servicenow

Zurich Employee Service Management

Última atualização: 11/11/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Gestão de serviços a funcionários **7**

Prestação de serviços de RH 11

Informações de suporte para Prestação de serviços de RH 12

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) 14

Experiências de contratação 117

Experiências para crescimento 283

Gestão da jornada do funcionário 472

Case and Knowledge Management 702

Documentos de RH 1031

Espaço do agente 1163

Central de serviços para ex-funcionários 1291

Central de gerentes 1302

Central de líderes 1341

Plug-in Federal 1364

Visão geral do Núcleo de aprendizado 1409

Otimização da força de trabalho 1435

Visão geral do Espaço do administrador para provedores de serviço 1498

HR Success Dashboard indicators 1502

Sugestões proativas 1517

Employee Campaigns for Workplace from Facebook 1547

Integração de instâncias múltiplas de RH 1555

Integrar com sistemas de terceiros 1568

Prestação de serviços de RH para Healthcare 1725

Integrar com aplicações da ServiceNow 1749

Domain Separation e HR Service Delivery 1820

Resolução automática de ocorrências para RH 1826

Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH 1842

Unificado Experiência do funcionário 1848

Central do funcionário 1853

Central do funcionário para IT Service Management 2090

Central do funcionário Pro 2097

Integrações da Central do funcionário 2511

app Now Mobile 2544

Configurar 2551

Now Mobile experiência para Central do funcionário 2572

Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 2598

ServiceNow para Microsoft Outlook 2612

ServiceNow para Microsoft Teams e. Microsoft 365 2617

ServiceNow para Zoom 2880

Tradução automática

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

Now Assist for experiência do funcionário....2895
Delegação granular....2921
Explorar....2922
Configurar....2925
Uso....2931
Saúde e segurança....2937
Base para saúde e segurança....2939
Health and Safety Incident Management....2979
Saúde e segurança relatórios de lesões e doenças....3031
Gestão de casos de saúde e segurança....3041
Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços....3057
Central para prestadores de serviços....3074
Gestão de riscos em saúde e segurança....3086
Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança....3170
Now Assist para Saúde e segurança....3185
Gestão de eventos críticos....3200
Local de trabalho seguro....3231
Prestação de serviços no local de trabalho....3589
Prestação de serviços no local de trabalho aplicações....3608
Workplace Core....3627
Gestão de reservas do local de trabalho....3765
Gestão de casos do local de trabalho....3955
Gestão de visitas ao local de trabalho....4038
Sincronização do calendário do local de trabalho....4071
Workplace Space Mapping....4166
Workplace Space Management....4185
Gestão de manutenção do local de trabalho....4239
Administração de locação de local de trabalho....4267
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in....4294
Gestão de mudança de local de trabalho....4306
Prestação de serviços no local de trabalho Para celular....4319
Mapeamento interno....4488
Central do local de trabalho....4599
Conectores do Workplace....4777
Gestão de resposta a emergências....4816
Assistente para local de trabalho....4920
Agente do local de trabalho para celular....4942
WSD para Microsoft Places....4968
Quiosque de serviços no local de trabalho....4975
Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)....4996
Gestão de contratos Pro....5047
Explorar....5049

Tradução automática

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

Configurar 5056
Uso 5149
Gerenciar 5222
Now Assist no CM Pro 5237
Referência 5297
Prestação de serviços jurídicos 5315
Gestão de solicitações jurídicas 5318
Gestão de assuntos jurídicos 5394
Aplicações de Prática de Prestação de serviços jurídicos 5456
Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) 5664
Integração da Prestação de serviços jurídicos 5689
Integração de apps de terceiros para Prestação de serviços jurídicos 5793
Pesquisar em Prestação de serviços jurídicos 5805
Conversas jurídicas no Virtual Agent 5806
Legal: Mobile 5813
Central de consultoria jurídica 5822
Central de serviços jurídicos externos 5835
Explorando Portal de serviços jurídicos 5846
Segurança em Prestação de serviços jurídicos 5847
Soluções de análise e emissão de relatórios para Prestação de serviços jurídicos 5849
Fluxos de trabalho em Prestação de serviços jurídicos 5867
Domain Separation e. Prestação de serviços jurídicos 5868
Referência da Prestação de serviços jurídicos 5870
Solicitação universal 5872
Explorar 5874
Configurar 5887
Uso 5925
Soluções de emissão de relatórios 5934
Virtual Agent 5943
Referência 5950
Integrar 5958
Testes de início rápido 5959
Espaços do agente 5960
Tarefa universal 5970
Explorar 5972
Configurar 5978
Uso 5990
Referência 5998
Conector de pesquisa do SharePoint Online 6002
Pré-requisitos do Conector de pesquisa do SharePoint Online 6003
Configurando o. Conector de pesquisa do SharePoint Online 6005
Indexar sites para pesquisa 6014

Tradução automática

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

Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados da pesquisa..... 6017
Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online.....6018
Domain Separation e Conector de pesquisa do SharePoint Online 6021

Tradução automática

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

Gestão de serviços a funcionários

ServiceNow® Gestão de serviços a funcionários Transforma a forma como os funcionários interagem com a organização, oferecendo uma experiência de serviço unificada, personalizada e proativa em RH, Experiências de crescimento, Experiências de contratação e outros departamentos. Ele permite que as organizações forneçam serviços contínuos entre departamentos por meio de uma única experiência digital. Se os funcionários estão se integrando, solicitando recursos do local de trabalho, atualizando dados pessoais ou explorando oportunidades internas, o ESM orquestra essas interações por meio de fluxos de trabalho de ponta a ponta.



Escolha um desses blocos para começar.

Tradução automática

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

Explorar os Serviços de RH



Saiba como Prestação de serviços de RH as aplicações podem ajudar você a atender às demandas de uma força de trabalho moderna

Jornadas personalizadas com IA



Saiba mais sobre as habilidades e capacidades da IA generativa oferecidas pelo Now Assist para HRSD

Aumente a produtividade e o engajamento dos funcionários



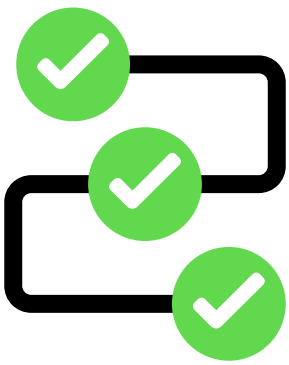
Explore uma experiência de autoatendimento moderna para funcionários Experiência unificada do funcionário.

Gerencie intuitivamente o crescimento e o desenvolvimento de carreira.



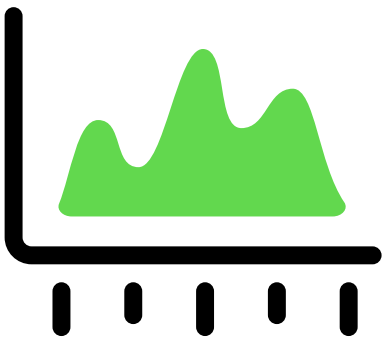
Usar Experiências para crescimento pacote de produtos para ajudar os funcionários a desenvolver, crescer e entregar resultados de negócios críticos.

Solicite suporte jurídico e serviços



Saiba como automatizar ou simplificar solicitações jurídicas de rotina para se concentrar em trabalhos de maior valor.

Saúde e segurança



Garantir condições de trabalho seguras e saudáveis para os funcionários.

Tradução automática

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

Gerencie um local de trabalho seguro e eficiente.



Saiba mais sobre como manter uma experiência simplificada para seu local de trabalho usando Prestação de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

Gestão de serviços a funcionários produtos e recursos

Nome do produto	Descrição
Central do funcionário - Pro	. ServiceNow® Central do funcionário O portal permite que os clientes escalem facilmente suas soluções de serviço entre departamentos, como TI, RH, Local de trabalho, Jurídico, e Compras com fluxos de trabalho digitais.
Case and Knowledge Management	. ServiceNow® Case and Knowledge Management A aplicação permite padronizar a documentação, a interação e o atendimento de consultas e solicitações do funcionário, o que ajuda a melhorar a eficiência e os serviços de RH ao longo do tempo.
Central de gerentes	. ServiceNow® Central de gerentes aumenta o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes cresçam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.
Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)	. ServiceNow® Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) a aplicação resume as informações do caso, gera anotações de resolução e resume as informações do bate-papo para uma interação.
Prestação de serviços de RH	Integrar Prestação de serviços de RH Com sistemas de gestão de RH para sincronizar perfis de funcionários, tarefas pendentes e outros dados;

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

Gestão de serviços a funcionários produtos e recursos

Nome do produto	Descrição
integração com sistemas de terceiros	sistemas de verificação de histórico para solicitar verificações de histórico; sistemas de assinatura eletrônica para solicitar assinaturas eletrônicas e muito mais.
Prestação de serviços jurídicos	ServiceNow® Prestação de serviços jurídicos fornece uma experiência unificada entre os funcionários que solicitam suporte jurídico e as equipes jurídicas que os atendem.
Inteligência de habilidades	. ServiceNow® Inteligência de habilidades A aplicação é uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma força de trabalho baseada em habilidades.
Central de líderes	. ServiceNow®Central de líderes a aplicação capacita os líderes organizacionais a entender os pontos fortes de suas equipes, identificar lacunas nas habilidades e facilitar mudanças que são simultaneamente propícias à força de trabalho e à obtenção dos resultados de negócios desejados.
Gestão de reservas do local de trabalho	. ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho A aplicação facilita para os funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.
Gestão de casos do local de trabalho	Atender às solicitações do local de trabalho do funcionário envolve vários processos de back-end complexos, incluindo a análise das solicitações de tipo e o roteamento para respostas humanas ou automatizadas, aprovações ou outras tarefas. . ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho a aplicação torna esses processos mais simples e eficientes, permitindo que você crie etapas predefinidas para atender às solicitações.
Gestão de incidentes de saúde e segurança	. ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança A aplicação é uma solução em Saúde e segurança que permite que as organizações registrem, rastreiem e relatem incidentes e observações de funcionários relacionados à saúde e segurança. Além disso, ele fornece recursos para investigar e reduzir incidentes.
Designer de jornadas	. ServiceNow® Designer de jornadas a aplicação permite que funcionários e gerentes em sua organização iniciem e gerenciem jornadas para impulsionar o engajamento e a produtividade dos funcionários.
Espaço de recrutamento	. ServiceNow® Designer de jornadas a aplicação permite que funcionários e gerentes em sua organização iniciem e gerenciem jornadas para impulsionar o engajamento e a produtividade dos funcionários.
Gestão de entrevistas	ServiceNow® Gestão de entrevistas simplifica todo o processo de entrevista por meio de fluxos de trabalho estruturados projetados para programação eficiente, precisa e pontual, enquanto minimiza a reprogramação por meio da colaboração no produto e da integração de dados de várias fontes.
Solicitação universal	ServiceNow® Solicitação universal Capacita os clientes em sua jornada rumo à Gestão de serviços empresariais (ESM) ou aos Serviços de negócios globais (GBS), permitindo que os

Tradução automática

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

Gestão de serviços a funcionários produtos e recursos

Nome do produto	Descrição
	agentes resolvam casos perfeitamente em toda a empresa para fornecer uma melhor experiência ao funcionário.
Tarefa universal	. ServiceNow® Tarefa universal a aplicação é uma estrutura de tarefas que permite que seus agentes solicitem informações extras dos funcionários que enviam tíquetes ou aos funcionários que realizam tarefas para resolver um tíquete.

Prestação de serviços de RH

Prestação de serviços de RH É um pacote de aplicações que impulsiona a produtividade do funcionário da contratação à aposentadoria, conectando os sistemas e as experiências no RH e na empresa.

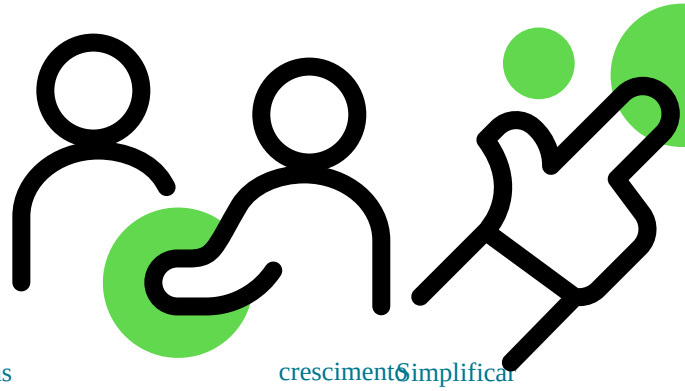
Introdução à Prestação de serviços de RH

Experiências baseadas em



IA
mais sobre as habilidades e capacidades da IA generativa oferecidas pelo Now Assist para HRSD

Contratando

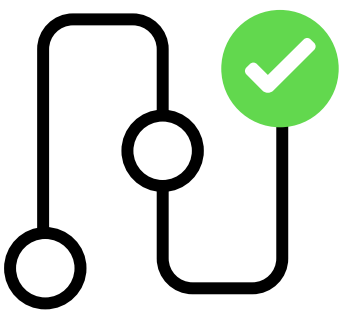


experiências
e aprimorar toda a jornada de contratação para gerentes de contratação, recrutadores, entrevistadores e candidatos.

Experiências de

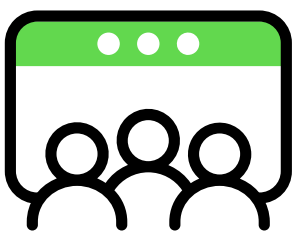
crescimento
os funcionários a desenvolver, crescer e entregar resultados críticos de negócios

Gestão de jornada do



funcionário
que gerentes e organizações impulsionem o engajamento e a produtividade dos funcionários

Central de serviços para ex-



funcionários
a ex-funcionários, voluntários e

Central de



gerentes
que os gerentes façam autoatendimento e se envolvam proativamente com sua equipe

Ajudar

Simplificar

Permita

Forneça

Permita

Tradução automática

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

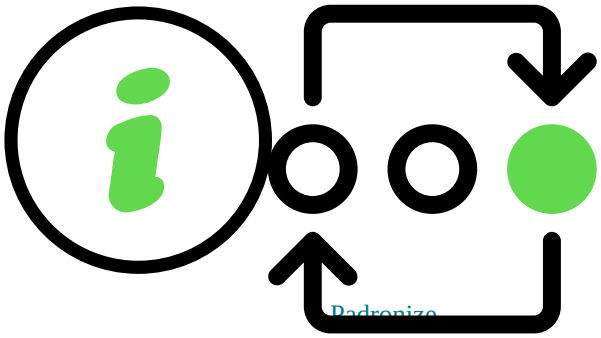
prestadores de serviços acesso a serviços e recursos

Espaço do

Case and Knowledge

Estender as capacidades de Prestação de serviços de





agente
que os agentes interajam com os funcionários, respondam a consultas e resolvam problemas rapidamente.

Permita
Management
a documentação, a interação e o cumprimento de consultas e solicitações do funcionário

Padronize
RH
com sistemas de terceiros

Integrar

Tradução automática

Informações de suporte para Prestação de serviços de RH

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

Prestação de serviços de RH aplicações

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

Case and Knowledge Management

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

Employee Center

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

Enterprise Onboarding and Transitions

Automatize a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, melhorando a satisfação e a eficiência do funcionário em RH e outros departamentos.

Aplicações de suporte

Você também pode implantar as seguintes aplicações de suporte.

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

- Modelos de documentos automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line.
- Gestão de documentos de funcionários para proteger, reter, acessar e limpar arquivos de funcionários com facilidade usando a gestão de documentos sem papel. Uma assinatura separada é necessária.
- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais fornecer uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair perfis e tarefas de funcionários de aplicações de terceiros para um ServiceNow e enviando dados de um ServiceNow em uma aplicação de terceiros.
- Workbench de inteligência preditiva de RH Para orientá-lo durante sua implementação preditiva de aprendizado de máquina para criar processos inteligentes de RH.
- Espaço do agente para Gestão de casos de RH Interagir com os funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente como um agente de RH.
- HR Success Dashboard indicators Ajudar a liderança de RH a medir o desempenho do RH Implementações, usando diferentes sistemas de base ou KPIs personalizados.
- Núcleo de aprendizado para criar um repositório de conteúdo de aprendizado integrado.
- Central de gerentes aumentar o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com as equipes e ajudá-los a crescer como líderes.
- Soluções de aprendizado de máquina para o Prestação de serviços de RH Para ajudar a determinar automaticamente grupos de atribuição e serviços para casos de RH, criar casos automaticamente a partir de e-mails e descobrir artigos de conhecimento que ajudam na resolução mais rápida de casos e tarefas.
- Performance Analytics para Prestação de serviços de RH Reduzir as ineficiências de RH relatando e analisando o desempenho e a qualidade da entrega de serviços. Uma assinatura separada é necessária.
- Virtual Agent para Prestação de serviços de RH Habilitar bate-papos automatizados para funcionários que solicitam serviços de RH.

Aplicativos para celular

Você pode usar app Now Mobile com Prestação de serviços de RH.

Os funcionários visualizam solicitações de RH, solicitam ajuda, concluem tarefas de RH, recebem conteúdo móvel direcionado e notificações por push, conversam com um agente virtual e muito mais usando o. Now Mobile aplicação.

Domain Separation e Prestação de serviços de RH

Domain Separation separa dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e HR Service Delivery.

Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH

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

Tradução automática

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

Campos que contêm informações possivelmente confidenciais, pessoais ou pessoalmente identificáveis

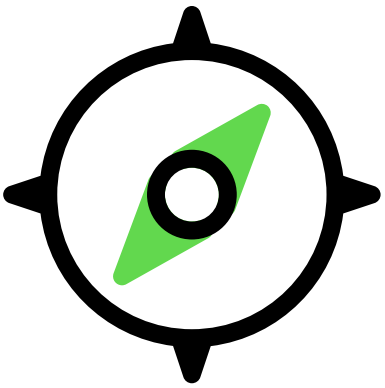
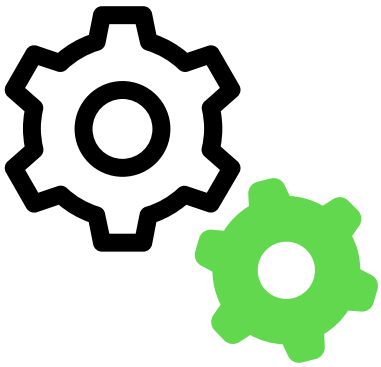
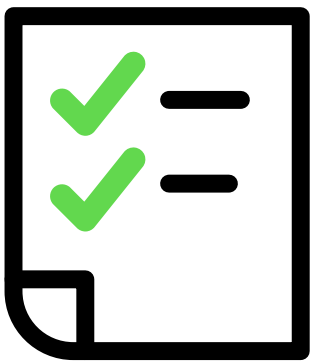
Os clientes são responsáveis por garantir o uso do Prestação de serviços de RH a aplicação está em conformidade com as leis e regulamentações de proteção de dados aplicáveis. Clientes que usam o. Prestação de serviços de RH a aplicação deve avaliar campos que podem conter informações confidenciais, pessoais ou pessoalmente identificáveis, cuja extensão é determinada exclusivamente pelos clientes. Uma vez instalados, os clientes podem acessar definições de tabela em sua instância para revisar os campos usados por Prestação de serviços de RH aplicação. Isso pode ser feito navegando até "Definição do sistema > Tabelas" e filtrando "Nome" "Começa com" "sn_hr_".

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

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

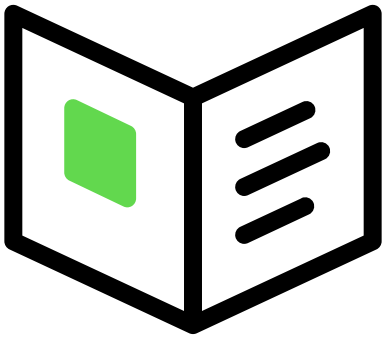
Use ServiceNow® Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação para resumir as informações do caso, gerar anotações de resolução e resumir as informações do bate-papo para uma interação. Você pode permitir que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que eles possam propor resoluções mais rápidas aos solicitantes.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre as habilidades e capacidades da IA generativa oferecidas por Now Assist para HRSD	Configure a aplicação para começar	Forneça níveis mais altos de serviço usando as habilidades e capacidades de IA generativa oferecidas por Now Assist para HRSD

Tradução automática

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

Usar Coleção de agentes	Referência	
		
Use os casos de uso do agente de IA em Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.	

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou

Tradução automática

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

infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletaráInformações sobre dados de caso de RH (Assistência de caso E geração de conhecimento E transcrições de bate-papo (Assistência de bate-papo), incluindo relacionado comentários e anotações de trabalho. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Com Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD), seus agentes podem resumir as conversas de bate-papo com o cliente e os detalhes do caso para obter o contexto do caso, gerar as anotações de resolução do caso e encerrar casos mais rapidamente.

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Visão geral

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um agente:

- Um resumo de caso fornece ao agente um resumo conciso de um caso. Elepermite que um agente obtenha o contexto reunindo informações sobre um problema e executando ações mais rapidamente. Também permite que um agente atualize e publique o resumo nas anotações de trabalho.
- As anotações de resolução de caso podem ajudar um agente a encerrar casos mais rapidamente e fornecer o contexto sobre a resolução de caso para outros agentes que podem encontrar casos semelhantes.
- Um histórico de bate-papo de interação fornece o contexto sobre a conversa de bate-papo entre os agentes e solicitantes em diferentes pontos da entrega, como quando o. Virtual Agent o histórico do bate-papo da conversa é entregue a um atendente.

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para funcionários ou administradores:

- Obtenha respostas diretas e acionáveis sobre conteúdo específico do cliente usando a IA generativa na pesquisa.
- Aprimore o autoatendimento usando o novo Serviço Now LLM ativado Virtual Agent experiência com uma experiência de configuração simplificada.

Tradução automática

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

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Habilidades

. Now Assist para HRSD A aplicação inclui as habilidades e os recursos da IA generativa que permitem que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso para que possam propor resoluções ao solicitante mais rapidamente.

Resumo do bate-papo

Fornece ao agente um resumo do bate-papo de todos os pontos da entrega, incluindo Virtual Agent e a conversa do atendente:

- Resumo da ação rápida: Fornece um resumo conciso das interações com as ações rápidas realizadas pelo agente.
- Virtual Agent Resumo da entrega: Resume o bate-papo quando Virtual Agent entrega o bate-papo para um atendente.
- Resumo da entrega de atendente para atendente: Resume a conversa quando um atendente entrega um bate-papo para outro atendente e exibe o resumo na janela Bate-papo ativo. Um agente pode exibir um resumo das ações que foram realizadas por um cliente antes de entregar para outro atendente.
- Resumo de encerramento do bate-papo: Acelera o tempo de encerramento preenchendo o resumo completo do bate-papo quando uma conversa termina.
- Encerramento do bate-papo: Acelera o tempo de encerramento preenchendo a descrição resumida que resume os problemas do solicitante quando a conversa termina.

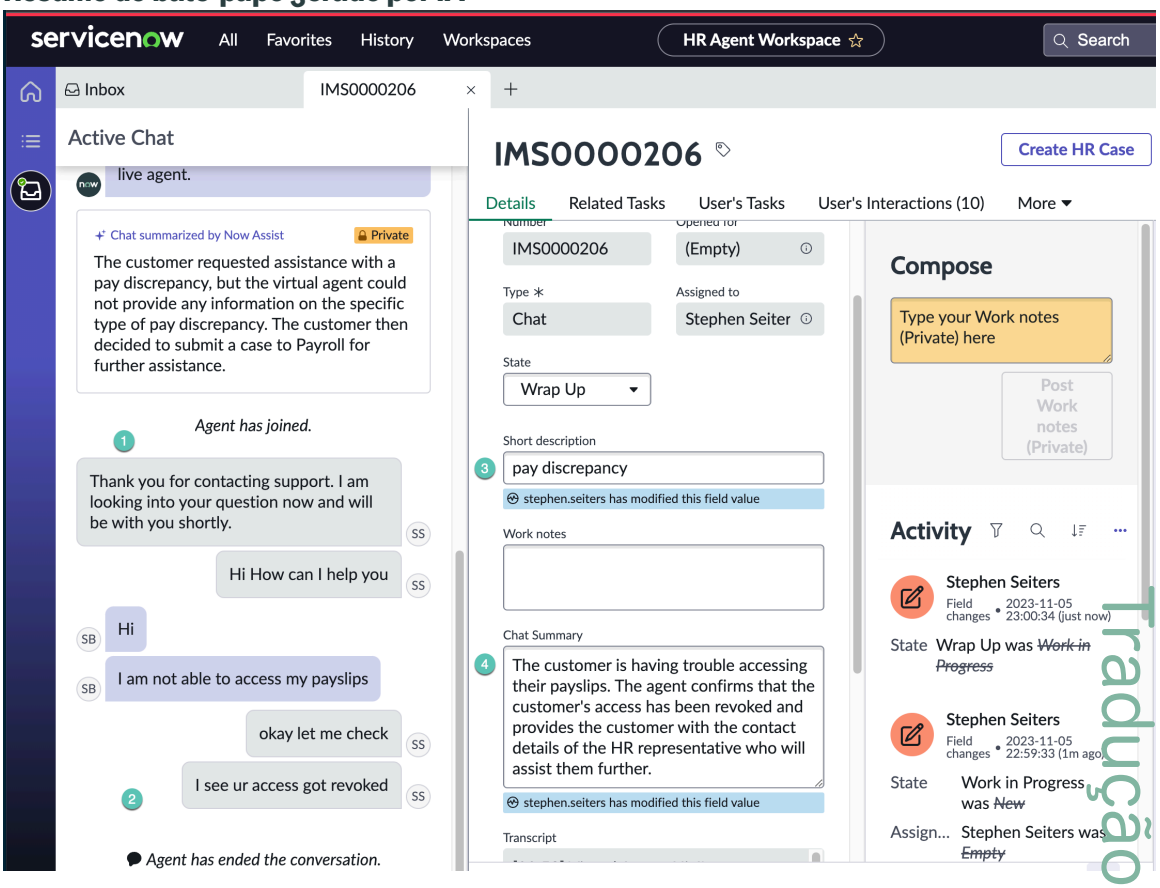
Para obter informações sobre como ativar a habilidade de resumo de bate-papo, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Para obter informações sobre como usar a habilidade no Espaço do agente para Gestão de casos de RH, consulte Resuma uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

O exemplo a seguir mostra um resumo de bate-papo gerado por IA.

Tradução automática

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

Resumo do bate-papo gerado por IA



- 1: O agente aceita o bate-papo com o solicitante e obtém todos os detalhes adicionais.
- 2: O agente fornece os detalhes e encerra a conversa.
- 3: A habilidade de resumo de bate-papo atualiza automaticamente a descrição resumida no **Descrição resumida** campo.
- 4: A habilidade de resumo do bate-papo atualiza automaticamente o resumo do bate-papo no **Resumo do bate-papo** campo.

Resumo do caso

Fornece ao agente um resumo conciso de um caso, incluindo o problema, as ações que foram realizadas e informações de resolução, dependendo do estado do caso. Um agente pode exibir um resumo de caso para entender o contexto do caso, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

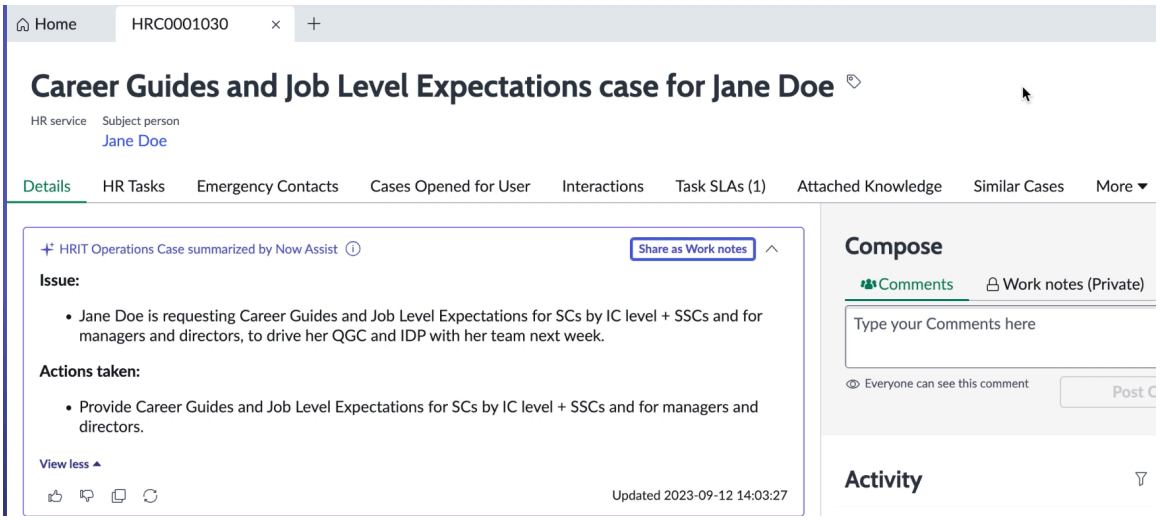
Para obter informações sobre como ativar a habilidade de resumo de casos, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Para obter informações sobre como usar a habilidade no Espaço do agente para Gestão de casos de RH ou IU principal, consulte Resuma um caso usando Now Assist para HRSD.

O exemplo a seguir mostra um resumo de caso gerado por IA.

Tradução automática

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

Resumo do caso gerado por IA em Espaço do agente para Gestão de casos de RH



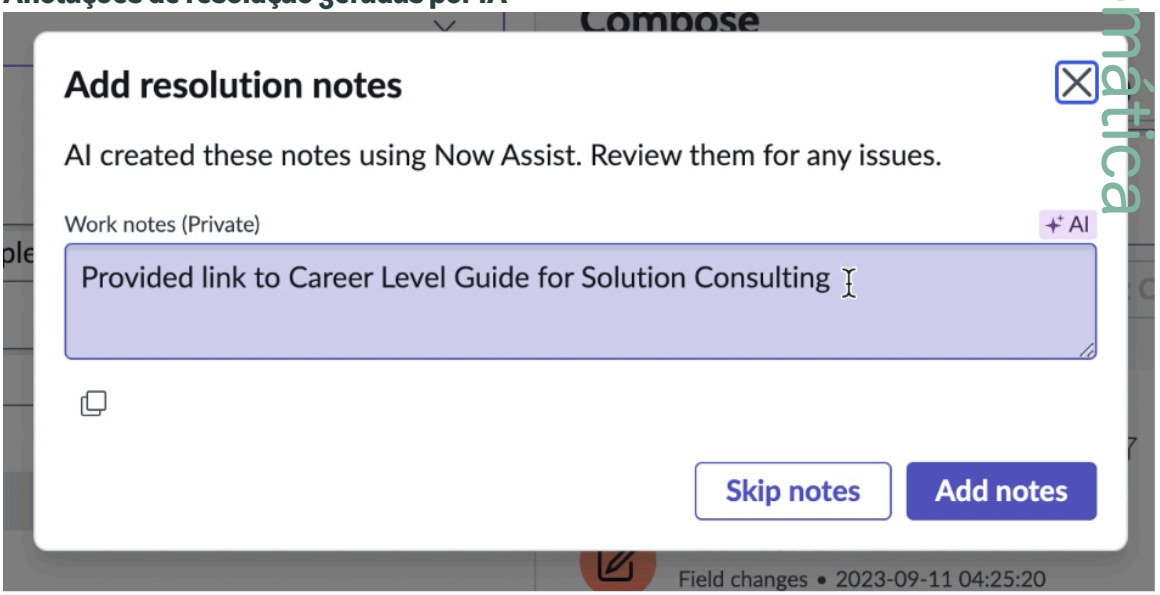
Geração de anotações de resolução

Gera automaticamente as anotações de resolução para um agente quando o estado de um caso é alterado para Encerrado concluído. Um agente pode aceitar as anotações geradas por IA ou editar as anotações antes de salvá-las no caso.

Para obter informações sobre como ativar a habilidade de anotações de resolução, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Para obter informações sobre como usar a habilidade no Espaço do agente para Gestão de casos de RH, consulte Gere anotações de resolução de caso usando Now Assist para HRSD.

O exemplo a seguir mostra as anotações de resolução geradas por IA.

Anotações de resolução geradas por IA



Geração de conhecimento

Permite que um agente gere um artigo de conhecimento a partir de um caso depois de propor uma resolução ou encerrar o caso.

Tradução automática

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

A habilidade de geração de conhecimento abre uma janela pop-up que um agente pode usar para criar um artigo de conhecimento e revisá-lo antes de publicar o rascunho do artigo de conhecimento.

Redirecionamento para tópicos confidenciais

Determinados assuntos, como segurança no local de trabalho ou remuneração do funcionário, podem não ser adequados para conversas de IA generativa. Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) inclui filtros prontos para uso para detectar tópicos confidenciais.

O administrador ativa os filtros ou cria filtros personalizados para permitir que o Virtual Agent detecte se esses tipos de assuntos estão incluídos na conversa e ofereça as seguintes opções de redirecionamento:

Atendente

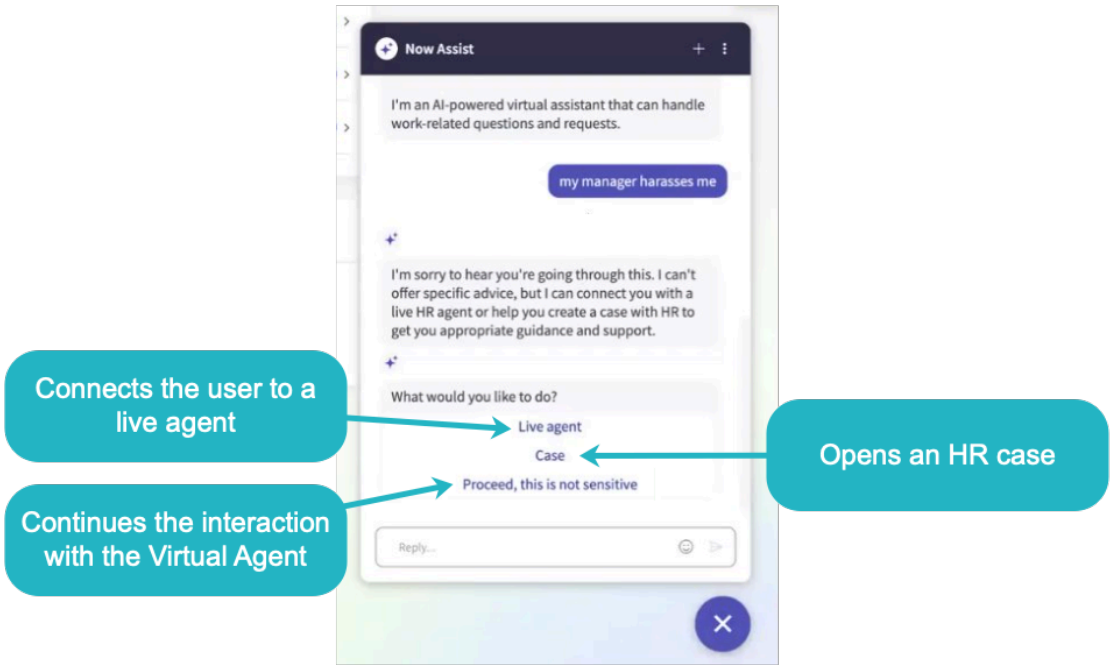
O funcionário é redirecionado para a fila de bate-papo relevante para se conectar com um atendente.

Caso

O funcionário pode abrir um caso, que é atribuído ao respectivo serviço de RH.

Prosseguir, isso não é confidencial

Em situações em que o LLM identifica incorretamente uma frase como um tópico confidencial, os funcionários podem optar por continuar a interação com o Virtual Agent.



Para obter mais informações sobre os filtros prontos para uso e como eles são mapeados para filas de bate-papo e serviços de caso de RH, consulte Mapeamento de filtros de detecção de sensibilidade.

Para obter informações sobre como configurar a detecção de sensibilidade, consulte Configurar detecção de sensibilidade para Now Assist para HRSD.

Tradução automática

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

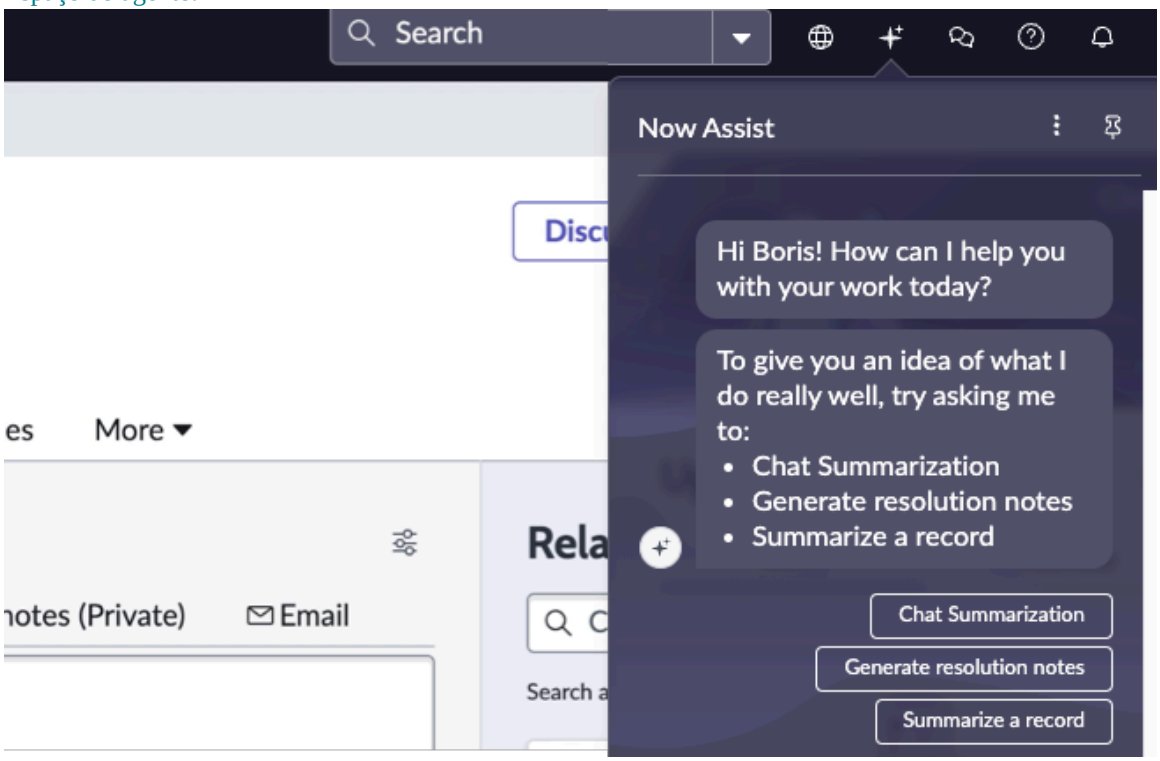
Análise de sentimento

Para obter mais informações, consulte Análise de sentimento .

Now Assist painel no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

. Now Assist o painel fornece aos agentes uma interface conversacional que eles podem usar para solicitar resumos de bate-papo e casos sob demanda.

Para obter mais informações sobre Now Assist painel, consulte Use Now Assist Painel no RH Espaço do agente.

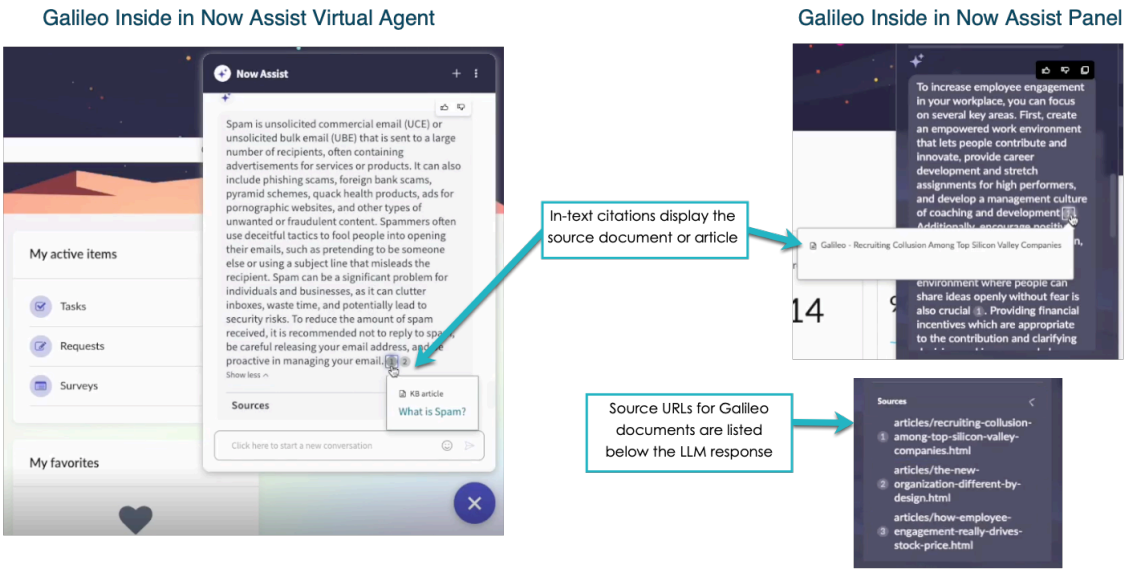


Permita que os usuários acessem artigos de RH e pesquisas do setor do Galileu pela Josh Bersin Company no Now Assist painel ou Now Assist Virtual Agent.

Os profissionais de RH, gerentes e funcionários podem enviar consultas sobre tópicos, incluindo políticas específicas da empresa ou práticas recomendadas em todo o setor. Gera respostas com base nos artigos da base de conhecimento na instância do cliente, bem como artigos e documentos na biblioteca do Galileu.

Tradução automática

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



O Galileu Inside usa a geração aumentada de recuperação (RAG) para gerar respostas às consultas do usuário com base em artigos e pesquisas relevantes, fornecendo informações precisas específicas do domínio em tempo real.

Uma configuração única fornece acesso contínuo à biblioteca Galileu com atualizações mensais para garantir que os utilizadores tenham as informações mais recentes. Para obter mais informações, consulte Como configurar o.

Informações de suporte para Now Assist para HRSD

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Versões com suporte

Now Assist para HRSD É compatível a partir do Vancouver Patch 2.

Modelos de idioma compatíveis

Use Serviço Now LLM ou qualquer um dos seguintes modelos de idioma de terceiros pequeno ou grande compatíveis com qualquer um Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Agente de IA ou habilidade:

- Azure OpenAI
- Anthropic na AWS
- Google Gemini

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para HRSD inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist para HRSD

Interface	Habilidade
Espaço do agente para Gestão de casos de RH	• Resumo do caso • Resumo do bate-papo

Tradução automática

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

Interfaces do usuário Now Assist para HRSD

Interface	Habilidade
	• Anotações de resolução geração • Geração de artigo de conhecimento • Detecção de sensibilidade • Recomendação de resposta por e-mail
IU principal	• Resumo do caso • Geração de artigo de conhecimento • Detecção de sensibilidade

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist para HRSD app da store (sn_hr_gen_ai) para usar as habilidades de bate-papo, caso e resolução.

. Now Assist para HRSD a aplicação tem as seguintes dependências:

- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core)
- Plataforma Now Assist (com.sn.now.platform)
- NA-TD e NA-TA são aplicações dependentes para NA-RH e devem ser instaladas para cada instalação de NA-RH (talent-core: sn_egd_core e agendamento de entrevistas sn_int_schedule)

Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Para que seus agentes possam usar os recursos de IA generativa em Espaço do agente para Gestão de casos de RH e. IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administração do Now Assist console .

A lista a seguir contém habilidades que você pode acessar no Administração do Now Assist console.

- Recomendação de resposta na conversa
- Resumo do bate-papo
- Resumo da discussão da barra lateral
- Resumo do caso
- Geração de anotações de resolução

Tradução automática

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

- Gerações da base de conhecimento
- Recomendação de e-mail
- Detecção de sensibilidade
- Geração de jornada para gerentes
- Resumo da jornada para gerentes
- Assistente de persona

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

1. Instale o. Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) plug-in (sn_hr_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações de suporte para Now Assist para HRSD.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
3. Ative e configure as habilidades para os recursos do Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Esses recursos são agrupados em **Funcionário** grupo de fluxo de trabalho. Cada recurso tem habilidades associadas.
4. Na habilidade que você deseja ativar, selecione **Ativar habilidade** .
5. Selecione as entradas ou os gatilhos para a habilidade selecionada.
   Para obter informações sobre as entradas e os gatilhos de cada habilidade, confira Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para HRSD.
6. Depois de configurar as entradas ou gatilhos para a habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
7. Defina a disponibilidade da habilidade.

   Nota: Esta etapa se aplica ao resumo de casos e às habilidades de geração de anotações de resolução. Isso não se aplica à habilidade de resumo de bate-papo. Se você estiver configurando a habilidade de resumo de bate-papo, vá para a Etapa 10.

8. Depois de configurar a disponibilidade de habilidade, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
9. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.
   - **No produto**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

     Para as habilidades que aparecem em **No produto** , selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade. A função sn_hr_core.basic está disponível por padrão.

Tradução automática

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

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel .

  Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

10. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
11. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.

Tópicos relacionados

Administração do Now Assist console

Configurando Now Assist configurações e recursos

Resumo do registro

Resumo do bate-papo

Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para HRSD

Obtenha uma descrição geral rápida das entradas de habilidade e dos gatilhos do Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Ao configurar as entradas ou os gatilhos de uma habilidade, você pode determinar como e quando uma habilidade é usada.

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar as entradas ou os gatilhos. Essas configurações determinam como e quando uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo de caso. Um gatilho inicia uma ação, como quando o sistema gera um resumo do bate-papo.

Habilidade de resumo do bate-papo

Para a habilidade de resumo de bate-papo, selecione os gatilhos que determinam quando um resumo de bate-papo é gerado e como um resumo de bate-papo é exibido.

A tabela a seguir lista os gatilhos que você pode configurar para a habilidade de resumo de bate-papo do recurso Assistência de bate-papo.

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Transferência do Virtual Agent para o atendente	Resumo do bate-papo gerado quando a transferência do bate-papo é feita do Virtual Agent para um atendente.
Ação rápida	O resumo de bate-papo gerado quando o atendente executa a ação rápida `/summarize`.
Descrição resumida	Campo **Descrição resumida**, que é atualizado para a interação quando o atendente encerra o bate-papo.
Encerramento do bate-papo	Resumo do bate-papo gerado quando o atendente encerra o bate-papo. O campo **Resumo do bate-papo** é atualizado para a interação.
Lista com marcadores	Resumo do bate-papo como uma lista não ordenada.

Tradução automática

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

Gatilhos para a habilidade de resumo de bate-papo

Gatilho	Descrição
Criação de tarefa	Campos **Descrição resumida** e **Descrição**, preenchidos automaticamente quando uma tarefa é criada.

Habilidade de resumo de casos

A habilidade de resumo de caso inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo de caso é gerado.

Nota: Esses campos são somente leitura.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de casos.

Entradas para a habilidade de resumo de casos

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de RH [sn_hr_core_case]
Campos de entrada	• Descrição • Prioridade • Descrição resumida • Estado • Comentários adicionais • Anotações de trabalho

Habilidade de geração de anotações de resolução

A habilidade de geração de anotações de resolução inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando as anotações de resolução são geradas para um caso.

Nota: Esses campos são somente leitura.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução.

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de RH [sn_hr_core_case]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Estado

Tradução automática

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

Entradas para a habilidade de geração de anotações de resolução

Entrada	Descrição
	• Comentários adicionais • Anotações de trabalho

Habilidade de análise de sentimento do caso

A habilidade de análise de sentimento do caso inclui as entradas e saídas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um sentimento de caso é gerado.

Entradas para a habilidade de análise de sentimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso [Caso]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Prioridade • Estado • Data de criação • Atividades

Saídas para a habilidade de análise de sentimento

Saída	Descrição
Valores de sentimento	• Positivo • Neutro • Negativo
Tendência de sentimento	• Melhorando • Piorando • Estável
Raciocínio de sentimento	Motivos para fornecer o valor de sentimento.

Trabalho agendado para a habilidade de análise de sentimento

Nome do trabalho agendado	Valor padrão	Descrição
Trabalho agendado de análise de sentimento (caso)	Verdadeiro(a)	Atualiza os sentimentos na tela Frequência do gatilho

Tradução automática

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

Trabalho agendado para a habilidade de análise de sentimento

Nome do trabalho agendado	Valor padrão	Descrição
		para a habilidade de análise de sentimento.
Atualizar registros históricos de sentimento	Falso(a)	Quando ativo, calcula tendências de sentimento e sentimento para registros históricos.

Habilidade de geração de artigos de conhecimento

A habilidade de geração de artigo de conhecimento inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um artigo de conhecimento é gerado para um caso.

Nota: Esses campos são somente leitura.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento.

Entradas para a habilidade de geração de artigos de conhecimento

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	Caso de RH [sn_hr_core_case]
Campos de entrada	• Descrição resumida • Descrição • Anotações de encerramento (para casos de RH) • Comentários adicionais • Anotações de trabalho

Aprovações de RCA para Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Depois de instalar Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD), Você pode encontrar mensagens de aprovação de acesso de solicitante restrito (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Os RCAs gerados após a instalação estão no **Solicitado** E você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitido** , o que pode ser demorado.

  Para automatizar as aprovações RCA para qualquer registro, você pode executar o. **Now Assist para aprovação de RCA em massa de HRSD** script em que o escopo de origem está Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Baixe o. **Now Assist para aprovação de RCA em massa de HRSD** arquivo do **Documentos e links de suporte** seção em Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação em ServiceNow Store. Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido. Depois de baixar o arquivo de script, execute as seguintes etapas:

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **XML de importação** .
3. Clique em **Escolha o arquivo** E selecione o arquivo XML que você baixou.
4. PESQUISE e encontre **Now Assist para aprovação de RCA em massa de HRSD** registro de script.
5. Clique em **Executar script** Para permitir todos os RCAs solicitados.

Restringir Now Assist capacidades para casos de relações com funcionários

Restringir o. Now Assist seus casos de relacionamento com funcionários e definem a disponibilidade.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Console de administrador do Now Assist** > **Funcionário**.
2. Selecione **IA generativa** recurso para o qual você deseja restringir o comportamento.
3. Em **Definir disponibilidade** modifique a condição e adicione **O tipo de tarefa não é Caso de Relacionamentos do funcionário** .

Configurar o Virtual Agent com IA generativa para HRSD

Permita que os solicitantes tenham uma experiência de conversa simplificada baseada na IA generativa ao enviar uma solicitação de item do catálogo no Virtual Agent. Ao oferecer essa experiência de IA generativa, sua organização pode aumentar o autoatendimento e reduzir os custos operacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os recursos de IA generativa podem fornecer uma experiência de solicitação de catálogo eficiente e semelhante à humana na interface de conversa do Virtual Agent. Ao usar os recursos de IA generativa com o Virtual Agent, sua organização pode reduzir o tempo de resposta do envio da solicitação.

Quando a experiência de IA generativa é configurada para envios de solicitação de item do catálogo, a seguinte experiência está disponível para um solicitante:

- Perguntas contextuais que permitem uma conversa mais humana com base nas respostas às perguntas já realizadas.
- Preenchimento de slot que reconhece respostas para uma ou mais perguntas na entrada do solicitante. Por exemplo, perguntar sobre benefícios de RH ou solicitar licença.
- Capacidade de responder a perguntas de itens do catálogo.
- Capacidade de sair do processo de envio de solicitação a qualquer momento.
- Embora os seguintes tipos de pergunta de item do catálogo sejam compatíveis com o modo de conversa, as respostas de idioma natural não são compatíveis:
  - Referência
  - Caixa de seleção de pesquisa

Tradução automática

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

- Múltipla Escolha de Pesquisa
- Solicitado para
- Anexo
- Pergunta de múltipla escolha com mais de 10 opções

Procedimento

1. Ative as habilidades necessárias do Virtual Agent: **Pedido de catálogo de vários turnos do Multi-Assist** e/ou **Perguntas e Respostas do Now-Assist Genius** .
2. Configure o Now Assist no Virtual Agent.
   Para obter detalhes completos sobre como ativar as habilidades e configurar o Virtual Agent da IA generativa, consulte Configurar assistentes .

Nota:

- Configure as condições necessárias para as habilidades do Virtual Agent.
- O Virtual Agent da Prestação de serviços de RH será substituído pelo Virtual Agent da IA generativa.

Configure o. Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos

Conclua as etapas de configuração para permitir que seus funcionários façam solicitações ao sistema Gestão de capital humano (HCM) usando Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale o. Now Assist para HRSD e. Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais(v3.6) aplicações de ServiceNow Store.
2. Configure o necessário ServiceNow Spokes ou personalize spokes para extrair dados de sistemas HCM.
3. Crie subfluxos para o alinhamento do provedor com o Gateway de integração de modelo.
   Consulte Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

Nota:

- Os subfluxos foram criados para o Oracle HCM, exceto para Solicitar folga e Adicionar despesa Virtual Agent tópicos. . Virtual Agent A experiência foi fornecida para os tópicos Solicitar folga e Adicionar despesa, mas sem o suporte de back-end por meio de subfluxos. Para obter mais informações sobre o padrão Virtual Agent tópicos, consulte Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos.
- Os subfluxos do Oracle HCM podem ser usados como referência para criar subfluxos para qualquer outro sistema HCM.

4. Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) adicionando opções de entrada, configurando condições em opções de entrada e resultados.
5. Crie um Virtual Agent bloco de tópicos:

Tradução automática

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

a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.

b. Em **Assistente de LLM** , selecione **Now Assist no Virtual Agent** .

c. Filtre os tópicos definindo a categoria como **Now Assist para Prestação de serviços de RH** .

d. Selecione um Virtual Agent tópico.

i. Edite as propriedades do tópico e faça as edições necessárias no tópico, como atualizar o nome do nó e a mensagem de resposta.

ii. No Gateway de integração, especifique o recurso apropriado, o nome do serviço, o usuário e faça as edições necessárias.

Nota: Para publicar os tópicos do Virtual Agent em Now Assist para HRSD publique estes blocos de tópicos: **Obter autenticação** e. **Erros de integração do processo** .

O que Fazer Depois

. Virtual Agent O tópico invoca o subfluxo do Gateway de integração, o subfluxo revisa os valores de entrada no Mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) para executar os resultados.

Configure agentes de IA de HCM na Coleção de agentes de IA de HRSD

Configure agentes de IA do HCM para permitir que os funcionários façam solicitações ao sistema de Gestão de capital humano (HCM) usando o. Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).
2. Ative o. Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais aplicação do ServiceNow® Store.
3. Configure os spokes da ServiceNow necessários ou personalize os spokes para extrair dados dos sistemas HCM.
   Para obter mais informações, consulte Integração de Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros.
4. Crie subfluxos alinhados com o Gateway de integração de modelo ou use subfluxos padrão que foram criados para seu sistema HCM.
   Para obter mais informações, consulte Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

   Nota: Os subfluxos do Oracle HCM podem ser usados como referência para criar subfluxos para qualquer outro sistema HCM.

5. Adicione opções de entrada e defina condições e resultados em uma tabela de decisão para o subfluxo do Gateway de integração.
   Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão).
6. Agentes de IA do HCM disponíveis duplicados para executá-los de forma autônoma.
   Para obter mais informações, consulte Duplicar um agente de IA Para obter a lista de agentes disponíveis, consulte Usando fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para HRSD.

   Nota: Na seção Alternar exibição, certifique-se de alternar ao lado Virtual Agent habilitado.

Tradução automática

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

Configurar detecção de sensibilidade para Now Assist para HRSD

Configure a detecção de sensibilidade na aplicação Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Antes de Iniciar
Função necessária:

- sn_hr_gen_ai.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este recurso ajuda a configurar a detecção de sensibilidade e filtros para os tipos de casos confidenciais, como reclamações de assédio, alegações de discriminação, violência no local de trabalho, segurança, comportamento do funcionário, e problemas pessoais do funcionário. Você também pode impedir que o Now LLM Service interaja com esses tipos de caso confidenciais para permitir que os agentes criem casos para esses tipos de caso confidenciais.

Nota:

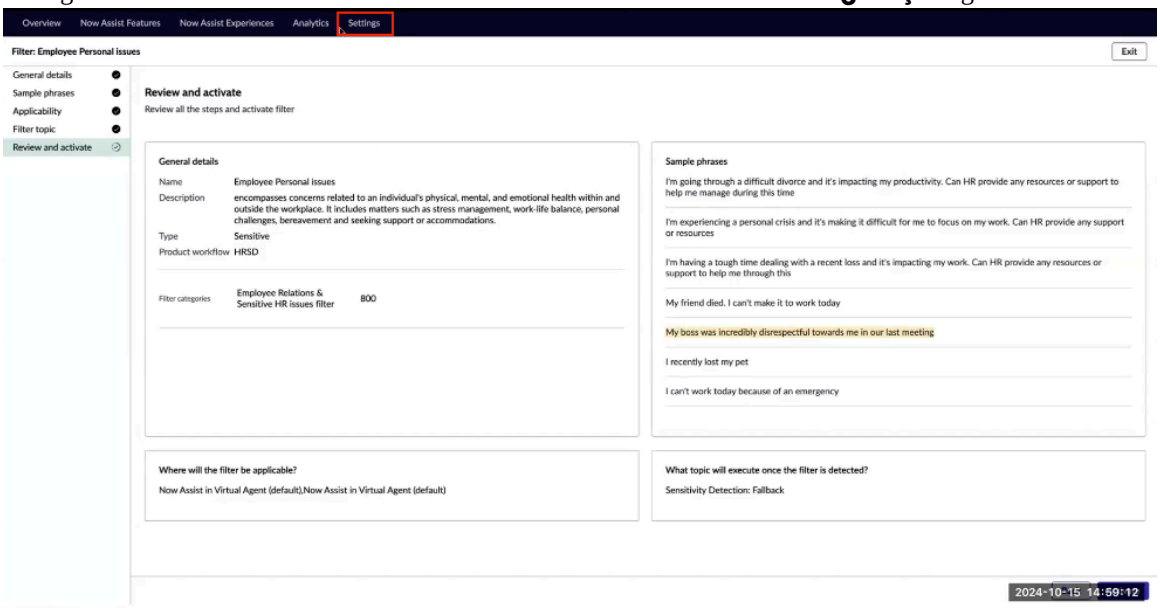
As configurações estão disponíveis nas configurações do Painel do administrador do Now Assist como parte do responsável do Now Assist. . **sn_hr_gen_ai.admin** a função só pode **Editar** , **Ativar** e. **Desativar** habilidades em **Guiado** configurar somente exibição.

Tradução automática

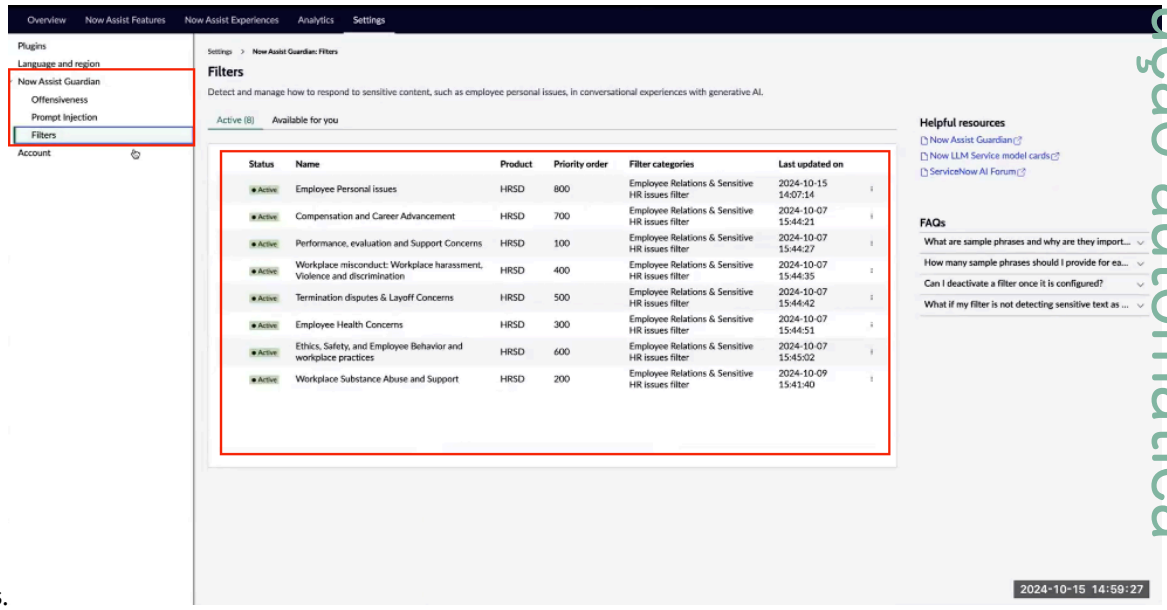
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegue até **Painel do administrador do Now Assist** e selecione **Configurações**guia.



2. Selecionar **Guardião do Now Assist** e selecione

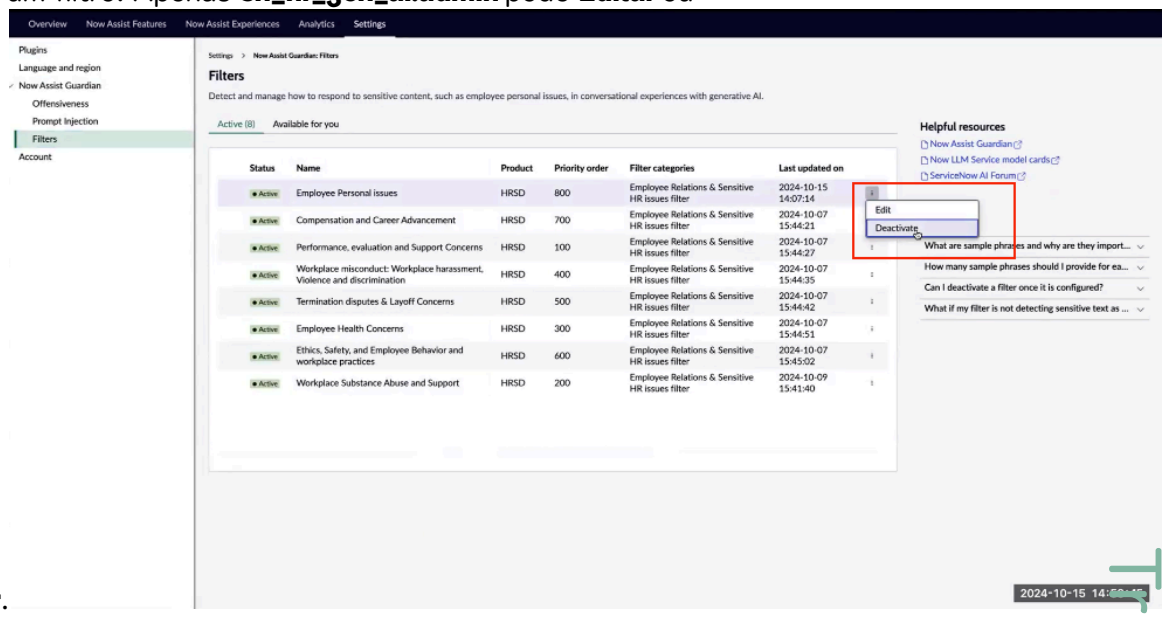


Filtros.

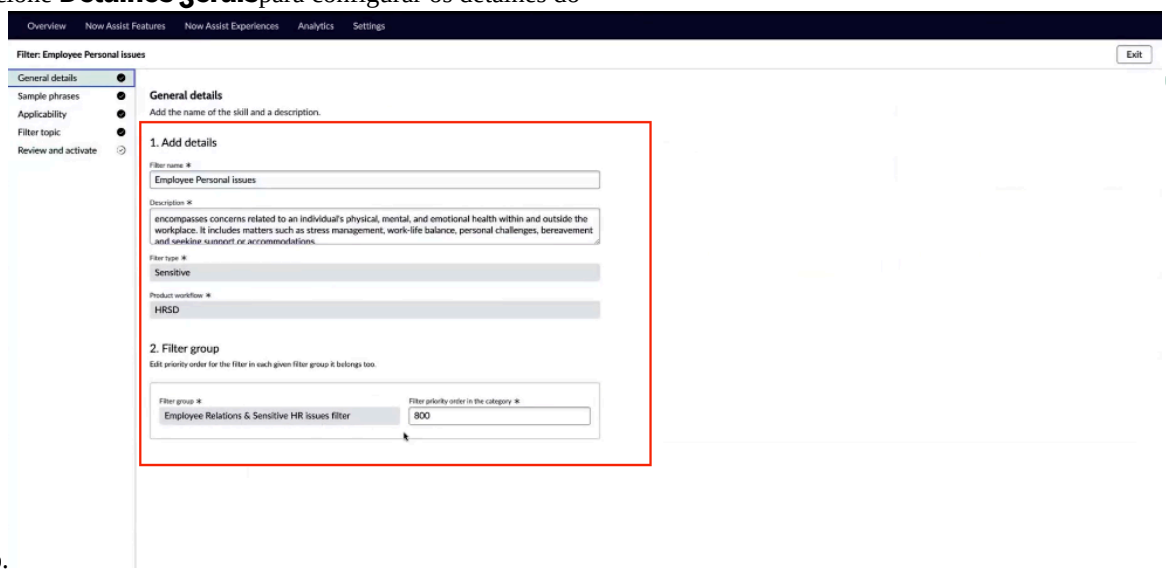
Tradução automática

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

As configurações de filtro incluem a capacidade de **Editar** ou **Desativar** um filtro. Apenas **sn_hr_gen_ai.admin** pode **Editar** ou **Desativar**.



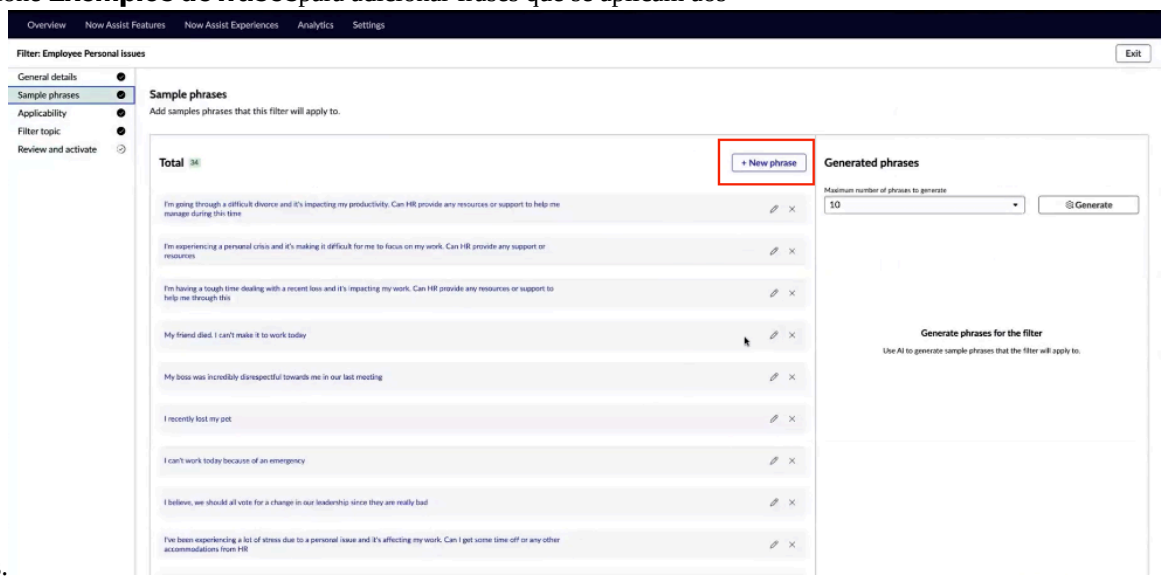
3. Selecione **Detalhes gerais** para configurar os detalhes do filtro.



Tradução automática

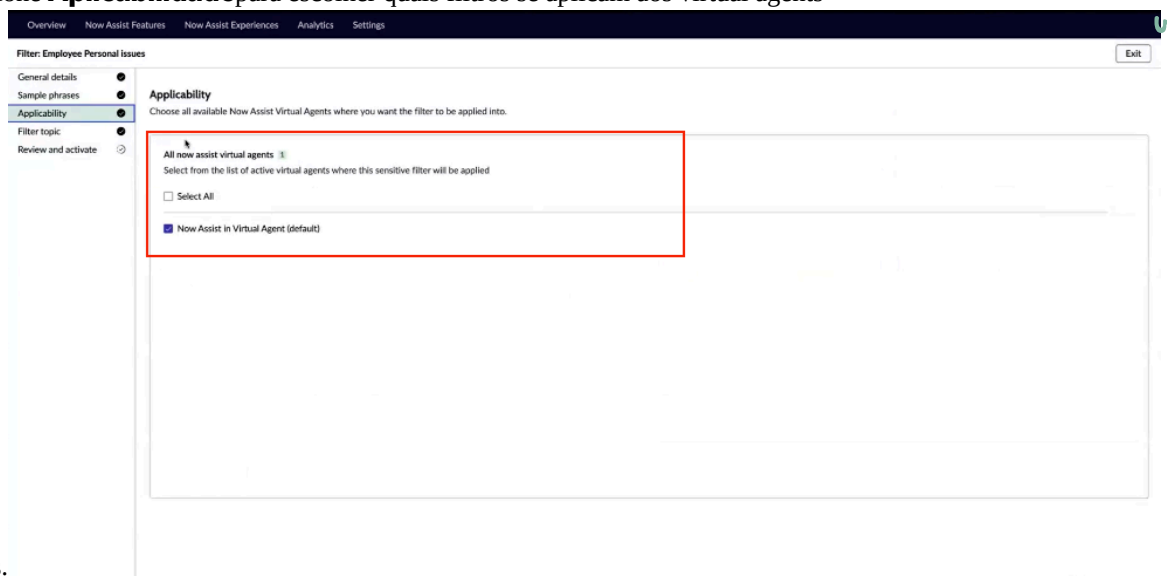
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. Selecione **Exemplos de frases**para adicionar frases que se aplicam aos filtros.



Nota: A capacidade de editar e atualizar filtros existentes está disponível. Máximo de 10 frases que podem ser geradas.

5. Selecione **Aplicabilidade**para escolher quais filtros se aplicam aos virtual agents ativos.



Resultado

Quando um funcionário insere uma das frases confidenciais configuradas, o agente virtual se oferece para redirecionar o funcionário para um atendente, criar um caso ou, se o agente virtual identificar incorretamente um tópico confidencial, o funcionário pode selecionar para prosseguir com a interação.

Tópicos relacionados

Guardião do Now Assist

Mapeamento de filtros de detecção de sensibilidade

Como configurar o

Permita que os usuários acessem a funcionalidade e os benefícios do plug-in [sn_hr_na_galileu] concluindo um breve processo de instalação e configuração.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Obtenha a chave de API da Josh Bersin Company.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale o. (sn_hr_na_galileu).
   Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Insira suas credenciais de Josh Bersin em seu ServiceNow instância.
   a. Navegar até **Tudo** > **IntegrationHub** > **Credenciais**.
   b. Selecione **Chave de API do Galileu Inside** .
   c. Em **Chave de API** Exclua o valor do espaço reservado e insira a chave de API que você recebeu da empresa Josh Bersin.
   d. Selecione **Atualizar**.
3. Carregue os dados do Galileu no seu ServiceNow instância.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
   b. Selecione **Buscar e indexar dados do Galileu** .
   c. Selecione **Executar agora**.
      O processo para buscar e indexar os dados do Galileu leva entre duas a quatro horas. Após quatro horas, verifique a tabela sn_hr_gen_ai_external_content_connector_metadata para obter um registro para confirmar o resultado da indexação.

   Quando o trabalho agendado é concluído, os dados do Galileu ficam disponíveis para os usuários com n_hr_na_galileu.read ou n_hr_na_galileu.admin funções.

O que Fazer Depois

Em seguida, atribua o. sn_hr_na_galileu.read função para os usuários para permitir que eles interajam com .

Tópicos relacionados

Usar Para responder a perguntas relacionadas ao RH

Usando fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para HRSD

Use Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA para concluir tarefas de forma autônoma.

Fluxos de trabalho do agente do agente de IA da Prestação de serviços de RH

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Resolver política de reembolso de mensalidades	Os agentes de IA resolvem solicitações de reembolso de mensalidades conectando-se a várias partes (por exemplo, o gerente para aprovação) e resolvendo o caso, mantendo o agente humano informado.	• Solicitante de reembolso de mensalidades ou agente de IA de recuperação de informações • Agente de IA de verificação de qualificação

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho do agente do agente de IA da Prestação de serviços de RH

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
		para reembolso de mensalidade • Agente de IA do criador da check-list de reembolso de mensalidades • Agente de IA de fechamento de caso de recompensas totais • Agente de IA de gestão de detalhes do caso de recompensas totais • Agente de IA de criação de tarefa de pré-aprovação de reembolso de mensalidade • Agente de IA de recuperação da política de reembolso de mensalidades
Resolver Casos de RH	Automatize a resolução de consultas rotineiras do funcionário enviadas por portal ou e-mail, aproveitando os agentes para avaliar a criticidade e recuperar respostas relevantes do artigo de conhecimento. Crie um plano de execução/ execução de caso de RH solicitado por etapas.	• Agente de IA de recuperação de pesquisa de RH • Notificação de RH Agente de IA • Agente de IA para gestão de registros • Agente de IA de detecção de criticalidade de RH • Agente de IA do Planejador de casos de RH
Agendar entrevistas	Os agentes de IA coletam as informações necessárias dos recrutadores ou coordenadores de recrutamento e programam entrevistas perfeitamente no Now Assist painel.	• Agente de IA de contexto de entrevista • Agente de IA do localizador de slot • Agente de IA por e-mail de entrevista • Convidar agente de IA para entrevista

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho do agente do agente de IA da Prestação de serviços de RH

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Criar requisição de trabalho	Os agentes de IA ajudam os gerentes de contratação a criar requisições com mais eficiência e precisão na primeira tentativa, fornecendo a orientação necessária por meio do fluxo de trabalho do agente.	• Agente de IA líder de criação de requisição de trabalho • Agente de IA de coleta de requisitos de contratação • Refinamento de requisitos de contratação do agente de IA • Agente de IA de criação de descrição de vaga
Planejar conversas de crescimento	Os agentes de IA trabalham juntos para ajudar os gerentes a selecionar um relator, criar e recuperar conversas futuras, gerar resumos de dados do funcionário com pontos de discussão de atividades de desenvolvimento de talentos e recomendar recursos e cursos de aprendizado para uma preparação eficaz.	• Agente de IA de gestão de conversas • Agente de IA de resumo de dados do funcionário • Agente de IA de recomendação de recursos do gerente
Gerar fluxo de trabalho do agente do plano de rampa de integração	Acelere a integração com o fluxo de trabalho Gerar plano de rampa de integração, que cria planos personalizados e específicos da equipe para cada recém-contratado. Com tecnologia de agentes de IA, ele adapta caminhos de aprendizado, tarefas de equipe e apresentações 1:1 horas por dia, 7 dias por semana para ajudar os funcionários a aumentar mais rápido, criar conexões mais fortes e alcançar a produtividade mais cedo.	• Agente de IA de geração de plano de aceleração • Plano de rampa Coletar entradas Agente de IA • Agente de IA do revisor do plano de rampa

Agentes HCM disponíveis para Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA

Agente de IA disponível	Descrição
Agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador	Chama um subfluxo de integração para ajudar o funcionário a descobrir detalhes sobre um colega. Os detalhes podem incluir o departamento, o trabalho, o e-mail ou o número de telefone baseado na solicitação do funcionário por nome.
Agente de IA de recuperação do	Recupera as informações de feriado para o ano especificado.

Tradução automática

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

Agentes HCM disponíveis para Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA

Agente de IA disponível	Descrição
calendário de feriados do funcionário	
Agente de IA do solicitante de folga	Chama uma integração para ajudar em solicitações relacionadas a licença: • Solicitar licença • Obter meu saldo de folga
Agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário	Recupera os detalhes totais de recompensas de um funcionário.
Agente de IA do recuperador de inscrição de benefícios	Chama um subfluxo de integração para obter as informações de benefícios para as quais um funcionário se inscreveu.
Atualizador de detalhes do funcionário Agente de IA	Chama uma integração para ajudar nas solicitações relacionadas a detalhes pessoais: • Atualizar endereço de e-mail • Atualizar endereço • Atualizar número de telefone • Atualize o tipo de sangue • Atualizar data de nascimento
Agente de IA do recuperador de feedback do HCM	Chama um subfluxo de integração para ajudar o funcionário a obter o feedback que recebeu no HCM de seus gerentes.
Agente de IA do gerenciador de despesas	Busca detalhes de despesa para criar e enviar um relatório de despesas.

Importante: Todos os registros de fluxo de trabalho do agente de IA e do agente de IA são somente leitura por padrão.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplicar o fluxo de trabalho do agentic e, em seguida, executar as seguintes etapas:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic.
- Ative todos os agentes no fluxo de trabalho do agente.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Para obter mais informações sobre como duplicar um fluxo de trabalho do agente implementando listas de controle de acesso e ativando os componentes necessários, consulte os seguintes tópicos:

- Duplicar um fluxo de trabalho do agentic
- Ative um modelo de fluxo de trabalho do agentic

Tradução automática

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

- Modifique um agente de IA
- Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Fluxo de trabalho do agente do Growth Conversations

Use o fluxo de trabalho do agente do Growth Conversations para simplificar as discussões de crescimento do funcionário. Aproveite este fluxo de trabalho para coletar os principais dados de atividades de talentos do funcionário e jornadas para obter um resumo claro e estruturado que ajuda você a se preparar para a conversa de forma mais rápida e eficaz. Confie em pontos de discussão orientados por dados para que cada conversa de crescimento seja focada, significativa e impactante.

Programe e se prepare para conversas de crescimento

Use a equipe do agente do Growth Conversations para:

- Encontre os slots disponíveis no calendário do funcionário e busque sugestões em uma janela adequada.
- Recupere o resumo de dados do funcionário e exiba sua jornada de desenvolvimento.
- Encontre e compartilhe recursos relevantes para ajudar os gerentes a conduzir conversas significativas.

Nota: Para que o fluxo de trabalho do Growth Conversations Agnetic funcione, você deve estar na versão 3.5.2 do Conversas sobre carreira e têm o. Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) plug-in que instala o. Now Assist para Talento e. Coleção de agentes de IA para talentos de RH.

fluxo de trabalho do agente do growth conversations

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.
2. Selecionar **Fluxos de trabalho agenciais** > **Planejar conversas de crescimento**.

Agentes de IA para conversas

Recurso de IA do Agentic	Agentes de IA	Descrição
Crie uma conversa de crescimento	Agente de IA de gestão de conversas	O agente de IA de gestão de conversas ajuda os gerentes a iniciar e gerenciar facilmente discussões de crescimento com os membros da equipe. Ele verifica os intervalos de tempo disponíveis nos calendários do gerente e do funcionário e sugere uma janela adequada para o gerente selecionar. Depois que um slot é selecionado,

Tradução automática

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

Agentes de IA para conversas

Recurso de IA do Agentic	Agentes de IA	Descrição
		ele cria uma entrada de discussão no Conversas sobre carreira sistema.
Gerar pontos de discussão	Agente de IA de resumo de dados do funcionário	O agente de IA de resumo de dados do funcionário agrega dados de vários sistemas para fornecer aos gerentes uma exibição da jornada de desenvolvimento de cada funcionário. Extrai informações importantes, como atividade de talentos recentes e histórico de jornadas, e gera pontos de discussão estruturados que o gerente pode usar na conversa.
Encontre e compartilhe recursos relevantes	Agente de IA de recomendação de recursos do gerente	O agente de IA de recomendação de recursos do gerente encontra e compartilha recursos relevantes para ajudar os gerentes a conduzir conversas significativas.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Resolver fluxo de trabalho do agente de política para Now Assist para HRSD

Use o fluxo de trabalho do agente Resolver política para obter casos de tempo médio de reparo (MTTR) mais rápidos que exigem validação com base em políticas criadas para reembolso de mensalidades.

Resolver visão geral da política

O fluxo de trabalho do agente Resolver política pode ajudar a coletar informações solicitadas, verificar todo o conteúdo da política e avaliar as informações para resolver um caso.

Nota: Você deve ter o HRSD Pro plus para Now Assist Instalado para a coleção de agentes de IA do Prestação de serviços de RH. Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Resolver fluxo de trabalho do agente de política

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Testando**.
2. Selecionar **Agente de IA** > **Resolução de caso de reembolso de mensalidade**.

Tradução automática

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

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente de política de resolução

O log de decisão do agente de IA exibe os agentes de IA que estão trabalhando para resolver o caso, e você pode observar suas interações, decisões e processos de pensamento conforme eles acontecem em tempo real.

Importante: Na tela Defina seu cenário de teste para o agente de IA, certifique-se de que **Agente de IA** Selecionado para ativar o agente de IA. O campo de tarefa também exibe os detalhes do fluxo de trabalho do agente para o caso que você deseja resolver.

Tópicos relacionados

Now Assist Agentes de IA

Instalar Now Assist Agentes de IA

Estúdio de agentes de IA

Resolver Fluxo de trabalho do agente de casos de RH

Use Resolver Fluxo de trabalho do agente de casos de RH para avaliar a criticidade do caso e recuperar artigos de conhecimento relevantes para resolver Casos de RH E geram um plano de execução para um caso de RH minimizar a necessidade de intervenção do agente.

Resolver Visão geral de casos de RH

Use Resolver Equipe do agente de IA de casos de RH para :

- Automatize a resolução de consultas de rotina do funcionário que são enviadas por meio de qualquer canal que registre um caso de RH, como e-mail, catálogo ou Virtual Agent. Avalie a criticidade, recupere respostas relevantes da base de conhecimento e detecte tópicos confidenciais relacionados aos casos de relacionamento do funcionário para encaminhar para atendentes quando necessário.
- Gere um plano de execução/execução solicitado em etapas para um caso de RH, ajudando assim na resolução mais rápida do caso de RH.

Nota: Você deve ter o HRSD Pro plus para Now Assist Instalado para a coleção de agentes de IA do Prestação de serviços de RH. Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Resolver Fluxo de trabalho do agente de casos de RH

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.
2. Selecionar **Fluxos de trabalho agenciais** > **Resolver Casos de RH**.

Resolver Agentes de IA de casos de RH

A tabela a seguir lista os agentes usados no fluxo de trabalho do agente Resolver casos de RH não críticos.

Importante: Na tela Definir disponibilidade para o agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Tradução automática

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

Agentes usados na resolução Fluxo de trabalho do agente de casos de RH

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA de detecção de criticalidade de RH	Determina a criticidade da solicitação com base na urgência, no impacto, nos cenários de escalação e nas palavras-chave.
Agente de IA de recuperação de pesquisa de RH	Busca informações sobre os artigos de conhecimento e catálogos relevantes relacionados à solicitação.
Agente de IA para gestão de registros	Preenche anotações de trabalho com detalhes do caso para casos críticos ou quando não há recomendações relevantes disponíveis para casos não críticos.
Notificação de RH Agente de IA	Notifica os usuários sobre as recomendações e coleta feedback por e-mail e bate-papo.
Agente de IA do Planejador de casos de RH	Cria um plano de execução/execução de caso de RH em etapa ordenada.

O log de decisão do agente de IA exibe os agentes de IA que estão trabalhando para resolver o caso, e você pode observar suas interações, decisões e processos de pensamento conforme eles acontecem em tempo real.

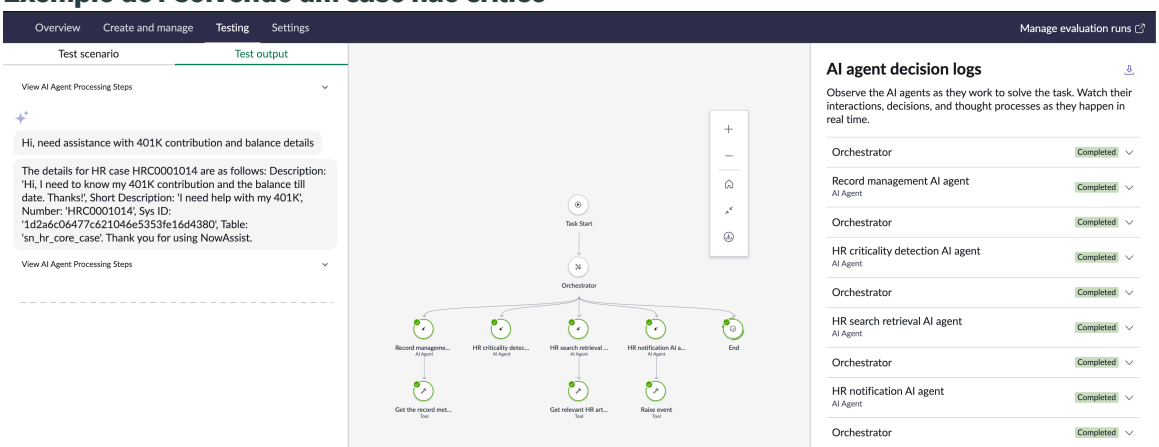
Nota: O log de decisão do agente de IA está disponível no **Teste** seção em Estúdio de agentes de IA e destina-se apenas a fins de teste.

Resolvendo um n RH caso

Em Resolver Fluxo de trabalho do agente de casos de RH, revise as informações na seção Descrever e conectar, faça as atualizações necessárias para confirmar o fluxo de trabalho do agentic se adapta aos seus requisitos e selecione **Salve e continue** .

O agente executa o cenário de teste em Estúdio de agentes de IA para o fluxo de trabalho do agentic.

Exemplo de r solvendo um caso não crítico

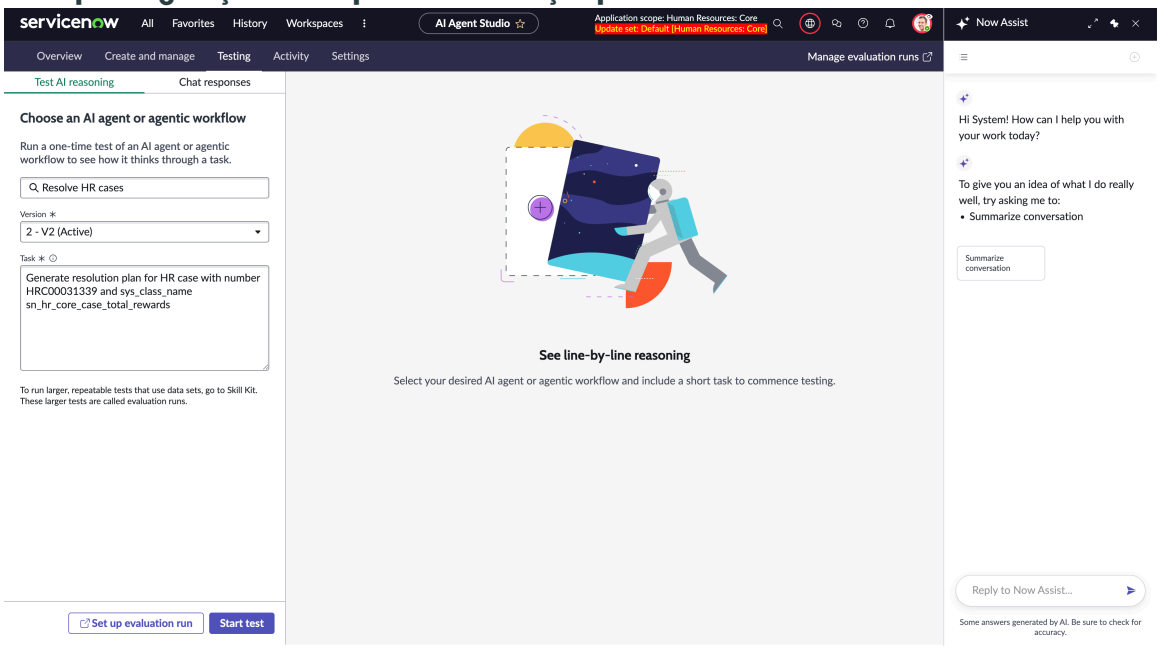


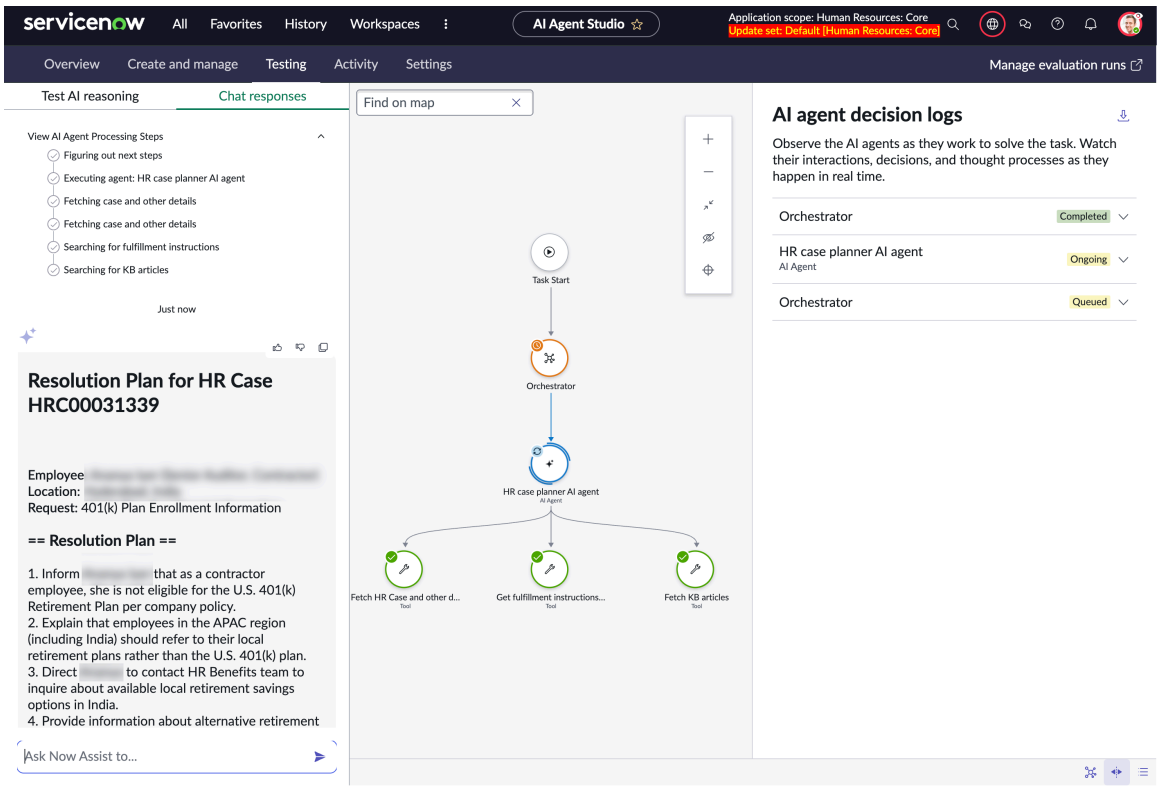
O funcionário é notificado por meio do Now Assist Virtual Agent ou e-mail quando a recomendação é gerada. Eles podem fornecer feedback sobre a recomendação ou encerrar o caso.

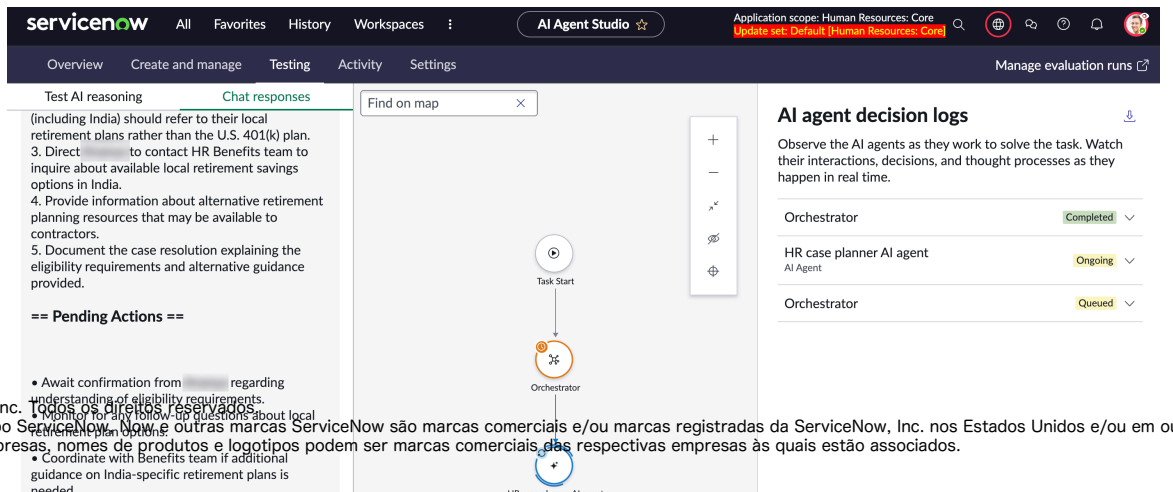
Tradução automática

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

Exemplo de geração de um plano de execução para um caso de RH







Tradução automática

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

O agente de IA cria um plano de execução para um determinado caso de RH buscando detalhes do caso de RH, artigos relevantes da base de conhecimento e instruções de execução. Os agentes de RH podem adicionar prompts para refinar o plano de execução. Uma vez aprovado, o plano de execução é adicionado às anotações de trabalho do caso.

Nota: A opção para gerar um plano de resolução aparece somente para o serviço de RH do tipo de execução: **Manual** . Ele não aparece para os casos de Relacionamentos do funcionário e Eventos do ciclo de vida.

Gerar fluxo de trabalho do agente do plano de rampa de integração

O fluxo de trabalho do agente Gerar plano de rampa de integração é uma solução com IA que ajuda os gerentes em sua organização a integrar novos funcionários com mais eficiência. Este fluxo de trabalho usa uma equipe de agentes de IA para gerar planos específicos e personalizados da equipe para cada recém-contratado .

Os principais destaques do fluxo de trabalho do agente Gerar plano de rampa de integração.

- Automatiza a criação de planos de integração, eliminando a necessidade de os gerentes projetar manualmente planos individualizados.
- Gera planos de integração específicos da equipe e da função personalizados para recém-contratados.
- Minimiza os esforços administrativos necessários dos gerentes durante a integração.
- Garante que os planos de integração sejam padronizados e ainda acomodem as diferenças da equipe.
- Acelera o processo de preparação de recém-contratados para suas funções.
- Concentra-se no conhecimento estruturado e na aquisição de habilidades para recém-contratados desde o início.

Agentes de IA

Quando O fluxo de trabalho do agente Gerar plano de rampa de integração é acionado, uma equipe de agentes de IA é executada de forma autônoma para produzir um plano de rampa personalizado para o funcionário de integração.

O fluxo de trabalho aproveita os agentes de IA para:

- Colete dados sobre o funcionário, sua jornada de integração e a equipe atribuída.
- Analise as habilidades específicas da função necessárias e compare-as com as habilidades existentes do funcionário no currículo.
- Recomende cursos de aprendizado direcionados para lidar com as lacunas de habilidades identificadas.
- Gere um plano de rampa personalizado para o recém-contratado.
- Forneça um processo de revisão interativo, permitindo que os gerentes modifiquem o plano conforme necessário.
- Ofereça orientação personalizada por meio de uma interface semelhante a um assistente.

Agentes de IA associados a gerar fluxo de trabalho do agente do plano de rampa de integração

Agente de IA	Função de agente de IA

Tradução automática

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

Agentes de IA associados a gerar fluxo de trabalho do agente do plano de rampa de integração

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA de geração de plano de aceleração	Este agente de IA prepara um plano de rampa de integração personalizado que organiza o processo em fases e atribui tarefas para o funcionário e o gerente usando as seguintes entradas: • Gerente do funcionário • Data de início do funcionário • Recomendações de aprendizado Este agente de IA cria as seguintes fases para a jornada de integração do funcionário: • Fase 1: Relevante para sua função • Fase 2: Popular em sua equipe • Fase 3 - Cursos em alta • Fase 4 - Conheça sua equipe As fases 1 a 3 são compostas pelos cursos de aprendizado que foram recuperados pelos agentes de IA mencionados anteriormente. A fase 4 contém as tarefas que foram geradas por este agente de IA. As fases 1 a 3 contêm até cinco cursos de aprendizado. No entanto, se o agente de IA correspondente recuperar nenhum curso para qualquer uma dessas três fases, a fase para a qual os cursos não foram recuperados não será criada. Por outro lado, a Fase 4 é criada consistentemente por este agente de IA e contém quatro tarefas sempre que a fase é criada. Este agente de IA também calcula os prazos de cada curso e tarefa associados ao plano de integração.
Plano de rampa Coletar entradas Agente de IA	Este agente de IA coleta dados, incluindo detalhes da jornada, casos de RH, planos de equipe, informações do usuário e do gerente, detalhes do trabalho, lacunas de habilidades do funcionário e cursos de aprendizado disponíveis. **Nota:** As informações coletadas não são usadas para criar um plano de integração. Este agente de IA:

Tradução automática

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

Agentes de IA associados a gerar fluxo de trabalho do agente do plano de rampa de integração

Agente de IA	Função de agente de IA
	• Reúne informações da jornada fornecida • Coleta informações das habilidades do funcionário a partir da descrição do trabalho, anotações de entrevista e do currículo • Recupera os cursos de aprendizado relevantes • Exibe o plano de rampa inicial usando detalhes do funcionário e da jornada.
Agente de IA do revisor do plano de rampa	Este agente de IA permite que os gerentes revisem o plano de rampa de integração personalizado gerado por IA e atualizem seus detalhes por meio de uma interface conversacional. Ele fornece orientação prática para apoiar os gerentes a fazer atualizações de maneira amigável. Estas são as fases do fluxo de trabalho do agente de IA: • **Coletar entrada** Aceitar instruções do gerente para criar, atualizar ou excluir tarefas e fases, confirmando todas as mudanças. • **Revisão** - Reexiba o plano atualizado e verifique se são necessárias mais mudanças. • **Sair** – Encerrar a sessão.

Tradução automática

Exiba a saída do agente de IA em Virtual Agent conversas

Use *sn_aia.enable_va_conversation*Propriedade do sistema para exibir a saída de agentes de IA que são usados em fluxos de trabalho do agente quando você conversa com Now Assist em Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [virtual_agent_admin]

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e enter `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione **Nome** na lista suspensa associada ao **Pesquisa** campo.
3. Em **Pesquisa** campo, insira `sn_aia.enable` .
   Uma lista de propriedades do sistema associadas a. Now Assist Agentes de IA é exibido.
4. Selecione a propriedade do sistema *sn_aia.enable_va_conversation*.

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

5. Defina **Valor** campo para **Verdadeiro** Para habilitar a saída de agentes de IA durante as conversas que você tem com Now Assist em Virtual Agent.
6. Selecione **Atualizar**.

Adicionar Central do funcionário. Now Assist em Virtual Agent

Habilitar Now Assist em Virtual Agent para aparecer em Central do funcionário Assim, você pode conversar com agentes de IA durante um processo que é facilitado por um fluxo de trabalho do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**.
   A página Assistentes é exibida.
2. Selecione **Now Assist no Virtual Agent (padrão)** .
3. No painel de navegação, selecione **Experiência de exibição** .
   A página Escolher como exibir é exibida.
4. No widget Portais, selecione **Central do funcionário** em **Adicionar portal** lista suspensa.
   A caixa de diálogo Adicionar experiência de bate-papo é exibida.
5. Selecione **Permita que a barra de pesquisa abra em uma experiência de bate-papo de página inteira** caixa de seleção.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione **Salvar e continuar**.

Revise e edite planos de rampa de integração usando Now Assist

Gerentes que trabalham para organizações que usam o fluxo de trabalho do agente Gerar plano de rampa de integração podem usar Now Assist em Virtual Agent Para revisar e editar planos de integração personalizados gerados por uma equipe de agentes de IA. Depois que o gerente aprova um plano que ele revisou, o plano correspondente é adicionado à jornada de integração do novo funcionário.

Antes de Iniciar
. Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) o plug-in (sn_hr_gen_ai) deve ser ativado.

O fluxo de trabalho do agente Gerar plano de rampa de integração deve ser ativado e implementado no processo de criação de caso ou jornada da sua organização.

As tarefas de configuração nos tópicos a seguir devem ser concluídas:

- Exiba a saída do agente de IA em Virtual Agent conversas
- Adicionar Central do funcionário. Now Assist em Virtual Agent

Função necessária: gerente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente recebe uma notificação de Now Assist em Virtual Agent depois que eles acessam o. Central do funcionário. O gerente é solicitado a revisar o plano de rampa de um novo funcionário que está se integrando em sete dias.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Uma notificação de Now Assist em Virtual Agent aparece.
2. Selecione Now Assistícone.
   Now Assist em Virtual Agent gera uma mensagem que inclui as seguintes informações:
   - Nome do novo funcionário
   - Sua data de início
   - As fases e tarefas geradas para ajudar o funcionário a assumir sua função
   - Um link para um rascunho do plano de integração
3. Selecione o link fornecido por Now Assist em Virtual Agent para exibir o plano de integração.
   A página de detalhes da jornada é exibida com as fases criadas pelo agente de IA.
4. **Opcional:** Converse com Now Assist em Virtual Agent para transmitir as mudanças que você deseja fazer no plano de rampa.

Opção	Descrição
Criar uma fase	Dizer Now Assist em Virtual Agent para adicionar uma fase com um título de sua escolha. Você também pode adicionar cursos ou tarefas à fase que está criando em uma única solicitação. Por exemplo, digite Crie uma fase chamada Ciência de dados Para criar uma fase intitulada "Ciência de dados".
Exclua uma fase	Dizer Now Assist em Virtual Agent para excluir uma fase que você deseja remover do plano de rampa. A exclusão de uma fase também exclui os cursos ou tarefas aninhadas nessa fase.
Adicione um curso ou tarefa	Dizer Now Assist em Virtual Agent para adicionar um curso ou tarefa a uma fase existente ou nova. Por exemplo, digite Adicione uma tarefa de transferência de conhecimento de Adam Clark à fase Ciência de dados Criar uma tarefa para transferir conhecimento de um funcionário chamado Adam Clark para a fase Ciência de dados.
Exclua um curso ou tarefa	Dizer Now Assist em Virtual Agent para excluir um curso ou tarefa que você deseja remover de uma fase no plano de rampa.
Atualize um campo no Acelerador de jornada Registro do plano	Dizer Now Assist em Virtual Agent para atualizar um campo no Acelerador de jornada Registro do plano para um valor que você especificar.

   Now Assist em Virtual Agent fornece um link para atualizar o plano de rampa com as mudanças transmitidas.
5. **Opcional:** Selecione o link fornecido por Now Assist em Virtual Agent para atualizar o plano de rampa com as mudanças transmitidas.

Tradução automática

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

A página de detalhes da jornada é atualizada e reflete as mudanças transmitidas ao agente de IA.

6. Verifique as mudanças e, quando estiver pronto, insira um comentário de confirmação, por exemplo, `Bom visual` para concluir a revisão do plano gerado.

O que Fazer Depois

Você deve publicar as fases no plano de rampa que foram adicionadas à jornada de integração do funcionário para que ele possa exibir e concluir os cursos e tarefas associados a cada fase do plano.

Fluxo de trabalho do Agentic de entrevistas

Use agentes de IA para coletar as informações necessárias dos recrutadores ou coordenadores de recrutamento e programar entrevistas perfeitamente no Now Assist painel.

Visão geral do fluxo de trabalho do agente de agendamento de entrevistas

Use agentes de IA para automatizar o processo de programação de entrevistas. O fluxo de trabalho do agentic gerencia todas as tarefas, incluindo a coleta de entradas para entender o contexto, encontrar slots sobrepostos, elaborar mensagens personalizadas e criar e enviar convites. Ele também cria registros de entrevista para garantir que tudo seja facilmente rastreável.

Para poder usar o fluxo de trabalho do agentic, você deve fazer o seguinte:

- Atualize o status do RCA (Restricted CalendarUtil Access record, registro de acesso de chamador restrito) do ExchangeCalendarUtil disponível no plug-in Coleção de agentes de IA de talentos de RH de Solicitado para Permitido. Concede acesso às chamadas de API do Outlook.

  Nota: Isso só será aplicável se a integração do Outlook estiver disponível na instância do cliente.

- O evento que é acionado para enviar notificação a um candidato está no escopo de Gestão de entrevistas, mas está sendo acionado a partir do escopo de Coleção de agentes de IA de talentos de RH.

  Para garantir que o convite por e-mail seja enviado ao candidato:

  - No registro de registro de evento sn_ta_int_mgmt.notify_slots_applicant, atualize o. **Acesso do solicitante** valor de **nenhum** . **Restrição do solicitante** .
  - Crie um novo RCA no escopo de Gestão de entrevistas para acessar o evento sn_ta_int_mgmt.notify_slots_applicant do escopo da Coleção de agentes de IA de talentos de RH.

- Para entrevistas em painel, a propriedade sn_talent_aia.common_slot_threshold define o nível de confiança para identificação de slot comum. Este valor é definido como 80 por padrão e pode ser atualizado conforme necessário.

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic para revisá-lo ou personalizá-lo como administrador:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.
2. Selecionar **Fluxos de trabalho agenciais** > **Agendar entrevistas**.

Para acessar o fluxo de trabalho do agente como recrutador ou coordenador de recrutamento, inicie-o no Now Assist Painel.

Tradução automática

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

Agende entrevistas com agentes de IA

A tabela a seguir lista os agentes que fazem parte do fluxo de trabalho Agendar entrevistas.

Agentes de IA e sua função no agendamento de entrevistas

Agente de IA	Função
Agente de IA de contexto de entrevista	Reúne informações do recrutador ou coordenador de recrutamento para obter os detalhes necessários para agendar entrevistas.
Agente de IA do localizador de slot	Identifica as melhores opções de intervalo de tempo para entrevistas. Ele usa uma combinação de preferências de programação declaradas dos participantes e intervalos de tempo do calendário disponíveis para apresentar uma ordem priorizada de intervalos de tempo que reduz a probabilidade de reprogramação.
Agente de IA por e-mail de entrevista	Rascunha conteúdo de e-mail personalizado para os candidatos incluírem no convite de entrevista. O usuário pode optar por iniciar a partir de um modelo pré-configurado ou usar a IA para criar o conteúdo.
Convidar agente de IA para entrevista	Cria e compartilha convites reunindo todas as informações geradas e confirmadas nas etapas anteriores. Ele conclui o processo de programação criando um registro de entrevista para garantir o rastreamento.

Use agentes de IA para criar requisição de trabalho

Use agentes de IA para ajudar os gerentes de contratação a criar requisições com mais eficiência e precisão na primeira tentativa, fornecendo a orientação necessária por meio do fluxo de trabalho do agente.

Todos os agentes de IA estão no modo somente leitura e no status Ativo por padrão. As configurações a seguir devem ser feitas para cada agente de IA para torná-los detectáveis no Virtual Agent janela de bate-papo:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes**.
2. Selecione o agente e navegue até a seção Definir disponibilidade.
3. Na seção Selecionar exibição, ative **Exibição** opção.
4. Em **Assistentes em que os agentes de IA podem ser descobertos** , selecione o assistente configurado para a Central do funcionário e ativo.
5. Para permitir que o gerente de contratação chame o agente de IA, no **Quem pode acessar do Virtual Agent?** insira a função de gerente de contratação.

O seguinte deve ser considerado ao usar os agentes de IA para criar requisição de trabalho:

- A criação de requisição de trabalho usando agentes de IA só é compatível com Virtual Agent Janela de bate-papo e não do painel do Now Assist.
- Dois registros de acesso de solicitante restrito (RCAs) estão disponíveis no plug-in Coleção de agentes de IA de talentos de RH no status Solicitado por padrão. O status desses RCAs deve ser atualizado para Permitido para conceder acesso de leitura ao

Tradução automática

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

agente de IA de refinamento de requisitos de contratação, permitindo que ele busque dados das tabelas Perfil do funcionário, educação e treinamento.

- Um modelo de base está disponível por padrão para criar uma descrição de trabalho do zero. Para criar um modelo de descrição de trabalho específico da organização, um modelo deve ser criado na tabela Modelos. O valor sys_id em *sn_talent_aia.job_description_template*deve ser substituído pelo sys_id do novo modelo.
- A propriedade sn_talent_aia.catalog_question_displayValue especifica o SYSID do registro de carga na tabela sn_talent_aia_payload. O registro de carga contém as perguntas do catálogo em um formato legível. Se as perguntas do catálogo precisarem ser personalizadas, o valor padrão dessa propriedade deverá ser atualizado para o SYSID do novo registro de carga útil que contém as perguntas personalizadas.

- . Virtual AgentÉ capaz de enviar requisição do catálogo conversacional e da maneira de IA agencial. Para usar somente a forma agentic de envio:

  1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
  2. Selecione **Nova solicitação de abertura de trabalho** Item do catálogo TA.
  3. No formulário de item do catálogo, selecione **Tornar o item não conversacional no VA** .

Agentes de IA e sua função na criação de requisição de trabalho

Agente de IA	Função
Agente de IA líder de criação de requisição de trabalho	Invoca os outros agentes em sequência, com base na entrada do usuário.
Agente de IA de coleta de requisitos de contratação	Coleta as informações essenciais do gerente de contratação necessárias para entender a função e criar uma requisição. Ele aproveita requisições anteriores ou encontra candidatos correspondentes para interpretar e preencher previamente os campos, buscando confirmação do gerente de contratação quando necessário.
Refinamento de requisitos de contratação do agente de IA	Pergunta ao gerente de contratação se ele deseja contratar um candidato com habilidades semelhantes às de um candidato existente. Em caso afirmativo, ele busca os detalhes necessários e os preenche previamente. Para quaisquer detalhes que não estejam disponíveis, ele busca informações do gerente de contratação para finalizar os requisitos.
Agente de IA de criação de descrição de vaga	Oferece suporte à criação de descrição de trabalho, permitindo que o gerente de contratação escolha se deseja reutilizar uma descrição de trabalho existente, usar um modelo pré-configurado para redigir uma ou criar uma nova descrição de trabalho.

Agentes de IA de voz

Use os agentes de IA de voz para criar e gerenciar casos relacionados ao serviço de RH.

Agentes de IA do HCM

Faça solicitações para o sistema de Gestão de capital humano (HCM) usando Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA.

Tradução automática

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

Visão geral dos agentes de IA do HCM

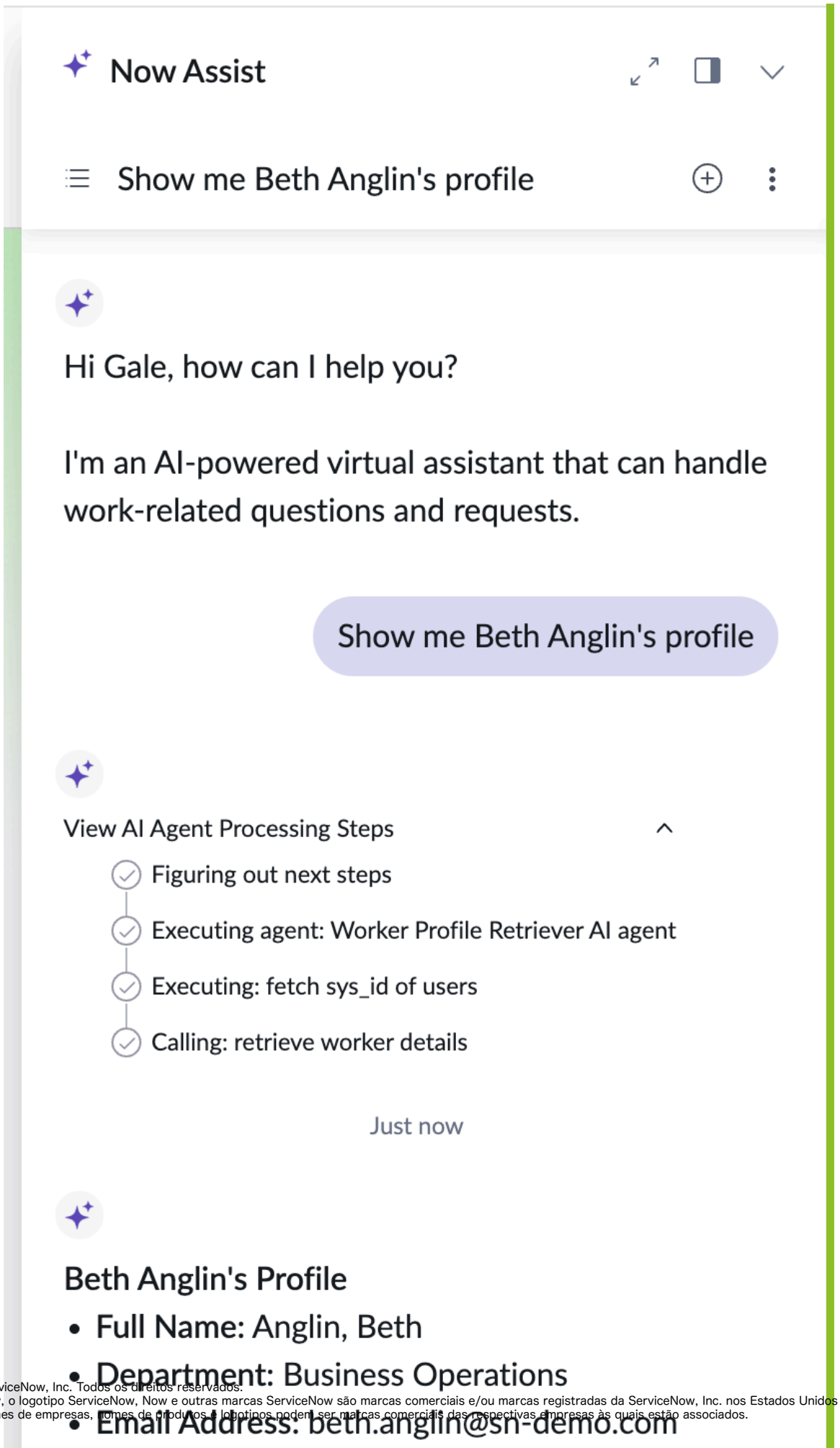
Você pode enviar solicitações para o sistema de HCM, por exemplo, solicitar folga ou atualizar seus detalhes, usando Prestação de serviços de RH Coleta de agentes com IA em Central do funcionário. Para acessar e usar os agentes de IA do HCM, certifique-se de acessar Configure agentes de IA de HCM na Coleção de agentes de IA de HRSD.

Agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador

O agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador permite que você encontre detalhes sobre um colega. Os detalhes podem incluir o departamento, o trabalho, o e-mail ou o número de telefone, com base na sua solicitação.

Tradução automática

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



Tradução automática

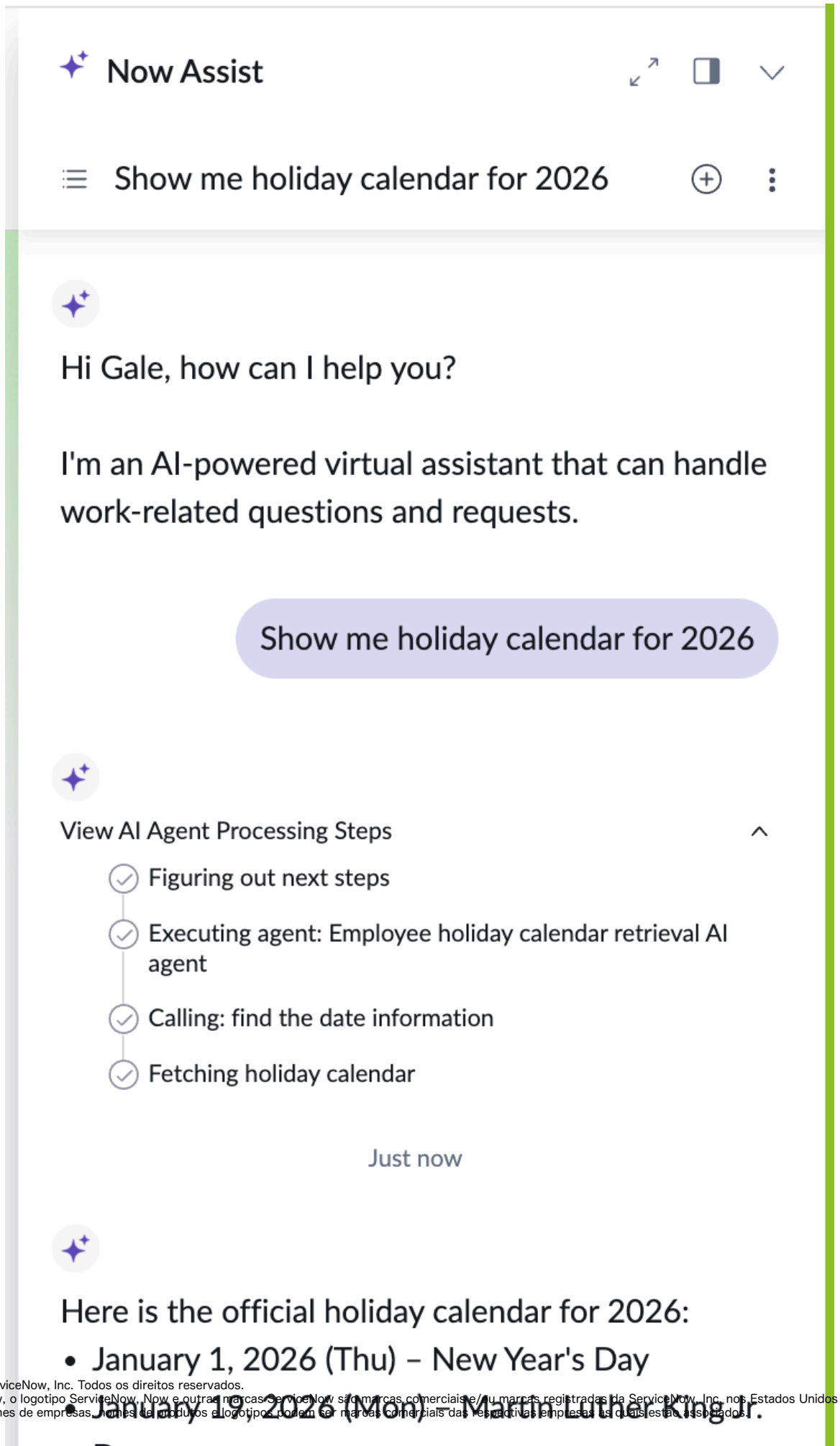
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Agente de IA de recuperação do calendário de feriados do funcionário

O agente de IA de recuperação de calendário de feriados do funcionário recupera informações de feriados do ano especificado.

Tradução automática

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



Tradução automática

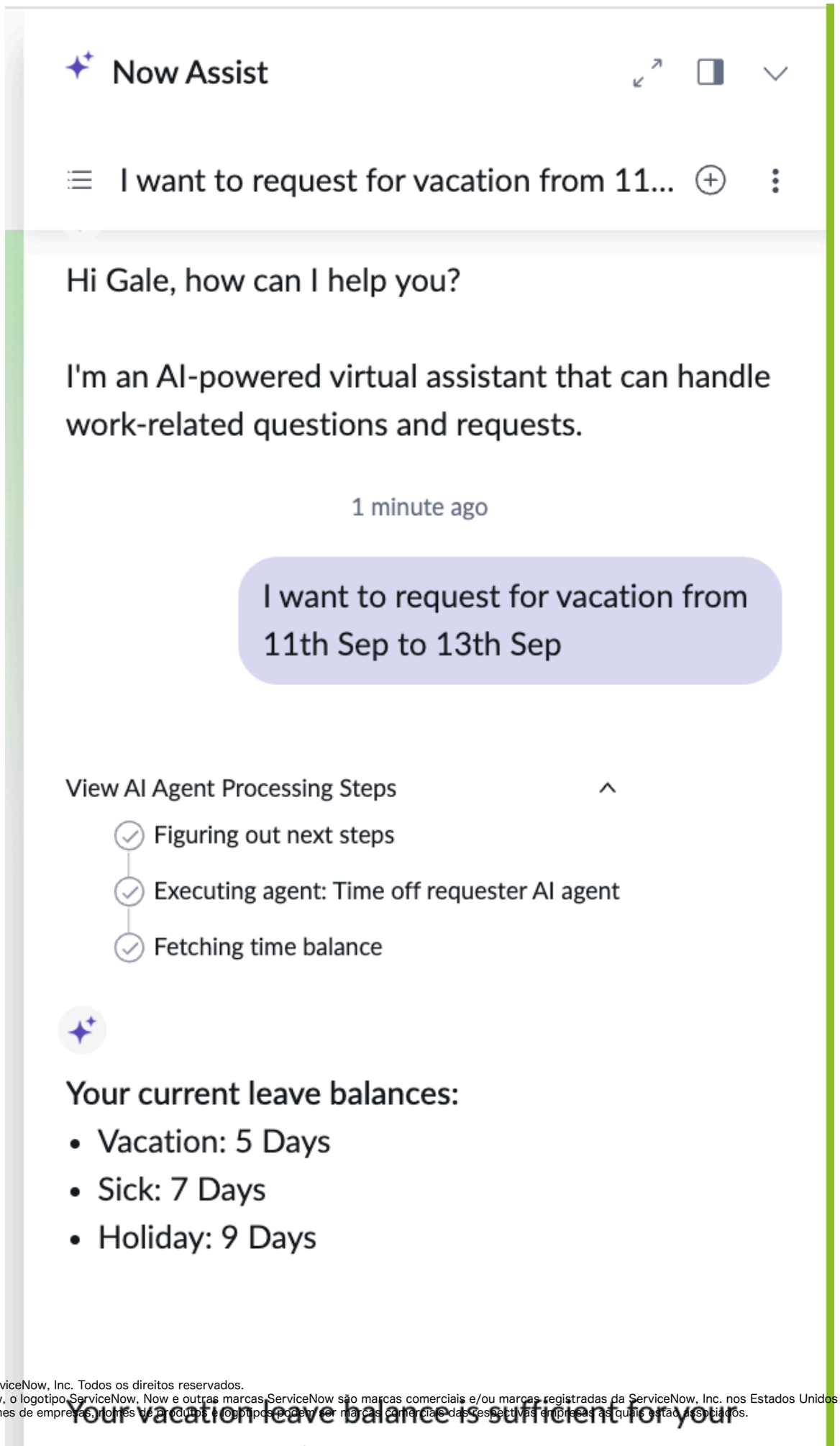
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Agente de IA do solicitante de folga

O agente de IA do solicitante de folga permite que você solicite uma folga ou recupere seu saldo de folga.

Tradução automática

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



Tradução automática

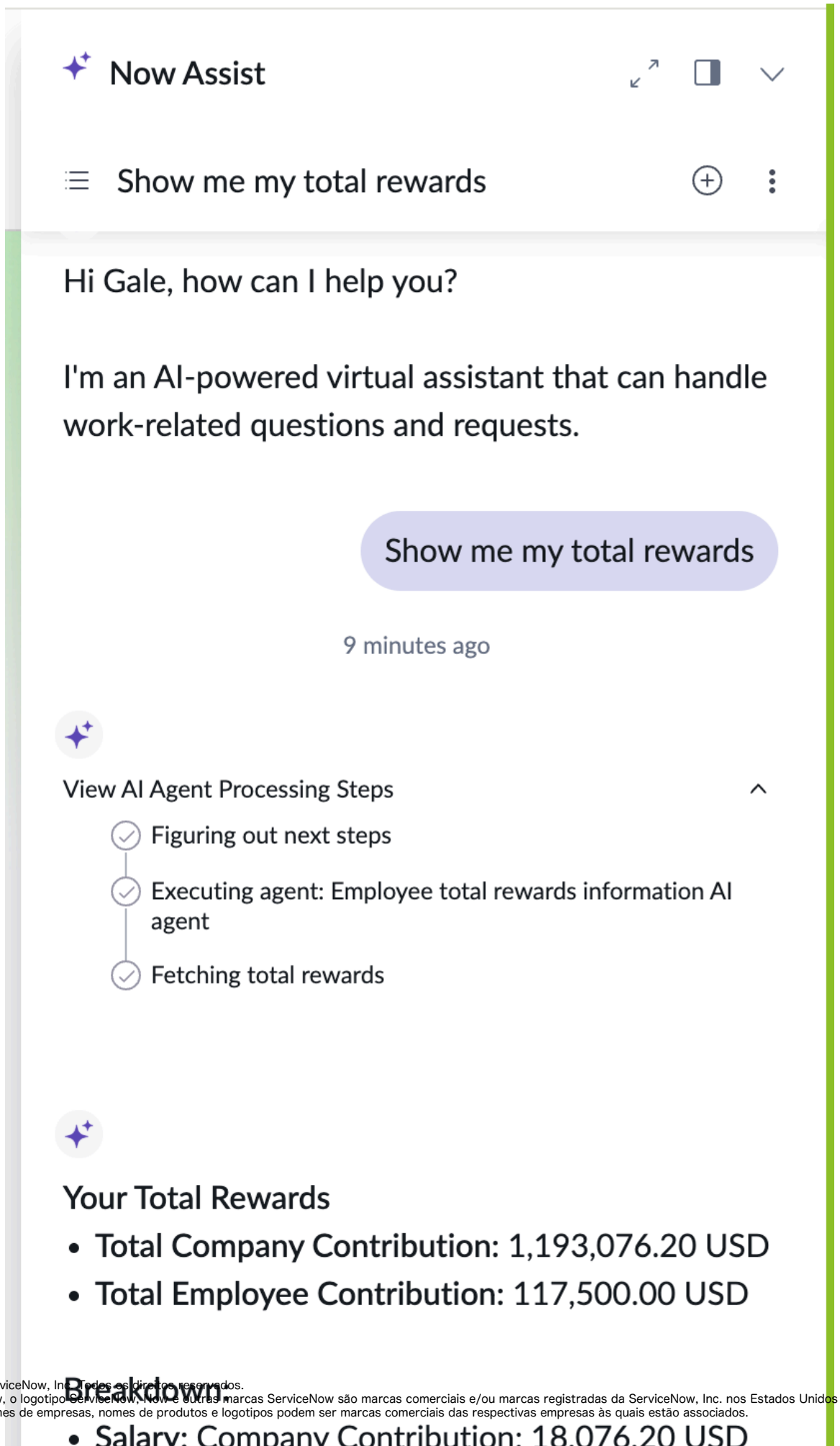
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário

O agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário permite que você recupere os detalhes das recompensas totais.

Tradução automática

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



Tradução automática

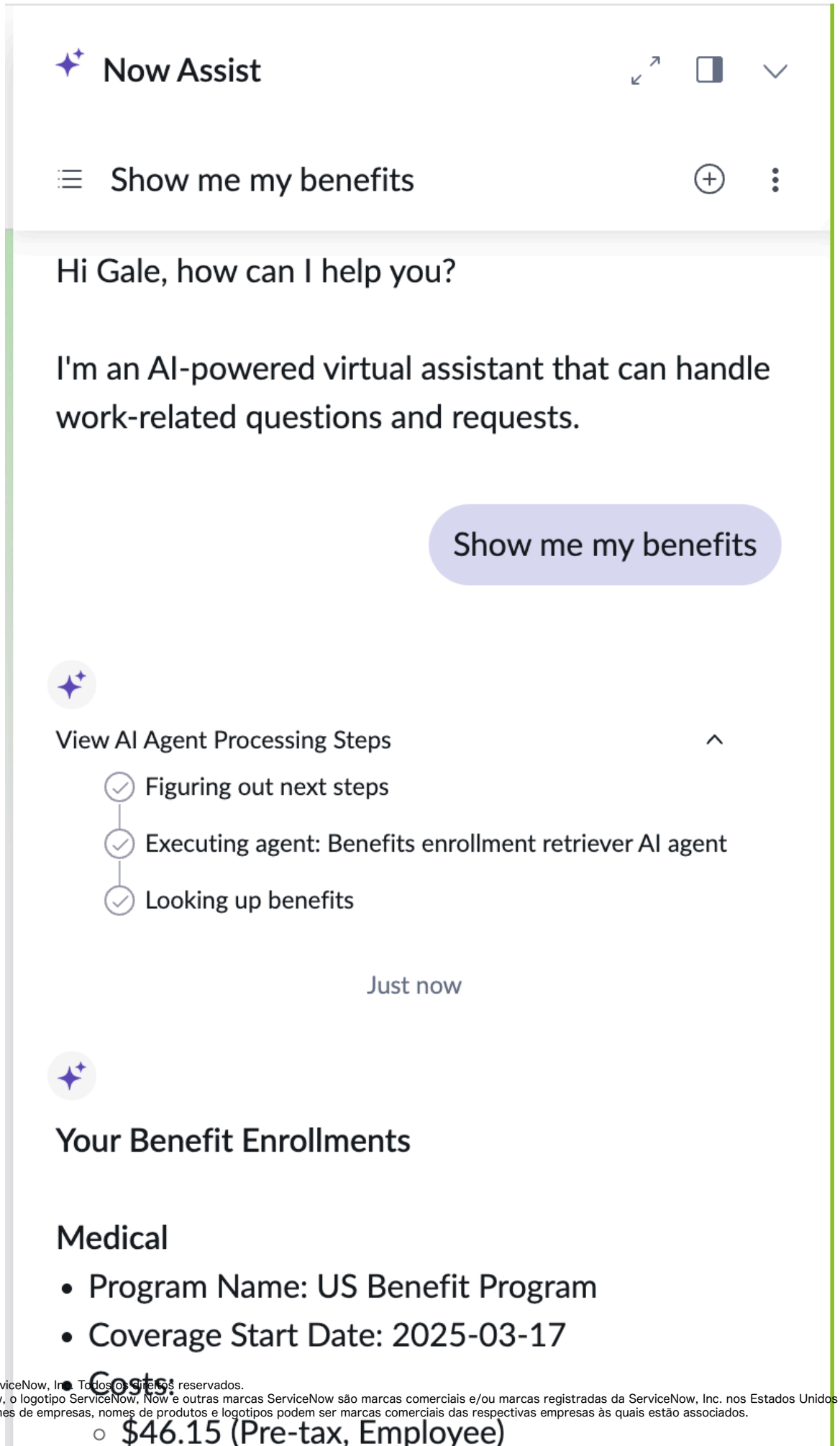
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Agente de IA do recuperador de inscrição de benefícios

O agente de IA do recuperador de inscrição em benefícios permite que você exiba as informações de benefícios nas quais você está inscrito.

Tradução automática

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



Tradução automática

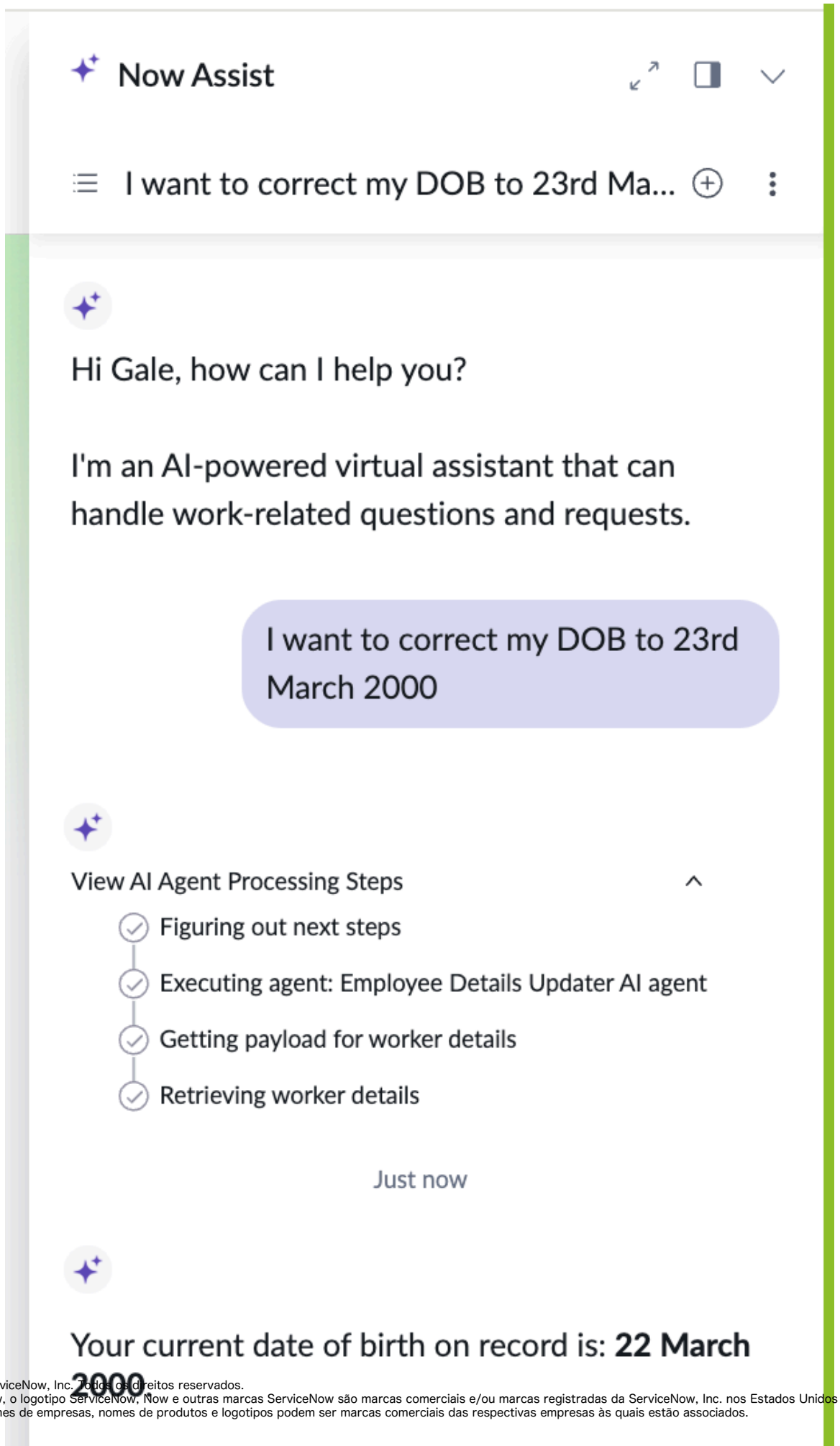
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Atualizador de detalhes do funcionário Agente de IA

O agente de IA atualizador de detalhes do funcionário permite que você atualize informações pessoais, como endereço de e-mail, número de telefone, endereço residencial, tipo de sangue e data de nascimento.

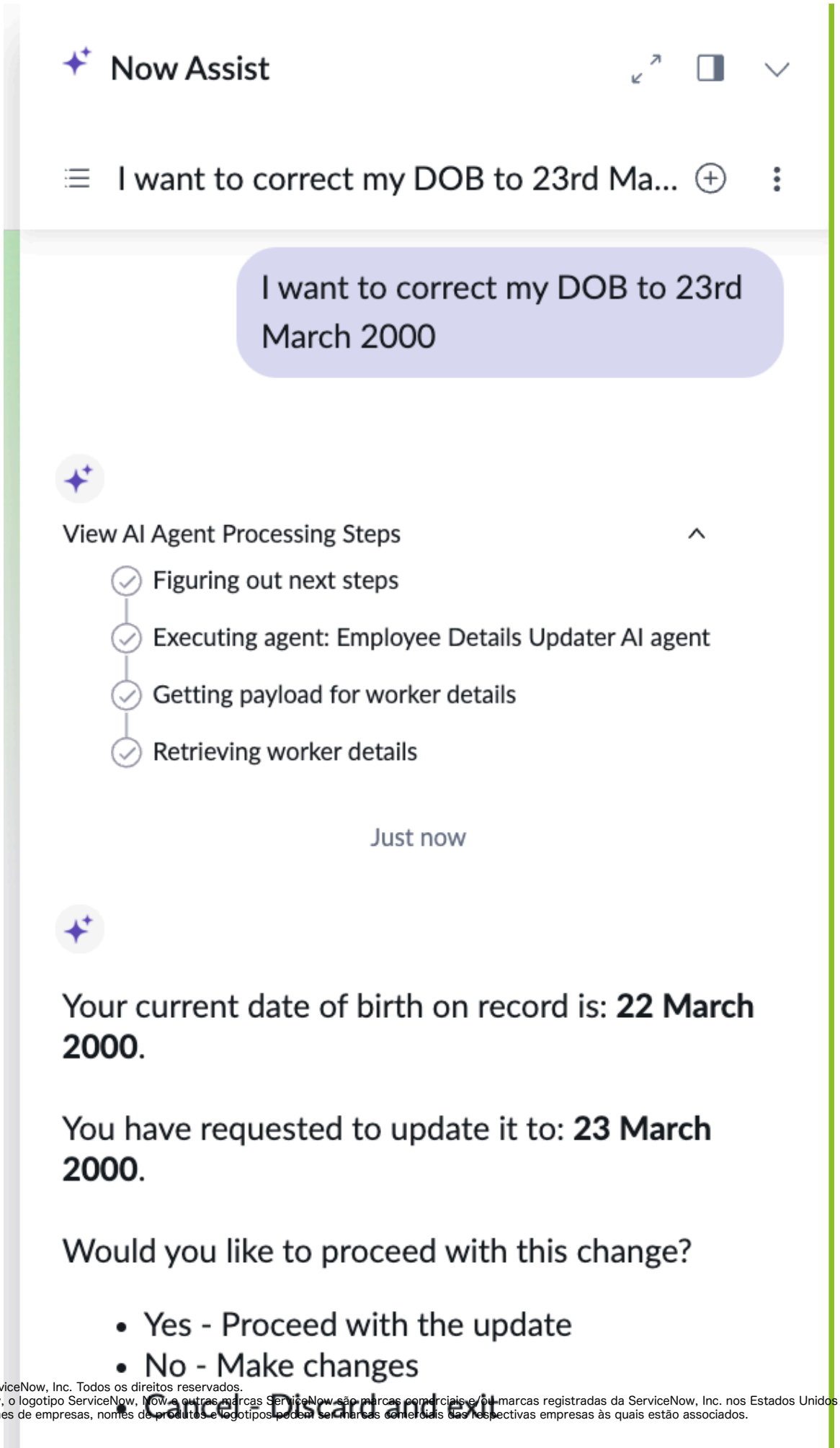
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Tradução automática

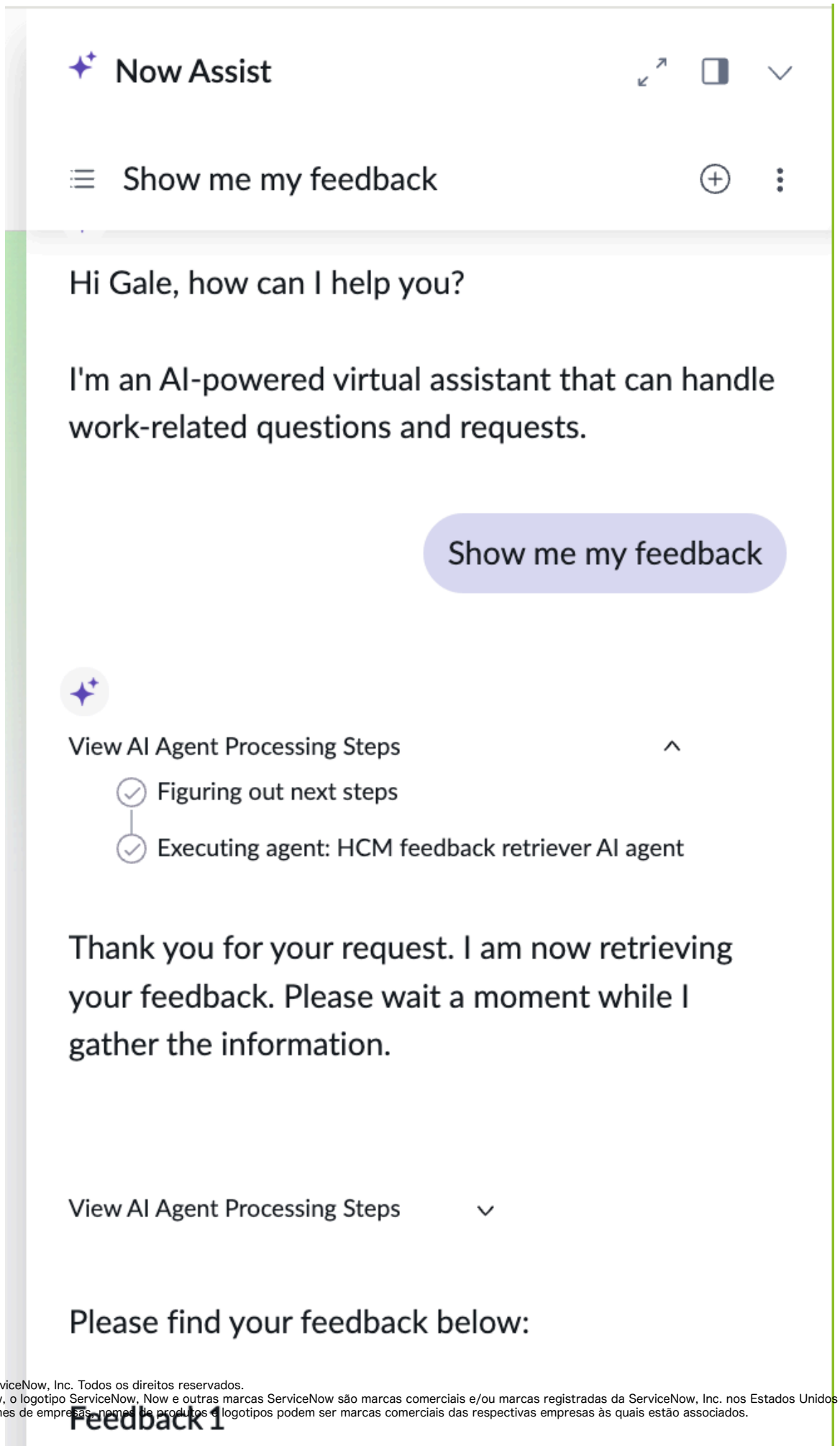
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Agente de IA do recuperador de feedback do HCM

O agente de IA de recuperação de feedback do HCM permite exibir o feedback recebido no sistema HCM.

Tradução automática

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



Tradução automática

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

Usar Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) em Espaço do agente

Se você tiver uma função sn_hr_core.case_writer, poderá resumir um caso, gerar anotações de resolução, resumir as interações de bate-papo com um solicitante e propor resoluções mais rapidamente com o. Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação.

Resuma uma conversa de bate-papo usando Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Resuma um Virtual Agent histórico de bate-papo no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação. Você também pode resumir uma interação quando o bate-papo terminar. O resumo inclui todos os pontos da entrega, incluindo Virtual Agent conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em uma conversa do Virtual Agent, quando um solicitante opta por se conectar a um atendente, uma interação de bate-papo aparece na caixa de entrada de um agente. Você também pode resumir uma interação quando o bate-papo terminar. O resumo inclui todos os pontos da entrega, incluindo Virtual Agent conversa.

Nota:

A configuração do administrador de resumo de bate-papo para ITSM e. RH são semelhantes. Se pelo menos um deles estiver habilitado, você poderá gerar um resumo de bate-papo de ambos os espaços.

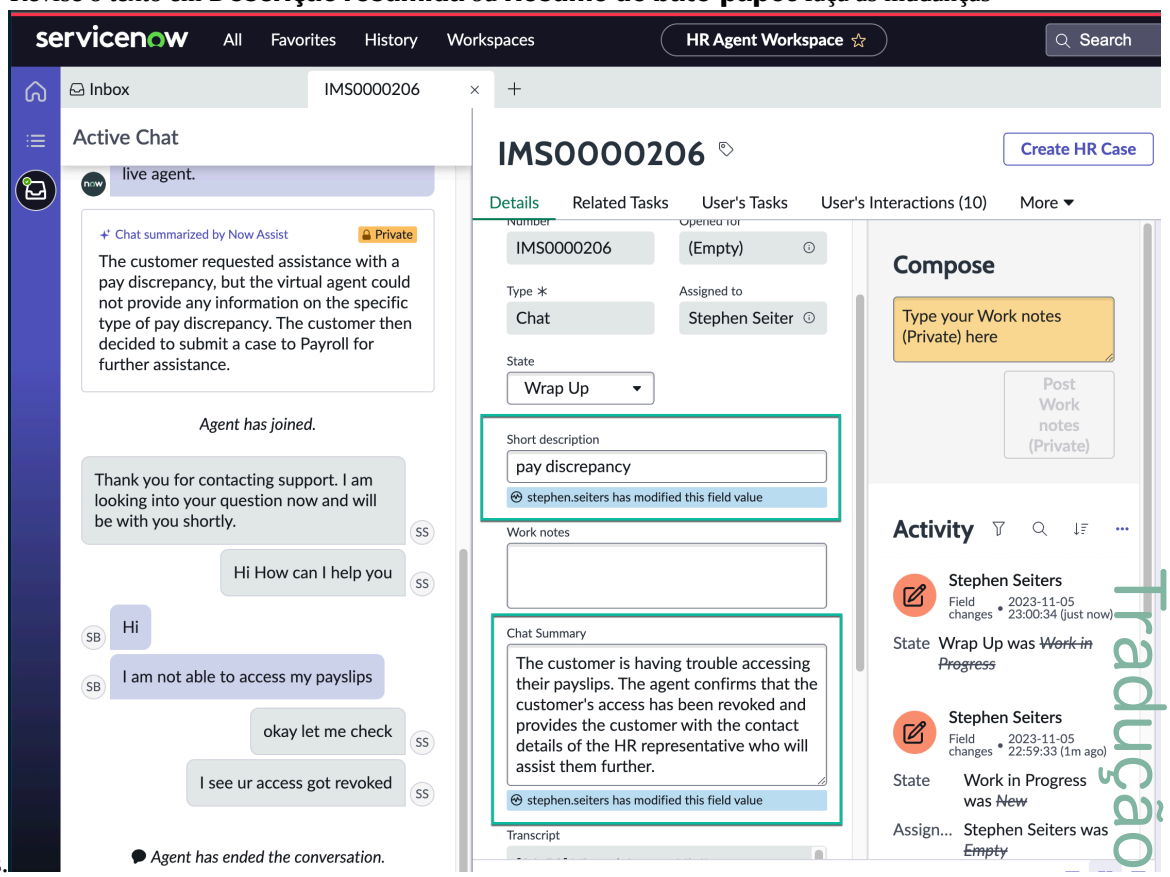
Procedimento

1. Navegar até **Espaço do agente para HRSD**.
2. Em Espaço abra a caixa de entrada.
3. Aceite a interação de bate-papo.
   Na janela Bate-papo ativo, um resumo do Virtual Agent a conversa é gerada. O resumo inclui as ações que foram realizadas antes do solicitante se envolver com o atendente.
4. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais.
5. Na janela Bate-papo ativo, use `/resumir` ação rápida para resumir o bate-papo durante a conversa com o solicitante.
6. Encerre a conversa de bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo** .
   O resumo do bate-papo atualiza o. **Descrição resumida** e. **Resumo do bate-papo** campos quando você encerra o bate-papo.

Tradução automática

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

7. **Opcional:** Revise o texto em **Descrição resumida** ou **Resumo do bate-papo** e faça as mudanças necessárias.



Como as informações nesses campos são geradas automaticamente, é uma boa ideia revisar o texto e garantir que ele seja preciso.

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. **Opcional:** Se você acha que precisa de mais ajuda após a solução de problemas inicial antes ou depois de encerrar o bate-papo, crie um caso a partir da interação selecionando **Criar Caso de RH** .
10. **Opcional:** Quando você cria um caso antes ou depois de encerrar o bate-papo, o. **Descrição resumida** e. **Descrição** os campos do caso são atualizados com o resumo da interação.

> **Nota:** A IA generativa não substitui uma descrição resumida existente que está no modelo de caso de RH.

Resumir uma conversa na Barra lateral usando o Now Assist para HRSD

Gere um resumo do Barra lateral discussões entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto usando a habilidade de resumo de bate-papo no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar essas ações usando Barra lateral resumo da discussão:

- Resuma o. Barra lateral discussão em qualquer ponto durante a discussão usando /Resumir ação rápida.
- Compartilhe a conversa da Barra lateral nas anotações de trabalho.
- Forneça feedback sobre o resumo.

Tradução automática

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

Nota: . Barra lateral a habilidade de resumo da discussão pode ser encontrada em **HRSD** em **Funcionário** agrupar em Administração do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Resumo da discussão da barra lateral .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente para HRSD** E abra um caso de RH compatível com Barra lateral discussão e resumo.
2. Escolha uma conversa existente ou comece uma nova.

   Inicie uma nova discussão executando estas ações:

   a. Selecione **Discutir** .

   b. No modal Iniciar uma discussão na barra lateral, adicione participantes.

   c. Selecione **Iniciar Discussão**.
3. Gere um resumo do Barra lateral Discussão durante a conversa usando a ação rápida Resumir (insira / Resumir Na janela de discussão da barra lateral ativa) ou selecionando o ícone de ação rápida .
4. Depois de resumir o. Barra lateral, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho do caso e fornecer feedback sobre ela.

Opção	Procedimento
Salve as informações resumidas adicionando-as às anotações de trabalho do caso	a. Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. b. Na caixa de diálogo Compartilhar resumo de caso como anotações de trabalho, edite o resumo. c. Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Fornecer feedback para o resumo	Se você quiser fornecer feedback, selecione o ícone útil (ou o ícone não útil). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).

Gerar uma recomendação de resposta de conversa usando o Now Assist para HRSD

Gere uma resposta com base no contexto da conversa de bate-papo usando Now Assistícone. As recomendações de resposta de bate-papo podem ajudar a fornecer aos agentes respostas rápidas a perguntas comuns.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar essas ações usando Now Assistícone:

Tradução automática

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

- Gere uma resposta recomendada com base no contexto da conversa.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.

Nota: A habilidade de recomendação de resposta de bate-papo pode ser encontrada em **HRSD** em **Funcionário** agrupar em Administração do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Recomendação de resposta de bate-papo .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente para HRSD**.
2. Abra a caixa de entrada e aceite a interação de bate-papo.
   Na seção Bate-papo ativo da interação, um resumo da conversa Virtual Agent é gerado. O resumo inclui as ações que foram realizadas antes do solicitante se envolver com o atendente. Com essas informações, você pode ter uma descrição geral daquilo que o solicitante já mencionou na conversa de Virtual Agent e solucionar o problema.
3. Converse com o solicitante para obter detalhes adicionais sobre a dúvida ou problema dele, se necessário. Por exemplo, se o solicitante tiver com problema de hardware, talvez você precise do número do modelo e do número de série do hardware.
4. Na janela de mensagem de bate-papo, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione Now Assistícone .

Janela de mensagem da conversa	Ícone de Now Assist
Resposta digitada	Fornece a opção de refinar sua resposta: ○ Elaborar ○ Encurtar
Em branco	Gera uma resposta recomendada com base no contexto da conversa até este ponto.

   A resposta de resposta aparece em Now Assist modal de ícone.
5. Releia a resposta gerada e selecione **Ajustar** para alterar a resposta ou **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagens da conversa.
   Se o texto da resposta foi ajustado, você pode alternar entre as versões.
6. Na janela de mensagens da conversa, selecione **Enviar**.
7. Encerre o bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo**.

Gere um artigo de conhecimento do RH Espaço do agente com Now Assist para HRSD

Crie rascunhos de artigos de conhecimento baseados nas descrições do caso com Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD). Gerar conteúdo de artigo com IA generativa permite que você escreva com eficiência ao lidar com as preocupações do usuário.

Antes de Iniciar

- Instale os seguintes plug-ins:
  - Plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer]; Este não é um plug-in obrigatório e não pode ser desinstalado.
  - Now Assist na Gestão de conhecimento [sn_km_gen_ai]

Tradução automática

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

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Versão mais recente do Espaço do agente para Gestão de casos de RH [sn_hr_agent_ws]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations]

- Ative a habilidade de Assistência de conhecimento no Administração do Now Assist console.

Função necessária:

- funções sn_hr_core.case_reader e sn_hr_core.kb_writer para exibir o. **Criar Conhecimento** Caso de RH [sn_hr_core_case] e suas tabelas estendidas.
- funções sn_hr_le.case_reader e sn_hr_core.kb_writer para exibir o. **Criar Conhecimento** Opção em Casos de eventos de ciclo de vida de RH.
- funções sn_hr_core.kb_writer para exibir sn_hr_er.case_reader **Criar Conhecimento** opção em casos de relações do funcionário.
- Você também deve ter a função necessária para a base de conhecimento selecionada em Administração do Now Assist configuração.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a habilidade de geração da base de conhecimento em qualquer um deles IU principal ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Os campos usados como entradas para gerar um artigo de conhecimento são os campos Descrição resumida, descrição, anotações de encerramento, anotações de trabalho e comentários adicionais.

Nota: A habilidade de geração da base de conhecimento é compatível com Now Assist Painel da tabela de registros de caso de RH [sn_hr_core_case], mas não nos registros da tabela estendida.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Abra um caso de RH no **Encerramento concluído** estado.
4. Selecione o ícone Mais ações ( )
5. Selecione **Criar Conhecimento** .
6. Selecione uma base de conhecimento e um modelo de artigo no modal e selecione **Criar artigo** .

   Nota: Se o plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer] estiver instalado e pelo menos um modelo de artigo estiver habilitado, um modal será exibido para que você possa selecionar uma base de conhecimento e um modelo de artigo. Caso contrário, o artigo será criado com o modelo padrão.

7. Selecione uma das seguintes opções em **Usar IA para redigir este artigo?** modal.

Opção	Descrição
Sim, escrever com o Now Assist	Use o Now Assist para redigir um artigo com base nos detalhes da tarefa.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Você pode revisar e editar o artigo antes que ele seja publicado.
Não, quero escrever	Rascunho do artigo manualmente.

8. Revise **Corpo do artigo** .
9. Selecione **Save** (Salvar).
   O artigo aparece em uma nova guia com um número de ID exclusivo para o artigo de conhecimento.
10. Exiba, salve ou publique o artigo usando as ações de IU na tela.

Tópicos relacionados

Now Assist em Gestão de conhecimento

Gere um artigo de conhecimento a partir de vários casos em Espaço do agente

Crie rascunhos de artigos de conhecimento de vários casos com Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação. Use a IA generativa para coletar e criar o conteúdo de vários casos para que você possa reduzir a quantidade de tempo gasto manualmente para obter as mesmas informações.

Antes de Iniciar

- Instale os seguintes plug-ins:
  - Plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer]; Este não é um plug-in obrigatório e não pode ser desinstalado.
  - Now Assist na Gestão de conhecimento [sn_km_gen_ai]
  - Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
  - Versão mais recente do Espaço do agente para Gestão de casos de RH [sn_hr_agent_ws]
  - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations]
- Ative a habilidade de Assistência de conhecimento no Administração do Now Assist console.

Função necessária:

- funções sn_hr_core.case_reader e sn_hr_core.kb_writer para exibir o. **Gerar artigo** Caso de RH [sn_hr_core_case] e suas tabelas estendidas.
- funções sn_hr_le.case_reader e sn_hr_core.kb_writer para exibir o. **Gerar artigo** Opção em Casos de eventos de ciclo de vida de RH.
- funções sn_hr_core.kb_writer para exibir sn_hr_er.case_reader **Gerar artigo** opção nos casos de relações do funcionário.
- Você obrigatório ter a função necessária para a base de conhecimento que você selecionado em Administração do Now Assist configuração.

Tradução automática

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

Nota: Para IU principal usuários, em **Fontes indexadas da Pesquisa com IA** , você obrigatório defina **Ativo** estado para **verdadeiro** para Tabela Caso de RH (origem: Caso de RH sn_hr_core_case) . As funções necessárias para fazer esta mudança são . **Administrador de RH** e. **Agente** funções .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a habilidade de geração da base de conhecimento em qualquer um deles IU principal ou Espaço do agente. Os campos que são usados como entradas para gerar artigos de conhecimento são os campos Descrição resumida, Descrição, Anotações de encerramento, Anotações de trabalho e comentários adicionais. Você também pode usar até cinco tarefas relevantes adicionais para ajudar você criado e conhecimento artigos.

Nota: A habilidade de geração da base de conhecimento é compatível com Now Assist Painel da tabela de registros de caso de RH [sn_hr_core_case], mas não nos registros da tabela estendida.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente de RH**.
2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Defina o Caso de RH como **Encerramento concluído** estado.
4. . escolha **Criar conhecimento** .

   Nota: Você agora pode selecione o tipo de artigo isso que você deseja criar.

5. Se exibido, . escolha um **Base de conhecimento** e um **Modelo de artigo** .

   Nota:

   - Se seu administrador instalou o. Plug-in Gestão de conhecimento avançada [com.snc.knowledge_advanced.installer] e. habilitado pelo menos um modelo de artigo um modal é exibido para que você possa selecione . base de conhecimento e modelo de artigo. Caso contrário, o artigo será criado com o modelo padrão.
   - Desabilite o. Use o Now Assist para redigir um artigo se fizer isso, alterne não Deseja que a IA gere um knowldege artigo.
   - Tarefas adicionais que são relevantes para o seu caso podem ser usadas para redigir seu artigo. Você pode selecionar até cinco tarefas relevantes para ajudar você cria seu artigo.

6. Selecione **Criar artigo**.
7. Selecione **artigo de rascunho** com **Now Assist** .

   Nota: Você consulte . Mensagem "Encontramos tarefas relevantes adicionais - selecione até 5 para ajudar na criação do artigo."Você veja também uma lista de tarefas relevantes que você pode selecione de .

8. Selecione até cinco tarefa . para ajudar você criado e seu artigo.
9. Se você não precisar de outras tarefas para ajudá-lo a criar seu artigo, . escolha **Continuar sem mais tarefas** .

   Nota: Now Assist começa a gerar um rascunho de um um conhecimento artigo e você consulte . "Rascunho de artigo" caixa de mensagem. Após Now Assistfinishe . . rascunho e. carregar . ing o artigo com sucesso o artigo obtém Um número de ID exclusivo .

Tradução automática

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

10. Exibir, editar, ou publique o artigo usando Ações de IU na tela.
    Now Assist gerou seu . artigo de vários casos .

Gere uma recomendação de resposta por e-mail usando Now Assist para HRSD

Gere uma resposta de e-mail baseada no caso e no contexto de e-mail usando Now Assistícone. Com recomendações de resposta por e-mail, os agentes podem criar e-mails ou respostas rápidas, ajudando a minimizar erros e aumentar a produtividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um agente pode executar essas ações usando Now Assistícone:

- Gere uma resposta de e-mail recomendada com base no caso e no contexto do e-mail.
- Gere e-mail recomendado para e-mails de rascunho novos, encaminhados e finalizados.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.
- Disponibilidade de recomendações de modelo de e-mail ao compor um e-mail.

Nota: A habilidade de recomendação de resposta de e-mail pode ser encontrada em **HRSD** em **Funcionário** agrupar em Administração do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Recomendação de resposta por e-mail .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente para HRSD** E abra um caso de RH que ofereça suporte à recomendação de resposta por e-mail.
2. Escolha como compor um e-mail.

Método	Descrição
Compor e-mail a partir de mais ações	**a.** Selecione **Compor e-mail** . **b.** Escreva seis ou mais palavras e selecione as palavras que acabou de escrever para ver Now Assistícone **c.** Selecione Now Assistícone para gerar uma resposta. **d.** Selecione **Refinar** para encurtar ou ela–borar o conteúdo. **e.** Obtenha uma recomendação baseada no contexto existente.

Tradução automática

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

Método	Descrição
Componha um e-mail do Fluxo de atividades	**a.** No fluxo de atividades, selecione um e-mail existente ao qual você deseja res–ponder. **b.** Posicione o cursor na janela de mensa–gem de e-mail para ver o ícone do Now Assist ✦. **c.** Selecione o ícone do Now Assist ✦ para receber uma recomendação baseada no contexto existente.

3. Na janela de mensagem de e-mail, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione Now Assist ✦.

Janela de mensagem de e-mail	Ícone de Now Assist
Resposta digitada	Fornece a opção de refinar sua resposta: ○ Elaborar ○ Encurtar
Em branco	Gera uma resposta de e-mail recomendada com base no contexto do e-mail até este ponto.
Usar modelo	Mostra recomendações de modelo de e-mail ao com-por um e-mail.

4. Atualize o texto selecionado com texto refinado selecionando **Substituir** .
5. Revise a resposta de e-mail gerada e selecione **Refinar** para modificar a resposta ou selecione **Inserir** para colar a resposta na janela de mensagem de bate-papo.
6. Selecione **Enviar e-mail** se você não gostar da recomendação, descarte o rascunho.

Resuma um caso usando Now Assist para HRSD

Entenda rapidamente o contexto do caso e responda às consultas de um solicitante usando a habilidade de resumo de caso no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a habilidade de resumo de caso em qualquer um deles IU principal ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

- Em IU principal, o resumo aparece em uma faixa no registro do caso.
- Em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, o resumo é gerado em **Detalhes** guia.

Procedimento

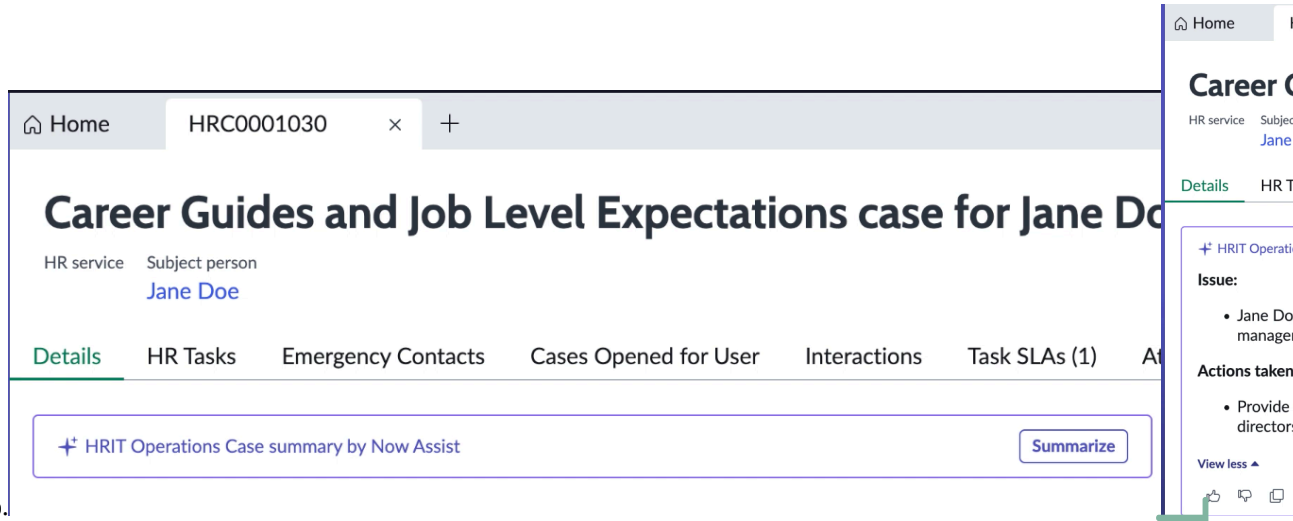
1. Navegar até **Espaço do agente para HRSD**.
2. Em Espaço Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Selecione **Resumir**

Tradução automática

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

Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

4. Revise os detalhes do resumo.



Um resumo conciso de um caso, incluindo o problema, as ações realizadas e as informações de resolução, é exibido. As informações exibidas são baseadas no estado do caso:

- Rascunho ou Pronto: Problema
- Trabalho em andamento: Problema e ações realizadas
- Aguardando aceitação, Aguardando aprovação, Encerrado concluído ou Encerrado incompleto: Problema, Ações tomadas e Resolução
- Cancelado ou suspenso: O resumo não está visível

5. **Opcional:** Ao terminar de resumir um caso, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Opção	Procedimento
Salve as informações resumidas adicionando-as às anotações de trabalho do caso	**a.** Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar resumo de caso como anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone Expandir cartão ( ) ou o ícone recolher cartão ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes resumidos.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ).

Tradução automática

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

Opção	Procedimento
	Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade.
Copie o resumo do caso	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência ( ) para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Exiba as informações sobre o resumo do caso	Se você quiser verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone mais informações ( ).

Gere anotações de resolução de caso usando Now Assist para HRSD

Atualize automaticamente as anotações de resolução de caso no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação. Você pode melhorar a qualidade das anotações de resolução fornecendo um resumo das etapas que foram executadas para resolver o caso.

Antes de Iniciar

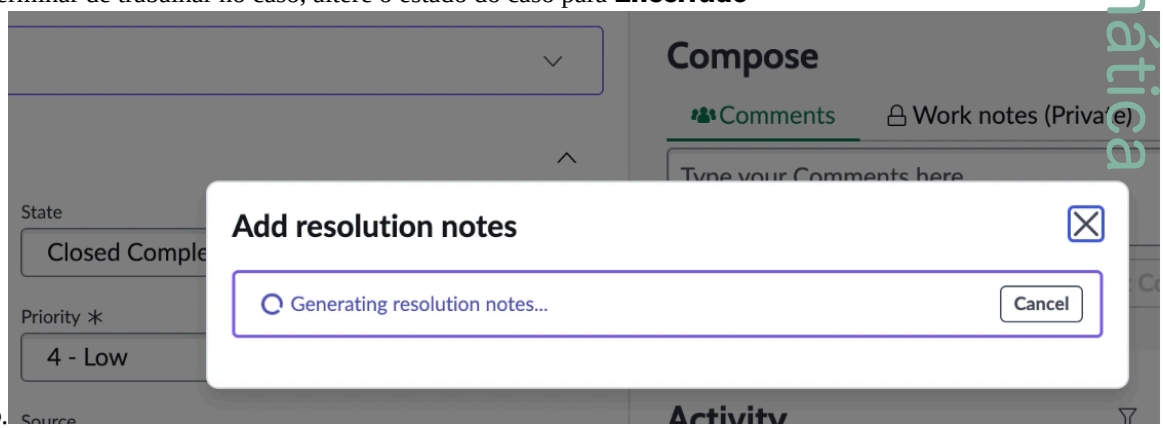
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Espaço do agente para HRSD**.
2. Em Espaço Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Escreva no mínimo 200 palavras no caso para que a IA generativa possa gerar as anotações de resolução automaticamente.

   Nota: Para revisar os campos de entradas das habilidades Anotações de resolução no Administração do Now Assist console, consulte Entradas e gatilhos de habilidades no Now Assist para HRSD.

4. Depois de terminar de trabalhar no caso, altere o estado do caso para **Encerrado**

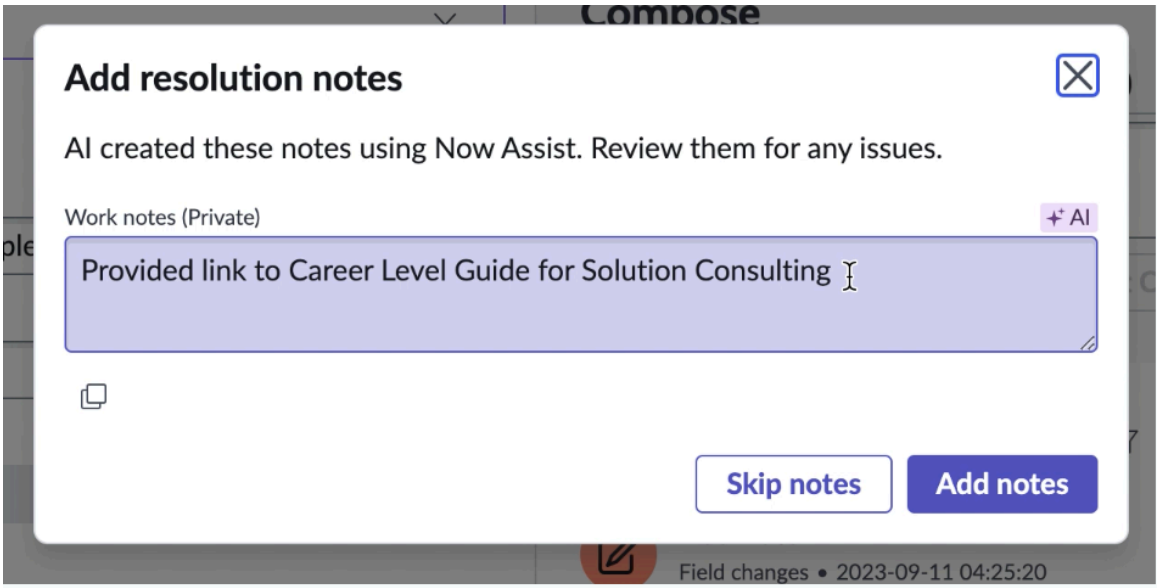


concluído.

5. Adicione as anotações de resolução geradas por IA ao caso selecionando **Adicionar anotações** .

Tradução automática

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



- Ao selecionar **Ignorar anotações** , o campo de estado permanece como **Encerrado concluído** .

  Nota: O caso ainda não foi salvo. Além disso, você pode descartar suas mudanças saindo do formulário.

- Selecione **Adicionar anotações** .

  Nota: Você pode copiar as anotações de resolução selecionando **Copiar para a área de transferência** .

Resultado
As anotações de resolução geradas por IA são exibidas. Você pode editar, copiar, ignorar ou adicioná-los ao caso. A janela Adicionar anotações de resolução também será exibida se você fechar o caso selecionando **Encerrado concluído** botão.

Gere um plano de execução

Gerar automaticamente um plano de execução/execução para um caso, ajudando na resolução mais rápida do caso de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer, now_assist_panel_user

Você pode gerar um plano de execução de caso a partir da IU principal ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do agente de RH**.

   Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.

2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Selecione **Gerar plano** .

Tradução automática

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

Nota: Esta opção aparece somente para o serviço de RH do tipo de execução: **Manual** . Ele não aparece para os casos de Relacionamentos do funcionário e Eventos do ciclo de vida.

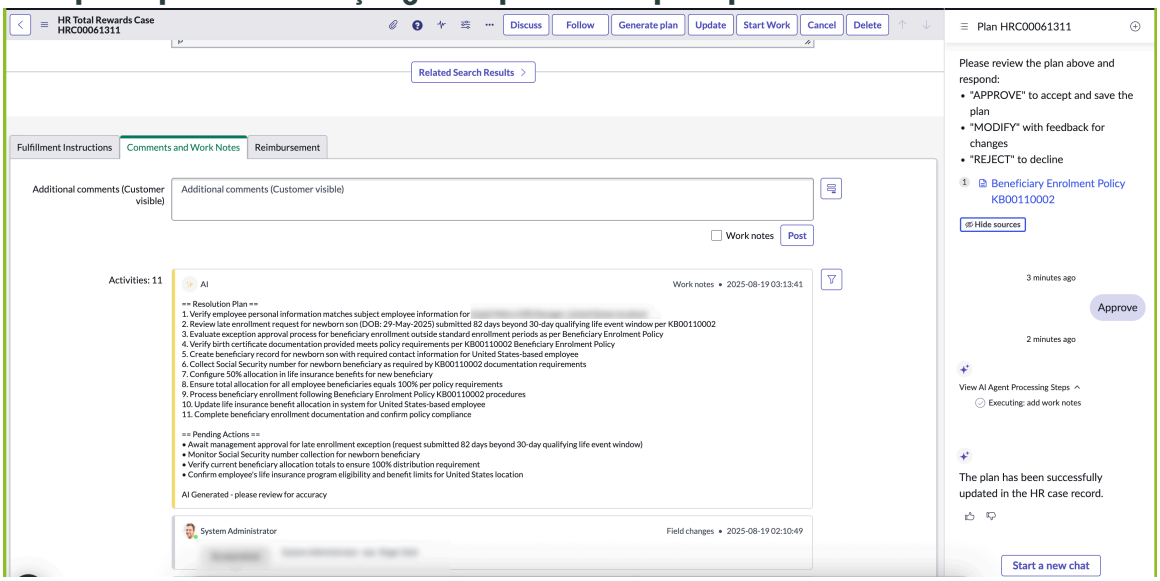
O agente de IA cria um plano de execução para um determinado caso de RH buscando detalhes do caso de RH, artigos relevantes da base de conhecimento e instruções de execução.

4. Escolha uma das opções a seguir:
   - Tipo **Aprovar** Para publicar o plano de execução gerado por IA nas anotações de trabalho do caso.
   - Tipo **Modificar** Para adicionar prompts para refinar o plano de execução gerado por IA.
   - Tipo **Rejeitar** Para descartar o plano de execução gerado por IA.

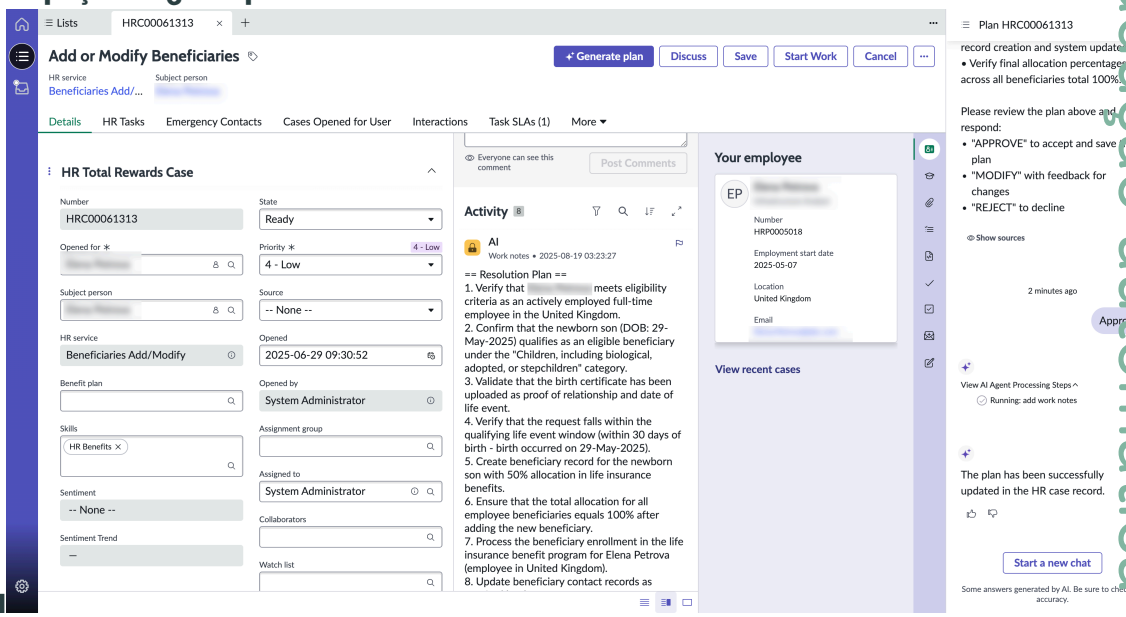
Tradução automática

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

Exemplo de plano de execução gerado por IA na IU principal



Exemplo de plano de execução gerado por IA em Espaço do agente para Gestão de casos de RH



Tradução automática

Exibir relatórios de resumo do funcionário

Exiba o Resumo do funcionário Virtual Agent tópico em Central do funcionário para acessar resumos de contribuição do funcionário, exiba perfis consolidados e acompanhe o andamento do funcionário.

Antes de Iniciar

Você deve ter um dos seguintes plug-ins para exibir este tópico:

- Hub do gerente (sn_mh)
- Hub do líder (sn_egd_lh)

Função necessária: sn_egd_lh.leader ou sn_mh.manager_hub_user

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

Procedimento

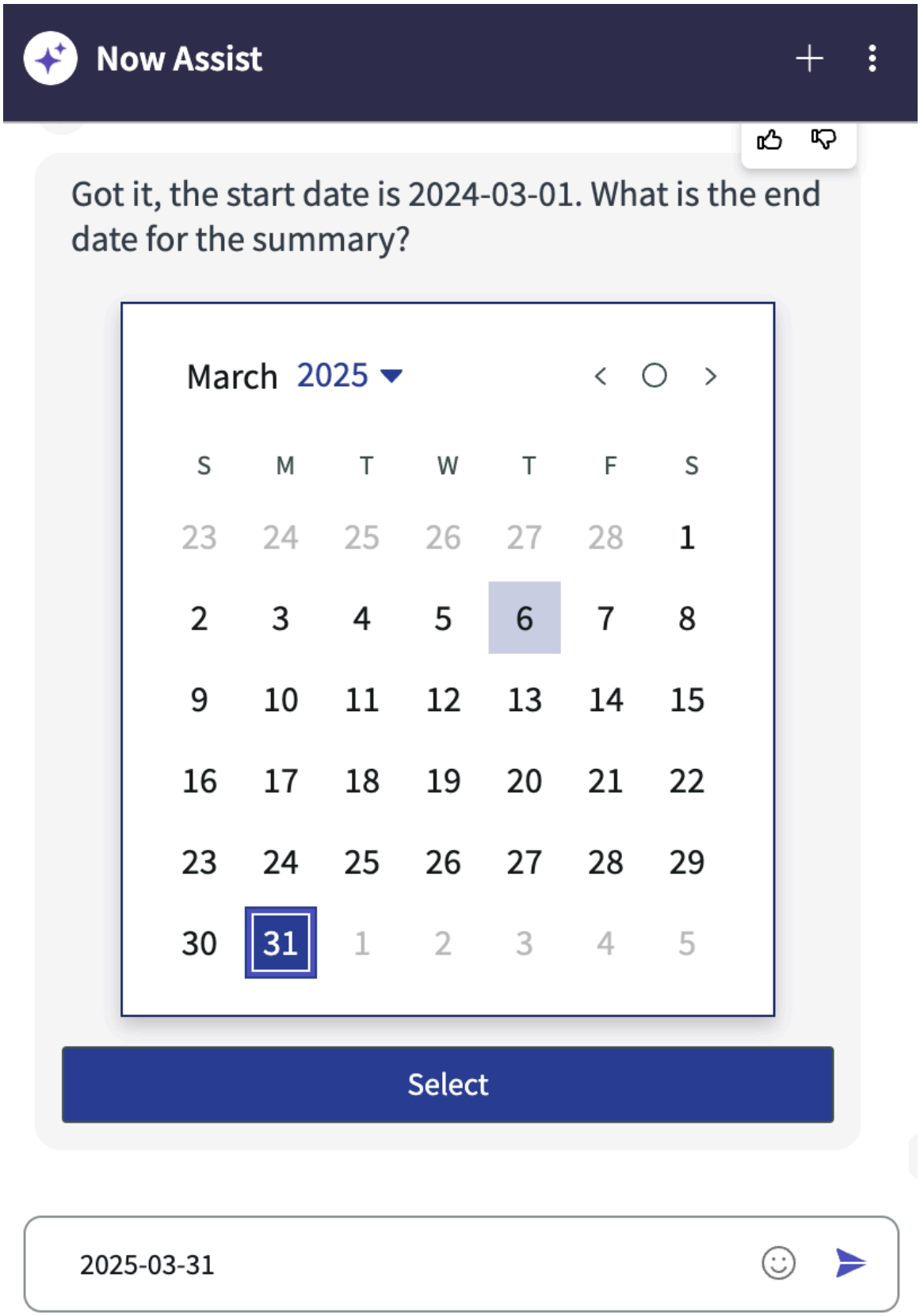
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione o ícone Abrir janela de bate-papo ().
3. Insira `Resumo do funcionário` .
4. Selecione o funcionário para o qual você deseja exibir o resumo.

   Nota: Você pode exibir resumos somente para seus relatórios diretos e indiretos.

5. Selecione uma data de início e de término no calendário.

Tradução automática

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



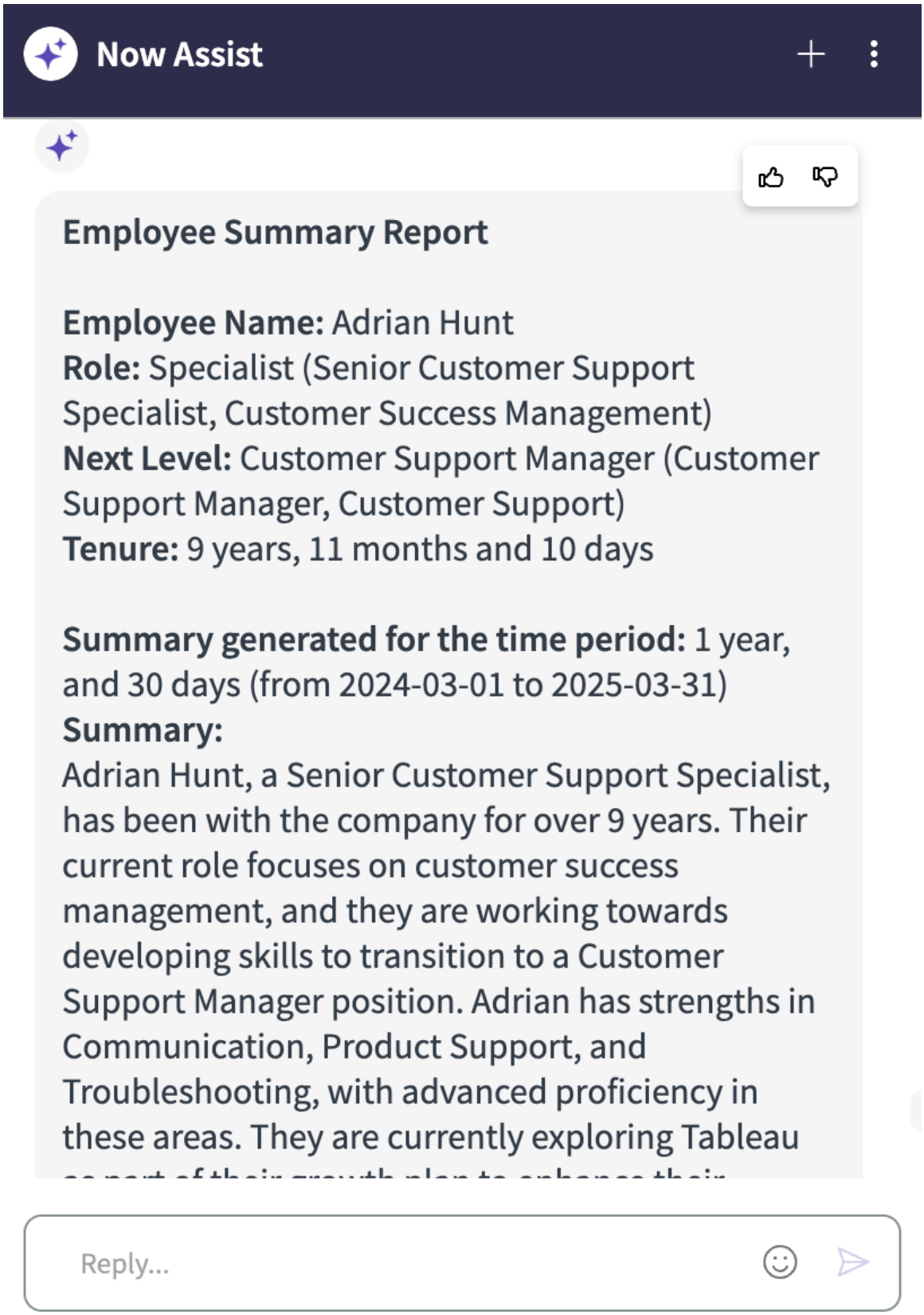
Nota: A duração entre as datas de início e término não deve exceder um ano.

6. Selecione **Faça mudanças** se você quiser fazer mudanças, caso contrário, selecione **Bom visual** .

Tradução automática

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

Resultado
O relatório de resumo do funcionário está disponível para revisão. Você pode inserir perguntas de acompanhamento ou fechar o bate-papo.



Tradução automática

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

Resumir as ações ao transferir um caso de RH

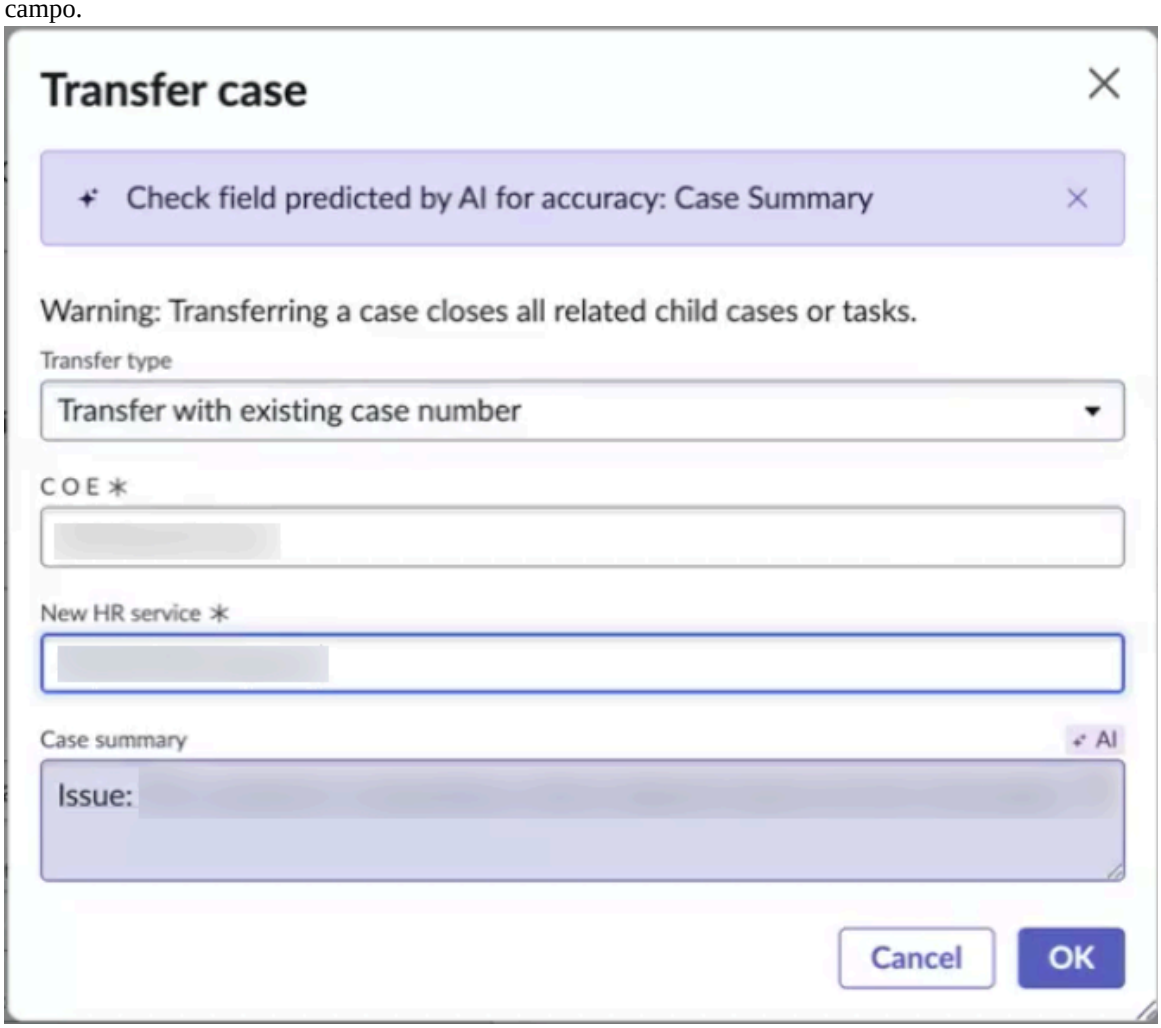
Transfira um caso de RH para outro agente ou grupo de atribuição resumindo as ações até a entrega. Por exemplo, um agente pode transferir o caso para outro agente se o caso estiver atribuído incorretamente ou precisar de solução de problemas por outro agente ou grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. No Espaço do agente de RH, abra um caso de RH atribuído a você.
2. Clique em ícone no canto superior direito da página.
3. Selecione **Caso de transferência** .
   A caixa de diálogo Transferir caso é exibida com o resumo do caso gerado por IA no **Resumo do caso** campo.



   a. Em **Tipo de transferência** , selecione se você deseja transferir o caso com o mesmo número de caso ou com um novo número de caso.
   b. Em **COE** Campo, especifique o Centro de excelência de RH (por exemplo, Folha de pagamento) para o qual você deseja transferir o caso.
   c. Em **Novo serviço de RH** Especifique o serviço de RH (por exemplo, discrepância de salário) para o qual você deseja transferir o caso.
   d. Revise e faça edições no resumo gerado por IA no **Resumo do caso** campo.

Tradução automática

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

Nota: A IA generativa requer um mínimo de 200 palavras no caso para gerar o resumo.

e. Clique em **OK**.

Use Gráfico de conhecimento em Now Assist para HRSD

Crie um modelo de conhecimento personalizado como Gráfico de conhecimento esquema.

Antes de Iniciar

Um funcionário usa Now Assist em Virtual Agent para solicitar um visto de funcionário. . Virtual Agent usa o atribuído Gráfico de conhecimento Esquema para resolver a consulta e criar uma solicitação de visto de viagem do funcionário. Aqui está um exemplo de como um Gráfico de conhecimento o esquema auxilia um Now Assist em Virtual Agent usuário. Aqui está um exemplo de como um Gráfico de conhecimento o esquema auxilia um Now Assist em Virtual Agent usuário.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Abrir janela de bate-papo** .
3. Consulte o seguinte: Necessário fazer uma solicitação de visto de viagem .
4. Selecione **Iniciar** abaixo **Solicitação de visto de viagem automática do funcionário** .
5. A consulta é processada por Gráfico de conhecimento e gera os seguintes campos:
   - Nome do funcionário
   - País de naturalidade
   - País para onde viajará
   - Data de início da viagem
   - Duração da viagem
   - Justificativa empresarial
6. Preencha os campos obrigatórios.
   Com base em Gráfico de conhecimento esquema selecionado, o. Gráfico de conhecimento pesquisa todas as bordas e nós para fornecer saídas disponíveis, como **Nome do funcionário** e. **País de nascimento.**
7. Edite as informações fornecidas antes da confirmação, se necessário.
   Quando confirmada, a solicitação é processada com o mínimo de esforço do usuário.

Resultado

Gráfico de conhecimento aproveita as informações existentes que estão disponíveis nos bancos de dados internos e as preenche automaticamente para reduzir esforços e tornar toda a experiência perfeita.

Usar Para responder a perguntas relacionadas ao RH

Consulte a biblioteca Galileu para gerar uma resposta com base em artigos e pesquisas da Josh Bersin Company.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_na_galileu.read

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra um novo bate-papo no Now Assist painel.
2. Insira sua pergunta que contém qualquer uma das seguintes palavras-chave para acionar uma resposta do Galileu Inside:
   - Dirigido por Josh Bersin
   - Galileu
   - Práticas de RH
   - Política de RH
   - Pergunte a Bersin
   - Tendências de RH
   - Diretrizes de RH
   - Estrutura de RH
   - Padrões de RH

   Se você não incluir uma das palavras-chave, Now Assist fornece duas respostas: a primeira resposta é gerada pelo Now LLM E o segundo é recuperado do Galileu dentro e inclui citações de fontes com links para o artigo original.

Use Now Assist Painel no RH Espaço do agente

Gere resumos de bate-papo e casos e anotações de resolução usando Now Assist painel em Espaço do agente para Gestão de casos de RH ou IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_hr_core.case_writer: Espaço do agente para Gestão de casos de RH
- sn_hr_core.basic: IU principal

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

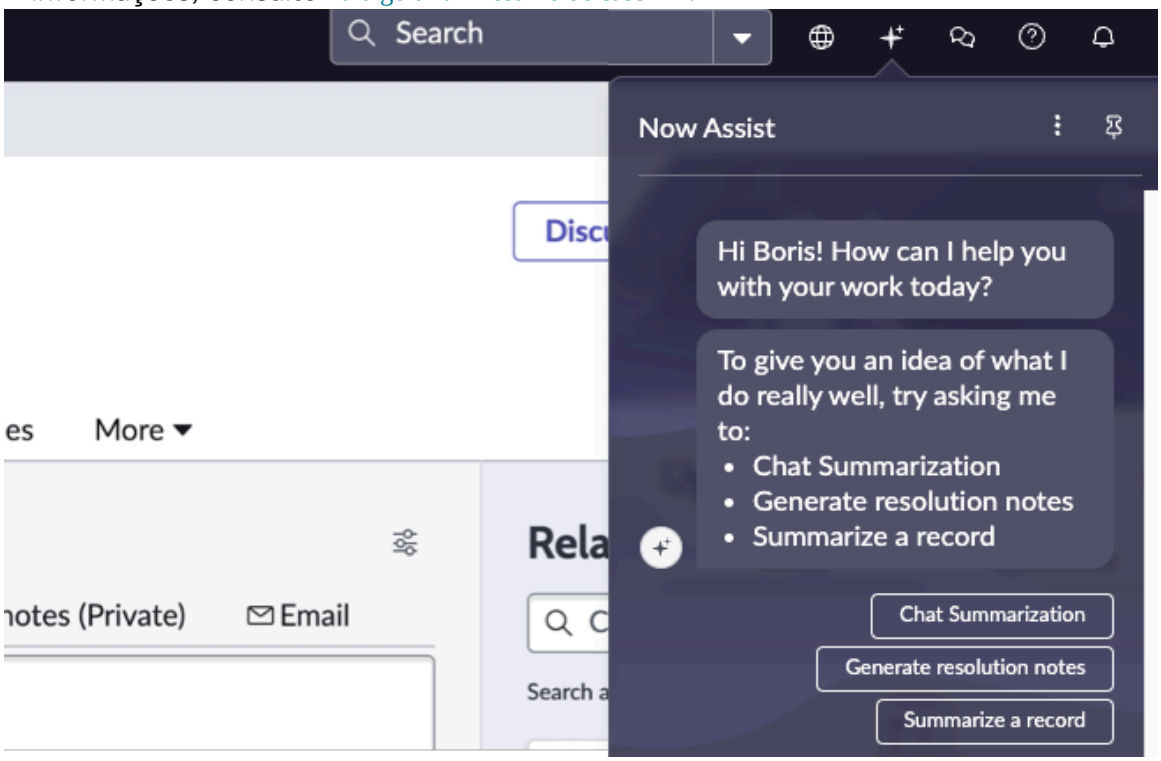
Procedimento

1. Abra um caso de RH atribuído a você.
2. Selecione Now Assistícone ✦.
3. Selecione uma habilidade no menu:

Tradução automática

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

- Para gerar um resumo do bate-papo, selecione **Resumo do bate-papo** . Para obter mais informações, consulte Para gerar um resumo do bate-papo .
- Para gerar anotações de resolução, selecione **Gerar anotações de resolução** . Para obter mais informações, consulte Para gerar anotações de resolução .
- Para gerar um resumo de caso, selecione **Resumir um registro** . Para obter mais informações, consulte Para gerar um resumo de caso .



Envie uma solicitação de RH com o Virtual Agent da IA generativa

Faça uma solicitação de RH usando a experiência conversacional e simplificada oferecida pelo Virtual Agent da IA generativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

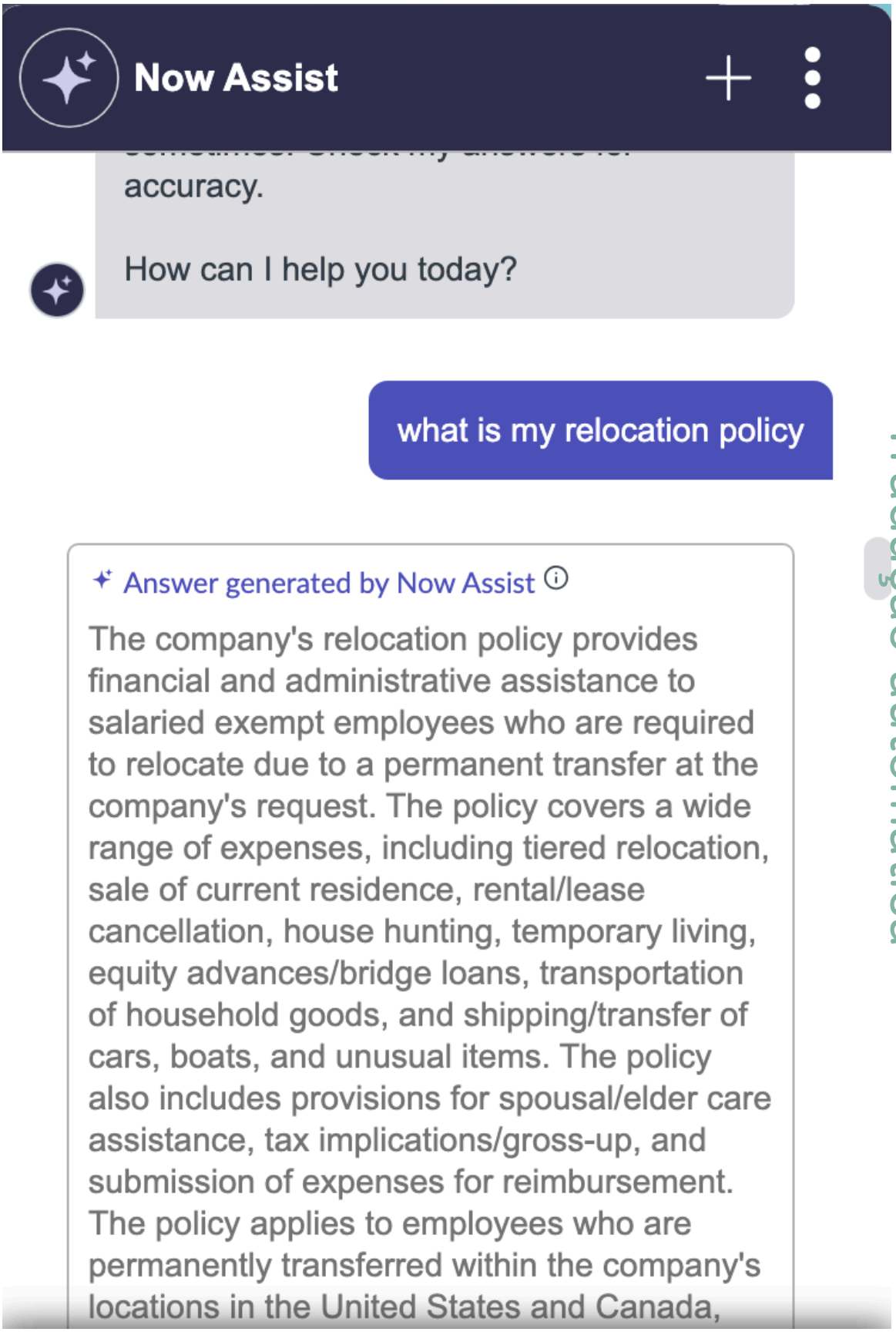
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Clique em **Bate-papo** .
   O Virtual Agent da IA generativa é exibido.
3. Insira sua consulta e selecione o item do catálogo necessário.
   Para determinados itens do catálogo, artigos da base de conhecimento são fornecidos para assistência. Para alguns itens do catálogo, você será direcionado para uma página diferente para fazer a solicitação e, para determinados itens do catálogo, o Virtual Agent da IA generativa cria um caso de RH para você.

Tradução automática

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

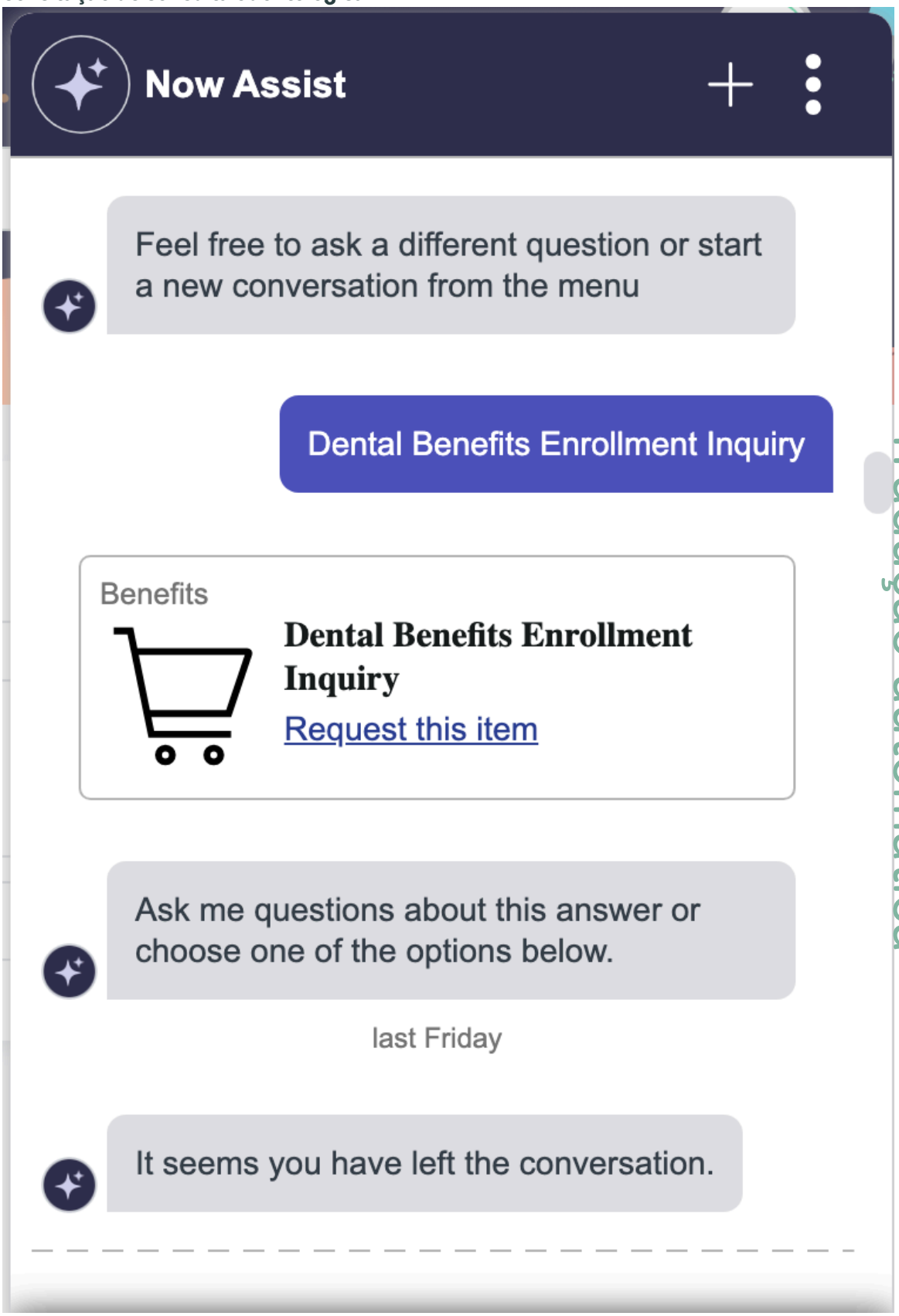
Assistência do Virtual Agent com IA generativa com um artigo da base de conhecimento



Tradução automática

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

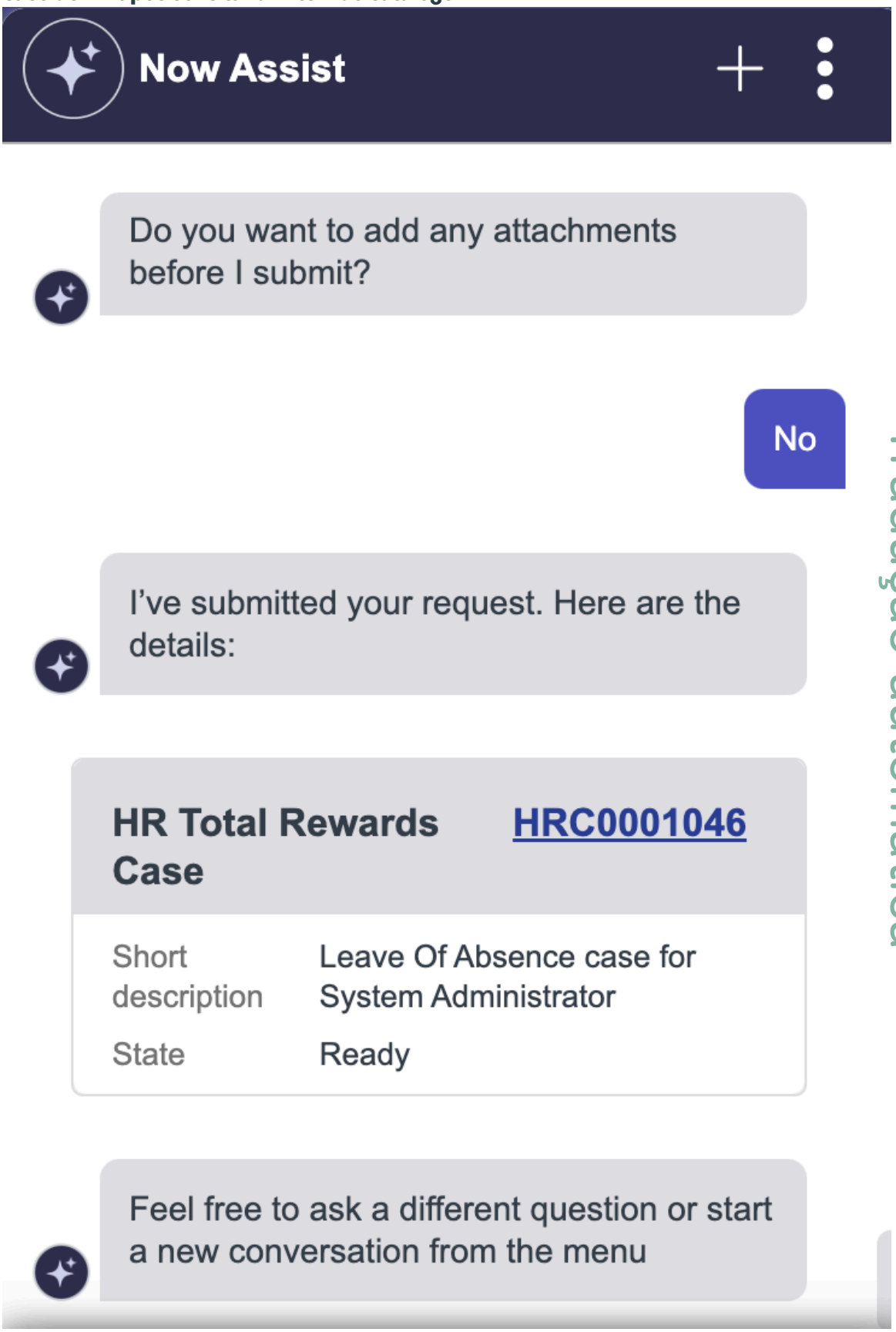
Exemplo: Assistência do Virtual Agent com IA generativa ao fazer uma solicitação de consulta odontológica



Tradução automática

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

Exemplo: Assistência do Virtual Agent com IA generativa na criação de um caso de RH após solicitar um item do catálogo



Tradução automática

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

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) integração com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Permita que os funcionários concluam ações em sistemas de Gestão de capital humano (HCM) de terceiros com Now Assist Virtual Agent tópicos em Central do funcionário.

Now Assist para HRSD integração com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais fornece:

- Conexão a sistemas HCM externos, como Oracle ou Workday, com fluxo de dados bidirecional. Por exemplo, quando um funcionário aplica licença até Now Assist em Virtual Agent, A licença é refletida no sistema HCM configurado.
- Camada de abstração independente do provedor para facilitar a configuração e a manutenção das integrações existentes do iHub, quando o ecossistema do provedor provavelmente mudará.
  - Maneira mais fácil de alternar provedores de serviço. Por exemplo, a folha de pagamento de uma empresa foi alterada de um sistema para outro. Embora o sistema subjacente tenha sido modificado, o. Virtual Agent O tópico relacionado a Folha de pagamento funciona como está.
  - Permitir aplicação de provedor diferente para o mesmo caso de uso com base no país do usuário. Por exemplo, com o mesmo Virtual Agent Um funcionário de um país envia uma aplicação de licença para o Oracle HCM, enquanto um funcionário de outro país envia uma aplicação de licença para o Workday.
- Interface gráfica do usuário (Mapeamento do provedor de integração) para serviços de integração de plug-in, local único para descobrir serviços de integração e agrupamento de serviços de integração relacionados.

Configurar

Verifique se o etapas de configuração estão concluídas para usar Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos em Central do funcionário. Para mais detalhes, consulte Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos.

Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos

Use Now Assist Virtual Agent tópicos em Central do funcionário Para fazer solicitações para o sistema de HCM configurado, por exemplo, exiba os detalhes do saldo de folga.

Obter saldo de folga

Obter saldo de folga Virtual Agent O tópico permite que você exiba seu saldo de licença no sistema de HCM configurado em Central do funcionário.

De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, saldo de licença. . Now Assist A IA generativa recupera detalhes do sistema HCM e exibe seu saldo de folgas.

Obter contracheques do usuário

Obter contracheques do usuário Virtual Agent o tópico permite que você exiba os detalhes do contracheque em Central do funcionário.

De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, obter contracheques. Depois de fornecer os detalhes necessários, como data de início e data de término, o resumo do contracheque, na forma de período de pagamento,

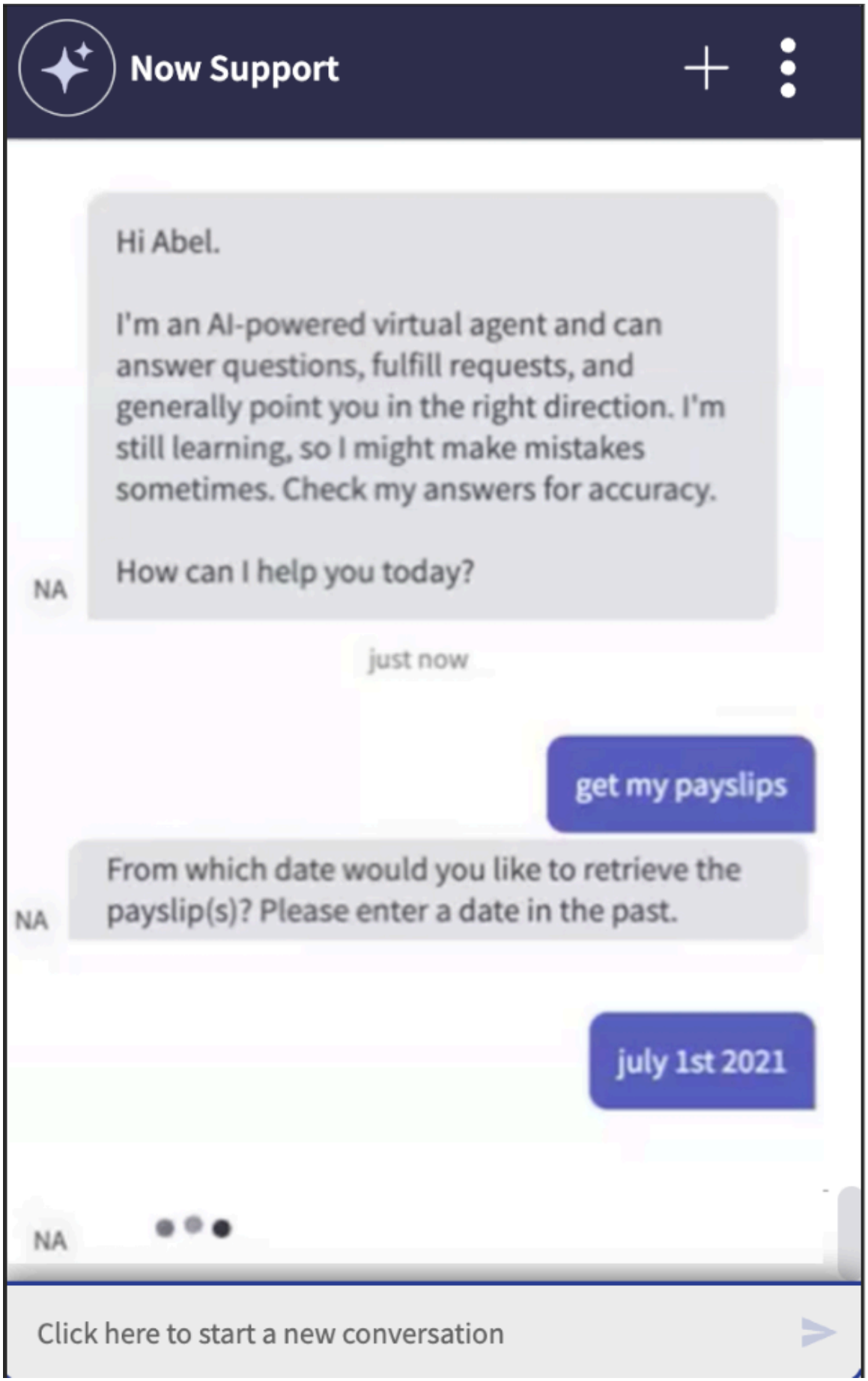
Tradução automática

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

pagamento bruto, deduções e pagamento líquido, será exibido. Um detalhamento detalhado das deduções também é exibido.

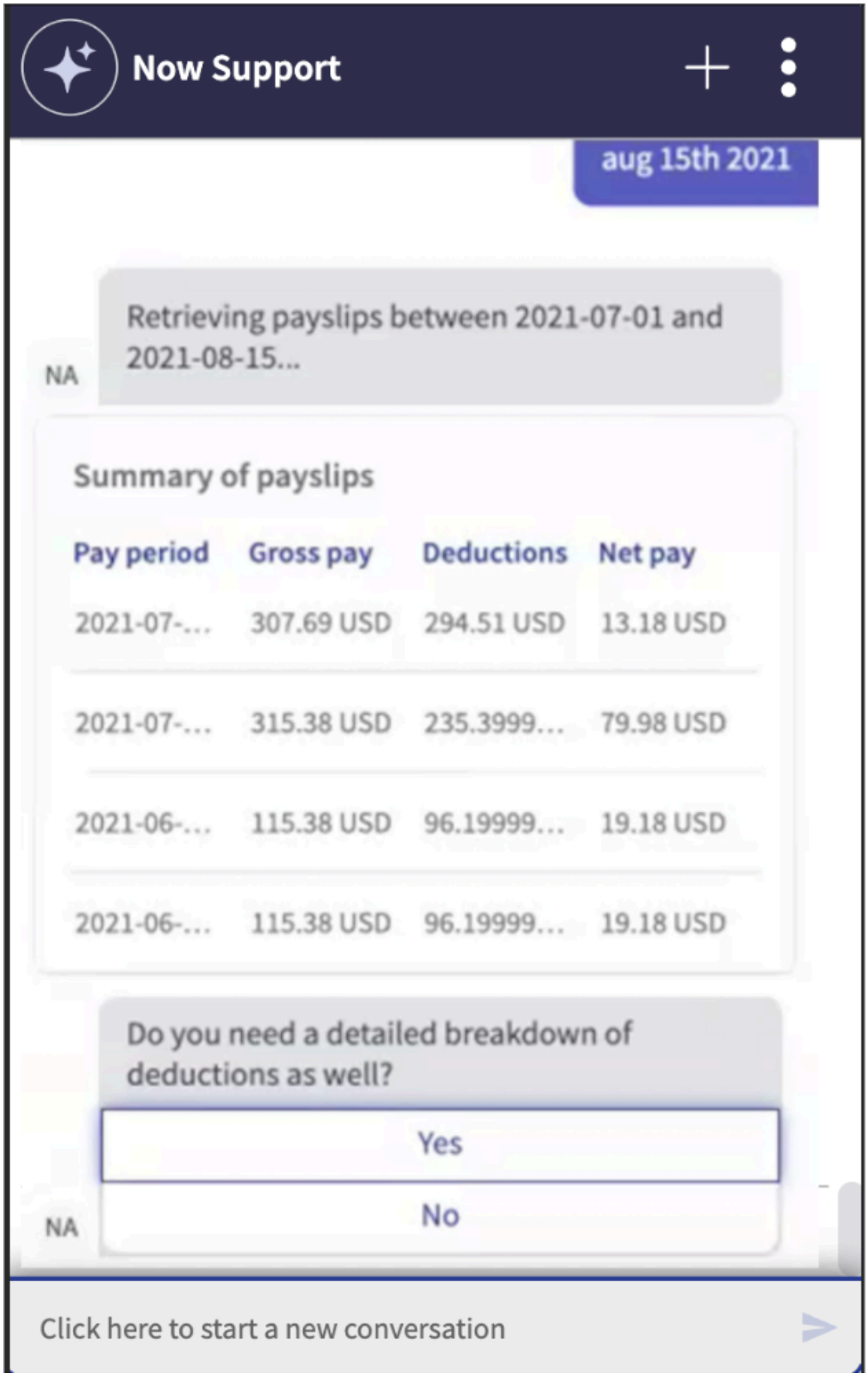
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Tradução automática

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

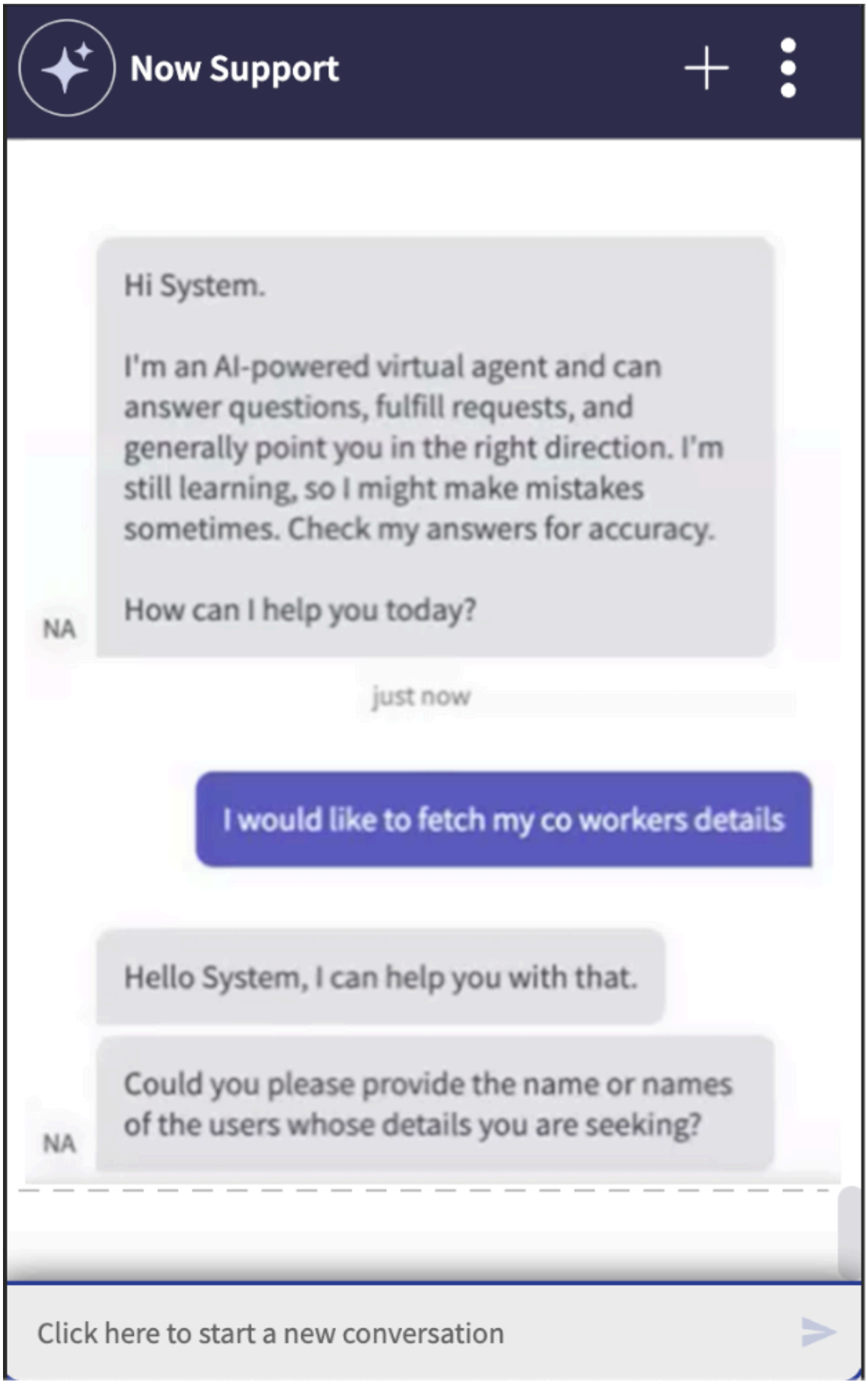
Pesquisar perfil do trabalhador

O perfil do trabalhador de pesquisa Virtual Agent o tópico permite que você exiba o perfil de um colega de trabalho.

De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, perfil de trabalhador. Depois de especificar os detalhes dos colegas de trabalho, os detalhes do perfil de trabalhador de um ou mais usuários serão exibidos.

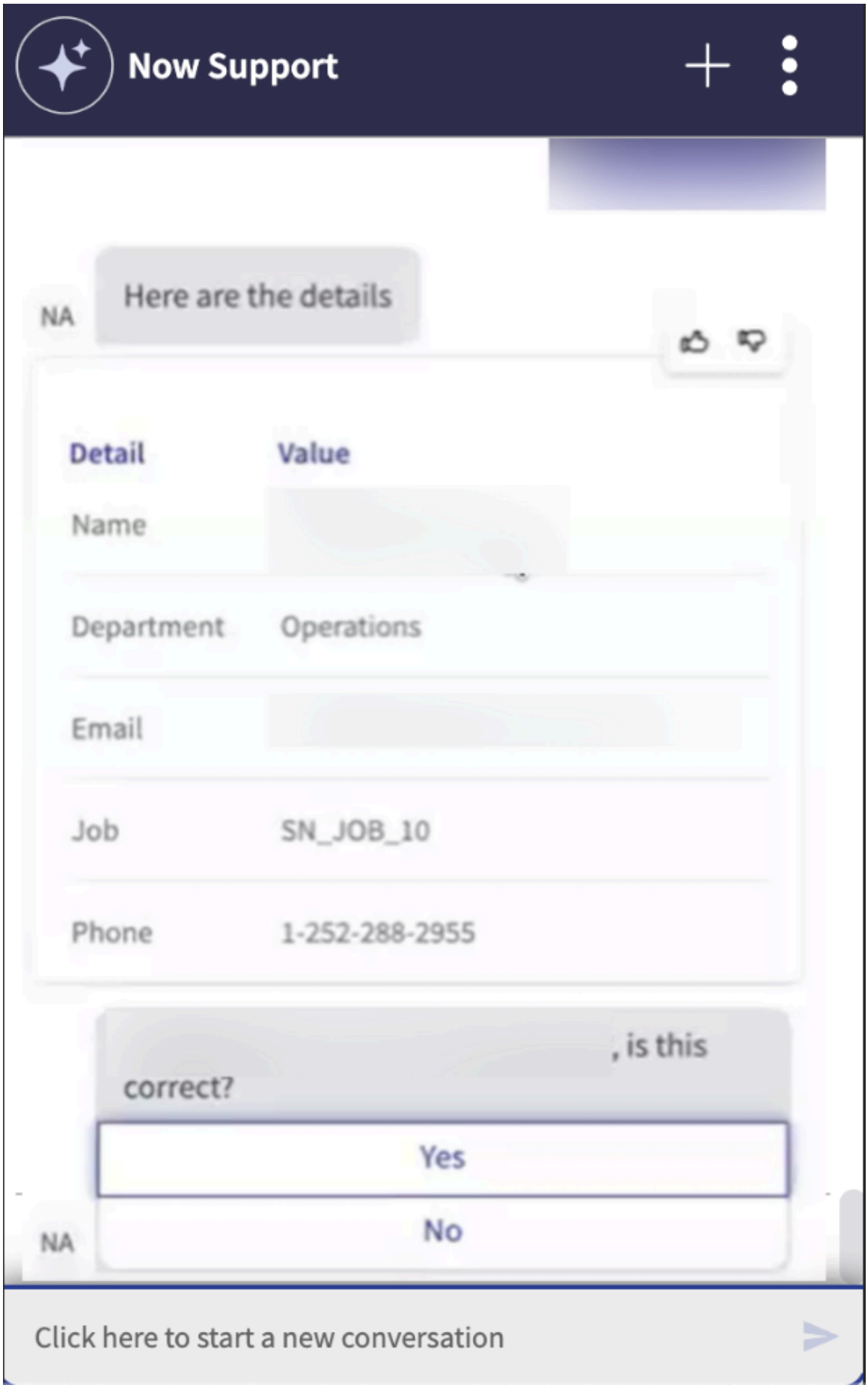
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Tradução automática

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

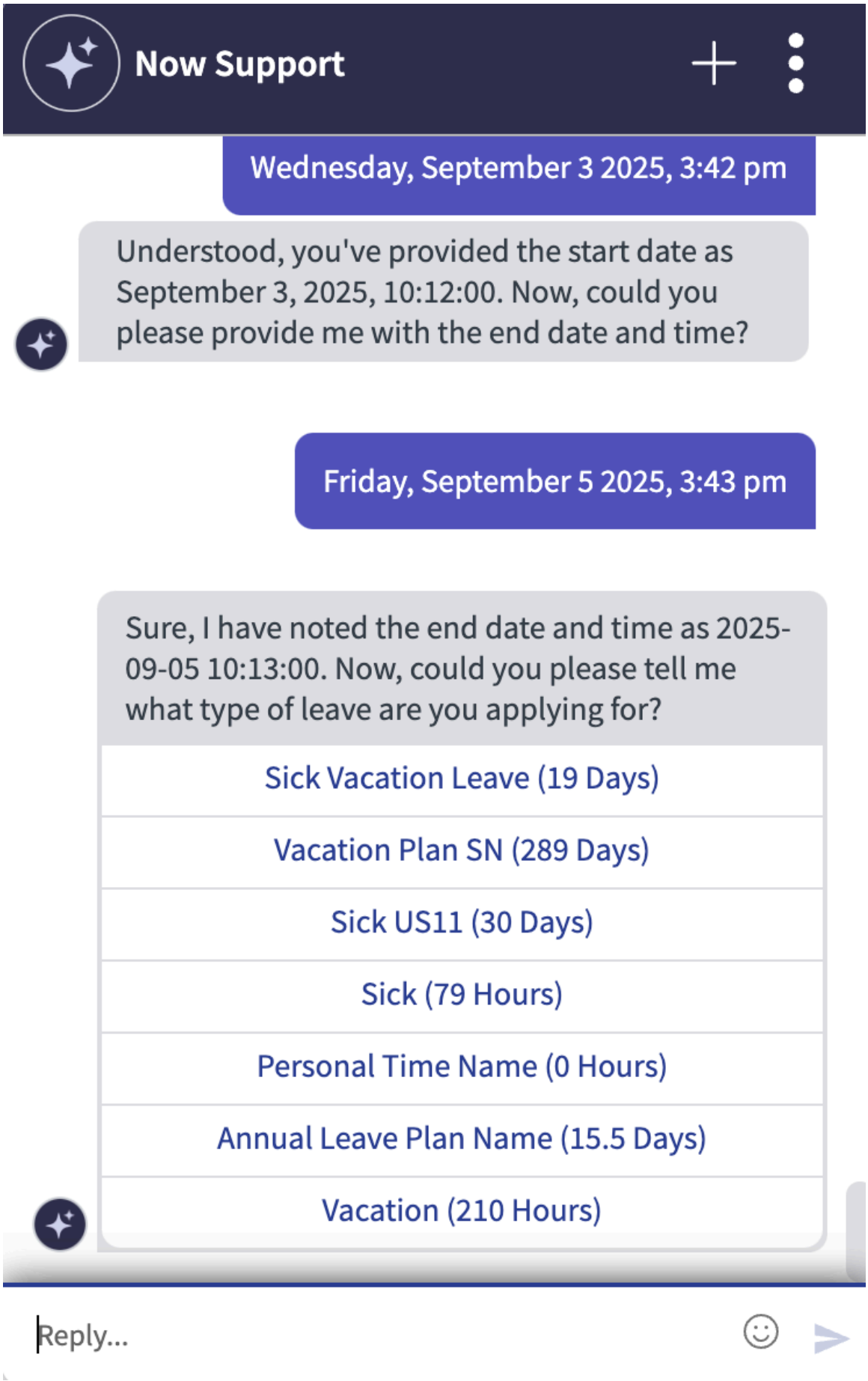
Solicitar folga

A folga da solicitação Virtual Agent o tópico permite que você aplique licença de Central do funcionário Para o sistema de HCM configurado.

De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, solicitar folga. Depois de especificar os detalhes necessários, como data de início e data de término, a solicitação de folga será enviada para o sistema HCM configurado.

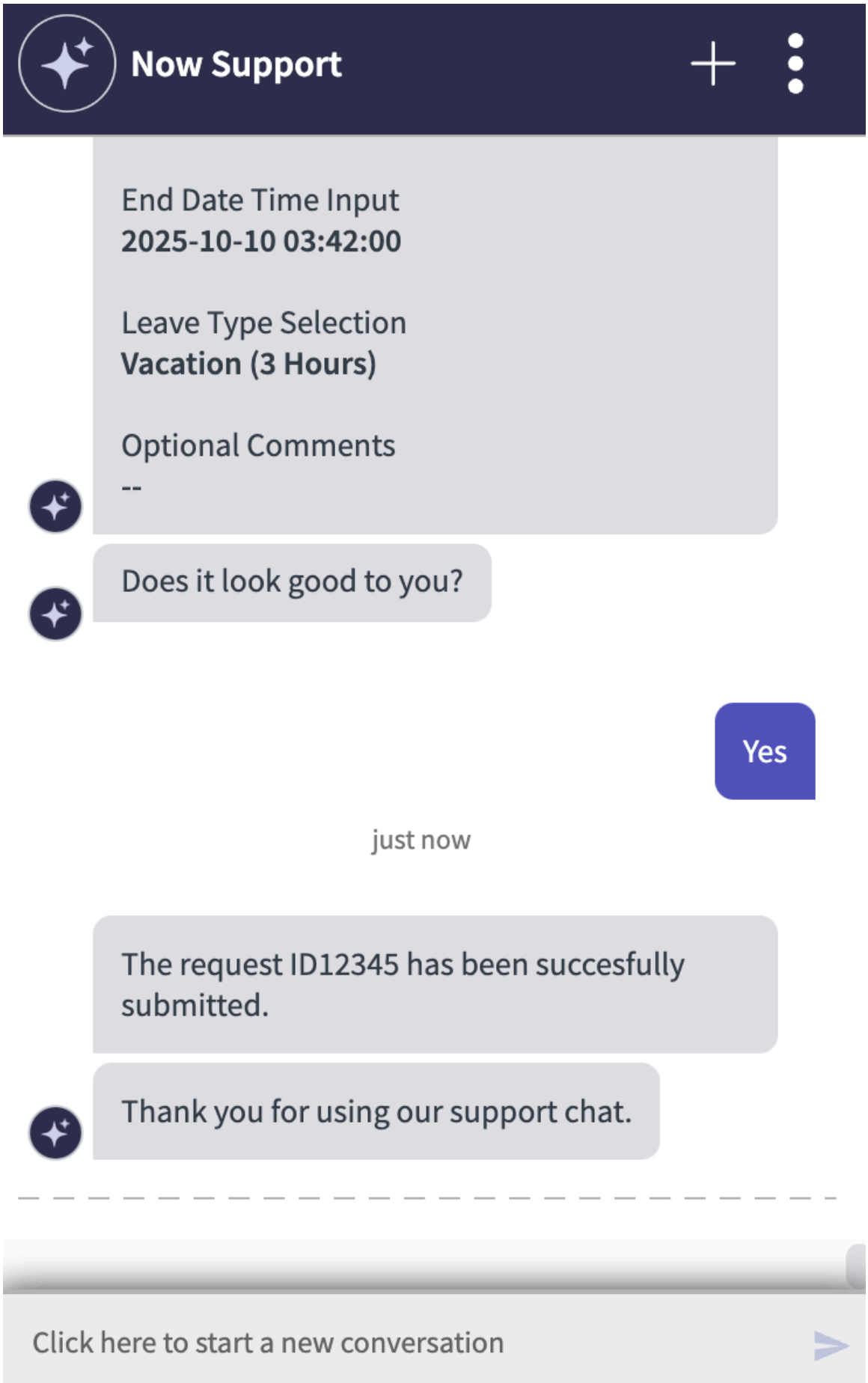
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Tradução automática

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

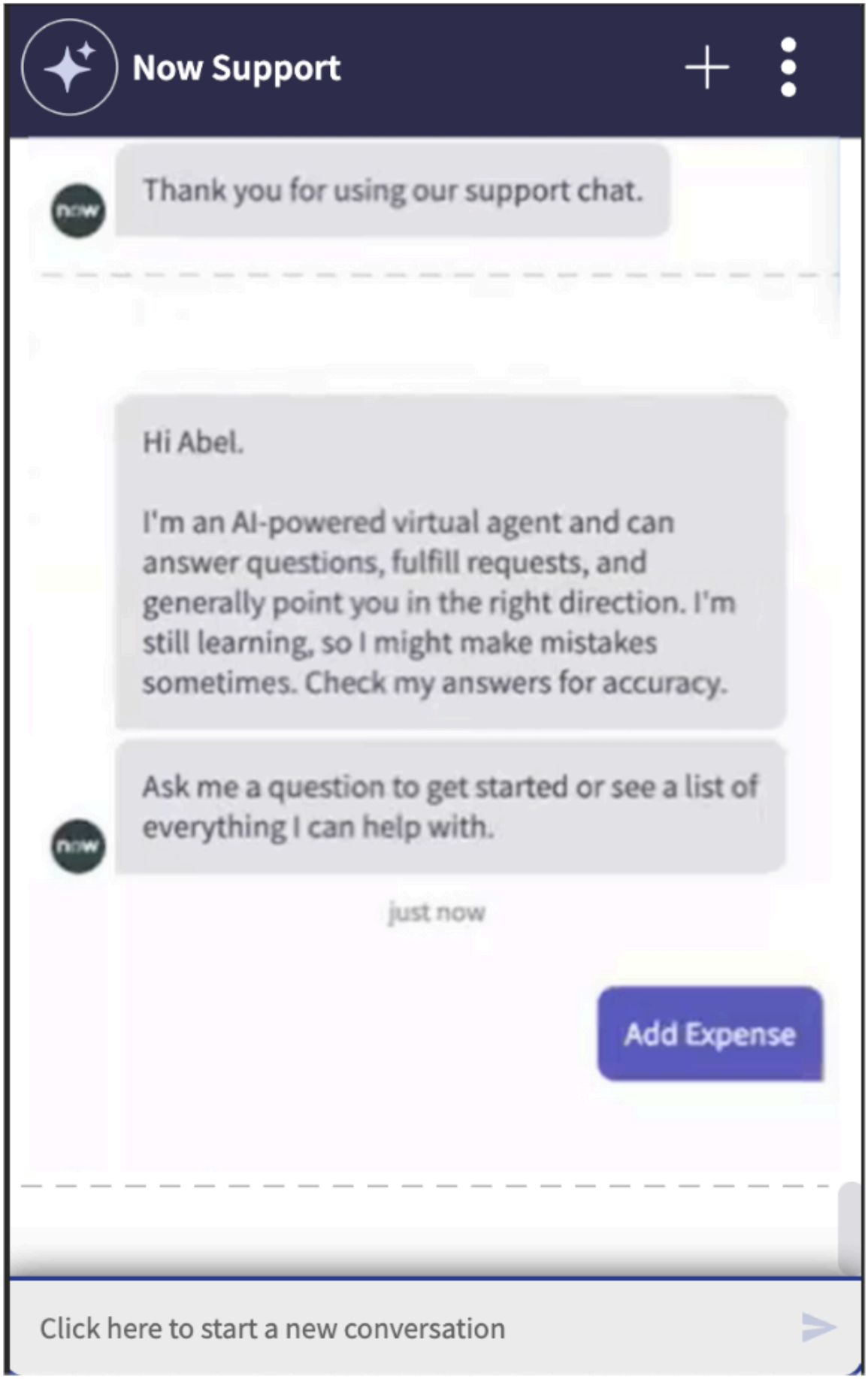
Adicionar despesa

Adicionar despesa Virtual Agent o tópico permite que você envie um relatório de despesas de Central do funcionário Para configurar o sistema HCM.

De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, adicionar despesa. Depois de especificar os detalhes necessários, como tipo de despesa, moeda da despesa, valor da despesa, o relatório de despesas é enviado para o sistema de HCM configurado.

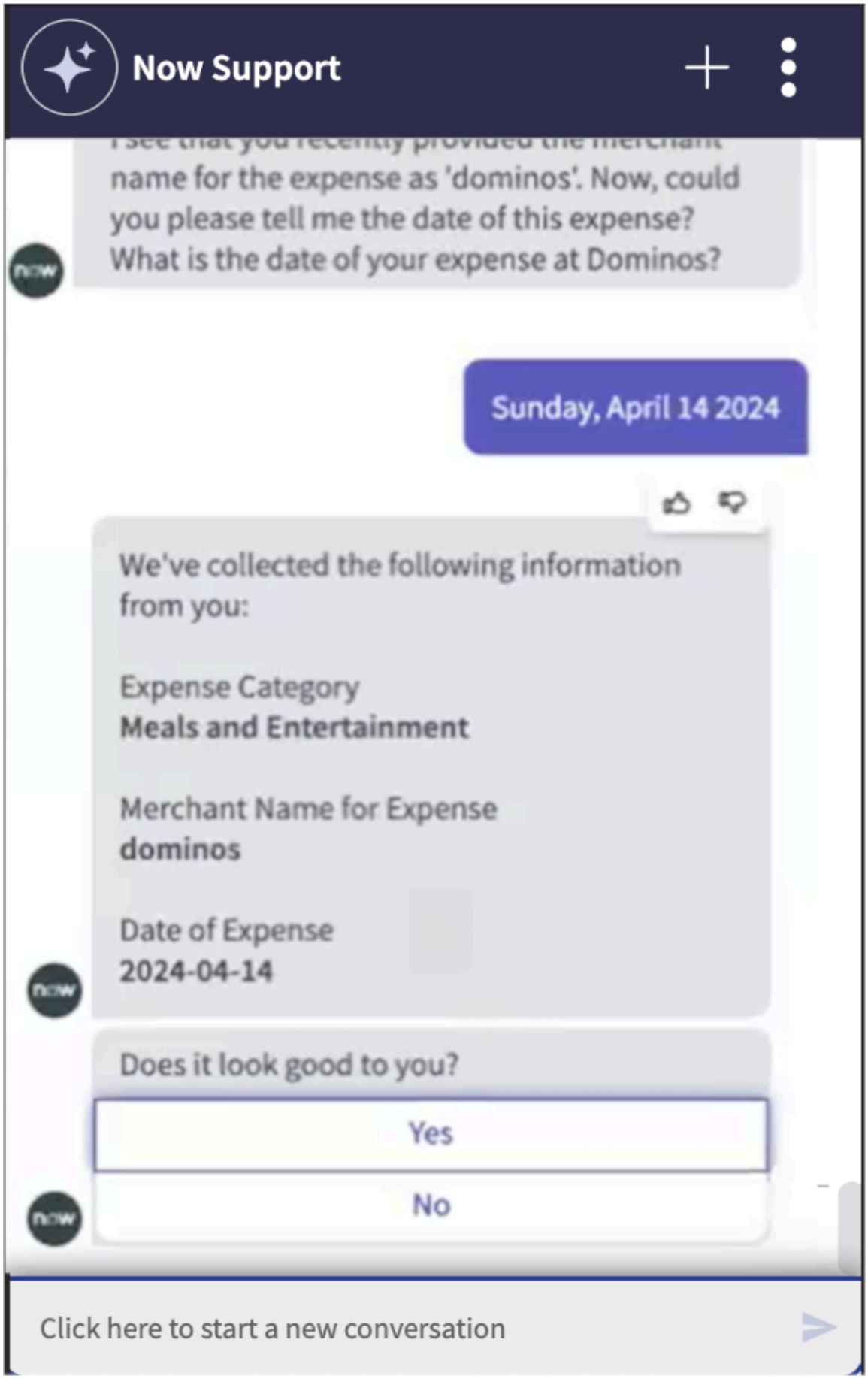
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Tradução automática

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

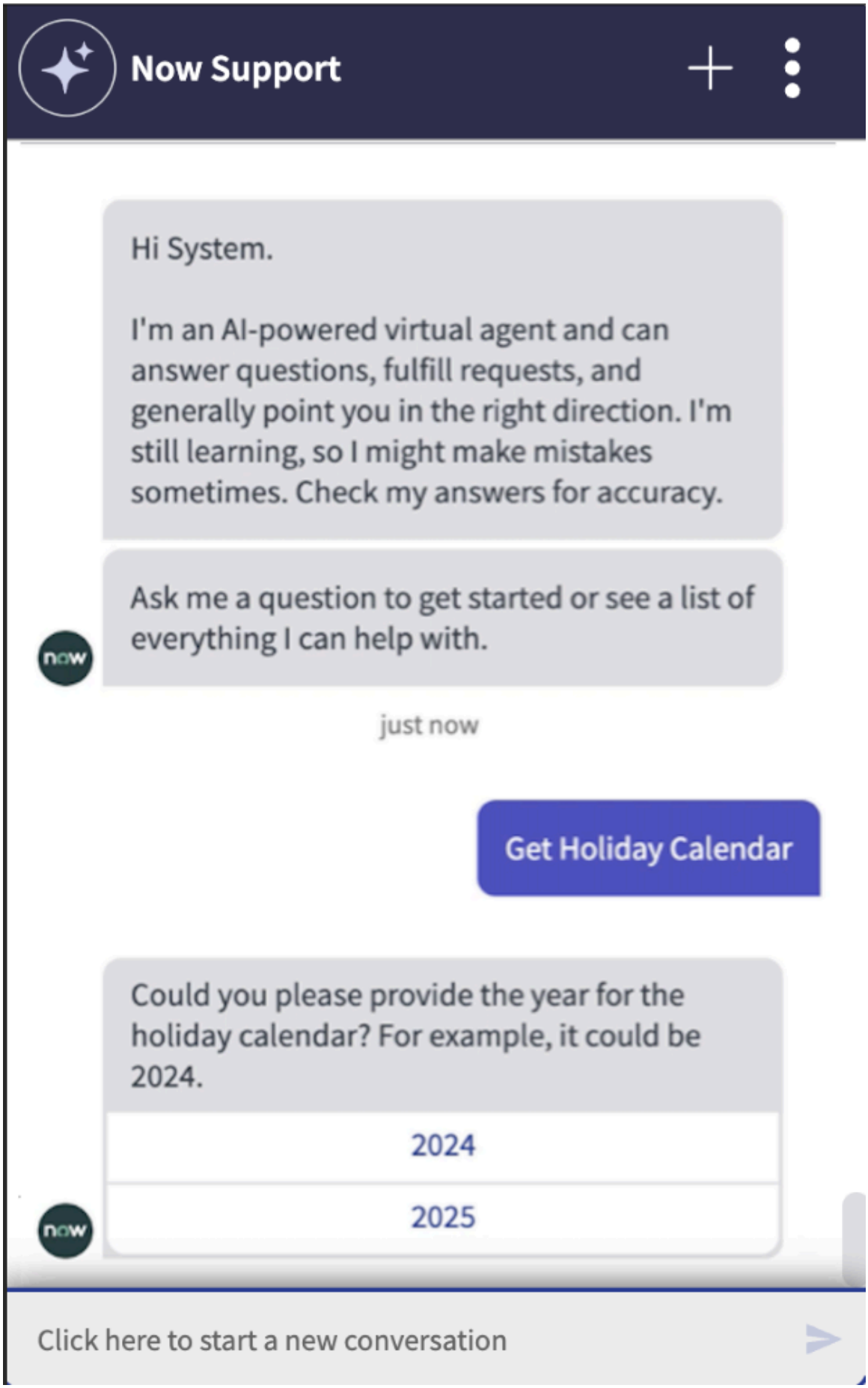
Obter calendário de férias

Obter calendário de feriados Virtual Agent O tópico permite que você exiba seu calendário de feriados no sistema de HCM configurado no Central do funcionário.

De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, calendário de feriados. Depois de especificar o ano civil, o calendário de feriados aparece em Central do funcionário.

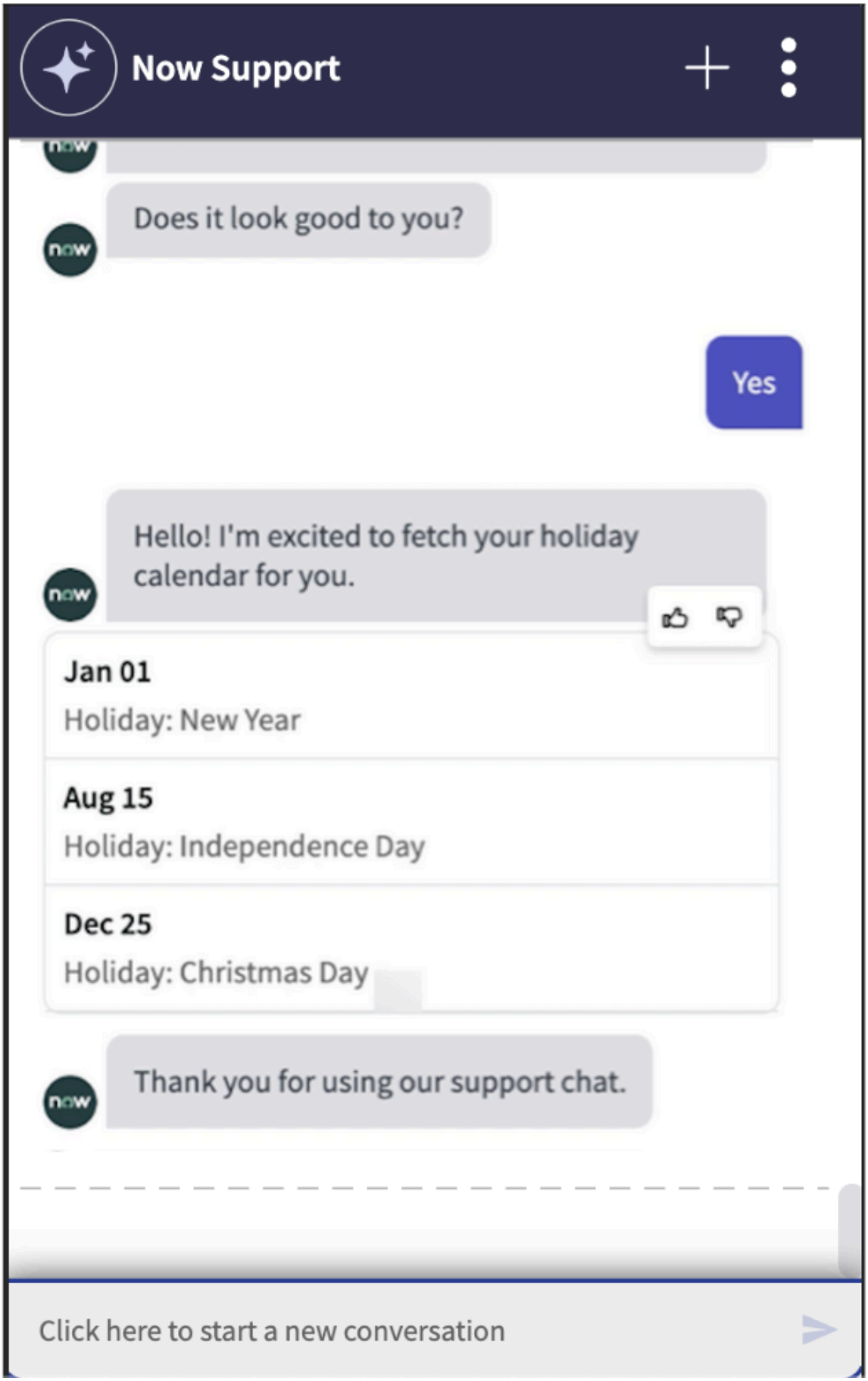
Tradução automática

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



Tradução automática

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



Tradução automática

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

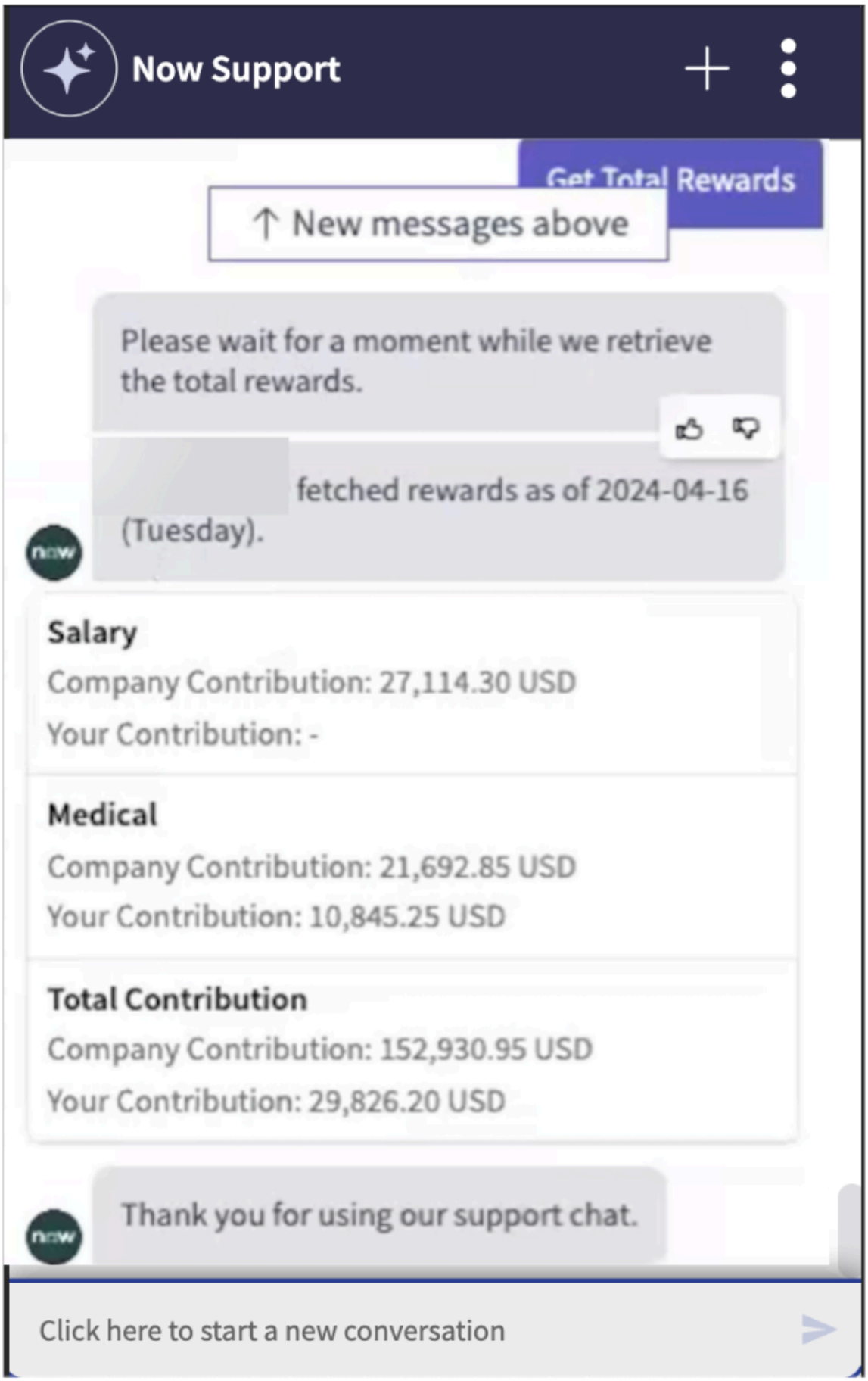
Obter total de gratificações

Obter recompensas totais Virtual Agent O tópico permite que você exiba suas recompensas do sistema de HCM configurado em Central do funcionário.

De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, recompensas. Suas recompensas são exibidas em Central do funcionário.

Tradução automática

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



Tradução automática

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

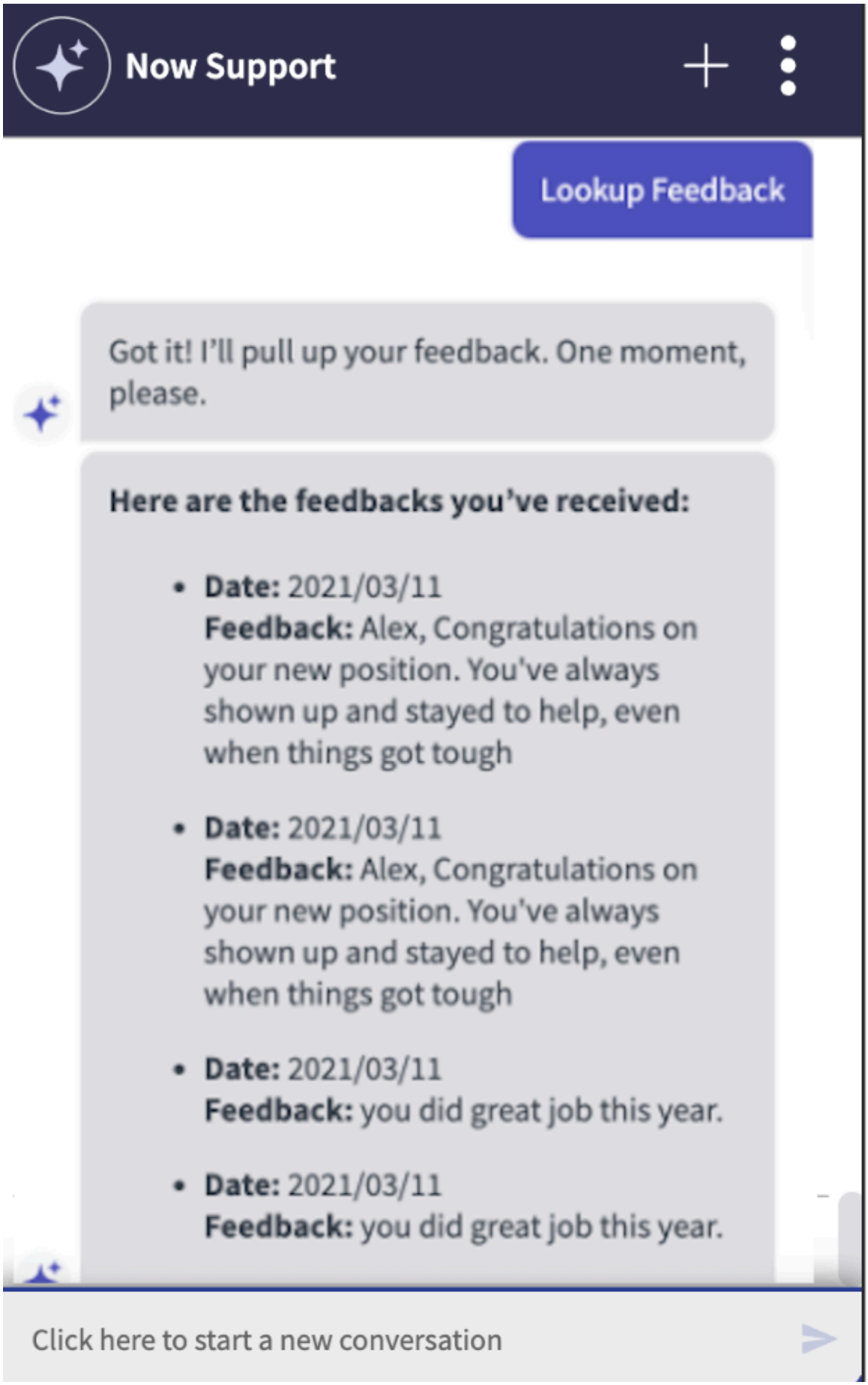
Pesquisar feedback

O Feedback de pesquisa Virtual Agent o tópico permite que você exiba o feedback recebido de outros funcionários em Central do funcionário Do sistema de HCM configurado.

De Central do funcionário Abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, Pesquisar feedback. Seu feedback, se disponível, será exibido.

Tradução automática

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



Tradução automática

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

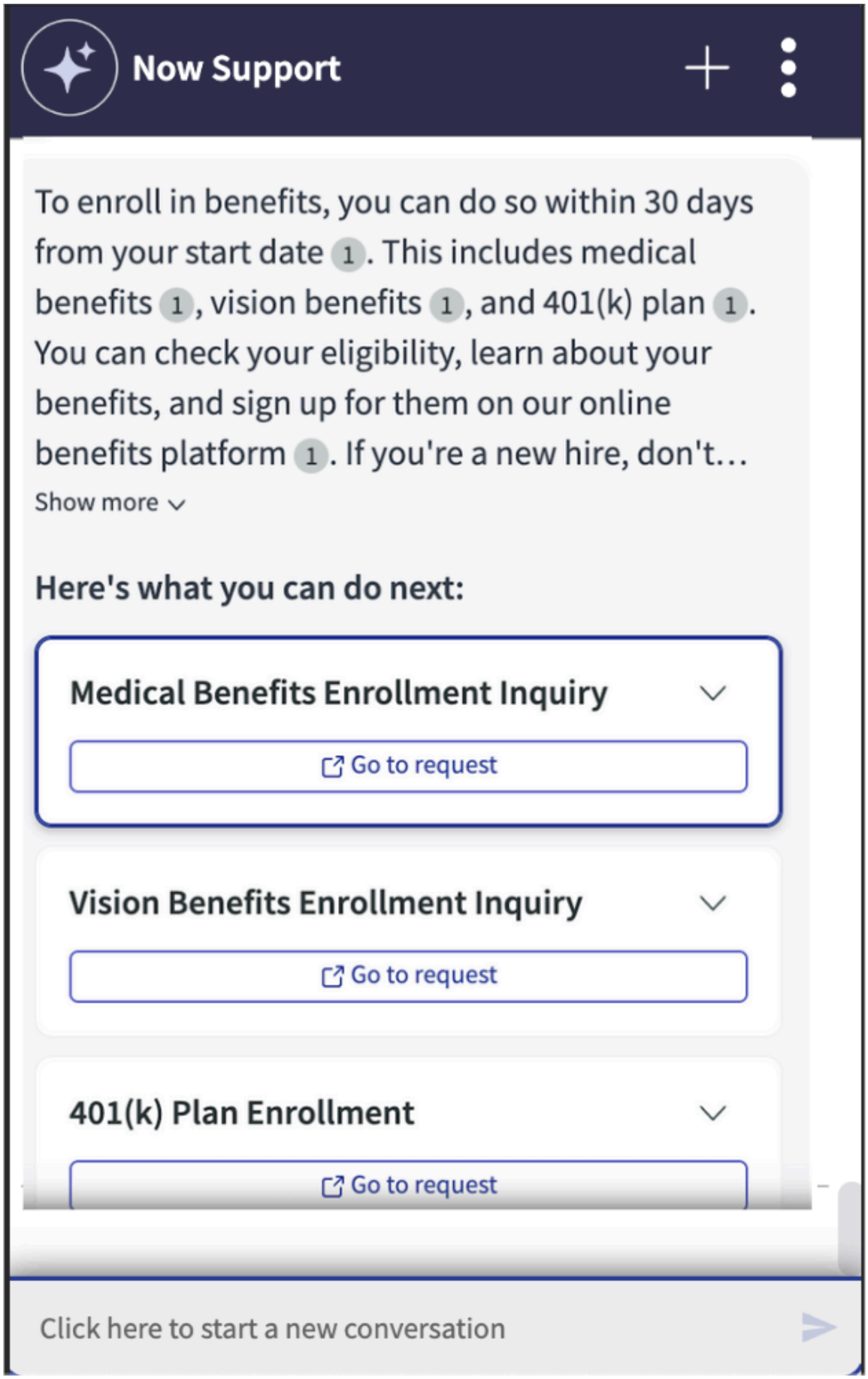
Pesquisar inscrições de benefícios

Pesquisar inscrições de benefícios Virtual Agent o tópico permite que você exiba seus programas de benefícios, como médico, 401(k) e assim por diante, em Central do funcionário Do sistema de HCM configurado.

De Central do funcionário Abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, Pesquisar inscrições de benefícios. Seus programas de benefícios, se disponíveis, serão exibidos.

Tradução automática

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



Tradução automática

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

Atualizar detalhes pessoais

Você pode atualizar detalhes pessoais em Virtual Agent usando um dos tópicos a seguir em Central do funcionário Do sistema de HCM configurado.

- Atualizar endereço
- Atualizar tipo sanguíneo
- Atualizar data de nascimento
- Atualizar endereço de e-mail
- Atualizar número de telefone

Analise sentimentos em Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Os agentes podem priorizar casos com base no sentimento do solicitante e no raciocínio por trás dele no Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função sn_esm_agent

Procedimento

1. Navegue até o formulário Caso ou Caso na IU principal ou no Espaço configurável do CSM.

Para	Faça o seguinte
Navegue na IU principal	**a.** Ir para **Tudo** > **Casos** A exibição da lista de casos é exibida. Você pode analisar o sentimento e a tendência de sentimento da lista de casos. **b.** Selecione um caso. A exibição do formulário Caso é exibida. **c.** No campo Sentimento, selecione o ícone de informações ⓘ para ver os motivos do sentimento.
Navegue no Espaço configurável do CSM	**a.** Ir para **Espaços** > **Espaço configurável do Customer Service Management** **b.** Selecione o ícone Lista . **c.** Ir para **Casos** > **Aberto** A exibição de lista do Espaço configurável do CSM é exibida. **d.** Selecione um caso.

Tradução automática

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

Para	Faça o seguinte
	A exibição do formulário Espaço configurável do CSM é exibida. **e.** Selecione o ícone de informações ⓘ para ver os motivos do sentimento.

2. **Opcional:** Na exibição de lista da IU principal ou do Espaço configurável do CSM, você pode classificar os casos com base no sentimento e na tendência de sentimento.
3. **Opcional:** Atualizar manualmente um sentimento.
   a. Na IU principal ou no Espaço configurável do CSM, insira um comentário no campo Comentários adicionais.
   b. Na interface do Espaço configurável do CSM, um ponto vermelho aparece no ícone de informações ⓘ ao lado do sentimento.
   c. Selecione o ícone de informações ⓘ e, em seguida, selecione o ícone de atualização para ver o sentimento atualizado e a tendência de sentimento.

Referência para Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre funções do usuário, tabelas e configurações padrão em Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Mapeamento de filtros de detecção de sensibilidade

. sys_gen_ai_filter a tabela inclui oito filtros prontos para uso que determinam quais tópicos são considerados confidenciais. Cada filtro é mapeado para um serviço de RH que é usado para criar um caso e uma fila de bate-papo.

O filtro para o mapeamento de serviço e fila é definido pelo ObteFilterMetaData . DetectionVAUtilSNC SensitivityDetectionVAUtilSNC script.

Para modificar o serviço de RH usado para criar um caso, atualize o SYSID de serviço de RH associado ao filtro no FilterMap objeto da função.

Para modificar a fila de bate-papo do atendente, atualize o texto associado ao QueueType objeto. O valor é usado para definir atendente_esc_pre_chat_category.

Modifique a condição associada ao seu awa_queue registre para que você possa verificar o valor neste campo.

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Mapeamento de filtros de IA generativa

Filtrar	Serviço de RH	Fila
Remuneração e progressão na carreira	Solicitar acomodação	Relações do funcionário
Preocupações com a saúde do funcionário	Solicitar acomodação	Relações do funcionário
Problemas pessoais do funcionário	Denunciar má conduta	Relações do funcionário

Tradução automática

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

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Mapeamento de filtros de IA generativa

Filtrar	Serviço de RH	Fila
Ética, segurança e comportamento do funcionário e práticas no local de trabalho	Denunciar má conduta	Relações do funcionário
Preocupações de desempenho, avaliação e suporte	Geral	Geral
Divergências relacionadas à rescisão e preocupações com demissões	Solicitar acomodação	Relações do funcionário
Má conduta no local de trabalho: Assédio, violência e discriminação no local de trabalho	Denunciar má conduta	Relações do funcionário
Abuso de substâncias no local de trabalho e apoio	Denunciar má conduta	Relações do funcionário

Componentes instalados com

Informações sobre as funções e trabalhos agendados instalados.

Funções

Função	Descrição
sn_hr_na_galileu.admin	É atribuído automaticamente à função sn_hr_gen_ai_helper.admin. Concede acesso administrativo ao armazenamento de dados do Galileu.
sn_hr_na_galileu.read	Permite que os usuários recebam Now Assist Respostas que contêm dados do Galileu

Trabalhos agendados

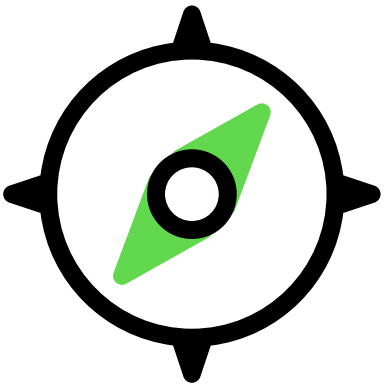
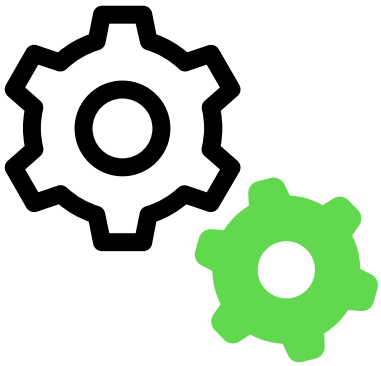
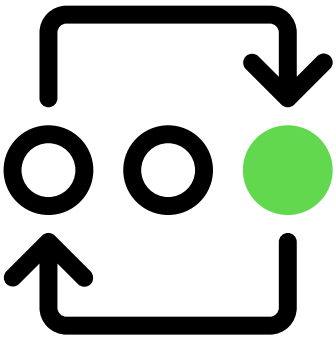
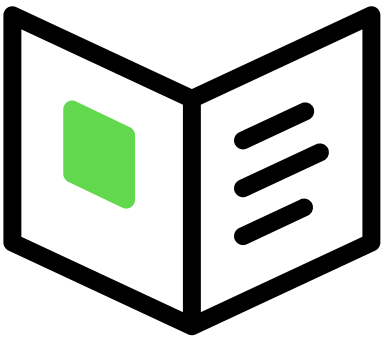
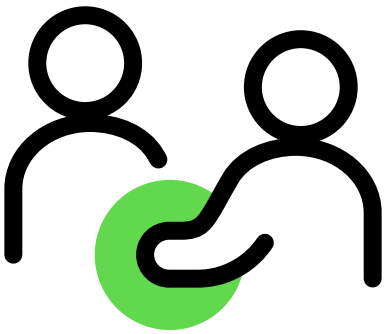
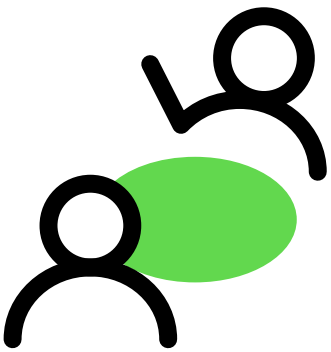
Nome do trabalho agendado	Descrição
Buscar e indexar dados do Galileu	Recupera dados da empresa Josh Bersin. Primeiro, o administrador executa manualmente o trabalho agendado para iniciar a indexação inicial. Posteriormente, o sistema executa o trabalho agendado mensalmente para recuperar novos dados.

Tradução automática

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

Experiências de contratação

Experiências de contratação é um pacote de aplicações projetado para simplificar e aprimorar toda a jornada de contratação para gerentes de contratação, recrutadores, entrevistadores e candidatos.

Explorar	Configurar	Integrar
		
Saiba mais sobre Experiências de contratação pacote.	Planeje e configure a implementação do seu Experiências de contratação pacote.	Estender Experiências de contratação integrando com outras aplicações.
Referência	**Guia Contratação**	**Espaço de recrutamento**
		
Informações de referência importantes sobre Experiências de contratação.	Saiba mais sobre Contratação aplicação da guia e como usá-la.	Saiba mais sobre Espaço de recrutamento aplicação e como usá-la.

Tradução automática

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

Gestão de entrevistas	Central do candidato	Opportunity Marketplace
		
Saiba mais sobre Gestão de entrevistas aplicação e como usá-la.	Saiba mais sobre Central do candidato aplicação e como usá-la.	Saiba mais sobre Mercado de oportunidades aplicação e como usá-la.
	Perfil de talento	
		
	Saiba mais sobre Perfil de talento aplicação e como usá-la.	

Tradução automática

Explorando Experiências de contratação

Experiências de contratação fornece um portal de experiência de vários departamentos, funcionários e candidatos para atrair e reter os melhores talentos. Crie sua marca, aumente a satisfação do usuário e aumente a produtividade em toda a empresa.

Visão geral Experiências de contratação

. Experiências de contratação o pacote simplifica e otimiza a jornada de contratação da sua organização usando ServiceNow AI Platform®, automação e fluxos de trabalho configuráveis.

. Contratação A guia permite que os gerentes de contratação gerenciem sua jornada de contratação de ponta a ponta a partir da experiência unificada da Central do funcionário. Ele oferece fluxos de trabalho de contratação intuitivos e colaboração perfeita com recrutadores para ajudar a tomar decisões de contratação mais rápidas e informadas.

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

Os recrutadores obtêm visibilidade total por meio de um espaço centralizado que permite planejar, priorizar e gerenciar com eficiência requisições de trabalho, aplicações e entrevistas, oferecendo informações detalhadas orientadas por dados e ações contextuais no fluxo de trabalho.

As capacidades de entrevista capacitam as equipes de contratação a gerenciar avaliações com eficiência e rapidez durante todo o processo, desde a configuração da entrevista até a programação e o suporte, para tomar decisões de contratação baseadas em dados.

Os candidatos se sentem conectados e engajados por meio de um login sem senha e personalizado Central do candidato experiência que os apoia durante todo o processo de contratação, permitindo que eles explorem, entendam e assumam o controle de sua jornada.

Aplicações no Experiências de contratação pacote

. Experiências de contratação o pacote consiste nas seguintes aplicações que funcionam juntas para simplificar e aprimorar o processo de contratação.

Importante: . Experiências de contratação o pacote está disponível com o. Prestação de serviços de RH Licenças Professional e Enterprise.

Experiências de contratação aplicações

Guia Contratação	. Contratação o tab é um hub centralizado para gerentes de contratação, projetado para facilitar a colaboração eficiente das partes interessadas e impulsionar um processo de contratação simplificado e eficaz.
Espaço de recrutamento	. Espaço de recrutamento centraliza o acompanhamento de requisições de trabalho, aumenta a eficiência de contratação, melhora o engajamento do candidato e permite que os recrutadores tomem decisões mais inteligentes com informações de talentos.
Gestão de entrevistas	. Gestão de entrevistas a aplicação simplifica e otimiza o processo de entrevista por meio de fluxos de trabalho estruturados, opções de programação flexíveis, lembretes automatizados e coleta de feedback simplificada, permitindo contratações mais rápidas e colaborativas.
Central do candidato	Central do candidato oferece uma experiência simplificada e personalizada para os candidatos por meio de um portal dedicado, aprimorando sua experiência geral de recrutamento.
Perfil de talento	Perfil de talento fornece uma exibição agregada dos tipos de talentos internos e externos, permitindo decisões de contratação mais rápidas consolidando informações sobre candidatos, funcionários, trabalhadores temporários e ex-funcionários em um só lugar.
Mercado de oportunidades	Mercado de oportunidades fornece aos funcionários uma experiência intuitiva para explorar oportunidades de carreira.

Experiências de contratação usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Gerente de contratação	Os gerentes de contratação solicitam vagas de emprego, rastreiam trabalhos, colaboram com recrutadores, exibem e comparam candidaturas, fornecem feedback e assim por diante.
Recrutador	Os recrutadores podem gerenciar requisição de trabalho, exibir candidaturas, colaborar com gerentes de contratação e candidatos, programar e gerenciar entrevistas.

Tradução automática

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

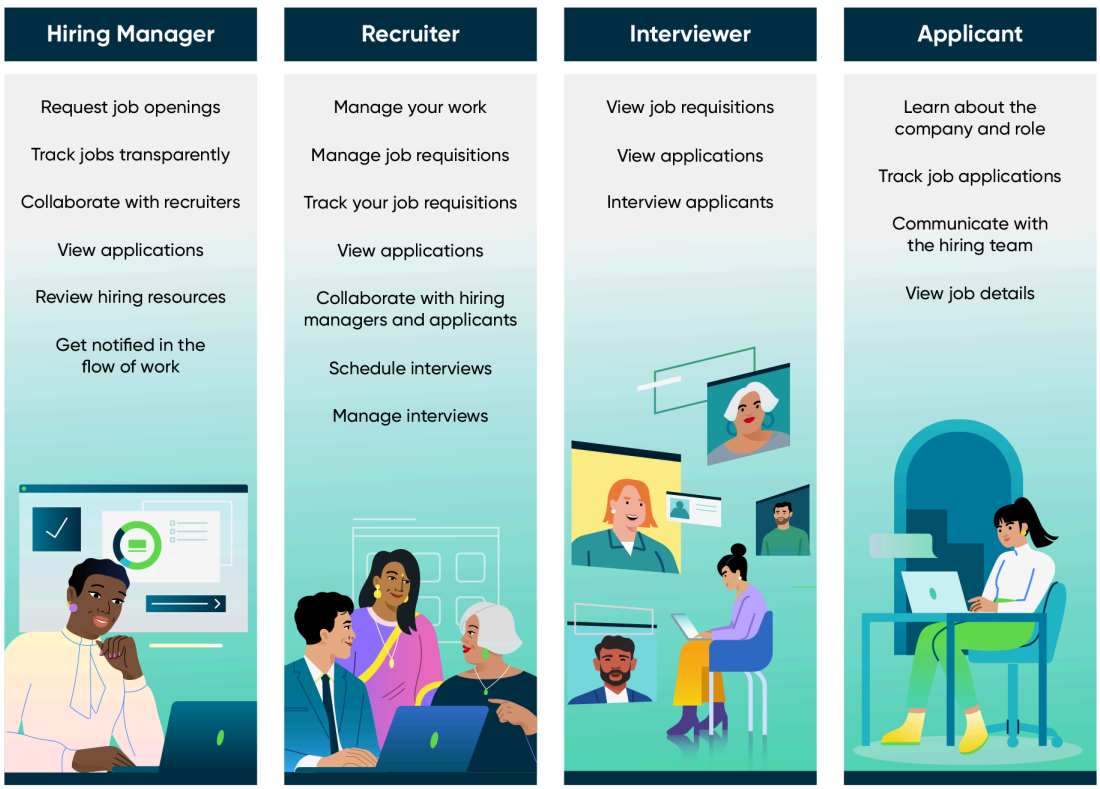
Usuários

Usuário	Descrição
Entrevistador	Os entrevistadores podem exibir as requisições de trabalho atribuídas a eles, exibir candidaturas e entrevistar candidatos.
Requerente	Os candidatos podem saber mais sobre a empresa, rastrear suas candidaturas de emprego, exibir detalhes do trabalho e se comunicar com a equipe de contratação.

Fluxo de trabalho do Experiências de contratação

O infográfico exibe as diferentes funções que o Experiências de contratação a suíte atende a.

Resumo do benefício de Experiências de contratação



1. Os gerentes de contratação podem solicitar vagas de emprego, rastrear trabalhos, colaborar com recrutadores, exibir candidaturas e assim por diante.
2. Os recrutadores podem gerenciar requisição de trabalho, exibir candidaturas, colaborar com gerentes de contratação e aplicações, programar e gerenciar entrevistas.
3. Os entrevistadores podem exibir as requisições de trabalho atribuídas a eles, exibir candidaturas e entrevistar candidatos.
4. Os candidatos podem saber mais sobre a empresa, rastrear suas candidaturas de emprego, exibir detalhes do trabalho e se comunicar com a equipe de contratação.

Experiências de contratação o foi projetado para fluxos de trabalho e experiências inteligentes e otimizados que conectam todas as partes interessadas de contratação em um processo transparente e colaborativo.

Tradução automática

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

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Experiências de contratação, consulte:

- Configuração da Experiências de contratação
- Integrações para Experiências de contratação
- Referência do Experiências de contratação
- Guia Contratação
- Espaço de recrutamento
- Gestão de entrevistas
- Central do candidato
- Mercado de oportunidades
- Perfil de talento

Configuração da Experiências de contratação

Instale e configure o. Experiências de contratação pacote para uso ideal de acordo com seus requisitos organizacionais.

Visão geral da configuração

- Planeje sua instalação

  Conheça os plug-ins necessários e as dependências para configurar seu Experiências de contratação pacote ideal.

- Instale o Conector de contratação para integração de terceiros

  Instale a aplicação Conector de contratação para integrar aplicações de terceiros ao seu Experiências de contratação pacote.

- Modifique as políticas de limpeza para limpar dados

  Modifique as políticas de limpeza de dados padrão e crie regras para arquivar e excluir dados de aplicações no Experiências de contratação pacote, conforme necessário.

- Configuração de contratação

  Configure o. Contratação aplicação da guia no Central de gerentes fornecer um espaço de contratação perfeito para gerentes de contratação.

- Configurando o Espaço de recrutamento

  Configure o. Espaço de recrutamento e criar um espaço integrado e um canal de comunicação colaborativa entre os recrutadores e as outras personas de contratação.

- Configurar a Gestão de entrevistas

  Configure o. Gestão de entrevistas aplicação para começar com sua programação de entrevistas e jornada de gestão.

- Configuração da Central de candidatos

Tradução automática

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

Configure o. Central do candidato para que seus candidatos tenham um portal personalizado para todas as suas consultas e comunicação.

- Configuração da Perfil de talento

  Configure o. Perfil de talento atrair e gerenciar os melhores talentos do setor.

- Instalar e configurar Mercado de oportunidades

  Configure o. Mercado de oportunidades aplicação.

Planeje sua instalação

Identifique os requisitos e planeje sua instalação do Experiências de contratação pacote.

Dependências de Experiências de contratação

Os plug-ins a seguir são necessários para usar todos os recursos do Experiências de contratação pacote.

Experiências de contratação tem os seguintes componentes principais:

- Contratação (sn_ta_hiring_mgr)
- Espaço de recrutamento (sn_ta_recruter)
- Central do candidato (sn_ta_applicant)
- Conector de contratação (sn_ta_connector)
- Perfil de talento (sn_ta_tp)
- Gestão de entrevistas (sn_ta_int_mgmt)

Quando você instala todos os plug-ins no Experiências de contratação, os plug-ins a seguir são instalados por padrão.

- Central do funcionário - Pro plug-in (sn_ex_sp_pro)
- Central de gerentes plug-in (sn_mh)
- Perfil do funcionário (com.sn_employee)
- Experiências de conteúdo (sn_ca)
- Inteligência de habilidades (sn_skills_int)
- Arquitetura de base para finanças (sn_fin)
- Plug-in Contratando Core (sn_ta.Hiring_core)
- Autenticação com limite de tempo (com-snc.authenticate.time_limited_authetication)
- Plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles)

Instale o Conector de contratação para integração de terceiros

Você pode instalar a aplicação Conector de contratação (sn_ta_connector) para integrar com aplicações de terceiros se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Conector de contratação lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas e as aplicações da Store são instaladas com o Conector de contratação.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Conector de contratação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Conector de contratação (sn_ta_connector) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Uma lista das versões disponíveis para você é exibida.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Modifique as políticas de limpeza para limpar dados

Modifique as políticas de limpeza de dados padrão para limpar os dados de acordo com os requisitos organizacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administração** > **Limpeza de Tabela**.
2. Selecione uma ou mais das tabelas a seguir para modificar as configurações de limpeza automática padrão, uma de cada vez.

Tradução automática

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

Definições de limpeza automática padrão

Tabela	Tipo de campo de correspondência	Retenção de dados
sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application]	sys_updated_on	3 anos
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	sys_updated_on	3 anos
sn_ta_hiring_core_job_applicant [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	sys_updated_on	3 anos
sn_ta_tp_talent_pool [sn_ta_tp_talent_pool]	sys_updated_on	3 anos
sn_ta_hiring_core_job_description [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	sys_updated_on	3 anos
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	job_applicant.consent_updated	Um ano

Para obter uma descrição dos valores do campo de limpeza automática do formulário, consulte Preenchimento automático do formulário .

Regras para arquivar dados

Crie regras para arquivar e excluir dados de acordo com sua política organizacional.

Você tem a opção de arquivar e excluir dados após um tempo especificado, em vez de configurar políticas de limpeza.

Crie regras de arquivamento e destruição para arquivar dados e excluir os registros arquivados.

Para obter mais informações, consulte Arquivamento de dados .

Regras em cascata para limpar dados

As regras em cascata determinam uma limpeza completa dos dados desatualizados e de suas contrapartes relacionadas na origem do sistema.

Regras em cascata de Experiências de contratação

Cenário	Resultado
Uma requisição de trabalho é excluída.	Todas as candidaturas de trabalho para essa requisição de trabalho são excluídas.
Uma requisição de trabalho é excluída.	Todas as publicações de trabalho para essa requisição de trabalho são excluídas.
Uma requisição de trabalho é excluída.	Todos os registros associados na equipe de contratação para essa requisição de trabalho são excluídos.
Uma candidatura de trabalho é excluída.	Todas as habilidades extraídas associadas à candidatura ao trabalho são excluídas.
Uma candidatura de trabalho é excluída.	Todos os detalhes do perfil do candidato serão excluídos.

Integrações para Experiências de contratação

A integração permite a expansão de recursos e capacidades entre as aplicações.

Tradução automática

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

Integre com seu EM

Integre seu Experiências de contratação Ambiente com seus ATs preferenciais para criar um fluxo de trabalho de contratação contínuo.

Envie requisições de trabalho para o ATS

Envie as requisições de trabalho para o seu ATS integrado para ser publicado nos quadros de trabalho.

Defina as condições do gatilho para enviar as requisições de trabalho

Crie um fluxo de integração para enviar as requisições de trabalho para o ATS quando ele estiver no **Pronto** estado. Você pode reconfigurar o estado quando a requisição é enviada para seus AT integrados.

Criar fluxo de integração para ATS

Crie o fluxo de integração com seus ATs preferenciais para enviar dados de requisição de trabalho para os ATs.

Use o Integration Hub

Use o Integration Hub para integrar Experiências de contratação Com suas preferências de ATS. Para obter mais informações, consulte IntegrationHub spokes .

Ações de suporte

Depois que a integração for concluída, crie as ações de suporte para estabelecer um canal entre seu ATS e Experiências de contratação. As ações de suporte variam de acordo com seus ATs.

Exporte e importe dados manualmente

Você pode exportar a lista de requisições de trabalho da tabela Requisição de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_requisition] e importar os dados para um ATS manualmente.

Para obter mais informações, consulte Exportando dados .

Carregue requisições de trabalho usando conjuntos para importação

Traga todos os dados históricos de requisição de trabalho do seu ATS para o seu ServiceNow instância com os conjuntos de importação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições dos campos, consulte Carregar formulário de dados.

   Nota: Em **Tabela do conjunto de importação** campo, selecione **Tabela existente** E adicione a tabela Preparação de requisição de trabalho [sn_ta_connector_job_requisition_staging].

   A tabela está disponível com o sistema de base.
3. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Você também pode baixar o modelo do conjunto de importação. Para obter mais informações, consulte Baixar um modelo de importação .

4. Na seção Próximas etapas, selecione **Executar transformação** link relacionado.
5. No mapa Especificar conjunto de importação e transformação, selecione **Transformação** .
6. Selecione **Histórico de transformações** link relacionado para verificar se há erros no **Erros de linha do conjunto de importação** guia.

Resultado

A tabela de requisição de trabalho é atualizada com os dados importados.

Receber dados da candidatura e do candidato do ATS

Importe os detalhes da aplicação e do candidato do seu ATS integrado para o sistema para processamento.

Crie Fluxo de integração para extrair dados do ATS

Crie o fluxo de integração com seus ATs preferenciais para extrair dados.

Use o Integration Hub

Use o Integration Hub para integrar a Aquisição de talentos com seus ATs preferenciais para receber os dados sobre a aplicação e os detalhes do candidato. Para obter mais informações, consulte IntegrationHub spokes .

Ações de suporte

Depois que a integração for concluída, crie as ações de suporte para estabelecer um canal entre seu ATS e a aquisição de talentos. As ações de suporte variam de acordo com seus ATs.

Use Conjuntos para importação para configuração de dados

Use conjuntos de importação para obter os dados da candidatura de trabalho, se você não tiver um ATS integrado. Para obter mais informações, consulte Carregue candidaturas de trabalho usando conjuntos para importação.

Carregue candidaturas de trabalho usando conjuntos para importação

Carregue dados de candidatura de trabalho do seu ATS para seu ServiceNow instância em intervalos regulares usando conjuntos de importação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Carregar formulário de dados.

   Nota: Em **Tabela do conjunto de importação** campo, selecione **Tabela existente** E adicione a tabela Preparação da aplicação de trabalho [sn_ta_connector_job_application_staging].

   A tabela está disponível com o sistema de base.

Tradução automática

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

3. Selecione **Enviar**.

   Você também pode baixar o modelo do conjunto de importação. Para obter mais informações, consulte Baixar um modelo de importação .

4. Na seção Próximas etapas, selecione **Executar transformação** link relacionado.
5. No mapa Especificar conjunto de importação e transformação, selecione **Transformação** .
6. Selecione **Histórico de transformações** link relacionado para verificar se há erros no **Erros de linha do conjunto de importação** guia.

Resultado

A lista de candidatura de trabalho é atualizada com os dados importados.

Configure a integração do Microsoft Outlook

Configure o Microsoft Outlook para integrar convites de reunião do Experiências de contratação Com sua conta do Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure o Spoke do Microsoft Exchange Online.
   Para obter mais informações, consulte Microsoft Exchange Online Spoke .
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
3. Localize *`sn_ta_recruiter.enable_outlook_integration`*e defina o valor como **verdadeiro** .
4. **Opcional:** Localize *`sn_ta_recruiter.exchange_meeting_user`*e defina o valor como o nome principal do usuário.
   - Convites por e-mail originados de Experiências de contrataçãoé enviado da conta do nome principal do usuário, se definido. Se não estiver definido, ele usará como padrão a conta de usuário usada ao configurar o spoke do Microsoft Exchange Online.
   - Para enviar e-mails em nome da conta do nome principal do usuário, o usuário criado ao configurar o spoke do Microsoft Exchange Online deve ter acesso delegado.
5. **Opcional:** Para habilitar que convites do Outlook de espaço reservado sejam enviados localizando o. *`sn_ta_recruiter.block_interviewer_calendar`*e definindo o valor como **verdadeiro** .
6. Navegar até **Tudo** > **Spoke do Microsoft Exchange Online** > **Registro do Webhook**.
7. Localize e abra o registro de programação de entrevista de trabalho.
8. Selecione o **URL de retorno de chamada**.
9. Selecione **Atualizar**.

Configure a integração do Zoom

Configure o Zoom para integrar perfeitamente os convites de reunião originados de Experiências de contratação Com sua conta do Zoom.

Para obter mais informações, consulte Configure o spoke do Zoom .

Tradução automática

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

Configurar Virtual Agent notificações em Microsoft Teams

Configure o. Virtual Agent notificações para fornecer atualizações imediatas para os gerentes de contratação e recrutadores em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você deve ativar os seguintes plug-ins para Virtual Agent funcionalidade de notificação.

- Central do funcionário - Pro plug-in (sn_ex_sp_pro)
- Plug-in do Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Nota: Glide Virtual Agent Lite o plug-in (com.glide.cs.chatbot.lite), se habilitado, fornece somente notificação somente leitura. Ele não é compatível com notificações acionáveis.

Para obter mais informações sobre como ativar o Glide Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot), consulte Como ativar Virtual Agent .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Virtual Agent a notificação está disponível em Microsoft Teams aplicativo de envio de mensagens. Ative o Glide Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot) em Aquisição de talentos ambiente.

Depois de configurar o Glide Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot), ele solicita que você configure Microsoft Teams.

Procedimento

1. Integrar ServiceNow Virtual Agent com Microsoft Teams.
   Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams .
2. Configure a integração conversacional do Glide Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot) com Microsoft Teams.

   Para obter mais informações sobre como configurar o Glide Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot) com Microsoft Teams, consulte Integração conversacional com Microsoft Teams .

Referência do Experiências de contratação

Saiba mais sobre a gestão de estado da requisição, a gestão de estado da aplicação e outros detalhes, que são importantes para navegar no Experiências de contratação pacote.

Funções no Experiências de contratação

Uma visão geral das diferentes funções e critérios do usuário em Experiências de contratação.

Funções e critérios do usuário

Nome	Descrição
Administrador principal de contratação [sn_ta_Hiring_core.admin]	Esta função é o Superadministrador no Experiências de contratação ambiente.
Recrutamento principal - Recrutador [sn_ta_Hiring_core.recruiter]	Esta função é para o recrutador que cria e gerencia as requisições de trabalho.

Tradução automática

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

Funções e critérios do usuário

Nome	Descrição
Contratando Core - Entrevistador [sn_ta_hiring_core.interviewer]	Esta função é para entrevistadores que avaliam os candidatos na requisição de trabalho.
Contratação principal - Coordenador de recrutamento[sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator]	Esta função é para o coordenador do recrutador que cria entrevistas e gerencia o fluxo de trabalho da aplicação.
Contratação principal - Gerente de contratação [sn_ta_Hiring_core.Hiring_manager]	Esta função é para o gerente de contratação de uma requisição de trabalho.
Contratação principal - Candidato [sn_ta_Hiring_core.applicant]	Esta função serve para fornecer informações comuns aos candidatos internos e externos. Esta função é uma função primária das funções de candidato interno e externo.
Candidato externo [sn_ta_Hiring_core.external_applicant]	Esta função é para candidatos externos e contém a função snc_external. Aplica-se a qualquer candidato externo que não seja funcionário da empresa.
Candidato interno [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Esta função é para candidatos internos e contém a função snc_internal. Isso se aplica somente a funcionários existentes na empresa.
approver_user	Esta função é necessária para usuários aprovadores.
Administrador do perfil de talentos [sn_ta_tp.talent_profile_admin]	Esta função é necessária para configurar o Perfil de talento.
Usuário do perfil de talento [sn_ta_tp.talent_profile_user]	Esta função é necessária para usar as funcionalidades do Perfil de talento.
administrador	Esta é a função de administrador. Esta função tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança.

Tradução automática

Componentes instalados com o Contratando Core

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Contratando Core plug-in, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador principal de contratação [sn_ta_hiring_core.admin]	Esta função é o Superadministrador no Experiências de contratação ambiente.	• Contratação principal - Gerente de contratação [sn_ta_hiring_core.hiring_manager] • Recrutamento principal - Recrutador [sn_ta_hiring_core.recruter]

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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
		• Administrador de perfil de talento sn_ta_tp.talent_profile_user
Contratação principal - Gerente de contratação [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	Esta função é para o gerente de contratação de uma requisição de trabalho.	• Usuário da Inteligência de habilidades [skill_user] • Usuário do Hub do gerente [sn_mh.manager_hub_user] • Usuário do perfil de talento [sn_ta_tp.talent_profile_user]
Recrutamento principal - Recrutador [sn_ta_hiring_core.recruter]	Esta função é para o recrutador que cria e gerencia as requisições de trabalho.	• Usuário da Inteligência de habilidades [skill_user] • Espaço reservado [template_read_global] • Espaço reservado [template_editor_group] • Espaço reservado • [email_composer] • Coordenador de recrutamento [sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator] • Usuário do perfil de talento [sn_ta_tp.talent_profile_user] • Usuário da tela [canvas_user]
Recrutamento principal - Coordinador de recrutamento	Esta função é para o coordenador do recrutador que cria entrevistas e gerencia o fluxo de trabalho da aplicação.	• Espaço reservado [template_editor_group] • Espaço reservado [template_read_global] • Usuário da tela [canvas_user]

Tradução automática

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

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Contratação principal - Entrevistador [sn_ta_hiring_core.interviewer]	Esta função serve para fornecer a um entrevistador as informações necessárias.	Nenhum(a)
Contratação principal - Candidato [sn_ta_hiring_core.candidant]	Esta função serve para fornecer informações comuns aos candidatos internos e externos.	Nenhum(a)
Contratação principal - Candidato externo [sn_ta_hiring_core.external_candidant]	Esta função é para candidatos externos e contém a função snc_external. Aplica-se a qualquer candidato externo que não seja funcionário da empresa.	Nenhum(a)
Contratação principal - Candidato interno [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Esta função é para os candidatos internos e contém o candidato e a função snc_internal.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
MarkAplicantInativo	Desativa os candidatos que não são mais viáveis para o sistema em intervalos regulares.
Notifique os recrutadores e o gerente de contratação em dias alternativos	Notifica os recrutadores e os gerentes de contratação quando o feedback da entrevista não é recebido do candidato.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Certificação do candidato [sn_ta_hiring_core_applicant_certification]	Detalhes da certificação compartilhados pelos candidatos.
Educação do candidato [sn_ta_hiring_core_applicant_education]	Detalhes educacionais compartilhados pelos candidatos.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Experiência de trabalho do candidato [sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp]	Detalhes da experiência de trabalho compartilhados pelos candidatos.
Habilidades extraídas [sn_ta_hiring_core_extracted_skills]	Detalhes das habilidades compartilhadas pelos candidatos.
Tarefa de contratação [sn_ta_hiring_core_hiring_task]	Detalhes das habilidades extraídas dos valores inseridos pelos candidatos.
Participante da entrevista [sn_ta_hiring_core_interview_attendee]	Detalhes dos participantes da entrevista para uma função.
Feedback da entrevista [sn_ta_hiring_core_interview_feedback]	Detalhes do feedback da entrevista recebido.
Horário da entrevista [sn_ta_hiring_core_interview_slot]	Armazena dados dos slots de entrevista.
Candidato [sn_ta_hiring_core_job_candidant]	Lista de candidatos armazenados no sistema.
Candidatura de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_application]	Lista de candidaturas de emprego recebidas.
Quadro de trabalhos [sn_ta_hiring_core_job_board]	Reúne dados do quadro de empregos.
Equipe de contratação do trabalho [sn_ta_hiring_core_job_hiring_team]	Detalhes da equipe de contratação para uma requisição.
Entrevista de emprego [sn_ta_hiring_core_job_interview]	Detalhes de entrevistas para uma requisição de trabalho.
Publicação de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_posting]	Detalhes das publicações de trabalho para cada requisição de trabalho.
Requisição de trabalho [sn_ta_hiring_core_job_requisition]	Lista de requisições de trabalho no sistema.
Link do perfil [sn_ta_hiring_core_profile_link]	Detalhes dos dados de vinculação do perfil.
Histórico de reagendamento de entrevista	Dados históricos dos cronogramas de entrevista.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[sn_ta_hiring_core_reprogramar_history]	

Componentes instalados com o Conector de contratação

A seguir estão os componentes instalados com a ativação do plug-in Conector de contratação.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Preparação da certificação do candidato [sn_ta_connector_applicant_certification_staging]	Reúne detalhes de certificação dos candidatos.
Preparação da educação do candidato sn_ta_connector_applicant_education_staging	Reúne detalhes educacionais dos candidatos.
Preparação da experiência de trabalho do candidato [sn_ta_connector_applicant_work_exp_staging]	Reúne detalhes da experiência de trabalho anterior dos candidatos.
Preparação da candidatura de trabalho [sn_ta_connector_job_application_staging]	Reúne os detalhes da candidatura de trabalho dos candidatos.
Preparação de requisição de trabalho [sn_ta_connector_job_requisition_staging]	Reúne os detalhes das requisições de trabalho.
Preparação do link do perfil [sn_ta_connector_profile_link_staging]	Reúne detalhes dos dados do link do perfil.

Carregar formulário de dados

Use os conjuntos de importação para despejar dados para sua instância local a partir de uma integração de terceiros.

Tabela do conjunto de importação

Campo	Descrição
Tabela do conjunto de importação	Tipo de tabela de conjunto de importação.
Rótulo	Rótulo da tabela que está sendo preenchida.
Nome	Nome da tabela que está sendo preenchida.
Origem da importação	Tipo de fonte de dados.
Arquivo	Opção para carregar um arquivo.
Número da folha	Número de planilhas permitidas no arquivo carregado.
Linha de cabeçalho	Número de linha de cabeçalho permitida no arquivo carregado.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com o Contratando Core

As propriedades do sistema instaladas com o plug-in Contracting Core são necessárias para configurar diferentes funcionalidades no Experiências de contratação ambiente.

Essas propriedades estão disponíveis para contratação do Core.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades para Contratação de Core

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_application_activity.fields	Campos de formatação para as candidaturas de trabalho. • Tipo: Cadeia de caracteres • Valor padrão: Assigned_to, cmdb_ci, state, impact, priority, Opened_by, work_notes, comentários, *attachments*, *Emailcorrespondence*, EmailAutogenerated* • Outros valores possíveis: ◦ n Ler funções : sn_ta_hiring_core.admin ◦ Gravar funções : sn_ta_hiring_core.admin
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_interview_activity.fields	Campos de formatação para as atividades de entrevista. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *Attachments*, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogerated*, number, state, interview_type, interview_start, interview_end, formato, comentários, work_notes • Outros valores possíveis: ◦ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.admin ◦ Funções de gravação: sn_ta_Hiring_core.admin
glide.ui.sn_ta_hiring_core_job_requisition_activity.fields	Campos de formatação para as requisições de trabalho. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: state, job_title, primary_location, additional_location, Hiring_manager, cost_center, seniority_level, department, compensation_range, position_count, employment_type, assignment_group, assigned_to, *attachments*, cmdb_ci, prioridade, opened_by, work_notes, comentários, on_hold, on_hold_notes, on_hold_reason,

Tradução automática

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

Propriedades para Contratação de Core

Propriedade	Descrição
	approval_history, closure_notes, Closure_reason, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogerated* • Outros valores possíveis: ◦ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.admin ◦ Funções de gravação: sn_ta_Hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields	Campos que acionam uma nova solicitação de aprovação quando atualizados. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Compensation_range, location_flexability, seniority_level, position_count • Outros valores possíveis: ◦ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.admin ◦ Funções de gravação: administrador
sn_ta_hiring_core.due_date_for_interview_feedback	Prazo padrão definido para que o candidato forneça feedback sobre sua experiência de entrevista. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7 • Outros valores possíveis: Ignorar cache: Selecionado
sn_ta_hiring_core.enable_va_notification_for_fields	Campos que são acionados Virtual Agent notificações quando atualizadas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: state, job_title, primary_location, compensation_range • Outros valores possíveis: ◦ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.recruter, sn_ta_Hiring_core.Hiring_manager ◦ Funções de gravação: sn_ta_Hiring_core.admin
sn_ta_hiring_core.interviewFeedbackScheduleJobLength	Período de buffer após o qual a solicitação de entrevista de feedback é criada.

Tradução automática

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

Propriedades para Contratação de Core

Propriedade	Descrição

	• Tipo: Número Inteiro
	• Valor padrão: 3600
	• Outros valores possíveis:
	  ○ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.recruiter, sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator
	  ○ Funções de gravação: admin, sn_ta_Hiring_core.admin

sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays	Número padrão de dias após os quais os candidatos são considerados inativos.
	• Tipo: Número Inteiro
	• Valor padrão: 30
	• Outros valores possíveis:
	  ○ Funções de leitura: admin, sn_ta_Hiring_core.admin
	  ○ Funções de gravação: sn_ta_Hiring_core.admin, admin

sn_ta_hiring_core.min_admin_count	Número padrão de administradores aceitos.
	• Tipo: cadeia de caracteres
	• Valor padrão: 1
	• Outros valores possíveis:
	  ○ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.admin
	  ○ Funções de gravação: sn_ta_Hiring_core.admin

sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing	os estados da requisição de trabalho quando as requisições são editáveis. • 10 Novo • 20 Aprovação pendente • 30 Rejeitado • 40 Pronto • 50 Aberto • 60 Encerrado Estes são os valores de campo:

Tradução automática

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

Propriedades para Contratação de Core

Propriedade	Descrição

	• Tipo: cadeia de caracteres
	• Valor padrão: 10,30,40
	• Outros valores possíveis:
	  ○ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.admin, admin
	  ○ Funções de gravação: administrador

Notificações em Experiências de contratação

Notificações em Experiências de contratação ajude o gerente de contratação, o recrutador e o candidato a acompanhar qualquer desenvolvimento significativo no processo de contratação.

Use o e-mail e Virtual Agent notificações em Experiências de contratação pacote. Mantenha-se atualizado sobre as mudanças recentes feitas em suas requisições de trabalho como gerente de contratação ou recrutador.

Acompanhe seus candidatos com Virtual Agent Microsoft Teams bate-papo. Para obter mais informações, consulte Configurar Virtual Agent notificações em Microsoft Teams.

Notificações doVirtual Agent

As notificações do Virtual Agent ajudam o gerente de contratação e o recrutador a permanecer atualizados sobre as mudanças recentes em suas requisições e as aplicações correspondentes, mantendo o canal de comunicação tranquilo.

Virtual Agent para o gerente de contratação

Para requisições de trabalho, você recebe notificações

Quando um recrutador é atribuído a uma requisição.

Quando um campo em um formulário de requisição de trabalho é atualizado.

Quando o estado da requisição de trabalho muda.

Você pode:

- Deixe uma mensagem de resposta para o recrutador por meio do Virtual Agent.
- Siga o link para ir para a página de detalhes da requisição de trabalho.
- Ignorar notificações para interromper o fluxo de notificações.

Virtual Agent para o recrutador

Para requisições de trabalho, você recebe notificações

Quando um gerente de contratação deixa uma mensagem para o recrutador do fluxo de atividades da guia Contratação.

Quando o Estado da requisição de trabalho muda. O recrutador também recebe uma notificação para mudanças feitas por conta própria.

Para candidaturas de emprego, você recebe notificações

Tradução automática

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

Quando um candidato deixa uma mensagem da Central de candidatos.

Você pode:

- Deixe uma mensagem de resposta para o gerente de contratação por meio de Virtual Agent notificação.
- Siga o link da requisição de trabalho para ir para a página de detalhes da requisição de trabalho.

Você também pode:

- Siga o link da candidatura de emprego para ir para a página de detalhes da candidatura de emprego.
- Deixe uma resposta de mensagem para o candidato.
- Ignorar notificações para interromper o fluxo de notificações.

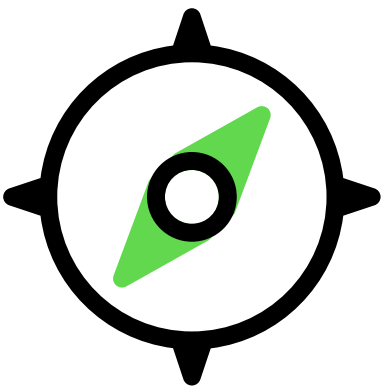
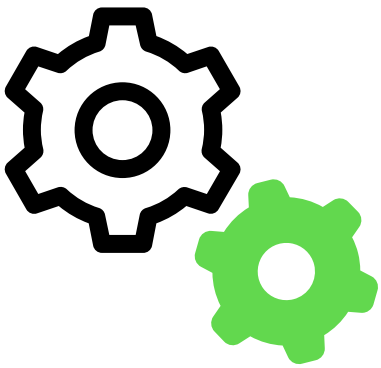
. Virtual Agent o recurso de notificações só está disponível com Microsoft Teams.

Para obter mais informações sobre como configurar Virtual Agent com Microsoft Teams, consulte Configurar Virtual Agent notificações em Microsoft Teams.

Guia Contratação

A guia Contratação é um hub centralizado para gerentes de contratação, projetado para facilitar a colaboração eficiente das partes interessadas e impulsionar um processo de contratação simplificado e eficaz.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Contratação aplicação da guia	Instale e configure o. Contratação aplicação da guia	Saiba como usar o. Contratação aplicação da guia

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Tradução automática

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

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorar a contratação

Saiba mais sobre Contratação e revise os benefícios que ele pode fornecer aos gerentes de contratação em sua organização.

Visão geral Contratação

. Contratação a aplicação fornece uma experiência unificada e contínua para gerenciar as necessidades de contratação, permitindo que os gerentes de contratação rastreiem as requisições de trabalho e as aplicações com eficiência. Facilita a colaboração com recrutadores e oferece informações claras sobre as responsabilidades, simplificando o processo de contratação.

Contratação usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Gerente de contratação	Os gerentes de contratação solicitam vagas de emprego, rastreiam trabalhos, colaboram com recrutadores, exibem e comparam candidaturas, fornecem feedback e assim por diante.

Tradução automática

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

Benefícios do Contratação

Benefícios do Contratação

Benefício	Recurso	Usuários
Abra uma requisição de trabalho quando houver uma vaga.	Crie uma requisição de trabalho como gerente de contratação	Gerente de contratação
Rastreie as requisições de trabalho e os detalhes associados na guia Contratação.	Acompanhamento de uma requisição de trabalho na guia Contratação	Gerente de contratação
Rastreie as aplicações em uma requisição de trabalho e os detalhes associados na guia Contratação.	Acompanhamento de um registro de aplicação na guia Contratação	Gerente de contratação
Colabore com o recrutador para uma requisição de trabalho.	Colabore com o recrutador	Gerente de contratação
Exiba o conteúdo de contratação, como políticas e processos da empresa, na guia Contratação.	Exibir conteúdo de contratação	Gerente de contratação

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Contratação, consulte:

- Configuração de contratação
- Contratação

Contratação

Aumente sua produtividade com um portal que fornece clareza no processo de contratação e uma colaboração sem esforço com os recrutadores. Economize o tempo necessário para contratar com um fluxo de contratação intuitivo.

Trazer processos, responsabilidade e conscientização contínuos, com maior colaboração, sistemas automatizados, e comunicações claras com a guia Contratação no Hub do gerente.

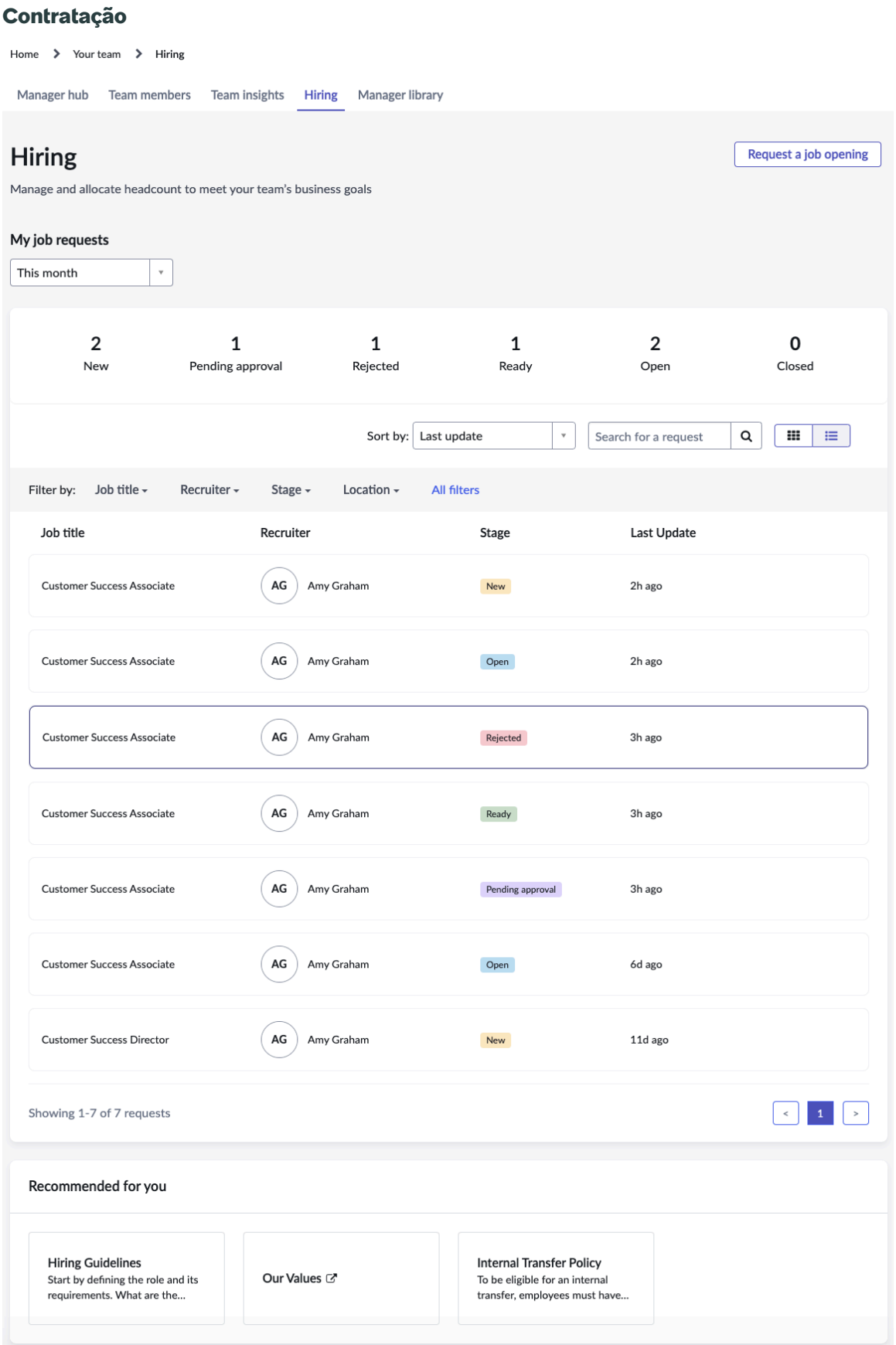
Economize tempo e aumente a eficácia com a colaboração sem esforço com a equipe de recrutamento.

Contratação fornece ao gerente de contratação:

- Melhoria da eficiência de contratação.
- Redução do tempo de contratação.
- Limpar o fluxo de aprovação de uma requisição.

Tradução automática

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



Tradução automática

Abra uma requisição, ofereça suporte a um recrutador para criar uma descrição de trabalho, colabore com os recrutadores e rastreie o fluxo de trabalho de aprovação, como gerente de contratação, na guia Contratação.

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

Configuração de contratação

Instalar e configurar Contratação para usá-lo no processo de contratação.

Instale Contratação

Você pode instalar o. Contratação aplicação da guia (sn_ta_hiring_mgr) se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Contratação lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Contratação aplicação da guia (sn_ta_hiring_mgr) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Uma lista das versões disponíveis para você é exibida.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configurar contratação

Configure a guia Contratação no Hub do gerente para capacitar os gerentes de contratação a fazer contratações de qualidade. Crie um processo contínuo e uma comunicação fácil com o recrutador.

Configure a seção Recomendado para você para adicionar e exibir conteúdo de contratação com facilidade. Para obter mais informações sobre como configurar o recomendado para você, consulte Recomendado para você.

Habilitar Now Assist Resultados do Genius de perguntas e Respostas para gerar respostas dos artigos mais relevantes para a consulta de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius .

Tradução automática

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

Personalize os campos do formulário de requisição de trabalho de acordo com seus requisitos organizacionais. Para obter mais informações, consulte Criar ou editar um item do catálogo .

Configure dados de campo no formulário de solicitação de requisição de trabalho

Adicione uma entrada às tabelas de referência para fornecer os valores de campo no formulário de solicitação de requisição de trabalho.

Adicione uma entrada nas respectivas tabelas para que os seguintes valores de campo estejam disponíveis no formulário de solicitação de requisição de trabalho.

Você deve ter a função de administrador para configurar os campos.

- Adicione a entrada do campo Perfil de trabalho à tabela Perfil de trabalho [sn_skills_int_job_profile] e a entrada do campo Nível de trabalho à tabela Nível de trabalho [sn_skills_int_job_level]. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.
- Adicione a entrada do campo Local do escritório à tabela Local do escritório [sn_fin_office_location]. Para obter mais informações, consulte Adicionar locais de escritório .

O campo Local do escritório deve ter o campo Entidade jurídica definido. Para obter mais informações sobre como adicionar uma entrada de entidade jurídica à tabela Entidade jurídica [sn_fin_legal_entity], consulte Entidade jurídica .

Personalize os campos no formulário de solicitação de requisição de trabalho

Personalize os campos que você deseja incluir no formulário de solicitação de requisição de trabalho, de acordo com seu requisito organizacional.

Para obter mais informações sobre como personalizar os campos, consulte Criar ou editar um item do catálogo .

Você pode usar o formulário de solicitação de requisição de trabalho, pois ele também é fornecido fora do sistema de base. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de requisição de trabalho.

Contratação

Como gerente de contratação, use a guia Contratação para aproveitar uma maior colaboração com as partes interessadas e um processo de contratação simplificado.

Guia Contratação

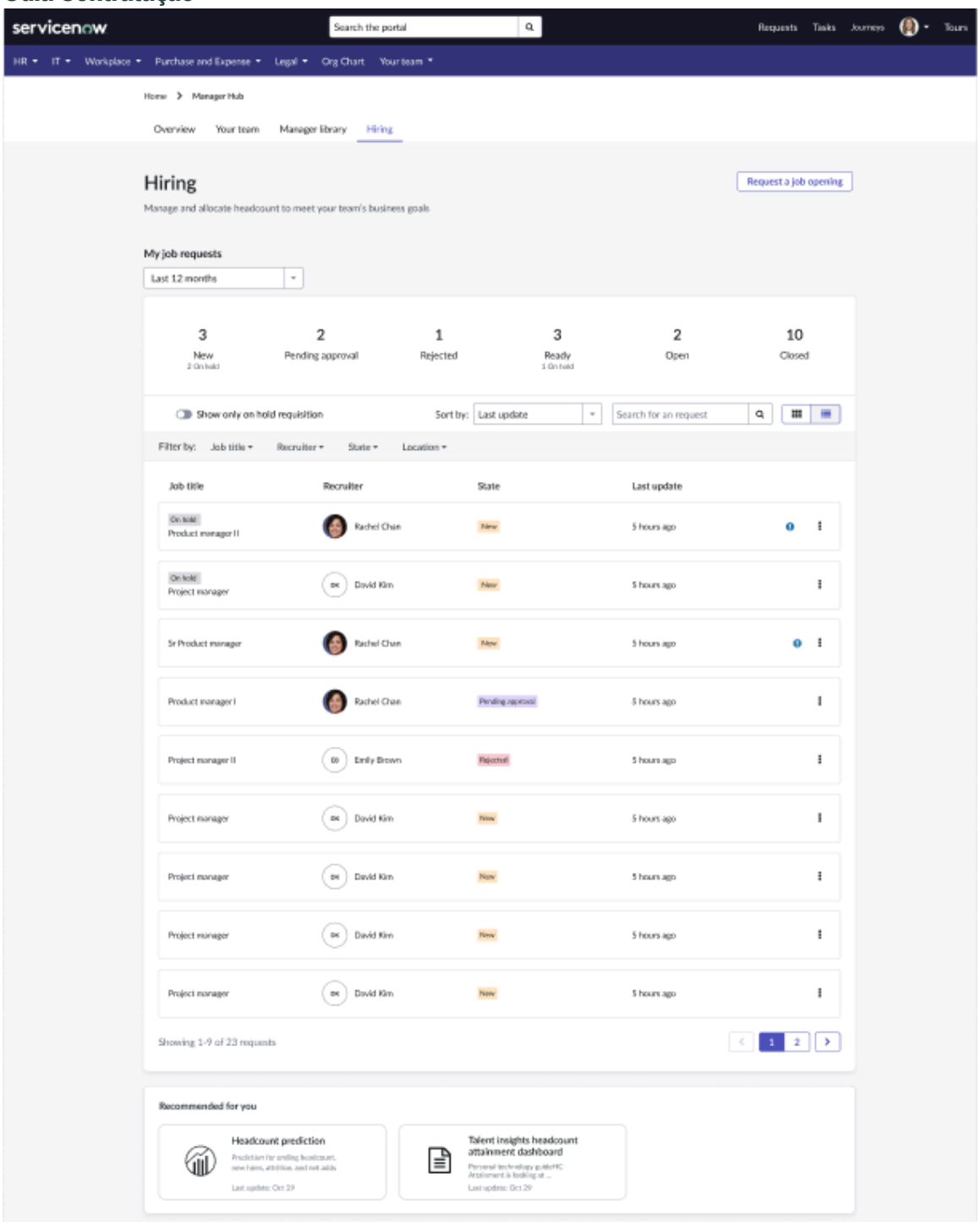
A guia Contratação funciona como a fonte da verdade para o gerente de contratação.

A guia Contratação ajuda os gerentes de contratação a rastrear as solicitações geradas por eles na seção Minhas solicitações de trabalho.

Tradução automática

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

Guia Contratação



Ele fornece informações sobre o número de requisições em aberto por estado.

Ele também lista todas as requisições de trabalho por cargo, recrutador, estado e dados da última atualização.

Crie uma requisição de trabalho como gerente de contratação

Solicite uma requisição de trabalho para uma vaga que você deseja preencher em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.Hiring_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Sua equipe** > **Contratação**.
2. Selecione **Solicite uma vaga de emprego** .
3. No novo formulário de solicitação de vaga de emprego, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de requisição de trabalho.
4. Selecione Salvar ou Enviar.

Seleção	Ação
Salvar como rascunho	Os detalhes da requisição de trabalho são salvos como rascunho.
Enviar	Uma nova requisição de trabalho é criada.

Acesse o rascunho salvo no **Rascunho** Em Minhas solicitações.

Nota:

Quando uma solicitação de trabalho é criada por um gerente de contratação, o recrutador pode ver a solicitação em aberto na página de visão geral do Espaço de recrutamento. Para obter mais informações, consulte Visão geral da carga de trabalho de recrutamento.

Resultado
Uma requisição de trabalho é criada e está no estado Novo.

Usar Now Assist para abrir uma requisição de trabalho

Usar Now Assist em Virtual Agent para criar ou duplicar uma requisição de trabalho para uma vaga que você deseja preencher em sua organização.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ativar Now Assist em Virtual Agent versão 4.0.1 ou posterior como alguns Now Assist os recursos podem variar em versões anteriores.

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.Hiring_manager, sn_ta_Hiring_core.Reciter

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Abra o. Virtual Agent janela de bate-papo selecionando o ícone de bate-papo ( ).
3. Solicitação para abrir uma nova requisição de trabalho de uma das seguintes maneiras.
   - Selecionar **Mostrar tudo** > **Nova solicitação de vaga de emprego**.
   - Insira uma solicitação no bate-papo para abrir uma nova requisição de trabalho.
4. Selecione uma das seguintes opções e siga Virtual Agent prompts.

Opção	Ação
Crie uma nova requisição de trabalho	Crie uma requisição de trabalho respondendo aos prompts, que são usados para preencher o formulário de requisição de trabalho.

Tradução automática

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

Opção	Ação
	Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de requisição de trabalho.
Duplicar uma requisição de trabalho	Duplique uma requisição de trabalho existente selecionando-a na lista fornecida. **Importante:** Esta opção estará disponível somente se Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) o plug-in está ativado e você tem requisições de trabalho existentes.

Nota: Qualquer item do catálogo definido por você pode ser acessado usando Now Assist em Virtual Agent.

Resultado
Uma nova requisição de trabalho é criada.

Nota: Quando uma solicitação de trabalho é criada por um gerente de contratação, o recrutador pode ver a solicitação em aberto na página de visão geral do Espaço de recrutamento. Para obter mais informações, consulte Visão geral da carga de trabalho de recrutamento.

Acompanhamento de uma requisição de trabalho na guia Contratação

O gerente de contratação pode exibir o status detalhado de uma requisição de trabalho em aberto para rastrear e atualizar. Os gerentes de contratação podem consultar materiais de contratação relevantes para aprimorar sua base de conhecimento.

Exiba os detalhes da requisição de trabalho ao abrir uma requisição no painel de contratação.

Obtenha conhecimento detalhado de uma requisição de trabalho em aberto.

Veja a progressão da requisição de trabalho e o estado atual com o widget de passo de requisição na seção de visão geral.

. **Detalhes** fornece todos os valores de campo detalhados fornecidos no momento da solicitação de requisição de trabalho.

. **Atividade** ajuda o gerente de contratação a colaborar com o recrutador e os aprovadores para preencher a vaga.

. **Aprovações** mostra o nome do aprovador e o estado da solicitação de aprovação para facilitar o acompanhamento.

- Exiba os detalhes da aprovação quando o recrutador enviar a requisição para aprovação.
- Veja um comentário adicionado à solicitação de aprovação pelo aprovador.

. **Descrição do trabalho** mostra a descrição do trabalho da requisição de trabalho.

. **Aplicações** lista todas as aplicações na requisição de trabalho e seus respectivos detalhes.

Tradução automática

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

- Identifique as aplicações com um marcador Resposta solicitada indicando que o recrutador solicitou suas entradas.
- Compartilhe sua recomendação para a aplicação com o recrutador selecionando a opção necessária em **Selecione a resposta** lista suspensa.
- Se você já forneceu uma resposta, poderá adicionar um comentário para o recrutador em um registro de aplicação ativo selecionando **Adicionar comentário** .
- Selecione até quatro aplicações e selecione **Comparar aplicações** avaliá-los com base na classificação média do candidato, no andamento da entrevista e no feedback recebido.

. **Fases da entrevista** lista todas as fases de entrevista configuradas para a requisição de trabalho e seus respectivos detalhes.

Acompanhamento de um registro de aplicação na guia Contratação

Rastreie uma candidatura em uma requisição de trabalho e exiba seus detalhes correspondentes como gerente de contratação.

Em **Aplicações** de uma requisição de trabalho, selecione um registro de aplicação para exibir seus detalhes.

Você pode compartilhar sua recomendação para a aplicação com o recrutador selecionando **Selecione a resposta** e selecionando a opção necessária.

Se você já forneceu uma resposta, poderá adicionar comentários adicionais para o recrutador em um registro de aplicação ativo selecionando **Adicionar comentário** .

As seguintes informações estão disponíveis na página de registro da aplicação:

- As fases pelas quais a aplicação passou e as próximas fases.
- Seção Atividades futuras que exibe as próximas entrevistas propostas e programadas em ordem cronológica. Você pode solicitar ao recrutador um novo intervalo de tempo para uma entrevista agendada selecionando o correspondente **Solicitar novo horário** botão.

. **Visão geral** exibe os detalhes do candidato que incluem informações básicas, experiência profissional, informações educacionais e certificações, se houver.

. **Entrevista** lista todas as entrevistas agendadas com o candidato com detalhes como nome, tipo, estado, hora de início e duração da entrevista. Você pode selecionar uma entrevista na lista para navegar até a página de registro de entrevista e exibir os detalhes da entrevista, a lista de participantes e o feedback recebido do candidato.

. **Feedback** exibe o feedback recebido para as várias entrevistas programadas com o candidato. Como gerente de contratação, se você for um dos entrevistadores, poderá selecionar **Forneça feedback** . compartilhe seu feedback com o recrutador. Se necessário, você também pode editar seu feedback.

Colabore com o recrutador

Colabore com o recrutador para a requisição de trabalho no fluxo de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.Hiring_manager

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Sua equipe** > **Contratação**.
2. PESQUISE a requisição de trabalho e selecione-a.
3. No Fluxo de atividades da página de detalhes da requisição de trabalho, envie uma mensagem para o recrutador, usando **Comentários** guia.
   O gerente de contratação também pode ver os comentários do recrutador e do aprovador da requisição de trabalho no fluxo de atividades

Resultado

O recrutador recebe uma notificação por e-mail com os detalhes do comentário.

Exibir conteúdo de contratação

Veja os diferentes materiais de contratação disponíveis na guia Contratação.

Acesse conteúdo de contratação relevante, como gerente de contratação, na seção Recomendado para você.

Entenda melhor as políticas e os processos de contratação específicos da região.

Para obter mais informações sobre como configurar o recomendado para você na contratação, consulte Configurar contratação.

Espaço de recrutamento

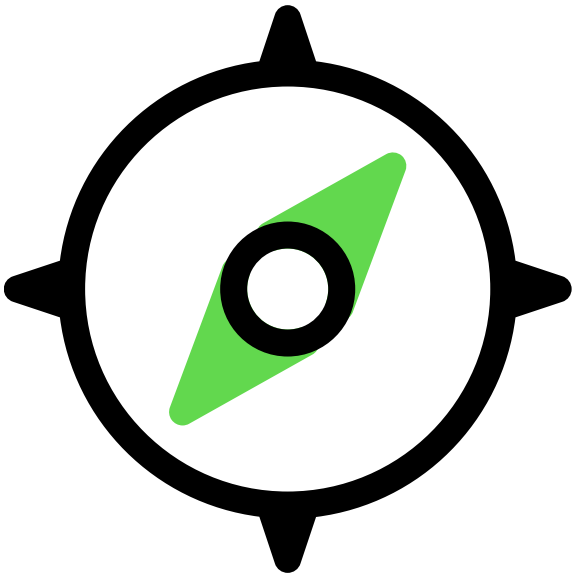
. Espaço de recrutamento centraliza o acompanhamento de requisições de trabalho, aumenta a eficiência de contratação, melhora o engajamento do candidato e permite que os recrutadores tomem decisões mais inteligentes com informações de talentos.

Tradução automática

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

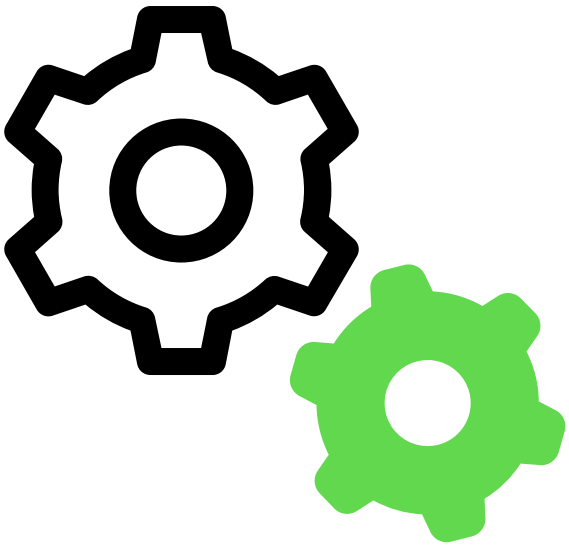
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Espaço de recrutamento

Configurar



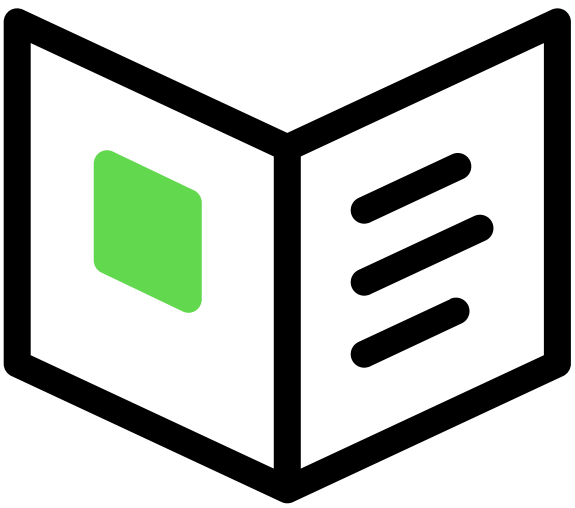
Instale e configure o. Espaço de recrutamento aplicação

Uso



Saiba como usar Espaço de recrutamento

Referência



Informações de referência importantes sobre Espaço de recrutamento

Tradução automática

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

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

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorar o Espaço de recrutamento

Saiba mais sobre Espaço de recrutamento e revise os benefícios que ele pode oferecer aos recrutadores em sua organização.

Visão geral Espaço de recrutamento

. Espaço de recrutamento O aplicativo fornece aos recrutadores uma plataforma centralizada para gerenciar seu trabalho com eficiência, oferecendo recursos como painéis de KPIs, acompanhamento de requisição de trabalho e colaboração das partes interessadas. Ele permite que os recrutadores simplifiquem o processo de contratação, acompanhem as principais métricas e melhorem a eficiência de contratação em um espaço unificado.

Espaço de recrutamento usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Recrutador	Recrutadores gerenciam requisições de trabalho e aplicações, colaboram com gerentes de contratação e candidatos, programam e gerenciam entrevistas.

Tradução automática

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

Usuários

Usuário	Descrição
Coordenador de recrutamento	O coordenador de recrutamento auxilia o recrutador durante o processo de contratação.

Benefícios do Espaço de recrutamento

Benefícios do Espaço de recrutamento

Benefício	Recurso	Usuários
Crie uma requisição de trabalho e mova-a facilmente pelo processo.	Crie uma requisição de trabalho como recrutador	Recrutador
Adicione uma descrição detalhada do trabalho às requisições de trabalho.	Adicione uma descrição de trabalho a uma requisição	Recrutador
Exiba e rastreie as requisições de trabalho para gerenciar melhor seu trabalho. Entre em contato com os candidatos para interagir com eles.	Rastreie uma requisição de trabalho no Espaço de recrutamento	Recrutador
Adicione, edite ou remova membros da equipe de contratação.	Gerenciar a equipe de contratação	Recrutador
Mova as requisições de trabalho facilmente pelo processo de contratação.	Gerencie as requisições de trabalho como recrutador	Recrutador
Exiba e rastreie as aplicações em uma requisição de trabalho e os detalhes associados.	Acompanhamento de uma aplicação no espaço Recrutamento	Recrutador
Colabore de forma eficaz com o gerente de contratação. Ajude o gerente de contratação a criar uma descrição precisa do trabalho.	Colabore com o gerente de contratação	Recrutador
Enviar e-mails para o candidato a partir de uma requisição de trabalho.	Envie um e-mail de uma requisição de trabalho	Recrutador
Exiba o painel de KPIs para analisar as principais métricas.	Exiba o Painel de aquisição de talentos	Recrutador

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Espaço de recrutamento, consulte:

- Configurando o Espaço de recrutamento
- Usando o Espaço de recrutamento
- Referência do Espaço de recrutamento

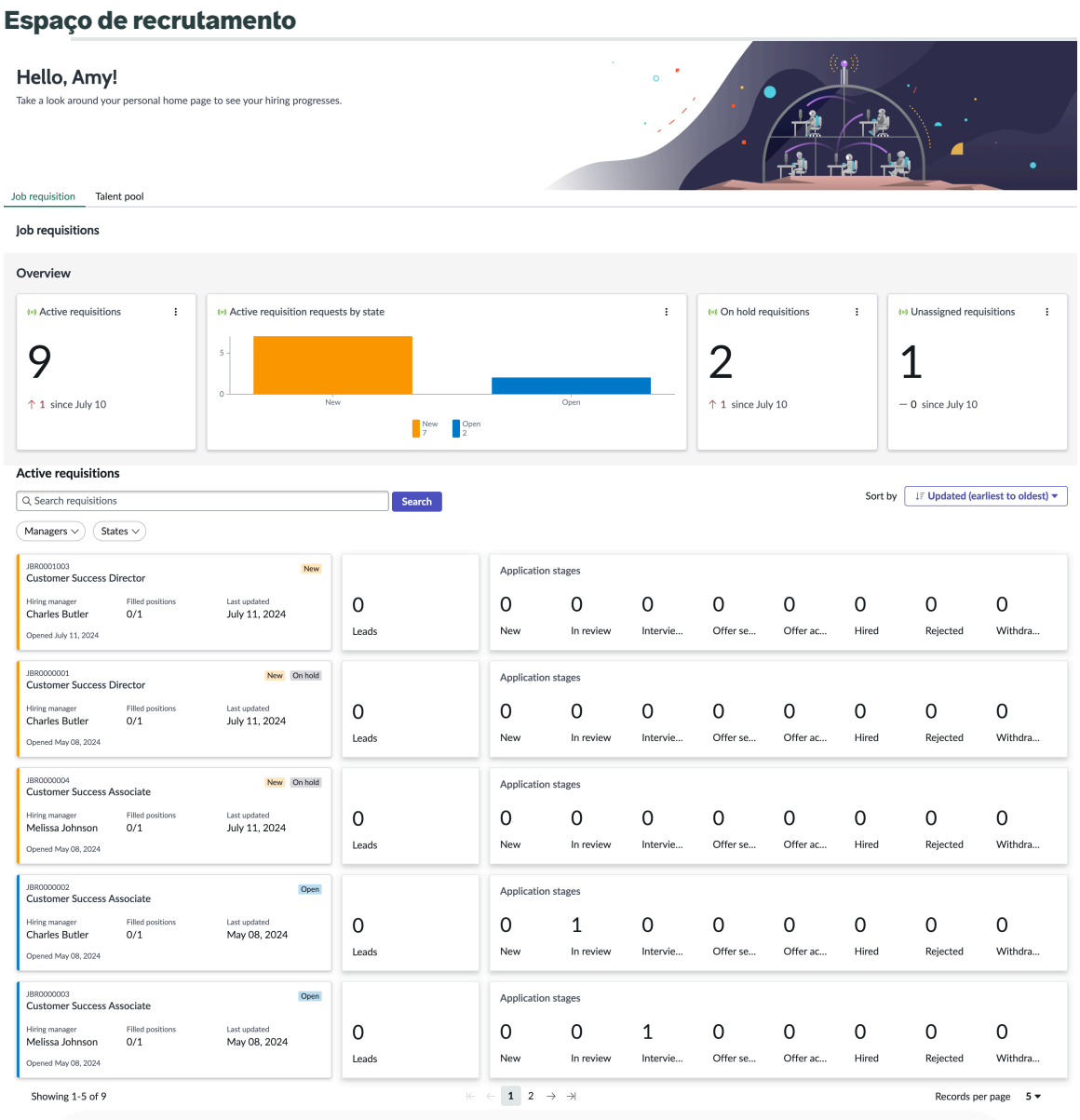
Espaço de recrutamento

Aumente a produtividade com um espaço flexível que facilita comunicações eficazes entre o gerente de contratação, a equipe de contratação e os candidatos.

Tradução automática

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

Aproveite o espaço flexível e seu canal de comunicação nativo entre todas as partes interessadas no processo de contratação - o gerente de contratação, a equipe de contratação e os candidatos.



. Espaço de recrutamento permite que você tenha:

- Requisição de trabalho transparente e acompanhamento da aplicação associada.
- Melhoria da eficiência de contratação e da gestão das partes interessadas.
- Experiência do candidato aprimorada com compromisso constante.
- Decisões de contratação aprimoradas com perfis de talentos e grupo.

Para obter mais informações sobre a guia Grupo de talentos no espaço Recrutamento, consulte Exibição de registros do grupo de talentos.

Para obter mais informações sobre como usar diferentes recursos no espaço Recrutamento, consulte Visão geral da carga de trabalho de recrutamento.

Tradução automática

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

Exibição de lista no Espaço de recrutamento

A exibição de lista no Espaço de recrutamento exibe todas as requisições de trabalho atribuídas, entrevistas, tarefas e seus principais detalhes.

Usando as categorias de lista e os filtros, você pode encontrar rapidamente a requisição de trabalho, a entrevista ou a tarefa necessária na qual deve trabalhar.

Para acessar a exibição de lista, você deve selecionar o ícone de lista (). Quando você seleciona um registro em uma exibição de lista, o registro é aberto em uma nova guia.

Listas

A exibição de listas permite que você gerencie seu Espaço de recrutamento e todas as suas próprias entidades. Você pode exibir os seguintes itens em **Espaço de recrutamento** > **Lista** exibir:

- Requisições de trabalho
- Aplicações
- Entrevistas
- Preferências de agendamento
- Feedback da entrevista
- Tarefas

Minhas listas

Qualquer lista que você criar aparecerá na seção Minhas listas. As listas nesta seção só ficam visíveis para você.

Configurando o Espaço de recrutamento

Configure o. Espaço de recrutamento fornecer aos recrutadores um espaço integrado e um canal de comunicação colaborativo.

Instalar Espaço de recrutamento

Você pode instalar o. Espaço de recrutamento aplicação (sn_ta_recruiter) se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Espaço de recrutamento lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Trabalhos agendados e aplicações da Store são instalados com Espaço de recrutamento.

Para mais informações, consulte Componentes instalados com Espaço de recrutamento.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Espaço do recrutador (sn_ta_recruiter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Uma lista das versões disponíveis para você é exibida.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Ative os trabalhos de análise de desempenho em Experiências de contratação

Ative os trabalhos de Performance Analytics (PA) para criar um fluxo ininterrupto de atualizações de requisição de trabalho por seus estados no Espaço de recrutamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores** > **Indicadores Automatizados**.
2. Execute os seguintes trabalhos de PA primeiro para coleta de dados históricos e, em seguida, para coleta de dados diária.
   - *[TA Job Requisition] Unassigned* indicador
   - *[TA Job Requisition] On hold and assigned to me* indicador
   - *[TA Job Requisition] Assigned to me* indicador

Resultado

Você definiu os trabalhos de análise de desempenho para criar um fluxo de atualizações de dados diárias das requisições de trabalho por seus estados.

Criar grupos de atribuição

Crie grupos de atribuição para alocar requisições de trabalho com eficiência entre os recrutadores.

Crie grupos de atribuição, como recrutador, para alocar requisições de trabalho para um grupo designado de recrutadores.

O processo de atribuição pode ser automatizado ou manual. Serve para o seguinte propósito:

Tradução automática

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

- Aloque um tipo de requisição de trabalho a um grupo.
- Automatizar o processo de atribuição de requisição de trabalho.
- Diminua o tempo gasto na determinação de qual requisição deve ser atribuída a qual recrutador.

Configure os grupos de atribuição para exibir dados no painel de recrutamento na página Visão geral do espaço de recrutamento.

Para obter mais informações sobre como configurar grupos de atribuição, consulte Configurar tipos de grupo de atribuição .

Configure os campos a serem duplicados em uma requisição de trabalho

Configure quais campos serão duplicados quando um recrutador duplicar requisições de trabalho.

Você pode configurar quais campos são duplicados com a propriedade do sistema sn_ta_recruter.duplicate_allowed_fields (sn_ta_recruter.duplicate_allowed_fields).

Você deve ter a função de administrador do sistema para executar esta tarefa.

Permita que os recrutadores exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades

Adicione a função de recrutador a uma propriedade do sistema. O recrutador pode exibir os detalhes do e-mail no fluxo de atividades do Espaço de recrutamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
2. Em **Nome** coluna, pesquise `glide.ui.activity.email_roles` .
3. Selecione a propriedade *`glide.ui.activity.email_roles`*.
4. Em **Valor** , adicione `sn_ta_hiring_core.recruter` função.
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar tipos de tarefa de contratação

Configure diferentes tipos de tarefas de contratação no Espaço de recrutamento para uma gestão de tarefas eficiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_task.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas universais** > **Administração** > **Configurações de tarefa universal**.
2. Na tabela Candidatura ao trabalho padrão [sn_ta_Hiring_core_job_application], adicione mais tarefas em **Tipos de tarefa** .
   O padrão **Tipos de tarefa** . **Carregar documentos** e. **Quando concluído** . A seguir estão as outras opções disponíveis para configuração.

Tradução automática

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

- **Enviar Item do catálogo**
- **Check-list**
- **Coletar entrada do funcionário**

3. Selecione **Atualização** para salvar suas mudanças na tabela de registros.

Tópicos relacionados

Mapear tipos de tarefa em Espaço de recrutamento

Mapear tipos de tarefa em Espaço de recrutamento

Mapear tarefas com seus tipos de tarefa correspondentes no Tarefa universal para selecionar e atribuir no Espaço de recrutamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores**.
2. Na lista Interceptadores, selecione **Regra de tarefa do candidato** .
3. Na seção Respostas, selecione a resposta necessária que você deseja mapear para um tipo de tarefa.
4. Em **URL de destino** , defina sysparm_type e o. sysparm_label para o tipo de tarefa necessário e selecione **Atualização** .
5. **Opcional:** Selecione **Novo** e selecione **Peça ao usuário para fazer uma seleção com base na lista de seleção SNC** para criar uma nova opção de resposta.
6. **Opcional:** No formulário Novo registro de resposta, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de mapeamento de tarefa.

Resultado

Você mapeou uma tarefa para um tipo de tarefa.

Criar modelos de descrição de trabalho

Crie modelos de descrição de trabalho para simplificar o novo processo de solicitação de requisição.

Crie descrições de trabalho padrão, como recrutador, que podem ser usadas para funções semelhantes. As descrições de trabalho tornam o processo de solicitação de uma vaga de trabalho mais fácil e simplificado.

O administrador do sistema cria os modelos de descrição do trabalho, que estão disponíveis globalmente para todos os recrutadores.

Os recrutadores podem criar os modelos de descrição do trabalho para si mesmos e também adicioná-los aos grupos de atribuição dos quais fazem parte, para que outros os usem.

Para obter mais informações sobre como criar um modelo de descrição de trabalho, consulte Crie um modelo usando o formulário Modelo .

Configurar fluxos de trabalho de aprovação

Personalize um fluxo de trabalho de aprovação de acordo com seus requisitos organizacionais.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Experiências de contratação fornece um fluxo de aprovação, em que a solicitação de aprovação vai para o gerente do gerente de contratação, como parte da configuração do sistema de base. Você pode personalizar o fluxo de aprovação para adicionar uma função diferente para a aprovação ou adicionar mais condições a ele, com o procedimento a seguir.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Subfluxos** guia.
3. Localize e selecione **Subfluxo Enviar para aprovação** .
4. Na página Subfluxo Enviar para aprovação, selecione **Solicitar aprovação** .
5. Modifique as condições em **Regras** .
6. Selecione **Concluído** e. **Salvar** .
7. Selecione **Publicar**.

Personalize o fluxo de trabalho de gestão de estado da requisição de trabalho

Adicione novos estados de requisição de trabalho ou personalize o fluxo de trabalho de gestão de estado de requisição de trabalho de acordo com as necessidades organizacionais.

Personalize o fluxo de trabalho de gestão de estado de requisição de trabalho para adicionar modificações ao fluxo de trabalho predefinido. Para obter mais informações, consulte Personalizar fluxo de trabalho de gestão de estado de requisição de trabalho [KB1700566] .

Para adicionar um novo estado de requisição de trabalho:

1. Abra a tabela de requisição de trabalho (sn_ta_Hiring_core_job_requisition).
2. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Configurar** > **Tabela**.
3. Em **Colunas** , Pesquise e selecione a coluna Estado.
4. Em **Opções** , selecione **Novo** .
5. Em **Rótulo** , insira o nome do novo estado.
6. Em **Valor** insira um valor numérico para o novo estado.

> **Nota:** O valor deve ser um número exclusivo que determina a ordem do estado e permite o sequenciamento adequado. Por exemplo, para adicionar um novo estado entre dois existentes, insira um número que fique entre seus respectivos valores.

7. Selecione **Enviar**.

Configurar o estado da aplicação

Adicione novos estados de candidatura de trabalho de acordo com suas necessidades organizacionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a tabela de candidatura de trabalho (sn_ta_Hiring_core_job_application).
2. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Configurar** > **Tabela**.
3. Em **Colunas** , Pesquise e selecione a coluna Estado.
4. Em **Opções** , selecione **Novo** .
5. Em **Rótulo** , insira o nome do novo estado da aplicação.
6. Em **Valor** insira um valor numérico para o novo estado da aplicação.

   Nota: O valor deve ser um número exclusivo que determina a ordem do estado e permite o sequenciamento adequado. Por exemplo, para adicionar um novo estado entre dois existentes, insira um número que fique entre seus respectivos valores.

7. Selecione **Enviar**.

Modifique o gatilho de reaprovação

Modifique quais campos podem acionar uma solicitação de aprovação se ela for atualizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema**.
2. Selecione changes_require_reapproval_fields (sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields).
3. Atualize o. **Valor** campo com os nomes dos campos.
   Os campos a seguir, se atualizados após o recebimento de uma aprovação, podem acionar novamente uma solicitação de aprovação, conforme disponível fora do sistema de base.
   - Faixa de remuneração
   - Flexibilidade de local
   - Nível preferencial de senioridade
   - Número de funcionários

Usando o Espaço de recrutamento

Use Espaço de recrutamento simplificar suas tarefas de contratação como recrutador.

Visão geral da carga de trabalho de recrutamento

Os recrutadores podem usar a seção Visão geral do Espaço de recrutamento para ter visibilidade aprimorada da carga de trabalho que permite a priorização eficaz do trabalho.

Aproveite a transparência na visibilidade de dados que ajuda na priorização do trabalho. Use a seção de visão geral para gerenciar suas requisições ativas, em espera ou não atribuídas.

Você pode exibir as requisições por seus respectivos estados na página inicial e agir nelas, conforme necessário.

Como recrutador:

Tradução automática

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

- Exiba e priorize suas requisições em **Atribuído a mim** .
- Atribua uma requisição não atribuída a você mesmo, a outro recrutador ou a um grupo de atribuição.

A seção de visão geral exibe um número de **Requisições ativas** , **Solicitações de requisição de trabalho ativas por estado** , **Requisições em espera** e **Requisições não atribuídas** . Ele também mostra a tendência das requisições por estado, se os números aumentaram ou diminuíram.

Visão geral do recrutamento



Selecione qualquer seção para exibir todas as requisições relacionadas nela.

As requisições ficam visíveis na exibição de cartão e na exibição de lista.

Quando você seleciona um cartão, ele abre a página de detalhes da requisição de trabalho.

Filtrar e classificar opções

Use as opções de filtro e classificação a seguir para passar pelas requisições de trabalho.

- Usar **Todos os gerentes** para filtrar pelo gerente de contratação.
- Usar **Todos os estados** para filtrar por estado das requisições de trabalho ou exibir tudo.
- Usar **Classificar por estado** para classificar a requisição de trabalho por data.

  Todas as requisições de trabalho exibem o estado individual dessa requisição nas exibições de cartão e de lista.

  - Para exibir as requisições de trabalho atualizadas mais recentemente, escolha **Atualizado (da mais recente para a mais antiga)** .
  - Para exibir as requisições de trabalho atualizadas mais antigas, escolha **atualizado (do mais antigo para o mais recente)** .
  - Para exibir as requisições de trabalho mais recentes, que foram abertas, escolha **Data de abertura (da mais recente para a mais antiga)** .
  - Para exibir as requisições de trabalho mais antigas, que foram abertas, escolha **Data de abertura (da mais antiga para a mais recente)** .

Pesquisar

Use a barra de pesquisa para pesquisar uma requisição.

Você pode exibir a requisição e suas candidaturas de trabalho associadas.

Tradução automática

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

Fases de aplicação

Exiba todas as aplicações associadas a uma requisição de trabalho. Os dados da aplicação vêm do sistema de acompanhamento de aplicações (ATS) designado em sua organização.

Crie uma requisição de trabalho como recrutador

Solicite uma requisição de trabalho para uma vaga que você deseja preencher em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a exibição de lista das requisições de trabalho e selecione **Novo** .
3. No formulário Criar nova requisição de trabalho, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de requisição de trabalho.
4. Selecione **Salvar**

Nota:

Quando uma solicitação de trabalho é criada por um gerente de contratação, o recrutador pode ver a solicitação em aberto na página de visão geral do Espaço de recrutamento. Para obter mais informações, consulte Visão geral da carga de trabalho de recrutamento.

Resultado
Uma requisição de trabalho é criada e está no estado Novo.

Adicione uma descrição de trabalho a uma requisição

Adicione uma descrição de trabalho a uma requisição, usando modelos de descrição de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra a requisição de trabalho na qual você deseja adicionar uma descrição de trabalho.
3. Selecione **Descrição do trabalho** para abrir **Descrição do trabalho** campo.
4. **Opcional:** Na seção Modelos, selecione um modelo de descrição de trabalho em **Meus modelos** guia.
5. **Opcional:** Atualize o conteúdo, se necessário, quando ele for preenchido na requisição de trabalho.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   As descrições de trabalho também são preenchidas automaticamente a partir dos perfis de trabalho.

O que Fazer Depois
Envie a requisição para aprovação. Para obter mais informações, consulte Envie uma requisição de trabalho para aprovação.

Tradução automática

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

Aprovar uma requisição de trabalho no Central do funcionário

Aprovar uma requisição de trabalho de Minhas tarefas no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione uma solicitação de aprovação de requisição de trabalho no seu **Aberto** guia solicitações.
   - Para exibir os detalhes da descrição do trabalho, selecione **Detalhes** guia.
   - Para exibir a descrição do trabalho, selecione **Descrição do trabalho** guia.
   - Para comunicar qualquer coisa ao recrutador, selecione **Atividade** guia.
   - Para aprovar uma solicitação, verifique os detalhes e selecione **Aprovar** .
   - Para rejeitar uma solicitação, selecione **Rejeitar** .

     Você deve fornecer um motivo na janela pop-up Rejeitar solicitação para rejeitar uma solicitação de aprovação.

     A requisição de trabalho é movida para **Rejeitado** estado após o aprovador rejeitar uma solicitação de aprovação.

     Para obter mais informações sobre o sistema de gestão de estado, consulte Gestão do estado da requisição de trabalho.

     Para obter mais informações sobre a configuração da experiência de aprovação, consulte Hub de aprovações.

     Nota: Uma notificação por e-mail com a solicitação de aprovação também chega ao endereço de e-mail do aprovador.

     Para obter mais informações sobre aprovação por e-mail, consulte Exibição da solicitação de aprovação no e-mail.

Exibição da solicitação de aprovação no e-mail

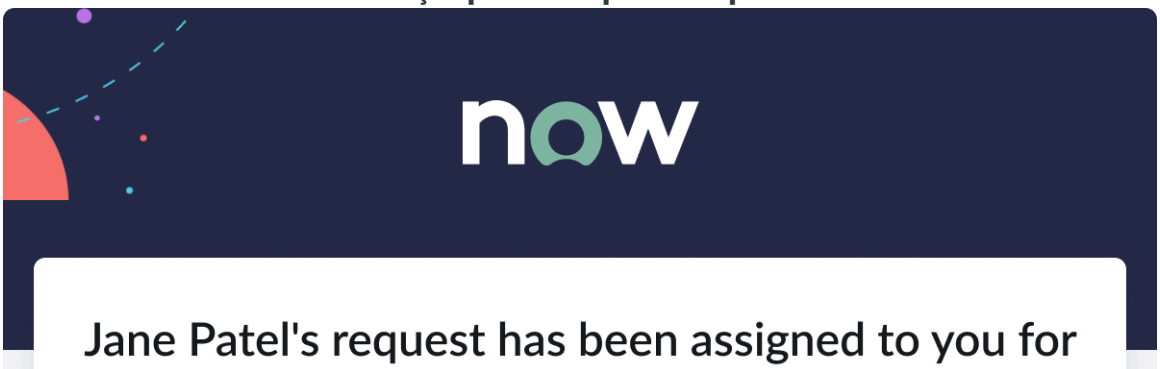
A notificação por e-mail para uma solicitação de aprovação ajuda o aprovador a ser notificado sem atraso.

Uma notificação por e-mail chega ao seu endereço de e-mail registrado quando uma solicitação de aprovação de requisição de trabalho é feita para você.

Tradução automática

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

Notificação por e-mail para um aprovador



Jane Patel's request has been assigned to you for approval

Hello **Fred**,

Jane Patel's job requisition **HRC0001865** was recently assigned to you.

We need your approval before we proceed with the following recruiting process.

Reject Approve

View approval request

About this request

Opened by: **Jane Patel**
Job title: **Project manager**
Department: **Incubation R&D**
Recruiter: **Rachel Chan**

Other details

Cost center: **6030**
Division: **--**
Location: **Santa Clara**
Location flexibility: **In office; Remote**
Number of headcount: **2**
Employment type: **Full-time**
Job code: **JB0012**
Compensation range: **$124,000 - $257,000**

Note from hire manager:
"We are a group of creative professionals who work together to create and implement designs for various projects. Include graphic designers, UX/UI designers, product designers, and other design specialists. We collaborate closely to understand the client's needs and goals, brainstorm

Tradução automática

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

Obtenha os detalhes da solicitação de aprovação, como cargo, gerente de contratação, recrutador, tipo de emprego, intervalo de remuneração na notificação por e-mail.

Você pode aprovar ou rejeitar a solicitação da requisição de trabalho na notificação por e-mail.

Selecione **tarefa de aprovação** para navegar até o portal para concluir a tarefa de aprovação.

Rastreie uma requisição de trabalho no Espaço de recrutamento

Rastreie candidaturas em uma requisição de trabalho, exiba detalhes do trabalho, gerencie a equipe de contratação e adicione ou remova fases de entrevista.

Veja os detalhes de uma descrição de trabalho e comunique-se com o gerente de contratação e os candidatos.

. **Visão geral** a guia é a página principal de uma requisição de trabalho e tem as seguintes seções:

- Os cartões mostram a contagem de aplicações em vários estados. Selecione qualquer um dos cartões para mostrar a lista de candidatos nesse estado.
- A seção Aplicações lista as aplicações na requisição de trabalho. Selecione uma ou mais aplicações e selecione **Solicitar resposta do gerente de contratação** para enviar uma notificação por e-mail ao gerente de contratação solicitando recomendação para as aplicações.
- A seção Equipe de contratação mostra todos os membros da equipe de contratação para a requisição de trabalho. Você pode adicionar ou editar os membros da equipe de contratação a partir daqui.
- A seção Detalhes do trabalho mostra o resumo da requisição de trabalho.

. **Detalhes** fornece todos os valores de campo detalhados fornecidos no momento da solicitação de requisição de trabalho. Publique mensagens na seção Atividade para colaborar com o gerente de contratação e o aprovador da requisição.

. **Descrição do trabalho** mostra a descrição do trabalho e o resumo dos requisitos do trabalho para a requisição de trabalho. Você pode modificar a descrição do trabalho e enviá-la para aprovação selecionando **Enviar para aprovação** .

. **Equipe de contratação** lista todos os membros que fazem parte da equipe de contratação e seus detalhes. Você pode adicionar ou remover membros da equipe de contratação selecionando **Adicionar** ou **Remover** respectivamente. Você também pode solicitar ou exibir as preferências de programação dos membros da equipe de contratação selecionando **Preferências de agendamento de solicitações** e. **Exibir preferências de programação** respectivamente.

. **Fases da entrevista** lista todas as fases de entrevista configuradas para a requisição de trabalho. Você pode adicionar ou remover fases de entrevista desta guia selecionando **Adicionar fase** ou **Remover** respectivamente.

. **Aprovadores** mostra o nome do aprovador e o estado da solicitação de aprovação para facilitar o acompanhamento.

- Você pode exibir os detalhes da aprovação quando o recrutador enviar a requisição para aprovação.
- Você pode ver qualquer comentário adicionado à solicitação de aprovação pelo aprovador.

Tradução automática

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

. **Prospects** mostra todos os candidatos à requisição de trabalho. Você pode adicionar candidatos a partir daqui e também criar clientes em potencial.

Envie um e-mail de uma requisição de trabalho

Como recrutador, envie um e-mail para seus candidatos em uma requisição de trabalho e forneça detalhes personalizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra uma requisição de trabalho.
3. Selecione **Aplicações** guia.
4. Abra o registro da aplicação associado ao candidato com o qual você deseja se comunicar.
5. Selecione a guia **Detalhes**.
6. Envie um e-mail para o candidato usando **E-mail** Na seção Compor.

Resultado
O candidato recebe o e-mail. O e-mail também é adicionado ao fluxo de atividades do registro da aplicação.

Gerenciar a equipe de contratação

Adicione, edite ou remova membros da equipe de contratação de uma requisição de trabalho.

Adicionar membros à equipe de contratação

Adicione membros a uma equipe de contratação para uma requisição de trabalho para criar um painel de entrevistadores.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter, sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra a requisição de trabalho desejada.
3. Na seção Equipe de contratação, selecione **Adicionar** .
   O pop-up Adicionar funcionário à equipe de contratação aparece com a lista de funcionários.
4. Marque as caixas de seleção dos nomes desejados na lista.

   Nota: Use filtros para encontrar funcionários.

5. Selecione **Adicionar**.

Editar membros da equipe de contratação

Modifique as funções de contratação, defina o tipo de entrevistador e também escolha quais membros da equipe de contratação estarão visíveis para o candidato para transparência.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma requisição de trabalho tem membros da equipe de contratação padrão: O recrutador e o gerente de contratação. Eles são os entrevistadores necessários e não estão visíveis para o candidato por padrão.

Ao adicionar mais pessoas à equipe de contratação, você pode atribuir funções de contratação a elas e optar por mostrá-las ou ocultá-las do candidato. Você também pode escolher se os membros adicionais da equipe de contratação são entrevistadores primários ou opcionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaços de recrutamento**.
2. Abra a requisição de trabalho desejada.
3. Na seção Equipe de contratação, selecione **Editar** .
4. Edite os campos relevantes no pop-up da equipe de contratação.

Campo	Descrição
Função em aberto	Contratação do membro da equipe de contratação. Para obter detalhes sobre funções, consulte .
Visibilidade para o candidato	Opção para tornar o membro da equipe de contratação visível para o candidato.
Tipo	Status do membro da equipe de contratação como entrevistador primário ou como entrevistador opcional.

5. Selecione **OK**.

Remover membros da equipe de contratação

Remover membros de uma equipe de contratação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegue até > **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra a requisição de trabalho desejada.
3. Na seção Equipe de contratação, selecione **Editar** .
4. Marque as caixas de seleção dos nomes que você deseja excluir.
5. Selecione **Remover** .

Gerencie as requisições de trabalho como recrutador

Coloque-a em espera, envie uma requisição para aprovação ou feche-a.

Tradução automática

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

Colocar uma requisição de trabalho em espera

Coloque uma requisição de trabalho em espera se o requisito mudar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Requisições ativas** no painel de recrutamento.
   a. Escolha uma requisição ativa na lista.
3. Selecione **Em espera** .
   a. Na janela pop-up Pausar a requisição de trabalho, selecione um motivo para a ação.
   b. **Opcional:** Adicione comentários, se houver.

Nota:

- Se você escolher a opção Outro motivo na lista de motivos, será necessário fornecer comentários nas anotações.
- Se uma requisição for fechada enquanto estava em espera, o estado Em espera não será retido.

Você pode colocar uma requisição de trabalho em espera, independentemente do estado dela. Para obter mais informações sobre a gestão do estado da requisição, consulte Gestão do estado da requisição de trabalho.

Resultado
A requisição é colocada em espera e exibe o último estado junto com o selo Em espera quando pesquisada.

Retirar espera em uma requisição de trabalho

Retire a espera colocada em uma requisição de trabalho quando for necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione uma requisição de trabalho na qual você deseja retomar o trabalho.
3. Selecione **Retomar** .

Resultado
A requisição de trabalho está fora da espera e pronta para ser levada adiante.

Duplicar uma requisição de trabalho

Duplique uma requisição de trabalho existente para economizar tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra a requisição de trabalho que você deseja duplicar.
3. Selecione **Duplicado** nas reticências presentes no canto superior direito da página de detalhes da requisição de trabalho.
4. Altere os campos conforme necessário e selecione **Salvar** .
   Configure quais campos são duplicados. Para obter mais informações, consulte Configure os campos a serem duplicados em uma requisição de trabalho.

Feche uma requisição de trabalho

Feche uma requisição de trabalho se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione uma requisição que você deseja fechar.
3. Nas reticências no canto superior direito, selecione **Fechar requisição** .
4. Na janela pop-up, selecione **Cancelar requisição** e selecione **Fechar** .
   Se uma requisição for fechada enquanto estava em espera, o estado Em espera não será retido. Para obter mais informações, consulte Gestão do estado da requisição de trabalho.

Reabra uma requisição de trabalho

Reabra uma requisição de trabalho que já está no estado Encerrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra uma requisição que está no estado Encerrado e deve ser reaberta.
3. Selecione **Reabrir** .
   - A requisição é movida para **Novo** estado depois que ele for reaberto.
   - Para obter mais informações sobre o sistema de gestão de estado, consulte Gestão do estado da requisição de trabalho.

Envie uma requisição de trabalho para aprovação

Envie uma requisição de trabalho para aprovação para a gestão superior.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione **Novo** em **Solicitações de requisição de trabalho ativas por estado** cartão.

Tradução automática

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

3. Selecione uma requisição de trabalho exibida na tabela Requisições de trabalho filtrada para o estado **Novo** .
   A requisição de trabalho é aberta em uma nova guia.
4. No formulário Solicitação de aprovação de requisição de trabalho, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Enviar para formulário de aprovação.
5. Selecione **Enviar para aprovação** .

Resultado
A solicitação de aprovação aparece nos aprovadores **Minhas tarefas** solicitações em aberto.

Cancelar uma solicitação de aprovação enviada

Cancele uma solicitação de aprovação enviada se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento.**.
2. Vá para o painel de recrutamento e abra a requisição de trabalho.
3. Selecione **Cancelar aprovação** .
   - Quando você cancela uma solicitação de aprovação, o estado muda para Cancelado no **Aprovadores** guia.
   - A notificação cancelada também aparece no fluxo de atividades.

Reenvie uma requisição de trabalho para aprovação

Reenvie uma requisição de trabalho para aprovação se houver mudanças de última hora ou falhas técnicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do recrutador**.
2. Abra uma requisição de trabalho que você deseja reenviar para aprovação.
3. Selecione **Reenviar para aprovação** .
   - A requisição que estava em **Pronto** o estado anterior retorna para **Aprovação pendente** estado.
   - Para obter mais informações sobre o sistema de gestão de estado, consulte Gestão do estado da requisição de trabalho.

Resultado
A solicitação de aprovação é reenviada ao aprovador atribuído.

Em **Aprovadores** , o estado da solicitação de aprovação muda para Solicitado.

Abra uma requisição de trabalho no seu ATS

Abra uma requisição de trabalho no seu ATS depois que ela for aprovada e pronta.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Na lista de requisições de trabalho no painel, abra uma requisição que esteja em **Pronto** estado.
3. Nas reticências no canto superior direito, selecione **Abrir requisição** .

Resultado
A requisição está em **Aberto** estado. Está aberto ao ATS e pode ser levado adiante para o processo de contratação.

Para obter mais informações sobre a integração com seus ATs, consulte Integre com seu EM.

Acompanhamento de uma aplicação no espaço Recrutamento

Rastreie uma candidatura para uma requisição de trabalho e seus detalhes correspondentes do candidato e da entrevista como recrutador ou coordenador de recrutamento.

Na seção Aplicações de uma requisição de trabalho, selecione uma aplicação para exibir seus detalhes.

Você pode selecionar **Solicitar resposta do gerente de contratação** para enviar uma notificação por e-mail ao gerente de contratação solicitando uma recomendação para a aplicação.

Você pode programar uma entrevista com um candidato na página de candidatura. Para obter mais informações, consulte Agende uma entrevista.

. **Visão geral** exibe o seguinte:

- Seção Atividades futuras que exibe as próximas entrevistas propostas e programadas em ordem cronológica. Você pode selecionar um cartão para navegar até o registro de entrevista correspondente.
- Cartão de detalhes da requisição de trabalho. Você pode selecionar o cartão para navegar até a requisição de trabalho.
- Jornada do estado da aplicação com o estado atual realçado.
- Detalhes do candidato que incluem informações básicas, experiência profissional e informações educacionais.

. **Detalhes** Exibe os detalhes do candidato, permite que você se comunique com a equipe de contratação e o candidato usando a seção Compor e exiba atualizações no registro da aplicação na seção Atividade.

. **Tarefas** exibe uma lista detalhada das tarefas atribuídas ao candidato ou à equipe de contratação. Você pode selecionar **Adicionar novo** para atribuir uma nova tarefa ao candidato ou à equipe de contratação. Para obter mais informações, consulte Criar tarefas.

. **Outras aplicações** exibe uma lista detalhada de outras aplicações com as quais o candidato se envolveu anteriormente para informar a instalação.

. **Entrevistas de trabalho** exibe uma lista de entrevistas de trabalho programadas com o candidato.

Tradução automática

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

. **Feedback da entrevista** a guia permite que você faça o seguinte:

- Rastreie o status do feedback da entrevista e aja de acordo com ele, conforme e quando necessário.
- Exiba uma lista de registros de feedback de entrevista criados para o candidato e seus detalhes.
- Exiba registros de feedback atribuídos a outros entrevistadores selecionando o respectivo registro e incite os entrevistadores se houver um atraso no envio do feedback.
- Como entrevistador, selecione o registro atribuído a você para fornecer feedback. Para obter mais informações, consulte Forneça feedback da entrevista.

Nota: Você deve ativar o plug-in Gestão de entrevistas para ter acesso ao **Entrevistas de trabalho** e. **Feedback da entrevista** guias.

Tarefas de contratação

Atribua tarefas aos seus candidatos a emprego ou partes interessadas internas e gerencie-as em Espaço de recrutamento.

Crie um ambiente propício e colaborativo com todas as partes interessadas.

Crie e atribua uma tarefa aos seus candidatos ou às partes interessadas internas, como os gerentes de contratação do **Tarefas** guia disponível na exibição de registro da aplicação.

Exibir **Todas as tarefas** e. **Tarefas atribuídas a mim** em **Listas** exibir em **Tarefas** em uma página de registro de requisição de trabalho. Ele permite que você obtenha uma exibição consolidada de todas as tarefas da requisição de trabalho em um relance, para uma gestão de tarefas eficiente.

Receba notificações em intervalos regulares se seus candidatos não tiverem concluído as tarefas atribuídas a tempo. Para obter mais informações, consulte Notificações por e-mail de tarefa para recrutadores.

Criar tarefas

Crie tarefas para seus candidatos ou partes interessadas internas em Espaço de recrutamento e atribua-o às respectivas personas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Em uma página de registro de requisição de trabalho, selecione a aplicação necessária.
3. Vá para **Tarefas** da candidatura de trabalho e selecione **Adicionar novo** .
4. Na janela pop-up Selecionar tarefa, escolha uma tarefa na lista Disponível e selecione **Enviar** .
   . **Tipo de tarefa** o campo é selecionado automaticamente quando você seleciona **Tarefa** . Para obter mais informações sobre tipos de tarefa, consulte Configurar tipos de tarefa de contratação.

   Para obter mais informações sobre como mapear tipos de tarefa com tarefas diferentes, consulte Mapear tipos de tarefa em Espaço de recrutamento.
5. No formulário de tarefa do candidato, preencha os campos.

Tradução automática

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

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa do candidato.

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

Resultado

Exiba a nova tarefa do **Listas** exibição de uma página de candidatura em uma requisição de trabalho. A exibição de lista fornece uma opção de gestão de tarefas consolidada e eficiente.

Colabore com o gerente de contratação

Colabore com o gerente de contratação para a requisição de trabalho no fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Abra uma requisição.
3. Envie uma mensagem para o gerente de contratação usando **Comentários** Seção Compor.

Resultado

O gerente de contratação recebe uma notificação por e-mail com os detalhes do comentário.

Notificações por e-mail de tarefa para recrutadores

As notificações por e-mail fornecem alertas para os recrutadores quando uma tarefa é concluída por um candidato.

Receba uma notificação quando um de seus candidatos concluir uma tarefa atribuída no portal da Central de candidatos.

O mesmo está visível na página de registro da aplicação no espaço de recrutamento. Se o candidato anexou um documento ao concluir uma tarefa, o anexo ficará visível na seção Anexos em **Tarefas** guia.

Receba um e-mail de lembrete quando uma tarefa atribuída estiver atrasada. . *`Notify Recruiters when Due Date is yesterday(Overdue by one day)`*o trabalho agendado está ativo por padrão.

Exiba o Painel de aquisição de talentos

Entenda a tendência de contratação em sua organização com o Painel de aquisição de talentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.Recruiter e itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis** > **Painel da Aquisição de talentos**.
2. Exiba as métricas disponíveis no painel para entender sua tendência de contratação.
   Para obter mais informações, consulte Painel da Aquisição de talentos.

Tradução automática

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

Referência do Espaço de recrutamento

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre gestão de estado, formulários, propriedades, componentes e painel em Espaço de recrutamento.

Gestão do estado da requisição de trabalho

Uma visão geral do sistema de gestão de estado de requisição de trabalho para um recrutador.

estados e ações da requisição de trabalho

Estado	Em espera	Acesso para recrutador	Ações permitidas	Resultado da ação	Novo estado após a ação	Acesso para recrutador no novo estado
Aberto	Sim	Somente leitura	Retomar	Retire a espera da requisição de trabalho.	Aberto	Somente leitura
			Fechar	Feche a requisição de trabalho e não cancele nenhuma aprovação.	Encerrado	
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Aberto	
	Não	Somente leitura	Em espera	Coloque a requisição de trabalho em espera.	Aberto	Somente leitura
			Fechar	Feche a requisição de trabalho e não cancele as aprovações.	Encerrado	
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Aberto	
Pronto	Sim	Editável	Retomar	Retire a espera da requisição de trabalho.	Pronto	Editável
			Fechar	Feche a requisição de trabalho e não cancele as aprovações.	Encerrado	Somente pronto
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Pronto	Somente leitura
	Não	Editável	Em espera	Coloque a requisição de trabalho em espera.	Pronto	Editável
			Aberto	Envie a requisição de trabalho para o sistema de acompanhamento de aplicações (ATS) designado.	Aberto	Somente leitura
			Reenviar para aprovação	Cancele todas as aprovações existentes e envie a requisição para novas aprovações.	Aprovação Pendente	Somente leitura
			Fechar	Feche a requisição de trabalho e não cancele as aprovações.	Encerrado	Somente leitura

Tradução automática

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

estados e ações da requisição de trabalho

Estado	Em espera	Acesso para recrutador	Ações permitidas	Resultado da ação	Novo estado após a ação	Acesso para recrutador no novo estado
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Pronto	Somente leitura
Rejeitado	Sim	Editável	Retomar	Retire a espera da requisição de trabalho.	Novo(a)	Editável
			Fechar	Feche a requisição de trabalho.	Encerrado	Somente leitura
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Novo(a)	Editável
	Não	Editável	Enviar para Aprovação	Envie a requisição de trabalho para aprovação.	Aprovação Pendente	Somente leitura
			Em espera	Coloque a requisição de trabalho em espera.	Novo(a)	Editável
			Fechar	Feche a requisição de trabalho.	Encerrado	Somente leitura
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Novo(a)	Editável
Aprovação pendente (solicitada)	Sim	Somente leitura	Retomar	Retire a espera da requisição de trabalho.	Novo(a)	Editável
			Fechar	Feche a requisição de trabalho.	Encerrado	Somente leitura
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Aprovação Pendente	Somente leitura
	Não	Somente leitura	Cancelar aprovação	Cancele todas as aprovações existentes e coloque a requisição de trabalho em **Novo** estado.	Novo(a)	Editável
			Em espera	Coloque a requisição de trabalho em espera e cancele todas as solicitações de aprovação existentes.	Novo(a)	Editável
			Fechar	Feche a requisição de trabalho e não cancele as aprovações.	Encerrado	Somente leitura
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Aprovação pendente	Somente leitura
Pronto	Em **Pronto** e segue o comportamento do mesmo.					

Tradução automática

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

estados e ações da requisição de trabalho

Estado	Em espera	Acesso para recrutador	Ações permitidas	Resultado da ação	Novo estado após a ação	Acesso para recrutador no novo estado
Rejeitado	Em **Novo** e segue o comportamento do **Rejeitado** estado.					
Encerrado	Sim	Somente leitura	**Nota:** Retire a espera sempre que uma requisição de trabalho for encerrada.			
	Não	Somente leitura	Reabrir	Muda para **Novo** e segue o comportamento do mesmo.	Novo(a)	Editável
			Duplicar	Crie uma nova requisição de trabalho duplicando uma existente.	Encerrado	Somente leitura

estados da aplicação para o recrutador

Uma visão geral da aplicação informa a forma como os recrutadores a veem.

estados da aplicação para recrutadores

Estado	Descrição
Novo(a)	O candidato enviou a aplicação e está em **Novo** na fila do recrutador.
Em revisão	A aplicação está em revisão.
Entrevistando	O candidato está no processo de entrevista.
Oferta enviada	O candidato recebeu uma oferta.
Oferta aceita	O candidato aceitou a oferta.
Contratado	O candidato é contratado.
Rejeitado	A aplicação foi rejeitada.
Retirado	O candidato retirou a candidatura.

Formulário de tarefa do candidato

O formulário de tarefa do candidato fornece a descrição do campo necessária para definir uma tarefa para um candidato.

Criação de tarefa do candidato

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa gerado para a nova tarefa do candidato.
Tipo	Descrição do tipo de tarefa atribuída.
Descrição resumida	Local para fornecer uma descrição resumida da tarefa atribuída.
Descrição	Local para fornecer uma descrição detalhada da tarefa atribuída.
Estado	Estado da tarefa.

Tradução automática

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

Criação de tarefa do candidato

Campo	Descrição
Prazo	Data de vencimento da tarefa criada.
Atribuição a	Candidato ao qual a tarefa está atribuída.
Anexos	Local onde os anexos são adicionados pelo recrutador ou visíveis quando anexados pelo candidato.

Componentes instalados com Espaço de recrutamento

A seguir estão os componentes instalados com a ativação do Espaço de recrutamento plug-in.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Notificar os recrutadores quando a data de vencimento for ontem (atraso de um dia)	Fornece e-mail de lembrete para os recrutadores quando o candidato conclui uma tarefa atribuída ou está atrasada.
[Requisição de trabalho de TA] Coleta de dados diária	Coleta dados diários sobre atualizações de requisições de trabalho.
[Requisição de trabalho de TA] Coleta de dados históricos	Coleta dados históricos sobre as requisições de trabalho.
Criação de feedback de entrevista	Cria um registro de feedback para receber feedback do entrevistado.

Formulário de requisição de trabalho

Use o formulário para solicitar uma vaga de emprego em sua organização, como gerente de contratação ou recrutador.

Formulário de requisição de trabalho

Nota: ***Os campos que aparecem podem variar dependendo se você está solicitando uma vaga de trabalho como gerente de contratação ou recrutador.***

Campo	Descrição
Número	Número da requisição de trabalho.
Estado	Estado da requisição de trabalho.
Título de cargo funcional	Cargo que se concentra nas tarefas e responsabilidades específicas associadas à função para a qual a solicitação é gerada. . Se o cargo funcional tiver nível de senioridade associado e habilidades configuradas, o. **Nível preferencial de antiguidade** , **Habilidades necessárias** e **Habilidades preferenciais** preenchidos automaticamente.
Código de trabalho	Código associado ao **Cargo funcional** .
Cargo	Cargo associado ao **Cargo funcional** .

Tradução automática

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

Formulário de requisição de trabalho

Nota: *Os campos que aparecem podem variar dependendo se você está solicitando uma vaga de trabalho como gerente de contratação ou recrutador.*

Campo	Descrição
Gerente de contratação	Gerente de contratação responsável pela requisição de trabalho.
Título do trabalho preferencial	Cargo preferencial da organização para a função, se houver.
Centro de custos	Centro de custos cobrado pela requisição de trabalho.
Localização principal	Local primário para o qual a solicitação é gerada.
Departamento	Departamento associado à requisição de trabalho.
Tipo de emprego	Tipo de emprego.
Locais adicionais	Quaisquer locais adicionais para os quais a nova requisição de trabalho é aplicável.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição associado à requisição de trabalho.
Recrutador	Recrutador responsável pela requisição de trabalho.
Nível preferencial de senioridade	Nível de senioridade necessário para o trabalho.
Número de funcionários	Número de vagas disponíveis.
Tipo de requerente	Tipo preferencial do candidato, seja interno, externo ou sem preferência.
Faixa de remuneração	Intervalo de remuneração aplicável ao trabalho.
Horas de trabalho	Horas do turno para a vaga de trabalho.
Motivos da contratação	Motivo da vaga, seja uma nova contratação ou um backfill.
Requisitos de viagem	Percentual de requisitos de viagem para o trabalho.
Prioridade	Nível de prioridade para a vaga de trabalho.
Suporte para realocação	Se o suporte de realocação for necessário ou não.
Patrocínio de imigração	Se o patrocínio de imigração é necessário ou não.

Tradução automática

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

Formulário de requisição de trabalho

Nota: *Os campos que aparecem podem variar dependendo se você está solicitando uma vaga de trabalho como gerente de contratação ou recrutador.*

Campo	Descrição
Flexibilidade de local	Preferência de local para a função, seja híbrida, no escritório ou remota.
Anos mínimos de experiência	Mínimo de anos de experiência necessários para o trabalho.
Qualificação mínima	Qualificação mínima necessária para ser contratada.
Certificações	Detalhes da certificação do candidato.
Habilidades necessárias	Habilidades necessárias para a vaga de trabalho.
Habilidades preferenciais	Habilidades preferenciais para a vaga de trabalho.
Empresas preferenciais	Empresas que você pode preferir obter seus candidatos de contratação.
Observações adicionais	Anotações adicionais, se houver, do gerente de contratação.
Comentários adicionais	Comentários adicionais do recrutador, se houver.
Anotações de trabalho (privado)	Anotações de trabalho privadas do recrutador.

Propriedades instaladas com o Espaço de recrutamento

As propriedades do sistema instaladas com Espaço de recrutamento O plug-in é necessário para configurar diferentes funcionalidades no ambiente do Espaço de recrutamento.

Essas propriedades estão disponíveis para Espaço de recrutamento.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Espaço de recrutamento

Propriedade	Descrição
exchange_meeting_user sn_ta_recruter.exchange_meeting_user	Nome principal do usuário da conta de serviço do Azure que é usado para enviar convites de calendário.

Tradução automática

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

Propriedades de Espaço de recrutamento

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Outros valores possíveis: Ignorar cache: Selecionado
maximum_slots_for_interview_scheduling sn_ta_recruter.maximum_slots_for_interview_sch	Restrição para o número máximo de slots que podem ser selecionados por um recrutador ao agendar entrevista. O número máximo disponível é 10. • Tipo: Número Inteiro • Valor: 3 • Outros valores possíveis: Ignorar cache: Selecionado
state_for_onboarding_mail sn_ta_recruter.state_for_onboarding_mail	Estado que aciona o gatilho de notificação por e-mail para integração. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: 60 • Outros valores possíveis: Ignorar cache: Selecionado
interviewer_calendar sn_ta_recrutador.ok_entrevistador_calendar	Bloqueador de calendário para o entrevistador durante o agendamento de entrevistas. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor: verdadeiro • Outros valores possíveis: Ignorar cache: Selecionado
duplicate_allowed_fields sn_ta_recruter.duplicate_allowed_fields	Campos replicáveis ao duplicar uma requisição de trabalho. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: Job_title, preferred_job_title, seniority_level, compensation_range, position_count, primary_location, hiring_manager, cost_center,department, employment_type, working_hours, travel_requirement, relocation_support, immigration_patrocship, min_yrs_experience, minimum_qualification, required_skills,

Tradução automática

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

Propriedades de Espaço de recrutamento

Propriedade	Descrição
	preferred_skills, preferred_companies, job_description • Outros valores possíveis: ○ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.admin ○ Funções de gravação: administrador
enable_outlook_integration sn_ta_recruter.enable_outlook_integration	Propriedade para habilitar a integração do Outlook para agendamento de entrevistas. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor: verdadeiro • Outros valores possíveis: • Ignorar cache: Selecionado

Formulário de mapeamento de tarefa

As descrições fornecidas são necessárias para preencher o formulário e mapear uma tarefa com um tipo de tarefa.

Registro de resposta

Campo	Descrição
Pergunta	Pergunta primária que tem a referência no registro do interceptador.
Nome	Nome da tarefa.
Ordem	Ordem de preferência para a tarefa.
Ativo	Opção para habilitar o recurso.
Prompt de Usuário	Nome da tarefa que está visível no Espaço de recrutamento. O nome visível no Espaço de recrutamento e o fornecido no **Prompt do usuário** deve ser o mesmo.
Próxima pergunta	Outra pergunta que tem a referência no registro do interceptador. **Nota:** O mapeamento de tarefa no espaço Recrutamento não é compatível com a funcionalidade .
Aplicação	Escopo da aplicação em que o registro está.
Tipo	Tipo de perguntas disponíveis. • Pergunta principal • Múltipla Escolha • Sim/Não • Texto livre

Tradução automática

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

Registro de resposta

Campo	Descrição
	• Botão • Opção externa
URL de Destino	URL de destino definida para o mapeamento do tipo de tarefa.
Rótulo de botão	Rótulo visível no botão de pesquisa.
Funções	Funções que têm acesso ao registro de resposta.

Painel da Aquisição de talentos

O Painel de aquisição de talentos ajuda a obter uma visão geral da carga de trabalho e dos detalhes de desempenho dos esforços de contratação em sua organização.

Os usuários do Painel de aquisição de talentos exigem a seguinte função.

Persona do usuário e função necessária

Usuário	Descrição	Função necessária
administrador (sn_ta_hiring_core.admin)	Este usuário pode editar a exibição de dados no painel.	itil
Recrutador (sn_ta_Hiring_core.recruiter)	Este usuário pode exibir os dados no painel.	itil

O Painel de aquisição de talentos tem **Carga de trabalho** e **Desempenho** guia. Cada guia tem várias exibições de cartão para exibir dados.

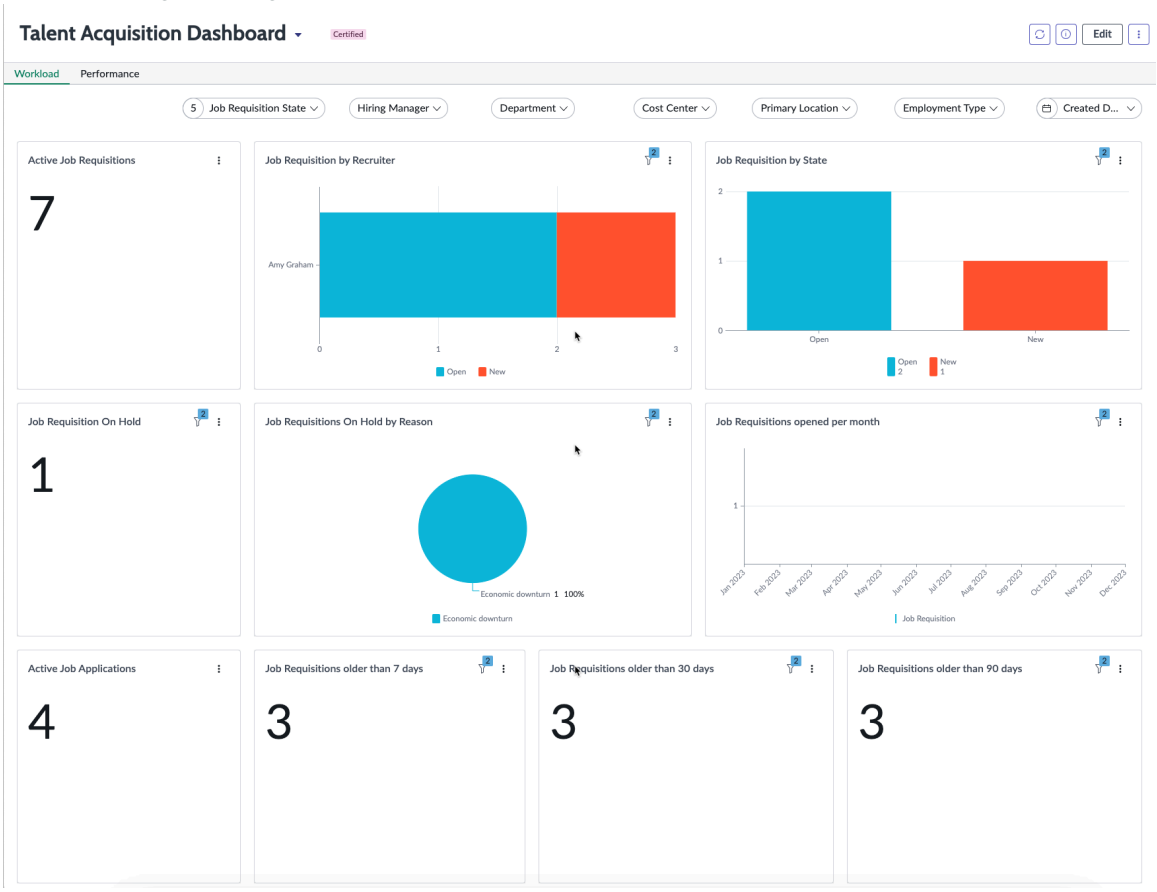
A visualização de dados no **Carga de trabalho** a guia é a seguinte:

Tradução automática

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

Exibição de dados do painel

Exibição da guia Carga de trabalho



Guia Carga de trabalho

Cartão	Tipo de dados	Descrição
Requisições de trabalho ativas	Número	Número de requisições de trabalho ativas.
Requisição de trabalho por recrutador	Barras empilhadas	Dados sobre as requisições por seus recrutadores responsáveis e seus estados.
Requisição de trabalho por estado	Gráfico de barras	Visualização de dados das requisições de trabalho por seus estados.
Requisição de trabalho em espera	Número	Número de requisições de trabalho em espera.
Requisição de trabalho em espera por motivo	Gráfico de pizza	As porcentagens de requisições colocadas em espera são segregadas por motivos.
Requisições de trabalho abertas por mês	Gráfico de linhas	Tendência mensal de abrir requisições de trabalho.
Candidaturas de trabalho ativas	Número	Número de candidaturas de trabalho ativas.
Requisições de trabalho com mais de 7 dias	Número	Número de requisições de trabalho criadas há mais de 7 dias.
Requisições de trabalho com mais de 30 dias	Número	Número de requisições de trabalho criadas há mais de um mês.

Tradução automática

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

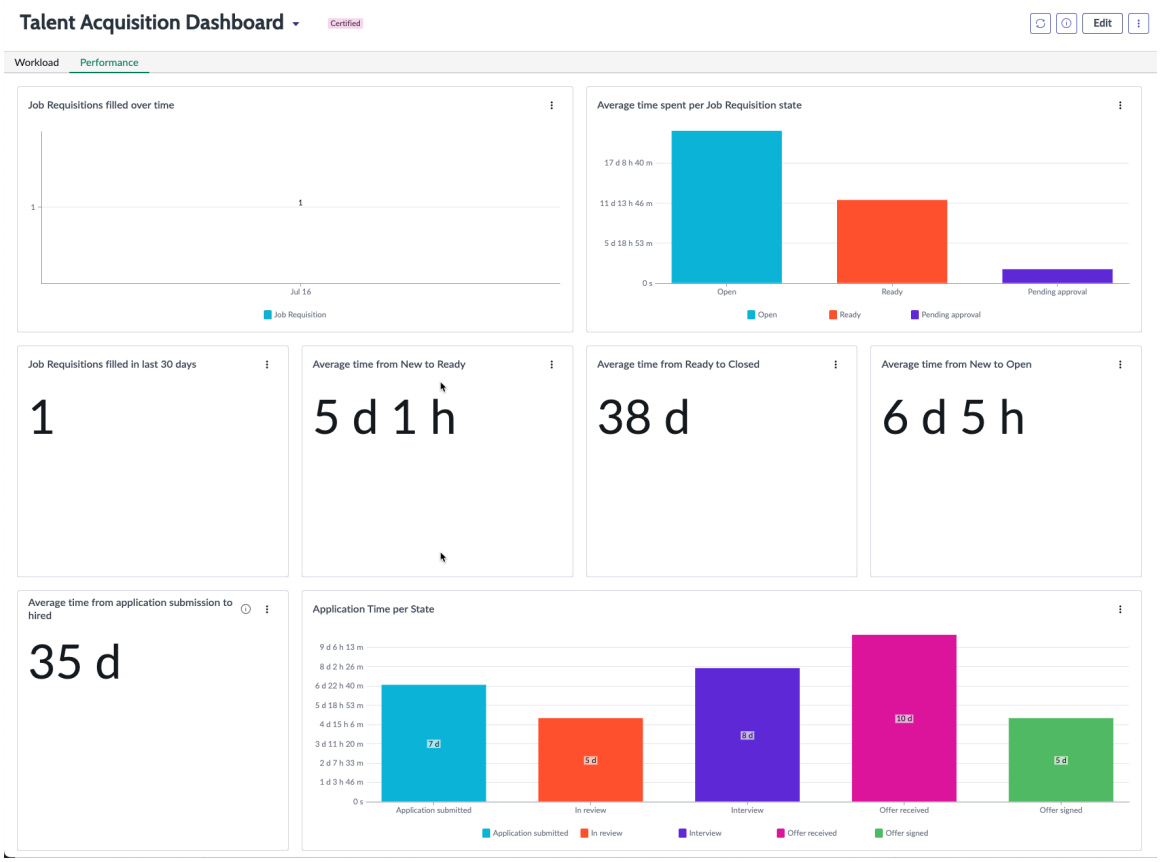
Guia Carga de trabalho

Cartão	Tipo de dados	Descrição
Requisição de trabalho com mais de 90 dias	Número	Número de requisições de trabalho criadas há mais de 3 meses.

Além dos cartões de dados, você pode usar os seguintes filtros para percorrer os dados na guia.

- Estado da requisição de trabalho
- Gerente de contratação
- Departamento
- Centro de custos
- Localização principal
- Tipo de Emprego
- Data de criação

Exibição da guia Desempenho



Tradução automática

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

Guia Desempenho

Cartão	Tipo de dados	Descrição
Requisições de trabalho preenchidas ao longo do tempo	Gráfico de linhas	Tendência de posições preenchidas ao longo do tempo.
Tempo médio gasto por estado de requisição de trabalho	Gráfico de barras	Tempo gasto em uma requisição de trabalho segregada por seus estados.
Requisições de trabalho preenchidas nos últimos 30 dias	Número	Número de requisições de trabalho criadas há mais de um mês.
Tempo médio de Novo para Pronto	Número	Tempo agregado gasto para mover uma requisição **Novo** . **Pronto** Estado.
Tempo médio de Pronto a Encerrado	Número	Tempo agregado gasto para mover uma requisição **Pronto** por meio de **Encerrado** Estado.
Tempo médio de Novo a Aberto	Número	Tempo agregado gasto para mover uma requisição **Novo** . **Aberto** Estado.
Tempo médio desde o envio da aplicação até a contratação	Número	Tempo agregado gasto a partir do envio de uma aplicação para contratação.
Tempo da aplicação por estado	Gráfico	Tempo agregado que uma aplicação permanece em um estado.

Gestão de entrevistas

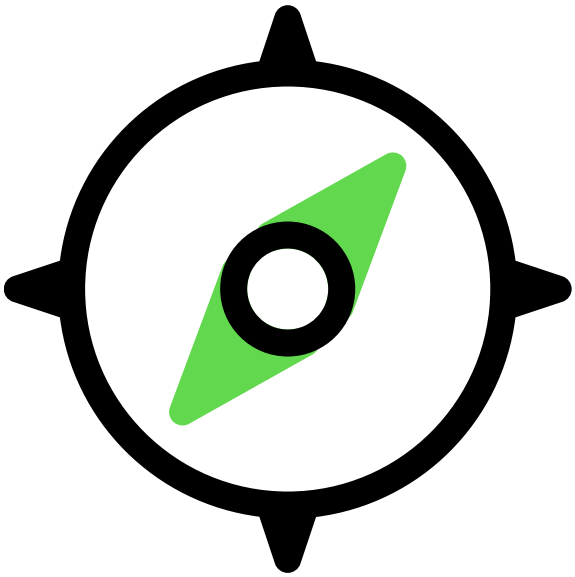
. Gestão de entrevistas a aplicação simplifica e otimiza o processo de entrevista por meio de fluxos de trabalho estruturados, opções de programação flexíveis, lembretes automatizados e coleta de feedback simplificada, permitindo contratações mais rápidas e colaborativas.

Tradução automática

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

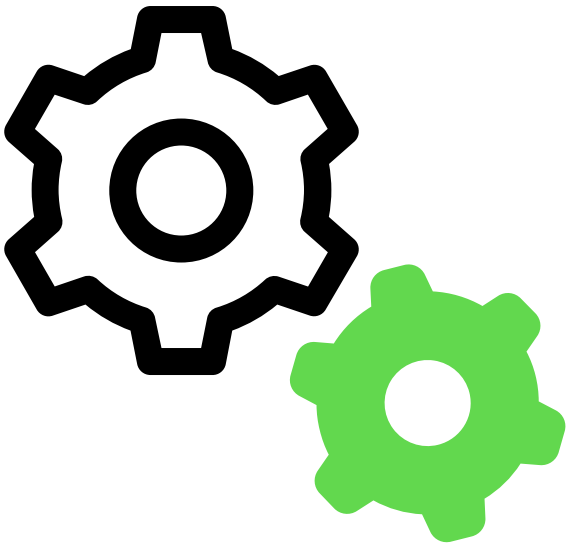
Iniciar

Explorar



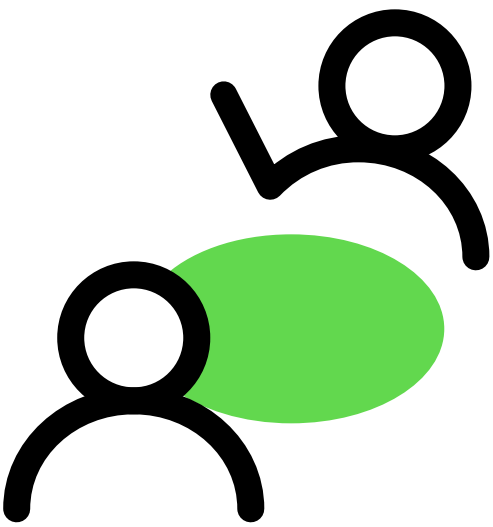
Saiba mais sobre Gestão de entrevistas

Configurar



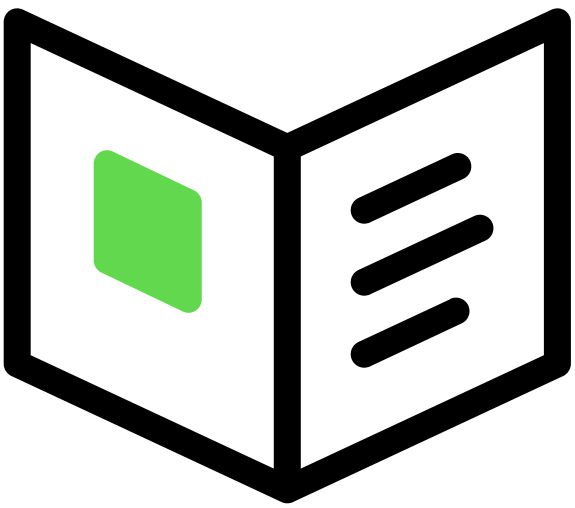
Instale e configure o. Gestão de entrevistas aplicação

Uso



Saiba como usar Gestão de entrevistas

Referência



Informações de referência importantes sobre Gestão de entrevistas

Tradução automática

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

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

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

"?>

Explorar a Gestão de entrevistas

Saiba mais sobre Gestão de entrevistas e revise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários em sua organização.

Visão geral Gestão de entrevistas

Gestão de entrevistas simplifica todo o processo de entrevista por meio de fluxos de trabalho estruturados projetados para programação eficiente, precisa e pontual, enquanto minimiza a reprogramação por meio da colaboração no produto e da integração de dados de várias fontes.

A configuração no sistema oferece transparência total e oferece suporte à execução mais rápida. A programação se torna mais eficiente com opções flexíveis que oferecem suporte a reservas de slot lideradas por candidatos e recrutadores, considerando a disponibilidade de calendário e as preferências de programação individuais para reduzir conflitos. Ele fornece visibilidade total do andamento da entrevista, apoiada por lembretes automatizados e notificações para manter todas as partes interessadas alinhadas.

Tradução automática

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

Além disso, ele facilita o compartilhamento e o acompanhamento de feedback contínuos, capacitando os gerentes de contratação a comparar com eficiência os candidatos e tomar decisões bem informadas.

Gestão de entrevistas usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Recrutador	Os recrutadores configuram fases de entrevista para requisições de trabalho, programam e gerenciam entrevistas, fornecem feedback e assim por diante.
Coordenador de recrutamento	Os coordenadores de recrutamento ajudam os recrutadores no processo de entrevista.
Entrevistador	Os entrevistadores compartilham preferências de programação, fazem entrevistas e fornecem feedback da entrevista.

Benefícios do Gestão de entrevistas

Benefícios do Gestão de entrevistas

Benefício	Recurso	Usuários
Solicite que os candidatos em uma requisição de trabalho compartilhem suas preferências de programação.	Solicite que o candidato compartilhe as preferências de programação	Recrutador
Solicite que os entrevistadores em uma requisição de trabalho compartilhem suas preferências de programação.	Solicite que o entrevistador compartilhe as preferências de programação	Recrutador
Exiba as preferências de programação compartilhadas pelos candidatos para programar entrevistas de acordo.	Exibir preferências de programação do candidato	Recrutador
Exiba as preferências de programação compartilhadas pelos entrevistadores e programe entrevistas de acordo.	Exibir as preferências de programação do entrevistador	Recrutador
Configure as fases de entrevista e use-as para programar entrevistas com eficiência, aumentando a transparência e economizando tempo.	Adicionar fase de entrevista	Recrutador
Remova as fases de entrevista quando elas não forem mais necessárias.	Remover fase da entrevista	Recrutador
Agende uma entrevista com os candidatos em uma requisição de trabalho para começar a jornada de entrevista.	Agende uma entrevista	Recrutador
Gerencie entrevistas para uma requisição de trabalho como recrutador.	Gerenciar entrevistas	Recrutador
Forneça feedback para entrevistas das quais você faz parte.	Forneça feedback da entrevista	Recrutador

Tradução automática

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

Benefícios do Gestão de entrevistas

Benefício	Recurso	Usuários
Compartilhe preferências de programação como um entrevistador.	Compartilhar preferências de agendamento	Entrevistador
Gerencie entrevistas como entrevistador.	Gerenciar entrevistas como entrevistador	Entrevistador
Como entrevistador, forneça feedback para as entrevistas das quais você faz parte.	Forneça feedback da entrevista	Entrevistador, gerente de contratação

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de entrevistas, consulte:

- Configurar a Gestão de entrevistas
- Usando a Gestão de entrevistas
- Referência da Gestão de entrevistas

Configurar a Gestão de entrevistas

Instalar e configurar Gestão de entrevistas para começar com sua programação de entrevistas e jornada de gestão.

Instale a Gestão de entrevistas

Você pode instalar o. Gestão de entrevistas aplicação (sn_ta_int_mgmt) se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão de entrevistas lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de entrevistas:

- Aplicações da Store
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para mais informações, consulte Componentes instalados com a Gestão de entrevistas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de entrevistas aplicação (sn_ta_int_mgmt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

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

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

Uma lista das versões disponíveis para você é exibida.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

6. Selecione **Instalar**.

Criar modelo de e-mail de convite para entrevista

Crie modelos de e-mail de convite de entrevista para permitir que os recrutadores os selecionem ao agendar entrevistas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter ou sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator ou sn_ta_Hiring_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sys_template.LIST** para criar o modelo.
   Para obter mais informações sobre como criar um modelo, consulte Crie um modelo usando o formulário Modelo .

2. No formulário de modelo, selecione a tabela como Entrevista de trabalho e os campos Modelo como **Convite para reunião** e. **Assunto da reunião** .

Usando a Gestão de entrevistas

Gestão de entrevistas permite que os recrutadores definam sua configuração de entrevista, coordenem a programação com gerentes de contratação, entrevistadores e candidatos e gerenciem entrevistas com eficácia. Também permite que recrutadores, entrevistadores e gerentes de contratação forneçam feedback sobre as entrevistas, simplificando o processo geral de contratação.

Solicite que o candidato compartilhe as preferências de programação

Solicite que os candidatos em uma requisição de trabalho compartilhem suas preferências de programação para planejar um processo de entrevista contínuo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter ou sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.

2. Selecione a requisição de trabalho necessária.

Tradução automática

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

3. Em **Visão geral** Na seção Aplicações, selecione a aplicação para solicitar as preferências de programação do candidato.
4. Na página Aplicação, selecione **Preferências de agendamento de solicitações** .
5. No formulário Preferências de agendamento de solicitação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Preferências de agendamento de solicitação.
6. Selecione **"Enviar"**.

O que Fazer Depois

- Depois de enviar uma solicitação, você pode selecionar **Enviar lembrete** na página da aplicação para lembrar o candidato por meio de uma notificação por e-mail para compartilhar suas preferências de programação.
- Por padrão, um trabalho agendado envia um e-mail de lembrete para o candidato em dias alternativos por 14 dias a partir do dia em que foi solicitado, se ele não tiver compartilhado suas preferências. Este valor padrão pode ser configurado por um administrador atualizando o. `sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days`valor.

Solicite que o entrevistador compartilhe as preferências de programação

Solicite que os entrevistadores em uma requisição de trabalho compartilhem suas preferências de programação para planejar um processo de entrevista contínuo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter ou sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a requisição de trabalho para a qual você deseja solicitar as preferências de programação do entrevistador.
3. Em **Equipe de contratação** selecione um ou mais entrevistadores para solicitar suas preferências de programação.
4. Selecione **Preferências de agendamento de solicitações** .
5. No formulário Preferências de agendamento de solicitação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Preferências de agendamento de solicitação.
6. Selecione **"Enviar"**.

O que Fazer Depois

- Depois de enviar uma solicitação, você pode navegar até **Exibição em lista** > **Listas** > **Preferências de programação - TODAS** > **Nome do entrevistador** e selecione **Enviar lembrete** lembrar o entrevistador por meio de uma notificação por e-mail de compartilhar suas preferências de programação. Para obter mais informações, consulte Exibição de lista no Espaço de recrutamento.
- Por padrão, um trabalho agendado envia um e-mail de lembrete para o entrevistador em dias alternativos por 14 dias a partir do dia em que foi solicitado, se ele não tiver

Tradução automática

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

compartilhado suas preferências. Este valor padrão pode ser configurado por um administrador atualizando o. *sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days*valor.

- Se o entrevistador fizer parte da mesma organização da Microsoft que a sua e tiver instalado a aplicação Proactive Prompts e configurado Virtual Agent em Microsoft Teams, eles serão notificados sobre o lembrete em Microsoft Teams.

Exibir preferências de programação do candidato

Como recrutador, exiba as preferências de programação compartilhadas pelos candidatos para programar entrevistas de acordo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter ou sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a requisição de trabalho necessária.
3. Em **Visão geral** Na seção Aplicações, selecione a aplicação para exibir as preferências de programação do candidato.
4. Na página Aplicação, selecione **Exibir preferências de programação** .
   As preferências de programação compartilhadas pelo candidato são exibidas.

> **Nota:** Você só poderá exibir as preferências de programação se os candidatos compartilharem os detalhes depois de solicitá-los. Para obter mais informações, consulte Solicite que o candidato compartilhe as preferências de programação.

Exibir as preferências de programação do entrevistador

Como recrutador, exiba as preferências de programação compartilhadas pelos entrevistadores para programar entrevistas de acordo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter ou sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a requisição de trabalho para a qual você deseja exibir as preferências de programação do entrevistador.
3. Em **Equipe de contratação** selecione um ou mais entrevistadores para exibir suas preferências de programação.
4. Selecione **Exibir preferências de programação** .
   As preferências de programação compartilhadas pelos entrevistadores são exibidas.

> **Nota:** Você só poderá exibir as preferências de programação se os entrevistadores compartilharem os detalhes depois de solicitá-los. Para obter mais informações, consulte Solicite que o entrevistador compartilhe as preferências de programação.

Tradução automática

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

Adicionar fase de entrevista

Como recrutador, defina a configuração de entrevista para sua requisição de trabalho e use-a para um agendamento de entrevista eficiente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure fases de entrevista com base nas diferentes rodadas que você planeja incluir no processo de avaliação de uma requisição de trabalho. Use essas fases de entrevista para programar entrevistas com vários candidatos na requisição de trabalho de maneira mais consistente, transparente e eficiente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a requisição de trabalho para a qual você deseja adicionar fases de entrevista.
3. Em **Fases da entrevista** , selecione **Adicionar fase** .
4. No formulário Criar nova fase de entrevista, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Criar nova fase de entrevista.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   A fase de entrevista é adicionada ao **Fases da entrevista** guia.

Remover fase da entrevista

Como recrutador, remova as fases de entrevista que você configurou quando elas não forem mais necessárias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a requisição de trabalho da qual você deseja remover as fases de entrevista.
3. Em **Fases da entrevista** selecione a fase de entrevista que você deseja remover.
4. Selecione **Remover** .
5. Na janela de confirmação, selecione **Remover** .

Agende uma entrevista

Agende uma entrevista com os candidatos em uma requisição de trabalho para começar a jornada de entrevista.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter ou sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator

Você deve ativar o plug-in Gestão de entrevistas para ter acesso a essa funcionalidade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como recrutador, você pode programar entrevistas com candidatos durante os estados da jornada de candidatura. Essas reuniões podem ser rodadas de triagem, entrevistas ou discussões para avaliar o perfil do candidato para o trabalho.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a requisição de trabalho para a qual você deseja programar uma entrevista.
3. Em **Visão geral** Na seção Aplicações, selecione o candidato com o qual você deseja agendar uma entrevista.
4. Na página Registro da aplicação, selecione **Entrevista agendada** .

   Nota: Se estiver atualizando de uma versão anterior, certifique-se de editar e preencher **Função de contratação** , **Visibilidade para o candidato** e **Tipo** campos dos membros da equipe de contratação na requisição de trabalho. Para obter detalhes, consulte Editar membros da equipe de contratação.

5. No formulário Programar entrevista, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de entrevista agendada.
6. Visualize o convite de rascunho e selecione **Enviar** .
   - Se você selecionou vários slots, um convite por e-mail será enviado ao candidato para selecionar um intervalo de tempo para programar a entrevista.
   - Se você selecionou um único intervalo de tempo, a entrevista será agendada diretamente e o candidato receberá um convite de entrevista para reduzir o tempo de resposta.
   - Se a integração do Microsoft Outlook estiver habilitada, depois que um candidato escolher um slot, um convite por e-mail será enviado automaticamente para a equipe de contratação e o candidato. Se não habilitado, você deverá enviar manualmente um convite para a equipe de contratação e o candidato e mover o estado para Programado.
   - Se a entrevista estiver programada para acontecer em uma hora, um registro de feedback da entrevista por entrevistador será criado imediatamente. Se programados posteriormente, os registros de feedback serão criados uma hora antes da hora de início da entrevista por padrão.

     Nota: Você pode atualizar `sn_ta_hiring_core.interviewFeedbackScheduleJobLength`propriedade para mudar o horário programado padrão para criar registros de feedback.

7. Na página de registro da aplicação, revise a entrevista agendada no **Entrevistas de trabalho** guia.

O que Fazer Depois

Você também pode rastrear suas entrevistas na exibição de lista. Para obter mais informações, consulte Exibição de lista no Espaço de recrutamento.

Gerenciar entrevistas

Gerencie entrevistas como recrutador ou coordenador de recrutamento. Atualize as entrevistas conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter ou sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator

Você deve ativar o plug-in Gestão de entrevistas para ter acesso a essa funcionalidade.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a requisição de trabalho para a qual você deseja gerenciar uma entrevista.
3. Em **Visão geral** Na seção Aplicações, selecione o candidato necessário com quem a entrevista está agendada.
4. Na página de registro da aplicação, selecione **Entrevistas de trabalho** guia.
5. Selecione o registro de entrevista necessário.
6. Na página de registro de entrevista, execute uma das ações a seguir.

Opção	Ação
Atualize o estado	Em **Detalhes** atualize o. **Estado** campo.
Exiba os detalhes do participante	Em **Participantes** exiba os detalhes do participante, como nome, função, status de aceitação, cargo e tipo.
Exiba os detalhes do feedback da entrevista	Em **Feedback** exibir os detalhes do feedback, como número, estado, classificação, comentários de revisão, entrevistador, e tipo de entrevista.
Adicione um registro de feedback manualmente quando uma entrevista ocorrer fora do sistema	Em **Feedback** , selecione **Adicionar feedback** e, em seguida, selecione **Entrevistador** . **Nota:** ◦ Se um registro de feedback no estado incompleto/concluído já estiver atribuído a um entrevistador, um novo registro não poderá ser criado para o mesmo entrevistador. ◦ A data de vencimento no registro de feedback criado é definida como sete dias a partir da data de início da entrevista por padrão. Um administrador pode atualizar o. *sn_ta_hiring_core.due_date_for_interview_fe* priedade para mudar o valor padrão.
Enviar lembrete para o entrevistador enviar feedback	Em **Feedback** abra o registro de feedback e selecione **Enviar lembrete** . **Nota:** Lembretes de feedback também são configurados para serem enviados automaticamente por uma semana (em dias alternativos) a partir da data de criação do feedback, por padrão. Este valor padrão pode ser atualizado usando *sn_ta_hiring_core.due_date_for_interview_feed* priedade.
Forneça feedback da entrevista	Em **Feedback** guia:

Tradução automática

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

Opção	Ação
	○ Para fornecer feedback da entrevista, abra o registro de feedback atribuído a você, insira os detalhes e selecione **Enviar feedback**. Para obter mais informações, consulte Forneça feedback da entrevista. ○ Para editar um feedback enviado por você, abra o registro de feedback e selecione **Editar feedback**. ○ Para indicar que uma entrevista atribuída a você não aconteceu, abra o registro de feedback e selecione **Entrevista incompleta** para inserir o motivo e os comentários correspondentes.
Reprograme uma entrevista	**a.** Selecione **Reprogramar**. **b.** Selecione um **Motivo da reprogramação** e insira o correspondente **Anotações**. **Nota:** As opções disponíveis em **Motivo da reprogramação** o campo pode ser personalizado por um administrador. **c.** Selecione **Continuar**. **d.** No formulário Reprogramar entrevista, preencha os campos. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de entrevista agendada. **Nota:** A contagem de reagendamentos de uma entrevista e o motivo e as anotações inseridos durante a reprogramação são salvos no fluxo de atividades do registro de entrevista.
Conclua uma entrevista	Selecione **Marcar como concluído**.
Marcar uma entrevista como não comparecimento	Na lista Marcar como concluído, selecione **Não comparecimento**.
Cancelar uma entrevista	Na lista Marcar como concluído, selecione **Cancelar entrevista**.

Tradução automática

Forneça feedback da entrevista

Como recrutador ou coordenador de recrutamento, forneça feedback para as entrevistas das quais você faz parte.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruiter ou sn_ta_Hiring_core.recruitment_coordinator

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Selecione a requisição de trabalho necessária.
3. Encontre o candidato e a entrevista.
   a. Em **Visão geral** Na seção Aplicações, selecione o candidato com quem a entrevista está programada.
   b. Na página de registro da aplicação, selecione **Entrevistas de trabalho** guia.
   c. Selecione o registro de entrevista necessário.
   d. Na página de registro de entrevista, selecione **Feedback** guia.
   e. Selecione o registro de feedback atribuído a você.
   Você também pode selecionar o registro de feedback no **Feedback da entrevista** na página de registro da aplicação.
4. Se a entrevista foi concluída, faça o seguinte.
   a. Em **Classificação** selecione uma classificação para o candidato.
   b. Em **Comentários** , adicione os detalhes do feedback da entrevista.
   c. **Opcional:** Em **Anotações privadas** insira as anotações que você deseja fazer sobre a entrevista. Essas anotações só ficam visíveis para você. Eles também estão disponíveis após o envio do feedback.
   d. Salve ou envie o feedback.
      - Para salvar o feedback como rascunho e enviá-lo mais tarde, selecione **Salvar**
      - Para enviar e compartilhar o feedback com o recrutador e o gerente de contratação, selecione **Enviar feedback** .
5. Se a entrevista não aconteceu porque você ou o candidato não puderam participar, ou por qualquer outro motivo, faça o seguinte.
   a. Selecione **Entrevista incompleta** .
   b. Em **Motivo** lista suspensa, selecione o motivo pelo qual a entrevista não aconteceu.
   c. Em **Comentário** insira os detalhes para apoiar o motivo, se houver.
   d. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

Compartilhar preferências de agendamento

Como entrevistador, quando solicitado por recrutadores, compartilhe suas preferências de programação para ajudá-los a programar entrevistas de acordo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_hiring_core.interviewer ou sn_ta_Hiring_core.Hiring_manager

Procedimento

1. Abra a notificação por e-mail que você recebeu informando que o recrutador solicitou o compartilhamento de suas preferências de programação.
2. Selecione **Compartilhar preferências de programação** .
3. No formulário Compartilhar preferências de programação para a próxima entrevista, preencha os campos.

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

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Compartilhar formulário de preferências de programação.

4. Selecione **Compartilhar preferências de programação** .
   Depois de compartilhar suas preferências de programação, você pode selecionar **Compartilhar preferências de programação** na notificação por e-mail novamente para exibir ou editar as preferências.

Gerenciar entrevistas como entrevistador

Como entrevistador, exiba e gerencie as entrevistas das quais você faz parte.

Os entrevistadores são notificados por e-mail sobre quaisquer entrevistas das quais fazem parte, após a entrevista ser proposta ou agendada.

Depois que uma entrevista é agendada, um convite por e-mail com um link para a aplicação é recebido. Você pode selecionar o link do perfil do candidato no e-mail para exibir os detalhes da aplicação.

A página da aplicação exibe as fases pelas quais a aplicação passou e as próximas fases.

. **Visão geral** exibe as seguintes informações:

- Seção Atividades futuras que exibe as próximas entrevistas propostas e programadas em ordem cronológica. Você pode solicitar ao recrutador um novo intervalo de tempo para uma entrevista agendada selecionando o correspondente **Solicitar novo horário** botão. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Solicitar reagendamento.
- Detalhes do candidato que incluem informações básicas, experiência profissional, informações educacionais e certificações, se houver.

. **Entrevista** lista todas as entrevistas das quais você faz parte, com detalhes como nome, tipo, estado, hora de início e duração da entrevista. Você pode selecionar uma entrevista na lista para navegar até a página de registro de entrevista e exibir os detalhes da entrevista, a lista de participantes e o feedback fornecido por você.

. **Feedback** permite que o entrevistador execute o seguinte:

- Forneça feedback da entrevista. Para obter mais informações, consulte Forneça feedback da entrevista.
- Edite o feedback enviado.

Forneça feedback da entrevista

Como entrevistador ou gerente de contratação, forneça feedback para as entrevistas das quais você faz parte.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_hiring_core.interviewer ou sn_ta_Hiring_core.Hiring_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Em **Aberto** selecione a entrevista para a qual você está fornecendo feedback.
   Você também pode fornecer feedback do **Feedback** na página da aplicação. Para fazer isso, selecione **Forneça feedback** e, em seguida, a entrevista necessária do **Entrevista** lista suspensa.
3. **Opcional:** Em **Anotações de entrevista privada** insira as anotações que você deseja fazer sobre a entrevista.
   Essas anotações só ficam visíveis para você e ficam disponíveis após o envio do feedback.

Tradução automática

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

4. Se a entrevista foi concluída, faça o seguinte.

   a. Em **Como você classificaria este candidato em geral?** selecione uma classificação para o candidato.

   b. Em **Revisão do candidato** , adicione os detalhes do feedback da entrevista.

   c. Selecione **Enviar feedback** para compartilhar o feedback com o recrutador e o gerente de contratação. Se você estiver fornecendo feedback de **Minhas tarefas** você também pode selecionar **Salvar** para salvar o feedback como rascunho e enviá-lo mais tarde.

5. Se a entrevista não aconteceu porque você ou o candidato não puderam participar, ou por qualquer outro motivo, faça o seguinte.

   a. Selecione **Entrevista incompleta** .

   b. Em **Motivo** lista suspensa, selecione o motivo pelo qual a entrevista não aconteceu.

   c. Em **Comentário** insira os detalhes para apoiar o motivo, se houver.

   d. Selecione **Enviar**.

Referência da Gestão de entrevistas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários, propriedades e componentes do Gestão de entrevistas.

Formulário Criar nova fase de entrevista

O formulário Criar nova fase de entrevista fornece as descrições de campo necessárias para definir as fases de entrevista para uma requisição de trabalho.

Formulário Criar nova fase de entrevista

Campo	Descrição
Requisição de trabalho	Definido automaticamente como o ID da requisição de trabalho para a qual você está adicionando a fase de entrevista.
Tipo	Tipo da fase de entrevista. As opções disponíveis são: • **Examinando** • **Técnico** • **Gerencial** • **Executivo** • **Fit cultural**
Título	Título da fase de entrevista que você está configurando.
Ordem	Ordem na qual esta rodada de entrevista deve acontecer no processo geral de entrevista.
Duração	Duração da rodada de entrevista.

Tradução automática

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

Formulário Criar nova fase de entrevista

Campo	Descrição
Formato	Formato da entrevista, seja uma rodada individual ou em painel.
Canal	Modo de conduzir a entrevista. As opções disponíveis são **Zoom** , **Chamada telefônica** e **Pessoalmente** .
Escala de entrevistadores	Uma lista primária de entrevistadores para escolher, que podem participar da entrevista.
Listagem de entrevistadores adicionais	Uma lista complementar de entrevistadores que podem ser adicionados à entrevista se os entrevistadores primários não estiverem disponíveis ou se uma perspectiva adicional for necessária.
Descrição	Uma descrição resumida da fase de entrevista.

Componentes instalados com a Gestão de entrevistas

Com a ativação do plug-in Gestão de entrevistas, as tabelas associadas e os trabalhos agendados são instalados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Notifique o recrutador e o gerente de contratação em dias alternativos	Envie notificações ao recrutador e ao gerente de contratação.
Lembre a disponibilidade do compartilhamento	Lembrete para compartilhar preferências de programação
Sincronizar status de preferência de disponibilidade de entrevista	Atualizar sinalizador de preferências de slots futuros disponíveis
Limpar Preferência de entrevista e dados da tabela Solicitação de disponibilidade	Limpe os dados nas tabelas Preferência de entrevista e Solicitação de disponibilidade.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Solicitação de disponibilidade [sn_ta_int_mgmt_availability_request]	Solicitação de disponibilidade criada para compartilhar as preferências de programação.
Preferência de entrevista [sn_ta_int_mgmt_interview_preference]	Preferências de entrevista compartilhadas pelos entrevistadores e pelo candidato.
Slot preferencial [sn_ta_int_mgmt_preferred_slot]	Slots preferenciais do usuário.
Configuração de repetição de slot [sn_ta_int_mgmt_slot_repeat_config]	Configuração de repetição de slot para slots recorrentes.

Tradução automática

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

Propriedades instaladas com a Gestão de entrevistas

A propriedade do sistema instalada com o plug-in Gestão de entrevistas é necessária para configurar funcionalidades no ambiente Gestão de entrevistas.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades da Gestão de entrevistas

Propriedade	Descrição
sn_ta_int_mgmt.remind_availability_in_days	Especifica o número de dias a partir do dia em que a solicitação para compartilhar preferências de programação foi enviada, até o qual um e-mail de lembrete é enviado em dias alternativos para o usuário (se ele ainda não tiver compartilhado preferências).

Formulário de entrevista agendada

O formulário Agendar entrevista fornece as descrições de campo necessárias para programar uma entrevista com um candidato.

Formulário de entrevista agendada

Campo	Descrição
Fase da entrevista	Fase para a qual você está programando a entrevista. **Nota:** • A fase de entrevista deve estar configurada para a requisição de trabalho para poder selecionar esta. Para obter mais informações, consulte Adicionar fase de entrevista. • Se você selecionar uma fase de entrevista, o associado **Tipo de entrevista** , **Duração** , **Formato** , **Entrevistadores** , **Canal** e **Título da entrevista** preenchidos automaticamente. • Você pode deixar este campo em branco para programar rodadas de entrevista ad-hoc.
Tipo de entrevista	Tipo de entrevista. As opções disponíveis são: • **Triagem** • **Técnico** • **Gerencial** • **Executivo** • **Fit cultural** **Nota:** Este campo pode ser configurado atualizando a lista na tabela Entrevista de trabalho (sn_ta_Hiring_core_job_interview).
Duração	Duração da entrevista.

Tradução automática

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

Formulário de entrevista agendada

Campo	Descrição
	Nota: Este campo pode ser configurado atualizando a lista na tabela Entrevista de trabalho (sn_ta_Hiring_core_job_interview).
Formato	Formato da entrevista, seja uma rodada individual ou em painel.
Requerente	Definido automaticamente como o nome do candidato na aplicação.
Entrevistadores	Nome dos entrevistadores. **Nota:** • Você só pode adicionar entrevistadores que fazem parte da equipe de contratação para a requisição de trabalho. Para adicionar mais entrevistadores à entrevista, você deve primeiro adicioná-los à equipe de contratação. • Se você selecionou uma fase de entrevista, os entrevistadores especificados em **Lista de entrevistadores** os campos são adicionados automaticamente. Se necessário, você também pode adicionar entrevistadores da lista de **Listagem de entrevistadores adicionais** especificado na fase de entrevista.
Canal	Modo de conduzir a entrevista. **Nota:** • Este campo pode ser configurado atualizando a lista na tabela Entrevista de trabalho (sn_ta_Hiring_core_job_interview). • Quando uma entrevista é agendada com Zoom selecionado como o formato: ◦ O recrutador é adicionado como o host da reunião. ◦ Todos os entrevistadores são adicionados como hosts alternativos da reunião.
Fuso horário	Fuso horário no qual a entrevista está programada.
Tipo de seleção de horário	Tipo de seleção de intervalo de tempo. As opções disponíveis são: • **Selecione uma das preferências** : Exibe os intervalos de tempo preferenciais compartilhados com o recrutador. • **Todo o tempo** : Exibe todos os intervalos de tempo para seleção. • **Tempo disponível** : Exibe os intervalos de tempo disponíveis no seu calendário. Esta opção estará disponível somente se a integração do Microsoft Outlook estiver ativada. • **Intervalo de tempo personalizado** : Permite que você selecione um intervalo de tempo personalizado.
Escolha intervalos de tempo	Os intervalos de tempo disponíveis para seleção com base no selecionado **Tipo de seleção de intervalo de tempo** .

Tradução automática

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

Formulário de entrevista agendada

Campo	Descrição
	Importante: • Se **Tempo disponível** Se estiver selecionado, todos os participantes devem pertencer à mesma conta da organização do Microsoft Outlook para exibir a disponibilidade do calendário. A disponibilidade de calendário do candidato externo não é rastreada. • Se **Tempo disponível** ou **Selecione uma das preferências** estiver selecionado, uma faixa colorida indicando a disponibilidade de participantes aparecerá ao lado de cada slot. Você pode passar o mouse sobre a faixa para ver quais participantes, se houver, estão indisponíveis no momento. • Se **Intervalo de tempo personalizado** selecionado, você pode selecionar manualmente a hora de início.
Intervalos de tempo selecionados	Intervalos de tempo selecionados. Por padrão, você pode selecionar até três slots. **Nota:** • Se um intervalo de tempo entrar em conflito com a disponibilidade de qualquer participante, um ícone de aviso (⚠) aparece ao lado do slot e uma mensagem de alerta é exibida. • Você pode atualizar *maximum_slots_for_interview_scheduling*propriedade para habilitar a seleção de até 10 slot.
Título da entrevista	Título da entrevista a ser agendada.
Selecionar modelo	Modelo de e-mail de convite para entrevista predefinido. Para obter mais informações, consulte Criar modelo de e-mail de convite para entrevista.
Assunto	Assunto do e-mail de convite para entrevista.
Convite para reunião	Corpo do texto do e-mail de convite para entrevista. Se você selecionou um modelo de e-mail e pode ser editado.

Formulário Preferências de agendamento de solicitação

O formulário Preferências de agendamento de solicitação fornece as descrições de campo necessárias para solicitar que um candidato ou entrevistador compartilhe suas preferências de agendamento para as próximas entrevistas.

Formulário Preferências de agendamento de solicitação

Campo	Descrição
Requerente	Candidato selecionado ao solicitar preferências de programação.

Tradução automática

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

Formulário Preferências de agendamento de solicitação

Campo	Descrição
	Nota: Este campo está disponível somente quando você solicita as preferências de programação de um candidato.
Entrevistadores	Entrevistadores selecionados ao solicitar preferências de programação. Você pode selecionar o campo para adicionar outros membros da equipe de contratação para solicitar suas preferências de programação. **Nota:** Este campo está disponível somente quando você solicita as preferências de programação de um entrevistador.
Duração	Duração para a qual as preferências de programação são solicitadas.
Selecionar modelo	Modelo predefinido para preencher **Assunto** e. **Mensagem** .
Assunto	Assunto da notificação por e-mail a ser enviada ao candidato/entrevistador que solicita sua disponibilidade.
Mensagem	Corpo do texto da notificação por e-mail.

Compartilhar formulário de preferências de programação

O formulário Compartilhar preferências de programação fornece as descrições de campo necessárias para compartilhar as preferências de programação de um candidato ou entrevistador para as próximas entrevistas.

Compartilhe preferências de programação para a próxima entrevista

Campo	Descrição
Compartilhar intervalos manualmente	Opção para adicionar slots manualmente e compartilhar com o recrutador.
Usar meu calendário	Opção para permitir que os recrutadores programem entrevistas com base na disponibilidade do calendário. **Nota:** Esta opção está disponível somente para entrevistadores.
Selecionar fuso horário	Fuso horário para o qual as preferências de programação são compartilhadas. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Data e hora de início	Data e hora mais antigas em que você estará disponível para entrevistas. Este campo

Tradução automática

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

Compartilhe preferências de programação para a próxima entrevista

Campo	Descrição
	aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Data e hora de término	Última data e hora do período até o qual você está disponível. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Dia inteiro	Opção para compartilhar sua disponibilidade por um dia inteiro. A data de término é definida automaticamente como a data de início selecionada. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Recorrente	Opção para compartilhar sua disponibilidade para o período recorrente. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Repetir	A frequência de disponibilidade recorrente que você está compartilhando. As opções disponíveis são **Diariamente** , **Semanalmente** e **Mensal** . Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** e. **Recorrente** selecionados.
Dias	Dias da semana em que você está disponível. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** e, em seguida **Semanalmente** selecionado de **Repita** .
Últimos	Selecione uma das opções **para** ou **até** para especificar até quando suas preferências de programação forem válidas. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Número de dias/semanas/meses	Número de dias/semanas/meses para os quais você está compartilhando preferências. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** e, em seguida **para** selecionado de **Dura** .
Termina nesta data	Data de término das preferências de programação recorrente que você está compartilhando. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** e, em seguida **até** selecionado de **Dura** .
Adicionar intervalo de tempo	Adicione os intervalos de tempo selecionados. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Horários disponíveis	Intervalos de tempo especificados a serem compartilhados com o recrutador. Você pode editar ou excluir os intervalos de tempo disponíveis. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.

Tradução automática

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

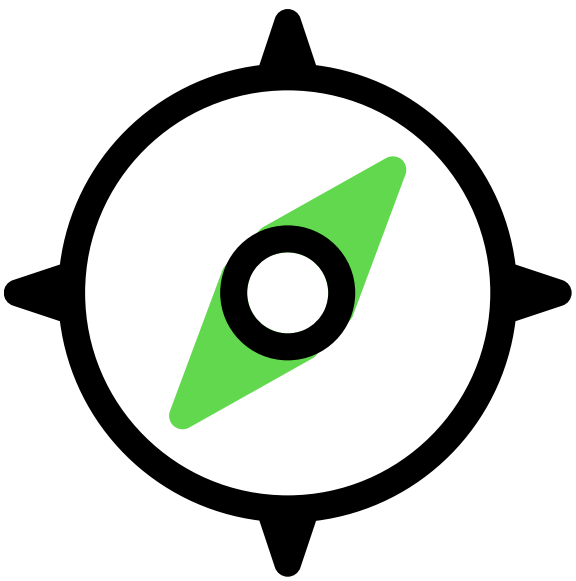
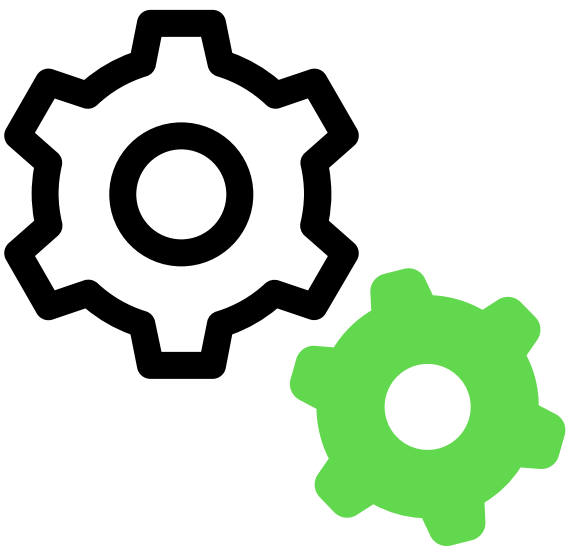
Compartilhe preferências de programação para a próxima entrevista

Campo	Descrição
Número máximo de entrevistas por dia	Número máximo de entrevistas que você está disposto a participar em um dia.
Tempo extra ideal entre entrevistas (em minutos)	Seu intervalo preferencial entre entrevistas.
Observações adicionais	Anotações adicionais para o recrutador, se houver.

Central do candidato

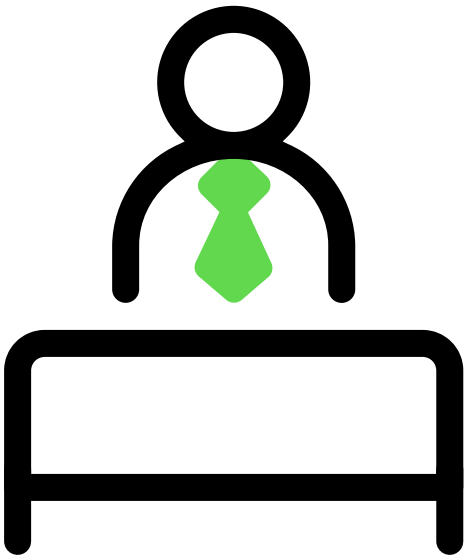
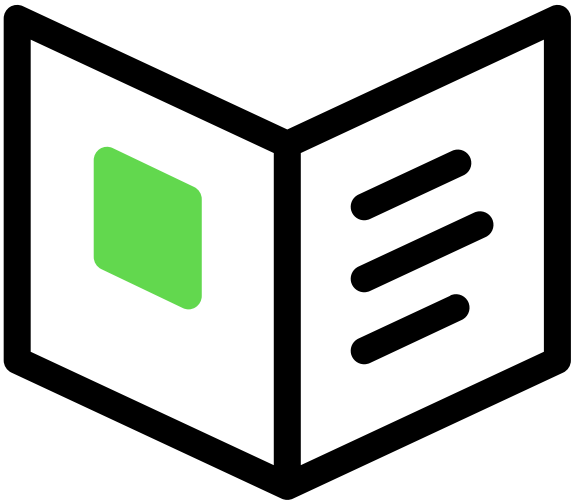
Central do candidato oferece uma experiência simplificada e personalizada para os candidatos por meio de um portal dedicado, aprimorando sua experiência geral de recrutamento.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre Central do candidato	Instale e configure o. Central do candidato aplicação

Tradução automática

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

Uso	Referência
	
Saiba como usar Central do candidato	Informações de referência importantes sobre Central do candidato

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

Tradução automática

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

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando Central do candidato

Saiba mais sobre Central do candidato e revise os benefícios que ele pode oferecer aos candidatos em sua organização.

Visão geral Central do candidato

. Central do candidato a aplicação fornece uma experiência simplificada para os candidatos, permitindo que eles gerenciem suas aplicações, entrevistas e comunicação com os recrutadores em um só lugar. Aprimora a experiência de pré-contratação do candidato, fornecendo acesso fácil aos detalhes da organização, informações do trabalho e detalhes da equipe de contratação, levando a um processo de contratação mais informado.

Central do candidato usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Requerente	Os candidatos podem gerenciar suas candidaturas de emprego, acessar detalhes do trabalho, se comunicar com recrutadores e muito mais.

Benefícios do Central do candidato

Central do candidato

Benefício	Recurso	Usuários
Acesse a Central de candidatos, como candidato, depois de enviar uma candidatura para uma candidatura de trabalho em aberto.	Acesse a Central de candidatos	Requerente
Veja o status de suas aplicações, explore o conteúdo da empresa e entre em contato com a equipe de contratação, se o recurso estiver habilitado para você.	Página inicial da Central de candidatos	Requerente
Exiba a equipe de contratação, a descrição do trabalho, o local e assim por diante.	Exibir uma candidatura de trabalho	Requerente
	Compartilhar preferências de agendamento	Requerente
Selecione um intervalo de tempo conveniente depois que uma entrevista for proposta.	Selecione um slot de entrevista	Requerente
Solicitação para reprogramar uma entrevista.	Solicitação para reprogramar entrevista	Requerente
Solicite que o recrutador compartilhe intervalos de tempo de entrevista adicionais se você não estiver disponível ou se os intervalos propostos tiverem sido reservados.	Solicitar faixas de horário	Requerente

Tradução automática

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

Central do candidato

Benefício	Recurso	Usuários
Exiba e gerencie tarefas atribuídas a você em Central do candidato.	Tarefas na Central de candidatos	Requerente
Forneça feedback sobre sua experiência de contratação.	Pesquisa do candidato	Requerente
Habilite a acessibilidade do teclado para que seu perfil navegue pelo Central do candidato portal usando guias do teclado.	Definir preferência de acessibilidade	Requerente
Os candidatos recebem notificações por e-mail quando tarefas são atribuídas a eles pelos recrutadores.	Notificações por e-mail de tarefa para candidatos	Requerente

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central do candidato, consulte:

- Configuração da Central de candidatos
- Usando a Central de candidatos
- Referência do Centro de candidatos

Central do candidato

Melhore a velocidade e a qualidade da contratação interagindo continuamente com os candidatos em um portal de candidatos personalizado.

Forneça aos candidatos um portal dedicado que tenha um processo contínuo e ofereça suporte ao engajamento eficaz com as partes interessadas no processo de contratação.

Tradução automática

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

servicenow

Central do candidato



Tell us your experience with us

How would you rate your overall experience with us? Rate it from 1 (lowest) to 5 (highest).

1 2 3 4 5

Keep track of what's going on

Item - 2 of 3 - Engineering Manager(JBR0001016)

round 2

Please select date and time for your upcoming interview schedule.

Select time slot

Active applications 11 | Inactive applications 2

Offer signed

Customer Success Representive

Application submitted 2023-11-02 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001017 | Recruiter Amy Graham

Offer signed

Customer Success Representive

Application submitted 2023-11-02 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001017 | Recruiter Amy Graham

Offer signed

Engineering Manager

Application submitted 2023-11-01 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0001016 | Recruiter Amy Graham

Show 2 More

Quick links


Recruitment Process


Life at Servicenow


Diversity, Equity and Inclusive


Our Impact

Tradução automática

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

. Central do candidato tem os seguintes recursos principais:

- Faça login com um link mágico sem o incômodo de uma senha.
- Saiba mais sobre a função para a qual eles se candidataram, mesmo antes de serem selecionados para o trabalho.
- Rastreie várias aplicações em um só lugar.
- Exiba a equipe de contratação e a descrição do trabalho.
- Selecione o intervalo de tempo da entrevista ou a solicitação para reprogramar.
- Saiba mais sobre a empresa e sua cultura.
- Colabore com seu recrutador.
- Exiba notificações importantes que exigem sua atenção.

Configuração da Central de candidatos

Configure um portal personalizado para seus candidatos, onde eles possam rastrear e gerenciar candidaturas de emprego e interagir com diferentes personas de contratação em diferentes pontos da jornada de contratação.

Instale a Central de candidatos

Você pode instalar o. Central do candidato aplicação (sn_ta_applicant) se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Centro de candidatos lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Trabalhos agendados e aplicações da Store são instalados com Central do candidato.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Central do candidato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Central do candidato aplicação (sn_ta_applicant) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Uma lista das versões disponíveis para você é exibida.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

Tradução automática

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

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configure o estado da notificação por e-mail

Determine em qual estado o candidato recebe um e-mail para acessar a Central de candidatos.

Escolha quando o candidato pode acessar Central do candidato.

Nota: Você deve ter a função de administrador para executar esta tarefa.

Configurar autenticação com limite de tempo

Configure a autenticação com limite de tempo para que seus candidatos externos façam login na Central de candidatos.

A autenticação com limite de tempo (TLA) oferece ao candidato uma opção mais acessível e fácil de fazer login no portal da Central de candidatos, em vez de lembrar senhas diferentes.

Crie políticas de pós-autenticação para sua função de candidato externo, para que eles possam fazer login na Central de candidatos usando um link mágico.

Dependendo da política de pós-autenticação habilitada, adicione uma condição para a função de candidato externo e o provedor de identidade da Central de candidatos. Para obter mais informações sobre as funções em Experiências de contratação, consulte Funções no Experiências de contratação. O provedor de identidade é exclusivo para cada portal.

Para obter mais informações sobre como configurar a política de pós-autenticação, consulte Como configurar uma política de autenticação .

Configurar experiências de conteúdo e links rápidos

Configure as campanhas e outros recursos da empresa que você deseja fornecer aos candidatos na Central de candidatos.

Crie faixas e campanhas dedicadas com as Experiências de conteúdo na Central do candidato. Para obter mais informações sobre como configurar as Experiências de conteúdo, consulte Ativar Experiências de conteúdo.

Nota: Você pode fornecer aos recrutadores as funções apropriadas para que eles possam direcionar conteúdo relevante para os candidatos na Central de candidatos.

Forneça aos candidatos conteúdo relevante da empresa, como o processo de recrutamento e a cultura da empresa, por meio de Links rápidos. Para obter mais informações sobre como criar links rápidos, consulte Links rápidos.

Configurar pesquisa de candidato

Configure a pesquisa que você deseja que seus candidatos façam para fornecer feedback sobre a experiência de contratação deles. Determine em qual estado a pesquisa de feedback vai para o candidato.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: Survey_admin, survey_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Feedback da entrevista do candidato** está disponível por padrão que aciona o feedback da pesquisa quando o candidato atinge o. **Entrevista** estado. O procedimento a seguir fornece detalhes para configurar a pesquisa a ser acionada em um estado diferente no processo de contratação, de acordo com seus requisitos organizacionais.

Procedimento

Crie a pesquisa de candidato para os candidatos.
Para obter mais informações, consulte Designer de Pesquisa .

Para obter mais informações sobre a pesquisa de candidato no Central do candidato, consulte Pesquisa do candidato.

Configurar mensagens para o candidato

Configure as condições quando um candidato puder entrar em contato com os recrutadores na Central de candidatos. Crie um canal de comunicação claro com a equipe de contratação e uma melhor experiência de contratação para os candidatos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure condições do gatilho para habilitar a funcionalidade de envio de mensagens para um candidato. A funcionalidade pode ser acionada dependendo do cargo, do estado da aplicação ou de qualquer outro critério.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Abra a tabela sn_ta_Hiring_core_job_application [sn_ta_Hiring_core_job_application].
3. Na seção Configurações da guia, selecione **Mensagem** lista.
4. Adicione condições para habilitar a funcionalidade de envio de mensagens para os candidatos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Configure a página de tíquete padrão .

Configure um trabalho agendado para desativação do candidato

Configure um trabalho agendado, em intervalos regulares, para desativar os candidatos que não são mais viáveis para o sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Selecione **MarkAplicantInativo** .
3. Exiba e baixe o. HiringDeleteRoles.xml Arquivo da página de candidatura da Central de candidatos em ServiceNow Store.
4. Importe o arquivo XML na tabela Inclusão de script [sys_script_include].

Tradução automática

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

5. **Opcional:** Modifique a frequência do trabalho agendado em **Hora** e. **Executar** .
6. **Opcional:** Mude **Valor** Da propriedade do sistema (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays). O valor do sistema de base para marcar um candidato como inativo é 30 dias.
7. Marque **Ativo** marque a caixa como habilitado e selecione **Atualização** .

Nota: A condição do sistema de base do trabalho agendado está ativa. Você pode desativá-lo.

Resultado
Os registros de candidatos estão desativados.

Nota: Se um candidato desativado se aplicar novamente usando o mesmo ID de e-mail usado anteriormente para criar o registro de usuário do sistema, todas as funções existentes serão excluídas e uma função de candidato externo será atribuída durante a reativação. Para que isso aconteça, você deve baixar o. HiringDeleteRoles.xml Arquivo da página de candidatura da Central de candidatos em ServiceNow Store.

Configurar a experiência de pré-contratação na central de candidatos

Forneça continuidade na jornada de contratação fornecendo uma experiência de pré-contratação na central de candidatos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Forneça aos candidatos uma experiência perfeita para tarefas de pré-contratação no portal da central de candidatos. Os candidatos contratados podem iniciar sua jornada de integração na central de candidatos mesmo antes do dia de ingresso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Crie um script no escopo global para excluir funções.

   Para obter detalhes, consulte Inclusões de script

   Nota: Você pode usar hiringdeleteroles.xml , um script existente para excluir funções.

2. Escreva as seguintes regras de negócios para um usuário candidato quando o estado da aplicação se tornar Contratado.
   Para obter detalhes, consulte Crie uma regra de negócio para seu serviço
   a. Excluir uma função de candidato externo: `sn_ta_hiring_core.external_applicant`.
   b. Criar uma função de candidato interno: `sn_ta_hiring_core.internal_applicant`.
3. Copie o menu de jornada do portal da central do funcionário para o portal da central do candidato.
4. Vincule o usuário da central de candidatos ao perfil de RH e crie uma jornada de integração usando o mesmo usuário candidato.

   Para obter detalhes, consulte Criar uma jornada

Resultado
Os candidatos recebem funções internas e podem iniciar sua jornada de pré-integração na central de candidatos, proporcionando a eles uma experiência perfeita com a organização.

Nota: Conceder funções internas aos candidatos permite o acesso a outros portais destinados somente a funcionários (usuários padrão).

Tradução automática

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

Usando a Central de candidatos

Use a Central de candidatos para fornecer aos candidatos uma experiência conectada com um portal personalizado e dedicado.

Acesse a Central de candidatos

Faça login na Central de candidatos sem uma senha e explore o portal com facilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

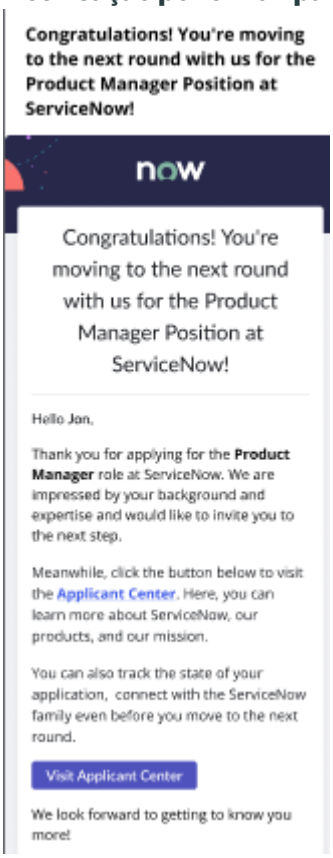
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um candidato pode fazer login na Central de candidatos sem a necessidade de uma senha para tornar o processo mais simples e acessível. Os candidatos que recebem um convite para fazer login na Central de candidatos é um comportamento do sistema de base. Você pode determinar em que estado o e-mail é enviado para o endereço de e-mail registrado do candidato com o link mágico.

Procedimento

1. Vá para o seu endereço de e-mail registrado e abra a notificação por e-mail.

Notificação por e-mail para o candidato



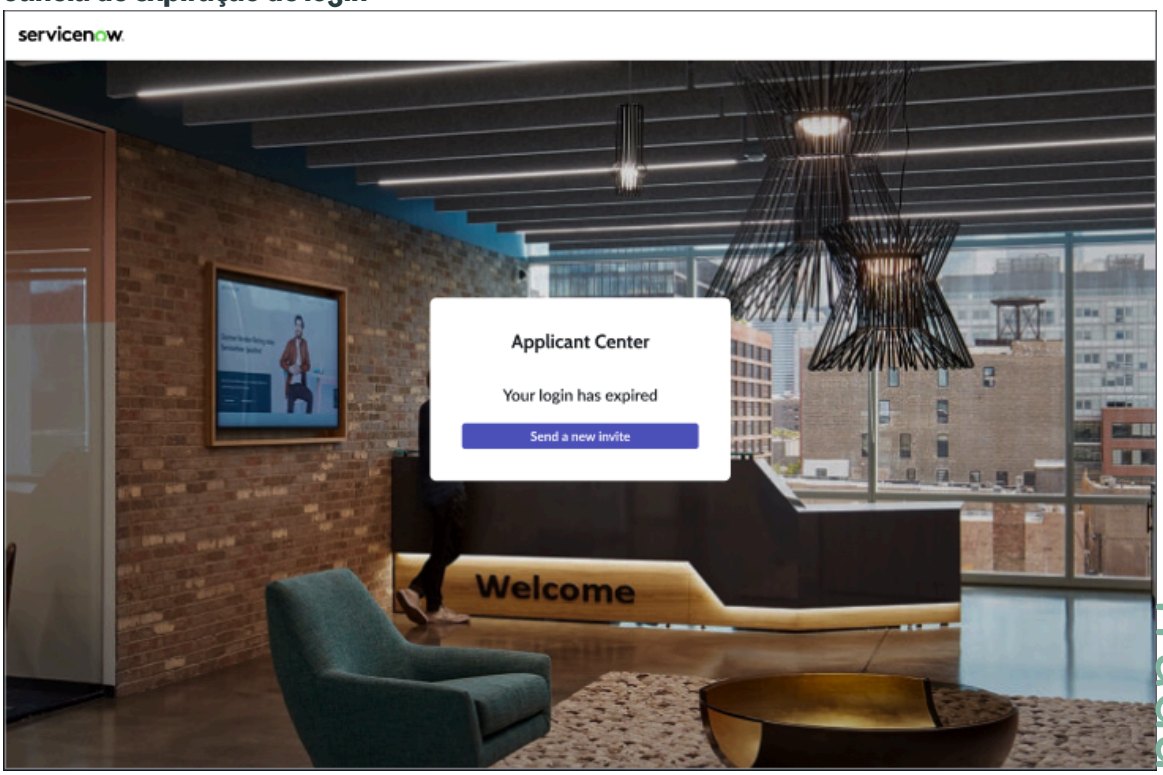
2. Selecione **Exibir Central de candidatos** .
O link mágico leva você para a página inicial da Central de candidatos.

3. Se o link expirar, selecione **Enviar um novo convite** no prompt da janela pop-up.

Tradução automática

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

Janela de expiração de login



4. Em **E-mail** , insira seu endereço de e-mail registrado.
5. Um novo e-mail de login é enviado para o endereço de e-mail registrado.
6. Selecione **Exibir Central de candidatos** Para fazer login novamente na Central de candidatos.

Página inicial da Central de candidatos

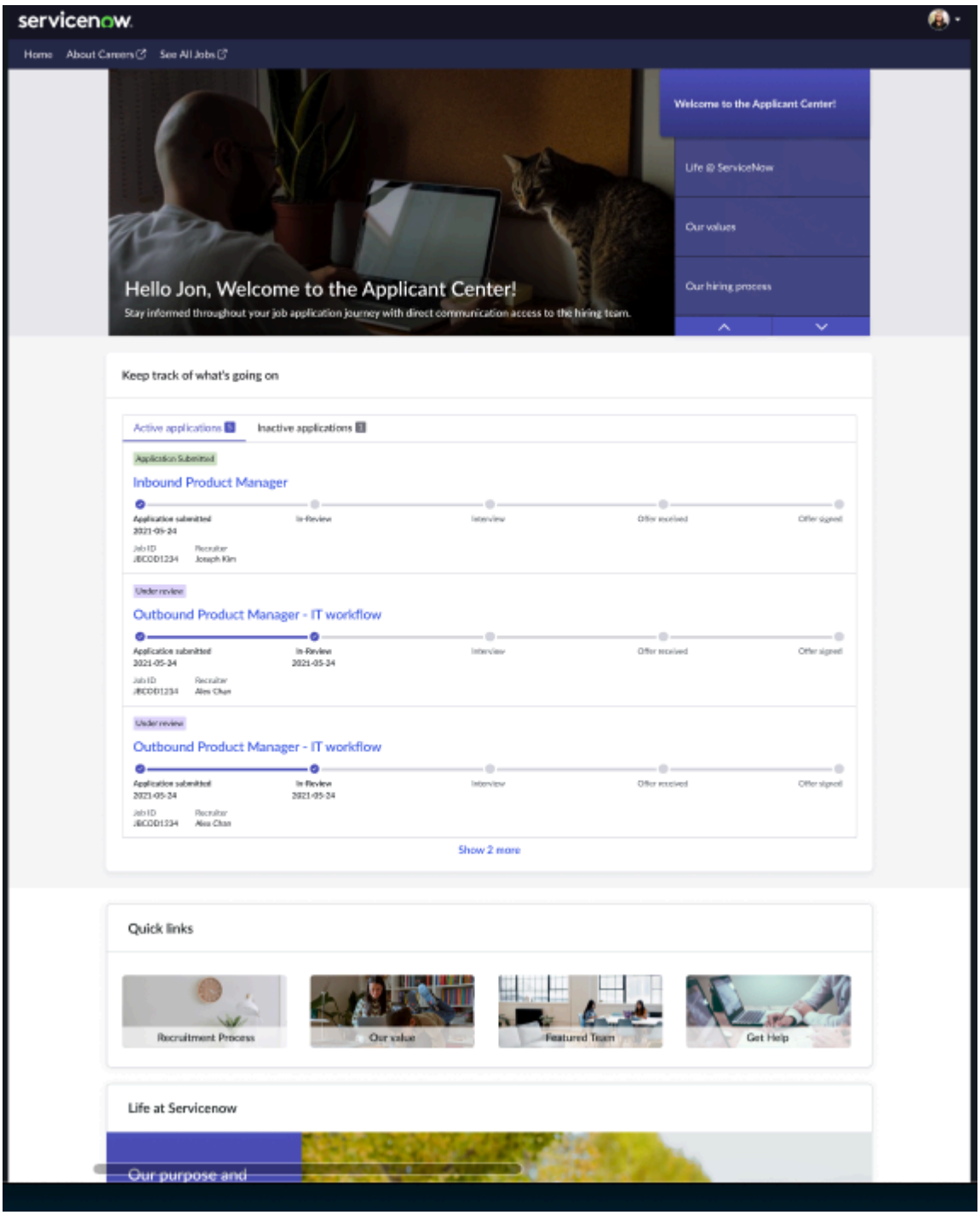
Central do candidato é o portal dedicado e personalizado para seus candidatos.

O Centro de candidatos fornece aos candidatos uma experiência de contratação saudável.

Tradução automática

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

Central do candidato



Como administrador, ele traz para você:

- Itens de menu de cabeçalho personalizáveis que você pode usar de acordo com sua necessidade organizacional.
- Experiências de conteúdo que permitem que você organize a jornada do candidato.

Como candidato, ele permite que você:

- Rastreie suas aplicações ativas e inativas, como candidato, no widget de acompanhamento de aplicações.
- Saiba em qual fase da aplicação você está junto com a data em que a aplicação foi movida para o estado com o widget de passo.

Tradução automática

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

- Exibir notificação depois de aceitar a oferta de trabalho estendida para você em Central do candidato página inicial.

Nota: Você também recebe um e-mail de boas-vindas ao aceitar uma oferta de emprego.

Exibir uma candidatura de trabalho

Abra uma candidatura de emprego e veja os detalhes.

Abra uma candidatura de trabalho ativa para exibir os detalhes. A seção de visão geral mostra o estado, o recrutador, o local e a persona de trabalho.

Veja a progressão da aplicação ao longo do processo de contratação no widget de passo. Para obter mais informações sobre os estados visíveis, consulte estados da aplicação para o candidato.

Você também pode ver o seguinte na página:

- Envie uma mensagem para um recrutador do **Mensagem** guia.
- Consulte sua equipe de contratação para obter a aplicação no **Equipe de contratação** se o recrutador adicionar as informações da equipe de contratação à guia.
- Consulte a descrição do trabalho da requisição à qual você se candidatou no **Descrição do trabalho** guia.

Compartilhar preferências de agendamento

Como candidato, quando solicitado por recrutadores, compartilhe suas preferências de programação para ajudá-los a programar entrevistas de acordo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Procedimento

1. Faça login no Central do candidato.
   Para obter mais informações, consulte Acesse a Central de candidatos.
2. Em Central do candidato Na página inicial, na seção Acompanhar o que está acontecendo, localize a solicitação para compartilhar as preferências de programação.
3. Selecione **Compartilhar preferências de programação** .
   Você também pode selecionar **Compartilhar preferências de programação** na notificação por e-mail que você recebe depois que o recrutador solicita o compartilhamento das preferências de programação.
4. No formulário Compartilhar preferências de programação para a próxima entrevista, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Compartilhar formulário de preferências de programação.
5. Selecione **Compartilhar preferências de programação** .
   Depois de compartilhar suas preferências de programação, você pode selecionar **Exibir detalhes** Na seção Acompanhar o que está acontecendo para exibir ou editar as preferências.

Selecione um slot de entrevista

Como candidato, selecione um slot de entrevista em uma lista de slots propostos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Procedimento

1. Faça login no Central do candidato.
   Para obter mais informações, consulte Acesse a Central de candidatos.
2. Em Central do candidato Na página inicial, na seção Acompanhar o que está acontecendo, localize a entrevista proposta.
3. Selecione **Selecione Slot** .
4. Selecione seu intervalo de tempo preferencial.

Nota:

- Se você não tiver Central do candidato ativado, você pode selecionar manualmente um slot no e-mail que você recebe depois que uma entrevista é proposta, respondendo ao e-mail.
- Ao selecionar um slot, se ele já tiver sido reservado por outro candidato, uma mensagem indicando que o slot não está disponível será exibida.
- Se você não conseguir encontrar um intervalo de tempo adequado ou se os intervalos já tiverem sido reservados, poderá solicitar intervalos de tempo adicionais ou compartilhar suas preferências de programação novamente. Para obter mais informações, consulte Solicitar faixas de horário e Compartilhar preferências de agendamento.

Resultado
Depois que um slot é selecionado, um e-mail com o slot confirmado é enviado para o recrutador e a equipe de contratação, e a entrevista é agendada.

Solicitação para reprogramar entrevista

Como candidato, solicite o reagendamento de uma entrevista proposta ou agendada para o recrutador.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Procedimento

1. Navegue até Central do candidato.
   Para obter mais informações, consulte Acesse a Central de candidatos.
2. Em Central do candidato Na página inicial, na seção Acompanhar o que está acontecendo, localize a entrevista proposta ou agendada.
3. Selecione **Reprogramar solicitação** .
4. No formulário Reprogramar entrevista, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Solicitar reagendamento.
5. Selecione **"Enviar"**.

Tradução automática

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

Solicitar faixas de horário

Como candidato, solicite que o recrutador compartilhe intervalos de tempo de entrevista adicionais se você não estiver disponível ou se os intervalos propostos tiverem sido reservados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Procedimento

1. Navegue até Central do candidato.
   Para obter mais informações, consulte Acesse a Central de candidatos.
2. Em Central do candidato Na página inicial, na seção Acompanhar o que está acontecendo, localize a entrevista proposta.
3. Selecione **Selecione Intervalo de tempo** .
4. Na página Disponibilidade de chamada do recrutador, selecione **Solicitar intervalos de tempo** .
5. Na janela pop-up Solicitar intervalos de tempo, especifique o motivo para solicitar intervalos adicionais.
6. Selecione **Enviar solicitação** .
   O recrutador é notificado sobre a solicitação de intervalo de tempo adicional por e-mail e também no fluxo de atividades do registro de entrevista.
7. **Opcional:** Na página Disponibilidade de chamada do recrutador, selecione **Compartilhar preferências de programação** para compartilhar suas preferências para novos slots.
   Para obter mais informações, consulte Compartilhar preferências de agendamento.

Tarefas na Central de candidatos

A Central de candidatos fornece aos candidatos os alertas e os meios necessários para concluir suas tarefas atribuídas no portal.

Veja todas as tarefas atribuídas na página inicial do portal da Central de candidatos. . **Exibir detalhes** junto com a notificação na página inicial. Ao clicar nele, ele redireciona você para **Minhas TAREFAS PENDENTES** na página de registro da aplicação. Você pode concluir a tarefa no **Minhas TAREFAS PENDENTES** guia.

Se você tiver mais de uma tarefa não concluída atribuída a você, todas as tarefas não concluídas ficarão visíveis na faixa da página inicial na rolagem. Você pode clicar em qualquer um para redirecioná-lo para **Minhas TAREFAS PENDENTES** , onde você pode concluir todas as tarefas uma a uma.

Para obter mais informações sobre notificações relacionadas a tarefas na Central de candidatos, consulte Notificações por e-mail de tarefa para candidatos.

Pesquisa do candidato

A pesquisa de candidato permite que os candidatos ao trabalho forneçam feedback sobre sua experiência de contratação no Central do candidato.

Melhore seu processo de contratação impulsionando constantemente a experiência de contratação de seus candidatos. Deixe que seus candidatos forneçam feedback direto e genuíno em diferentes níveis na jornada de contratação.

Os candidatos podem fornecer feedback sobre sua experiência com a organização no início da jornada de contratação. Você pode configurar qualquer tipo de experiência de feedback para seus candidatos. Pode ser para a experiência do usuário no Central do candidato sua

Tradução automática

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

experiência de serviço para acessar qualquer Catálogo de serviços ou um feedback de pesquisa depois de passar por todo o processo de contratação. Para obter mais informações sobre como configurar feedback, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

Quando uma aplicação é movida para **Entrevista** Estado, os candidatos recebem uma solicitação de feedback de pesquisa. Você pode configurar as solicitações de feedback para serem acionadas em qualquer outro ponto crucial da jornada de contratação. Para obter mais informações sobre como configurar feedback, consulte Designer de Pesquisa .

. **Compartilhar feedback** botão visível no Central do candidato página inicial. O botão de feedback também está visível nas páginas de candidatura a trabalho.

Você pode fornecer aos candidatos a opção de manter os dados anônimos e agregados durante a pesquisa.

Definir preferência de acessibilidade

Habilite a acessibilidade do teclado para que seu perfil navegue pelo portal da central do candidato usando guias do teclado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem navegar pela IU da plataforma sem habilitar a acessibilidade. No entanto, sem a acessibilidade habilitada, a tabulação vai de campo para campo e ignora outros itens em um formulário, como ícones de referência. Para obter detalhes, consulte Usando recursos de acessibilidade .

Procedimento

1. Navegue até Central do candidato.
2. Selecione o avatar e selecione **Perfil** .
3. Ative o botão de alternância Acessibilidade habilitada.

Notificações por e-mail de tarefa para candidatos

As notificações por e-mail fornecem alertas para os candidatos quando tarefas são atribuídas a eles pelos recrutadores.

Uma notificação por e-mail vai para o candidato atribuído a uma tarefa. O e-mail tem os detalhes da tarefa junto com um **Exibir tarefa** Link redirecionado para a Central de candidatos.

A tarefa está disponível em **Minhas TAREFAS PENDENTES** na página de registro da aplicação.

Receba um e-mail de lembrete ou se a data de vencimento estiver se aproximando de uma tarefa incompleta. . *`Notify Applicants when Due Date is tomorrow`*o trabalho agendado está ativo por padrão.

Referência do Centro de candidatos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários, propriedades e componentes do Central do candidato.

Tradução automática

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

estados da aplicação para o candidato

Uma visão geral da aplicação indica a forma como os candidatos a veem.

estados da aplicação para candidatos

Estado	Descrição
Candidatura enviada	O candidato enviou a aplicação.
Em revisão	A aplicação está na fase de revisão.
Entrevista	O candidato está no processo de entrevista.
Oferta recebida	O candidato recebeu uma oferta.
oferta assinada	O candidato aceitou a oferta e assinou a carta de oferta.
Contratado	O candidato é contratado.
Não selecionado	O candidato não foi selecionado para a requisição de trabalho.
Retirado	O candidato retirou uma candidatura.

Componentes instalados com Central do candidato

A seguir estão os componentes instalados com a ativação do Central do candidato plug-in.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Notificar os candidatos quando a data de vencimento for amanhã	Notifica os candidatos quando eles têm tarefas incompletas atribuídas que estão se aproximando da data de vencimento.

Propriedades instaladas com o Central do candidato

As propriedades do sistema instaladas com Central do candidato O plug-in é necessário para configurar diferentes funcionalidades na Central de candidatos.

Essas propriedades estão disponíveis para Central do candidato.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Central do candidato

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.resize_text.ac.enable_rem_conversion	Opção para definir a configuração do portal. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Outros valores possíveis: Ignorar cache: Selecionado

Tradução automática

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

Propriedades de Central do candidato

Propriedade	Descrição
sn_ta_applicant.company_career_link	Ajuda a organização a configurar os links na página de carreira para acessar no Central do candidato. • Tipo: cadeia de caracteres • Outros valores possíveis: ◦ Ignorar cache: Selecionado ◦ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.recruter ◦ Funções de gravação: admin, sn_ta_Hiring_core.admin
sn_ta_applicant.company_name_for_applicant	Fornece a opção de personalizá-lo de acordo com o nome da organização. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: [Nome da empresa] • Outros valores possíveis: Ignorar cache: Selecionado
sn_ta_applicant.privacy_link	Opção para adicionar um link de privacidade. • Tipo: cadeia de caracteres • Outros valores possíveis: ◦ Ignorar cache: Selecionado ◦ Funções de leitura: sn_ta_Hiring_core.admin, sn_ta_Hiring_core.applicant ◦ Funções de gravação: admin, sn_ta_Hiring_core.admin
sn_ta_applicant.sn_ta_applicant_onboarding_state	A propriedade indica o estado quando a jornada de integração começa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 50,60 • Outros valores possíveis: Ignorar cache: Selecionado

Tradução automática

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

Formulário Solicitar reagendamento

O formulário Solicitar reagendamento fornece as descrições de campo necessárias para um candidato ou entrevistador ao solicitar que um recrutador reprograme uma entrevista.

Reagendar entrevista

Campo	Descrição
Selecione o motivo do reagendamento	Motivo para o qual você está solicitando a reprogramação da entrevista.
Compartilhar intervalos manualmente	Opção para adicionar slots manualmente e compartilhar com o recrutador.
Usar meu calendário	Opção para permitir que os recrutadores programem entrevistas com base na disponibilidade do calendário. **Nota:** Esta opção está disponível somente para entrevistadores.
Selecionar fuso horário	Fuso horário para o qual você está sugerindo intervalos de tempo.
Data e hora de início	Data e hora mais antigas em que você estará disponível para entrevistas. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Data e hora de término	Última data e hora do período até o qual você está disponível. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Dia inteiro	Opção para compartilhar sua disponibilidade por um dia inteiro. A data de término é definida automaticamente como a data de início selecionada. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Recorrente	Opção para compartilhar sua disponibilidade para o período recorrente. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Repetir	Frequência de disponibilidade recorrente que você está compartilhando. As opções disponíveis são **Diariamente** , **Semanalmente** e **Mensal** . Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado.
Dias	Dias da semana em que você está disponível. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** e, em seguida **Semanalmente** selecionado de **Repita**
Últimos	Selecione uma das opções **para** ou **até** para especificar até quando sua disponibilidade compartilhada dura. Este campo aparece somente

Tradução automática

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

Reagendar entrevista

Campo	Descrição
	quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado
Número de dias/semanas/meses	Número de dias/semanas/meses para os quais você está compartilhando a disponibilidade. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** e, em seguida **para** selecionado de **Dura** .
Termina nesta data	Data de término da disponibilidade recorrente que você está compartilhando. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** e, em seguida **até** selecionado de **Dura** .
Adicionar intervalo de tempo	Adicione os intervalos de tempo selecionados. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado
Horários disponíveis	Intervalos de tempo sugeridos que o recrutador pode escolher ao reagendar a entrevista. Você pode editar ou excluir esses intervalos de tempo. Este campo aparece somente quando **Compartilhar slots manualmente** selecionado

Mercado de oportunidades

Mercado de oportunidades melhora a mobilidade profissional. Ele fornece aos funcionários uma experiência intuitiva para explorar oportunidades de carreira. As preferências de correspondência personalizáveis são perfeitamente integradas ao seu Sistema de acompanhamento de candidatos (ATS) para melhorar o engajamento dos funcionários com um desenvolvimento de carreira transparente e eficiente.

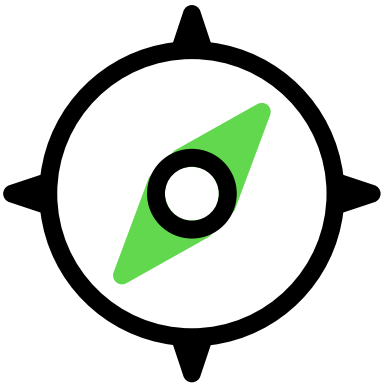
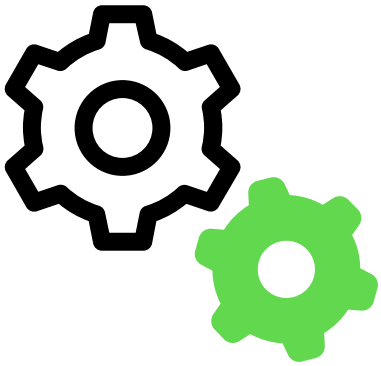
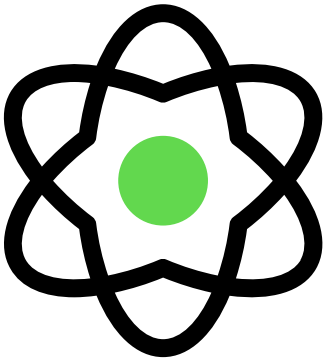
Mercado de oportunidades habilita a criação, publicação e acompanhamento de vários tipos de oportunidades. As oportunidades do sistema de base incluem:

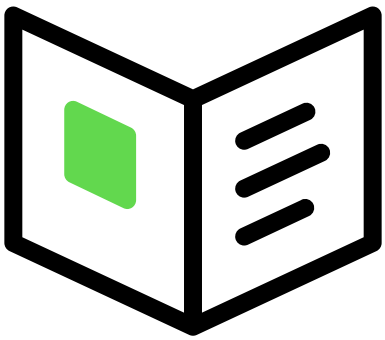
- **Trabalhos internos**
- **Projetos**
- **Gigs**
- **Voluntário**

Você também pode criar oportunidades personalizadas. Para obter mais detalhes sobre oportunidades personalizadas, consulte Criação de tipos de oportunidade personalizados em Mercado de oportunidades.

Tradução automática

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

Explorar	Instalar e configurar	Usando
		
Saiba mais sobre Mercado de oportunidades	Instale o. Mercado de oportunidades(OPM) do ServiceNow Store. Como administrador, você pode configurar OPM recursos.	Desenvolvimento de talentos Acesso de usuários OPM em Central do funcionário portal para exibir, gerenciar e rastrear oportunidades de trabalho.

Referência

Exiba detalhes técnicos das tabelas instaladas, funções e outros relacionados Mercado de oportunidades informações técnicas.

Tradução automática

Explorar Mercado de oportunidades(OPM)

Gerencie oportunidades para projetos de longo ou curto prazo que estão disponíveis em sua empresa. Os funcionários podem encontrar e rastrear oportunidades, enquanto os gerentes podem publicar oportunidades para projetos, shows, oportunidades de voluntariado e trabalhos internos.

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

Os critérios do usuário adicionados às oportunidades pelos proprietários controlam a visibilidade da oportunidade para possíveis candidatos.

Trabalhos internos

Mercado de oportunidades permite que você crie, publique e mantenha publicação de trabalho interna. Você pode explorar funções em aberto (posições) em sua empresa.

As recomendações são baseadas em sua função atual (cargo), aspirações e habilidades.

Trabalhos internos são rastreados na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_posting]. Você pode exibir a análise de melhor correspondência com base em sua função, aspirações ou habilidades atuais.

A Inteligência artificial (IA) é usada na pesquisa para garantir que as oportunidades mais relevantes sejam retornadas.

Mercado de oportunidades recomendações de melhor ajuste

Com base em suas funções, aspirações e habilidades atuais Mercado de oportunidades(OPM recomenda oportunidades para você.

Com base na sua função atual

OPM examina sua função e habilidades atuais e as compara com as oportunidades publicadas disponíveis.

Em uma oportunidade, você pode ver mais informações relacionadas à sua função e o que é usado para fazer a recomendação. Selecione **Análise de correspondência** para exibir detalhes sobre como você foi correspondido à oportunidade. Selecione **Exibir detalhes** para exibir informações sobre a oportunidade.

Com base nas suas aspirações

OPM revisa todas as aspirações que você criou em Desenvolvimento de talentos e identifica possíveis oportunidades que correspondem às suas aspirações.

Com base nas suas habilidades

. OPM o recommender analisa as habilidades que estão em seu perfil para comparar suas habilidades necessárias para as oportunidades.

Você pode ler mais sobre recomendações de melhor ajuste e análise de correspondência nestes tópicos:

- Exiba uma análise de correspondência de oportunidade

  Mercado de oportunidades(OPM gera análises de correspondência com base em sua função, aspirações e habilidades atuais. A análise de correspondência é baseada em suas habilidades e preferências.

- Definir preferências de oportunidade

  As preferências de oportunidade são usadas para avaliar quais oportunidades são as melhores para você.

Tradução automática

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

- Guia Carreira em Central do funcionário

  Exiba, atualize e gerencie todos os aspectos da sua carreira usando a guia Carreira no Perfil do funcionário. Mercado de oportunidades analisa as habilidades para identificar oportunidades para você.

Oportunidades de gig

Os gigs têm uma função única com uma ou mais vagas. Gigs e outros tipos de oportunidade são configurados por ServiceNow administradores do formulário Configuração de tipo de oportunidade.

Gigs se referem a trabalhos temporários que envolvem tarefas ou projetos bem definidos. Gigs são oportunidades flexíveis que podem ser contratos de trabalho de curto ou longo prazo. Os Gigs permitem que as empresas encontrem habilidades especializadas ou escalem sua força de trabalho de acordo com as demandas do projeto sem se comprometer com compromissos de recursos de longo prazo. Para obter mais informações sobre tipos de oportunidade, consulte Gerencie e crie tipos de oportunidade em Mercado de oportunidades.

Oportunidade do projeto

Os projetos facilitam a criação de uma equipe que consiste em várias funções preenchidas por várias pessoas. Os projetos podem ter escopo amplo e ter duração de longo ou curto prazo. Projetos e outros tipos de oportunidade são configurados por ServiceNow administradores do formulário Configuração de tipo de oportunidade.

Projetos são oportunidades temporárias, mas podem ser de longo prazo ou curto prazo. Os projetos permitem áreas de crescimento e desenvolvimento de carreira que podem ajudar os funcionários a ganhar visibilidade e experiência. Os projetos podem ser personalizados para atender às suas necessidades.

- Demonstrar habilidades
- Processos e entregas inovadores
- Resolva problemas complexos
- Demonstrar a capacidade de lidar com a responsabilidade
- Lidere equipes

Os projetos permitem que os gerentes extraiam rapidamente de um grupo disponível de recursos e habilidades. Para obter mais informações sobre tipos de oportunidade, consulte Gerencie e crie tipos de oportunidade em Mercado de oportunidades.

Oportunidades de voluntariado

As oportunidades de voluntariado podem incluir várias funções e habilidades para várias pessoas que se voluntariam para atividades relacionadas à oportunidade. O escopo e a duração podem ser de longo ou curto prazo. Oportunidades de voluntariado e outros tipos de oportunidade são configurados por ServiceNow administradores do formulário Configuração de tipo de oportunidade.

Oportunidades de voluntariado são posições ou funções para as quais os indivíduos oferecem seu tempo e habilidades sem expetativa de remuneração. Oportunidades de voluntariado têm muitos benefícios.

Tradução automática

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

- Contribuir para uma comunidade (retribua!)
- Ganhar experiência
- Desenvolver habilidades pessoais e profissionais

Oportunidades de voluntariado são frequentemente encontradas em organizações sem fins lucrativos, grupos comunitários e outras entidades orientadas para o serviço. Também podem ser oportunidades de trabalho que estão fora do escopo normal de atividades de um indivíduo.

Envolver-se em trabalho voluntário permite que os indivíduos contribuam para sua comunidade, ganhem experiência e desenvolvam habilidades pessoais e profissionais. As oportunidades de voluntariado podem variar amplamente, de eventos de curto prazo a compromissos de longo prazo, e muitas vezes fornecem uma plataforma para networking, aprendizado e crescimento pessoal. Para obter mais informações sobre tipos de oportunidade, consulte Gerencie e crie tipos de oportunidade em Mercado de oportunidades.

Oportunidades que você possui em Mercado de oportunidades

Na página Oportunidades que você possui em Mercado de oportunidades você pode criar, gerenciar e monitorar oportunidades. Os critérios do usuário permitem o acesso à criação e atualização de oportunidades.

Selecione uma categoria para exibir uma lista de oportunidades e candidatos. Refine ainda mais a lista de oportunidades filtrando no **Tipo de oportunidade** , **Status** ou **Classificar por** filtra e oferece suporte à pesquisa de texto.

Todas as oportunidades

Selecione **Todas as oportunidades** para exibir uma lista de todas as oportunidades que você possui. . **Título da oportunidade** links para a página de detalhes da oportunidade.

Novos candidatos

Selecione **Novos candidatos** para exibir oportunidades que têm novas aplicações que não foram revisadas.

Aceitação de candidatos

Selecione **Aceitando aplicações** para exibir uma lista de oportunidades ativas às quais os funcionários podem se inscrever.

Aprovação de publicação de oportunidade

A estrutura de aprovação de publicação do Mercado de oportunidades simplifica o processo de aprovação, permitindo que os proprietários da oportunidade enviem rascunhos para aprovação e recebam notificações mediante aprovação ou rejeição.

Nas versões 2,3 e posteriores, o Opportunity Marketplace inclui uma estrutura pronta para uso para automatizar o fluxo de trabalho de aprovação de publicação para os tipos de oportunidade gig, voluntário e projeto.

- O proprietário da oportunidade pode enviar um rascunho de oportunidade para aprovação no formulário Criar uma oportunidade e monitorar o status da solicitação de aprovação. Eles recebem uma notificação por e-mail quando o aprovador da oportunidade aprova ou rejeita o rascunho.

Tradução automática

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

- O Aprovador de oportunidade é notificado sobre a solicitação de aprovação por e-mail e uma tarefa de aprovação atribuída. Eles podem revisar o rascunho da oportunidade e aprovar ou rejeitar com comentários na interface de notificação.
- Os administradores podem configurar usuários aprovadores e regras de aprovação adicionais.

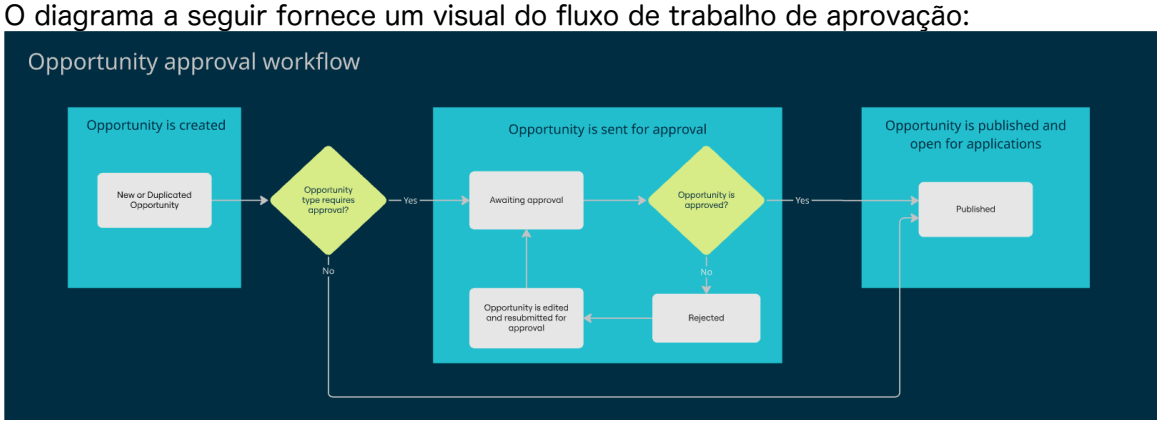
Fluxo de trabalho de aprovação

Cada tipo de oportunidade pronto para uso (gig, voluntário e projeto) tem um respectivo subfluxo para facilitar o fluxo de trabalho de aprovação. Cada subfluxo tem configurações padrão, que determinam as condições sob as quais a oportunidade é enviada para aprovação.

1. Se as condições forem atendidas, o subfluxo solicitará aprovação dos usuários listados na tabela Auxiliar de tipo de oportunidade [sn_opp_market_opportunity_type_aux] para esse respectivo tipo de oportunidade.
2. Se um aprovador aprovar a oportunidade, o sistema notificará o proprietário da oportunidade e publicará a oportunidade.
3. Se o aprovador rejeitar a oportunidade, o sistema reverterá a oportunidade para o estado de rascunho e notificará o proprietário da oportunidade sobre o feedback do aprovador, que ele pode implementar e reenviar para aprovação.

Nota: Por padrão, somente uma aprovação é necessária para que o sistema publique uma oportunidade e somente uma rejeição é necessária para impedir que uma oportunidade seja publicada. No entanto, o administrador pode configurar cenários de aprovação alternativos, como exigir um número maior de aprovações necessárias ou pelo menos duas rejeições. Para obter mais informações, consulte **Aprovadores** seção abaixo.

O diagrama a seguir fornece um visual do fluxo de trabalho de aprovação:



A seguir descreve as configurações padrão dos subfluxos, que podem ser modificadas no Workflow Studio.

Configurações padrão para subfluxos prontos para uso

Subfluxo	Descrição das configurações
Aprovação de publicação e edição de oportunidade do gig	Este subfluxo envia a oportunidade para aprovação se exigir um compromisso de tempo de 20 ou mais horas por semana (linha 2). Ao contrário dos outros dois subfluxos, este atribui o gerente do proprietário da oportunidade como o aprovador (linha 7-10), além dos aprovadores listados.

Tradução automática

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

Configurações padrão para subfluxos prontos para uso

Subfluxo	Descrição das configurações
Publicação de oportunidade voluntária e aprovação de edição	Este subfluxo requer aprovação para a oportunidade se o número total de participantes for vinte ou mais (linha 1).
Aprovação de publicação e edição de oportunidade do projeto	Este subfluxo requer aprovação para a oportunidade se o número total de participantes for cinco ou mais (linha 1).

Nota: . Aprovação de publicação e edição de oportunidade do projeto o fluxo é atribuído ao tipo de oportunidade do projeto pronto para uso; para os tipos de oportunidade de voluntário e de trabalho, o administrador deve atribuir manualmente o fluxo. Para obter as etapas sobre como atribuir os fluxos de aprovação, consulte Gerencie e crie tipos de oportunidade em Mercado de oportunidades.

Para tipos de oportunidade personalizados, o administrador pode reutilizar Aprovação de publicação e edição de oportunidade do projeto ou Publicação de oportunidade voluntária e aprovação de edição , pois oferecem suporte a oportunidades com várias funções.

Aprovadores

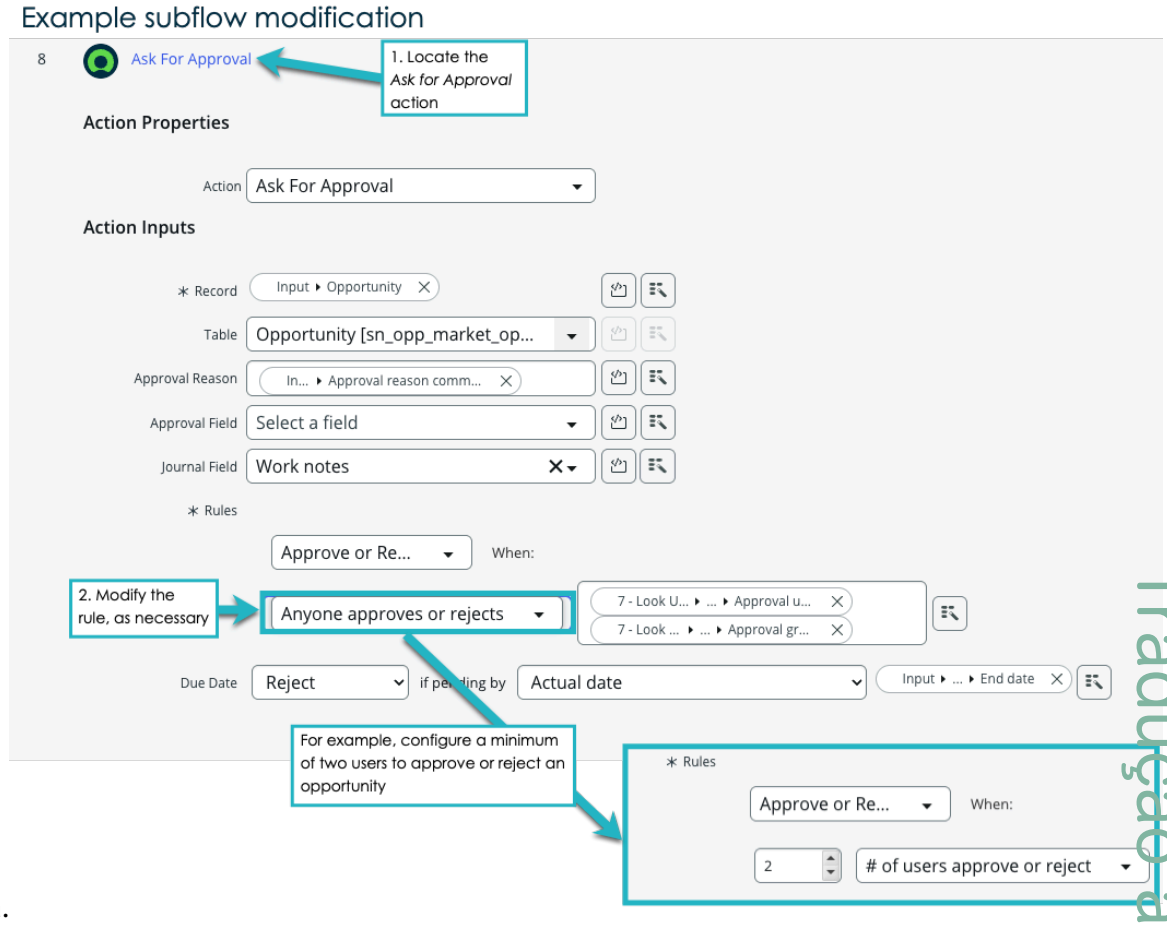
Se sua instância tiver dados de demonstração carregados, o grupo Aprovadores de oportunidade do OPM é atribuído aos tipos de oportunidade de trabalho, voluntário e projeto. Um administrador pode adicionar usuários ao Aprovadores de oportunidade do OPM grupo para revisar todos os rascunhos de oportunidade. Como alternativa, o administrador pode definir aprovadores para um tipo de oportunidade específico. Para obter as etapas sobre como atribuir aprovadores a um tipo de oportunidade, consulte a etapa 4 de Gerencie e crie tipos de oportunidade em Mercado de oportunidades.

Embora o subfluxo padrão exija apenas uma aprovação ou rejeição, o administrador pode configurar cenários de aprovação alternativos, como exigir um número maior de aprovações necessárias para publicar uma

Tradução automática

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

oportunidade ou pelo menos duas rejeições para impedir que a oportunidade seja



publicada.

Instalar e configurar Mercado de oportunidades

Os administradores instalam e configuram o. Mercado de oportunidades(OPM aplicação e configuração de recursos.

Um administrador deve instalar o. Mercado de oportunidades aplicação do ServiceNow store. Se você tiver a função [sn_opp_market.admin], poderá configurar e gerenciar OPM recursos.

Acesse estes tópicos para obter tarefas e informações de instalação e configuração.

Instalar Mercado de oportunidades

Mercado de oportunidades(OPM) é uma aplicação principal que funciona como parte do Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações. OPM melhora o engajamento e a retenção dos funcionários com mobilidade interna.

Antes de Iniciar

Mercado de oportunidades tem as seguintes dependências. Ao instalar OPM ativa ou instala o seguinte:

Nota: Mercado de oportunidades instala as versões necessárias mais recentes de apps e plug-ins dependentes.

- Base para desenvolvimento de talentos
- Central de gerentes
- Inteligência de habilidades

Tradução automática

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

- Arquitetura de base para finanças
- Contratando Core
- Sugestões proativas
- Biblioteca compartilhada de desenvolvimento de talentos [app-egd-shared-libtory]

Nota: A biblioteca compartilhada não está visível no ServiceNow Store, mas a versão necessária mais recente é instalada com OPM.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e encontre Mercado de oportunidades aplicação [sn_opp_market] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser incluí-los, selecione **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.

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

Gerencie e crie tipos de oportunidade em Mercado de oportunidades

Como um Mercado de oportunidades administrador [sn_opp_market.admin], você pode gerenciar os tipos de oportunidade fornecidos com o sistema de base ou criar tipos de oportunidade personalizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Mercado de oportunidades administrador [sn_opp_market.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de oportunidade fornecidos pelo sistema de base cobrem Oportunidades de Gig, Oportunidades de projeto e Oportunidades de voluntariado. Se você tiver requisitos especiais para uma oportunidade, poderá adicionar tipos de oportunidade personalizados para sua empresa.

Nota: Se for um Mercado de oportunidades o administrador modificou ou removeu qualquer um desses campos no **Produtor de registro** para uma oportunidade, pode haver um impacto não intencional na pontuação correspondente de uma oportunidade.

- **Título da oportunidade**
- **Proprietário da oportunidade**
- **Data de início ou término**

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Configuração de tipo de oportunidade**.
2. Para criar um tipo de oportunidade personalizado, selecione **Novo** .
3. Preencha **Novo registro de tipo de oportunidade** formulário.

Campos e descrições de tipo de oportunidade personalizados

Campo	Descrição
Título	Este campo está visível para os usuários. O título de um tipo de oportunidade deve ser descritivo para ajudar os proprietários da oportunidade e os candidatos a entender a finalidade do tipo de oportunidade.
Exibição da função	○ **Incorporado na oportunidade (somente 1 função)** Selecione esta opção para uma oportunidade que precisa de apenas uma função. ○ **Incorporado na oportunidade (1 ou mais funções)** Selecione esta opção para incorporar várias funções em uma oportunidade.
Critérios do usuário	Selecione na lista de critérios do usuário disponíveis. **Registros de critérios do usuário** e são criados e mantidos a partir de **Tudo** > **Mudança** > **Administração** > **Critérios do usuário**, consulte Criação de um registro de critérios do usuário para o Gestão de mudanças .
Detalhes da oportunidade	Os detalhes da oportunidade são criados e mantidos pelo OPM administrador. Os detalhes da oportunidade são armazenados em Catálogo de serviços Como um item Produtor de registro em **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Produtores de Registros** com o escopo da aplicação definido como Mercado de oportunidades.
Funções e requisitos	Uma lista de tipos de oportunidade existentes que você pode selecionar para definir as funções e requisitos de um tipo de oportunidade.
Descrição	Este campo está visível para candidatos e responsáveis pela oportunidade. A descrição ajuda os proprietários e candidatos da oportunidade sob a intenção do tipo de oportunidade e seu escopo.
Ativo	Selecione **Ativo** para permitir que o tipo de oportunidade seja usado por outras pessoas.
Ícone	Adicione um ícone que represente o tipo de oportunidade.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Rótulo do link de ajuda	O texto exibido aos proprietários da oportunidade para um link para ajudar neste formulário.
URL do link de ajuda	Um URL vinculado à ajuda deste formulário.

4. Selecione **Enviar**.

Exiba e gerencie as oportunidades criadas em Mercado de oportunidades

As oportunidades são criadas para solicitar que os indivíduos se candidatem a funções na oportunidade. Como um Mercado de oportunidades administrador [sn_opp_market.admin], você pode exibir e gerenciar registros de oportunidade no ServiceNow plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: Mercado de oportunidades administrador [sn_opp_market.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há momentos em que as oportunidades devem ser atualizadas por alguém que não seja o proprietário da oportunidade. Ter a função de Mercado de oportunidades o administrador [sn_opp_market.admin] permite que você atualize oportunidades sem ser o proprietário da oportunidade.

Dica: Embora os administradores possam exibir e atualizar oportunidades, é recomendável que os criadores e proprietários de oportunidades exibam e atualizem as oportunidades de Mercado de oportunidades em Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Oportunidades**.
   Os registros de oportunidades contêm vários campos. Aqui estão alguns dos campos que ajudam você a identificar oportunidades. Alguns dos campos listados estão vinculados aos respectivos registros do candidato.

Campos e descrições importantes do candidato à função

Campo	Descrição
Título	O título da oportunidade que os candidatos e os proprietários da oportunidade veem ao analisar as oportunidades.
Tipo de oportunidade	Há 3 tipos de oportunidade que vêm com o sistema de base. ○ **Gig** ○ **Projeto** ○ **Voluntário** Como administrador, você pode adicionar tipos de oportunidade personalizados, consulte Gerencie e crie tipos de oportunidade em Mercado de oportunidades.
Estado	. **Estado** de uma oportunidade indica onde uma oportunidade está no processo de aprovação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Cancelado** ○ **Encerrado** ○ **Concluído** ○ **Rascunho** ○ **Editado** ○ **Publicado**
Data de publicação	A data em que a oportunidade está disponível para os candidatos.

2. Selecione uma oportunidade.
3. Atualize qualquer campo que precise ser alterado.
4. Selecione **Atualizar**.

Exibir e gerenciar candidatos à função de Mercado de oportunidades

Candidatos à função são funcionários que se inscreveram em uma função que faz parte de uma oportunidade. Como um Mercado de oportunidades[sn_opp_market.admin], você pode exibir e gerenciar registros de candidatos à função.

Antes de Iniciar

Função necessária: O criador ou proprietário da oportunidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Candidatos à função**.
   Os registros de candidato à função contêm vários campos. Estes são alguns dos campos que ajudam você a identificar um candidato à função. Os campos listados estão vinculados aos respectivos registros do candidato.

Campos e descrições importantes do candidato à função

Campo	Descrição
Funcionário	Os nomes dos candidatos vinculam a seus **Perfil do funcionário** , consulte Tabela Perfil do funcionário.
Função	Uma função listada em uma oportunidade. As oportunidades podem 1 ou mais funções, dependendo do tipo de oportunidade.
Estado	. **Estado** de um candidato à função indica a progressão do candidato no processo. ○ **Novo candidato** : Um novo candidato que não foi visto pelo proprietário da oportunidade. ○ **Revisão pendente** O responsável pela oportunidade ainda não visualizou as informações do candidato.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Aceito** Candidato que foi aceito para a função em uma oportunidade. ○ **Recusado** Candidato recusado para uma função. ○ **Cancelado** Um candidato que não faz mais parte do processo de revisão da função de oportunidade.

2. Selecione o campo que você deseja atualizar.
3. Marque a marca de seleção verde para aplicar e salvar suas mudanças.

Adicione um candidato à função a uma função de oportunidade

Candidatos à função são funcionários que se inscreveram em uma função que faz parte de uma oportunidade. Como um Mercado de oportunidades administrador [sn_opp_market.admin], você pode adicionar candidatos à função a uma função de oportunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: Mercado de oportunidades[sn_opp_market.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Candidatos à função**.
2. Selecione **Novo**.
   - **Funcionário**
   - **Função**
   - **Estado**
   - **Mensagem de envio**
   - **"Work notes" (Anotações de trabalho)**
3. Selecione **Funcionário** em uma lista de funcionários com perfis ativos.
4. Selecione **Função** em uma lista de funções disponíveis para os candidatos.
5. Selecione o apropriado **Estado** para o candidato.
6. Insira um **Mensagem de envio** em nome do candidato.
7. Adicionar **Anotações de trabalho** se você quiser que os proprietários da oportunidade tenham informações adicionais sobre o candidato.
8. Selecione **Enviar**.

Criação de tipos de oportunidade personalizados em Mercado de oportunidades

Mercado de oportunidades3 sistema de base **Tipos de oportunidade** . Se você precisar de um tipo de oportunidade diferente, poderá criar tipos de oportunidade personalizados para atender às necessidades da sua organização. Você também pode criar critérios personalizados do usuário, detalhes da oportunidade e funções e requisitos.

Existem vários campos que compõem um **Tipo de oportunidade** registro. Para ler detalhes sobre **Tipo de oportunidade** campos, consulte Configuração de tipo de oportunidade para Mercado de oportunidades.

Tradução automática

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

2 dos campos que estão incluídos em **Catálogo de serviços Definições do catálogo Produtores de registro** tabela.

- **Funções e requisitos**
- **Detalhes da oportunidade**

A maneira mais rápida de criar versões personalizadas dessas tabelas é copiar um registro existente e fazer atualizações para personalizá-lo de acordo com suas necessidades.

Crie um tipo de oportunidade personalizado

Mercado de oportunidades vem com alguns tipos de oportunidade do sistema de base. Você pode criar um tipo de oportunidade personalizado para atender às necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar várias áreas para um tipo de oportunidade ou usar registros existentes. Se você planeja criar personalizado **Critérios do usuário** , **Detalhes da oportunidade** ou **Funções e requisitos** , você deve criá-los antes de criar seu personalizado **Tipo de oportunidade** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Configuração de tipo de oportunidade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Título** , insira um nome para seu **Tipo de oportunidade** .
4. Em **Exibição da função** , selecione como você deseja incorporar funções no tipo de oportunidade.
   - **Incorporado na oportunidade (somente 1 posição)**
   - **Separado da oportunidade (1 ou mais posições)**
5. Selecione um **Critérios do usuário** registro para restringir o acesso a um grupo de pessoas que correspondem aos critérios desse usuário.
   Deixe o campo em branco se quiser habilitar o acesso a todos os licenciados Mercado de oportunidades usuários. Para criar critérios de usuário personalizados, consulte Crie um registro de critérios do usuário no Catálogo de serviços .
6. E existente **Detalhes da oportunidade** registro.
   Se você quiser um personalizado **Detalhes da oportunidade** registro, consulte Crie registros de detalhes de oportunidade personalizados em Mercado de oportunidades.
7. Selecione um existente **Funções e requisitos** .
   Se você quiser um personalizado **Funções e requisitos** registro, consulte Crie funções e requisitos personalizados em Mercado de oportunidades.
8. Adicione uma descrição para seu **Tipo de oportunidade** .
9. Se você quiser que um ícone seja exibido para seu **Tipo de oportunidade** , selecione **Clique para adicionar** .
   Você também pode adicionar links para tópicos de ajuda. A ajuda aparece na parte inferior do **Crie uma oportunidade** . Central do funcionário em **Oportunidades que você possui** .
10. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Selecione ou crie critérios do usuário

Mercado de oportunidades Os critérios do usuário são mantidos no Catálogo de serviços em Definições de catálogo. Vários registros de critérios do usuário podem ser selecionados ou você pode criar seus próprios critérios de usuário.

Os registros de critérios do usuário estão contidos no **Oportunidade** tabela [sn_opp_market_opportunity]. Para criar critérios de usuário personalizados, consulte Crie um registro de critérios do usuário no Catálogo de serviços .

Nota: Ao criar registros de critérios do usuário a partir de uma aplicação, o **Aplicação** o campo mostra o app associado.

Crie registros de detalhes de oportunidade personalizados em Mercado de oportunidades

Você pode personalizar os detalhes de um tipo de oportunidade em Mercado de oportunidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Configuração do tipo de oportunidade**.
2. Selecione um existente **Tipo de oportunidade** .
3. Abra um existente **Detalhes da oportunidade** registro.
   a. Selecione o ícone de informações ao lado de **Detalhes da oportunidade** campo para visualizar o registro.
   b. Selecione **Abrir registro**.
   Você será levado para **Produtor de registro** registro das funções e requisitos da oportunidade.
4. Selecione **Copiar**.
   Uma cópia do registro é criada. Copiar este registro pode levar algum tempo.
5. Quando uma cópia do registro estiver disponível, atualize os seguintes campos.
   - **Nome**
   - **Descrição breve**
6. Revise e atualize todos os outros campos que você deseja mudar.
7. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois
O registro de detalhes da oportunidade copiado (clonado) está disponível para seleção pelos proprietários da oportunidade.

Crie funções e requisitos personalizados em Mercado de oportunidades

Crie funções e requisitos personalizados para atender às necessidades da sua organização. Funções e requisitos são mantidos como registros no **Função da oportunidade** tabela [sn_opp_market_opportunity_position].

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Opportunity Marketplace** > **Configuração do tipo de oportunidade**.
2. Selecione um existente **Tipo de oportunidade** .
3. Abra um registro de requisitos e funções de oportunidade existente.
   a. Selecione o ícone de informações ao lado de **Funções e requisitos** campo para visualizar o registro.
   b. Selecione **Abrir registro**.
   Você será levado para **Produtor de registro** registro das funções e requisitos da oportunidade.
4. Selecione **Copiar**.
   Uma cópia do registro é criada. Copiar este registro pode levar algum tempo.
5. Quando uma cópia do registro estiver disponível, atualize os seguintes campos.
   - **Nome**
   - **Descrição breve**
6. Revise e atualize todos os outros campos que você deseja mudar.
7. Selecione **Atualizar**.

Usar Mercado de oportunidades

Os funcionários em sua empresa usam Mercado de oportunidades para encontrar oportunidades, candidate-se a funções na oportunidade e rastreie o processo de candidatura. Alguns funcionários criam e publicam oportunidades para coletar e avaliar recursos para shows, projetos e oportunidades de voluntariado.

Para acessar e usar Mercado de oportunidades você deve ser licenciado Mercado de oportunidades usuário.

O acesso às oportunidades é controlado pelos critérios do usuário definidos na oportunidade. Somente as oportunidades para as quais você corresponde aos critérios do usuário estão visíveis.

Compartilhe uma oportunidade de trabalho interna

Compartilhe oportunidades de trabalho internas com seus colegas de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Compartilhar trabalhos internos permite que você se conecte com colegas de trabalho na organização.

Procedimento

1. Em Central do funcionário **Mercado de oportunidades** > **Trabalhos internos**.
2. Localize qualquer um **Trabalho interno** publicar.

   Nota: Vagas de trabalho internas estão disponíveis em vários locais.

3. Preencha uma lista de nomes selecionando **Pesquisar por nome** .
4. Selecione o nome da pessoa com quem você deseja compartilhar a oportunidade.

Tradução automática

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

5. **Opcional:** Adicione uma anotação pessoal.
6. Selecione **Compartilhar oportunidade** .

Resultado
A oportunidade é enviada para o colega com o qual você a compartilhou.

O que Fazer Depois
Ao compartilhar uma oportunidade com um colega de trabalho, você e a pessoa com quem você compartilha a oportunidade receba uma notificação por e-mail de que o trabalho foi compartilhado.

Atualizar preferências de trabalho

Faça atualizações em suas preferências de trabalho para ajudá-lo a se candidatar a oportunidades. Suas preferências de trabalho são usadas por Mercado de oportunidades para fazer uma análise de correspondência com funções.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário. Você deve ser um OPM usuário licenciado .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Suas preferências de trabalho são usadas para fazer recomendações precisas para você. Mercado de oportunidades permite que você atualize suas preferências de trabalho internas para diferentes funções na organização.

Atualizar suas preferências de trabalho internas permite que você se candidate a funções relacionadas às suas preferências.

Procedimento
1. Em Central do funcionário vá para **Opportunity Marketplace** > **Trabalhos internos**.

   Nota: **Trabalhos internos** é usado como um exemplo para esta tarefa. Você também pode atualizar as preferências de oportunidade de **Outras oportunidades** .

2. Selecione **Editar Preferências** .

   As preferências de oportunidade são configuradas pelo administrador da sua organização. Você pode ver preferências diferentes dependendo da oportunidade e de como sua organização configura a oportunidade.

Preferências de oportunidade

Campo	Descrição
Qual estilo de trabalho você prefere?	Os estilos de trabalho são configurados para o tipo de oportunidade. Sua organização pode ter diferentes tipos de oportunidade.
Quanto travle você está confortável com?	Este campo está solicitando que você forneça uma quantidade de tempo que você está disposto a viajar para esta oportunidade. Este campo é configurado em **Tipo de oportunidade** por um administrador. Sua organização pode ter preferências diferentes.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Em quais níveis de trabalho você está interessado?	Os níveis de trabalho são configurados pelo administrador da sua organização. Os níveis de trabalho podem ser específicos para sua organização.
Quais locais de trabalho você prefere?	Selecione na lista de locais de trabalho disponíveis. Os locais de trabalho são configurados como parte do **Tipo de oportunidade** . Os locais dependerão de como sua organização configurou o tipo de oportunidade.

3. Selecione **Salve e feche** .

O que Fazer Depois

Continue se candidatando a vagas com base em suas preferências atualizadas.

Crie oportunidades em Mercado de oportunidades

Os proprietários da oportunidade criam shows, projetos e oportunidades de voluntariado. Os detalhes da oportunidade para oportunidades do tipo de projeto podem ser importados de projetos no ServiceNow Espaço de projetos. Essas oportunidades são diferentes dos trabalhos internos. OPM permite gerenciar todas as oportunidades que você cria e rastreia aplicações. A capacidade de criar oportunidades é baseada nos critérios do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: Nenhuma função necessária, mas você deve ser um usuário licenciado para Desenvolvimento de talentos recursos.

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, vá para **Opportunity Marketplace** > **Suas oportunidades**.
   Todas as oportunidades existentes que você possui são listadas. Para a primeira oportunidade que você criar, você verá a mensagem **Ainda não há oportunidades** .
2. Selecione **Crie uma oportunidade** .
   . **Crie uma oportunidade** o widget foi iniciado. Há 3 modelos de oportunidade fornecidos com o sistema de base. Se você precisar de um tipo de oportunidade diferente, poderá criar seus próprios tipos de oportunidade personalizados.

   Nota:

   O acesso para criar oportunidades personalizadas é controlado pelos critérios do usuário mantidos na tabela Tipo de oportunidade [sn_opp_market_opportunity_type].

   Criar e editar registros de oportunidade, posição ou tabela de aplicações de listas e formulários pode resultar em comportamento indesejado. Listas e formulários devem ser atualizados a partir de Central do funcionário portal.

   - Gig: Para obter detalhes sobre shows, consulte Oportunidades de gig.
   - Projeto: Para obter detalhes sobre o que é um projeto, consulte Oportunidade do projeto
   - Voluntário: Para obter detalhes sobre o que é uma oportunidade de voluntário, consulte Oportunidades de voluntariado

Tradução automática

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

Dica: Se você precisar de um tipo de oportunidade diferente, poderá criar tipos de oportunidade personalizados. Para obter mais detalhes, leia Criação de tipos de oportunidade personalizados em Mercado de oportunidades.

3. Selecione um modelo e selecione **Próximo** .
4. Preencha o formulário com os detalhes da oportunidade selecionada.

   a. Em **Proprietário da oportunidade** selecione coproprietários de uma oportunidade para habilitar o gerenciamento da oportunidade.
   Por padrão, o usuário que cria a oportunidade é o proprietário da oportunidade. Você pode adicionar proprietários adicionais selecionando usuários na lista.

   b. Em **Quem pode exibir esta oportunidade?** , selecione um ou mais grupos para permitir que os membros do grupo exibam a oportunidade.

   Os critérios do usuário controlam quem pode exibir oportunidades. Deixar este campo em branco permite que todos em sua organização vejam a oportunidade. Selecione grupos de usuários para restringir o acesso aos membros dos grupos selecionados.

   Para obter informações sobre como criar grupos de usuários, consulte Criar um grupo de usuários .

   Para ler detalhes sobre os formulários e campos de oportunidade, consulte Campos de formulário para criar oportunidades em Mercado de oportunidades.

5. Selecione **Avançar**.
6. Selecione **Adicione uma função** .

   Nota: Como um show pode conter apenas uma função, a adição de funções adicionais não está disponível para oportunidades do Gig.

7. Preencha o formulário com os detalhes da função.
   Para ler mais detalhes sobre o formulário de função e os campos, consulte Campos de formulário para criar oportunidades em Mercado de oportunidades.
8. Revise os detalhes da sua oportunidade.
   Selecione **Editar** se você precisar mudar qualquer um dos detalhes.
9. Quando estiver satisfeito com sua oportunidade, selecione **Publicar** .
   Você pode ser solicitado a fazer isso **Enviar para aprovação** em vez disso. Isso ocorre quando a oportunidade atende a condições específicas, exigindo aprovação antes da publicação. Para obter mais informações, consulte Aprovação de publicação de oportunidade.

Crie oportunidades em Mercado de oportunidades importando projetos de Espaço de projetos

Importar detalhes de um Espaço de projetos arquivo de projeto no qual criar uma oportunidade relacionada Mercado de oportunidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: Deve ser um licenciado OPM e têm as funções [sn_ppm_read] e [resource_user].

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve ter Espaço de projetos instalado e configurado para criar oportunidades a partir de arquivos de projeto. Consulte, Espaço de projetos .

Procedimento

1. Em Central do funcionário, vá para **Opportunity Marketplace** > **Suas oportunidades**.
   Todas as oportunidades existentes que você possui são listadas. Para a primeira oportunidade que você criar, você verá a mensagem **Ainda não há oportunidades** .
2. Selecione **Crie uma oportunidade** .
   . **Crie uma oportunidade** o widget foi iniciado.

   Nota:

   O acesso para criar oportunidades personalizadas é controlado pelos critérios do usuário mantidos na tabela Tipo de oportunidade [sn_opp_market_opportunity_type].

3. Selecione **Crie usando um projeto existente** .
4. Selecione **Avançar**.
5. Selecione um projeto na lista.
   Comece a inserir texto no **Pesquisar um projeto...** campo para pesquisar projetos disponíveis.
6. Selecione **Avançar**.
7. Preencha o formulário com os detalhes da oportunidade selecionada.

Campos de formulário para criar uma oportunidade

Campo	Descrição
Proprietário da oportunidade	Você está listado como o proprietário das oportunidades que você cria. Você pode adicionar coproprietários adicionais da lista. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Título do projeto **Nota:** O nome desse campo varia dependendo do tipo de oportunidade.	Um título de projeto fica visível para os usuários e é usado para ajudar na pesquisa de oportunidades disponíveis. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Descrição do projeto **Nota:** O nome desse campo varia dependendo do tipo de oportunidade.	Inclua todos os detalhes relevantes de uma oportunidade. Adicione os detalhes das oportunidades para ajudar os possíveis candidatos a decidir se desejam se candidatar à oportunidade. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Data de início	A data de início da função. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Data de término	A data de término da oportunidade. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Quem pode exibir esta oportunidade?	Selecione na lista para tornar a oportunidade visível para diferentes grupos de candidatos. Deixar o campo em branco torna o projeto visível para todos.
Detalhes adicionais	Adicione detalhes adicionais que um candidato pode querer aprender ou entender.
Adicionar anexos	Os anexos podem incluir informações relacionadas, como detalhes do departamento da equipe com a qual um candidato trabalharia ou detalhes mais abrangentes sobre shows, projetos ou oportunidades de voluntariado. Os anexos são anexados ao registro de oportunidade correspondente.

a. Em **Proprietário da oportunidade** selecione coproprietários de uma oportunidade para habilitar o gerenciamento da oportunidade.
Por padrão, o usuário que cria a oportunidade é o proprietário da oportunidade. Você pode adicionar proprietários adicionais selecionando usuários na lista.

b. Em **Quem pode exibir esta oportunidade?** , selecione um ou mais grupos para permitir que os membros do grupo exibam a oportunidade.

Os critérios do usuário controlam quem pode exibir oportunidades. Deixar este campo em branco permite que todos em sua organização vejam a oportunidade. Selecione grupos de usuários para restringir o acesso aos membros dos grupos selecionados.

Para obter informações sobre como criar grupos de usuários, consulte Criar um grupo de usuários .

8. Selecione **Avançar**.
9. Selecione **Adicione uma função** .
10. Preencha o formulário com os detalhes da função.
Para ler mais detalhes sobre o formulário de função e os campos, consulte Campos de formulário para criar oportunidades em Mercado de oportunidades.
11. Selecione **Adicionar função à equipe** .
12. Selecione **Avançar**.
13. Revise os detalhes da sua oportunidade.
Selecione **Editar** se você precisar mudar qualquer um dos detalhes.
14. Quando estiver satisfeito com sua oportunidade, selecione **Publicar** .

Definir preferências de oportunidade

Defina suas preferências para oportunidades para que suas preferências correspondam a todas as oportunidades em que você esteja interessado.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Central do funcionário vá para **Mercado de oportunidades** > **Outras oportunidades**.
2. Selecione **Editar preferências** .

Configurações de preferência de oportunidade

Campo	Descrição
Qual estilo de trabalho você prefere?	Selecione seu estilo de trabalho preferencial. Você pode selecionar mais de um único estilo de trabalho. Não selecionar nenhum estilo de trabalho indica que você está aberto a todos os estilos de trabalho. ○ **No local** ○ **Remoto** ○ **Híbrido**
Quantas horas por semana você deseja se comprometer?	Insira o número de horas que você está disposto a trabalhar em uma oportunidade. O valor deste campo é para uma semana de trabalho inteira.
Em quais níveis de trabalho você está interessado?	Selecione todos os níveis de trabalho em que você está interessado. Você pode selecionar os níveis de trabalho de colaborador individual (IC) e gerente (M). ○ **IC1 - IC4** ○ **M1 - M2**
Quais locais de trabalho você prefere?	Selecione o campo e selecione um local listado. Você pode selecionar mais de um local.
Salve e feche	Salve e feche o formulário de preferências para disponibilizar suas preferências imediatamente.

3. Selecione **Salve e feche** para salvar suas seleções e disponibilizar o imediatamente para oportunidades.

Exiba uma análise de correspondência de oportunidade

Mercado de oportunidades(OPM gera análises de correspondência com base em sua função, aspirações e habilidades atuais. A análise de correspondência é baseada em suas habilidades e preferências.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente as oportunidades que correspondem aos critérios do usuário da oportunidade e foram publicadas são avaliadas para análise de correspondência.

OPM fornece análises e recomendações úteis para oportunidades disponíveis e permite que você exiba os detalhes das oportunidades recomendadas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Central do funcionário vá para **Mercado de oportunidades** > **Outras oportunidades**.
2. Em um cartão de oportunidade, selecione **Análise de correspondência** para exibir detalhes sobre a correspondência.

   A análise de correspondência é baseada em habilidades e preferências correspondentes. As habilidades compõem 80% da análise de correspondência e 20% vem das suas preferências. É importante manter suas preferências e habilidades atualizadas para que a análise de correspondência encontre oportunidades relevantes. Para obter mais informações sobre habilidades, consulte Como usar o Inteligência de habilidades.

   As diferentes seções da análise exibem informações sobre a correspondência.

   - **Como suas habilidades correspondem a esta oportunidade** mostra habilidades que correspondem aos requisitos da oportunidade e fornece recomendações de habilidades nas quais você pode trabalhar para melhorar sua correspondência com a oportunidade.
   - **Como suas preferências correspondem a esta oportunidade** mostra as configurações que estão definidas em seu OPM preferências.
3. Em um cartão de oportunidade, selecione **Exibir detalhes** para a oportunidade recomendada.
   Na oportunidade, você pode exibir seu **Análise de correspondência** e. **Inscreva-se** para a oportunidade.

Inscreva-se (candidate-se) para uma oportunidade

Candidate-se a uma oportunidade na página de detalhes da oportunidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O acesso é baseado nos critérios do usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de encontrar uma oportunidade na qual você está interessado, você deve se inscrever e se inscrever para a oportunidade.

Procedimento

1. Em Central do funcionário vá para **Mercado de oportunidades** > **Outras oportunidades**.
   Observe as oportunidades em **Outras oportunidades** página para encontrar a função de oportunidade à qual você deseja se candidatar.

   Dica: Selecione o coração ao lado das reticências verticais às quais adicionar a oportunidade **Favoritos** no no Central do funcionário portal.
2. Selecione **Exibir detalhes** para a função de oportunidade para a qual você está interessado em se candidatar.
   Oportunidades com várias funções não exibem **Exibir detalhes** botão. Você deve abrir a oportunidade e selecionar **Exibir detalhes** para uma função na oportunidade.
3. Na página de detalhes da função, selecione **Inscreva-se** .
4. Preencha o formulário para se candidatar à função de oportunidade.

Tradução automática

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

Formulário Aplicação de função

Campo	Descrição
Elabore uma anotação	Escreva uma anotação para enviar ao proprietário da oportunidade.
Suas habilidades	Suas habilidades disponíveis são adicionadas automaticamente à oportunidade. Se nenhuma habilidade estiver listada, você poderá adicionar habilidades ao seu perfil antes de enviar a candidatura.
Sua experiência	Esta seção permite que você adicione detalhes mais relevantes sobre sua experiência adicionando arquivos e links à aplicação. ○ Adicionar anexos ○ Adicionar links

5. Selecione **Cante e aplique** para enviar sua candidatura aos proprietários da oportunidade.

Gerenciar publicações de trabalho em Mercado de oportunidades

As publicações de trabalho devem ser criadas e gerenciadas diretamente na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_posting].

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_ta_hiring_core.admin
- sn_ta_hiring_core.recruter
- administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A publicação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_posting] está contida na aplicação de contratação principal. A tabela Publicação de trabalho armazena e rastreia informações de contratação que você cria ou recebeu de plataformas de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

Você deve criar publicações de trabalho na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_posting]. Você deve ter uma das funções listadas em Função necessária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**.
2. Em **Filtro** campo, insira `sn_ta_hiring_core_job_posting.list` .
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha **Novo registro de publicação de trabalho** formulário.

   . **Número** o campo é preenchido automaticamente com o próximo número de publicação de trabalho. Aqui está uma lista de alguns dos campos importantes necessários para publicações de trabalho. Esta lista de campos importantes não é completa. Há muitos

Tradução automática

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

outros campos disponíveis. Use os campos que atendem aos seus requisitos para uma publicação de trabalho.

Campos importantes de posicionamento de trabalho

Campo	Descrição
Quadro de trabalhos	Uma plataforma ou site online onde as empresas publicam vagas de emprego e os candidatos a emprego podem pesquisar e se candidatar a essas posições. Os quadros de trabalho podem ser sites internos ou externos.
Título	O título do trabalho que os candidatos veem na publicação de trabalho interna.
Data de início programada	A data em que o trabalho começa.
País	O local do país onde o trabalho está disponível.
Flexibilidade do local	Os tipos de funções disponíveis para trabalhar, por exemplo ○ Ambiente de trabalho flexível: Um ambiente aberto para atender às necessidades individuais. ○ Ambiente de trabalho híbrido: Um ambiente em que você pode trabalhar em mais de um local, como no escritório ou em casa. ○ Ambiente de trabalho no escritório: Um ambiente em que você deve estar no escritório durante todo o tempo de trabalho.
Publicado por	A pessoa que publicou o trabalho interno em OPM
Requisição de trabalho	O número da requisição de trabalho usado por OPM para acompanhamento. As requisições de trabalho podem ter várias publicações de trabalho associadas. **Nota:** As requisições de trabalho não são necessárias para publicar um trabalho.
Estado	Uma indicação de onde a publicação de trabalho está no processo de gestão de publicações de trabalho.
Qualificações do trabalho	Uma lista de qualificações que os candidatos veem para a publicação de trabalho. Esses qualificações podem ser pesquisados pelos candidatos.
Data de publicação	A data em que a publicação de trabalho é publicada para que fique visível para os candidatos.
Descrição da publicação	Uma descrição resumida do trabalho que pode ser pesquisada para que os candidatos possam encontrar vagas que atendam aos seus requisitos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Habilidades preferenciais	Uma lista de habilidades preferidas, mas não obrigatórias. Este campo é um campo pesquisável de candidato.
Habilidades necessárias	As habilidades mínimas necessárias para este trabalho. Este campo pode ser pesquisado pelo candidato.
Requisito de viagem	Uma estimativa da quantidade de tempo de viagem necessária para este trabalho.

Exibir publicações de trabalho em Mercado de oportunidades

Os formulários de publicações de trabalho podem ser exibidos na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_posting].

Antes de Iniciar

Função necessária: Todos Mercado de oportunidades usuários

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A publicação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_posting] está contida na aplicação de contratação principal. A tabela Publicação de trabalho armazena e rastreia informações de contratação que você cria ou recebeu de plataformas de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

Você deve exibir os formulários de publicações de trabalho na tabela Publicação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_posting].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**.
2. Em **Filtro** campo, insira `sn_ta_hiring_core_job_posting.list` .
3. Selecione uma publicação de trabalho para exibir.
   Dependendo de como sua exibição de lista estiver configurada, selecione um rótulo de campo vinculado à publicação de trabalho.
4. Você só pode exibir o formulário da publicação de trabalho selecionada.

Referência Mercado de oportunidades funções e tabelas

As funções ajudam a controlar o acesso aos recursos. As tabelas são usadas para armazenar dados da aplicação usados pelo Mercado de oportunidades(OPM) recursos e interação com outras aplicações.

Tópicos de referência da aplicação relacionada

As informações de referência fornecem informações adicionais sobre alguns dos detalhes técnicos relacionados à aplicação. Aqui estão alguns tópicos de referência para aplicações relacionadas a OPM.

- Base para desenvolvimento de talentos referência da aplicação
- Referência do Inteligência de habilidades
- Referência do Conversas sobre carreira
- Referência do Aprendizado

Tradução automática

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

- Referência do Mentoria
- Referência do Objetivos do funcionário

Mercado de oportunidades tópicos de referência

Esses tópicos fornecem informações sobre OPM recursos e detalhes técnicos.

Componentes, tabelas e funções usados por Mercado de oportunidades(OPM)

Saiba mais sobre os componentes usados com Mercado de oportunidades.

Mercado de oportunidades funções e tabelas

Você pode configurar quais colunas ficam visíveis nos formulários. Selecione o ícone de engrenagem no cabeçalho do formulário para personalizar quais colunas você deseja ver e como elas são formatadas.

Importante: As descrições nessas tabelas não contêm todos os campos disponíveis. Selecione o ícone de engrenagem no cabeçalho do formulário para ver todos os campos disponíveis.

Mercado de oportunidades funções

Título da função [nome]	Descrição
Administrador [sn_opp_market.admin]	. OPM a função de administrador permite o acesso aos módulos administrativos do app. . OPM a função de administrador contém essas funções. • [sn_egd_shared_lib.admin] • [flow_designer] • [user_criteria_admin]

Tabelas Mercado de oportunidades

Rótulo da tabela [nome]	Descrição

Oportunidade [sn_opp_market_opportunity]	Rastreia detalhes sobre uma oportunidade, como
	• **Título**
	• **Tipo de oportunidade**
	  ○ **Gig**
	  ○ **Projeto**
	  ○ **Voluntário**
	• **Estado**
	• **Responsáveis**
	• **Data de publicação**

Mapeamento do local da oportunidade [sn_opp_market_m2m_opp_location]	Rastreia detalhes sobre o local da oportunidade

Tradução automática

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

Tabelas Mercado de oportunidades

Rótulo da tabela [nome]	Descrição
	• **Cidade** • **País** • **Local**
Posição da oportunidade [sn_opp_market_opportunity_position]	Rastreia informações sobre o trabalho (oportunidade) que está disponível, como • **Título** • **Oportunidade** • **Descrição** • **Local** • **Níveis de funcionário**
Tipo de oportunidade auxiliar [sn_opp_market_opportunity_type_aux]	Contém os nomes dos aprovadores para um tipo de oportunidade
Preferência de oportunidade do usuário [sn_opp_market_user_opportunity_preference]	Rastreia as preferências do usuário de um candidato, como • **Item de configuração** • **Funcionário** • **Tabela** A tabela que contém detalhes relacionados ao item de configuração de preferência de oportunidade.
Configurações de preferência de oportunidade [sn_opp_market_opportunity_preference_config]	Rastreia os detalhes das oportunidades, como • **Nome de exibição** • **Nome** • **Ativo** • **Tipo** • **Tabela** • **Campo**
Tipo de oportunidade [sn_opp_market_opportunity_type]	Rastreia detalhes sobre oportunidades (Gig, Projeto, Voluntário), como • **Título** : O tipo de oportunidade. As oportunidades padrão fornecidas com OPM Gig, Projeto e Voluntário. Você pode criar seus próprios tipos de oportunidade, consulte Crie oportunidades em Mercado de oportunidades. • **Descrição**

Tradução automática

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

Tabelas Mercado de oportunidades

Rótulo da tabela [nome]	Descrição
	• **Exibição da função** • **Ícone** • **Ativo** • **Atualizado** A data em que a oportunidade foi atualizada pela última vez.
Aplicação de função [sn_opp_market_position_application]	Rastreia os detalhes da aplicação para uma função por um candidato. • **Funcionário** : O nome do candidato. • **Função** A posição que está sendo aplicada. • **Estado** • **Mensagem de envio** : A mensagem que um candidato criou para enviar com a aplicação. • **Criado** : A data em que a aplicação foi enviada.
Habilidade da posição [sn_opp_market_opportunity_position_skill]	Rastreia as habilidades associadas a uma função, como • **Função da oportunidade** • **Habilidade** • **Nível de habilidade**
Link rápido da aplicação [sn_opp_market_quick_link]	Rastreia os detalhes do link rápido que são exibidos em um formulário de aplicação, como • **Aplicação** • **Ordem de exibição** • **Título** • **URL**
Oportunidade compartilhada [sn_opp_market_shared_opp]	Rastreia os detalhes das oportunidades que foram compartilhadas com um funcionário, como • **Criado** A data em que a oportunidade foi criada. • **Oportunidade** : O número de uma oportunidade. Uma oportunidade pode ser uma publicação de emprego, uma oportunidade ou uma função de oportunidade.

Tradução automática

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

Tabelas Mercado de oportunidades

Rótulo da tabela [nome]	Descrição
	• **Destinatário** : O funcionário com quem a oportunidade foi compartilhada. • **Remetente** : O funcionário que enviou ou compartilhou a oportunidade com outro funcionário.

Contratação de tabelas e funções principais

Contrairing Core [sn_ta_Hiring_core] é uma aplicação dependente que é instalada quando você instala OPM.

O Contracting Core fornece um repositório onde você pode armazenar informações que criou ou recebeu de qualquer plataforma de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

A descrição contém exemplos de algumas das colunas disponíveis. Selecione o ícone de engrenagem para ver todas as colunas (campos) disponíveis.

Contratação de tabelas Core usadas por OPM

Rótulo da tabela [nome]	Descrição
Certificação de candidato [sn_ta_Hiring_core_applicant_certification]	Rastreia dados relacionados às certificações de um candidato, como • **Nome do certificado** • **Nome do emissor** • **Válido até** .
Formação do candidato [sn_ta_Hiring_core_applicant_eduacy]	Rastreia os dados educacionais relacionados a um candidato, como • **Nome do instituto** • **Campo de estudo** • **Tipo de grau** • **Local**
Experiência de trabalho do candidato [sn_ta_Hiring_core_applicant_work_exp]	Rastreia a experiência de trabalho de um candidato, como • **Nome da empresa** • **Data de início** • **Data de término**

Tradução automática

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

Contratação de tabelas Core usadas por OPM

Rótulo da tabela [nome]	Descrição
	• **Atualmente trabalhando aqui** (verdadeiro ou falso) • **Local**
Candidato [sn_ta_Hiring_core_job_applicant]	Rastreia as informações básicas de um candidato, como nome e endereço de e-mail.
Habilidade extraída [sn_ta_Hiring_core_extracted_skills]	Rastrear os detalhes sobre habilidades extraídas do Inteligência de habilidades aplicativo, incluindo • **Candidato ao trabalho** • **Habilidade** • **Nome da habilidade**
Participante da entrevista [sn_ta_Hiring_core_interview_attendee]	Rastreie os detalhes sobre os participantes da entrevista e os detalhes do processo de entrevista. • **Nome** • **Função de contratação** • **Status de aceitação** • **Entrevista de emprego** • **Cargo** • **Tipo**
Intervalo de entrevista [sn_ta_Hiring_core_interview_slot]	Rastreia informações sobre **Entrevista de emprego** e as datas e hora de início e término da entrevista.
Candidatura a emprego [sn_ta_Hiring_core_job_application]	Rastreia candidaturas de trabalho e registros relacionados, como • **Número** número da aplicação. • **Requisição de trabalho** • **Candidato ao trabalho** • **Estado** • **Aplicado em** : a data em que um candidato se candidatou a este trabalho.
Quadro de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_board]	Rastreia informações sobre quadros de empregos relacionados, como • **Nome** nome do quadro de trabalho. • **Logotipo** • **Ativo**

Tradução automática

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

Contratação de tabelas Core usadas por OPM

Rótulo da tabela [nome]	Descrição

Equipe de contratação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_Hiring_team]	Rastreia informações sobre sua equipe de contratação, como
	• **Requisição de trabalho**
	• **Função de contratação**
	  ○ **Gerente de contratação**
	  ○ **Entrevistador**
	  ○ **Coordenador de recrutamento**
	• **Membro da equipe** : O nome do entrevistador.
	• **Tipo** : A designação de **Entrevistador primário** ou **Entrevistador opcional** .
	• **Visibilidade para o candidato** Sinalizador que determina se um candidato pode ver informações sobre a equipe de contratação (verdadeiro: Visível, falso: Não visível).

Entrevista de emprego [sn_ta_Hiring_core_job_interview]	Rastreia as principais informações relacionadas a uma entrevista e ao processo de entrevista, como • **"Number" (Número)** • **Nome da entrevista** • **Tipo de entrevista** • **Estado** • **Início da entrevista** • **Fim da entrevista**
Publicação de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_posting]	Rastreia os detalhes da publicação de trabalho, como • **Número** Número usado para rastrear uma publicação de trabalho. • **Título** • **Requisição de trabalho** número da requisição de trabalho associada a uma publicação de trabalho. Uma requisição de trabalho pode ter mais de uma publicação de trabalho associada. • **Quadro de trabalhos** • **Flexibilidade do local** • **Estado** • **Data de publicação**

Tradução automática

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

Contratação de tabelas Core usadas por OPM

Rótulo da tabela [nome]	Descrição

Requisição de trabalho [sn_ta_Hiring_core_job_requisition]	Rastreia os detalhes da sua requisição de trabalho, como
	• **Tipo de emprego**
	  ○ **Funcionário em tempo integral**
	  ○ **Funcionário de meio período**
	  ○ **Funcionário temporário**
	  ○ **Contingente**
	  ○ **Prestador de serviços**
	• **Gerente de contratação**
	• **Cargo**
	• **Número** Número usado para rastrear os detalhes da requisição de trabalho.
	• **Número de efetivos**
	• **Local primário**
	
	Selecione o ícone de personalização de formulário na parte superior do formulário para selecionar quais campos serão exibidos no formulário.

Link do perfil [sn_ta_Hiring_core_profile_link]	• **Site** • **Candidato ao trabalho** • **Link** • **Tipo**
Tarefa de recrutamento [sn_ta_Hiring_core_recruitment_task]	Rastreia as tarefas associadas a uma requisição de trabalho, como • **Número** número da requisição de trabalho • **Prioridade** • **Estado** • **Atribuído a.** Nome do recrutador ao qual a tarefa está atribuída. • **Descrição breve**

Contratação de funções principais

Função	Descrição
[sn_ta_hiring_core.admin]	Administrador
[sn_ta_hiring_core.candidant]	Requerente

Tradução automática

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

Contratação de funções principais

Função	Descrição
[sn_ta_hiring_core.external_candidant]	Esta função é para os candidatos externos e contém o candidato e a função [snc_external].
[sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	Gerente de contratação
[sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Esta função é para os candidatos internos e contém o candidato e a função [snc_internal].
[sn_ta_hiring_core.interviewer]	Entrevistador
[sn_ta_hiring_core.recruter]	Recrutador
[sn_ta_hiring_core.recruitment_coordinator]	Coordenador de recrutamento

Configuração de tipo de oportunidade para Mercado de oportunidades

Mercado de oportunidades(OPM oferece suporte a diferentes tipos de oportunidade projetados para tipos exclusivos de oportunidades e funções.

Os administradores podem criar tipos de oportunidade. Há três tipos de oportunidade que vêm automaticamente com OPM. Os administradores podem criar outros tipos de oportunidade.

Tipos de oportunidade da aplicação de base

Tipo de oportunidade	Descrição
Trabalho temporário	Um Gig é uma oportunidade que consiste em apenas uma única função que pode ter uma ou várias vagas.
Projeto	Um projeto é uma oportunidade que se destina a permitir o fornecimento de uma equipe que consiste em várias funções com uma ou várias vagas de acordo com a função.
Voluntário	Um Voluntário é uma oportunidade que consiste em várias funções com uma ou várias vagas de acordo com a função para atividades relacionadas ao voluntariado.

Campos de registro de Tipo de oportunidade

Nome do campo	Descrição
Título	Um título da oportunidade que está visível no Mercado de oportunidades em Central do funcionário.
Exibição da função	Controla o número de funções que podem ser adicionadas a uma oportunidade.

Tradução automática

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

Campos de registro de Tipo de oportunidade

Nome do campo	Descrição
	• **Incorporado na oportunidade (somente 1 posição)** • **Separado da oportunidade (1 ou mais posições)**
Detalhes da oportunidade	Uma lista de descrições de oportunidades disponíveis. . **Detalhes da oportunidade** estão visíveis na oportunidade. **Detalhes da oportunidade** São armazenados na tabela Detalhes de criação da oportunidade do projeto [sn_opp_market_opportunity]. Funções e requisitos da oportunidade são registros do produtor de registro na tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. O produtor de registro é uma configuração do layout para o qual os campos são mostrados. Há 3 tipos de oportunidade incluídos com o sistema de base (Gigs, Projeto e Voluntário). Clone um dos tipos de oportunidade de base para criar um personalizado **Tipo de oportunidade** .
Funções e requisitos	Uma lista de funções e requisitos de oportunidade disponíveis. Mercado de oportunidades As funções e requisitos são armazenados na tabela Posição da oportunidade [sn_opp_market_opportunity_position]. Mercado de oportunidades funções são as funções ou posições de trabalho para a oportunidade.
Descrição	O texto da descrição da oportunidade exibida em Mercado de oportunidades. Central do funcionário.
Fluxo de aprovação de contratação	Uma lista de fluxos de aprovação disponíveis para gerenciar o processo de contratação de uma oportunidade.
Ativo	Selecione para tornar o registro ativo.
Critérios do usuário	Critérios para restringir o acesso ao registro de oportunidade. Os critérios do usuário definidos no tipo de oportunidade determinam quem pode criar um tipo de oportunidade.
Ícone	Você pode adicionar um ícone aos tipos de oportunidade ou exibir os ícones dos tipos de oportunidade existentes.

Tradução automática

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

Campos de registro de Tipo de oportunidade

Nome do campo	Descrição
Rótulo do link de ajuda	O texto visível para os usuários como o link para ajuda. Adicione o rótulo na página Tipo de oportunidade. O link aparece na parte inferior do **Crie uma oportunidade** . Central do funcionário.
URL do link de ajuda	O URL associado ao **Rótulo do link de ajuda** .

Detalhes e descrições da oportunidade em Mercado de oportunidades

Os administradores podem exibir informações detalhadas sobre oportunidades.

Esta é uma lista das colunas exibidas pelo sistema de base para oportunidades. Você pode modificar quais colunas serão exibidas e a ordem em que elas serão exibidas selecionando o ícone de engrenagem.

Detalhes da oportunidade

Campo	Descrição
Título	Um nome dado à oportunidade pelo proprietário da oportunidade.
Tipo de oportunidade	O tipo de oportunidade do sistema de base: • Trabalho temporário • Projeto • Voluntário Você pode adicionar tipos de oportunidade personalizados com nomes apropriados para suas necessidades.
Estado	. **Estado** da oportunidade reflete a fase no processo em que a oportunidade está.
Responsáveis	Um ou mais proprietários de uma oportunidade podem fazer atualizações e remover oportunidades.
Critérios do usuário	Os critérios do usuário dão acesso a grupos de usuários para uma oportunidade.
Data de início	A data em que a oportunidade foi publicada.
Data de término	A data em que a oportunidade foi encerrada.

Você pode atualizar alguns dos campos. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para determinar se ele é editável.

Candidatos à função para Mercado de oportunidades

Os administradores podem exibir e atualizar algumas das informações do candidato à oportunidade.

Tradução automática

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

Campos e descrições das aplicações de posição

Campo	Descrição
Funcionário	O nome do funcionário que se candidatou à oportunidade. Ele está vinculado ao candidato **Perfil do funcionário** .
Posição	O nome da posição da oportunidade. Faz referência ao **Posição da oportunidade** registro.
Estado	. **Estado** o valor ajuda a rastrear em que parte do processo o candidato está para a oportunidade listada.
Mensagem de envio	Uma mensagem fornecida pelo candidato à oportunidade.

Campos de formulário para criar oportunidades em Mercado de oportunidades

Projetos e oportunidades de voluntariado têm 2 formulários com vários campos.

Campos de formulário para criar uma oportunidade

Campo	Descrição
Proprietário da oportunidade	Você está listado como o proprietário das oportunidades que você cria. Você pode adicionar coproprietários adicionais da lista. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Título da oportunidade **Nota:** O nome desse campo varia dependendo do tipo de oportunidade.	Um título de oportunidade fica visível para os usuários e é usado para ajudar na pesquisa de oportunidades disponíveis. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Descrição da oportunidade **Nota:** O nome desse campo varia dependendo do tipo de oportunidade.	Inclua todos os detalhes relevantes de uma oportunidade. Adicione os detalhes das oportunidades para ajudar os possíveis candidatos a decidir se desejam se candidatar à oportunidade. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Data de início	A data de início da função. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Data de término	A data de término da oportunidade. Este campo está em **Oportunidade** tabela[sn_opp_market_opportunity].
Quem pode exibir esta oportunidade?	Selecione na lista para tornar a oportunidade visível para um determinado grupo de candidatos. Deixar o campo em branco torna a oportunidade visível para todos.
Detalhes adicionais	Adicione detalhes adicionais que um candidato pode querer aprender ou entender.
Adicionar anexos	Os anexos podem incluir informações relacionadas, como detalhes do departamento da equipe com a

Tradução automática

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

Campos de formulário para criar uma oportunidade

Campo	Descrição
	qual um candidato trabalharia ou detalhes mais abrangentes sobre shows, projetos ou oportunidades de voluntariado. Os anexos são anexados ao registro de oportunidade correspondente.

Campos de formulário para adicionar funções às suas oportunidades

Campo	descrição
Quantas vagas estão disponíveis para esta função?	O número de vagas para esta função.
Qual é o compromisso de tempo estimado para esta função?	Uma estimativa do tempo com o qual você deve se comprometer para esta função.
Prazo de candidatura	O último dia em que as aplicações são aceitas para esta função.
Local da função • **Oportunidade presencial** • **Oportunidade híbrida** • **Oportunidade remota**	De onde você deve trabalhar para esta função.
Local	O local físico do escritório para esta função.
Habilidades necessárias • **Ações** editar ou excluir. • **Habilidade** : Lista de habilidades disponíveis. • **Nível de proficiência** Nível de proficiência associado à habilidade.	Há 3 controles para **Habilidades necessárias** . A habilidade e o nível de proficiência ajudam a definir as expectativas do tipo de trabalho esperado para esta função. As habilidades mínimas que o proprietário da oportunidade acredita que são necessárias.
Adicione habilidades de um cargo	Selecione um cargo para adicionar habilidades relevantes a um determinado trabalho.
Habilidades preferenciais • **Ações** editar ou excluir • **Habilidade** : Lista de habilidades disponíveis. • **Nível de proficiência** Nível de proficiência associado à habilidade.	Há 3 controles para **Habilidades preferenciais** . Os níveis de habilidade e proficiência ajudam a definir as expectativas do tipo de trabalho esperado para esta função. Ter habilidades preferenciais aumenta as chances de ser aceito para a função.
Nível do funcionário	Há 4 níveis de colaboradores individuais e 2 níveis de gestão incluídos com OPM sistema de base. . **Nível do funcionário** está incluído em Inteligência de habilidades tabela de nível de trabalho [sn_skills_int_job_level]. Para obter mais informações sobre habilidades, níveis de trabalho e

Tradução automática

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

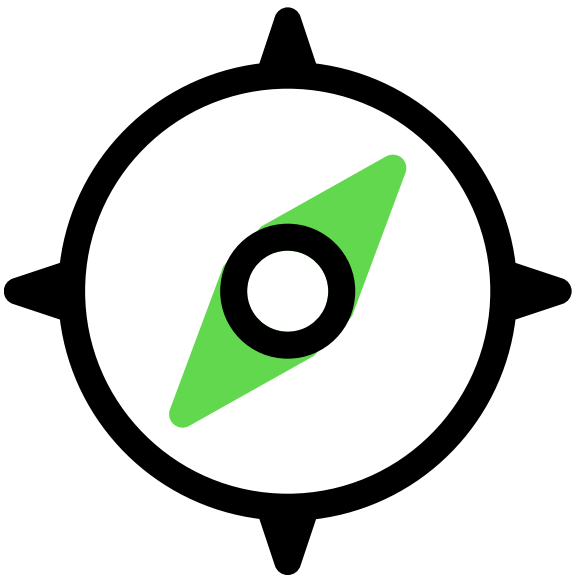
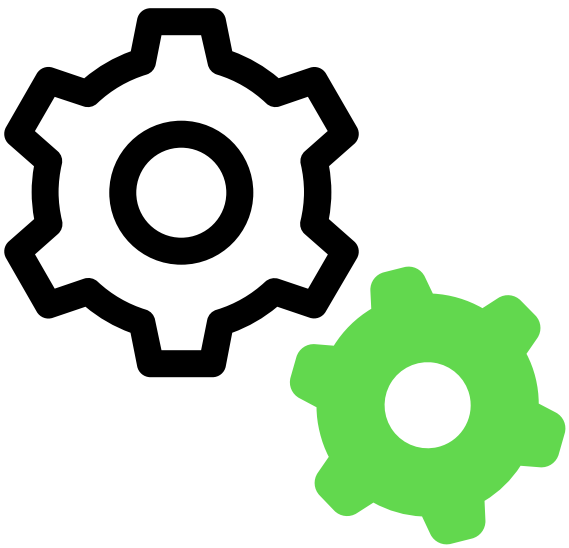
Campos de formulário para adicionar funções às suas oportunidades

Campo	descrição
	funções, consulte Configuração da Inteligência de habilidades.
Adicionar anexos	Os anexos fornecem mais detalhes sobre habilidades e funções da oportunidade.

Perfil de talento

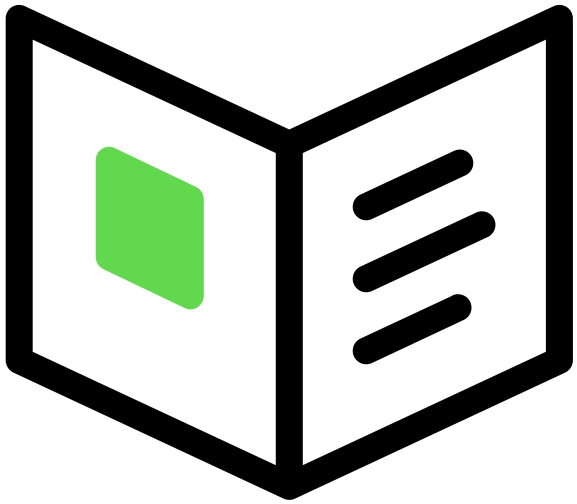
Perfil de talento fornece uma exibição agregada dos tipos de talentos internos e externos, permitindo decisões de contratação mais rápidas consolidando informações sobre candidatos, funcionários, trabalhadores temporários e ex-funcionários em um só lugar.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre Perfil de talento	Instale e configure o. Perfil de talento aplicação

Tradução automática

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

Uso	Referência
	
Saiba como usar Perfil de talento	Informações de referência importantes sobre Perfil de talento

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

Tradução automática

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

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando Perfil de talento

Saiba mais sobre Perfil de talento e revise os benefícios que ele pode oferecer no processo de contratação da sua organização.

Visão geral Perfil de talento

. Perfil de talento a aplicação fornece uma exibição unificada de todos os tipos de talentos, incluindo candidatos, funcionários, trabalhadores temporários e ex-funcionários, permitindo decisões de contratação mais rápidas e informadas. Ele melhora a visibilidade do talento criando perfis de talentos e grupos de talentos e permite melhores decisões de gestão de fornecimento, triagem e entrevistas, rastreando interações anteriores com a organização.

Perfil de talento usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Recrutador	Os recrutadores criam e gerenciam perfis e grupos de talentos para ter uma exibição unificada de talentos, rastrear interações anteriores e tomar decisões informadas de fornecimento, triagem e gestão de entrevistas com os gerentes de contratação.

Benefícios do Perfil de talento

Benefícios do Perfil de talento

Benefício	Recurso	Usuários
Crie grupos de talentos para organizar perfis de talentos semelhantes em um só lugar para requisitos de contratação específicos.	Criar grupos de talentos	Recrutador
Use grupos de talentos existentes para associar perfis de talentos adequados dos grupos ao seu grupo de talentos.	Copiar talento para grupo	Recrutador
Como proprietário do grupo ou um dos colaboradores, remova os perfis de talentos que não são mais necessários.	Remover perfis de talentos de um grupo	Recrutador
Exclua um grupo de talentos quando ele tiver atendido ao seu propósito ou não for mais relevante.	Exclua um grupo de talentos	Recrutador
Crie perfis de talentos para adicioná-los ao repositório de perfis de talentos da sua organização e usá-los para um processo de contratação otimizado.	Criar perfis de talentos	Recrutador

Tradução automática

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

Benefícios do Perfil de talento

Benefício	Recurso	Usuários
Use opções de filtro para encontrar perfis de talentos relevantes com mais eficiência na guia Grupo de talentos.	Filtrar perfis de talentos	Recrutador
Adicione perfis de talentos semelhantes a um grupo de talentos para simplificar a comunicação com todos os perfis durante uma determinada campanha de contratação.	Adicione perfis de talentos a um grupo de talentos	Recrutador
Adicionar e gerenciar possíveis oportunidades de trabalho.	Oportunidades de trabalho	Recrutador

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Perfil de talento, consulte:

- Configuração da Perfil de talento
- Como usar o Perfil de talento
- Referência do perfil de talento

Perfil de talento

O Perfil de talento ajuda você a obter uma exibição agregada de diferentes tipos de talentos em diferentes pontos de contato no Experiências de contratação fluxo de trabalho.

O Perfil de talento ajuda a decisões de contratação mais rápidas, fornecendo uma visão geral de seus tipos de talentos internos e externos, como candidato, funcionário, contingente e ex-funcionários em um só lugar.

O Perfil de talento também ajuda a identificar um talento específico por meio da interação anterior com a organização. Ajuda os recrutadores a distinguir entre os candidatos de primeira viagem dos mais experientes.

Para cada talento no Perfil de talento, você vê:

- Informações pessoais - Nome e informações de contato.
- Experiência de trabalho - Histórico de emprego, qualificações educacionais, certificações.
- Histórico de interação - Outras aplicações do talento e seus resultados.

Benefícios do perfil de talentos

Crie um Perfil de talento para aproveitar seu repositório de perfil de talentos existente que tem diferentes tipos de talentos internos: Funcionário, ex-funcionários, contingentes e assim por diante. Gerencie os perfis internos de maneira agregada com seus perfis de candidato externos. À medida que novas aplicações chegam, elas são adicionadas ao repositório de Perfil de talentos existente; mantendo-o constantemente atualizado.

O perfil de talento ajuda a:

Tradução automática

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

- Os recrutadores podem selecionar o talento de um repositório de talentos que consiste em iniciantes e veteranos que têm um histórico de interação com a organização.
- Os gerentes de contratação podem direcionar suas perguntas de entrevista com base no histórico de interação disponível do talento com a organização.
- A equipe de contratação pode identificar o ajuste preciso mais rápido dos diferentes tipos de talentos disponíveis, sejam internos ou externos.

Perfis de talentos pré-requisitos

A seguir estão os pré-requisitos para usar a funcionalidade de perfil de talento em Experiências de contratação pacote.

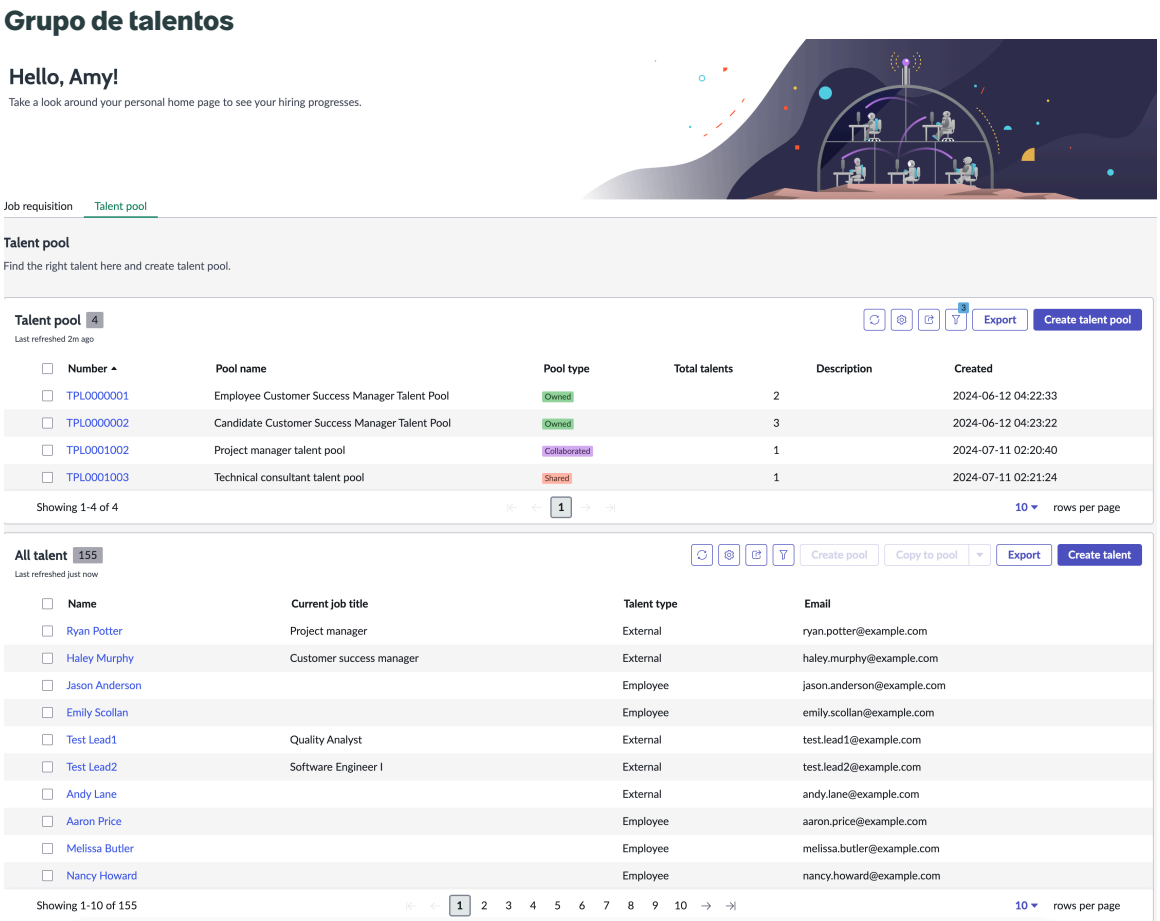
1. Configurar Definição de talento
2. Aceite o Perfil de talento

Grupo de talentos

Os grupos de talentos ajudam você a agrupar perfis de talentos semelhantes em um só lugar para identificar o melhor perfil para o trabalho. Também ajuda a otimizar a comunicação e o engajamento com os perfis direcionados simultaneamente.

Visão geral do grupo de talentos

A coleção de perfis de talentos semelhantes resulta em um tempo de contratação mais curto, usando conexões existentes e os agrupamentos explícitos de perfis.



Tradução automática

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

1. Os grupos de talentos podem ser associados a diferentes requisições de trabalho para criar clientes em potencial.

   Nota: Quando um grupo de talentos é associado a uma requisição de trabalho, os perfis de talentos nesse grupo são chamados de possíveis oportunidades de trabalho.

2. Os grupos de talentos podem ser independentes de qualquer requisição de trabalho. Só pode ser uma reunião de perfis semelhantes como um meio para uma melhor gestão de talentos e uso futuro de contratação.

Você pode usar o Pool de talentos depois de configurar o Perfil de talentos. Para obter mais informações, consulte Configuração da Perfil de talento.

Benefícios do pool de talentos

O grupo de talentos permite que os recrutadores:

- Crie e use grupos de talentos, fornecendo acesso a vários recrutadores de uma só vez, para aumentar a eficiência da contratação.
- Adicione perfis de talentos a grupos relevantes para manter perfis semelhantes em um só lugar.
- Envie comunicação organizada e otimizada para os grupos relevantes quando necessário.

A tabela a seguir fornece uma exibição rápida do que você pode realizar com o grupo de talentos.

Funcionalidade e benefícios do pool de talentos

Benefício	Recurso	Usuário
Crie um grupo de talentos com perfis de talentos semelhantes para uso predeterminado.	Criar grupo de talentos	Recrutador
Compartilhe ou colabore em um grupo de talentos com outros recrutadores para melhor visibilidade e transparência.	Gerenciar grupo de talentos	Recrutador
Copie perfis de talentos de um grupo de talentos para outro, facilitando o uso para várias vagas de trabalho.	Copiar talento para outro grupo	Recrutador
Adicione perfis de talento a requisições de trabalho específicas como clientes em potencial quando houver uma probabilidade maior de um resultado de contratação positivo.	Adicione talentos como clientes em potencial de requisição de trabalho	Recrutador

Guia Grupo de talentos no espaço de recrutamento

. **Grupo de talentos** No espaço Recrutamento fornece todos os detalhes de seus grupos de talentos e perfis de talentos.

. Experiências de contratação as campanhas fornecem um **Gestão de campanhas** botão. Você pode criar campanhas direcionadas para candidatos internos e externos usando estratégias direcionadas para seus requisitos de contratação.

Para criar campanhas no Experiências de contratação espaço:

- Você deve ter o plug-in Experiências de conteúdo (sn_ca) ativado.
- Você deve ter a função sn_ca.campaign_manager ou sn_ca.campaign_approver para exibir as campanhas.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como criar campanhas direcionadas, consulte Criando campanhas.

A seção Grupo de talentos exibe todos os grupos de talentos que você pode acessar e que são separados em três tipos - Próprio, Colaborador ou Compartilhado.

Você pode filtrar os grupos por seus tipos, **Exportação** os detalhes da seção como um arquivo para download ou **Criar grupo de talentos** Diretamente na seção Grupo de talentos. Para obter mais informações, consulte Criar grupos de talentos.

Opções semelhantes estão disponíveis para a seção Todos os talentos, na qual todos os perfis de talentos da sua organização são exibidos. Você pode usar **Criar talentos** Botão para adicionar um perfil de talento à lista Todos os talentos. Para obter mais informações, consulte Criar perfis de talentos.

Exibição de registros do grupo de talentos

Exiba todas as especificações importantes de um grupo de talentos na página de registro do grupo de talentos.

Guia de detalhes

. **Detalhes** mostra os detalhes básicos do grupo, como nome, número, proprietário e colaboradores.

Como proprietário, você pode exibir ou editar os detalhes. Como colaborador ou se ele tiver sido compartilhado com você, você terá uma exibição somente leitura dos detalhes. Para obter mais informações sobre notificações para grupos colaborativos ou compartilhados, consulte Notificação por e-mail para grupos de talentos.

Você deve ter a função sn_ta_tp_talent_profile.user para possuir, compartilhar ou colaborar em um grupo de talentos.

Guia Talento

. **Talento** lista todos os perfis de talentos adicionados ao grupo. Você pode executar as seguintes ações no **Talento** guia.

- Adicione perfis de talentos a um grupo de talentos.
- Criar perfis de talentos.
- Copiar talento para grupo.
- Copie perfis de talentos como possíveis oportunidades de trabalho.
- Remover perfis de talentos de um grupo.
- Exclua um grupo de talentos.

Guia Histórico de registros

. **Histórico de registros** mostra o histórico registrado do grupo de talentos com carimbos de data/hora.

A guia só está visível para o administrador. Não aparece para os recrutadores.

Configuração da Perfil de talento

Instale e configure o. Perfil de talento aplicação para obter uma exibição agregada de diferentes tipos de talentos em diferentes pontos da jornada de contratação.

Tradução automática

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

Instalar Perfil de talento

Você pode instalar o. Perfil de talento aplicação (sn_ta_tp) se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Perfil de talento lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Perfil de talento:

- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Perfil de talentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Perfil de talento aplicação (sn_ta_tp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

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

   Uma lista das versões disponíveis para você é exibida.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configurar Definição de talento

Crie uma definição de perfil de talento para aceitar o perfil de talento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aquisição de talentos** > **Perfil de talento** > **Definição de talento**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Definição de perfil de talento, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição de perfil de talento.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Você tem uma nova Definição de talento.

O que Fazer Depois
Aceite o Perfil de talento.

Nota: Você pode ver os tipos de talentos padrão ao mudar **Status** Dos acessos restritos do solicitante (RCA) padrão de **Solicitado** . **Permitido** disponível na aplicação **Escopo de origem** **Perfil de talento** .

Aceite o Perfil de talento

Aceite o Perfil de talentos para acessar todos os registros de talentos, criar grupos de talentos e adicionar clientes em potencial às requisições de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_tp.talent_profile_admin

1. Crie uma Definição de talento para aceitar o Perfil de talento.
2. Verifique se você está no escopo da aplicação Perfil de talento antes de aceitar ou não o Perfil de talento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de talento** > **Configuração**.
2. Na página Deseja aceitar o perfil de talento, marque a caixa **Sim, aceite perfis de talentos** e selecione **Aceite** .

Resultado
Você aceitou o Perfil de talento.

Gerar perfis de talentos

Gere a criação do perfil de talento depois de aceitar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição de talento**.
2. Selecione **Gerar perfis de talentos** .

Resultado
Você criou os perfis de talentos.

Tradução automática

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

Crie um tipo de talento

Crie uma implementação no ponto de extensão com script do perfil de talento para adicionar um novo tipo de talento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O ponto de extensão do perfil de talento tem quatro implementações padrão que extraem dados de diferentes tipos de talentos para os perfis de talentos. Você pode usar as configurações padrão disponíveis ou criar implementações, dependendo dos requisitos organizacionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar `sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint` ponto de extensão e selecione para abri-lo.

   Nota: O ponto de extensão deve ser aberto no escopo da aplicação de perfil de talento.

   Você tem quatro implementações padrão.

   Implementações de perfil de talento

Ponto de extensão	Classe de extensão	Descrição
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointPadrão	Ponto de extensão para perfis de talentos padrão ou não especificados.
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfile ExtPointAlumni	Ponto de extensão para o tipo de talento, ex-funcionários.
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfileExtPointEmployee	Ponto de extensão para o tipo de talento, funcionário.
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfile ExtPointCandidate	Ponto de extensão para o tipo de talento, candidato externo.

3. Selecione **Criar implementação** link relacionado para criar uma implementação.
4. No formulário Criar implementação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Criar implementação.

Resultado
Você criou uma implementação para `sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint` ponto de extensão. Use-o para ter um tipo de talento personalizado.

Gestão de perfis de talentos

As atividades de gestão de perfis de talentos ajudam a manter os dados atualizados e organizados.

Para obter mais informações, consulte:

Tradução automática

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

- Modifique as políticas de limpeza para limpar dados.
- Regras para arquivar dados.
- Regras em cascata para limpar dados.

Configure um trabalho agendado para geração de perfil de talento

Personalize a frequência do trabalho agendado para obter um fluxo ininterrupto de novos perfis de talentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. `Generate Talent Profiles`O trabalho agendado é executado diariamente por padrão, depois que você cria uma Definição de talento. Atualize a frequência de execução do trabalho agendado ou execute-o manualmente para adicionar mais perfis de talentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** > **Gerar perfis de talento**.
2. **Opcional:** Altere o valor de **Executar** para sua opção preferencial da opção padrão **Diariamente** .
   As opções disponíveis são:
   - **Diariamente**
   - **Semanalmente**
   - **Mensalmente**
   - **Periodicamente**
   - **Uma vez**
   - **Sob demanda**
   - **Calendário comercial: início da entrada**
   - **Calendário comercial: fim da entrada**

   a. Salve suas mudanças salvando ou atualizando o trabalho agendado.
   - Para salvar suas mudanças e permanecer na página, selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) para selecionar **Salvar** .
   - Para salvar suas mudanças e sair da página, selecione **Atualização** .
3. **Opcional:** Selecione **Executar agora**.

Como usar o Perfil de talento

Use Perfil de talento aplicação para criar e gerenciar perfis de talentos e grupos. Obtenha uma exibição unificada de todos os tipos de talentos, incluindo candidatos, funcionários, trabalhadores temporários e ex-funcionários, permitindo decisões de contratação mais rápidas e informadas.

Criar grupos de talentos

Crie grupos de talentos para organizar perfis de talentos semelhantes em um só lugar para requisitos de contratação específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Crie um grupo de talentos na seção Grupo de talentos ou na seção Todos os talentos em **Grupo de talentos** guia.
   - Para criar um grupo de talentos na seção Grupo de talentos em **Grupo de talentos** , selecione **Criar grupo de talentos** .
   - Para criar um grupo de talentos na seção Todos os talentos, selecione os perfis necessários e selecione **Criar pool** .
3. No formulário Criar novo grupo de talentos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Grupo de talentos.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Você criou um grupo de talentos. Colabore com outros recrutadores após criar o grupo ou simplesmente compartilhe o grupo com as pessoas envolvidas no processo de contratação para visibilidade.

Copiar talento para grupo

Use grupos de talentos existentes para associar perfis de talentos adequados dos grupos ao seu grupo de talentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Copie os perfis de talentos adequados para associá-los ao seu grupo de outro grupo de talentos. Você também pode associar diretamente os perfis de talentos ao seu grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Grupo de talentos** guia.

Seleção	Ação
Copie talentos de um grupo para outro	Copie talentos de um grupo para o outro do **Grupo de talentos** guia. Vá para o grupo de talentos e no **Talento** selecione os perfis para exibir **Copiar para outro pool** e selecione-o.
Copie o perfil de talento para um grupo	Copie talentos da seção Todos os talentos para um grupo de talentos. Vá para a seção Todos os talentos, selecione os perfis a serem copiados para ver e selecione **Copiar para pool** botão.

3. Na janela pop-up Copiar para outro grupo, pesquise ou selecione o grupo de talentos para o qual você deseja copiar, na lista suspensa Selecionar grupo de talentos.

Tradução automática

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

Nota: Um grupo será exibido na lista suspensa somente se você for o proprietário do grupo ou um dos colaboradores.

4. Selecione **Concluído** para concluir.

Resultado
Você associou os perfis de talentos necessários de um grupo de talentos a outro.

Remover perfis de talentos de um grupo

Remova os perfis de talentos que não são mais necessários em um grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Grupo de talentos** guia.
3. Na seção Grupo de talentos, selecione o grupo de talentos necessário.
4. Selecione o perfil ou perfis de talento para ativar **Remover** botão fornecido como um botão secundário ao lado de **Copiar para outro pool** botão.
5. Na janela pop-up Remover talento, selecione **Remover** para confirmar a remoção dos perfis de talentos selecionados.

Resultado
Você removeu os perfis de talentos selecionados do grupo.

Nota: Você só pode remover um perfil de talento de um grupo se você for o proprietário do grupo ou um dos colaboradores.

Exclua um grupo de talentos

Exclua um grupo de talentos quando ele tiver atendido ao seu propósito ou não for mais relevante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Grupo de talentos** guia.
3. Na seção Grupo de talentos, selecione o grupo de talentos que você deseja excluir.
4. Selecione as reticências na página de registro do Grupo de talentos e selecione **Excluir** .
5. Na janela pop-up Excluir grupo de talentos, selecione **OK** para confirmar a exclusão do pool.

Nota: A funcionalidade de exclusão está disponível somente para o proprietário do grupo de talentos.

Resultado
Você excluiu o grupo de talentos selecionado.

Tradução automática

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

Criar perfis de talentos

Crie perfis de talentos para adicioná-los ao repositório de perfis de talentos da sua organização. Use-o para um processo de contratação otimizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Grupo de talentos** guia.
3. Crie um perfil de talento na seção Todos os talentos ou no **Talento** Em uma página do grupo de talentos.

Seleção	Ação
Criar talentos Na seção Todos os talentos	Um novo perfil de talento é adicionado ao repositório de talentos da organização.
Criar talentos Em um grupo de talentos	Um novo perfil de talento é adicionado ao repositório de talentos da organização e ao grupo de talentos no qual ele foi criado.

4. No formulário Criar novo candidato, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Criar talentos.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Você criou um perfil de talento.

Filtrar perfis de talentos

Use opções de filtro para encontrar perfis de talentos relevantes rapidamente na guia Grupo de talentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Grupo de talentos** guia.
3. Selecione o ícone de filtro e selecione **Exibição avançada** .
4. Você pode filtrar os perfis de talento pela opção do candidato ou pela opção do cargo do usuário.
   - Para filtrar por candidatos a trabalho, selecione **Candidato ao trabalho** e definir a condição.
   - Para filtrar por cargo, selecione **Usuário** > **Título** e definir a condição.
5. Selecione **Atualização** para definir as condições do filtro.

Adicione perfis de talentos a um grupo de talentos

Adicione perfis de talentos semelhantes a um grupo de talentos para simplificar a comunicação com todos os perfis durante uma determinada campanha de contratação.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Grupo de talentos** guia.
3. Na seção Grupo de talentos, selecione o grupo necessário ao qual você deseja adicionar mais perfis de talentos.
4. Na página Grupo de talentos, acesse **Talento** guia.
5. Selecione **Adicionar talento** para exibir a janela pop-up com a lista de perfis de talentos.

   Nota: O botão só fica visível para o proprietário ou colaborador do grupo de talentos.

6. Adicione perfis de talento escolhendo todos os talentos ou um grupo específico.
   - Para escolher entre todos os perfis de talentos, selecione **Todo o talento** na lista suspensa na janela pop-up.
   - Para escolher um grupo específico, selecione o grupo escolhido no menu suspenso na janela pop-up.

   Nota: Um grupo será exibido na lista suspensa somente se você for o proprietário do grupo, um dos colaboradores ou se o grupo for compartilhado com você.

7. Selecione os perfis de talentos que você deseja adicionar ao grupo atual e selecione **Salvar** .

Oportunidades de trabalho

As perspetivas de trabalho fornecem uma exibição direta dos perfis mais relevantes adicionados a uma requisição de trabalho específica.

Adicione perfis de talento como clientes em potencial a uma requisição de trabalho quando os perfis forem o mais relevante para a vaga de trabalho. Os perfis são conhecidos como clientes em potencial quando adicionados a uma requisição de trabalho.

Ele fornece melhor visibilidade aos recrutadores nos perfis que são o ajuste potencial para a vaga de trabalho.

Copie perfis de talentos como possíveis oportunidades de trabalho

Copie perfis de talentos de um grupo de talentos para uma requisição de trabalho específica como clientes em potencial.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
   - Para copiar perfis de talentos para os clientes em potencial de trabalho de um grupo de talentos, acesse **Grupo de talentos** , selecione o grupo e selecione os perfis de talentos em para ver **Copiar para clientes em potencial** botão adjacente ao **Copiar para outro pool** botão.
   - Para copiar perfis de talentos para clientes em potencial na seção Todos os talentos, selecione os perfis de talentos e selecione **Copiar para clientes em potencial** adjacente ao **Copiar para pool** botão.
2. Na janela pop-up Copiar talento para clientes em potencial de trabalho, selecione uma requisição de trabalho na lista suspensa Selecionar requisição de trabalho e selecione **Adicionar** .

   Nota: Você só pode copiar os perfis de talentos como prospects para uma requisição de trabalho atribuída a você, como recrutador.

Resultado
Você adicionou os perfis de talentos selecionados como prospect de trabalho.

Criar clientes em potencial em requisições de trabalho

Crie um cliente em potencial em uma requisição de trabalho como um possível ajuste para a vaga de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Requisição de trabalho** guia.
3. Selecione a requisição de trabalho necessária.
4. Vá para **Prospects** na página de registro de requisição de trabalho.
5. Selecione **Crie um cliente em potencial** botão em **Adicionar clientes em potencial** .
6. No formulário Criar novo candidato, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Criar talentos.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Você criou um cliente em potencial em uma requisição de trabalho.

Adicione clientes em potencial às requisições de trabalho

Adicione perfis relevantes diretamente à requisição de trabalho como clientes em potencial.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Requisição de trabalho** guia.

Tradução automática

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

3. Selecione a requisição de trabalho necessária.
4. Vá para **Prospects** da página de registro de requisição de trabalho.
5. Selecione **Adicionar clientes em potencial** Para exibir os perfis de talentos e o grupo de talentos, você tem acesso ao , listado na janela pop-up Adicionar clientes potenciais.
6. Você pode escolher perfis de talento ou escolher perfis de um grupo de talentos.
   - Para adicionar perfis de talentos diretamente, selecione os perfis necessários na lista Selecionar talento de.
   - Para adicionar perfis de um grupo de talentos, selecione o grupo na lista Selecionar talento de.

   Nota: Um grupo será exibido na lista suspensa somente se você for o proprietário do grupo, um dos colaboradores ou se o grupo for compartilhado com você.
7. Selecione **Adicionar** para terminar de adicionar os perfis de talentos como possíveis oportunidades de trabalho.

Editar clientes em potencial na requisição de trabalho

Edite perfis de cliente em potencial recém-criados em uma requisição de trabalho até que o cliente em potencial se aplique.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Requisição de trabalho** guia.
3. Selecione a requisição de trabalho necessária.
4. Em **Prospects** selecione o perfil de talento a ser editado.
   Você também pode selecionar o perfil de talento na seção Todos os talentos em **Grupo de talentos** guia ativada Espaço de recrutamento.
5. Selecione **Editar candidato** .
   Você só pode editar um perfil de candidato até que ele se candidate à requisição de trabalho.
6. Atualize os detalhes, conforme necessário.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Criar talentos.
7. Selecione **Salvar**.

Envie um e-mail de um perfil de talento

Como recrutador, envie um e-mail para diferentes tipos de talentos fornecendo detalhes personalizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Grupo de talentos** guia.

Tradução automática

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

3. Na seção Todos os talentos, selecione o perfil de talento necessário.
4. Vá para **Detalhes** na página de registro do perfil de talento.
5. Na seção Compor, escreva um e-mail para o destinatário e selecione **Enviar e-mail** .

Resultado
O e-mail é enviado para o perfil de talento e o registro fica visível no fluxo de atividades.

Envie um e-mail de um grupo de talentos

Como recrutador, envie um e-mail para um grupo de talentos fornecendo detalhes personalizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ta_Hiring_core.recruter

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de recrutamento**.
2. Vá para **Grupo de talentos** E selecione um grupo na seção Grupo de talentos.
3. Em **Detalhes** , vá para a seção Compor.
4. Escreva o e-mail e selecione **Enviar e-mail** .

Resultado
Você enviou um e-mail para todos os perfis de talentos do seu grupo de talentos.

Notificação por e-mail para grupos de talentos

E-mails de notificação são enviados para os recrutadores que têm grupos de talentos compartilhados ou colaborados pelo proprietário.

Receba uma notificação quando você for adicionado como colaborador em um grupo de talentos pelo proprietário do grupo.

Receba uma notificação quando um grupo de talentos for compartilhado com você para exibir os detalhes pelo proprietário.

Comunicações direcionadas em Experiências de contratação

As comunicações por e-mail e outras comunicações direcionadas, como campanhas, fornecem meios eficientes de transmitir mensagens importantes para diferentes partes interessadas.

- Crie campanhas como o meio de engajamento direcionado para candidatos internos e externos. Para obter mais informações, consulte Criando campanhas.
- Envie comunicações por e-mail personalizadas para todos os seus tipos de talentos internos ou externos de diferentes pontos de acesso no Espaço de recrutamento. Para obter mais informações, consulte:
  - Envie um e-mail de uma requisição de trabalho
  - Envie um e-mail de um perfil de talento
  - Envie um e-mail de um grupo de talentos

Referência do perfil de talento

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários, propriedades e componentes do Perfil de talento.

Tradução automática

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

Formulário Criar implementação

Os seguintes campos estão disponíveis no novo registro de implementação para um ponto de extensão.

Exibição de registro de implementação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da implementação do ponto de extensão.
Nome da API	Nome da API de ponto de extensão que é pré-pendente com o escopo da aplicação. Este é um nome atribuído pelo sistema e não pode ser alterado.
AJAX do Glide habilitado	Opções para disponibilizar o ponto de extensão com script para scripts de cliente, filtros de lista/relatório, qualificadores de referência ou, se especificado, como parte do URL.
Celular chamável	Opção para disponibilizar o ponto de extensão com script no dispositivo móvel.
Área restrita habilitada	Opção para permitir que um cliente faça mudanças em seus pontos de extensão sem causar impacto global.
Aplicação	Escopo do ponto de extensão no qual ele funciona.
Acessível de	Aplicação que pode acessar este ponto de extensão com script.
Ativo	Opção para habilitar a implementação do ponto de extensão com script.
Descrição	Detalhes do ponto de extensão.
Script	O script do lado do servidor a ser executado quando chamado de outros scripts. O script deve definir uma única classe JavaScript ou uma função global. O nome da classe ou função deve corresponder ao campo Nome.
Política de proteção	Política de proteção para inclusões de script publicadas como parte de uma aplicação personalizada.

Formulário Criar talentos

Um novo perfil de candidato é adicionado preenchendo os seguintes detalhes no formulário.

Formulário Criar novo candidato

Campo	Descrição
Nome	Nome fornecido do candidato.
Sobrenome	Sobrenome do candidato.
Número de telefone	Número de contato do candidato.
Cargo atual	Cargo existente do candidato em potencial.
Tipo de candidato	Tipo de candidato. Há dois tipos de candidatos disponíveis.

Tradução automática

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

Formulário Criar novo candidato

Campo	Descrição
	• Cliente potencial • Requerente
Status de consentimento	Status de consentimento gerado automaticamente do candidato. O status do consentimento é alterado quando uma mudança é solicitada do candidato.
E-mail	Endereço de e-mail registrado do candidato.
Local	Local onde o candidato está localizado ou planeja ingressar na empresa.
Empregador atual	Empregador existente do candidato em potencial.
Anexo	Seção para anexar documentos relevantes ou usar ou criar modelos diferentes.

Componentes instalados com o Perfil de talentos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Perfil de talentos, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de perfil de talento [sn_ta_tp.talent_profile_admin]	Esta função é necessária para configurar o Perfil de talento.	Usuário do perfil de talento [sn_ta_tp.talent_profile_user]
Usuário do perfil de talento [sn_ta_tp.talent_profile_user]	Esta função é necessária para usar as funcionalidades do Perfil de talento.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Gerar perfis de talento	Determina o fluxo de entrada de novos perfis de talentos durante os intervalos regulamentados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Leads de emprego	Detalhes dos líderes de trabalho no sistema.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[sn_ta_tp_job_req_m2m_talent_profile]	
Grupo de talentos [sn_ta_tp_talent_pool]	Detalhes dos grupos de talentos no sistema.
Grupo de talentos para o perfil de talentos M2M [sn_ta_tp_talent_pool_m2m_talent_profile]	Registro das interações entre os grupos de talentos e os perfis de talentos.
Perfil de talento [sn_ta_tp_talent_profile]	Detalhes dos perfis de talentos no sistema.
Definição de perfil de talento [sn_ta_tp_talent_profile_definition]	Detalhes da definição do perfil de talento criada para sua organização.

Propriedades instaladas com o Perfil de talento

As propriedades do sistema instaladas com o plug-in Perfil de talentos são necessárias para configurar diferentes funcionalidades no ambiente Perfil de talentos.

Essas propriedades estão disponíveis para o Perfil de talento.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades do Perfil de talento

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_ta_tp_talent_pool_activity.fields	Campos de formatação de atividade do grupo de talentos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *Attachments*, *EmailCorrespondence*, *EmailAutogerated*, number, pool_name, responsável, finalidade, collaborate_with, share_with, descrição, comentários
glide.ui.sn_ta_tp_talent_profile_activity.fields	Campos do formatador de atividades de perfil de talento. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *EmailCorrespondence*, *EmailAutogerated*, *Attachments*
sn_ta_tp.breached_time.no_of_days	Número de dias que um grupo de talentos pode ficar inativo antes de ser limpo. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 2556 • Outros valores possíveis:

Tradução automática

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

Propriedades do Perfil de talento

Propriedade	Descrição
	◦ Ignorar cache: Selecionado ◦ Funções de leitura: admin, sn_ta_tp.talent_profile_admin ◦ Funções de gravação: admin, sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.min_admin_count	Número mínimo de usuários administradores de perfil de talentos ativos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 1 • Outros valores possíveis: ◦ Ignorar cache: Selecionado ◦ Funções de leitura: sn_ta_tp.talent_profile_admin ◦ Funções de gravação: sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.talent_profile_enabled	Opção para aceitar e recusar o Perfil de talento. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Outros valores possíveis: ◦ Ignorar cache: Selecionado ◦ Funções de gravação: sn_ta_tp.talent_profile_admin
sn_ta_tp.talent_profile_last_run_at	Atualizar frequência da lista de perfis de talentos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: AAAA-MM-DD 00:00:01 • Outros valores possíveis: ◦ Ignorar cache: Selecionado ◦ Privado: Selecionado ◦ Funções de gravação: sn_ta_tp.talent_profile_admin

Formulário Grupo de talentos

As descrições de campo fornecidas são necessárias para criar um grupo de talentos.

Tradução automática

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

Formulário Criar novo grupo de talentos

Campo	Descrição
Número	Número gerado automaticamente do novo grupo de talentos.
Finalidade	Descrição resumida da finalidade por trás da criação do grupo de talentos.
Responsável	Nome do responsável pelo grupo de talentos.
Nome do pool	Nome do grupo de talentos.
Colaborado com	Pessoas escolhidas para serem colaboradores no grupo de talentos.
Compartilhar com	Pessoas com as quais o grupo de talentos é compartilhado.
Descrição	Descrição detalhada do requisito do grupo de talentos.
Anexos	Seção para anexar documentos relevantes ou usar ou criar modelos diferentes.

Formulário de definição de perfil de talento

A tabela a seguir fornece o campo e sua descrição correspondente. Os campos são obrigatórios para criar uma definição de perfil de talento.

Registro de definição de talento

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição do perfil de talento.
Tipo de talento	Tipos de perfis de talentos. Há quatro tipos disponíveis por padrão. • Externo • Funcionário • Ex-funcionários • Contingente Para obter mais informações sobre como criar um tipo de talento, consulte Crie um tipo de talento.
Tabela	Registro de tabela de onde os dados de talentos são coletados. Este campo é definido automaticamente, dependendo da escolha do **Tipo de talento** .
Ativo	Opção para habilitar o registro de definição.
Ordem	Ordem de preferência para a definição.
Condição do filtro	Condições de filtro a serem atendidas para serem adicionadas à definição.

Experiências para crescimento

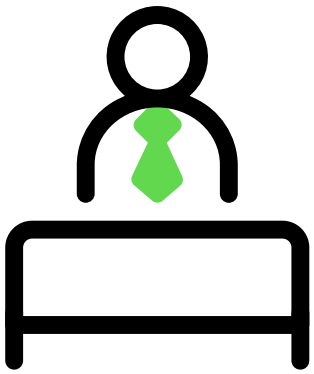
. ServiceNow® Experiências para crescimento as aplicações usam um pacote de produtos para ajudar os funcionários a desenvolver, crescer e entregar resultados de negócios críticos.

Tradução automática

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

Growth Experiences

Core do Desenvolvimento de talentos



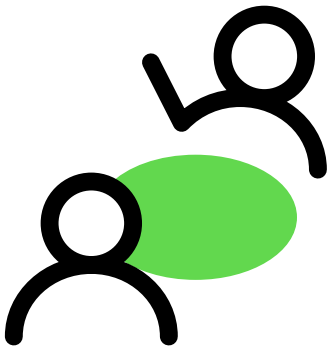
Fornece um processo de ponta a ponta para que indivíduos e gerentes assumam o controle de seus planos de crescimento e desenvolvimento de carreira

Inteligência de habilidades



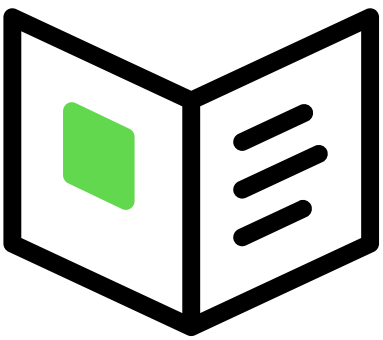
Uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma força de trabalho baseada em habilidades

Conversas sobre carreira



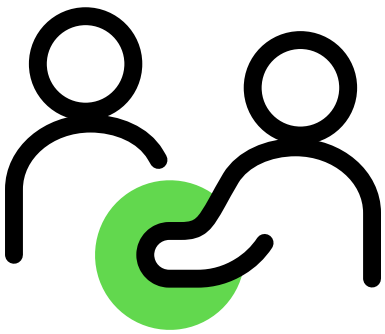
Oferece suporte a um processo de ponta a ponta para indivíduos e gerentes criarem e gerenciarem conversas de crescimento de carreira

Aprendizado



Permite que os funcionários descubram e se envolvam com o conteúdo de desenvolvimento de carreira

Mentoria



Conecta indivíduos que buscam orientação com mentores experientes

Objetivos do funcionário



Permite que os funcionários exibam e acompanhem seus objetivos de carreira na Central do funcionário, garantindo que eles estejam alinhados com os objetivos estratégicos da sua empresa

Tradução automática

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

Feedback dos talentos  Permite que os gerentes solicitem feedback sobre as habilidades do funcionário dos colaboradores do funcionário		

Aplicações relacionadas

Esta é uma lista de algumas das aplicações relacionadas. Selecione um link para saber mais sobre essas aplicações.

- Central de líderes
- Central de gerentes

Base para desenvolvimento de talentos

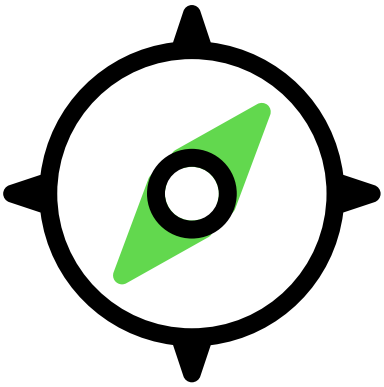
ServiceNow® Base para desenvolvimento de talentos oferece suporte a um processo de ponta a ponta para que indivíduos e gerentes assumam o controle de seus planos de crescimento e desenvolvimento de carreira.

Ajuda os funcionários a identificar áreas de crescimento e desenvolvimento, criar um plano e acompanhar o sucesso do plano.

Tradução automática

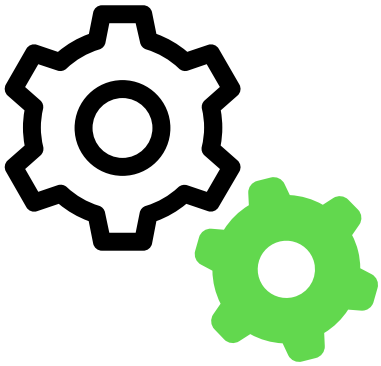
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Explorando



Saiba como Talento a aplicação oferece suporte a gerentes e funcionários a identificar, criar e concluir planos de crescimento de carreira.

Instalação e configuração do



Os administradores instalam e configuram o. Talento aplicativo e recursos relacionados.

Administrar



Os administradores mantêm o. Talento app e recursos relacionados ao longo do tempo conforme a organização cresce e evolui.

Usando



Em ServiceNow® Central do funcionário, gerentes e funcionários trabalham com Talento app e recursos relacionados sobre crescimento e desenvolvimento de carreira.

Integração



Integre com diferentes aplicações para expandir os recursos e a eficácia do Talento aplicação.

Referência



As informações de referência fornecem detalhes importantes relacionados a como o. Base para desenvolvimento de talentos o app funciona.

Tradução automática

Solicitar aplicativos na Store

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

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

Explorando Base para desenvolvimento de talentos

. Base para desenvolvimento de talentos a aplicação fornece aos funcionários e gerentes um processo intuitivo e simplificado para gerenciar o crescimento e o desenvolvimento de carreira.

Ao abrir o Hub de carreira no Central do funcionário, você verá um resumo do seu plano de crescimento de carreira que inclui somente suas informações.

Visão geral Central de carreiras

A guia do Hub de carreira fornece uma exibição resumida de seus planos de crescimento e desenvolvimento.

Central de carreiras é uma maneira simplificada e intuitiva de começar a criar seus planos de desenvolvimento. Use o Central de carreiras para fazer o seguinte:

- Obtenha uma visão geral de onde você está com seu crescimento e desenvolvimento e para onde você está indo.
- Crie aspirações que motivem você, inspirem você e apontem você na direção certa.
- Exiba e conclua sugestões de plano de carreira personalizadas ao seu plano de desenvolvimento.
- Exiba suas tarefas de crescimento de carreira atribuídas, como treinamentos, conexões com seus colegas e reuniões com seu gerente.
- Navegue pelas aspirações contínuas e encontre inspiração motivando, inspirando e apontando você na direção certa.
- Exiba seu perfil e forneça detalhes pessoais e de emprego. Exiba detalhes como seu gerente, colegas de trabalho, contatos pessoais e atualize seu Central de carreiras habilidades.
- Exiba suas tarefas de plano de crescimento e mantenha o controle concluindo tarefas que podem precisar de sua atenção.
- Exibir cursos em Aprendizado para concluir seu treinamento para ajudá-lo a crescer e mostrar todas as suas conquistas de aprendizado.
- Exiba seu desenvolvimento de aprendizado atual e acompanhe seus cursos atribuídos, salvos e em andamento.
- Conecte-se com colegas de trabalho e gerentes e exiba suas conversas programadas.
- Exiba suas conversas recentes e gerencie seus pontos de discussão e itens de acompanhamento.
- Expanda sua rede de suporte de carreira fazendo novas conexões.

Nota: Você também pode adicionar pessoas ao seu círculo, o que destaca as pessoas que podem ajudar a motivá-lo e inspirá-lo em sua jornada de carreira. Basta selecionar **Adicione pessoas ao seu círculo** para adicionar pessoas, pesquise o diretório e adicione mentores, colegas e pessoas que ajudam a impulsionar você a crescer.

Central de carreiras visão geral dos widgets

Widget	Descrição
Criar uma aspiração	Inspire-se e aponte na direção certa.

Tradução automática

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

Central de carreiras visão geral dos widgets

Widget	Descrição
Crescer com intenção	Mostra itens acionáveis ou sugestões que são específicos para você.
Tarefas de crescimento profissional	Mostra todas as suas tarefas, como cursos e treinamentos atribuídos que ajudam a gerenciar o crescimento da carreira.
Veja o impacto que você causou	Uma linha do tempo que reflete seus marcos. Você pode usar um filtro para controlar se a linha do tempo exibe os seguintes marcos: • Aspirações (em andamento ou concluídas) • Planos de crescimento (em andamento ou concluídos) • Aprendizado (em andamento ou concluído) • Habilidades adquiridas • Atualizações de funções
Aspirações	Mostra habilidades e funções específicas que ajudam você com aspirações contínuas e com a descoberta de novas aspirações.
Seu conjunto de habilidades	Você começa a carregar um currículo e adicionar habilidades ao seu perfil.
Tarefas de plano de crescimento	Ajuda você a permanecer no caminho concluindo tarefas que estão por vir, atrasadas e vencidas em breve.
Oportunidades	Fornece uma recomendação de oportunidades de trabalho internas. As oportunidades de trabalho neste widget são mapeadas para as oportunidades de trabalho nos seguintes widgets que aparecem no módulo de mercado de oportunidades: • Oportunidades que podem ser do seu interesse • Com base nas suas habilidades
Status de candidatura	Ajuda a acompanhar os trabalhos internos para os quais você se candidatou. Ele fornece o status atual da sua candidatura de emprego.
Conquista mais recente	Mostra todas as conquistas obtidas com base no progresso do aprendizado. **Nota:** como as conquistas expiram, você só pode ver as conquistas que não expiraram.
Aprendizado atual	Como você acompanha seus cursos e treinamentos atribuídos, salvos e contínuos.
Próximas conversas	Mostra todas as suas conversas programadas e futuras por semana.
Conversas recentes	Ajuda você a gerenciar todos os seus pontos de discussão e itens de conversa de acompanhamento.
Fazer novas conexões	Permite pesquisar o organograma para procurar colegas com quem você pode fazer conexões.

Tradução automática

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

Visão geral das aspirações

Crie e defina suas aspirações para ajudar a inspirar e orientar você em sua jornada de crescimento e desenvolvimento de carreira.

Criar e rastrear aspirações pessoais e profissionais.

Tipos de aspiração

Uma categoria geral usada para ajudar a concentrar sua aspiração.

Juros

O interesse dá a você a oportunidade de contribuir para uma determinada área de interesse. Você pode definir uma aspiração para todos os tópicos que deseja explorar.

Habilidade

A habilidade dá a você a oportunidade de se tornar um especialista em algo em que você já é bom, ou de lidar com algo novo.

Função

A função dá a você a oportunidade de ganhar um novo título em sua trajetória atual, ou de tentar algo em um campo diferente.

Geral

Se a sua aspiração estiver fora das categorias de interesse, habilidade e função, geral lhe dará a oportunidade de fazer algo do zero.

Visão geral dos planos de crescimento

Crie seu plano de crescimento para organizar e rastrear seus objetivos de carreira.

Planos de crescimento são uma maneira simplificada e intuitiva de criar planos de crescimento que fornecem orientação e estrutura aos seus objetivos de carreira e são usados para fazer o seguinte:

- Crie um plano de crescimento.
- Exiba tarefas conectadas ao seu plano de crescimento, como treinamentos ou conexões com colegas ou gerentes.
- Exiba itens do plano de crescimento e suas atualizações de estado, andamento e status.
- Exiba detalhes do plano de crescimento, como datas de vencimento e atividades do plano, status do plano e edite os detalhes do plano.
- Exibir e adicionar atividades de plano adicionais.
- Saiba mais sobre como os planos de crescimento podem ajudar você a desenvolver e descobrir novas oportunidades.

Nota: Crie um plano de crescimento com base em suas aspirações e conversas ou você pode criar um plano de crescimento do zero com base nos critérios selecionados durante a criação do seu plano de crescimento.

Os planos de crescimento são adaptados às suas necessidades e aspirações individuais para ajudar a fornecer um roadmap para seus objetivos de carreira. Com o apoio de seus colegas e gerentes, você pode alcançar novos patamares em sua carreira.

Tradução automática

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

Página inicial do plano de crescimento

Visão geral dos recursos

Recurso	Descrição
Criar um plano de crescimento (com base em aspirações e conversas)	Um plano de crescimento é criado inicialmente com base em suas aspirações ou conversas. Os planos de crescimento podem ser compartilhados com seu gerente para tornar o crescimento de carreira claro, alcançável e gratificante.
Criar um plano de crescimento (do zero)	Orienta você pelas etapas para criar um novo plano de crescimento com base em atividades de revisão ou cursos de aprendizado populares. 1:1 É necessário fazer check-in com seu gerente.
Página de detalhes do plano de crescimento	Mostra os detalhes gerais do plano de crescimento, onde você pode exibir detalhes sobre seu plano e os eixos antes de preencher suas atividades do plano. Você pode descartar, compartilhar, iniciar e definir uma data de vencimento do plano de crescimento e exibir as atividades do plano e adicionar atividades como aprendizado, check-in, mentoria ou qualquer outra coisa.
Suas próximas tarefas	Mostra as atividades que ajudam você a permanecer no caminho certo, concluindo algumas tarefas que precisam de sua atenção. Você pode iniciar qualquer atividade listada nesta seção. O status de um item do plano pode ser listado como qualquer um dos seguintes (Próximo, Necessário, Atrasado, Vencido em breve e Próximo).
Seus planos de crescimento	Mostra detalhes do plano, como nome do plano, estado, andamento e data da última atualização. Você pode classificar e pesquisar planos.
Planos de crescimento passados	Mostra detalhes do plano, como status do plano (Todos, Concluído, Cancelado), nome, estado, e data de conclusão.

Aqui estão alguns exemplos de oportunidades de desenvolvimento oferecidas com planos de crescimento:

- Sombreamento de trabalho ou programas de mentoria
- Coaching ou serviços de aconselhamento de carreira
- Programas ou certificações de desenvolvimento profissional
- Programas ou cursos de desenvolvimento de liderança
- Team building e exercícios de colaboração
- Conferências, seminários ou eventos de networking

Tradução automática

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

- Reembolso de mensalidades ou outros benefícios educacionais

> **Nota:** Entre em contato com seu gerente ou representante de RH para descobrir quais oportunidades de desenvolvimento estão disponíveis para você e ajudar a criar um plano de desenvolvimento alinhado com seus objetivos de carreira e as prioridades da organização.

Visão geral das conversas

Conversas com gerentes, colegas e mentores são uma parte crítica do crescimento da sua carreira. Identifique e gerencie as conversas importantes que você tem.

. Você deve ter Conversas sobre carreira Aplicativo instalado para que o Conversations funcione.

Tópicos relacionados

Conversas sobre carreira

Instalar Conversas sobre carreira

Crie uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Atualize uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Visão geral Aprendizado

Identifique, gerencie e conclua todos os seus objetivos de aprendizado na guia Aprendizado em Desenvolvimento de talentos.

Aprendizado ajuda você a crescer em todos os aspectos de sua carreira com cursos e treinamentos específicos para seus planos de desenvolvimento de carreira e é usado para fazer o seguinte:

- Exiba lembretes de curso e treinamento que ajudam você a permanecer no caminho certo e concluir seus aprendizados atribuídos e continuar de onde parou.
- Exiba tarefas de aprendizado, seus desafios de aprendizado atuais e suas conquistas mais recentes para exibir seu progresso e sucesso de desenvolvimento.
- Exiba atividades de aprendizado recentes, como aprendizados atribuídos, aprendizados salvos, aprendizados compartilhados e histórico de aprendizado.

> **Nota:** Aprendizado também permite que você defina desafios para ajudar a priorizar o crescimento de sua carreira. Você decide quais cursos deseja fazer e quando deseja concluí-los. Você também pode definir a frequência de conclusão, quando deseja iniciar e rastrear quantos cursos deseja concluir em um determinado período.

Os aprendizados são personalizados de acordo com suas aspirações de curso e treinamento. Aprendizado permite exibir seu progresso de aprendizado e realizações.

Aprendizado visão geral dos widgets

Widget	Descrição
Conclua essas aprendizagens antes do prazo final	Mostra seus cursos e treinamentos atrasados para que você possa planejar concluí-los antes do vencimento.
Aprendizado tarefas	Mostra suas tarefas de aprendizado que estão em andamento e atribuídas e exibe o andamento nos últimos 30 dias.

Tradução automática

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

Aprendizado visão geral dos widgets

Widget	Descrição
O seu desafio atual	Mostra os desafios que você começou, a quantidade de dias restantes antes do início dos desafios e também permite que você descubra coisas novas para aprender.
Conquista mais recente	A conquista mais recente mostra todas as conquistas obtidas com base no seu progresso de aprendizado.
Continue de onde parou	Mostra os cursos ou treinamentos que você começou, mas nunca terminou, e dá a você a chance de continuar de onde parou.
Atividade recente	Mostra seus cursos e treinamentos atribuídos, salvos e compartilhados e também mostra seu histórico de aprendizado.
Tendências atuais	Mostra cursos, caminhos ou coleções que estão em alta agora para que você possa descobrir novas coisas para aprender.
Acompanhar seu aprendizado	Mostra seus atribuídos, salvos, compartilhados com, histórico, desafios, e cursos concluídos.
Conquistas	Mostra seu Aprendizado conquistas. Ao aprender algo novo e concluir um curso, você pode ganhar conquistas e vê-las na guia Aprendizado.

Visão geral Mercado de oportunidades

. Mercado de oportunidadesé um espaço único e unificado em que indivíduos e organizações podem compartilhar oportunidades que são detectáveis pelos funcionários.

As oportunidades no mercado incluem trabalhos internos relevantes para as aspirações dos funcionários, que ajudam na exploração de carreira, no crescimento e na mobilidade interna.

Use os seguintes recursos do mercado para ajudá-lo a crescer em sua jornada de carreira:

- PESQUISE oportunidades disponíveis na organização.
- Exiba oportunidades que podem interessar você com base em funções que se encaixam com suas habilidades, experiência e aspirações.
- Exiba oportunidades que foram compartilhadas com você e compartilhe oportunidades com outros colegas de trabalho.
- Exibir oportunidades que são apresentadas pela organização.
- Veja depoimentos de seus colegas de trabalho que destacam o sucesso deles.
- Exiba as oportunidades recomendadas com base em sua função atual, aspirações e principais habilidades.

Nota: Ao pesquisar oportunidades de interesse, você pode atualizar suas preferências de acordo com seu estilo de trabalho, nível de trabalho e local de trabalho. Você também pode visualizar seus trabalhos favoritos, compartilhar oportunidades e criar aspirações.

. Mercado de oportunidades o app ajuda você a encontrar as próximas etapas em sua jornada de carreira.

Tradução automática

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

Visão geral dos recursos

Recurso	Descrição
Pesquisar oportunidades disponíveis	Use o campo de pesquisa para preencher uma lista de possíveis trabalhos com base no cargo, local ou descrição. **Dica:** . Mercado de oportunidades o app é compatível com os seguintes mecanismos de pesquisa: • Pesquisa com IA • Zing pesquisa
Trabalho interno (lista de oportunidades)	Uma listagem de cargos interna mostra o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, opção criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade. **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos.
Análise de correspondência (trabalho)	Mostra como suas habilidades correspondem a uma oportunidade específica exibindo os requisitos de habilidades, habilidades necessárias e preferências, como estilo de trabalho e local.
Exibição rápida (trabalho)	Mostra o local do trabalho, a descrição e os detalhes dos critérios do candidato.
Criar uma aspiração	Recurso opcional que permite criar uma aspiração para um trabalho específico. Você pode escolher um nome de aspiração, adicionar uma descrição e salvar a aspiração de rascunho.
Compartilhar esta oportunidade	Recurso opcional que permite compartilhar uma oportunidade com outro colega de trabalho. Você pode escolher com quem compartilhá-lo, adicionar uma anotação pessoal e compartilhar oportunidade.
Oportunidades que podem ser do seu interesse	Mostra oportunidades específicas que podem interessar você com base nos detalhes do seu perfil, função atual e habilidades.
Oportunidades compartilhadas com você	Mostra oportunidades que foram compartilhadas com você por colegas de trabalho na organização. **Nota:** Você pode revisar essas oportunidades, marcá-las como favoritas, criar uma aspiração e compartilhá-la com outros colegas de trabalho.
Em destaque pela sua empresa	Mostra oportunidades que sua empresa destacou como um potencial interesse.
Depoimentos de seus colegas de trabalho	Mostra depoimentos ou comentários de seus colegas de trabalho.

Tradução automática

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

Trabalhos internos

Recurso	Descrição
Trabalho interno (com base em sua função atual)	Mostra recomendações com base em sua função atual. As listagens de vagas internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, opção criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade. **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos.
Trabalho interno (com base em suas aspirações)	Mostra recomendações com base em suas aspirações. As listagens de vagas internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita, opção criar uma aspiração e compartilhar esta oportunidade. **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos e exibir as aspirações.
Trabalho interno (com base em suas habilidades)	Mostra recomendações com base em suas principais habilidades. As listagens de vagas internas mostram o cargo, o local do trabalho, a análise de correspondência, a exibição rápida, a opção favorita (botão de coração), a opção Criar uma aspiração e Compartilhar esta oportunidade. **Nota:** Você também pode filtrar e classificar a lista de trabalhos e exibir um perfil.

Nota: Recursos móveis são compatíveis com Vancouver e. Zurich a capacidade móvel não é compatível com Utah versão.

Contratando Core

O Contracting Core fornece um repositório para armazenar informações para seus requisitos de contratação. Ative o plug-in Contrairing Core (app-Hiring-core) para começar a usá-lo. Para obter mais informações sobre as tabelas principais de contratação, consulte Componentes instalados com Base para desenvolvimento de talentos.

Pesquisa com IA

A inteligência artificial (IA) integrada em um mecanismo de pesquisa ajuda você a encontrar o que está procurando por meio de uma pesquisa inteligente com tecnologia de IA. A Pesquisa com IA é uma ferramenta de tecnologia assistiva que promove a acessibilidade por meio de seus recursos de pesquisa. Em contraste com a pesquisa Zing, o mecanismo de pesquisa usado nas versões anteriores, a Pesquisa com IA é mais interativa, útil e

Tradução automática

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

rápida para encontrar as respostas de que você precisa. Os funcionários e proprietários de oportunidades podem encontrar respostas de forma rápida e conveniente com recursos como consultas de pesquisa de preenchimento automático, suporte a idioma natural e manipulação de erros de digitação.

Quando a Pesquisa com IA está habilitada por meio do ServiceNow ® Pesquisa com IA, o. Mercado de oportunidades O app pode aproveitar a pesquisa com IA e usar seus recursos de consulta inteligente para todas as pesquisas no mercado. Com a Pesquisa com IA habilitada, o mecanismo de pesquisa do portal captura informações sobre o funcionário, como função, local, departamento, ativos e histórico de pesquisa, e retorna resultados de pesquisa relevantes e personalizados. A Pesquisa com IA também produz resultados do Genius que permitem que os funcionários interajam diretamente com os resultados de pesquisa que exibem a melhor resposta para a consulta de pesquisa.

Os funcionários e responsáveis pela oportunidade têm o benefício de gerar resultados de pesquisa mais sofisticados quando usam os seguintes campos de pesquisa para explorar oportunidades no mercado:

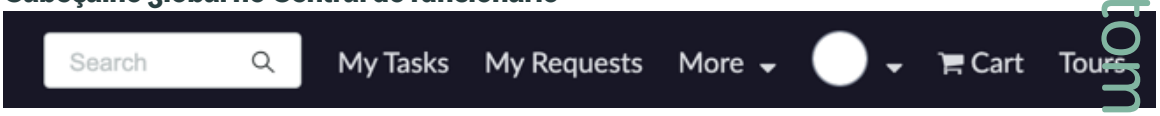
Mercado de oportunidades

- O campo de pesquisa em Bem-vindo ao Mercado de oportunidades widget. Este widget aparece quando você acessa a página inicial do Mercado de oportunidades.
- O campo de pesquisa no widget Pesquisar oportunidades disponíveis. Este widget aparece quando você acessa a página Trabalhos internos.

Central do funcionário

A barra de pesquisa que aparece no cabeçalho global do Central do funcionário portal. O cabeçalho global é a primeira linha do Central do funcionário portal. Esta barra de pesquisa pode ser acessada de qualquer página no portal, exceto a página inicial.

Cabeçalho global no Central do funcionário



Para obter mais informações sobre a Pesquisa com IA e os recursos de pesquisa do Zing, consulte os tópicos a seguir para ajudar sua organização a determinar qual mecanismo de pesquisa implementar e usar:

- Explorando Pesquisa com IA
- Recursos do mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing

Para obter mais informações sobre a Pesquisa com IA e como habilitá-la, consulte Pesquisa com IA .

Instalação e configuração do Base para desenvolvimento de talentos aplicação

Instale e configure o. Base para desenvolvimento de talentos aplicação. Base para desenvolvimento de talentosé um app em um pacote de ServiceNow aplicativos e recursos que definem um fluxo de trabalho para funcionários e gerentes assumirem o controle do desenvolvimento e crescimento de sua carreira.

Instalar a aplicação Base para desenvolvimento de talentos

Instale o. Desenvolvimento de talentos app para permitir que funcionários e gerentes identifiquem, criem e gerenciem planos de crescimento e desenvolvimento de carreira.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Plug-ins e apps dependentes do Desenvolvimento de talentos:

- Central de gerentes
- Inteligência de habilidades

  . Inteligência de habilidades propriedade **sn_skills_int.enable_skills** definido como verdadeiro, o uso de Inteligência de habilidades está habilitado para todos Talento aplicações compatíveis com o uso de Inteligência de habilidades. Consulte Configuração da Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre Inteligência de habilidades propriedades.
- Instalar Central do funcionário - Pro

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um administrador instala o. Base para desenvolvimento de talentos aplicativo do ServiceNow integra aprendizado, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um crescimento pessoal de carreira e plano de desenvolvimento.

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e encontre Base para desenvolvimento de talentos aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

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

Testes de início rápido para Base para desenvolvimento de talentos

Valide-os Base para desenvolvimento de talentos os recursos ainda funcionam depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Perigo: Por padrão, a propriedade do sistema usada para executar testes automatizados está desativada para evitar que você execute acidentalmente esses testes em um sistema de produção. Para evitar a corrupção de dados ou indisponibilidade, execute testes somente em instâncias de desenvolvimento, teste e outras instâncias de não produção. Consulte Habilitar ou desabilitar a execução de testes do Automated Test Framework .

Tradução automática

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

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido são desativados e modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in do recurso.

Para que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

Use o Perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Os plug-ins Agile Development 2,0 (com.snc.sdlc.agile.2,0) e Agile Development 2,0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Os dados de demonstração são necessários ao executar.

Planos de crescimento

Planos de crescimento os testes de início rápido exigem a ativação do Base para desenvolvimento de talentos(sn_egd_core) e carregando dados de demonstração.

Testes de início rápido Planos de crescimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Crie e verifique um plano de crescimento.	Crie um plano de crescimento a partir do fluxo guiado para Emily Scollan e verifique o plano de crescimento na página de detalhes.	Zurich

Para saber mais sobre Planos de crescimento, consulte Visão geral dos planos de crescimento.

Aspirações

Aspirações os testes de início rápido exigem a ativação do Base para desenvolvimento de talentos aplicação (sn_egd_core).

Testes de início rápido Aspirações

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Crie e verifique uma aspiração.	Cria uma aspiração e verifica se a aspiração está no Aspirações tabela [sn_egd_core_aspiration].	Zurich

Para saber mais sobre Aspirações, consulte Visão geral das aspirações.

Execute testes de início rápido para Base para desenvolvimento de talentos

Execute testes de início rápido para verificar Base para desenvolvimento de talentos a aplicação e os recursos ainda funcionam após cada upgrade e implantação de novas aplicações ou integrações. Se você personalizou Base para desenvolvimento de talentos, você deve configurar os testes de início rápido para garantir que eles sejam compatíveis com suas personalizações.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. PESQUISE e selecione os testes de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre testes de início rápido disponíveis, consulte Testes de início rápido para Base para desenvolvimento de talentos.
3. Clique em **Executar teste**.
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Após a execução dos testes, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

O que Fazer Depois
Use o Perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Administrar e manter o. Base para desenvolvimento de talentos aplicação

Administração e manutenção do Base para desenvolvimento de talentos a aplicação requer a função de um ServiceNow administrador ou um Talento administrador.

Qualquer pessoa atribuída a. Base para desenvolvimento de talentos A função de administrador [sn_egd_core.admin] pode manter planos de crescimento, administração e recursos e configurações de aspirações.

Planos de crescimento

. Base para desenvolvimento de talentos o administrador administra a aplicação principal, que é **Tipos de resultado dos planos de crescimento** , **Tipos de atividade** , **Categorias de atividade** , **Modelos de atividade** e **Recomendações do Modelo de Atividade** .

Administração

Definido **Propriedades** Base para desenvolvimento de talentos propriedades, incluindo aprovações de habilidades do gerente, configurações de atividades na inicialização e uso do Inteligência de habilidades aplicação.

Aspirações

- **Aspirações** são criados para ajudar os funcionários a identificar e rastrear objetivos pessoais e relacionados ao trabalho.
- Os administradores definem **Tipos de aspiração** exibidos na interface do usuário. Os funcionários selecionam diferente **Tipos de aspiração** que os ajudam a atingir os objetivos.
- Criar **Interesses** que estão disponíveis para os funcionários selecionarem ao criar uma aspiração.

Criar Desenvolvimento de talentos Tipos de resultado

Como um Talento você cria tipos de resultado que podem ser usados em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um **Tipo de resultado** é usado para categorizar atividades em resultados lógicos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Planos de crescimento** > **Tipos de resultado**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Tipos de resultado** formulário.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de tipos de resultado
4. Selecione **Enviar**.

Criar Desenvolvimento de talentos Tipos de atividade

. Base para desenvolvimento de talentos administrador que você cria **Tipos de atividade** usados em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um **Tipos de atividade** ajudar a identificar o que uma atividade se destina a fazer.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Tipos de Atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Tipo de atividade** formulário.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de tipos de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Criar Base para desenvolvimento de talentos Categorias de atividade

Como um Base para desenvolvimento de talentos administrador que você cria **Categorias de atividade** usados em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um **Categoria de atividade** ajuda a identificar o que uma atividade se destina a fazer.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Categorias de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Categorias de atividade** formulário.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência da categoria de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Criar Desenvolvimento de talentos Modelos de atividade

. Base para desenvolvimento de talentos administrador que você cria **Modelos de atividade** usados em planos de crescimento.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um **Modelo de atividade** agrupa logicamente as atividades por nome e requer um **Tipo de atividade** .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Modelos de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Modelos de atividade** formulário.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência do modelo de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Criar Desenvolvimento de talentos Recomendações de atividades

Como um Talento administrador que você cria **Recomendações do Modelo de Atividade** usados em planos de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Controla se a atividade é **Obrigatório** ou **Recomendado** para o plano de crescimento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Recomendação de modelo de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Recomendação de modelo de atividade** formulário.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em Talento Formulário Recomendação de modelo de atividade.
4. Selecione **Enviar**

Definido Desenvolvimento de talentos Propriedades

Defina propriedades para controlar aprovações de habilidades do gerente e fluxos de conclusão de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina o seguinte Talentopropriedades:

Talento propriedades para controlar as aprovações de habilidades do gerente

- **não** : As aprovações de habilidades do gerente são ignoradas.
- **opcional** : As aprovações de habilidades do gerente são sugeridas automaticamente, mas não necessárias.
- **obrigatório** : As aprovações de habilidades do gerente são criadas automaticamente.

Tradução automática

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

Definir todas as atividades como prontas quando os Planos de crescimento são iniciados

Defina todas as atividades como prontas quando **Planos de crescimento** . **Publicado** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Selecione as configurações de propriedade.
   Para obter mais informações sobre Talento propriedades, leitura Talento Referência de propriedades.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Crie um Base para desenvolvimento de talentos item de crescimento em destaque

Use a tabela Itens de crescimento em destaque para definir as funções, habilidades e oportunidades que aparecem no widget Destaque da sua empresa. Este widget pode ser usado para promover oportunidades de carreira desejáveis e habilidades que promovem o crescimento e o desenvolvimento dos funcionários em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_egd_core.admin ou sn_egd_shared_lib.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Administração** > **Itens de crescimento em destaque**.
2. Selecione **Novo**.
3. Use **Tipo** campo para especificar o item de crescimento do recurso que você deseja promover.

Item de crescimento do recurso	Descrição
Cargo	Uma função que você deseja promover para funcionários em sua organização.
Habilidade	Uma habilidade que você deseja promover que é benéfica para o crescimento e desenvolvimento de seus funcionários.
Oportunidade	Uma oportunidade que você deseja promover para o avanço na carreira.

O formulário exibe novos campos que são específicos para a opção selecionada em **Tipo** campo.

4. Defina os campos correspondentes que aparecem no formulário, dependendo da opção selecionada em **Tipo** campo.

Campo	Descrição
Nível da função	O título da função que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Cargo** .
Habilidade	Uma habilidade crítica que você deseja promover como um item de crescimento de recurso que seus funcionários podem adquirir.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Habilidade** .
Nível de habilidade	O nível de conhecimento necessário para a habilidade que você selecionou em **Habilidade** campo. Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Habilidade** .
Tipo de oportunidade	Uma oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso para os funcionários em sua organização. Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Oportunidade** .
Requisição de trabalho	Um número de requisição de trabalho para identificar a função de trabalho que você deseja promover. Este campo aparece somente quando **Tipo de oportunidade** o campo está definido como **Trabalho interno** .

5. **Opcional:** Adicione uma imagem para a oportunidade que você deseja promover selecionando **Clique para adicionar...** link no **Imagem** campo.
. **Imagem** o campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Oportunidade** .
6. **Opcional:** Indique a ordem em que o item de crescimento do recurso aparece inserindo um valor numérico em **Pedido** campo.
7. Disponibilize seu item de crescimento em destaque para os funcionários em sua organização marcando a caixa de seleção associada ao **Ativo** campo.
8. **Opcional:** Especifique os grupos de funcionários para os quais o item de crescimento do recurso está disponível usando **Critérios do usuário** campo.
9. **Opcional:** Insira uma descrição em **Descrição** campo para fornecer mais detalhes sobre a função, habilidade ou oportunidade que você deseja promover.
10. Selecione **Enviar**.

Resultado

O item de crescimento do recurso que você definiu aparece no widget Destaque pela sua empresa para os funcionários especificados em **Critérios do usuário** campo.

O widget Destaque pela sua empresa aparece em Aspirações página principal.

Importante: Somente cargos e habilidades que você define usando a tabela Itens de crescimento em destaque serão exibidos no widget Destaque por sua empresa no Aspirações página principal. As oportunidades que você definir serão exibidas no widget Destaque da sua empresa no Mercado de oportunidades página principal.

Adicione textos de amostra a. Desenvolvimento de talentos conteúdo relacionado

Como um Talento administrador que você pode adicionar **Texto de amostra** .

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Administração** > **Textos de exemplo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Textos de amostra** formulário.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de textos de amostra.
4. Selecione **Enviar**

Adicionar Desenvolvimento de talentos Aspirações

Um Talento o administrador pode gerenciar **Aspirações** que os funcionários criam e compartilham.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aspirações são usados pelos funcionários para identificar e rastrear objetivos pessoais e profissionais. Um funcionário pode criar um plano de crescimento a partir de um **Aspiração** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Aspirações** > **Aspirações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Novo registro de aspiração** formulário.
   Leia detalhes sobre os diferentes campos em Talento Referência de aspirações.
4. Selecione **Enviar**

O que Fazer Depois
Como um Talento você pode criar e manter tipos de aspiração, consulte Adicionar Desenvolvimento de talentos Tipos de aspirações.

Adicionar Desenvolvimento de talentos Tipos de aspirações

Como um Talento administrador que você pode adicionar ou gerenciar **Tipos de aspiração** , que são usados para identificar as aspirações do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Desenvolvimento de talentos** > **Aspirações** > **Tipos de aspiração**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Novo registro de tipo de aspiração** formulário.
   Para ver detalhes sobre os diferentes campos, consulte Talento Formulário Tipos de aspiração.
4. Selecione **Enviar**

Tradução automática

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

Adicionar Desenvolvimento de talentos Interesses

. Base para desenvolvimento de talentos administrador, você pode adicionar **Interesses** que ajudam os funcionários a entender e criar uma aspiração.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Core do Desenvolvimento de talentos** > **Aspirações** > **Juros**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Interesses** formulário.
   Para ver detalhes sobre os diferentes campos, consulte Talento Formulário de juros.
4. Selecione **Enviar**.

Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários

Base para desenvolvimento de talentos usa o. Perfil do funcionário recurso de licenciamento para licenciar o usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_employee.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** > **Licenciamento de funcionário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha **Critérios de acesso à aplicação do funcionário** formulário.
   Leia sobre os campos deste formulário em Referência de critérios de acesso à aplicação do funcionário. Use uma condição de filtro que atenda aos seus critérios para quem deve ser licenciado.

   Nota: Todas as condições em um único formulário de critérios devem ser atendidas. No entanto, um usuário não precisa atender a todos os critérios listados para licenciamento de funcionário, ele apenas precisa atender aos critérios de um dos registros.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Você pode exibir a lista de usuários licenciados navegando até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** e abrindo um registro.

Exibir Base para desenvolvimento de talentos perfis licenciados

Você pode exibir uma lista de perfis licenciados para Desenvolvimento de talentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_egd_core.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Perfil do funcionário** licencia usuários pelo número do perfil do funcionário. Cada número está associado a um usuário. Você pode exibir o nome de usuário no perfil.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Licenciamento da aplicação** > **Licenciamento de funcionário**.
2. Abra um registro existente.
   Se você não tiver nenhum existente **Critérios de acesso à aplicação do funcionário** registros, você pode criar um registro e exibir os perfis correspondentes.
3. Em um existente **Critérios de acesso à aplicação do funcionário** , selecione o link acima de **Critérios** campo.
   O link mostra o número de perfis que correspondem à condição. Se você vir apenas o número do perfil do funcionário, selecione o ícone de engrenagem e adicione o. **Usuário** campo para a coluna selecionada.

Exibir Planos de crescimento informações relacionadas em Now Assist Console do administrador

Em Now Assist Console do administrador, exiba informações relacionadas para Planos de crescimento criado com a ajuda de Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para exibir Planos de crescimento informações relacionadas do Now Assist Console do administrador, essas três funções devem ser atribuídas a você.

- [sn_na_analytics.viewer]
- [platform_analytics_admin]
- [sn_td_na.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Abra o registro do usuário ao qual você está adicionando funções.
3. Em **Funções** lista relacionada, selecione **Editar** .
4. Selecione as funções que você deseja adicionar.
5. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois
Para saber mais sobre Now Assist Console do administrador, consulte Administração do Now Assist console .

Conquistas e credenciais em Base para desenvolvimento de talentos

Exiba todos os tipos de credenciais de usuário adquiridas fora da organização atual (atualmente preenchidas no Credly) em Conquistas e credenciais.

Credenciais de conquista, como selos, são símbolos digitais ou físicos que reconhecem e verificam a realização, habilidade ou participação de um indivíduo em uma atividade ou objetivo específico.

As credenciais importadas do Credly têm dados de habilidades e outros metadados, como informações de usuário e crachá. As habilidades associadas aos selos do Credly são analisadas da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Se as habilidades do crachá do Credly corresponderem exatamente ou forem mapeadas para as habilidades na biblioteca de habilidades, elas serão adicionadas ao perfil do funcionário, caso o funcionário ainda não as tenha.
- Se houver uma habilidade no perfil do funcionário e também receber um selo associado à mesma habilidade, o funcionário receberá um aviso (Revisar prompt de perfil de habilidades) para atualizar a proficiência da habilidade. Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para Inteligência de habilidades.
- Se a habilidade for nova, ela será adicionada ao pipeline de fila para harmonização. Para obter mais informações, consulte Importação dinâmica de habilidades para harmonização.
- As novas habilidades harmonizadas são adicionadas à biblioteca de habilidades (tabela cmn_skills) e atualizadas nos metadados de habilidades do crachá de credenciais após a conclusão da importação.
- O perfil de habilidade do funcionário é atualizado com as novas habilidades vinculadas ao selo obtido.

Exibir modelos de credencial de conquista

Exiba modelos de credencial de conquista em Conquistas e credenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Realizações e credenciais** > **Modelos de credenciais de realizações**.
2. Selecione um registro existente.
3. Na página Modelo de credencial de conquista, exiba os detalhes armazenados no seguinte formato.

Formulário Modelo de credencial de conquista

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de credencial.
Tipo de credencial	Informações sobre o tipo de credencial.
Origem	Origem da credencial. Por exemplo: Credly.
Emissor	Detalhes do emissor do modelo de credencial.
URL da imagem	URL da origem da credencial.
Habilidades do modelo de conquista	Habilidades anexadas ao modelo. Para anexar uma nova habilidade ao modelo, consulte .

Adicione habilidade a um modelo de realização

Associe uma habilidade a um modelo de credencial de conquista em Conquistas e credenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Realizações e credenciais** > **Modelos de credenciais de realizações**.
2. Selecione um registro existente.

Tradução automática

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

3. Clique em **Novo** Na lista relacionada Habilidades do modelo de realização.
   No formulário, preencha os campos:

Formulário Habilidades do modelo de conquista

Campo	Descrição
Modelo de credencial	Nome do registro do modelo de credencial ao qual você deseja associar uma habilidade. **Nota:** Use o ícone de informações para exibir o registro do modelo de credencial
Habilidade	Opção para selecionar a habilidade que você deseja associar ao modelo de realização. **Nota:** Use a opção de pesquisa para pesquisar a partir de uma lista de habilidades existentes.

4. Selecione **Enviar**.

Usando o. Base para desenvolvimento de talentos aplicação

Gerentes e funcionários podem criar e rastrear planos de desenvolvimento de carreira e crescimento. Acesso de gerentes Talento de Central do funcionário menus **A sua carreira** > **Planos de crescimento**para rastrear o desenvolvimento do funcionário.

Crie um plano de crescimento com a ajuda de Now Assist

Usar Now Assist ajudar a criar um plano de crescimento para fornecer orientação e estrutura aos seus objetivos de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: Nenhuma função é necessária, mas você deve ser um usuário licenciado.

Nota: Você deve estar em um grupo de usuários vinculado ao Desenvolvimento de talentos aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecionar **Sua carreira** > **Planos de crescimento**.
3. Selecione **Crie um plano de crescimento** botão.
4. Selecione **Crie com o Now Assist** .
5. Insira o texto em **Escreva instruções para o Now Assist ou use os exemplos abaixo** caixa de texto.

   Você pode escrever suas próprias direções adicionando seus objetivos e marcos ou usar o modelo fornecido. Quanto mais detalhes você adicionar, melhor o plano de crescimento resultante corresponderá às suas intenções.

   Aqui está um exemplo de como escrever direções: "Quero melhorar minhas habilidades de falar em público e apresentação para me ajudar a chegar ao próximo nível na minha carreira".

Tradução automática

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

6. Selecione **Gerar rascunho** .
7. Revise o rascunho do plano de crescimento gerado por Now Assist.

   Você tem várias opções sobre como proceder.

   - **Descartar** : Descarte este plano se você não gostar dele. O plano e todas as atividades adicionadas são excluídos.
   - **Editar direções** : Edite as direções para gerar um novo rascunho de plano de crescimento. Todos os rascunhos existentes são excluídos.
   - **Compartilhar** : Obtenha feedback do seu gerente sobre o rascunho do plano e trabalhe em conjunto para criar um plano melhor.
   - **Plano de lançamento** : Compartilhe este plano com seu gerente assim que ele for iniciado. Seu plano está pronto para começar?

   Você também pode adicionar atividades.

   - **Atividades de aprendizado** : Pesquise um nome de curso ou palavra-chave para encontrar mais atividades de aprendizado.
   - **Check-in** : Programe uma conversa e adicione-a ao calendário depois de iniciar o plano.
   - **Mentoria** : Adicione um lembrete ao seu plano de crescimento de que você deseja se conectar a um mentor. Consulte, Inscreva-se como um mentor ou mentorado.
   - **Outra coisa** : Adicione sua própria atividade ao seu plano.

Criar um plano de crescimento

Crie um plano de crescimento para dar orientação e estrutura aos seus objetivos de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: Nenhuma função é necessária, mas você deve ser um usuário licenciado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e ajudam você a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Sua carreira** lista suspensa, selecione **Planos de crescimento** .
3. Selecione **Crie um plano de crescimento** botão.
4. Selecione **Começar** se esta é sua primeira vez criando um plano de crescimento.

   Nota: Se você tiver aspirações em aberto ou conversas recentes, elas poderão ser exibidas como potenciais **foco** áreas. Se você não tiver aspirações ou conversas em aberto, poderá criar um plano por conta própria selecionando **Crie um plano do zero** opção.

5. Insira um nome de plano em **Nome do plano de crescimento** .
6. **Opcional:** Insira a Descrição.
7. Selecione o botão **Avançar**.

Tradução automática

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

Dica: A criação de um plano começa a ser processada e a encontrar algumas atividades para o seu plano.

8. Selecione o botão **Avançar**.

Dica: Se o aprendizado e as atividades estiverem instalados, o. Planos de crescimento o app pode mostrar algum aprendizado possível no qual você está interessado. Você pode pesquisar aprendizado para adicionar coisas ao seu plano de crescimento.

9. Selecione **Criar plano**

Resultado
O rascunho do plano de crescimento é criado e compartilhado com seu gerente quando o plano é iniciado.

O que Fazer Depois
- Inicie um plano para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Edite um plano de crescimento

Edite, defina uma data de vencimento ou adicione atividades adicionais a um plano de crescimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudá-lo a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Sua carreira** lista suspensa, selecione **Planos de crescimento** .
3. Selecione um rascunho ou plano de crescimento publicado.
4. Selecione o botão ao lado de **Marcar como concluído** botão (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).
5. Selecione **Editar plano** .
6. **Opcional:** Em **Sobre este plano** , selecione **Definir data de vencimento** link para dar ao seu plano de crescimento uma data de vencimento.
7. **Opcional:** Selecione **Adicione uma atividade** botão para atividades adicionais.
8. Siga os prompts suspensos para criar a atividade.

Tradução automática

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

9. Selecione **Conclua a edição** (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).

> **Nota:** Diferentes opções podem estar disponíveis com base em Desenvolvimento de talentos instalações de plug-in relacionadas e em quais habilidades você selecionou para se concentrar. . **Outra coisa** a opção sempre estará disponível. Se você selecionou habilidades para seu plano de crescimento, o. **Validação de habilidade** a opção estará disponível e poderá ser exibida se você já tiver **Validação de habilidade** tarefas para todas as suas habilidades de foco. . **Aprendizado** e. **Check-in** as opções podem ser exibidas quando **Aprendizado** e. **Conversas de carreira** instalados.

Resultado
A atividade será adicionada ao seu plano de crescimento.

O que Fazer Depois
- Plano de lançamento para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Crie um plano de crescimento a partir de uma aspiração ou habilidade principal

Crie um plano de crescimento com base em uma de suas aspirações ou habilidade principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudá-lo a desenvolver suas principais habilidades.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Sua carreira** lista suspensa, selecione **Planos de crescimento** .
3. Selecione **Crie um plano de crescimento** botão.
4. Selecione **Começar** se esta é sua primeira vez criando um plano de crescimento.
5. Selecione o baseado em habilidade **Aspiração.**
6. Selecione **Próximo** botão.

> **Nota:** Se **Aprendizado** instalado, os planos de crescimento podem mostrar alguns aprendizados sugeridos. . Inteligência de habilidades propriedade **sn_skills_int.enable_skills** está definido como **verdadeiro** planos de crescimento podem mostrar cursos de aprendizado relacionados à habilidade selecionada para sua aspiração, se aplicável. Você pode pesquisar aprendizado para adicionar cursos ao seu plano de crescimento.

7. Selecione **Criar plano**

Resultado
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Plano de lançamento para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Crie um plano de crescimento a partir de uma aspiração

Crie um plano de crescimento com base em uma de suas aspirações para ajudá-lo a mudar para uma nova função.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudá-lo a avançar para uma nova função.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Sua carreira** lista suspensa, selecione **Planos de crescimento** .
3. Selecione **Crie um plano de crescimento** botão.
4. Selecione **Começar** se esta é sua primeira vez criando um plano de crescimento.
5. Selecione o baseado em função **Aspiração.**
6. Selecione **Próximo** botão.

   Nota: . Inteligência de habilidades propriedade **sn_skills_int.enable_skills** está definido como **verdadeiro** os planos de crescimento darão a opção de selecionar habilidades nas quais se concentrar e que estão relacionadas à função.

7. Selecione atividades adicionais para seu plano de crescimento.

   Nota: As atividades adicionais podem ser obrigatórias ou opcionais.

8. Selecione **Criar plano**

   Nota: Se **Aprendizado** instalado, os planos de crescimento podem mostrar alguns aprendizados sugeridos. . Inteligência de habilidades propriedade **sn_skills_int.enable_skills** está definido como **verdadeiro** planos de crescimento podem mostrar cursos de aprendizado relacionados à habilidade selecionada para sua aspiração, se aplicável. Você pode pesquisar aprendizado para adicionar cursos ao seu plano de crescimento.

Resultado
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

O que Fazer Depois

- Plano de lançamento para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Tradução automática

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

Crie um plano de crescimento a partir de discussões

Crie um plano de crescimento com base em suas discussões ou aspirações.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados em suas necessidades e aspirações individuais e podem ajudá-lo a desenvolver suas principais habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Sua carreira** lista suspensa, selecione **Planos de crescimento** .
3. Selecione **Crie um plano de crescimento** botão.
4. Selecione **Começar** se esta é sua primeira vez criando um plano de crescimento.
5. Selecione **Aspiração** ou **Discussão.**
6. Selecione **Próximo** botão.

   Nota: Se estiver criando um plano de crescimento para uma discussão, forneça **Nome do plano de crescimento** e uma descrição e selecione **Próximo** botão. As próximas telas podem mostrar atividades adicionais que você pode adicionar ao seu plano de crescimento e podem ser obrigatórias ou opcionais.

7. Selecione **Criar plano**

   Nota: Se **Aprendizado** instalado, os planos de crescimento podem mostrar alguns aprendizados sugeridos.

Resultado
O rascunho do plano de crescimento é criado e será compartilhado com seu gerente assim que o plano for iniciado.

O que Fazer Depois

- Plano de lançamento para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Exibir e editar planos de crescimento dos funcionários

Revise os planos de crescimento de seus funcionários para acompanhar o progresso deles e ajudá-los no desenvolvimento de carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os planos de crescimento são baseados nas necessidades e aspirações individuais dos funcionários e podem ajudá-los a aproveitar ao máximo seu potencial e alcançar seus objetivos de carreira.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Sua carreira** lista suspensa, selecione **Planos de crescimento** .
3. Selecione e use **classificação, pesquisa e filtragem** seções para encontrar o plano de crescimento desejado.
4. Selecione o botão ao lado de **Marcar como concluído** botão (se estiver exibindo um plano de crescimento publicado).

   Nota: Qualquer plano de crescimento compartilhado com você será exibido na lista, incluindo **Planos de crescimento de rascunho** .

5. Selecione o desejado **Plano de crescimento** .
6. Revise o plano de crescimento e as atividades.
7. Selecione **Editar plano** .

   Nota: O rascunho do plano de crescimento já será editável.

8. **Opcional:** Em **Sobre este plano** , selecione **Definir data de vencimento** link para dar ao seu plano de crescimento uma data de vencimento.
9. **Opcional:** Selecione **Adicione uma atividade** botão para atividades adicionais.

   Nota: Diferentes opções podem estar disponíveis com base em Desenvolvimento de talentos instalações de plug-in relacionadas e em quais habilidades você selecionou para se concentrar. . **Outra coisa** a opção sempre estará disponível. Se você selecionou habilidades para seu plano de crescimento, o. **Validação de habilidade** a opção estará disponível e poderá ser exibida se você já tiver **Validação de habilidade** tarefas para todas as suas habilidades de foco. . **Aprendizado** e. **Check-in** as opções podem ser exibidas quando **Aprendizado** e. **Conversas de carreira** instalados.

10. Selecione **Conclua a edição** (Se estiver exibindo o plano de crescimento de publicação).

Resultado

A atividade será adicionada ao seu plano de crescimento.

O que Fazer Depois

- Plano de lançamento para que ele possa ser compartilhado com seu gerente.
- Revise seu andamento.
- Continue a editar seu plano de crescimento.

Crie um Desenvolvimento de talentos Aspiração

Criar aspirações para definir e rastrear interesses profissionais e pessoais.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Quando não há níveis de função e nenhum perfil de trabalho configurado, a opção de aspiração não está disponível na lista suspensa Sua carreira.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Sua carreira** > **Aspirações**.
2. Selecione **Crie uma nova aspiração** .
3. Selecione entre os disponíveis **Tipos de aspiração** .
   Se você não vir um tipo de aspiração que corresponda ao seu objetivo, selecione **Outra coisa** para criar uma aspiração personalizada.
4. Selecione **Avançar**.
5. Selecione entre os disponíveis **Interesses** .
   Se você selecionou **Outra coisa** , você vai diretamente para um formulário para criar seu **Aspiração** .
6. Preencha o formulário para criar um **Aspiração** .
   Alguns dos campos são preenchidos com suas seleções anteriores. Preencha todos os campos vazios ou selecionáveis.
7. Selecione **Avançar**.
   Você tem a opção de **Salvar como rascunho** para que você possa levar algum tempo para pensar sobre sua aspiração antes de enviá-la.
8. Selecione com quem você deseja compartilhar sua aspiração.
9. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Você pode criar um **Plano de crescimento** do seu **Aspiração** . Para obter detalhes sobre como criar planos de crescimento, consulte Criar um plano de crescimento

Exibir selos do Credly

Como funcionário, sincronize selos externos com a conta do Credly da sua organização e exiba-os em seu perfil de carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: learning.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Central do funcionário`*.
2. Em *`Central do funcionário`*, navegue até**Perfil** > **Carreira**.
3. Selecione **Conquistas** Item de menu e exiba suas credenciais e selos.
4. Selecione **Obter credenciais** Para importar suas credenciais da aplicação Credly.
5. Selecione **Atualizar credenciais** Para sincronizar a conta do Credly da sua organização com as credenciais mais recentes em sua conta do Credly.

Nota:

- Se você não vir suas credenciais, entre em contato com o administrador para configurar sua conta do Credly.
- Para sincronizar seus selos externos, consulte KB00010001.

Tradução automática

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

Integrar com Base para desenvolvimento de talentos aplicação

As integrações permitem a expansão de recursos e serviços entre os apps disponíveis.

Base para desenvolvimento de talentos referência da aplicação

Os administradores usam informações de referência para configurar e manter aplicações e recursos.

Talento Referência do plano de crescimento

Os planos de crescimento do funcionário são criados por administradores e usados por gerentes e funcionários para ajudar a facilitar e rastrear planos de crescimento.

Referência de campos do plano de crescimento

Campo	Descrição
Início real	A data em que um funcionário começa a trabalhar em um plano de crescimento.
"Additional comments (Customer visible)" (Comentários adicionais [visível para o cliente])	Comentários que podem ser adicionados para ajudar o funcionário e o gerente a entender a finalidade de um plano de crescimento. Os comentários podem ser instruções ou informações conceituais.
Atribuído a	O nome do funcionário ao qual o plano de crescimento está atribuído.
Descrição	Uma descrição do plano de crescimento. A descrição ajuda os funcionários e gerentes a entender em que o plano de crescimento está focado.
Prazo	Uma data em que o plano de crescimento deve ser concluído. Os prazos não são necessários para planos de crescimento.
Nome	O nome do plano de crescimento ajuda gerentes e funcionários a determinar para que o plano de crescimento se destina.
Tipo de resultado	Um tipo de resultado representa a intenção do crescimento. Os planos de crescimento podem incluir objetivos pessoais ou relacionados ao trabalho. • **Personalizado** os tipos são usados para planos de crescimento pessoal ou um plano de crescimento que não se encaixa **Crescimento do emprego** ou **Desenvolvimento de habilidades** tipos. • **Crescimento do emprego** os tipos são usados para planos de crescimento que se encaixam nos objetivos de carreira regulares e no desenvolvimento de um funcionário. • **Desenvolvimento de habilidades** os tipos são usados para rastrear esforços focados no desenvolvimento de uma habilidade.

Tradução automática

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

Referência de campos do plano de crescimento

Campo	Descrição
Nível de função	Um nível de função está associado a habilidades que têm diferentes níveis de realização, como iniciante ou especialista.
Compartilhado com	O gerente com quem o plano de crescimento é compartilhado.
Estado	Posição atual do plano de crescimento. • **Cancelado** estado significa que o plano de crescimento não está mais ativo. • **Encerrado concluído** o estado indica que todos os requisitos do plano de crescimento estão concluídos. • **Encerrado incompleto** o estado indica que o plano de crescimento não foi concluído, mas foi encerrado. O estado indica que o plano de crescimento não está mais ativo. • **Publicado** o estado indica que o funcionário iniciou o plano de crescimento e o compartilhou com o gerente. • **Rascunho** estado significa que o funcionário ainda está editando, adicionando atividades ao plano de crescimento, mas não o iniciou.

Talento Referência de tipos de resultado

Os tipos de resultado são criados por administradores.

Um **Tipo de resultado** indica o resultado desejado de um plano de crescimento. Os administradores definem tipos de resultado para ajudar gerentes e funcionários a criar planos de crescimento significativos.

Referência de campos de tipo de resultado

Campo	Descrição
Ativo	Indica se este tipo de resultado está disponível para uso em um plano de crescimento.
Nome	O nome de um tipo de resultado que indica qual é o objetivo de realização do plano de crescimento.
Ordem	Um valor numérico que determina a ordem de exibição dos tipos de resultado na interface do usuário (IU).
valor	Uma cadeia de caracteres usada para rastrear e agrupar tipos de resultado.

Tradução automática

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

Talento Referência de propriedades

As propriedades controlam como as aprovações de habilidades são gerenciadas e se Inteligência de habilidadesé usado.

Propriedade para controlar as aprovações de habilidades do gerente em Planos de crescimento

- Selecione **não** para ignorar aprovações.
- Selecione **opcional** para recomendar aprovação. Aprovações opcionais não são necessárias.
- Selecione **obrigatório** para criar as aprovações necessárias.

Defina todas as atividades como prontas quando Planos de crescimento são iniciados

Marque a caixa de seleção para definir a propriedade como **Sim** . Quando a propriedade é definida como sim, todas as atividades no plano de crescimento são definidas automaticamente para o estado pronto.

Talento Referência de tipos de atividade

Os administradores criam tipos de atividade que são usados por gerentes e funcionários.

Campos de tipo de atividade

Campo	Descrição
Ativo	Selecione **Ativo** para disponibilizar o tipo de atividade para uso em Planos de crescimento.
Descrição	A descrição exibida na interface do usuário (IU) para o tipo de atividade.
Nome	O nome do tipo de atividade.
Ordem	Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição dos tipos de atividade.
valor	O valor usado para rastrear o tipo de atividade.

Talento Referência da categoria de atividade

Os administradores criam categorias de atividade que são usadas por gerentes e funcionários.

Campos Categoria de atividade

Campo	Descrição
Ativo	Selecione **Ativo** para disponibilizar a categoria de atividade para uso em Planos de crescimento.
Descrição	A descrição exibida na interface do usuário (IU) da categoria de atividade.
Rótulo	O texto visível da IU da categoria.
Nome	O nome da categoria de atividade.

Tradução automática

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

Campos Categoria de atividade

Campo	Descrição
Ordem	Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição das categorias de atividade.
valor	O valor usado para rastrear a categoria de atividade.

Talento Referência de aspirações

Os administradores gerenciam as aspirações usadas por gerentes e funcionários.

Formulário de aspiração

Campo	Descrição
Tipo de aspiração	Selecione para obter uma lista de aspirações disponíveis em sua organização. Os administradores criam diferentes **Tipos de aspiração** . Aqui estão alguns exemplos de tipos de aspirações. • **Geral** • **Interesse** • **Posição** • **Habilidade**
Comentários	Comentários podem ser adicionados por você ou por pessoas com quem você compartilha sua aspiração.
Detalhes	Os detalhes da aspiração podem ajudar a mantê-lo no caminho certo com os objetivos que você tem para a aspiração.
Funcionário	O número do perfil do funcionário que criou a aspiração.
Nome	Um nome descritivo da sua aspiração.
Compartilhado com	Na lista de pessoas em sua organização com quem você pode compartilhar sua aspiração.
Estado	Use o estado para rastrear as fases da sua aspiração. • **Rascunho** • **Em andamento** • **Concluído** • **Arquivado**
Intervalo de tempo	Um tempo de orientação geral dentro do qual você planeja concluir sua aspiração.

Tradução automática

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

Formulário de aspiração

Campo	Descrição
	• **Nos próximos seis meses** • **No próximo ano** • **Nos próximos anos**

Talento Referência do item de crescimento do recurso

Os administradores criam itens de crescimento em destaque que são usados por gerentes e funcionários.

Nota: Este formulário é dinâmico. Os campos exibidos dependem das opções selecionadas ao preencher o formulário.

Referência do item de crescimento em destaque

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar se o item de crescimento do recurso está disponível para uso para os funcionários especificados no **Critérios do usuário** campo.
Descrição	Descrição que fornece mais detalhes sobre o item de crescimento do recurso que você deseja definir.
Imagem	Imagem da oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Oportunidade** .
Requisição de trabalho	Número da requisição de trabalho para identificar a função de trabalho que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. Este campo aparece somente quando **Tipo de oportunidade** o campo está definido como **Trabalho interno** .
Tipo de oportunidade	Tipo de oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso para os funcionários em sua organização. Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Oportunidade** .
Ordem	Um valor numérico que determina a ordem em que um item de crescimento de recurso aparece na interface do usuário (IU).
Nível de função	Título da função que você deseja promover como um item de crescimento de recurso para os funcionários em sua organização.

Tradução automática

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

Referência do item de crescimento em destaque

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Cargo** .
Habilidade	Habilidade que pode ser selecionada na lista de habilidades disponíveis para sua organização. Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Habilidade** .
Nível de habilidade	Nível de experiência em uma habilidade necessária para o item de crescimento do recurso que você deseja definir. Este campo aparece somente quando **Tipo** o campo está definido como **Habilidade** .
Tipo	Item de crescimento de recurso. As opções são as seguintes: • Selecione **Cargo** para indicar o título de um trabalho que você deseja promover como um item de crescimento de recurso. O cargo que você deseja promover aparece em **Nível de função** campo. • Selecione **Habilidade** promover uma habilidade como um item de crescimento de recurso que seus funcionários podem adquirir. • Selecione **Oportunidade** para definir um tipo de oportunidade que você deseja promover como um item de crescimento de recurso.
Critérios do usuário	Critérios para direcionar grupos específicos de funcionários para os quais o item de crescimento do recurso está disponível. Os grupos, criados por administradores, são contêineres lógicos compostos por usuários semelhantes.

Talento Referência do modelo de atividade

Os modelos de atividade são usados por gerentes e indivíduos para criar atividades em um plano de crescimento. Os administradores criam modelos de atividade.

Formulário Modelo de atividade

Campo	Descrição
Ativo	Selecione **Ativo** indicar que o modelo de atividade está disponível para uso.

Tradução automática

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

Formulário Modelo de atividade

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Selecione na lista de tipos de atividade disponíveis em sua organização.
Atribuído	A função para a qual este modelo se destina. • **Funcionário** • **Gerente**
Categoria de atividade	Uma lista de categorias disponíveis para sua organização, como: • **Desenvolvimento** • **Outro** • **Revisar** • **Validação**
Nome	Insira um significativo que gerentes e funcionários possam entender.
Tabela	Selecione uma tabela a ser usada para rastrear a atividade na lista de tabelas.
Modelo	O local da atividade.
Critérios do usuário	Selecione um critério para os usuários aos quais o modelo se destina.

Talento Referência de textos de amostra

O texto de amostra é o conteúdo usado em diferentes tipos de conteúdo em um documento selecionado. Os administradores criam modelos de texto de amostra.

Formulário de texto de amostra

Campos	Descrição
Ativo	Indica se este texto de amostra está disponível para uso.
Conteúdo vinculado	Adicione links ao conteúdo que você deseja adicionar à amostra.
Nome	Um nome descritivo para a amostra de conteúdo. O nome da amostra ajuda os administradores a selecionar com documentos aos quais adicionar o conteúdo.
Ordem	Um valor numérico que determina a ordem de exibição do texto de amostra na interface do usuário (IU).
Amostra para	Selecione uma denúncia na lista em que o texto de amostra é usado.

Tradução automática

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

Formulário de texto de amostra

Campos	Descrição
Texto de amostra	O texto de amostra usado no documento selecionado.
Tabela	A tabela usada para rastrear onde o texto de amostra é usado.

Talento Formulário Tipos de aspiração

Os administradores criam tipos de aspiração que são usados por funcionários e gerentes.

Formulário Tipo de aspiração

Campo	Descrição
Ativo	Quando selecionado, o tipo de aspiração está disponível para ser usado.
Aplicação	A aplicação associada a este tipo de aspiração.
Descrição	Detalhes sobre o tipo de aspiração que ajuda a orientá-lo para a aspiração apropriada.
Ícone	Selecione um ícone exibido para cada aspiração. Você é responsável por fornecer todos os arquivos de ícone para sua instância.
Nome	Um nome descritivo do tipo de aspiração que ajuda os funcionários a identificar qual tipo desejam usar.
Ordem	Um valor numérico que determina a ordem em que **Tipo de aspiração** É exibido na interface do usuário (IU).
Dica	Texto exibido na IU com cada tipo de aspiração listado.
Título	O texto de IU visível para cada tipo de aspiração listado.

Talento Formulário Recomendação de modelo de atividade

Os administradores criam modelos de recomendação de modelo de atividade que funcionários e gerentes usam para criar planos de crescimento de carreira.

Referência de recomendação do modelo de atividade

Campos	Descrição
Ativo	Quando selecionado, o modelo de atividade fica disponível para ser usado em uma conversa.
Modelo de atividade	Selecione um **Modelo de atividade** na lista de modelos disponíveis para sua organização.

Tradução automática

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

Referência de recomendação do modelo de atividade

Campos	Descrição
Disponibilidade	• Selecione **Recomendado** para disponibilizar a atividade como uma opção para usar, mas ela não é necessária. • Selecione **Obrigatório** para tornar a atividade obrigatória para uso.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre a atividade. Informações detalhadas podem ajudar gerentes e funcionários a decidir se desejam usar esta atividade.
Nome	O título está visível na interface do usuário (IU). Um título útil fornece informações para ajudar a escolher se a atividade deve ser usada.
Tipo de resultado	• Selecione **Forma livre** se o modelo de atividade não couber em **Crescimento do emprego** ou **Desenvolvimento de habilidades** categorias. • Selecione **Crescimento do emprego** se a atividade estiver diretamente relacionada ao crescimento e desenvolvimento do seu trabalho. • Selecione **Desenvolvimento de habilidades** para treinamento relacionado a qualquer habilidade que você queira melhorar. O desenvolvimento de habilidades pode ser relacionado ao trabalho ou para desenvolvimento pessoal.
Critérios do usuário	Selecione os critérios que devem atender para ter acesso a este ponto de discussão.

Tradução automática

Talento Formulário de juros

Os administradores criam interesses que funcionários e gerentes usam para criar planos de crescimento de carreira.

Referência de interesse

Campos	Descrição
Ativo	Quando selecionado, o interesse de aspiração está disponível para ser usado em uma conversa.
Descrição	Informações mais detalhadas sobre o interesse de aspiração. Informações detalhadas podem ajudar gerentes e funcionários a decidir se desejam usar esta atividade.

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

Referência de interesse

Campos	Descrição
Nome	Um nome do interesse de aspiração que está visível na interface do usuário (IU).
Ordem	Um valor numérico usado para determinar a ordem de exibição do interesse de aspiração.
Habilidades relacionadas	Selecione na lista de habilidades relacionadas à sua aspiração.
Link do recurso	Links para recursos adicionais que podem ajudar a cumprir a aspiração.
Título	Um nome descritivo para o interesse que ajuda a determinar se esse interesse é apropriado para sua aspiração.
Tópico	Tópicos de aprendizado que estão disponíveis em sua organização.

Componentes instalados com Base para desenvolvimento de talentos

Vários tipos de componentes são instalados com Base para desenvolvimento de talentos, incluindo funções e tabelas.

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

Funções

Funções no Base para desenvolvimento de talentos

Aplicação	Título da função [name]	Descrição
Base para desenvolvimento de talentos	Administrador [sn_egd_core.admin]	A função de administrador concede aos usuários permissão para atualizar e manter Base para desenvolvimento de talentos recursos.
Base para desenvolvimento de talentos	Gerenciador de conteúdo [sn_egd_core.content_manager]	A função de Gerenciador de conteúdo concede aos usuários permissão para manter e atualizar Talento conteúdo relacionado.

Tabelas

As tabelas são usadas para rastrear e manter relacionamentos entre diferentes ServiceNow aplicações e recursos.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Base para desenvolvimento de talentos

Aplicação	Rótulo da tabela [nome]
Base para desenvolvimento de talentos	Recomendação de modelo de atividade [sn_egd_core_activity_config]
Base para desenvolvimento de talentos	Modelo de atividade [sn_egd_core_activity_template]
Base para desenvolvimento de talentos	Tipo de atividade [sn_egd_core_activity_type]
Base para desenvolvimento de talentos	Aspiração [sn_egd_core_aspiration]
Base para desenvolvimento de talentos	Tipo de aspiração [sn_egd_core_aspiration_type]
Base para desenvolvimento de talentos	Hub de carreira em destaque [sn_egd_core_career_hub_spotlight]
Base para desenvolvimento de talentos	Item de crescimento em destaque [sn_egd_core_featured_growth_item]
Base para desenvolvimento de talentos	Juros [sn_egd_core_intire]
Base para desenvolvimento de talentos	Habilidades de aspiração [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill]
Base para desenvolvimento de talentos	Contexto [sn_egd_core_m2m_plan_context]
Base para desenvolvimento de talentos	Tipo de resultado [sn_egd_core_outcome_type]
Base para desenvolvimento de talentos	Configuração de par [sn_egd_core_peer]
Base para desenvolvimento de talentos	Plano de crescimento [sn_egd_core_plan]
Base para desenvolvimento de talentos	Atividade do plano de crescimento [sn_egd_core_plan_activity]
Base para desenvolvimento de talentos	Texto de amostra [sn_egd_core_sample_text]

Contratando Core

O Contracting Core fornece um repositório onde você pode armazenar informações que criou ou recebeu de qualquer plataforma de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
sn_ta_hiring_core_job_application	Tabela de candidatura de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Tabela Candidato ao trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Equipe de contratação de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Tabela de requisição de trabalho.
sn_ta_hiring_core_recruitment_task	Tabela de tarefas de recrutamento.
sn_ta_hiring_core_job_posting	Esta tabela é usada por Mercado de oportunidades para oferecer suporte à contratação interna.

Nota: Você pode usar as tabelas de registro de acordo com sua necessidade.

Tradução automática

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

Referência de critérios de acesso à aplicação do funcionário

Desenvolvimento de talentos usa o. **Licenciamento do funcionário** recurso no Perfil do funcionário aplicativo para licenciar usuários.

Referência de critérios de acesso

Campo	Descrição
Aplicação	O escopo para criar os critérios de acesso.
Critérios	Os critérios que são avaliados para licenciar usuários para a aplicação. Os usuários devem atender a todas as condições para serem licenciados.
Aplicação licenciada do funcionário	A aplicação para a qual o licenciamento se destina.
Nome	Um nome descritivo para os critérios de acesso.

Inteligência de habilidades

. ServiceNow® Inteligência de habilidades A aplicação é uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma força de trabalho baseada em habilidades.

Importante: Inteligência de habilidades Usa Inteligência Artificial (IA) para ajudar sua organização na gestão de talentos e no desenvolvimento de funcionários. Gestão de habilidades a aplicação permite criar habilidades e categorias de habilidades manualmente e também atribuí-las aos usuários manualmente. Ativando o. Inteligência de habilidades o plug-in (com.sn_skills_int) também ativará o. Gestão de habilidades plug-in (com.snc.skills_management). Para obter informações sobre Gestão de habilidades, consulte Gestão de habilidades .

https://player.vimeo.com/video/1038263552?h=7c68462a40&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Você pode capacitar seus funcionários aprimorando suas habilidades essenciais como parte de suas aspirações de carreira usando Desenvolvimento de talentos e. Inteligência de habilidades.

Os principais componentes do Inteligência de habilidades as aplicações são:

Traga sua própria ontologia de habilidades

Uma ontologia dinâmica de habilidades orientada por IA pode ajudar sua organização a definir e medir os relacionamentos entre as habilidades, funções e seus funcionários. A ontologia de habilidades fornece dados acionáveis que orientam as decisões aprendidas e aborda efetivamente as lacunas de habilidades. Com tecnologia de IA, a ontologia de habilidades está constantemente aprendendo, inferindo, coletando e mantendo informações sobre as habilidades, o que significa que sua organização não precisa atualizar os dados manualmente. Você pode aumentar a ontologia de habilidades com os dados internos da sua organização para enriquecer ainda mais a ontologia.

Dados de carreira baseados em habilidades

Corresponda os dados de carreira da sua organização com as habilidades para melhorar o desenvolvimento de seus funcionários, alinhando as funções de trabalho reais com as habilidades relevantes. Você pode capacitar seus funcionários para se destacar em suas funções atuais, promovendo oportunidades de crescimento e avanço futuros na empresa.

Tradução automática

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

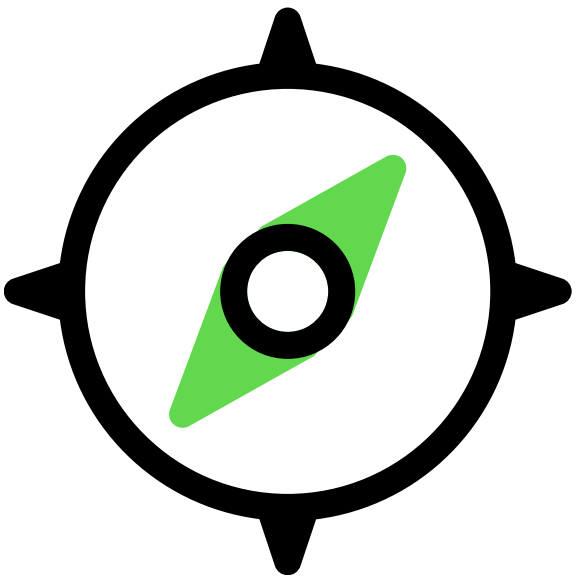
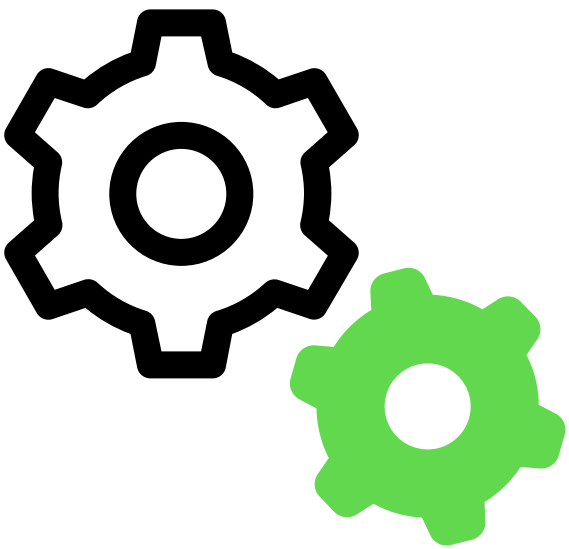
Sugestões proativas para impulsionar a adoção

Impulsione a adoção em sua organização enviando prompts proativamente para seus funcionários e gerentes para que eles executem as tarefas específicas em seu fluxo natural de trabalho. Por exemplo, as solicitações podem ser usadas para solicitar que um funcionário atualize suas habilidades ou que um gerente valide as habilidades de sua equipe. Você pode usar Sugestões proativas em vários canais de engajamento, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoom E os serviços de envio de mensagens curtas (SMS). Seus funcionários podem atualizar facilmente suas habilidades.

Perfil de habilidades do funcionário

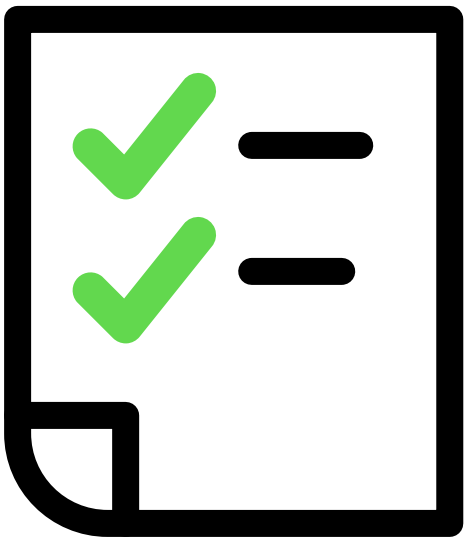
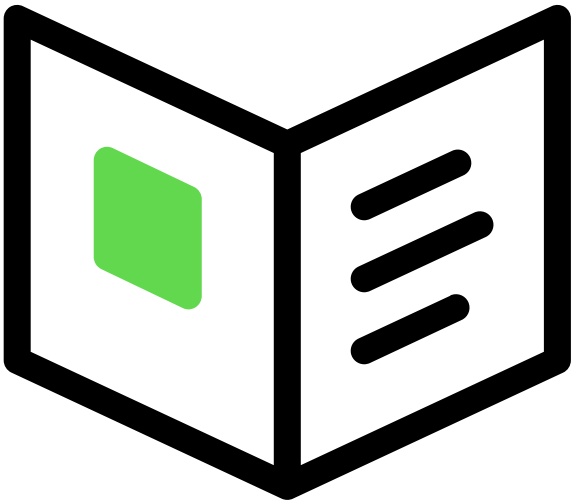
Construa uma compreensão completa do seu talento com uma visão abrangente das habilidades que eles possuem. Seus funcionários podem monitorar e atualizar regularmente seus perfis de habilidades para obter o conhecimento e as capacidades para prosperar em ambientes de negócios dinâmicos. Ao aproveitar seus perfis de habilidades, seus funcionários podem importar facilmente suas habilidades de currículos ou perfis do LinkedIn.

Iniciar

Explorar	Instalar e configurar
	
Saiba como Inteligência de habilidades a aplicação capacita os clientes em sua jornada para Desenvolvimento de talentos.	Instale e configure o. Inteligência de habilidades aplicativo e recursos relacionados.

Tradução automática

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

Uso	Referência
	
Saiba como exibir e gerenciar seu perfil de habilidades.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

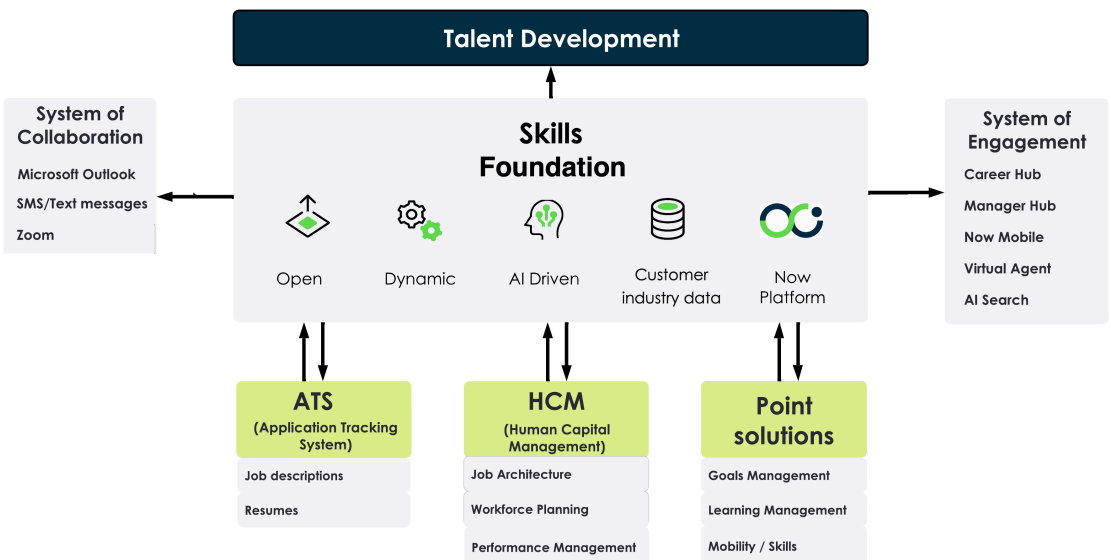
Tradução automática

Explorando Inteligência de habilidades

. Inteligência de habilidades usos da plataforma Pesquisa com IA para processar seus dados de habilidades do setor. Saiba como Inteligência de habilidades pode ajudar a transformar sua organização para criar uma força de trabalho baseada em habilidades.

Visão geral do Inteligência de habilidades

A capacidade principal da plataforma é a tecnologia subjacente que reside no Inteligência de habilidades mecanismo.



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

Inteligência de habilidades para Desenvolvimento de talentos

. Inteligência de habilidades o mecanismo atua como a camada fundamental que capacita todos os recursos do Desenvolvimento de talentos. Desenvolvimento de talentos as aplicações usam habilidades em seu núcleo para orientar gerentes e funcionários em seus planos de carreira. Esta abordagem não só apoia o desenvolvimento individual, mas também contribui para alcançar melhores resultados de negócios. Para obter mais informações, consulte Experiências para crescimento.

Nota: Inteligência de habilidadesé integrado somente com Desenvolvimento de talentos aplicações.

Validação de habilidade em Central de gerentes

Como gerente, você pode revisar e validar os níveis de proficiência de habilidades atualizados por seus funcionários abrindo as conversas programadas com eles. Em Conversas, há uma seção dedicada que oferece detalhes sobre habilidades que exigem validação. Para obter mais informações, consulte Valide habilidades em Central de gerentes.

Orientado por habilidades Aprendizado recomendações

Desenvolvimento de talentos usos Inteligência de habilidades entregar recomendações de aprendizado para funcionários e seus gerentes, mantendo-os engajados e produtivos. Para obter mais informações, consulte Visão geral Aprendizado. . Inteligência de habilidades O aplicativo se integra ao aprendizado para apresentar resultados de pesquisa de aprendizado orientados por habilidades que seus gerentes podem usar para recomendar cursos com base nas habilidades de seus funcionários. Para obter mais informações, consulte Aprendizado integração com Inteligência de habilidades.

Sugestões proativas integrado com Inteligência de habilidades

Sugestões proativas habilite o engajamento contextual e proativo para seus gerentes e funcionários, trazendo informações acionáveis como prompts para o fluxo de trabalho. Você pode usar esses prompts em vários canais de engajamento, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoom E o serviço de envio de mensagens curtas (SMS). Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para Inteligência de habilidades.

Suporte para vários idiomas em Inteligência de habilidades

Os funcionários podem exibir os nomes das habilidades e suas descrições traduzidas quando mudam seu idioma preferencial para um idioma diferente do inglês. Para obter informações sobre os idiomas compatíveis com Pesquisa com IA, consulte Ativação de um idioma .

Nota:

- Certifique-se de que os respectivos plug-ins de idioma estejam instalados para garantir que as traduções de habilidades também sejam baixadas para esses idiomas.
- Se você tiver habilidades personalizadas, deverá obter as habilidades personalizadas traduzidas e carregá-las separadamente.
- Ao pesquisar habilidades usando a opção Pesquisar, use somente o idioma de sua preferência. Por exemplo, se o seu idioma preferencial for holandês, pesquise em holandês.

Tradução automática

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

Contratando núcleo para Inteligência de habilidades

O Contracting Core fornece um repositório para armazenar informações para seus requisitos de contratação. Ative o plug-in Contrairing Core (app-Hiring-core) para começar a usá-lo. Inteligência de habilidades executa previsões nos dados nas tabelas principais de contratação e oferece recomendações de habilidades para grupos de função. Para obter mais informações, consulte Contratando Core.

Principais benefícios

Conecte habilidades à ação na transformação de sua força de trabalho e acelere os resultados de negócios usando Inteligência de habilidades aplicação.

Benefícios do Inteligência de habilidades

Recursos	Benefícios
Perfil de habilidades do funcionário	Fornece uma exibição abrangente das habilidades que seus funcionários têm.
Pré-propagação das habilidades do funcionário	Identifica as habilidades essenciais de um funcionário analisando os dados externos e os dados fornecidos pelos funcionários sobre habilidades e cargos. Solicitar que os funcionários atualizem suas habilidades com base nessas informações.
Sobre a arquitetura de trabalho	Associa os dados de carreira da sua organização a habilidades.
Prompts proativos para Inteligência de habilidades	Habilita o engajamento contextual e proativo para seus gerentes e funcionários, trazendo informações acionáveis como prompts para o fluxo de trabalho.
Importe habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn	Importa habilidades de currículos e perfis do LinkedIn dos funcionários. **Nota:** Este recurso só está disponível para clientes com uma licença Pro-plus.
Habilidades validadas	Os gerentes validam o nível de proficiência de habilidades dos funcionários no Hub do gerente e os funcionários podem ver essas habilidades validadas em seu perfil de habilidades.
Exibir informações da atividade	Os gerentes podem exibir e revisar atividades relacionadas à habilidade em que um funcionário progrediu antes de validá-las.
Adicione habilidades usando o recomendador de habilidades	Permite que seus funcionários pesquisem habilidades que eles estão interessados em desenvolver ou melhorar e, em seguida, adicioná-las ao perfil de habilidades.

Espaço da Inteligência de habilidades

Você pode atualizar e manter habilidades e dados de arquitetura de trabalho a partir de um único local usando Espaço da Inteligência de habilidades.

Tradução automática

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

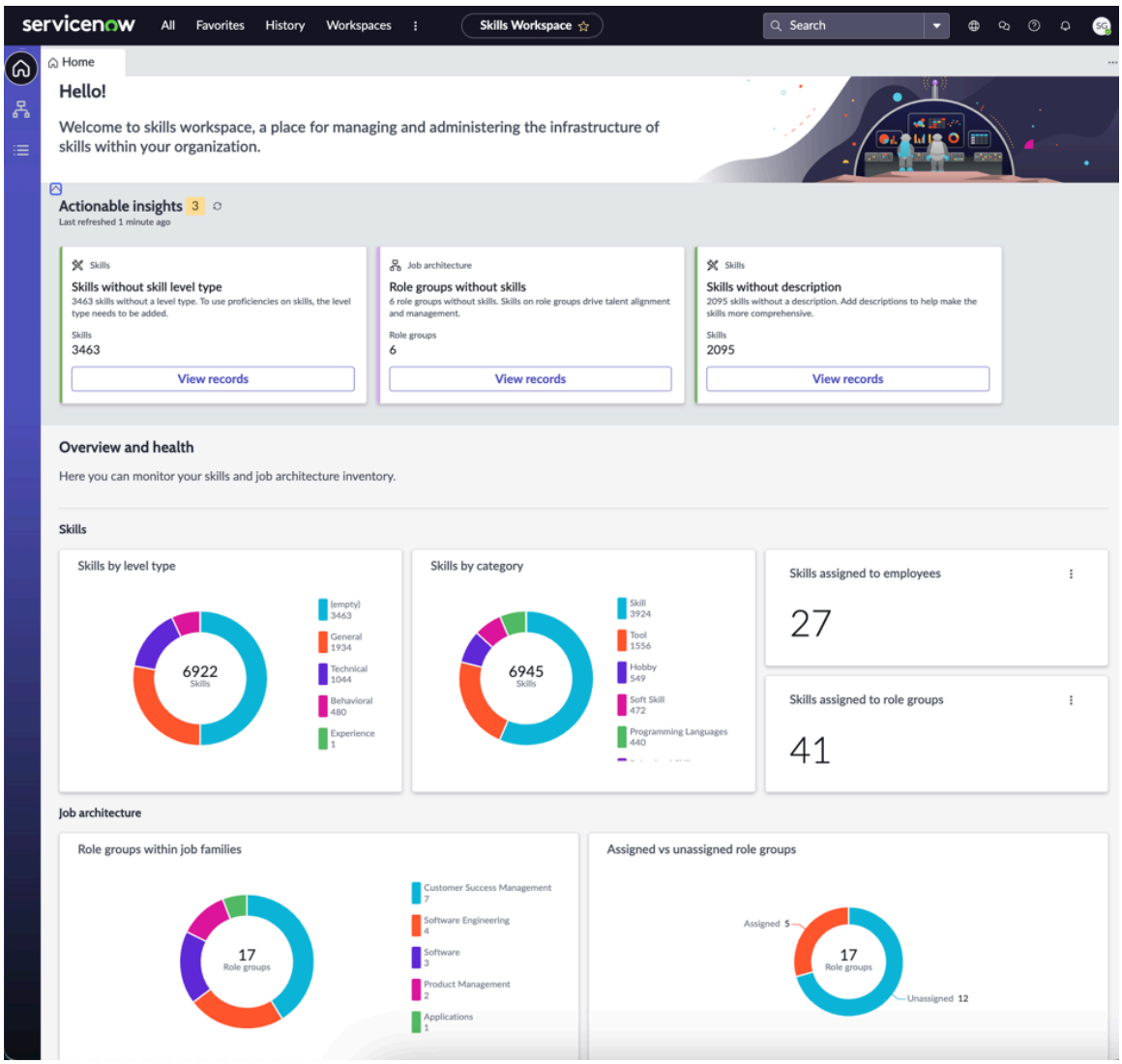
Usuários do espaço

Acesso ao Espaço da Inteligência de habilidades requer a função sn_skills_int_ws.workspace_user ou qualquer função que a contenha. Para obter mais informações sobre funções em Inteligência de habilidades, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

Página inicial

Acesse as seguintes informações no Inteligência de habilidades Página inicial para gerenciar tarefas relacionadas a habilidades:

- Visão geral dos dados de habilidades.
- Lacunas de informações críticas que exigem sua atenção imediata, como grupos de funções sem um nível de função, habilidades sem um tipo de nível de habilidade ou grupos de funções sem habilidades.
- Informações acionáveis - Notificações de várias verificações do sistema como sugestões para os usuários agirem para melhorar suas habilidades ou dados de arquitetura de trabalho. . **Exibir registros** a opção permite que você veja a exibição de lista detalhada dos registros.
- Visão geral e integridade - Gráficos para permitir que você monitore os dados da arquitetura do trabalho e o inventário de habilidades.



Tradução automática

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

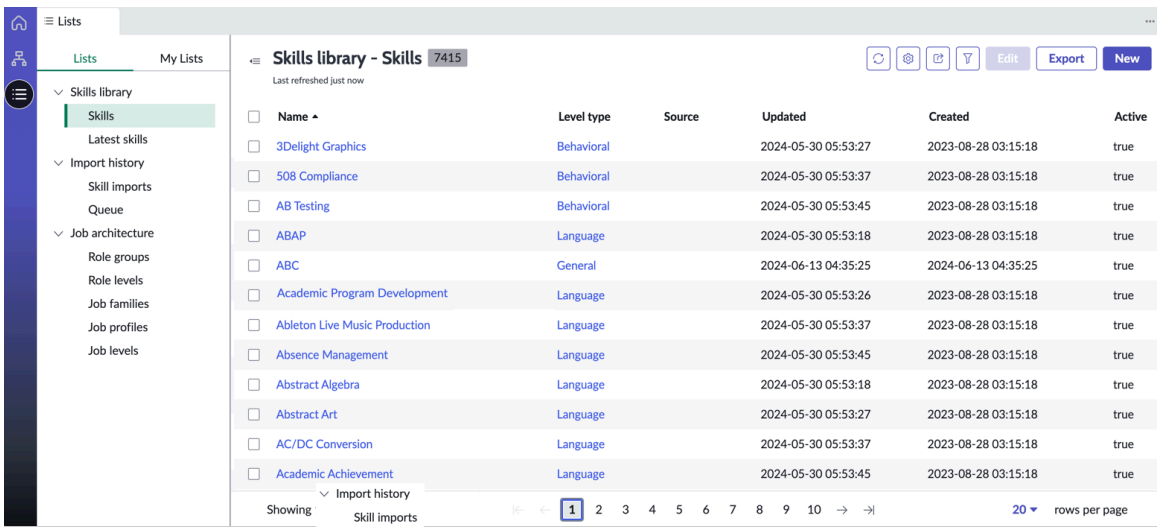
Exibição da arquitetura do trabalho

Obtenha uma visão geral visual e hierárquica dos dados de arquitetura de trabalho que são carregados e criados para obter uma compreensão estrutural das famílias de cargos, grupos de funções e habilidades relacionadas a eles.



Exibição de listas

Acesse rapidamente informações sobre biblioteca de habilidades, histórico de importação de habilidades e dados de arquitetura de trabalho usando a exibição de listas.



Traga habilidades por meio da importação de habilidades

Importe as habilidades específicas da sua organização para seu Inteligência de habilidades por meio do Espaço da Inteligência de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ().
3. Selecionar **Importar histórico** > **Importações de habilidades**.
   As Importações de habilidades exibem todas as importações em várias fases. Você pode ter uma importação no estado Rascunho, Em andamento, Concluído ou Cancelado. Você só pode ter uma única importação no estado rascunho/em andamento em qualquer ponto específico. A importação atual deve ser cancelada ou concluída para iniciar outra importação.
4. Selecione **Importar**.
5. Na janela Criar uma nova importação de habilidade, seção Introdução, insira uma descrição para a importação no campo Descrição da importação.
6. Selecione **Avançar**.
7. Na seção Selecione uma origem, escolha como você deseja importar as habilidades.

Opção	Processo
Carregamento de arquivo	Acesse o modelo de importação de habilidades pre-definido para que você possa importar seus dados de habilidades no formato necessário. Para obter mais informações, consulte Importar habilidades por meio do carregamento de arquivo.
Integração	Selecione uma origem de integração para importar dados de habilidades dos sistemas externos. Para obter mais informações sobre a integração do Workday, consulte Workday integração do spoke no Inteligência de habilidades.
Importação personalizada	As habilidades do Credly (origem OOTB) que estão na fila (tabela Habilidades dinâ–micas) são importadas automaticamente. Mostra o número de novas habilidades que estão sendo importadas. **Nota:** Você pode selecionar habilidades específicas e importá-las diretamente da lista Fila. Para obter mais informações, consulte Importação dinâmica de habilidades para harmonização.

8. Selecione **Avançar**.
9. Na seção Correspondências existentes, as habilidades que são idênticas às habilidades existentes na biblioteca (tabela cmn_skills) são identificadas por Pesquisa com IA e não são processados novamente, mas são listados apenas como habilidades existentes.
   Você tem as seguintes guias para revisar as habilidades:
   - Resumo - Visão geral das correspondências de habilidades.
   - Correspondências existentes - Habilidades que foram mapeadas para as habilidades existentes na tabela cmn_skills.

Tradução automática

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

- Mapeadas anteriormente - Habilidades que foram mapeadas na importação anterior.
- Descartadas anteriormente - Habilidades que foram descartadas na importação anterior.

10. Selecione **Continuar o carregamento** .
11. Na seção Revisar carregamento, revise as habilidades carregadas exibidas em várias categorias.
    - Resumo - Visão geral das habilidades carregadas.
    - Habilidades com erros. Por exemplo, descrição ausente, tipo de nível ausente e assim por diante.
    - Incompleto - Habilidades que não têm dados nos campos obrigatórios.
    - Origem duplicada - Habilidades que existem mais de uma vez no arquivo de origem.
    - Ignorado no carregamento
    - Todas - Todas as habilidades carregadas.

    Você pode editar as habilidades incompletas, habilidades duplicadas ou habilidades com erros nesta fase e corrigi-las antes do carregamento real.
12. Selecione **Carregar habilidades** .

    Nota: As habilidades com erros não são carregadas.

    O processo de carregamento leva algum tempo para ser concluído, dependendo do número de habilidades importadas. Carregar mil habilidades leva cerca de cinco minutos.
13. Na seção Revisar habilidades, revise as habilidades carregadas.
    As habilidades carregadas são analisadas por Pesquisa com IA e são exibidos nas guias a seguir.

Revise as habilidades carregadas

Revise as categorias de habilidades	Descrição
Resumo	Resumo das habilidades processadas.
Precisa de revisão	Revise as habilidades manualmente para normalização e identificar possíveis duplicações. . Pesquisa com IA calcula a força de correspondência observando o quão estreitamente os nomes de habilidades importadas se alinham com a habilidade existente. Avalie as possíveis correspondências para marcar novas habilidades selecionando **Criar como novo** , **Aceitar possíveis correspondências** ou **Descartar** . Você pode selecionar várias habilidades ou todas as habilidades de uma vez e executar essas ações. Você pode selecionar várias habilidades ou todas as habilidades de uma vez e executar essas ações. Se você selecionar uma única habilidade, um pop-up será aberto onde você poderá selecionar a correspondência possível para duplicação.
Tudo	Todas as habilidades importadas são exibidas.

Tradução automática

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

Nota: Você pode voltar para a seção anterior usando **Voltar** Ou reinicie a importação inteira com a opção Reiniciar Playbook no menu. Esta opção está disponível a partir da terceira etapa na importação somente após a importação real.

Você pode cancelar a importação em qualquer fase selecionando **Cancelar importação** botão.

14. Depois que todas as habilidades forem revisadas na lista Precisa de revisão, selecione **Marcar como concluído** para concluir o processo de importação com sucesso.

Nota: Novas habilidades são adicionadas à biblioteca de habilidades (tabela cmn_skills) somente após a seleção **Marcar como concluído** para a importação.

Resultado

Em **Habilidades nesta importação** , você pode verificar todas as habilidades importadas. Todas as habilidades serão lidas somente depois de marcar a importação como concluída.

Importar habilidades por meio do carregamento de arquivo

Importe seus dados de habilidades específicas do setor para seu Inteligência de habilidades aplicação usando um modelo de importação de habilidades predefinido para que você possa importar seus dados no formato necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecionar **Importar histórico** > **Fila**.
4. Selecione **Importar**.
   Você será redirecionado para o Playbook Experience.
5. Prepare o arquivo a ser carregado.
   a. Selecione **baixar um modelo** .
   b. Abra o modelo de importação de habilidades (arquivo .xlsx) em seu sistema local.
   c. Insira as informações da habilidade nas colunas apropriadas.

      Nota: Os campos no modelo são **Nome** , **Tipo de nível** , **Descrição** e **Origem** (campos não obrigatórios).

   d. Salve o arquivo do Excel.
6. Selecione **Anexar arquivo** Para selecionar o arquivo a ser carregado no formato excel ou CSV.
7. Selecione seu arquivo de dados do Excel.
8. Selecione **Abrir**.

Nota: Depois que o arquivo for anexado, você terá as opções para baixar, renomear o arquivo ou excluir o arquivo anexado.

Tradução automática

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

Workday integração do spoke no Inteligência de habilidades

Importar habilidades de Workday Aprendizado e. Workday O RH falou com seu Inteligência de habilidades aplicação que usa o fluxo de importação de habilidades.

Pré-requisitos para Workday Integração do spoke.

- Plug-ins necessários - Workday Spoke de aprendizado e. Workday Spoke do RH.
- Após Workday O plug-in Spoke do RH está instalado e configurado, defina as seguintes propriedades:
  - sn_skills_int.workday_hr_report_owner: O nome de usuário do Workday do responsável pelo relatório.
  - sn_skills_int.workday_hr_look_up_skills_report: O relatório "Todas as habilidades".
  - sn_skills_int.workday_hr_look_up_employee_skills_report: O relatório "Habilidades do usuário".

As opções de integração disponíveis são:

- Workday- Todos: Importa todas as habilidades encontradas em Workday. Se você quiser importar somente um subconjunto de habilidades, modifique o relatório usado para a importação. Esta opção está disponível quando qualquer um dos Workday Spoke de aprendizado ou Workday Os plug-ins do spoke do RH estão instalados.
- Workday- Habilidades do curso: Importa habilidades relacionadas ao curso dependendo dos cursos de aprendizado que você tem em Workday. Esta opção está disponível quando Workday O plug-in Spoke do Learning está instalado.
- Workday- Habilidades do usuário: Importa todas as habilidades que os funcionários têm em seus Workday perfis. Esta opção está disponível quando Workday O plug-in Spoke do RH está instalado.

  Internamente, as habilidades do usuário são importadas nas seguintes etapas:

  1. As habilidades (definições gerais) são importadas. Esta etapa é semelhante a Workday- Todas as importações.
  2. As habilidades são adicionadas aos perfis do funcionário.

     Nota: Para adicionar habilidades do usuário aos perfis do funcionário, certifique-se de que os valores sys_user.employee_number correspondam aos números do funcionário dos dias úteis.

  3. Os níveis de habilidade são importados. Os seguintes padrões são usados para os níveis de habilidade:
     - Nível mínimo: 1
     - Nível máximo: 5
     - Tipo de nível de habilidade para habilidades recém-criadas: Geral

     Esses padrões podem ser alterados modificando o fluxo de importação.

Nota: Para importar Níveis de habilidade, o Skills Cloud deve estar habilitado em Workday.

Importação dinâmica de habilidades para harmonização

Importe, revise e harmonize as novas habilidades introduzidas de fontes de terceiros (atualmente somente por meio do Credly) para a biblioteca de habilidades (tabela cmn_skills).

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.admin

Vamos ver como as habilidades dinâmicas são processadas no contexto do Credly:

- As habilidades associadas aos selos do Credly são analisadas.
- As habilidades são validadas para verificar se ainda não existem na biblioteca de habilidades e também não estão mapeadas para uma habilidade existente.
- Novas habilidades são enviadas por push para o pipeline de fila para harmonização.

Por exemplo, um funcionário Abel Tuter recebe um selo que tem três habilidades - Java, Python e J2EE. O sistema verifica a biblioteca de habilidades (tabela cmn_skills) para determinar as habilidades que já existem. Java e J2EE já estão presentes no sistema, por isso são imediatamente adicionados ao perfil de funcionário de Abel Tuter. A habilidade Python não está disponível no sistema, portanto, ela é movida para a fila para harmonização de habilidades. Depois que o administrador revisa e harmoniza a habilidade Python, ela também é adicionada à biblioteca de habilidades e ao perfil de funcionário de Abel Tuter.

Trabalho do mapeamento de habilidades - O mapeamento de habilidades é o processo de vincular uma habilidade, importada ou de um selo a uma habilidade existente na biblioteca de habilidades. O mapeamento pode ser feito automaticamente ou manualmente, para evitar duplicatas.

- Mapeamento do sistema (automático): Se uma nova habilidade, por exemplo, Java 1,8, for semelhante à habilidade existente, por exemplo, Java na tabela cmn_skills, o sistema detectará como uma duplicata e a mapeará automaticamente.
- Mapeamento do administrador (Manual): Um administrador pode mapear manualmente uma habilidade. Por exemplo, se o Python for importado, o administrador poderá mapeá-lo para o Jupyter Notebook, dependendo da relevância.

Comportamento importante - Quando uma habilidade é mapeada, uma nova entrada não é criada para a habilidade importada. Em vez disso, a habilidade existente é usada no perfil do funcionário. Por exemplo, se o Java 1,8 estiver mapeado para Java e o Python estiver mapeado para o Jupyter Notebook, somente o Java e o Jupyter Notebook serão exibidos no perfil do funcionário, não no Java 1,8 e Python.

Nota: Você também pode personalizar seus dados de habilidade e usá-los como uma origem chamando APIs específicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecionar **Importar histórico** > **Fila**.
4. Selecione um ou mais registros para a importação.

   Nota: Usar **Selecione Todos** opção para importar em massa as habilidades. Como alternativa, use a opção Importação personalizada no playbook de importação de habilidades para importar todas as habilidades na fila dinâmica. Para obter mais informações, consulte Traga habilidades por meio da importação de habilidades.

5. **Opcional:** Selecione **Editar** Opção para atualizar dados ausentes nos campos Descrição, Rastreador de importação de habilidade, Tipo de nível e Origem.

Tradução automática

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

6. **Opcional:** Selecione **Atualizar**.
7. Selecione **Importar**.
   Você será redirecionado para o Playbook Experience e a opção de importação personalizada será selecionada automaticamente.
8. Selecione **Avançar**.
   Siga as próximas etapas para concluir a importação. Para obter mais informações, consulte Traga habilidades por meio da importação de habilidades.

Resultado
As novas habilidades harmonizadas são adicionadas à biblioteca de habilidades (tabela cmn_skills) e atualizadas nos metadados de habilidades do selo de credenciais. Para obter mais informações, consulte Conquistas e credenciais em Base para desenvolvimento de talentos.

Trabalhar com arquitetura de trabalho

Crie, atualize ou modifique habilidades e dados de arquitetura de trabalho a partir de um único local no Espaço da Inteligência de habilidades.

Criando um novo grupo de funções por meio do Espaço da Inteligência de habilidades

Adicione um novo grupo de funções no Espaço da Inteligência de habilidades para criar uma categoria de funções em sua organização.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Após cada etapa, selecione **Salve e continue** para passar para a próxima etapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione **Novo**.
5. Crie seu grupo de funções manualmente ou copiando dados de um grupo existente.

Método	Ações
Manualmente	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Insira os detalhes do grupo de funções: O. **Nome** , **Descrição** e **Família de cargos** . **c.** Selecione **Salvar e continuar**.
Copie os dados de um grupo de funções existente	**a.** Selecione **De um grupo de funções existente** . **b.** Selecione o grupo de funções em **Selecione o grupo de funções** lista pop-up. **c.** Insira os detalhes do grupo de funções: O. **Nome** , **Descrição** e **Família de cargos** . **d.** Selecione **Salvar e continuar**.

Tradução automática

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

6. Para a página Adicionar níveis de função, forneça um nome de perfil de trabalho, título e nível de trabalho para cada nível de função no grupo de função

   Os níveis de função permitem criar uma estrutura hierárquica para classificar funções com base em habilidades e proficiências em sua organização.

7. **Opcional:** Selecione mais níveis **Adicionar nível** .

8. Adicione habilidades relevantes para as funções neste grupo.
   Garantir o alinhamento entre as capacidades necessárias e desejáveis.

   a. Selecione um nome de habilidade em **Habilidade** lista suspensa.

   b. Determine a relevância da habilidade selecionando **Alto** , **Médio** ou **Baixo** em **Relevância da habilidade** lista suspensa.

   c. Se a habilidade for necessária, selecione **Obrigatório** caixa de seleção.

   d. **Opcional:** Para adicionar mais habilidades, selecione **Adicionar habilidades** e fornecer detalhes sobre a habilidade.

9. Adicione grupos de funções relacionados para aprimorar a progressão na carreira e forneça sugestões de aspirações do funcionário para esse grupo de funções.

   a. Selecione um grupo de funções no **Grupo de funções** campo.

   b. Determine o tipo de relacionamento entre os grupos de função selecionando um valor em **Tipo de relacionamento** campo.

      - Bidirecional (entre grupos de funções)
      - Unidirecional (do grupo de função recém-criado)
      - Unidirecional (para grupo de função recém-criado)

   c. **Opcional:** Adicione mais grupos de funções selecionando o grupo de funções diretamente ou nos grupos de funções sugeridos.

      - Para adicionar um grupo de funções diretamente, selecione **Adicionar grupo** e fornecem detalhes sobre o grupo de funções.
      - Para adicionar um grupo de funções a partir de sugestões, selecione o ícone Recomendações ( ) e selecione **Adicionar** no grupo de funções.

10. Selecione **Enviar**.

Nota: Um novo grupo de funções é criado com todos os dados.

Resultado

O novo grupo de funções é aberto na exibição de formulário, começando com a matriz de habilidades. Você pode ver todas as habilidades e níveis de função relacionados ao grupo de funções. Se necessário, você pode adicionar mais habilidades ao grupo de funções depois que ele for criado. Para obter mais informações, consulte Adicione mais habilidades a um grupo de funções.

Adicione mais habilidades a um grupo de funções

Adicione novas habilidades em cada nível de função em um grupo de funções que não foram adicionadas ao criar o grupo de funções usando a Matriz de habilidades no Espaço da Inteligência de habilidades.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ().
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções para o qual você deseja adicionar novas habilidades.
5. Selecione **Matriz de habilidades** guia.
6. Selecione **Adicionar habilidades** .
7. Na janela pop-up Adicionar habilidades, selecione a habilidade em **Habilidade** campo.
8. Selecione o nível de adequação da habilidade selecionando **Alto** , **Médio** ou **Baixo** em **Relevância da habilidade** campo.
9. Se a habilidade for necessária para este nível de função, selecione **Obrigatório** caixa de seleção.
10. **Opcional:** Selecione mais habilidades **Adicionar habilidade** e fornecer as informações de habilidade.
11. Selecione **Adicionar**.
12. Selecione **Save** (Salvar).

Edite habilidades e proficiências na Matriz de habilidades

Edite os dados de habilidades e seus níveis de proficiência para gerenciar a progressão em cada nível de função em um grupo de função usando a Matriz de habilidades no Espaço da Inteligência de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ().
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções para o qual você deseja editar os dados de habilidades.
5. Selecione **Matriz de habilidades** guia.
6. Marque a caixa de seleção ao lado das habilidades a serem editadas.
7. Selecione **Editar** botão.
8. **Opcional:** Insira níveis de proficiência para a habilidade da tabela Habilidades [cmn_skills] selecionando **Níveis de proficiência de preenchimento automático** .
   - Para atualizar somente os níveis de proficiência ausentes, selecione **Atualize somente campos vazios**
   - Para atualizar todos os níveis de proficiência e substituir todas as informações existentes, selecione **Atualize e substitua todos os campos existentes**
9. **Opcional:** Modifique a configuração obrigatória ou opcional de uma habilidade selecionando **Atualizar status necessário** e selecionando o valor apropriado.

Tradução automática

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

10. **Opcional:** Remova a habilidade ou habilidades selecionadas selecionando **Remover habilidades** .
11. Selecione **Save** (Salvar).

Criar grupos de funções relacionados

Crie uma conexão entre dois grupos de função diferentes no Espaço da Inteligência de habilidades habilitar um caminho de transição para os funcionários se moverem entre diferentes grupos de funções.

Antes de Iniciar

Criar um registro de grupo de função relacionado cria uma configuração para a progressão de um nível de trabalho para outro nível de trabalho nos grupos de função. Esta configuração é usada por Desenvolvimento de talentos ajudar os funcionários a escolher sua progressão na carreira. Por exemplo, engenharia de front-end e engenharia de back-end são dois grupos de função diferentes. Ao criar uma relação bilateral entre esses dois grupos de funções, um engenheiro de front-end associado (IC1) pode passar para uma função de engenheiro de back-end associado (IC1) e vice-versa.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço de habilidades**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Ir para **Arquitetura do trabalho** > **Grupos de funções**.
4. Selecione um grupo de funções para abri-lo.
5. Selecione **Grupos de funções relacionados** guia.
6. Crie seu grupo de funções relacionado manualmente ou selecionando uma das recomendações.

Método	Ações
Adicionar das recomendações	**a.** Selecione o ícone Recomendações ( ) na barra lateral. **b.** Selecione **Link** no grupo de funções. O grupo de funções vinculadas e o valor em **Do grupo de funções** o campo criará um grupo de funções relacionado. Após a vinculação, os grupos de função não são exibidos na lista Recomenda–ções. **Nota:** O painel de recomendação só será exibido se os dados estiverem disponíveis na tabela sn_skills_int_role_level_m2m_-ind_title.

Tradução automática

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

Método	Ações
Manualmente	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione o grupo de funções a ser associado ao grupo de funções primário no **Para o grupo de funções** campo. O valor padrão de **Do grupo de funções** o campo é o grupo de funções selecionado.

7. Se você quiser associar níveis de trabalho aos grupos de funções selecionados, selecione-os em **Do nível de trabalho** e. **Para o nível de trabalho** campos.
   Os valores do campo são preenchidos a partir dos níveis de trabalho definidos na tabela Níveis de trabalho [sn_skills_int_job_level].

   Nota: Se você não selecionar um valor em **Do nível de trabalho** e. **Para o nível de trabalho** Os níveis de trabalho iniciais do grupo de funções (conforme definido em Níveis de trabalho em Arquitetura de trabalho) são considerados automaticamente.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Uma nova relação entre dois grupos de função é criada.

Guia Carreira em Central do funcionário

Exiba a atualização e gerencie todos os aspectos da sua carreira usando **Carreira** tab em Central do funcionário.

. **Carreira** contém vários widgets para gerenciar seus dados de trabalho, como experiência, aspirações e habilidades em seu perfil.

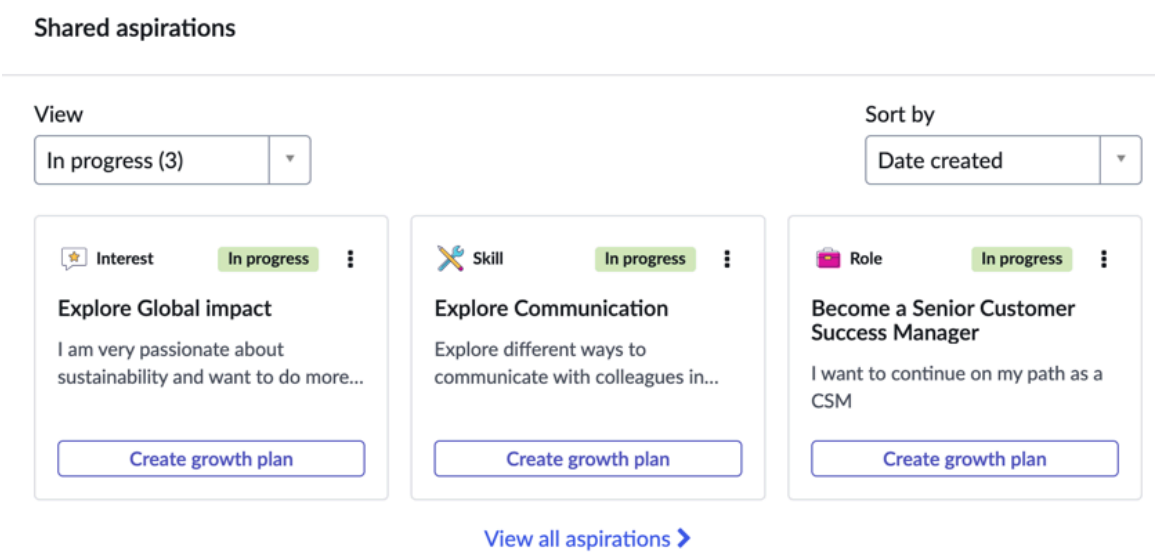
Nota: . **Carreira** e os widgets são ativados com a instalação do Inteligência de habilidades aplicação orientada pela propriedade sn_skills_int.enable_skills. Para obter mais informações, consulte Adicione a guia Carreira e habilite o widget Habilidades no Perfil do funcionário.

Expectativas compartilhadas

Exiba objetivos que permitem que você se destaque em sua carreira e também promova o crescimento em sua organização. As aspirações podem ser baseadas em seu interesse, habilidade ou função. Para obter mais informações sobre aspirações, consulte Crie um Desenvolvimento de talentos Aspiração.

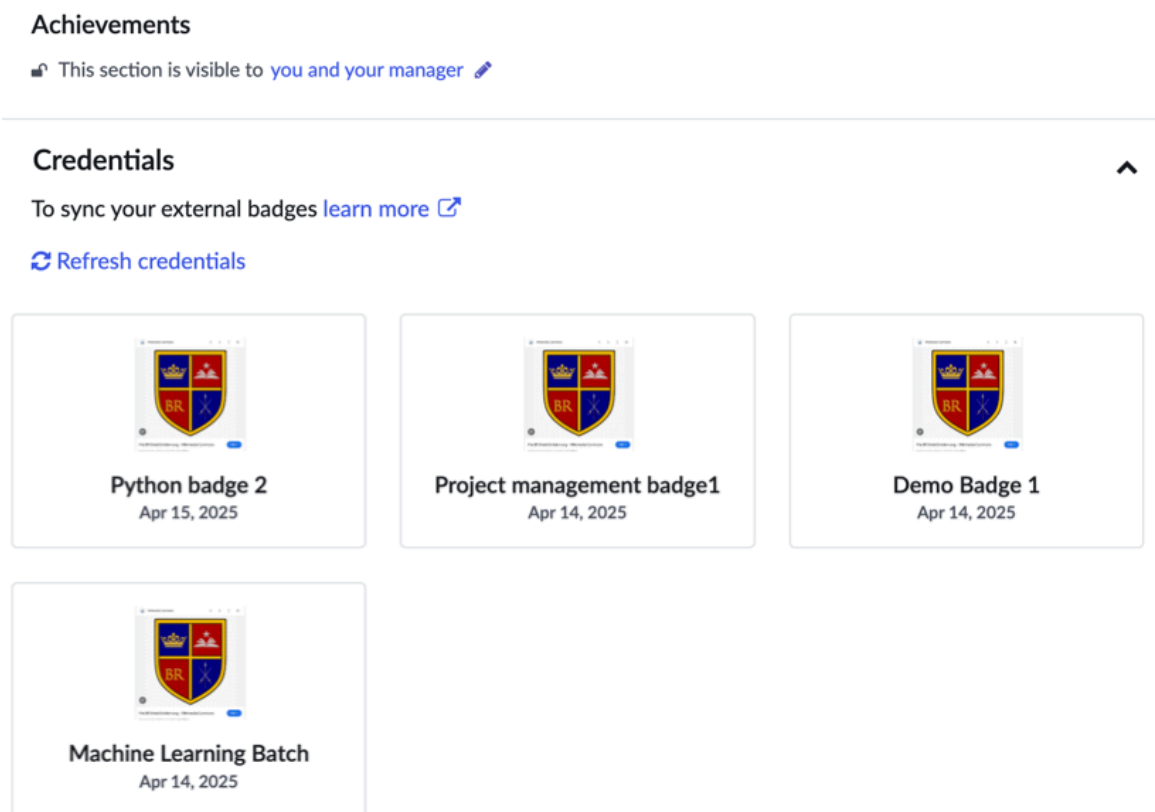
Tradução automática

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



Conquistas

Importe e exiba suas realizações como credenciais do Credly sincronizando os selos com a conta do Credly da sua organização.



Carregar currículo/perfil do LinkedIn

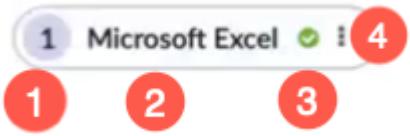
Obtenha seu conjunto de habilidades existente rapidamente carregando seu currículo ou perfil do LinkedIn para seu Perfil do funcionário usando o. **Carregue currículo ou perfil do LinkedIn** botão. Para obter mais informações sobre o processo de importação, consulte Importe habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn.

Tradução automática

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

Habilidades

Gerencie seus dados de habilidades adicionando habilidades, removendo habilidades, adicionando habilidades por meio de um nível de função e atualizando as proficiências das habilidades. Use o perfil de habilidades para entender suas lacunas de habilidades e aprender novas habilidades para permanecer relevante para sua função em sua organização. Uma habilidade em seu perfil é exibida como um componente de IU individual chamado cápsula de habilidade.



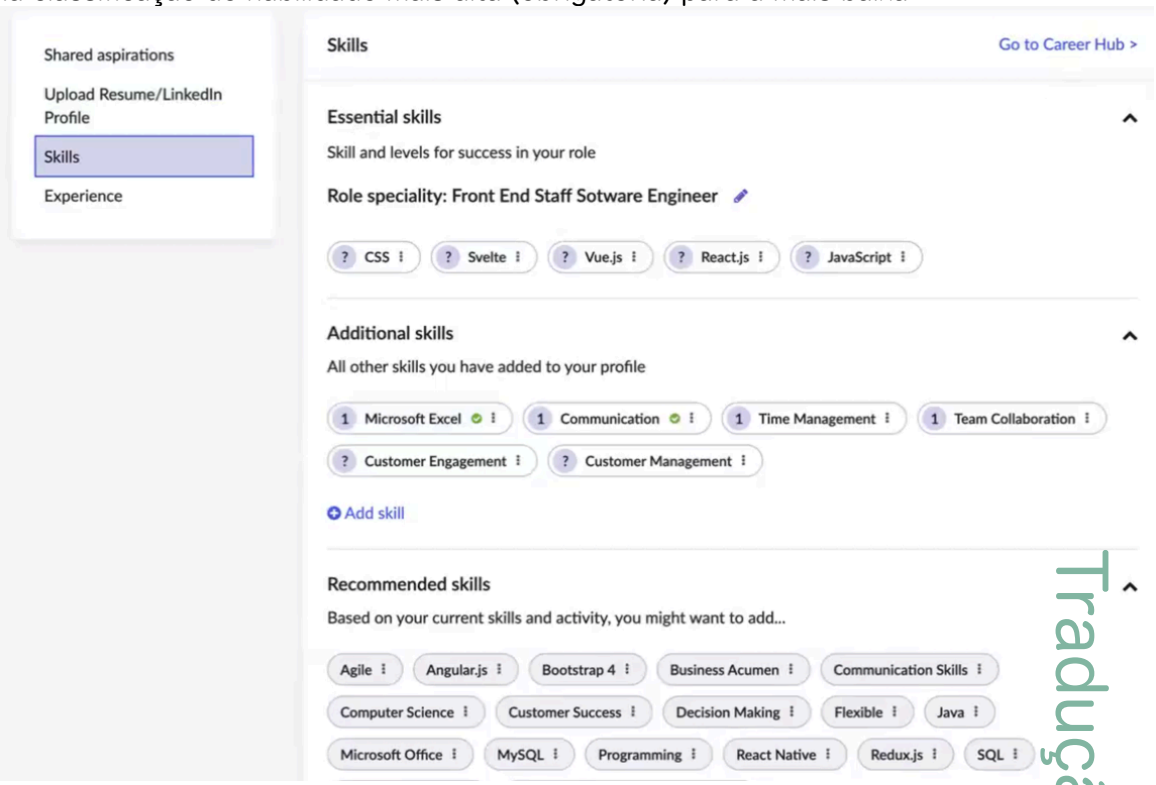
Elementos da cápsula de habilidade

Elementos de IU	Descrição
1	Uma indicação numérica do seu nível de proficiência nessa habilidade.
2	Nome da habilidade.
3	Uma marca de seleção verde na habilidade significa validação pelo seu gerente, indicando a aprovação dele da sua proficiência nessa habilidade. Depois que uma habilidade é validada, você só pode aumentar o nível de proficiência dela, não pode diminuir o nível de proficiência ou excluir a habilidade do perfil. Para obter mais informações sobre como validar uma habilidade, consulte Valide habilidades em Central de gerentes.
4	Menu para acessar o nível de proficiência ou excluir opções. O nível de proficiência da habilidade indica seu nível de competência nessa habilidade. Para saber como mudar um nível de proficiência de habilidade, consulte Atualize seu nível de proficiência de habilidade.

Tradução automática

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

Há três seções no widget Habilidades. Todas as habilidades nessas seções são classificadas pela classificação de habilidade mais alta (obrigatória) para a mais baixa (recomendada).



Habilidades essenciais

Esta seção exibe as habilidades derivadas do seu grupo de funções associado com base em sua posição atual. Você pode usar a seção Habilidades essenciais para determinar as habilidades necessárias para a função e ver as oportunidades de aprendizado recomendadas para preencher as lacunas de habilidades. Você também pode se concentrar em se destacar nas habilidades e buscar oportunidades de crescimento. Para obter mais informações, consulte Seleção de uma especialidade de função.

Habilidades adicionais

As habilidades em seu perfil que não fazem parte do seu nível de função são exibidas na seção Habilidades adicionais. As habilidades que foram derivadas do seu currículo ou adicionadas manualmente usando **Adicionar habilidade** também fazem parte das habilidades adicionais. Para obter mais informações, consulte Adicione habilidades usando o recomendador de habilidades.

Habilidades recomendadas

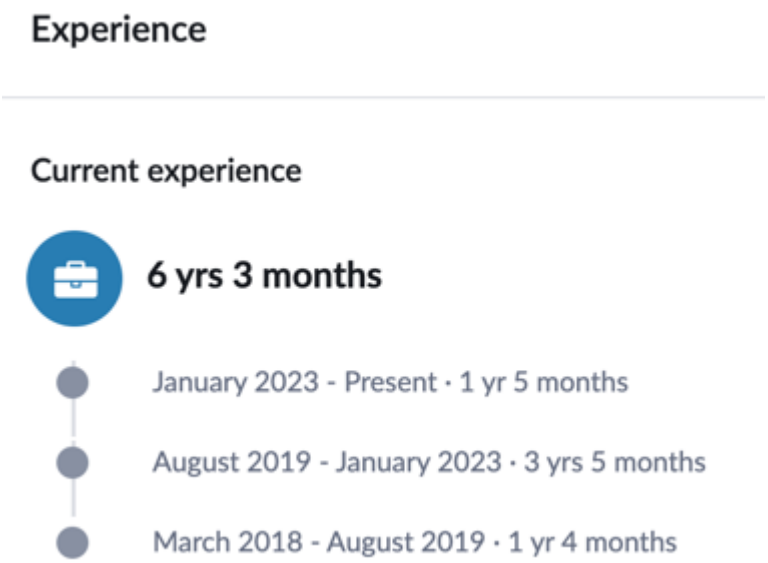
A seção Habilidades recomendadas exibe as habilidades adicionais relacionadas ao seu perfil. Esses detalhes são baseados em sua função e no perfil existente.

Experiência

Exibe a jornada da experiência em sua organização com as funções que você assumiu e a duração em cada função, juntamente com os meses inicial e final.

Tradução automática

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



Seleção de uma especialidade de função

Atualize seu perfil de habilidades selecionando um nível de função como sua especialidade de função para obter recomendações personalizadas de habilidades com base em sua família de trabalho e perfil de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.emp

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Central do funcionário`*.
2. Em *`Central do funcionário`*, navegue até > **Perfil** > **Carreira** guia.
3. Selecione o widget Habilidades.
4. Selecione **Selecione minha especialidade de função** botão.

   Nota: Para atualizar a especialidade da função, selecione o lápis (ícone).

5. No pop-up Selecione sua especialidade de função, selecione seu nível de função.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O nível de função selecionado e a habilidade do nível de função são exibidos no widget Habilidades em Habilidades essenciais. Você pode mudar a proficiência das habilidades de acordo com seu nível de experiência. Para obter mais informações, consulte Atualize seu nível de proficiência de habilidade.

Tradução automática

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

Nota:

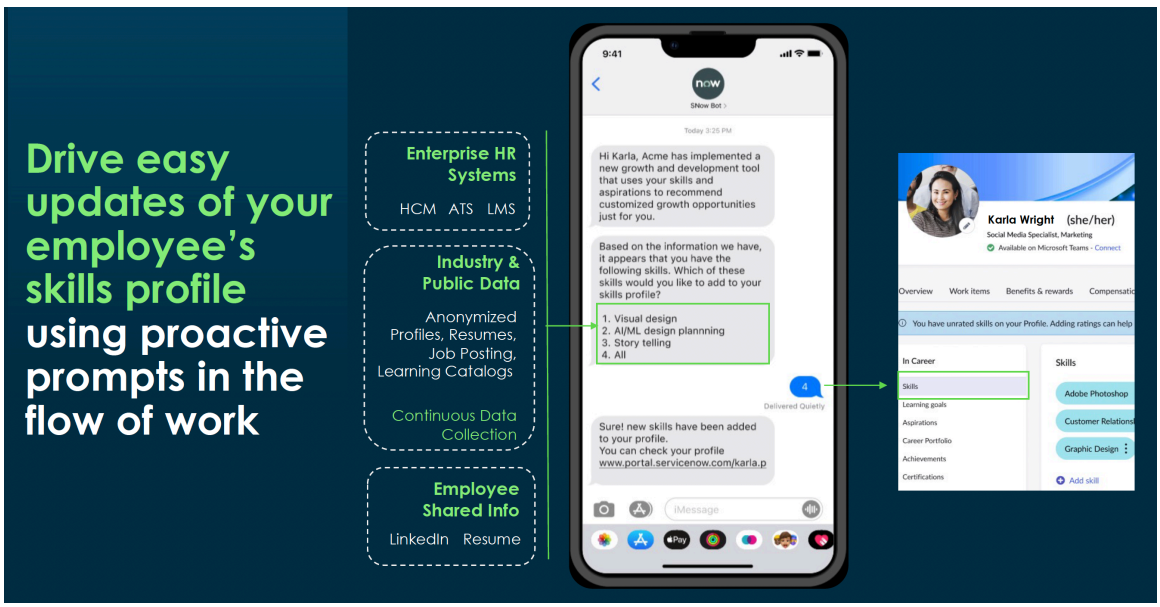
- Você não pode excluir uma especialidade de função, apenas adicioná-la ou alterá-la. Se você mudar a especialidade da função, as habilidades em seu perfil serão alteradas com base no nível de função selecionado. Se você tiver uma habilidade validada ou se tiver atualizado sua proficiência, essa habilidade será movida para a seção Habilidades adicionais. Se as habilidades não forem validadas ou se a proficiência não for alterada, essa habilidade será removida.
- Se você não vir sugestões para a especialidade da função, entre em contato com o administrador para configurar os dados de arquitetura do trabalho criando um perfil de função que corresponda à sua família de trabalho e habilidades. Para obter mais informações, consulte Adicionar um perfil de trabalho ao funcionário.

Resolva o desafio da adoção com Sugestões proativas

Com Sugestões proativas para Inteligência de habilidades seus gerentes e funcionários podem trazer proativamente informações acionáveis como prompts para o fluxo de trabalho.

Sugestões proativas para Inteligência de habilidades

Um dos maiores desafios que uma organização enfrenta é fazer com que seus funcionários atualizem seus perfis de habilidades. Com Sugestões proativas para Inteligência de habilidades, você pode resolver esse desafio facilmente porque pode usar os prompts em vários canais de engajamento, como Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoom E o serviço de envio de mensagens curtas (SMS).



No exemplo, o funcionário recebe um aviso para atualizar as sugestões que o Inteligência de habilidades aplicação detectada. O prompt enviado ao funcionário comunica claramente as informações. O funcionário só precisa selecionar um botão para adicionar as habilidades sugeridas ao seu perfil de habilidades.

Com esse recurso, os gerentes em sua organização não precisam acompanhar ou incentivar seus funcionários a agir no momento certo. As recomendações de habilidades podem ajudar seus funcionários a manter seus perfis de habilidades atualizados sem lembretes constantes de seus gerentes. Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para Inteligência de habilidades.

Tradução automática

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

Pré-propagação das habilidades do funcionário

. Inteligência de habilidades a aplicação pode detectar automaticamente lacunas de habilidades e solicitar que o funcionário adicione habilidades pré-propagadas ou necessárias aos seus perfis. Desta forma, o perfil do funcionário é sempre mantido atualizado.

Pré-propagação

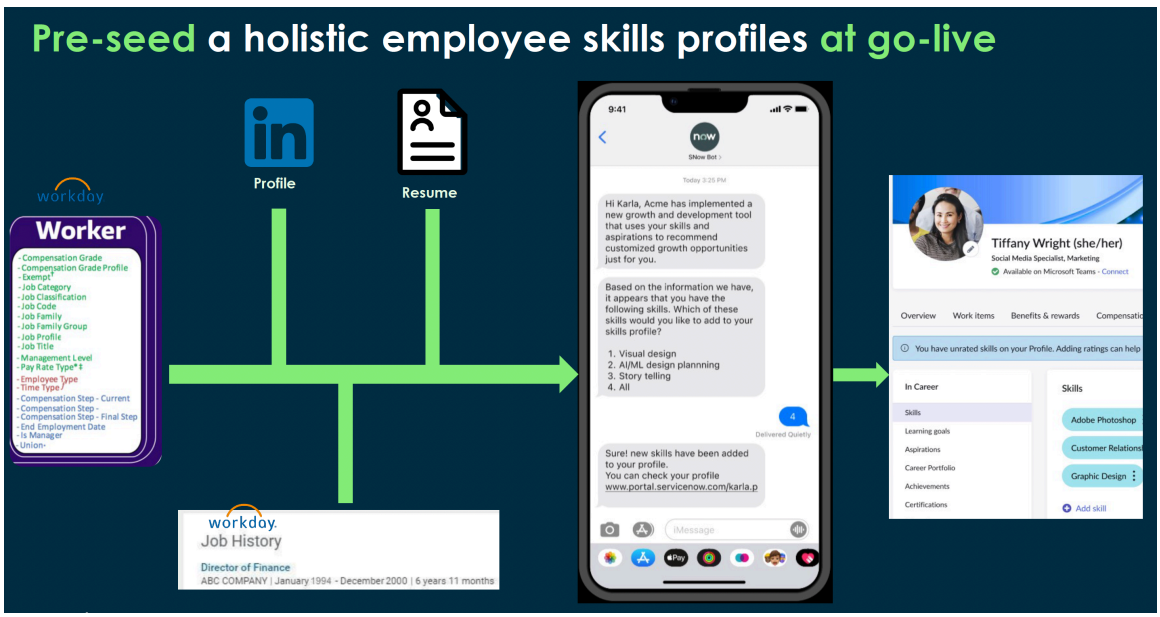
A pré-propagação se refere à inclusão automatizada de habilidades essenciais necessárias para uma função específica sem a necessidade de os funcionários listá-las manualmente. . Inteligência de habilidades A aplicação usa técnicas de processamento de linguagem natural (NLP) para extrair e categorizar essas habilidades de currículos ou perfis do LinkedIn. Essas habilidades necessárias são detectadas automaticamente pelo sistema e são notificadas ao funcionário quando ele é integrado com a ajuda de Sugestões proativas.

Como a pré-propagação funciona

A aplicação analisa constantemente perfis anônimos ou currículos com portais de trabalho selecionados. Extrai as habilidades e rastreia quais títulos as pessoas usam em seus currículos. O aplicativo também pode extrair mais informações para fornecer soluções personalizáveis que são exclusivas para seus requisitos.

A aplicação corresponde às informações fornecidas pelo funcionário na forma de currículos ou perfis do LinkedIn. Ao usar modelos de IA, a aplicação analisa essas informações e detecta que esse funcionário deve ter determinadas habilidades básicas que parecem estar ausentes em seu perfil. Este prompt com as habilidades pré-propagadas ajuda seus funcionários a atualizar suas habilidades.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário recebe um prompt com habilidades pré-propagadas.



No exemplo, o funcionário recebeu uma notificação baseada no que a aplicação sabe sobre esse funcionário. A aplicação percebe que há uma lacuna de habilidade em seu perfil e solicita que o funcionário adicione as informações necessárias ao perfil para remover a lacuna de habilidade.

Tradução automática

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

Sugestões proativas para Inteligência de habilidades

Recomende funções, habilidades e proficiências ausentes aos funcionários e obtenha aprovação dos gerentes em seu fluxo de trabalho usando Sugestões proativas.

Certifique-se de que os sinais estejam configurados e programados para entregar os avisos. Os prompts são exibidos em Portal do funcionário e. Virtual Agent.

Prompts para gerentes e funcionários

Avisos	Descrição
Aviso de seleção de função do funcionário para gerentes	Configuração de sinal para acionar solicitações para que os funcionários associem uma função primária ao perfil de funcionário.
Aviso de lembrete de atualização de habilidades para gerentes	Configuração de sinal para acionar o aviso para os gerentes de que seus funcionários não atualizaram suas habilidades por um longo tempo e lembrá-los de atualizá-las.
Prompt de seleção de função do funcionário para os funcionários	Configuração de sinal para acionar o prompt para que os funcionários associem habilidades à função primária em seu perfil.
Prompt de seleção de habilidades do funcionário para os funcionários	Configuração de sinal para acionar o prompt para que os funcionários adicionem habilidades apropriadas ao perfil.
Aviso de atualização de proficiência de habilidade para os funcionários	Configuração de sinal para acionar o prompt para que os funcionários atualizem a proficiência das habilidades em seu perfil.
Aviso de lembrete de atualização de habilidades para os funcionários	Configuração de sinal para acionar o prompt para que os funcionários adicionem novas habilidades ou atualizem proficiências para as habilidades existentes.
Revise o prompt do perfil de habilidades para os funcionários	Configuração de sinal para acionar o prompt para que o funcionário atualize seu perfil com base nas atividades recentes.

Configuração da Inteligência de habilidades

Como administrador, adicione habilidades e importe dados para tabelas de arquitetura de trabalho em seu ServiceNow instância a ser usada Inteligência de habilidades em sua organização.

Dependências do plug-in

- Gestão de habilidades (com.snc.skills_management)
- Cliente de base de serviços de dados (com.glide.data_services.base)
- Dados da biblioteca de habilidades para Gestão de habilidades (com.snc.skills_management.seed_data)

Dependências da aplicação

Perfil do funcionário (sn_employee) versão 8,0.2.

Tradução automática

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

Outros requisitos

- Para acessar prompts de vários canais, você deve ter Sugestões proativas(com.sn_pp) versão 2.0.0 instalada.
- Os perfis de funcionário devem existir. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Processo de configuração

O procedimento a seguir descreve as etapas a serem instaladas Inteligência de habilidades, carregue ou crie os dados necessários e comece a usar Inteligência de habilidades em sua organização.

Nota: Bem-sucedida Inteligência de habilidades a instalação requer Espaço da Inteligência de habilidades Plug-in, use a Configuração assistida para instalar e configurar o. Inteligência de habilidades em vez de um processo manual.

1. Instale o. Inteligência de habilidades plug-in [com.sn_skills_int].
2. Instale o plug-in Dados da Biblioteca de habilidades para Gestão de habilidades (com.snc.skills_management.seed_data).
3. (Opcional) Instale o. Sugestões proativas plug-in, que fornece acesso a prompts multicanais. Para obter mais informações, consulte Instalar Sugestões proativas.
4. Carregue dados de habilidades do setor do cliente. Para obter mais informações, consulte Carregue suas habilidades personalizadas em Inteligência de habilidades.
5. Carregue dados de arquitetura de trabalho. Para obter mais informações, consulte Sobre a arquitetura de trabalho.
6. (Opcional) Crie uma progressão de nível de trabalho de um nível de trabalho para um nível de trabalho mais alto para indicar o caminho de crescimento dos funcionários em sua organização. Para obter mais informações, consulte Criação de uma progressão de nível de trabalho.

   Nota: Embora esta etapa seja opcional, criar progressões no nível do trabalho permite que você obtenha sugestões baseadas em habilidades para a progressão na carreira do funcionário como parte do crescimento e desenvolvimento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Base para desenvolvimento de talentos.

7. (Opcional) Crie uma configuração que defina a proficiência automaticamente para habilidades em todos os níveis de função com base no tipo de nível de habilidade e no grupo de função. Para obter mais informações, consulte Defina o nível de proficiência do trabalho automaticamente.
8. (Opcional) Crie grupos de funções e níveis de função com base no tipo de funções em sua organização. Para obter mais informações, consulte Adição de grupos de funções e níveis de função para administração de habilidades.
9. Crie mapeamento no nível de função para títulos do setor. Para obter mais informações, consulte Mapeie títulos do setor para níveis de função.
10. Atribua um nível de função a um funcionário usando Sugestões proativas ou manualmente. Para obter mais informações, consulte Mapeie um nível de função para o perfil do funcionário.

Tradução automática

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

11. Atribua usuários a funções para permitir que eles executem tarefas no Inteligência de habilidades. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.
12. Forneça acesso ao widget Habilidades em que os funcionários podem exibir e editar habilidades em seu perfil em Portal do funcionário definindo o. `sn_skills_int.enable_skills`Propriedade do sistema como verdadeira.

Inteligência de habilidades configuração assistida

Instalar e configurar Inteligência de habilidades E Arquitetura de trabalho da empresa com confiança com instruções passo a passo usando a configuração assistida.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

As vantagens de usar a configuração assistida do Inteligência de habilidades:

- Uma interface única permite que você acesse em um só lugar todas as informações necessárias para a instalação, como carregamento de dados e criação de funções.
- Fornece orientação para planejar a implantação da aplicação e executar a configuração básica.
- As atividades de configuração são organizadas em categorias para um acesso mais eficiente.
- Permite que você acompanhe o andamento da implementação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > `Inteligência de habilidades` > **Configuração assistida**.
2. Na página de boas-vindas, selecione **Continuar** .
3. Leia a check-list e mantenha os arquivos à mão.
   - Prepare os dados da arquitetura de trabalho para a instalação.
   - Prepare a lista de habilidades personalizadas específicas para sua organização.
   - Prepare mapeamentos de funcionários com dados de arquitetura de trabalho da sua organização.
4. Selecione **Começar**.
5. Expanda qualquer categoria para exibir o status detalhado e as tarefas relacionadas.
   - Selecione **Iniciar** em cada categoria de configuração para iniciar a configuração.
   - Selecione **Marcar como concluído** depois de terminar uma categoria.
   - Selecione **Ignorar** para deixar de fora uma categoria.
   - Selecione **Voltar** para voltar à categoria anterior.

Inteligência de habilidades Configuração assistida

Categoria	Descrição
Inteligência de habilidades Integração	Saiba mais sobre os conceitos e o funcionamento do Inteligência de habilidades por meio da documentação do produto.

Tradução automática

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

Categoria	Descrição
	Tarefa relacionada - Documentação do produto.
Configurar plug-in(s) relevante(s)	Instale os plug-ins opcionais que aprimoram o. Inteligência de habilidades experiência. Tarefas relacionadas: ○ Espaço da Inteligência de habilidades plug-in. ○ Sugestões proativas plug-in.
Configurar funções de acesso	Atribua funções aos funcionários em sua organização para garantir o acesso apropriado em Inteligência de habilidades. Tarefa relacionada - Atribua funções de acesso aos usuários.
Gestão de habilidades	Carregue seus dados de habilidades em seu ServiceNow instância. Essas habilidades são a base para todas as atividades em seu Inteligência de habilidades aplicação. Tarefa relacionada - Integrar habilidades personalizadas. Para obter mais informações, consulte Carregue suas habilidades personalizadas em Inteligência de habilidades.
Arquitetura de trabalho da empresa	Carregue os dados de arquitetura de trabalho da sua empresa existentes, defina o caminho de crescimento usando progressões de nível de trabalho e atribua automaticamente a proficiência para cada habilidade nos níveis de função, fornecendo uma estrutura para os dados importados. Tarefas relacionadas: ○ Carregar arquitetura de trabalho da empresa. Para obter mais informações, consulte Carregue dados de arquitetura de trabalho em seu ServiceNow instância. ○ Criar progressões de nível de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criação de uma progressão de nível de trabalho. ○ Criar configurações de preenchimento automático de proficiência. Para obter mais informações, consulte Defina o nível de proficiência do trabalho automaticamente.
Carregamento e configuração de Perfil do funcionário	Carregue os dados do funcionário e configure as funções e os perfis necessários em sua organização para associar trabalhos aos funcionários com base em funções e habilidades. Esta categoria é crucial

Tradução automática

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

Categoria	Descrição
	para fazer a conexão de dados do funcionário e do trabalho. Tarefas relacionadas: ○ Carregar dados do funcionário - Carregar uma planilha do excel com dados do funcionário ou mapear manualmente o perfil do trabalho com o funcionário. Para obter mais informações, consulte Adicionar um perfil de trabalho ao funcionário. ○ Adicionar perfil do funcionário ○ Adicionar função do funcionário
Configurar propriedades do sistema	Vários controles Inteligência de habilidades recursos que usam essas propriedades do sistema. Tarefa relacionada - Habilitar Inteligência de habilidades Para crescimento e desenvolvimento do funcionário.

6. Selecione **Concluído** depois de concluir todas as tarefas em todas as categorias.

Instalar Inteligência de habilidades

Você pode instalar o. Inteligência de habilidadesaplicação (com.sn_skills_int se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Inteligência de habilidades lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Inteligência de habilidades:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Inteligência de habilidadesaplicação (com.sn_skills_int usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

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

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

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

6. Selecione **Instalar**.

Carregue suas habilidades personalizadas em Inteligência de habilidades

Carregue as habilidades específicas para sua organização ou práticas de gestão de capital humano em seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Para obter informações sobre o formato para adicionar e carregar as habilidades personalizadas em sua organização, consulte Dados de amostra de habilidades personalizadas .

Função necessária: Import_admin, sn_skills_int.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. Em **Tabela do conjunto de importação** campo, selecione **Tabela existente** .
3. Selecione a tabela Preparação de habilidades [sn_skills_int_skills_staging] na lista suspensa.

   Nota: Se nenhum valor for exibido na tabela para os tipos de nível e proficiências de uma habilidade, a habilidade será criada sem essas informações. Para obter mais informações, consulte Definição de tipo de nível de habilidade .

4. Em **Origem da importação** campo, selecione **Arquivo** .
5. Selecione a origem do arquivo CSV selecionando **Escolha Arquivo** .
6. Selecione **Enviar**.
7. Transforme os dados do formato da tabela de preparação para o formato da tabela de arquitetura de trabalho selecionando **Executar transformação** .
8. Selecione **Transformar**.

Resultado

As habilidades personalizadas são adicionadas às habilidades existentes na tabela Habilidades [cmn_skills].

Sobre a arquitetura de trabalho

Os dados de arquitetura de trabalho da empresa permitem otimizar o crescimento na carreira e o desenvolvimento dos funcionários, identificando habilidades necessárias, recomendadas e adicionais para as funções do funcionário.

Tradução automática

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

Avalie as habilidades do funcionário e sugira aprendizado para adquirir novas habilidades, promovendo a gestão de talentos por meio de Central de gerentes Ou por meio do perfil de habilidades em Portal do funcionário. Para obter mais informações, consulte Guia Carreira em Central do funcionário.

Prepare dados de arquitetura de trabalho da empresa a partir de qualquer plataforma de HCM (gestão de capital humano) no formato CSV e importe-os para o seu ServiceNow® instância. Após a transformação, os dados são transferidos para as tabelas relevantes, como Família de trabalho, Grupo de função e Perfis de trabalho. Para obter mais informações sobre o processo de transformação, consulte Carregue dados de arquitetura de trabalho em seu ServiceNow instância.

Nota: Você deve importar os dados de arquitetura de trabalho da sua empresa antes de poder integrar perfis de trabalho do funcionário em seu ServiceNow instância.

Na tabela Preparação da arquitetura de trabalho da empresa [sn_skills_int_company_job_arch_staging], os dados são preenchidos nas seguintes tabelas:

- Tabela Família de trabalhos [sn_skills_int_job_family]: Agrupa trabalhos semelhantes. Por exemplo, Engenharia de software, Desenvolvimento de aplicações, Finanças e compras, Recursos humanos, e assim por diante.
- Tabela Perfis de trabalho [sn_skills_int_job_profile]: Fornece um registro de informações sobre um trabalho que inclui um resumo e uma descrição. Por exemplo, Sr. Engenheiro de software, gerente de projetos e assim por diante.
- Tabela Níveis de trabalho [sn_skills_int_job_level]: O nível do perfil de trabalho. Por exemplo, IC1 e IC2.
- Tabela Grupos de funções [sn_skills_int_role_group]: Inclui funções com um conjunto semelhante de habilidades. Por exemplo, Front-end, Back-end, Full-stack e assim por diante.
- Tabela Níveis de função [sn_skills_int_role_level]: A designação da função em um grupo de funções, com o nome indicando seu nível (IC1, IC2). Engenheiro de software associado - Backend – IC1 – JavaScript L1.
- Tabela Habilidades do grupo de funções [sn_skills_int_role_group_skill]: O mapeamento de grupos de funções e suas habilidades.
- Tabela Habilidades no nível da função [sn_skills_int_role_level_skill]: O mapeamento do nível da função e das habilidades com o nível de proficiência do nível da função.

Para obter mais informações sobre as tabelas no Inteligência de habilidades aplicação, consulte Componentes instalados com Inteligência de habilidades.

Nota:

Você também pode adicionar dados específicos da sua organização a essas tabelas manualmente.

Depois que os dados forem importados, conecte os dados da arquitetura do trabalho ao perfil do funcionário. Você pode fazer isso de duas maneiras:

- Usando um trabalho agendado. Para obter mais informações, consulte Mapeie um nível de função para o perfil do funcionário.
- Adicionar um perfil de trabalho a um funcionário manualmente. Para obter mais informações, consulte Adicionar um perfil de trabalho ao funcionário.

Tradução automática

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

Carregue dados de arquitetura de trabalho em seu ServiceNow instância

Carregue os dados de arquitetura de trabalho da sua empresa existentes para criar uma arquitetura de carreira personalizada em seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: Import_admin, sn_skills_int.job_arch_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar dados**.
2. Em **Tabela do conjunto de importação** campo, selecione **Tabela existente** .
3. Selecione a tabela Preparação da arquitetura de trabalho da empresa [sn_skills_int_company_job_arch_staging] no menu suspenso.
4. Em **Origem da importação** campo, selecione **Arquivo** .
5. Selecione **Escolha Arquivo** E selecione o arquivo CSV de origem.
6. Selecione **Enviar**.
   Os dados são importados para a tabela de preparação da arquitetura de trabalho.
7. **Opcional:** Valide os dados importados.

   a. Selecione a lista relacionada de dados carregados.
   Os dados recém-importados na tabela de preparação são exibidos.

   b. Selecione **Valide o conjunto de importação mais recente** link relacionado.
   Um relatório é gerado com um gráfico de barras que mostra as informações sobre dados ausentes na tabela de preparação. Os possíveis erros são:
   - Código de trabalho e título de trabalho vazios
   - Grupo de funções e família de trabalhos vazios
   - Habilidade ausente
   - Habilidade inativa
   - Tipo de nível de habilidade ausente
   - Incompatibilidade de proficiência

   c. Selecione as barras no gráfico para ir para a tabela de preparação e agir em todos os dados ausentes.

8. Selecione **Executar transformação** Para transformar os dados da tabela de preparação para as tabelas de arquitetura de trabalho.
   O conjunto de importação selecionado é exibido.
9. Selecione **Transformar**.
   Após a transformação, a mensagem Transformação concluída é exibido. Os dados extraídos e transformados são carregados nas respectivas tabelas: Família de trabalho, Perfil de trabalho, Grupo de função e Nível de função.

Criação de uma progressão de nível de trabalho

Crie uma progressão de um nível de trabalho para outro para identificar o caminho de crescimento em sua organização.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin, sn_skills_int.job_arch_editor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquitetura de vaga** > **Famílias de cargos**.
2. Selecione **Progressão no nível do trabalho** .
3. Selecione **Novo**.
4. Defina o início e o fim da progressão no nível do trabalho.

> **Aviso:** Não crie mais de uma progressão vertical a partir do mesmo nível de trabalho inicial. Por exemplo, se existir uma progressão vertical de X a Y, uma progressão vertical de X a Z não será permitida. Da mesma forma, não crie mais de uma progressão vertical para o mesmo nível de trabalho de destino. Por exemplo, se existir uma progressão de X para Z, uma progressão de Y para Z não será permitida.

   a. Defina o início da progressão do nível de trabalho selecionando um nível de trabalho em **Do nível de trabalho** campo.
   b. Defina o fim da progressão do nível de trabalho selecionando um nível de trabalho em **Para o nível de trabalho** campo.

> **Nota:** Uma progressão de nível de trabalho para o mesmo nível também é possível, por exemplo, IC1 para IC1, em que ambos os IC1s pertencem a grupos de função diferentes.

5. Marque a direção da progressão no **Tipo** campo.
   - **Vertical** - A progressão de um funcionário está no mesmo grupo de função
   - **Lateral** - A progressão de um funcionário está no mesmo grupo de funções ou grupos de funções relacionados (sn_skills_int_related_role_group).
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um registro de progressão no nível de trabalho é criado.

Defina o nível de proficiência do trabalho automaticamente

Defina o nível de proficiência automaticamente para as habilidades em todos os trabalhos com base no tipo de nível de habilidade e no grupo de função.

Antes de Iniciar
A progressão no nível do trabalho deve ter sido definida. Para obter mais informações, consulte Criação de uma progressão de nível de trabalho.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

> **Nota:** Se nenhuma configuração for criada para o nível de proficiência, a configuração padrão será aplicada a todas as progressões.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquitetura de vaga** > **Grupos de funções**.
2. Selecione **Configuração de preenchimento automático de proficiência** .

Tradução automática

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

3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Preenchimento automático de proficiência, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de preenchimento automático de nível de proficiência.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Execute o trabalho agendado **Preenchimento automático de proficiência de habilidade no nível da função** preencher as proficiências automaticamente.

Adição de grupos de funções e níveis de função para administração de habilidades

Crie grupos de funções e níveis de função adicionais com base nas várias funções em sua organização e crie uma estrutura abrangente baseada em funções para acomodar várias funções de funcionários em sua organização.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar grupos de função e níveis de função importando-os por meio da importação de dados da arquitetura de trabalho. Para obter mais informações, consulte Carregue dados de arquitetura de trabalho em seu ServiceNow instância.

Este procedimento descreve como adicionar grupos de função e níveis de função às tabelas Grupos de função [sn_skills_int_role_group] e Níveis de função [sn_skills_int_role_level] manualmente após a importação dos dados da arquitetura do trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.job_arch_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquitetura de vaga** > **Grupos de funções**.
2. Crie um grupo de funções.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira um nome e uma descrição para o grupo de funções.
   c. Em **Família de cargos** selecione uma família de cargos relevante para o grupo de funções.
   d. **Opcional:** Indique que este grupo de funções é uma adição ao grupo de funções existente selecionando **É suplementar** .
   e. Selecione **Enviar**.
3. Crie novos níveis de função para o grupo de funções.
   a. Selecione o grupo de funções recém-criado.
   b. Selecione **Níveis de função** guia.
   c. Selecione **Novo**.
   d. Insira um título e uma descrição para o nível de função.
   e. . **Grupo de funções** o campo já está pré-selecionado com o grupo de funções recém-criado.

Tradução automática

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

Nota: Você também pode escolher um grupo de função diferente para o nível de função. Ao mudar o grupo de função do nível de função existente, as habilidades que pertencem ao grupo de função anterior serão removidas. No entanto, todas as habilidades adicionadas explicitamente ao nível de função serão mantidas.

f. **Opcional:** Selecione um **Perfil de trabalho** o nível de função deve pertencer a.

g. **Opcional:** Ative o nível de função selecionando **Ativo** .

h. Selecione **Enviar**.

4. Adicione habilidades aos grupos de função e aos níveis de função.

Nota:

- Se uma habilidade for marcada como obrigatória no nível do grupo de funções, a configuração será aplicada a essa habilidade em todos os níveis de função desse grupo de funções. Não é possível editar o campo no nível da função.
- A configuração de relevância de uma habilidade como Alta, Média ou Baixa no nível do grupo de funções também será aplicada a essa habilidade em todos os níveis de função desse grupo de funções. Não é possível mudar a relevância no nível da função.
- As habilidades nos grupos de função são anexadas automaticamente aos níveis de função.

O que Fazer Depois

Crie transições usando **Dos grupos de funções** e. **Para grupos de funções** listas relacionadas. Os grupos de funções relacionados têm conjuntos de habilidades semelhantes e podem ser usados para sugerir as próximas funções laterais possíveis para um funcionário em outros grupos de funções. Adicionar um grupo de funções à lista Para grupos de funções atualizará a lista De grupos de funções de outros grupos de funções.

Adicionar um perfil de trabalho ao funcionário

Adicionar um perfil de trabalho a um funcionário identifica a posição do funcionário na organização, identificando ainda mais as habilidades.

Antes de Iniciar

Se você quiser adicionar ou atualizar os detalhes do perfil de trabalho do funcionário manualmente, siga o procedimento.
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e tipo `sn_employee_position.LIST` na barra de pesquisa.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Perfil de trabalho do funcionário, preencha os campos.

Formulário de perfil de trabalho do funcionário

Campos	Descrição
Perfil do funcionário	O funcionário para vincular o perfil de trabalho.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
Perfil da vaga	O perfil de trabalho relevante para o funcionário selecionado.
Local	O local do funcionário.
Tipo de emprego	Se o funcionário é permanente ou tem um contrato.
Tipo de localização	Se o local for remoto ou flexível.
Primário	Indica se o perfil de trabalho é o perfil de trabalho primário do funcionário.
Descrição do trabalho	Descrição geral do trabalho que o funcionário deve executar.
Data de início	A data de início deste trabalho para o funcionário.
Data de término	A data de término deste trabalho para o funcionário.
Família da vaga	A categoria do trabalho ao qual o funcionário pertence. **Nota:** Se você não vir este campo, adicione-o ao formulário configurando o layout do formulário.
Origem	A origem dos perfis de trabalho.

Nota: Os funcionários podem ver sugestões ao selecionar sua especialidade de função na guia Carreira no ESC portal somente quando os seguintes requisitos são atendidos.

- O campo primário deve ser verificado.
- O campo Família de cargos deve conter um valor.
- o trabalho selecionado é o trabalho atual do funcionário.

4. Selecione **Enviar**.

Mapeie um nível de função para o perfil do funcionário

Mapear um nível de função para o funcionário é uma etapa crítica que vincula os dados da arquitetura do trabalho aos dados do funcionário em sua organização, o que permite rastrear as habilidades do funcionário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O método padrão para atribuir um nível de função é criar um Sugestões proativas configuração que é acionada quando as tabelas de arquitetura de trabalho são carregadas e verifica se os funcionários têm um ou mais níveis de função relevantes com base em perfis de funcionário e perfis de trabalho.

- Se um funcionário tiver mais de um nível de função, um aviso com uma lista de funções relevantes será enviado ao funcionário. O funcionário seleciona os níveis de função adequados na lista que são adicionados ao perfil do funcionário.
- Se um funcionário tiver uma única função relevante, um trabalho agendado acionado em intervalos definidos que verifica se há funcionários que não têm uma função primária atribuída anexará automaticamente a função primária ao perfil do funcionário.

Este procedimento descreve como executar este trabalho agendado sob demanda.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. PESQUISE e selecione `Attach unique role levels to employees` trabalho agendado.
3. Selecione **Executar agora** botão para executar o trabalho.

Resultado
A função primária de funcionários com um único nível de função é atualizada automaticamente em seus perfis.

Mapeie títulos do setor para níveis de função

Crie uma conexão entre cargos comuns em seu setor com os níveis de função em sua organização para fornecer recomendações de habilidades relevantes no nível de grupos de funções.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os níveis de função dos funcionários devem ter sido importados para a tabela Nível de função [sn_skills_int_role_level] ou adicionados manualmente. Para obter mais informações sobre o processo de importação, consulte Carregue dados de arquitetura de trabalho em seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. PESQUISE e selecione **Classificação de título de treinamento** trabalho agendado.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.
4. Ativar a solução de classificação de título da arquitetura de trabalho.
   a. Navegue até **Todos** e insira `ml_solution.list` no navegador de filtros.
   b. Na lista suspensa do **Pesquisa**
5. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
6. PESQUISE e selecione **Prever classificação de título** trabalho agendado.
7. Selecione **Executar agora**.

Resultado
O mapeamento é criado na tabela Título do setor M2M de nível de função [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title]. No máximo um título do setor é obtido para cada nível de função.

Adicionando uma habilidade em Inteligência de habilidades

Adicione as habilidades necessárias em sua organização identificando as habilidades que você tem atualmente e que pode precisar. Essas habilidades podem ser associadas a pessoas e funções para proporcionar crescimento do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou skills_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Inteligência de habilidades* > **Habilidades**.
2. Selecione **Novo**.
3. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.
4. Em **Tipo de nível** selecione um tipo de nível de habilidade apropriado.

   Os tipos de nível disponíveis são:

   - Genérico
   - Comportamental
   - Experiência
   - Idioma
   - Técnico

   Nota: O tipo de nível genérico está disponível por padrão. Para os tipos de nível restantes, você deve selecionar a opção para instalar os dados de demonstração de habilidades.

   Para obter mais informações sobre como definir um tipo de nível de habilidade, consulte Definição de tipo de nível de habilidade .
5. Ative a habilidade selecionando **Ativo** caixa de seleção.
   O campo de origem indica se as habilidades são gerenciadas Inteligência de habilidades ou pelo administrador.
6. Clique em **Enviar**.

Adicione a guia Carreira e habilite o widget Habilidades no Perfil do funcionário

Adicione **Carreira** E habilite o widget Habilidades na guia Carreira para carregar seu currículo/perfil do LinkedIn e trabalhar com dados relacionados a habilidades em seu Perfil do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.admin, sn_skills_int.emp

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Perfil do funcionário* > **Definições do funcionário**.

   a. Selecione a definição do funcionário sys_user.

   Nota: Se você não vir uma definição de funcionário, crie uma selecionando **Novo** e salvando.

   b. Selecione **Gerar perfis de funcionário** .
2. Navegar até **Tudo** > *Perfil do funcionário* > **Configuração**.

   a. Selecione **Aceite** para escolher perfis de funcionário.
3. Para habilitar o widget Habilidades no **Carreira** , navegue até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as propriedades**.

Tradução automática

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

a. PESQUISE a coluna Nome com `*habilidade` .

b. Selecione a propriedade sn_skills_int.enable_skills.

c. Defina o campo Valor como **Verdadeiro** .

Nota: Certifique-se de que você tenha as funções de leitura e gravação apropriadas, conforme exibido na propriedade.

Resultado

A guia Carreira e o widget Habilidades são adicionados ao seu perfil no Central do funcionário.

Use uma guia personalizada para a guia Carreira em Inteligência de habilidades

Use uma guia personalizada como uma substituição para **Carreira** tab em Perfil do funcionário Atualizando o ID da guia para que os funcionários sejam redirecionados para esta guia personalizada.

Antes de Iniciar

Crie uma guia personalizada para exibir conteúdo relacionado a habilidades no perfil do funcionário. Para obter mais informações sobre como criar uma guia, consulte Gerencie guias de perfil e visibilidade em Perfil do funcionário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse o sys_id da guia personalizada.

a. Navegar até **Tudo** > *`Perfil do funcionário`* > **Guias de perfil**.

b. Selecione a guia que você deseja usar em vez de **Carreira** guia.

c. Selecione o ícone Ações adicionais ( ) e selecione **Copiar sys_id** .

2. Acesse a propriedade do sistema sn_skills_int-tab_id.

a. Selecione **"Tudo"**.

b. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

c. Pesquisar `*habilidade` em **Nome** campo.

d. Selecione sn_skills_int.tab_id.

e. Em **Valor** substitua o valor existente pelo sys_id da guia personalizada.

f. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O funcionário será direcionado para a guia Personalizada para exibir e modificar as habilidades em *`Perfil do funcionário`*.

Como usar o Inteligência de habilidades

Usando o. Inteligência de habilidades sua organização pode identificar as habilidades de que um funcionário precisa, determinar as lacunas de habilidade em uma função e recomendar as oportunidades de aprendizado que o funcionário pode fazer para preencher essas lacunas.

Os funcionários podem usar o perfil de habilidades para adicionar, excluir e atualizar habilidades. Para obter mais informações sobre perfis de habilidades, consulte Guia Carreira em Central do funcionário.

Tradução automática

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

Importe habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn

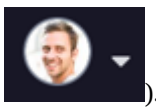
Importe as habilidades que residem em seu currículo ou perfil do LinkedIn e adicione-as ao seu Perfil do funcionário em *Central do funcionário*para que você tenha todas as suas habilidades em um só lugar e se concentre no desenvolvimento de sua carreira na organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.emp

Nota: Este recurso só está disponível para clientes com uma licença Pro-plus.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário Página inicial, selecione o menu suspenso Opções do usuário ().
3. Selecione **Perfil** .
4. Selecione **Carreira** guia.
5. Selecione **Carregue currículo ou perfil do LinkedIn** botão.
6. Selecione **Procurar arquivos** para selecionar o arquivo em sua máquina local.
   Os formatos de arquivo compatíveis são:
   - .pdf
   - .text
   - .docx
   - .Zip (para LinkedIn)
7. Selecione **Abrir**.
   Todas as habilidades obtidas do seu currículo ou perfil do LinkedIn são exibidas.
8. Desmarque as habilidades que você não deseja adicionar ao Perfil do funcionário.
9. **Opcional:** Selecione o nível de proficiência das habilidades arrastando o controle deslizante horizontal na habilidade.
10. Selecione **Adicione ao seu perfil** .

Resultado

As habilidades são adicionadas à seção Habilidades adicionais no widget Habilidades.

Adicione habilidades como parte da sua jornada de integração

Carregue seu currículo ou perfil do LinkedIn como parte de sua jornada de integração e adicione habilidades deles ao seu perfil no *Central do funcionário*para que você possa se concentrar no crescimento e no desenvolvimento de carreira na organização.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você pode carregar seu currículo ou perfil do LinkedIn depois que seu perfil de funcionário for criado em *Central do funcionário*. Para obter mais informações, consulte Importe habilidades do seu currículo ou perfil do LinkedIn.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Para habilitar habilidades de gravação ao ingressar na organização, um item de atividade **Carregue arquivos de currículo/LinkedIn para adicionar habilidades ao perfil** É criado como parte do conjunto de atividades da Semana 1 da sua jornada de integração. Verifique o item de atividade e siga o procedimento para adicionar habilidades. Se você não vir o item de atividade, entre em contato com o administrador do sistema.

Função necessária: sn_skills_int.emp

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > *Central do funcionário*.
2. Na página inicial da Central do funcionário, selecione **Minhas tarefas** .
3. Selecione **Carregue arquivos de currículo/LinkedIn para adicionar habilidades ao perfil** tarefa.
4. Selecione **Clique aqui** para carregar o arquivo.
   Uma nova página é aberta no *Central do funcionário*para procurar arquivos.
5. Selecione **Procure o arquivo** para selecionar o arquivo em sua máquina local.
6. Selecione **Abrir**.
   Todas as habilidades obtidas do seu currículo ou perfil do LinkedIn são exibidas.
7. Selecione as habilidades que você deseja adicionar ao seu perfil em *Central do funcionário*.
8. Selecione o Nível de proficiência para as habilidades selecionadas.
9. Selecione **Adicionar habilidades ao perfil** .
   Uma mensagem de confirmação é exibida depois que as habilidades são adicionadas com sucesso.
10. **Opcional:** Selecione **Perfil de exibição** para verificar se as habilidades foram adicionadas.

Atualize seu nível de proficiência de habilidade

Atualize e rastreie seu nível de proficiência para cada habilidade que você listar em seu perfil de habilidades usando Inteligência de habilidades aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.emp

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central do funcionário*.
2. Em *Central do funcionário*, navegue até **Perfil** > **Carreira** guia.
3. Selecione o widget Habilidades.
4. Na cápsula Habilidades, selecione o ícone de menu ⋮.
5. Selecione **Mude a proficiência da habilidade** .
6. Mova o controle deslizante horizontal para ajustar seu nível de proficiência de habilidade.
   Mover o controle deslizante para o lado direito aumenta o nível de proficiência e movê-lo para o lado esquerdo diminui o nível de proficiência.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Seu nível de proficiência de habilidade foi atualizado com sucesso no seu perfil de habilidades.

Tradução automática

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

Adicione habilidades usando o recomendador de habilidades

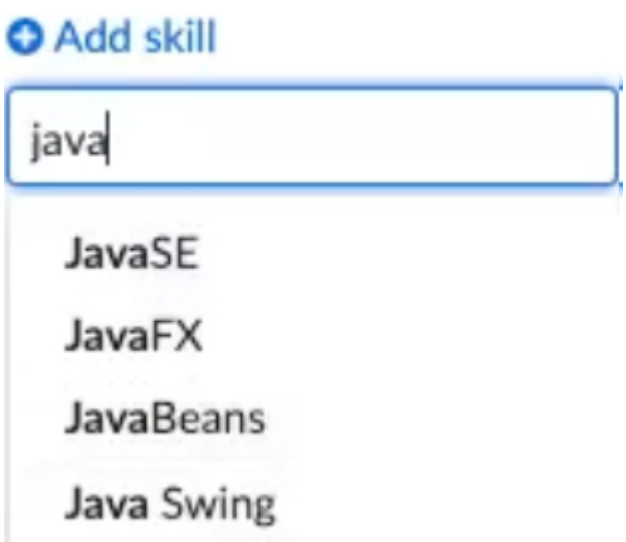
PESQUISE as habilidades que você está interessado em desenvolver ou melhorar e adicione-as ao seu perfil de habilidades usando o recomendador de habilidades em Inteligência de habilidades aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao adicionar habilidades ao seu perfil, você pode rastrear todos esses detalhes em um só lugar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, navegue até **Perfil** > **Carreira**.
3. No widget Habilidades, selecione **Adicionar habilidade** botão.
4. Na barra de pesquisa, pesquise o nome da habilidade que você deseja adicionar, conforme mostrado no exemplo a seguir.
   Os resultados da pesquisa são classificados em ordem alfabética, com os principais resultados exibidos primeiro.



Nota: Se você não vir as recomendações de habilidade, isso indica que Pesquisa com IA a configuração está quebrada. Limpe o cache da instância inserindo `server_url/cache.do` em seu navegador. Se o problema persistir, entre em contato com o administrador do sistema.

5. Na lista de recomendações, selecione a habilidade que você deseja adicionar ao seu perfil.

Resultado
A habilidade é adicionada à seção Habilidades adicionais.

Exclua habilidades do perfil de habilidades

Os funcionários podem excluir habilidades da seção Habilidades adicionais em seu perfil de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skills_int.emp

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em **Central do funcionário** , navegue até **Perfil** > **Carreira**.
3. No widget Habilidades, selecione o ícone de menu que está na cápsula de habilidades e selecione **Excluir habilidade** .

   Nota: Depois que uma habilidade é validada, o funcionário não pode excluir a habilidade da seção Habilidades adicionais do perfil de habilidades.

4. Selecione **Sim, excluir habilidade** para excluir a habilidade.

Valide habilidades em Central de gerentes

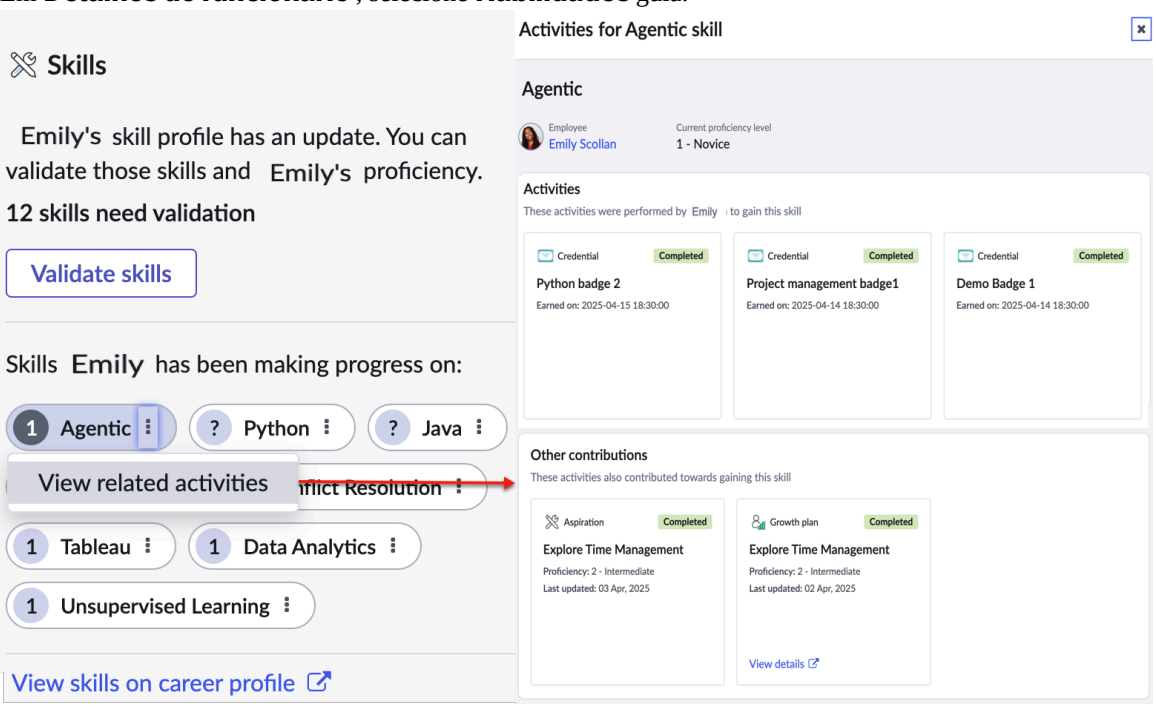
Confirme as habilidades que seu funcionário afirma ter revisando e validando-as em Central de gerentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skills_int.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário página inicial, navegue até **Sua equipe** > **Central de gerentes** > **Conversas**.
3. Abra a conversa programada com seu funcionário.
4. Em **Detalhes do funcionário** , selecione **Habilidades** guia.



5. Selecione **Validar habilidades** e selecione as habilidades que você deseja validar.
   A janela Habilidades validadas exibe os tipos de habilidade, como as habilidades necessárias e todas as outras habilidades adicionadas, que o funcionário tem.

Tradução automática

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

6. Antes de validá-la, selecione qualquer habilidade para revisar as atividades relacionadas à habilidade na qual seu funcionário fez progresso.
7. Selecione **Validar habilidades selecionadas** .

Resultado

As habilidades validadas são marcadas com uma marca de seleção verde no perfil de habilidades do funcionário, indicando que você validou as habilidades do seu funcionário. Para obter mais informações, consulte Guia Carreira em Central do funcionário.

Referência do Inteligência de habilidades

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as propriedades e tabelas.

Componentes instalados com Inteligência de habilidades

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Inteligência de habilidades aplicação, incluindo funções de usuário e tabelas.

Inteligência de habilidades funções

Funções no Inteligência de habilidades

Nome da função	Operações	Funções
Gerente da Inteligência de habilidades	Pode exibir e validar as habilidades de um funcionário.	sn_skills_int.manager
Administrador da Inteligência de habilidades	Pode definir as configurações do sistema com acesso completo a todos os recursos e funcionalidades relacionados ao funcionário.	sn_skills_int.admin
Inteligência de habilidades funcionário	Exiba e atualize o perfil de habilidades.	sn_skills_int.emp
Inteligência de habilidades leitor	Leia Inteligência de habilidades registros.	sn_skills_int.reader
Inteligência de habilidades Editor de arquitetura de trabalho	Exiba e atualize a arquitetura do trabalho e os status necessários.	sn_skills_int.job_arch_editor
Inteligência de habilidades Administrador de arquitetura de trabalho	Exiba, crie, atualize, remova e configure a arquitetura de trabalho.	sn_skills_int.job_arch_admin

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

- Para obter informações sobre como atribuir uma função a outra função, consulte Adicione uma função a uma função existente .
- Para obter informações sobre como atribuir uma função a um grupo, consulte Atribua uma função a um grupo .
- Para obter informações sobre como atribuir uma função a um usuário, consulte Atribua uma função a um usuário .

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabelas no Inteligência de habilidades

Tabela	Descrição
cmn_skills	Armazena os dados relacionados a habilidades.
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	Armazena o relacionamento entre perfis de trabalho e famílias de trabalho.
sn_skills_int_job_family	Armazena a família de trabalhos que classifica amplamente os trabalhos com base em requisitos semelhantes.
sn_skills_int_company_job_arch_staging	Armazena os dados de preparação da arquitetura de trabalho.
sn_skills_int_job_profile	Armazena os perfis de trabalho relacionados aos trabalhos em sua organização.
sn_skills_int_job_level	Armazena os níveis de trabalho em sua organização.
sn_skills_int_job_level_to_level_config	Armazena a progressão entre os níveis de trabalho.
sn_skills_int_related_role_group	Armazena os dados de grupos de funções relacionados entre si.
sn_skills_int_role_group	Armazena os grupos de funções que classificam as funções em sua organização.
sn_skills_int_role_group_skill	Armazena os dados de habilidades nos grupos de função.
sn_skills_int_role_level	Armazena os dados de nível de função em sua organização.
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	Armazena os dados relacionados aos títulos do setor importados para seu ServiceNow instância.
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	Armazena o relacionamento de como um funcionário mapeia para um nível de função e se é uma função primária.
sn_skills_int_role_level_skill	Armazena habilidades no nível da função.
sn_skills_int_proficiency_autofill_config	Armazena a configuração do preenchimento automático de proficiência. Para obter mais informações, consulte Defina o nível de proficiência do trabalho automaticamente.
sn_skills_int_extracted_skill	Armazena habilidades extraídas de um carregamento de currículo.
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	Armazena as previsões de habilidade de correspondência/duplicada das habilidades personalizadas importadas.
sn_skills_int_skill_onboarding	Armazena as habilidades personalizadas importadas.
sn_skills_int_skill_validation	Armazena as informações de validação das habilidades do usuário.
sn_skills_int_user_managed_skill	Armazena as habilidades do usuário adicionadas ao perfil de habilidades.

Tradução automática

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

Tabelas no Inteligência de habilidades

Tabela	Descrição
sn_skills_int_dynamic_skill	Armazena as novas habilidades solicitadas das origens dinâmicas (atualmente, somente do Credly).
sn_skills_int_dynamic_skill_requestor	Armazena as informações do solicitante para as habilidades dinâmicas adicionadas.

Contratando Core

O Contracting Core fornece um repositório onde você pode armazenar informações que criou ou recebeu de qualquer plataforma de aquisição de talentos de terceiros para seus requisitos de contratação.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
sn_ta_hiring_core_applicant_certification	Tabela de certificação de candidato.
sn_ta_hiring_core_applicant_education	Tabela de educação do candidato.
sn_ta_hiring_core_applicant_work_exp	Tabela de experiência de trabalho do candidato.
sn_ta_hiring_core_extracted_skills	Tabela Habilidades extraídas.
sn_ta_hiring_core_interview_attendee	Tabela de participantes da entrevista.
sn_ta_hiring_core_interview_slot	Tabela de slot de entrevista.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Tabela Candidato ao trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_application	Tabela de candidatura de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_board	Tabela do quadro de trabalhos.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Tabela da equipe de contratação de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_interview	Tabela de entrevista de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_posting	Tabela de publicação de trabalho.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Tabela de requisição de trabalho.
sn_ta_hiring_core_profile_link	Tabela de link de perfil.
sn_ta_hiring_core_recruitment_task	Tabela de tarefas de recrutamento.

Nota: Você pode usar as tabelas de registro de acordo com sua necessidade.

Formulário de configuração de preenchimento automático de nível de proficiência

Formulário para criar uma configuração para preencher automaticamente a proficiência de uma habilidade.

Formulário de preenchimento automático de nível de proficiência

Campo	Descrição
Tipo de nível de habilidade	O tipo de nível de habilidade aplicável para a configuração.
Grupo de funções	O grupo de função aplicável para a configuração.

Tradução automática

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

Formulário de preenchimento automático de nível de proficiência

Campo	Descrição
	Nota: A configuração é aplicada somente ao grupo de funções selecionado. Para indicar uma configuração global que é aplicada a todos os grupos de função, deixe o campo em branco.
Nível da vaga inicial	O nível de trabalho inicial da configuração.
Proficiência inicial	O nível inicial de proficiência para o nível de trabalho inicial.
Ativo	Opção para marcar a configuração como ativa.
Ordem	A ordem na qual a configuração será aplicada. Por exemplo, uma ordem de 100 é aplicada primeiro e uma ordem de 200 é aplicada em seguida.
Progressão	A progressão de um nível para outro. As opções são: • Nenhum - Nenhuma progressão é aplicada. • Crescente - Ordem crescente de progressão. • Decrescente - Ordem decrescente de progressão. • Fixo - Ordem fixa de progressão.
Tipo de progressão	O tipo de progressão com base na opção selecionada em **Progressão** campo. As opções são: • Etapa - A progressão aumenta ou diminui uma etapa de cada vez nos níveis de trabalho. • Propagação - A progressão é distribuída uniformemente nos níveis de trabalho.

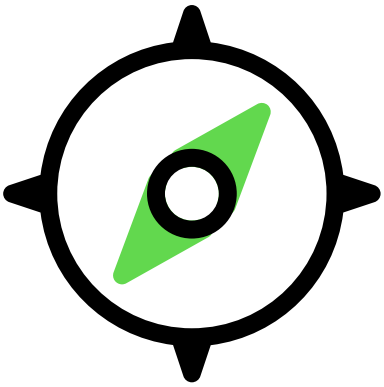
Conversas sobre carreira

Oferece suporte a um processo ponta a ponta para que indivíduos e gestores para criem e gerenciam conversas de crescimento de carreira.

Tradução automática

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

Explorar



Aprenda agora Conversas sobre carreira ajude gerentes e funcionários a terem conversas importantes.

Instalar e configurar



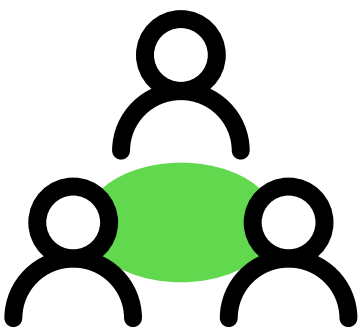
ServiceNow os administradores instalam e configuram o. Conversas sobre carreira aplicativo e recursos relacionados.

Administrar



Os administradores mantêm o. Conversas sobre carreira app e recursos relacionados ao longo do tempo conforme a organização cresce e evolui.

Uso



Em Central do funcionário gerentes e funcionários usam o. Conversas sobre carreira app para ter conversas sobre crescimento e desenvolvimento de carreira.

Referência



Informações de referência para Conversas sobre carreira.

Tradução automática

Explorar Conversas sobre carreira aplicação

. Conversas sobre carreira o app fornece aos funcionários e gerentes a capacidade de criar e rastrear conversas entre gerentes e funcionários.

Conversas sobre carreiraé uma aplicação estreitamente integrada com Base para desenvolvimento de talentos. Ele é usado para gerenciar conversas entre funcionários e gerente. Ele também interage com Base para desenvolvimento de talentos aplicação fornecer uma solução completa de crescimento e desenvolvimento de carreira.

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

Descubra e obtenha apps na Store

Vá para ServiceNow Store para descobrir os novos aplicativos, soluções e integrações que você pode obter.

Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Conversas sobre carreira

. Conversas sobre carreira a aplicação oferece suporte ao diálogo entre subordinados e seus líderes. Este aplicativo permite que seus funcionários se envolvam em conversas significativas que estão focadas no crescimento e desenvolvimento do funcionário.

. Conversas sobre carreira o app está instalado, você pode usá-lo para criar e rastrear conversas do Central do funcionário. O crescimento e o desenvolvimento de um funcionário são produzidos substancialmente pelas conversas realizadas nas discussões individuais com seus gerentes. Essas conversas são imperativas na construção de relacionamentos fortes no local de trabalho. A eficácia é otimizada quando o diálogo gira em torno das aspirações e planos de crescimento do funcionário. . Conversas sobre carreira a aplicação facilita a administração de conversas individuais entre líderes e seus subordinados. Simultaneamente, melhora a eficácia da comunicação, permitindo que você estabeleça os tópicos de discussão.

Benefícios do Conversas sobre carreira aplicação

. Conversas sobre carreira o app fornece os seguintes benefícios para seus funcionários, gerentes e organização:

Funcionários e gerentes

- Permite que funcionários e gerentes iniciem conversas únicas ou recorrentes entre si para discutir o crescimento e o desenvolvimento do funcionário em sua organização.
- Adicione pontos de discussão sugeridos ou personalizados para que os funcionários e gerentes possam indicar tópicos pertinentes de discussão associados aos planos e aspirações de crescimento do funcionário. Os pontos de discussão podem ser sobre aspirações ou planos de crescimento que os funcionários compartilham com seus gerentes.
- Crie itens de ação para especificar tarefas discretas que devem ser realizadas pelo funcionário ou gerente para oferecer suporte aos subordinados com seus objetivos e aspirações.
- Componha anotações ocultas para cada conversa que um funcionário e um gerente têm um com o outro.

Organização

- Promove um ambiente que promove e aumenta a mobilidade interna.
- Diminui o atrito relacionado à insatisfação do funcionário.
- Aumenta a economia de custos por meio da retenção de funcionários.

Integração com o Microsoft Outlook

. Conversas sobre carreira o app fornece uma integração com Microsoft ® Outlook ®para que você possa programar conversas com seus funcionários ou gerentes do Central do funcionário.

Tradução automática

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

Esta integração permite que você exiba o calendário de seus funcionários ou gerentes conforme ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa programar reuniões com eficácia para cada conversa durante o processo de criação da conversa. A integração com o Microsoft Outlook permite que seus funcionários e gerentes programem reuniões usando uma única interface, desenvolvendo um processo contínuo para criar conversas. Este processo simplificado simplifica as etapas para criar e programar uma conversa, o que ajuda a promover a adoção do Conversas sobre carreira em sua organização.

Tipos de conversa

. Conversas sobre carreira o app oferece suporte a três tipos de conversas que você pode usar para facilitar discussões entre subordinados e seus líderes. Para acomodar o diálogo para os relacionamentos dinâmicos que existem em uma organização, esta aplicação oferece suporte aos seguintes tipos de conversa:

Valores de campo de tipo de conversa no formulário Série de discussão

Tipo de conversa	Descrição
Conversas sobre crescimento	Uma conversa única ou recorrente para discutir o crescimento e o desenvolvimento de um funcionário em sua organização. Este tipo de conversa se destina ao relacionamento funcionário-gerente.
Check-ins do plano de crescimento	Uma conversa de check-in única para discutir um plano de crescimento para o avanço na carreira que um funcionário compartilha com seu gerente. Este tipo de conversa se destina ao relacionamento funcionário-gerente.
Conversas de mentoria	Uma conversa única para discutir tópicos dos quais o orientando pode se beneficiar mais e para fornecer aconselhamento sobre o desenvolvimento de carreira. Este tipo de conversa se destina ao relacionamento mentorado-mentor.

Componentes do Conversas sobre carreira aplicação

Dependendo da sua função em sua organização, o Conversas sobre carreira O app exibe os widgets a seguir quando você acessa a página inicial de conversas do Central do funcionário portal:

Funções e widgets correspondentes na página inicial Conversas

Função	Widget
Funcionário	Suas conversas
Gerente	• Conversa da sua equipe • Em breve **Dica:** Este widget reflete conversas definidas para transparecer em uma semana a partir da data do sistema.

Tradução automática

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

Depois que uma conversa é criada entre um funcionário e um gerente, o. Conversas sobre carreira o app exibe a página da agenda. Esta página contém os seguintes componentes que você pode usar para aprimorar sua conversa:

Sua seção de agenda

Esta seção contém quatro widgets que você pode usar para administrar, facilitar e navegar em sua conversa. A seção Sua agenda contém os seguintes widgets:

- Pontos de discussão sugeridos
- Pontos de discussão
- Itens de ação
- As suas notas

Painel lateral contextual

Este painel lateral reflete o nome e o cargo do funcionário em sua organização. O painel lateral contextual também contém uma lista de detalhes específicos do funcionário ao qual a conversa pertence. Uma descrição para cada detalhe do funcionário aparece em um acordeão. Quando você expande um acordeão, mais informações sobre os detalhes correspondentes do funcionário são exibidas. O painel lateral contextual fornece os seguintes acordeons para cada funcionário com quem você cria uma conversa:

- Aspirações
- Planos de crescimento
- Feedback
- Habilidades
- Objetivos

O nome do painel lateral contextual muda dependendo se um gerente ou funcionário acessou a conversa. . Conversas sobre carreira o app exibe os seguintes nomes para o painel lateral contextual, dependendo da sua função em sua organização:

Funções e nomes correspondentes para o painel lateral contextual

Função	Nome do painel lateral contextual
Funcionário	Seus detalhes
Gerente	Detalhes do funcionário

O painel lateral contextual não aparece quando a conversa correspondente é definida como uma conversa de mentoria.

Tópicos relacionados

Crie uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Programe uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Atualize uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Programe uma conversa de check-in do plano de crescimento

Programe uma conversa de mentoria em Conversas sobre carreira

Tradução automática

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

Instalar e configurar Conversas sobre carreira

Instale e configure os recursos e os componentes do Conversas sobre carreira aplicação.

Adicionar e gerenciar pontos de discussão

. Conversas sobre carreira administrador, você pode adicionar ou atualizar pontos de discussão que são usados pelos gerentes para ajudar a criar uma conversa com um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_egd_act.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversas sobre carreira** > **Ponto de discussão sugerido**.
2. Selecione **Novo**.
3. Conclua **Novo registro de Ponto de discussão sugerido** formulário.
4. Selecione **Enviar**.

Adicionar conversas

Como um Conversas sobre carreira administrador você pode adicionar ou gerenciar conversas atribuídas a funcionários em nome dos gerentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_egd_act.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversas sobre carreira** > **Conversas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário Série de discussões.
4. Selecione **Enviar**.

Configure o fechamento automático de conversas anteriores

Use uma propriedade do sistema para definir se um trabalho em lote pode fechar automaticamente conversas que ocorreram.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_egd_act.admin]

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** e enter `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Em **Pesquisa** Campo que aparece abaixo da coluna Nome, insira `egd` .
   Uma lista de propriedades do sistema associadas ao Desenvolvimento de talentosé exibido um pacote de aplicações.
3. Selecione a propriedade *`sn_egd_act.automatic_close`*.
4. Use **Valor** campo para especificar a opção que habilita ou desabilita um trabalho em lote para fechar automaticamente conversas anteriores.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Verdadeiro(a)	O trabalho fechará conversas anteriores.
Falso(a)	O trabalho não fechará conversas anteriores.

5. Selecione **Atualizar**.

Defina as propriedades do sistema para integração com o Microsoft Outlook

Use as propriedades do sistema para habilitar a integração entre Conversas sobre carreira e. Microsoft ® Outlook ®para que você possa criar e programar simultaneamente conversas com o. Conversas sobre carreira aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_egd_act.admin]

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** menu , e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Em **Pesquisa** Campo que aparece abaixo da coluna Aplicação, insira `Conversas de carreira` .
   Uma lista de propriedades do sistema associadas ao Conversas sobre carreira o app é exibido.
3. Selecione as seguintes propriedades do sistema e defina os valores correspondentes.

Propriedade do sistema	Valor
sn_egd_act.calendar_provider_option	Exchange Online
sn_egd_act.ex_online_notification_url	URL de notificação do Microsoft Exchange Online para lidar com notificações
sn_egd_act.ex_online_service_account_id	Conta de serviço do Outlook usada para gerenciar eventos de calendário
sn_egd_act.portal_sufixo	esc

Importante: Selecione **Atualização** para salvar os valores definidos para cada uma das propriedades do sistema mencionadas anteriormente.

Instalar Conversas sobre carreira

Instale o. Conversas sobre carreira app para permitir que funcionários e gerentes criem, gerenciem e rastreiem conversas.

Antes de Iniciar

Plug-ins e apps dependentes do Conversas sobre carreira

- Central de gerentes 3.0.0
- Base para desenvolvimento de talentos
- Consulte Instalar a aplicação Base para desenvolvimento de talentos.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: Você deve instalar o. Base para desenvolvimento de talentos antes de instalar Conversas sobre carreira.

Conversas sobre carreira depende dos recursos em Base para desenvolvimento de talentos.

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e encontre Base para desenvolvimento de talentos aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Em **Solicitar instalação** botão em **Versão** uma lista de versões disponíveis é exibida.

   Nota: Selecione **Outras versões da aplicação** para exibir uma lista de todas as versões disponíveis de uma aplicação.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

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

5. Selecione **Instalar**.

Usando o. Conversas sobre carreira aplicação

Conversas sobre carreira permite que o gerente e os funcionários criem e rastreiem conversas do Central do funcionário.

Crie uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Use Conversas sobre carreira app para criar uma conversa única ou recorrente com um funcionário. Discutir o crescimento e o desenvolvimento do funcionário como um profissional em sua organização.

Antes de Iniciar

Você deve instalar o. Conversas sobre carreira para acessá-lo do Central do funcionário.

Você deve fornecer aos seus funcionários uma licença para habilitar o acesso ao Conversas sobre carreira aplicação. Para obter mais informações sobre licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Função necessária: Funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A funcionalidade descrita nesta tarefa é aplicável a organizações que usam o. Conversas sobre carreira aplicação sem Microsoft ® Outlook ®integração.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função em sua organização para acessar o. Conversas sobre carreira aplicação.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Conversas**
Gerente	**Sua equipe** > **Conversas**

3. Selecione **Criar uma conversa** botão.
   O painel Criar uma conversa é exibido.
4. No painel, defina os seguintes campos.

Crie um painel de conversa

Campo	Descrição
Ter essa conversa com	O funcionário ou gerente com quem você deseja conversar. Para os funcionários, este campo é definido automaticamente como o nome do gerente a quem eles se reportam. Como alternativa, os gerentes podem escolher um funcionário específico que se reporta a eles.
Título da conversa	Nome da conversa. Dependendo da sua função em sua organização, este campo será definido automaticamente como uma das seguintes opções: ○ **Conversa com "employee first name"** ○ **Conversa com o nome do gerente** Você pode mudar o valor.
Data	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD>
Repete	A frequência em que a conversa ocorre.
Encerrar série em	Data em que a série de conversas de crescimento deve terminar

5. Selecione **Criar conversa** .

Resultado

Uma notificação é enviada por e-mail para o funcionário ou gerente com quem você criou uma conversa.

O que Fazer Depois

Atualize a agenda da sua próxima conversa usando uma opção que corresponda à sua função em sua organização:

Funcionários

Use o widget Suas conversas para acessar a conversa que você criou.

Gerentes

Tradução automática

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

- Use o widget Conversas da sua equipe para acessar a conversa que você criou.
- Use o widget Em breve para acessar a conversa que você criou se ela ocorrer dentro de uma semana da data do sistema.

Programe uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Use Conversas sobre carreira aplicativo para criar e programar simultaneamente uma conversa única ou recorrente com seu funcionário ou gerente. Para cada conversa que você programar, discuta o crescimento e o desenvolvimento do funcionário como um profissional em sua organização.

Antes de Iniciar

Você deve instalar o. Conversas sobre carreira para acessá-lo do Central do funcionário.

Você deve fornecer aos seus funcionários uma licença para habilitar o acesso ao Conversas sobre carreira aplicação. Para obter mais informações sobre licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Você deve configurar a integração entre Conversas sobre carreira aplicação e. Microsoft ® Outlook ®. Esta integração permite que você exiba o calendário do funcionário ou gerente conforme ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa programar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integração com Microsoft Outlook .

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre Conversas sobre carreira E Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Defina as propriedades do sistema para integração com o Microsoft Outlook.

Função necessária: Funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função em sua organização para acessar o. Conversas sobre carreira aplicação.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Conversas**
Gerente	**Sua equipe** > **Conversas**

3. Selecione **Programar conversa** botão.
   O painel Programar uma conversa é exibido.
4. No painel, defina os seguintes campos.

Programar um painel de conversa

Campo	Descrição
Ter essa conversa com	O funcionário ou gerente com quem você deseja conversar.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Título da conversa	Nome da conversa. Dependendo da sua função em sua organização, este campo será definido automaticamente como uma das seguintes opções: ○ **Conversa com "employee first name"** ○ **Conversa com o nome do gerente** Você pode mudar o valor.
Data	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD>. Você pode usar **Mostrar calendário para data** ícone para selecionar uma data.
Início	A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada em **Data** campo.
Término	A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada em **Data** campo.
Repete	A frequência em que a conversa ocorre.

5. Selecione **Enviar convite** .

Resultado
Uma reunião para uma conversa é agendada no calendário seu e do destinatário no Microsoft Outlook.

O que Fazer Depois
Atualize a agenda da sua próxima conversa usando uma opção que corresponda à sua função em sua organização:

Funcionários

Use o widget Suas conversas para acessar a conversa que você criou.

Gerentes

- Use o widget Conversas da sua equipe para acessar a conversa que você criou.
- Use o widget Em breve para acessar a conversa que você criou se ela ocorrer em uma semana.

Funcionários e gerentes

Use o link no e-mail de convite da reunião.

Programe uma conversa de mentoria em Conversas sobre carreira

Use Conversas sobre carreira app para programar uma conversa com seu orientando ou mentor. Para cada conversa que você programar, discuta os tópicos dos quais o orientando pode se beneficiar mais por meio do programa de mentoria.

Antes de Iniciar
Você deve instalar o. Conversas sobre carreira para acessá-lo do Central do funcionário.

Tradução automática

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

Você deve fornecer aos seus funcionários uma licença para habilitar o acesso ao Conversas sobre carreira aplicação. Para obter mais informações sobre licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Você deve configurar a integração entre Conversas sobre carreira aplicação e. Microsoft ® Outlook ®. Esta integração permite que você exiba o calendário do seu orientando ou orientador conforme ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa programar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integração com Microsoft Outlook .

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre Conversas sobre carreira E Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Defina as propriedades do sistema para integração com o Microsoft Outlook.

Um mentor deve aceitar a solicitação de mentoria de um aprendiz.

Função necessária: Funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Sua carreira, selecione **Mentoria** .
3. Selecione **Você mentoria** guia.
4. No widget Mentorias em andamento, selecione **Mais ações de relacionamento de mentoria** ícone (reticências verticais) associado ao nome do seu orientando ou orientador.
5. Selecione **Criar conversa** .
   O painel Criar uma conversa é exibido.
6. **Opcional:** Revise o nome da conversa no **Título da conversa** se você não quiser aceitar o padrão.

   Dica: Este campo é definido automaticamente como **Conversa com o "mentee first name"** .
7. Selecione **Criar conversa** .
   Um registro da conversa que você criou aparece abaixo do nome do seu orientando ou mentor quando você expande o acordeão correspondente.
8. Selecione o registro de conversa que você criou.
   O painel de detalhes da conversa é exibido.
9. Selecione **Programar conversa** .
   O painel Programar uma conversa é exibido.
10. No painel, defina os seguintes campos.

Programar um painel de conversa

Campo	Descrição
Data	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD> . Você pode usar **Mostrar calendário para data** ícone para selecionar uma data.
Início	A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	a disponibilidade para a data especificada em **Data** campo.
Término	A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada em **Data** campo.

11. Selecione **Enviar convite** .

Resultado
Uma reunião para uma conversa é agendada no calendário seu e do destinatário no Microsoft Outlook.

O que Fazer Depois
Use o link no e-mail de convite da reunião para atualizar a agenda.

Programe uma conversa de check-in do plano de crescimento

Use Conversas sobre carreira app para programar uma conversa de check-in com seu funcionário ou gerente sobre um plano de crescimento explicitamente relacionado ao avanço na carreira do funcionário em sua organização.

Antes de Iniciar
Você deve instalar o. Conversas sobre carreira para acessá-lo do Central do funcionário.

Você deve fornecer aos seus funcionários uma licença para habilitar o acesso ao Conversas sobre carreira aplicação. Para obter mais informações sobre licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Você deve configurar a integração entre Conversas sobre carreira aplicação e. Microsoft ® Outlook ®. Esta integração permite que você exiba o calendário do funcionário ou gerente conforme ele aparece no Microsoft Outlook para que você possa programar uma reunião para sua conversa durante o processo de criação da conversa. Para obter mais informações sobre o processo de integração com o Microsoft Outlook, consulte Integração com Microsoft Outlook .

Você deve atualizar as propriedades do sistema para habilitar a integração entre Conversas sobre carreira E Microsoft Outlook. Para obter mais informações sobre como atualizar as propriedades do sistema necessárias, consulte Defina as propriedades do sistema para integração com o Microsoft Outlook.

Um funcionário deve criar e compartilhar um plano de crescimento com seu gerente.

Função necessária: Funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função em sua organização para acessar o módulo Planos de crescimento.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Planos de crescimento**

Tradução automática

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

Função	Caminho
Gerente	**Sua equipe** > **Planos de crescimento**

3. Use o widget que corresponde à sua função em sua organização para selecionar o plano de crescimento para o qual você deseja criar uma conversa.

Função	Widget
Funcionário	Seus planos de crescimento
Gerente	Os planos de crescimento da sua equipe

4. No widget de cabeçalho do tópico, selecione **Mais ações do plano de crescimento** ícone (reticências verticais).

   Dica: O widget de cabeçalho do tópico é o widget que reflete o nome do plano de crescimento.

5. Selecione **Editar plano** .
6. No widget Atividades do plano, selecione a lista suspensa Adicionar uma atividade.
7. Selecione **Check-in** .
   O painel Adicionar atividade de check-in é exibido.
8. Selecione **Adicionar**.
   Uma nova atividade para uma conversa de check-in aparece no widget Atividades do plano.
9. Selecione a atividade para a conversa de check-in que você criou.
   O painel Detalhes da atividade é exibido.
10. Selecione **Programar conversa** .
    O painel Programar uma conversa é exibido.
11. No painel, defina os seguintes campos.

Programar um painel de conversa

Campo	Descrição
Título da conversa	Nome da conversa. Este campo é definido automaticamente como **Faça check-in e revise seu andamento com seu gerente** . Você pode mudar o valor.
Data	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD> . Você pode usar **Mostrar calendário para data** ícone para selecionar uma data.
Início	A hora em que a reunião começa. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar a disponibilidade para a data especificada em **Data** campo.
Término	A hora em que a reunião termina. Você pode usar o calendário que aparece neste painel para determinar

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	a disponibilidade para a data especificada em **Data** campo.

12. Selecione **Enviar convite** .

Resultado
Uma reunião para uma conversa é agendada no calendário seu e do destinatário no Microsoft Outlook.

O que Fazer Depois
Atualize a agenda da sua próxima conversa usando o link no e-mail de convite da reunião.

Atualize uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Use Conversas sobre carreira aplicativo para atualizar a agenda de uma próxima conversa com seu funcionário ou gerente. Centralize o foco da discussão em torno do crescimento e desenvolvimento do funcionário como profissional em sua organização.

Antes de Iniciar
Você deve fornecer aos seus funcionários uma licença para habilitar o acesso ao Conversas sobre carreira aplicação. Para obter mais informações sobre licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Função necessária: Funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função em sua organização para acessar o. Conversas sobre carreira aplicação.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Conversas**
Gerente	**Sua equipe** > **Conversas**

3. Use o widget que corresponde à sua função em sua organização para selecionar a conversa que você deseja atualizar.

Função	Widget
Funcionário	Suas conversas
Gerente	○ Conversa da sua equipe ○ Em breve **Dica:** Este widget reflete conversas definidas para transparecer em uma semana a partir da data do sistema.

Dica: Funcionários e gerentes podem usar o link no e-mail de convite da reunião para acessar a agenda de uma conversa que está agendada em Microsoft ® Outlook ®calendário.

Tradução automática

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

4. **Opcional:** Selecione **Editar detalhes** se você precisar reprogramar sua conversa.

   Dica: . Conversas sobre carreira o app exibe o mesmo painel que aparece durante o processo de criação da conversa quando você seleciona este botão.

5. No widget Pontos de discussão sugeridos, adicione um ponto de discussão sugerido que seja relevante selecionando **Adicionar** botão.

   Dica: Um ponto de discussão sugerido deve ser definido por um administrador para que o widget Pontos de discussão sugeridos seja exibido.

6. No widget Pontos de discussão, selecione **Adicionar ponto de discussão** e especifique um tópico de discussão aplicável à conversa que você deseja ter com seu funcionário ou gerente.

   Dica: Os pontos de discussão podem ser sobre aspirações ou planos de crescimento que os funcionários compartilham com seus gerentes. Essas aspirações e planos de crescimento aparecem no acordeão correspondente no painel lateral contextual. Funcionários e gerentes podem usar pontos de discussão para orientar a conversa.

   Depois de terminar a conversa sobre um ponto de discussão, você pode marcar a caixa de seleção correspondente para indicar que a conversa ocorreu.

7. No widget Itens de ação, selecione **Adicionar item de ação** e especificam tarefas que devem ser realizadas por você.

   Dica: Após a conclusão do item de ação, você pode marcar a caixa de seleção correspondente para indicar a conclusão da tarefa.

8. No widget Suas anotações, selecione **Adicionar anotações** e insira comentários sobre a conversa que aconteceu com seu funcionário ou gerente.

   Dica: Você pode usar este widget para refletir ideias que surgiram como resultado de sua conversa ou para criar lembretes para si mesmo. As informações inseridas neste widget só ficam visíveis para você.

9. No widget Habilidades, você pode executar as seguintes ações:

   a. Selecione **Validar habilidades** revisar e validar as habilidades e proficiência do funcionário.

   b. Selecione um **Cápsula de habilidade** para exibir detalhes das habilidades, como proficiência e detalhes da atividade da habilidade.

   c. Selecione o ícone de menu (⋮) na cápsula de habilidades e selecione **Exibir atividades relacionadas** para ver os detalhes da atividade da habilidade.

   Todas as credenciais obtidas pelo funcionário para obter a habilidade são exibidas como atividades.

   Nota: Este widget só está disponível para conversas gerente-funcionário.

O que Fazer Depois

Os gerentes podem fechar manualmente uma conversa indicando se a conversa foi cancelada ou concluída. Para indicar se uma conversa foi cancelada ou concluída, um gerente deve selecionar o ícone de reticências verticais correspondente. Este ícone aparece nos seguintes locais:

Tradução automática

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

- À direita do **Editar detalhes** botão quando você está exibindo a agenda de uma conversa.
- À direita da coluna Status no widget Conversas da sua equipe.

Os gerentes podem fornecer um resumo para refletir os detalhes de uma conversa que aconteceu quando selecionam a opção para concluir uma conversa. Uma notificação é enviada por e-mail para o funcionário para indicar que a conversa foi concluída. Se o gerente forneceu um resumo, ele será incluído no e-mail que o funcionário recebe.

Edite uma série de conversas de crescimento em Conversas sobre carreira

Edite uma série de conversas de crescimento para adicionar detalhes que você perdeu ao criar a conversa.

Antes de Iniciar

Uma conversa de crescimento deve ser criada para editá-la, consulte Crie uma conversa de crescimento em Conversas sobre carreira

Função necessária: Funcionário [sn_egd_act.employee] ou gerente [sn_egd_act.manager]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Use o caminho de navegação que corresponde à sua função em sua organização para acessar o. Conversas sobre carreira aplicação.

Função	Caminho
Funcionário	**A sua carreira** > **Conversas**
Gerente	**Sua equipe** > **Conversas**

3. Use o widget que corresponde à sua função em sua organização para selecionar a conversa que você deseja atualizar.

Função	Widget
Funcionário	Suas conversas
Gerente	○ Conversa da sua equipe ○ Em breve **Dica:** Este widget reflete conversas definidas para transparecer em uma semana a partir da data do sistema.

Dica: Funcionários e gerentes podem usar o link no e-mail de convite da reunião para acessar a agenda de uma conversa que está agendada em Microsoft ® Outlook ®calendário.

4. Selecione **Editar série** .
5. No painel, edite os seguintes campos.

Tradução automática

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

Editar tabela de séries

Campo	Descrição
Título da conversa	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD>
Encerrar série em	Data em que a série de conversas de crescimento deve terminar

Nota: . **Organizador** e. **Tenha esta conversa com** os campos não são editáveis.

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

Fluxo de trabalho do agente do Growth Conversations

Use o fluxo de trabalho do agente do Growth Conversations para simplificar as discussões de crescimento do funcionário. Aproveite este fluxo de trabalho para coletar os principais dados de atividades de talentos do funcionário e jornadas para obter um resumo claro e estruturado que ajuda você a se preparar para a conversa de forma mais rápida e eficaz. Confie em pontos de discussão orientados por dados para que cada conversa de crescimento seja focada, significativa e impactante.

Programe e se prepare para conversas de crescimento

Use a equipe do agente do Growth Conversations para:

- Encontre os slots disponíveis no calendário do funcionário e busque sugestões em uma janela adequada.
- Recupere o resumo de dados do funcionário e exiba sua jornada de desenvolvimento.
- Encontre e compartilhe recursos relevantes para ajudar os gerentes a conduzir conversas significativas.

Nota: Para que o fluxo de trabalho do Growth Conversations Agnetic funcione, você deve estar na versão 3.5.2 do Conversas sobre carreira e têm o. Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) plug-in que instala o. Now Assist para Talento e. Coleção de agentes de IA para talentos de RH.

fluxo de trabalho do agente do growth conversations

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.
2. Selecionar **Fluxos de trabalho agenciais** > **Planejar conversas de crescimento**.

Agentes de IA para conversas

Recurso de IA do Agentic	Agentes de IA	Descrição
Crie uma conversa de crescimento	Agente de IA de gestão de conversas	O agente de IA de gestão de conversas ajuda os gerentes a iniciar e gerenciar facilmente discussões de crescimento com os membros da equipe. Ele verifica os intervalos de tempo disponíveis nos calendários do gerente e do funcionário e sugere uma janela adequada para o gerente selecionar.

Tradução automática

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

Agentes de IA para conversas

Recurso de IA do Agentic	Agentes de IA	Descrição
		Depois que um slot é selecionado, ele cria uma entrada de discussão no Conversas sobre carreira sistema.
Gerar pontos de discussão	Agente de IA de resumo de dados do funcionário	O agente de IA de resumo de dados do funcionário agrega dados de vários sistemas para fornecer aos gerentes uma exibição da jornada de desenvolvimento de cada funcionário. Extrai informações importantes, como atividade de talentos recentes e histórico de jornadas, e gera pontos de discussão estruturados que o gerente pode usar na conversa.
Encontre e compartilhe recursos relevantes	Agente de IA de recomendação de recursos do gerente	O agente de IA de recomendação de recursos do gerente encontra e compartilha recursos relevantes para ajudar os gerentes a conduzir conversas significativas.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Referência do Conversas sobre carreira

Os administradores usam informações de referência para configurar e manter aplicações e recursos.

Conversas sobre carreira Referência de conversas

Conversas sobre carreira os administradores criam conversas que são usadas por gerentes e funcionários.

As conversas são criadas por gerentes para facilitar os planos de crescimento e desenvolvimento com os funcionários. Planos de crescimento podem ser criados a partir de uma conversão.

Formulário Série de discussões

Campo	Descrição
Funcionário	Selecione na lista de usuários em sua organização. Este campo substitui **Mentorado** campo quando **Tipo de conversa** o campo está

Tradução automática

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

Formulário Série de discussões

Campo	Descrição
	definido como **Conversas sobre crescimento** ou **Check-ins do plano de crescimento** .
Gerente	Selecione na lista de gerentes em sua organização. Este campo substitui **Orientador** campo quando **Tipo de conversa** o campo está definido como **Conversas sobre crescimento** ou **Check-ins do plano de crescimento** .
Mentorado	Selecione na lista de usuários em sua organização. Este campo substitui **Funcionário** campo quando **Tipo de conversa** o campo está definido como **Conversas de mentoria** .
Orientador	Selecione na lista de usuários em sua organização. Este campo substitui **Gerente** campo quando **Tipo de conversa** o campo está definido como **Conversas de mentoria** .
Cadência	Selecione a frequência em que a conversa ocorre.
Tipo de conversa	Selecione na lista de conversas disponíveis em sua organização.
Título	O título da conversa. Essas informações estão visíveis para os usuários.
Ativo	Quando selecionada, a conversa é publicada e visível para os usuários.
Nome da tabela	Selecione a tabela que contém os dados que você deseja usar. Este campo aparece somente quando **Tipo de conversa** o campo está definido como **Conversas de mentoria** .
Registro relacionado	Selecione o registro que você deseja usar na tabela especificada em **Nome da tabela** campo. Este campo aparece somente quando **Tipo de conversa** o campo está definido como **Conversas de mentoria** .

Criar referência de pontos de discussão sugeridos

Conversas sobre carreira os administradores criam pontos de discussão sugeridos que são usados para identificar tópicos de discussão durante uma conversa.

O formulário que aparece quando você cria um registro na tabela Pontos de discussão sugeridos contém os seguintes campos:

Tradução automática

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

Formulário Ponto de discussão sugerido

Campo	Descrição
Data de início	Uma data em que o ponto de discussão está disponível pela primeira vez.
Data de término	Uma data em que o ponto de discussão não está mais disponível.
Título	O título visível do ponto de discussão exibido na interface do usuário (IU).
Critérios do usuário	Selecione os critérios que devem atender para ter acesso a este ponto de discussão.
Ativo	Quando selecionado, o ponto de discussão é publicado e fica disponível para ser usado em uma conversa.
Tipo de conversa	Os tipos de conversas aos quais o ponto de discussão sugerido é aplicável.

Tabela de pontos de discussão sugeridos

Conversas sobre carreira os administradores podem gerenciar conversas usadas por gerentes e funcionários.

O formulário que aparece quando você seleciona um registro na tabela Pontos de discussão sugeridos contém os seguintes campos:

Referência do ponto de discussão sugerido

Campo	Descrição
Ativo	Quando selecionado, o ponto de discussão é publicado e fica disponível para ser usado em uma conversa.
Data de término	Uma data em que o ponto de discussão não está mais disponível.
Data de início	Uma data em que o ponto de discussão está disponível pela primeira vez.
Título	O título visível do ponto de discussão exibido na interface do usuário (IU).
Critérios do usuário	Selecione os critérios que devem atender para ter acesso a este ponto de discussão.
Tipo de conversa	Os tipos de conversas aos quais o ponto de discussão sugerido é aplicável.

Componentes instalados com Conversas sobre carreira

Vários tipos de componentes são instalados com Conversas sobre carreira, incluindo funções e tabelas.

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

Tradução automática

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

Funções

Funções no Conversas sobre carreira

Aplicação	Título da função [name]	Descrição
Conversas sobre carreira	Administrador [sn_egd_act.admin]	Contém Talento Função de gerente [sn_egd_act.manager].
Conversas sobre carreira	Funcionário [sn_egd_act.employee]	Não contém outras funções.
Conversas sobre carreira	Gerente [sn_egd_act.manager]	Contém Talento Função do funcionário [sn_egd_act.employee].

Tabelas

As tabelas são usadas para rastrear e manter relacionamentos entre diferentes ServiceNow aplicações e recursos.

Tabelas instaladas com Conversas sobre carreira

Aplicação	Rótulo da tabela [nome]
Conversas sobre carreira	Item de ação [sn_egd_act_action_item]
Conversas sobre carreira	Discussão [sn_egd_act_discussion]
Conversas sobre carreira	Série de discussões [sn_egd_act_discussion_series]
Conversas sobre carreira	Ponto de discussão sugerido [sn_egd_act_suggested_talking_point]
Conversas sobre carreira	Ponto de discussão [sn_egd_act_talking_point]

Aprendizado

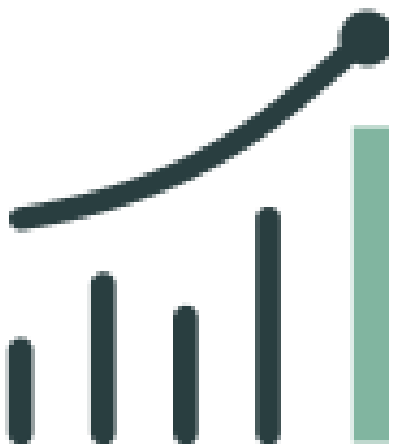
Aprendizado a aplicação permite que você descubra, gerencie e interaja com o conteúdo de desenvolvimento de carreira. Ele permite que os usuários configurem catálogos de aprendizado que contêm itens de curso de sistemas de aprendizado internos e externos.

Aprendizado inclui os seguintes recursos principais:

Tradução automática

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

Iniciar

Explorar  Informações detalhadas em Aprendizado	Configurar  Configure a aplicação para começar	Uso  Saiba como gerenciar e usar Aprendizado experiência
Relatórios  Meça o sucesso do conteúdo de aprendizado por meio de relatórios direcionados	Referência  Obtenha detalhes sobre funções do usuário, tabelas e configurações padrão em Aprendizado	

Explorando Aprendizado

Saiba mais sobre os benefícios do uso do Aprendizado descobrir, gerenciar e interagir proativamente com o conteúdo de desenvolvimento de carreira.

Visão geral Aprendizado

Aprendizado é um novo e moderno espaço centralizado para gerenciar seus aprendizados. O uso deste portal de aprendizado fornecerá uma visão clara de seus cursos em andamento

Tradução automática

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

e atribuídos, permitindo que você se concentre em seus aprendizados. Para obter mais informações, consulte Minha Aprendizado.

Aprendizado usuários

Aprendizado Usuários

Usuário	Descrição
Gerente/Administrador	Aprendizado os administradores e gerentes podem exibir e gerenciar a atividade e o histórico de conteúdo e, com base nessas informações, podem criar aprendizado significativo para os alunos com governança adequada.
Usuário	• **Rastrear conquistas:** Rastreie seu aprendizado usando o recurso de conquistas. As conquistas fornecem selos e certificações para ludificação. • **Compartilhe seu aprendizado:** Compartilhe aprendizados usando listas funcionais de todo o conteúdo com o qual você interagiu desde o início do aprendizado. As coleções pessoais permitem que você salve conteúdo em pastas personalizadas para facilitar a referência e o compartilhamento. • Aproveitamento Inteligência de habilidades: Inteligência de habilidades integra-se ao Aprendizado para permitir que você execute resultados de pesquisa de aprendizado orientado por habilidades. Revise os cursos com base em Inteligência de habilidades recomendações e sugestões alinhadas com suas habilidades.

Benefícios do Aprendizado

Benefícios do Aprendizado

Benefício	Recurso	Usuários
Descubra novos cursos navegando por conteúdo destacado promovido pela equipe de aprendizado, pesquisas populares relacionadas ao aprendizado e conteúdo recomendado com base em alunos semelhantes a você.	Descoberta	Funcionários/usuários
Exibir atividade e histórico de conteúdo de aprendizado recente. Você pode aproveitar as listas funcionais de todo o conteúdo com o qual interagiu desde o início do aprendizado. As coleções pessoais permitem que você salve conteúdo em pastas para facilitar a referência e o compartilhamento.	Atividade	Funcionários/usuários
Mostre suas conquistas de aprendizado ao aprender algo novo ou concluir um curso.	Conquistas	Funcionários/usuários
Exiba e acompanhe o aprendizado da sua equipe para simplificar o crescimento da carreira.	Atribuído à sua equipe	Gerentes

Tradução automática

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

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

-
- Como usar o Aprendizado
- Referência do Aprendizado

Minha Aprendizado

Meu Aprendizado o é um novo e moderno portal do usuário que permite que você faça cursos que o ajudem a crescer em todos os aspectos da sua carreira.

. Aprendizado o portal fornece uma visão panorâmica de todos os seus aprendizados, cursos e conquistas.

Aprendizado Visão geral

A página Visão geral é a primeira página que você vê ao acessar Meu aprendizado depois de navegar em Central do funcionário. Use esta página para identificar rapidamente o aprendizado que precisa de atenção, visualizar o andamento recente e as conquistas recentes, exibir todas as atividades recentes e retomar todos os cursos em andamento.

Descoberta

Use a guia Descobrir para encontrar cursos populares em sua organização. Você pode navegar pelo conteúdo realçado promovido pela equipe de aprendizado, por pesquisas populares relacionadas ao aprendizado e pelo conteúdo recomendado com base em alunos semelhantes a você.

Atividade

Use a guia Atividade para exibir toda a atividade de conteúdo e o histórico. Você pode aproveitar as listas funcionais de todo o conteúdo com o qual interagiu desde o início do aprendizado. As coleções pessoais permitem que os alunos salvem conteúdo em pastas para facilitar a referência e o compartilhamento.

Conquistas

Use a guia conquistas para revisar os selos de conquista que você ganhou. Você pode exibir informações detalhadas de realização. Todas as regras e critérios de realização são criados e gerenciados no back-end usando Aprendizado. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de realização.

Visão geral

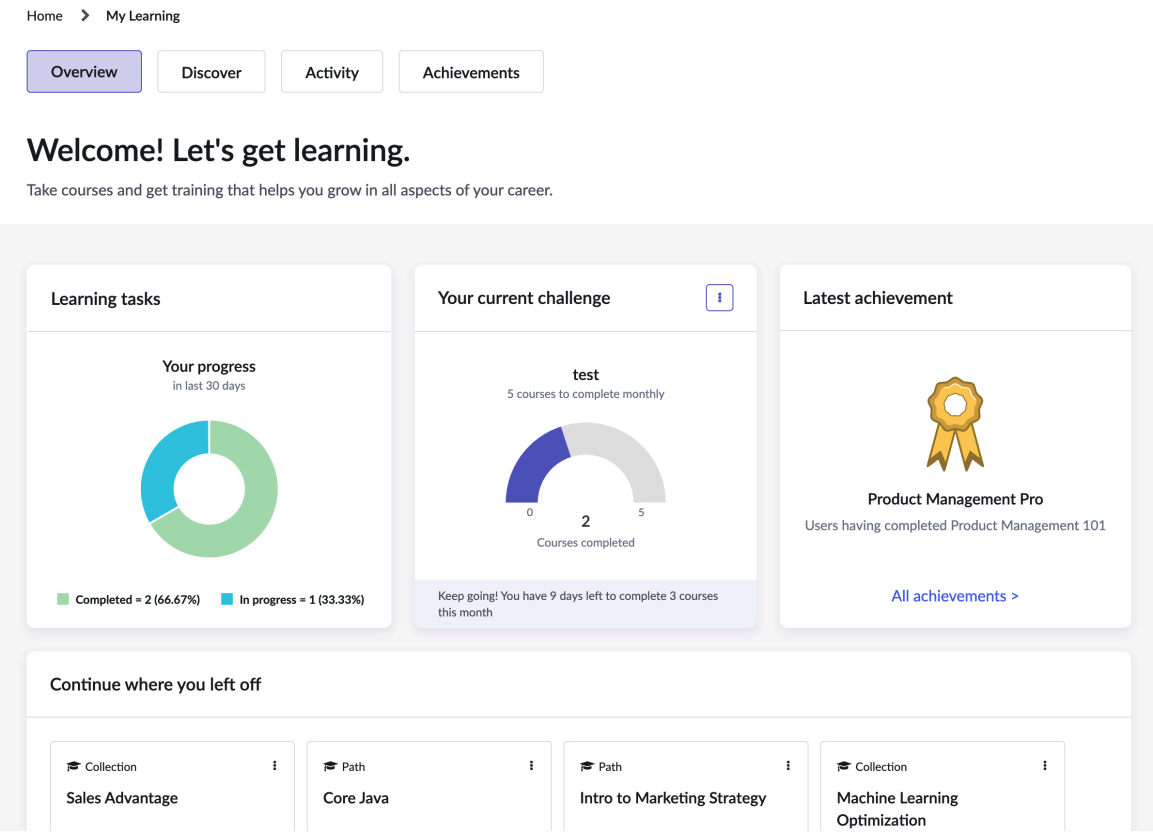
. **Visão geral** Em Meu Aprendizado fornece uma variedade de widgets que ajudam você a rastrear cursos, exibir seu progresso, exibir conquistas, entre outras coisas.

A guia Visão geral tem os seguintes widgets que ajudam você com uma experiência de aprendizado contínua:

Tradução automática

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

Guia "Visão geral"



Visão geral

Widget	Descrição
Conclua essas aprendizagens antes do prazo final	Mostra cursos e treinamentos atrasados para que você possa planejar concluí-los antes do vencimento.
Tarefas de aprendizado	Mostra as tarefas de aprendizado que estão em andamento e atribuídas e exibe o andamento nos últimos 30 dias.
O seu desafio atual	Mostra os desafios que você começou e os dias restantes antes de começar e também permite que você descubra coisas novas para aprender.
Conquista mais recente	A conquista mais recente mostra todas as conquistas obtidas com base no seu progresso de aprendizado.
Continue de onde parou	Mostra os cursos ou treinamentos que você começou, mas nunca terminou, e dá a você a chance de continuar de onde parou.
Atividade recente	Mostra seus cursos e treinamentos atribuídos, salvos e compartilhados e também mostra seu histórico de aprendizado.

Descoberta

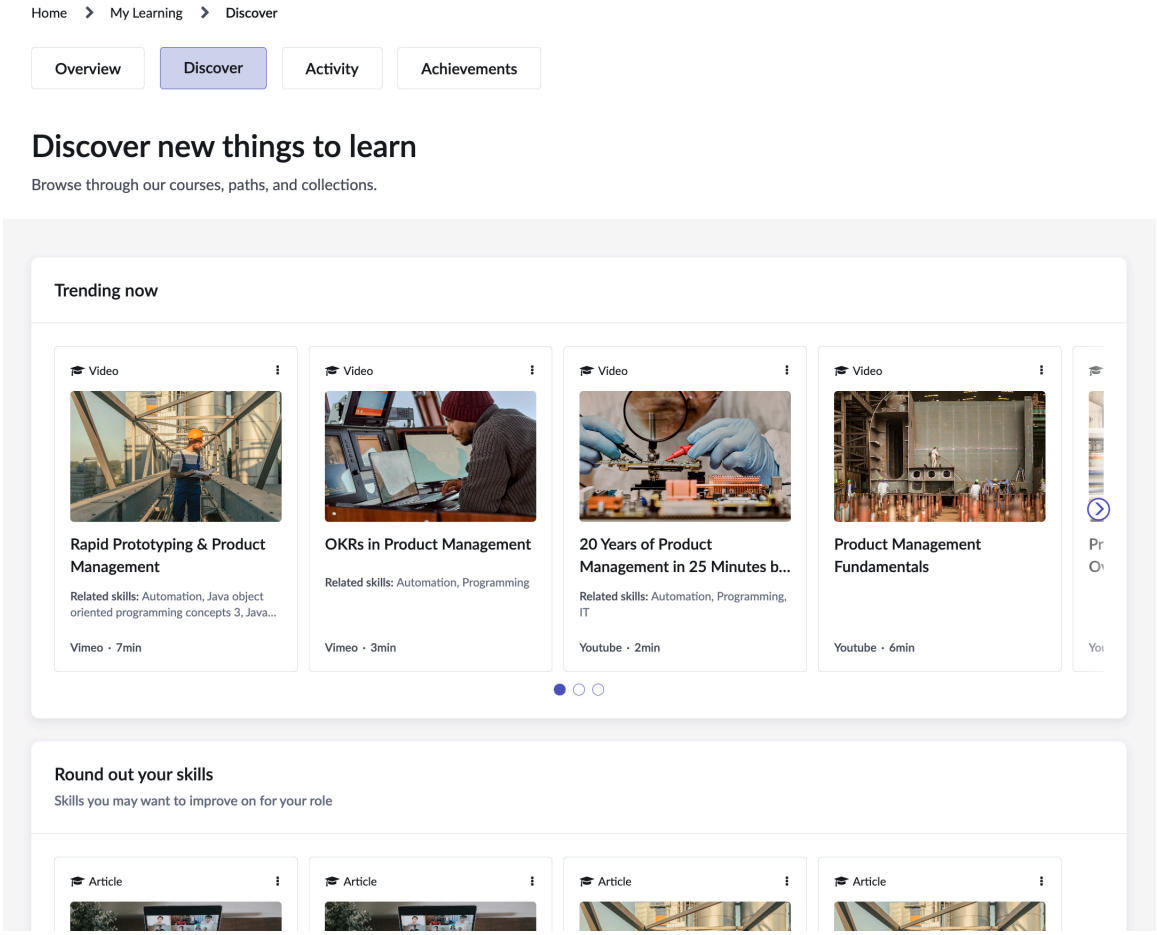
. **Descobrir** Em Meu Aprendizado fornece uma variedade de widgets que ajudam você a navegar por cursos, caminhos e coleções.

. **Descobrir** a guia tem os seguintes widgets que ajudam você com uma experiência de aprendizado contínua:

Tradução automática

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

Guia Descobrir



Descoberta

Widget	Descrição
Tendências atuais	Mostra cursos, caminhos ou coleções que estão em alta agora para que você possa descobrir coisas novas para aprender.
Aprimore suas habilidades	Recomenda cursos com base nas habilidades que você pode querer melhorar para sua função.
Pesquisar	Permite que você pesquise em Aprendizado para encontrar um curso.

Atividade

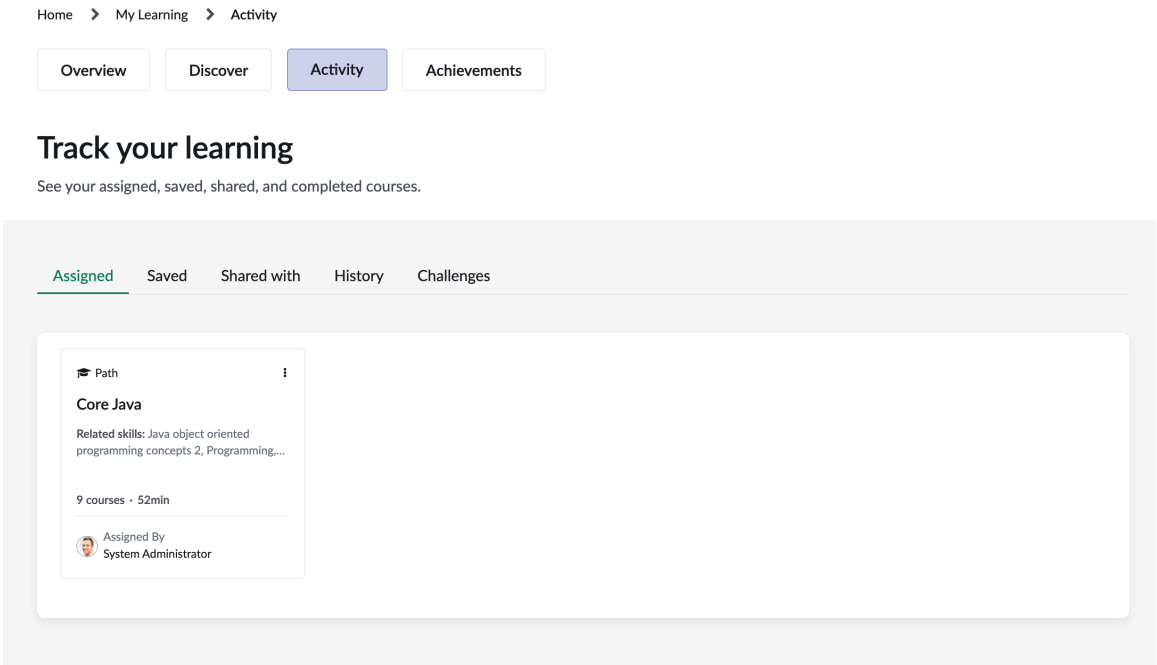
. **Atividade** Em Meu Aprendizado fornece uma variedade de widgets que ajudam você a ver seus cursos atribuídos, salvos, compartilhados e concluídos.

A guia Atividade tem os seguintes widgets que ajudam você com uma experiência de aprendizado contínua:

Tradução automática

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

Guia atividade

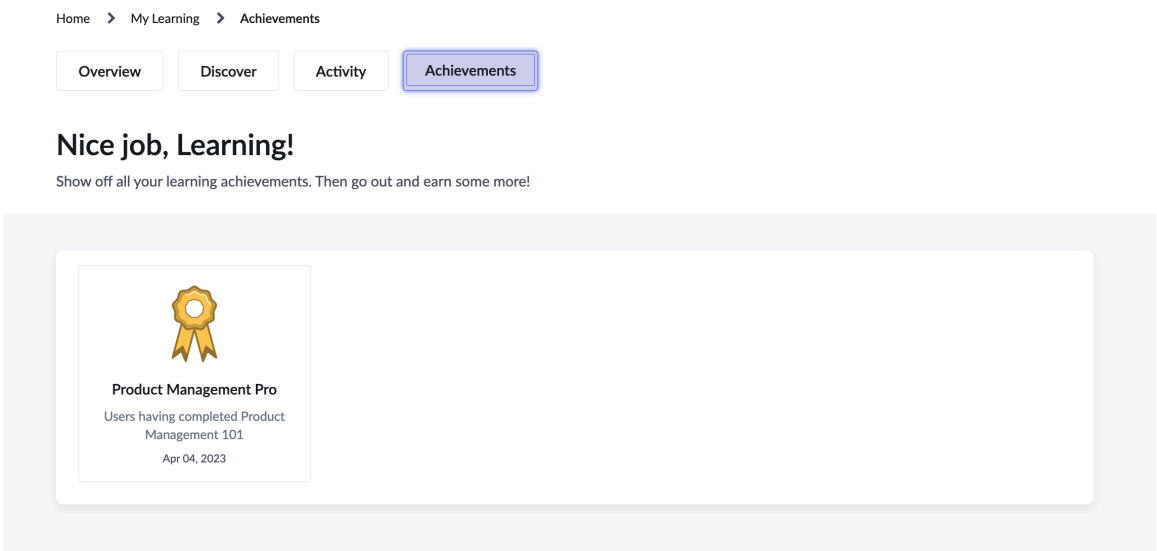


- Atribuído: Exiba os cursos atribuídos a você no momento.
- Salvas: Exiba suas coleções salvas.
- Compartilhado com: Exiba cursos e coleções compartilhados com você.
- Histórico: Exiba todos os cursos que você concluiu.
- Desafios: Exiba os desafios de aprendizado que você definiu para si mesmo.

Conquistas

. **Conquistas** Em Meu Aprendizado mostra todas as suas conquistas de aprendizado.

Guia conquistas



Tradução automática

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

Conquistas

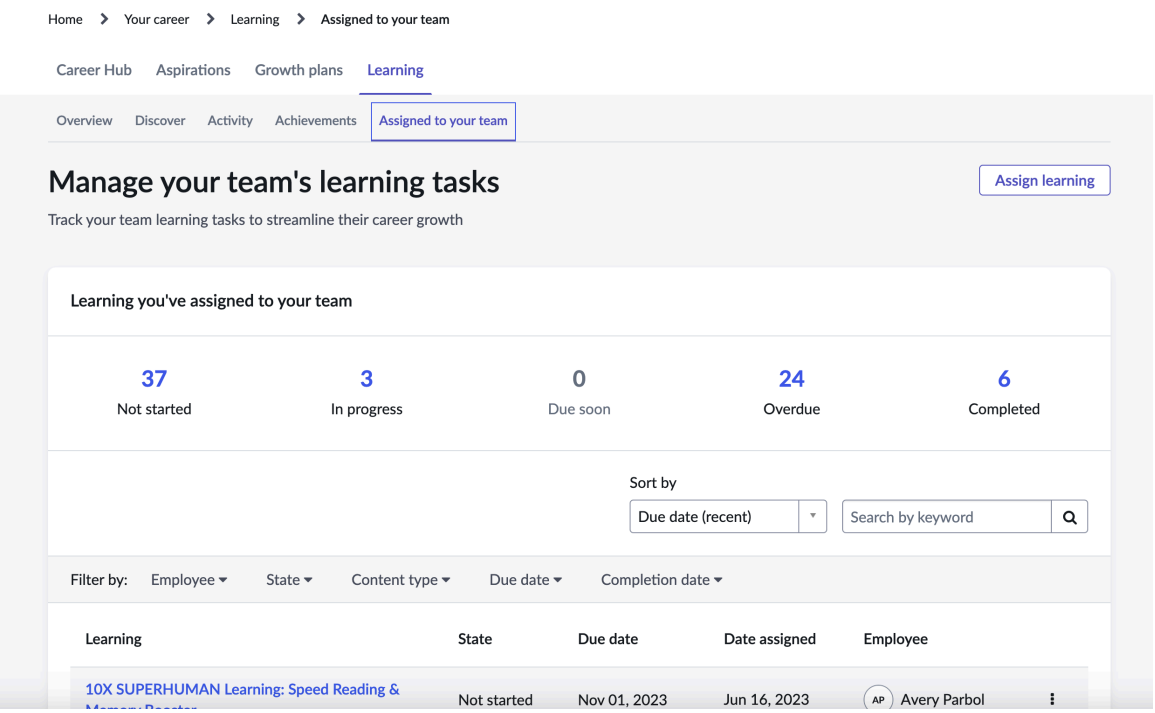
Widget	Descrição
Conquistas	Mostra suas conquistas de aprendizado. Quando você aprende algo novo e conclui um curso, você pode ganhar conquistas e vê-las aqui.
Cartões de identificação	Exibe seus selos de conquista, se houver, do Credly.

Atribuído à sua equipe

Rastreie as tarefas de aprendizado da sua equipe para simplificar o crescimento na carreira.

Gerencie as tarefas de aprendizado da sua equipe.

A guia Atribuído à sua equipe tem as seguintes informações que ajudam você a entender o andamento de aprendizado da sua equipe.



- Aprendizado atribuído à sua equipe: Exiba o status dos aprendizados atribuídos à sua equipe.
  - Não iniciado
  - Em andamento
  - Vencimento em breve
  - Atrasados(as)
  - Concluído.
- Filtros: Use os filtros Funcionário, Status, Tipo de conteúdo, Data de vencimento e Data de conclusão para classificar os aprendizados da sua equipe.
- Atribuir aprendizado: Como gerente, atribua Aprendizado aos membros da sua equipe para aprimorar suas habilidades.

Tradução automática

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

Aprendizado integração com Inteligência de habilidades

Inteligência de habilidades integra-se ao Aprendizado para apresentar resultados de pesquisa de aprendizado orientado por habilidades; recomende e sugira cursos com base nas habilidades de um aluno.

Aprendizado integra-se ao Inteligência de habilidades para aprimorar a experiência de aprendizado de um usuário.

. Inteligência de habilidades a propriedade sn_skills_int.enable_skills está definida como verdadeira, o uso de está habilitado para Aprendizado. Consulte Configuração da Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre Inteligência de habilidades propriedades.

Habilidades associadas ao conteúdo de aprendizado

- Lista somente leitura de objetivos associados a um curso, coleção ou caminho de aprendizado.
- Seção Habilidades relacionadas na página de detalhes.
- Resultados da pesquisa de aprendizado orientado por habilidades.

Adição de habilidades a um curso de aprendizado

- Widget inteligente de habilidades para pesquisar habilidades selecionadas.
- Integração com Inteligência de habilidades, permite que você Adicionar habilidades associadas para aprendizados.

Pesquisa com IA baseada em habilidades

- Resultados baseados na relevância do título do curso e nas habilidades associadas.
- Nenhuma habilidade adjacente incluída.
- Pesquisa de correspondência de texto direta no termo de habilidade.

Recomendações de aprendizado baseadas em habilidades

- Recomendações de aprendizado apresentadas com Meu aprendizado
- Recomendação com base nas lacunas de habilidades entre as habilidades do funcionário e as identificadas como necessárias para o trabalho atual.

Instalar e configurar Aprendizado

Saiba como configurar e começar a usar Aprendizado.

Visão geral da configuração

Plug-ins e apps dependentes do Aprendizado:

- Central de gerentes
- Inteligência de habilidades

  . Inteligência de habilidades propriedade **sn_skills_int.enable_skills** definido como verdadeiro, o uso de Inteligência de habilidades está habilitado para todos Aprendizado. Consulte Configuração da Inteligência de habilidades para obter mais informações sobre Inteligência de habilidades propriedades.
- Ativar e configurar Aprendizado

Tradução automática

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

Você pode ativar o. Aprendizado em ServiceNow store. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

- Instalar Aprendizado

Instalar Aprendizado

Você pode instalar a aplicação Aprendizado se tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/a485246687014d50507831d83cbb3563/5.1.1 em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Aprendizado:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Aprendizado.

Procedimento

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

   Você pode pesquisar o aplicativo pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Uma lista das versões disponíveis para você é exibida.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

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

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

6. Selecione **Instalar**.

Ativar e configurar Aprendizado

Saiba como configurar e começar a usar Aprendizado.

Ativando aplicação

Você pode ativar o. Aprendizado em ServiceNow store. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Nota: Aprendizado está disponível com Central do funcionário aplicação. Alguns dos recursos do Aprendizado funciona somente quando Prestação de serviços de RH e. Gestão da jornada do funcionário as aplicações estão ativadas.

Solicitar aplicativos na Store

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

Licenciamento

Aprendizado aproveita o novo Desenvolvimento de talentos módulo de licenciamento. Este recurso de licenciamento permite registrado ServiceNow aplicações para conceder licenças aos usuários para os aplicativos com base no perfil do funcionário e em outros critérios adicionais.

Configurando dados

Aprendizado vem com dados de demonstração opcionais.

Para obter mais informações, consulte e Referência do Aprendizado.

Inteligência de habilidades integração com Aprendizado

Aprendizado integra Inteligência de habilidades recomendações baseadas em habilidades para um aluno. Os administradores de aprendizado podem adicionar habilidades a um curso de aprendizado pesquisando e selecionando habilidades usando o widget Habilidades inteligentes.

Para obter mais informações, consulte Como usar o Aprendizado.

Como usar o Aprendizado

Use Meu aprendizado em Central do funcionário para acessar seus aprendizados e conquistas.

Visão geral de Usando Aprendizado

O fluxo de trabalho de aprendizado ajuda a criar e rastrear jornadas de aprendizado. Você pode se inscrever ou criar coleções de cursos, retomar cursos e revisar atividades recentes. Para permanecer motivado, defina os desafios de aprendizado e, como gerente, atribua cursos à sua equipe.

Tradução automática

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

1. Gerenciar Aprendizado

   Usando o aprendizado, os administradores de aprendizado podem gerenciar as atividades do usuário. Para ajudar na jornada de aprendizado dos usuários, os administradores de aprendizado podem criar conquistas, definir regras de conquista e monitorar a atividade de aprendizado geral de um usuário.

2. Crie uma coleção de cursos pessoal

   Crie coleções pessoais para incluir os cursos e caminhos que você deseja acessar facilmente.

Atribuir Aprendizado para sua equipe

Como gerente, atribua Aprendizado aos membros da sua equipe para aprimorar suas habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado** > **Atribuído à sua equipe**.
2. Selecione **Atribuir aprendizado** .
3. No formulário, preencha os campos:

Atribuir Aprendizado formulário

Campo	Descrição
Atribua isso Aprendizado.	Aluno ao qual o aprendizado está atribuído.
Material atribuído	Aprendizado material a ser atribuído ao designado.
Descrição da atribuição	Motivo para atribuir isso Aprendizado para o aluno.
Data de vencimento	Data em que Aprendizado vencimento.

4. Selecione **Atribuir**.

Inscreva-se em uma coleção de cursos em Meu Aprendizado

Inscreva-se em uma coleção de cursos para prosseguir cursos que podem aprimorar suas habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: learning.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado** > **Descoberta**.
2. Selecione uma coleção de cursos ou um caminho que você deseja prosseguir.

   Nota: A opção de se inscrever está disponível somente em uma coleção de cursos ou em um caminho.

3. Selecione **Inscrever-se**.

Tradução automática

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

4. Selecione **Iniciar** para começar a aprender.
5. **Opcional:** Selecione **Ignorar** em uma coleção de cursos e continuar para o próximo curso.
6. **Opcional:** Alterne **Mostrar concluído** alterne para exibir os cursos que você concluiu e ignorar os que você ignorou.

Nota:

- Certos cursos possam ser ignorados em uma coleção de cursos ou em um caminho, eles devem ser concluídos ou ignorados na ordem em que aparecem.
- O botão de alternância Mostrar concluído está disponível somente para conteúdo ignorado em uma coleção de cursos ou caminho.

Exibir atividade recente

Revise sua atividade de aprendizado recente com acesso fácil às guias Atribuído, salvo, compartilhado com e Histórico.

Antes de Iniciar
Função necessária: learning.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Exiba seus cursos atribuídos, salvos, compartilhados com você e o histórico de cursos concluídos usando as seguintes guias disponíveis em **Atividade** Meu aprendizado.
   - Atribuído: Exiba os cursos atribuídos a você aqui.
   - Salvos: Exiba os cursos salvos em sua coleção pessoal aqui.
   - Compartilhado com: Exiba cursos compartilhados com você por outras pessoas aqui.
   - Histórico: Exiba informações sobre seus cursos concluídos aqui.

Crie um Aprendizado desafio

Crie um Aprendizado desafio para desafiar a si mesmo a concluir um número específico de cursos dentro de um intervalo de tempo que você escolher.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aprendizado Desafio é um novo widget disponível na guia Visão geral que fornece uma visão geral rápida de todos os desafios criados para acompanhar o andamento do aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Na página inicial Meu aprendizado, selecione **Iniciar um desafio de aprendizado** .
3. No formulário, preencha os campos.

Definir um formulário de desafio de aprendizado

Campo	Descrição
Dê um título ao seu desafio	Título do seu desafio.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Com que frequência você deseja acompanhar a conclusão do seu curso?	Frequência adequada para rastrear o status de conclusão do curso. As frequências disponíveis são: ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Trimestralmente ○ Anualmente
Quando você deseja começar?	Mês em que você pretende começar com o desafio.
Quantos cursos você deseja concluir em cada período de acompanhamento?	Número de cursos que você pretende concluir para cada período de acompanhamento.

4. Selecione **Salvar mudanças**.

Resultado
. Aprendizado O desafio é criado junto com um novo widget na guia Visão geral para rastrear seu andamento.

Conclua um desafio de aprendizado

Conclua um desafio de aprendizado sempre que estiver pronto para terminá-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma função necessária

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. No widget de desafio de aprendizado, clique no contexto ícone.

   Nota: Você pode ver rótulos diferentes no widget dependendo do seu status atual no desafio. Se você iniciou o desafio, verá seu desafio atual.

3. Selecione **Concluir desafio** .
4. Clique em **Sim, terminei** .

Resultado
O desafio atual será concluído, mas você sempre pode revê-lo em **Atividade** guia.

Reinicie um desafio de aprendizado

Reinicie um desafio quando quiser redefinir o andamento feito no desafio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. No widget de desafio de aprendizado, selecione o contexto ícone.

   Nota: Você pode ver rótulos diferentes no widget dependendo do seu status atual no desafio. Se você iniciou o desafio, verá seu desafio atual.

Tradução automática

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

3. Selecione **Iniciar novamente** .
4. Em **Deseja reiniciar este desafio** pop-up, clique em **Sim, terminei** .

Crie uma coleção de cursos pessoal

Crie coleções pessoais para incluir os cursos e caminhos que você deseja acessar facilmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Selecione o ícone do menu de contexto em qualquer curso exibido na tela.
3. Selecione **Salvar na coleção** .
4. Selecione **Criar novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar nova coleção

Campo	Descrição
Nome da coleção	Nome da nova coleção pessoal.
Descrição	Breve descrição da coleção pessoal.

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

Salve cursos em sua coleção pessoal

Salve cursos de interesse em sua coleção pessoal para facilitar o acesso e planejar seu aprendizado.

Antes de Iniciar

Crie uma coleção de cursos pessoal. Para obter mais informações, consulte Crie uma coleção de cursos pessoal.

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Selecione o ícone do menu de contexto em qualquer curso exibido na tela.
3. Selecione a coleção na qual você deseja salvar o curso.
4. Selecione **Aplicar**.

Nota: Se você ainda não criou uma coleção pessoal, consulte Crie uma coleção de cursos pessoal.

Retomar um curso

Use este widget para acessar e retomar facilmente qualquer curso do qual você possa ter saído no meio do caminho.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Meu aprendizado**.
2. Na página Visão geral, selecione o curso, a coleção de cursos ou o caminho que você deseja retomar no widget Continuar de onde parou.

   Nota: Este widget só está disponível quando você tem cursos que estão no estado Em andamento.

3. Selecione **Retomar** .

Gerenciar Aprendizado

Usando Aprendizado, os administradores de aprendizado podem gerenciar as atividades do usuário. Para ajudar na jornada de aprendizado dos usuários, os administradores de aprendizado podem criar conquistas, definir regras de conquista e monitorar a atividade de aprendizado geral de um usuário.

Crie uma coleção de conteúdo

Crie uma coleção de conteúdo no Aprendizado para agrupar dinamicamente Aprendizado conteúdo que inclui vários cursos internos e externos.

Antes de Iniciar
Cada coleção deve fazer parte de um catálogo de cursos. Crie um catálogo de cursos antes de criar uma coleção. Para obter mais informações, consulte Crie um catálogo de cursos.

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Coleção, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de coleção.
4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Formulário de coleção

Adicionar itens do curso à coleção

Adicionar seções do curso de aprendizado

Adicionar itens do curso à coleção

Depois de criar uma coleção, adicione itens do curso como agrupamentos de cursos que são orquestrados em ServiceNow®.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie uma coleção de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Crie uma coleção de conteúdo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione a coleção à qual você deseja adicionar itens do curso.
3. Em **Itens da Coleção de cursos** , selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos:

Item do curso da coleção

Campo	Descrição
Coleção	Coleção de cursos associada.
Curso	Item do curso a ser adicionado à coleção selecionada.
Ordem	Ordem que define o início de uma nova seção. Todos os cursos de aprendizado que têm ordem maior do que esta ordem definida serão exibidos nesta seção.
Obrigatório(a)	Se for obrigatório que o item do curso seja adicionado à coleção.

Defina o acesso do usuário ao curso em uma coleção

Defina o acesso do usuário à coleção para definir quem tem acesso de leitura às coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Crie uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler, selecione **Editar** .
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. No relacionado Não é possível ler, selecione **Editar** .
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

Nota: Quando um usuário está presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, Não pode ler tem precedência e o usuário tem acesso de leitura restrito a esse catálogo de cursos.

Adicionar seções do curso de aprendizado

Adicione seções do curso de aprendizado às coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Crie uma coleção de conteúdo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar seções do curso de aprendizado.
3. Na lista relacionada Seções do curso de aprendizado , selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos:

Seção do curso de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome da seção do curso de aprendizado.
Item do curso	Item do curso associado.
Ordem	Ordem do item do curso de aprendizado na coleção.
Descrição resumida	Descrição do item do curso de aprendizado.

5. Selecione **Enviar**.

Atribuir tópicos a uma coleção

Adicione tópicos atribuídos a coleções.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na lista relacionada Tópicos atribuídos , selecione **Adicionar** .
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado à coleção.

Criar interno Aprendizado conteúdo

Criar interno Aprendizado cursos para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Aprendizado formulário de conteúdo interno.
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Adicione habilidades associadas ao conteúdo de aprendizado externo em Aprendizado. Para obter mais informações, consulte Adicionar habilidades associadas. Aprendizado conteúdo.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Aprendizado formulário de conteúdo interno

Defina o acesso do usuário ao curso no conteúdo de aprendizado interno

Defina o acesso do usuário para definir quem tem acesso de leitura ao conteúdo de aprendizado interno.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Criar conteúdo de aprendizado interno. Para obter mais informações, consulte Criar interno Aprendizado conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Abra o curso de aprendizado interno para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler , selecione **Editar** .
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao curso de aprendizado interno.
5. Na lista relacionada Não é possível ler , selecione **Editar** .
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao curso de aprendizado interno.

Nota: Quando um usuário está presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, Não pode ler tem precedência e o usuário tem acesso de leitura restrito a esse curso de aprendizado interno.

Atribua tópicos ao conteúdo interno

Adicione tópicos atribuídos ao conteúdo de aprendizado interno.

Antes de Iniciar

Função necessária:sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Abra o curso de aprendizado interno ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na lista relacionada Tópicos atribuídos, selecione **Adicionar** .
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado ao curso de aprendizado interno.

Exibir externo Aprendizado conteúdo

Exiba os detalhes de todos os itens do curso extraídos de fontes externas para Aprendizado aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sb_lc.learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Selecione o item do curso que você deseja exibir.

Tradução automática

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

3. No formulário Conteúdo externo de aprendizado, exiba os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Aprendizado Formulário Conteúdo externo.

Defina o acesso do usuário ao curso no conteúdo de aprendizado externo

Defina o acesso do usuário para configurar quem tem acesso de leitura ao conteúdo de aprendizado externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizado externo para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, selecione **Editar** .
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao curso de aprendizado externo.
5. Na guia Não é possível ler, selecione **Editar** .
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao curso de aprendizado externo.

Nota: Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso de leitura restrito a esse curso de aprendizado externo.

Atribua tópicos a conteúdo externo

Atribua tópicos ao conteúdo de aprendizado externo em Aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária:sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizado externo ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Na guia Tópicos atribuídos, selecione **Adicionar** .
4. Selecione um tópico a ser adicionado como conteúdo conectado ao curso de aprendizado externo.

Adicionar habilidades associadas

Adicione habilidades associadas ao conteúdo de aprendizado externo em Aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. Abra o curso de aprendizado externo ao qual você deseja adicionar tópicos atribuídos.
3. Em **Habilidades associadas** , selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de habilidade

Campo	Descrição
Nome	Nome da habilidade.
Descrição	Descrição detalhada sobre a habilidade.
Tipo de Nível	Tipo de nível ao qual a habilidade pertence.
Ativo	Opção para habilitar a habilidade.

5. Selecione **Enviar**.
6. Em **Habilidades associadas** , selecione **Editar** .
7. Adicione usuários que devem ter acesso a habilidades de conteúdo de aprendizado externo.

Como criar uma biblioteca de aprendizado

Crie uma biblioteca de aprendizado que inclua conteúdo de aprendizado de repositórios de conteúdo internos e externos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Bibliotecas de aprendizagem**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Biblioteca de aprendizado, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Biblioteca de aprendizado.
4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Formulário Biblioteca de aprendizado

Adicione itens do curso à biblioteca de aprendizado

Adicione usuários à biblioteca de aprendizado

Adicione itens do curso à biblioteca de aprendizado

Para adicionar itens do curso ao catálogo

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizado**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizado à qual você deseja adicionar itens do curso.
3. Na lista relacionada Conteúdo, selecione **Adicionar** .
4. Na janela Selecionar conteúdo, selecione cursos e clique em **Adicionar selecionados** .

Tradução automática

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

Adicione usuários à biblioteca de aprendizado

Você pode adicionar usuários aplicáveis a uma biblioteca de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizado**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizado à qual você deseja adicionar itens do curso.
3. Na lista relacionada Usuários aplicáveis, selecione **Editar** .
4. Na janela Editar membros, selecione cursos e clique em **Salvar** .

Criar uma tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que pode ser concluída na página Tarefas Pendentes em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.task_creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Tarefas** > **Tarefas de aprendizado**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Tarefa de aprendizado, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de aprendizado.
4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Formulário de tarefa de aprendizado

Crie uma definição de realização

Crie definições para realizações para definir o objetivo final.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lep.acchievement_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de realização.

Defina o acesso do usuário para conquistas

Defina o acesso do usuário à coleção para configurar quem tem e não pode ler o acesso às conquistas.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lep.acchievement_manager

Crie uma conquista. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de realização.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Abra a conquista para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na lista relacionada Pode ler, selecione **Editar** .
4. Adicione usuários que devem ter acesso à conquista.
5. Na lista relacionada Não é possível ler, selecione **Editar** .
6. Adicione usuários que não devem ter acesso à conquista.

Nota: Quando um usuário está presente em Pode ler e Não pode ler, Não pode ler tem precedência e o usuário tem acesso restrito a essa conquista.

Adicione habilidades associadas a uma conquista

Adicione habilidades associadas para definir o escopo de uma conquista.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lep.acchievement_manager

Crie uma conquista. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de realização.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conquistas** > **Definições de realização**.
2. Selecione a conquista à qual você deseja adicionar habilidades associadas.
3. Na lista relacionada Habilidades associadas, selecione **Editar** .
4. Adicione as habilidades necessárias da coleção à lista Habilidades associadas.
5. Selecione **Salvar** e. **Atualização** a definição de realização.

Criar conquistas do usuário

Crie conquistas do usuário para projetar as realizações dos candidatos ao curso em Meus Aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lep.acchievement_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conquistas** > **Realizações de usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conquista do usuário

Campo	Descrição
Usuário	Usuário cujas conquistas são projetadas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Realização	Definição de realização associada.
Status	Status da realização: **atual** , **em risco** ou **expirado** .
Realizado em	Data em que a conquista é atingida.
Data de vencimento	Data em que a conquista vence.

4. Selecione **Enviar**.

Crie uma regra de realização

Crie regras de realização para definir os critérios a serem atendidos para concluir uma realização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lep.acchievement_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conquistas** > **Regras de realização**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de regra de realização.
4. Selecione **Enviar**.

Crie um item de regra de realização

Crie um item de regra de realização para definir se todos ou uma contagem de itens precisam ser concluídos para receber uma realização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lep.acchievement_manager

Crie uma regra de realização. Para obter mais informações, consulte Crie uma regra de realização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conquistas** > **Regras de realização**.
2. Abra a regra de realização à qual você deseja adicionar um item de regra de realização.
3. Na seção Item de regra de realização, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conquista do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome do usuário cujas conquistas são projetadas.
Tipo	Status da realização. Se estiver atual, em risco ou expirado.
Regra de realização	A regra de realização associada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que o item de regra de realização está disponível para uso.
Conteúdo	Conteúdo associado à conquista.
Ordem	Ordem na qual o item de regra de realização aparece.

5. Selecione **Enviar**.

Soluções de emissão de relatórios para Aprendizado

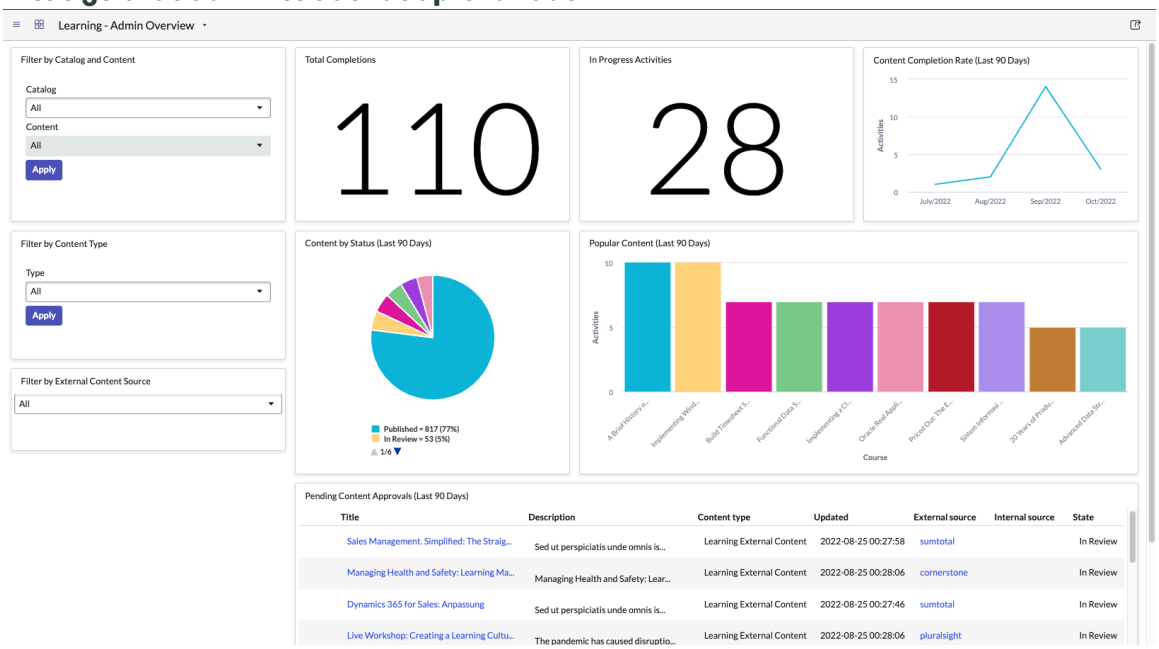
Aprendizado vem com os seguintes painéis que projetam relatórios direcionados para fornecer dados consolidados sobre todas as atividades do usuário que ajudam a medir o sucesso do conteúdo de aprendizado.

Painel de visão geral do administrador de aprendizado

O painel de visão geral do administrador de aprendizado fornece ao administrador de aprendizado um relatório consolidado sobre as atividades do curso do usuário.

O painel Visão geral do administrador de aprendizado fornece ao administrador de aprendizado (sn_lc.learning_admin) informações úteis da atividade geral no Aprendizado aplicação.

Visão geral do administrador de aprendizado



Visão geral do catálogo de aprendizado

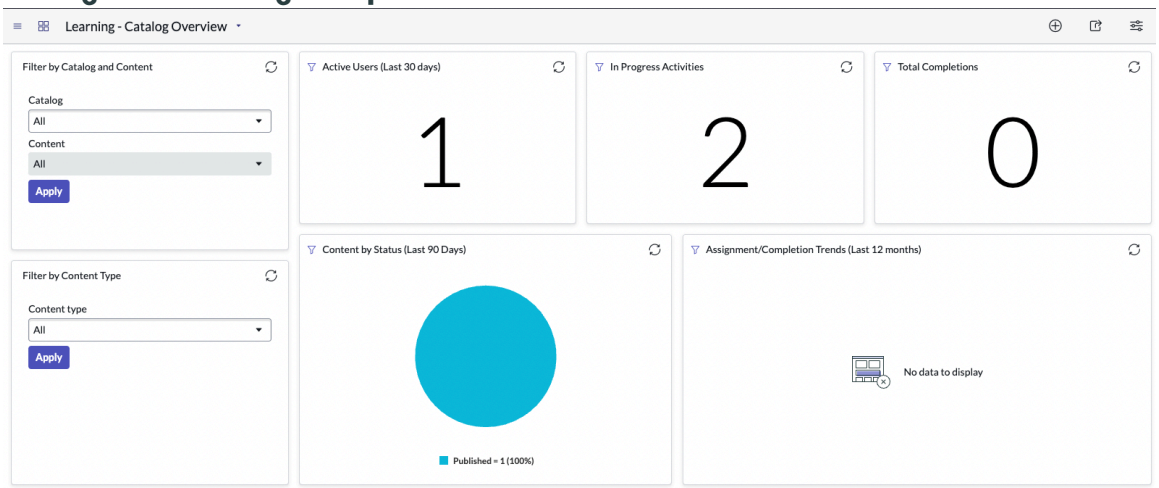
O painel de visão geral do catálogo de aprendizado fornece ao gerente do catálogo de aprendizado uma exibição detalhada das atividades do usuário.

O painel Visão geral do Catálogo de aprendizado fornece uma exibição panorâmica de todas as atividades de aprendizado dos usuários para o gerente do catálogo.

Tradução automática

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

Visão geral do Catálogo de aprendizado

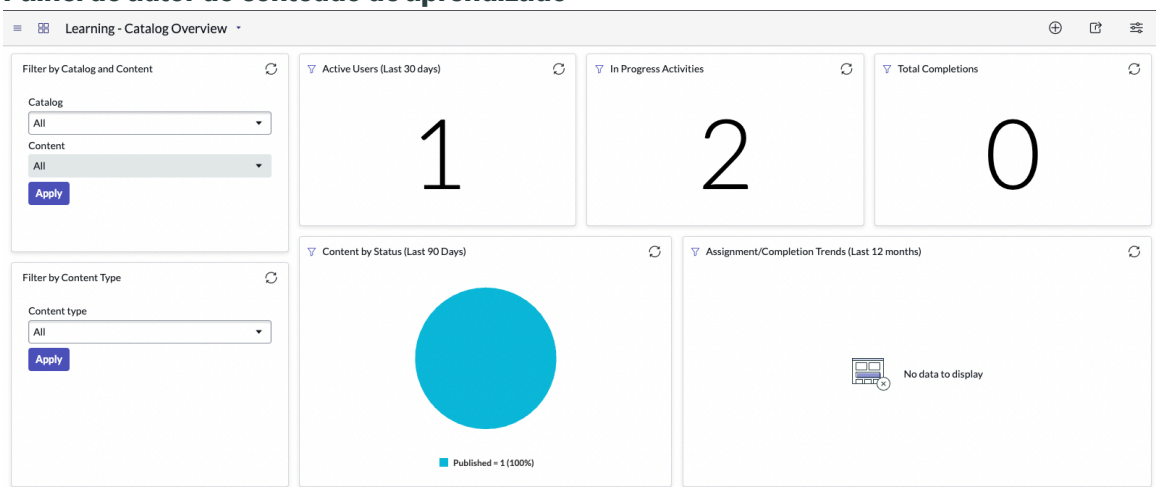


Painel de visão geral do autor do conteúdo de aprendizado

O painel de visão geral do autor do conteúdo de aprendizado fornece um relatório detalhado das atividades do usuário para o autor do conteúdo.

O painel do autor do conteúdo de aprendizado também é compartilhado com o administrador de aprendizado.

Painel do autor do conteúdo de aprendizado



Referência do Aprendizado

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as propriedades do sistema, funções e tabelas instaladas com Aprendizado.

Formulário de coleção

Use o formulário Coleção para criar uma coleção de conteúdo no Núcleo de aprendizado para agrupar dinamicamente Aprendizado conteúdo que inclui vários cursos internos e externos.

Tradução automática

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

Formulário de coleção

Campo	Descrição
Título	Nome da coleção.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado à coleção.
Nível	O nível de dificuldade do conteúdo na coleção. • **Iniciante** • **Intermediário** • **Avançado**
Tipo de curso	O tipo de conteúdo na coleção. • **Coleção** • **Caminho**
Estado	Estado atual da coleção.
Ativo	Opção para habilitar a coleção. Quando esta caixa de seleção é marcada, a coleção pode ser acessada pelos usuários.
Imagem	Imagem associada à coleção.
Duração estimada	Duração estimada da coleta em dias, horas, minutos e segundos.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição sobre a coleção.
Descrição	Descrição detalhada sobre a coleção.
Aprovação	Status de aprovação da coleção.
Público	
Não detectável	Opção para a visibilidade da coleção. Quando esta caixa de seleção é marcada, a coleção não aparece nos resultados da pesquisa em Aprendizadoportal. Cada coleção é detectável por padrão.
Métricas	
Classificação média	Classificação média do conteúdo na coleção.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação da coleção.
Data de publicação planejada	Data de publicação programada da coleção.

Tradução automática

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

Formulário de coleção

Campo	Descrição
Válido até o(a)	Data de desativação da coleção.

Aprendizado formulário de conteúdo interno

Use Aprendizado formulário de conteúdo interno para criar interno Aprendizado cursos para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Aprendizado Formulário de conteúdo interno

Campo	Descrição
Fonte interna	Tipo de Aprendizado conteúdo criado. • **artigo de conhecimento** • **URL** • **Forma livre** • **Teste**
Artigo de conhecimento	Knowledge artigo a ser incluído em Aprendizado conteúdo. Este campo está disponível somente quando **artigo de conhecimento** selecionado em **Origem interna** campo.
Domínio da URL	Link a ser incluído no interno Aprendizado conteúdo. • **YouTube** • **Vimeo** • **Outro** Este campo está disponível somente quando **URL** selecionado em **Origem interna** campo.
URL	URL do domínio selecionado. Este campo está disponível somente quando **URL** selecionado em **Origem interna** campo.
Título	Título do Aprendizado conteúdo.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado ao interno Aprendizado curso.
Nível	Nível de complexidade do Aprendizado conteúdo.
Estado	Estado atual do interno Aprendizado curso.
Autor	Nome do usuário que criou o. Aprendizado conteúdo.
Dias até a expiração	Número de dias antes que o conteúdo expire.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso.

Tradução automática

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

Aprendizado Formulário de conteúdo interno

Campo	Descrição
Duração estimada	Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um Knowledge artigo, a duração é estimada com base na duração do artigo.
Imagem	Imagem associada ao interno Aprendizado curso.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição do conteúdo interno.
Descrição	Descrição completa do conteúdo interno.
Objetivo	Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado.
Público	
Não detectável	Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso não for detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal.
Métricas	
Classificação média	Classificação dada ao conteúdo.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação do conteúdo interno.
Data de publicação planejada	Data em que o conteúdo interno deve ser publicado.
Válido até o(a)	Data até quando o conteúdo interno é válido.

Aprendizado Formulário Conteúdo externo

Descrição dos valores de campo em Aprendizado Formulário Conteúdo externo.

Formulário Conteúdo externo de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo extraído de um sistema de aprendizado de terceiros.
ID de correlação	Identificador exclusivo do item do curso gerado a partir de um sistema externo.
Origem externa	Nome do sistema de aprendizado externo do qual o item do curso é extraído.
Ativo	Opção que indica que o item do curso está ativo e disponível para uso.
Link direto para dispositivos móveis	Deeplink gerado a partir de um sistema externo. O Deeplink permite que você navegue até um curso a partir de uma aplicação nativa.
URL	URL usada para abrir o item do curso em um sistema externo.
Descrição	Descrição do item do curso extraído de um sistema de aprendizado externo.
Tipo	Tipo de serviço (Push OnDemand ou extração programada) que interage com um sistema de aprendizado externo.
Atualização em	Data e hora em que o item do curso foi atualizado pela última vez.
Duração estimada	Estimativa do tempo total necessário para concluir o item do curso.

Tradução automática

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

Formulário Biblioteca de aprendizado

Use o formulário da biblioteca de aprendizado para criar uma biblioteca de aprendizado.

Formulário Biblioteca de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome do catálogo.
Ativo	Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso.
Aplicável a grupos	Opção para habilitar a atribuição do curso a grupos. **Nota:** Este campo é aplicável somente à aplicação WFO/Coaching.
Descrição	Descrição do catálogo.
Acesso de gerente restrito a	Funcionários para os quais o catálogo está visível ou funcionários que podem selecionar os itens no catálogo. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Critérios do usuário** está selecionado em **Tipo de restrição** campo.

Formulário de tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que pode ser concluída na página Tarefas Pendentes em Central do funcionário.

Formulário de tarefa de aprendizado

Campo	Descrição
Número	Identificador exclusivo da tarefa de aprendizado.
Atribuição a	Usuário ao qual você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Biblioteca de aprendizado	Nome da biblioteca de aprendizado atribuída por meio da tarefa de aprendizado.
Item do curso	Nome do item do curso atribuído por meio da tarefa de aprendizado.
Opcional	Opção para tornar a tarefa de aprendizado não obrigatória.
Estado	Estado atual da tarefa.
Prazo	Data em que o designado deve concluir a tarefa de aprendizado.
Aberta por	Nome do usuário que criou a tarefa de aprendizado.
Descrição resumida	Detalhes adicionais da tarefa de aprendizado.

Formulário de realização

Crie definições de realização para associá-las a cursos.

Formulário de realização

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de realização.
Imagem	Imagens relevantes anexadas para apoiar a conquista.

Tradução automática

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

Formulário de realização

Campo	Descrição
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado à definição de desempenho.
Tipo	O tipo de definição de realização. • **Certificação** • **Selo**
Expira	A conquista expira após um determinado período de tempo.
Descrição	Descrição da realização recebida.

Formulário de regra de realização

Crie regras de realização para definir os critérios a serem atendidos para concluir uma realização.

Formulário de regra de realização

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de realização.
Realização	Conquista associada da regra de conquista.
Ativo	Se a regra de realização está ativa ou não.
Ordem	Ordem na qual a conquista aparece.
Requisito de conclusão	Conclusão de uma conquista. Se todos os itens ou a contagem de itens forem necessários.
Contagem de itens	Número de itens necessários para serem concluídos para obter uma conquista. Este campo está disponível somente quando **Contagem de itens** selecionado em **Requisito de conclusão** campo.
Descrição	Descrição da regra de realização.

Formulário do catálogo de cursos de aprendizado

Use o formulário do catálogo de cursos para criar um novo catálogo de cursos de aprendizado.

Formulário Catálogo do curso de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome do catálogo.
Responsável	O proprietário do catálogo de cursos.
Fluxo de Publicação	Fluxo para publicar o curso. Usar **Fluxo de publicação do Insta** para publicação imediata de catálogos de cursos.
Descontinuar fluxo	Fluxo para publicar o curso. Usar **Fluxo de desativação do Insta** para desativação imediata dos catálogos de cursos.
Descrição	Descrição do catálogo.

Tradução automática

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

Formulário Catálogo do curso de aprendizado

Campo	Descrição
Gestão	
Administradores	Função de administrador adequada para o catálogo de cursos.
Propriedades do conteúdo	
Duração da extensão (dias)	Número de dias até os quais qualquer curso no catálogo pode ser estendido.
Duração de descontinuação pendente (dias)	Número de dias restantes para o curso ser descontinuado.

Fases do ciclo de vida de uma coleção de conteúdo em Núcleo de aprendizado

A transição de estado de uma coleção orienta você pelas fases do ciclo de vida.

Fases do ciclo de vida da coleção

Status da fase do ciclo de vida	Descrição
Rascunho	Valor padrão para uma nova coleção.
Em revisão	Revisão pendente.
Agendado para publicação	Coleção programada para publicação.
Publicado	Coleção publicada.
Descontinuação pendente	Coleção pendente para desativação.
Descontinuado	Coleção desativada.

Componentes instalados com Aprendizado

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Aprendizado, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções instaladas

Funções no Aprendizado

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_lc.learning_admin	Configurações Aprendizado configurações da aplicação. Executa todas as ações na aplicação . Possui acesso CRUD para todas as tabelas.	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	Gerencia catálogos e grupos de catálogos em Aprendizado aplicação.	sn_lc.catalog_group_manager
sn_lc.learning_manager	Configurações Aprendizado configurações da aplicação. Executa todas as ações na aplicação . Possui acesso CRUD para todas as tabelas.	sn_lc.learning_manager
sn_lc.catalog_manager	Gerencia catálogos em Aprendizado aplicação.	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	Responsável por criar tarefas de aprendizado em Aprendizado aplicação.	sn_lc.task_creator

Tradução automática

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

Funções no Aprendizado

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_lep.achievement_manager	Cria e gerencia conquistas em Aprendizado aplicação.	sn_lep.achievement_manager

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Aprendizado

Tabela	Descrição
Conquista [sn_lep_achievement]	Armazena detalhes de todas as conquistas configuradas em Aprendizado.
Conquista do usuário [sn_lep_user_acchievement]	Armazena informações de todas as conquistas do usuário em Aprendizado.
Regra de conquista [sn_lep_acchievement_rule]	Define as regras para definir conquistas Aprendizado.
Item de regra de realização [sn_lep_acchievement_rule_item]	Armazena informações de todas as regras de realização em Aprendizado.
Habilidade de conquista [sn_lep_m2m_acchievement_skill]	Mapeia as conquistas para a habilidade associada.

Avaliação de carreira

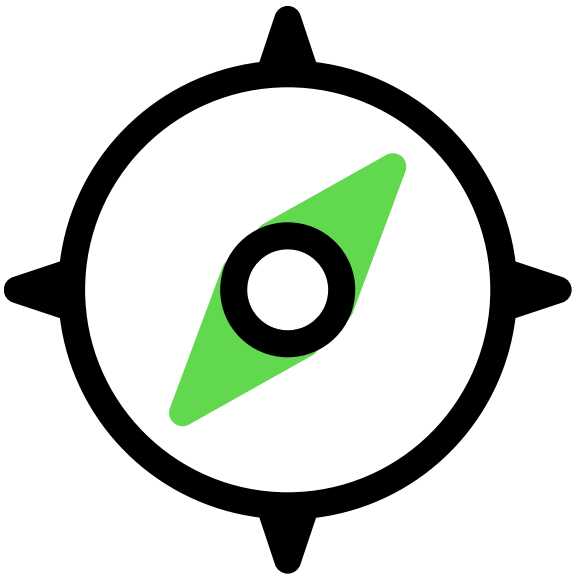
. Avaliação de carreira a aplicação funciona como um mecanismo de exame que fornece a capacidade de criar exames que ajudam no avanço na carreira e ajudam a testar o conhecimento de um aluno sobre um assunto.

Avaliação de carreiraé uma aplicação de teste que aprimora a experiência de aprendizado dos usuários em Avaliação de carreira. Avaliação de carreira oferece uma experiência de usuário exclusiva. No back-end, os administradores de aprendizado criam exames e caminhos de aprendizado usando Avaliação de carreira para criar jornadas de aprendizado personalizadas para usuários.

Tradução automática

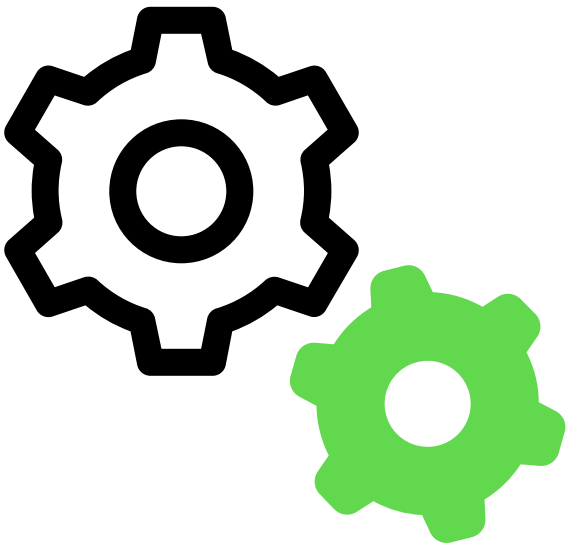
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Explorar



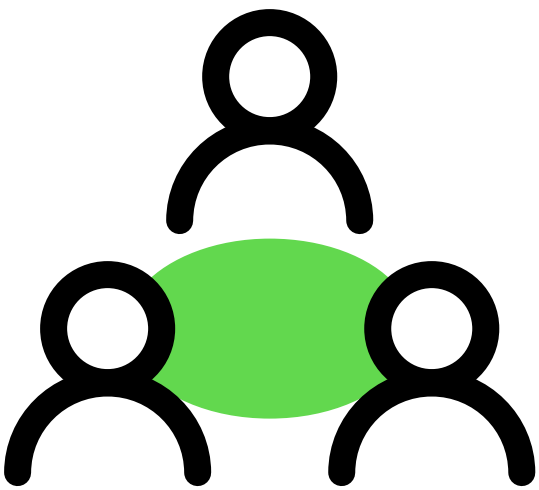
Saiba como Avaliação de carreira facilita a progressão na carreira

Configurar



Como configurar o Avaliação de carreira

Uso



Saiba como usar Avaliação de carreira

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades

Tradução automática

Solicitar aplicativos na Store

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

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

Explorando Avaliação de carreira

Explore os recursos do Avaliação de carreira.

Ativando aplicação

Você pode ativar o. Avaliação de carreira em ServiceNow store. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Nota: Avaliação de carreira está disponível com Central do funcionário aplicação. Alguns dos recursos do Aprendizado funciona somente quando Prestação de serviços de RH e. Gestão da jornada do funcionário as aplicações estão ativadas.

Solicitar aplicativos na Store

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

Licenciamento

Avaliação de carreira aproveita o novo Desenvolvimento de talentos módulo de licenciamento. Este recurso de licenciamento permite registrado ServiceNow aplicações para conceder licenças aos usuários para os aplicativos com base no perfil do funcionário e em outros critérios adicionais.

Configurando dados

Avaliação de carreira vem com dados de demonstração opcionais.

Para obter mais informações, consulte Configuração da Avaliação de carreira e Referência do Avaliação de carreira.

Usar Avaliação de carreira em Central do funcionário

Usar Avaliação de carreira para entender melhor seus aprendizados. Aja em itens que precisam de atenção imediata, mantenha-se atualizado sobre os próximos itens de conteúdo e avaliações.

Para obter mais informações, consulte Como usar o Avaliação de carreira.

Avaliação de carreira integração com Aprendizado

Avaliação de carreira integra-se ao Aprendizado para melhorar o aprendizado baseado em avaliação. Os alunos podem rastrear seus aprendizados e avaliar seus conhecimentos usando os testes disponíveis para diferentes cursos que eles fazem em Meu aprendizado.

Para obter mais informações, consulte Como usar o Aprendizado.

Configuração da Avaliação de carreira

Configurar Avaliação de carreira configurando o seguinte.

Permitir RCAs

Depois de instalar Avaliação de carreira, Você pode encontrar mensagens de aprovação de acesso de solicitante restrito (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso. Permita os seguintes RCAs:

Tradução automática

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

- Núcleo de Recursos Humanos de Destino
- Acelerador de jornada de destino
- Designer de jornada de destino

Como usar o Avaliação de carreira

Usar Avaliação de carreira para criar exames.

Criar catálogos de exames

Crie catálogos de exames para poder segregar exames com base na categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário do catálogo de exames

Campo	Descrição
Nome	Nome do catálogo de exames.
Administradores	Opção para selecionar administradores para o catálogo de exames.
Responsável	Proprietário do catálogo de exames.
Descrição	Descrição do conteúdo do catálogo de exames.

3. Selecione **Enviar**.

Defina o acesso do usuário para um catálogo de exames

Depois de criar um catálogo de exames, defina os critérios de acesso do usuário no nível do catálogo de exames.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Os usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode definir o acesso do usuário ao catálogo.

Criar um catálogo de exames. Para obter mais informações, consulte Criar catálogos de exames.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Tudo**.
2. Abra o catálogo de exames para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, selecione **Editar** .
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de exames.
5. Na guia Não é possível ler, selecione **Editar** .
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de exames.

Tradução automática

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

Nota: Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso de leitura restrito a esse catálogo de exames.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Na guia Pode contribuir, selecione **Editar** .
9. Adicione usuários que podem contribuir com o catálogo de exames.
10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Na guia Não é possível contribuir, selecione **Editar** .
12. Adicione usuários que não podem contribuir para o catálogo de exames.
13. Selecione **Save** (Salvar).

Adicionar exames a um catálogo

Adicionar exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Criar um catálogo de exames. Para obter mais informações, consulte Criar catálogos de exames.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Catálogos de exames** > **Tudo**.
2. Abra o catálogo de exames ao qual você deseja adicionar exames.
3. Na guia Exames, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de exame.
5. Selecione **Enviar**.

Criar um exame

Criar um exame em Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Os usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode criar exames.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de exame.
3. Selecione **Enviar**.

Resultado

O exame é criado no estado Rascunho.

Tradução automática

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

Nota: O exame só pode ser publicado quando contiver pelo menos uma pergunta e duas opções com o número necessário de opções marcadas como corretas.

O que Fazer Depois
Adicionar perguntas a um exame. Consulte, Adicionar perguntas a um exame.

Adicionar perguntas a um exame

Adicione perguntas para um exame em Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Os usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode adicionar perguntas para um exame.

Criar um exame. Consulte, Criar um exame.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Tudo**.
2. Selecione o exame ao qual você deseja adicionar perguntas.
3. Selecione **Mover para Editar** Se o exame estiver no estado Publicado.
4. Na seção de perguntas, clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de pergunta.
6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois
Adicione opções a uma pergunta. Consulte, Adicione opções a uma pergunta.

Adicione opções a uma pergunta

Adicione opções para uma pergunta em Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.catalog_admin

Os usuários configurados como parte da lista de administradores podem contribuir com critérios do usuário ou o proprietário do catálogo associado pode adicionar opções para perguntas em um exame.

Criar um exame. Consulte, Criar um exame.

Crie uma pergunta. Consulte, Adicionar perguntas a um exame.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Tudo**.
2. Selecione o exame ao qual você deseja adicionar perguntas.
3. Selecione **Mover para Editar** Se o exame estiver no estado Publicado.
4. Selecione a pergunta à qual você deseja adicionar opções.
5. Na seção Opções de pergunta, selecione **Novo** .

Tradução automática

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

6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Opção de pergunta.
7. Selecione **Enviar**.

Adicionar exames a um caminho de aprendizado de Avaliação de carreira

Crie conteúdo de aprendizado interno para adicionar exames como itens de conteúdo em um caminho de aprendizado do Avaliação de carreira.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo interno**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de conteúdo interno de aprendizado.
4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Formulário de conteúdo interno de aprendizado

Exiba uma instância de exame

Exiba uma instância de exame para verificar o número de tentativas, pontuações e status de conclusão de um exame atribuído a um usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Somente um usuário com a função sn_exam.catalog_admin que esteja configurado como parte da lista de administradores ou seja proprietário do catálogo pode exibir uma instância de exame no catálogo associado. Os usuários atribuídos ao exame também podem exibir instâncias de exame associadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Instâncias do exame**.
   Os módulos a seguir estão disponíveis com base no estado das instâncias.
   - **Todos** : Exibe instâncias de exame em todos os estados.
   - **Atribuído** : Exibe instâncias de exame que ainda não foram tentadas.
   - **Em andamento** : Exibe instâncias de exame que estão em andamento.
   - **Concluído** : Exibe instâncias de exame concluídas.
2. Selecione o número da instância do exame que você deseja exibir no módulo necessário.
3. Revise os campos do formulário.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de instância do exame.

Exiba o número de tentativas de instância do exame

Exiba o número de tentativas de instância de exame por um usuário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Somente um usuário com a função sn_exam.catalog_admin que esteja configurado como parte da lista de administradores ou seja proprietário do catálogo pode exibir uma instância de exame no catálogo associado. Os usuários atribuídos ao exame também podem exibir tentativas de instância de exame associadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de carreira** > **Provas** > **Instâncias do exame**.
   Os módulos a seguir estão disponíveis com base no estado das instâncias.
   - **Todos** : Exibe instâncias de exame em todos os estados.
   - **Atribuído** : Exibe instâncias de exame que ainda não foram tentadas.
   - **Em andamento** : Exibe instâncias de exame que estão em andamento.
   - **Concluído** : Exibe instâncias de exame concluídas.
2. Selecione o número da instância do exame que você deseja exibir no módulo necessário.
3. Selecione o número da tentativa da instância do exame que você deseja exibir.
4. Revise os campos do formulário.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tentativa da instância do exame.

Referência do Avaliação de carreira

Todas as informações relacionadas às propriedades do sistema e tabelas instaladas com Avaliação de carreira estão listados aqui.

Componentes instalados com Avaliação de carreira

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Avaliação de carreira, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Propriedades do sistema

Propriedades do sistema Avaliação de carreira

Propriedade	Descrição
sn_lep.show_exam_guidelines	Propriedade para mostrar o pop-up de diretrizes do exame antes que o usuário inicie o teste.

Funções instaladas

Funções instaladas com Avaliação de carreira

Título da função	Descrição	Contém as funções
sn_exam.admin	Configurações Avaliação de carreira configurações da aplicação.	sn_exam.admin
sn_exam.catalog_admin	Cria e administra catálogos em Avaliação de carreira.	sn_exam.catalog_admin

Tradução automática

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

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Avaliação de carreira

Tabela	Descrição
Catálogo de exames [sn_exam_catalog]	Armazena todos os catálogos criados em Avaliação de carreira.
Exame [sn_exam_exam]	Armazena informações sobre todos os exames em Avaliação de carreira.
Instância de exame [sn_exam_instance]	Armazena todas as instâncias de exame em Avaliação de carreira.
Tentativa de instância de exame [sn_exam_instance_attempt]	Armazena todas as tentativas de instância de exame em Avaliação de carreira.
Catálogo de exames não pode contribuir [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute]	Lista de usuários que não podem adicionar exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira.
Catálogo de exames não pode fazer [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take]	Lista de usuários que não podem tentar exames em um catálogo de exames em Avaliação de carreira.
Catálogo de exames pode contribuir [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute]	Lista de usuários que podem adicionar exames a um catálogo de exames em Avaliação de carreira.
Catálogo de exames pode ser realizado [sn_exam_m2m_catalog_can_take]	Lista de usuários que podem tentar exames em um catálogo de exames em Avaliação de carreira.
Pergunta [sn_exam_question]	Armazena perguntas em um exame em Avaliação de carreira.
Opção de pergunta [sn_exam_question_option]	Armazena opções para perguntas em um exame em Avaliação de carreira.
Resposta da pergunta do exame [sn_exam_question_response]	Armazena respostas para perguntas em um exame em Avaliação de carreira.

Formulário de exame

Use o formulário de exame para criar um exame.

Formulário de exame

Campo	Descrição
Nome	Nome do exame.
Catálogo	Catálogo de exames associado.
Duração	Tempo estimado do exame.
Tempo de espera para novas tentativas	Tempo de espera antes que um usuário possa refazer o exame.
Estado	Estado atual do exame.
Responsável	Responsável pelo exame.
Ativo	Opção para garantir o uso do exame.
Descrição	Descrição do conteúdo do exame.
Conteúdos	

Tradução automática

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

Formulário de exame

Campo	Descrição
Instruções	Etapas a serem seguidas ao tentar o exame.
Passar mensagem	Mensagem exibida após a conclusão bem-sucedida do exame.
Mensagem de falha	Mensagem que aparece quando o candidato não atinge a pontuação mínima para passar no exame.
Resultados	
Porcentagem de aprovação	Percentual mínimo necessário para aprovação no exame.
Perguntas aleatórias	Opção para permitir que as perguntas apareçam em ordem aleatória.

Formulário de pergunta

Descrição dos valores de campo no formulário Pergunta.

Formulário de pergunta

Campo	Descrição
Pergunta	A pergunta exibida no exame.
Ativo	Opção para habilitar a pergunta. Quando a opção ativa é selecionada, a pergunta fica visível para os usuários quando eles tentam o exame.
Exame	Exame associado à pergunta.
Mais informações	
Tipo	Formato de opções para a pergunta. • **Opção** • **Seleção múltipla**
Pontuação	Número de marcas alocadas à pergunta.
Ordem	A posição em que a pergunta aparece na sequência de perguntas.

Formulário Opção de pergunta

Descrição dos valores de campo no formulário Opção de pergunta.

Formulário Opção de pergunta

Campo	Descrição
Nome	A opção exibida para a pergunta.
Ordem	A posição em que a opção aparece na sequência de opções.
Pergunta	Pergunta associada à opção.
Resposta correta	Resposta desejada para uma pergunta.

Tradução automática

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

Formulário Opção de pergunta

Campo	Descrição
	Quando a caixa de seleção for marcada, a opção será registrada como a resposta correta para uma pergunta pontuada.
Ativo	Habilita o uso da opção . Quando a caixa de seleção é marcada, a opção pode ser exibida pelos usuários.

Formulário de conteúdo interno de aprendizado

Use o formulário de conteúdo interno de aprendizado para adicionar exames como itens de conteúdo em um caminho de aprendizado do Avaliação de carreira.

Formulário de conteúdo interno de aprendizado

Campo	Descrição
Fonte interna	Tipo de conteúdo de aprendizado criado. Selecione **Teste** para adicionar um exame ao caminho de aprendizado.
Teste	Exame a ser adicionado ao caminho de aprendizado. Este campo está disponível somente quando **Teste** selecionado em **Origem interna** campo.
Título	Título do conteúdo de aprendizado.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado ao curso de aprendizado interno.
Nível	Nível de complexidade do conteúdo de aprendizado.
Estado	Estado atual do curso de aprendizado interno.
Autor	Nome do usuário que criou o conteúdo de aprendizado.
Dias até a expiração	Número de dias antes que o conteúdo expire.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso.
Duração estimada	Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um Knowledge artigo, a duração é estimada com base na duração do artigo.
Imagem	Imagem associada ao curso de aprendizado interno.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição do conteúdo interno
Descrição	Descrição completa do conteúdo interno.
Objetivo	Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado.
Público	

Tradução automática

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

Formulário de conteúdo interno de aprendizado

Campo	Descrição
Não detectável	Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso não for detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal.
Métricas	
Classificação média	Classificação dada ao conteúdo.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação do conteúdo.
Data de publicação planejada	Data em que o conteúdo interno deve ser publicado.
Válido até o(a)	Número de dias até que o conteúdo seja válido.

Formulário de instância do exame

Descrição dos valores de campo no formulário Instância de exame.

Formulário Instância do exame

Campo	Descrição
Número	Número de instância de exame exclusivo gerado pelo sistema.
Atribuição a	Nome do usuário atribuído à instância do exame.
Pontuação	Marcas mais recentes obtidas pelo usuário.
Percentual da pontuação	Percentual das últimas marcas obtidas pelo usuário.
Exame	Nome do exame associado à instância do exame.
Estado	Estado atual da instância do exame.
Resultado	Status de aprovação ou reprovação da instância do exame.
Tentativas atuais concluídas	Número de tentativas concluídas no momento.
Tempo para novas tentativas	Tempo de espera antes da próxima tentativa.

Formulário de tentativa da instância do exame

Descrição dos valores de campo no formulário Tentativa da instância de exame.

Formulário de tentativa da instância do exame

Campo	Descrição
Número	Número de tentativa de instância de exame exclusivo gerado pelo sistema.
Número de tentativas	Número da tentativa atual do exame.
Total de perguntas	Número total de perguntas no exame.
Corrigir perguntas	Número total de perguntas respondidas corretamente pelo usuário.
Pontuação	Marcas mais recentes obtidas pelo usuário.
Percentual da pontuação	Percentual das últimas marcas obtidas pelo usuário.

Tradução automática

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

Formulário de tentativa da instância do exame

Campo	Descrição
Instância do exame	Número da instância do exame associado à tentativa da instância do exame.
Estado	Estado atual da tentativa da instância do exame.
Resultado	Status Aprovado ou reprovado da tentativa de instância do exame.
Hora de início	Hora de início da tentativa da instância do exame.
Hora de término	Hora de término da tentativa da instância do exame.
Posição atual	Posição em que o usuário estava antes de sair da tentativa de instância do exame. • Ordem da pergunta • **revisão** • **pontuação**

Mentoria

. ServiceNow® Mentoria a aplicação é uma plataforma que conecta indivíduos que buscam orientação com mentores experientes. Isso cria uma experiência perfeita para orientandos e mentores.

Tradução automática

Mentoria tem os seguintes recursos:

Inscrição

Os funcionários podem optar por se inscrever como mentorado/Mentor ou como ambas as funções, indicando suas preferências de inscrição - habilidades, áreas de foco e outras preferências de mentoria. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como um mentor ou mentorado.

Preferências de habilidades

Os mentorados podem escolher habilidades a partir de uma de suas preferências de inscrição de mentoria. Os mentores podem escolher habilidades que eles podem fornecer assistência de mentoria. Para obter mais informações, consulte Pesquisar e adicionar habilidades.

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

Mentores sugeridos

Os mentorados inscritos podem exibir instantaneamente as sugestões do orientador com base em suas preferências de inscrição e também exibir informações de correspondência adicionais e experiência do orientador para poder escolher um mentor apropriado. Para obter mais informações, consulte Exibir mentores sugeridos.

Pesquisa de mentores

Os funcionários podem pesquisar mentores por nome, perfil de trabalho. Eles também podem usar filtros adicionais para pesquisar na lista de mentores.

Para obter mais informações, consulte PESQUISE um mentor.

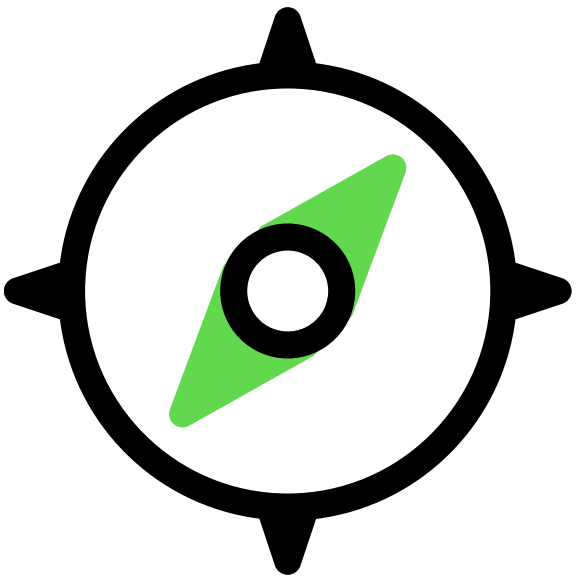
Cartão de informações de correspondência

Os funcionários, ambos os mentores e mentores podem exibir as informações de correspondência com base na pontuação de correspondência calculada com base nas habilidades e preferências definidas por eles. Para obter mais informações, consulte Exibir informações de correspondência.

Iniciar

Explorando Mentoria

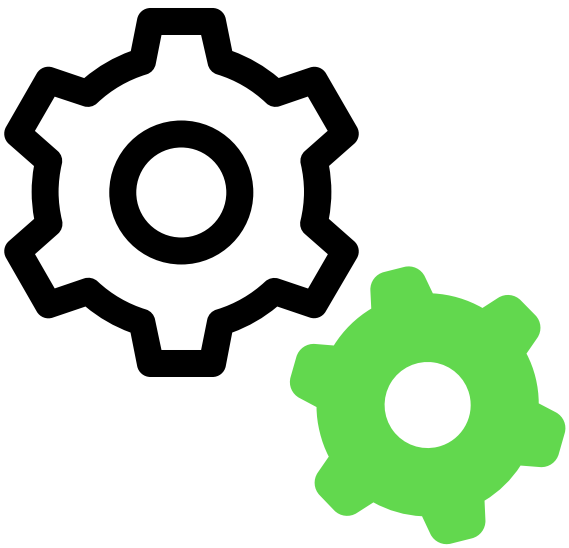
Explorar



Informações detalhadas em Mentoria

Configurar mentoria

Configurando



Como usar o Mentoria

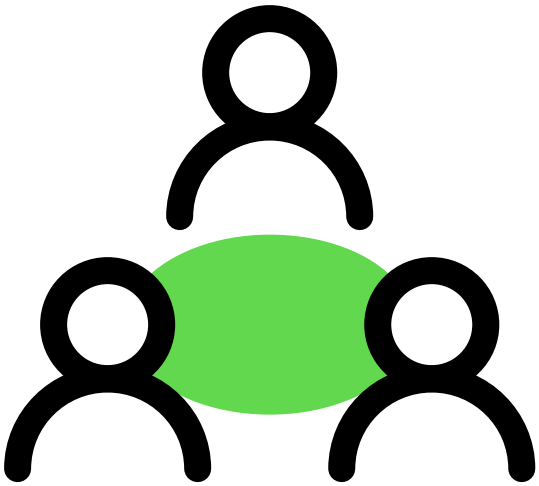
Usando

Referência do Mentoria

Referência

Tradução automática

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





Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

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

Explorando Mentoria

Mentoria é uma plataforma nova e moderna que oferece uma oportunidade para que os funcionários encontrem e criem relacionamentos de mentoria significativos para impulsionar o crescimento e o engajamento dos funcionários.

Explorando Mentoria

Saiba como configurar e começar a usar Mentoria.

Ativando aplicação

Você pode ativar o. Mentoria em ServiceNow store. Esta aplicação inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Nota: Mentoria está disponível com Central do funcionário aplicação. Alguns dos recursos do Mentoria funciona somente quando Conversas sobre carreira a aplicação está ativada.

Solicitar aplicativos na Store

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

Licenciamento

Mentoria aproveita o novo Desenvolvimento de talentos módulo de licenciamento. Este recurso de licenciamento permite registrado ServiceNow aplicações para conceder licenças aos usuários para os aplicativos com base no perfil do funcionário e em outros critérios adicionais.

Configurando dados

Mentoria vem com dados de demonstração opcionais.

Para obter mais informações, consulte Configurar mentoria e Referência do Mentoria.

Como usar o Mentoria

Usar Mentoria para entender melhor seus aprendizados. Aja em itens que precisam de atenção imediata, mantenha-se atualizado sobre os próximos itens de conteúdo, cursos e assim por diante.

Para obter mais informações, consulte Como usar o Mentoria.

Inteligência de habilidades integração com Mentoria

Mentoria integra Inteligência de habilidades recomendações baseadas em habilidades para um mentor/orientando.

Página inicial do Mentoria

Mentoria a página inicial fornece uma exibição panorâmica de todos os seus relacionamentos de mentoria, solicitações e programas.

Tradução automática

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

Mentoria Guia Visão geral

A guia Visão geral é a primeira coisa que você vê ao acessar Mentoria depois de navegar de Central do funcionário. Use esta guia para exibir suas mentorias atuais, solicitações de mentoria, mentores sugeridos e saber mais sobre mentoria.

Suas mentorias

Use **Suas mentorias** para encontrar cursos populares em sua organização. Você pode navegar pelo conteúdo realçado promovido pela equipe de aprendizado, por pesquisas populares relacionadas ao aprendizado e pelo conteúdo recomendado com base em alunos semelhantes a você.

Configurar mentoria

Configurando Mentoria.

Antes de Iniciar
Instale plug-ins e apps dependentes para Mentoria.

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um administrador instala o. Mentoria aplicativo do ServiceNow integra aprendizado, identificação de habilidades, aspirações e planejamento para um crescimento pessoal de carreira e plano de desenvolvimento.

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e encontrar a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

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

5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois
Permitir RCAs

Depois de instalar Mentoria Você pode encontrar mensagens de aprovação de acesso de solicitante restrito (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso. Permita os seguintes RCAs:

Tradução automática

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

- Núcleo de Recursos Humanos de Destino
- Acelerador de jornada de destino
- Designer de jornada de destino

Dependências

. Mentoria a aplicação depende de outras aplicações, como Conversas sobre carreira e. Perfil do funcionário.

Crie um Mentoria programa

Crie programas de mentoria personalizados que podem ser adotados por um orientando.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mentoria os administradores podem criar vários programas de mentoria. Funcionários e gerentes usam o. Central do funcionário portal para se inscrever como mentores ou mentorados. Consulte, Inscreva-se como um mentor ou mentorado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mentoria** > **Programas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de programas de mentoria

Campo	Descrição
Nome	Nome do programa.
Duração mínima	O número mínimo de mariposas que o programa de mentoria dura.
Duração máxima	O número máximo de meses que o programa de mentoria dura.
Duração padrão	O número padrão de meses que o programa de mentoria dura.
Critérios do usuário	Registros que contêm listas de usuários que podem participar de um programa de mentoria. Consulte, Criar registros de critérios do usuário .
Conclusão automática de mentoria atrasada	Quando selecionado, um programa de mentoria é encerrado automaticamente quando está atrasado.
Período de carência de conclusão automática	O número de meses de espera antes de concluir automaticamente o programa atrasado.
Descrição resumida	Uma breve descrição de um programa de mentoria que está visível na IU que lista o programa.
Descrição	Uma descrição mais detalhada do programa de mentoria.

4. Selecione **Enviar**.

Adicionar um novo Mentoria participante

Como gerente, adicione membros de sua equipe como mentores ou orientados para participar de programas de mentoria.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gerentes com as funções apropriadas adicionam mentores e orientados aos programas de mentoria do ServiceNow plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mentoria** > **Participantes**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de participante de mentoria

Campo	Descrição
Funcionário	Nome do funcionário que você deseja adicionar como participante.
Programa	Nome do programa ao qual você deseja adicionar o participante. Você pode selecionar na lista de programas disponíveis. Seu funcionário deve atender aos critérios do usuário atribuídos ao programa.
Tipo	Tipo de participante ○ **Orientador** ○ **Mentorado**
Estado	Estado do participante. ○ **Rascunho** ○ **Inscrito** ○ **Indisponível**

4. Selecione **Enviar**.

Crie um Mentoria relacionamento

Como gerente, crie um relacionamento de mentoria entre dois de seus funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ecn.mentoring_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mentoria** > **Relacionamentos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Relacionamento de mentoria, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Mentoria formulário de relacionamento.

4. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Como usar o Mentoria

Usar Mentoria em Central do funcionário para acessar seus aprendizados e conquistas.

Inscreva-se como um mentor ou mentorado

Inscreva-se como mentor ou mentorado para aprender com seus colegas de maneiras novas.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria**.
2. Selecione **Começar**.
3. Selecione uma das seguintes opções:
   - Quero ser um mentorado
   - Quero ser mentor

   Nota: Você pode fazer as duas coisas, mas terá que se inscrever como mentorado e mentor separadamente.
4. Selecione **Próximo** e respondem às perguntas que aparecem no assistente.

Adicionar preferências de mentorado

Como orientando, adicione suas preferências para encontrar o mentor certo para orientá-lo em sua carreira.

Antes de Iniciar
Inscreva-se como um mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como um mentor ou mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No assistente de preferências do mentee, responda às perguntas necessárias.
2. Use **Habilidades de pesquisa** opção para adicionar habilidades com as quais um mentor pode ajudá-lo. Para adicionar habilidades, consulte Pesquisar e adicionar habilidades.
3. Selecione **Avançar**.
4. Em **O que você está procurando do seu mentor?** defina preferências que ajudarão você a combinar com o mentor certo.

   Nota: Selecione pelo menos uma preferência.

Preferências de relacionamento do mentor

Preferência	Descrição
Que experiência no setor você deseja que seu mentor tenha?	As opções disponíveis são: ○ Aeroespacial ○ Inteligência artificial

Tradução automática

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

Preferência	Descrição
	○ Contabilidade ○ Serviços Financeiros ○ Bens de consumo ○ Saúde ○ Telecomunicações ○ Administração governamental
Em quais tópicos de interesse você gostaria de se concentrar com seu mentor?	As opções disponíveis são: ○ Caminho de carreira em desenvolvimento ○ Desenvolvimento de liderança ○ Solução de problemas ○ Aproveitando feedback ○ Tomada de decisão ○ Rede
Em quais comunidades você deseja que seu mentor se envolva?	As opções disponíveis são: ○ Mulheres no espaço ○ Grupo de recursos do funcionário do BIOC ○ Grupo de recursos de funcionários LGBT ○ Veterano ○ Pais que trabalham ○ Iniciantes de carreira

5. Selecione **Avançar**.
6. Em **Quais são algumas das suas outras preferências de mentor** adicione ou remova opções de acordo com sua escolha.

Preferências adicionais de relacionamento do mentor

Outras preferências	
De qual departamento você deseja que seu mentor seja?	Opção para adicionar o departamento do qual você deseja que seu mentor.
Em quais funções você está procurando que seu mentor esteja?	Opção para pesquisar mentores em funções específicas.
Quais fusos horários funcionam melhor para você?	Opção para adicionar fusos horários apropriados.
Quais locais funcionam melhor para você?	Opção para adicionar um local apropriado para se reunir com seu mentor.
Em quais idiomas você se comunica?	Opção para selecionar idiomas preferenciais.

Tradução automática

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

7. Selecione **Inscrever-se**.

> **Nota:** Você também pode salvar suas preferências selecionando **Salvar como rascunho** se você ainda não estiver pronto para se inscrever como mentorado.

Pesquisar e adicionar habilidades

Como orientando, pesquise um nome de habilidade ou uma palavra-chave para encontrar um mentor especializado nessa habilidade para ajudá-lo.

Antes de Iniciar

Inscreva-se como um mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como um mentor ou mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No assistente de preferências do mentee, responda às perguntas necessárias.
2. Use **Habilidades de pesquisa** opção para adicionar habilidades com as quais um mentor pode ajudá-lo.
3. Em **PESQUISE mais habilidades** assistente, especifique o nível de proficiência de um dos seguintes usando a barra deslizante.
   - Sem classificação
   - Principiante
   - Intermediário
   - Avançado
   - Especialista
4. Selecione **Adicionar habilidades** .

Resultado

As habilidades selecionadas são adicionadas às preferências de habilidade atuais. Você pode prosseguir e concluir o assistente de preferências do mentee depois de adicionar habilidades.

Adicionar preferências de mentor

Como um mentor, adicione suas preferências para ajudar os orientandos a descobrir se você é a combinação certa para eles

Antes de Iniciar

Inscreva-se como um mentorado. Para obter mais informações, consulte Inscreva-se como um mentor ou mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No assistente de preferências do mentor, responda às perguntas necessárias.
2. Selecione **Avançar**.
3. Em **O que você está procurando do seu mentor?** defina preferências que ajudarão você a combinar com o mentor certo.

Tradução automática

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

Nota: Selecione pelo menos uma preferência.

Preferências de relacionamento do mentor

Preferência	Descrição
Que experiência no setor você deseja que seu mentor tenha?	As opções disponíveis são: ○ Aeroespacial ○ Inteligência artificial ○ Contabilidade ○ Serviços Financeiros ○ Bens de consumo ○ Saúde ○ Telecomunicações ○ Administração governamental
Em quais tópicos de interesse você gostaria de se concentrar com seu mentor?	As opções disponíveis são: ○ Caminho de carreira em desenvolvimento ○ Desenvolvimento de liderança ○ Solução de problemas ○ Aproveitando feedback ○ Tomada de decisão ○ Rede
Em quais comunidades você deseja que seu mentor se envolva?	As opções disponíveis são: ○ Mulheres no espaço ○ Grupo de recursos do funcionário do BIOC ○ Grupo de recursos de funcionários LGBT ○ Veterano ○ Pais que trabalham ○ Iniciantes de carreira

4. Selecione **Avançar**.
5. Em **Quais são algumas das suas outras preferências de mentor** adicione ou remova opções de acordo com sua escolha.

Preferências adicionais de relacionamento do mentor

Outras preferências	
Quais fusos horários funcionam melhor para você?	Opção para adicionar fusos horários apropriados.

Tradução automática

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

Outras preferências	
Quais locais funcionam melhor para você?	Opção para adicionar um local apropriado para se encontrar com seu orientando.
Em quais idiomas você se comunica?	Opção para selecionar idiomas preferenciais.
Quantos mentorados você está disposto a assumir de uma vez.	Opção para selecionar entre 1 ou 2 mentees.

6. Selecione **Inscrever-se**.

> **Nota:** Você também pode salvar suas preferências selecionando **Salvar como rascunho** se você ainda não estiver pronto para se inscrever como mentorado.

PESQUISE um mentor

PESQUISE mentores por nome, perfil de trabalho ou qualquer outro critério desejado. Você também pode usar filtros adicionais para pesquisar na lista de mentores.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. No perfil de um mentor, na seção Mentores sugeridos, selecione **Mentores de pesquisa** .

> **Nota:** Você verá mentores sugeridos somente depois de definir suas preferências.

3. Em **Explorar mentores disponíveis** , você verá uma lista de mentores com os quais pode se conectar.
4. Use **PESQUISE por nome ou palavra-chave** campo para encontrar um mentor específico que você está procurando.
5. Selecione **Filtros** e preencha o formulário para adicionar habilidades ou outros requisitos.

Formulário Todos os filtros

Campo	Descrição
Família da vaga	Unidade de negócios ou função do mentor.
Cargo	Função ou cargo do mentor
Nível de senioridade do trabalho	Nível de função do mentor.
Tempo no Cargo	Período do tempo de serviço do mentor.
Relacionamento de mentoria	Intervalo da duração da mentoria.

6. Selecione **Aplicar**.
7. Encontre um mentor de sua escolha e selecione **Conecte** .
   Para obter mais informações, consulte Solicite uma conexão.

Editar preferências de mentorado

Como aprendiz, edite suas preferências com base em suas habilidades, áreas de foco e tópicos de interesse que você gostaria de discutir com seu mentor.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Selecione **Edite as preferências do mentorado** para o programa de mentoria listado.
   Os programas de mentoria disponíveis são visíveis para usuários que atendem aos critérios do usuário do programa de mentoria. Nem todos os programas de mentoria estão listados para todos os usuários.
3. No formulário Editar preferências do mentorado, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Editar preferências do mentorado.
4. Selecione **Salvar e fechar**.

Editar preferências de mentor

Como mentor, edite suas preferências com base em suas habilidades, áreas de foco e tópicos de interesse que você gostaria de discutir com seu mentor.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Selecione **Editar preferências do mentor** para o programa de mentoria listado .
   Os programas de mentoria disponíveis são visíveis para usuários que atendem aos critérios do usuário do programa de mentoria. Nem todos os programas de mentoria estão listados para todos os usuários.
3. No formulário Preferências do mentor, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Preferências do orientador.
4. Selecione **Salvar e fechar**.

Solicite uma conexão

Solicite uma conexão com um mentor que parece ser a opção certa para você.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. No perfil de um mentor, na seção Mentores sugeridos, selecione **Conecte** .

   Nota: Você verá mentores sugeridos somente depois de definir suas preferências.
3. Na lista Duração da mentoria, selecione a duração.
4. Em **Mensagem** , adicione uma mensagem de solicitação.
5. Selecione **"Enviar"**.

Tradução automática

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

Exibir mentores sugeridos

Os mentorados inscritos podem exibir instantaneamente as sugestões do orientador com base em suas preferências de inscrição e também exibir informações de correspondência adicionais e a experiência do orientador para poder escolher um mentor apropriado.

Antes de Iniciar
Inscreva-se como um mentorado. Consulte Inscreva-se como um mentor ou mentorado.

Adicionar preferências de mentorado. Consulte Adicionar preferências de mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Em **Mentores sugeridos** exiba uma lista de correspondências relevantes com base em suas preferências.
3. Você pode se conectar com um mentor sugerido ou usar a opção de pesquisa para pesquisar outros mentores.

Exibir informações de correspondência

Exiba a pontuação Informações de correspondência que é calculada com base na pontuação de correspondência das preferências.

Antes de Iniciar
Inscreva-se como um mentorado. Consulte Inscreva-se como um mentor ou mentorado.

Adicionar preferências de mentorado. Consulte Adicionar preferências de mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Em **Mentores sugeridos** , clique no menu hambúrguer em um mentor sugerido.
3. Selecione **Exibir informações de correspondência** e exibem as seguintes informações de correspondência sobre o mentor ou orientando sugerido.
   - Áreas de foco
   - Habilidades
   - Idioma
4. Selecione **Fechar** para fechar a exibição do cartão informações de correspondência.

Exibir solicitações de mentoria

Rastreie todas as solicitações de mentoria que você enviou ou recebeu de outras pessoas.

Antes de Iniciar
Inscreva-se como mentorado ou orientador. Consulte Inscreva-se como um mentor ou mentorado.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **A sua carreira** > **Mentoria** > **Visão geral**.
2. Em **Solicitações de mentoria** , você pode optar por exibir informações das seguintes informações.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Solicitações de outras pessoas	Exiba uma lista de solicitações que você recebeu de outras pessoas. Você pode usar **Exibindo** filtre para selecionar o tipo de solicitação que você deseja exibir entre os seguintes: ○ Aguardando resposta ○ Aceitas ○ Recusadas ○ Retirado ○ Tudo
Suas solicitações	Exiba uma lista de solicitações que você enviou para outras pessoas. Você pode usar **Exibindo** filtre para selecionar o tipo de solicitação que você deseja exibir entre os seguintes: ○ Aguardando resposta ○ Aceitas ○ Recusadas ○ Retirado ○ Tudo

Nota: Você também pode classificar as listas de solicitações por **Mais recente** e. **Mais antigo** .

Referência do Mentoria

Mentoria Desenvolvimento de talentos Referência

Mentoria formulário de relacionamento

Use o formulário de relacionamento de mentoria para iniciar um novo relacionamento entre um orientando e um mentor.

Formulário de relacionamento de mentoria

Campo	Descrição
Mentorado	Nome do aprendiz.
Mentor	Nome do mentor.
Duração	Duração padrão do programa em meses.
Estado	Estado do programa.
Data de início	Data em que o relacionamento começa.
Data de término	Data em que o relacionamento deve terminar
Detalhes da solicitação	
Data de solicitação	Data em que o relacionamento é solicitado.
Data de retirada	Data em que o relacionamento deve ser retirado.
Observação da solicitação	Detalhes sobre a solicitação de relacionamento.

Tradução automática

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

Formulário de relacionamento de mentoria

Campo	Descrição
Recusar detalhes	
Motivo da recusa	Motivo para recusar o relacionamento.
Data de recusa	Data de declinação do relacionamento.
Observação de recusa	Detalhes sobre o motivo pelo qual o relacionamento foi recusado.

Formulário Editar preferências do mentorado

Use este formulário para registrar suas preferências como orientando.

Formulário Editar preferências do mentorado

Campo	Descrição
Localizar uma habilidade diferente	Campo de pesquisa usado para encontrar uma habilidade usando um nome de habilidade ou palavra-chave. Pesquisar e adicionar habilidades
Áreas de foco de mentoria	
Que experiência no setor você deseja que seu mentor tenha?	Opções disponíveis: • Aeroespacial • Inteligência artificial • Contabilidade • Serviços Financeiros • Bens de consumo • Saúde • Telecomunicações • Administração governamental
Em quais tópicos de interesse você gostaria de se concentrar com seu mentor?	Opções disponíveis: • Caminho de carreira em desenvolvimento • Desenvolvimento de liderança • Solução de problemas • Aproveitando feedback • Tomada de decisão • Rede
Em quais comunidades você deseja que seu mentor se envolva?	Opções disponíveis: • Mulheres no espaço • Grupo de recursos do funcionário do BIOC • Grupo de recursos de funcionários LGBT

Tradução automática

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

Formulário Editar preferências do mentorado

Campo	Descrição
	• Veterano • Pais que trabalham • Iniciantes de carreira
Outras preferências	
De qual departamento você deseja que seu mentor seja?	Opção para adicionar o departamento do qual você deseja que seu mentor.
Em quais funções você está procurando que seu mentor esteja?	Opção para pesquisar mentores em funções específicas.
Quais fusos horários funcionam melhor para você?	Opção para adicionar fusos horários apropriados.
Quais locais funcionam melhor para você?	Opção para adicionar um local apropriado para se reunir com seu mentor.
Em quais idiomas você se comunica?	Opção para selecionar idiomas preferenciais.

Formulário Preferências do orientador

Use este formulário para registrar suas preferências como um mentor.

Formulário Editar preferências do mentor

Campo	Descrição
Perfil do mentor	Opção para tornar seu perfil visível para outras pessoas.
Pontos fortes da habilidade	Lista de todas as suas habilidades e pontos fortes como mentor.
Áreas de foco de mentoria	
Que experiência do setor você pode compartilhar com seu orientando?	Opções disponíveis: • Aeroespacial • Inteligência artificial • Contabilidade • Serviços Financeiros • Bens de consumo • Saúde • Telecomunicações • Administração governamental
Que tópicos de interesse você poderia discutir com seu orientando?	Opções disponíveis:

Tradução automática

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

Formulário Editar preferências do mentor

Campo	Descrição
	• Caminho de carreira em desenvolvimento • Desenvolvimento de liderança • Solução de problemas • Aproveitando feedback • Tomada de decisão • Rede
Em quais comunidades você está envolvido e gostaria de ajudar seu orientando a aprender?	Opções disponíveis: • Mulheres no espaço • Grupo de recursos do funcionário do BIOC • Grupo de recursos de funcionários LGBT • Veterano • Pais que trabalham • Iniciantes de carreira
Outras preferências	
Quais fusos horários funcionam melhor para você?	Opção para adicionar fusos horários apropriados.
Quais locais funcionam melhor para você?	Opção para adicionar um local apropriado para se reunir com seu mentor.
Em quais idiomas você se comunica?	Opção para selecionar idiomas preferenciais.
Quantos mentorados você está disposto a assumir por vez?	Opção para selecionar 1 ou 2 mentorados.

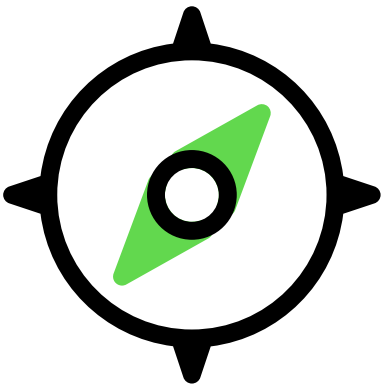
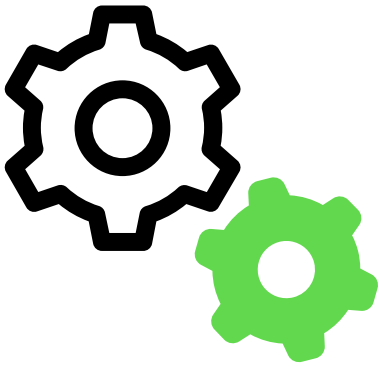
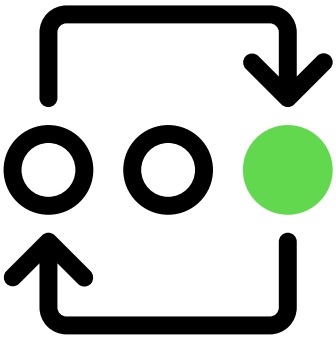
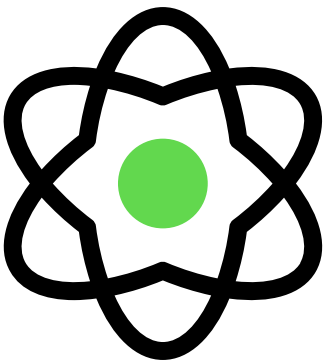
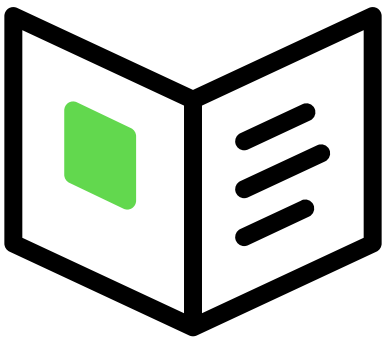
Tradução automática

Objetivos do funcionário

. ServiceNow® Objetivos do funcionário a aplicação permite que os funcionários exibam e acompanhem seus objetivos de carreira no Central do funcionário. Esta aplicação é uma ferramenta que permite que os funcionários permaneçam focados e alinhados com os objetivos estratégicos da sua empresa, resultando em um melhor desempenho organizacional geral.

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

Iniciar

Explorar	Instalar e configurar	Integrar
		
Saiba como funcionários e gerentes usam Objetivos do funcionário.	Instale o. Objetivos do funcionário Da ServiceNow Store. Como administrador, você pode configurar recursos da aplicação quando as opções de configuração estiverem disponíveis.	Estenda os recursos do Objetivos do funcionário Integrando com o software HCM.
Usando	Referência	
		
Exiba e revise seus objetivos para alinhar esforços individuais com os objetivos da empresa.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.	

Explorando Objetivos do funcionário

. Objetivos do funcionário a aplicação fornece aos funcionários e gerentes visibilidade dos objetivos de negócios definidos pela sua organização e dos objetivos pessoais específicos de um funcionário. Este aplicativo ajuda os funcionários a cultivar seus objetivos em planos de crescimento para reforçar o talento em sua organização.

Tradução automática

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

. Objetivos do funcionário o aplicativo está estreitamente integrado aos seguintes aplicativos no Desenvolvimento de talentos pacote:

- Base para desenvolvimento de talentos
  - Perfil de carreira
  - Planos de crescimento
- Conversas sobre carreira

Ele também fornece uma integração com os seguintes sistemas de HCM que são amplamente usados em organizações para gestão de objetivos:

- Oracle HCM em nuvem
- SAP SuccessFactors
- Workday

Essas integrações criam um processo contínuo para que funcionários e gerentes exibam e rastreiem seus objetivos no Central do funcionário.

Visão geral Objetivos do funcionário

. Objetivos do funcionário a aplicação se integra ao Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações para melhorar o crescimento profissional dos funcionários em sua organização. Este aplicativo permite que os funcionários acessem e monitorem seus objetivos de carreira por meio de aplicações específicas no Desenvolvimento de talentos pacote.

. Objetivos do funcionário instalado, você pode usar determinados aplicativos no Desenvolvimento de talentos pacote para exibir e rastrear objetivos do Central do funcionário. Os funcionários buscam continuamente crescimento em suas carreiras, e o desenvolvimento geralmente começa com um objetivo de apoiar seus esforços profissionais. Fornecer aos funcionários um senso de direção e foco e manter os funcionários motivados, promovendo uma cultura de responsabilidade. . Objetivos do funcionário o app melhora a experiência do funcionário e do gerente associada ao uso do Desenvolvimento de talentos pacote de aplicativos incorporando objetivos à trajetória de carreira do funcionário. Seus recursos fornecem as seguintes vantagens das quais seus funcionários e sua organização podem se beneficiar significativamente:

- Estabelece a priorização do trabalho.
- Ajuda os funcionários a aprimorar suas habilidades de tomada de decisão.
- Promove um ambiente que promove o trabalho em equipe.
- Ajuda a medir o sucesso.

Integração de Gestão de capital humano (HCM)

O software de HCM é um pacote integrado de tecnologias que pode ajudar as empresas a gerenciar seus funcionários, desde a integração até a aposentadoria. Um sistema de HCM completo fornece informações significativas sobre a integridade da sua força de trabalho; ele prioriza a experiência do funcionário e o desenvolvimento profissional para gerar resultados de negócios. Ele também oferece suporte a processos e tarefas estratégicas, como gestão de objetivos, para ajudar uma organização a funcionar e evoluir conforme seus funcionários crescem. Para fornecer uma integração com vários sistemas de HCM, o Objetivos do funcionário o app usa spokes para facilitar a conexão. Esta integração permite que você exiba e rastreie seus objetivos usando uma única interface, criando um processo contínuo para a gestão de objetivos. Este processo simplificado simplifica as etapas para

Tradução automática

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

exibir e rastrear seus objetivos, o que ajuda a promover a adoção do Objetivos do funcionário em sua organização.

. Objetivos do funcionário O app fornece uma integração com os seguintes sistemas de HCM:

- Oracle HCM em nuvem
- SAP SuccessFactors
- Workday

Desenvolvimento de talentos integração

. Objetivos do funcionário O app importa os dados do seu sistema HCM para Objetivos do funcionário tabela [sn_egd_goals_employee_goal]. Depois que os dados do objetivo forem importados, você poderá exibir o objetivo correspondente no Central do funcionário. Você pode acessar seus objetivos usando as seguintes aplicações no Talento pacote:

Perfil de carreira

Os funcionários podem exibir seus objetivos acessando seu perfil de carreira. O perfil de carreira contém o widget Objetivos que exibe um cartão para cada objetivo importado do sistema de HCM da sua organização. O widget Metas contém as seguintes guias que filtram seus objetivos em categorias, o que facilita o acesso rápido e conveniente aos objetivos que você deseja exibir:

- **Ativo**
- **Concluído**
- **Arquivado**

Você pode selecionar **Exibir detalhes** Link associado a um objetivo que aparece no widget Objetivos para recuperar mais informações sobre um objetivo específico. Ao selecionar **Exibir detalhes** , o painel de detalhes do objetivo é exibido. Este painel exibe as seguintes informações para cada objetivo:

- Status (Em andamento, Em risco, Concluído)
- Título
- Tipo de objetivo (comercial, pessoal)
- Descrição
- Data de criação
- Prazo
- Data de início

Conversas sobre carreira

Os funcionários podem exibir seus objetivos usando o app Conversas de carreira. O app Conversas de carreira fornece um acordeão para objetivos no painel lateral contextual que aparece durante uma conversa de crescimento. Quando você expande o acordeão Metas, um cartão para cada objetivo é exibido.

Se um funcionário compartilhar um objetivo com seu gerente, o gerente poderá exibir o objetivo correspondente no painel lateral contextual durante uma conversa de crescimento. Os objetivos que aparecem no app Conversas de carreira ajudam o funcionário e o gerente a iniciar uma conversa com base em um objetivo que o funcionário deseja compartilhar com o gerente. Essa integração cria conveniência para seus funcionários e gerentes, permitindo que eles exibam e façam referência aos objetivos por meio de uma única

Tradução automática

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

interface durante conversas individuais que giram em torno do crescimento e desenvolvimento do funcionário.

Planos de crescimento

Os funcionários podem criar um plano de crescimento com base em um objetivo ativo. O app Planos de crescimento exibe os três objetivos mais recentes quando um funcionário inicia o processo de criação do plano de crescimento. Semelhante ao processo de criação de um plano de crescimento originado de uma aspiração ou conversa, os funcionários podem selecionar um objetivo que desejam desenvolver em um plano de crescimento. . Objetivos do funcionário o app permite que os funcionários usem um objetivo como contexto para iniciar um plano de crescimento.

Instalação e configuração do Objetivos do funcionário

Instale o. Objetivos do funcionário Aplicação para importar os dados de gestão de objetivos armazenados em seu sistema de gestão de capital humano (HCM) para o. ServiceNow AI Platform®. Quando as opções de configuração estão disponíveis, os administradores podem configurar os componentes da aplicação para atender às especificações da sua organização.

Depois que os dados do objetivo são importados do seu sistema HCM para ServiceNow AI Platform, os funcionários podem acessar convenientemente seus objetivos no Central do funcionário.

Instalar a aplicação Objetivos do funcionário

Instale o. Objetivos do funcionário aplicação para incorporar objetivos como uma ferramenta para desenvolver seu talento organizacional. . Objetivos do funcionário o app fornece aos funcionários acesso aos objetivos deles no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

. Objetivos do funcionário a aplicação depende das seguintes aplicações:

- Conversas sobre carreira
- Base para desenvolvimento de talentos
- Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

Tradução automática

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

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Integrações para Objetivos do funcionário

Estenda Objetivos do funcionário Integração com o sistema de gestão de capital humano (HCM) da sua organização para tornar os objetivos dos funcionários acessíveis ao usar o. Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações.

Esta integração habilita o. Objetivos do funcionário Aplicativo para importar dados de gestão de objetivos do seu sistema HCM para Objetivos do funcionário tabela [sn_egd_goals_employee_goal]. Depois que os dados do objetivo são importados, os funcionários da sua organização podem exibir e rastrear seus objetivos no Central do funcionário.

. Objetivos do funcionário O app fornece uma integração com os seguintes sistemas de HCM:

Oracle HCM em nuvem

Integrar Oracle HCM na nuvem com Objetivos do funcionário aplicativo para acessar objetivos sem problemas do Central do funcionário. Para obter mais informações sobre o processo de integração com Oracle Cloud HCM, consulte Oracle HCM Cloud spoke .

SAP SuccessFactors

Integrar SAP SuccessFactors com Objetivos do funcionário aplicativo para acessar objetivos sem problemas do Central do funcionário. Para obter mais informações sobre o processo de integração com SAP SuccessFactors, consulte Spoke do SuccessFactors .

Workday

Integrar Workday com Objetivos do funcionário aplicativo para acessar objetivos sem problemas do Central do funcionário. Para obter mais informações sobre o processo de integração com Workday, consulte Workday RH Spoke .

Como usar o Objetivos do funcionário

Use Objetivos do funcionário aplicativo para acessar dados de gestão de objetivos em várias aplicações no Desenvolvimento de talentos pacote.

Exiba os objetivos do funcionário

Exiba seus objetivos acessando seu perfil de carreira. Seus objetivos que aparecem no widget Objetivos são filtrados nas seguintes categorias: Ativo, concluído, arquivar.

Antes de Iniciar

Função necessária: Funcionário [sn_egd_act.employee]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa Opções do usuário, selecione **Perfil** .

   Dica: A lista suspensa Opções do usuário é um ícone que contém a imagem de perfil do usuário.

   O perfil do funcionário é exibido.

Tradução automática

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

3. Selecione **Carreira** guia.
   O perfil de carreira é exibido.
4. Selecione **Objetivos** No menu de navegação para navegar diretamente até o widget Objetivos.
5. Selecione **Ativo** , **Concluído** ou **Arquivado** Guias no widget Metas para exibir seus objetivos pela categoria na qual eles são filtrados.

Referência do Objetivos do funcionário

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes e formulários associados ao Objetivos do funcionário aplicação.

Tabela Objetivos do funcionário

Os registros no Objetivos do funcionário a tabela contém dados de gestão de objetivos. Cada registro é criado quando Objetivos do funcionário A aplicação importa os dados de objetivo correspondentes do sistema de gestão de capital humano (HCM) da sua organização.

O formulário que aparece quando você seleciona um registro no Objetivos do funcionário a tabela contém os seguintes campos:

Formulário de objetivo do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Um nome para o objetivo que foi definido pelo funcionário.
Responsável	O funcionário a quem o objetivo pertence.
Estado	Uma das seguintes opções para descrever o status do objetivo em termos de progressão: • **Rascunho** • **Em andamento** • **Aprovado** • **Concluído** • **Pendente** • **Alcançado** • **Não alcançado**
Ativo	Uma caixa de seleção para indicar se o objetivo está ativo.
Arquivado	Uma caixa de seleção para indicar se o objetivo está arquivado.
Data de início	A data em que o objetivo começa.
Data de término	A data em que o objetivo termina.
Compartilhado com o gerente	Uma caixa de seleção para indicar se o funcionário compartilhou seu objetivo com o gerente.
Descrição	Texto de formato livre para descrever o objetivo em detalhes.

Tradução automática

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

Formulário de objetivo do funcionário

Campo	Descrição
Tipo	Uma das seguintes opções para indicar o tipo de objetivo: • **Nenhum(a)** • **Objetivo de negócios** • **Objetivo pessoal**
Status	Uma das seguintes cores para representar o status do objetivo: • **Nenhum(a)** • **Verde** • **Amarelo** • **Vermelho**
Domínio	O domínio associado ao funcionário especificado em **Responsável** campo.

Feedback sobre o talento

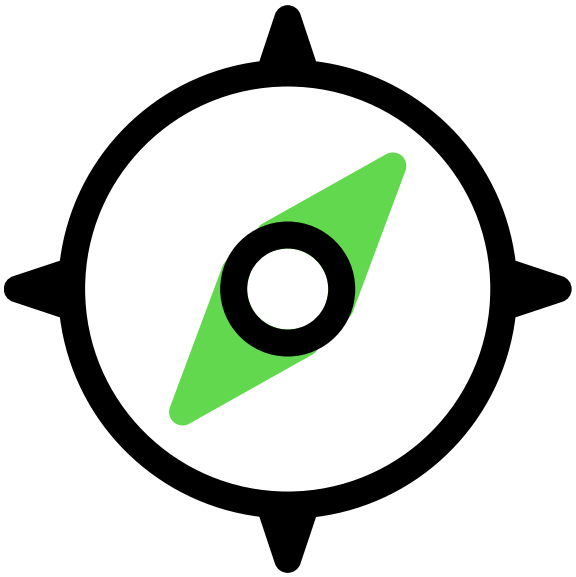
Feedback sobre o talentoé um novo plug-in disponível em Yokohama versão. O feedback de habilidade é um dos recursos do Feedback sobre o talento. O Feedback de habilidades permite que os gerentes solicitem feedback sobre as habilidades do funcionário dos colaboradores do funcionário,

Tradução automática

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

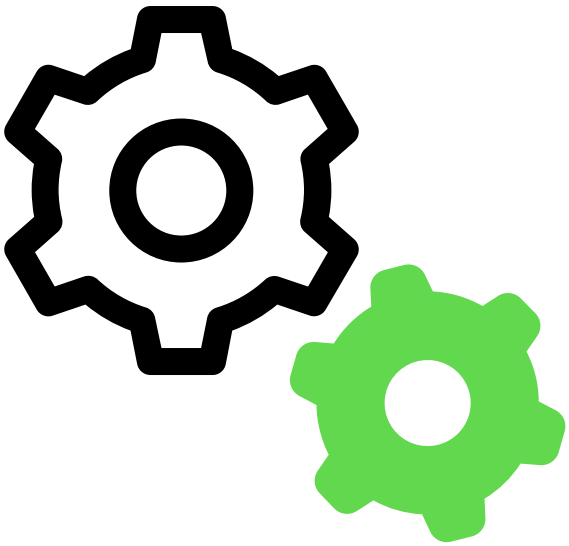
Iniciar

Explorar



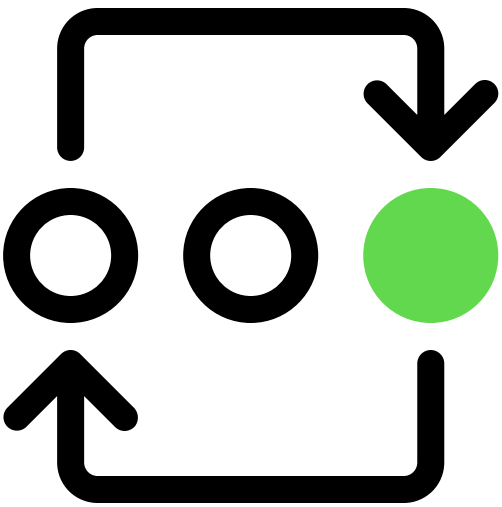
Saiba mais sobre o Feedback de talentos

Configurar



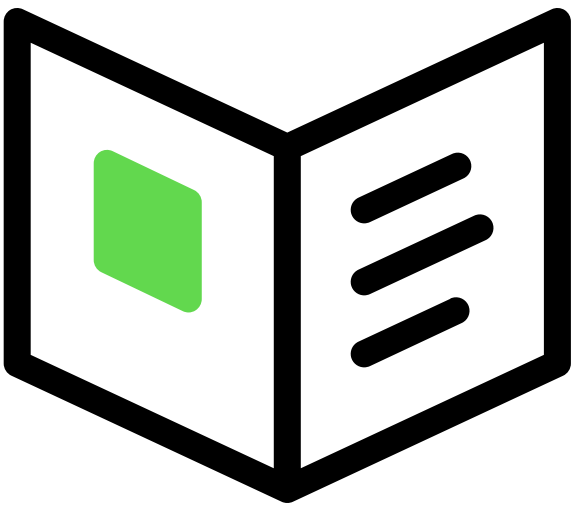
Configure o plug-in Feedback de talentos

Usando



Saiba como usar o Feedback de talentos

Referência



Outras informações sobre Feedback de talentos

Tradução automática

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

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

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando Feedback sobre o talento

Saiba mais sobre Feedback sobre o talento e seus benefícios como gerentes e funcionários que procuram aproveitar um mecanismo de feedback.

Visão geral Feedback sobre o talento

Feedback sobre o talento é um plug-in que permite que os gerentes exibam feedback e solicitem feedback dos funcionários. O feedback de habilidade é um dos recursos compatíveis com Feedback sobre o talento.

Feedback sobre o talento usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Gerentes	• Os gerentes podem solicitar feedback de habilidades para os membros de sua equipe sobre as habilidades necessárias dos colaboradores do funcionário. • Os gerentes podem exibir o feedback de habilidades de um funcionário consolidado em uma página.

Tradução automática

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

Usuários

Usuário	Descrição
	• Os gerentes podem exibir todos os feedbacks recebidos para uma habilidade junto com as atividades de habilidade, durante a validação de habilidades. Isso os ajuda a obter uma visão completa da proficiência de um funcionário. • Os gerentes também podem exibir o status das solicitações enviadas e optar por retirá-las quando necessário.
Funcionários	Os funcionários recebem solicitações de feedback enviadas a eles em Central do funcionário Tarefas pendentes, em que eles podem fornecer feedback e classificação de habilidade para uma ou mais habilidades na solicitação.

Benefícios do Feedback sobre o talento

Benefícios do Feedback sobre o talento

Benefício	Recurso	Usuários
Maneira mais fácil e eficiente de solicitar feedback de habilidades dos funcionários.	Solicitar feedback de habilidades	Gerentes
Solicite feedback de várias exibições de habilidades, ajudando você a entender o nível de habilidade do funcionário.	• Solicitar feedback da distribuição de habilidades • Solicite feedback de habilidades das expectativas de habilidades • Solicitar feedback de habilidades	Gerente
Exiba e envie feedback de habilidades para outros funcionários ou recuse qualquer solicitação de feedback.	• Exibir feedback de habilidade enviado • Recusar uma solicitação de feedback	Funcionário

Feedback sobre o talento requer as seguintes aplicações relacionadas

Inteligência de habilidades

. ServiceNow® Inteligência de habilidades A aplicação é uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma força de trabalho baseada em habilidades.

Central de gerentes

Tradução automática

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

. ServiceNow® Central de gerentes aumenta o autoatendimento e o engajamento proativo de um gerente com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes cresçam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Feedback sobre o talento, consulte:

- Configuração da Feedback sobre o talento
- Como usar o Feedback sobre o talento
- Referência do Feedback sobre o talento

Configuração da Feedback sobre o talento

Configurar Feedback sobre o talento para poder usá-lo junto com Desenvolvimento de talentos.

Instalar Feedback sobre o talento

Você pode instalar o. Feedback sobre o talento se você tiver a função de administrador. .

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Feedback de talento lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Feedback sobre o talento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o aplicativo Feedback sobre o talento usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar o aplicativo pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

Tradução automática

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

Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Como usar o Feedback sobre o talento

Saiba como usar Feedback sobre o talento para solicitar e fornecer feedback para quaisquer habilidades.

Visão geral do Feedback sobre o talento

- O feedback de habilidade é um recurso do Feedback sobre o talento que permite que você, como gerente, avalie com eficácia as habilidades de seus funcionários e identifique as oportunidades de crescimento certas para eles.
- Usando o feedback de habilidades, os gerentes podem Solicitar feedback de habilidades das diferentes exibições e widgets em Central do funcionário
- Usando o feedback de habilidades, os funcionários podem Exibir feedback de habilidade enviado conforme solicitado por seus gerentes.

Trabalhando com feedback de habilidade em Feedback sobre o talento

O feedback de habilidade é um dos principais recursos do Feedback sobre o talento que pode ser usado por gerentes para solicitar feedback para seus funcionários e por funcionários para fornecer feedback para seus colegas.

- Solicitar feedback de habilidades

  Como gerente, solicite feedback de habilidade de um funcionário.

- Exibir solicitações de feedback

  Como gerente, exiba e gerencie todas as solicitações de feedback feitas para seus funcionários.

- Exibir feedback de habilidade enviado

  Como funcionário, exiba e envie o feedback solicitado de você.

Solicitar feedback de habilidades

Usando Feedback sobre o talento você pode solicitar feedback para uma ou mais habilidades de seus funcionários.

Função necessária: administrador

Há mais de uma maneira de solicitar feedback de habilidade Feedback sobre o talento.
Você pode escolher uma das seguintes maneiras de solicitar feedback, com base nas informações existentes.

Tradução automática

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

- Solicitar feedback de habilidades- Quando não houver solicitações de feedback existentes, use **Solicitar feedback** Opção no widget Solicitações de feedback de habilidade enviadas.
- Solicitar feedback da distribuição de habilidades Use **Solicitar feedback** exibição de distribuição de habilidades.
- Solicite feedback de habilidades das expectativas de habilidades Use **Solicitar feedback** opção da exibição de expectativas de habilidade usando cápsulas de habilidade.

Solicitar feedback da distribuição de habilidades

Você pode solicitar feedback da distribuição de habilidades usando a exibição de habilidades ou a exibição do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente

Procedimento

1. Em Central do funcionário navegue até **Sua equipe** > **Habilidades**.
2. No widget Distribuição de habilidades, selecione **Exibir tudo** .
3. Aqui, você pode solicitar feedback de duas maneiras, selecionando o funcionário ou a cápsula de habilidades.
   - Na exibição Funcionário, clique em no funcionário e selecione **Exibir feedback de habilidade** e selecione **Solicitar feedback de habilidade** .
   - Na exibição Habilidade, clique em na cápsula de habilidades e selecione **Solicitar feedback de habilidade** .

     Nota: Você pode usar a opção de alternância para alternar entre **Exibição do funcionário** e. **Exibição de habilidades** .
4. Em **Solicitar feedback de habilidade** preencha as informações.

Formulário Solicitar feedback de habilidade

Campo	Descrição
Habilidades	Habilidades para as quais você deseja solicitar feedback. **Nota:** Se houver habilidades não validadas associadas ao funcionário, elas serão preenchidas neste campo.
Solicitar feedback de	Funcionário do qual você está solicitando o feedback.
Prazo do feedback	Opção para definir a data em que o feedback vence.
Anotações	Esta é uma entrada opcional para você adicionar outras informações que você deseja adicionar como uma anotação ao provedor de feedback.

5. Selecione **Enviar solicitação** .

Tradução automática

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

Solicite feedback de habilidades das expectativas de habilidades

Você pode solicitar feedback de habilidade no widget Expectativas de habilidade na guia Habilidades da Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em Central do funcionário navegue até **Sua equipe** > **Habilidades**.
2. No widget Expectativas de habilidade, selecione **Análise de pontuação** do funcionário do qual você deseja solicitar feedback.
3. No menu suspenso Análise de pontuação de habilidade, clique em em qualquer cápsula de habilidade e selecione **Solicitar feedback de habilidade** .
4. Em **Solicitar feedback de habilidade** preencha as informações.

Formulário Solicitar feedback de habilidade

Campo	Descrição
Habilidades	Habilidades para as quais você deseja solicitar feedback. **Nota:** Como este feedback foi solicitado a partir de uma cápsula de habilidade, este campo é preenchido previamente a partir da habilidade selecionada.
Solicitar feedback de	Funcionário do qual você está solicitando o feedback.
Prazo do feedback	Opção para definir a data em que o feedback vence.
Anotações	Esta é uma entrada opcional para você adicionar outras informações que você deseja adicionar como uma anotação ao provedor de feedback.

5. Selecione **Enviar solicitação** .

Solicitar feedback de habilidades

Você pode solicitar feedback de habilidade do widget Solicitações de feedback de habilidade enviadas quando não houver solicitações de feedback enviadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente

Procedimento

1. Em Central do funcionário navegue até **Sua equipe** > **Habilidades**.
2. No widget Solicitações de feedback de habilidade enviadas, selecione **Solicitar feedback** .
3. Em **Solicitar feedback de habilidade** preencha as informações.

Tradução automática

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

Formulário Solicitar feedback de habilidade

Campo	Descrição
Funcionário	Funcionário para o qual você deseja solicitar o feedback.
Habilidades	Habilidades para as quais você deseja solicitar feedback. **Nota:** Como este feedback foi solicitado do **Solicitações de feedback de habilidade enviadas** widget, este campo precisa ser preenchido manualmente.
Solicitar feedback de	Funcionário do qual você está solicitando o feedback.
Prazo do feedback	Opção para definir a data em que o feedback vence.
Anotações	Esta é uma entrada opcional para você adicionar outras informações que você deseja adicionar como uma anotação ao provedor de feedback.

4. Selecione **Enviar solicitação** .

Exibir e enviar feedback

Você pode exibir qualquer solicitação de feedback enviada a você e enviar o feedback em Feedback sobre o talento.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente/funcionário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione a solicitação de feedback que você deseja exibir ou enviar feedback.

   Nota: As solicitações de feedback são categorizadas com base no solicitante. Se houver várias solicitações de feedback do mesmo funcionário, você as verá uma após a outra.

3. No formulário de solicitação de feedback, preencha os campos.

Formulário de solicitação de feedback

Campo/opção	Descrição
Adicionar classificação	Opção para adicionar uma classificação para a habilidade
Em qual proficiência você classificaria essa habilidade?	Alterne a opção de arrastar para definir a classificação da habilidade.

Tradução automática

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

Campo/opção	Descrição
	Nota: Esta opção é habilitada somente quando **Adicionar classificação** a opção está selecionada na etapa anterior.
Feedback	Caixa de texto para escrever seu feedback.

4. Selecione **Salvar** para revisar o feedback posteriormente.
5. Selecione **Enviar** para preencher o formulário de feedback.

Nota: Repita essas etapas para outras habilidades solicitadas (se houver) e selecione **Enviar** .

Recusar uma solicitação de feedback

Você pode recusar uma solicitação de feedback enviada se não quiser fornecer feedback por qualquer motivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Funcionário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione a solicitação de feedback que você deseja exibir ou enviar feedback.

Nota: As solicitações de feedback são categorizadas com base no solicitante. Se houver várias solicitações de feedback do mesmo funcionário, você as verá uma após a outra.

3. Selecione **Recusar** .
4. Adicione um motivo para declinação no pop-up e selecione **Recusar** .

Exibir feedback de habilidade enviado

Como gerente, exiba todos os feedbacks de habilidades enviados pelos funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente

Procedimento

1. Em Central do funcionário navegue até **Sua equipe** > **Habilidades**.
2. No widget Solicitações de feedback de habilidade enviadas, selecione **Exibir detalhes** em qualquer um dos feedbacks listados.
3. No formulário de feedback de habilidade, exiba as informações.

Feedback de habilidades

Campo	Descrição
Feedback de	Funcionário para o qual este feedback se destina.
Solicitação para	Funcionário do qual o feedback é solicitado.
Solicitado em	Data em que o feedback foi solicitado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Prazo do feedback	Data em que o feedback vence.
Status	Status atual da solicitação de feedback.
Feedback	Conteúdo do feedback e a classificação da habilidade selecionada. **Nota:** Se houver várias solicitações de feedback do mesmo funcionário, você as verá uma após a outra.

4. Selecione **Fechar** para fechar o formulário de solicitação de feedback.

Exibir solicitações de feedback

Você pode exibir uma plataforma de solicitações de feedback em Feedback sobre o talento módulo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Feedback dos talentos** > **Solicitações de feedback**.
2. Selecione a solicitação de feedback que você deseja exibir.
3. Exiba as informações no **Solicitação de feedback de talento** formulário.

Formulário de solicitação de feedback de talento

Campo	Descrição
Número	Número alocado para a solicitação de feedback.
Solicitado(a) para	Funcionário para o qual o feedback é solicitado.
Aberta por	Gerente que abriu a solicitação de feedback.
Estado	Estado atual da solicitação de feedback.
Atribuição a	Funcionário do qual o feedback é solicitado.
Prazo	Data em que o feedback vence.
Descrição resumida	Uma descrição da natureza da habilidade ou feedback solicitado.

Nota: Você também pode exibir **Habilidades de solicitação de feedback de talento** na seção links relacionados do formulário.

Comece uma discussão a partir de um Feedback sobre o talento solicitação

Você pode optar por iniciar uma discussão sobre uma solicitação de feedback de talento usando a opção Discutir.

Antes de Iniciar
Função necessária: gerente

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Feedback dos talentos** > **Solicitações de feedback**.
2. Selecione a solicitação de feedback para a qual você deseja iniciar uma discussão.
3. Selecione **Discutir** opção.
4. No formulário Iniciar uma discussão na barra lateral, preencha as informações

Formulário de discussão da barra lateral

Campo	Descrição
Número de registro	Número alocado para a solicitação de feedback.
Assunto	Uma descrição da discussão. **Nota:** Preenchido automaticamente a partir da descrição resumida da solicitação de feedback.
Adicionar participantes	Opção para adicionar participantes à discussão.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Uma mensagem para os participantes explicando o feedback/habilidade.

5. Selecione **Iniciar discussão**.

Referência do Feedback sobre o talento

Os tópicos de referência fornecem mais informações sobre dependências, componentes e tabelas instaladas junto com Feedback sobre o talento.

Componentes instalados com Feedback sobre o talento

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Feedback sobre o talento.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de feedback de talentos [sn_tf.admin]	Gerencia todos os Feedback sobre o talento no módulo .	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Solicitação de feedback de talento [sn_tf_feedback_request]	Armazena todos os detalhes da solicitação de feedback.

Tradução automática

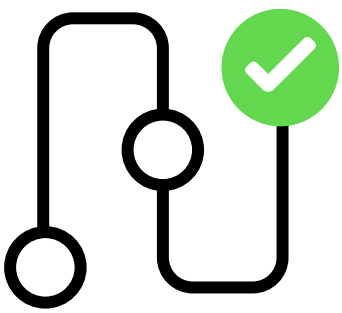
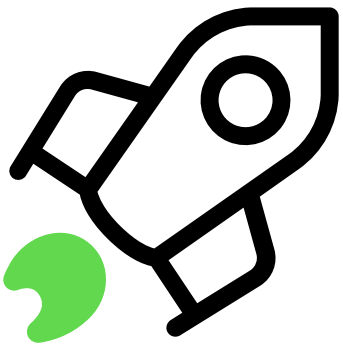
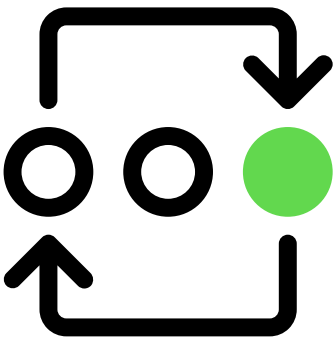
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tabela	Descrição
Habilidade da solicitação de feedback de talento [sn_tf_feedback_request_skill]	Armazena todas as informações relacionadas à habilidade da solicitação de feedback.

Gestão da jornada do funcionário

Gestão da jornada do funcionário integra Prestação de serviços de RH recursos e aplicações para permitir que funcionários, gerentes e a organização iniciem e gerenciem jornadas para impulsionar o engajamento e a produtividade dos funcionários. Existem vários aplicativos, plug-ins, integrações e recursos disponíveis para Gestão da jornada do funcionário.

Iniciar

Designer de jornada	Acelerador de jornada	Eventos de ciclo de vida
		
Personalize as jornadas dos funcionários para aprimorar sua experiência.	Use o Acelerador de jornada para criar planos de jornada personalizados para as principais transições dos funcionários.	Usar Eventos de ciclo de vida automatizar processos complexos em toda a empresa e criar excelentes experiências do funcionário durante os momentos importantes.

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

Tradução automática

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

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://servicenow.com

ServiceNow Store

https://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Designer de jornadas

. ServiceNow® Designer de jornadas a aplicação permite que funcionários e gerentes em sua organização iniciem e gerenciem jornadas para impulsionar o engajamento e a produtividade dos funcionários.

Designer de jornada Introdução

Designer de jornadas usos Acelerador de jornada e. Eventos de ciclo de vida criar uma experiência de jornada unificada para funcionários e gerentes no Central do funcionário. As jornadas oferecem uma experiência de usuário exclusiva. No back-end, os registros são criados usando Designer de jornadas, Acelerador de jornada e Eventos de ciclo de vida componentes para reunir uma jornada personalizada para os funcionários.

Explorar	Instalar	Configurar
Saiba como Designer de jornadas ajuda a facilitar a criação, o gerenciamento e a conclusão da jornada.	Instale o. Designer de jornadas app e seus recursos.	Como configurar o Designer de jornadas

Tradução automática

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

Uso  Gerentes, mentores e funcionários trabalham com jornadas do Central do funcionário.	Integrar  Estenda os recursos do designer de jornada integrando-os a outros aplicativos.	Processo de aprovação e revisão da configuração do plano de jornada  Criar, gerenciar e usar Designer de jornadas modelos de configuração do plano
Viagens no Now Mobile 	Soluções de análise e relatório  Monitore dados da jornada em relatórios e painéis.	Referência  Obtenha detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades.

Solicitar aplicativos na Store

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

Explorar Designer de jornadas recursos

Os administradores da organização ativam e configuram Designer de jornadas ajudar gerentes e funcionários a entender e colaborar ativamente em jornadas profissionais e pessoais.

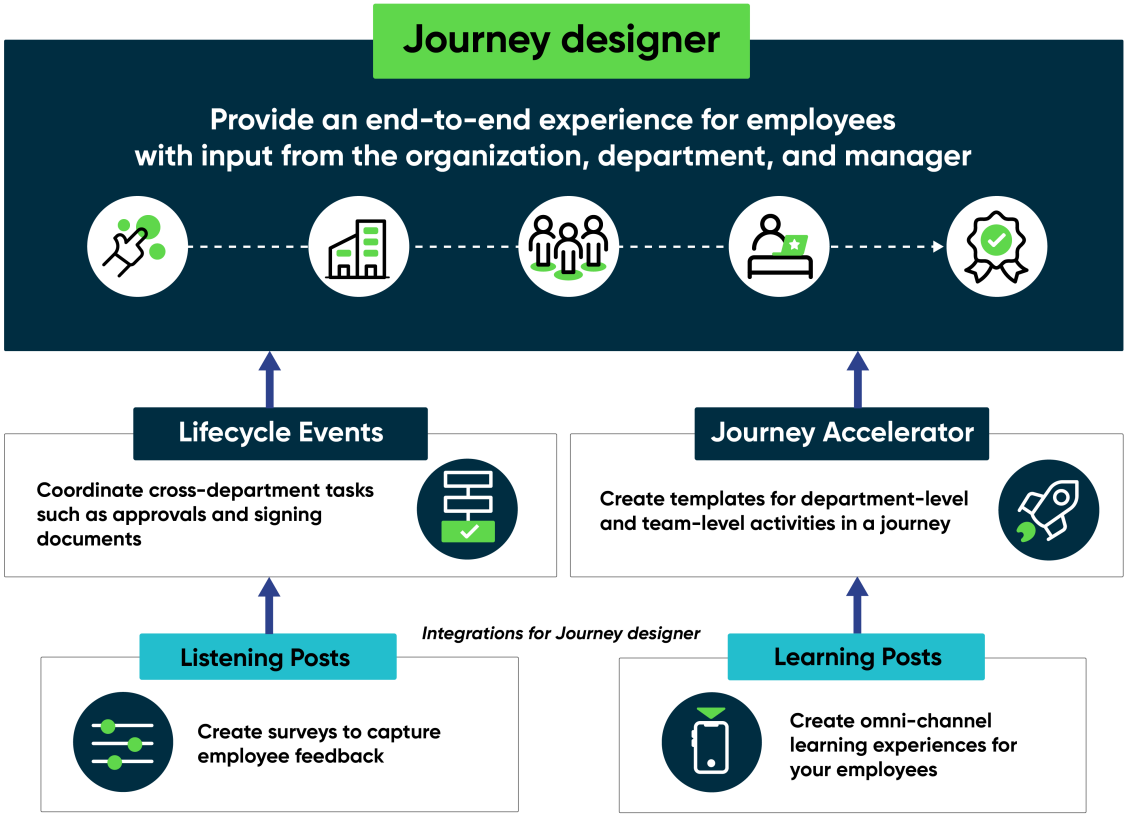
Designer de jornadas modelo de dados e aplicações relacionadas

Designer de jornadas expande as possibilidades para gerentes e administradores criarem jornadas de funcionários consistentes e significativas. As jornadas são criadas usando Eventos de ciclo de vida e. Acelerador de jornada recursos e funcionalidade para oferecer suporte a funcionários e mentores em várias jornadas.

Tradução automática

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

Designer de jornadas integrações e apps relacionados



Eventos de ciclo de vida

Eventos de ciclo de vida permitem a execução de casos de RH que são relacionados a várias jornadas e transições de funcionários.

Acelerador de jornada

Os administradores podem usar ServiceNow® Acelerador de jornada aplicação para criar modelos para planos e tarefas pendentes. Em seguida, os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos do Central do funcionário(EC).

Integrações para Designer de jornadas aplicação

Estenda Designer de jornadas capacidades da aplicação integrando outras aplicações à experiência de jornada.

Os administradores podem

- Instale, configure e mantenha jornadas.
- Configure relatórios analíticos e exiba os resultados em painéis.
- Usar Eventos de ciclo de vida e. Acelerador de jornada para criar jornadas.

Os gerentes podem

- Crie jornadas dos funcionários que sejam fáceis de manter e reutilizar.
- Adicione mentores às jornadas para melhorar a colaboração.

Tradução automática

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

- Use a orientação no produto sobre como, quando e por que criar e gerenciar jornadas para os membros da equipe.
- Revise relatórios e painéis para ajudar a entender e rastrear os resultados.
- Exiba informações importantes sobre jornadas pendentes e detalhe os detalhes.
- Acionar novas jornadas para os membros da equipe.

Os funcionários podem

- Exibir e concluir tarefas urgentes de Eventos de ciclo de vida e. Acelerador de jornada.
- Navegue por todas as tarefas e marcos.
- Programe eventos e conclua o aprendizado.
- Conclua os cursos de aprendizado adicionados pela sua organização ou pelo seu gerente.

Tópicos relacionados

Eventos de ciclo de vida

Acelerador de jornada

Tours guiados com detalhes da viagem

Use os Tours guiados em Designer de jornadas para obter instruções sobre como executar uma tarefa. Os Tours guiados usam uma série de etapas que podem abranger várias páginas. O tour inclui links para documentação detalhada.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione uma jornada e clique em **Tours** .
3. Selecione **Iniciar Tour** .
4. Execute a ação necessária e selecione **Próximo** para avançar pelo tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar Tour** No painel lateral ou selecione o ícone Fechar na janela pop-up e confirme para encerrar o tour.
5. Selecione **Concluído** após o término da excursão.

Tour guiado de visão geral da jornada

Use os Tours guiados em Designer de jornadas para obter instruções sobre como executar uma tarefa. Os Tours guiados usam uma série de etapas que podem abranger várias páginas. O tour inclui links para documentação detalhada.

Antes de Iniciar

s

Função necessária: gerente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Visão geral da jornada**.
2. Selecione uma jornada e clique em **Tours** .

Tradução automática

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

3. Selecione **Iniciar Tour** .
4. Execute a ação necessária e selecione **Próximo** para avançar pelo tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar Tour** No painel lateral ou selecione o ícone Fechar na janela pop-up e confirme para encerrar o tour.
5. Selecione **Concluído** após o término da excursão.

Experiência de pré-contratação

A experiência de pré-contratação é um portal que atende aos funcionários que estão em transição entre a fase Candidato e a fase de integração. Este portal de integração é uma solução que facilita o processo de pré-integração, permitindo que os funcionários que foram selecionados pela sua organização embarquem em sua primeira jornada.

A experiência de pré-contratação simplifica o processo de pré-integração para funcionários recém-contratados. Este portal fornece à sua organização os elementos necessários para ajudar os funcionários recém-contratados a se integrar rapidamente à cultura da sua empresa. Este portal fornece um local centralizado para que os recém-contratados executem as seguintes tarefas para que possam estar prontos para o trabalho desde o primeiro dia de trabalho:

- Preencha a documentação necessária
- Revise os benefícios
- Revise as políticas de RH e os recursos da empresa
- Exibir cronogramas de treinamento e orientação

A experiência de pré-contratação ajuda os recém-contratados a se conectar perfeitamente com membros da equipe, mentores e gerentes a quem eles se reportam para que possam promover relacionamentos significativos no local de trabalho. Este portal de integração serve como uma porta de entrada para sua organização para oferecer suporte aos recém-contratados para assimilar mais rapidamente suas funções e entender a dinâmica de suas responsabilidades.

Requisitos do sistema de experiência de pré-contratação

Para habilitar e usar a experiência de pré-contratação, você deve atender aos seguintes requisitos mínimos do sistema:

Requisitos da aplicação

- Faça upgrade do Designer de jornadas aplicação para a versão 7,0.
- Instale e ative o plug-in Explicit Roles [com.glide.explicit_roles].

Requisitos de versão de software

Atualize sua instância para Zurich versão.

Componentes de segurança da experiência de pré-contratação

Para proteger os dados em sua instância, os seguintes componentes foram criados para a experiência de pré-contratação:

Funções

A função sn_jny.pre_hire é criada para o indivíduo que está fazendo a transição de candidato para funcionário e usando a experiência de pré-contratação para iniciar o processo de pré-

Tradução automática

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

integração da sua organização. Esta função herda a função snc_external para restringir o acesso aos dados confidenciais que residem em sua instância.

Listas de controle de acesso

Novas ACLs (Access Controls Lists, listas de controles de acesso) foram criadas para fornecer uma camada adicional de segurança para a função sn_jny.pre_hire. Essas novas ACLs ajudam a evitar a modificação de ACLs existentes que podem estar em uso por sua organização. As novas ACLs garantem que o acesso a dados confidenciais seja restrito, impedindo você de usar ACLs existentes que fornecem acesso a dados associados a funções específicas. Você pode navegar até a tabela Funções de acesso [sys_security_acl_role] para exibir a lista de ACLs compatíveis com a função sn_jny.pre_hire.

Eventos de ciclo de vida Atividades para a experiência de pré-contratação

A seguir Eventos de ciclo de vida as atividades foram criadas para facilitar a transição de funções pelas quais o funcionário navega durante o processo de pré-integração:

Eventos de ciclo de vida Atividades usadas na experiência de pré-contratação

Nome da atividade	Descrição
Configuração e notificação de conta/função	A atividade de notificação e configuração de conta/função é usada para facilitar a transição do funcionário da função do candidato para a função de pré-contratação. Esta atividade substitui a configuração da conta e a atividade de notificação. Esta atividade está aninhada no conjunto de atividades de pré-contratação, que está associado ao seguinte Eventos de ciclo de vida Tipo: Integração (demonstração). Esta atividade contém a configuração da conta e o subfluxo de notificação, que executa as seguintes ações quando o conjunto de atividades de pré-contratação é acionado: • Cria uma conta para o funcionário habilitar o acesso ao portal de integração. • Adiciona as funções sn_jny.pre_hire e snc_external ao registro de usuário do funcionário. • Envia um e-mail para o funcionário com um link para o portal de integração. O conjunto de atividades de pré-contratação é acionado imediatamente depois que você cria uma jornada de integração para o funcionário de integração.
Transição de pré-contratação para funcionário	A atividade Transição de pré-contratação para funcionário é usada para facilitar a transição do funcionário da função de pré-contratação para a função de funcionário interno. Esta atividade está aninhada no conjunto de atividades do Dia 1, que está associado ao seguinte Eventos de ciclo de vida Tipo: Integração (demonstração). Esta atividade contém a transição para o subfluxo do funcionário, que executa

Tradução automática

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

Eventos de ciclo de vida Atividades usadas na experiência de pré-contratação

Nome da atividade	Descrição
	as seguintes ações quando o conjunto de atividades do Dia 1 é acionado: • Remove as funções sn_jny.pre_hire e snc_external do registro de usuário do funcionário. • Adiciona a função snc_internal ao registro de usuário do funcionário. O conjunto de atividades do Dia 1 é acionado quando a data no **Data de início do emprego** O campo no registro de perfil de RH do funcionário de integração é igual à data do sistema.

Widgets de experiência de pré-contratação

A experiência de pré-contratação é composta pelos seguintes widgets para ajudar seu funcionário de integração a se acostumar com sua nova função e ambiente:

Widgets disponíveis para a experiência de pré-contratação

Widget	Descrição
Recursos para você começar	Este widget contém links rápidos para acessar recursos internos e externos. Os administradores podem fornecer links para artigos da base de conhecimento, itens do catálogo, páginas ou outras informações pertinentes contidas no repositório da sua organização. Os administradores podem configurar os links que aparecem neste widget.
Jornada de integração	Este widget contém um link que os funcionários de integração podem selecionar para exibir e concluir as tarefas associadas à jornada de pré-integração.
Nossa cultura	Este widget contém conteúdo avançado, como vídeos, imagens ou outras formas de mídia envolvente para aprimorar a experiência de integração do funcionário. Os administradores podem configurar o conteúdo que aparece neste widget acessando o registro de conteúdo Nossa cultura. Nosso registro de conteúdo de cultura reside na tabela Conteúdo [sn_cd_content_base].
Iniciar integração	Este widget é uma faixa usada para dar as boas-vindas ao funcionário de integração à sua organização. Os administradores podem configurar o conteúdo e o design associados à faixa para atender às necessidades da sua organização. Você deve acessar o registro Iniciar integração para configurar os componentes associados a esta faixa. O registro Iniciar integração reside na tabela Conteúdo [sn_cd_content_base].

Tradução automática

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

Widgets disponíveis para a experiência de pré-contratação

Widget	Descrição
Sua equipe de integração	Este widget reflete a equipe de integração do funcionário. Uma lista dos seguintes indivíduos e equipes aparece neste widget: • O especialista em integração. O especialista em integração é o indivíduo a quem o corresponde Eventos de ciclo de vida o caso foi atribuído. • O gerente ao qual o funcionário se reporta. • O mentor atribuído para ajudar o crescimento e o desenvolvimento do funcionário. • Help desk DE TI.

Tópicos relacionados

Habilite e configure a experiência de pré-contratação

Visão geral da instalação e configuração

. Designer de jornadas o app tem várias versões que têm diferentes instruções de instalação e opções de configuração.

Instalar Designer de jornadas

Instale o. Designer de jornadas aplicação para permitir que administradores e gerentes criem e gerenciem vários eventos e jornadas profissionais e pessoais.

Antes de Iniciar

Nota: Upgrade para Vancouver antes de instalar Designer de jornadas.

Plug-ins e apps dependentes do Designer de jornadas:

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Central do funcionário Pro 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- Journey Accelerator 6.2.2 [sn_ja]
- Estrutura de experiência do administrador 2.1.3

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: . Designer de jornadas O app também instala o aplicativo Journey Accelerator v6.2.2 [sn_ja] (ja).

Tradução automática

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

Procedimento

1. Vá para ServiceNow Store e encontre Designer de jornadas aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

2. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

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

   Nota: Todos os dados de demonstração relacionados a aplicações dependentes devem ser atualizados quando Designer de jornadas atualizado.

5. Selecione **Instalar**.

Adicione ou repare dados de demonstração para aplicações e plug-ins

Se os dados de demonstração não foram adicionados durante a instalação inicial, os administradores poderão adicionar dados de demonstração a um plug-in usando **Reparo** instalar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quaisquer dados de demonstração de aplicações dependentes instaladas devem ser atualizados quando Designer de jornadas atualizado. Você pode exibir quais aplicações da Store estão instaladas no **Console do administrador do designer de jornada** , consulte. Configurar Designer de jornadas recursos.

Execute uma instalação de reparo em um plug-in para adicionar dados de demonstração ou corrigir um problema que o plug-in está enfrentando.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Encontre o plug-in ou aplicação ao qual você deseja adicionar dados de demonstração e selecione o ícone Mais (Eclipse verticais).
3. Selecione **Reparo** .
4. Marque a caixa de seleção para **Carregar dados de demonstração** .
5. Selecione **Reparo** .
6. Selecione **Exibir Log** para exibir e confirmar que os dados de demonstração foram adicionados.

Tradução automática

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

Nota: Classifique o. **Criado** coluna em ordem decrescente para ver as entradas de log mais recentes primeiro.

Log de exemplo:

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

Corrija solicitações de aprovação de RCA (Restricted Caller Access, acesso de solicitante restrito)

Depois de instalar ou fazer upgrade para o mais recente Designer de jornadas aplicação de ServiceNow Store, Você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicitações RCA geradas após a instalação de uma versão mais recente do Designer de jornadas que estão no **Solicitado** o estado pode ser atualizado manualmente para **Permitido** . Você pode atualizar manualmente as solicitações ou seguir as instruções em KB1432208 Para carregar e executar um script para atualizar solicitações RCA em massa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação**.
2. Em **Status** clique com o botão direito do mouse **Permitido** e selecione **Descartar** .
   Uma lista de **Solicitado** Os privilégios RCA são exibidos.
3. Em **Operação** , clique duas vezes na entrada que você deseja atualizar.

   Nota: Se necessário, mude para a aplicação para a qual a solicitação se destina.

4. Selecione **Permitido** em **Status** lista.
5. Selecione **Atualizar**.
   Se houver várias solicitações RCA, você deverá seguir esta tarefa para cada solicitação.

Configurar Designer de jornadas recursos

Os administradores configuram Designer de jornadas para as necessidades de sua organização.

Designer de jornadas aplicativos e configuração do console de administração

. Designer de jornadas o console de administração consolida Acelerador de jornada, Designer de jornadas e Eventos de ciclo de vida necessidades de configuração em uma única página intuitiva. Os administradores podem ver quais aplicações já estão instaladas e outras aplicações que estão disponíveis para instalação.

Projetar uma jornada

Criar e configurar Eventos de ciclo de vida e. Acelerador de jornada planos para criar e manter jornadas.

Aprimorar jornada

Gerencie os recursos que você já instalou e veja o que está disponível para instalar e aprimorar suas jornadas.

Tradução automática

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

Designer de jornadas recursos úteis do console

Novos administradores no Designer de jornadas pode usar os recursos disponíveis na página do console do administrador para saber mais sobre os recursos e o fluxo de trabalho para criar jornadas.

Introdução

Assista a um vídeo que mostra o fluxo básico para criar e manter jornadas. Este vídeo oferece uma explicação detalhada sobre o relacionamento entre Designer de jornadas, Acelerador de jornada e Eventos de ciclo de vida.

Introdução

Saiba mais sobre jornadas, Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornada. Essas informações ajudam você a entender tudo o que está envolvido na criação de jornadas.

Recursos úteis

Acesse Designer de jornadas configuração assistida ou documentação detalhada dos recursos úteis listados no console.

Visão geral do processo de configuração básica

O processo de configuração depende dos recursos e integrações usados em sua organização. Estas são as etapas básicas do processo para configurar Designer de jornadas.

Etapa 1: Criar e gerenciar configurações de jornada

- Criar e configurar Designer de jornadas viagens

  Designer de jornadas as configurações são usadas como modelos para criar jornadas. Os administradores criam configurações que são usadas para acionar jornadas.

- Gerenciar Designer de jornadas funções do usuário

  Suas funções controlam o acesso para criar e modificar diferentes recursos no Designer de jornadas.

Etapa 2: Configurar a jornada

Crie um tipo de jornada para classificar a configuração da jornada e associe a jornada a um Eventos de ciclo de vida, Acelerador de jornada ou ambos. Criar e gerenciar tipos de jornada

- Eventos de ciclo de vida, consulte Configure um evento de ciclo de vida

  Nota: Uma jornada que contém um evento de ciclo de vida deve ter um serviço de RH associado ao **Jornada** tipo de execução. Atualize um caso de serviço de RH existente ou crie um. Veja Configure um serviço de RH para uma jornada

- Acelerador de jornada, consulte Crie um tipo de plano Acelerador de jornada

Etapa 3: Configurar permissões da jornada

Atualize as permissões dos usuários para jornadas

Etapa 4: Criar e gerenciar Designer de jornadas relatórios e painéis

Designer de jornadas painéis e relatórios

Tradução automática

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

Criar e configurar Designer de jornadas viagens

Crie uma jornada e incorpore os componentes necessários do Eventos de ciclo de vida e. Acelerador de jornada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma jornada é um contêiner de nível superior, em que você define se a jornada contém Eventos de ciclo de vida ou Acelerador de jornada, bem como as permissões para responsáveis e mentores da jornada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Consulte Designer de jornadas Referência dos campos de configuração da jornada.
4. Clique em **Enviar**.

Gerenciar Designer de jornadas funções do usuário

Gerenciar Designer de jornadas e as funções que eles têm.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Designer de jornadas a aplicação inclui funções com as permissões necessárias para que esse usuário conclua tarefas. Para obter mais informações sobre as funções instaladas com Designer de jornadas, consulte Funções.

Como administrador, você pode atribuir usuários a funções para permitir que eles executem tarefas no Designer de jornadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar Funções**.
2. Selecione a função à qual você deseja adicionar um usuário.
3. Em **Funções do usuário** formulário, selecione **Novo** .
4. Em **Usuário** , selecione um usuário.
5. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Funções

Gerenciar Designer de jornadas atualizações em massa para tarefas

Designer de jornadas os administradores podem configurar quais tipos de tarefa estão disponíveis para atualização em massa e exibir informações sobre tarefas que foram atualizadas em massa.

Tradução automática

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

O gerenciamento de atualizações de tarefas em massa está definido como ativo para Designer de jornadas versão 4,0 e posterior. Os tipos de tarefa disponíveis para atualização em massa são:

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluído [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

Remova um tipo de tarefa da atualização em massa

Como administrador, você pode remover um tipo de tarefa dos tipos disponíveis para atualização em massa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin

Procedimento

1. Tipo sys_properties.list em **Todos** filtro de pesquisa.
2. Pressione Enter.
3. Pesquisar Designer de jornada em **Aplicação** coluna.
   . **Aplicação** a coluna não está visível, selecione o ícone de engrenagem para adicionar **Aplicação** coluna para **Personalizar colunas da lista** .
4. Selecione **sn_jny.bulk_management_task_type** na coluna de nome.

   Nota: Você deve estar em Designer de jornadas escopo para poder editar esta propriedade.

5. Em **Valor** exclua qualquer entrada de tipo de tarefa que você deseja remover do recurso de atualização em massa.

   ```
   {
   "sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
   "sysapproval_approver": true
   }
   ```

   - Aprovação [sysapproval.approver]
   - Marcar quando concluído [mark_when_complete]
   - Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
   - Enviar guia de pedido [submit_order_guide]
6. Selecione **Atualizar**.

Exibir Designer de jornadas registros de tarefa de solicitação em massa

Exiba registros de atualização em massa para determinar se as atualizações foram bem-sucedidas ou falharam.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Tipo `sn_jny_bulk_request.list` em **Todos** filtro de pesquisa.
2. Exiba informações sobre atualizações em massa, incluindo status.

   - **Criado** : A data em que o registro foi criado.
   - **Solicitado por** Nome do usuário que solicitou a atualização em massa.
   - **Status**:
     - Erro
     - Solicitado(a)
     - Êxito
   - **Solicitação em massa iniciada de** : A tarefa para a qual a atualização em massa foi solicitada.
   - **Ação realizada** :
     - Concluído
     - Ignorado: Somente tarefas opcionais podem ser ignoradas.
     - Aprovadas
     - Rejeitado
   - **Mensagem** : A mensagem que é retornada para a IU.
   - **IDs de tarefa em massa** Um número usado pelo sistema para rastrear a solicitação em massa.

   Links selecionáveis levam a informações adicionais para a coluna listada.

Criar e gerenciar links rápidos para jornadas

Os links rápidos fornecem aos funcionários acesso rápido a recursos variados diretamente de uma jornada. Administradores, responsáveis pela jornada e mentores podem adicionar recursos vinculados às jornadas.

Nota: Os responsáveis e mentores da jornada devem ser fornecidos **Pode adicionar links rápidos** permissão de um administrador. As permissões de jornada são atribuídas e gerenciadas nas configurações de jornada. Consulte, Atualize as permissões dos usuários para jornadas.

Há dois tipos de links rápidos que podem ser adicionados a uma jornada do **Designer de jornada** .

- Links configurados pelo administrador: Os administradores adicionam links rápidos aos tipos de jornada. Esses links rápidos são adicionados a todas as jornadas criadas a partir desse tipo de jornada.
- Links configurados pelo usuário: Responsáveis pela jornada e mentores com **Pode adicionar links rápidos** adicionar ou excluir links baseados na web diretamente para a jornada de um usuário.

Nota: Os links rápidos adicionados pelo administrador não podem ser excluídos por responsáveis ou mentores da jornada.

Tradução automática

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

Links rápidos adicionados por administradores

Em **Gerenciar links rápidos do tipo de jornada** , os administradores criam e configuram links rápidos em uma configuração de jornada.

Formulário Gerenciar links rápidos do tipo de jornada

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo representa o tipo de conhecimento para o qual o link rápido vai: • **Conhecimento** : Artigos em uma base de conhecimento que podem ser compartilhados em uma organização. • **Item do catálogo** Itens de hardware e software que podem ser rastreados e oferecidos no catálogo de serviços. • **Página** • **Link externo** : Links para sites com um formato de URL válido, por exemplo `https://www.domain.com` . **Nota:** Selecionar um tipo de conteúdo abre campos adicionais usados com esse tipo de conteúdo.
Nome do link rápido	O nome do link que está visível na jornada.
Título	O título inserido neste campo substitui o título padrão do link rápido.
Descrição breve	A descrição adicionada neste campo substitui a descrição padrão do link rápido.
Ícone	O ícone exibido para um link rápido em uma jornada.

Links rápidos adicionados por gerentes e mentores

Gerentes e mentores com permissão de edição de jornada adicionam links externos a uma jornada.

Formulário Gerenciar links rápidos do tipo de jornada

Campo	Descrição
Texto do link	O texto legível pelo usuário que está visível na jornada.
Endereço do link	O gerente e os mentores adicionam links externos válidos. O widget Links rápidos verifica se há um formato de URL válido. Por exemplo, `https://www.website.com` .

Tradução automática

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

Crie um link rápido como administrador

Designer de jornadas os administradores criam links rápidos que fazem parte de uma configuração de jornada. Os links rápidos criados pelo administrador não podem ser excluídos ou editados por responsáveis ou mentores da jornada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Links rápidos adicionados por um administrador aparecem em Todos **Tipos de jornada** eles são adicionados a. Somente administradores podem excluir um link rápido de **Tipos de jornada** . Consulte, Exclua um link rápido criado por um administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornada** > **Gerenciar links de tipo de jornada**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione um **Tipo** e. **Link rápido** .
   - **Tipo** : Somente ativo **Tipos de jornada** estão disponíveis.
   - **Link rápido** . **Nome do link rápido** para ativo Central do funcionário Links rápidos. Consulte, Configuração de links rápidos

Nota: Se você não vir o Tipo de jornada que está procurando, comece a digitar o nome do tipo de jornada no campo para pesquisá-lo.

Exclua um link rápido criado por um administrador

Para excluir um link rápido criado pelo administrador em Designer de jornadas você deve ser um administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornada** > **Gerenciar links de tipo de jornada**.
2. Marque a caixa de seleção da linha que contém o link que você deseja excluir.
3. Em **Ações na linha selecionada** , selecione excluir.
4. Confirme que você deseja excluir o registro.
   Excluir o registro remove o link rápido de todas as jornadas dele **Tipo de jornada** .

Atualize as permissões dos usuários para jornadas

Os usuários em uma jornada têm permissões que permitem diferentes níveis de acesso a uma jornada. Os administradores modificam as permissões do usuário para diferentes tipos de jornadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin ou admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione a configuração a ser modificada.
3. Selecione a guia das permissões do usuário a serem modificadas.
   - **Permissões do proprietário da jornada**
   - **Permissões de Mestrador**

   Para obter detalhes de permissão do usuário, consulte, Designer de jornadas referência de permissões do usuário.
4. Marque uma caixa de seleção para habilitar a permissão ou desmarque uma caixa de seleção para desabilitar a permissão.
5. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Criar e configurar Designer de jornadas cabeçalhos

Gerencie cabeçalhos de jornada ou personalize cabeçalhos de jornada para diferentes tipos de jornada com base nas funções do usuário.

Antes de Iniciar

- . **Escopo da aplicação** deve ser definido como Designer de jornadas.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há configurações de título padrão para estas personas:

Funcionário

A pessoa para quem a jornada foi criada.

Proprietário da jornada

O criador da jornada. Geralmente, os proprietários são gerentes dos funcionários em uma jornada.

Mentor

Uma pessoa que ajuda os funcionários a concluir jornadas.

Nota: . **Configuração de título** primeiro, deve ser criado para adicionar campos de configuração de título.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações de título**.
2. Selecione **Novo** Ou abra uma Configuração de título existente.

   Crie configurações de cabeçalho para cada persona incluída em uma jornada.
   - Funcionário: O usuário para o qual a jornada foi criada.
   - Um usuário que ajuda o funcionário a concluir uma jornada.
   - Usuário: O usuário que criou uma jornada. Os responsáveis pela jornada são gerentes ou mentores de funcionários.
3. Abra uma configuração de cabeçalho para modificar ou adicionar campos à configuração.

Tradução automática

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

Nota: Uma configuração de cabeçalho deve existir antes **Campos de título** pode ser adicionado ou alterado.

a. Selecione **Novo** ou abra um campo de título existente.
Para obter mais informações, consulte Designer de jornadas referência dos campos de configuração do cabeçalho.

b. Preencha **Campo de título** e selecione **Enviar** ou **Atualização** .

Tópicos relacionados

Designer de jornadas referência dos campos de configuração do cabeçalho

Criar e gerenciar tipos de jornada

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior para fases e tarefas para tipos de jornada, bem como as exibições de cabeçalho para usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_jny.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornada** > **Gerenciar tipos de jornada**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Título** , insira um nome significativo para o tipo de jornada que você está criando para que ele seja facilmente identificável.
4. Clique no ícone de pesquisa ao lado de uma função para mudar a configuração do cabeçalho dessa função.

   Esses campos contêm configurações de cabeçalho de plano padrão para o tipo de plano.
   - Exibir para o gerente
   - Exibir para o funcionário
   - Exibir para o mentor

   Consulte Criar e configurar Designer de jornadas cabeçalhos para personalizar cabeçalhos para um plano.
5. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que você deseja mudar, selecione **Enviar** .

Criar e gerenciar tipos de plano

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior para fases e tarefas em um Designer de jornadas plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornada** > **Gerenciar tipos de plano**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

3. Em **Título** , insira um nome significativo para o tipo de plano que você está criando para que ele seja facilmente identificável.
4. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que você deseja mudar, selecione **Enviar** .

Crie e gerencie configurações de plano em Designer de jornadas versão 1

Crie e gerencie configurações de plano baseadas em um tipo de plano em Designer de jornadas versão 1. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos.

Antes de Iniciar

- Um tipo de plano deve existir: Criar e gerenciar tipos de plano
- Designer de jornadas v1
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornada** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Selecione **Novo** ou abra uma configuração de plano existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do plano

Campo	Descrição
Título	Título descritivo para que os gerentes possam identificar diferentes configurações de plano. Por exemplo, Configuração do plano do funcionário de vendas.
Público	Um grupo de usuários. Selecione um público para que você possa controlar quais grupos específicos de usuários podem acessar os planos. **Nota:** O recurso de visualização da configuração do plano depende de o proprietário da configuração do plano ter acesso ao selecionado **Tipo de público** . Estes **Tipos de público** são acessíveis a todos os responsáveis pela configuração do plano. ◦ Perfil de RH ◦ Critérios do RH ◦ Usuários ◦ Critérios dos usuários ◦ Carregar arquivo
Ativo	Opção que você pode selecionar para disponibilizar a configuração para uso. **Nota:** Um plano não pode estar ativo até que contenha pelo menos uma fase.
Tipo de plano do Acelerador de jornada	Tipos de plano. A classificação de nível superior é usada para identificar diferentes tipos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição do plano.
Descrição	Descrição detalhada do plano.

4. Selecione **Enviar**.

Para adicionar fases ao plano, faça o seguinte:

5. Selecione o plano que você acabou de criar.
6. Selecione **Novo**.
   a. Escolha um nome de fase disponível.
   b. Insira a ordem da fase.
   c. Selecione **Enviar**.
   . **Ativo** a opção agora pode ser habilitada.
7. Selecione **Atualizar**.

Configure o. Designer de jornadas revisão da configuração do plano versão 2 e processo de aprovação

ServiceNow os administradores configuram o. Designer de jornadas recurso e processo de configuração do plano.

Os administradores atribuem os proprietários e aprovadores iniciais a. Designer de jornadas configurações do plano.

Em Designer de jornadas versão 2, os administradores podem atribuir responsáveis e aprovadores de configuração do plano, delegando a configuração e a manutenção do plano. Delegar a manutenção da configuração do plano permite que pessoas com a experiência certa mantenham as configurações do plano.

Os administradores podem atribuir proprietários e aprovadores de configurações de plano associadas a departamentos a usuários desse departamento responsáveis pelo conteúdo. Os responsáveis e aprovadores da configuração do plano não precisam de privilégios elevados no ServiceNow.

Importante: Atribuir responsáveis e aprovadores a uma configuração de plano é opcional. Os administradores têm recursos completos para atualizar e criar configurações de plano, independentemente de haver um responsável atribuído.

Criar Designer de jornadas configuração do plano

Crie um Designer de jornadas configuração do plano em Designer de jornadas versão 2.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ServiceNow Os administradores criam Configurações do plano de jornada para os gerentes usarem ao criar jornadas. Os responsáveis pela configuração do plano atualizam a configuração do plano para manter as configurações do plano atualizadas.

Tradução automática

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

Depois que a configuração do plano inicial é criada, os administradores podem atribuir proprietários e aprovadores para a manutenção da configuração do plano. Os proprietários podem adicionar suas próprias fases e modelos de tarefa do Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. Arquive o formulário.
   Alguns campos só estão disponíveis após um **Responsável** selecionado. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Designer de jornadas campos de configuração do plano da versão 2.
4. Clique em **Enviar**.

Atribua responsáveis e aprovadores a uma configuração de jornada

Em Designer de jornadas versão 2, os administradores atribuem os proprietários e aprovadores iniciais a uma configuração de plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os coproprietários têm os mesmos recursos que os proprietários.

Nota: Os aprovadores são opcionais. Se nenhum aprovador for selecionado, o processo de aprovação não será necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Abra um **Configuração do plano** para atribuir um responsável e aprovador.
   Clique duas vezes em **Configuração do plano** para abri-lo.
3. Selecione **Responsáveis e aprovadores da configuração do plano** guia.
4. Selecione **Novo**.
5. Selecione o ícone de pesquisa para **Campo Proprietário** .
6. Comece a digitar o nome do proprietário para pesquisar a lista de usuários.

   Você pode clicar em **Responsável** campo para exibir uma lista de seleções recentes.

   Coproprietários e. **Aprovadores** os campos ficam disponíveis somente depois que você seleciona um **Responsável** .
7. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Coproprietários** campo.
8. Selecione um coproprietário.
9. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Aprovadores** campo.
10. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Mudança Designer de jornadas proprietários ou aprovadores da configuração do plano da versão 2

Os administradores podem mudar um responsável ou aprovador de configuração de plano em Designer de jornadas versão 2.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem precisar mudar proprietários ou aprovadores para Designer de jornadas planeje configurações se as pessoas mudarem de função ou saírem do trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Abra um **Configuração do plano** para mudar um proprietário ou aprovador.
   Clique duas vezes em **Configuração do plano** para abri-lo.
3. Para **Responsáveis e aprovadores da configuração do plano** guia.
4. Clique duas vezes em **Nome** do proprietário.
5. Mude os responsáveis, coproprietários ou aprovadores.
6. Selecione **Atualizar**.

Habilite o. Now Assist Habilidade de geração de jornada

Habilite a habilidade de geração de jornada em Now Assist para HRSD usando o. Administração do Now Assist console.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_jny.admin, sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. No painel de navegação, selecione **Funcionário** e selecione **HRSD** .
3. Em **Geração de jornada para gerentes** cartão, selecione **Ativar habilidade** .
4. Selecione **Gatilho definido** , a primeira etapa na configuração assistida.

   Por padrão, muitas das opções na configuração são configuradas para os casos de uso mais comuns. Pode ser necessário selecionar a etapa na navegação da configuração assistida para voltar e mudar as configurações nas etapas anteriores. Você também pode usar **Voltar** botão para navegar pelas etapas.

5. Usando os alternadores, selecione quais ações acionam a geração da jornada.
6. Selecione **Salvar e continuar**.
7. Selecione **Selecione exibir** , em seguida, selecione onde você deseja exibir a habilidade.

   Você pode selecionar no produto, Now Assist ou ambos.

Tradução automática

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

- **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.
- **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel .

Selecione a seta ao lado do botão de alternância para selecionar funções para aqueles que podem acessar a habilidade. Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no **Funções do usuário** campo. Você pode remover as funções existentes selecionando o ícone X no balão de função. Pelo menos uma função especificada, mas você pode adicionar quantas funções quiser.

8. Selecione **Revise e ative** para revisar suas escolhas.
9. Conclua a configuração selecionando **Ativar** .

Criar e gerenciar fases

Crie e gerencie fases que estão contidas em um plano. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluírem.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use fases para criar uma sequência lógica para concluir tarefas. Os gerentes adicionam fases aos planos no Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornada** > **Gerenciar nomes de fases**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Título** insira um nome significativo para uma fase em um plano.
   Por exemplo, Semana 1, Dia 1 ou Mês 2.
4. Selecione **Enviar**.

Adicionar configurações de fase

Tarefas de grupo ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários como parte de uma configuração de plano. Você deve definir a ordem da fase e associar a fase a uma configuração de plano.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Criar uma fase: Criar e gerenciar fases

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Abra uma configuração de plano existente e navegue até **Configurações da fase do Acelerador de jornada** seção.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

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

Configuração da fase do acelerador de jornada

Campo	Descrição
Nome	Preenchido automaticamente quando você seleciona o nome da fase
Nome da fase	Selecione o nome da fase, como Mês 2.
Ordem de fases	Defina a ordem da fase em múltiplos de 100
Ativo	Opção que você pode selecionar para disponibilizar a configuração para uso.
Configuração do plano do Acelerador de jornada	Selecione a configuração do plano onde adicionar a fase

4. Selecione **Enviar**.

Crie uma ação de pontuação de satisfação

Uma ação de pontuação de satisfação aciona um widget para aparecer para o funcionário, contendo uma URL ou solicitação para programar uma reunião, quando a condição específica é atendida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instalar e configurar Estações de escuta: Integração do Estações de escuta com o Designer de jornadas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Selecione a configuração da jornada ou crie uma nova.
3. Navegue até **Ações de pontuação de satisfação** na parte inferior da página e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Ações de pontuação de satisfação

Campo	Descrição
Condição	Defina a condição que acionará a ação.
Pontuação	Selecione a pontuação para acionar a ação, em que 1 é a mais baixa e 5 é a mais alta pontuação possível.
Ativo	Opção que você pode selecionar para habilitar a ação.
Ordem	Define uma classificação para a ação. Caso mais de uma ação atenda a uma condição, a ação classificada primeiro aparecerá no widget.
Ação	Selecione o que deve aparecer no widget.
URL	Se você selecionou **Abrir URL** Ação, forneça o URL para redirecionar o funcionário, como um artigo de conhecimento.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Rótulo da URL	Se você selecionou **Abrir URL** ação, forneça o hipertexto para o link.

5. Clique em **Enviar**.

Criação e gerenciamento de modelos específicos do público

Os administradores podem desenvolver Acelerador de jornada modelos para planos personalizados com fases que incluem tarefas do usuário para diferentes públicos.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Crie e gerencie os modelos de tarefa que gerentes, mentores e funcionários podem usar para seus Designer de jornadas planos. Use modelos de tarefa para fornecer uma experiência consistente e simplificada para criação Designer de jornadas planos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes no Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma configuração de plano existente.
3. Preencha os campos no formulário do modelo.
   Para obter mais informações, consulte Campos do modelo de tarefa.
4. Clique em **Enviar**.

Gerencie modelos pendentes criados por gerentes em Designer de jornadas

Modifique e gerencie modelos de tarefa pendente que os gerentes criam.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar modelos de tarefa de gerenciador**.
2. Abra um modelo de tarefa ou clique em **Novo** .
3. Modifique ou preencha os campos no formulário.
   Para obter informações detalhadas sobre os campos no formulário, consulte Designer de jornadas Campos de tarefa do modelo.
4. Clique em **Enviar** ou **Atualização** para salvar o formulário.

Aprendizado recomendado nas configurações de jornada

Os administradores adicionam recomendações de aprendizado relevantes a uma configuração de jornada.

Tradução automática

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

As recomendações são baseadas nos cursos realizados por funcionários semelhantes com o mesmo Eventos de ciclo de vida Tipo (LE), Designer de jornadas viagens, e. Acelerador de jornada planos.

- Os cursos recomendados que são adicionados a uma configuração de jornada por um administrador podem ser modificados ou excluídos somente por um administrador.
- Os cursos externos recomendados estão disponíveis somente para a duração designada do curso.
- Os cursos de aprendizado recomendados podem ser acessados por gerentes e mentores que têm **Pode adicionar aprendizado recomendado** permissão em uma configuração de jornada. Gerentes e mentores podem adicionar cursos somente como recomendações a uma jornada individual do Central do funcionário. Consulte, Exiba recomendações de aprendizado para o gerente que cria uma jornada.

Tópicos relacionados

Integração do Publicações de aprendizado com o Designer de jornadas

Campos do modelo de tarefa

Para criar um modelo de tarefa, preencha os campos do modelo de tarefa.

Campos e descrições do modelo de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da atividade associada à tarefa.
Tabela	Tabela usada para rastrear tarefas e campos. Selecione a tabela Tarefa [sn_ja_task] para habilitar o acesso aos campos do modelo.
Modelo	Campos de modelo que aparecem somente quando uma tabela é selecionada. Os campos de modelo são rastreados no Acelerador de jornada Tabela Tarefa [sn_ja_task]. As seguintes configurações se aplicam às propriedades gerais da tarefa: • **Obrigatório** Definido como **verdadeiro** para tornar a tarefa necessária. Definido como **falso** para tornar a tarefa opcional. • **Editável** Definido como **verdadeiro** para permitir que os usuários modifiquem campos de tarefa. Definido como **falso** para que os usuários não possam modificar determinados campos na tarefa.

Tradução automática

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

Campos e descrições do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	Nota: Quando editável: falso , ocorre o seguinte: ○ O criador do plano não pode mudar **Nome da tarefa pendente** , **Descrição da tarefa pendente** ou **Esta tarefa pendente é opcional** campos. ○ Os usuários não podem excluir a tarefa pendente de um plano. • **Tipo** ○ **Regular** Modelo de tarefa pendente padrão. ○ **Calendário** Tarefa programável. Cria tarefa pendente vinculada a. Microsoft Office 365 evento de calendário.
Ativo	Opção que habilita o modelo de tarefa quando selecionado. Somente tarefas ativas estão disponíveis para os gerentes usarem.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida da tarefa. Este texto aparece para os usuários do Acelerador de jornada plano. Este campo aparece em **Descrição resumida** quando você gerencia tarefas em fases.
Descrição da tarefa	Descrição detalhada da mudança.
Tabela do plano primário	Tabela de nível superior que associa uma entrada no Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task] com a tabela que rastreia planos, Acelerador de jornada Plano [sn_ja_plan]. Selecionando Acelerador de jornada habilita o acesso aos campos relacionados ao plano.
Atribuir à origem	Usuário atribuído à tarefa: • Funcionário • Gerente • Mentor **Nota:** Inicialmente, somente o primeiro mentor é atribuído com tarefas pendentes na lista com várias entradas. Os gerentes podem reatribuir as tarefas pendentes a outros mentores após a criação do plano.
Gatilho de data de vencimento relativa	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída com base na data de publicação do plano. Esta condição é avaliada com **Tipo**

Tradução automática

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

Campos e descrições do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	de deslocamento de data e. **Tipo de deslocamento de data** . • **Criado** • **Terminar em** • **Iniciar em** • **Atualizado** **Nota:** Use somente o. **Iniciar em** condição. **Iniciar em** selecionado por padrão.
Tipo de deslocamento de data	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **Gatilho de data de vencimento relativa** e. **Número de dias de deslocamento** . • **Ativado** • **Após** **Nota:** . **Após** a condição é a seleção padrão. Recomendamos que você use somente a condição Depois.
Número de dias de deslocamento	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **Gatilho de data de vencimento relativa** e. **Tipo de deslocamento de data** . • **Dias** • **Horas** **Nota:** Especifique somente dias e mantenha as horas definidas como 0 (zero). Por exemplo: Se Gatilho de data de vencimento relativa: Início em , Tipo de deslocamento de data: Após e O número de dias de deslocamento é igual a 5 dias , a tarefa está configurada para acionar 5 dias após a data de publicação do plano.

Tradução automática

Adicione ou modifique o aprendizado recomendado em Designer de jornadas aplicação

Configure e gerencie o aprendizado recomendado para jornadas do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Publicações de aprendizado a aplicação deve ser integrada ao Designer de jornadas aplicativo para que o recurso de aprendizado recomendado esteja disponível. Para obter detalhes sobre a integração do aprendizado, consulte, Núcleo de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar recursos de aprendizado recomendados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Recurso de aprendizado recomendado para a configuração da jornada

Campo	Descrição
Curso da jornada	Um curso que está disponível para Designer de jornadas para uso em jornadas do funcionário.
Nome do curso	O nome do curso está incluído com o curso Journey
Tipo	Selecione uma configuração de jornada à qual adicionar o aprendizado recomendado.
Ativo	Selecione **Ativo** Para disponibilizar o curso Journey no tipo selecionado.
Ordem de exibição	O valor usado para solicitar a exibição de várias entradas de aprendizado recomendadas.

4. Selecione **Enviar**.

Nota:

- O aprendizado recomendado adicionado a uma configuração de jornada por um administrador está incluído em todas as jornadas criadas com essa configuração de jornada.
- Somente um administrador pode excluir uma entrada de aprendizado recomendada de uma configuração de jornada.

Tópicos relacionados

Exclua aprendizado recomendado em Designer de jornadas aplicação

Exclua aprendizado recomendado em Designer de jornadas aplicação

Exclua aprendizado recomendado para configurações de jornada do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O aprendizado recomendado adicionado a uma configuração de jornada pode ser excluído somente por um administrador.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Gerenciar recursos de aprendizado recomendados**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado do curso recomendado que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir** em **Ações nas linhas selecionadas** lista.
4. Selecione **Excluir** para confirmar que você deseja excluir os cursos selecionados.

Configure uma definição de solução para as recomendações de jornada

Configure uma definição de solução para exibir recomendações de aprendizado para usuários com jornadas semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Os plug-ins a seguir devem ser ativados no ServiceNow Store para exibir a definição de solução de recomendação baseada em jornada semelhante:

- Acelerador de jornada [sn_ja]
- Designer de jornadas [sn_jny]
- . Publicações de aprendizado[sn_lc]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança**.
2. Selecione **Definições de Solução** Para exibir uma lista de todas as definições de solução em Semelhança. Você verá **Recomendação semelhante baseada em jornada** definição da solução.

   Nota: Você pode personalizar a definição da solução de acordo com suas necessidades e treiná-la novamente. Abra a definição da solução para editar os campos

3. Abra a definição da solução e edite os campos para personalizar a definição da solução de acordo com suas necessidades.
4. Selecione **Atualizar e treinar novamente** botão para salvar as mudanças e treinar a definição da solução.

O que Fazer Depois

Atualize a definição da solução no **Configuração de IA de RH** > **Usuários semelhantes da jornada** > **Definição de solução** campo.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configure a definição e o domínio da solução de RH.

Configurar jornadas para Now Mobile

Configurar Designer de jornadas em Now Mobile permitir que gerentes, mentores e funcionários interajam com suas jornadas a partir de seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Plug-ins: Designer de jornadas(sn_jny), Acelerador de jornada(sn_ja), Prestação de serviços de RH para celular (sn_hr_mobile)

Atribua a jornada ao funcionário e publique a jornada. Veja Criar uma jornada

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre viagens, consulte Designer de jornadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Gerenciar configurações da jornada**.
2. Clique no nome da configuração da jornada.
3. Carregue uma imagem para aparecer na parte superior da jornada quando exibida em Now Mobile.
   Para obter um exemplo de como uma jornada é exibida Now Mobile, consulte Viagens em Now Mobile.

Inicie uma tarefa de aprendizado a partir de um evento de ciclo de vida

Quando um evento de ciclo de vida é acionado, uma tarefa de aprendizado é criada e atribuída à pessoa afetada do caso. A tarefa é exibida na página Tarefas Pendentes em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie um modelo de tarefa de aprendizado.
   Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de aprendizado.
2. Configure um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.
   Para obter mais informações, consulte Configure um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.
3. Configure uma atividade de evento de ciclo de vida.
   Ao criar uma atividade de ciclo de vida, certifique-se de selecionar **Tipo de atividade** . **Funcionário** , **Atividade do funcionário** . **Tarefa de aprendizado** e **Modelo de RH** como qualquer tarefa de modelo de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Configure uma atividade de evento de ciclo de vida.
   Quando o evento de ciclo de vida é acionado, uma tarefa de aprendizado é criada e atribuída à pessoa afetada do caso.

Crie um modelo de aprendizado

Crie um modelo de aprendizado para simplificar o processo de criação de tarefas de aprendizado preenchendo campos automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Administração do aprendizado** > **Administração** > **Modelos**
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos conforme apropriado.

Campos do modelo de aprendizado

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de aprendizado.
Tabela	Tabela à qual este modelo se aplica. Selecionar tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]
Modelo	Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Na lista, selecione **Biblioteca de aprendizado** e pesquisam o item da biblioteca. ○ Na lista, selecione **Item do curso** e pesquisam o item do curso. ○ Na lista, selecione **Estado** e selecione um estado para a tarefa de aprendizado. ○ Na lista, selecione **Descrição resumida** e adicione uma descrição adequada para a tarefa de aprendizado.
Usar descrições globais para traduções	Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você poderá fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de tarefa de aprendizado em um ou mais idiomas.
Modelo de link	Modelo que vincula uma tabela secundária ao modelo da tabela primária. No modelo da tabela secundária, defina o valor para o campo que faz referência à tabela primária. Depois de definir o valor, o modelo secundário é explicitamente vinculado à tabela primária.
Campos adicionais	Em **Atribuir a.** especifique o usuário ao qual a tarefa de aprendizado é aplicável.

Importante: Você deve especificar valores em **Catálogo** , **Item do curso** , **Estado** **Descrição resumida** e **Atribuir a.** campos ao criar o modelo. Se qualquer um dos campos for deixado em branco, a tarefa de aprendizado não será criada como parte do evento do ciclo de vida e um erro será registrado nos Logs do sistema.

4. Clique em **Enviar**.

Central do funcionário Widget de guias de jornada da página inicial do (EC)

. Portal de serviços O Designer contém uma biblioteca de widgets para adicionar a um portal de serviços. . **Widget Guias de jornada da página inicial do EC** exibe os principais detalhes relacionados às jornadas dos usuários.

Os administradores podem adicionar o. **Guias de jornada da página inicial do EC** para suas organizações Central do funcionário portal de serviços. Central do funcionário os usuários atribuídos a uma jornada veem informações relevantes relacionadas à jornada.

Jornadas envolvidas

Os mentores veem **Jornadas envolvidas** guia.

Minhas jornadas

Os usuários atribuídos a uma jornada veem o. **Minhas jornadas** guia.

Jornadas da equipe

Os proprietários de jornada com jornadas ativas para sua equipe veem **Jornadas da equipe** guia.

Adicionar Designer de jornadas widget

. Designer de jornadas o widget não está no Central do funcionário página inicial por padrão. Um administrador deve adicioná-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer** .
3. Selecione **Página inicial da Central de funcionários** .
4. Em **Widget de filtro** campo, tipo Guias de jornada da página inicial do EC .
5. Arraste **Guias de jornada da página inicial do EC** widget para a página do portal de serviços.
   Adicione Guias de jornada da página inicial do EC para qualquer elemento válido na página.

O que Fazer Depois

Verifique se o widget está disponível no portal da Central do funcionário da sua organização.

1. Faça login como um usuário que tem permissões para exibir ou modificar jornadas.
2. Verifique se o título *Team journeys*está visível.

Habilite e configure a experiência de pré-contratação

Habilite o acesso à experiência de pré-contratação e configure seus componentes para que sua organização possa usar o. Designer de jornadas app para facilitar o processo de pré-integração. Você deve ativar e configurar os componentes da experiência de pré-contratação para que os funcionários recém-contratados possam usar o portal de integração para embarcar em sua primeira jornada.

Para habilitar e usar a experiência de pré-contratação, você deve atender aos seguintes requisitos mínimos do sistema:

- Atualize sua instância para Zurich versão.
- Faça upgrade do Designer de jornadas aplicação para a versão 7,0.
- Instale e ative o plug-in Explicit Roles [com.glide.explicit_roles].

Desativar um obsoleto Eventos de ciclo de vida atividade

Designer de jornadas os clientes devem desativar o seguinte Eventos de ciclo de vida Atividade para iniciar o processo para habilitar a experiência de pré-contratação: Configuração e notificação da conta. A configuração da conta e a atividade de notificação devem ser desativadas para que você possa usar sua substituição, uma nova Eventos de ciclo de vida Atividade projetada para oferecer suporte à experiência de pré-contratação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_jny.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Eventos de ciclo de vida* > **Administração** > **Gerenciar** *Eventos de ciclo de vida*.
2. Selecione **Integração (demonstração)** .
3. Selecione **Conjuntos de atividades** guia.
4. Na coluna Conjunto de atividades de pré-contratação, selecione **Editar atividade** Ícone associado à configuração da conta e à atividade de notificação.
   O registro de atividade é exibido.
5. Limpe **Ativo** caixa de seleção e selecione **Atualização** .
   A configuração da conta e a atividade de notificação estão inativa.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Ative o seguinte Eventos de ciclo de vida Atividades para habilitar o suporte para a experiência de pré-contratação:

- Configuração e notificação de conta/função
- Transição de pré-contratação para funcionário

Ativar novo Eventos de ciclo de vida atividades

Designer de jornadas os clientes devem ativar o seguinte Eventos de ciclo de vida Atividades para habilitar o suporte para a experiência de pré-contratação: Configuração de conta/função e notificação e transição de pré-contratação para funcionário. Essas atividades facilitam a transição de funções pelas quais o funcionário navega durante o processo de pré-integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_jny.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A atividade de notificação e configuração de conta/função é usada para facilitar a transição do funcionário da função do candidato para a função de pré-contratação. Esta atividade executa as seguintes ações quando o conjunto de atividades de pré-contratação é acionado:

- Cria uma conta para o funcionário habilitar o acesso ao portal de integração.
- Adiciona as funções sn_jny.pre_hire e snc_external ao registro de usuário do funcionário.
- Envia um e-mail para o funcionário com um link para o portal de integração.

O conjunto de atividades no qual esta atividade está aninhada é acionado imediatamente depois que você cria uma jornada de integração que usa o seguinte Eventos de ciclo de vida Tipo: Integração (demonstração).

A atividade Transição de pré-contratação para funcionário é usada para facilitar a transição do funcionário da função de pré-contratação para a função de funcionário interno. Esta atividade executa as seguintes ações quando o conjunto de atividades do Dia 1 é acionado:

- Remove as funções sn_jny.pre_hire e snc_external do registro de usuário do funcionário.
- Adiciona a função snc_internal ao registro de usuário do funcionário.

O conjunto de atividades no qual esta atividade está aninhada é acionado quando a data está em **Data de início do emprego** O campo no registro de perfil de RH do funcionário de integração é igual à data do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Eventos de ciclo de vida`* > **Administração** > **Gerenciar** *`Eventos de ciclo de vida`*.
2. Selecione **Integração (demonstração)** .
3. Selecione **Conjuntos de atividades** guia.
4. Na coluna Conjunto de atividades de pré-contratação, selecione **Editar atividade** Ícone associado à configuração da conta/função e à atividade de notificação.
   O registro de atividade é exibido.
5. Selecione **Ativo** caixa de seleção e selecione **Atualização** .
   A configuração de conta/função e a atividade de notificação estão ativas.

Tradução automática

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

6. Na coluna Conjunto de atividades do dia 1, selecione **Editar atividade** Ícone associado à atividade de transição de pré-contratação para funcionário.
   O registro de atividade é exibido.
7. Selecione **Ativo** marque e selecione **Atualização** .
   A atividade de transição de pré-contratação para funcionário está ativa.

O que Fazer Depois

Configure os widgets da experiência de pré-contratação para garantir que eles atendam às especificações da sua organização.

Configure o widget Iniciar integração

Designer de jornadas Os administradores podem configurar o widget Iniciar integração para criar uma faixa que é usada para receber um funcionário de integração em sua organização. Os administradores podem configurar o conteúdo e o design associados à faixa para atender às necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_jny.admin]

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e enter `sn_cd_content_base.list` no filtro de navegação.
   A tabela Conteúdo [sn_cd_content_base] é exibida.
2. Selecione **Título** na lista suspensa associada ao **Pesquisa** campo.
3. Em **Pesquisa** campo, insira `comece a integração` .
   O registro Iniciar integração é exibido.
4. Selecione **Iniciar integração** .
   O formulário Iniciar integração é exibido.
5. Selecione **Finalizar**.
   Os campos no formulário se tornam disponíveis para edição.
6. Preencha os campos no formulário Iniciar integração.
   Para obter mais informações sobre os campos associados a este formulário, consulte Crie mídia personalizada com conteúdo estilizado.
7. Especifique se você deseja salvar seu design ou salvar e publicar seu design.

Opção	Descrição
Salvar	Para salvar o registro e permanecer no **Design** guia.
Salvar e continuar	Para salvar o registro e mover para **Publicar** guia.

Configure o widget Nossa cultura

Designer de jornadas Os administradores podem configurar o widget Nossa cultura para aprimorar a experiência de integração do funcionário usando conteúdo avançado. O conteúdo avançado inclui vídeos, imagens ou outras formas de mídia envolvente para fornecer ao funcionário de integração uma experiência imersiva.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_jny.admin]

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e enter `sn_cd_content_base.list` no filtro de navegação.
   A tabela Conteúdo [sn_cd_content_base] é exibida.
2. Selecione **Título** na lista suspensa associada ao **Pesquisa** campo.
3. Em **Pesquisa** campo, insira `nosso conteúdo de cultura` .
   O registro de conteúdo Nossa cultura é exibido.
4. Selecione **Nosso conteúdo de cultura** .
   O formulário Conteúdo da nossa cultura é exibido.
5. Selecione **Finalizar**.
   Os campos no formulário se tornam disponíveis para edição.
6. Preencha os campos no formulário de conteúdo Nossa cultura.
   Para obter mais informações sobre os campos associados a este formulário, consulte Criar conteúdo avançado.
7. Selecione **Editor aberto** .
   As informações inseridas no formulário são salvas.

Configure o widget Recursos de introdução

Designer de jornadas Os administradores podem configurar o widget Recursos de introdução para fornecer links rápidos que dão acesso a recursos internos e externos. Os administradores podem fornecer links para artigos da base de conhecimento, itens do catálogo, páginas ou outras informações pertinentes que sua organização considera benéficas para um funcionário de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_jny.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione **ID** na lista suspensa associada ao **Pesquisa** campo.
3. Em **Pesquisa** campo, insira `*jny` .
   Uma lista de páginas associadas ao Designer de jornadas o app é exibido.
4. Selecione **jny_journey_onboarding_details** .
   O formulário Página é exibido.
5. Em Links relacionados, selecione **Abra no Designer** .
   O Designer do Portal de serviços exibe Designer de jornadas Página de integração.
6. Selecione **Editar opções de instância** Ícone associado ao widget Recursos de introdução.
   A caixa de diálogo Recursos de Introdução é exibida.
7. Selecione **Links rápidos** .
   Para obter mais informações sobre links rápidos, consulte Links rápidos.
   Uma lista suspensa com links rápidos definidos na tabela Links rápidos [sn_ex_sp_quick_link] é exibida.
8. Selecione um link rápido que você deseja adicionar ao widget Recursos de introdução.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Integrações para Designer de jornadas aplicação

Estenda Designer de jornadas capacidades da aplicação integrando outras aplicações à experiência de jornada.

Tradução automática

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

A integração de aplicações compatíveis expande os recursos e capacidades do Designer de jornadas. As aplicações compatíveis têm requisitos exclusivos de instalação e configuração. As aplicações de integração compatíveis podem ser instaladas antes ou depois de instalar o. Designer de jornadas aplicação.

- Central de gerentes v1.0.0 [sn_mh]
- Spoke do Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Framework de manipulador de novas tentativas v1.0.1 [sn_handler]

  A Estrutura do manipulador de novas tentativas é necessária ao usar o. Microsoft Exchange Online spoke.

Integração do Publicações de aprendizado com o Designer de jornadas

Integrar Publicações de aprendizado com Designer de jornadas criar e acessar uma experiência de aprendizado omnicanal capacitando os funcionários com o aprendizado certo no momento certo, tornando o aprendizado acessível.

ServiceNow® Publicações de aprendizado. ServiceNow Store aplicação.

Importante:

- Publicações de aprendizadoé ativado automaticamente Núcleo de aprendizado.
- Publicações de aprendizado Está disponível com o pacote HRSD Enterprise.

Solicitar aplicativos na Store

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

Integrando o. Publicações de aprendizado aplicação com Designer de jornadas permite que você gerencie o aprendizado recomendado para jornadas de dentro do Designer de jornadas.

Usar aprendizado recomendado

O recurso de aprendizado recomendado é combinado Publicações de aprendizado com Inteligência preditiva. Ele aprende como sua organização usa o treinamento e fornece uma lista de cursos recomendados para adicionar às jornadas.

- Os funcionários podem: Ver tarefas de aprendizado e trabalhar na tarefa em suas jornadas.
- Os gerentes podem: Adicionar aprendizado recomendado às jornadas dos funcionários, se tiverem **Pode adicionar aprendizado recomendado** permissão.
- Os mentores podem: Adicionar aprendizado recomendado se tiverem permissão para editar uma jornada, se tiverem **Pode adicionar aprendizado recomendado** permissão.
- Administrador: Gerencie o aprendizado recomendado para configurações de jornada.

Nota: Os administradores definem permissões nas configurações da jornada. Consulte, Atualize as permissões dos usuários para jornadas.

Tradução automática

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

O administrador gerencia Aprendizado recomendado para configurações de jornada

Os administradores criam registros de aprendizado recomendados para Configurações de jornada associadas a um tipo de jornada. O aprendizado recomendado é acessado por responsáveis pela jornada, mentores e funcionários. Somente um administrador pode excluir o aprendizado recomendado de uma configuração de jornada. Consulte, Adicione ou modifique o aprendizado recomendado em Designer de jornadas aplicação.

Os responsáveis e mentores da jornada podem adicionar o aprendizado recomendado a uma jornada

Mentores ou responsáveis pela jornada com **Pode adicionar aprendizado recomendado** a permissão para uma configuração de jornada pode adicionar cursos recomendados a jornadas individuais. Consulte, Adicionar aprendizado recomendado a uma jornada.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Integração do Estações de escuta com o Designer de jornadas

Usar Designer de jornadas incorporar pesquisas do pulse para obter informações sobre as experiências dos funcionários e compartilhar essas informações com os gerentes.

Configure um widget de pesquisa do Pulse na página Jornadas

Adicione o widget à página de jornadas para solicitar feedback aos funcionários. Você pode configurar o widget em qualquer um deles Acelerador de jornada ou

Eventos de ciclo de vida. As etapas para ambas as opções são fornecidas abaixo:

Configure em Eventos de ciclo de vida

Etapa 1: Criar um tema do Pulse

Siga as etapas a.

Nota: Você pode criar um tema Pulse separado para cada tipo de jornada.

Etapa 2: Criar pesquisa do Pulse

Siga as etapas a.

Etapa 3: Acionar pesquisa do Pulse a partir de eventos de ciclo de vida

Abra um evento de ciclo de vida existente e crie um registro de atividade com **Pesquisa do Pulse** Tipo de atividade. Selecione a pesquisa do Pulse que você criou na etapa 2 e atribua o. **Campo de usuário do Pulse** para a pessoa que você deseja responder à pesquisa.

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida | Configurar uma atividade de evento de pesquisa do Pulse

Etapa 4: Adicione análise à página da jornada

Personalize com as seguintes opções:

Tradução automática

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

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** Na guia Permissões do proprietário da jornada. Veja Atualize as permissões dos usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para programar uma reunião, para que apareçam com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Crie uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa do Pulse com o gerente. Veja

Configure em Acelerador de jornada

Etapa 1: Criar um tema do Pulse

Siga as etapas a.

Nota: Você pode criar um tema Pulse separado para cada tipo de jornada.

Etapa 2: Criar pesquisa do Pulse

Siga as etapas a.

Etapa 3: Adicione a uma configuração de plano

Adicione o modelo de tarefa que contém a pesquisa do Pulse a uma configuração de plano por meio de uma configuração de fase. Adicionar configurações de fase

Etapa 4: Acionar pesquisa do Pulse do Acelerador de jornada

Crie um modelo de tarefa com um **Tipo de tarefa** de Pesquisa do Pulse . Em **Registro relacionado** , selecione a pesquisa do pulse que você criou na etapa 2.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Etapa 5: Adicione análise à página da jornada

Personalize com as seguintes opções:

- Selecione **Pode exibir a pontuação de satisfação** Na guia Permissões do proprietário da jornada. Veja Atualize as permissões dos usuários para jornadas
- Configure ações, como um URL ou link para programar uma reunião, para que apareçam com resultados de pontuação específicos na guia Ações de pontuação de satisfação. Veja Crie uma ação de pontuação de satisfação
- Compartilhe os resultados da pesquisa do Pulse com o gerente. Veja

Tradução automática

Integração do Central de gerentes com o Designer de jornadas

Integrar Central de gerentes com Designer de jornadas facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos interfuncionais e automatizar processos, como integração de recém-contratados.

Siga as instruções em Central de gerentes documentação para instalar e configurar a aplicação Designer de jornadas.

Tópicos relacionados

Central de gerentes

Integração Microsoft Exchange Online conversou com Designer de jornadas

. Microsoft Exchange Online integração do spoke com Designer de jornadasé obtido com Acelerador de jornada.

Siga as instruções de configuração e integração de Acelerador de jornada.

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

Microsoft Exchange Online configuração para Acelerador de jornada

Integrando o. Acelerador de jornada recurso de programação com Microsoft Office 365 função de calendário, os usuários podem programar planos e tarefas pendentes.

Atualize as propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online em Acelerador de jornada aplicação

Atualize o. Acelerador de jornada propriedades do sistema da aplicação a serem usadas com Microsoft Exchange Online suporte de recursos por Acelerador de jornada.

Integração Prestação de serviços de RH Virtual Agent App Conversas com Designer de jornadas

Instale o. Prestação de serviços de RH Virtual Agent App Conversas a ser habilitado Designer de jornadas para enviar notificações acionáveis como empurrões para funcionários e gerentes em canais de comunicação configurados.

. Prestação de serviços de RH Virtual Agent O app Conversas exibe botões de ação para habilitar interações e concluir as ações. Usando Prestação de serviços de RH Virtual Agent O aplicativo Conversas ajuda a aprovações e conclusão de tarefas mais rápidas, envolvendo funcionários e gerentes nos canais em que eles estão.

Informações de ativação

Instale a versão mais recente de Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversas [sn_hr_va] para habilitar a notificação acionável em Designer de jornadas.

Solicitar aplicativos na Store

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

Integrando o. Publicações de aprendizado aplicação com Designer de jornadas permite que você gerencie o aprendizado recomendado para jornadas de dentro do Designer de jornadas.

Predefinido Virtual Agent notificações para Prestação de serviços de RH

. Prestação de serviços de RH Virtual Agent O app Conversas fornece notificações predefinidas para ajudar seus funcionários, mentores e gerentes a receber informações sobre as tarefas comuns em Prestação de serviços de RH.

As notificações são enviadas para funcionários, gerentes e mentores associados a uma jornada. A seguir Prestação de serviços de RH Virtual Agent as notificações estão disponíveis:

- Nova jornada criada - Notify Employee
- Nova jornada criada - Notify Manager
- Nova jornada criada - Notify Mentor
- Novo(s) orientador(es) adicionado(s) - Notify Manager
- Novo(s) orientador(es) adicionado(s) - Notify Employee
- Novo(s) orientador(es) adicionado(s) - Notify Mentor
- Tarefas de jornada atrasadas
- Tarefa do JA da jornada comentada
- Aprovação de tarefa de LE da jornada solicitada

Tradução automática

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

Nota: Para uma experiência holística do resultado da jornada em Virtual Agent Ative todas as seis notificações de cenário criadas pela jornada (Gerente, Mentor e Funcionário).

Para obter mais informações sobre Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversas e blocos de tópicos, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH.

Notificação acionável no Designer de jornadas aplicação

Designer de jornadas Caso de uso: Quando as notificações são configuradas, uma notificação é enviada quando uma nova jornada é criada e publicada. O funcionário é notificado sobre isso no canal de IC configurado. O gerente é solicitado a adicionar um mentor. Depois que o mentor é adicionado, as notificações são enviadas para o funcionário e o mentor.

Virtual Agent Designer

E administrador, acesse **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**. Filtre o seguinte:

- **Tipo** . Tópicos
- **Categoria** . Notificações acionáveis de HRSD
- **Status** . Ativo

Há quatro tópicos de ação vinculados a. Designer de jornadas fornecido no sistema de base da aplicação.

- _Add_comment_to_ja_task - Adicione um comentário. Esses comentários também são exibidos na atividade de tarefa de jornada.
- _Add_mentor_to_journey - Adicionar um mentor. Você pode selecionar um mentor na lista fornecida pelo Virtual Agent ou pesquisar uma pessoa digitando o nome.
- Approve_le_approval_activity - Aprovar a solicitação atribuída como parte da jornada.
- _Reject_le_approval_activity - Rejeita a solicitação atribuída como parte da jornada.

Você também pode associar outras ações às notificações. Para obter mais informações, consulte Adicione ações ao conteúdo da notificação .

Como usar o Designer de jornadas

Designer de jornadas permite que gerentes, mentores e funcionários criem e gerenciem jornadas personalizadas por meio de modelos configuráveis. Ele permite que os usuários orientem e acompanhem o andamento individual com acesso a painéis e relatórios, aproveitando o Now Assist Virtual Agent para suporte automatizado.

Designer de jornadas

Designer de jornadas processo, responsáveis e manutenção do modelo de configuração do plano

A gestão de modelos de configuração do plano de jornada é um esforço colaborativo que inclui ServiceNow responsáveis pelo modelo de jornada e especialistas em equipe.

Criar e gerenciar jornadas precisa do conhecimento e das habilidades de muitas pessoas. As responsabilidades para manter as fases da jornada e a tarefa atualizadas nem sempre estão claramente definidas. Designer de jornadas permite que um administrador de jornada orquestre e delegue todas as atividades necessárias para criar e manter jornadas.

Tradução automática

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

Nota: Um administrador deve atribuir proprietários e aprovadores a. Designer de jornadas configurações do plano. Para obter mais detalhes, leia Configure o. Designer de jornadas revisão da configuração do plano versão 2 e processo de aprovação

ServiceNow administrador da aplicação

- Configura, configura e mantém seu ServiceNow instância, incluindo recursos como criação e atualização configurações do plano .
- Atribuir Designer de jornadas responsáveis e aprovadores da configuração do plano.
- Manter a supervisão do processo de criação e modificação da configuração da jornada.

Proprietário da jornada

- Mantenha as configurações do plano e inicie o fluxo de trabalho de aprovação para a configuração do plano.
- Atualize e publique mudanças nas configurações do plano.
- Crie e mude modelos de tarefa para o seu público.
- Adicionar ou atualizar fases em uma jornada.

Aprovador da jornada

- Especialista no assunto (SME) com conhecimento especializado sobre uma área em uma jornada relacionada a necessidades de negócios, funções individuais e responsabilidades.
- Os aprovadores recebem tarefas de aprovação quando uma configuração de jornada é criada ou modificada.

Tópicos relacionados

Configure o. Designer de jornadas revisão da configuração do plano versão 2 e processo de aprovação

Atribua responsáveis e aprovadores a uma configuração de jornada

Designer de jornadas responsáveis pela configuração do plano

Os responsáveis pela configuração do plano criam e atualizam as configurações do plano e publicam mudanças.

ServiceNow administradores atribuir responsáveis pela configuração do plano . Os proprietários de uma configuração de plano publicam atualizações para revisão e aprovação. A abordagem descentralizada para propriedade e aprovação da configuração do plano oferece suporte a um fluxo de trabalho para especialistas da área personalizarem e manterem as configurações do plano. Essas configurações de plano são chamadas de modelos de jornada no Central do funcionário .

Responsável

Os proprietários são atribuídos por ServiceNow administradores. Um responsável pela configuração do plano tem experiência relacionada às necessidades de configuração do plano de uma área lógica.

Corresponsável

Os coproprietários são atribuídos por ServiceNow e têm todas as responsabilidades de um proprietário.

Tradução automática

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

Atualize e publique mudanças nas configurações do plano

Os responsáveis pelo plano atualizam as configurações do plano e publicam as mudanças para revisão e aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Proprietário ou coproprietário de um Designer de jornadas configuração do plano.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Designer de jornadas os responsáveis pela configuração do plano atualizam e publicam as configurações do plano do Central do funcionário portal de serviços.

Importante: Em Central do funcionário As configurações do plano também são chamadas de modelos de jornada.

Os responsáveis pela configuração do plano podem:

- Adicionar, reordenar, renomear ou excluir fases.

  Nota: Somente fases vazias podem ser excluídas.

- Adicione modelos de tarefa a uma fase.
- Crie um modelo de tarefa.
- Visualize um modelo como um funcionário selecionado.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação pelo revisor.

  Nota: Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações do plano publicadas e em uso no momento não são afetadas pelas mudanças.

Procedimento

1. Em Central do funcionário portal de serviços, navegue até **Viagens** página.
2. Selecione **Modelos de jornada** guia.
3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.
4. Atualize a configuração do plano.

   Os proprietários e coproprietários podem mudar diferentes partes da configuração do plano.

   - **Fases** : contêineres lógicos de modelos de tarefa.
   - **Modelos de tarefa** tarefas individuais atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes.

   Para obter detalhes sobre o consulte, Designer de jornadas referência do modelo de jornada.
5. Selecione **Publicar modelo de jornada** .

   Nota: Novos modelos de tarefa precisam de aprovação.

6. Selecione **Enviar**.

   Depois que a solicitação é enviada, uma tarefa de aprovação é enviada para todos os aprovadores atribuídos à configuração do plano.

Tradução automática

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

Importante: Apenas uma aprovação aciona a publicação da configuração do plano. Se uma aprovação for necessária de um determinado aprovador, os proprietários deverão informar todos os aprovadores.

Os proprietários e coproprietários podem cancelar uma solicitação de aprovação, desde que um aprovador não tenha aprovado ou rejeitado a solicitação.

Crie e atualize modelos de tarefa para configurações de plano

Os responsáveis pelo plano criam e atualizam modelos de tarefa que são usados nas configurações do plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: Proprietário ou coproprietário de um Designer de jornadas configuração do plano.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Designer de jornadas os proprietários da configuração do plano podem mudar ou criar modelos de tarefa para uma configuração de plano.

- Adicione modelos de tarefa a uma fase.
- Crie um modelo de tarefa.
- Visualize um modelo como um funcionário selecionado.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação pelo revisor.

  Nota: Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações do plano publicadas e em uso no momento não são afetadas pelas mudanças.

Procedimento

1. Em Central do funcionário portal de serviços, navegue até **Viagens** página.
2. Selecione **Modelos de jornada** guia.
3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.
   Os proprietários podem adicionar modelos de tarefa a uma fase ou atualizar um modelo que já está em uma fase.
4. Adicione ou atualize um modelo de tarefa.

Opções	Descrição
Adicionar modelo de tarefa	**a.** Selecione **Adicionar modelo de tarefa** para **Fase** isso inclui o modelo de tarefa ao qual você está adicionando um modelo de tarefa. **b.** Selecione **Use modelos de tarefa** e clique em **Próximo** . **c.** Selecione todos os modelos que você deseja adicionar.

Tradução automática

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

Opções	Descrição
	d. Selecione **Usar modelos** . **e.** Selecione **Adicionar Modelos** .
Atualizar modelo de tarefa	**a.** Selecione **Editar modelo de tarefa** ao lado do modelo de tarefa que você está alte–rando. **Dica:** **Editar modelo de tarefa** está listado nas reticências verticais. **b.** Atualize o modelo de tarefa. **c.** Selecione **Publicar mudanças** .

5. Selecione **Publicar mudanças** .
6. Em **Enviar para aprovação** , adicione informações sobre as mudanças.
   Adicione todas as instruções necessárias para os aprovadores.

   Nota: As configurações do plano precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Se você tiver vários aprovadores para uma configuração de plano, comunique todas as instruções especiais para o fluxo de trabalho de revisão e aprovação a todos os aprovadores.

7. Selecione **Enviar**.
   Uma tarefa de solicitação de aprovação é enviada para cada um dos aprovadores para a configuração do plano.

Adicione ou atualize fases em configurações de um plano de jornada

Os proprietários adicionam ou atualizam as fases nas configurações do plano de jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Proprietário ou coproprietário de um Designer de jornadas configuração do plano.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Designer de jornadas os proprietários da configuração do plano podem mudar ou criar modelos de tarefa para uma configuração de plano.

- Adicionar fases
- Excluir fases. Uma fase não deve ter nenhuma tarefa se você quiser excluí-la.
- Publique um modelo de jornada (configuração do plano) para aprovação pelo revisor.

  Nota: Se uma configuração de plano não tiver nenhum aprovador atribuído, a configuração do plano será publicada imediatamente quando as mudanças forem enviadas.

- As configurações do plano publicadas e em uso no momento não são afetadas pelas mudanças.

Procedimento

1. Em Central do funcionário portal de serviços, navegue até **Viagens** página.
2. Selecione **Modelos de jornada** guia.

Tradução automática

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

3. Selecione a configuração do plano que você deseja atualizar.
   Os proprietários podem:
   - Reordenar fases
   - Fases de mudança
   - Criar adicional
4. Faça as mudanças na configuração do plano.
5. Selecione **Publicar mudanças** .

   Nota: As configurações do plano precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Se as mudanças exigirem revisão por um determinado aprovador, certifique-se de comunicar instruções especiais para aprovação a todos os aprovadores.

6. Adicione detalhes sobre as mudanças no **Detalhes adicionais** campo.
7. Selecione **Enviar**.

Designer de jornadas aprovadores de configuração do plano

Os aprovadores de configuração do plano revisam e aprovam as configurações do plano.

ServiceNow administradores atribuir aprovadores de configuração do plano para diferentes configurações de plano. Os aprovadores são atribuídos por ServiceNow administradores. Os aprovadores são especialistas no assunto (SME) com habilidades especializadas relacionadas às configurações do plano. Quando um responsável publica atualizações em uma configuração de plano, uma tarefa de aprovação é criada para todos os aprovadores.

Revise e aprove as mudanças de configuração do plano

Os aprovadores recebem tarefas de aprovação para rastrear a revisão, aprovação e rejeição de mudanças em uma configuração de plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: Atribuída como aprovador para uma configuração de plano

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aprovador

Os aprovadores de configuração de plano são atribuídos a uma configuração de plano por um ServiceNow administrador. Os aprovadores são responsáveis por revisar as mudanças feitas por um responsável pela configuração do plano. Um aprovador pode optar por aceitar ou rejeitar as mudanças.

Proprietário (ou coproprietário)

Muda a configuração do plano e publica as mudanças que iniciam o fluxo de trabalho de aprovação da configuração do plano.

Procedimento

1. Em Central do funcionário portal de serviços, navegue até **Viagens** página.
2. Selecione **Minhas tarefas** .

Encontre **Aprovar solicitação** tarefa que você deseja aprovar ou rejeitar.

Uma solicitação de aprovação é semelhante a este exemplo.

Tradução automática

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

Approve Request
Sales Employee Plan Configuration (Demo)
Due in 7 days

3. Revise as mudanças.

Opções	Descrição
Aprovar ou rejeitar mudanças	○ **Aprovar** Publica imediatamente as mudanças. ○ **Rejeitar** :
Exibir comentário adicionado pelo proprietário	**a.** Selecione o link para os detalhes da configuração do plano. **b.** Selecione a guia **Atividade**. **c.** Revise os comentários para obter instruções especiais. **d.** Selecione **Minhas tarefas** para voltar para a tarefa de aprovação, e. **Aprovar** ou **Rejeitar** adicione o motivo pelo qual você está rejeitando as mudanças. **Nota:** Aprovar as mudanças publica imediatamente as mudanças. **e.** Selecione **Rejeitar**.

Nota: As mudanças na solicitação precisam de apenas uma aprovação para serem publicadas. Certifique-se de entender todas as mudanças na configuração do plano.

O painel direito inclui os detalhes da aprovação. Você pode **Rejeitar** ou **Aprovar** as mudanças.

Gerentes, mentores e funcionários trabalham com jornadas no Central do funcionário

Gerentes, funcionários e mentores acessam jornadas do Central do funcionário(EC).

Em Central do funcionário, os usuários podem criar, modificar e concluir jornadas dependendo das permissões e funções atribuídas.

- Os funcionários podem: Exibir sua jornada e concluir tarefas atribuídas.
- Os gerentes podem: Criar e modificar jornadas, atribuir mentores, modificar a permissão do usuário para uma jornada e monitorar a análise de jornada. Os gerentes criam e modificam jornadas, adicionam mentores adicionais, adicionam aprendizado recomendado, adicionam links rápidos e adicionam mensagens personalizadas.
- Os mentores podem: Ajudar os funcionários a concluir uma jornada com sucesso. Mentores com a permissão atribuída podem modificar jornadas, adicionar mentores adicionais, adicionar aprendizado recomendado, adicionar links rápidos e adicionar mensagens personalizadas.

Tradução automática

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

Nota:

- As viagens estão disponíveis no App Now Mobile. Veja Viagens em Now Mobile
- A contagem total de tarefas na barra de andamento da jornada pode ser diferente de **Visão geral da jornada** **Todas as tarefas** contagem. Esta discrepância de contagem total de tarefas ocorre porque **Visão geral da jornada** contagem exibe a contagem de tarefas somente para as tarefas às quais o funcionário tem acesso.

Alguns recursos podem exigir integração com uma aplicação relacionada, consulte Integrações para Designer de jornadas aplicação.

Exibição de jornada para um gerente

Como gerente, veja como você pode exibir todas as suas jornadas e as jornadas da sua equipe no Designer de jornadas em Central do funcionário portal.

A página Viagens em Central do funcionário o portal fornece uma visão aérea de todas as suas jornadas, jornadas da sua equipe, jornadas envolvidas e outras informações.

Jornadas da minha equipe

Minhas jornadas da equipe é a primeira página que você vê ao acessar as jornadas depois de navegar em Central do funcionário. Use esta página para identificar rapidamente as jornadas atribuídas à sua equipe e visualizar o andamento recente. Você também pode criar jornadas, consulte Criar uma jornada

Minhas jornadas

Use a guia Minhas jornadas para exibir tarefas que precisam de sua atenção no **Suas próximas tarefas** widget, consulte Exiba e atualize suas próximas tarefas. Você também pode exibir todas as outras viagens atribuídas a você e exibir cada uma ou atualizar o status, consulte Exibição da jornada de um funcionário.

Jornadas envolvidas

Use a guia Jornadas envolvidas para permanecer no caminho certo e atualizado sobre as jornadas que envolvem você, mas não foram atribuídas a você ou aos membros imediatos da sua equipe.

Modelos de tarefa

Use a guia Modelos de tarefa para criar modelos de tarefas, como programar uma reunião ou fazer um curso de aprendizado, para atribuir às jornadas dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de tarefa.

Nota: Como administrador, você tem a opção de ocultar o widget Modelos de tarefa na página de configuração do widget Jornada.

Criar uma jornada

Usuários que são gerentes e têm permissão de Modificador [sn_jny.writer] criam jornadas para funcionários e atribuem mentores para ajudar na jornada.

Antes de Iniciar
Função necessária: Um usuário deve gerenciar outros usuários para ter acesso para criar jornadas.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O usuário que cria uma jornada é o proprietário da jornada. Os responsáveis pela jornada criam, modificam e gerenciam todos os aspectos de uma jornada.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione **Viagens** .
2. Selecione **Criar uma nova jornada** .
   Os modelos de jornada têm configurações de jornada pré-configuradas. O administrador da sua organização cria e gerencia as configurações da jornada.
3. Selecione um modelo de jornada para usar uma configuração de jornada existente ou selecione **Em branco** para criar sua própria jornada.
4. Preencha o formulário para criar uma jornada.

Vamos começar com alguns detalhes sobre este formulário de plano

Campo	Descrição
Esta jornada é para	Nome do funcionário para o qual esta jornada se destina.
Nome da jornada	Nome descritivo da jornada.
Mentor da jornada	Mentores que você pode selecionar. Você também pode definir a permissão de exibição ou edição dos mentores. Você pode adicionar até 5 mentores.
Descrição da jornada	Detalhes sobre este plano.

5. Selecione **Criar jornada** .

O que Fazer Depois

Os responsáveis e mentores da jornada com permissão podem editar as jornadas existentes.

- Adicionar Acelerador de jornada Tarefas para uma jornada.
- Adicionar Acelerador de jornada fases para uma jornada.
- Arraste fases e tarefas em uma jornada para mudar a ordem.
- Adicione um mentor.
- Publique a jornada.
- Adicione aprendizado recomendado e links rápidos.

Crie uma jornada usando Now Assist

Crie e modifique jornadas para funcionários usando Now Assist.

Antes de Iniciar

Função necessária: gerente

Instale o plug-in Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O usuário que cria uma jornada é o proprietário da jornada. Os responsáveis pela jornada criam, modificam e gerenciam todos os aspectos de uma jornada.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Selecione **Viagens** .
3. Selecione **Criar uma nova jornada** .
   Os modelos de jornada têm configurações de jornada pré-configuradas. O administrador da sua organização cria e gerencia as configurações da jornada.
4. Selecione **Crie com o Now Assist** e selecione **Próximo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Adicione alguns detalhes e o Now Assist gerará um rascunho da jornada

Campo	Descrição
Esta jornada é para	Nome do funcionário para o qual a jornada se destina.
Escreva as instruções ou use um exemplo	Descreva a jornada que você deseja criar. Use um mínimo de 60 caracteres para descrever sua jornada. Selecione uma cápsula para exibir exemplos de direções de viagens. Exemplos de prompts que você pode usar incluem: ○ Crie uma jornada de desenvolvimento de carreira personalizada para Sarah Johnson, uma desenvolvedor de software júnior que tem como objetivo fazer a transição para uma função sênior: A jornada deve incluir fases como "Identificar lacunas de habilidades na liderança e programação avançada", "Inscrever-se em programas de treinamento direcionados, como workshops de liderança e bootcamps avançados de codificação" e "Realizar revisões trimestrais com o gerente para rastrear o progresso e ajustar objetivos". A viagem deve durar mais de 6 meses. ○ Projetar uma jornada de integração para Sarah Lee, uma nova gerente de marketing: A jornada deve incluir fases como "Enviar um e-mail de boas-vindas personalizado com apresentações da equipe", "Fornecer treinamento sobre as ferramentas de marketing da empresa e sistemas internos", "Participar da primeira reunião de estratégia para entender as campanhas em andamento" e "entregar a primeira tarefa do projeto, como elaborar um plano de campanha de marketing". A jornada deve ser estruturada para durar mais de 4 semanas e priorizar a aclimatação e as contribuições rápidas.

6. Selecione **Gerar rascunho** .
7. **Opcional:** Modifique suas direções de viagem.
   a. Selecione **Editar direções.**
   b. Descreva a jornada que você deseja criar.
   c. Selecione **Gerar rascunho novamente** .

Tradução automática

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

Ativar a habilidade Resumo da jornada para gerentes

Ativar a habilidade Resumo da jornada para gerentes em Now Assist para HRSD usando o. Administração do Now Assist console. Os gerentes usam esta habilidade de IA generativa para produzir e exibir um resumo da jornada de um funcionário com base nas informações que aparecem na página de detalhes da jornada.

Antes de Iniciar

. Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)(sn_hr_gen_ai) deve ser instalado.

Esta habilidade, orientada pela IA generativa, produz um resumo que os gerentes podem exibir para adquirir as seguintes informações sobre a jornada de um funcionário:

- Uma visão geral da jornada
- Bloqueadores que estão impedindo o andamento da jornada
- As próximas etapas que devem ser executadas para retomar o andamento da jornada

Função necessária: [sn_jny.admin], [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
   . Administração do Now Assist o console é exibido.
2. No painel de navegação, selecione **Funcionário** > **HRSD**.
   . Now Assist para HRSD as habilidades aparecem.
3. Selecione **Ativar habilidade** em **Resumo da jornada para gerentes** cartão.
4. Use a configuração assistida para aceitar as configurações padrão para esta habilidade ou para configurar a habilidade de acordo com suas especificações.
   Durante a configuração assistida, selecione **Salve e continue** para navegar até a próxima página no processo de configuração ou **Voltar** para navegar até a página anterior.
5. Selecione **Ativar** na página final da configuração assistida para concluir o processo de configuração.
   Uma caixa de diálogo exibe a seguinte mensagem: O resumo da jornada para gerentes agora está ativo para HRSD!

Resuma uma jornada com Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)

Os gerentes podem resumir instantaneamente as informações que aparecem na página de detalhes da jornada para obter uma visão geral da jornada de um funcionário. Este resumo também reflete os bloqueadores que estão impedindo o andamento da jornada e as etapas necessárias para retomar o andamento da jornada.

Antes de Iniciar

. Now Assist para HRSD(sn_hr_gen_ai) deve ser instalado e a habilidade Resumo da jornada para gerentes deve ser ativada.

Função necessária: gerente [sn_jny.reader ou sn_jny.writer]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seções a seguir aparecem no resumo gerado:

Visão geral

Esta seção fornece ao gerente o andamento da jornada, refletindo a porcentagem da jornada concluída e se há riscos que afetam esta jornada.

Bloqueador

Tradução automática

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

Esta seção fornece ao gerente as tarefas atrasadas que estão bloqueando o andamento da jornada. Esta seção também reflete os conjuntos de atividades nos quais as tarefas atrasadas estão aninhadas e os conjuntos de atividades que são afetados pelas tarefas atrasadas.

Próximas etapas

Esta seção fornece ao gerente as próximas etapas que ele, seu funcionário ou outro membro da equipe devem seguir para retomar o andamento da jornada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas**.
2. Selecione uma jornada para um funcionário da sua equipe.
   A página de detalhes da jornada do funcionário selecionado é exibida.
3. Selecione **Resumir** em Now Assist pode resumir este widget de jornada.
   Um resumo da jornada do funcionário é gerado e inclui as seguintes informações:
   - Uma visão geral da jornada
   - Bloqueadores que estão impedindo o andamento da jornada
   - As próximas etapas que devem ser executadas para retomar o andamento da jornada
4. Revise o resumo para adquirir informações pertinentes sobre a jornada do seu funcionário.

Cancelar jornadas do Journey Accelerator

Agora você pode cancelar jornadas Somente do Acelerador de jornada no portal da Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > > .

Criar um modelo de tarefa

Os responsáveis pela jornada (gerentes) e mentores criam modelos de tarefas, como agendar uma reunião ou fazer um curso de aprendizado, para atribuir às jornadas dos funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: Modificador [sn_jny.writer]

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Jornadas** > **Meus modelos**.
2. Selecione **Criar modelo de tarefa** .
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Criar um modelo de tarefa

Campo	Descrição
Tipo de tarefa	Opção para selecionar um tipo de tarefa para exibir outros campos no formulário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Tarefa geral** ○ **Programar uma reunião** ○ **Faça um curso de aprendizado**
Nome da tarefa	Um nome descritivo da tarefa.
Esta tarefa é para	Opção para selecionar em uma lista de tipos de usuário funcionário, gerente, mentor ou especificar o nome do funcionário para o qual esta tarefa se destina.
Lista de observação	Opção para adicionar mais pessoas a serem notificadas sobre esta tarefa.
Compartilhar com	Opção para compartilhar o modelo de tarefa com outros funcionários.
Descrição da tarefa	Detalhes sobre esta tarefa.
Data de vencimento	Opção para selecionar quando o funcionário deve concluir a tarefa.
Esta tarefa é opcional	Opção para definir esta tarefa como opcional.

4. Selecione **Criar modelo de tarefa** .

Adicionar modelo de tarefa à jornada

Use modelos de tarefa para adicionar rapidamente tarefas pré-configuradas à jornada de um funcionário, como agendar uma reunião ou fazer um curso de aprendizado.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Modificador [sn_jny.writer]
- Criar uma jornada
- Criar um modelo de tarefa

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Jornadas** > **Jornadas da minha equipe** e role até **Viagens para minha equipe** seção.
2. Selecione a jornada em que o modelo de tarefa será adicionado.
3. Navegue até a fase em que deseja adicionar a tarefa e clique em **Adicionar tarefas** .
4. Selecione **Use modelos de tarefa** .
5. Selecione **Criar modelo de tarefa** .
6. Selecione um dos modelos de tarefa disponíveis e clique em **Usar modelo** .

Os mentores podem modificar e gerenciar jornadas

Mentores com a permissão apropriada podem modificar jornadas e adicionar outros mentores.

Antes de Iniciar

Função necessária: Modificador [sn_jny.writer]

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione **Viagens** .
2. Selecione **Jornadas envolvidas** e selecione a jornada que você deseja atualizar.
3. Selecione **Editar jornada** .

   Adicione um mentor

   Selecione **Orientador** ícone editar para adicionar mentores adicionais à jornada. Adicione mentores que tenham habilidades exclusivas para compartilhar com o funcionário.

   Adicionar uma fase

   Selecione **Adicione uma fase** para criar um estado na jornada. Novas fases podem ser úteis para fornecer treinamento ou recursos adicionais da jornada original.

   Adicionar tarefas

   Selecione **Adicionar tarefas** para adicionar tarefas adicionais a uma fase existente de uma jornada. As novas tarefas dão aos funcionários acesso a treinamento adicional e outros recursos.
4. Selecione **Conclua a edição** .

O que Fazer Depois

Com as permissões corretas, os mentores de jornada podem editar as jornadas existentes. Os mentores podem:

- Adicionar Acelerador de jornada Tarefas para uma jornada.
- Adicionar Acelerador de jornada fases para uma jornada.
- Arraste fases e tarefas em uma jornada para mudar a ordem.
- Adicione um mentor.
- Publique a jornada.
- Adicione aprendizado recomendado e links rápidos.

Adicione, edite ou exclua links rápidos da jornada

Os responsáveis e mentores da jornada adicionam, editam e excluem links rápidos em uma jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Responsável pela jornada ou Mentor da jornada com **Pode adicionar links rápidos** permissão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os responsáveis e mentores da jornada têm permissões atribuídas a eles a partir de uma configuração de jornada. É a permissão que permite que proprietários e mentores adicionem, editem ou excluam links rápidos para uma jornada **Pode adicionar links rápidos** . Os proprietários e mentores com esta permissão podem adicionar URLs válidos a uma jornada individual como um link rápido.

Nota: . **Links rápidos** o widget não está visível em uma jornada, o. **Pode adicionar links rápidos** Não está configurado na Configuração da jornada. Somente administradores podem atualizar as permissões para a configuração da jornada. Consulte, Atualize as permissões dos usuários para jornadas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Viagens** .
2. Abra a jornada à qual adicionar o link rápido.
   . **Links rápidos** o widget está na parte inferior direita da página da jornada. Você também pode adicionar links rápidos ao criar uma jornada. Consulte, Criar uma jornada.
3. Selecione **Adicione um link** e preencha os campos.
   - **Texto do link** : O texto que está visível na jornada.
   - **Endereço do link** : Um URL válido.
4. Selecione **Adicionar link** .
   Selecione o ícone Mais para editar ou excluir um link.

Exibição da jornada de um funcionário

Como funcionário com jornadas em Designer de jornadas, exiba a visão geral da sua jornada e as tarefas associadas a essa jornada no Central do funcionário.

A página Viagens em Central do funcionário o portal fornece uma visão aérea de todas as suas jornadas, jornadas da sua equipe, jornadas envolvidas e outras informações.

Visão geral da jornada

Fornece uma visão geral de todos os detalhes da viagem. Use os filtros disponíveis para ver várias tarefas no Central do funcionário. Use os filtros disponíveis para ver várias tarefas.

- Suas tarefas
- Atrasados(as)
- Vencimento em breve
- Todas as tarefas

Atividade

Use a guia Atividade para adicionar atualizações de atividade da jornada no campo de atividade e publicá-la para manter uma guia do andamento da jornada.

Anexos

Use a guia Anexos para adicionar anexos de suporte à jornada, se necessário.

Os funcionários exibem e concluem jornadas

Os funcionários têm acesso às jornadas atribuídas a eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: Funcionário com perfil de RH

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Qualquer funcionário atribuído a uma jornada pode exibir a jornada para concluir tarefas que fazem parte da jornada. Os funcionários acessam jornadas atribuídas do Central do funcionário.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Central do funcionário portal, selecione **Viagens** .
2. Selecione a jornada na qual você deseja trabalhar.

   As fases contêm as tarefas que você deve concluir.
3. Para exibir detalhes sobre uma tarefa específica e gerenciar seu andamento, selecione essa tarefa.

   As tarefas têm um processo ou etapas que você executa para concluir a tarefa.

   Nota: A contagem total de tarefas na barra de andamento da jornada pode ser diferente de **Visão geral da jornada Suas tarefas** contagem. Esta discrepância de contagem total de tarefas ocorre porque **Visão geral da jornada** contagem exibe a contagem de tarefas somente para as tarefas às quais o funcionário tem acesso.

   A tabela a seguir reflete o status de uma jornada com base na existência de tarefas atrasadas para a jornada ou na pessoa afetada a quem a jornada pertence:

Experiência de status da jornada

Status da jornada	Persona	A pessoa afetada tem tarefas atrasadas	Outra pessoa tem tarefas atrasadas	Tarefas visíveis	Tarefas invisíveis	Mensagem
Atrasados(as)	Funcionário/ Mentor	Sim	Não	Sim	Não	Nenhuma mensagem
Atrasados(as)	Funcionário/ Mentor	Não	Sim	Sim	Não	Sua jornada está em atraso porque tarefas atribuídas a outras pessoas ainda não foram concluídas.
Atrasados(as)	Funcionário/ Mentor	Não	Sim	Não	Sim	Sua jornada está atrasada porque algumas tarefas não foram concluídas. Você pode não conseguir vê-los porque eles estão atribuídos a outras pessoas.
Atrasados(as)	Gerente	Sim	Não	Sim	Não	Nenhuma mensagem
Atrasados(as)	Gerente	Não	Sim	Sim	Não	Sua jornada está em

Tradução automática

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

Status da jornada	Persona	A pessoa afetada tem tarefas atrasadas	Outra pessoa tem tarefas atrasadas	Tarefas visíveis	Tarefas invisíveis	Mensagem
						atraso porque tarefas atribuídas a outras pessoas ainda não foram concluídas.
Atrasados(as)	Gerente	Não	Sim	Não	Sim	Esta jornada está atrasada porque algumas tarefas não foram concluídas. Você pode não conseguir vê-los porque eles estão atribuídos a outras pessoas.

Configure a contagem de tarefas para o widget de próximas tarefas

Você pode configurar quantas tarefas deseja ver no widget Próximas tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Inclusões de script**.
2. PESQUISE JnySNC entrada de inclusão de script no campo de nome e selecione-a.
3. Edite o script a seguir para mudar o número de tarefas que você deseja mostrar no widget Tarefas seguintes.

```
//tasks limit
jnySNC.MY_JOURNEY_NEXT_TASKS_LIMIT = 10;
```

Nota: Aqui o limite de número de tarefas é definido como 10, você pode atualizá-lo para qualquer número desejado.

Exiba e atualize suas próximas tarefas

Exiba suas próximas tarefas usando **Suas próximas tarefas** Widget na página Minhas jornadas para entender as próximas etapas da sua jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Funcionário

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Jornadas** > **Minhas jornadas**.
2. Seu widget de próximas tarefas mostrará as próximas dez tarefas que precisam de sua atenção.
3. Selecione uma tarefa que você deseja atualizar.
4. Selecione **Concluído** se a tarefa estiver concluída ou selecione **Marcar como em andamento** se você ainda estiver trabalhando na tarefa.

Gerenciar Designer de jornadas atualizações de tarefa em massa

Muitas jornadas têm tipos de tarefa semelhantes para vários usuários. Você pode atualizar tipos de tarefa semelhantes em massa para jornadas do mesmo tipo.

Gerentes e outros participantes da jornada que gerenciam regularmente tarefas da jornada podem atualizar determinados tipos de tarefa em uma única ação. Designer de jornadas identifica tipos de tarefa semelhantes que estão presentes em jornadas semelhantes. Tarefas semelhantes podem ser gerenciadas em massa em vez de gerenciar cada tarefa em cada tipo de jornada.

Há um número limitado de tipos de tarefa disponíveis para atualização em massa.

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluído [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

O recurso de atualização em massa está habilitado para até 50 jornadas.

Atualize tarefas semelhantes em massa

Gerentes, mentores e outros participantes da jornada com acesso a determinados Designer de jornadas os tipos de tarefa podem atualizar tarefas semelhantes identificadas por Designer de jornadas em uma única ação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há quatro Designer de jornadas tipos de tarefa disponíveis para atualização em massa:

- Aprovação [sysapproval.approver]
- Marcar quando concluído [mark_when_complete]
- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]

Nota: O fluxo de trabalho de conclusão para os diferentes tipos de tarefa é exclusivo. As etapas desta tarefa são uma representação geral de como concluir uma atualização em massa.

Antes de Iniciar

Função necessária: Você pode usar a atualização em massa para qualquer disponível Designer de jornadas tarefas para as quais você tem permissão de gravação.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, navegue até **Minhas tarefas** .
2. Selecione uma tarefa para atualizar.

Tradução automática

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

Tarefas semelhantes que estão disponíveis para atualização em massa exibem uma mensagem indicando que há outras tarefas que você pode atualizar ao mesmo tempo.

3. Selecione **Selecione Mais**

   Quando há várias tarefas disponíveis, uma lista dessas tarefas é exibida. A tarefa deve ser de um tipo semelhante no mesmo tipo de jornada para ser qualificada para atualização em massa.

   Você pode selecionar uma ou todas as tarefas na lista de tarefas disponíveis. Você pode trabalhar somente nas tarefas que precisam de atenção.

4. Selecione **Continuar**.
5. Selecione **Avançar**.
6. Conclua a tarefa.

   Dependendo do tipo de tarefa, a conclusão da tarefa é exclusiva do tipo de tarefa.

   Nota: Algumas tarefas podem ser opcionais. Tarefas opcionais podem ser ignoradas. As tarefas necessárias não podem ser ignoradas.

Envie uma mensagem pessoal aos usuários do Journey

Responsáveis pela jornada e mentores com **Pode adicionar mensagem personalizada** a permissão pode enviar uma mensagem pessoal para o funcionário atribuído a uma jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerentes e mentores com **Pode adicionar mensagem personalizada** permissão

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de mensagem personalizada requer que **Pode adicionar mensagem personalizada** está habilitado para responsáveis ou mentores da jornada. Esta permissão é definida para cada configuração de jornada. Consulte, Atualize as permissões dos usuários para jornadas.

. **Envie uma anotação** o botão só está visível em jornadas publicadas.

Procedimento

1. Em Central do funcionário, selecione **Viagens** .
2. Crie e publique uma jornada ou abra uma jornada existente que tenha sido publicada.
   Configurações de jornada com **Pode adicionar mensagem personalizada** habilitar um **Envie uma anotação** botão.
3. Selecione **Envie uma anotação** .
   Você pode modificar a anotação e adicionar anexos.
4. Selecione **Enviar** para enviar a anotação ao usuário.
   Um e-mail é enviado para o endereço de e-mail que está no perfil de RH.

Tópicos relacionados

Designer de jornadas referência de permissões do usuário

Exiba recomendações de aprendizado para o gerente que cria uma jornada

Permita que o gerente que está criando uma jornada para um funcionário adicione recomendações de aprendizado relevantes para o funcionário em Central do funcionário.

Tradução automática

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

Nota: Certifique-se de que o gerente tenha **Pode adicionar aprendizado recomendado** permissão para adicionar cursos à jornada dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Aprendizado recomendado nas configurações de jornada.

Recomendações de aprendizado podem ser adicionadas de **Adicionar cursos** opção na parte inferior esquerda da página jornada. Os cursos são exibidos em **Cursos recomendados** seção. Os cursos são de parceiros de aprendizado externos, como Udemy, Pluralsight e Cornerstone.

Os cursos exibidos são baseados em definições de solução **Recomendações semelhantes baseadas em jornada** Criado em Semelhança. As recomendações são baseadas nos cursos realizados por funcionários semelhantes com o mesmo tipo de evento de ciclo de vida (LE) e plano de ação do Acelerador de jornada (tipo de plano JA). Para obter mais informações, consulte Configure uma definição de solução para as recomendações de jornada.

Nota:

- Os cursos acessíveis ao gerente são exibidos somente como recomendações.
- Para receber as recomendações mais recentes, atualize a definição da solução regularmente.

Adicionar aprendizado recomendado a uma jornada

Gerentes e mentores com **Pode adicionar aprendizado recomendado** podem adicionar cursos a uma jornada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente ou mentor

Nota: Selecione a opção **Pode adicionar aprendizado recomendado** em **Gerencie a configuração da jornada** > **Permissões dos responsáveis pela jornada** para exibir o. **Adicionar cursos** botão no Central do funcionário.

Procedimento

1. Em Central do funcionário. selecione **Viagens** página.

   Nota: . **Viagens** a página será exibida somente se o usuário conectado for um gerente e tiver um funcionário subordinado.

2. Selecione uma jornada para editá-la.
3. Selecione **Adicionar cursos** Botão no widget de aprendizado recomendado.
4. Digite o nome de um curso na barra de pesquisa ou escolha um curso na lista.
5. Clique em **Adicionar** ao lado do curso para adicioná-lo.
6. Clique em **Adicionar curso** para adicionar os cursos selecionados ao widget.

Viagens em Now Mobile

As jornadas são criadas no ServiceNow® Designer de jornadas aplicação para ajudar os funcionários a navegar por transições de várias etapas, como integração, licença de maternidade ou transferência interdepartamental. . Now Mobile a aplicação permite que os usuários executem tarefas relacionadas à jornada na conveniência de seus dispositivos móveis.

Tradução automática

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

Usando jornadas em Now Mobile

Os gerentes podem

- Exiba tarefas pendentes e filtre-as por jornada ou prioridade do funcionário.
- Exibir e concluir suas próprias jornadas.
- Exiba informações importantes sobre jornadas pendentes e detalhe os detalhes.

Nota: Os gerentes podem criar jornadas, adicionar mentores e publicar as jornadas no Central do funcionário somente na área de trabalho.

Os mentores podem

- Exibir e concluir suas tarefas pendentes.
- Receba notificações quando elas forem atribuídas à jornada de um funcionário.

Os funcionários podem

- Exibir e concluir tarefas e treinamento.
- Navegue por todas as tarefas e marcos.
- Envie uma mensagem ao seu mentor ou gerente
- PESQUISE artigos de ajuda.
- Concluir cursos de aprendizado adicionados pela organização ou pelo gerente.
- Receba notificações quando uma jornada for criada para eles.

Designer de jornadas painéis e relatórios

Painéis são exibições gráficas configuráveis das principais métricas, relatórios e outros widgets em uma única tela.

Designer de jornadas relatórios

Nomes, tabelas e tipos de relatório

Nome do relatório	Tabela	Tipo
Membros da equipe na jornada de crescimento de carreira	[sn_jny_journey]	Origem única
Lista de jornadas ativas	[sn_jny_journey]	Lista
Total de jornadas que você criou	[sn_jny_journey]	Origem única
Rascunho total de jornadas	[sn_jny_journey]	Origem única
Membros da equipe na jornada de integração	[sn_jny_journey]	Origem única
Membros da equipe que não estão em uma jornada no último ano	[sn_hr_core_profile]	Origem única
Total de jornadas ativas	[sn_jny_journey]	Origem única

Tradução automática

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

Designer de jornadas painéis

Painel de visão geral da jornada

Painel de visão geral da jornada Exibe graficamente as principais informações de uso relacionadas às suas jornadas.

Painel de exibição da jornada executiva

Painel de exibição da jornada executiva Exibe outras métricas nas quais os executivos estariam interessados.

Criar e gerenciar Designer de jornadas painéis

Monitore o status das jornadas e gerencie o. Designer de jornadas painéis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os painéis a seguir são fornecidos com Designer de jornadas aplicação:

Painel de visão geral da jornada

Exibe informações sobre o status de suas jornadas ativas, como o número de jornadas no modo de rascunho, jornadas atrasadas, tarefas de jornadas, jornadas por função e tipo de atividade.

Painel de exibição da jornada executiva

Exibe o número de funcionários que concluem suas jornadas, violações de ANS, média de dias para concluir jornadas e outras métricas nas quais os executivos estariam interessados.

Você pode modificar muitos aspectos de um painel.

- Adicionar widgets
- Compartilhe com base em usuários, grupos ou funções
- Adicionar e configurar guias

Esta tarefa mostra como adicionar widgets a um painel e configurar um layout de guia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de jornada** > **Administração** > **Exibição Visão geral de jornadas/ Jornada executiva**.
2. Selecione **Editar**.
3. Em **Configuração** , edite o seguinte conforme necessário.

Campos e descrições de exibição Visão geral/Executivo

Campo	Descrição
Tipo de visualização	Menu suspenso para selecionar a visualização de dados do widget de relatório. As opções disponíveis são: ○ Pontuação única ○ Mostrador ○ Medidor ○ Área

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Coluna ○ Linha ○ Dispersão ○ Curva ○ Etapa ○ Barra horizontal ○ Barra vertical ○ Donut ○ Pizza ○ Meia rosca ○ Tabela dinâmica ○ Mapa térmico ○ Bolha ○ Relatório de calendário ○ Placar do indicador ○ Lista ○ Mapa geográfico **Nota:** As suboções nos campos a seguir dependerão da seleção neste menu suspenso. Por exemplo, se **Área** está selecionado neste menu suspenso e, em seguida, o. **Configurações de exibição** Abre o eixo Y, o eixo X etc. e se **Pontuação única** se selecionado, as configurações de exibição terão suboções respectivas para pontuação única.
Cabeçalho e borda	Opção para editar a aparência do widget de relatório.
Dados	Fontes de dados e métricas usadas para gerar o widget de relatório.
Apresentação	Opção para editar as configurações de exibição e cor do relatório de widget.

Painel de visão geral da jornada

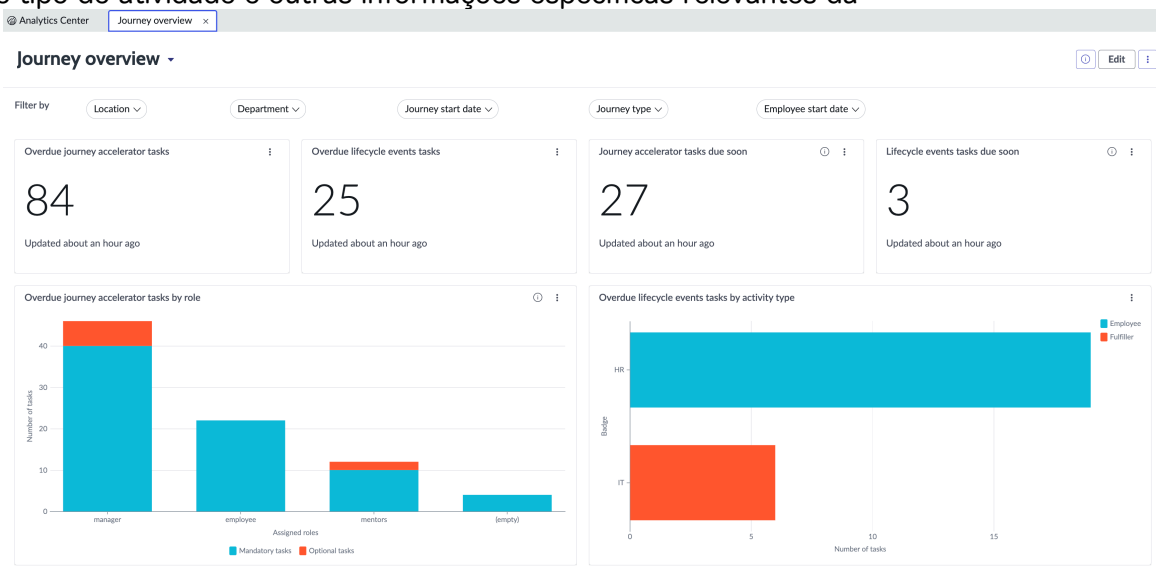
A Visão geral da jornada é um painel abrangente que permite rastrear e gerenciar com eficiência tarefas e jornadas em andamento na organização.

No painel, você pode exibir detalhes sobre diferentes jornadas, incluindo o número de jornadas vencidas, tarefas de jornadas, tarefas de jornada por

Tradução automática

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

função e tipo de atividade e outras informações específicas relevantes da jornada.



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função sn_jny.reader é necessária para acessar este painel.

Acesse Visão geral da jornada painel

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Visão geral da jornada**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuários e detalhes do painel

Usuário	Uso do painel
Coordenador de jornada/RH	Acesse o painel de visão geral da jornada para gerenciar e analisar com eficiência diferentes jornadas na organização.

Relatórios

Detalhes do relatório

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas do Acelerador de jornada atrasadas	Pontuação única	Tarefa do Acelerador de jornada [sn_ja_task]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas

Tradução automática

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

Detalhes do relatório

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			do Acelerador de jornada.
Tarefas de eventos de ciclo de vida atrasadas	Pontuação única	Tarefa [task]	A tabela Tarefa fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho em sua instância.
Tarefas do Acelerador de jornada com vencimento em breve	Pontuação única	Tarefa do Acelerador de jornada [sn_ja_task]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.
Tarefas de eventos de ciclo de vida com vencimento em breve	Pontuação única	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho em sua instância.
Tarefas do Acelerador de jornada atrasadas por função	Barra	Tarefa do Acelerador de jornada [sn_ja_task]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.
Tarefas de eventos de ciclo de vida atrasadas por tipo de atividade	Barra	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho em sua instância.
Status da jornada	Linha	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho em sua instância.

Tradução automática

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

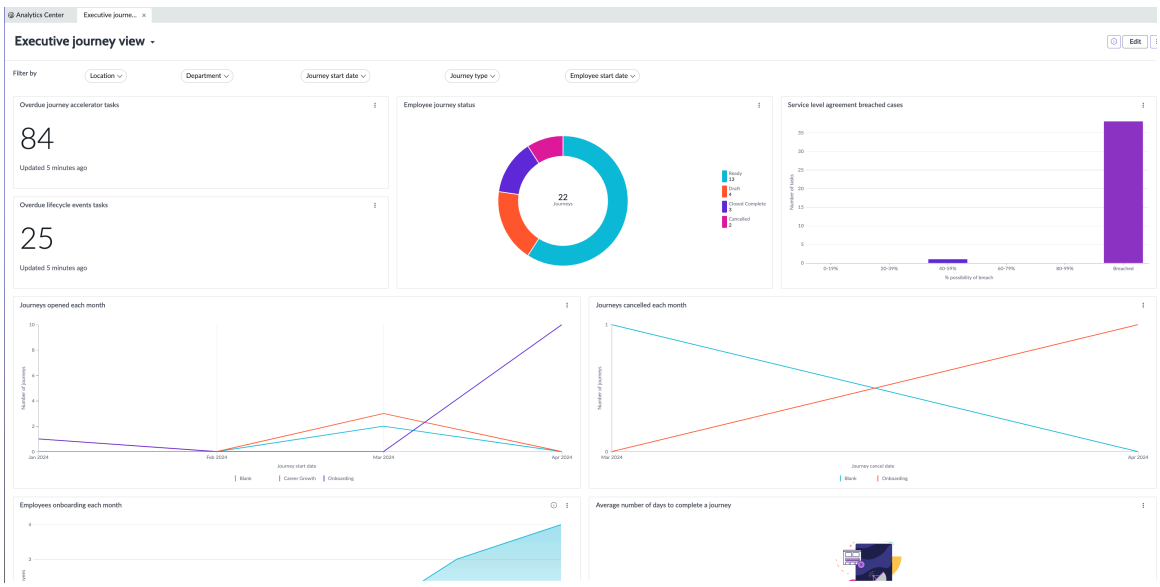
Filtros

Detalhes do filtro

Nome	Tipo	Descrição
Local	Seleção múltipla	Exibe várias tarefas com base no local do funcionário da jornada.
Departamento	Seleção múltipla	Exibe tarefas com base no departamento ao qual o designado pertence.
Data de início da jornada	Escolha	Exibe tarefas com base na data de início da jornada.
Tipo de jornada	Seleção múltipla	Exibe tarefas com base no tipo de jornada.
Data de início do funcionário	Escolha	Exibe tarefas com base na data de início do funcionário.

Painel de exibição da jornada executiva

Painel focado no executivo com relatórios que contêm informações como o número de funcionários que concluem suas jornadas, violações de ANS, média de dias para concluir jornadas e outras métricas nas quais os executivos estariam interessados.



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

A função sn_jny.reader é necessária para acessar este painel.

Acesse Visão geral da jornada executiva painel

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Designer de jornadas** > **Administração** > **Exibição da jornada executiva**.

Tradução automática

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

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Detalhes do usuário e do painel

Usuário	Uso do painel
Líderes/Executivos de negócios/ Coordenadores de RH	Revise e compreenda a importância da jornada, resuma-a rapidamente e revise os resultados da conclusão da tarefa.

Relatórios

Detalhes do relatório

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Tarefas do Acelerador de jornada atrasadas	Pontuação única	Tarefa do Acelerador de jornada [sn_ja_task]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.
Tarefas de eventos de ciclo de vida atrasadas	Pontuação única	Tarefa [task]	A tabela Tarefa fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho em sua instância.
Status da jornada do funcionário	Donut	Jornada [sn_jny_journey]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas do Acelerador de jornada.
Casos que violaram o acordo de nível de serviço	Barra	ANS de tarefa [task_sla]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho em sua instância.
Jornadas abertas a cada mês	Linha	Jornada [sn_jny_journey]	Contém detalhes da tarefa do Acelerador de jornada e relacionamentos com outras tabelas

Tradução automática

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

Detalhes do relatório

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			do Acelerador de jornada.
Integração de funcionários a cada mês	Área 	Tarefa [task]	A tabela de tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho em sua instância.
Número médio de dias para concluir uma jornada	Barra 	Média de dias para concluir uma viagem (indicador)	Fornece o número de dados necessários para concluir uma jornada.

Filtros

Detalhes do filtro

Nome	Tipo	Descrição
Local	Seleção múltipla	Exibe várias tarefas com base no local do funcionário da jornada.
Departamento	Seleção múltipla	Exibe tarefas com base no departamento ao qual o designado pertence.
Data de início da jornada	Escolha	Exibe tarefas com base na data de início da jornada.
Tipo de jornada	Seleção múltipla	Exibe tarefas com base no tipo de jornada.
Data de início do funcionário	Escolha	Exibe tarefas com base na data de início do funcionário.

Tradução automática

Now Assist Virtual Agent tópicos para Designer de jornadas

Conclua Designer de jornadas tarefas relacionadas de Central do funcionário usando o. Now Assist Virtual Agent tópicos.

Para usar o seguinte Now Assist Virtual Agent tópicos em Central do funcionário, verifique se Designer de jornadas e. Now Assist para HRSD As aplicações são instaladas da ServiceNow Store.

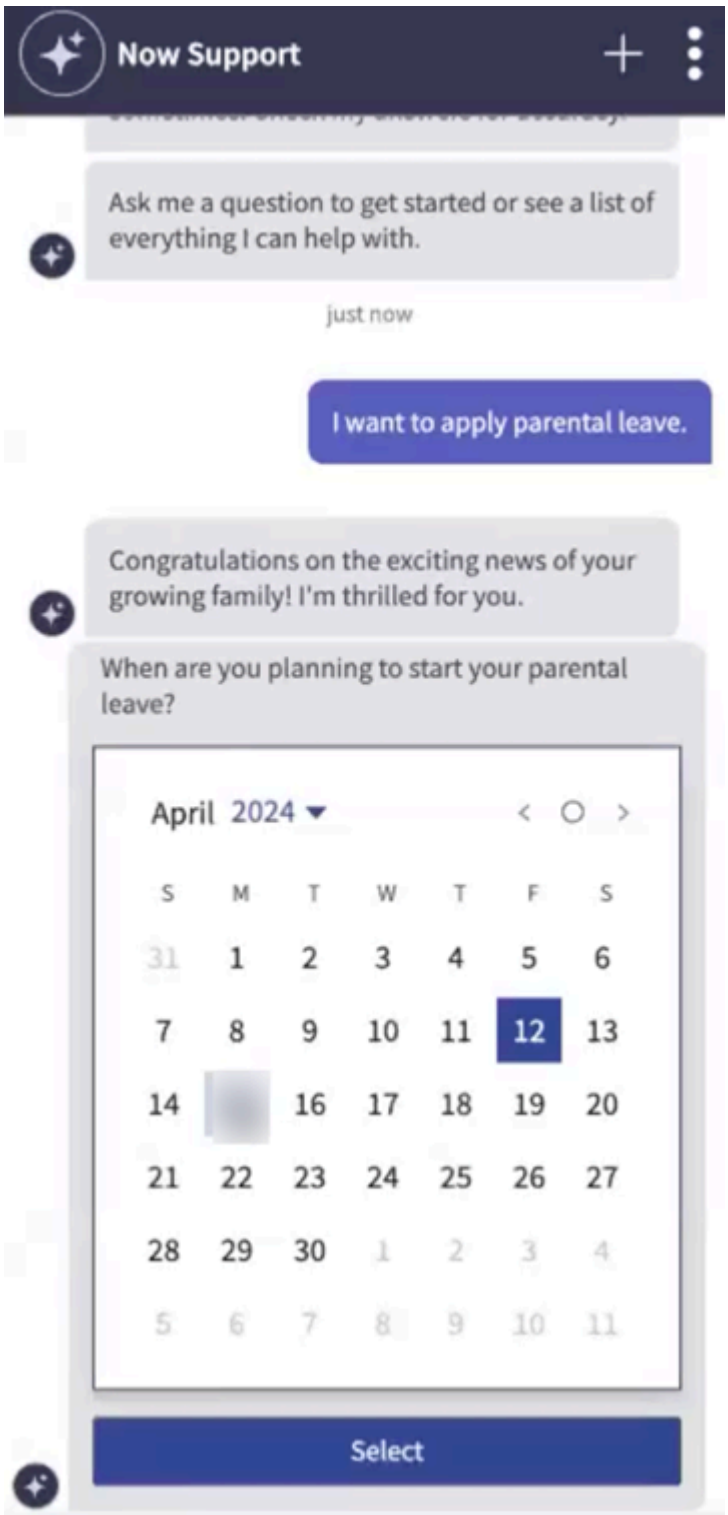
- Solicitação de licença parental
- Tarefa do Journey Accelerator

Solicitação de licença parental

A solicitação de licença parental Virtual Agent o tópico permite que você se candidate a uma licença parental do Central do funcionário. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras como licença parental. Depois de fornecer os detalhes necessários, como

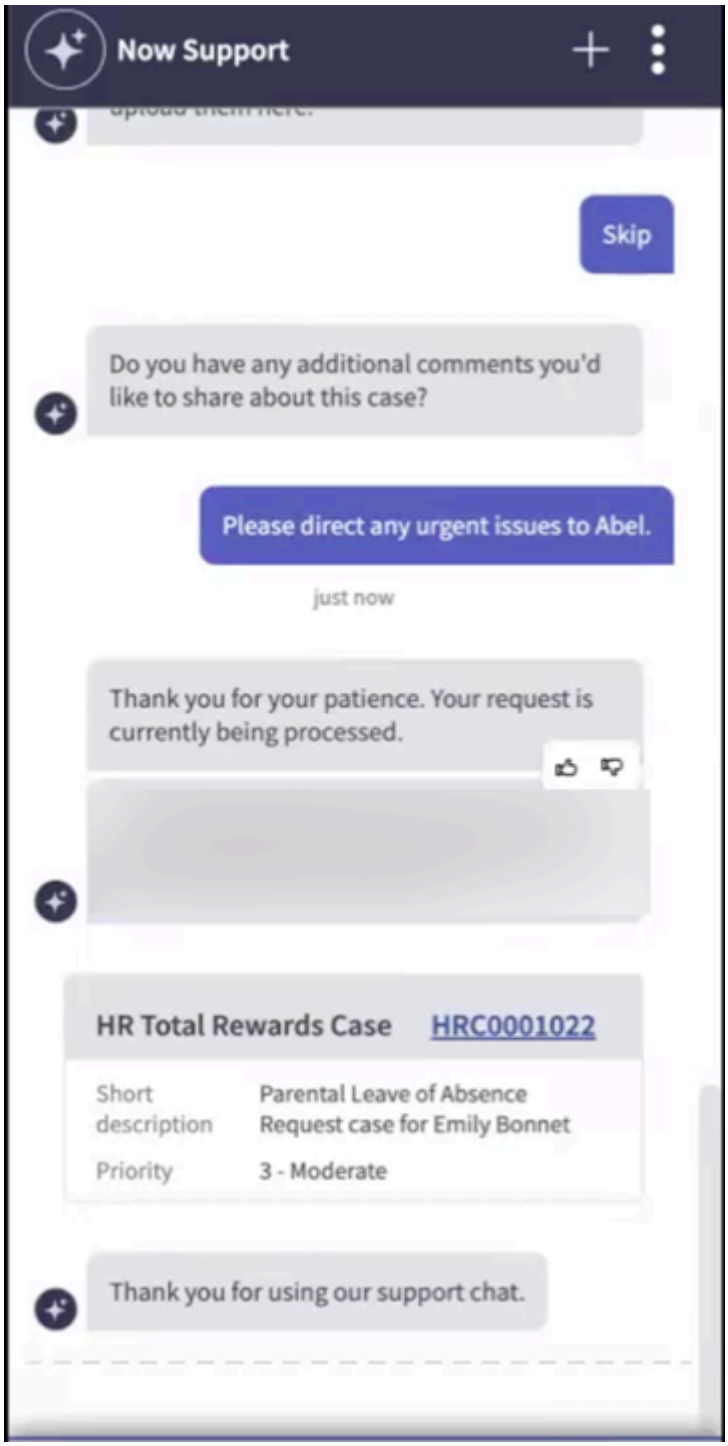
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

data de início e data de término e documentos de suporte, se houver, um caso será criado para a equipe de RH revisar.



Tradução automática

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



Criar tarefa JA

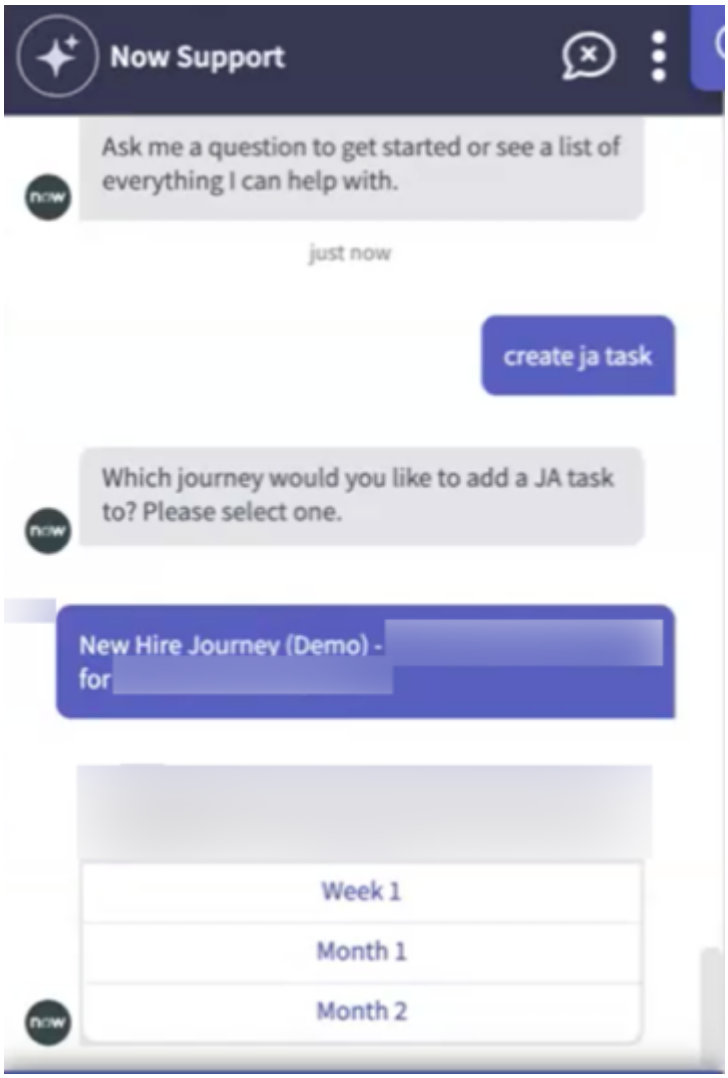
A tarefa Criar JA Virtual Agent O tópico permite que você crie uma tarefa do JA para qualquer jornada (se algum plano do JA estiver associado a essa jornada). Isso significa que o Acelerador de jornada é uma das fontes para essa jornada e a tarefa Criar JA Virtual Agent O tópico oferece suporte à criação de tarefa JA somente a partir dos modelos disponíveis e não do zero.

Nota: A tarefa Criar JA Virtual Agent O tópico estará disponível somente se o usuário conectado no momento tiver qualquer jornada que tenha um plano JA associado. O Acelerador de jornada é uma das origens dessa jornada e o usuário conectado no momento deve ser um gerente ou um mentor dessa jornada com acesso de edição.

Tradução automática

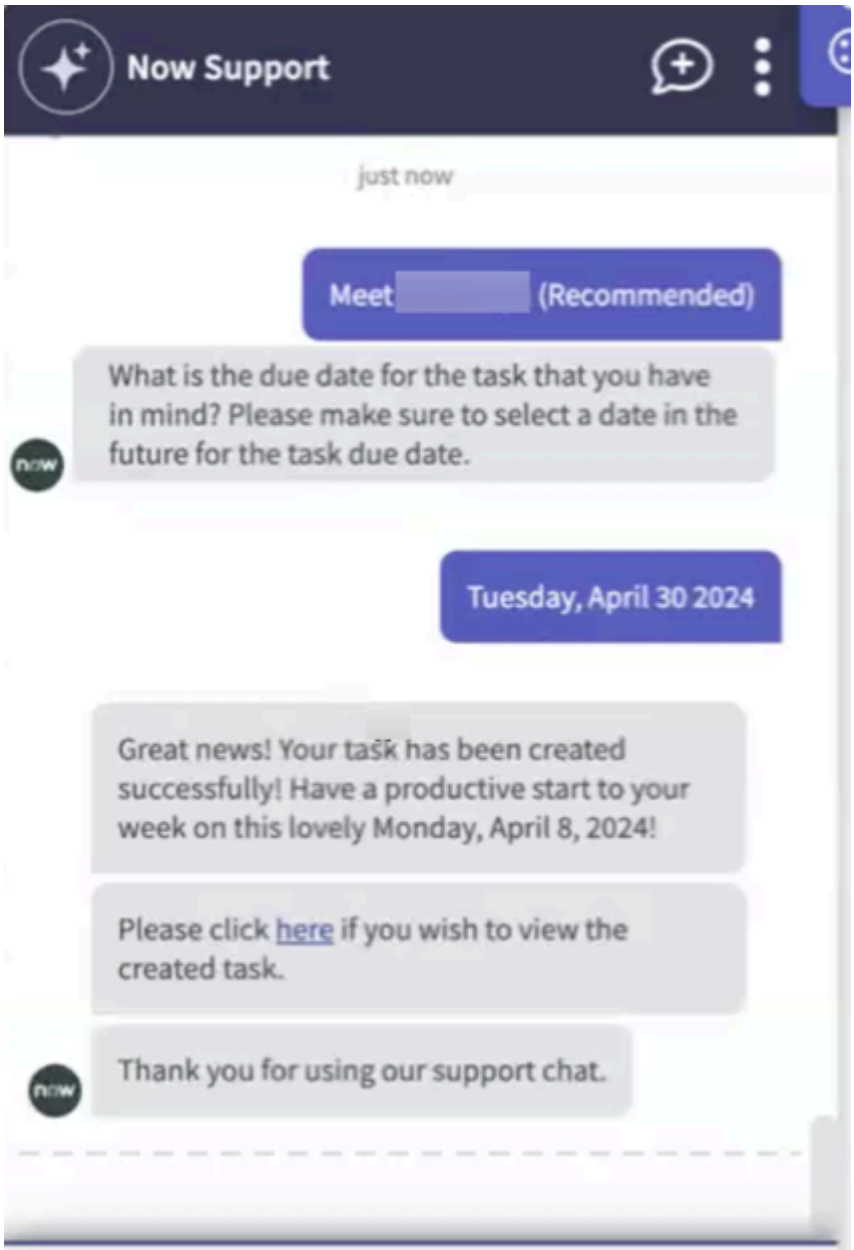
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

De Central do funcionário Abra uma janela de bate-papo e digite palavras como Criar tarefa JA. Depois de fornecer os detalhes necessários (como jornada à qual você deseja adicionar a tarefa do JA, fase na qual você deseja adicionar a tarefa do JA, modelo para a tarefa do JA, data de vencimento da tarefa), a tarefa do JA será criada. Você pode exibir a tarefa criada navegando até o link fornecido no fluxo de tópicos.



Tradução automática

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



Tradução automática

Referência do Designer de jornadas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e usar o designer de jornada.

Designer de jornadas Referência dos campos de configuração da jornada

Uma configuração de jornada requer que vários campos sejam preenchidos ou selecionados.

Página Configuração da jornada

Os administradores configuram as jornadas para que os usuários tenham acesso aos recursos apropriados para sua função. Cada configuração de jornada é personalizável para atender às necessidades de uma organização.

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

Campos de configuração da jornada

Campo	Descrição
Nome da configuração da jornada	Forneça um nome para a jornada que ajude os gerentes a identificar o caso de uso pretendido para que eles possam personalizar a jornada com conjuntos de atividades ou fases.
Tipo	Um tipo de jornada é uma categoria usada para identificar a intenção da jornada, como integração, licença ou crescimento na carreira. **Nota:** Este valor é usado para emissão de relatórios e categorização. Se estiver usando Acelerador de jornada, mantendo **Tipo de plano** e o. **Tipo de jornada** consistente é útil.
Origem da jornada	• **Eventos de ciclo de vida** : Use Eventos de ciclo de vida facilitar tarefas entre departamentos, como aprovações. • **Acelerador de jornada** : Use Acelerador de jornada módulos para criar modelos para diferentes públicos, como um processo de integração específico do departamento. • **Eventos de ciclo de vida e Acelerador de jornada** : A jornada conterá um evento de ciclo de vida e Acelerador de jornada plano.
Tipo de evento de ciclo de vida	Selecione um evento de ciclo de vida para a configuração da jornada. Eventos de ciclo de vida são criados e gerenciados a partir de **Gerenciar evento de ciclo de vida** formulário. Ir para **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar evento do ciclo de vida** para adicionar ou gerenciar eventos de ciclo de vida. Consulte, Eventos de ciclo de vida.
Tipo de plano do acelerador de jornada	Acelerador de jornada os tipos de plano são configurados por um administrador. Os tipos de plano incluem planos para transições, como integração, desligamento ou promoções.
Ativo	Indica se a configuração da jornada está disponível (ativa) para uso em Designer de jornadas.
Atualização na mudança de gerente	Opção para habilitar uma mudança no gerente. Selecionar esta opção atualizará a configuração da jornada e a qualificará para uma mudança de gerente. Os seguintes campos de tarefas são atualizados na reatribuição:

Tradução automática

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

Campos de configuração da jornada

Campo	Descrição
	• Caso de RH: Pessoa afetada, em aberto para • Tarefa de RH: Atribuída a. • Incidente: Solicitante • Tarefa JA: Atribuída a. • Aprovações: Atribuído a. • Solicitações: Solicitado para **Nota:** Para que esta funcionalidade funcione, certifique-se de copiar o fluxo **Mudança do gerente - jornadas** e ative-o. Para ativar um fluxo, consulte Ativar um fluxo . Observe também que as notificações por e-mail são enviadas para o gerente antigo, o novo gerente, o agente atribuído e o usuário que atualiza o gerente no `sys_user` .
Imagem para celular do Journey	A imagem que aparece na parte superior da jornada quando exibida no aplicativo para celular. Consulte, Viagens em Now Mobile.
Pode ser usado como modelo	Indica se a configuração da jornada pode ser acionada a partir de **Criar jornada** widget.

Guia de detalhes do título da jornada

Os títulos ajudam os responsáveis pela jornada a identificar qual jornada é a melhor para suas necessidades.

Campos de detalhes do título da jornada

Campo	Descrição
Usar título personalizado	Selecionando **Usar título personalizado** Para que você possa criar um título exclusivo para uma jornada.
Título	O nome da configuração da jornada que está visível para outros usuários, como responsáveis pela jornada, funcionários e mentores.
Descrição	A descrição de uma viagem está visível para o proprietário da viagem. As descrições ajudam os responsáveis pela jornada a selecionar qual configuração de jornada é apropriada para suas necessidades.
Ícone de título	Os administradores podem adicionar ícones aos cabeçalhos da jornada.

Tradução automática

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

Guia Permissões do responsável pela jornada

As permissões do proprietário controlam quais recursos estão disponíveis para o proprietário de uma jornada usar. Algumas permissões estão diretamente relacionadas a quais recursos estão disponíveis em sua implementação do Designer de jornadas.

Campos de permissões do proprietário da jornada

Campo	Descrição
Pode adicionar mentores	Permite que os responsáveis pela jornada adicionem mentores a uma jornada. Os mentores podem ter tarefas atribuídas a eles.
Pode editar a jornada	Permite que os responsáveis pela jornada editem e adicionem Acelerador de jornada tarefas e fases em uma jornada. **Nota:** Os responsáveis e mentores da jornada não podem modificar fases, casos ou tarefas provenientes do **Evento de ciclo de vida** .
Pode exibir a pontuação de satisfação	Permite que os responsáveis pela jornada vejam os resultados da pesquisa do Pulse vinculados a esta jornada. **Nota:** Este recurso requer integração com Estações de escuta. Consulte, Integração do Estações de escuta com o Designer de jornadas.
Pode adicionar aprendizado recomendado	Permite que os responsáveis pela jornada adicionem cursos relacionados a treinamento ou aprendizado. Esta permissão depende da implantação de sua organização de Designer de jornadas aplicativo e recursos. **Nota:** Este recurso requer integração com Publicações de aprendizado. Consulte, Integração do Publicações de aprendizado com o Designer de jornadas.
Pode adicionar links rápidos	Permite que os responsáveis pela jornada adicionem links rápidos a uma jornada. O módulo de links rápidos no Central do funcionário habilita o acesso a recursos internos e externos, como bases de conhecimento, itens do catálogo, páginas e links.
Pode adicionar mensagem personalizada	Permite que os responsáveis e mentores da jornada enviem mensagens personalizadas para os funcionários. Quando habilitado, você também pode selecionar um modelo de e-mail para incluir na configuração da jornada. O modelo de e-mail selecionado está disponível para que o

Tradução automática

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

Campos de permissões do proprietário da jornada

Campo	Descrição
	proprietário da jornada ou o mentor envie ou modifique antes de enviar. Quando esta permissão está habilitada, o **Envie uma anotação** o botão está visível na jornada publicada.

Guia Permissões do Mestrador

As permissões de Mentor determinam quanto controle um mentor tem no processo de jornada. Um mentor é uma pessoa que ajuda os funcionários a concluir jornadas.

Campos Permissões do Mestrador

Campo	Descrição
Pode adicionar outros mentores	Permite que os mentores adicionem outros mentores a uma jornada. Um mentor extra pode ter habilidades exclusivas que seriam úteis para um funcionário. Os mentores podem ter tarefas atribuídas a eles.
Pode editar a jornada	Permite que os mentores editem tudo em uma jornada.

Designer de jornadas Campos de tarefa do modelo

Os gerentes criam tarefas pendentes que são salvas como modelos. Os modelos são armazenados como Designer de jornadas Tarefa do modelo.

Campos e descrições da tarefa do modelo

Campo	Descrição
Nome da tarefa	O nome da tarefa pendente como aparece em um plano de ação.
Responsável	O gerente que criou o modelo de tarefa pendente.
Lista de responsáveis adicionais	Adiciona usuário ao **Pessoas adicionais** campo da tarefa pendente.
Atribuída ao tipo	• Persona: Uma das personas compatíveis com planos de ação. (gerente, funcionário, mentor) • Usuário: Um único usuário. **Nota:** A disponibilidade de outros campos depende da sua seleção. A persona está listada em **Atribuído à origem** campo.
Tabela primária do plano	A tabela que contém as informações do modelo de tarefa pendente (Acelerador de jornada Plano [sn_ja_plan]).

Tradução automática

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

Campos e descrições da tarefa do modelo

Campo	Descrição
Atribuída à origem	A persona à qual a tarefa pendente está atribuída.
Atribuição a	O nome de um único usuário.
Ativo	Selecione para disponibilizar a tarefa. Desmarque a marca de seleção para ocultar o modelo dos usuários.
Obrigatório(a)	Selecione para tornar a tarefa pendente obrigatória. Desmarque a marca de seleção para tornar a tarefa opcional.
Acelerador de jornada tipo de tarefa	• Tarefa sem o recurso de programação. • Calendário: Disponível quando Acelerador de jornada está configurado para funcionar com um calendário como Microsoft Exchange Online • Aprendizado: Oferece um curso on-line. Esta opção só está disponível quando Publicações de aprendizado instalado. • Pesquisas do Pulse: Fornece uma pesquisa para coletar feedback. Esta opção só está disponível quando Estações de escuta instalado.
Configuração do prazo	Uma data de vencimento condicional para a tarefa.
Número de dias/semanas	Os dias ou semanas a partir da condição atribuída para quando a tarefa vence.
Descrição da tarefa	A descrição da tarefa que está visível para os usuários.

Designer de jornadas campos de configuração do plano da versão 2

Estes campos são para Designer de jornadas configurações do plano da versão 2.

Campos e descrições de configuração do plano

Campo	Descrição
Título	O título da configuração do plano que está visível no Central do funcionário.
Público	Usado para restringir o acesso ao conteúdo por um público. Consulte, Restrições para Publicação de conteúdo e Experiência de conteúdo
Visível para todos os proprietários	Quando selecionada, a configuração do plano fica visível para todos os usuários que possuem qualquer configuração de plano.

Tradução automática

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

Campos e descrições de configuração do plano

Campo	Descrição
	Nota: Somente os proprietários podem mudar ou adicionar à configuração do plano.
Descrição breve	Uma descrição resumida de uma linha da configuração do plano, por exemplo, "Modelo de jornada de integração para funcionários de vendas".
Descrição	Uma descrição longa da configuração do plano que os proprietários leem para obter mais detalhes sobre a configuração.
Ativo	Uma configuração de plano publicado está ativa. Se **Ativo** está selecionado, está disponível para ser usado.
Tipo de plano do Journey Accelerator	. Designer de jornadas a configuração do plano deve ser associada a um Acelerador de jornada Tipo de plano.
Estado	• **Aguardando aprovação** : A configuração do plano foi publicada pelo proprietário e deve ser revisada e aprovada pelo atribuído **Aprovadores** . • **Rascunho** : A configuração do plano está em desenvolvimento e deve ser aprovada para ser publicada e movida para **Pronto** estado. • **Pronto** : Uma configuração de plano publicado está no estado pronto.

Designer de jornadas referência dos campos de configuração do cabeçalho

Designer de jornadas cabeçalhos podem ser configurados para diferentes jornadas para que os diferentes usuários possam ter uma exibição exclusiva de sua função na jornada.

Configuração de título

Nota: . **Configuração de título** deve ser criado antes que os campos de título possam ser adicionados.

Campos de configuração de título para Designer de jornadas

Campo	Descrição
Nome da configuração	O nome da configuração do cabeçalho.
Persona	As jornadas têm 3 personas. Cada persona tem sua própria configuração de cabeçalho.

Tradução automática

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

Campos de configuração de título para Designer de jornadas

Campo	Descrição
	• **Funcionário** : A pessoa para quem a jornada é criada. • **Responsável pela jornada** : A pessoa que cria a jornada. Os gerentes criam e modificam jornadas para seus funcionários. • **Orientador** A pessoa identificada para ajudar o funcionário a concluir uma jornada. A permissão de um mentor pode incluir a capacidade de adicionar outros mentores e editar uma jornada.

Campos de configuração de título

Os campos de título têm rótulos padrão para o nome de cada campo. Os rótulos são exibidos para os usuários na jornada. Adicione rótulos personalizados para tornar os rótulos visíveis do usuário significativos para o usuário.

Por exemplo:

Exemplos de rótulo

Rótulo personalizado	Nome da tabela	Nome do campo
Journey publish date	Plano do Acelerador de jornada [sn_ja_plan]	*start_on*
Mentor	Jornada [sn_jny_journey]	*mentors*

Campos de Configuração de título

Campo	Descrição
Rótulo personalizado	Um rótulo personalizado fica visível para os usuários que fazem parte da jornada.
Ordem de exibição	A ordem de exibição de um rótulo é usada na interface do usuário para identificar como o rótulo é exibido.
Nome do campo	O nome padrão de um campo fornecido ao rótulo identificado em uma tabela.
Nome da tabela	O nome da tabela que contém os nomes de campo e os rótulos personalizados usados na interface do usuário. Os campos de cabeçalho das jornadas estão nessas tabelas. • Campo do cabeçalho do plano do Acelerador de jornada [sn_ja_plan] • Jornada [sn_jny_journey]

Tradução automática

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

Campos de Configuração de título

Campo	Descrição
	Uma configuração de cabeçalho de jornada pode ter rótulos identificados em várias tabelas.

Designer de jornadas referência de permissões do usuário

Os administradores podem configurar as permissões do usuário para diferentes Designer de jornadas configurações da jornada.

Permissões de responsável e mentor da jornada

Algumas permissões só estão disponíveis quando outras aplicações estão integradas com Designer de jornadas.

Detalhes das permissões do proprietário e do mentor

Campo	Descrição
Pode adicionar mentores	Permite que um usuário adicione mentores a uma jornada. Adicionar mentores é útil se um funcionário precisar de orientação de um usuário com um conjunto de habilidades especial.
Pode editar a jornada	Permite que um usuário modifique uma jornada. Os gerentes podem permitir que os mentores modifiquem a jornada de um funcionário.
Pode exibir a pontuação de satisfação **Nota:** Disponível somente para proprietários de viagem e disponível somente se Estações de escuta o app está instalado.	Permite que um proprietário da jornada exiba dados estatísticos relacionados a uma jornada da organização.
Pode adicionar aprendizado recomendado	. Publicações de aprendizado o app está instalado e configurado, os responsáveis pela jornada e os mentores podem adicionar aprendizado recomendado à jornada de um funcionário.
Pode adicionar links rápidos	Permite que o usuário adicione links rápidos a uma jornada. Links rápidos podem vincular a diferentes tipos de conteúdo. Existem dois tipos de links rápidos. • O administrador pode adicionar links rápidos a uma configuração de jornada. • Os responsáveis e mentores da jornada podem adicionar links de URL a jornadas individuais.
Pode adicionar mensagem personalizada	Permite que os responsáveis e mentores da jornada incluam mensagens personalizadas de uma jornada para os funcionários. A permissão pode ser definida para responsáveis pela jornada ou mentores.

Tradução automática

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

Detalhes das permissões do proprietário e do mentor

Campo	Descrição
	Nota: . **Envie uma anotação** o botão está visível somente em jornadas publicadas.

Tópicos relacionados

Formulário Link rápido

Crie um link rápido

Designer de jornadas referência do modelo de jornada

A página do modelo de jornada tem informações úteis para o responsável pela configuração do plano.

Área do cabeçalho

O cabeçalho desta página exibe o nome e a descrição da configuração do plano e as seguintes informações.

. ServiceNow o administrador atribui proprietários, coproprietários e aprovadores.

Responsável

Só pode haver um proprietário primário de um modelo de jornada.

Coproprietários

Pode haver vários coproprietários para um modelo de jornada. Os coproprietários têm as mesmas habilidades do proprietário para mudar e publicar configurações do plano.

Aprovadores

Os aprovadores revisam e aprovam ou rejeitam mudanças em um modelo de jornada. As mudanças em um modelo de jornada precisam de apenas uma aprovação.

Dica: Os proprietários podem adicionar comentários que são exibidos no **Atividade** configuração de um plano.

1. De **Minhas tarefas** abra um **Solicitação de aprovação** .
2. Selecione o link na parte superior da solicitação.
3. Na configuração do plano, selecione **Atividade** guia.
4. Leia os comentários adicionados pelo proprietário para ver se há instruções especiais.

Visualização

Visualize um modelo para garantir que as mudanças feitas sejam as esperadas.

- **Visualize este modelo** : Visualize o modelo com as funções atribuídas ao proprietário.
- **Visualizar como um funcionário** : Visualize o modelo com as funções atribuídas ao usuário selecionado.

Tradução automática

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

Nota: O recurso de visualização da configuração do plano depende de o proprietário da configuração do plano ter acesso ao selecionado **Tipo de público** . Estes **Tipos de público** são acessíveis a todos os responsáveis pela configuração do plano.

- Perfil de RH
- Critérios do RH
- Usuários
- Critérios dos usuários
- Carregar arquivo

Publicar modelo da jornada

As mudanças ficam visíveis após uma aprovação por um aprovador. O modelo não pode ser editado até que um aprovador aprove ou rejeite a solicitação de aprovação.

Nota: Os comentários são visíveis como comentários no **Atividade** guia.

Cancelar solicitação de aprovação

O proprietário ou qualquer um dos coproprietários pode cancelar a solicitação de aprovação.

Guia Visão geral do modelo de jornada

A guia Visão geral mostra todos os componentes de uma jornada que podem ser modificados pelos proprietários.

Fases

Um contêiner lógico de uma jornada que inclui tarefas atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes.

Modelos de tarefa

Tarefas individuais atribuídas a um usuário.

Guia atividade

Exibe o histórico de todas as mudanças de uma configuração de plano em ordem cronológica.

Notificações por e-mail

Coproprietários, coproprietários e aprovadores podem ser os destinatários de notificações por e-mail.

Nota: Usuários com **Notificação** definido como **Desabilitar** não receberá notificações.

Detalhes das notificações por e-mail

As notificações por e-mail são enviadas quando	Os destinatários da notificação por e-mail são
Um proprietário ou coproprietário é atribuído a uma configuração de plano	• Responsável • Corresponsável
Um responsável publica um modelo de jornada para aprovação	Aprovador

Tradução automática

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

Detalhes das notificações por e-mail

As notificações por e-mail são enviadas quando	Os destinatários da notificação por e-mail são
Um aprovador rejeita uma solicitação de aprovação de modelo de jornada	• Responsável • Corresponsável
Um responsável cancela ou rescindida uma solicitação de aprovação de modelo de jornada	Aprovador
Uma solicitação de aprovação do modelo de jornada foi aprovada	• Responsável • Corresponsável
Há mais de 3 dias desde que um modelo de jornada foi enviado para aprovação pelo proprietário **Nota:** As notificações são enviadas no terceiro dia e a cada dois dias (ou seja, 5º, 7º, 9º dias) até que uma resposta seja recebida.	Aprovador

Componentes instalados com Designer de jornadas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Designer de jornadas aplicação, incluindo funções de usuário e tabelas.

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

Os dados de demonstração estão disponíveis para Designer de jornadas aplicação. Para instalar os dados de demonstração, clique em **Carregar dados de demonstração** ao instalar esta aplicação. Os dados de demonstração incluem registros de amostra e configurações para casos de uso comuns.

Também há dependências de outros recursos ou apps.

Funções

Funções no Designer de jornadas

Título da função [name]	Descrição	Heranças	Herdado por
Administrador [sn_jny.admin]	Concede acesso para criar e gerenciar tudo Designer de jornadas e. Acelerador de jornada configurações e recursos.	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin

Tradução automática

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

Funções no Designer de jornadas

Título da função [name]	Descrição	Heranças	Herdado por
Modificador [sn_jny.writer]	Concede acesso para criar e modificar componentes da jornada, como planos, fases e tarefas pendentes.	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
Leitor [sn_jny.reader]	Concede acesso para exibir jornadas e concluir tarefas atribuídas a elas.	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

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

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

Módulos com Função

Módulos com função em Designer de jornadas

Módulo	Tabela	Função
Configuração assistida para jornadas	Configuração da jornada [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Gerenciar configurações da jornada	Configuração da jornada [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Gerenciar tipos de jornada	Tipo de jornada [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin
Gerenciar configurações de título	Configuração de título [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin
Gerenciador de links de tipo de jornada	Link rápido do tipo de jornada [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
Gerenciar Funções	Função do usuário [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
Jornadas	Jornada [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
Painéis de jornadas ativas	(sem tabela)	sn_jny.reader
Painel de uso da jornada	(sem tabela)	sn_jny.reader
Relatórios	Relatórios [sys_report]	sn_jny.reader

Tradução automática

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

Tabelas

Tabelas instaladas com Designer de jornadas

Nome da tabela [name]	Descrição
Disponível para [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	Contém e rastreia usuários que atendem aos critérios para acessar cursos de aprendizado recomendados.
Mapeamento de Campos [sn_jny_journey_field_mapping]	Mapeie campos, texto personalizado ou scripts personalizados para campos usados em uma jornada. Esses mapeamentos de campo são de tabelas de RH e campos para Designer de jornadas ou Acelerador de jornada tabelas e campos.
Configuração de título [sn_jny_journey_heading_config]	Contém detalhes sobre Designer de jornadas configurações de cabeçalho.
Campo de título [sn_jny_journey_heading_field_config]	Contém detalhes sobre Designer de jornadas campos de título e rastreia mudanças relacionadas a rótulos de campo.
Jornada [sn_jny_journey]	Contém e gerencia Designer de jornadas relação planos e jornadas com outras tabelas.
Auditoria de jornada [sn_jny_journey]	Rastreia ações CRUD nas configurações do plano e quem as criou.
Tarefa de solicitação em massa da jornada [sn_jny_bulk_request]	Rastreia informações sobre atualizações em massa. Os administradores podem usar esta tabela para entender e solucionar problemas de atualizações em massa se houver erros ou falhas.
Configuração da jornada [sn_jny_journey_config]	Contém detalhes sobre Designer de jornadas configurações de plano e jornada.
Link rápido de configuração da jornada [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	Gerencia o relacionamento de links rápidos que são adicionados a planos e jornadas.
Carrossel do Journey Mobile [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Gerencia dados apresentados no carrossel no aplicativo Now Mobile
Andamento da jornada [sn_jny_journey_progress]	Gerencia dados relacionados ao acompanhamento de como uma jornada está progredindo em relação aos marcos para conclusão de tarefas.
Link rápido da jornada [sn_jny_journey_quick_link]	Contém detalhes sobre links rápidos em Designer de jornadas.
Links rápidos da jornada [sn_jny_st_journey_quick_links]	Gerencia os dados para links rápidos em jornadas.
Tarefas de jornada [sn_jny_st_journey_task]	Rastreia a atividade de modelos de tarefa nas configurações de jornada.

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Designer de jornadas

Nome da tabela [name]	Descrição
Linha do tempo da jornada [sn_jny_st_journey_timeline]	Rastreia os dados da linha do tempo de uma jornada.
Tipo de jornada [sn_jny_journey_type]	Rastreia os detalhes sobre as jornadas contidas em Designer de jornadas
Link rápido do tipo de jornada [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	Gerencia dados de link rápido relacionados a uma configuração de jornada.
Jornada móvel [sn_jny_st_journey]	Rastreia a atividade de dados da jornada no aplicativo Now Mobile.
Visão geral da jornada móvel [sn_jny_st_mobile_journey_overview]	Rastreia dados usados no aplicativo Now Mobile para jornadas do usuário.
Indisponível para [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	Listar usuários que atenderam aos critérios para não serem adicionados a um curso recomendado.

Fluxos de trabalho do Agentic para Designer de jornadas

Use fluxos de trabalho do agentic e. Now Assist para HRSD facilitar e gerenciar as jornadas dos funcionários ao longo das diferentes fases da carreira do funcionário. Esses fluxos de trabalho, alimentados por um único ou uma equipe de agentes de IA, ajudam sua organização automatizando procedimentos para gerentes e, ao mesmo tempo, personalizando experiências personalizadas para os funcionários.

Fluxos de trabalho do Agentic para designer de jornada

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Agentes de IA	Descrição
Gerar plano de rampa de integração	Agentes de IA usados neste fluxo de trabalho do agente: • Agente de IA de recuperação de informações da jornada • Agente de IA de lacuna de habilidades do funcionário • Agente de IA de conteúdo de aprendizado • Agente de IA de conteúdo de aprendizado dos colegas de equipe • Conteúdo de aprendizado mais popular Agente de IA	Fornece um processo eficiente para ajudar os gerentes a gerar planos de integração personalizados para novos funcionários que estão ingressando em sua organização. O fluxo de trabalho usa Designer de jornadas para criar um plano e tarefas associadas à jornada de integração do funcionário. O gerente usa Now Assist em Virtual Agent Revisar, revisar e publicar o plano de rampa de integração que foi selecionado pelo agente de IA.

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho do Agentic para designer de jornada

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Agentes de IA	Descrição
	• Agente de IA de geração de plano de aceleração • Agente de IA do revisor do plano de rampa	

Importante: Por padrão, todos os fluxos de trabalho do agente e os registros do agente de IA são somente leitura.

Para modificar um fluxo de trabalho do agentic, você deve primeiro duplicar o fluxo de trabalho do agentic que deseja usar e ativar os seguintes componentes durante a configuração assistida:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic.
- Ative os agentes no fluxo de trabalho do Agentic.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente.

Importante: Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Para obter mais informações sobre como duplicar um fluxo de trabalho do agentic e ativar os componentes necessários, consulte os seguintes tópicos:

- Duplicar um fluxo de trabalho do agentic
- Ative um modelo de fluxo de trabalho do agentic
- Modifique um agente de IA

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Acelerador de jornada

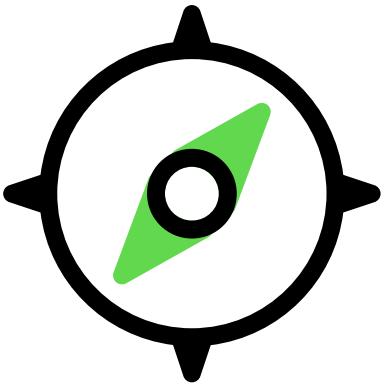
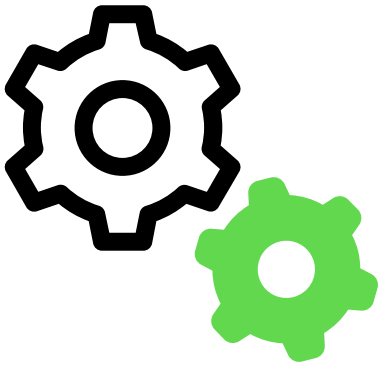
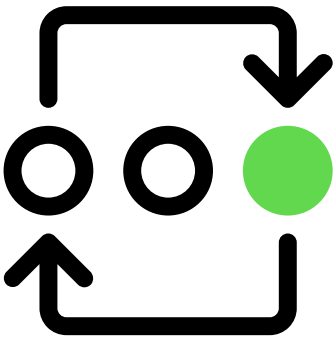
Os administradores podem usar ServiceNow® Acelerador de jornada aplicação para criar modelos para planos e tarefas pendentes. Em seguida, os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos do Central do funcionário(EC).

Solicitar aplicativos na Store

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

Tradução automática

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

Explorar	Configurar	Integrar
		
Saiba como funcionários, gerentes e mentores usam Acelerador de jornada.	Planeje e configure sua implementação.	Estender Acelerador de jornada integrando com outras aplicações.
Uso	**Soluções de análise e relatório**	**Referência**
		
Trabalhe com jornadas.	Melhore o processo e acompanhe o andamento de diferentes jornadas.	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Explorando Acelerador de jornada

Aprender a usar Acelerador de jornada aplicação para criar modelos para planos e tarefas pendentes. Como os gerentes podem usar os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos do Central do funcionário

Visão geral Acelerador de jornada

Usando o. Acelerador de jornada aplicação no ServiceNow AI Platform, os administradores criam modelos que permitem que os gerentes desenvolvam planos de transição para os funcionários. Os administradores criam modelos para planos de transição, como promoções, desligamento, integração e mudanças de função para funcionários.

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

Acelerador de jornada usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administradores	• Defina e gerencie tipos de plano para transições de funcionários, como promoções, integração, desligamento e muito mais. • Crie e gerencie configurações de plano para públicos de funcionários específicos, como associados de vendas ou técnicos DE TI. • Crie e gerencie modelos de tarefa, como configuração da estação de trabalho ou sessões de planejamento e treinamento. • Rastreie o andamento do plano e o uso do modelo do Acelerador de jornada painel.
Gerentes	• Crie e gerencie planos personalizados para transições de funcionários. **Nota:** Somente gerentes podem criar planos. • Adicione tarefas pendentes usando uma biblioteca de tarefas existentes. • Crie tarefas exclusivas para uma transição de funcionário. • Publique planos baseados nas datas de transição do funcionário, como datas de início. • Atribuir mentores aos funcionários.
Mentor	• Com a permissão Pode exibir, os mentores podem: ◦ Exiba todas as tarefas pendentes em um plano ◦ Atualize as tarefas atribuídas a eles • Com a permissão Pode editar, os mentores podem: ◦ Edite, adicione ou exclua fases e tarefas pendentes ◦ Publicar planos ◦ Definir datas de publicação do plano
Funcionários	• Exiba os planos, conclua as tarefas pendentes e acompanhe o andamento. **Nota:** Todos os usuários podem executar as seguintes ações:

Tradução automática

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

Usuários

Usuário	Descrição
	• Adicionar comentários: Envie comentários ou perguntas ao responsável pelo plano. • Adicionar anexos: Adicione arquivos relevantes que oferecem suporte à conclusão de um item pendente, como certificados e e e-mails.

Benefícios do Acelerador de jornada

Benefícios do Acelerador de jornada

Benefício	Recurso	Usuários

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

-
-
-

Acelerador de jornada versões e compatibilidade de lançamento

Os recursos disponíveis dependem do Acelerador de jornada versão, versão da família e recursos específicos da aplicação.

Nem todos Acelerador de jornada os recursos estão disponíveis em todas as versões de família compatíveis. Vá para ServiceNow Store para exibir as informações e os requisitos mais recentes de recursos e versões.

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

Diferentes versões de Acelerador de jornada são compatíveis somente com determinadas versões da família.

Acelerador de jornada Versão 5.0.4

Versões de família compatíveis: Tokyo.

Nota: Acelerador de jornada A versão 5.0.0 não pode ser instalada como uma aplicação autônoma. Acelerador de jornada a funcionalidade da versão 5 é instalada como uma dependência com Designer de jornadas versão 1. Essas informações são apenas para referência.

Outros requisitos: Para agendar reuniões do Outlook a partir das tarefas pendentes baseadas em tarefa do Acelerador de jornada, o seguinte spoke deve ser instalado:

Tradução automática

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

- Microsoft Exchange Online spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]

Acelerador de jornada Versão 4.0.2

Versões de família compatíveis:

Nota: Acelerador de jornada A versão 4.0.2 é a última versão da família em que uma versão autônoma do aplicativo pode ser instalada. Mais recente Acelerador de jornada a funcionalidade está incluída com Designer de jornadas aplicação.

- Utah
- Tóquio
- San Diego

Requisitos do sistema:

- Pacote Enterprise de Prestação de serviços de RH
- Central do funcionário [sn_ex_sp]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Os seguintes conjuntos de atualizações devem ser carregados após a instalação Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - Ja_esc_header_menu_item-journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Outros requisitos:

- Para agendar reuniões do Outlook a partir do Journey Accelerator Tarefas pendentes baseadas em tarefa, o seguinte spoke deve ser instalado:
  - Microsoft Exchange Online spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Para usar o. Estações de escuta[sn_lp], você deve instalar Listening Posts v4.0.2 do ServiceNow Store(e tudo Estações de escuta requisitos)
- Para usar o. Publicações de aprendizado[sn_lnp], você deve instalar Posts de aprendizado v4.0.2 do ServiceNow Store(e tudo Publicações de aprendizado Bem como o seguinte conjunto de atualizações: JA_HR_Learning_Core.xml

Resumo dos principais recursos e requisitos da versão mais recente do Acelerador de jornada em ServiceNow Store

Acelerador de jornada Versão 3.0.3

Versões de família compatíveis

- Roma
- Quebec
- Paris

Tradução automática

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

Requisitos do sistema:

- Pacote Enterprise de Prestação de serviços de RH
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- A atualização a seguir deve ser carregada após a instalação Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - Ja_esc_header_menu_item-journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- Os conjuntos de atualizações a seguir só serão aplicáveis se estiverem em Roma e não serão mais necessários após San Diego
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

Outros requisitos:

Para agendar reuniões do Outlook a partir do Journey Accelerator Tarefas pendentes baseadas em tarefa, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Microsoft Exchange Online spoke v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Estrutura do manipulador de novas tentativas

Resumo dos principais recursos e requisitos do Acelerador de jornada Versão 3.0.3 em ServiceNow Store

Acelerador de jornada Versão 2.0.2

Versões compatíveis:

- Roma
- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote Enterprise de Prestação de serviços de RH
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- Os seguintes conjuntos de atualizações devem ser carregados após a instalação Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - Ja_esc_header_menu_item-journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Outros requisitos:

Tradução automática

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

Para agendar reuniões do Outlook a partir do Journey Accelerator Tarefas pendentes baseadas em tarefa, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Microsoft AD spoke [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD spoke [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online spoke v2.0 [sn_ex_online_spke]

Resumo dos principais recursos e requisitos do Acelerador de jornada Versão 2.0.2 em ServiceNow Store

Acelerador de jornada Versão 2.0.1

Versões compatíveis:

- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote Enterprise de Prestação de serviços de RH
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- Os seguintes conjuntos de atualizações devem ser carregados após a instalação Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - Ja_esc_header_menu_item-journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Outros requisitos:

Para agendar reuniões do Outlook a partir do Journey Accelerator Tarefas pendentes baseadas em tarefa, os seguintes spokes devem ser instalados:

- Microsoft AD spoke [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD spoke [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online spoke v2.0 [sn_ex_online_spke]

Resumo dos principais recursos e requisitos do Acelerador de jornada Versão 2.0.1 ServiceNow Store

Acelerador de jornada Versão 1.0.2

Versões compatíveis:

- Quebec
- Paris

Requisitos do sistema:

- Pacote Enterprise de Prestação de serviços de RH
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]

Tradução automática

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

- Os seguintes conjuntos de atualizações devem ser carregados após a instalação Acelerador de jornada. Os links para os conjuntos de atualizações estão na seção Links de suporte e documentação do ServiceNow Store:
  - Ja_esc_header_menu_item-journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Resumo dos principais recursos e requisitos do Acelerador de jornada Versão 1.0.2 em ServiceNow Store

Instalar e configurar Acelerador de jornada

Instale o. Acelerador de jornada aplicação para permitir que os usuários criem e gerenciem facilmente planos de transição.

Antes de Iniciar

. Central do funcionário deve ser instalado e ativado. Acesso de gerentes, funcionários e mentores Acelerador de jornada planos do EC.

- Saiba mais sobre Central do funcionário(EC) portal [com.sn_hr_service_portal] em Central do funcionário .
- Se você estiver planejando usar o. Acelerador de jornada recurso de programação v2, consulte Microsoft Exchange Online configuração para Acelerador de jornada antes de iniciar a instalação.
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Tópicos relacionados

Verifique Acelerador de jornada instalação

Tradução automática

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

Verifique Acelerador de jornada instalação

Verifique se a instalação e as atualizações estão aplicadas corretamente para Acelerador de jornada usando dados de demonstração.

Antes de Iniciar

Nota: Esta tarefa só poderá ser concluída se Acelerador de jornada os dados de demonstração da aplicação foram instalados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do sistema** > **Representar Usuário**.
2. No campo de pesquisa, insira o nome de usuário Dirigido por Darcie Schmidt e pressione **Insira** .
3. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
4. Para exibir e criar planos, clique em **Meus planos de ação** .

Resultado

Quando você vir **Meus planos de ação** , você instalou e atualizou corretamente o. Acelerador de jornada aplicação.

Modifique um trabalho agendado para Publicar Acelerador de jornada planos

Atualize a Publicação Acelerador de jornada planeja o trabalho. O trabalho avalia a data de publicação de um plano para determinar quando publicar o plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode mudar a frequência programada na qual o trabalho é executado, modificar scripts e adicionar condições.

Nota: A frequência programada padrão para uma Publicação Acelerador de jornada o plano é de 12 horas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Em **Nome** campo, insira Publique planos do Journey Accelerator , pressione **Insira** e abra o trabalho.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Programar execução de script

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica este trabalho agendado.
Ativo	Opção que indica que o trabalho agendado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas.
Aplicação	Nome da aplicação que contém o script. **Global** aparece se o script estiver no escopo global.
Condicional	Opção para habilitar a execução do trabalho agendado se determinadas condições forem atendidas no script associado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado: ○ **Diariamente** : É executado diariamente, em um horário designado. ○ **Dia e mês no ano** : É executado anualmente em um dia e mês específicos (por exemplo, 14 de julho), em um horário designado. ○ **Dia na semana em mês no ano** : É executado anualmente em um dia específico da semana em uma semana específica de um mês específico (por exemplo, a segunda segunda-feira de outubro), em um horário designado. ○ **Semana no mês** : É executado mensalmente durante uma semana específica do mês (por exemplo, a terceira semana de cada mês), em dias designados e em um horário designado. ○ **Semanalmente** : Executa semanalmente, em um horário e dia designados da semana. ○ **Mensal** : Executa mensalmente, em uma hora e dia designados do mês. ○ **Periodicamente** : É executado em um intervalo de repetição designado. ○ **Uma vez** : Executa somente para uma única ocorrência. ○ **Sob demanda** : É executado imediatamente sob demanda. ○ **Calendário comercial: Início da entrada** : É executado nas datas de entrada iniciais do calendário comercial selecionado no **Calendário comercial** campo. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês. ○ **Calendário comercial: Término da entrada** : É executado para a data de término do calendário comercial selecionado no **Calendário comercial** campo. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário comercial: Início da entrada** , mas para as datas de término das entradas de calendário comercial associadas. **Nota:** Quando você seleciona **Calendário comercial: Início da entrada** ou **Calendário comercial: Término da entrada** , você pode aplicar um fator de deslocamento para programar a execução do trabalho antes ou depois do intervalo de tempo do calendário comercial selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois essa é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte **Tipo de deslocamento** e. **Deslocamento** campos. Para saber mais sobre como criar e usar calendários comerciais e definir entradas de calendário comercial, consulte Criação de calendários de negócios e. Defina entradas de calendário comercial .
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` em **Dias** campo. ○ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` em **Horas** campo. ○ Se ele deve ser repetido em um intervalo de 13:30:25, insira `13` em **Horas** e insira `30` e. `25` nos dois campos não rotulados após ele.
Iniciando	Permite definir a janela de início de tempo em que você deseja que seu trabalho comece a ser executado. O trabalho será realmente executado no horário especificado em **Tempo de execução** . Selecione a data e a hora do calendário. . **Iniciando** o campo será exibido somente se você selecionar uma das opções a seguir **Executar** tipos no **Executar** campo:
Condição	Um script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Esta caixa de texto será exibida somente se você selecionar **Condições de uso** .
Executar este script	Nome do script a ser executado na data e hora programadas. Copiar lógica de script de uma regra de negócio ou chamar uma inclusão de script.

4. Clique em **Atualizar**.
   Para saber mais sobre trabalhos agendados, consulte Trabalhos agendados .

Configure o acesso ao plano de ação no Central do funcionário

Adicione ou altere os rótulos do menu do cabeçalho. Ou atualize o link da lista Meus itens ativos usado para acessar planos de ação no Central do funcionário interface do usuário.

Configurar Acelerador de jornada itens de menu no Central do funcionário

Instale o mais recente Central do funcionário aplicativo do ServiceNow Store. Depois de instalar o. EC, você pode modificar os rótulos dos menus de cabeçalho ou dos links Meus itens ativos.

1. Instale a Central do funcionário

   Instale o. Central do funcionário app para obter o mais recente EC interface do usuário.

2. Atualize o. Central do funcionário tema

   Atualize o. Central do funcionário configurações do portal de serviços para usar o tema e os menus mais recentes.

3. ○ Adicione um Acelerador de jornada Plano de ação para Meus itens ativos
   ○ Adicione um Acelerador de jornada plano de ação para o menu no Central do funcionário

Atualize o. Central do funcionário tema

Instale o. Central do funcionário aplicativo do ServiceNow Store para atualizar o. EC Tema de IU.

Antes de Iniciar

Instale o. Central do funcionário aplicativo do ServiceNow Store Antes de atualizar os rótulos dos itens de menu ou dos links Meus itens ativos. Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Para obter mais informações sobre Central do funcionário temas, consulte Personalizar Central do funcionário tema do portal.

Tradução automática

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualize o. Central do funcionário configuração do portal de serviços para usar o mais recente Central do funcionário interface do usuário.

Nota: . Central do funcionário em sua instância, talvez já use as configurações de campo atualizadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**e clique em **Central do funcionário**.
2. Abra o registro para **Menu da Central do funcionário** .
   Defina estes campos e valores:

Campos e valores da Central do funcionário

Campo	Valor
Página inicial	ec_dashboard
Tema	Tema do EC
Menu principal	Central do funcionário Menu

3. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você pode atualizar Central do funcionário Itens de menu e links em Meus itens ativos.

- Adicione um Acelerador de jornada Plano de ação para Meus itens ativos
- Adicione um Acelerador de jornada plano de ação para o menu no Central do funcionário

Adicione um Acelerador de jornada Plano de ação para Meus itens ativos

Adicione um item de menu para Acelerador de jornada Planos de ação para Meus itens ativos no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Mais recente Central do funcionário aplicativo instalado em sua instância. Consulte, Instale a Central do funcionário .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade** e clique em **Novo** .
2. Preencha estes campos.
   - **Nome da atividade** : Itens do plano de ação
   - **Página do portal de atividades** : ja_plans

   Deixe as configurações padrão para os outros campos.
   - **Navegação de atividades** : Interno
   - **Ordem**: 100
3. Clique em **Enviar**

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Ir para **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**e criam um Central do funcionário configuração de atividade para a atividade que você criou. Consulte, Crie um Central do funcionário configuração da atividade.

Crie um Central do funcionário configuração da atividade

Crie ou modifique uma configuração de atividade para definir como Central do funcionário Manipula links da aplicação em Meus itens ativos.

Antes de Iniciar

Use o seletor de aplicações para definir o escopo apropriado. Central do funcionário. Consulte, Seletor de aplicações

O nome da atividade a ser configurada. Use o nome da atividade criada em Adicione um Acelerador de jornada Plano de ação para Meus itens ativos exemplo de tarefa Itens do plano de ação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações de atividade permitem que os administradores controlem as ações de links associados a aplicações e recursos. Para obter mais informações sobre configuração de atividades:

- Formulário Configuração de atividade
- Formulário Detalhes da configuração da atividade

O escopo de uma configuração de atividade está associado a uma aplicação. A disponibilidade de campos em um formulário de atividade depende da aplicação selecionada. Esta tarefa começa no Central do funcionário e cria filtros condicionais aplicados ao Acelerador de jornada aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**e clique na atividade que você deseja configurar.

   Nota: Defina o Seletor de atividades como Central do funcionário para iniciar esta tarefa.

2. Clique em **Novo** em **Detalhes da configuração da atividade** guia.
3. Para mudar o escopo, defina o Seletor de atividades como **Acelerador de jornada**[sn_ja_plan].
4. Crie condições de filtro e cláusulas OR que determinam a visibilidade de um usuário dos planos de ação listados em Acelerador de jornada Tabela Plano [sn_ja_plan].

   Essas condições controlam o que cada usuário pode acessar Central do funcionário links do plano de ação.

Condições de filtro e operação booliana

Condições			Operador booliano
Ativo	é	verdadeiro	E/OU
Gerente	é (dinâmico)	Eu	E/OU
Os mentores podem editar	é (dinâmico)	Eu	ou

Tradução automática

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

Condições			Operador booliano
O mentor pode exibir	é (dinâmico)	Eu	ou

Condições de filtro e operação booliana

Condições			Operador booliano
Ativo	é	verdadeiro	E/OU
Funcionário	é (dinâmico)	Eu	E/OU
Estado	não é	Rascunho	E/OU

5. Clique em **Enviar**

Adicione um Acelerador de jornada plano de ação para o menu no Central do funcionário

Adicionar Acelerador de jornada planos de ação para o menu principal no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Mais recente Central do funcionário instalado. Consulte, Instale a Central do funcionário

. Central do funcionário o tema precisa ser configurado para usar a interface do usuário mais recente. Consulte, Atualize o. Central do funcionário tema.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**e clique em **Central do funcionário**.
2. Abra o. **Menu principal** registre e clique em **Mais** Na seção Itens de menu.
3. Em **Item de menu** formulário para **Mais** clique em **Novo** .
4. Preencha-os **Item de menu** campos de formulário:

Campos e valores de item de menu

Campo	Valor
Rótulo	Planos de ação
Página	ja_plans mude em um dos outros campos.

Os outros campos podem permanecer como estão.

5. Clique em **Enviar**.

Criação e gerenciamento de público específico Acelerador de jornada modelos

Os administradores podem desenvolver Acelerador de jornada modelos para planos personalizados com fases que incluem tarefas do usuário para diferentes públicos.

Usando Acelerador de jornada, os administradores podem desenvolver e gerenciar modelos para planos de transição específicos do público. Os planos incluem modelos com fases e listas de tarefas pendentes. Os gerentes podem usar esses modelos para criar planos de transição para seus funcionários.

Para obter mais informações sobre diferentes públicos, consulte Públicos .

Tradução automática

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

Gerenciar tipos de plano

Os tipos de plano são os contêineres de nível superior para fases e tarefas. Os administradores selecionam um tipo de plano e um título para o plano ao configurar um plano específico. Os administradores inserem um título significativo para o tipo de plano que estão criando para que os usuários possam identificar facilmente o tipo de plano, como "Promoção de tecnologia sênior DE TI". Para obter mais informações sobre tipos de plano, consulte Criar e gerenciar Acelerador de jornada tipos de plano.

Gerenciar nomes de fases

As fases estão contidas dentro de Acelerador de jornada plano. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluírem. Fase **Títulos** estão visíveis para os usuários. As fases devem ter uma ordem lógica implicitamente, como uma sequência de tempo. Para obter mais informações sobre fases, consulte Criar e gerenciar Acelerador de jornada fases.

Gerenciar modelos de tarefa

Acelerador de jornada os modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes na exibição de lista de planos em Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

Gerenciar configurações do plano

As configurações do plano são baseadas em um tipo de plano. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos. Para obter mais informações sobre configurações do plano, consulte Criar e gerenciar Acelerador de jornada configurações do plano.

Gerenciar planos

Os administradores podem acessar e gerenciar planos para usuários específicos depois que um gerente criar um plano. Os administradores atualizam planos individuais somente quando o proprietário do plano (gerente) faz uma solicitação para fazê-lo. Para obter mais informações sobre como gerenciar planos, consulte Gerenciando existente Acelerador de jornada planos criados por gerentes.

Gerenciar Configuração do Cabeçalho do Plano

Os administradores podem configurar o cabeçalho para diferentes tipos de plano. As configurações de cabeçalho padrão estão disponíveis para diferentes Acelerador de jornada funções.

- Exibir para o gerente
- Exibir para o funcionário
- Exibir para o mentor

Para obter mais informações sobre como atualizar as configurações de cabeçalho padrão ou criar novas configurações de cabeçalho do plano, consulte Personalize e gerencie Acelerador de jornada cabeçalhos do plano.

Em Central do funcionário os gerentes podem criar personalizados Acelerador de jornada planos que contêm fases com listas de tarefas específicas para eles mesmos, mentores e funcionários.

Criar e gerenciar Acelerador de jornada tipos de plano

Crie tipos de plano para gerenciar a classificação de nível superior para fases e tarefas em um Acelerador de jornada plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes selecionam um tipo de plano ao configurar um plano específico. Como administrador, você deve criar um título para um tipo de plano significativo. Você quer que os gerentes entendam rapidamente qual tipo de plano eles estão usando, por exemplo, recém-contratados, promoção ou desligamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar tipos de plano**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Título** , insira um nome significativo para o tipo de plano que você está criando para que ele seja facilmente identificável.

   Esses campos contêm configurações de cabeçalho de plano padrão para o tipo de plano.
   - Exibir para o gerente
   - Exibir para o funcionário
   - Exibir para o mentor

   Consulte, Personalize e gerencie Acelerador de jornada cabeçalhos do plano para personalizar cabeçalhos para um plano.
4. Clique no ícone de pesquisa ao lado de uma função para mudar a configuração do cabeçalho dessa função.
5. Depois de selecionar qualquer configuração de cabeçalho que você deseja mudar, c clique **Enviar** .

Habilitar criação automática de plano de ação

Você pode configurar o modelo Criar plano de ação do Acelerador de jornada para que um plano seja criado automaticamente a partir de um evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

A atividade Criar um novo plano de ação para o funcionário deve estar ativa. Consulte, Crie um novo plano de ação para a atividade do funcionário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos do LiveCycle** > **Administração** > **Gerenciar modelos de RH**.
2. Abra o. **Criar plano do Acelerador de jornada** modelo.
3. Definido **Criar plano automaticamente** .
   - Definido **Criar plano automaticamente** para verdadeiro para criar automaticamente um plano quando a atividade de evento de ciclo de vida for criada.
   - Definido **Criar plano automaticamente** Para falso, crie uma tarefa pendente para a pessoa aberta (gerente) no caso de RH.
4. Clique em **Atualização** para aplicar e salvar suas mudanças.
   Quando **Criar plano automaticamente** definido como verdadeiro, um plano de ação é criado automaticamente para a atividade em um evento de ciclo de vida.

O que Fazer Depois

Abra um caso de RH para criar um Acelerador de jornada plano de ação

Crie um novo plano de ação para a atividade do funcionário

Definir atividades em Eventos de ciclo de vida para ativar para permitir que a atividade processe a execução e o fechamento de eventos e atividades relacionados.

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

Tradução automática

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar um novo plano de ação para a atividade do funcionário por padrão não está ativo. Para criar Acelerador de jornada Planos de ação, ative a atividade Criar um novo plano de ação para a atividade do funcionário, se ela ainda não estiver ativa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar Configuração de Atividade**.
2. Clique em **Crie um novo plano de ação para seu funcionário**
3. Marque a caixa de seleção para **Ativo** .
4. Clique em **Atualizar**.
   Consulte, Configure os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida se você quiser mais informações sobre Eventos de ciclo de vida e atividades do executante.

Tópicos relacionados
Abra um caso de RH para criar um Acelerador de jornada plano de ação

Personalize e gerencie Acelerador de jornada cabeçalhos do plano

Crie cabeçalhos de plano personalizados para diferentes tipos de plano com base nas funções do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acelerador de jornada os planos usam três funções diferentes:

- Gerente
- Funcionário
- Mentor

Você pode personalizar o cabeçalho do plano para cada função. As personalizações incluem permissão baseada em função, personalização de rótulos de campo e definição de preferências de plano baseadas em função. Os campos de cabeçalho do plano estão disponíveis em Acelerador de jornada Tabela Plano [sn_ja_plan].

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar Configuração do Cabeçalho do Plano** e clique em **Padrão para funcionário** .
   A configuração de cabeçalho padrão para a função do funcionário tem estes campos configurados:
   - **Plano criado por**
   - **orientador**
2. Clique em **orientador** .
3. Em **Rótulo personalizado** campo, insira `amigo` para substituir o mentor.

> **Nota:** Um cabeçalho de campo personalizado só pode ser usado para um campo de mentor. Você pode personalizar o campo de mentor para qualquer um deles **O mentor pode exibir** ou **O mentor pode editar** .

Tradução automática

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

4. Clique em **Atualização** para salvar as mudanças no campo do mentor.
5. Clique em **Atualização** novamente para salvar as mudanças na configuração do cabeçalho.

O texto **Mentor desta pessoa** foi alterado para **Amigo desta pessoa** . Esta mudança se aplica somente à exibição de cabeçalho da função do funcionário. Os rótulos de campo são exclusivos para cada função.

As mudanças estão disponíveis para uso em Acelerador de jornada Tipos de plano.

Tópicos relacionados

Criar e gerenciar Acelerador de jornada tipos de plano

Personalize rótulos de campo em um Acelerador de jornada cabeçalho do plano

Personalize os rótulos dos campos que estão disponíveis no Acelerador de jornada Tabela Planejar [sn_ja_plan] para que os usuários tenham uma experiência personalizada e consistente. Você pode usar cabeçalhos de plano personalizados para diferentes tipos de plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acelerador de jornada os planos usam três funções diferentes:

- Gerente
- Funcionário
- Mentor

Você pode personalizar o cabeçalho do plano para cada função. Você também pode personalizar permissões baseadas em função, rótulos de campo e preferências de plano baseadas em função. Os campos de cabeçalho do plano estão disponíveis em Acelerador de jornada Tabela Plano [sn_ja_plan].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar Configuração do Cabeçalho do Plano** , e clique em **Novo** .
2. Em **Nome** , insira um nome significativo.
   O nome deve ser significativo para a função para a qual você está criando o cabeçalho personalizado. Para esta tarefa, insira `Cabeçalho do plano do gerente de suporte` .
3. Clique em **Enviar**.
4. Abra a configuração de cabeçalho do plano que você criou.
5. Clique em **Novo** .
6. Na lista Detalhes, selecione **Os mentores podem editar** .
7. Em **Rótulo personalizado** campo, insira `amigo` e clique em **Atualização** .
8. Clique em **Atualização** novamente.

Tradução automática

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

Qualquer função de tipo de plano que usa este cabeçalho de plano exibe o rótulo Buddy no cabeçalho do plano. Os rótulos se aplicam a funções individuais. Cada função pode ter seus próprios rótulos personalizados.

Configure cabeçalhos de plano exclusivos para diferentes tipos de plano. Para obter mais informações, consulte Criar e gerenciar Acelerador de jornada tipos de plano.

Criar e gerenciar Acelerador de jornada fases

Criar e gerenciar fases que estão contidas em Acelerador de jornada plano. As fases contêm tarefas ou listas de tarefas pendentes para gerentes, mentores ou funcionários concluírem.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usar Acelerador de jornada fases para criar uma sequência lógica para conclusão de tarefas. Os gerentes adicionam fases aos planos no Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar nomes de fases**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Título** insira um nome significativo para uma fase em um plano.
   Por exemplo, Semana 1, Dia 1 ou Mês 2.
4. Clique em **Enviar**.

Criar e gerenciar modelos de tarefa de plano de ação

Crie e gerencie os modelos de tarefa que gerentes, mentores e funcionários podem usar para seus Acelerador de jornada planos. Use modelos de tarefa para fornecer uma experiência consistente e simplificada para criação Acelerador de jornada planos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acelerador de jornada os modelos de tarefa aparecem como listas de tarefas pendentes no Central do funcionário para gerentes, mentores ou funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar modelos de tarefa**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   Para obter informações sobre os campos do modelo, consulte Acelerador de jornada campos do modelo de tarefa.
3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Gerencie modelos pendentes criados por gerentes

Modifique e gerencie modelos de tarefa pendente que os gerentes criam.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar modelos de tarefa de gerenciador**.
2. Abra um modelo de tarefa ou clique em **Novo** .
3. Modifique ou preencha os campos no formulário.
   Para obter informações detalhadas sobre os campos no formulário, consulte Acelerador de jornada Campos de Tarefa do Modelo.
4. Clique em **Enviar** ou **Atualização** para salvar o formulário.

Criar e gerenciar Acelerador de jornada configurações do plano

Crie e gerencie configurações de plano baseadas em um tipo de plano. As configurações do plano são personalizadas para públicos de funcionários específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Gerenciar configurações do plano**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma configuração de plano existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do plano

Campo	Descrição
Título	Título descritivo para que os gerentes possam identificar diferentes configurações de plano. Por exemplo, Configuração do plano do funcionário de vendas.
Público	Grupo de usuários. Selecione um público para que você possa controlar quais grupos específicos de usuários podem acessar os planos.
Ativo	Opção que você pode selecionar para disponibilizar a configuração para uso. **Nota:** Um plano não pode estar ativo até que contenha pelo menos uma fase.
Tipo de plano do Acelerador de jornada	Tipos de plano. A classificação de nível superior é usada para identificar diferentes tipos.
Descrição resumida	Breve descrição do plano.
Descrição	Descrição detalhada do plano.

4. Clique em **Salvar**.
5. Para configurar as fases deste plano, clique em **Novo** .
   a. Selecione um nome de fase disponível.
   b. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Gerenciando existente Acelerador de jornada planos criados por gerentes

Os responsáveis pelo plano fazem atualizações no Acelerador de jornada planos somente do Central do funcionário portal. Os administradores não devem mudar os planos individuais existentes.

Mudanças no indivíduo existente Acelerador de jornada os planos devem ser feitos somente a partir de Central do funcionário pelo gerente que criou o plano.

Configure e gerencie o Tour guiado do plano de ação para Acelerador de jornada

Como administrador [admin] ou administrador de tour guiado [guided_tour_admin], você pode gerenciar e atualizar o Tour guiado do plano de ação para Acelerador de jornada.

Acelerador de jornada tem um tour guiado para ajudar os gerentes a aprender sobre os planos de ação e se atualizar sobre os recursos disponíveis.

Para acessar o Tour guiado do plano de ação da sua instância da ServiceNow, navegue até **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours** e pesquise Tour guiado do plano de ação na coluna nome.

Os tours guiados ajudam a treinar usuários baseados em função sobre como usar a interface do usuário (IU) e os recursos de uma aplicação. Os tours contêm uma série de etapas interativas que um usuário conclui na janela do navegador. Os administradores podem gerenciar e modificar tours guiados. Você pode encontrar mais informações sobre tours guiados nestes tópicos de documentação da ServiceNow.

- Visitas guiadas : Esta visão geral abrange muitos dos recursos que os administradores usam para criar e modificar tours.
- Interface do Designer de Tour Guiado : Saiba mais sobre Designer de tours guiados recursos e interface.
- Edite um tour guiado : Esta tarefa fornece detalhes sobre como modificar tours guiados.

Integrações do Acelerador de jornada

Estender Acelerador de jornada integrando outra aplicação ao Acelerador de jornada experiência.

Microsoft Exchange Online configuração para Acelerador de jornada

Integrando o. Acelerador de jornada recurso de programação com Microsoft Office 365 função de calendário, os usuários podem programar planos e tarefas pendentes.

Nota: Se um administrador pretende usar o. Microsoft Office 365 capacidades de programação com Acelerador de jornada, o administrador deve instalar e configurar o relacionado Microsoft plug-ins e integrações antes de instalar Acelerador de jornada.

. Acelerador de jornada o recurso de programação permite que os usuários programem Microsoft Office 365 eventos de calendário diretamente de Acelerador de jornada planos e tarefas pendentes.

Se você planeja usar o recurso de programação, deverá instalar e configurar esses plug-ins e integrações antes de instalar Acelerador de jornada. O recurso de programação incorporado inclui todos os plug-ins, APIs de integração e ações.

Algumas integrações e plug-ins relacionados exigem ativação por ServiceNow® pessoal. Acelerador de jornada usa um incorporado Microsoft Exchange Online spoke com limitações para uso com Acelerador de jornada. O uso além dessas limitações incorporadas pode exigir que você obtenha licenciamento ou assinaturas adicionais.

Tradução automática

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

Acelerador de jornada v2

Spoke do Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]

Fornece comunicação entre Acelerador de jornada E o Microsoft Active Directory para gerenciar objetos como usuários, grupos e computadores.

Spoke do Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]

Fornece requisitos de segurança para Acelerador de jornada para que usuários, grupos de segurança e grupos de escritório sejam gerenciados adequadamente.

Microsoft Exchange Online spoke v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

. Microsoft Exchange Online o spoke permite a criação e o gerenciamento de eventos de calendário e e-mail no Microsoft Exchange Online.

Acelerador de jornada v3 e posterior

Microsoft Exchange Online Spoke v3.0.0

. Microsoft Exchange Online o spoke permite a criação e o gerenciamento de eventos de calendário e e-mail no Microsoft Exchange Online.

Estrutura do manipulador de novas tentativas

Estrutura que tenta novamente uma solicitação HTTP com falha quando os limites de taxa da API são excedidos e o código de status de 429 solicitações em excesso é retornado. O cabeçalho HTTP da hora de repetição posterior é usado para repetir a solicitação novamente após a hora de repetição posterior especificada.

Defina-os Acelerador de jornada propriedades do sistema

Siga as instruções para configurar os spokes respectivos para seu Acelerador de jornada versão. Depois que a configuração do spoke estiver concluída, navegue até **sys_properties.list** em ServiceNow e configure as seguintes propriedades para Acelerador de jornada aplicação.

- sn_ja.calendar_provider_option: Selecione ExchangeOnline
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id: Insira conta fictícia do outlook para consultar horários de reunião>
- sn_ja.ex_online_service_account_id: Insira conta de serviço do outlook ou delegador para gestão de calendários
- sn_ja.ex_online_notification_url: Inserir URL do webhook do Microsoft Exchange Online Spoke>

Nota: Ao usar o Microsoft Exchange Online Spoke v.2.0.2 com o Retry Handler Framework, a REST API com script para a estrutura do manipulador de novas tentativas é usada como o URL do webhook.

Para obter etapas detalhadas, consulte Atualize as propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online em Acelerador de jornada aplicação

Tópicos relacionados

IntegrationHub da solicitação

Atualize as propriedades do sistema para Microsoft Exchange Online em Acelerador de jornada aplicação

Atualize o. Acelerador de jornada propriedades do sistema da aplicação a serem usadas com Microsoft Exchange Online suporte de recursos por Acelerador de jornada.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Conclua todas as etapas necessárias para configurar Microsoft Exchange Online spoke v2.0.2 Microsoft Exchange Online antes de atualizar as propriedades do sistema para Acelerador de jornada aplicação.

Consulte, Microsoft Exchange Online configuração para Acelerador de jornada para obter uma lista de spokes necessários compatíveis com diferentes versões de Acelerador de jornada.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Pesquisa **Aplicação** para Acelerador de jornada .
3. Localize e atualize os seguintes campos:

Nomes e valores de campos

Nome	Valor
sn_ja.calendar_provider_option	Exchange Online
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	Conta fictícia do Outlook para consultar horários de reunião
sn_ja.ex_online_service_account_id	Conta de serviço do Outlook ou delegador para gestão de calendários
sn_ja.ex_online_notification_url	URL do webhook do Microsoft Exchange Online Spoke>

Clique duas vezes em **Valor** para editar.

Nota: Ao usar o Microsoft Exchange Online Spoke v.2.0.2 com a estrutura de manipulador de novas tentativas, a REST API com script para a estrutura de manipulador de novas tentativas é usada como a URL do webhook.

Trabalhando com Acelerador de jornada planos

Gerentes, funcionários e mentores podem acessar Acelerador de jornada planos por meio de Central do funcionário(EC).

Para obter informações sobre EC, consulte Central do funcionário com Prestação de serviços de RH e. Central do funcionário .

Monitor Acelerador de jornada planos

Monitorar planos e tarefas pendentes do Acelerador de jornada painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: Reader [sn_ja.reader]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Acelerador de jornada** > **Painel do Acelerador de jornada**.
2. Clique nos itens no painel para obter mais detalhes.
   Aqui estão algumas das informações que você pode ver sobre Acelerador de jornada planos e tarefas pendentes.

Tradução automática

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

- Planos pendentes atrasados
- Planos no estado Rascunho
- Planos no estado Pronto
- Planos publicados nos últimos 6 meses
- Tarefas criadas nos últimos 6 meses - do modelo (verdadeiro) versus Plano criado (falso)

Crie e rastreie planos para seus funcionários

Crie e gerencie planos de transição de funcionários usando Acelerador de jornada modelos. Você pode usar planos baseados em função para criar planos consistentes para diferentes funções em sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: Todos os funcionários com subordinados diretos

Procedimento

1. Em Central do funcionário(EC), clique em **Planos de ação** .

   Nota: Dependendo do Central do funcionário, o menu Planos de ação pode estar no menu do cabeçalho superior ou no menu de lista Mais. Você também pode acessar planos de ação na lista Meus itens ativos.

2. Clique em **Criar plano de ação** .
3. No formulário, preencha os campos.

Vamos começar com alguns detalhes sobre este formulário de plano

Campo	Descrição
A quem se destina este plano	Nome do funcionário para o qual este plano se destina.
Tipo de plano	Lista de tipos de plano disponíveis que estão configurados para grupos ou tipos de transições específicos.
Nome do plano	Nome descritivo do plano.
Mentor desta pessoa	Mentores que você pode selecionar. Você também pode definir a permissão de exibição ou edição dos mentores.
Descrição do plano	Detalhes sobre este plano.

4. Clique em **Criar plano** .

   Você pode criar um plano baseado nos tipos de plano e no público. Você pode publicar o plano imediatamente ou sair e fazer mudanças mais tarde. Os planos são salvos automaticamente.

   Você pode executar as seguintes ações no plano:

   Editar planos

Tradução automática

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

- Para mudar o nome do plano, adicionar ou excluir mentores e mudar a descrição do plano, clique em **Editar detalhes do plano** .

  Nota: Os mentores são notificados quando são adicionados a um plano.

- Para adicionar uma fase, clique em **Fase de criação** .

Edite fases e tarefas pendentes.

- Reordenar tarefas pendentes usando os recursos de arrastar na IU ou no menu Mover para baixo em uma fase.
- Renomeie uma fase no menu da fase Renomear na fase.
- Exclua tarefas pendentes opcionais.

  Nota: Nem todas as ações de edição estão disponíveis para as tarefas pendentes que são obrigatórias. Não é possível excluir tarefas pendentes obrigatórias.

- Edite uma tarefa pendente existente.
- Clique em **Adicionar tarefa pendente** para criar uma tarefa pendente ou escolher em uma lista de tarefas pendentes disponíveis.

Você pode atribuir tarefas pendentes a usuários que não sejam o funcionário ou o mentor. Esses responsáveis por tarefas pendentes recebem tarefas pendentes com acesso somente às tarefas pendentes atribuídas em um plano publicado.

5. Revise o rascunho e publique ou edite o plano.
   Publicar:

   - Clique em **Publicar agora** para disponibilizar imediatamente o plano.

     Nota: Publicar agora somente para usuários ativos. Publicar um plano antes que o usuário esteja ativo pode gerar tarefas pendentes incorretamente.

   - Clique em **Publique em uma data definida** para selecionar uma data em que você deseja que o plano seja publicado.

   Editar:

   - Clique em **Editar detalhes do plano** para editar o nome do plano, adicione ou remova um mentor, defina a permissão de um mentor ou edite a descrição do plano.
   - Clique em **Excluir plano** para remover todo o plano do Central do funcionário.

   Você pode editar os planos existentes a qualquer momento antes que o plano seja marcado como concluído. Consulte Editar existente Acelerador de jornada planos.

Editar existente Acelerador de jornada planos

Editar existente Acelerador de jornada planeja adicionando, removendo ou reorganizando fases e tarefas para atender às necessidades do funcionário e da sua equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: Todos os funcionários com subordinados diretos

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em Central do funcionário portal, clique em **Planos** .
2. Clique no plano que você deseja editar.
3. Atualize, mova ou exclua fases ou tarefas pendentes.
   Ao terminar, clique em **Sair da edição** .

Nota:

- Excluir tarefas ou fases as remove permanentemente do plano.
- Os planos são atualizados imediatamente com suas edições salvas.

Gerencie tarefas pendentes do plano de ação e crie modelos

Crie, modifique e gerencie tarefas pendentes para funcionários e mentores como parte de suas responsabilidades de gestão.

Acelerador de jornada os planos de ação podem ser personalizados para transições de funcionários. Parte dessa personalização é a capacidade dos gerentes de adicionar, excluir, modificar e salvar tarefas pendentes. Salve as tarefas pendentes que você cria como modelos para economizar tempo e fornecer experiências consistentes para funcionários e mentores.

Adicione ou modifique uma tarefa pendente de plano de ação

Crie, modifique e salve tarefas pendentes como parte de um plano de ação. Tarefas são atribuídas a funcionários, mentores ou gerentes para serem concluídas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Todos os funcionários com subordinados diretos

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Planos de ação**e abra um plano de ação.
2. Clique em **Adicionar tarefa pendente** ou abra uma tarefa existente em uma fase.
3. Escolha a opção mais adequada para o seu funcionário ou orientador.

Opção	Descrição
Selecione a partir de Modelo pendente lista	Selecione em uma lista de modelos de tarefa pendente disponíveis e clique em **Próximo** . Os modelos facilitam e agilizam a criação de tarefas pendentes consistentes para mais de um funcionário ou orientador.
Clique em Crie o seu próprio	Clique em **Crie o seu próprio** para criar uma tarefa a partir do zero. Criar uma tarefa pendente do zero é uma boa opção para criar uma tarefa exclusiva para um único funcionário ou mentor.

4. Preencha o formulário pendente.

Tradução automática

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

Nota:

- Para Tarefas pendentes apropriadas para mais de um funcionário ou mentor, selecione **Salvar como modelo** . Salve a tarefa pendente como um modelo para que ela esteja disponível para uso por outros funcionários ou mentores em planos de ação futuros.
- . Campos de tarefa pendente do plano de ação O tópico tem descrições dos campos do formulário pendente.

5. Clique em **Salvar**.

Os funcionários exibem e concluem os planos de ação

Exiba, gerencie e rastreie o andamento do plano de ação no Central do funcionário portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: Qualquer funcionário atribuído a um plano tem acesso ao plano. Você pode ser atribuído como funcionário ou mentor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu gerente cria planos para diferentes eventos de transição de funcionários. Quando você pode acessar seu plano no Central do funcionário, Você verá somente suas tarefas atribuídas se o plano estiver no estado Pronto ou Concluído.

Nota: As tarefas em seu plano também são listadas em Tarefas pendentes. A lista Tarefas Pendentes não mostra a fase que contém a tarefa.

Procedimento

1. Em Central do funcionário portal, clique em **Planos** .
2. Clique no plano no qual você deseja trabalhar.

   As fases contêm as tarefas que você deve concluir.
3. Para exibir detalhes sobre uma tarefa específica e gerenciar seu andamento, clique nessa tarefa.
   Você pode atualizar manualmente o status de uma tarefa e adicionar detalhes adicionais quando necessário. Os diferentes status são os seguintes:
   - **Marcar como em andamento** Atualiza esse registro da tarefa para que outras pessoas possam ver que você começou a trabalhar na tarefa.
   - **Concluído** : Mostra que você concluiu a tarefa.
   - **Comentários** Envia mensagens para o gerente de planos.
   - **Anexos** Adiciona arquivos, como certificados de conclusão, para treinamento ou outros documentos.

Orientar funcionários usando um Acelerador de jornada plano

Oriente os funcionários atribuídos a você e exiba ou edite os planos do funcionário, dependendo do seu tipo de permissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: Você deve ser atribuído como um mentor de um plano de ação.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes criam planos para diferentes eventos de transição de funcionários. Algumas transições incluem ter um mentor. Planos de acesso de mentores do Central do funcionário portal.

Há dois tipos de permissões de mentor:

Pode visualizar

Os mentores veem todas as tarefas em um plano. Mentores com a permissão Pode exibir só podem atualizar as tarefas atribuídas a eles. Os mentores podem exibir planos nos estados Rascunho, Pronto ou Concluído.

Pode editar

Mentores com a permissão Pode editar podem editar, adicionar e excluir fases ou tarefas pendentes. A permissão Pode editar permite que os mentores publiquem planos e definam datas de publicação do plano.

Nota: As tarefas em um plano também são listadas em Tarefas pendentes. A lista Tarefas Pendentes não mostra a fase que contém a tarefa.

Procedimento

1. Em Central do funcionário portal, clique em **Planos** .
2. Clique no plano no qual você deseja trabalhar.

   As fases contêm tarefas a serem concluídas.

   O tipo de permissão de mentor restringe ou habilita o acesso de edição a fases do plano, tarefas pendentes e publicação de um plano.
3. Clique em uma tarefa para exibir ou editar seus detalhes para que você possa gerenciar o andamento dela. Gerenciar tarefas manualmente. Marque suas tarefas e adicione detalhes adicionais quando necessário. Você pode escolher os seguintes status de tarefa:
   - **Marcar como em andamento** Atualiza esse registro da tarefa para que outras pessoas possam ver que você começou a trabalhar na tarefa.
   - **Concluído** : Mostra que você concluiu a tarefa.
   - **Comentários** Envia mensagens para o gerente de planos.
   - **Anexos** Adiciona arquivos, como certificados de conclusão, para treinamento ou outros documentos.

Referência do Acelerador de jornada

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e formulários que você usa para configurar e usar o Acelerador de jornada.

Acelerador de jornada campos do modelo de tarefa

Para criar um modelo de tarefa, preencha Acelerador de jornada campos do modelo de tarefa.

Campos e descrição do modelo de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da atividade associada à tarefa.

Tradução automática

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

Campos e descrição do modelo de tarefa

Campo	Descrição
Tabela	Tabela usada para rastrear tarefas e campos. Selecione Acelerador de jornada Tabela Tarefa [sn_ja_task] para habilitar o acesso aos campos do modelo.
Modelo	Campos de modelo que aparecem somente quando uma tabela é selecionada. Os campos de modelo são rastreados no Acelerador de jornada Tabela Tarefa [sn_ja_task]. As seguintes configurações se aplicam às propriedades gerais da tarefa: • **Obrigatório** Definido como **verdadeiro** para tornar a tarefa necessária. Definido como **falso** para tornar a tarefa opcional. • **Tipo** ○ **Regular** Modelo de tarefa pendente padrão. ○ **Calendário** Tarefa programável. Cria tarefa pendente vinculada a. Microsoft Office 365 evento de calendário.
Ativo	Opção que habilita o modelo de tarefa quando selecionado. Somente tarefas ativas estão disponíveis para os gerentes usarem.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida da tarefa. Este texto aparece para os usuários do Acelerador de jornada plano. Este campo aparece em **Descrição resumida** quando você gerencia tarefas em fases.
Descrição da tarefa	Descrição detalhada da mudança.
Tabela do plano primário	Tabela de nível superior que associa uma entrada no Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task] com a tabela que rastreia planos, Acelerador de jornada Plano [sn_ja_plan]. Selecionando Acelerador de jornada habilita o acesso aos campos relacionados ao plano.
Atribuir à origem	Usuário atribuído à tarefa: • Funcionário • Gerente

Tradução automática

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

Campos e descrição do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	• Mentor **Nota:** Inicialmente, somente o primeiro mentor é atribuído com tarefas pendentes na lista com várias entradas. Os gerentes podem reatribuir as tarefas pendentes a outros mentores após a criação do plano.
Gatilho de data de vencimento relativa	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída com base na data de publicação do plano. Esta condição é avaliada com **Tipo de deslocamento de data** e. **Tipo de deslocamento de data** . • **Criado** • **Terminar em** • **Iniciar em** • **Atualizado** **Nota:** Use somente o. **Iniciar em** condição. **Iniciar em** selecionado por padrão.
Tipo de deslocamento de data	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **Gatilho de data de vencimento relativa** e. **Número de dias de deslocamento** . • **Ativado** • **Após** **Nota:** . **Após** a condição é a seleção padrão. Recomendamos que você use somente a condição Depois.
Número de dias de deslocamento	Condição que é usada para acionar quando uma tarefa é atribuída. Esta condição é avaliada com **Gatilho de data de vencimento relativa** e. **Tipo de deslocamento de data** . • **Dias** • **Horas**

Tradução automática

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

Campos e descrição do modelo de tarefa

Campo	Descrição
	Nota: Especifique somente dias e mantenha as horas definidas como 0 (zero). Por exemplo: Se Gatilho de data de vencimento relativa: Início em , Tipo de deslocamento de data: Após e O número de dias de deslocamento é igual a 5 dias , a tarefa está configurada para acionar 5 dias após a data de publicação do plano.

Acelerador de jornada Campos de Tarefa do Modelo

Os gerentes criam tarefas pendentes que são salvas como modelos. Os modelos são armazenados como Acelerador de jornada Tarefa do modelo.

Campos e descrições do modelo do modelo

Campo	Descrição
Nome da tarefa	O nome da tarefa pendente como aparece em um plano de ação.
Responsável	O gerente que criou o modelo de tarefa pendente.
Lista de responsáveis adicionais	Adiciona usuário ao **Pessoas adicionais** campo da tarefa pendente.
Atribuída ao tipo	• Persona: Uma das personas compatíveis com planos de ação. (gerente, funcionário, mentor) • Usuário: Um único usuário. **Nota:** A disponibilidade de outros campos depende da sua seleção. A persona está listada em **Atribuído à origem** campo.
Tabela primária do plano	A tabela que contém as informações do modelo de tarefa pendente (Acelerador de jornada Plano [sn_ja_plan]).
Atribuída à origem	A persona à qual a tarefa pendente está atribuída.
Atribuição a	O nome de um único usuário.
Ativo	Selecione para disponibilizar o plano. Desmarque a marca de seleção para ocultar o modelo dos usuários.
Obrigatório(a)	Selecione para tornar a tarefa pendente obrigatória. Desmarque a marca de seleção para tornar a tarefa opcional.

Tradução automática

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

Campos e descrições do modelo do modelo

Campo	Descrição
Acelerador de jornada tipo de tarefa	• Tarefa sem o recurso de programação. • Calendário: Disponível quando Acelerador de jornada está configurado para funcionar com um calendário como Microsoft Exchange Online
Configuração do prazo	Uma data de vencimento condicional para a tarefa.
Número de dias/semanas	Os dias ou semanas a partir da condição atribuída para quando a tarefa vence.
Descrição da tarefa	A descrição da tarefa que está visível para os usuários.

Campos de tarefa pendente do plano de ação

O formulário Pendente contém campos que um gerente usa para personalizar tarefas para que funcionários e mentores concluam como parte de um plano de transição.

Campos e descrições do formulário pendente

Campo	Descrição
Nome da tarefa pendente	O nome da tarefa pendente a ser exibido como o título ou título da tarefa.
Fase	Selecione na lista de fases disponíveis incluídas no plano de ação.
Descrição pendente	Uma descrição da tarefa que aparece na tarefa pendente do plano de ação.
Para quem é esta tarefa	O nome do funcionário ou mentor a quem esta tarefa pendente está atribuída.
Outras pessoas	Atribua esta tarefa pendente a pessoas adicionais. As pessoas têm diferentes acessos e responsabilidades com base em sua função (funcionário ou mentor).
Data de vencimento	Defina uma data de vencimento com base em uma data específica ou em uma data relativa a partir da data em que o plano de ação é publicado. • Uma data exata • Um número de semanas após a publicação • Um número de dias após a data de publicação • Sem prazo

Tradução automática

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

Campos e descrições do formulário pendente

Campo	Descrição
Esta tarefa é opcional	Marque a tarefa pendente como opcional para dar aos funcionários ou mentores a opção de não concluir esta tarefa.
Adicionar programação a esta tarefa	Habilite a programação para esta tarefa. Sua organização deve estar usando o Microsoft Online Exchange para habilitar este recurso.
Anexos	Solte arquivos neste campo para incluí-los como um anexo à tarefa pendente.
Salvar como modelo	Salve uma tarefa pendente como um modelo para que você possa usá-la em outros planos de ação.

Componentes instalados com Acelerador de jornada

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Acelerador de jornada aplicação, incluindo funções de usuário e tabelas. Também há dependências de outros recursos ou apps.

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

Os dados de demonstração estão disponíveis para Acelerador de jornada aplicação. Para instalar os dados de demonstração, clique em **Carregar dados de demonstração** ao instalar esta aplicação. Os dados de demonstração incluem registros de amostra e configurações para casos de uso comuns.

Funções instaladas

Títulos e descrições das funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_ja.admin]	Concede acesso para criar e gerenciar tudo Acelerador de jornada componentes, tabelas e dados.	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
Modificador [sn_ja.modifier]	Concede acesso para modificar tudo Acelerador de jornada fases e tarefas pendentes.	[sn_ja.reader]
Leitor [sn_ja.reader]	Concede acesso para ler tudo Acelerador de jornada fases, tarefas pendentes e painéis.	nenhum

Tradução automática

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

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

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

Tabelas instaladas

Nomes e descrições das tabelas

Nome da tabela [name]	Descrição
Campo do cabeçalho do plano do Acelerador de jornada [sn_ja_plan_header_field]	Rastreia os campos que estão disponíveis para configuração no cabeçalho do plano.
Acelerador de jornada Tarefa do modelo [sn_ja_model_task]	Contém Acelerador de jornada registros de tarefa usados para copiar uma tarefa.
Acelerador de jornada Plano [sn_ja_plan]	Contém Acelerador de jornada planeja e gerencia associações com tabelas relacionadas.
Acelerador de jornada Configuração do plano [sn_ja_plan_config]	Contém detalhes sobre Acelerador de jornada configurações do plano.
Acelerador de jornada Configuração do cabeçalho do plano [sn_ja_plan_header_config]	Rastreia campos usados para a configuração do cabeçalho do plano.
Acelerador de jornada Tipo de plano [sn_ja_plan_type]	Rastreia o diferente Acelerador de jornada tipos de plano.
Acelerador de jornada Fase [sn_ja_stage]	Contém Acelerador de jornada detalhes da fase e relacionamentos com outros Acelerador de jornada tabelas.
Acelerador de jornada Configuração da fase [sn_ja_stage_config]xx	Contém detalhes sobre a configuração de uma fase.
Acelerador de jornada Nome da fase [sn_ja_stage_name]	Rastreia os nomes dos diferentes Acelerador de jornada fases.
Acelerador de jornada Tarefa [sn_ja_task]	Contém Acelerador de jornada detalhes da tarefa e relacionamentos com outros Acelerador de jornada tabelas.
Acelerador de jornada Modelo de tarefa [sn_ja_task_template]	Contém detalhes sobre Acelerador de jornada modelos de tarefa.
Acelerador de jornada Modelo de tarefa para configuração de fase [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	Usado para manter o relacionamento dos modelos de tarefa com Acelerador de jornada modelos de tarefa.

Para obter mais informações sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Administração de tabela .

Eventos de ciclo de vida

Eventos de ciclo de vida permitem a execução de casos de RH que são relacionados a várias jornadas e transições de funcionários.

Tradução automática

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

O app Eventos de ciclo de vida ajuda a facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais. Torna a conclusão de processos relacionados com a vida diária dos funcionários mais eficiente e fácil.

Explorar  Defina e documente o processo do evento de ciclo de vida.	Configurar eventos de ciclo de vida empresarial  Habilite a automação da integração e de outros eventos de ciclo de vida do funcionário que se estendem por todos os departamentos da empresa.	Configurar eventos de ciclo de vida  Habilite e configure fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos de ciclo de vida do funcionário por meio de uma única plataforma de entrega de serviços.
Uso  Crie eventos de ciclo de vida para automatizar o cumprimento de casos de RH.	Soluções de análise e relatório  Eventos de ciclo de vida os painéis fornecem visibilidade dos eventos de ciclo de vida.	

Explorando Eventos de ciclo de vida

Eventos de ciclo de vida Permite automatizar a execução de casos de RH, como integração de recém-contratados.

Visão geral Eventos de ciclo de vida

O app Eventos de ciclo de vida ajuda a facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais. Torna a conclusão de processos relacionados com a vida diária dos funcionários mais eficiente e fácil.

Benefícios do Eventos de ciclo de vida

Benefícios da

Benefício	Recurso	Usuários
Eventos de ciclo de vida	Crie um evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados com o construtor de eventos de ciclo de vida.	sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Tradução automática

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

Benefícios da

Benefício	Recurso	Usuários
Ferramenta de teste de evento de ciclo de vida para testar completamente um evento de ciclo de vida antes de iniciá-lo.	Adquira diferentes exibições de um evento de ciclo de vida.	sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager
Solicitações do funcionário de eventos de ciclo de vida	Permite que gerentes e funcionários abram solicitações de funcionários diretamente do Eventos de ciclo de vida.	sn_hr_le.admin ou admin

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Eventos de ciclo de vida, consulte:

- Configuração da Eventos de ciclo de vida
- Como usar o Eventos de ciclo de vida
- Referência do Eventos de ciclo de vida

Ciclo de vida painéis de eventos

Use painéis de eventos de ciclo de vida para obter visibilidade do evento de ciclo de vida ativo e dos casos de integração.

Há dois painéis disponíveis com o App com escopo de Recursos Humanos: Plug-in Eventos de ciclo de vida (com.sn_hr_lifecycle_events):

- Casos de Eventos de Ciclo de Vida Ativo
- Casos de integração ativa

O painel Exibição executiva de integração requer o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de eventos de ciclo de vida de recursos humanos [com.sn_hr_lifecycle_pa].

Casos de Eventos de Ciclo de Vida Ativo

- . **Casos de evento de ciclo de vida ativo** o painel fornece uma lista de todos os eventos de ciclo de vida ativos ou casos de integração com a pessoa afetada, o estado, atribuído a e aberto para obter informações. Detalhar cada caso usando este painel.
- Ele também fornece gráficos para tarefas ativas e atrasadas.

Casos de integração ativa

- . **Casos de integração ativos** o painel fornece uma exibição dos casos de integração ativos com as seguintes guias:
  - Funcionários que começaram
  - Funcionários a partir desta semana

Tradução automática

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

- Funcionários a partir da próxima semana
- Funcionários que começam mais tarde

- Ele também fornece gráficos para tarefas de integração ativas e atrasadas.

Integração de exibição executiva

- Fornece à gestão uma revisão da integração de recém-contratados e áreas no processo que podem ser melhoradas.
- . **Visão geral** mostra uma recapitulação dos casos de integração de recém-contratados. Os dados sobre o número de casos de integração que ainda não foram iniciados, em várias fases e atividades atrasadas são exibidos.
- . **Análise de atividades** mostra gargalos no processo de integração. Detalhes sobre cada conjunto de atividades por semana por executante ou funcionário. O tempo necessário para encerrar atividades e atividades atrasadas pelo executante e funcionário também aparece.
- . **Experiência de recém-contratados** mostra os resultados da pesquisa de recém-contratados que ajuda a medir a experiência de recém-contratados. Informações sobre funcionários que saem em um ano também são exibidas.

Consulte, Performance Analytics

Configuração da Eventos de ciclo de vida

Planeje e configure Eventos de ciclo de vida.

Visão geral da configuração

1. Eventos de ciclo de vida para empresas
2. Eventos de ciclo de vida

Eventos de ciclo de vida para empresas

Você pode ativar o plug-in App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas permite automatizar a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, como TI, Instalações, Finanças e Jurídico.

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

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas

Plug-in	Descrição
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]	Fornece recursos principais de RH.

Tradução automática

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

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas

Plug-in	Descrição
Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]	Fornece Central do funcionário.
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]	Fornece eventos de ciclo de vida.
Modelos de documento [com.snc.document_templates]	Fornece modelos de documento.

Procedimento

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

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

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

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

Eventos de ciclo de vida

Você pode ativar App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O app com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida permite que você configure facilmente fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos de ciclo de vida do funcionário por meio de uma única plataforma de entrega de serviços.

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

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida

Plug-in	Descrição
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core	Fornece recursos principais de RH.

Tradução automática

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

Plug-ins para app com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida

Plug-in	Descrição
[com.sn_hr_core]	
Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal]	Fornece Central do funcionário.

Usando Espaço do agente Com eventos de ciclo de vida

Para usar Espaço do agente Com Eventos de ciclo de vida, você deve ativar:

App com escopo de Recursos Humanos: Plug-in Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]

Uso do Playbook com eventos de ciclo de vida

Para usar Espaço do agente E Playbook com eventos de ciclo de vida, você deve solicitar o plug-in Playbook do ServiceNow Store.

Nota: Para obter mais informações sobre como solicitar um ServiceNow Store plug-in, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

Procedimento

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

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

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

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

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

Ciclo de vida Inclusões de script de evento e APIs

O script inclui fluxos de trabalho de chamada em Eventos de ciclo de vida.

As seguintes inclusões de script são fornecidas com os eventos de ciclo de vida:

Inclusões de script instaladas com eventos de ciclo de vida

Nome	Descrição
hr_ActivitySet	Inclusão de script principal para fluxos de trabalho de eventos de ciclo de vida e gestão de atividades.

Tradução automática

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

Inclusões de script instaladas com eventos de ciclo de vida

Nome	Descrição
IniciaçãoAtividades	API para iniciar uma instância de todas as atividades em um conjunto de atividades. Chamado quando um caso de evento de ciclo de vida é criado.
GetAvailableDependentActivSets(activitySet)	Recupera uma coleção de conjuntos de atividades dependentes para um conjunto de atividades.
SeActivitySetCompleted	Verifica quando todas as atividades em um conjunto estão concluídas.
IsActivitySetActive	Verifica quando um conjunto de atividades está ativo.

Eventos de ciclo de vida são fornecidas com as seguintes APIs: hr_LEType - Contém métodos relacionados a tipos de evento de ciclo de vida, conjuntos de atividades e atividades de conjunto de atividades.Métodos relacionados a tipos de evento de ciclo de vida:

- CreateLEType(em parâmetro - REQUER: Matriz de objetos js com pares de valor de nome de campo) - Retorna o objeto js com status - "success".
- UpdateLEType(em parâmetro - REQUER: Matriz de objetos js com pares de valor de nome do campo e ID do tipo de evento de ciclo de vida) - Retorna o objeto js com status - "success".
- RemoveLEType(em parâmetro - REQUER: ID do tipo de evento de ciclo de vida) - Retorna o objeto js com status - "success".

Métodos relacionados a Conjuntos de atividades:

- CreateActivitySet(em parâmetro - REQUER: Matriz de objetos js com pares de valor de nome do campo) - Retorna o objeto js com status - 'success'.
- UpdateActivitySet(em parâmetro - REQUER: Matriz de objetos js com pares de valor de nome do campo e ActivitySetId) - Retorna o objeto js com status - 'success'.
- RemoveActivitySet - Retorna o objeto js com status - "success".

Avançado:

- HR_triggerUtil - Métodos de conveniência para script avançado em conjuntos de atividades em execução.
- CheckActivitySetsCompleted(activitySetList) - Verifica quando os conjuntos de atividades na lista estão concluídos.
- CheckForElapsedDate(date) - Verifique quando a data passou.
- DateWithOffset(date, offset, offsetUnits, offsetType)

Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida

. **Inicializador do Conjunto de Atividades de RH** o fluxo de trabalho orienta todo o processo de evento de ciclo de vida. Os fluxos de trabalho associados orientam cada um dos conjuntos de atividades em um evento de ciclo de vida.

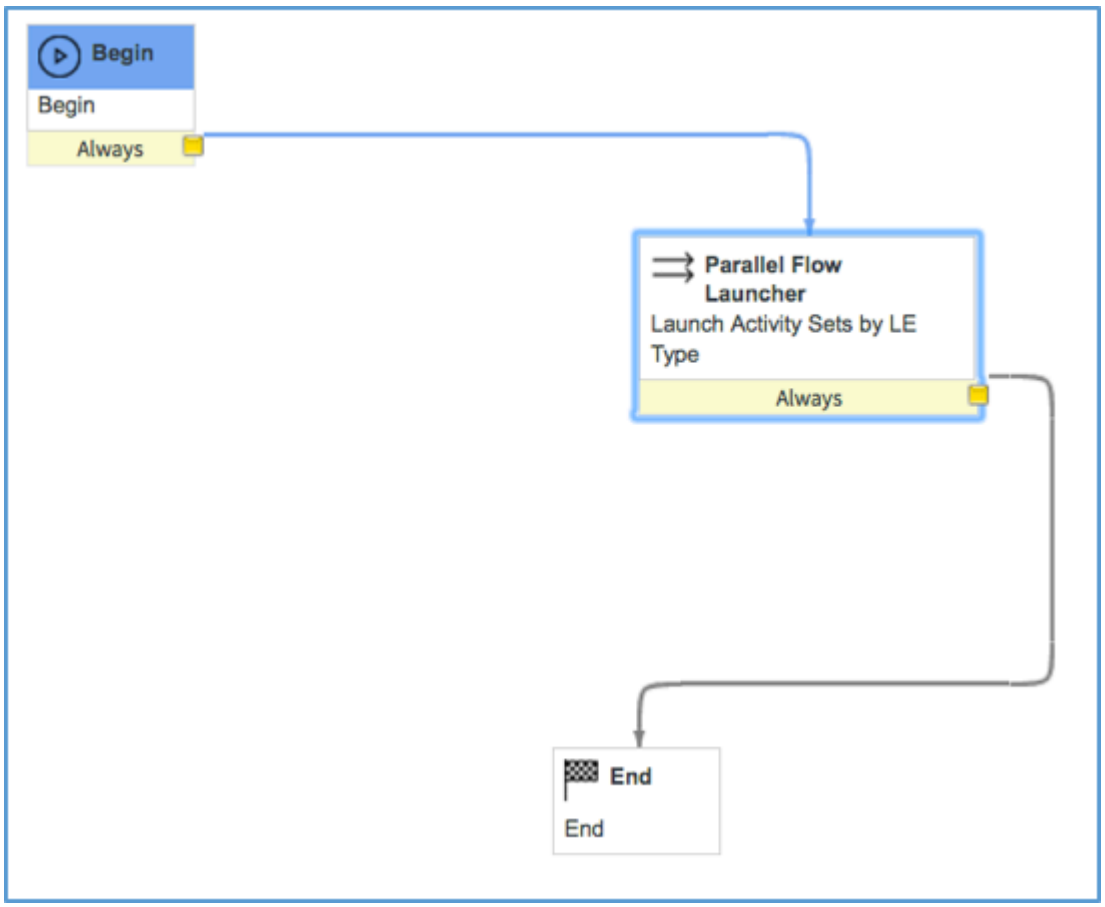
Quando um caso de evento de ciclo de vida é criado:

Tradução automática

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

- . **Invoque Fluxo de trabalho do inicializador do conjunto de atividades** execuções de regra de negócio.
- . **Inicializador do Conjunto de Atividades de RH** o fluxo de trabalho é iniciado.
- O fluxo de trabalho é executado durante o caso de evento de ciclo de vida e gerencia os conjuntos de atividades.

Nota: Você pode acessar os fluxos de trabalho de **Contextos de execução** .



Cada conjunto de atividades em um evento de ciclo de vida tem um fluxo de trabalho associado. Cada fluxo de trabalho:

- Monitora as condições do gatilho e as dependências de outros conjuntos de atividades para gerar atividades.
- Verifica o status das atividades no fluxo de trabalho a cada quatro horas (padrão) para conjuntos de atividades acionados por data ou um script personalizado.
- Verifica o status das atividades quando um caso de atividade ou solicitação é atualizado.
- Fecha o conjunto de atividades quando as atividades são marcadas como concluídas.

  O sistema de base limita o número total de conjuntos de atividades que podem ser executados ao mesmo tempo a 25. Este valor pode ser aumentado, mas o desempenho do sistema pode ser afetado.

Tradução automática

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

Nota: . **Intervalo de avaliação** o campo não é revelado por padrão. Este campo funciona com **Contagem máxima de atividades** . **Atividades** Propriedades do fluxo de trabalho. Consulte Propriedades do fluxo de trabalho . Se você revelar **Intervalo de avaliação** com a intenção de mudar o valor padrão (quatro horas), tenha cuidado. Atualizações frequentes significam que mais eventos são acionados e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de eventos de ciclo de vida sejam cancelados antes que o evento de ciclo de vida seja concluído. Para fluxos de trabalho associados a eventos de ciclo de vida, o valor de **Contagem máxima de atividades** o campo foi aumentado para acomodar processos de negócios de longa execução que contêm várias atividades de fluxo de trabalho. Para obter um método alternativo, consulte Eventos de ciclo de vida intervalo de avaliação.

1. Abra o Editor de fluxo de trabalho.
2. Em Fluxos de trabalho, selecione **Inicializador do Conjunto de Atividades de RH** .
3. Em Inicializador de fluxo paralelo, clique em **Propriedades da atividade** .
4. Atualize o. **Simultâneo máximo** valor.

Consulte Atividade de fluxo de trabalho do Inicializador de fluxo paralelo .

Migrar Eventos de ciclo de vida fluxos de trabalho

Eventos de ciclo de vida clientes que estão atualizando do Washington DC ou Xanadu solte para Yokohama a versão pode usar uma propriedade do sistema para definir a tecnologia de fluxo de trabalho que o Eventos de ciclo de vida o app usa para seus fluxos de trabalho do sistema de base.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador [sn_hr_le.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em Yokohama versão, clientes existentes com Eventos de ciclo de vida pode usar *sn_hr_le.use_flow*propriedade para migrar cada fluxo de trabalho do sistema de base instalado com o app do fluxo de trabalho para o fluxo. Esta migração permite Eventos de ciclo de vida para usar o fluxo, a tecnologia de fluxo de trabalho atual para automação de processos, em vez de fluxo de trabalho, uma tecnologia de fluxo de trabalho mais antiga associada a um produto legado.

A seguir Eventos de ciclo de vida os fluxos de trabalho são migrados para fluxos quando você define **Valor** campo para **Verdadeiro** em *sn_hr_le.use_flow*propriedade:

- Notificação de conta
- Adicionar usuário de atividade LE à Pesquisa do Pulse
- Inicializador de atividades de RH
- Inicializador do Conjunto de Atividades de RH
- Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH
- Aprovação de caso de evento de ciclo de vida
- Notificação de evento de ciclo de vida

Duas configurações são adicionadas à tabela Configurações de atividade [sn_hr_le_fulfiller_activity_config] quando você define **Valor** campo para **Verdadeiro** em *sn_hr_le.use_flow*propriedade. As configurações das seguintes atividades são adicionadas à tabela para oferecer suporte aos fluxos correspondentes:

Tradução automática

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

Eventos de ciclo de vida atividades e fluxos correspondentes

Atividade	Fluxo
Aprovação	Aprovação de caso de evento de ciclo de vida
Notificação	Notificação de evento de ciclo de vida

. **Tipo de configuração** o campo está definido como **Fluxo (modelo)** No registro Configuração de atividade das atividades mencionadas anteriormente para oferecer suporte ao uso do fluxo.

. **Valor** . *sn_hr_le.use_flow*a propriedade tem valores padrão diferentes, dependendo se você é um existente ou novo Eventos de ciclo de vida cliente. Começando com Yokohama versão, para novos clientes que implementam Eventos de ciclo de vida. **Valor** . *sn_hr_le.use_flow*a propriedade está definida como **Verdadeiro** por padrão. Por outro lado, para clientes existentes com Eventos de ciclo de vida que estão atualizando para Yokohama versão, o. **Valor** . *sn_hr_le.use_flow*a propriedade está definida como **Falso** por padrão.

Importante: Esta tarefa pertence a clientes existentes com Eventos de ciclo de vida que estão atualizando para Yokohama versão. Os clientes existentes devem executar esta tarefa em uma instância de não produção para validar se o subjacente muda para Eventos de ciclo de vida produzir quaisquer efeitos adversos. Execute esta tarefa em sua instância de produção somente depois de testar completamente e estiver satisfeito com os resultados.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e enter `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione **Nome** na lista suspensa associada ao **Pesquisa** campo.
3. Em **Pesquisa** campo, insira `*sn_hr_le` .
   Uma lista de propriedades do sistema associadas a. Eventos de ciclo de vida aparece.
4. Selecione a propriedade *sn_hr_le.use_flow*.
5. Use **Valor** campo para especificar a opção que corresponde à tecnologia de fluxo de trabalho desejada Eventos de ciclo de vida para usar para seus fluxos de trabalho do sistema de base.

Opção	Descrição
Verdadeiro(a)	Fluxo
Falso(a)	Fluxo de trabalho

6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Usando Eventos de ciclo de vida construtor, exclua sua atividade existente para uma aprovação e recrie uma nova. Para ajudar a identificar sua atividade existente para uma aprovação, certifique-se de **Tipo de atividade** O campo no registro de atividade correspondente está definido como **Aprovação** .

Uma nova atividade para uma aprovação deve ser criada para que ela possa usar a configuração correspondente para uma aprovação na tabela Configurações de atividade. A atividade para uma aprovação que você cria após definir o. **Valor** campo para **Verdadeiro**

Tradução automática

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

em *sn_hr_le.use_flow*A propriedade usa o registro Configuração de atividade que contém os seguintes valores de campo:

- **Atividade** campo definido como **Aprovação** .
- **Tipo de configuração** campo definido como **Fluxo (modelo)** .

Para obter mais informações sobre Eventos de ciclo de vida processo de criação de atividade, consulte Configure uma atividade de evento de ciclo de vida.

Como usar o Eventos de ciclo de vida

Usar Eventos de ciclo de vida Automatizar o cumprimento de casos de RH, como integração de recém-contratados.

Visão geral de Criando um evento de ciclo de vida

Cada evento de ciclo de vida é uma coleção de atividades que geralmente abrangem vários departamentos e são organizadas em conjuntos de atividades. Para configurar um evento de ciclo de vida, primeiro você deve documentar o processo de negócios do seu evento. Em seguida, você deve configurar todos os componentes de suporte. Em seguida, você pode configurar o evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados. Por fim, você configura um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para serviço.

Criando um evento de ciclo de vida

- Criando um evento de ciclo de vida

  Crie um evento de ciclo de vida com uma coleção de atividades.

- Eventos de ciclo de vida solicitações do funcionário

  Rastreie solicitações abertas por usuários em Eventos de ciclo de vida. As solicitações de usuários podem ser um serviço de RH ou um item do catálogo.

- Crie um caso de RH para um evento de ciclo de vida

  Crie um caso de evento de ciclo de vida. Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH que é preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH da Integração de recém-contratados é atendido pelo evento de ciclo de vida da Integração de recém-contratados.

Criando um evento de ciclo de vida

Os eventos de ciclo de vida permitem automatizar o cumprimento de casos de RH, como integração de recém-contratados.

Cada evento de ciclo de vida é uma coleção de atividades que geralmente abrangem vários departamentos e são organizadas em conjuntos de atividades. Para configurar um evento de ciclo de vida, primeiro você deve documentar o processo de negócios do seu evento. Em seguida, você deve configurar todos os componentes de suporte. Em seguida, você pode configurar o evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados. Por fim, você configura um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para serviço.

Nota: Se você estiver personalizando ainda mais um evento de ciclo de vida existente, siga as tarefas de configuração conforme aplicável.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

- Eventos de ciclo de vida solicitações do funcionário
- Clonar um evento de ciclo de vida
- Filtrar atividades de evento de ciclo de vida
- Propriedades do evento de ciclo de vida
- Ofereça suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida
- Configure a IU do construtor de eventos de ciclo de vida
- Crie um caso de RH para um evento de ciclo de vida

Documente o processo do evento de ciclo de vida

Defina e documente o processo do evento de ciclo de vida. Os eventos de ciclo de vida geralmente são entre departamentos e exigem ação de diferentes departamentos.

Portanto, é fundamental que todos concordem com o fluxo e suas áreas de responsabilidade. Ao mapear um evento de ciclo de vida, considere quem é responsável pela propriedade da atividade, qual é o tipo de atividade e se há um público-alvo para essa atividade.

Definir o evento de ciclo de vida

Ao mapear e definir seu evento de ciclo de vida, considere o seguinte.

- Qual é o tipo de evento de ciclo de vida? Exemplos de eventos de ciclo de vida incluem integração, desligamento e licença parental do funcionário.
- Quais são as diferentes fases do evento de ciclo de vida? Essas fases são representadas como conjuntos de atividades, que atuam como contêineres para as atividades associadas. Cada conjunto de atividades é acionado com base nas condições especificadas.
- Quais são as diferentes atividades para cada conjunto de atividades? Para cada atividade, determine o grupo responsável apropriado, o tipo de atividade e o público.
  - Quem é o proprietário da atividade? Os eventos de ciclo de vida geralmente abrangem vários departamentos. Cada atividade deve ser de propriedade do grupo relevante que é responsável por supervisionar e manter essa atividade, como RH, TI ou Instalações.
  - Qual é o tipo de atividade? É uma tarefa para um funcionário ou executante? Uma aprovação ou notificação?
    - Aprovações
    - Tarefas para funcionários
    - Atividades para executantes, que podem ser configuradas como guias de pedido, itens do catálogo, serviços de RH, tarefas de RH, incidentes, e muito mais
    - Notificações
  - Há um público-alvo para a atividade? Algumas atividades não são necessárias para todos os funcionários e você pode usar registros de público para direcionar a atividade para os tipos de usuário apropriados.

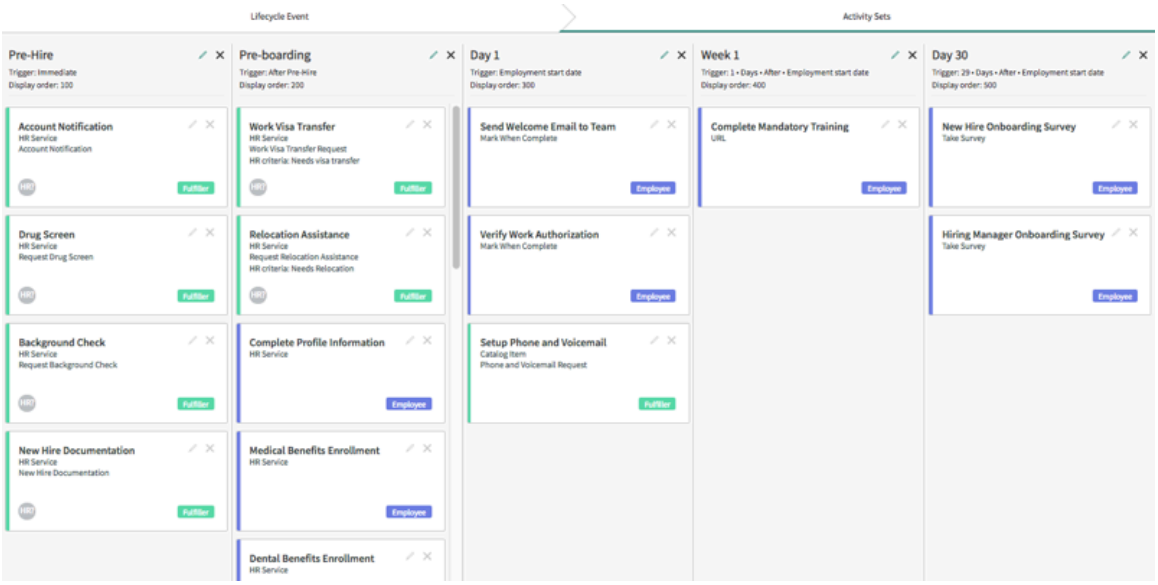
Example: Integração de novos contratados

A integração de recém-contratados é um evento de ciclo de vida incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]. O evento é organizado em conjuntos de atividades, como pré-

Tradução automática

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

contratação, pré-integração e primeiro dia, que representam diferentes fases do processo do evento de ciclo de vida. Cada conjunto de atividades contém uma ou mais atividades, como uma tarefa para o funcionário se inscrever em benefícios médicos ou uma solicitação para que um executante DE TI configure o telefone e o correio de voz de um recém-contratado.



Configure os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida

Configure os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida. Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades. Para cada atividade, você deve identificar e configurar os componentes subjacentes que oferecem suporte a ela, como modelos de tarefa de RH, guias de pedido, itens do catálogo e serviços de RH. Você também deve identificar e configurar os grupos responsáveis relevantes, os tipos de atividade e os registros de público.

- Grupos responsáveis
- Tipos de atividade
- Públicos

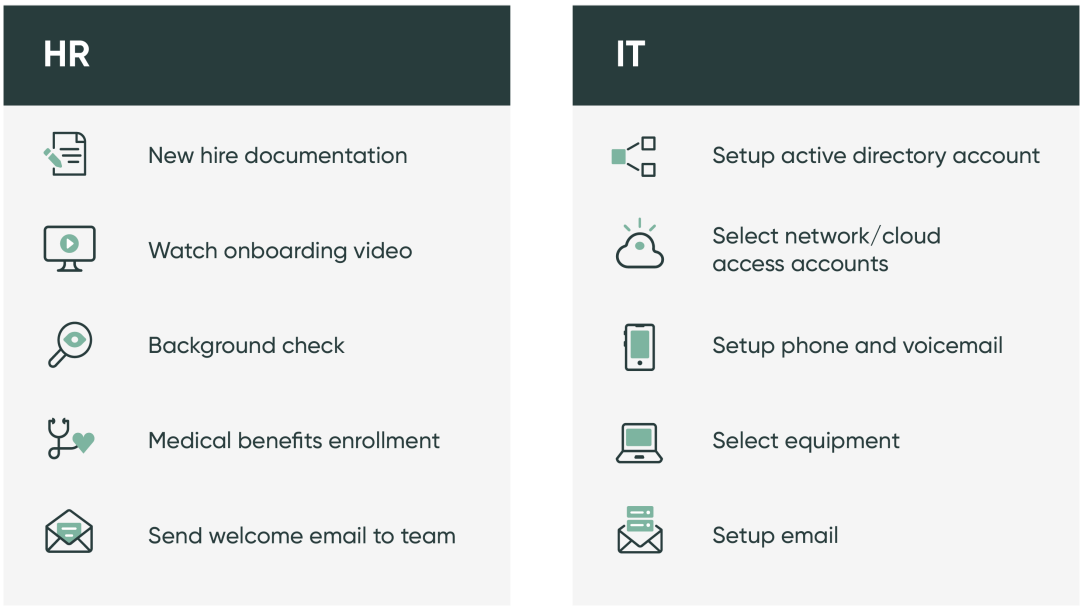
Grupos responsáveis

Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Como os eventos de ciclo de vida geralmente são entre departamentos, é essencial que a propriedade de cada atividade seja atribuída ao grupo apropriado, como RH, TI ou Instalações. Cada grupo responsável é responsável por supervisionar as atividades que se enquadram em sua competência. Para obter mais informações, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida.

Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. Por exemplo, somente membros do grupo responsável pelos gravadores de atividades de RH com a função sn_hr_le.activity_writer podem configurar uma atividade de RH.

Tradução automática

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



Tipos de atividade

As atividades de evento de ciclo de vida podem ser aprovações, atividades do funcionário, atividades do executante, notificações e muito mais. Dependendo do tipo de atividade, você deve configurar os componentes apropriados subjacentes a ela.

Um benefício importante da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions é que você pode reutilizar componentes e processos existentes. Esses componentes e processos incluem serviços de RH existentes, modelos de tarefa de RH ou itens do catálogo. Para cada atividade, determine se há um componente existente que você pode usar ou se precisa configurar um novo.

Tipos de atividade e requisitos de configuração correspondentes

Tipo de atividade	Requisitos de configuração	
Aprovação	N/D Para saber mais sobre aprovações, consulte Aprovações .	
Tarefa do funcionário	Configurar um modelo de tarefa de RH Para saber mais sobre modelos de RH, consulte Modelos de RH.	
Atividade de executante	Dependendo do tipo de atividade do executante, configure os componentes de suporte apropriados. **Nota:** Os seguintes tipos de atividade de executante são pré-configurados com a aplicação Enterprise Onboarding and Transitions. Para configurar tipos adicionais, consulte Configure um configuração da atividade para um evento de ciclo de vida.	
	Guia de pedido automatizado	Crie um guia de pedido

Tradução automática

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

Tipos de atividade e requisitos de configuração correspondentes

Tipo de atividade	Requisitos de configuração	
		Para saber mais sobre guias de pedido, consulte Guias de pedido .
	Item do catálogo	Criar ou editar um item do catálogo Para saber mais sobre itens do catálogo, consulte Itens do catálogo de serviços .
	Serviço de RH	Configurar um serviço de RH Para saber mais sobre serviços de RH, consulte Serviços de RH.
	Tarefa de RH	Configurar um modelo de tarefa de RH Para saber mais sobre modelos de RH, consulte Modelos de RH.
	incidente	Criar um modelo de incidente Para saber mais sobre gestão de incidentes, consulte Gestão de incidentes .
Notificação	Crie um modelo de e-mail Para saber mais sobre notificações, consulte Notificações .	
Fluxo	Crie um subfluxo **Importante:** O único subfluxo disponível para uso por padrão é **Alternar trabalho primário** subfluxo. Este subfluxo é usado para ofereça suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida . Para usar um subfluxo diferente para uma atividade, é necessária uma configuração adicional. Consulte Implementação de vários subfluxos em uma atividade LE [KB0817520] artigo na base de conhecimento HI para obter mais informações. Para saber mais sobre subfluxos, consulte Subfluxos .	
Conteúdo	Configure um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida Para saber mais sobre Experiências de conteúdo e. Publicação de conteúdo, consulte Publicação de conteúdo .	
Contêiner de atividade	N/D	

Públicos

Nem todas as atividades de evento de ciclo de vida são necessárias para todos os funcionários. Algumas atividades são destinadas a um público-alvo. Você pode usar registros de público para definir os critérios que a pessoa afetada de um caso de evento

Tradução automática

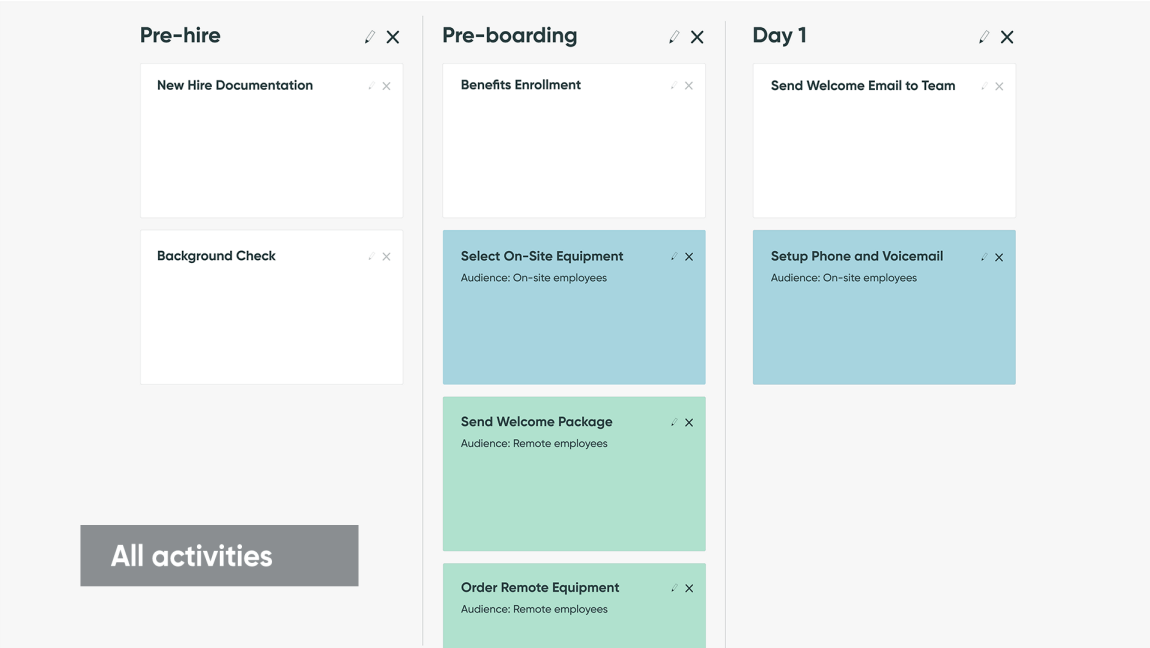
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

de ciclo de vida deve atender para que a atividade seja acionada em nome dela. Para obter mais informações, consulte Públicos .

Critérios de público claramente definidos permitem criar fluxos de trabalho direcionados para diferentes tipos de público. Por exemplo, você pode criar uma experiência de integração personalizada para funcionários recém-contratados, dependendo se o funcionário está no escritório ou remoto.

Nota:

- Se uma atividade não estiver associada a um registro de público, a atividade será acionada para todos os funcionários.
- . Se uma pessoa afetada não atender aos critérios de público definidos para um conjunto de atividades durante o processo de avaliação, o. **Estado** o campo no conjunto de atividades correspondente está definido como **Ignorado** .



Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um grupo responsável para definir o grupo de usuários que possui uma atividade de evento de ciclo de vida. Cada grupo responsável é responsável por supervisionar as atividades que se enquadram em sua competência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer. Por exemplo, somente membros do grupo responsável pelos gravadores de atividades DE TI com a função sn_hr_le.activity_writer podem configurar uma atividade DE TI.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar Grupos do responsável**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de grupo

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo responsável.
Gerente	Gerente do grupo responsável.
Descrição	Descrição do grupo responsável.
E-mail do grupo	Endereço de e-mail a ser associado ao grupo responsável. Este e-mail atua como uma notificação de grupo que envia um e-mail para cada membro do grupo.
Primário	Grupo primário a ser associado ao grupo responsável.

4. Clique em **Salvar**.
5. Em **Funções** , **Membros do grupo** , **Grupos** e **Habilidades** Listas relacionadas, atribua as funções, usuários, grupos ou habilidades de RH apropriados ao grupo responsável.

Listas relacionadas e descrições correspondentes

Lista relacionada	Descrição
Funções	Funções atribuídas ao grupo responsável. **Nota:** Todas as funções atribuídas ao grupo primário são atribuídas automaticamente ao grupo responsável.
Membros do grupo	Usuários atribuídos ao grupo responsável.
Grupos	Grupos atribuídos ao grupo responsável. **Nota:** Todos os grupos atribuídos ao grupo primário são atribuídos automaticamente ao grupo responsável.
Habilidades	Habilidades de RH atribuídas ao grupo responsável. **Nota:** Todas as habilidades de RH atribuídas ao grupo primário são atribuídas automaticamente ao grupo responsável.

6. Clique em **Atualizar**.

Configure um configuração da atividade para um evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um configuração da atividade para definir o processo de execução e as condições para fechamento de uma atividade de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Um benefício importante da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions é que você pode aproveitar os processos de execução existentes de diferentes departamentos para executar as atividades de evento de ciclo de vida atribuídas a eles. Por exemplo, você pode usar um processo de execução configurado pelo departamento DE TI para executar atividades de evento de ciclo de vida atribuídas a ELE. Pré-configurado tipos de atividade

Tradução automática

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

estão disponíveis para uso. Você também pode configurar seu próprio personalizado tipos de atividade .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar Configuração de Atividade**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração da atividade do executante

Campo	Descrição	
Atividade de executante	Nome do tipo de atividade executante.	
Tipo de configuração	Tipo de configuração. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Item do catálogo	Cria uma tarefa, solicitação ou caso com base em um item do catálogo existente. Em **Catálogo** campo, selecione um catálogo .
	Conteúdo	
	Fluxo	Cria um fluxo no caso de evento de ciclo de vida primário. **Nota:** Um fluxo automatiza um processo com uma sequência de ações reutilizáveis. Consulte Flow Designer para obter mais informações.
	Serviço de RH	Cria um caso com base em um serviço de RH.
	Modelo da tarefa de RH	Cria uma tarefa com base em um modelo de tarefa de RH.
	Guia de pedido	Cria uma solicitação DE TI com base em um guia de pedido. Em **Catálogo** selecione um catálogo.
	Modelo	Cria um registro em uma tabela de tarefas compatível com modelos.
	Fluxo de trabalho	Cria um fluxo de trabalho no caso de evento de ciclo de vida primário. Nos seguintes campos, forneça o seguinte: ○ **Fluxo de trabalho** : Um fluxo de trabalho que é executado no caso de evento de ciclo de vida primário. ○ **Campos obrigatórios do fluxo de trabalho** Campos no formulário de atividade que precisam ser preenchidos para o fluxo de trabalho. ○ **Campos opcionais de fluxo de trabalho** Campos no formulário de atividade que são opcionais e preenchidos para o fluxo de trabalho.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fechamento de atividade	Condições que devem ser atendidas para atividade do executante Para fechar e que o valor de Estado mude para Concluído. **Nota:** Quando todas as atividades em um conjunto de atividades forem concluídas, o valor de Estado do conjunto de atividades mudará para Concluído.
Ativo	Opção para ativar tipo de atividade do executante para uso.
Tabela de tarefas	Tabela que é tipo de atividade do executante está associado a. Dependendo do **Tipo de configuração** selecionado, você pode selecionar uma tabela ou o campo é definido automaticamente como uma tabela.
Cartão de identificação	Crachá que tipo de atividade do executante está associado a. **Nota:** Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está cumprindo essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configure um Selo de RH.

4. Clique em **Salvar**.
5. Em **Mapeamentos de configuração da atividade do executante** mapeie um ou mais campos do caso de evento de ciclo de vida primário para a atividade secundária.

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

   b. No formulário, preencha os campos.

Tabela de Mapeamento de configuração de atividade do executante

Campo	Descrição
Configuração de tipo de atividade	Este campo é definido automaticamente com o nome do tipo de atividade do executante .
Mapear da tabela	Tabela de casos de RH à qual o serviço de RH primário está associado. **Nota:** Certifique-se de que esta tabela corresponda à tabela de casos de RH associada ao serviço de RH primário.
Mapear de campo	Campo do qual está sendo mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de destino.
Mapear para tabela	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o tipo de atividade executante está associado.
Mapear para campo	Campo para o qual está sendo mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de origem.

Tradução automática

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

Example
Por exemplo, o pré-configurado tipo de atividade do executante Para itens do catálogo, mapeia o campo subject_person da tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case] para o campo requested_for na tabela Solicitação [sc_request] para que o formulário de atividade seja preenchido automaticamente com o nome do usuário para o qual o item do catálogo está sendo solicitado.

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

d. Repita o processo conforme necessário.

6. Clique em **Atualizar**.

Configure um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um modelo de conteúdo de programação para entregar conteúdo como parte de um evento de ciclo de vida. Cada modelo deve ser associado à tabela Conteúdo de programação [sn_cd_content_visibility] e você pode configurar o modelo para conteúdo para celular, conteúdo do portal, conteúdo de notificação ou conteúdo pendente.

Antes de Iniciar
Tenha o conteúdo que você deseja usar com o modelo de conteúdo de programação. Você pode usar os seguintes tipos de conteúdo:

Tipos de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Configurar conteúdo para celular	O conteúdo para celular é entregue como uma faixa para celular nos aplicativos Now Mobile e Mobile Onboarding.
Content Publishing	O conteúdo do portal é entregue como conteúdo (como faixa, calendário ou vídeo) em um portal como a Central de serviços do funcionário.
Conteúdo da notificação	O conteúdo da notificação é entregue como uma notificação.
Criação de conteúdo pendente que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado	O conteúdo pendente é entregue como tarefa pendente no portal e no dispositivo móvel.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.

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

3. Preencha os seguintes campos no formulário.

Formulário de modelo

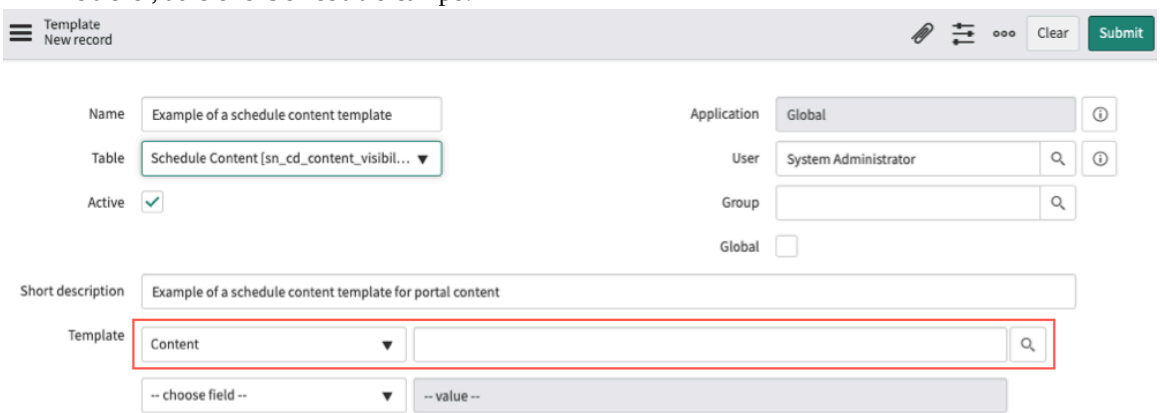
Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Tabela	Defina o valor como Conteúdo da programação [sn_cd_content_visibility] .
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.

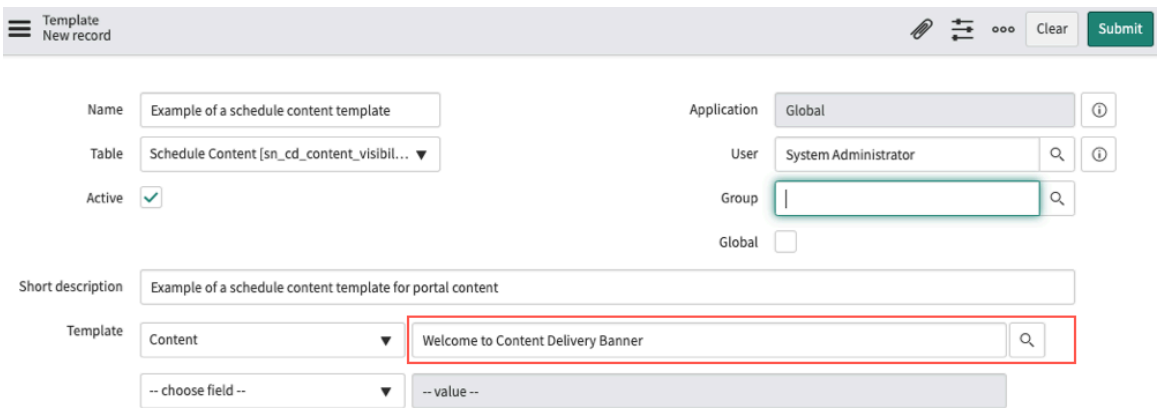
4. Em **Modelo** , adicione **Conteúdo** campo.



5. Para **Conteúdo** , selecione um registro de conteúdo a ser usado com o modelo.

Example

Por exemplo, este é um modelo de conteúdo de programação para um registro de conteúdo chamado "Bem-vindo à faixa de entrega de conteúdo".



6. Adicione campos adicionais com valores correspondentes, conforme necessário.

Dependendo do tipo de conteúdo, você deve adicionar campos adicionais com valores correspondentes. O conteúdo é um dos seguintes tipos.

- Conteúdo para celular
- Conteúdo do portal
- Conteúdo da notificação
- Conteúdo de tarefa pendente

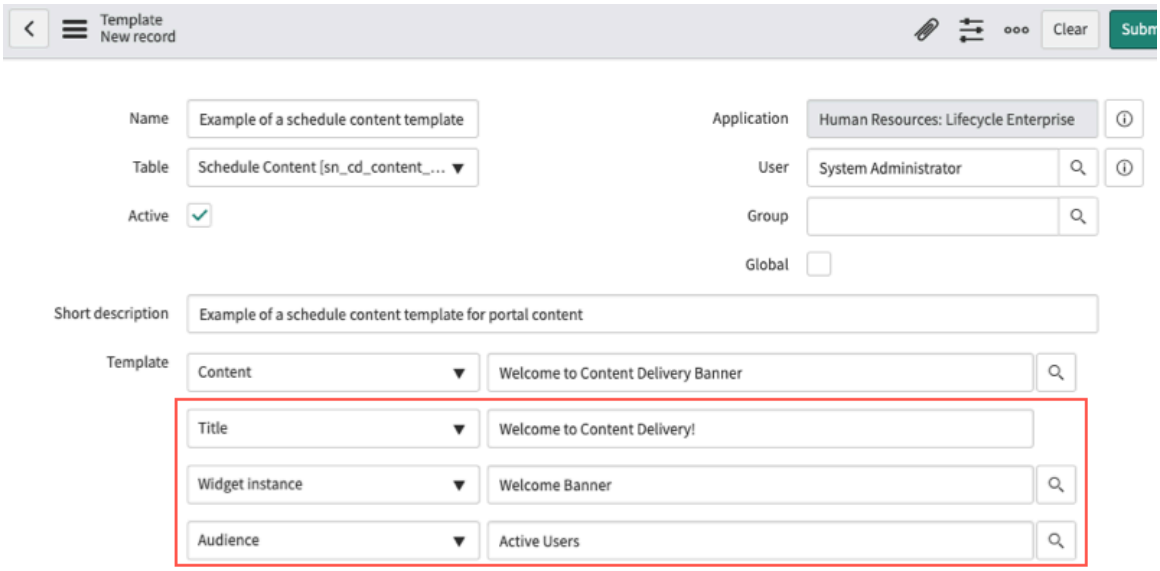
Para obter uma lista dos campos disponíveis para cada tipo de conteúdo, consulte Conteúdo da programação .

Tradução automática

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

Example

Por exemplo, o tipo de conteúdo do registro "Bem-vindo à faixa de entrega de conteúdo" é conteúdo do portal. O conteúdo do portal requer, no mínimo, a adição de **Título** , **Instância do widget** e **Público** campos.



7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Use o modelo de conteúdo de programação para entregar conteúdo como parte de um evento de ciclo de vida. Consulte Configure uma atividade de evento de ciclo de vida para conteúdo para obter mais informações.

Configure um evento de ciclo de vida

Crie um evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados com o construtor de eventos de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Comece definindo o tipo de evento, como integração de recém-contratados. Cada evento de ciclo de vida tem um ou mais conjuntos de atividades, que representam diferentes fases no processo de evento de ciclo de vida. E cada conjunto de atividades tem uma ou mais atividades, que podem ser solicitações de aprovações, tarefas para funcionários, atividades para executantes ou o envio de notificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Gerenciar evento de ciclo de vida

Campo	Descrição
Título	Nome do evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
Ativo	Opção para ativar o evento de ciclo de vida para uso.	
Descrição	Descrição do evento de ciclo de vida.	
Exibir conjuntos de atividade para a pessoa afetada	(Central do funcionário Opção para mostrar a linha do tempo dos conjuntos de atividades na página de tíquete de RH para a pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida. Este é um processo de duas partes. Além de marcar a caixa aqui, você também deve selecionar **Mostrar caso para a pessoa afetada** Para o serviço de RH ao qual o evento de ciclo de vida está associado. Para selecionar o último, consulte Configurar um serviço de RH. **Nota:** ○ Se **Mostrar caso para a pessoa afetada** Para o serviço de RH correspondente não estiver selecionado, a linha do tempo dos conjuntos de atividades não será exibida para a pessoa afetada. ○ A barra de andamento de cada conjunto de atividades não aparece para a pessoa afetada. Aparece somente para a pessoa aberta para. ○ A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH na Central de serviços do funcionário. Para obter mais informações, consulte .	
Na exibição do funcionário, classifique as atividades por	Você pode escolher como seus funcionários visualizam as atividades no evento de ciclo de vida. ○ Prazo: Mostre as atividades em ordem cronológica com as tarefas que vencem mais cedo na parte superior e outras atividades em por data de criação. ○ Ordem de exibição: Mostre as atividades na ordem em que aparecem em um conjunto de atividades. **Nota:** O que você seleciona neste campo também se reflete em Central do funcionário tarefas pendentes de um usuário.	
Tipo de evento	Tipo de evento do evento de ciclo de vida. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Integração	Evento de ciclo de vida a ser usado com integração móvel. **Nota:** Você também deve se certificar de que **Exibir conjuntos de atividades como a pessoa afetada** no formulário de evento de ciclo de vida e no **Mostrar caso para a pessoa afetada** No formulário de serviço de RH correspondente está selecionada. Para obter mais informações, consulte Selecione um evento de ciclo de vida para Now Mobile.
	Desligamento	

Tradução automática

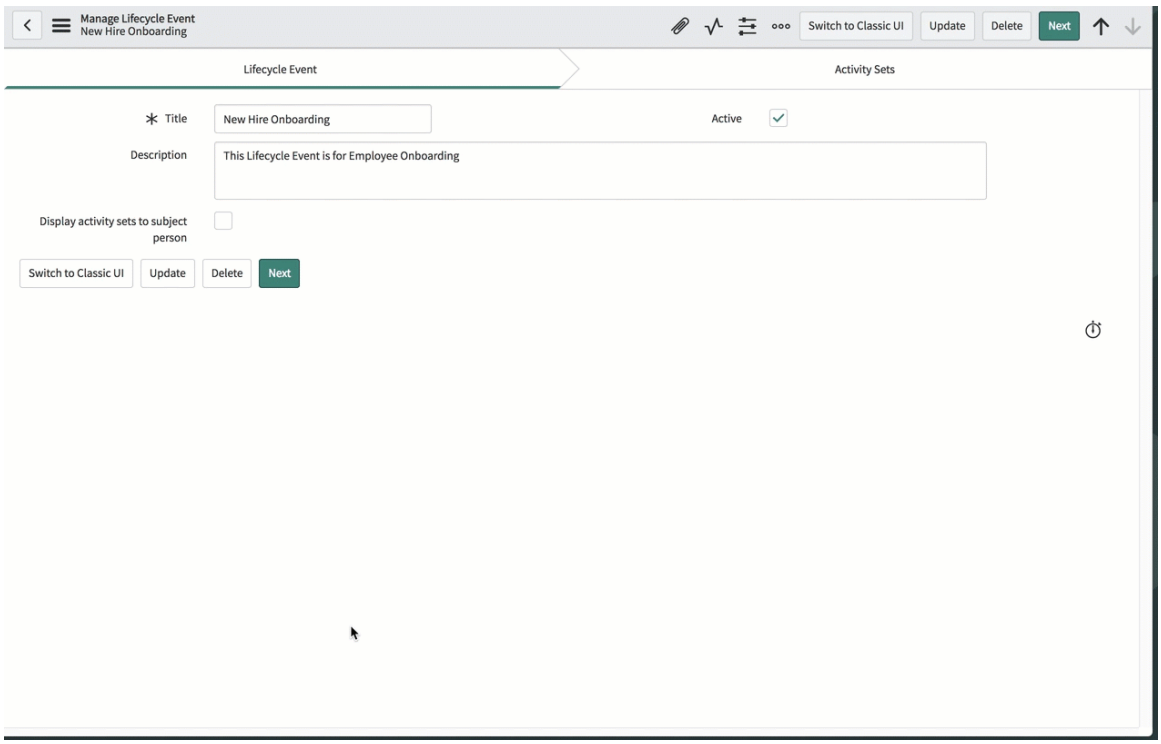
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição	
	Transições	
	Serviços de RH	

4. Clique em **Conjuntos de atividades** ou **Próximo** para configurar os conjuntos de atividades e as atividades para o evento de ciclo de vida.

   Você pode criar conjuntos de atividades e atividades novos ou modificar existentes. Para obter mais detalhes sobre os campos do formulário, consulte:

   - Configure um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida
   - Configure uma atividade de evento de ciclo de vida



5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

Configure um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida

Crie ou modifique um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida para definir um contêiner para um grupo de atividades.

Antes de Iniciar

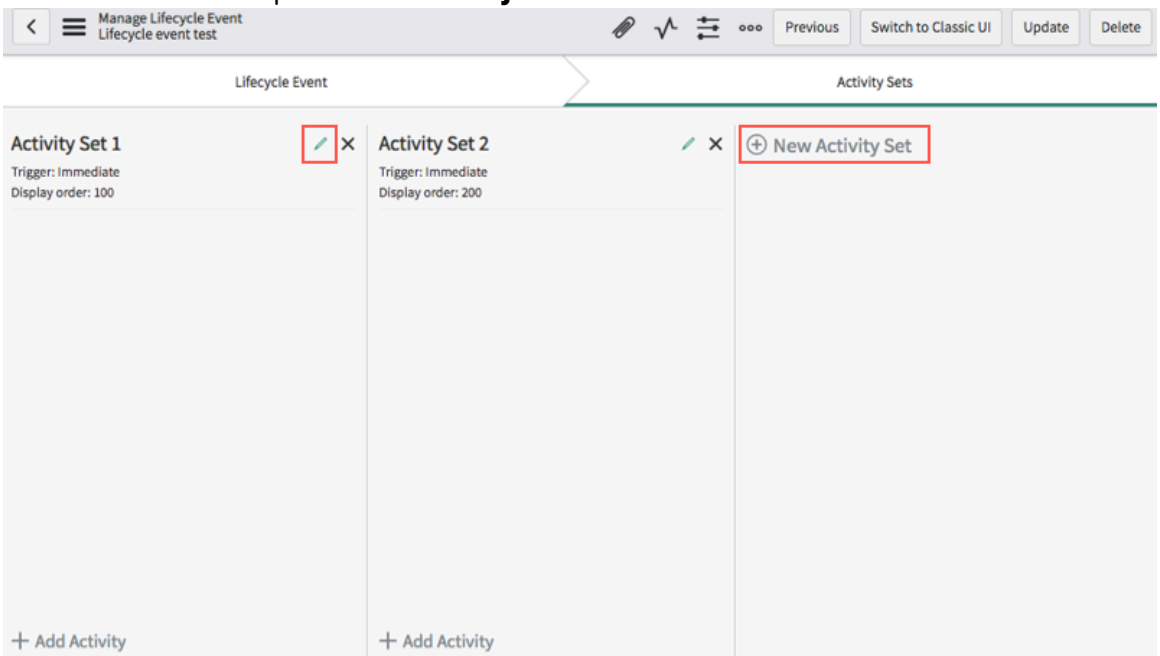
Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Os conjuntos de atividades representam diferentes fases do processo de evento de ciclo de vida e você deve definir quando o conjunto de atividades é acionado, como imediatamente após a criação do caso de evento de ciclo de vida ou após a conclusão de outro conjunto de atividades. Cada conjunto de atividades está associado a um único evento de ciclo de vida.

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abra um registro.
2. Clique em **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Crie um novo conjunto de atividades ou modifique um conjunto de atividades existente.
   - Para criar um novo conjunto de atividades, clique em **Novo Conjunto de Atividades** .
   - Para modificar um conjunto de atividades existente, passe o mouse sobre o conjunto de atividades e clique em **Editar Conjunto de Atividades** .



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conjunto de atividades

Campo	Descrição
Título	Nome do conjunto de atividades do evento de ciclo de vida.
Título de exibição	Título de exibição do conjunto de atividades. O título de exibição é voltado somente para o funcionário e aparece na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel. Por exemplo, um título voltado para o funcionário para o conjunto de atividades de pré-integração pode ser "Prepare-se para o primeiro dia". Se nenhum título de exibição for fornecido, o nome do conjunto de atividades padrão será usado.
Descrição	Descrição do conjunto de atividades do evento de ciclo de vida.
Ativo	Opção para ativar o conjunto de atividades de evento de ciclo de vida para uso.
Ordem de exibição	Número do pedido para quando o conjunto de atividades aparece no construtor de eventos de ciclo de vida e na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ O número do pedido não tem relação com quando o conjunto de atividades é acionado. ◦ Se nenhum número de pedido for fornecido, o conjunto de atividades aparecerá após todos os conjuntos de atividades numerados. ◦ A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH na Central de serviços do funcionário. Para obter mais informações, consulte .
Exibir aberto para	Opção para mostrar ou ocultar o conjunto de atividades como a pessoa aberta para o caso de evento de ciclo de vida. Se selecionado, o conjunto de atividades aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel. **Nota:** Se não for selecionado, o conjunto de atividades não aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades. Quaisquer tarefas pendentes associadas atribuídas à pessoa em aberto para e à pessoa afetada ainda serão exibidas na página do tíquete de RH. No entanto, as tarefas atribuídas a qualquer outra pessoa serão ocultas.
Exibir para a pessoa afetada	Opção para mostrar ou ocultar o conjunto de atividades para a pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida. Se selecionado, o conjunto de atividades aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades na página do tíquete de RH no portal e no dispositivo móvel. Este é um processo de três partes. Além de marcar a caixa de seleção aqui, você também deve: ◦ Selecione **Exiba conjuntos de atividades para a pessoa afetada** para o tipo de evento de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Configure um evento de ciclo de vida. ◦ Selecione **Mostrar caso para a pessoa afetada** Para o serviço de RH ao qual o evento de ciclo de vida está associado. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH. **Nota:** Se não for selecionado, o conjunto de atividades não aparecerá na linha do tempo dos conjuntos de atividades. Quaisquer tarefas pendentes associadas atribuídas à pessoa afetada ainda serão exibidas na página do tíquete de RH. No entanto, as tarefas pendentes que não forem atribuídas à pessoa afetada serão ocultas.
Público	O público específico que a atividade definiu como metas. Definir um público para um conjunto de atividades permite criar atividades em um conjunto de atividades para um grupo específico de pessoas. Se o campo Público estiver vazio, o conjunto de atividades se aplicará a todos os funcionários. Você também pode usar público como filtro ao usar a ferramenta Conjuntos de atividades de teste. Para obter mais informações, consulte Usando a ferramenta Testar conjuntos de atividades para um Eventos de ciclo de vida conjunto de atividades.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Você também pode definir um público no nível de atividade. Os critérios de público para um conjunto de atividades substituem os critérios de público para uma atividade.

5. Em **Condição do gatilho do conjunto de atividades** defina a condição do gatilho para o conjunto de atividades.

Acionar opções de condição

Condição do gatilho	Descrição	
Imediato	O conjunto de atividades é acionado na criação do caso de evento de ciclo de vida.	
Data	O conjunto de atividades é acionado antes, em ou após a data especificada. **Nota:** Se a data do conjunto de atividades for atualizada, a mudança será aplicada somente a casos de RH em aberto com conjuntos de atividades ativos que ainda não foram acionados.	
	Tabela do gatilho	Selecione um caso de RH ou tabela de perfil.
	Campo de gatilho	Selecione um campo de data.
	Ignorar data em branco	Opção para não acionar o conjunto de atividades quando o campo de data estiver vazio. Se selecionado, o conjunto de atividades não será acionado quando o campo de data não tiver um valor.
	Tipo de deslocamento de data	Selecione o tipo de deslocamento de data: ○ Nenhum(a) ○ Antes ○ Após
	Quantidade de deslocamento de data	Forneça uma quantidade de deslocamento. Este campo está disponível quando **Antes** ou **Após** selecionado de **Tipo de deslocamento de data** .
	Unidades de deslocamento de data	Forneça uma unidade de medida de dias, semanas ou meses. Este campo está disponível quando **Antes** ou **Após** selecionado de **Tipo de deslocamento de data** .
Outros conjuntos de atividades	O conjunto de atividades é acionado após a conclusão de um ou mais conjuntos de atividades.	
	Dependências do conjunto de atividades	Selecione um ou mais conjuntos de atividades que devem ser concluídos antes que o conjunto de atividades seja acionado.
Avançado	Gatilhos do conjunto de atividades de acordo com o script fornecido.	
	Script de gatilho	Forneça um script personalizado para determinar quando o conjunto de atividades é acionado.

Tradução automática

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

Condição do gatilho	Descrição	
		Há duas variáveis nos scripts: ○ ParentCase: Referência ao caso de evento de ciclo de vida primário. ○ HrTriggerUtil: Permite verificar outros conjuntos de atividades ou datas de outros tipos de gatilhos. O fluxo de trabalho do Inicializador do conjunto de atividades é executado a cada quatro horas para verificar essas condições. Consulte Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida.
Condição	O conjunto de atividades é acionado de acordo com as condições especificadas. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .	
	Tabela de condição	Selecione um caso de RH ou tabela de perfil de RH.
	Condição	Use o construtor de condições para definir as condições que devem ser atendidas para o conjunto de atividades ser acionado.
Combinação	O conjunto de atividades é acionado com base em uma combinação de uma data especificada, outros conjuntos de atividades e/ou condições.	
	Tipo de combinação	Selecione quando o conjunto de atividades acionar: ○ E: O conjunto de atividades é acionado somente quando todos os gatilhos especificados são atendidos. ○ Ou: O conjunto de atividades é acionado quando qualquer um dos gatilhos especificados é atendido.
	Data	Você pode especificar uma data como parte do tipo de gatilho de combinação.
	Outros conjuntos de atividades	Você pode selecionar um ou mais conjuntos de atividades que devem ser concluídos como parte do tipo de gatilho de combinação.
	Condição	Você pode usar o Construtor de condições para definir as condições que devem ser atendidas como parte do tipo de gatilho de combinação.

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

Example: Script de gatilho avançado

- Tipo de gatilho: Avançado.
- O recém-contratado (pessoa afetada) tem um gerente atribuído.

Tradução automática

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

- A data de início do recém-contratado foi atingida (não pode ficar em branco).
- Dois conjuntos de atividades específicos foram concluídos.

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before today
 var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

Substitua os sys_ids no exemplo pelo conjunto de atividades sys_ids. Em seu conjunto de atividades, clique em **Menu de contexto do formulário** e selecione **Copiar sys_id** .

Eventos de ciclo de vida intervalo de avaliação

Há um mecanismo disponível para garantir que os temporizadores em um fluxo de trabalho sejam acionados automaticamente em vez de aguardar o intervalo de avaliação ser acionado.

Os conjuntos de atividades podem ser acionados usando métodos diferentes com base em como você os configura:

- Imediatamente
- Por uma data
- Script de gatilho (avançado)
- Condições (campos de uma tabela)
- Combinação ou tipos de gatilho diferentes
- * Outros conjuntos de atividades

Nota: Para obter mais informações sobre o acionamento do conjunto de atividades, consulte Configure um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida e. Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida.

*Quando um conjunto de atividades é acionado por outros conjuntos de atividades, ele deve aguardar a resolução de todas as dependências antes de acionar.

Tradução automática

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

Fluxo do inicializador de atividades de RH

Quando um caso de evento de ciclo de vida é alterado para o estado Pronto, todos os conjuntos de atividades são executados por meio do fluxo do Inicializador de atividades de RH. As atividades em cada conjunto de atividades não são acionadas no momento. Quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades para acionar atividades, as condições do gatilho são analisadas.

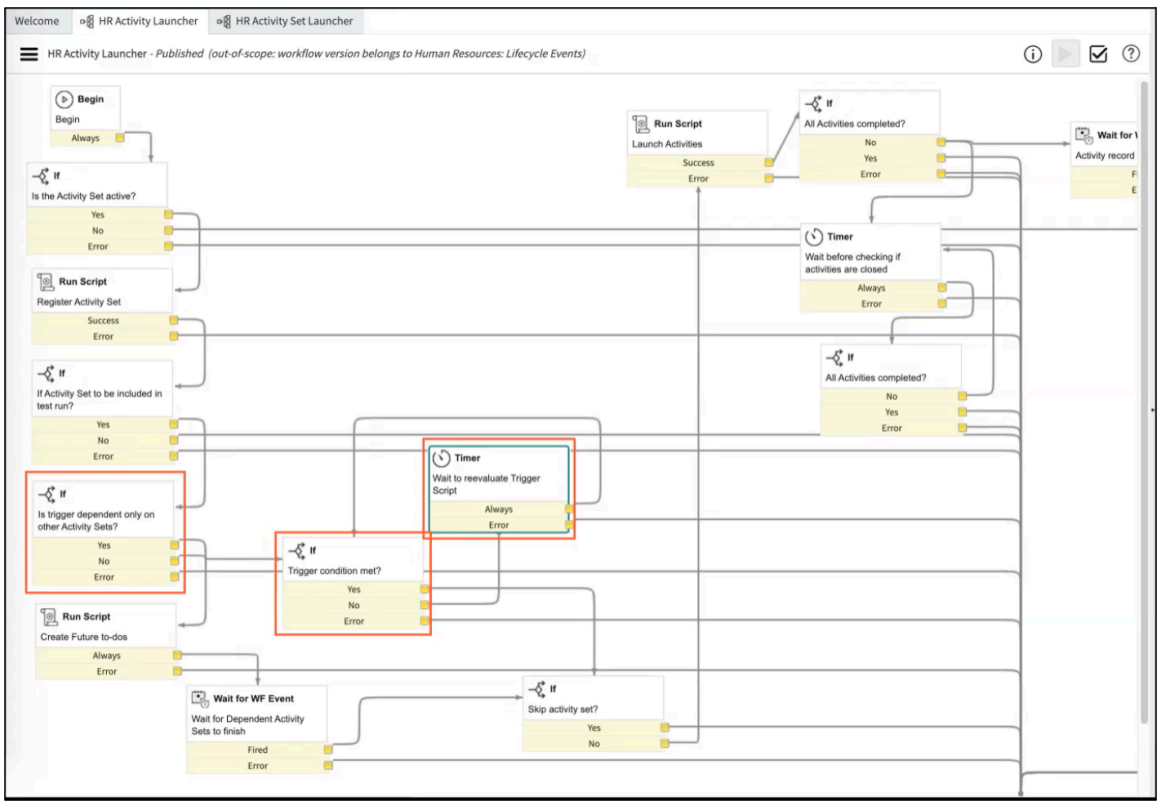
Se a condição do gatilho não tiver sido atendida, ele aguardará a execução do temporizador Aguardar para reavaliar Script do gatilho (o padrão é a cada quatro horas).

Se a condição do gatilho for atendida, mas após a execução do intervalo de avaliação, será necessário aguardar mais quatro horas antes que o conjunto de atividades seja reavaliado. Isso pode causar atrasos em um conjunto de atividades a ser acionado.

O temporizador Aguardar para reavaliar Script do gatilho usa **Temporizador de fechamento do conjunto de atividades sn_hr_le.all** Campo em Propriedades do evento de ciclo de vida para determinar quando avaliar o conjunto de atividades. O valor padrão é quatro horas.

Você pode reduzir o valor em **Temporizador de fechamento do conjunto de atividades sn_hr_le.all** para iniciar o conjunto de atividades mais cedo.

Nota: Tenha cuidado se decidir mudar o valor padrão. Atualizações frequentes acionam mais eventos e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de eventos de ciclo de vida sejam cancelados antes que possam ser concluídos. Para obter mais informações, consulte Propriedades do evento de ciclo de vida.



Conjunto de atividades de evento BR (Demo)

Uma alternativa ao uso do **Intervalo de avaliação** o campo deve usar **Condição com evento BR (demonstração)** conjunto de atividades incluído com dados de demonstração como um exemplo do que você pode usar. Esta é uma solução opcional, mas você pode criar e usar código do lado do servidor (regra de negócios, script de evento, trabalho agendado etc.)

Tradução automática

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

que aciona o evento check_activity_set_trigger no fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH. Qualquer conjunto de atividades pode ser acionado usando o evento check_activity_set_trigger do lado do servidor, com exceção dos conjuntos de atividades que são acionados imediatamente ou somente por outros conjuntos de atividades.

Nota: Para acessar **Condição com evento BR (demonstração)** Conjunto de atividades, ative o plug-in App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas (com.sn_hr_lifecycle_ent). Este é um método opcional que pode ser usado em vez dos valores em **Intervalo de avaliação** campo.

- O tipo de gatilho do conjunto de atividades deve ser definido como **Condição** .
- . **Condição com evento BR (demonstração)** o conjunto de atividades é acionado quando o estado do caso de evento de ciclo de vida primário é movido para **Trabalho em andamento** .
- . **E-mail - Condição com evento BR (demonstração)** a atividade está incluída com **Condição com evento BR (demonstração)** conjunto de atividades.
- . **Condição com evento BR (demonstração)** o conjunto de atividades contém **Inicializador de atividades de RH** fluxo de trabalho. Ele também contém o. **Condição com evento BR (demonstração)** regra de negócio.
  - . **Condição com evento BR (demonstração)** A regra de negócio é executada depois que o estado de um caso LE muda para **Trabalho em andamento** .
  - Em seguida, ele procura os fluxos de trabalho que estão em execução para o caso de LE até encontrar o fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH e transmitir o evento check_activity_set_trigger para esse fluxo de trabalho.
- Você pode modificar **Condição com evento BR (demonstração)** conjunto de atividades, **E-mail - Condição com evento BR (demonstração)** atividade, e. **Condição com evento BR (demonstração)** regra de negócio para atender aos seus requisitos.

Nota: Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida e. Regras de negócio .

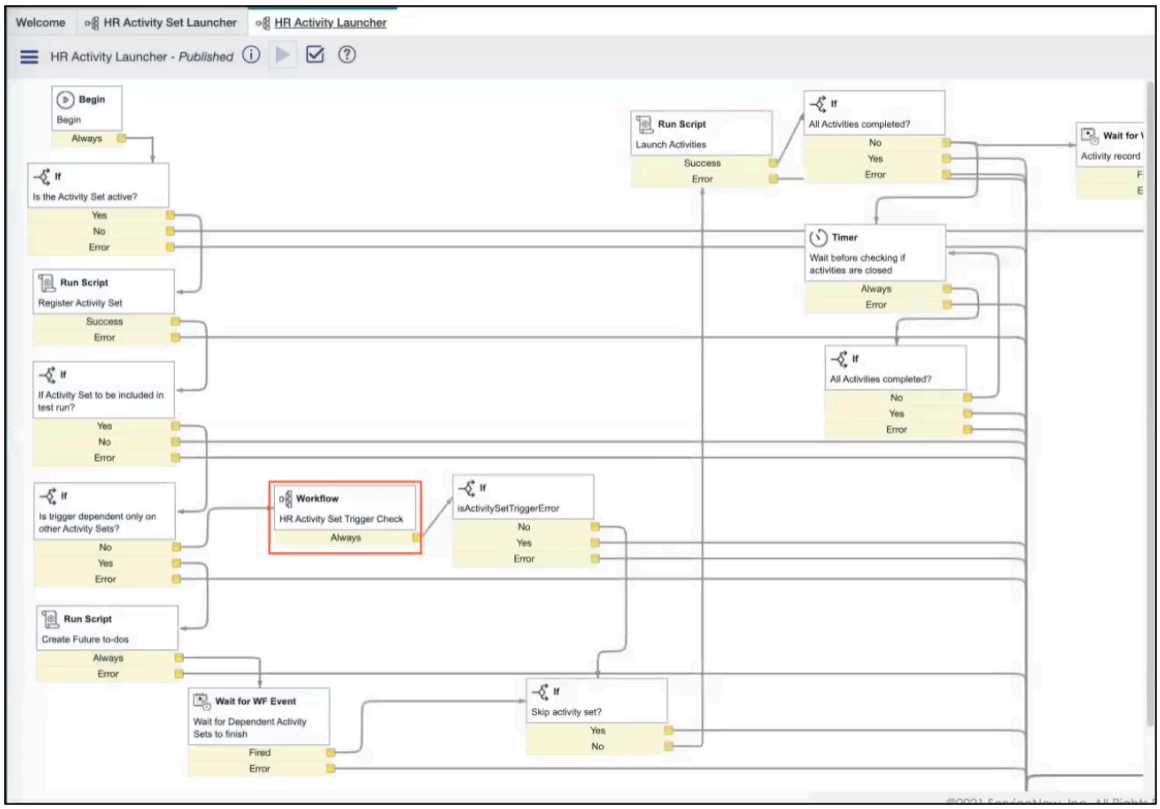
Fluxo de trabalho de Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH

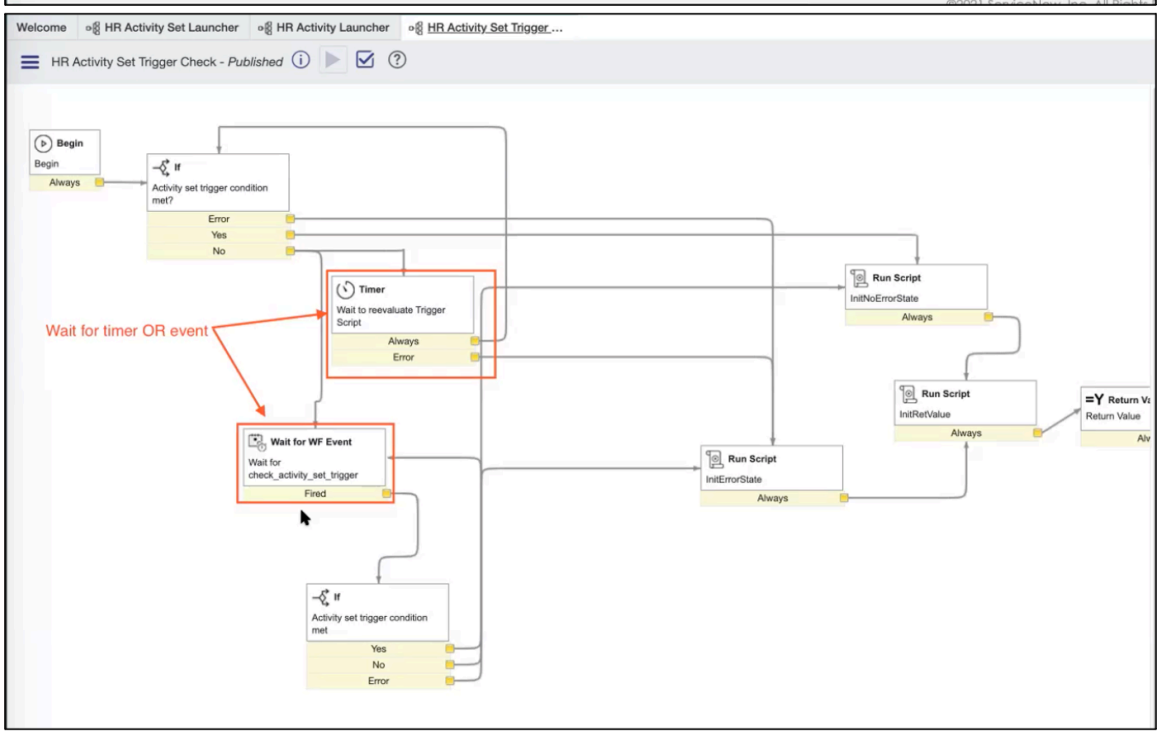
O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH (veja abaixo) foi adicionado ao fluxo de trabalho do Inicializador de atividades de RH para que qualquer script do lado do servidor possa notificar o fluxo de trabalho para ver se o conjunto de atividades está pronto para ser acionado.

Nota: Ela não aciona a atividade, ela avalia a condição do conjunto de atividades.

Tradução automática

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





- O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH é chamado quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades.
- Verifica periodicamente se a condição do gatilho de um conjunto de atividades foi atendida.
- Se as condições do gatilho não forem atendidas, ele ainda aguardará a execução do intervalo de avaliação.
- Se o evento check_activity_set_trigger for acionado, as condições do gatilho do Conjunto de atividades serão verificadas imediatamente.

Tradução automática

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

Exiba e use a condição com o conjunto de atividades Evento BR (Demonstração)

Você pode acionar conjuntos de atividades usando um evento incluído na condição com o conjunto de atividades Evento BR (Demonstração) ou criar e usar código do lado do servidor (regra de negócio, script de evento, trabalho agendado etc.) que aciona o evento check_activity_set_trigger no fluxo de trabalho de Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Para acessar **Condição com evento BR (demonstração)** Conjunto de atividades, ative o plug-in App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas (com.sn_hr_lifecycle_ent). Este é um método opcional que pode ser usado em vez dos valores em **Intervalo de avaliação** campo.

Procedimento

1. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione **Integração de recém-contratados (demonstração)** evento de ciclo de vida.
3. Selecione **Conjuntos de atividades** guia.
4. Role para a direita e selecione **Condição com evento BR (demonstração)** conjunto de atividades.

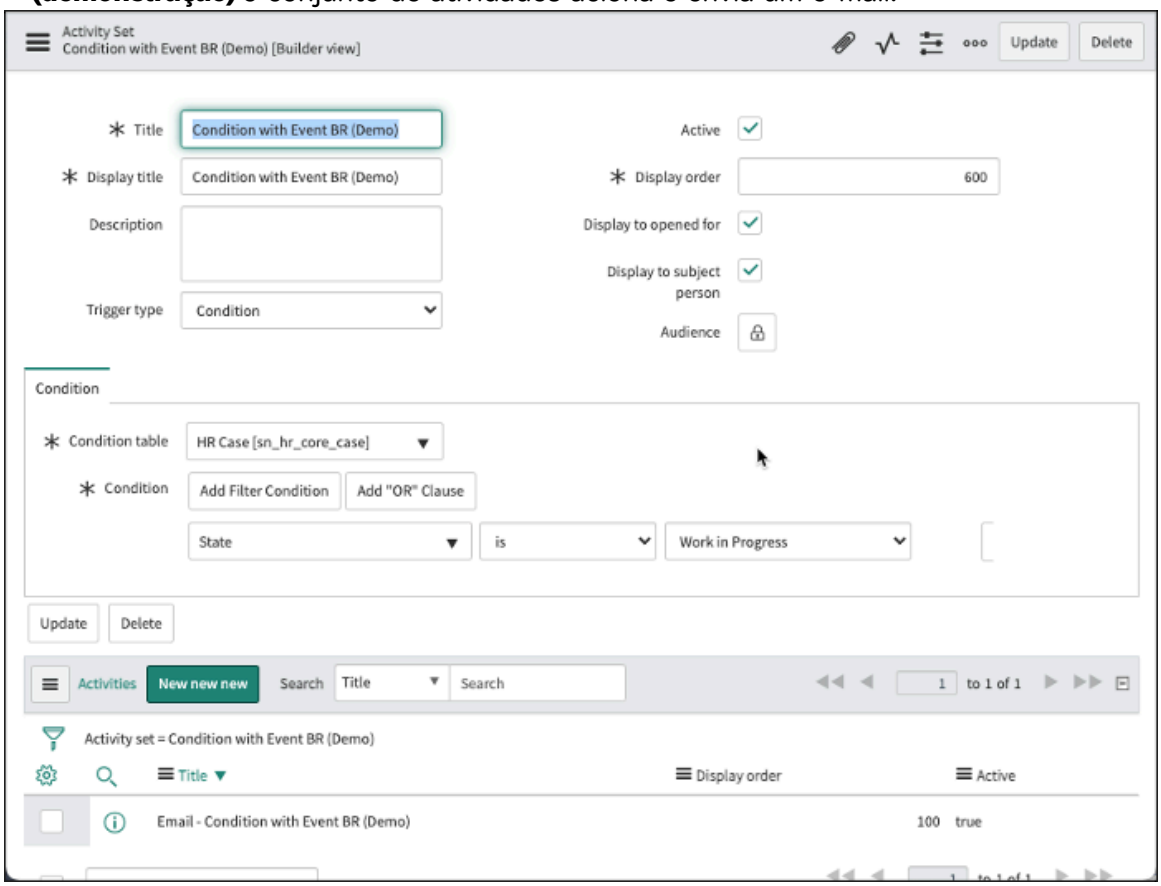
   Nota: . **Condição com evento BR (demonstração)** o conjunto de atividades é um exemplo do que você pode usar. Esta é uma solução opcional, mas você pode criar e usar código do lado do servidor (regra de negócios, script de evento, trabalho agendado etc.) que aciona o evento check_activity_set_trigger no fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH.

5. Selecione a edição () no **Condição com evento BR (demonstração)** conjunto de atividades.

Tradução automática

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

- . **Tipo de gatilho** . **Condição** .
- . **Estado** Do caso LE/RH muda para **Trabalho em andamento** . **Condição com evento BR (demonstração)** o conjunto de atividades aciona e envia um e-mail.



Exiba e use a condição com a regra de negócio Evento BR (Demonstração)

Você pode exibir e usar a condição com a regra de negócios Evento BR (Demonstração) para acionar uma avaliação do seu conjunto de atividades mais rapidamente.

Antes de Iniciar

Para avaliar as condições do gatilho para um conjunto de atividades por meio da condição com a regra de negócio Evento BR (Demonstração), o. **Tipo de gatilho** O campo no registro do Conjunto de atividades correspondente deve ser definido como **Condição** .

Função necessária: administrador

Procedimento

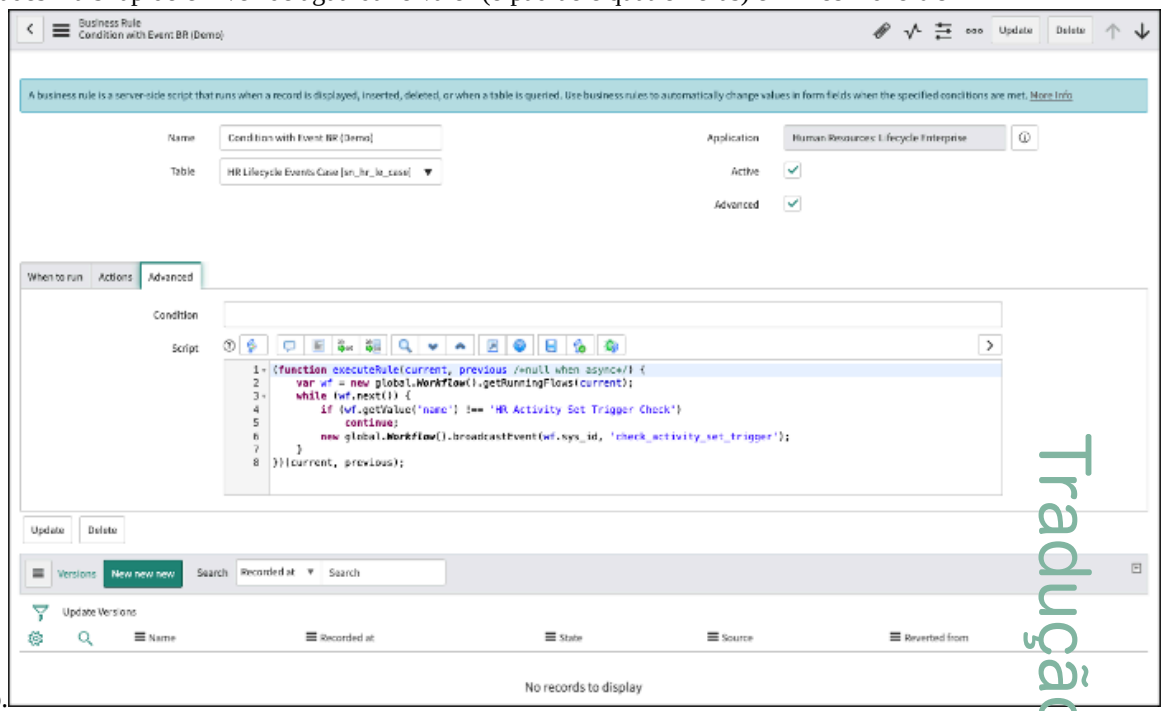
1. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um caso que foi criado a partir do evento de ciclo de vida de Integração de recém-contratados (Demonstração).
3. Selecione as Ações adicionais (ícone.
4. Selecione **Configurar** e então **Regras de negócio** .
5. PESQUISE e selecione **Condição com evento BR (demonstração)** .

Nota: . **Condição com evento BR (demonstração)** A regra de negócio é executada depois que o estado muda para Trabalho em andamento.

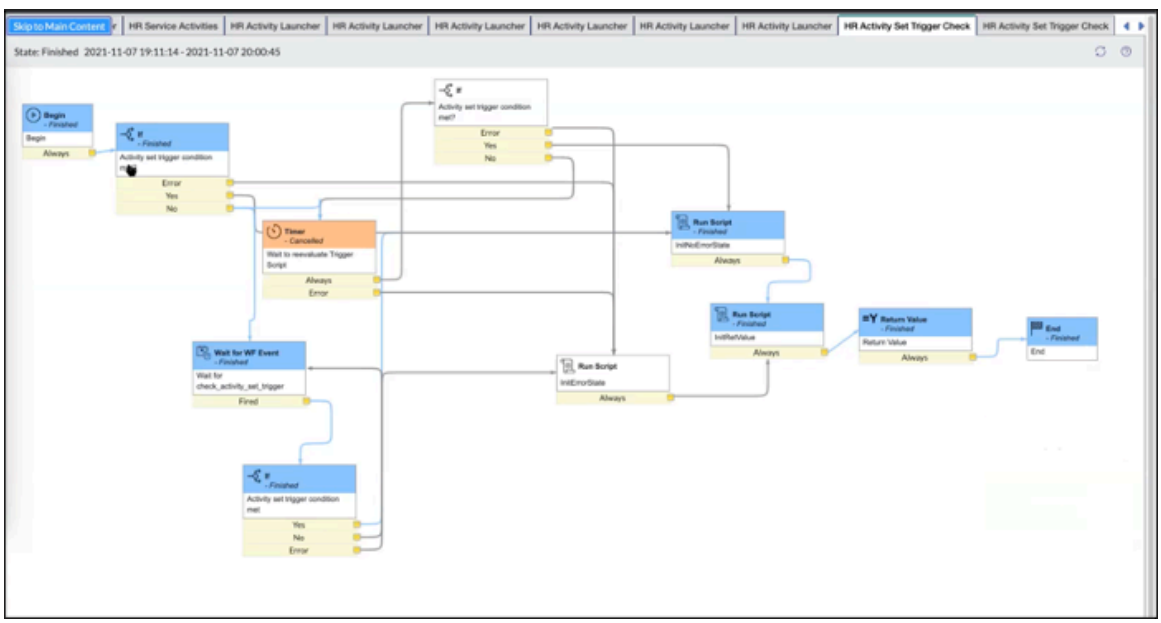
Tradução automática

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

6. Selecione a guia **Advanced**.
   No campo Script, você pode exibir como esta regra de negócio funciona. Ele procura os fluxos em execução para o caso LE/RH. Quando encontra o fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH, ele transmite o evento check_activity_set_trigger para o fluxo. É isso que aciona a avaliação de um conjunto de atividades mais rápido em vez de aguardar o valor (o padrão é quatro horas) em **Intervalo de avaliação**campo.



7. Quando você muda o estado do caso LE/RH para **Trabalho em andamento** o conjunto de atividades é acionado.
8. Retorne ao caso LE/RH e selecione **Mostrar fluxo de trabalho** link relacionado.
9. Selecione **Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH** guia.
   O Temporizador foi cancelado quando o estado do caso LE/RH foi alterado para **Trabalho em andamento** e o. **check_activity_set_trigger** o evento foi disparado.



Tradução automática

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

Altere o tempo de espera padrão do intervalo de avaliação

Como administrador, você pode mudar o tempo padrão que um conjunto de atividades espera antes de avaliar o conjunto de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da família Utah, o intervalo de avaliação padrão pode ser alterado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um evento de ciclo de vida.
3. Selecione **Conjuntos de atividades** guia.
4. Selecione o ícone de edição de um **Conjunto de atividades** .

   Nota: Em jornadas, as fases são equivalentes aos conjuntos de atividades.

5. Selecionar **Configurar** > **Tudo** em **Ações adicionais** lista.
6. Selecione **Entradas do dicionário** guia.
7. Localizar **evaluation_interval** **Nome da coluna** .
8. Abra o relacionado **Entrada do dicionário** .

   Nota: Para editar este registro, você deve estar na aplicação Recursos Humanos: Lifecycle Enterprise.

9. Selecione **Valor padrão** guia.
   Valor padrão formato `0 04:00:00` é igual a. `d hh:mm:ss` :
   - Dias: Dias
   - Hh
   - Mm
   - Segundos: Ss
10. Mude **Valor padrão** .
11. Selecione **Atualizar**.

Configure um Eventos de ciclo de vida gatilho para conjuntos de atividades

Crie gatilhos para conjuntos de atividades em Eventos de ciclo de vida.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione o evento de ciclo de vida que você deseja mudar.
3. Selecione **Conjuntos de atividades** guia.

Tradução automática

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

4. Selecione **Editar Conjunto de Atividades** ícone do conjunto de atividades ao qual adicionar o gatilho.
5. Selecione um **Tipo de gatilho** .
   Para obter informações sobre os tipos de gatilho, consulte Eventos de ciclo de vida tipos de gatilho do conjunto de atividades.
6. Selecione **Atualizar**.

Eventos de ciclo de vida tipos de gatilho do conjunto de atividades

Os administradores podem configurar gatilhos de conjunto de atividades para disponibilizar atividades em um conjunto de atividades.

Tipos de gatilho do conjunto de atividades

Imediato

Aciona todas as atividades em um conjunto assim que o evento de ciclo de vida é criado.

Data

Aciona atividades em um conjunto de atividades quando uma data ou marco. O primeiro dia de uma atividade de integração de recém-contratados pode ser o primeiro dia de trabalho do recém-contratado. Gatilhos de data exigem um **Tabela do gatilho** e um **Campo do gatilho** .

Campos associados ao campo Data

Campo	Descrição
Tabela do gatilho	Selecione uma tabela na lista Disponível.
Campo do gatilho	Selecione um campo na lista Disponível.
Ignorar data vazia	Se não houver data no campo do gatilho, o conjunto de atividades não será acionado.
Tipo de deslocamento de data	• Após • Antes
Quantidade de deslocamento de data	O número de unidades de deslocamento a serem avaliadas.
Unidades de deslocamento de data	• Dias • Semanas • Meses

Outros conjuntos de atividades

O conjunto de atividades é acionado quando outro conjunto de atividades é concluído. Quando um conjunto de atividades é acionado por outros conjuntos de atividades, o gatilho não é ativado até que todas as atividades dependentes do conjunto sejam concluídas.

Avançado

Use **Avançado** gatilho para adicionar um script que avalia condições personalizadas para acionar o conjunto de atividades.

Tradução automática

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

Condição

Use **Condição** gatilho para definir condições com base no valor dos campos em uma tabela selecionada.

Combinação

Combina o uso para **Data** , **Outros Conjuntos de Atividades** e **Condição** . Todas as três condições devem ser atendidas para acionar o conjunto de atividades.

Eventos de ciclo de vida otimização do andamento do conjunto de atividades

Certifique-se de que os conjuntos de atividades que você definiu para Eventos de ciclo de vida progrida perfeitamente até a conclusão quando atenderem às condições a serem acionadas para um Eventos de ciclo de vida caso.

Conjuntos de atividades são criados ou modificados para definir um grupo de atividades. Os conjuntos de atividades representam diferentes fases do processo de evento do ciclo de vida e têm condições sob as quais são acionados. As condições do gatilho para um conjunto de atividades dependem dos valores definidos em **Tipo de gatilho** e. **Público** Campos no registro do Conjunto de atividades. Quando um conjunto de atividades é criado, o. **Estado** O campo no registro de contexto do conjunto de atividades correspondente está definido como **Gatilho aguardando** . Quando um conjunto de atividades atende às condições do gatilho definidas para ele, o valor no **Estado** o campo foi alterado para **Atividades em execução** .

Ocasionalmente, problemas que impedem o andamento dos conjuntos de atividades podem surgir, embora as condições do gatilho correspondentes tenham sido atendidas. Para otimizar a progressão dos conjuntos de atividades que você definiu e que estão ativos, é importante entender as condições sob as quais um conjunto de atividades fica estagnada. Use a tabela a seguir para adquirir informações sobre os problemas atribuídos à estagnação do andamento de um conjunto de atividades e as soluções correspondentes para os problemas refletidos:

Problemas de estagnação do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Ocorrência	Descrição	Solução
Mudanças na configuração	Mudanças de configuração do conjunto de atividades realizadas enquanto você existe Eventos de ciclo de vida casos que dependem de uma configuração de conjunto de atividades anterior.	Você deve ter cuidado ao mudar a configuração de um conjunto de atividades definido e ativo, especificamente os seguintes componentes: • Alterando o. **Público** Valor do campo no registro do Conjunto de atividades. • Alterando o. **Tipo de gatilho** Valor do campo no registro do Conjunto de atividades. • Adicionar novas atividades a um conjunto de atividades. • Mover atividades entre conjuntos de atividades.

Tradução automática

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

Problemas de estagnação do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Ocorrência	Descrição	Solução
		Existente Eventos de ciclo de vida os casos não usam as mudanças de configuração feitas em um conjunto de atividades quando qualquer uma das seguintes condições é verdadeira: • O conjunto de atividades foi acionado para Eventos de ciclo de vida caso. • Já foram geradas atividades para Eventos de ciclo de vida caso. • As atividades já foram concluídas para Eventos de ciclo de vida caso. Essas mudanças de configuração devem ser realizadas em uma instância de não produção para validar se as mudanças produzem efeitos adversos.

Tradução automática

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

Problemas de estagnação do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Ocorrência	Descrição	Solução
		Dica: Se um conjunto de atividades ficar estagnada devido a uma mudança de configuração, você poderá executar as seguintes etapas para retomar o andamento: 1. Mude **Estado** Registro de contexto do conjunto de atividades para **Erro** . 2. Retome o correspondente Eventos de ciclo de vida caso. Esta solução é uma solução alternativa e não ilustra o uso para o qual a funcionalidade de caso de retomada se destina. Para usar esta solução alternativa, as seguintes condições devem ser verdadeiras: • As atividades associadas ao conjunto de atividades não devem ter sido concluídas. • As tarefas associadas ao Eventos de ciclo de vida o caso não deve ter sido criado. Esta solução alternativa deve ser executada em uma instância de não produção para validar se as mudanças produzem os efeitos desejados.
Erro de configuração	Uma configuração incorreta do conjunto de atividades que causa comportamento não intencional e afeta negativamente a progressão das atividades em um conjunto de atividades.	Revise os conjuntos de atividades definidos para confirmar se eles estão configurados corretamente. Por exemplo, você definiu um novo conjunto de atividades, conjunto de atividades 2 (AS2) e definiu **Tipo de gatilho** campo para **Outros Conjuntos de Atividades** Para que o

Tradução automática

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

Problemas de estagnação do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Ocorrência	Descrição	Solução
		AS2 seja acionado após a conclusão do conjunto de atividades 1 (AS1). No entanto, se o AS1 estiver desativado, sua configuração do AS2 se tornará inválida. Como o AS1 está desativado, a configuração do AS2 deve ser alterada para remover sua dependência do AS1.
Personalização	Problemas associados ao personalizado Eventos de ciclo de vida fluxos de trabalho ou suas inclusões de script relacionadas que são usadas para gerenciar e executar atividades.	Confirme se há registros de acesso de solicitante restrito (RCA) que foram invalidados por modificar uma inclusão de script. Se houver registros RCA inválidos relacionados a uma inclusão de script modificada, revise cada registro e permita o acesso de acordo. Confirme se há registros RCA com erro em relação à incapacidade de chamar ou acessar uma inclusão de script, como hr_ActivitySet.
Intervalo de avaliação	Reduzindo o intervalo de tempo que deve transparecer entre cada ciclo do processo de avaliação do conjunto de atividades. O processo de avaliação do conjunto de atividades determina se as atividades são definidas com **Estado** campo definido como **Gatilho aguardando** No registro de contexto do conjunto de atividades correspondente, atenda às condições do gatilho definidas para ele.	Tenha cuidado se decidir reduzir o intervalo de tempo entre cada ciclo do processo de avaliação do conjunto de atividades para menos do que o valor padrão (quatro horas). Reduzir o tempo de espera entre cada ciclo do processo de avaliação do conjunto de atividades aumenta a frequência com que o processo de avaliação do conjunto de atividades é executado. Consequentemente, essa modificação aumenta o número de atividades de fluxo de trabalho executadas simultaneamente. Se o número de atividades em execução atingir a capacidade de atividades que podem ser processadas pelo fluxo de trabalho,

Tradução automática

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

Problemas de estagnação do conjunto de atividades e soluções correspondentes

Ocorrência	Descrição	Solução
		o fluxo de trabalho será cancelado durante sua próxima tentativa de execução. Revise a tabela Contextos de fluxo de trabalho para confirmar se há registros associados a um Eventos de ciclo de vida fluxo de trabalho que foi cancelado. . **Estado** O campo no registro de contexto de fluxo de trabalho correspondente está definido como **Cancelado** para fluxos de trabalho que foram cancelados. **Dica:** Use o Conjunto de atividades de evento BR (Demo) em vez de modificar o intervalo de avaliação. Consulte Eventos de ciclo de vida intervalo de avaliação Para obter mais informações sobre o intervalo de avaliação e a condição com o conjunto de atividades Evento BR (Demo).
Critério de público	A pessoa afetada não atende aos critérios de público definidos para uma atividade que se destina a um público-alvo. O conjunto de atividades correspondente é ignorado durante o processo de avaliação.	Revise a tabela Contextos do conjunto de atividades para confirmar se há registros ignorados. . **Estado** O campo no registro de contexto do conjunto de atividades correspondente está definido como **Ignorado** para conjuntos de atividades que foram ignorados.

Eventos de ciclo de vida gatilhos e referência de fluxo de trabalho

Informações sobre Eventos de ciclo de vida gatilhos e fluxo de trabalho.

Fluxo do inicializador de atividades de RH

Quando um caso de evento de ciclo de vida é alterado para o estado Pronto, todos os conjuntos de atividades são executados por meio do fluxo do Inicializador de atividades de RH. As atividades em cada conjunto de atividades não são acionadas. Quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades para acionar atividades, as condições do gatilho são analisadas.

Tradução automática

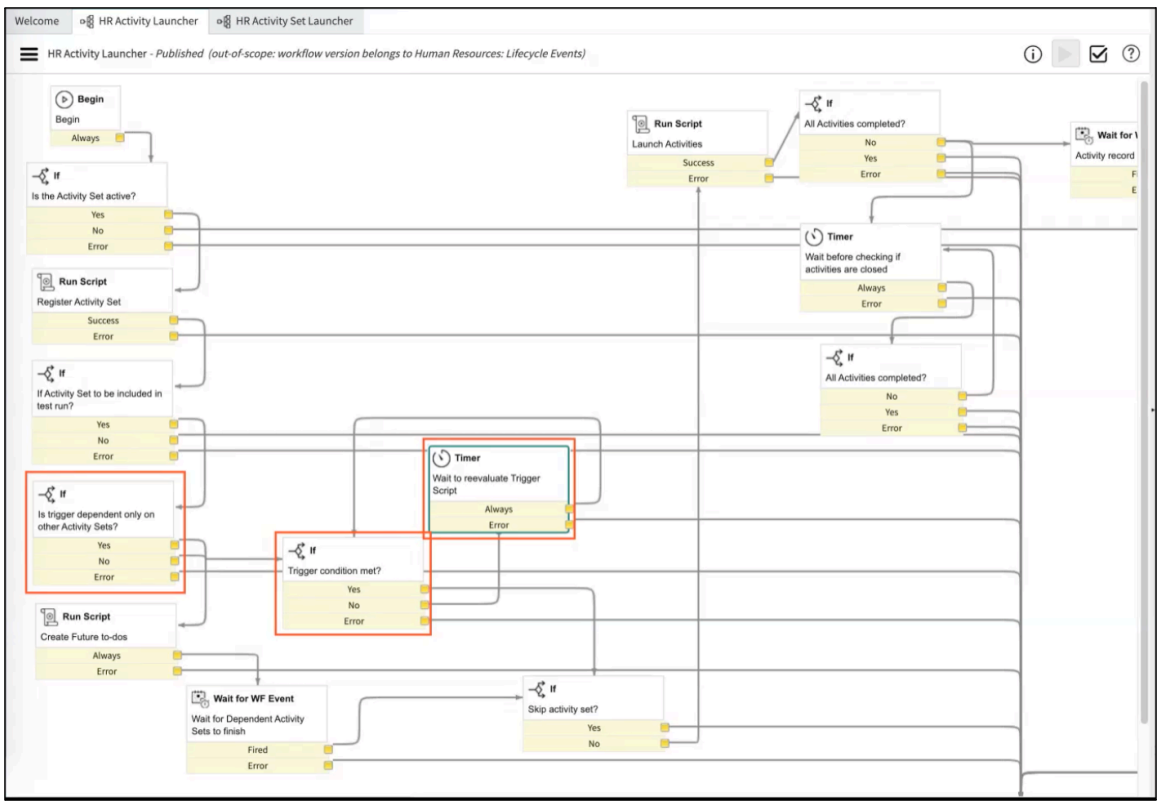
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Se a condição do gatilho não tiver sido atendida, ele aguardará a execução da espera para reavaliar o temporizador do script do gatilho (o padrão é a cada quatro horas).

Se a condição do gatilho for atendida, mas após a execução do intervalo de avaliação, será necessário aguardar mais quatro horas antes que o conjunto de atividades seja reavaliado. Aguardar reavaliação pode causar atrasos em um conjunto de atividades a ser acionado.

O temporizador Aguardar para reavaliar Script do gatilho usa **evaluation_interval** em **sn_hr_le_activity_set** tabela. O valor padrão é quatro horas. Você pode reduzir o valor em **evaluation_interval** para iniciar o conjunto de atividades mais cedo, consulte Altere o tempo de espera padrão do intervalo de avaliação.

Nota: Tenha cuidado se decidir mudar o valor padrão. Atualizações frequentes acionam mais eventos e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de eventos de ciclo de vida sejam cancelados antes que possam ser concluídos. Para obter mais informações, consulte Propriedades do evento de ciclo de vida.



Conjunto de atividades de evento BR (Demo)

Uma alternativa ao uso do **Intervalo de avaliação** o campo para acionar um conjunto de atividades deve usar **Condição com evento BR (demonstração)** conjunto de atividades incluído com os dados de demonstração como um exemplo do que você pode usar. Usando o. **Condição com evento BR (demonstração)** É uma solução opcional, mas você pode criar e usar código do lado do servidor (regra de negócios, script de evento, trabalho agendado e similares) que aciona o evento check_activity_set_trigger no fluxo de trabalho Verificação de gatilho do conjunto de atividades de RH. Qualquer conjunto de atividades pode ser acionado usando o evento check_activity_set_trigger do lado do servidor, exceto para conjuntos de atividades que são acionados imediatamente ou somente por outros conjuntos de atividades.

Tradução automática

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

Nota: Para acessar **Condição com evento BR (demonstração)** Conjunto de atividades, ative o plug-in App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas (com.sn_hr_lifecycle_ent). Este é um método opcional que pode ser usado em vez dos valores em **Intervalo de avaliação** campo.

- O tipo de gatilho do conjunto de atividades deve ser definido como **Condição** .
- . **Condição com evento BR (demonstração)** o conjunto de atividades é acionado quando o estado do caso de evento de ciclo de vida primário é movido para **Trabalho em andamento** .
- . **E-mail - Condição com evento BR (demonstração)** a atividade está incluída com **Condição com evento BR (demonstração)** conjunto de atividades.
- . **Condição com evento BR (demonstração)** o conjunto de atividades inclui **Inicializador de atividades de RH** fluxo de trabalho. Também inclui o. **Condição com evento BR (demonstração)** regra de negócio.
  - . **Condição com evento BR (demonstração)** A regra de negócio é executada depois que o estado de um caso LE muda para **Trabalho em andamento** .
  - Em seguida, ele procura os fluxos de trabalho que estão em execução para o caso de LE até encontrar o fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH e transmitir o evento check_activity_set_trigger para esse fluxo de trabalho.
- Você pode mudar **Condição com evento BR (demonstração)** conjunto de atividades, **E-mail - Condição com evento BR (demonstração)** atividade, e. **Condição com evento BR (demonstração)** regra de negócio para atender aos seus requisitos.

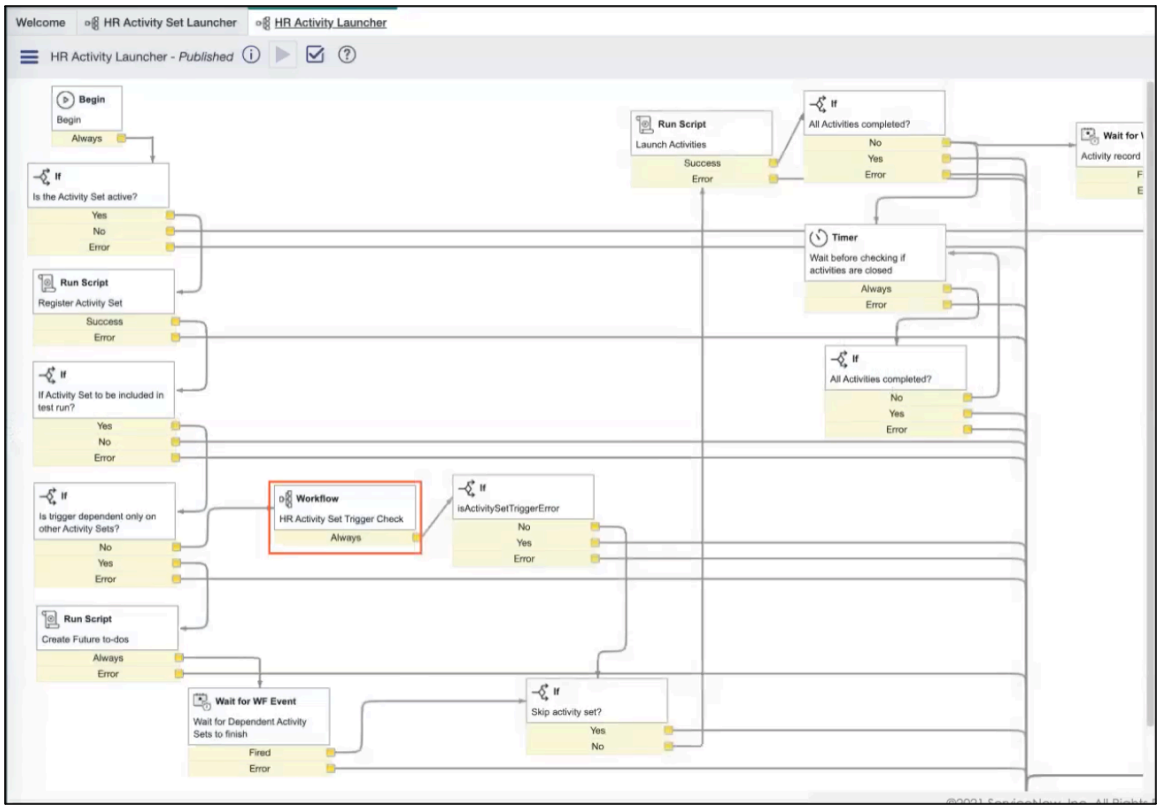
Nota: Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Eventos de ciclo de vida e. Regras de negócio .

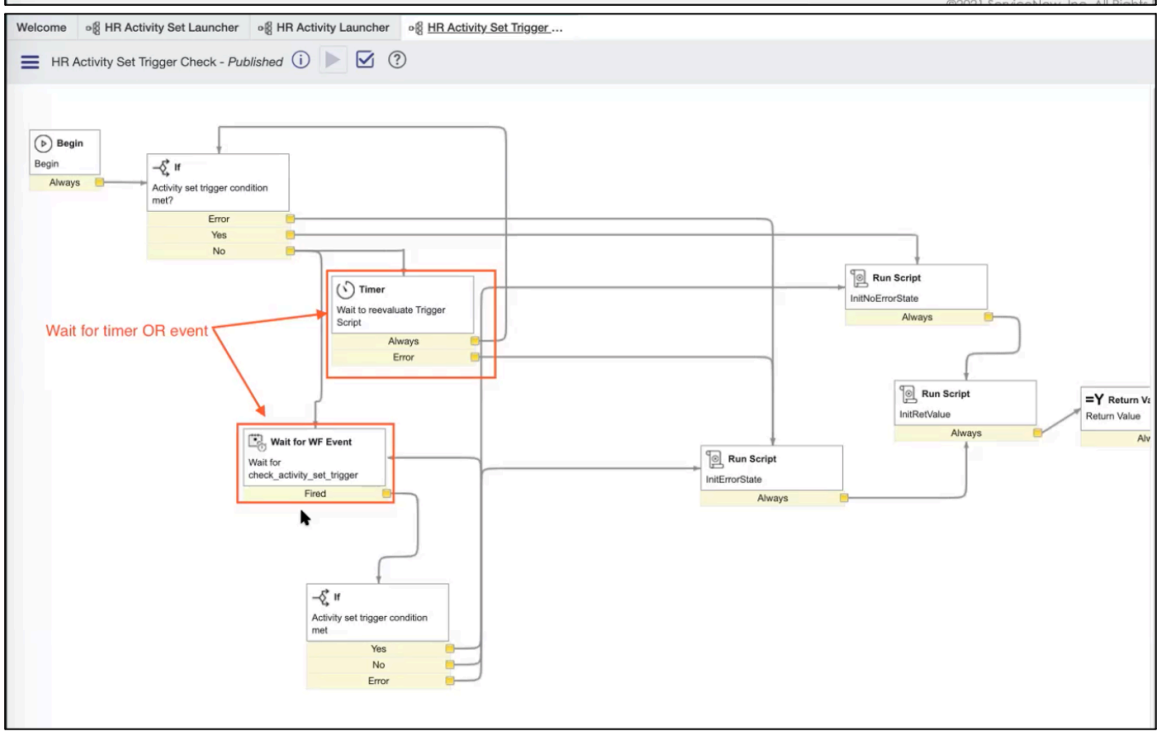
Fluxo de trabalho de Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH

O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH foi adicionado ao fluxo de trabalho do Inicializador de atividades de RH para que qualquer script do lado do servidor possa notificar o fluxo de trabalho para ver se o conjunto de atividades está pronto para ser acionado. O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH avalia as condições. Nenhum fluxo de trabalho é acionado diretamente.

Tradução automática

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





- O fluxo de trabalho Verificação do gatilho do conjunto de atividades de RH é chamado quando um conjunto de atividades não depende de outros conjuntos de atividades.
- Verifica regularmente se a condição do gatilho de um conjunto de atividades foi atendida.
- Se as condições do gatilho não forem atendidas, ele ainda aguardará a execução do intervalo de avaliação.
- Se o evento check_activity_set_trigger for acionado, as condições do gatilho do Conjunto de atividades serão verificadas imediatamente.

Tradução automática

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

Evento de fluxo de trabalho do gatilho de verificação do conjunto de atividades

Use **check_activity_set_trigger** Evento de fluxo de trabalho em um script do lado do servidor (regra de negócios, script de evento, trabalho agendado e similares) para ativar o atalho Aguardar para reavaliar o temporizador do Script de gatilho e avaliar o gatilho just-in-time de um conjunto de atividades. Se você estiver pensando em usar um intervalo de avaliação mais frequente para evitar uma espera longa do temporizador, use esta opção.

Nota: . **check_activity_set_trigger** o evento não funciona com conjuntos de atividades que são acionados imediatamente ou acionados somente por outros conjuntos de atividades.

Ao se preparar para usar o. **check_activity_set_trigger** evento de fluxo de trabalho, determine primeiro quando os critérios do gatilho do conjunto de atividades podem ser verificados. Por exemplo, se estiver usando um tipo de gatilho "condição", uma regra de negócio com a mesma condição pode ser um bom lugar para verificar se a condição é verdadeira. Se estiver usando um gatilho "Avançado", determine qual lógica de negócios do lado do servidor fez com que o script Avançado retornasse verdadeiro. Por exemplo:

- inclusão de script
- trabalho agendado
- script de importação

.

Depois de determinar o local do lado do servidor para verificar os critérios do gatilho, adicione o seguinte script a ele:

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id, 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida

Criar ou modificar uma atividade de evento de ciclo de vida. Eventos de ciclo de vida as atividades podem ser aprovações, tarefas do funcionário, atividades do executante, notificações, fluxos, contêineres de conteúdo ou atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo responsável pela atividade.

Cada atividade deve ser associada a um grupo responsável. Se a atividade tiver um público-alvo, você poderá usar registros de público para definir as condições ou critérios que a pessoa afetada de um caso de evento de ciclo de vida deve atender para que a atividade seja acionada em seu nome. Cada atividade está associada a um único conjunto de atividades.

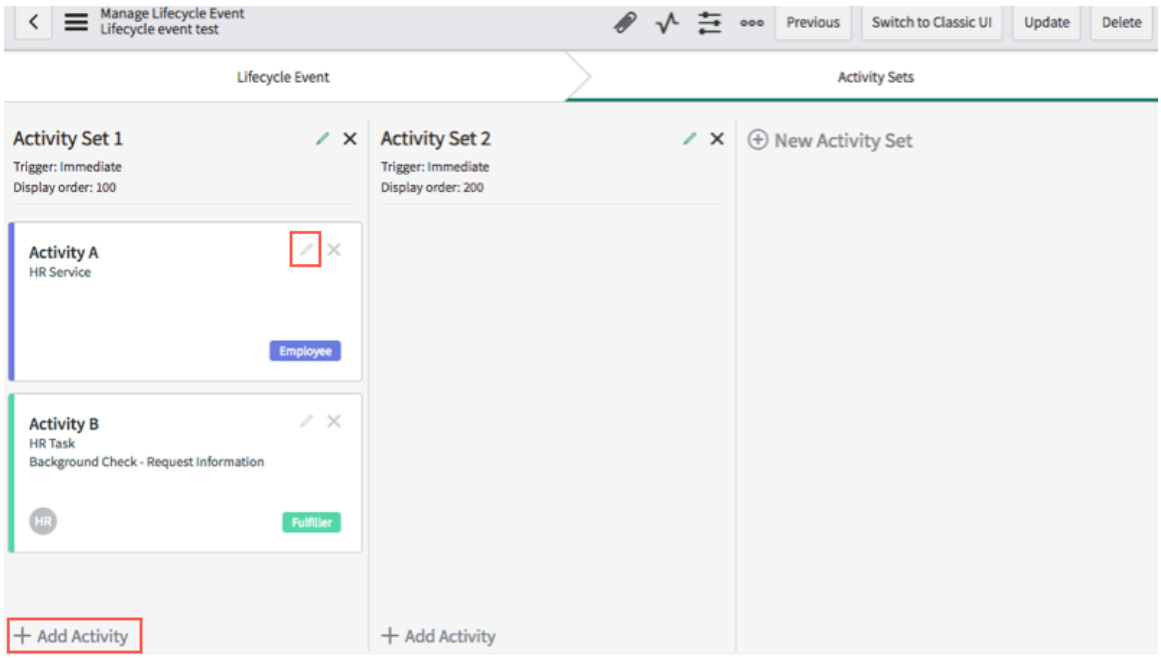
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abra um registro.
2. Clique em **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.

Tradução automática

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

3. Criar uma nova atividade ou modificar uma atividade existente.
   - Para criar uma nova atividade, clique em **Adicionar atividade** .
   - Para modificar uma atividade existente, passe o mouse sobre a atividade e clique em **Editar atividade** .



4. No formulário Atividade, defina **Tipo de atividade** campo para um dos seguintes:
   - Aprovação
   - Tarefa do funcionário
   - Atividade de executante
   - Notificação
   - Fluxo
   - Conteúdo
   - Contêiner de atividade
   - Pesquisa do Pulse

   Para cada tipo de atividade, siga a tarefa aplicável.

> ⚠ **Aviso:** Uma atividade DE LE (atividade executante) para um serviço de RH que tenha o mesmo tipo de LE que o caso de LE pode causar um loop que pode causar um problema de memória.

Para uma aprovação

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma aprovação. As aprovações criam uma tarefa pendente para que os aprovadores especificados aprovem ou rejeitem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo responsável pela atividade.

Tradução automática

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

Procedimento

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

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade do evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade do evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Aprovação` .
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade está associada. **Nota:** ○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso do evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade da atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Em **Aprovadores** lista relacionada, defina os aprovadores para a atividade de evento de ciclo de vida.

Campos da lista relacionada de aprovadores

Campo	Descrição
Grupos de aprovadores	Grupos para aprovar a atividade.
Usuários aprovadores	Usuários para aprovar a atividade.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aprovadores de caso	Usuário do caso de evento de ciclo de vida para aprovar a atividade.

4. Em **Opções de aprovação** lista relacionada, defina como a atividade é aprovada.

Campos da lista relacionada Opções de aprovação

Campo	Descrição	
Aguardar	Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for concluída:	
	Qualquer um pode aprovar	Apenas uma pessoa é necessária para aprovar a atividade de RH.
	Todos devem aprovar	Todos atribuídos à atividade de RH devem aprová-la. Se uma pessoa rejeitar, a pessoa atribuída a receberá uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto.
	Primeira resposta de qualquer pessoa	A primeira pessoa a responder (aprovar ou rejeitar) à atividade determina o estado.
Ao rejeitar	Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for rejeitada:	
	Reenvio de aprovações:	Um agente de RH pode reenviar para aprovação. A pessoa atribuída a recebe uma mensagem no caso com um link para reenviar solicitações de aprovação. A solicitação de aprovação será reenviada a todos os aprovadores.
	Encerrar incompleto	Quando o serviço de RH for rejeitado, altere **Estado** do caso ou tarefa para **Encerrado e incompleto** .
Qualquer aprovador ausente	Selecione uma das seguintes ações para quando algum aprovador estiver ausente:	
	Selecionar substituições	Quando um aprovador está ausente, a pessoa atribuída a pode selecionar uma substituição. Se a atividade estiver configurada para ter Aberto para que o gerente aprove, mas a pessoa Aberto para não tiver nenhum gerente atribuído, a atividade terá um aprovador ausente. Se **Selecione Substituições** está selecionado em **Qualquer aprovador ausente** A pessoa atribuída a recebe uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto.
	Ignorar ausente	Ignore qualquer aprovador ausente e continue.
	Encerrar incompleto	Altere o estado do caso ou tarefa para **Encerrado incompleto** quando há um aprovador ausente.
Todos os aprovadores ausentes	Selecione uma das seguintes ações para quando todos os aprovadores estiverem ausentes:	
	Selecionar substituições	Quando todos os aprovadores estão ausentes, a pessoa Atribuída a pode selecionar substituições. Se a atividade estiver configurada para ter Aberto para que o gerente aprove, mas a pessoa Aberto para não tiver nenhum gerente atribuído, a atividade

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		terá um aprovador ausente. Se **Selecione Substituições** está selecionado em **Qualquer aprovador ausente** A pessoa atribuída a recebe uma mensagem com um link para selecionar um aprovador substituto.
	Encerrar incompleto	Altere o estado do caso ou tarefa para **Encerrado e incompleto** quando todos os aprovadores estão ausentes.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Para uma tarefa de funcionário

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma tarefa para um funcionário. As tarefas do funcionário são atribuídas à pessoa afetada do caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo responsável pela atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina **Tipo de atividade** campo para Funcionário .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade do evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade do evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como Funcionário .
Modelo da tarefa de RH	Modelo de tarefa de RH a ser usado com a atividade. **Nota:** Um modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
Aguarde a conclusão da tarefa gerada	Opção para aguardar a conclusão da tarefa gerada antes que a atividade seja encerrada. Este campo aparece quando você seleciona um dos seguintes tipos de tarefa no formulário de modelo de tarefa de RH. Se selecionado: ○ **Serviço de RH** : A conclusão da tarefa de RH resulta na criação de um caso de RH. O caso de RH deve ser concluído para que a atividade seja encerrada. ○ **Enviar Item do catálogo** : A conclusão da tarefa de RH resulta na criação de uma solicitação. A solicitação deve ser concluída para que a atividade seja encerrada. ○ **Enviar Guia de pedido** : A conclusão da tarefa de RH resulta na criação de uma solicitação de TI. A solicitação DE TI deve ser concluída para que a atividade seja encerrada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ◦ A condição para fechamento depende do tipo de atividade e pode ser modificada. ◦ Se selecionada, a mudança se aplicará somente a novos casos de evento de ciclo de vida. As atividades em casos existentes não aguardarão a conclusão da tarefa gerada antes que a atividade seja encerrada.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade está associada. **Nota:** ◦ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.
Usar selo da configuração de serviço de RH	(Se for para o modelo de tarefa de RH associado, o. **Tipo de tarefa de RH** o valor é **Serviço de RH** Opção para usar o selo associado ao serviço de RH primário.
Selo	Selo ao qual o tipo de atividade executante está associado. **Nota:** Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está cumprindo essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configure um Selo de RH.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso do evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade da atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

4. No modelo de tarefa de RH associado, quando **Tipo de tarefa de RH** o valor é **Serviço de RH** , **Enviar item do catálogo** ou **Enviar guia de pedido** . em **Mapeamentos do campo de atividade** , você pode mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para as variáveis apropriadas na atividade secundária que é gerada quando a atividade do funcionário é acionada.

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

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento do campo de atividade

Campo	Descrição	
Atividade	Este campo é definido automaticamente com o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada.	
Mapear da tabela	Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado.	
Mapear de	Mapear do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Campo	Mapear a partir de um campo. Em **Mapear do campo** campo, selecione o campo na tabela de origem a partir do qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo para o qual está sendo mapeado.
	Texto personalizado	Mapear do texto personalizado. Em **Texto personalizado** forneça um valor de cadeia de caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida para uma solicitação DE TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados".
Mapear para variável	Variável para a qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo para o qual está sendo mapeado.	

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

   d. Repita o processo conforme necessário.

5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Para uma atividade executante

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja para um executante. As atividades do executante são atribuídas a um agente ou executante em um departamento, como RH, TI ou Instalações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo responsável pela atividade.

Procedimento

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

Formulário de atividade

Campo	Descrição	
Título	Nome da atividade do evento de ciclo de vida.	
Descrição	Descrição da atividade do evento de ciclo de vida.	
Tipo de atividade	Defina o valor como `Executante` .	
Atividade de executante	Selecione um dos seguintes tipos de atividade de executante: **Nota:** Você pode controlar os diferentes tipos de atividade do executante que aparecem aqui. Para obter mais informações, consulte Configure um configuração da atividade para um evento de ciclo de vida.	
	Guia de pedido automatizado	(Somente eventos de ciclo de vida para empresas) Um guia de pedido preenche a atividade. Em **Guia de pedido** selecione o guia de pedido a ser usado. **Nota:** Um guia de pedido envia uma única solicitação do catálogo de serviços que gera vários itens. Consulte Guias de pedido para obter mais informações.
	Item do catálogo	(Eventos de ciclo de vida somente para empresas) Um item do catálogo atende à atividade. Em **Item do catálogo** selecione o item do catálogo a ser usado. **Nota:** Um item do catálogo é um bem ou serviço. Consulte Itens do catálogo de serviços para obter mais informações.
	Fluxo	Um fluxo preenche a atividade. Em **Fluxo** selecione o fluxo a ser usado. **Nota:** Um fluxo automatiza um processo com uma sequência de ações reutilizáveis. Consulte Flow Designer para obter mais informações.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
	Serviço de RH	Um serviço de RH cumpre a atividade. Em **Serviço de RH** Selecione o serviço de RH a ser usado. **Nota:** Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece a seus funcionários. Para obter mais informações, consulte Serviços de RH.
	Tarefa de RH	Uma tarefa de RH executa a atividade. Em **Modelo de tarefa de RH** Selecione o modelo de tarefa de RH a ser usado. **Nota:** Um modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
	incidente	(Somente eventos de ciclo de vida para empresas) Um incidente cumpre a atividade. Em **Modelo** selecione o modelo de incidente a ser usado. **Nota:** Um modelo de incidente preenche automaticamente os campos no formulário Incidente. Consulte Gestão de incidentes para obter mais informações.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.	
Usar selo da configuração de serviço de RH	(Se for para o modelo de tarefa de RH associado, o. **Tipo de tarefa de RH** o valor é **Serviço de RH** Opção para usar o selo associado ao serviço de RH primário.	
Selo	Selo ao qual o tipo de atividade executante está associado. **Nota:** Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está cumprindo essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configure um Selo de RH.	
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade está associada. **Nota:** ◦ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ◦ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.	
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso do evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade da atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique em **Salvar**.
4. Em **Mapeamentos do campo de atividade** , você pode mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para os campos apropriados na atividade secundária que é gerada quando a atividade executante é acionada.

   Nota: Esta seção herda todos os mapeamentos do tipo de atividade executante associado. Você pode usar os mapeamentos do tipo de atividade de executante padrão como estão ou modificá-los ainda mais.

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

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento do campo de atividade

Campo	Descrição	
Atividade	Este campo é definido automaticamente com o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada.	
Mapear da tabela	Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado.	
Mapear de	Mapear do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Campo	Mapear a partir de um campo. Em **Mapear do campo** campo, selecione o campo na tabela de origem a partir do qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo para o qual está sendo mapeado.
	Texto personalizado	Mapear do texto personalizado. Em **Texto personalizado** forneça um valor de cadeia de

Tradução automática

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

Campo	Descrição	
		caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida para uma solicitação DE TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados".
Mapear para tabela	Tabela de destino para a qual o campo de atividade está mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela à qual a atividade secundária está associada.	
Mapear para campo	Campo na tabela de destino para o qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo para o qual está sendo mapeado.	

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

d. Repita o processo conforme necessário.

5. Clique em **Atualizar**.

Para uma notificação

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma notificação. As notificações automatizam o envio de um e-mail para os destinatários especificados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo responsável pela atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina **Tipo de atividade** campo para `Notificação` .

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

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade do evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade do evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Notificação` .
Modelo de e-mail	Selecione um modelo de e-mail existente ou crie um novo modelo de e-mail.
De	Forneça o nome do remetente.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade está associada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: ○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso do evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade da atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Em **Destinatários** lista relacionada, defina os destinatários da notificação para a atividade de evento de ciclo de vida.

Campos da lista relacionada de destinatários

Campo	Descrição
Usuários destinatários	Usuários para receber a notificação por e-mail.
Grupos de destinatários	Grupos para receber a notificação por e-mail.
Usuários/Grupos no caso	Campos de usuário do caso de evento de ciclo de vida para receber a notificação por e-mail.

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

Parâmetros de atividade de fluxo

Use parâmetros de atividade de fluxo em uma atividade de evento de ciclo de vida para preencher automaticamente os valores de um subfluxo em uma atividade.

Você pode configurar subfluxos para um evento de ciclo de vida e passar os valores para os parâmetros de entrada do subfluxo na atividade.

Ter a capacidade de chamar qualquer subfluxo de uma atividade de evento de ciclo de vida fornece uma configuração com pouco código ou sem código.

Tradução automática

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

Chamar subfluxos de uma atividade de evento de ciclo de vida fornece um fluxo de trabalho em toda a empresa que você pode usar para interagir com aplicações de terceiros em um ponto específico de um evento de ciclo de vida.

Para obter mais informações, consulte Fluxos .

Casos de uso

Você pode usar parâmetros de atividade de fluxo para:

Desligamento

Subfluxo	Parâmetros
Encerrar funcionário no Workday.	• Funcionário: Pessoa afetada • Data de término: Perfil de RH da pessoa afetada.Data de término do emprego

Integração

Subfluxo	Parâmetros
Marcar funcionário como não comparecimento no Workday. (O funcionário aceitou uma oferta de emprego, mas em algum momento decidiu sair do acordo.)	• Funcionário: Pessoa afetada • Motivo: Motivo para não comparecimento

Transição/recontratação

Subfluxo	Parâmetros
Alternar trabalho primário	• Funcionário: Pessoa afetada • Trabalho: Trabalho da pessoa afetada

Para obter mais informações, consulte Subfluxos .

Mapear campos de atividade e parâmetros de entrada

Você pode usar campos de uma tabela para mapear seu campo de atividade para um parâmetro de entrada.

Ou você pode mapear campos de atividade para um parâmetro de entrada usando um script personalizado.

Para um fluxo

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que usa um subfluxo .

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo responsável pela atividade.

Tradução automática

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

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina **Tipo de atividade** campo para Fluxo .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade do evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade do evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como Fluxo .
Fluxo	Subfluxo a ser usado com a atividade. **Importante:** . **Alternar trabalho primário** subfluxo que é usado para ofereça suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida está disponível para uso imediato. Para usar um subfluxo diferente com a atividade, é necessária uma configuração adicional. Consulte Implementação de vários subfluxos em uma atividade LE [KB0817520] artigo na Base de conhecimento HI para obter mais informações.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Selo	Selo ao qual o tipo de atividade executante está associado. **Nota:** Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está cumprindo essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configure um Selo de RH.
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade está associada. **Nota:** Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades ao qual a atividade está associada.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso do evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade da atividade será acionada no caso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique em **Salvar**.
. **Mapeamentos do campo de atividade** e. **Atividades de rescisão** as guias são exibidas. Esses campos passam do subfluxo.

Configure o mapeamento do campo de atividade

Use mapeamentos de campo de atividade para mapear informações de um campo em uma tabela, texto personalizado ou script personalizado para uma entrada de fluxo de um subfluxo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.activity_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os mapeamentos de campo de atividade passam campos do subfluxo selecionado ao configurar a atividade de evento de ciclo de vida.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar Atividades**.
2. Selecione uma atividade que tenha **Fluxo** . **Tipo de atividade** .
Para obter mais informações, consulte Para um fluxo.
3. Clique em **Mapeamentos do campo de atividade** guia.
4. Clique em um mapeamento de campo de atividade.
5. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Mapeamento do Campo de Atividade

Campo	Descrição
Atividade	A atividade para a qual você está criando mapeamentos de campo.
Mapear da tabela	A tabela da qual você deseja mapear valores.
Mapear de	Como você deseja mapear valores da tabela selecionada. Os valores válidos são: ○ Campo ○ Texto personalizado ○ Script personalizado

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mapear de campo	O campo da tabela que você selecionou para mapear seu campo de atividade. Por exemplo, você pode selecionar a tabela Atividade [sn_hr_le_case] e o campo Pessoa do assunto dessa tabela para mapear para a entrada de fluxo do usuário. Aparece quando você seleciona **Campo** em **Mapear do campo** .
Texto personalizado	O texto que você deseja mapear para o seu campo de atividade. Aparece quando você seleciona **Texto personalizado** em **Mapear do campo** .
Script	O script que você deseja mapear para o seu campo de atividade. Aparece quando você seleciona **Script personalizado** em **Mapear do campo** .
Mapear para entrada de fluxo	O parâmetro de entrada do subfluxo que você está mapeando de um campo de uma tabela, texto personalizado ou script personalizado. Para obter mais informações, consulte Para um fluxo.
Entrada obrigatória	Indica se a entrada é necessária e reflete as configurações do subfluxo selecionado. Para obter mais informações, consulte Subfluxos .

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

Para conteúdo

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida para programar conteúdo. Este tipo de atividade permite que você forneça conteúdo relevante e personalizado aos funcionários como parte do evento de ciclo de vida. Por exemplo, você pode enviar informações relacionadas à empresa ou uma faixa de Primeiro dia de trabalho para os recém-contratados como parte da integração deles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo responsável pela atividade.

Procedimento

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

Tradução automática

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

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade do evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade do evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Conteúdo`.
Modelo	Modelo de conteúdo de programação a ser usado com a atividade. **Nota:** Um modelo de conteúdo de programação agenda e entrega conteúdo aos usuários como parte de um evento de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de conteúdo de programação para uma atividade de evento de ciclo de vida.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade está associada. **Nota:** ○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público para direcionar o conteúdo para a pessoa afetada, aberto para pessoa ou para uma pessoa que trabalha no caso de evento de ciclo de vida. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Em **Mapeamentos do campo de atividade**, você pode mapear campos do caso de evento de ciclo de vida primário para os campos apropriados na atividade de conteúdo.
   Você pode usar os mapeamentos de campo de atividade para definir para quem o conteúdo será entregue, quando o conteúdo será entregue, por quanto tempo o conteúdo estará disponível e muito mais.

Tradução automática

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

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

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento do campo de atividade

Campo	Descrição	
Atividade	Este campo é definido automaticamente com o nome da atividade de evento de ciclo de vida associada.	
Mapear da tabela	Tabela de origem da qual o campo de atividade é mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela de casos de RH à qual o caso de evento de ciclo de vida primário está associado.	
Mapear de	Mapear do tipo. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Campo	Mapear a partir de um campo. Em **Mapear do campo** campo, selecione o campo na tabela de origem a partir do qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo para o qual está sendo mapeado.
	Texto personalizado	Mapear do texto personalizado. Em **Texto personalizado** forneça um valor de cadeia de caracteres. O texto personalizado pode ser estático ou incluir variáveis que são extraídas da tabela de origem. Por exemplo, você pode fornecer uma descrição resumida para uma solicitação DE TI, como "Fornecer laptop para recém-contratados".
Mapear para tabela	Tabela de destino para a qual o campo de atividade está mapeado. Este campo é definido automaticamente com o nome da tabela à qual a atividade secundária está associada.	
Mapear para campo	Campo na tabela de destino para o qual o campo de atividade está mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados do campo que está sendo mapeado seja o mesmo que o tipo de dados do campo para o qual está sendo mapeado.	

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

d. Repita o processo conforme necessário.

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

Para um contêiner de atividade

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja um contêiner para um grupo de atividades. Este tipo de atividade permite gerenciar as dependências de atividades em um conjunto de atividades. Você pode usar contêineres de atividades para solicitar

Tradução automática

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

atividades, em paralelo ou em sequência, bem como configurar vários contêineres de atividades em um conjunto de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer e associação no grupo responsável pela atividade.

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina **Tipo de atividade** campo para `Contêiner de atividades` .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade do evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade do evento de ciclo de vida.
Tipo de atividade	Defina o valor como `Contêiner de atividades` .
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade está associada. **Nota:** ○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso do evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade da atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho anterior e clique em **Salvar** .
   . **Atividades do membro** a lista relacionada é exibida.
4. Em **Atividades do membro** lista relacionada, crie uma ou mais atividades de membro dos seguintes tipos:

Tradução automática

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

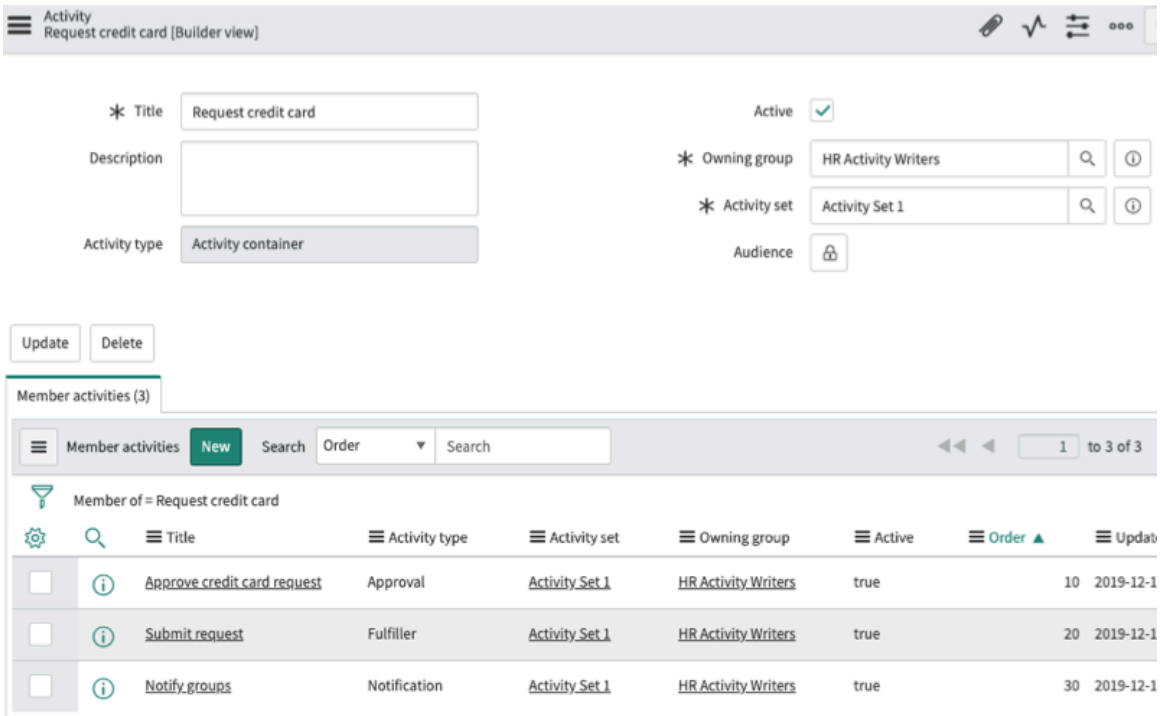
Nota:

- As atividades do membro herdam o público do contêiner de atividades.
- As atividades do membro são acionadas com base no número do pedido atribuído. Atividades com o mesmo número de pedido são acionadas ao mesmo tempo.
- Novas atividades de membro devem ser criadas para cada contêiner de atividade. Não é possível mover atividades existentes para um contêiner de atividades, nem mover atividades de membros para fora do contêiner para usar como atividades independentes.
- As atividades do membro não podem ser contêineres de atividades. Você não pode colocar um contêiner de atividade dentro de outro contêiner de atividade.

- Aprovação
- Funcionário
- Executante
- Notificação
- Fluxo
- Conteúdo

Example

Por exemplo, este é um contêiner de atividade para solicitar um cartão de crédito. O contêiner de atividades tem três atividades de membro. O primeiro é aprovar a solicitação de cartão de crédito, o segundo é enviar a solicitação e o terceiro é notificar os grupos relevantes sobre a solicitação.



5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

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

Para uma pesquisa do Pulse

Configure uma atividade de evento de ciclo de vida que seja uma pesquisa do Pulse. As pesquisas do Pulse capturam o feedback do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Procedimento

1. No formulário Atividade, defina **Tipo de atividade** campo para `Pesquisa do Pulse` .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade do evento de ciclo de vida.
Descrição	Descrição da atividade do evento de ciclo de vida.
Pesquisa do Pulse	A pesquisa a ser enviada.
Campo de usuário do Pulse	Os usuários para os quais você deseja enviar a pesquisa. Use o selecionador de árvore para selecionar um campo.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade está associada. **Nota:** ○ Os grupos responsáveis controlam quem é o proprietário de uma atividade de evento de ciclo de vida. Para saber mais, consulte Configure um grupo responsável para um evento de ciclo de vida. ○ Para criar, atualizar ou excluir uma atividade, você deve ser membro do grupo responsável associado e ter a função sn_hr_le.activity_writer.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso do evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de um registro de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade da atividade será acionada no caso. Os critérios de público para um conjunto de atividades se aplicam primeiro. Quando os critérios de público são atendidos, o conjunto de atividades é executado. O público no nível de atividade é verificado e executado. Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de rescisão. **Nota:** Os registros de público definem as condições ou critérios que um usuário deve atender.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

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

Mover uma atividade em um conjunto de atividades

Há várias maneiras de mover uma atividade em um conjunto de atividades.

Os diferentes métodos são:

- O recurso de arrastar e soltar permite mover uma atividade em um conjunto de atividades ou para outro conjunto de atividades.
- Use o pop-up Reordenar em uma atividade e selecione onde você deseja que a atividade resida.
- Edite a atividade e selecione e salve um novo conjunto de atividades ou insira um novo número de ordem de exibição para reordenar uma atividade em um conjunto de atividades.
- Não é possível reordenar uma atividade de solicitação.

  Nota: As solicitações têm um fundo cinza ao redor do cartão de solicitação para facilitar a identificação.

- Não é possível mover uma atividade acima de uma atividade de solicitação.
- Se você usar para mover uma atividade para outro conjunto de atividades, por padrão, ela a move para a posição superior do conjunto de atividades abaixo de qualquer atividade de solicitação.

Reordenar uma atividade de evento de ciclo de vida

Você pode reordenar uma atividade em um conjunto de atividades para um evento de ciclo de vida usando métodos diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um evento de ciclo de vida.
3. Selecione **Conjuntos de atividades** guia.
4. Use o método de arrastar e soltar para selecionar uma atividade com o mouse, mantenha-a pressionada e arraste-a para um local diferente no mesmo conjunto de atividades ou para outro conjunto de atividades.

   Nota: Os números de pedido mudam automaticamente.

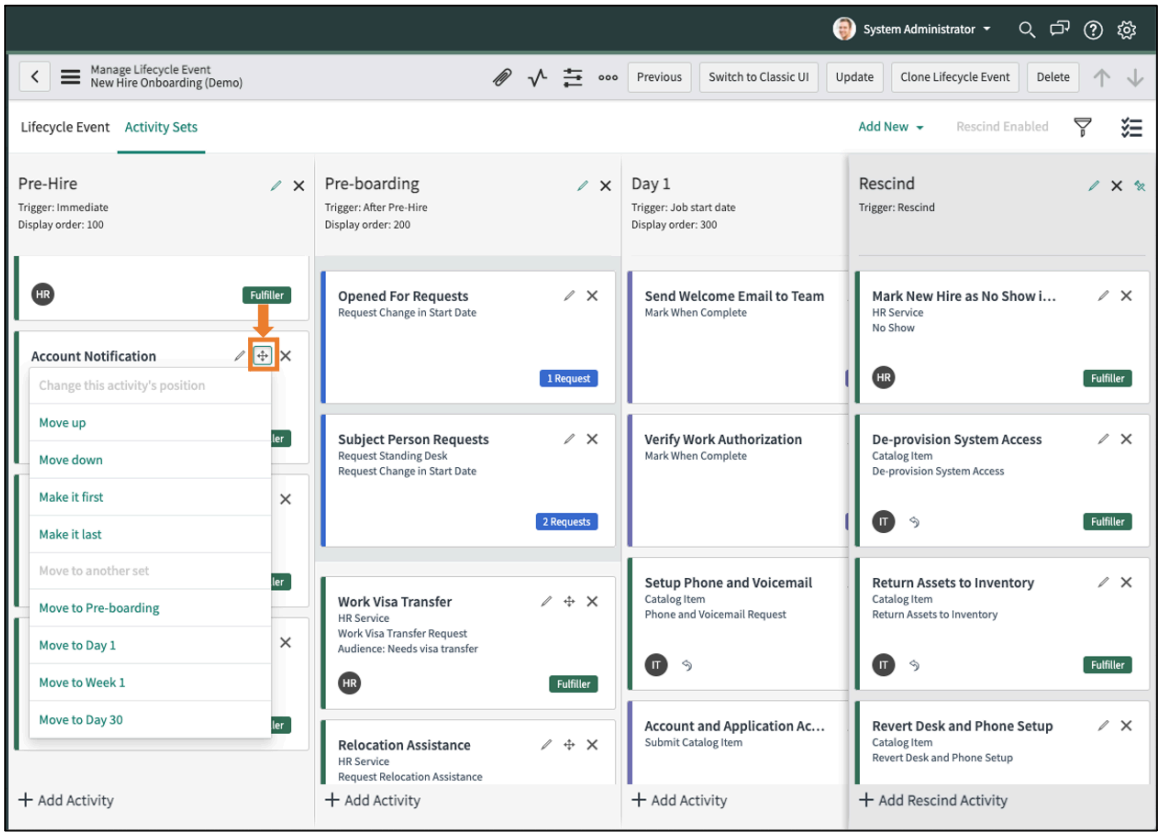
5. Para mover uma atividade, selecione o ícone Reordenar (de uma atividade.

   Nota: Se você usar o ícone Reordenar para mover uma atividade para outro conjunto de atividades, por padrão, ele a moverá para a posição superior do conjunto de atividades abaixo de qualquer atividade de solicitação.

6. Um pop-up de reordenação é exibido.

Tradução automática

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



7. Selecione uma opção com o mouse e solte.

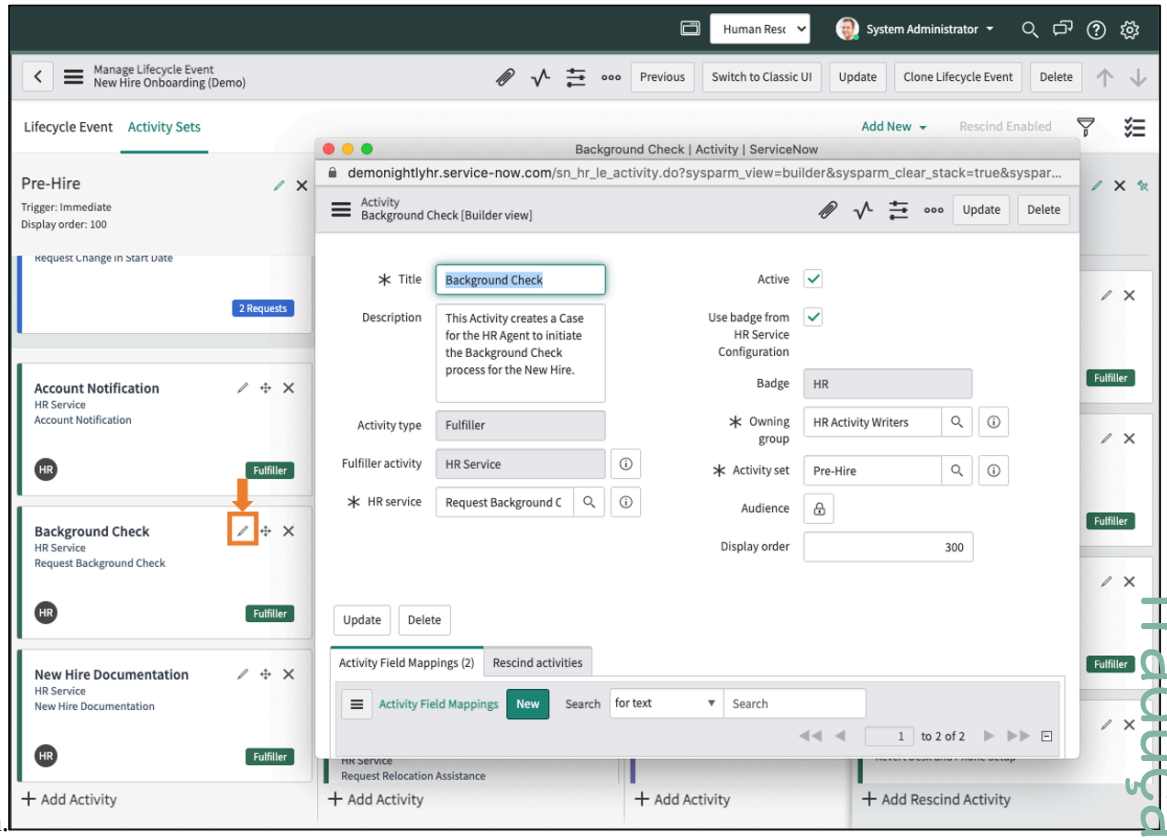
Nota: Os números de pedido mudam automaticamente.

8. Outra maneira de editar uma atividade é selecionar o ícone Editar atividade ( ) em uma atividade.

Tradução automática

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

A atividade aparece em uma janela separada.



9. Edite o. **Conjunto de atividades** e. **Ordem de exibição** campos para mudar o conjunto de atividades ao qual a atividade pertence e a ordem em que ela aparece.

   Nota: As solicitações não podem ser reordenadas.

10. Selecione **Atualizar**.

Acionando uma atividade de atividades ascendentes

Para um caso de evento de ciclo de vida, você pode acionar ou criar uma atividade a partir de uma atividade que está em outro conjunto de atividades.

Atividades em conjuntos de atividades posteriores podem ser criadas com base nas respostas da pesquisa em conjuntos de atividades anteriores e para usuários que não sejam a pessoa para a qual o caso foi criado (pessoa afetada).

Você pode criar uma atividade que tenha um tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário e, com base nos resultados, outra atividade será criada. Neste exemplo, a atividade que tem um tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário é a atividade ascendente. A atividade criada a partir desta é a atividade downstream.

Anteriormente, somente a pessoa afetada podia responder a perguntas de uma atividade com um tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário (pesquisa). Para um evento de ciclo de vida de integração de recém-contratados, a pessoa afetada pode não ter acesso à pesquisa ainda. Aberto para, Pessoa afetada ou Atribuído a pode responder à pesquisa. Isso mantém o evento de ciclo de vida em movimento.

A pesquisa ascendente cria uma pesquisa descendente

Por exemplo, uma atividade de evento de ciclo de vida pode solicitar a um gerente que responda a uma pesquisa.

Tradução automática

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

- A pesquisa pergunta a um gerente de contratação se seus novos funcionários precisam de equipamentos especiais.
- O gerente de contratação pode responder à pesquisa indicando se os recém-contratados precisam de equipamento especial.
- Se a resposta for sim, uma nova pesquisa poderá ser criada em um conjunto de atividades downstream que pergunta quais equipamentos de segurança específicos são necessários.
- Qualquer pessoa que tenha acesso ao caso de evento de ciclo de vida original pode responder à segunda pesquisa solicitando equipamento de segurança específico para os recém-contratados.
- Para configurar esta atividade, associe um modelo de RH que tenha um tipo de tarefa de RH de **Coletar entrada do funcionário** . Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH e Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
-

Propriedade do sistema

A propriedade do sistema sn_hr_core.create_new_survey_instances determina se novas instâncias de pesquisa são criadas com cada tarefa de pesquisa, mesmo quando existe uma instância de pesquisa existente para o mesmo usuário.

O valor padrão é **Verdadeiro** e indica que várias instâncias de pesquisa podem ser criadas.

Se o valor for **Falso** , quando existe uma instância de pesquisa existente para a mesma pesquisa e o mesmo usuário, a pesquisa é anexada à tarefa de pesquisa.

Configure o processo de rescisão para um evento de ciclo de vida

Cancele e reverta o trabalho feito em um caso de evento de ciclo de vida com o processo de rescisão. As atividades de rescisão podem ser definidas para notificar funcionários e departamentos quando um caso é rescindido, acionar fluxos automatizados e reverter o trabalho já concluído, como o provisionamento de equipamentos ou a configuração de um local de trabalho.

Antes de Iniciar

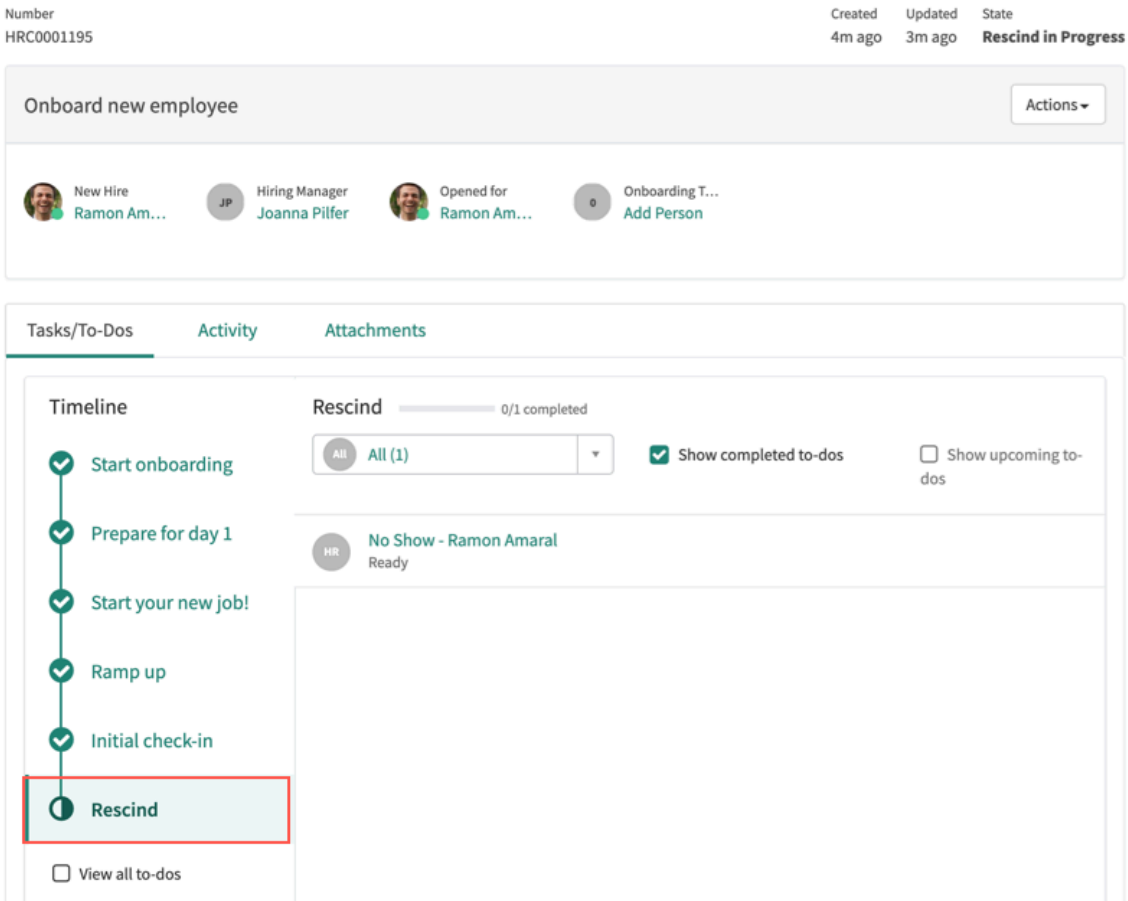
Função necessária: sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de rescisão permite cancelar e reverter o trabalho feito em um caso de evento de ciclo de vida. Por exemplo, se um recém-contratado decidir não ingressar na empresa ou uma oferta de trabalho for revogada, você poderá reverter o trabalho feito no caso de integração.

Tradução automática

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



Procedimento

1. Habilitar o conjunto de atividades de rescisão.

a. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abra um registro de evento de ciclo de vida.

b. Clique em **Conjuntos de atividades** guia.



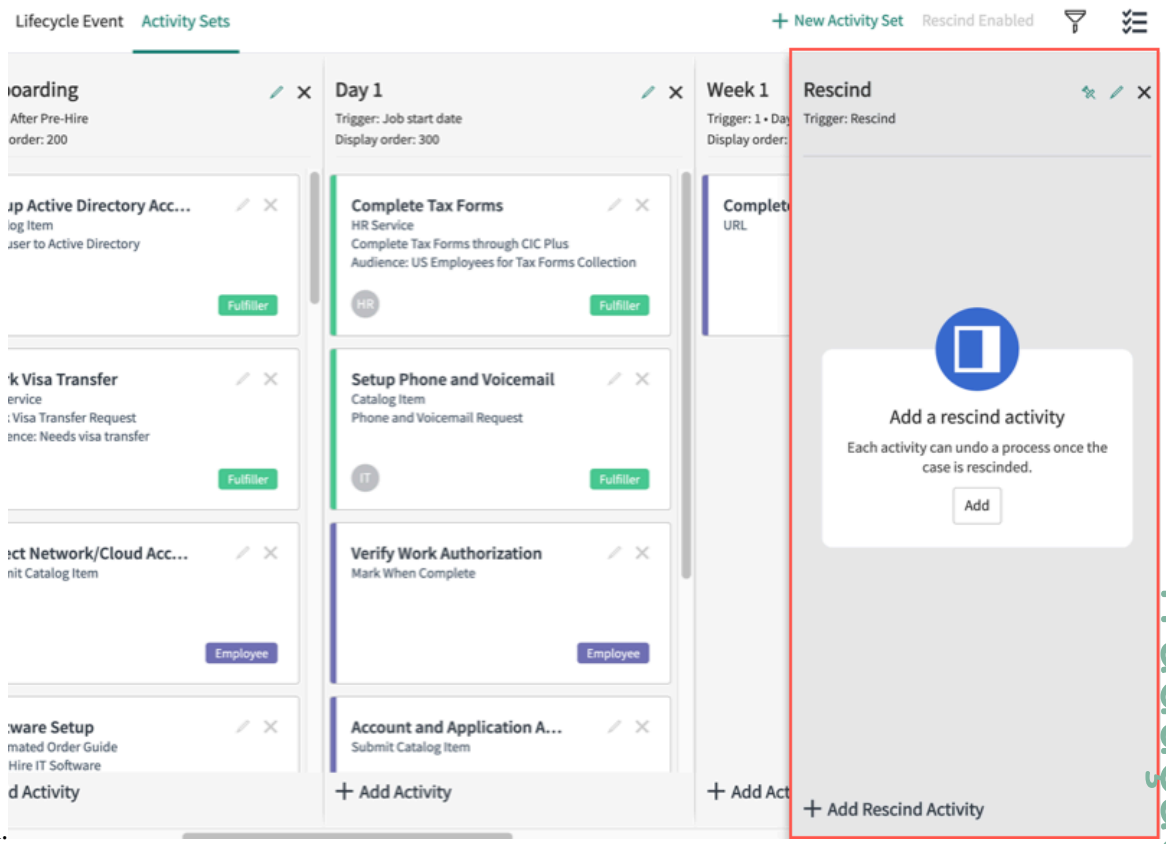
c. Clique em **Habilitar rescisão** .



Tradução automática

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

O conjunto de atividades de rescisão é exibido no lado direito do construtor de eventos de ciclo de vida.



Nota: Você não pode definir um público para conjuntos de atividades que têm um tipo de gatilho de **Rescisão** .

2. Adicione uma ou mais atividades de rescisão.

a. Clique em **Adicionar** para adicionar uma atividade de rescisão ao conjunto de atividades de rescisão.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atividade de rescisão

Campo	Descrição
Título	Nome da atividade de rescisão.
Descrição	Descrição da atividade de rescisão.
Atividade de rescisão	Nome da atividade a ser rescindida. Você pode selecionar qualquer atividade associada ao mesmo tipo de evento de ciclo de vida, com exceção de contêineres de atividade (você pode selecionar atividades de membro) e outras atividades de rescisão.
Tipo de atividade	Tipo de atividade da atividade de rescisão. Selecione um dos seguintes tipos de atividade: ▪ Aprovação ▪ Atividade do funcionário

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	▪ Atividade do executante ▪ Notificação ▪ Fluxo ▪ Conteúdo ▪ Contêiner de atividades **Nota:** Para este tipo de atividade, não há **Atividade a ser rescindida** campo no nível do contêiner. Ao configurar as atividades do membro de rescisão, você pode selecionar a atividade correspondente para rescisão no nível de atividade do membro.
Ativo	Opção para ativar a atividade de rescisão para uso.
Grupo responsável	Grupo responsável ao qual a atividade de rescisão está associada.
Público	Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida. Você pode aplicar um ou mais registros de público. A pessoa afetada do caso do evento de ciclo de vida deve atender às condições ou critérios de todos os registros de público para que a atividade seja acionada no caso. Se nenhum registro de público for selecionado, a atividade sempre será acionada para o caso. **Importante:** A atividade de rescisão herda automaticamente o público da atividade subjacente a ser rescindida. Se você limpar ou atualizar a atividade para rescindir, o público também será limpo ou atualizado automaticamente.

c. Repita o processo conforme necessário.

Configure um serviço de RH para um evento de ciclo de vida

Crie um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para serviço. Por exemplo, o evento de ciclo de vida da Integração de recém-contratados tem um serviço de RH correspondente também chamado Integração de recém-contratados. Quando um caso de RH para esse serviço de RH é criado, o caso de RH será atendido pelo evento de ciclo de vida associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários e são o ponto de partida para a criação de casos de RH. Você deve criar um serviço de RH para um evento de ciclo de vida para que ele possa ser solicitado para serviço. Para saber mais sobre serviços de RH, incluindo se um serviço de RH deve

Tradução automática

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

ser disponibilizado somente para uso interno ou para autoatendimento de funcionários, consulte Serviços de RH.

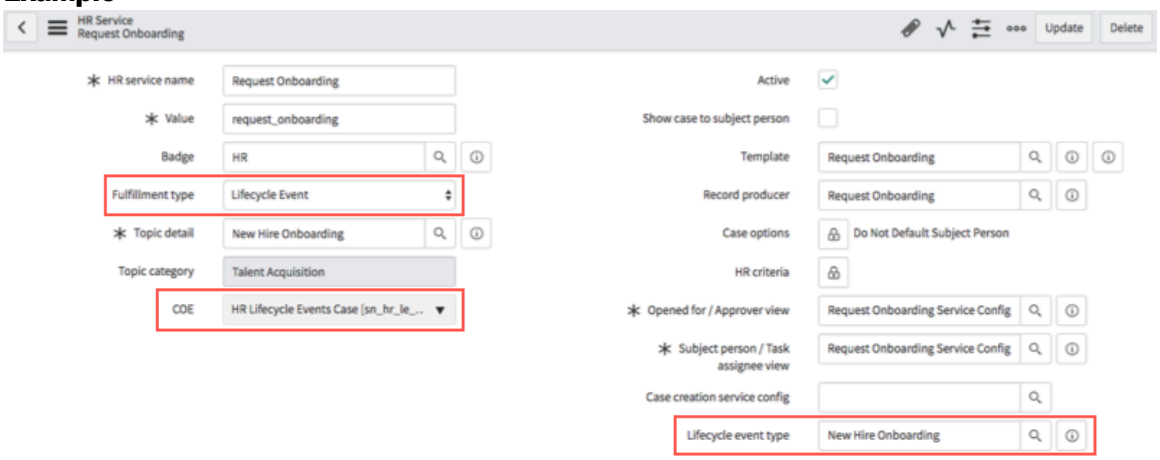
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de serviço de RH

Campo	Valor
Tipo de execução	Defina o valor como Evento de ciclo de vida .
Tipo de evento de ciclo de vida	Selecione o evento de ciclo de vida que você deseja executar o serviço de RH. **Aviso:** Se o campo de tipo de evento de ciclo de vida de um serviço de RH for o mesmo tipo de evento de ciclo de vida (LE) que está sendo usado em uma atividade de LE, um loop poderá ser criado causando problemas de memória.
COE	Selecione o COE no qual você deseja que o serviço de RH seja categorizado. **Nota:** Um serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer Centro de excelência de RH (COE).

Example



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Configurar um serviço de RH.
5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configure um serviço de RH para uma jornada

Crie um serviço de RH correspondente para que o evento de ciclo de vida possa ser solicitado para serviço como parte da jornada de um funcionário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

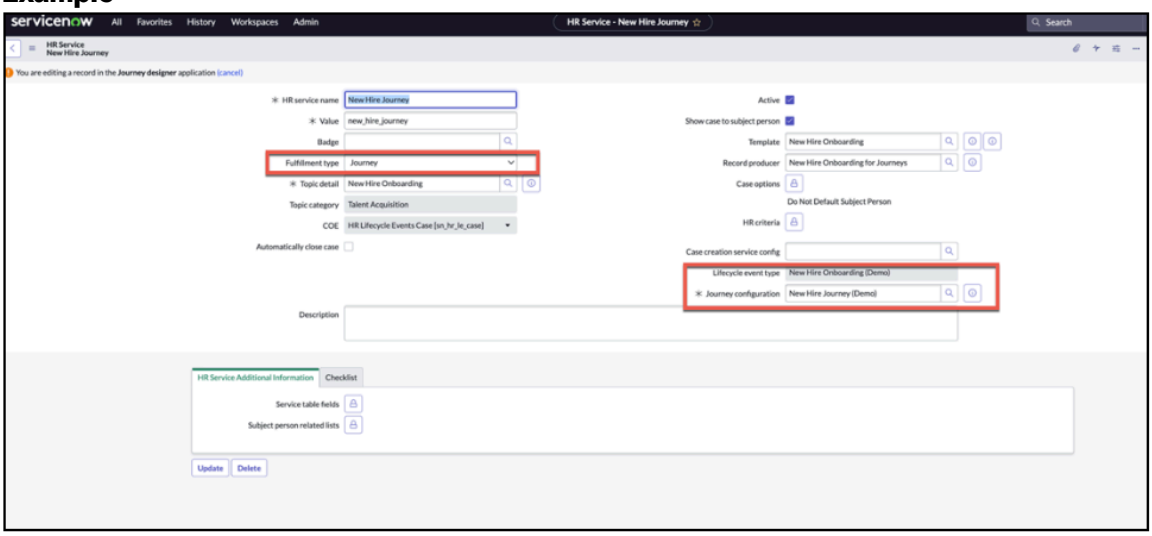
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários e são o ponto de partida para a criação de casos de RH. Você deve criar um serviço de RH para um evento de ciclo de vida para que ele possa ser solicitado para serviço. Para saber mais sobre serviços de RH, incluindo se um serviço de RH deve ser disponibilizado somente para uso interno ou para autoatendimento de funcionários, consulte Serviços de RH.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Serviço de RH, forneça os seguintes valores de campo.

Formulário de Serviço de RH

Campo	Valor
Tipo de execução	Defina o valor como `Jornada` .
Tipo de evento de ciclo de vida	Selecione o Evento de ciclo de vida que você deseja executar o serviço de RH.
Configuração da jornada	Selecione Designer de jornadas Jornada que você deseja associar ao evento de ciclo de vida.
COE	Selecione o COE no qual você deseja que o serviço de RH seja categorizado. **Nota:** Um serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer Centro de excelência de RH (COE).

Example



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.

Tradução automática

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

Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Configurar um serviço de RH.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Usando a ferramenta Testar conjuntos de atividades para um Eventos de ciclo de vida conjunto de atividades

Use a ferramenta de teste de evento de ciclo de vida para testar completamente um evento de ciclo de vida antes de iniciá-lo.

A ferramenta de teste de evento de ciclo de vida fornece diferentes exibições de um evento de ciclo de vida. As diferentes exibições disponíveis são:

- Use filtros para mostrar somente conjuntos de atividades e atividades aplicáveis para a pessoa afetada. Por exemplo, você pode selecionar uma pessoa afetada e visualizar o que essa pessoa verá e quais tarefas serão atribuídas a ela.
- Você pode usar condições como Critérios de RH para exibir quais conjuntos de atividades e atividades as pessoas selecionadas verão e quais tarefas estão atribuídas a elas.
- Cada conjunto de atividades e atividade podem ser atribuídos a públicos específicos. Você pode exibir os conjuntos de atividades e as atividades aplicáveis a um público específico.
- Você também pode exibir todos os conjuntos de atividades e atividades que não são aplicáveis a um público.

Nota: Quando um usuário corresponder a uma atividade, mas não a um conjunto de atividades, o conjunto de atividades e a atividade ainda serão exibidos.

Conjuntos e atividades não aplicáveis

Ao usar a ferramenta de teste de evento de ciclo de vida, você pode mostrar atividades e conjuntos que não são aplicáveis a uma pessoa afetada.

Uma pessoa afetada é considerada inaplicável quando não atende aos critérios de público para uma atividade ou conjunto de atividades específico.

Atividades e conjuntos indeterminados

Ao usar a ferramenta de teste de evento de ciclo de vida, você pode mostrar atividades e conjuntos que são indeterminados para uma pessoa afetada.

Uma pessoa afetada é considerada indeterminada quando não há informações suficientes para determinar se a pessoa afetada faz parte do público.

Visualize e teste um evento de ciclo de vida

Visualize e teste um evento de ciclo de vida para diferentes tipos de público. Você pode visualizar um evento de ciclo de vida para validar quais atividades serão acionadas ou não para um público específico. Em seguida, você pode criar um caso de evento de ciclo de vida de teste para diferentes usuários e selecionar quais atividades incluir ou excluir no teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

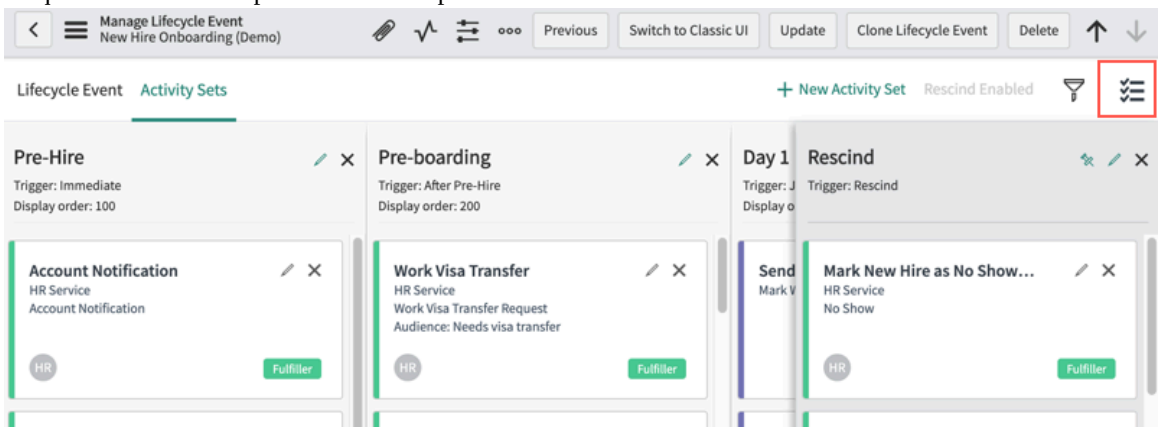
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abra um registro.
2. Clique em **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.

Tradução automática

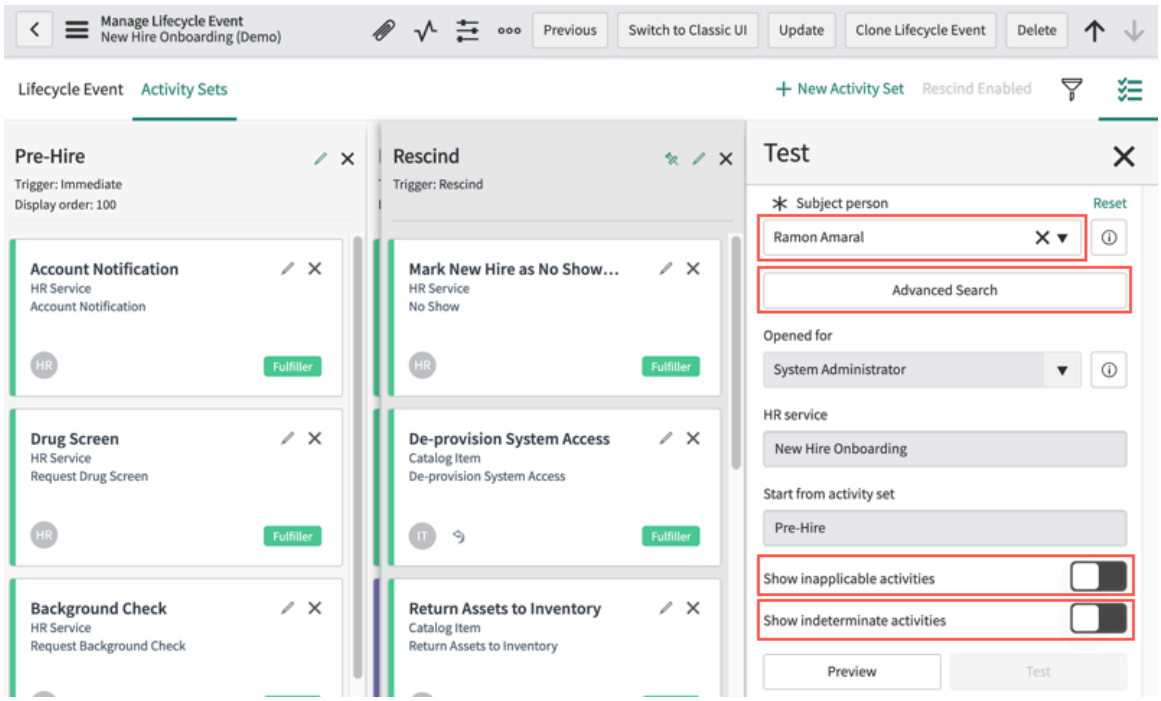
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

3. Clique no ícone Testar para abrir **Teste** painel lateral.



4. Em **Teste** painel lateral, selecione uma pessoa afetada para o teste de evento de ciclo de vida.

> **Nota:** Para selecionar uma pessoa afetada com base no público, clique em **Pesquisa avançada** para encontrar e selecionar um usuário com base nas condições ou critérios especificados.



5. Clique em **Mostrar atividades e conjuntos não aplicáveis** para que ele fique verde se você quiser mostrar todas as atividades e conjuntos de atividades que não são aplicáveis à pessoa afetada.
   Para obter mais informações, consulte Visualize e teste um evento de ciclo de vida.
6. Clique em **Mostrar atividades e conjuntos indeterminados** para que ele fique verde se você quiser mostrar todas as atividades e conjuntos de atividades que não podem ser determinados para a pessoa afetada.
   Para obter mais informações, consulte Visualize e teste um evento de ciclo de vida.
7. Clique em **Visualização** para visualizar o fluxo de trabalho do evento de ciclo de vida.
8. Clique em **Teste** para criar um caso de evento de ciclo de vida.
   Um caso de RH para o evento de ciclo de vida da pessoa afetada selecionada é criado.

Tradução automática

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

Selecione um evento de ciclo de vida para Now Mobile

Selecione o Evento de ciclo de vida que você deseja usar com Now Mobile. Quando um caso de integração para esse tipo de evento é criado, o recém-contratado conclui as tarefas pendentes associadas a esse caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

Você também deve se certificar de que **Exibir conjuntos de atividades como a pessoa afetada** a opção está selecionada, bem como **Mostrar caso para a pessoa afetada** Opção no serviço de RH correspondente.

Um administrador de evento de ciclo de vida deve ter configurado o evento de ciclo de vida e o serviço de RH correspondente com o qual você deseja usar Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Criando um evento de ciclo de vida.

Procedimento

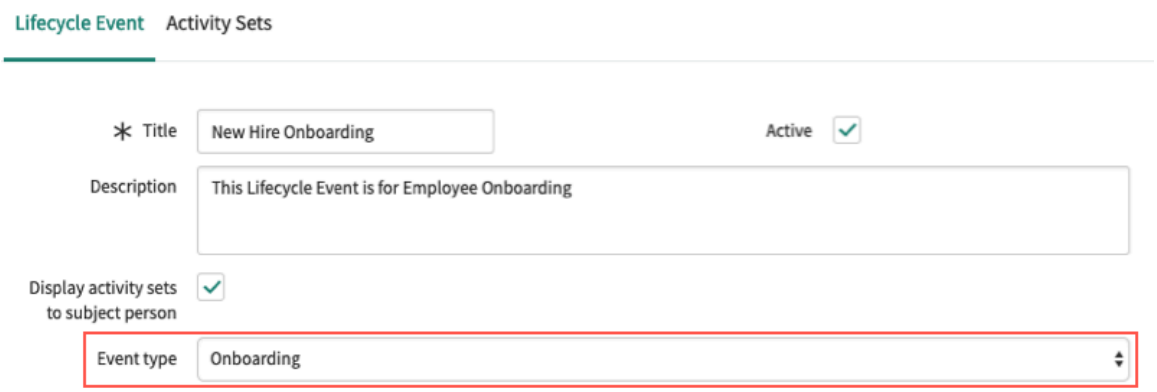
1. Selecione o Evento de ciclo de vida que você deseja usar com Now Mobile.
   Certifique-se também de que **Exibir conjuntos de atividades como a pessoa afetada** a opção está selecionada.

   a. Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.

   b. Abra o registro de evento de ciclo de vida.

   > **Nota:** Um evento de ciclo de vida pré-configurado chamado Integração de recém-contratados está disponível para uso.

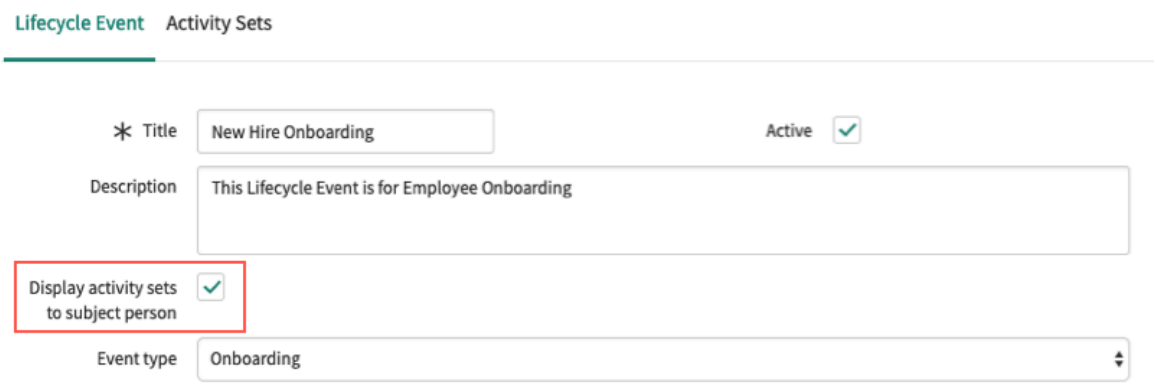
   c. No formulário Evento de ciclo de vida, defina **Tipo de evento** campo para `Integração` .



Tradução automática

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

d. Certifique-se de que **Exibir conjuntos de atividades como a pessoa afetada** a opção está selecionada.



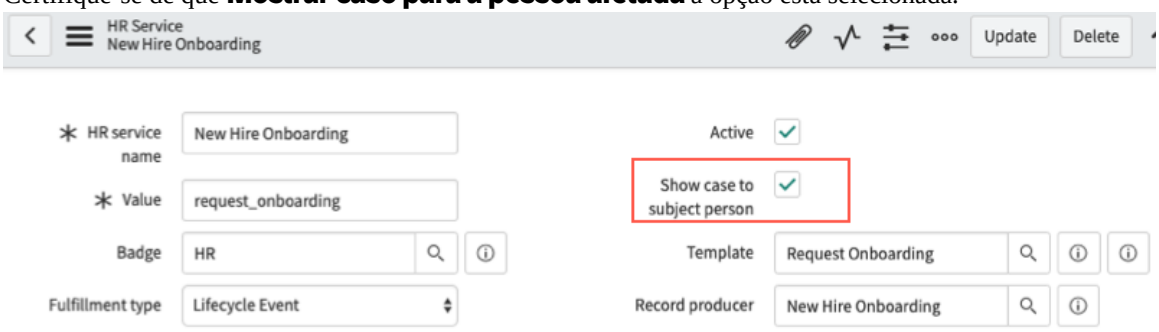
2. No formulário de serviço de RH correspondente, certifique-se de que **Mostrar caso para a pessoa afetada** a opção está selecionada.

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

b. Abra o registro de serviço de RH correspondente.

Nota: Um serviço de RH pré-configurado chamado Integração de recém-contratados está disponível para uso.

c. Certifique-se de que **Mostrar caso para a pessoa afetada** a opção está selecionada.



Tradução automática

Eventos de ciclo de vida solicitações do funcionário

Você pode criar e rastrear solicitações que são abertas por usuários em Eventos de ciclo de vida para que seus usuários não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH. As solicitações de seus usuários podem ser um serviço de RH ou um item do catálogo.

Se você tiver a função sn_hr_le.admin ou admin, poderá configurar as solicitações do funcionário no app Recursos Humanos (RH). Seus usuários podem abrir solicitações no Central do funcionário de um conjunto de atividades atribuído a eles.

Configurar Eventos de ciclo de vida Solicitações do funcionário

Permita que seus gerentes e funcionários abram solicitações de funcionários diretamente de eventos de ciclo de vida para que eles não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin ou admin

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Para adicionar solicitações do funcionário ao evento, abra um evento de ciclo de vida e clique em **Conjuntos de atividades** guia.
3. Navegar até **Adicionar nova** > **Solicitação do funcionário**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação do funcionário

Campo	Descrição
Título	Título que aparece no menu Lista de ações no caso de RH.
Descrição	Detalhes sobre a solicitação.
Solicitante	Pessoa que tem acesso para exibir e fazer solicitações. ○ **Aberto para** Pessoa que Eventos de ciclo de vida o caso foi aberto para. ○ **Pessoa afetada** Pessoa que é o assunto do caso LE. (Esta pessoa pode ou não ser a mesma pessoa para a qual a solicitação foi aberta.)
Categoria	Tipos de categoria de solicitações do funcionário. ○ Para o tipo de categoria Serviço de RH, consulte Serviços de RH. ○ Para o tipo de categoria Item do catálogo, consulte Itens do catálogo de serviços .
Serviço de RH	Solicitações e assistência que uma organização de RH fornece a seus funcionários.
Item do catálogo	Bens ou serviços que estão disponíveis para solicitações.
Ativo	Opção que um funcionário ou gerente pode selecionar para disponibilizar a solicitação.
Bloqueia a conclusão do conjunto de atividades	○ Quando selecionada, a solicitação do funcionário deve ser concluída antes que um conjunto de atividades seja marcado como concluído. ○ Se não estiver selecionado, o conjunto de atividades será concluído se todas as atividades subjacentes estiverem concluídas, independentemente de a solicitação do funcionário ser atendida.
Conjuntos de Atividades	Conjuntos de atividades nos quais a solicitação do funcionário está disponível.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Público	Grupos específicos de usuários que têm acesso à solicitação do funcionário. Para obter mais informações sobre esses grupos, consulte Públicos .

5. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Verificar Eventos de ciclo de vida Configuração de solicitações do funcionário

Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

Verificar Eventos de ciclo de vida Configuração de solicitações do funcionário

Use os recursos Visualizar e Testar para verificar se a atividade de solicitação do funcionário foi configurada corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique se o item de menu Solicitação do funcionário para "Solicitar mudança na data de início" está disponível em um conjunto de atividades.

Esta tarefa requer que você baixe os dados de demonstração fornecidos com a aplicação com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Clique em **Integração de recém-contratados (demonstração)** e abra **Conjuntos de atividades** guia.

   Nota: Se você não vir este evento de ciclo de vida, baixe os dados de demonstração fornecidos com o app de recursos humanos com escopo: Eventos de ciclo de vida para empresas.

3. Clique em **Conjuntos de atividades de teste** ícone.
4. Clique em **Visualização** em seguida, clique em **Teste** .
   Aguarde a mensagem de confirmação "Caso de integração de recém-contratados (demonstração) criado..." para exibir.

   Nota: No modo de visualização, todas as solicitações do funcionário aparecem independentemente das configurações de público, aberto para ou pessoa afetada. As solicitações do funcionário para a configuração apropriada aparecem nos resultados de testes concluídos.

5. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário** e clique em **Tarefas pendentes** .
6. Abra o conjunto de atividades "Integração de recém-contratados - administrador".
   O link do conjunto de atividades "Integração de recém-contratados - Administrador do sistema" está abaixo do título de cada uma das tarefas pendentes.
7. Clique em **Ações** para exibir os itens de menu disponíveis.

Tradução automática

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

Verifique se o item de menu "Solicitar mudança na data de início" está disponível no conjunto de atividades.

Nota: Os itens de menu são visíveis para diferentes usuários, dependendo da configuração do público para a solicitação. Neste exemplo que usa dados de demonstração, todos os usuários veem o item de menu.

Crie um Eventos de ciclo de vida Solicitação do funcionário do Central do funcionário

Permita que os usuários criem solicitações comuns do Eventos de ciclo de vida Para que eles não precisem criar um novo caso ou solicitação de RH. Quando seus usuários abrem uma solicitação, todos os casos e tarefas relacionados são associados automaticamente ao evento primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: Esta tarefa é baseada nos dados de demonstração que estão disponíveis com a aplicação com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida Para empresas. Baixe os dados de demonstração da aplicação com escopo de RH antes de concluir esta tarefa.

Procedimento
1. Do seu Central do funcionário página inicial, clique em **Tarefas pendentes** .
2. Abra a Solicitação de integração de recém-contratados.
3. Na lista Ações, clique em **Solicitar mesa em pé** .
4. Clique em **Pedir agora**.
5. Conclua **Confirmação do pedido** e clique em **Check-out** .

O que Fazer Depois
Clique em **Solicitações** para exibir sua solicitação.

Nota: O caso de RH ou solicitação de catálogo que foi iniciada a partir da solicitação do funcionário está associado ao primário Eventos de ciclo de vida caso. Os agentes podem ver o status da solicitação do funcionário no evento Ciclo de vida.

Eventos de ciclo de vida registro em log

Eventos de ciclo de vida o oferece suporte a registro em log para capturar eventos que ocorrem em um Eventos de ciclo de vida caso. Os administradores da organização podem usar os logs de eventos gerados para identificar erros ou adquirir informações sobre os processos executados em um Eventos de ciclo de vida caso.

. Eventos de ciclo de vida A aplicação foi projetada para gerenciar casos de RH de natureza de longo prazo. Esses casos de RH representam os diferentes tipos de eventos do ciclo de vida que ocorrem durante a carreira de um profissional que trabalha. . Eventos de ciclo de vida Os tipos para os quais um caso de RH se destina estão vinculados a fases significativas na carreira de um funcionário. Estes Eventos de ciclo de vida os tipos incluem, entre outros, integração, desligamento, licença parental e planos de melhoria de desempenho. Cada um Eventos de ciclo de vida o tipo consiste em atividades, como tarefas e notificações, que são agrupadas em conjuntos de atividades. Os conjuntos de atividades associados a um Eventos de ciclo de vida os casos representam diferentes fases do processo de evento do ciclo de vida e têm condições sob as quais são acionados.

Tradução automática

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

As muitas camadas que compõem Eventos de ciclo de vida contribuir para a complexidade da aplicação. A complexidade é agravada ainda mais por sua ampla gama de componentes e inúmeras opções configuráveis, aumentando o potencial de erro de processamento. Para ajudar Eventos de ciclo de vida os administradores identificam e entendem os erros que aparecem na aplicação, o registro em log pode ser habilitado e usado como uma ferramenta para diagnosticar problemas.

Componentes de registro em log

Eventos de ciclo de vida usa os seguintes componentes para registrar logs de eventos para a atividade associada a um Eventos de ciclo de vida caso:

Inclusões de script

As seguintes inclusões de script são usadas para oferecer suporte ao registro em log:

- LifecycleEventLogger
- LifecycleEventLoggerSNC
- sn_hr_LE_Error

Tabela

Eventos de ciclo de vida Registra cada entrada de log para o RH Eventos de ciclo de vida Tabela Logs de casos [sn_hr_le_case_log].

Propriedade do sistema

. *sn_hr_le.log_level*A propriedade permite especificar os tipos de logs que são gravados no RH Eventos de ciclo de vida Tabela Logs de casos.

Tópicos relacionados

Eventos de ciclo de vida otimização do andamento do conjunto de atividades

Habilitação do registro em log para o Eventos de ciclo de vida

Use *sn_hr_le.log_level*propriedade do sistema para habilitar o registro em log Eventos de ciclo de vida. As entradas de log geradas podem ser usadas para identificar erros ou adquirir dados pertinentes sobre os processos executados em um Eventos de ciclo de vida caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_hr_le.admin]

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e enter `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione **Nome** na lista suspensa associada ao **Pesquisa** campo.
3. Em **Pesquisa** campo, insira `*sn_hr_le` .
   Uma lista de propriedades do sistema associadas a. Eventos de ciclo de vida aparece.
4. Selecione a propriedade *sn_hr_le.log_level*.
5. Use **Valor** campo para especificar a opção que corresponde ao tipo de registro em log desejado Eventos de ciclo de vida para executar.

Opção	Descrição
NENHUM	O registro em log está desativado.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
ERRO	O registro em log está habilitado. Somente logs de erro são registrados para cada Eventos de ciclo de vida caso.
INFORMAÇÕES	O registro em log está habilitado. Logs de erro e informações são registrados para cada um Eventos de ciclo de vida caso.
DEBUG	O registro em log está habilitado. Logs de erro, informações e depuração são registrados para cada um Eventos de ciclo de vida caso.

6. Selecione **Atualizar**.

Exibir entradas de log de um Eventos de ciclo de vida caso

Exiba as entradas de log associadas a um Eventos de ciclo de vida caso para adquirir informações pertinentes sobre os processos executados e identificar quaisquer erros que surjam. Os logs de erro podem ser usados como uma ferramenta para diagnosticar problemas e solucionar efetivamente a causa raiz de um problema que está afetando negativamente um Eventos de ciclo de vida caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador [sn_hr_le.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Eventos de ciclo de vida* > *Eventos de ciclo de vida* **casos**.
2. Selecione um Eventos de ciclo de vida Caso da lista de casos de RH que aparece.
3. Em Links relacionados, selecione **Mostrar logs de execução** .
   O RH Eventos de ciclo de vida A tabela Logs de casos [sn_hr_le_case_log] é exibida.
4. Exiba a lista de entradas de log para adquirir as informações necessárias sobre um erro ou um processo executado.

Clonar um evento de ciclo de vida

Clone um evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados com o construtor de eventos de ciclo de vida.

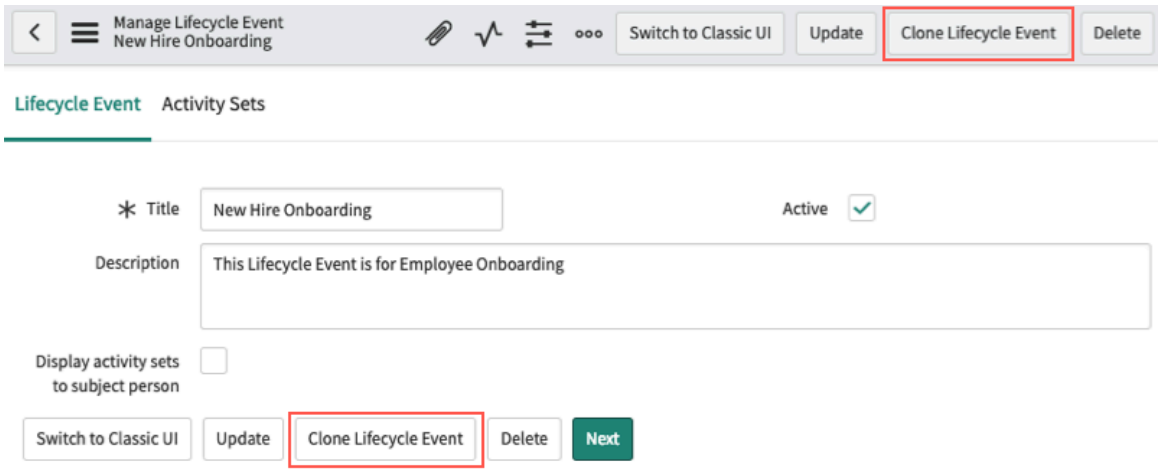
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abra um registro.
2. Clique em **Evento de ciclo de vida do clone** clonar o evento de ciclo de vida e todos os seus conjuntos de atividades e atividades associados.

Tradução automática

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



Uma vez concluída, uma mensagem informando que o evento de ciclo de vida foi clonado com sucesso é exibida.

O que Fazer Depois

Depois de clonar um evento de ciclo de vida, você pode filtrar atividades de evento de ciclo de vida. Consulte, Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

Crie um caso de RH para um evento de ciclo de vida

Crie um caso de evento de ciclo de vida. Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH que é preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH da Integração de recém-contratados é atendido pelo evento de ciclo de vida da Integração de recém-contratados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Um administrador de evento de ciclo de vida deve ter criado o evento de ciclo de vida e criado um serviço de RH correspondente antes que você possa criar um caso para esse evento. Para obter mais informações, consulte Criando um evento de ciclo de vida.

Procedimento

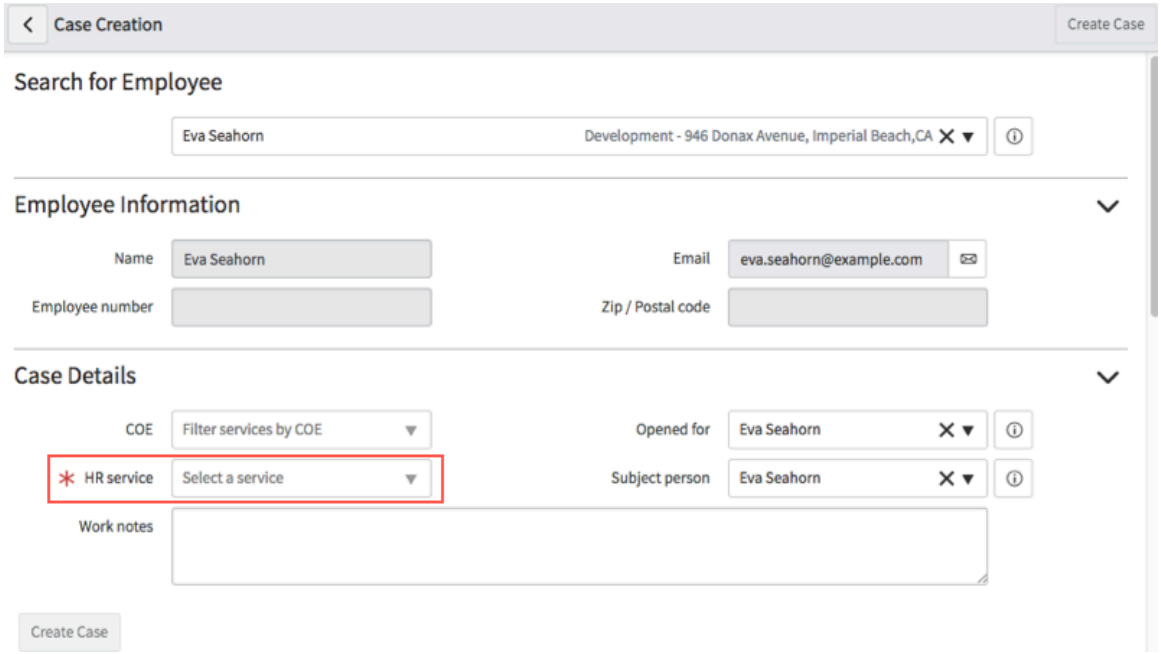
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Em **Pesquisar funcionário** selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.

   Nota: Você pode pesquisar por nome do funcionário, nome parcial do funcionário, número do caso ou qualquer campo indexado no Perfil de RH da tabela sys_user.

3. No formulário Criação de caso de RH, em **Detalhes do caso** Selecione o serviço de RH que você está solicitando para o funcionário.

Tradução automática

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



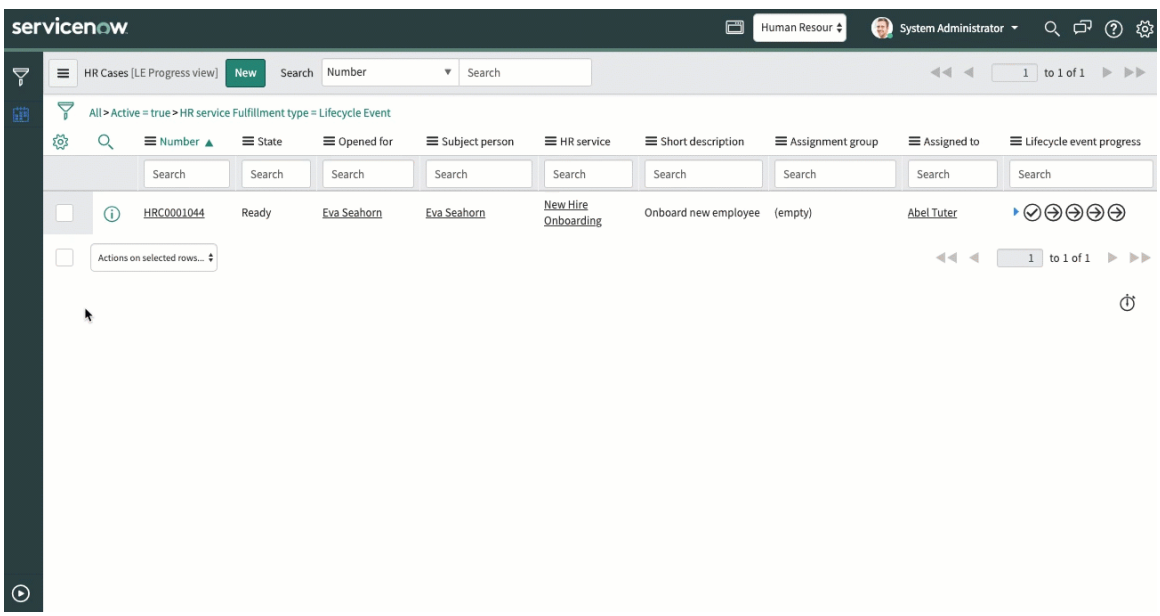
4. Clique em **Criar caso** Para criar o caso de RH.
5. No formulário Caso de RH, preencha os campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Trabalhar um caso de RH.
6. Clique em **Pronto para o trabalho** para mudar o estado de **Rascunho** . **Pronto** .

O que Fazer Depois

Depois de criar um caso de evento de ciclo de vida, você pode rastrear o andamento do caso e monitorar o status dos conjuntos de atividades e atividades individuais.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um caso de evento de ciclo de vida em andamento.

Nota: Você pode detalhar a exibição da lista de casos de eventos de ciclo de vida para monitorar o status dos conjuntos de atividades e atividades individuais. Você também pode detalhar no formulário Caso de evento individual.



Tradução automática

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

Tarefas e casos ad hoc para casos de evento de ciclo de vida

Você pode adicionar uma tarefa ad hoc ou caso a um caso de evento de ciclo de vida ativo e associá-lo a um conjunto de atividades específico. Quando as tarefas são adicionadas, elas aparecem para a pessoa afetada em **Minhas tarefas** ou **Revise seu trabalho** em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades (serviços, tarefas, solicitações, notificações etc.) organizadas para fornecer uma experiência ao funcionário. Os exemplos de uma experiência do funcionário são a integração de recém-contratados ou quando um funcionário tira uma licença parental. Em um evento de ciclo de vida, todos os funcionários que fazem parte de um público específico passam pela mesma experiência.

Tarefas ou casos ad hoc não fazem parte de uma configuração de evento de ciclo de vida original. Tarefas ou casos ad hoc podem ser adicionados a uma fase ou pacote existente de um evento de ciclo de vida que está em andamento e ativo.

Nota: Não é possível adicionar uma tarefa ou caso a um conjunto de atividades encerrado ou concluído.

Quando um agente adiciona uma tarefa ou caso ad hoc, ele também se torna visível para a pessoa afetada em Central do funcionário ou seu dispositivo móvel. Isso permite que a pessoa afetada de um caso execute uma tarefa ou responda a uma solicitação.

Adicionar um caso ou tarefa ad hoc a um caso de evento de ciclo de vida ativo fornece aos agentes flexibilidade que não perturba a estrutura original.

Exemplos de quando uma tarefa ou caso ad hoc é útil:

Estender a licença familiar

Um funcionário está de licença parental, mas deseja estender sua licença.

Um agente pode adicionar um novo caso ao evento de ciclo de vida de licença parental do funcionário que estende sua licença.

Adicionar um novo caso que estende a licença parental de um funcionário se torna um caso secundário do caso de evento de ciclo de vida primário.

Mudança de informações pessoais durante a integração

Outro exemplo é quando um recém-contratado está passando pelo processo de integração de um evento de ciclo de vida.

Um recém-contratado deseja mudar as informações pessoais, mas não há como fazer isso durante a integração.

Um agente pode criar uma nova tarefa para o recém-contratado que aparece no conjunto de atividades atual como tarefa pendente.

Plug-ins necessários

Para usar o recurso ad hoc de evento de ciclo de vida, os seguintes plug-ins são necessários:

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]

Plug-ins opcionais

Os plug-ins a seguir são opcionais que permitem criar ou exibir tarefas ad hoc ou caso em locais alternativos:

Tradução automática

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

- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

Crie um caso ou tarefa ad hoc

Você pode criar um caso ou tarefa e adicioná-lo a uma fase (pacote) enquanto um evento de ciclo de vida estiver em andamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**.
2. Selecione um caso que tenha um estado ativo (somente para tarefas ad hoc).

   Nota: Para adicionar um caso ad hoc, o caso de evento de ciclo de vida não pode estar nos estados Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado.

3. Role para baixo até a seção Links relacionados do formulário Caso.
4. Selecione **Adicione um caso secundário** ou **Adicionar tarefa** .
   Para obter mais informações, consulte Crie um caso de RH para um evento de ciclo de vida e Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
5. Depois de preencher os campos obrigatórios, certifique-se de selecionar um valor em **Fase** campo.
   Para um caso de RH, o. **Fase** O campo está localizado na seção Detalhes do caso. Para uma tarefa de RH, o. **Fase** o campo está entre **Modelo** e. **Ordem de exibição** campos.
   Se você não associar uma tarefa ou caso a uma fase no evento de ciclo de vida, a tarefa ou caso se tornará secundário do caso primário, mas não será incluído no evento de ciclo de vida.

   Nota: A fase também é conhecida como um conjunto ou pacote de atividades. Para obter mais informações, consulte Configure um conjunto de atividades de evento de ciclo de vida.

Monitore o status de um caso de evento de ciclo de vida

Monitore o status de um caso de evento de ciclo de vida com contextos de execução do conjunto de atividades. Você pode monitorar o estado de cada conjunto de atividades em um caso de evento de ciclo de vida. Você pode monitorar ainda mais o estado das atividades individuais. Você também pode relatar a tabela Contextos do conjunto de atividades em conjunto com a tabela Caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_reader

Procedimento

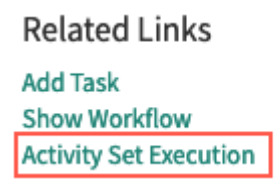
1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**.

   Nota: Como alternativa, você pode navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Contextos de Execução** para exibir todos os registros de contexto de execução.

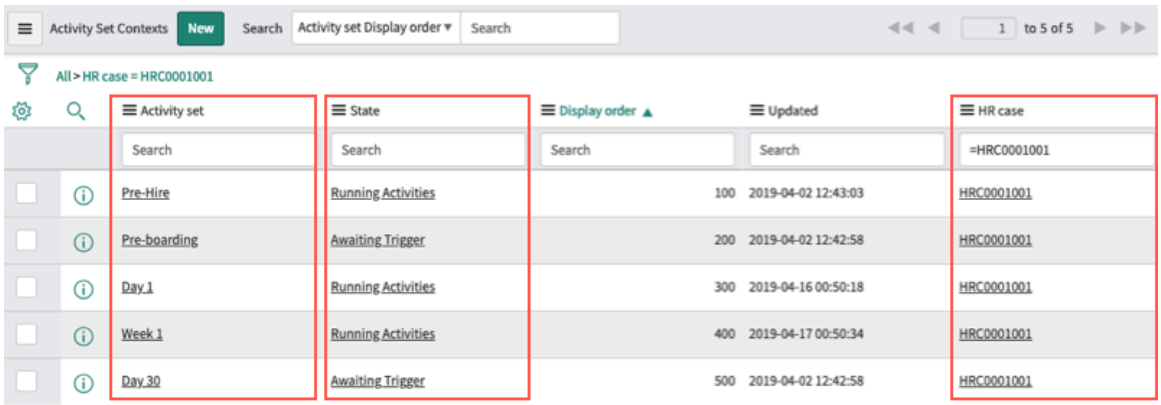
2. Abra um caso de evento de ciclo de vida.
3. Em **Links relacionados** clique em **Execução do conjunto de atividades** .

Tradução automática

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



4. Na lista Contextos do conjunto de atividades, você pode monitorar o estado de cada conjunto de atividades no caso de evento de ciclo de vida.



Cabeçalhos de coluna na tabela Contextos do conjunto de atividades

Cabeçalhos de coluna	Descrição
Conjunto de atividades	Conjunto de atividades associado ao caso de evento de ciclo de vida.
Estado	Status do conjunto de atividades: ○ Espera do gatilho ○ Atividades em execução ○ Terminado ○ Erro **Nota:** Você pode monitorar o status de atividades individuais abrindo o registro de contexto do conjunto de atividades.
Caso de RH	Caso de evento de ciclo de vida que está sendo monitorado.

5. Para monitorar ainda mais o estado de cada atividade em um conjunto de atividades:

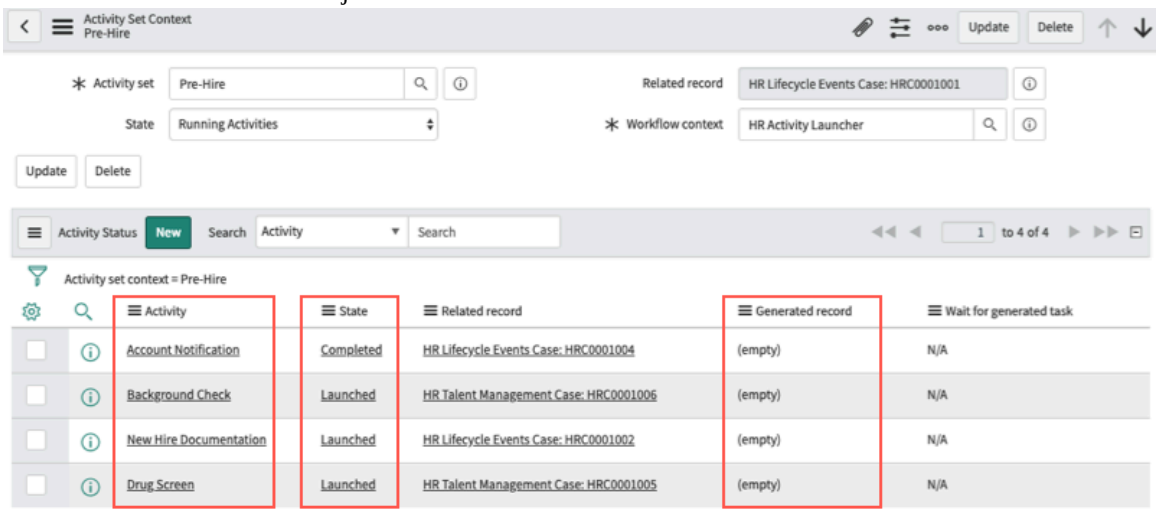
   a. Clique no botão de visualização do conjunto de atividades aplicável.



Tradução automática

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

b. No formulário Contexto do conjunto de atividades, na seção Status da atividade, você pode monitorar o estado de cada atividade no conjunto de atividades.



Retomar um caso de evento de ciclo de vida

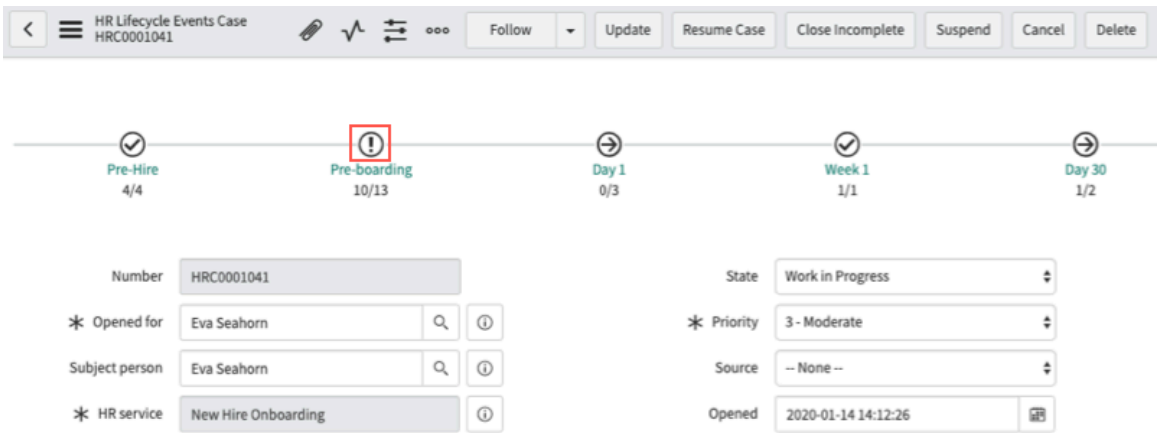
Retome um caso de evento de ciclo de vida após um erro de fluxo de trabalho ou tempo limite de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Casos de eventos de ciclo de vida**e abra o caso de evento de ciclo de vida que falhou.



2. Identifique e corrija o erro.

Dica: Navegue até **Comentários e Anotações de trabalho** seção no caso para exibir a anotação de trabalho sobre o motivo da falha do fluxo de trabalho.

3. Clique em **Retomar** para retomar o caso.
O caso de evento de ciclo de vida é retomado de onde houve erro.

Importante: Você não pode retomar o caso se ele estava em **Encerrado concluído** , **Encerrado incompleto** ou **Cancelado** estado.

Tradução automática

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

Filtrar atividades de evento de ciclo de vida

Filtre atividades de evento de ciclo de vida por tipo de atividade, grupo responsável, público e rescisão. Você também pode pesquisar atividades individuais por nome.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_le.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**e abra um registro.
2. Clique em **Conjuntos de atividades** para acessar o construtor de eventos de ciclo de vida.
3. Clique no ícone Filtro para abrir **Filtros** painel lateral.
4. Em **Filtros** painel lateral, selecione filtros na lista ou digite o bloco de uma atividade no campo de entrada.

Ofereça suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida

Use a tabela Trabalhos para criar casos de evento de ciclo de vida em que você pode especificar a qual trabalho o caso pertence.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por exemplo, digamos que você tem um estagiário que está sendo transferido para um cargo de tempo integral. O estagiário tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração para o cargo de tempo integral é criado, o caso é associado ao registro de trabalho de tempo integral, garantindo que os conjuntos de atividades e as atividades downstream sejam acionados com base nas informações desse registro de trabalho relevante.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir de New York Versão, você pode usar a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job) para armazenar vários registros de trabalho por usuário e capturar o histórico de trabalhos dos usuários em sua organização. Para obter mais informações, consulte Capturar vários registros de trabalho para um usuário.

Procedimento

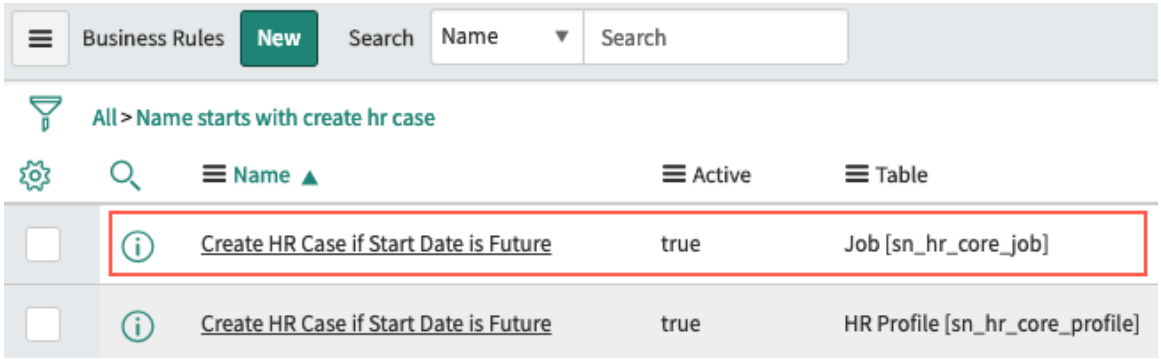
1. Se você estiver usando uma integração para extrair perfis de RH de um sistema de terceiros, configure sua integração para extrair informações de trabalhos para a tabela Trabalhos (sn_hr_core_job).
   Para obter detalhes sobre como configurar uma integração de terceiros com Prestação de serviços de RH, consulte Integração de Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros.
2. Para criação de caso de RH, associe o trabalho da pessoa afetada ao caso de RH ao **subject_person_job** campo.

   Example
   Por exemplo, para o evento de ciclo de vida de integração de recém-contratados pré-configurado, o. `Create HR Case if Start Date is Future`A regra de negócio da tabela Trabalhos está configurada para criar automaticamente casos de integração para usuários com uma data de início do trabalho futura. Quando a regra cria o caso de integração, ela usa **subject_person_job** campo para especificar para qual trabalho o usuário está sendo integrado.

   Nota: Se você usar a tabela Trabalhos, certifique-se de desabilitar o. `Create HR Case if Start Date is Future`Regra de negócio para a tabela Perfil de RH.

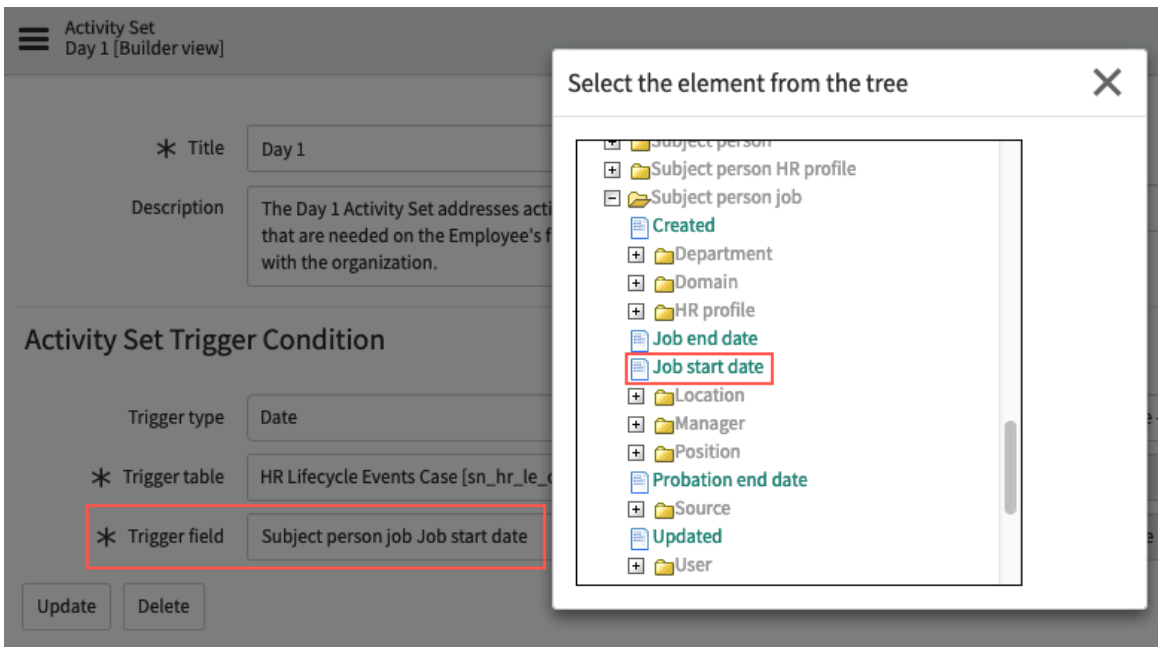
Tradução automática

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



3. Para o evento de ciclo de vida, certifique-se de que os conjuntos de atividades relevantes sejam acionados pelo trabalho da pessoa afetada atualizando o. **Campo do gatilho** valor para **subject_person_job** .

Example
Por exemplo, a atividade do Dia 1 definida no evento de ciclo de vida de integração de recém-contratados pré-configurado é acionada pela data de início do trabalho da pessoa afetada.



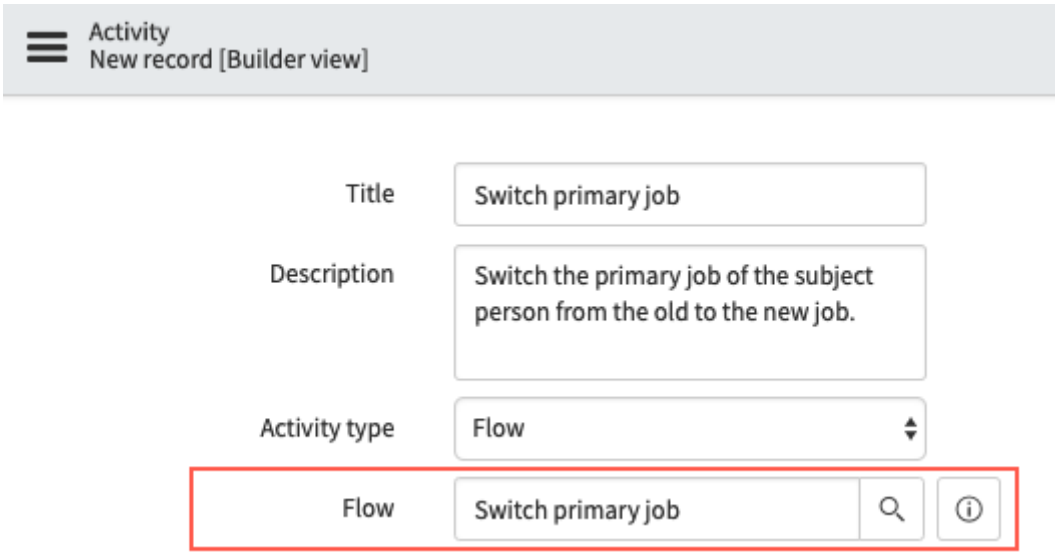
4. Se você não estiver usando uma integração de terceiros e precisar configurar o comutador de um trabalho primário, poderá usar **Alternar trabalho primário** subfluxo para alternar o trabalho primário da pessoa afetada por meio de uma atividade de evento de ciclo de vida.

Tradução automática

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

Example

Por exemplo, você pode criar uma atividade de evento de ciclo de vida para alternar o trabalho primário da pessoa afetada do trabalho antigo para o novo definindo **Tipo de atividade** valor para **Fluxo** e o. **Fluxo** valor para **Alternar trabalho primário** .



Tópicos relacionados

hr_Utils - Global

hr_ActivitySet - Global

hr_ActivityUtils - Global

Configure a IU do construtor de eventos de ciclo de vida

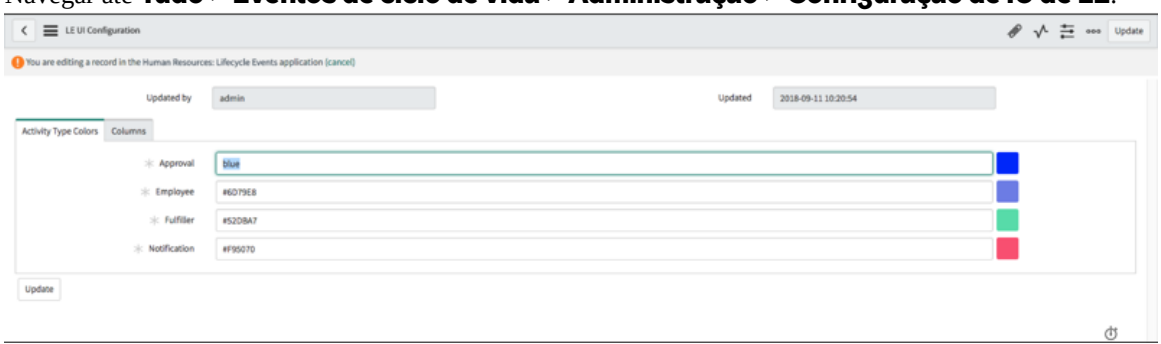
Personalize a aparência do construtor de eventos de ciclo de vida. Você pode mudar as cores dos diferentes tipos de atividade, bem como mudar a cor e o tamanho das colunas do conjunto de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Configuração de IU de LE**.



2. Para configurar as cores do tipo de atividade, insira a cor hexadecimal ou o nome da cor desejada.
3. Para configurar as colunas, você pode definir as cores e o tamanho (em pixels).
4. Depois de fazer edições, clique em **Atualização** .

Tradução automática

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

Referência do Eventos de ciclo de vida

O conteúdo de referência ajuda administradores e usuários a entender os componentes instalados de uma aplicação e como esses componentes interagem.

Propriedades do evento de ciclo de vida

As propriedades do evento de ciclo de vida controlam o comportamento dos eventos de ciclo de vida. Você pode definir a duração do tempo de fechamento do conjunto de atividades em horas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Propriedades**.
2. Atualize as propriedades do evento de ciclo de vida, conforme apropriado.

Formulário Propriedades do evento de ciclo de vida

Propriedade	Descrição
Temporizador de fechamento do conjunto de atividades sn_hr_le.all	A duração do tempo de fechamento do conjunto de atividades em horas e determina quando um conjunto de atividades é acionado para um evento de ciclo de vida. Por padrão, o tempo é definido como quatro horas. Tenha cuidado se decidir mudar o valor padrão. Atualizações frequentes acionam mais eventos e podem fazer com que seus conjuntos de atividades de eventos de ciclo de vida sejam cancelados antes que possam ser concluídos. **Nota:** Para acionar um conjunto de atividades proativamente em vez de aguardar o valor inserido nesta propriedade, consulte Eventos de ciclo de vida intervalo de avaliação.

3. Clique em **Salvar**.

Componentes instalados com Eventos de ciclo de vida para empresas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent], incluindo funções e tabelas do usuário.

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

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

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

Funções instaladas

Eventos de ciclo de vida para empresas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Eventos de ciclo de vida do administrador da empresa [sn_hr_le_ent.admin]		Nenhum(a)

Componentes instalados com Eventos de ciclo de vida

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida plug-in [com.sn_hr_lifecycle_events], incluindo tabelas e funções do usuário.

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

Os dados de demonstração estão disponíveis para este recurso e são usados em algumas tarefas de exemplo relacionadas.

Nota: A aplicação com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida o plug-in [com.sn_hr_lifecycle_events] ativa a propriedade do sistema sn_hr_le.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade ajuda a impedir que você exclua seu único usuário administrador de integração e transição do Enterprise, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas

Funções no Eventos de ciclo de vida

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Eventos de ciclo de vida [sn_hr_le.admin]	Concede acesso para criar, gerenciar e adicionar usuários a grupos em Eventos de ciclo de vida. Pode acessar: • Configuração assistida • Gerenciar Grupos do responsável • Gerenciar Funções • Configuração de IU de LE • Painel Executivo de Integração • Exibição de Executivo de Integração	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (quando o plug-in PA-Content Pack - App com escopo LE DE RH é ativado) • pa_viewer • survey_admin

Tradução automática

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

Funções no Eventos de ciclo de vida

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de atividades [sn_hr_le.activity_reader]	Pode ler conjuntos de atividades e atividades de RH.	Nenhum(a)
Gerenciador do conjunto de atividades [sn_hr_le.activity_set_manager]	Pode ativar e acionar conjuntos de atividades de RH.	sn_hr_le.activity_writer
Gravador de atividades [sn_hr_le.activity_writer]	Pode criar conjuntos de atividades e atividades de RH.	sn_hr_le.activity_reader
Leitor de caso [sn_hr_le.case_reader]	Pode ler Eventos de ciclo de vida casos.	sn_hr_core.case_reader
Gravador de caso [sn_hr_le.case_writer]	Pode criar Eventos de ciclo de vida casos.	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
Administrador do Performance Analytics de RH [sn_hr_le_pa.admin]	Eventos de ciclo de vida Função de administrador do Performance Analytics para a aplicação com escopo. • Acesse e modifique o. Eventos de ciclo de vida Pacotes de conteúdo de PA. • Edita as propriedades do Performance Analytics. • Acessa o Console do administrador. • Iniciar avaliação de dependência. **Nota:** Esta função está contida no Eventos de ciclo de vida função de administrador [sn_hr_le.admin].	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Importante: Após Eventos de ciclo de vida o plug-in está instalado, o Eventos de ciclo de vida A função de administrador (sn_hr_le.admin) é atribuída automaticamente à função de administrador do sistema DE TI (admin). Use a função de administrador para atribuir a função sn_hr_le.admin a pelo menos dois usuários em sua organização. Se um dos dois usuários for desativado no futuro, o usuário que permanecer ativo poderá reatribuir a função sn_hr_le.admin a outras pessoas em sua organização.

Depois que a função sn_hr_le.admin tiver sido atribuída, remova a função da função de administrador para impedir que o administrador do sistema de TI exiba informações confidenciais de RH. A remoção da função sn_hr_le.admin da função de administrador garante que somente o Eventos de ciclo de vida o administrador tem acesso às informações confidenciais.

Para obter mais informações sobre o processo para remover uma função de administrador de RH da função de administrador, consulte Remova a função de administrador de RH dos administradores do sistema DE TI.

. Eventos de ciclo de vida A função de administrador (sn_hr_le.admin) com a função Desenvolvedor delegado (deleged_developer) também pode configurar e criar coes. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH.

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

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

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

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Eventos de ciclo de vida

Tabela	Descrição
Atividade [sn_hr_le_activity]	Detalhes de atividades que fazem parte de um conjunto de atividades e, juntos, compõem um evento de ciclo de vida. Estende a tabela Base de atividades [sn_hr_le_activity_base].
Base de atividades [sn_hr_le_activity_base]	Extensões sys_metadata .
Mapeamento do Campo de Atividade [sn_hr_le_activity_field_mapping]	Detalhes de um mapeamento de campo de atividade que passam informações do caso de evento de ciclo de vida primário para uma atividade.
Conjunto de atividades [sn_hr_le_activity set]	Detalhes de conjuntos de atividades e atividades que compõem Eventos de ciclo de vida.
Contexto do Conjunto de Atividades [sn_hr_le_activity_set_context]	Criado para cada Conjunto de atividades quando o evento de ciclo de vida é inicializado. Rastreia o estado de cada conjunto (acionado, aguardando a conclusão das atividades e muito mais).

Tradução automática

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

Tabelas instaladas com Eventos de ciclo de vida

Tabela	Descrição
	Funciona com a tabela Status da atividade [sn_hr_le_activity_status] para fornecer filtragem para Eventos de ciclo de vida Widget na página Tíquete.
Status de Atividade [sn_hr_le_activity_status]	Criado quando um Conjunto de atividades aciona e rastreia o estado da atividade criada. Rastreia o andamento da Atividade de cada Eventos de ciclo de vida caso que inicializa. Funciona com a tabela Contexto do conjunto de atividades [sn_hr_le_activity_set_context] para fornecer filtragem para Eventos de ciclo de vida Widget na página Tíquete.
Configuração da atividade do executante [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	A configuração da atividade do executante passa as informações de campo do Eventos de ciclo de vida Tabela Caso [sn_hr_le_case] para a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]
Mapeamento de configuração da atividade do executante [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	Mapeamentos de configuração de atividade do executante são copiados para todas as atividades criadas usando a configuração do executante.
RH Eventos de ciclo de vida Caso [sn_hr_le_case]	Detalhes de um enviado Eventos de ciclo de vida caso. • Notificação de conta • Integração de solicitação Estende a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case].
Eventos de ciclo de vida Tipo [sn_hr_le_type]	Eventos de ciclo de vida Os tipos são uma maneira de organizar conjuntos de atividades e atividades juntos. Eventos de ciclo de vida Os tipos atuam como um contêiner para conjuntos de atividades e atividades. Eventos de ciclo de vida Os tipos também estão associados a um **Serviço de RH** .
Configuração de IU de LE [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	Eventos de ciclo de vida detalhes da configuração da interface do usuário.
Solicitação do funcionário sn_hr_le_employee_request	Rastreia detalhes das solicitações do funcionário. Criado quando uma solicitação do funcionário é criada. Funciona com a tabela Base de atividades [sn_hr_le_activity_base].
Tarefas Futuras [sn_hr_le_future_todo]	Rastreia detalhes sobre atividades aguardando para serem acionadas.

Tradução automática

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

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

Enterprise Onboarding and Transitions

. Enterprise Onboarding and Transitions a aplicação oferece suporte à automação de integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário.

. Enterprise Onboarding and Transitions A aplicação ajuda a melhorar a satisfação e a eficiência do funcionário em RH e outros departamentos para eventos que abrangem vários departamentos.

Explorar	Configurar	Integrar
Saiba mais sobre como automatizar a execução de eventos de ciclo de vida do funcionário, como integração, desligamento, realocação, promoção, licença parental, e muito mais.	Instale e configure aplicativos e processos relacionados.	Estenda os recursos Enterprise Onboarding e Transições com recursos e serviços integrados.

Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions

Usar Enterprise Onboarding and Transitions automatizar o cumprimento de eventos de ciclo de vida do funcionário, como integração, desligamento, realocação, promoção, licença parental, e muito mais. Eventos de ciclo de vida são uma coleção de atividades organizadas em conjuntos de atividades para compor uma experiência do funcionário.

Enterprise Onboarding and Transitions Visão geral

Enterprise Onboarding and Transitions permite que as organizações automatizem facilmente as experiências e os processos dos funcionários que abrangem vários departamentos, oferecendo os seguintes benefícios.

- Reúna facilmente experiências e processos para automatizar o trabalho entre departamentos
- Impulsione a ação em vários departamentos e sistemas para melhorar a eficiência
- Forneça visibilidade de ponta a ponta em cada processo para garantir que as ações corretas sejam tomadas
- Oriente os funcionários passo a passo para que eles saibam o que fazer em seguida
- Otimize continuamente o processo com informações dos painéis de eventos de ciclo de vida

O vídeo a seguir fornece uma visão geral do Enterprise Onboarding and Transitions aplicação.

Este vídeo fornece uma visão geral do Enterprise Onboarding and Transitions aplicação.

Tradução automática

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

Informações de ativação

A partir da versão Orlando, Enterprise Onboarding and Transitionsé composto por dois plug-ins. Dependendo do Prestação de serviços de RH pacote que você escolher, ative um ou ambos os plug-ins.

Plug-ins do Enterprise Onboarding and Transitions

plug-in	Descrição
Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]	Permite que você configure facilmente fluxos de trabalho digitais para gerenciar eventos de ciclo de vida do funcionário no RH. Para obter mais informações, consulte Eventos de ciclo de vida.
Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]	O permite automatizar a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, como RH, TI, Instalações, Finanças e Jurídico, por meio de uma única plataforma de entrega de serviços. Para obter mais informações, consulte Eventos de ciclo de vida para empresas. **Nota:** O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuração da Enterprise Onboarding and Transitions

Dependendo da sua função, você pode acessar e configurar o seguinte:

Administrador de evento de ciclo de vida

Usuários com a função de administrador de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.admin] podem administrar e configurar qualquer parte da aplicação, incluindo qualquer evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados. Para obter mais informações, consulte Criando um evento de ciclo de vida.

Gerenciador do conjunto de atividades

Usuários com a função de gerente de conjunto de atividades [sn_hr_le.activity_set_manager] podem criar qualquer evento de ciclo de vida e os conjuntos de atividades associados. Você pode configurar qualquer atividade de evento de ciclo de vida, desde que você seja membro do grupo responsável pela atividade. Por exemplo, se você for membro do grupo responsável pelo RH, poderá configurar qualquer atividade pertencente ao grupo de RH, como uma tarefa do funcionário para assistir a um vídeo de integração ou uma tarefa do executante para fornecer assistência de realocação.

- Configure um evento de ciclo de vida e os conjuntos de atividades associados
- Configure uma atividade de evento de ciclo de vida se você for membro do grupo responsável associado

Gravador de atividades

Usuários com a função gravador de atividades [sn_hr_le.activity_writer] podem configurar qualquer atividade de evento de ciclo de vida, desde que você seja membro do grupo responsável pela atividade. Por exemplo, se você for membro do grupo responsável PELA TI, poderá configurar qualquer atividade que pertença ao grupo DE TI, como configurar uma conta do Active Directory ou configurar equipamentos para um novo funcionário. Para obter mais informações, consulte Configure uma atividade de evento de ciclo de vida se você for membro do grupo responsável associado.

Tradução automática

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

Leitor de atividades

Usuários com a função leitor de atividades [sn_hr_le.activity_reader] podem ler qualquer evento de ciclo de vida e seus conjuntos de atividades e atividades associados.

Como usar o Enterprise Onboarding and Transitions

Uma vez que Enterprise Onboarding and Transitions a aplicação está configurada, os usuários com as seguintes funções podem gravar e ler casos de eventos de ciclo de vida.

Nota: Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH que é preenchido por um evento de ciclo de vida.

Gravador de caso de evento de ciclo de vida

Usuários com a função de gravador de caso de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.case_writer] podem criar, gerenciar e monitorar o status de qualquer caso de evento de ciclo de vida.

- Crie um caso de RH para um evento de ciclo de vida
- Monitore o status de um caso de evento de ciclo de vida

Leitor de caso de evento de ciclo de vida

Usuários com a função de leitor de caso de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.case_reader] podem ler qualquer caso de evento de ciclo de vida.

Instalar Enterprise Onboarding and Transitions

Instalar Enterprise Onboarding and Transitions e aplicações relacionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Todas as aplicações** e selecione **Integração e transições empresariais** .
2. Selecione **Instalar**.
   Dois aplicativos são instalados com o Enterprise Onboarding e Transições:
   - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida Para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Eventos de ciclo de vida de recursos humanos Aplicativo com escopo empresarial [com.sn_hr_lifecycle_pa]

Tópicos relacionados

Funções de negócios

Eventos de ciclo de vida para empresas

Funções de negócios

As funções de negócios permitem provisionar automaticamente aplicações para os funcionários por meio de serviços de provedor de identidade licenciado (IdP). Se você estiver inscrito na Prestação de serviços de RH, integrações pré-configuradas para sistemas selecionados poderão estar disponíveis para uso.

Integrações pré-configuradas para integração de recém-contratados

As integrações a seguir estão disponíveis para uso com a integração de recém-contratados. Essas integrações exigem assinaturas do spoke relevante no IntegrationHub,

Tradução automática

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

bem como do plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

- Okta integração para integração de recém-contratados
- Microsoft Azure AD integração para integração de recém-contratados

Informações de ativação

O plug-in Business Roles [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configure uma função de negócios

Crie ou modifique uma função de negócios com base na função do trabalho, na região geográfica e assim por diante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_businessroles.writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Modeladas de acordo com a hierarquia organizacional para acesso a aplicações, as funções de negócios permitem provisionar aplicações para seus funcionários. Dependendo de sua função de trabalho, os funcionários precisam de aplicações diferentes para executar seu trabalho. Por exemplo, as aplicações que um designer de produto requer diferem das de um engenheiro de software. Cada função de negócios é mapeada para um ou mais grupos, e você pode criar funções de negócios padrão e hierarquias primário-secundário para provisionar aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Funções de negócios** > **Funções de negócios**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Função de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome da função de negócios.
Função de negócios primária	Outras funções de negócios das quais esta função de negócios é membro. Se a função de negócios tiver um primário, o secundário herdará todas as aplicações provisionadas ao primário. Por exemplo, digamos que você tenha uma função de negócios primária chamada Todos os funcionários que provisiona as aplicações A e B e uma função de negócios secundária chamada Marketing que provisiona as aplicações C, D e E. Quando um recém-contratado recebe a função de negócios Marketing, esse usuário recebe as aplicações provisionadas De A A E.
Descrição resumida	Descrição da função de negócios.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Padrão	Opção para definir este registro como uma regra de negócios padrão. Se selecionada, a função de negócios será atribuída automaticamente a todos os recém-contratados que atendem aos critérios de público desse registro. Por exemplo, uma função de negócios padrão chamada Usuários ativos pode ser usada para provisionar aplicações básicas que os usuários de toda a organização exigem.
Público	Define as condições ou critérios que o recém-contratado deve atender para que o gerente de contratação possa atribuir a função de negócios em seu nome. Por exemplo, você pode usar registros de público para que uma função de negócios esteja disponível somente para trabalhadores no local e outra função de negócios esteja disponível somente para trabalhadores remotos. Para obter detalhes sobre como configurar um registro de público, consulte Públicos .
Ativo	Opção para ativar a função de negócios para uso.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Se você estiver integrando com Okta Mapeie a função de negócios para um ou mais grupos do Okta.
   a. Em **Mapear para grupos do Okta** lista relacionada, clique em **Editar** .
   b. Na lista de grupos do Okta disponíveis à esquerda, mova os grupos que você deseja mapear para a função de negócios para a lista à direita.

      Importante: Se um grupo do Okta for excluído do sistema do Okta, essa mudança não será refletida na sua instância. Você deve excluir manualmente o registro navegando até **Spoke do Okta** > **Grupos do Okta**, bem como remova-o de todos os mapeamentos de função de negócios.

   c. Clique em **Salvar**.
6. Se você estiver integrando com Microsoft Azure AD mapeie a função de negócios para um ou mais grupos.
   a. Em **Grupo** lista relacionada, clique em **Editar**
   b. Na lista de grupos disponíveis à esquerda, mova os grupos que você deseja mapear para a função de negócios para a lista à direita.

Tradução automática

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

> **Importante:** Se um grupo for excluído de dentro do sistema Microsoft Azure AD, essa mudança não será refletida em sua instância. Você deve excluir manualmente o registro navegando até **Sincronização de Diretórios** > **Grupos**, bem como remova-o de todos os mapeamentos de função de negócios.

c. Clique em **Salvar**.

7. Clique em **Atualizar**.

Atualize a propriedade do sistema assign_business_roles_catalog

. **assign_business_roles_catalog** A propriedade do sistema permite atribuir funções de negócios a usuários por meio de um item do catálogo como parte de um evento de ciclo de vida e está incluída com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Se você estiver usando um item do catálogo personalizado com seu evento de ciclo de vida, deverá atualizar a propriedade do sistema com o sys ID desse item.

Antes de Iniciar

Copie o sys ID do item do catálogo que você deseja usar para atribuir funções de negócios como parte de um evento de ciclo de vida.

Função necessária: sn_hr_le_ent.admin

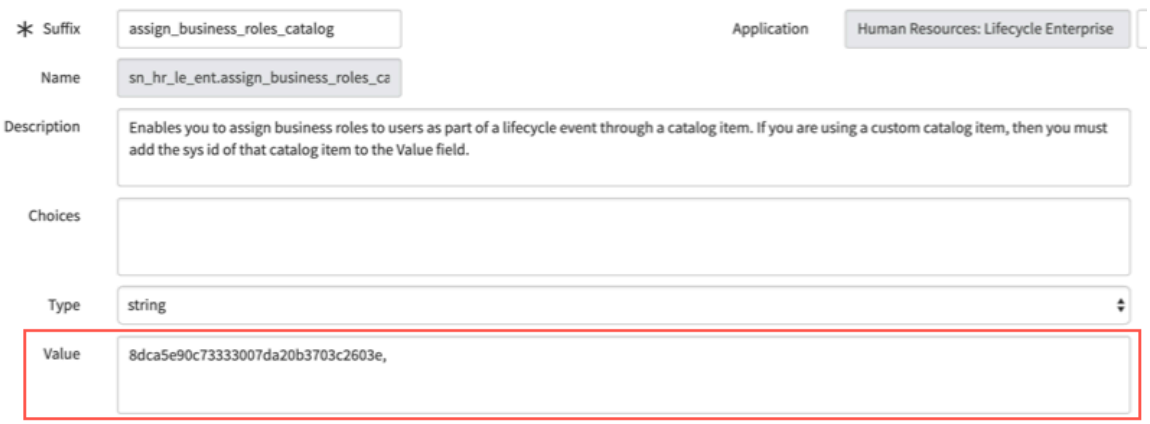
Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
A lista Propriedades do sistema é exibida.

2. Abra o. **sn_hr_le_ent.assign_business_roles_catalog** registro.

3. Em **Valor** adicione o sys id do item do catálogo que será usado para atribuir funções de negócios como parte de um evento de ciclo de vida.

> **Nota:** O valor padrão é o sys ID do **Atribua funções de negócios a recém-contratados** item do catálogo que está incluído como parte dos dados de demonstração do evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados.



4. Clique em **Atualizar**.

Integrações do Enterprise Onboarding and Transitions

Estender Enterprise Onboarding and Transitions integrando outro aplicativo à experiência de jornada.

Tradução automática

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

Okta integração para integração de recém-contratados

Provisione automaticamente aplicações relevantes para recém-contratados como parte do processo de integração com o. Okta integração. Esta integração requer Okta Spoke v1.1.1 no IntegrationHub e está configurado para funcionar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configurando o. Okta integração

Para configurar o. Okta integração para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o. Okta spoke v1.1.1, em seguida, busque o. Okta agrupa em sua instância e configure por último as funções de negócios relevantes. Para obter detalhes sobre como configurar a integração, consulte Configure o. Okta integração para integração de recém-contratados.

Usando o. Okta integração com integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Componentes instalados com Okta integração com integração de recém-contratados

Componente	Nome
Atividade de evento de ciclo de vida	Acesso à conta e à aplicação (no conjunto de atividades do dia um)
Modelo da tarefa de RH	Atribuição de grupos para recém-contratados
Item do catálogo	Atribua funções de negócios a recém-contratados

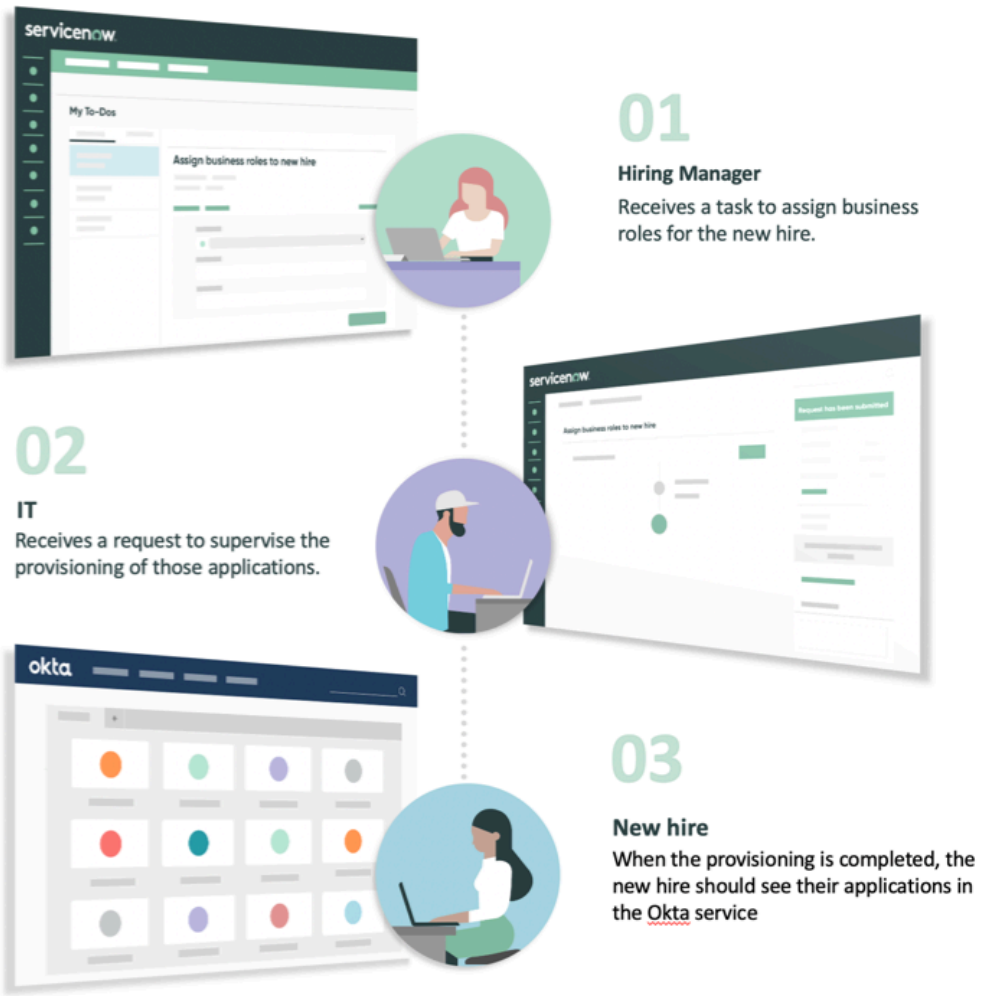
Como o provisionamento de aplicações funciona

O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções de negócios para o recém-contratado. Uma vez atribuído, ELE recebe uma solicitação para supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, o recém-contratado deverá ver suas aplicações no Okta serviço.

Importante: Recém-contratados devem ter um registro de usuário no Okta para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.

Tradução automática

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



Configure o. Okta integração para integração de recém-contratados

Para configurar o. Okta integração para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o. Okta spoke v1.1.1, em seguida, busque o. Okta agrupa em sua instância e configure as funções de negócios necessárias pela última vez.

Antes de Iniciar

Esta integração requer assinaturas para o seguinte:

- Okta spoke v1.1.1
- App com escopo de Recursos Humanos: Plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Nota:** O evento de ciclo de vida da integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com este plug-in.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure o. Okta spoke v1.1.1.
   Para obter instruções sobre como configurar o spoke, consulte Configure o Okta Spoke v1.1.1 .
2. Buscar o. Okta agrupa em sua instância.
   Para obter instruções sobre como buscar os grupos, consulte Buscar grupos do Okta .

Tradução automática

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

Importante: Se um grupo do Okta for excluído do sistema do Okta, essa mudança não será refletida na sua instância. Você deve excluir manualmente o registro navegando até **Spoke do Okta** > **Grupos do Okta**, bem como remova-o de todos os mapeamentos de função de negócios.

3. Configure as funções de negócios necessárias.

Nota: O plug-in Business Roles [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Para obter instruções sobre como configurar as funções de negócios e mapeá-las para os grupos relevantes, consulte Configure uma função de negócios.

Microsoft Azure AD integração para integração de recém-contratados

Provisione automaticamente aplicações relevantes para recém-contratados como parte do processo de integração com o. Microsoft Azure AD integração. Esta integração requer Microsoft Azure AD O spoke no IntegrationHub e está configurado para funcionar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configurando o. Microsoft Azure AD integração

Para configurar o. Microsoft Azure AD integração para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o. Microsoft Azure AD em seguida, configure a sincronização de diretório remoto para buscar os grupos em sua instância e, por último, configure as funções de negócios relevantes. Para obter detalhes sobre como configurar a integração, consulte Configure o. Microsoft Azure AD integração para integração de recém-contratados.

Usando o. Microsoft Azure AD integração com integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Componentes instalados com Microsoft Azure AD integração com integração de recém-contratados

Componente	Nome
Atividade de evento de ciclo de vida	Acesso à conta e à aplicação (no conjunto de atividades do dia um)
Modelo da tarefa de RH	Atribuição de grupos para recém-contratados
Item do catálogo	Atribua funções de negócios a recém-contratados

Como o provisionamento de aplicações funciona

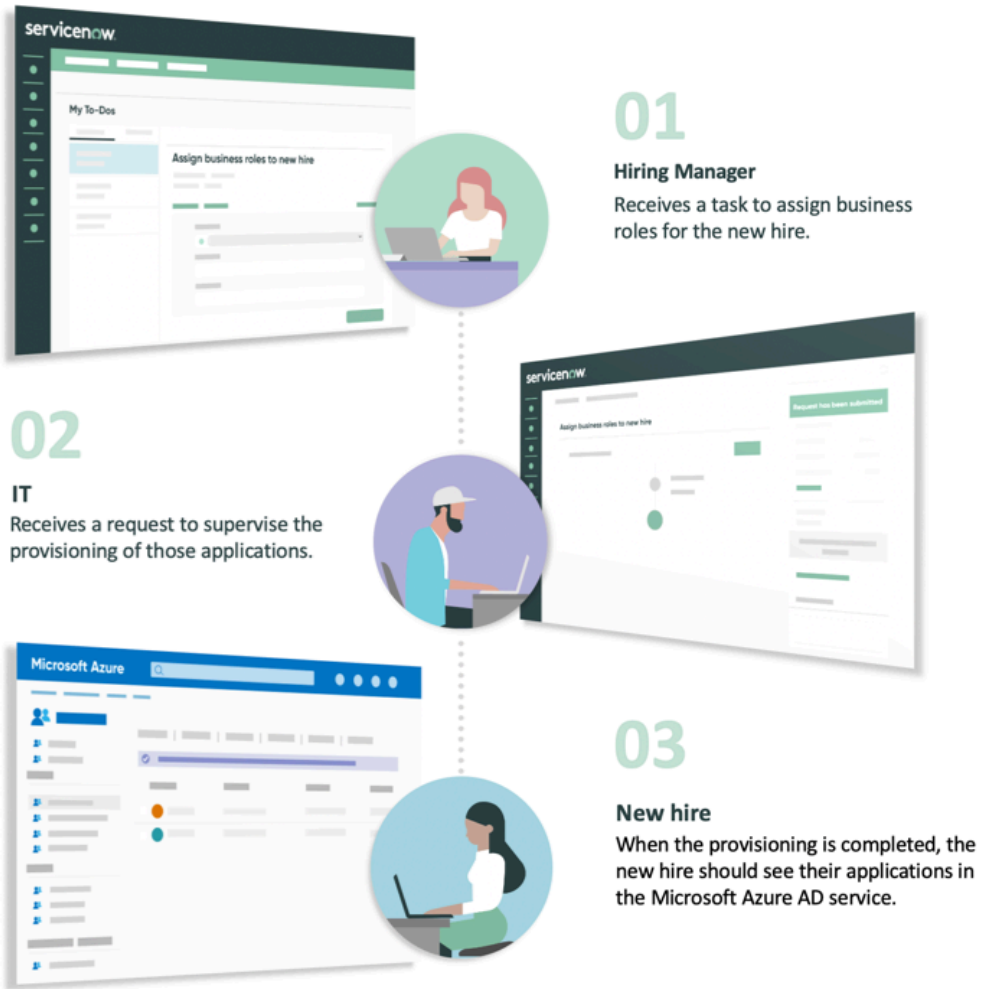
O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções de negócios para o recém-contratado. Uma vez atribuído, ELE recebe uma solicitação para

Tradução automática

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

supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, o recém-contratado deverá ver suas aplicações no Microsoft Azure AD serviço.

Importante: Recém-contratados devem ter um registro de usuário no Microsoft Azure AD para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.



Configure o. Microsoft Azure AD integração para integração de recém-contratados

Para configurar o. Microsoft Azure AD integração para integração de recém-contratados, você deve primeiro configurar o. Microsoft Azure AD em seguida, configure a sincronização de diretório remoto para buscar os grupos em sua instância e, por último, configure as funções de negócios necessárias.

Antes de Iniciar
Esta integração requer assinaturas para o seguinte:

- Microsoft Azure AD spoke
- App com escopo de Recursos Humanos: Plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]

Nota: O evento de ciclo de vida da integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com este plug-in.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Configure o. Microsoft Azure AD spoke.
   Para obter instruções sobre como configurar o spoke, consulte Configure o spoke do Microsoft Azure AD .
2. Configure a sincronização de diretório remoto para buscar os grupos em sua instância.

   Nota: O plug-in Remote Directory Sync [com.snc.remote_directory_sync] é ativado automaticamente com o plug-in Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

   a. Navegar até **Sincronização de Diretórios** > **Integrações**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

   Formulário Integrações de diretórios

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição da integração.
Conexão e Credencial	Defina o valor como sn_azure_ad_spoke.AzureAD .
Provedor de diretórios	Defina o valor como Microsoft Azure AD .

   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.

   e. Clique em **Publicar** para publicar o registro.

   A publicação aciona a busca de grupos em sua instância para que você possa atribuí-los a diferentes usuários. Os grupos são obtidos de forma programada. Você pode exibir os grupos obtidos navegando até **Sincronização de Diretórios** > **Grupos**.
3. Configure as funções de negócios necessárias.

   Nota: O plug-in Business Roles [com.snc.businessroles] é ativado automaticamente com o plug-in Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

   Para obter instruções sobre como configurar as funções de negócios e mapeá-las para os grupos relevantes, consulte Configure uma função de negócios.

Sailpoint integração para integração de recém-contratados

Forneça aplicações relevantes para recém-contratados automaticamente como parte do processo de integração com Sailpoint integração.

Esta integração requer Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 app do ServiceNow E está configurado para funcionar com o evento de ciclo de vida da integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Tradução automática

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

Configurando o. Sailpoint integração

Para configurar o. Sailpoint integração para integração de recém-contratados, você deve instalar o. Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 da ServiceNow Store. Para obter o guia de instalação e mais informações, consulte SailPoint IdentityIQ para Catálogo de serviços v2 .

Nota: Certifique-se de usar a versão 2.0.10 ou posterior.

Usando o. Sailpoint integração com integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usá-la com a integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Componentes instalados com Sailpoint integração com integração de recém-contratados

Componente	Nome
Atividade de evento de ciclo de vida	Acesso à conta e à aplicação na Sailpoint (no conjunto de atividades do dia um)
Modelo da tarefa de RH	Atribua funções na Sailpoint

Como o provisionamento de aplicações funciona

O processo de provisionamento de aplicações funciona da seguinte forma. Quando um caso de integração é criado, o gerente de contratação recebe uma tarefa para atribuir funções e direitos ao recém-contratado. O gerente de contratação deve concluir manualmente a tarefa. Uma vez atribuído, ELE recebe uma solicitação para supervisionar o provisionamento dessas aplicações. Quando o provisionamento estiver concluído, o recém-contratado deverá ver suas aplicações no Sailpoint serviço.

Importante: Recém-contratados devem ter um registro de usuário no Sailpoint para que suas aplicações sejam provisionadas para eles.

Tradução automática

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



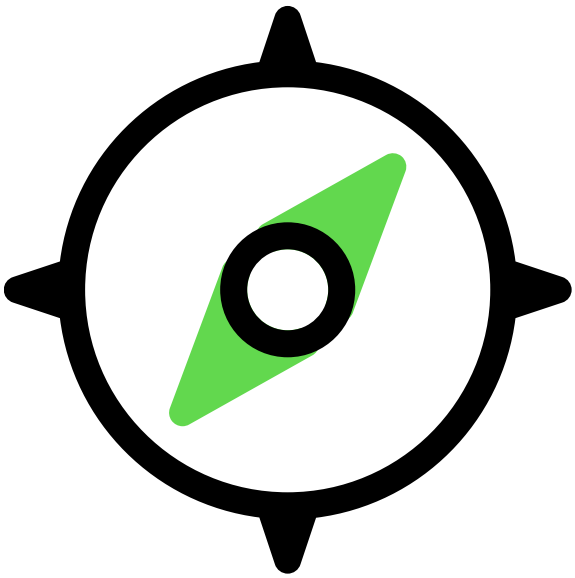
Case and Knowledge Management

. Case and Knowledge Management A aplicação permite padronizar a documentação, a interação e o atendimento de consultas e solicitações do funcionário, o que ajuda a melhorar a eficiência e os serviços de RH ao longo do tempo.

Tradução automática

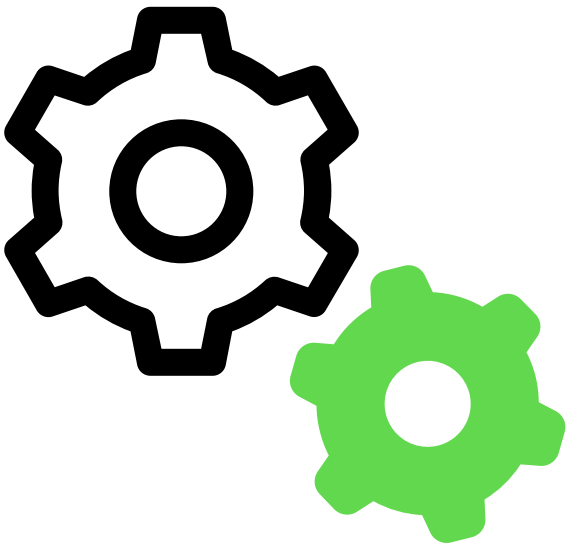
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Explorar



Explore os recursos de Caso de RH e Gestão de conhecimento e veja como os agentes os usam.

Configurar



Instale e configure os recursos de Gestão de conhecimento e Caso de RH.

Gerenciar casos de RH



Os agentes de RH trabalham em casos.

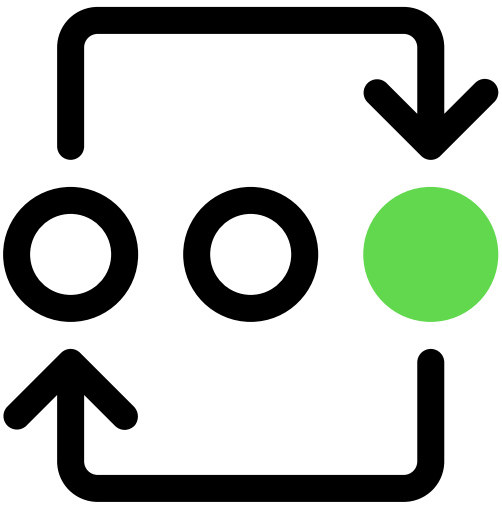
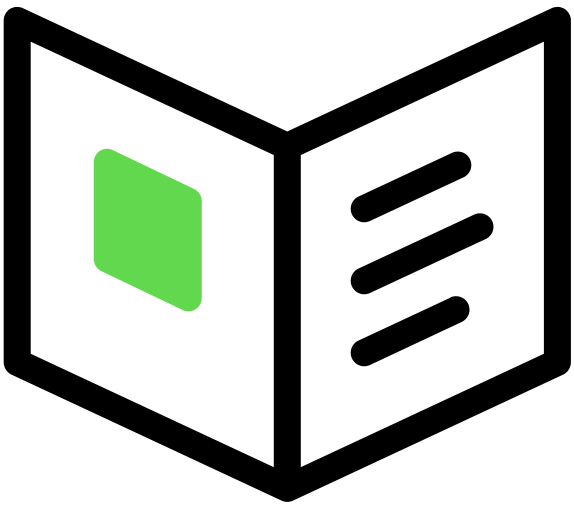
Solicitar serviços de RH



Os funcionários abrem casos de RH para obter ajuda ou fazer solicitações.

Tradução automática

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

Integrar	Referência
	
Integrar com Gestão de portfólio de serviços e Gestão de portfólio digital.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Explorar Case and Knowledge Management

RH Case and Knowledge Management Reúne muitos recursos relacionados a casos de RH.

Noções básicas sobre Gestão de casos e conhecimento

A Gestão de casos e conhecimento para a versão com escopo do RH beneficia sua empresa automatizando os processos de RH padrão em sua organização que oferecem suporte aos relacionamentos entre funcionários e o departamento de RH.

Quem usa Prestação de serviços de RH

Prestação de serviços de RH É usado pelo departamento de RH da empresa. Um departamento de RH empresarial é composto por muitas áreas, como relações com funcionários, administração de benefícios, imposição de políticas, recrutamento e emprego e gestão de desempenho. Os membros de uma grande organização de RH normalmente incluem:

- Especialistas de RH especializados em uma ou mais disciplinas de RH. Por exemplo, a área de benefícios tem especialistas em administração de seguros, licença e férias e compra de ações de funcionários.
- Generalistas de RH que trabalham com um grupo de negócios ou em uma região geográfica para ajudar os funcionários com perguntas, carreiras, gestão de desempenho e outras solicitações de relacionamento com funcionários.
- Gerentes de RH que monitoram e medem a eficácia do grupo de RH no suporte aos funcionários em toda a organização. Eles também garantem que a empresa esteja em conformidade com os regulamentos federais, estaduais e locais.
- Administradores de sistemas de RH que configuram e mantêm sistemas como o banco de dados central de funcionários, folha de pagamento, sistema de gestão de aprendizado e desempenho e outros, incluindo o aplicativo Recursos Humanos.

Tradução automática

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

Como você usa Prestação de serviços de RH

Prestação de serviços de RH aprimora e oferece suporte à sua empresa. Os relacionamentos entre seus funcionários, TI e o departamento de RH são suportados de várias maneiras:

- Os funcionários podem usar o Portal de serviços de RH ou o catálogo para enviar perguntas e outras solicitações ao departamento de RH.
- Se você usar o recurso Suporte do Connect, os funcionários poderão conversar com um agente de RH que está monitorando a fila de bate-papo de RH. Consulte Suporte do Connect .

> **Nota:** Suporte do Connect será descontinuado. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

- A equipe de RH pode criar, gerenciar e exibir casos de RH para responder a perguntas e processar as solicitações enviadas pelos funcionários.
- Os gerentes de RH podem executar relatórios e exibir informações gerais para monitorar e gerenciar o trabalho realizado pelo departamento de RH.
- Os administradores de RH e TI corporativa podem gerenciar com mais eficácia os sistemas de RH da empresa, como os sistemas de folha de pagamento e gestão de desempenho, por meio do Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

Como você se beneficia do Prestação de serviços de RH

Usando o aplicativo, toda a empresa se beneficia das seguintes maneiras:

Automatiza processos de RH padrão

Vários processos típicos de RH são automatizados. Essa automação reduz o número de check-lists, trocas de e-mail e chamadas telefônicas realizadas pela equipe de RH.

Melhora o acesso do funcionário

Os funcionários acessam os serviços de RH por meio de um catálogo de serviços, em vez de precisar escrever e-mails individuais, fazer chamadas telefônicas ou visitar pessoalmente o RH para cada solicitação.

Rastreia solicitações e andamento

Os gerentes de RH usam relatórios e exibições para ajudá-los a entender o trabalho que sua equipe está realizando para oferecer suporte à empresa. Os funcionários podem ver o status de suas solicitações.

Integra-se com outros serviços

Os processos de Recursos Humanos podem incluir tarefas de RH e tarefas para outras equipes, para fornecer melhorias significativas na entrega de serviços.

Terminologia Prestação de serviços de RH

A terminologia a seguir é usada para a aplicação .

Terminologia

Termo	Definição
Critérios do RH	Forma de selecionar agrupamentos de usuários de RH e do sistema com base em critérios

Tradução automática

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

Terminologia

Termo	Definição
Serviços de RH	Lista de serviços de RH
Categorias de tópico de RH	Lista de Categorias de Tópico de Serviço de RH
Relacionamentos de RH	Relacionamentos do usuário entre si
Posições de RH	Posições disponíveis na tabela da empresa
Definição de camada de atribuição de RH	Especifica a hierarquia de escalação
Funções do Grupo de RH	Lista de grupos que têm funções de grupo de RH
Scripts de E-mail de RH	Lista de todos os scripts de e-mail de RH
Funções de usuário de RH	Lista de usuários com funções de usuário de RH
Modelos de RH	Modelos para criação de registro de caso com base no item do catálogo
Regras de função do cliente	Especifica as regras para gerar funções de cliente
Tópico de RH	Lista de detalhes de detalhes do tópico de serviço de RH
Opções de serviço de RH	Lista de opções de Serviços de RH que afetam a criação de caso
Departamentos de RH	Departamentos disponíveis na tabela Empresa
Locais de RH	Locais disponíveis na tabela da empresa
Filas de bate-papo de RH	Lista de filas de bate-papo de RH
Pesquisas de RH	Pesquisas usadas pela aplicação de RH
Links de RH	Links externos usados pela aplicação de RH
Propriedades de RH	Propriedades do sistema usadas na aplicação de RH
Modelos de e-mail de RH	Lista de todos os modelos de e-mail relacionados ao RH
Bases de Conhecimento de RH	Bases de conhecimento usadas pela aplicação de RH
Artigos de conhecimento de RH	Artigos de conhecimento usados pela aplicação de RH
Notificações de RH	Notificações por e-mail usadas pela aplicação de RH
Categorias do Catálogo de serviços de RH	Categorias do catálogo de serviços usadas pela aplicação de RH
Itens do catálogo de serviços de RH	Itens do catálogo de serviços usados pela aplicação de RH
Modelos de documento de RH	Modelos de documento para conteúdo de documento usados na aplicação de RH
Grupos de RH	Grupos usados por usuários de RH
Habilidades de RH	Habilidades disponíveis para usuários da empresa
Funções de RH	Funções usadas por usuários de RH
Planos/provedores de benefícios de RH	Planos e provedores de benefícios usados pelo serviço de benefícios de RH
Tipo de Benefício de RH	Tipos de benefício usados pelo serviço de Benefícios de RH

Tradução automática

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

Terminologia

Termo	Definição
Tipos de problemas disciplinares	Tipos de problemas disciplinares usados pelo serviço de Relações com funcionários de RH
Tipos de aviso disciplinar	Tipos de aviso usados pelo serviço de Relações com funcionários de RH
Frequências do relatório do sistema de RH	Frequências de relatório do sistema definidas para o serviço de sistemas de RH
Tipos de relatório do sistema de RH	Tipos de relatório do sistema de RH usados pelo serviço do sistema de RH

Configuração da Case and Knowledge Management

espaço reservado

Usar a configuração assistida para implementar Case and Knowledge Management

A Configuração assistida apresenta uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o Case and Knowledge Management em sua instância do . Para abrir a configuração assistida do Case and Knowledge Management, navegue até **Administração de RH** > **Configuração assistida**.

Para obter mais informações, consulte Configuração assistida para Prestação de serviços de RH.

Tópicos relacionados

Componentes instalados com Case and Knowledge Management

Ativar Case and Knowledge Management

Você pode ativar a aplicação com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core permite padronizar a documentação, a interação e a execução de consultas e solicitações do funcionário.

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

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

Plug-in	Descrição
App de Recursos Humanos com escopo: segurança [com.snc.hr.scoped_security]	Fornece segurança de RH.
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Integrações [com.sn_hr_integrations]	Fornece Integrações de RH.

Tradução automática

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

Procedimento

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

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

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

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

Tópicos relacionados

Componentes instalados com Case and Knowledge Management

Configuração assistida para Prestação de serviços de RH

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.ws_admin e sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Configuração assistida oferece suporte à separação de domínios nos níveis global e primário ou secundário. Você pode executar a configuração assistida separadamente para cada domínio em Prestação de serviços de RH.

Para saber mais sobre Domain Separation, consulte Domain Separation e HR Service Delivery.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração assistida**.
   Como alternativa, você pode clicar em **Configuração assistida** link relacionado em um domínio específico em **Espaços** > **Espaço do Administrador do SP**.

   Nota: **Configuração assistida - Legado** permite executar a configuração assistida somente em um domínio global. Use o novo **Configuração assistida** em vez disso.
2. Clique em **"Continuar"**.
   A página Configuração assistida de RH é exibida.
3. Expanda qualquer categoria para exibir o status detalhado e as tarefas relacionadas.
   a. Clique em **Iniciar** para configurar cada tarefa ou atividade em uma categoria.
   b. Clique em **Marcar como concluído** depois que terminar a configuração.

Tradução automática

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

Configuração assistida de RH

Categoria	Descrição
Usuários de RH	Configure grupos, funções e definições de escalação de nível da sua equipe de RH para habilitar onde os casos de RH são entregues na aplicação de RH, configure regras de escalações e defina atribuições de função. ○ Configure grupos e gerencie membros nesses grupos e quais atribuições de habilidades podem ser tratadas por esses grupos. ○ Configure funções de RH para controlar o acesso a funções na aplicação de RH. ○ Configure as funções do grupo. ○ Configure as funções de usuário individual. ○ Configure regras de função do cliente para que usuários que não sejam da equipe de RH possam acessar os Serviços de RH. ○ Configurar regras de escalação de nível de RH.
Empresa de RH	Configure departamentos, locais, posições e habilidades da sua empresa para usar na aplicação de RH que geralmente devem ser definidos no perfil de um usuário. ○ Configurar departamentos para perfis de usuário. ○ Configure locais para escritórios e perfis de usuário. ○ Configure posições para perfis do usuário. ○ Configure habilidades para perfis de usuário para rotear casos de RH específicos para o grupo ou indivíduo correto.
Configuração de E-mail e Bate-papo de RH	Configure suas notificações de RH, e-mail e configurações de bate-papo. ○ Configure a fila de bate-papo de RH para que os usuários possam se comunicar com a equipe de RH por bate-papos. ○ Configure notificações por e-mail para definir quem receberá qual conteúdo quando ocorrerem mudanças relacionadas ao processo. ○ Configure modelos de e-mail usados em notificações. ○ Configure scripts de e-mail usados por modelos.
Configuração da aplicação de RH	Configure suas aplicações com componentes que definem a operação e os agrupamentos de dados disponíveis: ○ Defina critérios para definir grupos de usuários com base em condições, permitindo ações de grupo predefinidas. ○ Configure Modelos de documento para definir texto e formatos que podem ser usados para funções da aplicação de RH, como documentos assinados e cartas de verificação do funcionário. ○ Configure links externos para gerenciar o conteúdo baseado em URL disponível para os usuários. ○ Configure propriedades que ajustam o comportamento de tempo de execução da aplicação de RH. ○ Configure relacionamentos entre usuários. ○ Configure pesquisas para definir quem recebe e que tipo de informações são capturadas dos usuários durante a gestão de casos.

Tradução automática

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

Categoria	Descrição
Gestão de conhecimento de RH	A Gestão de conhecimento ajuda você a capturar e compartilhar ideias, experiências e informações que seus usuários possuem coletivamente. O uso eficaz da Gestão de conhecimento melhora a eficiência, a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. Conclua as atividades nesta categoria para configurar o processo de gestão de conhecimento da sua organização. ○ Configure suas bases de conhecimento para adicionar conteúdo de RH. ○ Configure seus artigos de conhecimento que servem como conteúdo de RH. ○ Configure seus artigos de conhecimento como uma importação para extrair uma biblioteca de conteúdo para os artigos.
Catálogo de serviços de RH	O Catálogo de serviços ajuda a apresentar os serviços que sua organização oferece aos funcionários. Conclua as atividades nesta categoria para estruturar e criar os serviços que os funcionários podem solicitar por meio do catálogo de serviços. ○ Configure categorias do catálogo de serviços para ajudar a categorizar os casos e solicitações de RH. ○ Configure itens do catálogo de serviços que coletam informações dos usuários da sua aplicação. ○ Configure links entre itens do catálogo de serviços e artigos de conhecimento e formulários de anexo exibidos no portal de serviços.
Configuração do Serviço de RH	Os Serviços de RH são uma coleção de itens do Catálogo de serviços selecionáveis pelo usuário, mas contêm opções de comportamento, categorizações, modelos pré-preenchidos para gestão de casos de RH e outros atributos. ○ Configure categorias do catálogo de serviços para ajudar a categorizar os casos e solicitações de RH. ○ Configure a definição de serviço de RH, incluindo links para Produtores de registro do Catálogo de serviços, Modelos, Opções de caso e Instruções de execução. ○ Configure Opções de serviço que definem opções de comportamento de criação de caso para uso neste serviço. ○ Configurar Detalhes do tópico para classificar este serviço. ○ Configure Categoria de tópico para classificar este serviço. ○ Configure Modelos de serviço para quais campos serão preenchidos previamente para um serviço durante a criação de um caso.
Definições do Serviço de RH	Tabelas de Definições de serviço de RH que contêm dados usados pelos Serviços de RH. ○ Configure provedores de benefícios usados por sua empresa. ○ Configure os tipos de benefício usados por sua empresa. ○ Configure tipos de problema disciplinar usados por sua empresa. ○ Configure os tipos de aviso disciplinar usados pela sua empresa. ○ Configure os valores de frequência do relatório operacional usados pela sua empresa. ○ Configure os Tipos de relatório de operação usados pela sua empresa.

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

Tradução automática

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

Administração de RH

Administre a aplicação Gestão de casos e conhecimento para melhorar a eficiência de RH e facilitar para os funcionários a obtenção dos serviços de que precisam.

Nota: Para usar a configuração assistida para ajudar na configuração Prestação de serviços de RH em sua instância, navegue até **Administração de RH** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Propriedades de RH

As propriedades de RH controlam o comportamento de Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Propriedades**.
   Algumas propriedades de RH são encontradas em **sys_properties.list** .
2. Configure as propriedades de RH, conforme apropriado.

Formulário Propriedades de RH

Propriedade	Descrição
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	Campos que aparecem na página Gerar perfis de RH. Você pode adicionar campos da coluna sn_hr_core_profile, mas use vírgulas para separar os campos.
sn_hr_core.hr_email	Insira o endereço de e-mail padrão para consultas gerais de RH.
sn_hr_core.hr_phone	Insira o número de telefone padrão para consultas gerais de RH.
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	Campos que os usuários podem editar sobre o perfil do funcionário.
sn_hr_core.profile.max.tries	O número máximo de tentativas permitidas antes que a aplicação saia ao criar um usuário.
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	A prioridade padrão em casos que **Aberto para** e/ou **Pessoa afetada** Está marcado como VIP.
sn_hr_core.ImpersonateCheck	Verificar **Sim** (Verdadeiro) Para impedir que qualquer usuário que represente outro usuário exiba informações de RH. **Nota:** Mesmo que o usuário conectado tenha acesso de RH e represente outro usuário de RH com o mesmo acesso, as informações de RH não estarão visíveis.
com.snc.signaturepad.retrieveSignature	Verificar **Sim** habilitar a recuperação de assinatura e permitir que os usuários salvem suas assinaturas digitais para reutilização. Se verdadeiro, recupera a imagem de assinatura mais recente de um usuário e a mostra por padrão quando o usuário navega até o bloco de assinatura.
sn_hr_core.log	O nível de detalhes dos logs do sistema. Os valores válidos são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ Menor quantidade de detalhes ○ Aviso: Padrão ○ Depuração: A maior quantidade de detalhes
sn_hr_core.rollup_work_notes	Verificar **Sim** para que as anotações de trabalho de uma tarefa também apareçam no caso.
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out	O número de dias que devem passar antes que um aviso de caso duplicado apareça quando um caso de RH é criado para o mesmo serviço de RH e pessoa afetada no Espaço do agente de RH. O valor do sistema de base é de três (3) dias. Por exemplo, se um agente criar um caso de RH para uma Consulta de benefícios gerais (serviço de RH) para Abel Tuter e outro caso de benefícios gerais for criado no Espaço do agente de RH em três dias, uma mensagem será exibida notificando o usuário sobre um possível caso duplicado. Uma lista de casos semelhantes também é exibida. O agente pode continuar a criar um novo caso ou cancelar. **Nota:** Esta propriedade afeta somente possíveis casos de RH duplicados para o mesmo serviço de RH e pessoa afetada no Espaço do agente de RH. Para obter mais informações, consulte .
sn_hr_core.inbound_email	Este parâmetro determina se um e-mail para o RH é convertido em um caso de RH. ○ Sim: Crie um caso de RH a partir de e-mail. ○ Não: Não crie um caso de RH a partir de e-mail.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	Especifica quais campos na tabela de perfil de RH (sn_hr_core_profile) você não deseja sincronizar com a tabela Usuário (sys_user). Por exemplo, especifique campos que não devem ser substituídos, pois eles já estão sincronizados com uma aplicação externa.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	Especifica quais campos na tabela Usuário (sys_user) você não deseja sincronizar com a tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile) (como uma lista separada por vírgulas). Por exemplo, especifique campos que não devem ser substituídos, pois eles já estão sincronizados com uma aplicação externa.
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	Ative esta propriedade para usar o iText7 para seus modelos de documento para conversão de PDF, pré-preencher valores e mesclar assinaturas em seus documentos.
sn_hr_core.reclassificar_default_transfer	Determina como você deseja que sua instância se comporte ao transferir um caso de RH para outro caso após um upgrade. Entradas válidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ Verdadeiro: Use o caso de transferência padrão para usar o método padrão. O número do caso de RH muda ao transferir um caso de RH de um serviço de RH para outro. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência. ○ Falso: Use o método de reclassificação para transferir um caso de RH. O número do caso de RH não muda após a transferência de um caso de RH de um serviço de RH para outro. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Transferir um caso de RH.
sn_hr_core.include_elevated_roles	Verifica usuários conectados que têm funções com privilégio elevado antes de conceder acesso. Entradas válidas: ○ Verdadeiro: Verifique se o usuário conectado tem função com privilégio elevado antes de conceder acesso. ○ Falso: Não verifique se o usuário conectado tem função com privilégio elevado antes de conceder acesso.
sn_hr_core.restrict_query.limit_inactive	Limita o acesso a casos, por meio de tarefas inativas, com base em um limite de tempo em meses. Se a propriedade for deixada em branco, não haverá limite para os casos exibidos. O valor padrão para **12** . Dependendo de seus requisitos de negócios, você pode definir esta propriedade com um valor inferior a 12 meses. Isso pode melhorar a experiência de desempenho da sua instância. **Nota:** Você pode não obter um benefício desta propriedade em um dos seguintes casos: ○ A propriedade não está disponível no sistema. ○ A propriedade é deixada em branco. ○ A propriedade está definida como um valor positivo, mas o número de tarefas de caso inativas dentro do limite de tempo é grande.

3. Clique em **Salvar**.

Configure como os casos de RH são criados

Modifique como os resultados da pesquisa de um funcionário aparecem e configure o formulário de criação de caso de RH padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de caso de RH tem várias etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- PESQUISE um funcionário ou caso relacionado.
- Crie um caso de RH inicial.
- Preencha os detalhes do caso.

Usando o. **Configuração de criação de caso** Formulário Você pode controlar as informações retornadas de uma pesquisa e os campos obrigatórios ao criar um caso de RH inicial.

Nota: A pesquisa de texto Zing é usada para pesquisar campos indexados nas tabelas Usuário [sys_user], Perfil de RH [sn_hr_core_profile] e Caso de RH [sn_hr_core_case]. Consulte Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisa .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de criação de caso**.
2. No formulário, modifique os campos conforme apropriado.

Formulário Configuração de criação de caso

Campo	Descrição
Tamanho da página	Determina o número máximo de resultados de pesquisa para cada quebra de página ao usar o. **Pesquisar funcionário** formulário. **Nota:** O padrão é 10. Se houver mais de 10 resultados de pesquisa, o formulário dividirá os resultados em blocos de 10. Não limita os resultados da pesquisa a 10.
Tamanho mínimo de entrada	Especifica o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos em **Pesquisar funcionário** formulário para retornar resultados.

3. Modifique o comportamento de pesquisa padrão ao pesquisar por funcionário.

Modifique o comportamento de pesquisa

Campo	Descrição
Exibir tabela	Exibe informações do funcionário. A pesquisa usa **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** tabela ao exibir informações de um funcionário. Este campo é somente leitura.
Limitar os usuários na pesquisa	Opção para adicionar condições de filtro para pesquisar um usuário. Por exemplo, você pode adicionar um filtro somente para usuários ativos.
Campos de exibição adicionais	Opção para adicionar campos para ajudar a restringir uma pesquisa de usuário. A configuração do sistema de base fornece campos para o departamento do usuário, o número do funcionário do usuário e o local do usuário, quando aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Links	Um link de URL configurado em **Gerador de links** . Consulte Gerador de links para Prestação de serviços de RH.
Campo de usuário	Campo somente leitura que determina quais usuários são exibidos para uma pesquisa das informações exibidas sobre eles.
Forçar pesquisa parcial	Opção para fornecer a capacidade de inserir um nome parcial para retornar resultados da pesquisa. Por exemplo, ao pesquisar por Abraham Lincoln, os usuários podem inserir Abra para retornar resultados da pesquisa. Selecionar esta opção também ajuda a fornecer resultados de pesquisa consistentes ao criar um caso de RH. **Nota:** Se esta opção não estiver selecionada, os usuários deverão inserir a palavra inteira para corresponder.
Nome da tabela de prioridades	A tabela que armazena os valores de prioridade. Este campo e **Coluna Prioridade** campo otimize a pesquisa durante a criação do caso limitando as opções do menu suspenso.
Coluna prioritária	A coluna na tabela especificada que contém os valores de prioridade.
Permitir ignorar a verificação	Opção para fornecer a capacidade de inserir ou ignorar o nome do funcionário ou o número do caso ao criar um caso de RH. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH. Por exemplo, se sua empresa receber uma reclamação de um indivíduo externo ou de um usuário anônimo, fornecer esta opção permitirá que um agente de RH crie um caso sem precisar inserir um nome de funcionário ou um número de caso.

4. Em **Pesquisa de Caso** lista relacionada, modifique os parâmetros de pesquisa padrão ao pesquisar por número de caso.

Modificar parâmetros de pesquisa

Campo	Descrição
Tabela de casos	Campo somente leitura que contém **Caso de RH [sn_hr_core_case]** tabela usada para fins de pesquisa de caso.
Limitar os casos na pesquisa	Opção para adicionar condições de filtro à sua pesquisa. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para pesquisar somente casos ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campos de usuário	Opção para adicionar campos de usuário a serem exibidos durante uma pesquisa de caso. A configuração do sistema de base fornece campos para a pessoa afetada, Aberto para, Aberto por e valores da lista de observação quando aplicável.

5. Em **Informações do funcionário** lista relacionada, modifique os campos que aparecem em **Informações do funcionário** . **Criação de caso** formulário.

Modificar campos

Campo	Descrição
Campos de esquerda	Determina os campos que aparecem no lado esquerdo do **Informações do funcionário** . **Criação de caso** formulário. A configuração do sistema de base exibe campos para o nome de usuário e o número do funcionário do usuário.
Campos à direita	Determina os campos que aparecem no lado direito do **Informações do funcionário** . **Criação de caso** formulário. A configuração do sistema de base exibe campos para o e-mail do usuário e o CEP ou CEP do usuário.

6. Em **Criação de caso** lista relacionada, determine os campos padrão que aparecem em **Criação de caso** formulário.

Determine os campos padrão

Campo	Descrição
Tabela usada na criação de tarefa	Campo somente leitura que contém **Caso de RH [sn_hr_core_case]** tabela usada para mostrar os campos de criação de caso padrão.
Limitar serviços	Opção para criar condições de serviço que determinam os serviços de RH disponíveis para funcionários específicos. Por exemplo, você pode não querer oferecer benefícios 401(k) a funcionários fora dos Estados Unidos. **Nota:** Os serviços de RH trabalham com critérios de RH para selecionar o serviço de RH correto para a pessoa afetada no caso de RH. Quando uma pessoa afetada é selecionada para um caso de RH, esses campos determinam os serviços de RH disponíveis. Quando nenhuma pessoa afetada é selecionada, somente os serviços sem critérios são mostrados.
Tamanho mínimo de entrada dos campos	Especifica o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos em um campo de entrada de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	pesquisa do usuário no formulário de criação de caso de RH para retornar resultados. O valor neste campo afeta as pesquisas nos seguintes campos: ○ Pessoa afetada ○ Aberto(a) para ○ Aberta por ○ Atribuição a ○ Colaboradores ○ Participantes da lista de observação Uma solicitação de pesquisa não é executada até que o número mínimo de caracteres seja inserido. Uma dica mostra o número mínimo de caracteres que devem ser inseridos para executar a pesquisa. O valor padrão é 0. Se o valor padrão for usado, uma pesquisa será executada para cada caractere inserido. **Nota:** Colocar um valor neste campo impede que uma pesquisa seja executada para cada caractere inserido que não atenda ao mínimo. O valor padrão é 0
Campos de tarefa à esquerda	Determina os campos que aparecem na Seção de detalhes do caso (CDS). O sistema de base fornece o. **COE** campo, que não é configurável.
Campos de tarefa à direita	Determina os campos que aparecem no lado direito do CDS. A configuração do sistema de base exibe **Aberto para** , **Pessoa afetada** e **Serviço de RH** campos. **Nota:** Removendo o. **Pessoa afetada** O campo do formulário ou deixá-lo em branco limita os serviços de RH disponíveis para os funcionários sem critérios de RH associados.
Campos de tarefa na parte inferior	Determina os campos que aparecem na parte inferior do CDS. A configuração do sistema de base exibe **Anotações de trabalho** campo.

7. Em **Configurações do serviço de criação de caso** Configure o formulário de criação de caso de RH para serviços de RH individuais.
   Para obter mais informações, consulte Configure o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH.
8. Salve suas modificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar as modificações e permanecer no formulário, clique em **Salvar** .
- Para salvar as modificações e sair do formulário, clique em **Atualização** .

Exibição da aplicação do catálogo de RH

. **Exibição da aplicação** Fornece uma exibição aérea do seu catálogo de RH. . **Exibição da aplicação** permite exibir seu catálogo com todas as categorias e itens e garantir que ele esteja configurado corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Exibição da aplicação**.
   No lado esquerdo da página, uma lista de categorias de exibição da aplicação e o número de registros em cada exibição. A seção principal da página exibe todas as probes de exibição da aplicação e o número de registros em cada um.
2. Para exibir uma lista de registros da probe da aplicação, clique na seta para baixo ao lado de registros.
   Clicar em um registro leva você para o registro.
3. Clique em Nova probe para relatar uma tabela ou aspecto de configuração no Prestação de serviços de RH sistema.

Notificações de RH

Notificações são lembretes criados usando modelos de e-mail e enviados para **Atividades de evento de ciclo de vida** e. **Serviços de RH** .

Os redatores de caso de RH ou os redatores de atividades de evento de ciclo de vida podem configurar notificações de lembrete sobre tarefas de RH e modelos de tarefa para lembrar o. **Atribuído a.** pessoa sobre datas de vencimento. E-mails de lembrete são criados usando modelos de e-mail. Consulte Adicione ou modifique o conteúdo de e-mail para notificações.

As notificações de RH para serviços de RH são recorrentes e são únicas para eventos de ciclo de vida.

Nota: Para exibir outras notificações, você pode navegar até **Notificação do Sistema** > **Notificações**.

Processo

- Criar ou editar conteúdo de e-mail. Consulte Adicione ou modifique o conteúdo de e-mail para notificações.
- Criar ou editar um modelo de tarefa de RH. Consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
- Criar ou editar um Serviço de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.
- Criar ou editar uma atividade de serviço de RH. Consulte Configure uma atividade de serviço para um serviço de RH. Certifique-se de que o modelo de tarefa de RH selecionado tenha **Definir lembrete** caixa marcada.

Nota: As notificações de serviços de RH são enviadas somente para **Atribuído a.** Pessoa da tarefa de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione ou modifique o conteúdo de e-mail para notificações

Use **Conteúdo do e-mail** Formulário para criar modelos de notificação para alertar o atribuído a sobre uma tarefa de RH quando uma data de vencimento estiver se aproximando.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_hr_core.case_writer, sn_hr_le.activity_writer

Você deve ter a função Gravador de casos de RH [sn_hr_core.case_writer] ou Gravador de atividades de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.activity_writer] para selecionar um **Conteúdo do e-mail** modelo. Para eventos de ciclo de vida, você deve ter a função Gravador de atividades de evento de ciclo de vida [sn_hr_le.activity_writer] para criar ou editar um modelo de tarefa de RH para eventos de ciclo de vida.

Ao configurar notificações, um modelo de e-mail deve ser criado. O sistema de base fornece um modelo de e-mail que pode ser usado como modelo.

Notificações por e-mail podem ser enviadas para tarefas de RH com prazos e podem ser configuradas:

- A ser enviado em relação à data de vencimento.
- A ser enviado em intervalos até que a tarefa seja concluída ou ignorada.
- Com conteúdo personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Conteúdo de e-mail**.
2. Em **Conteúdo do e-mail** , selecione **Novo** ou um modelo de e-mail existente para editar.
3. Insira ou edite os campos no **Conteúdo do e-mail** formulário.

Campo	Descrição
Nome	Insira ou edite o nome do modelo de e-mail.
Tipo	Selecione o tipo de notificação: ○ Notificação de atividade ○ Lembrete de tarefa de RH
Assunto	Insira ou edite a linha de assunto da notificação de lembrete. O texto aparece na linha de assunto do e-mail enviado como uma notificação de lembrete.
Mensagem HTML	Insira ou edite o texto que é o corpo principal da notificação por e-mail. Use as ferramentas de formatação para formatar o texto, como negrito, itálico, sublinhado, estilo de fonte, justificativa, marcadores, inserir imagem e números.
- +	Clique em - para excluir linhas da área de mensagem ou em mais para adicionar linhas.
Selecionar variáveis	Esta seção fornece uma lista de variáveis que podem ser usadas no modelo de e-mail. As variáveis extra-em informações de uma tabela para que as informações possam ser repetíveis e personalizáveis, dependendo do tipo de notificação selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	As variáveis que aparecem dependem de **Tipo** campo. ○ Notificação de atividade: Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case] ○ Lembrete de tarefa de RH: Caso de RH [sn_hr_core_case]

4. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Conteúdo do e-mail** formulário.
   Ou selecione **Enviar** ou **Atualização** para retornar ao **Conteúdo do e-mail** lista.

Layout de notificação por e-mail para Prestação de serviços de RHnotificações

Use o layout e o modelo de notificação por e-mail enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) para entregar notificações de RH. Aplique o layout às notificações por e-mail para elevar a aparência e entregar notificações de marca.

O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é instalado como um plug-in dependente com Central do funcionárioou Central do funcionário - Pro. No entanto, você ainda pode instalar independentemente o plug-in do ServiceNow Store.

Por padrão, as notificações por e-mail a seguir usam o layout de notificação do funcionário. Você pode optar por modificar o corpo do e-mail ou usá-lo conforme fornecido.

Notificações por e-mail para Prestação de serviços de RH

Nome da notificação	Usado para	Destinatário
Caso de RH aberto **Nota:** Por padrão, esta notificação está em **Falso** estado. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail.	Envia uma notificação por e-mail quando um caso de RH é criado.	Aberto(a) para
Caso de RH encerrado **Nota:** Por padrão, esta notificação está em **Falso** estado. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail.	Envia uma notificação por e-mail quando um caso de RH é marcado como concluído.	Aberto para, Lista de observação
Comentário deixado no caso de RH	Envia uma notificação por e-mail quando comentários são adicionados a um caso de RH.	Aberto para, Lista de observação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail para Prestação de serviços de RH

Nome da notificação	Usado para	Destinatário
Nota: Por padrão, esta notificação está em **Falso** estado. Defina como **Verdadeiro** para começar a usar esta notificação por e-mail.		

Importante: Essas notificações por e-mail são configuradas automaticamente para um novo usuário do Prestação de serviços de RH.

Se você for um usuário existente de Prestação de serviços de RH em uma versão anterior a. San Diego faça upgrade para Central do funcionárioou Central do funcionário - ProOu instale o plug-in Funcionário Experience Foundation de ServiceNow Storepara começar a usar essas notificações por e-mail.

Coletar entrada do funcionário

Colete entrada do funcionário sem criar registros de caso adicionais ou adicionar novos campos a tabelas existentes com formulários do funcionário.

Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa que você pode usar em tarefas de RH para verificar ou atualizar informações dos funcionários. As informações coletadas podem ser mapeadas diretamente para campos em uma tabela de destino. Você também pode usar critérios de RH para consultar respostas para uso em processos posteriores, como para atividades de evento de ciclo de vida.

Como coletar informações do funcionário

Os formulários do funcionário permitem coletar ou verificar informações dos funcionários. Para usá-los, você deve primeiro criar o formulário do funcionário. Os questionários do formulário do funcionário são criados usando o designer de pesquisa e você pode mapear perguntas do formulário do funcionário para os campos correspondentes em uma tabela de destino. Os mapeamentos permitem preencher automaticamente as informações no formulário do funcionário, e essas informações podem ser somente leitura ou editáveis. Se editáveis, os valores atualizados serão enviados de volta para os campos da tabela correspondentes.

Para obter mais informações, consulte Formulário Criar um funcionário.

Uma vez criados, você pode usar os formulários do funcionário em tarefas de RH ou modelos de tarefa de RH.

Nota: Certifique-se de que o tipo de tarefa de RH esteja definido como **Coletar entrada do funcionário** .

- Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH
- Configurar um modelo de tarefa de RH

Você também pode usar registros de critérios de RH para consultar respostas coletadas para uso em processos posteriores, como para atividades de evento de ciclo de vida. Como as perguntas no formulário do funcionário são criadas usando o designer de pesquisa,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as respostas coletadas são salvas na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result]. Você pode usar registros de critérios de RH para consultar respostas dessa tabela para determinar se uma atividade deve ser acionada para um usuário específico. Por exemplo, se, em um formulário de divulgação de invenção, o recém-contratado responder sim, você poderá usar essa resposta para acionar a criação de outra tarefa para coletar detalhes sobre a invenção.

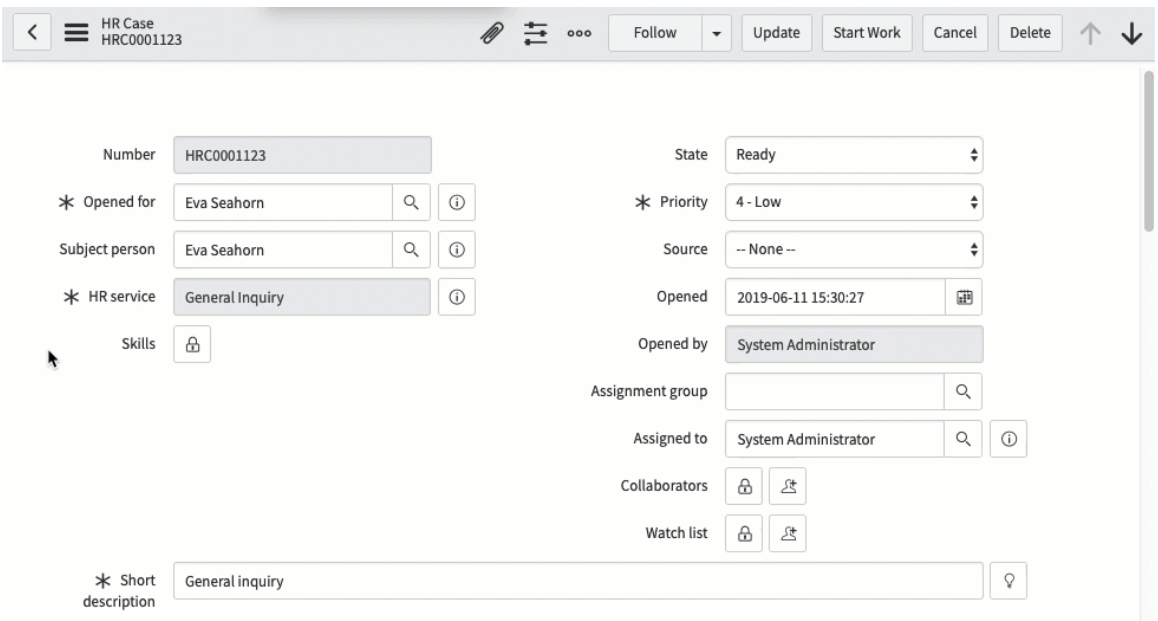
Para obter mais informações, consulte Crie um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário.

Example: Coleta de informações de propriedade intelectual

Como parte do processo de integração, você quer perguntar aos recém-contratados se eles têm alguma invenção a ser divulgada. Se o fizerem, você deve coletar detalhes sobre a invenção. Para coletar essas informações, você precisa criar um formulário de funcionário, que é um questionário criado usando o designer de pesquisa. O questionário pode incluir:

- Gerente do recém-contratado
- Unidade de negócios do recém-contratado
- Você tem invenções para divulgar?
- Em caso afirmativo, forneça detalhes sobre sua invenção.

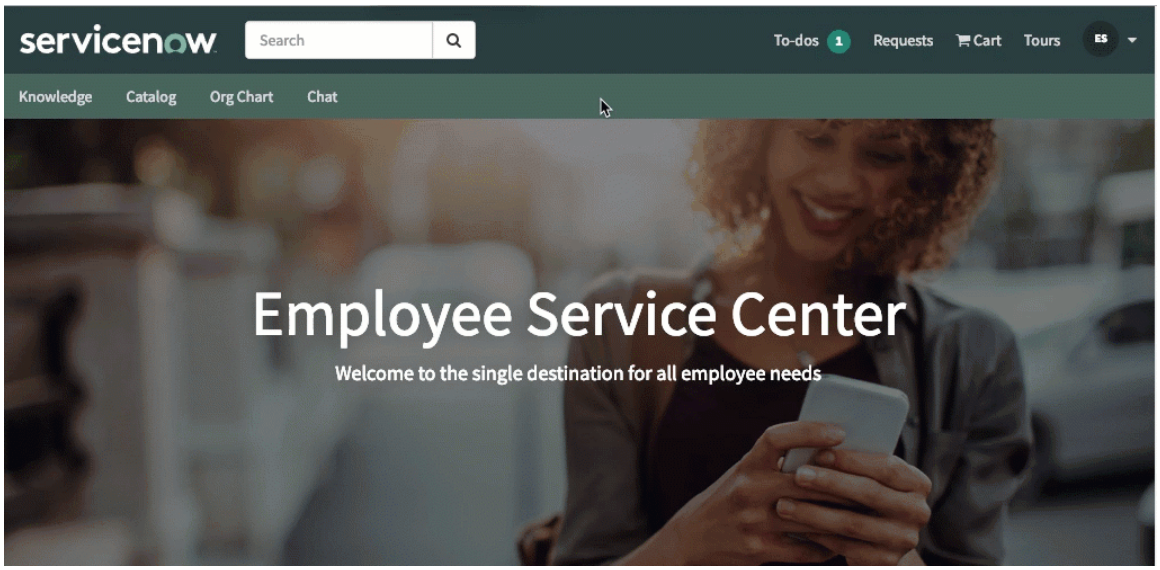
Depois de criar o formulário do funcionário, você pode usar o formulário em Tarefas de RH para coletar as informações necessárias. O GIF a seguir mostra um exemplo de um agente de RH criando uma tarefa Coletar entrada de funcionário para um funcionário, Eva Seahorn, como parte de um caso de RH.



O funcionário pode fornecer essas informações quando receber a tarefa pendente. O GIF Seguir mostra um exemplo da funcionária, Eva Seahorn, concluindo a tarefa pendente Coletar entrada do funcionário em Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Coletar tratamento de erros de entrada do funcionário

Se ocorrer um erro ao atualizar o formulário do funcionário, uma anotação de trabalho será adicionada aos formulários Caso de RH e Tarefa de RH. As informações não atualizadas devem ser atualizadas manualmente pelo agente de RH e você pode navegar até **Administração de RH** > **Erros do Formulário de Funcionário** para obter mais detalhes sobre o erro.

Formulário Criar um funcionário

Crie ou modifique um formulário de funcionário para que você possa coletar a entrada do funcionário. A configuração do formulário do funcionário é um processo de três partes. Primeiro, crie o registro do formulário do funcionário. Em segundo lugar, use o designer de pesquisa para criar uma ou mais perguntas para o formulário do funcionário. Em terceiro lugar, você pode mapear perguntas do formulário do funcionário para campos correspondentes em uma tabela de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Formulário do funcionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do funcionário

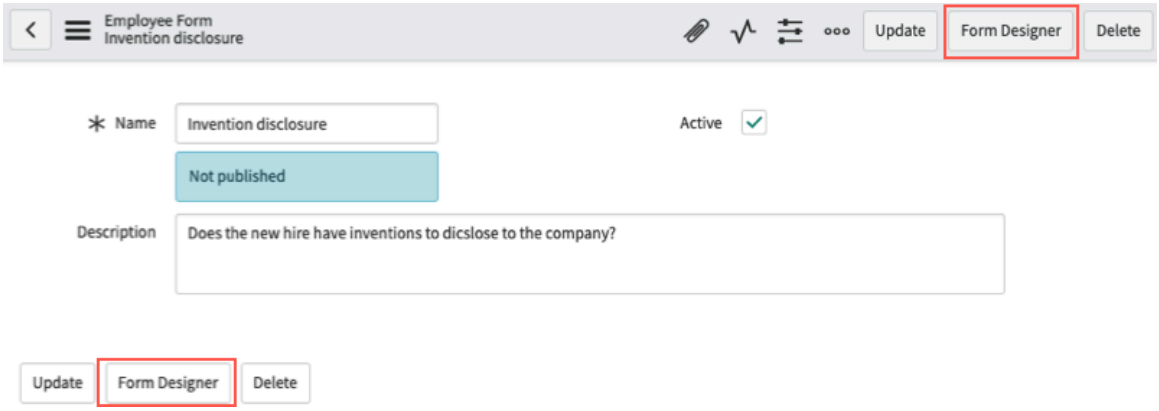
Campo	Descrição
Nome	Formulário do nome do funcionário.
Descrição	Descrição do formulário do funcionário.
Ativo	Opção para ativar o formulário do funcionário para uso.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

. **Designer de formulário** aparece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **Designer de formulário** para abrir o designer de pesquisa em uma nova janela.
6. Use o designer de pesquisa para criar perguntas para o formulário do funcionário.

> **Nota:** Se você planeja mapear a pergunta para um campo de tabela, certifique-se de que os tipos de dados correspondam. O mapeamento é compatível com os seguintes tipos de pergunta:
>
> - Booliano
> - Escolha
> - Data
> - Data/Hora
> - Número
> - Cadeia de caracteres
> - Referência

Para obter mais detalhes sobre os diferentes tipos de pergunta, consulte Elementos do designer de pesquisa .

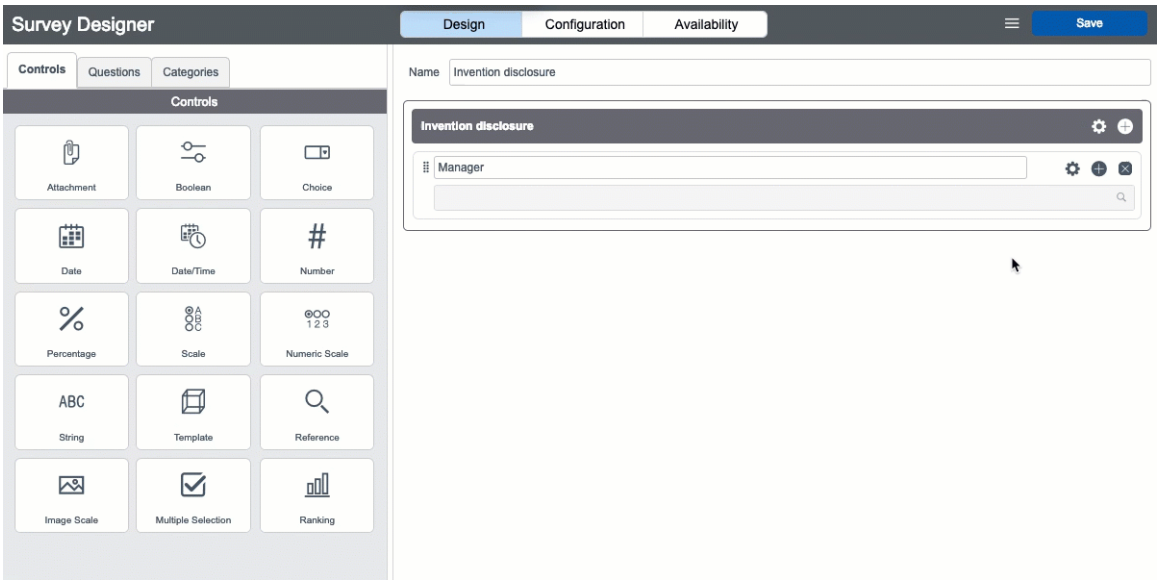
Example

O GIF a seguir mostra um exemplo de um usuário criando uma pergunta de referência e uma pergunta booliana no designer de pesquisa.

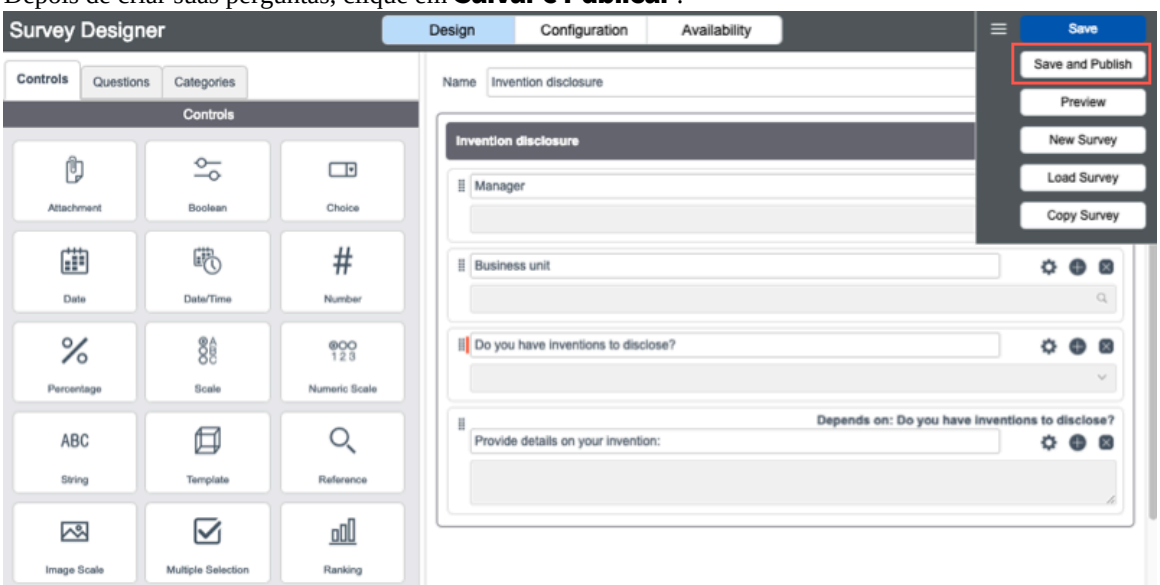
> **Nota:** Forneça um nome para cada pergunta para que você possa identificar mais facilmente a pergunta ao criar mapeamentos ou registros de critérios de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

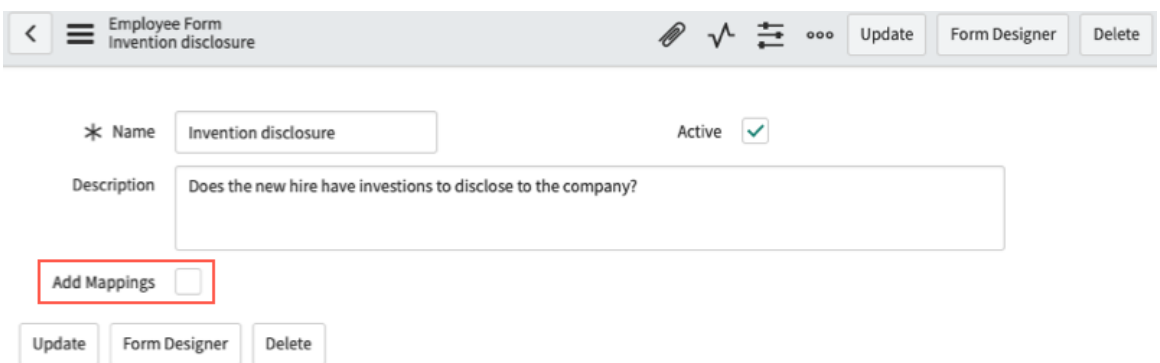


7. Depois de criar suas perguntas, clique em **Salvar e Publicar** .



8. Retorne e recarregue o formulário do funcionário.

. **Adicionar mapeamentos** o campo aparece no formulário do funcionário.



9. Se você quiser mapear uma ou mais perguntas para campos em uma tabela, preencha os novos campos a seguir no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do funcionário

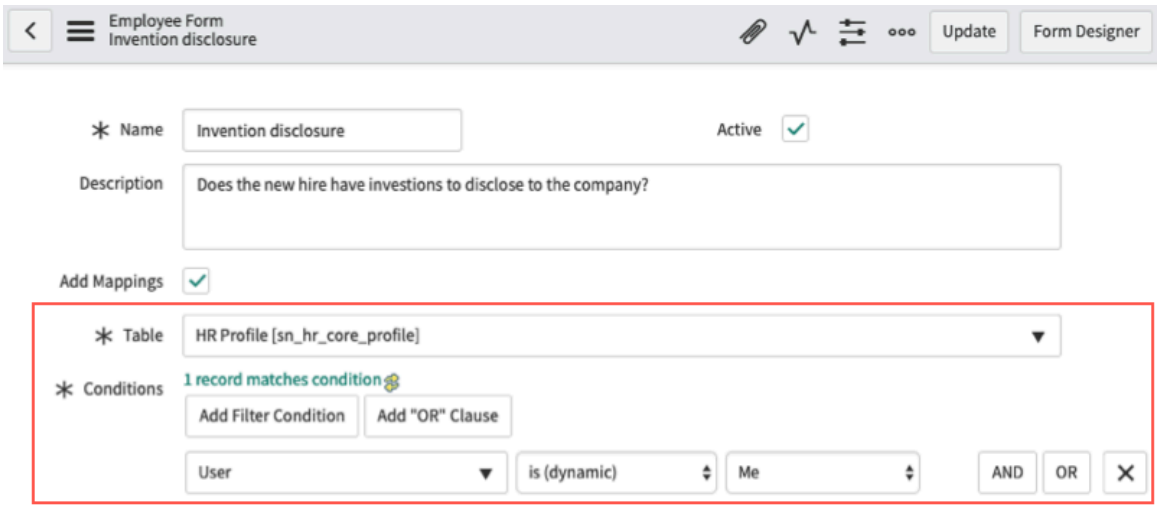
Campo	Descrição
Adicionar Mapeamentos	Opção para mapear perguntas do formulário do funcionário para campos em uma tabela de destino. Este campo aparece depois que você salva e publica pelo menos uma pergunta no designer de pesquisa.
Tabela	Selecione a tabela para a qual o formulário do funcionário está mapeando. Este campo aparece quando **Adicionar mapeamentos** selecionado.
Condições	Use o Construtor de condições para identificar um registro na tabela a ser acessado. Certifique-se de que o resultado corresponda a um único registro. Este campo aparece quando **Adicionar mapeamentos** selecionado. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

Example

Por exemplo, você pode mapear um formulário de funcionário para a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] com a seguinte condição:

[User] [is (dynamic)] [ME].

O resultado é que o registro de perfil de RH do usuário conectado é acessado para mapeamento.



10. Para mapear uma ou mais perguntas do formulário do funcionário para campos na tabela de destino.

    a. Em **Mapeamentos de campo do formulário do funcionário** clique em **Novo** .

    b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

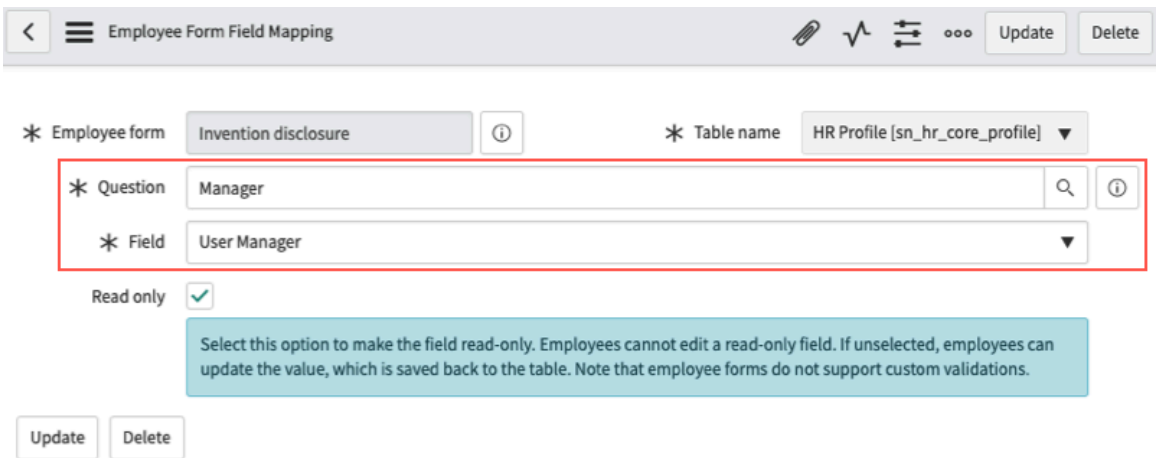
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Mapeamento de campos do formulário do funcionário

Campo	Descrição
Formulário do funcionário	Este campo é definido automaticamente com o nome do formulário do funcionário.
Nome da tabela	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o formulário do funcionário está associado.
Pergunta	Pergunta do formulário do funcionário do qual está sendo mapeado. **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao do campo de destino.
Campo	Campo para o qual está sendo mapeado **Nota:** Certifique-se de que o tipo de dados corresponda ao da pergunta de origem.
Somente leitura	Opção para tornar a pergunta somente leitura. Se selecionado, o usuário poderá ler, mas não atualizar o valor do campo no formulário do funcionário. Este campo aparece depois que você seleciona uma pergunta no **Pergunta** campo.

Example

Por exemplo, você pode mapear uma pergunta do gerente do usuário para o campo correspondente na tabela Usuário [sys_user]. Quando o usuário exibe o formulário do funcionário em uma tarefa de RH, ele verá o nome do gerente preenchido para esse campo. Como ele está marcado como somente leitura, o usuário poderá ler, mas não atualizar esse campo.



c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

d. Repita o processo conforme necessário.

11. Clique em **Atualizar**.

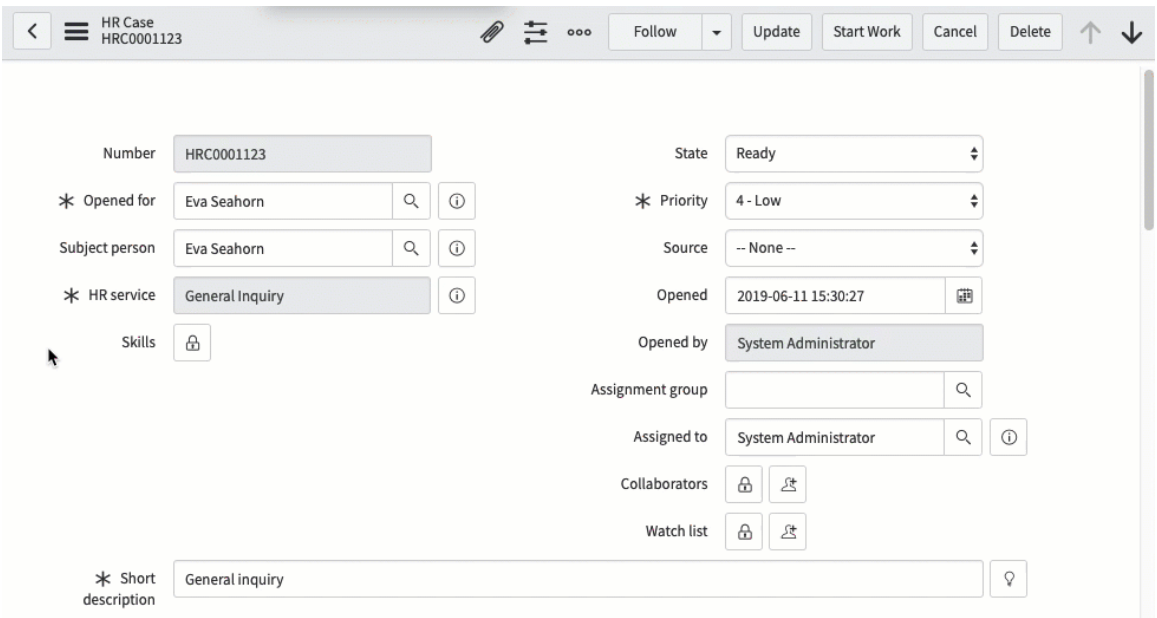
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

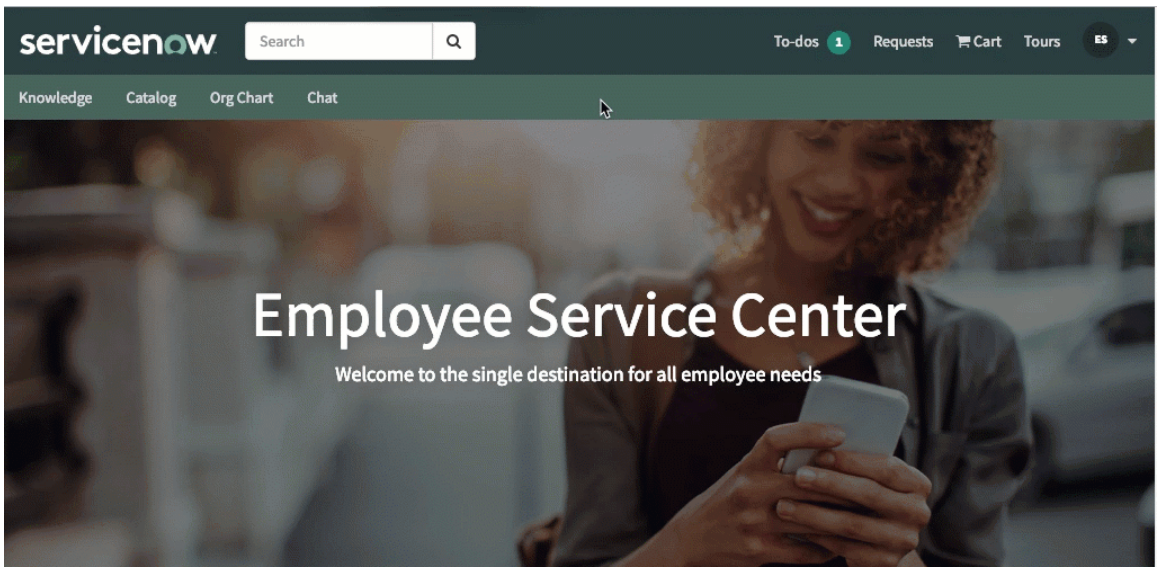
O que Fazer Depois

Você pode usar o formulário do funcionário em formulários de tarefa para coletar informações do funcionário dos usuários.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um agente de RH criando uma tarefa Coletar entrada de funcionário para um funcionário, Eva Seahorn, como parte de um caso de RH.



O GIF Seguir mostra um exemplo da funcionária, Eva Seahorn, concluindo a tarefa pendente Coletar entrada do funcionário em Central do funcionário.



Crie um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário

Crie um registro de critérios de RH para um formulário de funcionário com base nas respostas do funcionário armazenadas na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result].

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As respostas do formulário do funcionário são armazenadas na tabela Resultados da métrica [asmt_metric_result]. Você pode consultar as respostas usando critérios de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

RH. Por exemplo, se, em um formulário de divulgação de invenção, o recém-contratado responder sim, você poderá usar essa resposta para acionar a criação de outra tarefa para coletar detalhes sobre a invenção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Critérios do RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de critérios de RH.
Descrição	Descrição do registro de critérios de RH.
Ativo	Opção para ativar o registro Critérios de RH para uso.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho anterior e clique em **Salvar** .
. **Condições** a seção é exibida.
5. Em **Condições** clique em **Novo** .
6. No formulário Condição de RH, insira os seguintes valores de campo.

Formulário Condição de RH

Campo	Valor
Nome	Nome da condição de RH
Tabela	Tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result]
Formulário do funcionário	Selecione o formulário do funcionário que você deseja consultar. Este campo aparece quando a tabela Resultado de métrica é selecionada em **Tabela** campo.
Condição	Selecione a pergunta e a resposta no formulário do funcionário que você deseja consultar. Para a pergunta, forneça a seguinte condição: [Métrica] [is] [<Question>] Para a resposta, forneça a seguinte condição com base no tipo de valor: ○ **[Valor da cadeia de caracteres] [is] [<Answer>]** ○ **[Valor de referência] [is] [<Answer>]** ○ **[Valor real] [is] [<Answer>]** **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Ativo	Selecionado
Coluna do usuário	Atribuição a

7. Clique em **Enviar**.
8. No formulário Critérios de RH, clique em **Atualização** .

O que Fazer Depois

Dependendo do tipo de caso, o registro de critérios de RH usará a seguinte instância de pesquisa:

- Se você estiver usando o registro Critérios de RH com um evento de ciclo de vida, ele usará a instância de pesquisa associada ao caso de evento de ciclo de vida.
- Se você estiver usando o registro Critérios de RH com qualquer outro caso de RH, ele usará a instância de pesquisa mais recente.

Critérios do RH

Os critérios de RH definem o público do conteúdo, serviços ou casos de RH. Você pode disponibilizar informações para ou criar um caso de RH para grupos específicos, indivíduos ou para todos os funcionários usando critérios de RH.

Os critérios de RH usam o construtor de condições de plataforma padrão para oferecer suporte a condições complexas para controlar o. Central do funcionário conteúdo que os funcionários veem quando conectados. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .

Os critérios de RH contêm uma inclusão de script que pode ser chamada a partir de critérios avançados do usuário.

Nota: Declarações condicionais complexas para critérios de usuário com script aplicadas a uma base de conhecimento com grandes quantidades de documentos podem causar problemas de desempenho. Os critérios de usuário padrão (sem script) são recomendados para proteger documentos de conhecimento.

Consulte Critérios do usuário para o Portal de serviços .

Os critérios de RH definem condições que são avaliadas em relação às tabelas de RH. Depois que os critérios de RH forem definidos, você poderá filtrar o que está disponível para esses usuários.

Os critérios de RH ajudam a agrupar pessoas usando um construtor de condições em qualquer tabela. Os critérios do usuário são usados na plataforma da ServiceNow para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços e artigos de conhecimento. Os critérios do usuário filtram os usuários com base em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário podem ser criados quando os critérios de RH são criados. Critérios de RH:

- Filtra o conteúdo no Central do funcionário.
- Aplica-se somente a. **Pessoa afetada** . Filtros de critérios de RH **Serviços de RH** com base em **Pessoa afetada** durante a criação ou transferência do caso.
- Filtros **Atividades de evento de ciclo de vida** em **Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]** plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Seleciona o modelo de documento para casos de RH.
- Seleciona usuários ao criar casos de RH em massa.

Para eventos de ciclo de vida, as atividades têm critérios de RH associados que determinam quando acionar uma atividade para a pessoa afetada selecionada no caso de evento de ciclo de vida. Esta etapa ajuda a personalizar o fluxo de trabalho da pessoa afetada.

Nota: Para Itens do catálogo de RH (produtores de registro), certifique-se de **Use "Critérios do usuário" para definir o acesso a itens e categorias do catálogo** está definido como **Sim** em **Catálogo de serviços** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**. Verifique se este campo está marcado **Sim** .

Você pode usar critérios do usuário para acesso ao Catálogo de conhecimento e serviços. Adicione uma coluna de referência à tabela Critérios do usuário [user_criteria] quando as colunas forem necessárias para a consulta de critérios.

Se você usar critérios de RH para acesso ao Catálogo de conhecimento e serviços, certifique-se de:

- As colunas referenciadas estão indexadas corretamente.
- Condições que podem causar problemas de desempenho (começa com) não são usadas.
- Pesquisas de documentos de conhecimento e casos de uso são testados com desempenho com instâncias semelhantes ao que é usado na produção.

Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

Configure um registro de critérios de RH

Crie ou modifique critérios de RH para definir um público para conteúdo, serviços ou casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Os critérios de RH usam o construtor de condições padrão. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Critérios do RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de critérios de RH.
Descrição	Descrição dos critérios de RH.
Ativo	Opção para ativar os critérios de RH para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Critérios do usuário relacionado	Você pode criar critérios do usuário a partir de critérios de RH. Os critérios do usuário são usados na plataforma da ServiceNow para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços de RH e artigos de conhecimento. **Nota:** Este campo permanece em branco até que você crie Critérios do usuário. . **Criar critérios do usuário** o link aparece depois que você clica **Salvar** .

4. Clique em **Salvar**.
   Você pode criar Critérios do usuário com base nos critérios de RH. Os critérios do usuário são usados em ServiceNow Plataforma para filtrar itens do catálogo, widgets do Portal de serviços de RH e artigos de conhecimento.
5. Selecione **Criar critérios do usuário** link relacionado.
   a. Clique em **Novo** ou **Editar** para abrir um registro existente.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condição de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição de RH.
Tabela	Tabela à qual a condição de RH está associada. As condições de critérios de RH da tabela são definidas a partir de. Por exemplo, selecione **Perfil de RH (sn_hr_core_profile)** tabela para selecionar um campo e definir uma condição.
Ativo	Opção para ativar a condição de RH para uso.
Coluna do usuário	Junto com **Tabela** campo, filtra usuários ao avaliar uma condição para um usuário. Para criar Critérios do usuário, selecione **Usuário** . **Nota:** Dependendo da tabela selecionada, este campo pode ser necessário para corresponder às condições. Quando a tabela Usuário [sys_user] é selecionada, este campo é obrigatório, caso contrário, pode ocorrer um falso positivo, já que a pesquisa não está associada a um usuário esperado.
Condição	O campo da tabela selecionada e um valor que define a condição. Use condições para definir seus critérios de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, para definir uma única condição, você pode selecionar o seguinte no **Perfil de RH (sn_hr_core_profile)** tabela: ▪ **País de origem** ▪ **é** ▪ **Estados Unidos da América** Esta condição seleciona todos os funcionários que têm um país de origem dos Estados Unidos em seu registro de perfil de RH. Você pode definir várias condições para um critério de RH usando **E.** **Ou** filtros de condição. Ao usar **E.** cada condição deve ser atendida. Ao usar **Ou** qualquer condição atendida será usada. Construtor de condições Para obter mais informações, consulte . **Nota:** Quando você usa várias condições, somente os registros que correspondem a todas as condições são usados. Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global . **Nota:** Para obter mais informações, consulte Filtros .

Example

Por exemplo, para criar uma condição para mostrar o link para recém-contratados e prestadores de serviços, selecione:

- Tabela: Regra de função do cliente [sn_hr_core_client_role_rule]
- Condição: **[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] E [role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

Depois de criar uma condição, um link clicável aparece com o número de registros correspondentes. Clique no link para ver se os usuários corretos estão sendo selecionados com base na condição.

c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

6. Em **Condições** , você pode adicionar mais condições para definir os critérios de RH.

Pesquisas de RH

As pesquisas de RH permitem que os usuários avaliem sua satisfação com a resolução de casos de RH e forneçam feedback à gestão para melhorar os processos de RH.

Uma pesquisa de RH predefinida é fornecida: Pesquisa de satisfação da solicitação de RH. Os administradores de RH e gerentes de RH podem editar pesquisas de RH e as condições do gatilho associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A Pesquisa de satisfação da solicitação de RH é acionada aleatoriamente para 50% dos casos de RH encerrados. Os usuários recebem um e-mail com o link da pesquisa depois de aceitarem a resolução ou quando o caso de RH é encerrado incompleto.

Gerentes e administradores de RH podem revisar as respostas por pergunta e ver um cartão de pontuação. Os comentários inseridos pelos usuários fornecem feedback que pode ser usado para melhorar o desempenho da gestão de casos de RH. As seguintes opções de pesquisa podem ser configuradas.

- A aparência do questionário, por exemplo, adicionando o logotipo da empresa.
- Perguntas condicionais que aparecem quando os usuários respondem a outras perguntas de uma determinada maneira.
- A condição do gatilho, por exemplo, para enviá-lo para cada caso ou para um percentual menor de usuários.

Com as condições do gatilho, o sistema gera uma instância de pesquisa sempre que ocorre uma ação específica em uma determinada tabela, como quando uma solicitação de RH é encerrada. Você pode optar por enviar uma pesquisa sempre que a condição for atendida. Ou você pode definir uma probabilidade para que o sistema envie uma pesquisa aleatoriamente quando a condição for atendida. As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas para medir a satisfação com uma experiência recente, como fechar uma solicitação de RH.

Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

Para obter informações mais detalhadas sobre como trabalhar com pesquisas, condições do gatilho e perguntas da pesquisa, consulte Comece a usar a Gestão de pesquisas .

Adicione ou modifique uma pesquisa de RH

Você pode modificar as pesquisas de satisfação de RH predefinidas para atender às necessidades da organização e criar pesquisas de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, para criar uma pesquisa de RH para medir a satisfação do funcionário em relação aos processos ou serviços de RH.

As etapas a seguir descrevem como trabalhar com perguntas de pesquisa no formulário Definição de pesquisa. Você também pode clicar em **Designer de pesquisa** para abrir a pesquisa e suas perguntas no designer de pesquisa. Quando você salva a pesquisa, a definição da pesquisa é adicionada automaticamente. Consulte Designer de pesquisa .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma pesquisa existente.
3. Preencha o formulário.

   Nota: Alguns campos foram eliminados para RH. Consulte Modifique uma definição de pesquisa para obter mais informações.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione ou modifique categorias e perguntas de pesquisa de RH

Quando uma definição de pesquisa de RH é criada, uma categoria de pesquisa é adicionada automaticamente. Você pode criar perguntas associadas a esta categoria ou definir outra categoria para perguntas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, hr_admin ou hr_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, a Pesquisa de satisfação da solicitação de RH tem uma categoria, com quatro perguntas sobre satisfação com o processo de solicitação de RH. Você pode definir outra categoria para perguntar sobre satisfação com o agente de RH que lidou com o caso ou adicionar mais perguntas à categoria existente.

As etapas a seguir descrevem como trabalhar com perguntas de pesquisa no formulário Definição de pesquisa. Você também pode clicar em **Designer de pesquisa** para abrir a pesquisa e suas perguntas no designer de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Pesquisas de RH**e abra a pesquisa para adicionar perguntas.
2. Em **Categorias de métricas** lista relacionada, conclua uma das ações a seguir.

Para	Faça o seguinte
Adicionar ou editar perguntas em uma categoria existente	Clique no nome da categoria.
Adicione uma categoria e perguntas	Clique em **Nova**. Insira o nome e a descrição da categoria, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar** .

   O formulário Categoria de pesquisa que aparece inclui **Métricas de avaliação** lista relacionada, que contém todas as perguntas que já estão definidas.
3. Para editar uma pergunta, conclua as etapas a seguir.
   a. Clique no texto da pergunta e edite os campos no formulário.
   b. Clique em **Atualizar**.
   c. Se exigido pelo tipo de pergunta, adicione definições em **Definições de Métrica de Avaliação** lista relacionada.

      Example
      Por exemplo, os tipos de dados Likert e Escala numérica exigem as definições de métrica de escala.
4. Para adicionar uma pergunta, conclua as etapas a seguir.
   a. Clique em **Novo** e preencha o formulário.
   b. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
      Campos adicionais aparecem com base no tipo de dados selecionado. Por exemplo, se você selecionar **Opção** você deve inserir a definição de escala.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se aplicável, adicione definições em **Definições de Métrica de Avaliação** lista relacionada.

Example
Por exemplo, o tipo de dados de opção requer que você insira as opções.

5. Clique em **Atualizar**.
A Definição de pesquisa é reaberta.

Publique uma nova pesquisa de RH

Publique uma nova pesquisa para que os usuários possam concluí-la.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que uma pesquisa é publicada, você pode editá-la e ela permanece publicada. . **Estado** O campo no formulário Definição de pesquisa indica se a pesquisa foi publicada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**e abra a pesquisa a ser publicada.
2. Clique em **Publicar**.

Resultado
Se houver usuários atribuídos, o sistema gerará automaticamente uma instância de pesquisa. Você pode clicar em **Enviar convites** para enviar uma notificação aos usuários atribuídos com um link. Os usuários atribuídos também podem navegar até **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas** para responder à pesquisa.

Nota: Uma pesquisa não pode ser retornada para **Rascunho** estado após a publicação. No entanto, você pode desativar uma pesquisa desmarcando **Ativo** caixa de seleção.

O que Fazer Depois
Se você quiser que os funcionários recebam um link para uma pesquisa, como a Pesquisa de satisfação de solicitação de RH, crie uma notificação. Para obter o URL da pesquisa publicada para que ela possa ser incluída na notificação, clique em **Exibir URL da pesquisa** link relacionado. Você pode copiar o URL e colá-lo como um hiperlink na notificação.

Adicione uma condição de gatilho para uma pesquisa de RH

Ao criar uma pesquisa de RH, você pode adicionar uma condição de gatilho para especificar quando a pesquisa será enviada e para quem.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas para medir a satisfação com uma experiência recente, como fechar uma solicitação de RH.Algumas descrições usam a tabela Incidente como exemplo. Substitua as informações do caso de RH para criar uma condição do gatilho de pesquisa de RH.

Consulte Administração da pesquisa .

Consulte Condições do gatilho de pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar uma condição de gatilho:

- Um usuário com a função de administrador de RH também deve ser designado como desenvolvedor delegado de RH.
- Por meio do **Configurações** Ícone, este usuário deve mudar a aplicação Desenvolvedor de **Global** . **Recursos Humanos: Core** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Condições do gatilho**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Para obter detalhes sobre os campos, consulte Formulário Condição do gatilho para pesquisas
4. Clique em **Enviar**.

Listas gerenciadas

Você pode usar **Listas gerenciadas** Módulo para exibir e gerenciar áreas administrativas, como departamentos, locais, posições e detalhes sobre serviços de RH.

Para acessar listas gerenciadas, acesse **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas**.

Adicione ou modifique departamentos

Você pode usar departamentos para categorizar usuários. Os departamentos são atribuídos a um perfil de usuário de funcionário e são sincronizados com o perfil de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base fornece vários departamentos. Você pode criar ou editar departamentos existentes e adicionar usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Departamentos**.
2. Clique em um nome de departamento para exibir ou editar detalhes desse departamento.
3. Clique em **Novo** para criar um departamento.
4. Use o campo ID para inserir um número de departamento específico da empresa.
5. Clique em **Salvar** para permanecer em **Departamentos** formulário.
   . **Alocações de despesas** e. **Usuários** as guias são exibidas.
6. Clique em **Alocações de despesas** para exibir todas as alocações de despesas associadas ao departamento.
7. Clique em **Novo** para criar uma nova alocação de despesas associada ao departamento.
8. Clique em **Usuários** para exibir todos os usuários associados ao departamento.
9. Clique em **Novo** para criar um novo usuário associado ao departamento.
10. Clique em **Salvar** para permanecer em **Departamentos** Formulário ou Atualizar para retornar ao **Departamentos** lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione ou modifique locais

Se sua empresa tiver vários escritórios, os registros de local armazenarão o endereço e os detalhes de contato de cada local e serão atribuídos no perfil de RH do funcionário e nos registros do usuário. O local de um agente de RH pode ser usado para atribuição automática de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador pode exibir, editar ou criar locais. Você pode usar o local de um agente de RH para atribuição automática de casos de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Localizações**.
2. Clique em um nome de local para exibir ou editar detalhes desse local.
3. Clique em **Novo** para criar um local.
4. Clique em **Salvar** para permanecer em **Locais** formulário.
   A seção Locais é exibida na parte inferior do formulário. Use para criar um relacionamento primário/secundário entre locais.
5. Clique em **Novo** para criar um local secundário.
6. Clique em **Salvar** para permanecer em **Locais** formulário ou **Enviar** para retornar ao **Locais** lista.

Adicione ou modifique posições de funcionário

Como parte do processo de configuração de Recursos Humanos, você define posições para descrever as funções de trabalho do funcionário na organização. As posições são associadas a funcionários no perfil de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie registros de posição para sua organização. Outras informações da organização, como informações do local e do departamento, já estão configuradas no ServiceNow Usado em registros de Usuário [sys_user].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Posições**.
2. Clique em **Novo** para criar uma posição ou clique em uma entrada para abrir uma posição existente.
   Se você exibir uma posição existente, o **Perfis de RH** A lista relacionada exibe perfis de RH de usuários atribuídos à posição na parte inferior.
3. Insira **Posição** e selecione **Departamento** .
4. Verificar **Ativo** .
5. Clique em **Salvar** para permanecer em **Posições** formulário ou **Enviar** ou **Atualização** para retornar ao **Posições** lista.

Adicione ou modifique relacionamentos de funcionários

Como parte do processo de configuração de Recursos Humanos, você define relacionamentos para descrever como os contatos e os beneficiários estão relacionados aos funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie registros de relacionamento para sua organização.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Relacionamentos**.
2. Clique em **Novo** ou edite um relacionamento existente.
3. Insira o identificador ou o nome do relacionamento.
   Por exemplo, cônjuge.
4. Insira um valor para o relacionamento.
   O valor é usado para definir melhor o relacionamento.
5. Marque Dependente quando o relacionamento for dependente do funcionário para benefícios ou suporte.
6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicione ou modifique tipos de benefício

Os tipos de benefício são benefícios oferecidos por sua empresa e a tabela associada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager
Você pode adicionar ou modificar um tipo de benefício usando o módulo Listas gerenciadas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Benefício**.
   A lista Tipos de benefício de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um tipo de benefício ou em um tipo de benefício existente para editar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário Tipo de benefício de RH

Campo	Descrição
Nome	Tipo de benefício.
Valor	Nome do valor do problema, como Benefit_401k ou basic_life.
Tipo	Clique em e selecione o tipo de benefício. Os tipos de benefício são: ○ Aposentadoria por Invalidez no RH ○ Benefício de Saúde do RH ○ Benefício de Seguro no RH ○ Benefício de Aposentadoria no RH
Ativo	Marque para tornar este tipo de benefício ativo e disponível para uso.
Requer beneficiários	Marque para indicar que este tipo de benefício requer que os beneficiários sejam inseridos quando selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Salvar**.
   . **Planos de benefícios de RH** a seção é exibida.
5. Clique em **Novo** para criar um plano de benefícios associado ao tipo de benefício.
6. Para modificar os dados do tipo de benefício, encontre o tipo de benefício existente na lista Tipos de benefício de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o tipo de benefício e pressionando Enter.
7. Clique no tipo de benefício para abrir o formulário.
8. Modifique o formulário.
9. Clique em **Atualizar**.

Adicionar ou modificar planos de benefícios

Você pode adicionar ou modificar um plano de benefícios e um provedor usando o Plano de benefícios para nas listas gerenciadas. O nome do plano é uma combinação do provedor e do tipo de plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Planos de benefícios**.
   A lista Planos de benefícios de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um plano de benefícios ou em um plano existente para editar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Campo	Descrição
Nome do plano	O nome do plano de benefícios. Este campo é uma combinação de **Prove dor** nome e. **Tipo de plano** . Depois de inserir um Provedor e um tipo de plano, este campo será preenchido.
Provedor	Clique em e selecione o nome do provedor de benefícios. Para novos provedores, cli– que em **Campo de referência** ícone para in– serir detalhes sobre o provedor. Este campo é combinado com **Tipo de pla no** para criar o. **Nome do plano** .
Tipo de benefício	O tipo de seguro ou serviços financeiros fornecidos.
Tipo de plano	O nome dos planos de serviços financei– ros ou seguros específicos oferecidos pelo provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	. **Tipo de plano** combinado com **Nome do provedor** componha o. **Nome do plano** .
Ativo	Marque para tornar este plano de benefícios ativo e disponível para uso.
Administrador de plano	Clique em e selecione o representante da empresa responsável por este plano de benefícios. O administrador do plano é a pessoa que se comunica diretamente com o provedor, entende os detalhes do plano de benefícios e pode ser um ponto de contato para perguntas.
URL do Plano	Clique em e insira o site ou o link para o plano de benefícios.

4. Clique em **Salvar** para permanecer em **Plano de Benefícios de RH** formulário ou **Atualização** para retornar ao **Planos de benefícios de RH** lista.

Adicione ou modifique tipos de problema disciplinar

Os tipos de problemas disciplinares são má conduta que podem acionar uma ação disciplinar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de problemas disciplinares podem ser exibidos em **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de problemas disciplinares**.

Os tipos padrão de problemas disciplinares incluem:

- Absenteísmo
- Linguagem ou comportamento abusivo
- Vestido inadequado
- Má conduta
- Insubordinação
- Atraso
- Uso inadequado do equipamento
- Desempenho de trabalho insatisfatório
- Não seguir a Política Corporativa
- Outro

Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de problemas disciplinares**.
   A lista Tipos de problemas disciplinares de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de problema disciplinar.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário de tipo de problema disciplinar

Campo	Descrição
Ocorrência	A questão disciplinar.
Ordem	Número definido para indicar a ordem em que o problema aparece no **Tipos de problemas disciplinares de RH** lista.
Valor	Nome do valor do problema, como absenteísmo ou impróprio_dress.

4. Clique em **Salvar** para permanecer em **Tipo de problema disciplinar de RH** formulário ou **Enviar** para retornar ao **Tipos de problemas disciplinares de RH** lista.
5. Para modificar os dados do tipo de problema disciplinar, encontre o tipo de problema disciplinar existente na lista Tipos de problema disciplinar de RH.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o tipo de problema disciplinar e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de problema disciplinar para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Salvar** para permanecer em **Tipo de problema disciplinar de RH** formulário ou **Atualização** para retornar ao **Tipos de problemas disciplinares de RH** lista.

Adicione ou modifique tipos de aviso disciplinar

Um tipo de aviso disciplinar é o método usado para comunicar ou a ação tomada como resultado de um tipo disciplinar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de Aviso**.
   A lista Tipos de aviso disciplinar de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um registro de tipo de problema disciplinar ou em um registro existente para editar.
3. Preencha o formulário.

> **Nota:** Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibir.

Formulário de tipo de aviso disciplinar de RH

Campo	Descrição
Aviso	Tipo ou ação de aviso.
Ordem	Número definido para indicar a ordem em que o problema aparece no **Tipos de aviso disciplinar de RH** lista.
Valor	Nome do valor do problema, como verbal ou escrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Salvar** para permanecer em **Tipo de aviso de RH** formulário ou **Enviar** para retornar ao **Tipos de aviso de RH** lista.
5. Clique em **Atualização** para retornar ao **Tipos de aviso de RH** lista.

Adicionar ou modificar sistemas de RH

Você pode adicionar ou modificar um sistema de operações de RH usando o módulo Administração de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Sistemas de RH**.
   A lista Sistemas operacionais de RH é aberta.
2. Clique em **Novo** Para abrir um registro do Sistema de operações de RH.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário do Sistema OIperations de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do sistema de RH.
Contato	O contato interno da empresa para o sistema.
URL	O endereço da web do sistema de RH.
Ativo	Marque para tornar ativo e disponível para uso.
Ordem	Número definido para indicar a ordem em que o problema aparece no **Sistemas de Operações de RH** lista.

4. Clique em **Salvar** para permanecer em **Sistema de Operações de RH** formulário ou **Enviar** para retornar ao **Sistemas de Operações de RH** lista.
5. Para modificar um sistema de RH, encontre o sistema de RH existente na lista Sistemas de operações de RH. Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o sistema de RH e pressionando Enter.
6. Modifique o formulário.
7. Clique em **Salvar** para permanecer em **Sistema de Operações de RH** formulário ou **Atualização** para retornar ao **Sistemas de Operações de RH** lista.

Adicionar ou modificar frequências de relatório de RH

As frequências de relatório de operações de RH determinam com que frequência os relatórios são gerados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem perguntar sobre frequências de relatório de RH ou solicitar uma frequência de relatório de RH por meio do Portal de serviços de RH.

Por padrão, as frequências de relatório disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Trimestralmente
- Anualmente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Frequências de Relatório**.
   . **Frequências do relatório de operações de RH** a lista é aberta.
2. Clique em **Novo** Para criar um registro de frequência de relatório de operações de RH ou em um registro existente para editar.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário Frequência do relatório de operações de RH

Campo	Descrição
Frequência de relatório	Com que frequência o relatório gera, por exemplo, diariamente, semanalmente, mensalmente.
Domínio	

4. Clique em **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Frequência do relatório de operações de RH** formulário.
5. Clique em **Enviar** e retornar para **Frequência do relatório de operações de RH** lista.

Adicione ou modifique tipos de relatório de RH

Os tipos de relatório definem a categoria de informações que aparecem em um relatório operacional de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de relatórios do sistema incluem:

- Satisfação do cliente
- Conformidade
- Operacional
- Análise de tendência
- Outro

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Tipos de relatório**.
   . **Tipos de relatório de operações de RH** a lista é aberta.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de tipo de relatório do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário Tipo de relatório de operações de RH

Campo	Descrição
Tipo de relatório	O tipo de relatório a ser gerado, como Conformidade ou Operacional.

4. Clique em **Enviar**.
   O tipo de relatório do sistema é listado em **Tipos de relatório de operações de RH** lista.
5. Para modificar os dados do tipo de relatório do sistema, encontre o tipo de relatório do sistema existente em **Tipos de relatório de operações de RH** lista.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do tipo de relatório e pressionando Enter.
6. Clique no tipo de relatório do sistema para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Adicione ou modifique categorias de visto

Você pode adicionar ou modificar uma categoria de visto usando o módulo Administrações de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: hr_basic ou hr_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualmente, existem dois tipos de vistos:

- Negócios - O funcionário está viajando para um país estrangeiro para conduzir negócios. Joe Employee está viajando para o Japão por uma semana para reuniões com um cliente e colegas de trabalho no escritório de Tóquio.
- Trabalho - O funcionário está viajando para um país estrangeiro para trabalhar como expatriado (expatriado). Joe Employee está se mudando para o escritório de Tóquio para trabalhar no Japão por dois anos.

Para criar ou modificar uma categoria de visto:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Listas Gerenciadas** > **Categoria de Visto**.
   . **Categorias de visto de RH** a lista é aberta.
2. Clique em **Novo** ou uma categoria de visto.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário Categoria de visto de RH

Campo	Descrição
Categoria de visto	Insira ou edite o nome da categoria de visto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   A categoria de visto aparece em **Categorias de visto de RH** lista.

Gestão de conhecimento de RH

A gestão de conhecimento de RH permite que o departamento de RH da empresa forneça aos funcionários uma base de conhecimento pesquisável de políticas, procedimentos e outros artigos de RH. Ao compartilhar informações com os funcionários, o RH pode reduzir o tempo gasto respondendo a perguntas de rotina e permitir que os funcionários encontrem respostas relevantes para eles.

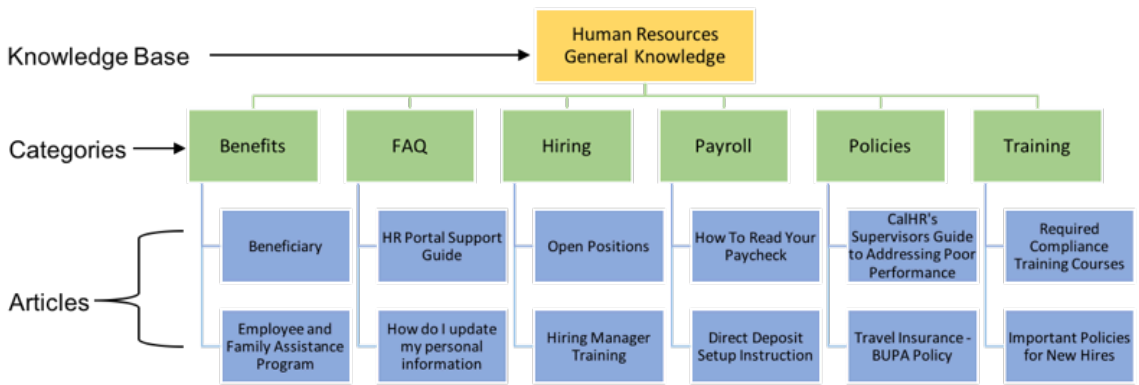
Bases de conhecimento de RH

A aplicação Gestão de casos e conhecimento fornece a seguinte base de conhecimento de RH pré-configurada: Conhecimento geral de recursos humanos.

Um administrador de conhecimento pode criar bases de conhecimento de RH adicionais. Cada base de conhecimento pode ser atribuída a um proprietário de conhecimento e gerentes, bem como ter fluxos de trabalho exclusivos, critérios de usuário e estruturas de categoria. Consulte Criar uma base de conhecimento para obter mais informações.

Artigos de conhecimento de RH

Cada base de conhecimento contém artigos de conhecimento, que são organizados em categorias e subcategorias. Por exemplo, os artigos de conhecimento na base de conhecimento geral de Recursos Humanos são organizados em seis categorias.



Os colaboradores de conhecimento podem criar artigos de conhecimento de RH em uma base de conhecimento.

Para obter mais informações, consulte Criar um artigo de conhecimento de RH.

Você também pode anexar ou vincular artigos de conhecimento de RH a um caso de RH ou item do catálogo de RH.

- Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH
- Vincular artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH

Blocos de conhecimento de RH

Você pode usar blocos de conhecimento com a Gestão de conhecimento de RH para simplificar a criação de conhecimento para escritores e o consumo de conhecimento para os leitores. Os blocos de conhecimento são partes reutilizáveis de conteúdo protegidas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

por critérios do usuário que você pode adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. Os critérios do usuário controlam quais usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo ou pesquisa, permitindo que os usuários vejam com mais facilidade o conteúdo relevante para eles.

Para obter mais informações, consulte Blocos de conhecimento para gestão de conhecimento de RH.

Tópicos relacionados

Gestão de conhecimento

Criar um artigo de conhecimento de RH

Crie ou modifique um artigo de conhecimento em uma base de conhecimento de RH para compartilhar informações de RH em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.kb_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gestão de conhecimento** > **Criar Novo Artigo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Número	Este campo é definido automaticamente como um número de artigo de conhecimento.
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. **Nota:** Você pode usar uma base de conhecimento de RH existente ou criar uma nova. Consulte Criar uma base de conhecimento para obter mais informações.
Categoria	Nome da categoria ou subcategoria de conhecimento. **Nota:** Você pode usar categorias existentes ou criar para organizar os artigos na base de conhecimento. Clique no ícone Pesquisa para abrir o seletor de categoria, onde você pode selecionar, adicionar e editar categorias e subcategorias de conhecimento.
Válida até	Data em que o artigo de conhecimento expira. Após a data Válido até ou se o campo Válido até estiver vazio, o artigo não aparecerá nos resultados da pesquisa.
Descrição resumida	Descrição do artigo de conhecimento.
Texto	Texto do artigo de conhecimento.
Tipo de artigo	Tipo de artigo de conhecimento: HTML ou Wiki.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente para o estado de publicação do artigo, como Rascunho, Publicado ou Descontinuado.
Tarefa de origem	Este campo é definido automaticamente para o registro de tarefa para o qual o artigo foi criado em resposta, se aplicável.
Link de anexo	Caixa de seleção para habilitar o download automático de anexos. Se selecionado, os arquivos anexados serão baixados automaticamente quando o usuário abrir o artigo. **Nota:** Esta opção não é compatível com o Employee Service Center.
Exibir anexos	Caixa de seleção para habilitar a exibição do anexo. Se selecionado, os arquivos anexados serão exibidos e acessíveis aos usuários na parte inferior do artigo. **Nota:** Esta opção depende da adição de um ou mais anexos ao artigo. Para adicionar ou gerenciar anexos, clique no ícone de clipe de papel na barra de título.

3. Clique em **Salvar** ou **Atualizar** para criar ou atualizar o artigo.
4. Clique em **Publicar** para publicar o artigo.

Nota: todas as etapas adicionais necessárias para publicar o artigo de conhecimento, como aprovações, dependem do fluxo de trabalho de publicação da base de conhecimento. Consulte Fluxos de trabalho do Knowledge para obter mais informações.

Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH

Anexe um ou mais artigos de conhecimento a um caso de RH para ajudar a processar esse registro. Por exemplo, você pode anexar um artigo sobre a política de código de vestuário da empresa quando um caso de RH é enviado perguntando sobre o uso de shorts para trabalhar.

Antes de Iniciar

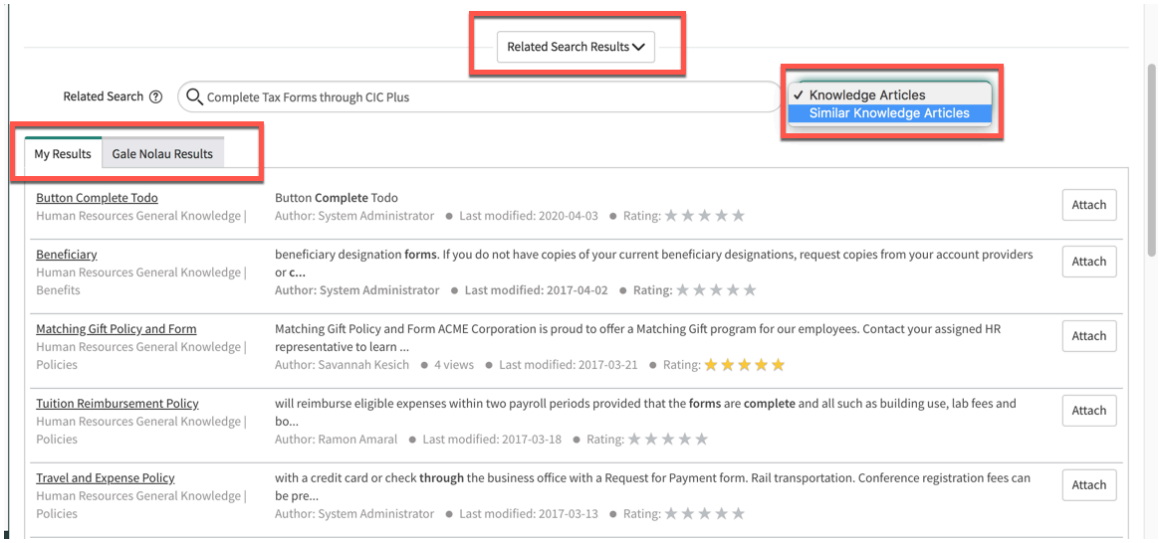
Função necessária: hr_basic ou hr_case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Aberto** .
2. Abra um caso de RH.
3. Clique em **Resultados da pesquisa relacionada** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As seguintes opções são exibidas em uma lista:

- **Artigos de conhecimento** : Com base na descrição resumida do caso de RH e nos critérios do usuário associados à base de conhecimento, os artigos de conhecimento relevantes são exibidos em duas guias: **Meus resultados** exibe uma lista de artigos que você pode acessar. **Resultados de [nome do funcionário]** Exibe uma lista de artigos que o funcionário aberto para pode acessar.
- **Artigos de conhecimento semelhantes** : Com base na descrição resumida do caso de RH, critérios do usuário associados à base de conhecimento, treinamento automático dos Artigos de conhecimento semelhantes para Caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) definição da solução, artigos de conhecimento semelhantes são exibidos no **Meus resultados** guia.

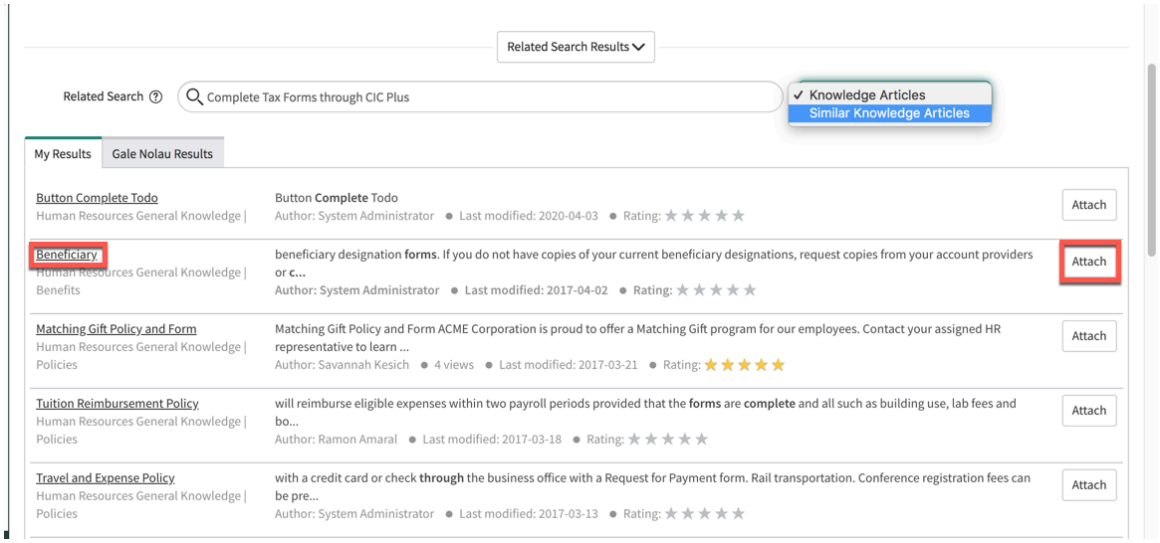
  . **Artigos de conhecimento semelhantes** A opção estreita e exibe os artigos de conhecimento mais relevantes para resolver o caso de RH. Esta opção é exibida somente quando o plug-in Inteligência preditiva para pesquisa contextual está ativado junto com o plug-in App com escopo de Recursos humanos: Core.

4. Revise a lista de artigos de conhecimento sugeridos.

Ação	Descrição
Visualize o artigo	Clique no título do artigo. Depois de revisar o artigo na janela pop-up, clique em **Anexar ao caso de RH** se for relevante, ou clique em **(X)** para fechar o artigo.
Anexe o artigo sem visualizá-lo	Clique em **Anexar** ao lado do artigo. **Nota:** Quando você anexa um artigo, seu texto é copiado para **Comentários adicionais** . Depois de salvar o caso, ele também aparece em **Conhecimento anexado** lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **Salvar**.
   Você pode remover um anexo acessando **Conhecimento anexado** e clicando **Editar...** botão. Na lista exibida, você pode selecionar o artigo de conhecimento a ser removido e clicar em **.** . Clique em **Salvar** para concluir o processo.

Blocos de conhecimento para gestão de conhecimento de RH

Você pode usar blocos de conhecimento com Prestação de serviços de RH simplificar a criação de conhecimento para escritores e o consumo de conhecimento para os leitores.

Os blocos de conhecimento são partes reutilizáveis de conteúdo protegidas por critérios do usuário que você pode adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. Os critérios do usuário controlam quais usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo ou pesquisa, permitindo que os usuários vejam com mais facilidade o conteúdo relevante para eles.

Como usar blocos de conhecimento

Para usar blocos de conhecimento, um administrador ou gerente de conhecimento deve habilitar o recurso de blocos de conhecimento para cada base de conhecimento na qual os blocos serão usados.

Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento

Os colaboradores de conhecimento podem criar blocos de conhecimento e inseri-los em artigos em uma base de conhecimento:

> **Nota:** Blocos de conhecimento não são compatíveis com artigos do tipo wiki. Por padrão, o bloco de conhecimento não mostra arquivos anexados a ele. No entanto, é possível ver que as imagens e o texto são visíveis nos blocos de conhecimento criados a partir de arquivos de bloco.

- Criação de um bloco de conhecimento
- Como adicionar blocos de conhecimento a um artigo de conhecimento
- Visualização de um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento por usuário ou data

É possível ler ou não ler o conteúdo de bloco de conhecimento em um artigo ou pesquisa baseada em critérios do usuário definidos no nível da base de conhecimento e do bloco de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conhecimento. Consulte Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento para obter mais informações.

Example: Calendário de feriados com conteúdo de bloco de conhecimento específico do local

Você faz parte de uma organização de RH empresarial que mantém uma base de conhecimento da empresa. Você deseja criar um calendário de feriados para que os funcionários saibam quais dias do ano são feriados na empresa. Como a empresa tem vários locais e as datas de feriados variam de acordo com a localização do funcionário, há várias maneiras de criar o artigo de conhecimento.

Uma maneira é criar um artigo de conhecimento para cada local, com um artigo para o Local A, o Local B e assim por diante.

- Prós: consumo simplificado. Os funcionários têm um único artigo para pesquisar e ler.
- Contras: mais trabalho para o RH. O RH tem vários artigos para gerenciar e atualizar em cada local onde a empresa tem funcionários.

Outra maneira é criar um único artigo de conhecimento que inclua seções para cada local.

- Prós: criação simplificada. O RH tem apenas um artigo para gerenciar e atualizar.
- Contras: mais trabalho para os funcionários. O funcionário deve rolar pelo artigo e desconsiderar o conteúdo irrelevante para encontrar a seção do artigo que se refere a ele.

Com os blocos de conhecimento, é possível criar um único artigo de conhecimento com conteúdo de bloco específico do local protegido por critérios do usuário. Esta abordagem ajuda a reduzir a carga de trabalho do RH e dos funcionários. Como um agente de RH, você tem um único artigo para gerenciar e atualizar. Os funcionários têm um único artigo para pesquisar e ler, com os critérios do usuário garantindo que eles exibam somente o conteúdo relevante para eles.

No caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento

No caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento com sua aplicação, vai ser necessário integrá-la à API adequada de conhecimento ou blocos de conhecimento. (A integração só vai ser necessária no caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento.)

Integração de uma pesquisa personalizada ou de um visualizador de artigo de conhecimento com blocos de conhecimento

Informações de ativação

Para usar blocos de conhecimento na aplicação, você deve ativar blocos de conhecimento. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com blocos de conhecimento.

Nota: A ativação de blocos de conhecimento ativa automaticamente a Gestão de conhecimento avançada, que habilita recursos avançados como o controle de versões do artigo. Os blocos de conhecimento podem ser usados com ou sem o recurso de controle de versões do artigo. Para desabilitar o recurso, consulte Desabilitação do recurso Controle de versões do artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Blocos de conhecimento

Serviços de RH

Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece aos funcionários, como inscrição em benefícios, configuração de depósito direto e solicitações de assistência de realocação.

Eles são o ponto de partida para a criação de caso de RH e definem o processo para esse tipo de caso, da solicitação à execução. Você pode criar serviços de RH novos ou modificar os existentes, bem como configurá-los para estarem disponíveis somente para uso interno ou para autoatendimento do funcionário.

Modelo de dados dos Centros de excelência de RH

Os serviços de RH são categorizados em um dos coes (Centros de excelência) de RH, que fazem parte de um modelo de dados que organiza dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional. Cada COE é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case], e cada COE é organizado por categoria e detalhe de tópico de RH. Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, revise e configure a estrutura de categorização para eles.

- Modelo de dados dos Centros de excelência de RH
- Categorização do serviço de RH

Solicitação de RH para o processo de execução

Para determinar quais serviços de RH oferecer, você deve considerar:

- Quais são as solicitações que você espera receber e os serviços que deseja fornecer?
- Como você planeja relatar esses dados? Isso afeta como você categoriza seus serviços de RH.
- Que informações você deve coletar para atender às solicitações?
- Como as solicitações podem ser feitas?
  - E-mail
  - Telefone
  - Autoatendimento do funcionário por meio do catálogo de serviços de RH
- Como a solicitação é atendida em última instância?
  - Formulário de Caso de RH
  - Instruções de execução
  - Aprovações
  - Tarefas
  - Serviços de RH secundário
  - Eventos de ciclo de vida
  - Artigos de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do serviço de RH

Os serviços de RH são o ponto de partida para a criação de caso de RH e definem o processo de solicitação para execução desse tipo de caso. Os requisitos de configuração de um serviço de RH dependem de ele estar disponível somente para uso interno ou se você está permitindo que o funcionário solicite o serviço diretamente do catálogo de serviços de RH por meio de um portal de autoatendimento, como Central do funcionário.

Configuração

Tipo de serviço de RH	Requisitos de configuração
Somente uso interno	• Serviço de RH • Modelo de caso de RH
Autoatendimento do funcionário	• Serviço de RH • Modelo de caso de RH • Item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro)

Nem todos os serviços de RH precisam estar acessíveis para o autoatendimento do funcionário. Alguns serviços só podem ser iniciados por agentes de RH, como para configurar a folha de pagamento para um recém-contratado. Alguns serviços podem exigir que o funcionário entre em contato diretamente com o RH por e-mail ou telefone, como quando um gerente solicita uma promoção para um subordinado direto. Nesses casos, o caso de RH é criado internamente pelo agente de RH. Os serviços de RH destinados ao uso interno exigem somente a configuração do serviço de RH e do modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configuração do serviço de RH.

Outros serviços de RH, no entanto, também podem ser iniciados pelo funcionário, como atualizar um perfil de funcionário ou solicitar uma redefinição de senha. Esses serviços são disponibilizados como itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Os funcionários podem navegar no catálogo de serviços de RH e fazer solicitações diretamente de um portal de autoatendimento, como Central do funcionário. Os serviços de RH destinados ao autoatendimento do funcionário exigem a configuração do item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro), além do serviço de RH e do modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configuração do item do catálogo de RH.

Gestão do catálogo de serviços de RH

O catálogo de serviços de RH fornece aos funcionários um catálogo de serviços de RH que eles podem solicitar diretamente do RH. Os funcionários podem acessar o catálogo de serviços de RH em um portal de autoatendimento, como Central do funcionário. Você pode gerenciar a configuração e categorização do catálogo de serviços de RH, bem como configurar os itens do catálogo de RH individuais que o preenchem.

- Gestão do catálogo de serviços de RH
- Categorização do catálogo de serviços de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do modelo de RH

Os modelos de RH permitem que você: Preencha automaticamente os campos em um caso de RH ou formulário de tarefa. Você pode configurar modelos de RH para:

- Serviços de RH
- Itens do catálogo de RH
- Atividades de serviço de RH
- Atividades de evento de ciclo de vida

Para obter mais informações, consulte Modelos de RH.

Modelo de dados dos Centros de excelência de RH

Organize dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional com o modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).

https://player.vimeo.com/video/980245693?h=df05d40e5a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479
Cada COE pode ser configurado para sua função exclusiva, como folha de pagamento ou relações do funcionário. O modelo de dados do COE permite limitar ainda mais o acesso a informações confidenciais, promover consistência para métricas e relatórios e ajudar a impulsionar a automação definindo a solicitação para o processo de execução no nível de serviço de RH.

Visão geral dos Centros de excelência de RH (coes)

Cada Centro de excelência de RH é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] e é organizado em torno de uma disciplina funcional, como relações do funcionário, eventos de ciclo de vida, folha de pagamento, gestão de talentos, administração da força de trabalho, total de recompensas, operações de HRIT, benefícios, remuneração, comunicações corporativas, e mobilidade global.

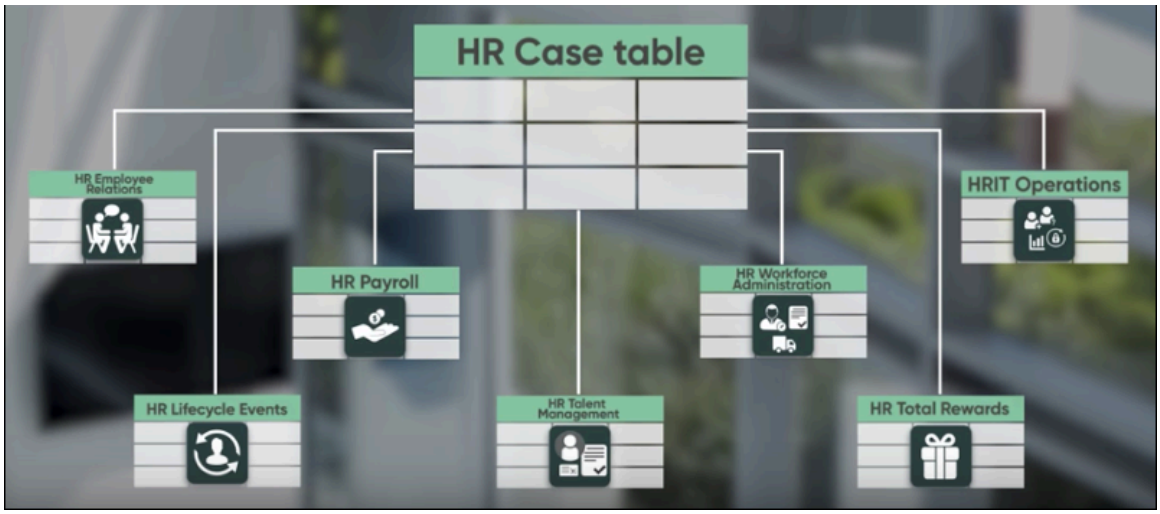
Nota: Benefícios, remuneração, comunicações corporativas e coes de mobilidade global são desabilitados por padrão.

Nota: Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.

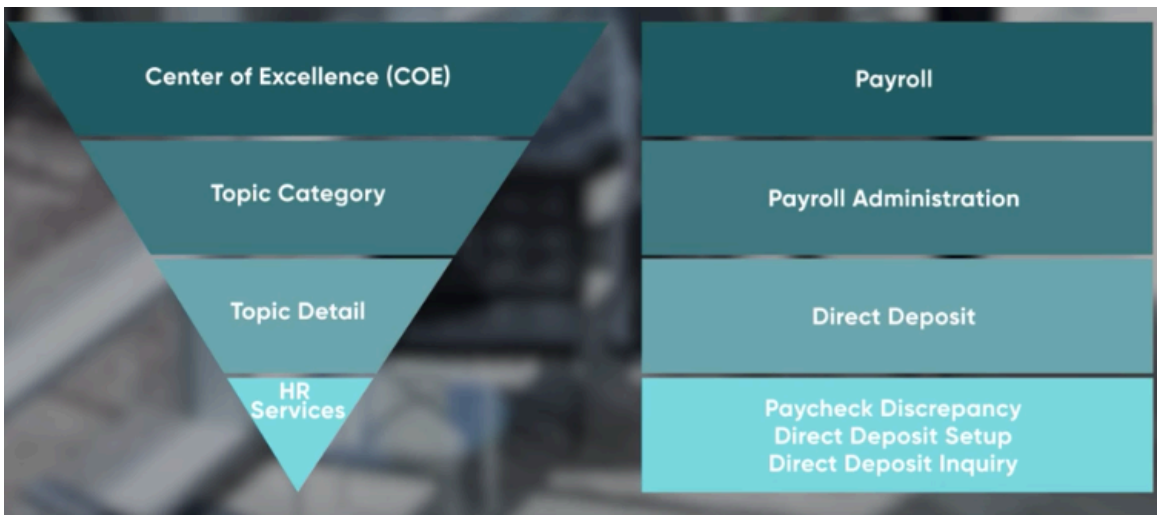
- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cada COE é organizado ainda por categoria e detalhe de tópico de RH, o que define o primeiro e o segundo nível de categorização dos serviços de RH sob esse COE. Cada COE pode ter uma ou mais categorias de tópico. Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico. E cada detalhe de tópico pode ter um ou mais serviços de RH. Esta estrutura permite categorizar os serviços de RH por área funcional e você pode configurar a estrutura de categorização e os serviços de RH individuais para atender às necessidades da sua organização.



Configuração da categorização do serviço de RH

Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, revise e configure a estrutura de categorização para eles.

Nota: Para obter uma lista de coes do sistema de base e como habilitá-los ou desabilitá-los, consulte Habilitar ou desabilitar um Centro de excelência de RH (COE).

Funções

A função Administrador do sistema (administrador) pode configurar e criar novos coes.

A função Administrador de evento de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) com a função Desenvolvedor delegado (deleged_developer) também pode configurar e criar novos coes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorização do serviço de RH

Os serviços de RH são categorizados em um dos coes (Centros de excelência) de RH, que fazem parte de um modelo de dados que organiza dados, serviços e processos de RH por disciplina funcional.

Cada COE é uma extensão da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case], e cada COE é organizado por categoria e detalhe de tópico de RH. Antes de começar a configurar os serviços de RH individuais, determine quais coes você deseja usar e, em seguida, crie ou modifique as categorias de tópico de RH e os detalhes apropriados para cada COE.

Habilitar ou desabilitar um Centro de excelência de RH (COE)

Habilitar ou desabilitar um Centro de excelência de RH (COE) para uso. Coes são tabelas que estendem a tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] e fazem parte de uma disciplina funcional, como recompensas totais ou gestão de talentos. Coes também fazem parte dos serviços de RH que contêm categoria e detalhes de tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Desative coes manualmente em todos os seus ambientes, se sua empresa:

- Não usa coes.
- Deseja desativar coes.
- Tem vários ambientes e você está usando conjuntos de atualizações do sistema para atualizar mudanças.

> **Nota:** Os conjuntos de atualizações do sistema capturam a desativação em um ambiente, mas, após um patch ou upgrade, os coes ficam ativos em seus outros ambientes. Consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de COE**.
2. Habilite ou desabilite o Centro de excelência de RH (COE) aplicável.

> **Nota:** Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.
>
> - A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
> - Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
> - Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
> - . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você desabilita um COE, os serviços de RH correspondentes associados a esse COE também são desabilitados.

- As tabelas estendidas associadas a cada COE não são desabilitadas. Você ainda pode acessar essas tabelas. Todos os casos ativos em um COE desativado permanecem ativos.
- Somente o COE é desativado.

3. Clique em **Salvar**.

Configure uma categoria de tópico de RH

Crie ou modifique uma categoria de tópico de RH para definir o primeiro nível de categorização dos serviços de RH. Cada categoria de tópico está associada a um único Centro de excelência de RH (COE).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Categorias de Tópico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Categoria de tópico

Campo	Descrição
Ativo	Caixa de seleção para ativar a categoria de tópico de RH para uso.
COE	Nome do Centro de excelência de RH (COE) em que a categoria de tópico de RH está categorizada. Cada categoria de tópico de RH está associada a um único COE.
Nome	Nome da categoria de tópico de RH.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configurar um detalhe de tópico de RH

Crie ou modifique um detalhe de tópico de RH para definir o segundo nível de categorização dos serviços de RH. Cada detalhe de tópico está associado a uma única categoria de tópico e ao Centro de excelência de RH (COE).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Detalhes do Tópico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Detalhes do tópico

Campo	Descrição
Ativo	Caixa de seleção para ativar os detalhes do tópico de RH para uso.
Nome	Nome do detalhe do tópico de RH.
Categoria de tópico	Nome da categoria de tópico de RH na qual o detalhe do tópico de RH está categorizado. Cada detalhe de tópico de RH está associado a uma única categoria de tópico de RH.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configurando Prestação de serviços de RH Políticas de segurança do Centro de excelência (COE)

Use a configuração da ACLs (Access Control List, lista de controle de acesso) do COE para permitir que grupos específicos acessem de leitura ou gravação a casos de RH em um COE específico.

Por exemplo, você não deseja que o grupo Benefícios exiba os casos criados pelo grupo de remuneração. Você cria uma política de segurança do COE que permite o acesso do grupo de remuneração. Os grupos que não estão incluídos na política não podem acessar os casos.

Use este recurso como uma alternativa ao uso de regras de ACLs. Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

As políticas de segurança DO COE não afetam a criação de casos. As políticas de segurança DO COE afetam quais casos você pode exibir ou modificar após a criação.

Você ainda pode reclassificar (transferir) casos de RH de um serviço de RH para outro. Dependendo da política de segurança, talvez você não consiga exibir o caso após a reclassificação.

A configuração de ACL DO COE usa a tabela Política de segurança do COE [sn_hr_core_coe_security_policy] para determinar o acesso às tabelas de casos de RH estendidas (coes).

As tabelas para as quais você pode fornecer segurança são:

Tabelas

Rótulo	Nome
Caso de Benefícios do RH	sn_hr_core_case_benefits
Caso de Remuneração do RH	sn_hr_core_case_compensation
Caso de Comunicações Corporativas do RH	sn_hr_core_case_corporate_communcations
Caso de Mobilidade Global do RH	sn_hr_core_case_global_mobility
Caso de Folha de Pagamento do RH	sn_hr_core_case_payroll
Caso de gestão de talentos de RH	sn_hr_core_case_talent_management
Caso de total de gratificações de RH	sn_hr_core_case_total_rewards
Caso de administração da força de trabalho de RH	sn_hr_core_case_workforce_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Rótulo	Nome
Caso de Operações de RHTI	sn_hr_core_case_operations
Caso de eventos do ciclo de vida de RH	sn_hr_le_case

Nota: Você também pode fornecer segurança a qualquer tabela de casos estendida.

Para definir a segurança de um COE:

- Escolha todos ou serviços de RH específicos que se enquadram em um COE.

  Nota: Quando você seleciona serviços de RH específicos para um COE, os serviços de RH não selecionados são acessíveis pelo leitor de casos.

- Determine quais grupos têm acesso de leitura ou gravação aos serviços de RH em um COE.
- Crie condições para filtrar os registros que se aplicam à sua política de segurança.

  Nota: O Construtor de condições é uma ferramenta poderosa que filtra ações específicas no COE. Tenha cuidado ao usar condições em sua política de segurança. Também pode afetar o desempenho do sistema.

Criar segurança do COE

Coloque a segurança em um COE para impedir que um grupo acesse casos de outro grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_hr_core.admin, sn_hr_le.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de Segurança de COE**.
2. Selecione o COE (tabela que estende a tabela de casos de RH) ao qual você deseja que os grupos especificados tenham acesso.
3. Verificar **Aplica-se a todos os serviços** Se você quiser que todos os serviços de RH no COE selecionado sejam incluídos na política de segurança.
4. Deixe este campo em branco para selecionar serviços de RH específicos em um COE.
5. Se você deixar este campo em branco, o **Serviços** Aparece e você pode selecionar serviços de RH específicos.
6. Certifique-se de que **Aplicação** o campo exibe o escopo corretamente.
   Para obter mais informações, consulte Configurações do sistema para a interface do usuário (IU) .
7. Verificar **Ativo** Para habilitar a segurança no COE.
8. Em **Tipo** Selecione como a política que você está definindo controla a segurança do COE.
   Suas escolhas são:
   - Leitura
   - Gravar
   - Restrição de caso

   Nota: A opção Restrição de caso só é exibida quando o Employee Relations está instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionar Bloqueio de caso exibe os seguintes campos:

- Capaz de bloquear casos: Os usuários que pertencem ao grupo associado podem bloquear casos no COE.
- Capaz de exibir casos bloqueados: Os usuários que pertencem ao grupo associado podem exibir casos bloqueados.

9. **Opcional:** Selecione a condição de filtro (se configurada) que a política de segurança deve passar para que o COE esteja em vigor.

   ⚠ **Aviso:** Selecionar a condição de filtro pode afetar a política de segurança e afetar todos os casos em um COE, incluindo os casos não ativos. Certifique-se de entender o impacto total da condição.

10. Selecione **Salvar** para permanecer na política de segurança em que você está trabalhando ou **Enviar** Para retornar à lista de Políticas de segurança do COE.
    Se você selecionar **Salvar** , A lista relacionada Grupos é exibida.
11. Selecione **Editar** Para associar grupos à política de segurança do COE.
    Para obter mais informações sobre grupos, consulte Gerenciar Grupos de RH.
12. Mova os grupos que você deseja associar à política de segurança do COE que você está definindo da coluna Coleção para a coluna Lista de grupos.
13. Selecione **Save** (Salvar).
    A Política de segurança do COE retorna.
14. Selecione **Atualizar**.

Configuração do serviço de RH

Os serviços de RH são as solicitações e a assistência que uma organização de RH fornece a seus funcionários. Você pode configurar um serviço de RH para definir a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso.

Você pode configurar um modelo de caso de RH para preencher automaticamente os campos no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse serviço for feita. E, se você precisar disponibilizar um serviço de RH existente para o autoatendimento do funcionário, poderá configurar um produtor de registro para disponibilizar o serviço como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

Para obter melhores resultados, não configure vários produtores de registro para invocar um único serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH em vez disso. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Configurar um serviço de RH

Crie ou modifique um serviço de RH para definir a solicitação para o processo de execução desse tipo de caso. Exemplos de serviços de RH incluem inscrição de benefícios, configuração de depósito direto e solicitações de verificação de histórico por provedores terceirizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   Nota: Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.

   - A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
   - Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
   - Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
   - . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Serviço de RH

Campo	Descrição	
Nome de serviço de RH	Nome do serviço de RH.	
Valor	Este campo é definido automaticamente com o nome do serviço de RH.	
Cartão de identificação	Selo a ser usado com o serviço de RH. Os selos são exibidos no portal para indicar ao funcionário qual departamento está cumprindo essa atividade. Para obter mais informações, consulte Configure um Selo de RH.	
Tipo de execução	Tipo de execução do serviço de RH. Selecione um dos seguintes valores:	
	Manual	Um tipo de execução simples sem configurações associadas. Por exemplo, para uma consulta de benefícios médicos, o agente de RH atenderia à solicitação do funcionário respondendo à pergunta do funcionário.
	Atividade de serviço	As atividades de serviço atendem ao serviço de RH. Em **Atividades de serviço** Na parte inferior do formulário de Serviço de RH, adicione uma ou mais atividades de serviço para cumprir o serviço de RH. **Nota:** As atividades de serviço podem ser aprovações, tarefas ou serviços de RH secundários. Para obter mais informações, consulte Configure uma atividade de serviço para um serviço de RH.
	Fluxo de trabalho	Um fluxo de trabalho preenche o serviço de RH.
	Evento de ciclo de vida	(Enterprise Onboarding and TransitionsUm evento de ciclo de vida atende ao serviço de RH. Em **Tipo de evento de ciclo de vida** Selecione um evento de ciclo de vida para atender ao serviço de RH. **Nota:** Um evento de ciclo de vida é uma coleção de atividades que compõem uma experiência do funcionário, como integração de recém-contratados. Para obter mais informações, consulte Criando um evento de ciclo de vida.
	Avançado	Uma opção avançada para cumprir o serviço de RH usando uma combinação de fluxos de trabalho e atividades de serviço.
	Fluxo	Um fluxo preenche o serviço de RH. Em **Fluxo** Selecione um fluxo que será invocado para atender ao serviço de RH. Para vincular o fluxo ao serviço de RH, uma condição de fluxo precisa ser criada para o serviço de RH. Um fluxo é um processo automatizado de ações sequenciais e reutilizáveis. Para obter mais informações, consulte Flow Designer .
Detalhe do tópico	Detalhe do tópico de RH no qual o serviço de RH está categorizado.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Nota: O detalhe do tópico de RH é o segundo nível de categorização para serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Categorização do serviço de RH.	
Categoria de tópico	Categoria de tópico de RH em que o serviço de RH está categorizado. **Nota:** A categoria de tópico de RH é o primeiro nível de categorização para serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Categorização do serviço de RH.	
COE	Centro de excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado. **Nota:** ○ Os coes são organizados em torno de disciplinas funcionais e são extensões da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]. Para obter mais informações, consulte Categorização do serviço de RH. ○ (Enterprise Onboarding and TransitionsUm serviço de RH para um evento de ciclo de vida pode ser associado a qualquer COE.	
Fechar caso automaticamente	Opção para fechar automaticamente o caso de RH depois que todas as tarefas pendentes ou todas as tarefas obrigatórias forem concluídas. Este campo aparece quando **Atividade de serviço** ou **Evento de ciclo de vida** selecionado de **Tipo de execução** .	
	Fechar quando	Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Todas as tarefas estão concluídas ○ As tarefas obrigatórias estão concluídas
	Fechar deslocamento	Número de dias para compensar o fechamento do caso de RH. O deslocamento máximo que você pode aplicar é de 90 dias. Por exemplo, se a compensação for definida como três, o caso de RH será encerrado três dias após a conclusão de todas as tarefas pendentes (ou todas as obrigatórias). **Nota:** Se um caso tiver somente tarefas opcionais e seu Serviço de RH tiver auto_close_case definido como verdadeiro e close_when definido como obrigatório (fechar quando as tarefas obrigatórias estiverem concluídas), o caso será encerrado automaticamente quando o trabalho agendado for executado, ignorando o campo auto_close_offset.
Exibição Aberto para/ Aprovador	(Central de serviços ao funcionárioConfiguração do cabeçalho da página do tíquete de RH para a pessoa para a qual o caso de RH foi aberto e todos os aprovadores.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte .
Exibição da Pessoa afetada/responsável pela tarefa	(Central do funcionário Configuração do cabeçalho da página do tíquete de RH para a pessoa afetada do caso de RH e todos os designados para a tarefa. **Nota:** A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte .
Ativo	Opção para ativar o serviço de RH para uso.
Mostrar caso a pessoa afetada	(Central de serviços ao funcionário Central do funcionárioOpção para mostrar o caso de RH à pessoa afetada quando ele é criado, incluindo: ○ Tarefas de RH atribuídas à pessoa afetada **Nota:** A página do tíquete do Central do funcionário Mostra todas as tarefas pendentes e solicitações de um caso de RH quando a pessoa aberta para e a pessoa afetada são idênticas. Se você quiser que a pessoa afetada veja somente as tarefas atribuídas a ela, mude Aberto para pessoa para alguém diferente (possivelmente o gerente da pessoa afetada). ○ Casos de RH secundários em que a pessoa afetada também é aberta para ○ Casos de RH secundários quando a pessoa afetada tem uma tarefa atribuída ○ Solicitações para as quais a pessoa afetada é a solicitada Se o caso de RH tiver um ou mais casos secundários, os casos secundários serão acumulados automaticamente com o caso primário por até três gerações. Os casos secundários de RH acumulados com o primário não aparecem como solicitações separadas na página Solicitações. Os casos secundários fora de RH aparecem como uma solicitação separada e como parte do acúmulo no caso primário. **Nota:** A página de tíquete de RH é onde os usuários podem exibir os detalhes de um caso de RH no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte .
Modelo	Modelo de caso de RH a ser usado com o serviço de RH. **Nota:** O modelo de Caso de RH preenche automaticamente os campos no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse serviço é feita. Consulte Configurar um modelo de caso de RH para obter mais informações.
Produtor de registro	(Somente autoatendimento do funcionário) Produtor de registro a ser usado com o serviço de RH se você quiser disponibilizar o serviço como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. O produtor de registro define

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	os campos obrigatórios e como o item do catálogo de RH aparece no catálogo de serviços de RH para os funcionários. Para obter mais informações, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH. **Dica:** Para obter melhores resultados, não configure vários produtores de registro para invocar um único serviço de RH.
Opções de caso	Opções de caso adicionais para o serviço de RH. Por exemplo, você pode: ○ Adicionar gerente à lista de observação: O gerente da pessoa aberta para é adicionado à lista de observação e recebe notificações sobre o caso. ○ O agente pode adicionar uma aprovação: Permite aos agentes a flexibilidade de adicionar aprovadores ad hoc a um caso. Para obter mais informações, consulte Adicionar aprovadores ad hoc a um caso. ○ Criar documento de rascunho automaticamente: Coloque automaticamente um documento para serviços de RH para a pessoa afetada no Portal de serviços de RH. Um exemplo é quando um funcionário solicita reembolso de mensalidade. Um documento de acordo de despesas educacionais é enviado automaticamente para o funcionário assinar. ○ Inicia tarefas de documento automaticamente: As tarefas são criadas para os participantes que são mapeados para um modelo de documento. Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está instalado e um modelo de documento é selecionado em um serviço de RH. ○ Pessoa afetada não padrão: A pessoa afetada não é padronizada a partir da pessoa aberta para quando um caso é criado. ○ Ignorar atribuição automática: O caso de RH não é atribuído automaticamente a um grupo ou agente de RH usando o modelo de RH ou regras de correspondência. **Nota:** Ignorar a atribuição automática não afeta os modelos de RH, as regras de atribuição ou os fluxos de trabalho. ○ Ignorar estado de aceitação automática do usuário: Selecione para ignorar o estado de aceitação do usuário. ○ O usuário não pode cancelar: Aberto para a pessoa no caso de RH não pode cancelá-lo por meio de Central do funcionário(EC ou portal de serviços.
Critérios do RH	Critérios de RH a serem aplicados ao serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Os critérios de RH definem as condições que um funcionário deve atender para que um agente de RH possa acessar esse serviço de RH em seu nome. Por exemplo, você pode configurar os critérios de RH para uma solicitação 401(k) para que o serviço de RH só esteja disponível para funcionários dos EUA do **Criar Novo Caso** módulo. Para obter mais informações, consulte Critérios do RH. ◦ (Somente autoatendimento do funcionário) Os critérios de RH aplicados ao serviço de RH são somente voltados para uso interno e não têm relação com os critérios do usuário que são usados para controlar quais itens do catálogo de RH um funcionário pode acessar do catálogo de serviços de RH. Para obter mais informações, consulte Edite o produtor de registro de um item do catálogo de RH. ◦ Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Configuração do serviço de criação de casos	Configuração do formulário de criação de caso de RH para o serviço de RH. **Nota:** O formulário de criação de caso de RH é exibido quando um agente de RH seleciona um serviço de RH do **Criar Novo Caso** módulo. Você pode configurar o formulário para incluir campos adicionais para coletar informações relevantes. Para obter mais informações, consulte Configure o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH.
Descrição	Descrição do serviço de RH.

4. Em **Check-list** Lista relacionada, você pode fornecer etapas para ajudar os agentes de RH a atender casos de RH para o serviço de RH associado.

Check-list de RH para agentes de RH

Campo	Descrição
Check-list	Forneça uma check-list de itens para os agentes de RH marcar ao preencher o caso de RH.

5. Em **Informações adicionais do serviço de RH** Lista relacionada, você pode configurar os campos que aparecem no formulário Caso de RH depois que uma solicitação para esse serviço é feita.
Este é um processo de duas partes. Além da configuração aqui, você também deve configurar o formulário de Caso de RH para o Centro de excelência de RH (COE) no qual o serviço de RH está categorizado.

Nota: O formulário Caso de RH é exibido depois que um caso de RH é criado. A configuração do formulário Caso de RH é um processo de duas partes. Para obter mais informações, consulte Configure o formulário Caso de RH para um serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

> **Nota:** Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela do COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (**Visível** o campo está definido como **Falso**) Para ocultá-lo de outros serviços de RH que usam essa tabela de COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a esta tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois que você a adiciona para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU .

Configure uma atividade de serviço para um serviço de RH

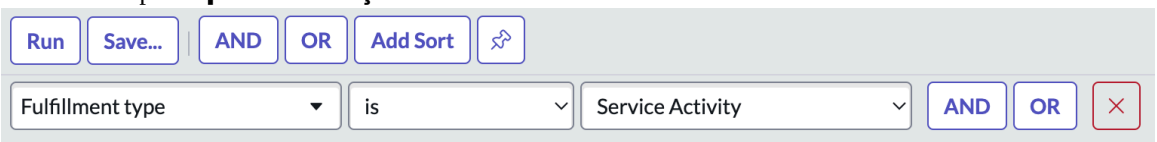
Se o tipo de execução de um serviço de RH estiver definido como **Atividade de serviço** configure uma ou mais atividades de serviço. As atividades de serviço podem ser aprovações, tarefas ou serviços de RH secundários.

Antes de Iniciar

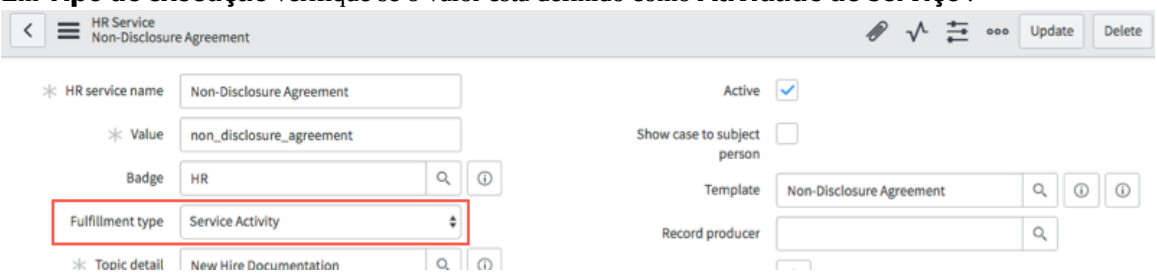
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Filtrar casos por **Tipo de execução** .



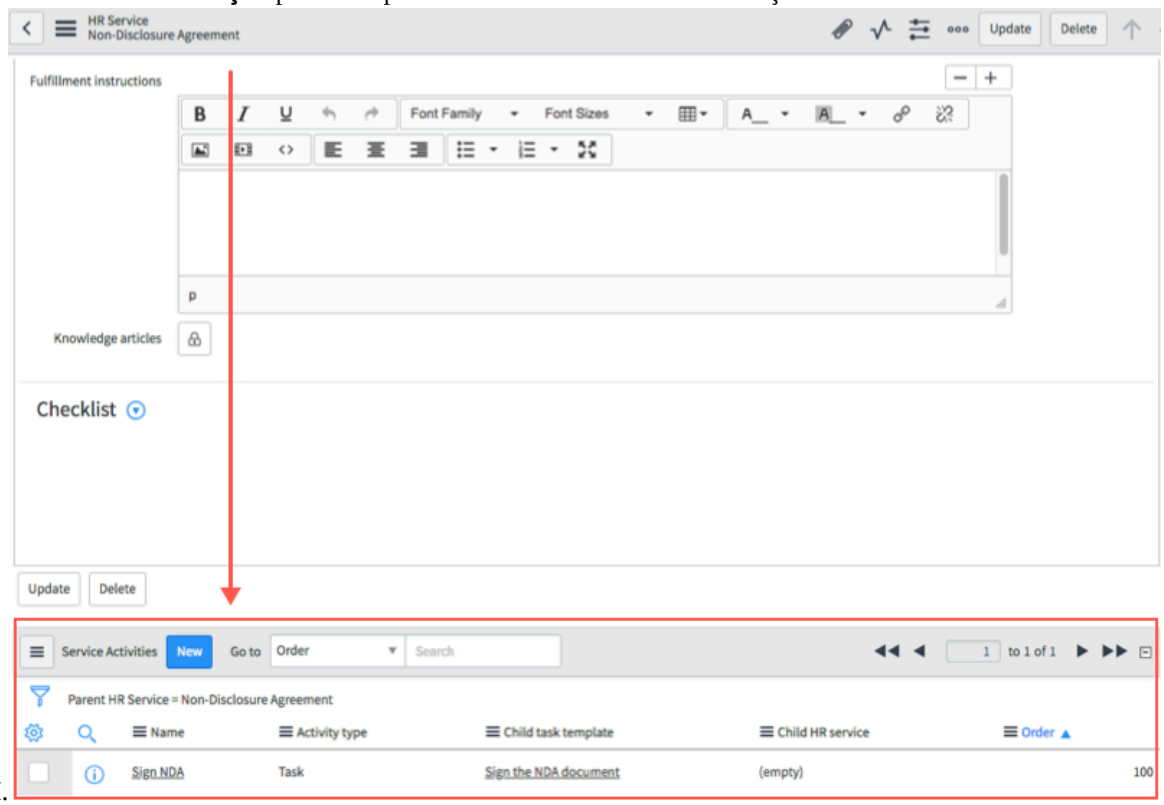
3. Abra o serviço de RH.
4. Em **Tipo de execução** verifique se o valor está definido como **Atividade de serviço** .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Atividades de serviço**Aparece na parte inferior do formulário de serviço de RH.



5. Clique em **Novo** ou abra um registro e siga as tarefas conforme aplicável.
   No formulário Atividade de serviço, você pode configurar os seguintes tipos de atividades de serviço:
   - Aprovação
   - Tarefa
   - Serviço de RH secundário

   Para cada tipo de atividade de serviço, siga a tarefa aplicável.

Configure uma aprovação

Configure uma atividade de serviço que seja uma aprovação. As aprovações exigem que um ou mais usuários aprovem o caso antes que ele possa prosseguir.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. No formulário Atividade de serviço, defina **Tipo de atividade** campo para `Aprovação` .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Campos e descrições do formulário de atividade de serviço

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Defina o valor como **Aprovação** .
Nome	Nome da atividade de serviço.
Qualquer aprovador ausente	Selecione uma das seguintes ações para quando algum aprovador estiver ausente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Selecionar substituições ○ Ignorar ausente ○ Encerrar incompleto
Todos os aprovadores ausentes	Selecione uma das seguintes ações para quando todos os aprovadores estiverem ausentes: ○ Selecionar substituições ○ Encerrar incompleto
Aguardar	Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for concluída: ○ Qualquer um pode aprovar ○ Todos devem aprovar ○ Primeira resposta de qualquer pessoa
Ao rejeitar	Selecione uma das seguintes ações para quando uma aprovação for rejeitada: ○ Permitir reenvio de aprovações **Nota:** Quando uma aprovação é rejeitada, o **Atribuído a.** o usuário do caso pode enviar outra solicitação para aprovação com anotações de trabalho ou comentários. Consulte Reenvie um caso de RH para aprovação. ○ Encerrar incompleto **Nota:** Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de gravador de caso de RH [sn_hr_core.case_writer].
Serviço de RH primário	Este campo é definido automaticamente como o serviço de RH primário.
Ordem	Número do pedido para quando a atividade de serviço é disponibilizada. Atividades de serviço de número inferior são disponibilizadas antes das atividades de serviço de número superior. **Nota:** ○ A atividade de serviço atual deve ser encerrada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada. ○ Atividades de serviço com números de pedido idênticos são disponibilizadas ao mesmo tempo.
Aprovadores de caso	Campos de usuário do caso de RH para aprovar a tarefa.
Usuários aprovadores	Usuários para aprovar a tarefa.
Grupos de aprovadores	Grupos para aprovar a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualização** No formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualização** No formulário de Serviço de RH.

Configurar uma tarefa

Configure uma atividade de serviço que é uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. No formulário Atividade de serviço, defina **Tipo de atividade** campo para `Tarefa` .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de atividade de serviço

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Defina o valor como **Tarefa** .
Modelo de tarefa secundário	Nome do modelo de tarefa secundária ao qual a atividade de serviço está associada. **Nota:** O modelo de tarefa de RH preenche automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.
Nome	Nome da atividade de serviço.
Serviço de RH primário	Este campo é definido automaticamente como o serviço de RH primário.
Ordem	Número do pedido para quando a atividade de serviço é disponibilizada. Atividades de serviço de número inferior são disponibilizadas antes das atividades de serviço de número superior. **Nota:** ○ A atividade de serviço atual deve ser encerrada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada. ○ As atividades de serviço com o mesmo número de pedido serão agrupadas e, quando houver uma atividade de aprovação no grupo, a aprovação será executada primeiro, seguida por outras.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualização** No formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualização** No formulário de Serviço de RH.

Configurar um serviço de RH secundário

Configure uma atividade de serviço que seja um serviço de RH secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Nota: Este recurso só está disponível quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida (com.sn_hr_lifecycle_events) está ativado.

Procedimento

1. No formulário Atividade de serviço, defina **Tipo de atividade** campo para Serviço de RH secundário .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Campos e descrições do formulário de atividade de serviço

Campo	Descrição
Tipo de atividade	Defina o valor como **Serviço de RH secundário** .
Serviço de RH secundário	Nome do serviço de RH secundário ao qual a atividade de serviço está associada.
Nome	Nome da atividade de serviço.
Serviço de RH primário	Este campo é definido automaticamente como o serviço de RH primário.
Ordem	Número do pedido para quando a atividade de serviço é disponibilizada. Atividades de serviço de número inferior são disponibilizadas antes das atividades de serviço de número superior. **Nota:** ○ A atividade de serviço atual deve ser encerrada, concluída, aceita ou rejeitada antes que a próxima atividade de serviço seja disponibilizada. ○ Atividades de serviço com números de pedido idênticos são disponibilizadas ao mesmo tempo.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualização** No formulário Atividade de serviço.
4. Clique em **Atualização** No formulário de Serviço de RH.

Configure o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH

Configure os campos que aparecem no formulário Criação de caso de RH para um serviço de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este é o formulário exibido quando um agente de RH seleciona um serviço de RH no **Criar Novo Caso** módulo. Você pode incluir campos adicionais no formulário de criação de caso de RH para que os agentes de RH possam coletar informações relevantes antes de iniciar o trabalho no caso. Os registros de configuração de criação de caso podem ser aplicados a um ou mais serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. Em **Configuração do serviço de criação de caso** abra o registro de configuração de criação de caso.

   Nota: Para criar um novo registro de configuração de criação de caso para o serviço de RH, clique em **Pesquisa** e, em seguida, clique em **Novo** .

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do serviço de criação de caso

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do serviço de criação de caso.
Tabela usada na criação de tarefa	Nome da tabela de casos de RH à qual o registro está associado.
Campos de tarefa à esquerda	Campos a serem adicionados no lado esquerdo do formulário. **Nota:** Somente os campos adicionados aos campos de tarefa à esquerda aparecem no formulário Grupos de segmentos de usuário. Os campos adicionados aos campos de tarefa à direita não aparecem no formulário Grupos de segmentos do usuário. Para obter mais informações, consulte Crie um grupo de segmentos de usuário.
Campos de tarefa à direita	Campos a serem adicionados no lado direito do formulário.
Campos de tarefa na parte inferior	Campos a serem adicionados na parte inferior do formulário.

Nota: Ao adicionar o campo Descrição(rich_description), o editor de HTML TinyMCE não aparece até que o caso seja criado e visível. Qualquer edição formatada em HTML pode ser adicionada após a criação do caso.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualização** no registro de configuração do serviço de criação de caso.
6. Clique em **Atualização** No formulário de serviço de RH.

Example: Campos adicionais para formulários de criação de caso de RH de reembolso de mensalidade

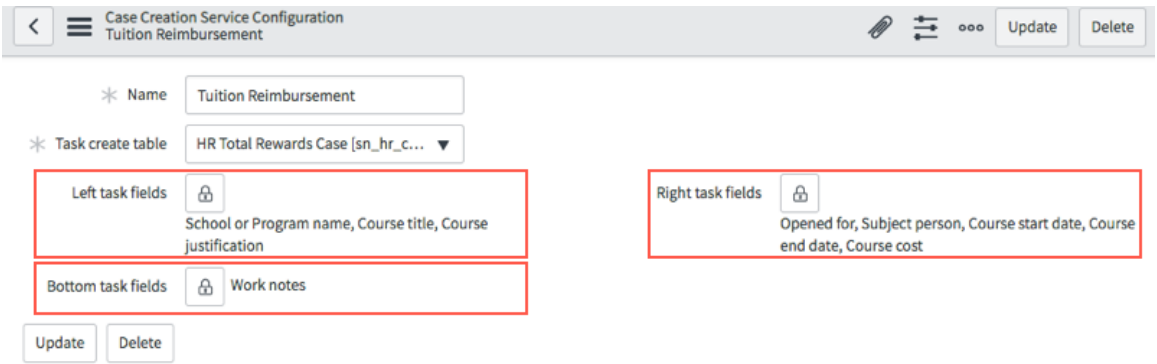
Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação Prestação de serviços de RH. Você tem vários serviços de RH relacionados ao reembolso da taxa de matrícula e sabe que esse tipo de caso requer que o agente de RH colete informações como o nome da escola, o título do curso e a justificativa do curso antes que o trabalho do caso possa começar. Se essas informações forem coletadas antes da criação do caso, você poderá economizar tempo da sua organização, evitando a ida e volta em que o agente de RH e o funcionário devem se envolver para capturar as informações relevantes.

Para fazer isso, você precisa configurar o formulário de criação de caso de RH para serviços de RH de reembolso de mensalidades para incluir campos adicionais que solicitam o nome da escola ou do programa, título do curso, justificativa do curso, data de início do curso e data de término do curso. Assim, você cria um registro de configuração de serviço de criação de caso e o associa à tabela Caso de recompensas totais de RH

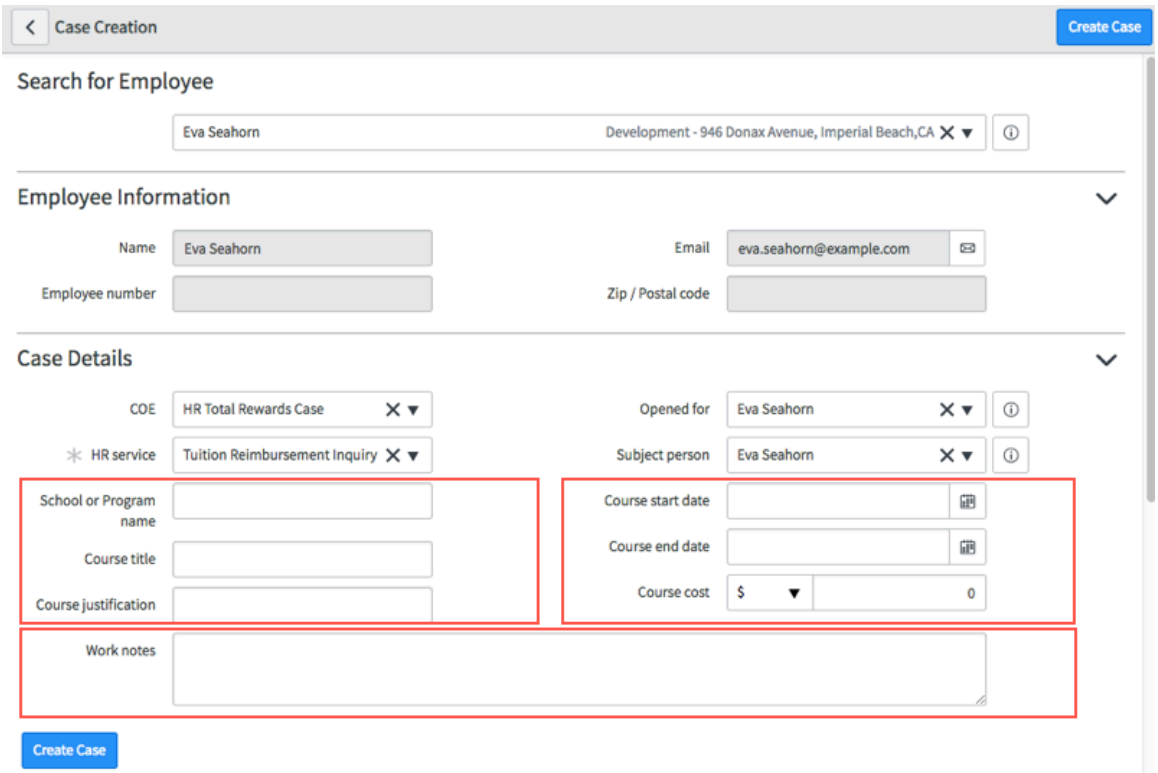
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[sn_hr_core_case_total_rewards]. Para os campos de tarefa esquerdo, direito e inferior, adicione os campos adicionais que deseja que apareçam no formulário.



Depois que a configuração estiver concluída, os agentes de RH que selecionam o serviço de solicitação de reembolso de mensalidade do **Criar Novo Caso** o módulo verá os campos adicionais que você adicionou. Isso permite que o agente de RH colete as informações relevantes antes de iniciar o trabalho no caso.



Tradução automática

Configure o formulário Caso de RH para um serviço de RH

Configure os campos que aparecem no formulário Caso de RH para um serviço de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este é o formulário exibido após a criação de um caso de RH. A configuração do formulário Caso de RH é um processo de duas partes. Primeiro, adicione ou remova os campos adicionais no formulário de serviço de RH. Em segundo lugar, configure o formulário Caso de RH para o Centro de excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Adicione ou remova os campos em **Informações adicionais do serviço de RH** lista relacionada.

   a. Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

   b. Abra o serviço de RH.

   c. Em **Informações adicionais do serviço de RH** lista relacionada, preencha os campos conforme apropriado.

   Campos e descrições do formulário de informações adicionais do serviço de RH

Campo	Descrição
Campos da tabela de serviços	Clique no ícone de cadeado para exibir a lista de campos disponíveis no Centro de excelência de RH (COE) em que o serviço de RH está categorizado. Selecione os campos que você deseja que apareçam no formulário Caso de RH para o serviço de RH. Por exemplo, o serviço de RH de consulta de inscrição do plano de aposentadoria 401(k) inclui **Plano de benefícios** campo. **Nota:** Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela do COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (**Visível** o campo está definido como **Falso**) Para ocultá-lo de outros serviços de RH que usam essa tabela de COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a esta tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois que você a adiciona para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU .
Listas relacionadas à pessoa afetada	Clique no ícone de cadeado para pesquisar uma lista relacionada à pessoa afetada que você deseja que apareça no formulário Caso de RH para o serviço de RH. Por exemplo, o serviço de RH de consulta de inscrição do plano de aposentadoria 401(k) inclui **Benefícios de aposentadoria da pessoa afetada** lista relacionada.

   d. Clique em **Atualizar**.

2. Configure o formulário Caso de RH para o Centro de excelência de RH (COE) no qual o serviço de RH está categorizado.

   a. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**E abra um caso de RH que faz parte do mesmo COE que o serviço de RH.

   b. No cabeçalho do formulário Caso de RH, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**.

   c. Mova os campos que você adicionou ao formulário de serviço de RH para **Selecionado** coluna.

   d. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

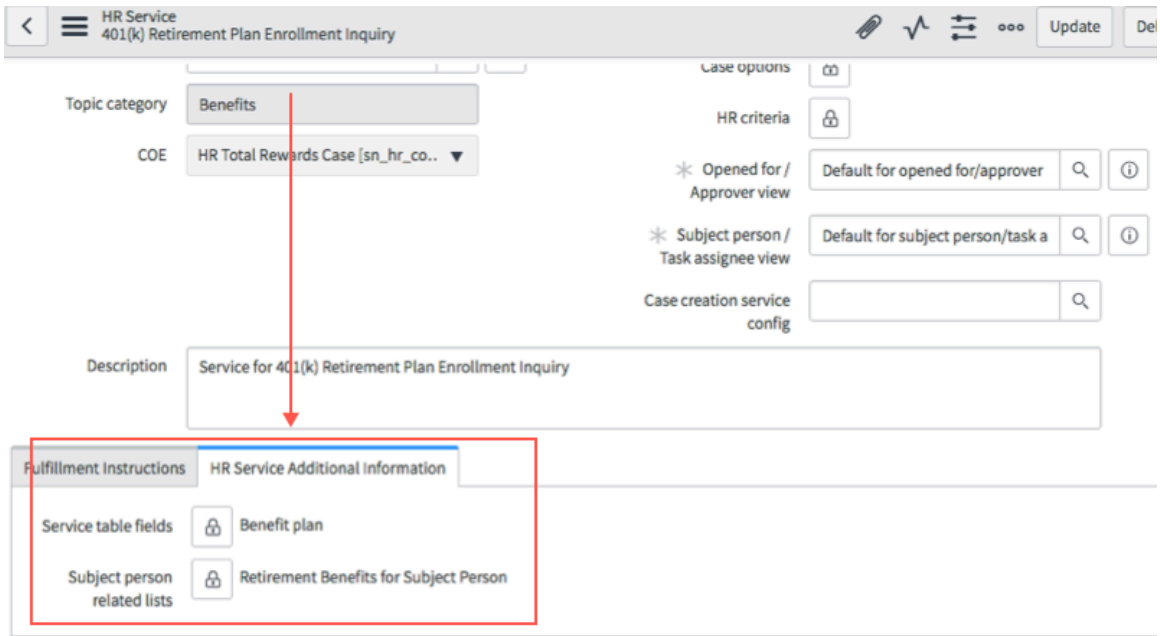
Exemplos de configuração do formulário de Caso de RH

Exemplos sobre como configurar o formulário Caso de RH para um serviço de RH.

Example: Campos adicionais para formulários de Caso de RH 401(k)

Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação Prestação de serviços de RH. Você tem vários serviços de RH relacionados a benefícios de aposentadoria 401(k) e deseja adicionar vários campos adicionais ao formulário de Caso de RH, especificamente o plano de benefícios e a lista de benefícios de aposentadoria da pessoa afetada. Dessa forma, os agentes de RH podem ter acesso a essas informações ao trabalhar nesse tipo de caso. A configuração do formulário Caso de RH para um serviço de RH é um processo de duas partes:

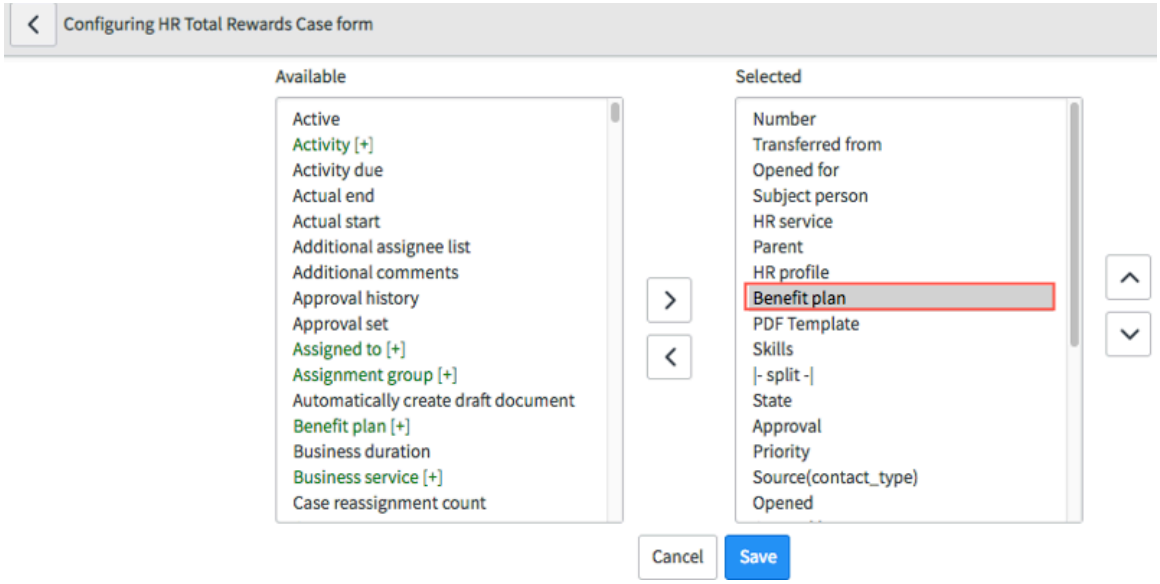
Primeiro, você precisa adicionar os campos e/ou listas relacionadas que deseja que apareçam no formulário Caso de RH para esse serviço de RH no **Informações adicionais do serviço de RH** lista relacionada.



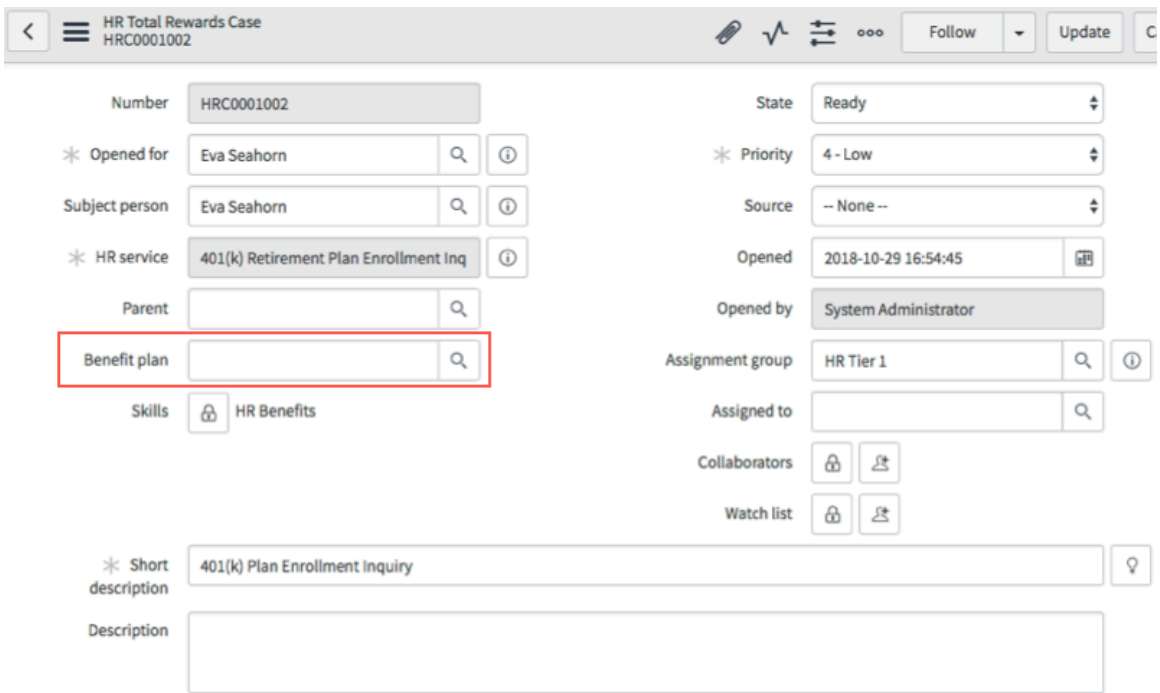
Em segundo lugar, você precisa configurar o formulário Caso de RH para o COE em que o serviço de RH está categorizado. Para o serviço de RH de consulta de inscrição no plano de aposentadoria 401(k), esse COE é o Total Rewards de RH. Abra qualquer caso de RH para o COE de recompensas totais de RH. No cabeçalho do formulário Caso de RH, clique no ícone de hambúrguer e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**. Certifique-se de que os campos adicionais estejam incluídos na coluna Selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

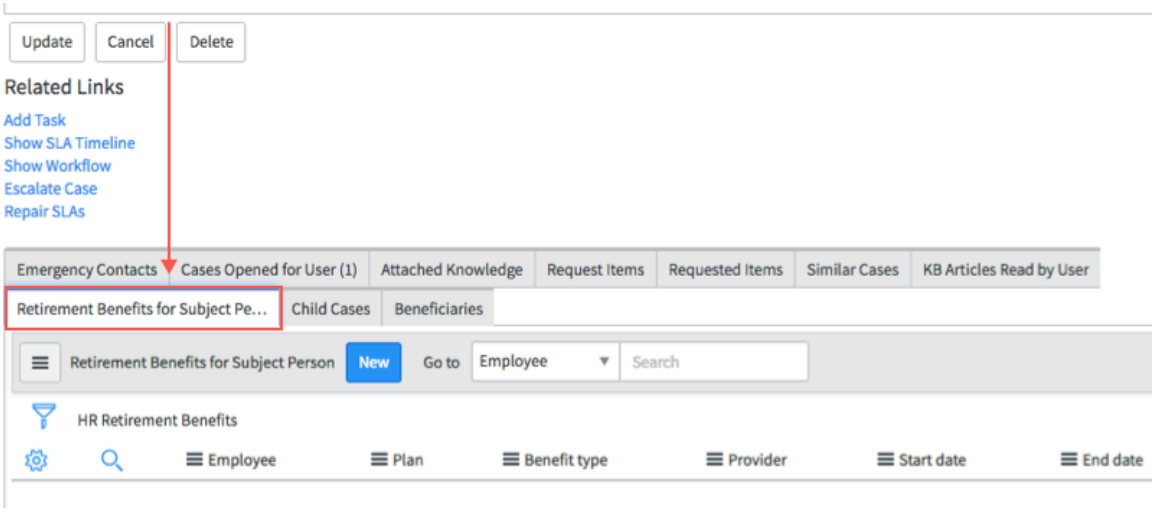


Quando a configuração estiver concluída, os agentes de RH que estão trabalhando em um caso 401(k) verão os campos adicionais adicionados ao formulário Caso de RH. Isso permite que o agente de RH use as informações adicionais conforme trabalha no caso de RH.



Tradução automática

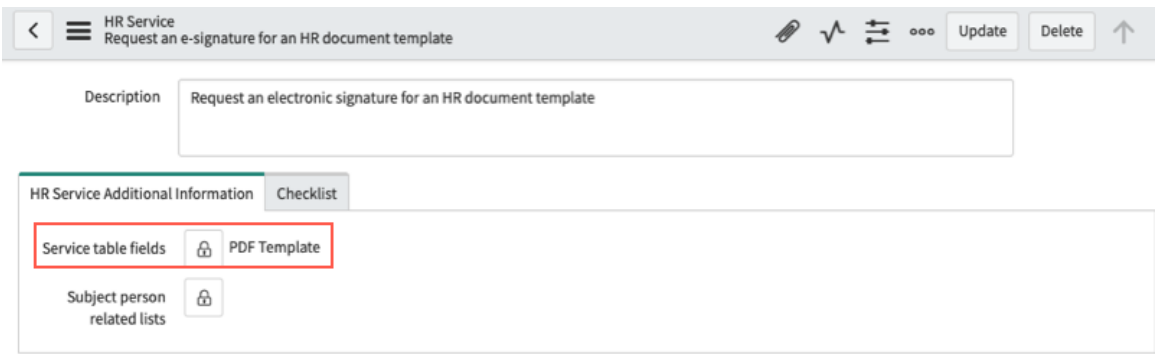
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Example: Solicitação de uma assinatura eletrônica para um modelo de documento de RH

Você está configurando um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas para modelos de documento de RH usando Assinatura eletrônica de RH. Ao contrário de documentos gerenciados ou artigos de conhecimento, o modelo de documento de RH que o signatário assinará é selecionado no formulário de Caso de RH. Portanto, você precisa adicionar **Modelo de PDF** Campo para o formulário Caso de RH do seu serviço de RH. Dessa forma, os agentes de RH podem selecionar o modelo de documento de RH que desejam que o funcionário assine ao criar esse tipo de caso.

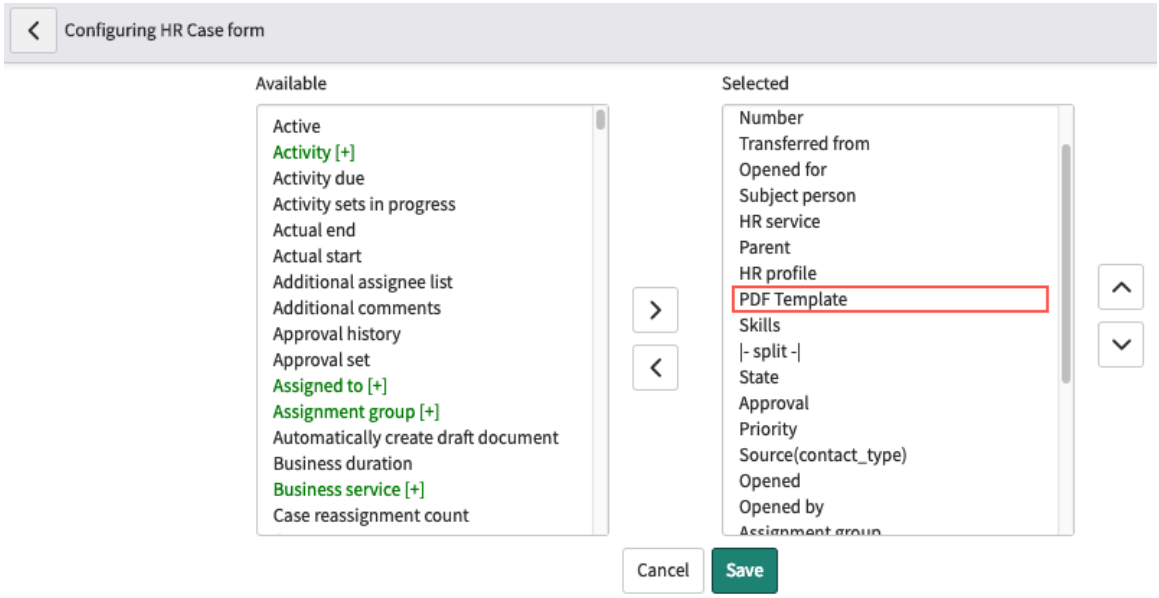
Primeiro, no formulário de serviço de RH, em **Informações adicionais do serviço de RH** lista relacionada, adicione **Modelo de PDF** campo.



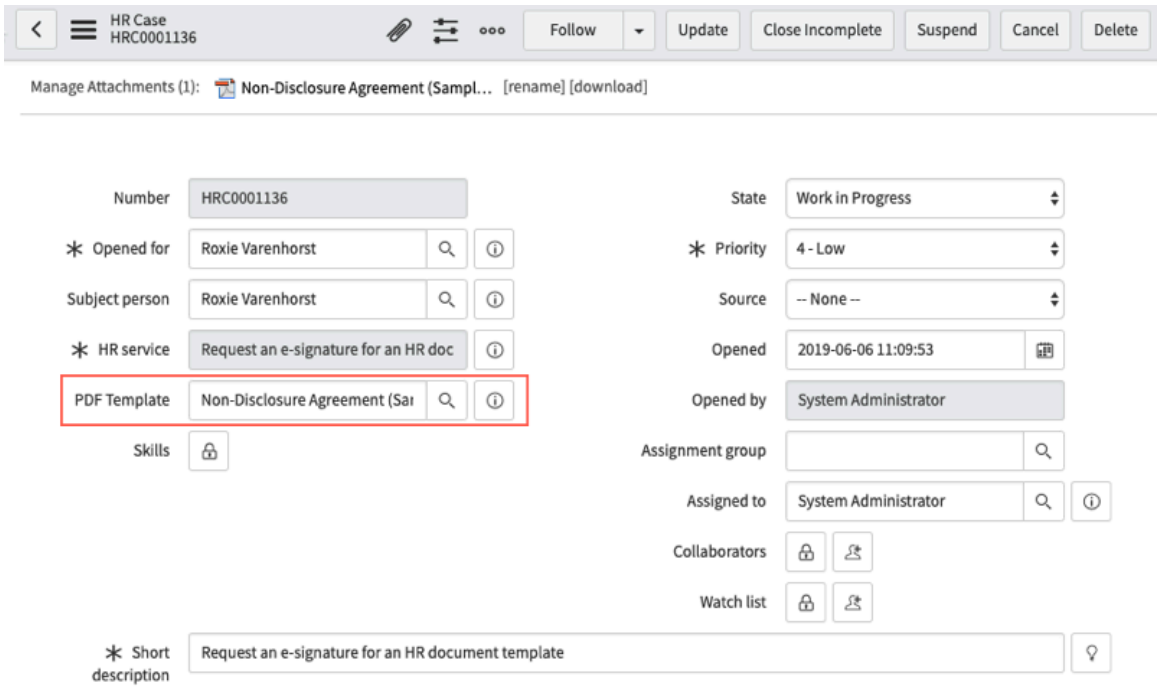
Em segundo lugar, crie um caso de RH ou abra um caso existente que faça parte do COE no qual seu serviço de RH está categorizado. No cabeçalho do formulário Caso de RH, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**. Certifique-se de que **Modelo de PDF** O campo está incluído na coluna Selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Agora, quando um agente de RH solicita uma assinatura eletrônica para um modelo de documento de RH, o. **Modelo de PDF** O campo aparecerá no formulário Caso de RH desse serviço de RH. Isso permite que o agente de RH selecione um modelo de documento de RH, visualize-o e gere-o para que o funcionário possa assinar eletronicamente o documento.



Adicione uma coluna personalizada (campo) a uma tabela de RH

Você pode adicionar colunas personalizadas (campos) a uma tabela de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Nota: Ao adicionar colunas personalizadas a uma tabela do COE de RH, você deve criar uma política de IU para ocultá-la de outros serviços de RH que usam essa tabela do COE de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela à qual você deseja adicionar uma coluna personalizada.
3. Em **Colunas** , selecione **Novo** .
4. Preencha os campos do **Entrada do dicionário** .

   Nota: Para obter mais informações sobre colunas e campos, consulte Administração de campo .

5. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .

   Nota: Se você adicionou uma coluna personalizada a uma tabela do COE de RH, deverá criar uma ação de política de IU (**Visível** o campo está definido como **Falso**) Para ocultá-lo de outros serviços de RH que usam essa tabela de COE de RH. Por exemplo, se você adicionar uma coluna personalizada à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll], ela aparecerá em todos os serviços de RH relacionados a esta tabela. A coluna personalizada aparece mesmo depois que você a adiciona para um serviço de RH específico. Para obter mais informações, consulte Políticas de IU .

Configurar um modelo de caso de RH

Crie ou modifique um modelo de caso de RH para um serviço de RH para preencher automaticamente os campos no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse serviço for feita.

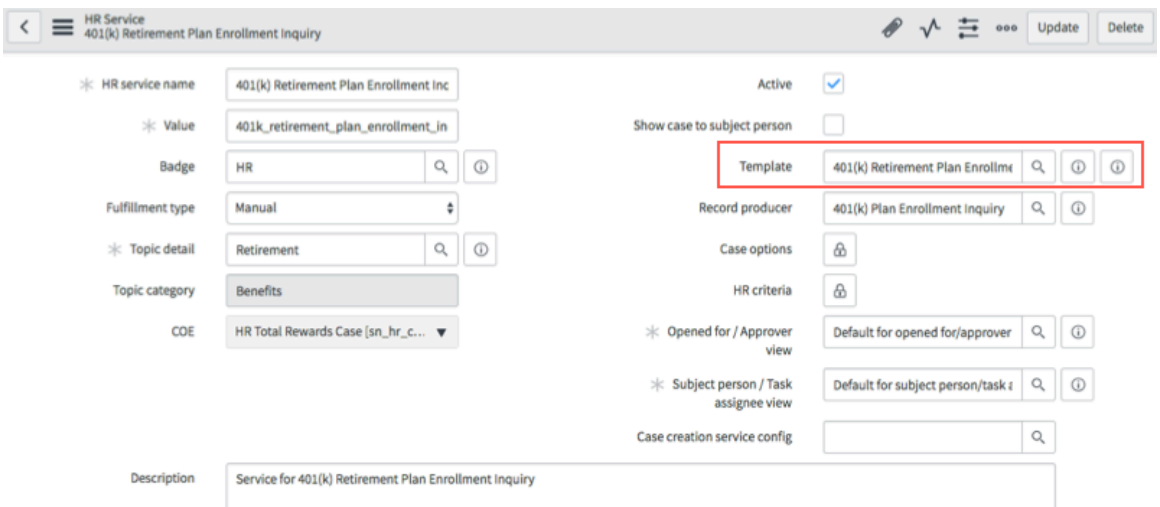
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. Abra o modelo de RH desse serviço.

   Nota: Para criar um novo modelo de caso de RH para o serviço de RH, clique em **Pesquisa** e, em seguida, clique em **Novo** .



4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Esta é a nova exibição do formulário de IU. Para alternar para o ambiente clássico, clique em **Alternar para IU clássica** no cabeçalho do formulário.

Formulário Modelo de Caso de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de caso de RH.
Ativo	Opção para ativar o modelo de caso de RH para uso.
COE	Tabela de casos de RH (COE) na qual o caso de RH é categorizado quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita. **Nota:** Certifique-se de que o COE do modelo de caso de RH corresponda ao do serviço de RH associado.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo modelo de caso de RH.
Descrição Resumida	Descrição resumida que aparece no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita.
Prioridade	Prioridade atribuída ao caso de RH quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita.
Tipo de atribuição	Atribuição do caso de RH quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita. Você pode atribuir o caso de RH a um usuário, habilidade ou grupo. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Usuário nomeado: No **Atribuído a.** , selecione um usuário. ○ Grupo de habilidades/atribuição: No **Habilidades** ou **Grupo de atribuição** selecione uma habilidade ou grupo.
Usar descrições globais para traduções	Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você poderá fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de caso de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH. Você pode usar variáveis dinâmicas para personalizar suas descrições resumidas e globais. O uso de variáveis dinâmicas em um modelo de tarefa de RH funciona em: ○ Tarefas de RH relacionadas a casos de RH na IU legada ou Prestação de serviços de RH Espaço do agente ○ Central do funcionário Formulário Tarefas pendentes do Pro ○ Formulário de tíquete Eventos de ciclo de vida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número de previdência social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desabilitá-las, mas certifique-se de que elas sejam separadas por vírgulas sem espaços entre cada variável.
Adicionar campo	Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse serviço de RH for feita. Selecione um ou mais campos no **Adicionar campo** liste e forneça os valores desejados. Por exemplo, você pode adicionar **Estado** campo para definir um estado de caso padrão ou adicionar o. **Modelo de PDF** campo para selecionar um documento para casos que exigem confirmação ou assinatura de documento. Todas as mudanças feitas nos campos ou valores do modelo terão precedência sobre os valores do modelo original nos campos. **Nota:** Selecione a opção Modelo de documento para associar um modelo de documento (do plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates]) a um serviço de RH.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualização** No formulário de modelo de RH.
6. Clique em **Atualização** No formulário de serviço de RH.

Configure um produtor de registro para um serviço de RH

Disponibilize um serviço de RH existente para o autoatendimento do funcionário adicionando-o ao catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para evitar criar serviços duplicados, não crie um novo item do catálogo de RH. Em vez disso, configure um produtor de registro para vincular seu serviço de RH existente ao catálogo de serviços de RH. Para um desempenho ideal, use um produtor de registro por serviço de RH.

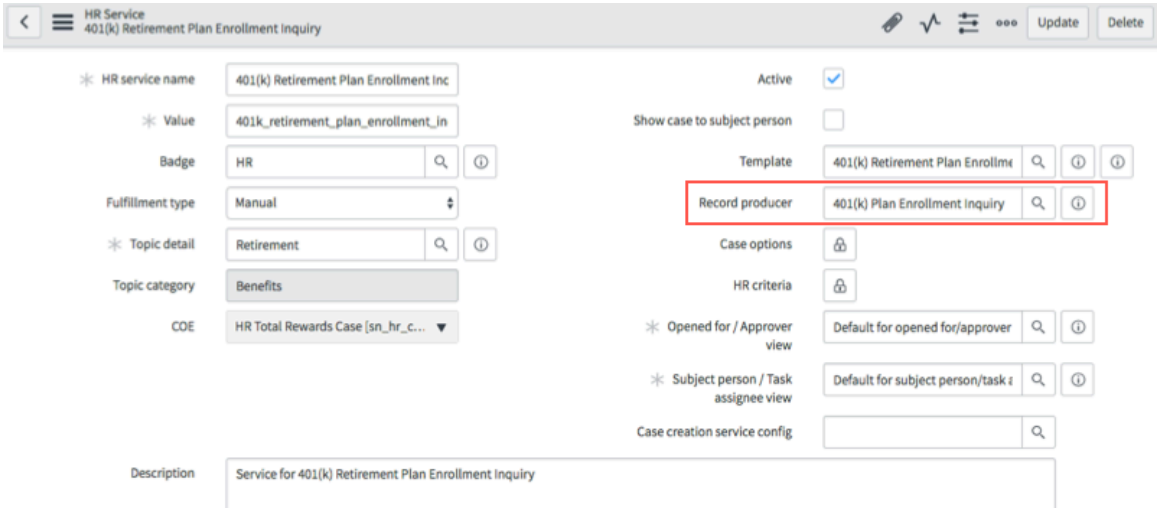
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Abra o serviço de RH.
3. Abra o produtor de registro desse serviço.

Nota: Para criar um novo produtor de registro para o serviço de RH, clique em **Pesquisa** e, em seguida, clique em **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela de casos de RH à qual o produtor de registro está associado. **Nota:** Certifique-se de que a tabela de Caso de RH do produtor de registro corresponda à do serviço de RH associado.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente como Recursos Humanos: Core .
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Visualizar link	Link para visualizar como o item do catálogo de RH aparece para os usuários no catálogo de serviços de RH.
Expandir a ajuda para todas as perguntas	

5. Em **O que ele conterá** , **Acessibilidade** e **Dados de registro gerados** preencha os campos conforme apropriado.
Como você está configurando o produtor de registro no formulário de serviço de RH, certifique-se de:

a. Em **O que ele conterá** lista relacionada, forneça o seguinte script:

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
cat_item.sys_id);
```

b. Em **Acessibilidade** lista relacionada, defina **Catálogos** campo para **Catálogo de Recursos Humanos** .

6. Em **Variáveis** Lista relacionada, configure as variáveis para o item do catálogo de RH conforme apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo de RH. Os tipos de variáveis comumente usados incluem:

- Caixa de seleção
- Múltipla Escolha
- Referência
- Selecionar Caixa
- Texto de Linha Única

Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços .

7. Em **Disponível para** e. **Não disponível para** Listas relacionadas, configure os critérios do usuário a serem aplicados ao item do catálogo de RH conforme apropriado.
   Os critérios do usuário controlam quais funcionários podem acessar e solicitar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Para saber mais sobre os critérios do usuário e como eles são usados para controlar o acesso aos itens do catálogo de RH, consulte Defina a segurança para itens e categorias .

   Nota: Os critérios do usuário aplicados ao item do catálogo de RH são voltados somente para o funcionário e não têm relação com os critérios de RH usados para controlar quais serviços de RH um agente de RH pode solicitar para um funcionário do **Criar Novo Caso** módulo. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

8. Clique em **Enviar** ou **Atualização** no formulário do produtor de registro.
9. Clique em **Atualização** No formulário de serviço de RH.

Gestão do catálogo de serviços de RH

Capacite os funcionários a solicitar serviços de RH por meio do catálogo de serviços de RH. O catálogo de serviços de RH fornece aos funcionários um catálogo de serviços de RH que eles podem solicitar diretamente do RH, como adicionar beneficiários a um plano de benefícios, solicitar um visto de viagem ou perguntar sobre uma discrepância em seu salário.

Os funcionários podem acessar o catálogo de serviços de RH em um portal de autoatendimento, como Central de serviços ao funcionário. Você pode gerenciar a configuração e categorização do catálogo de serviços de RH, bem como configurar os itens do catálogo de RH individuais que o preenchem.

Categorização do catálogo de serviços de RH

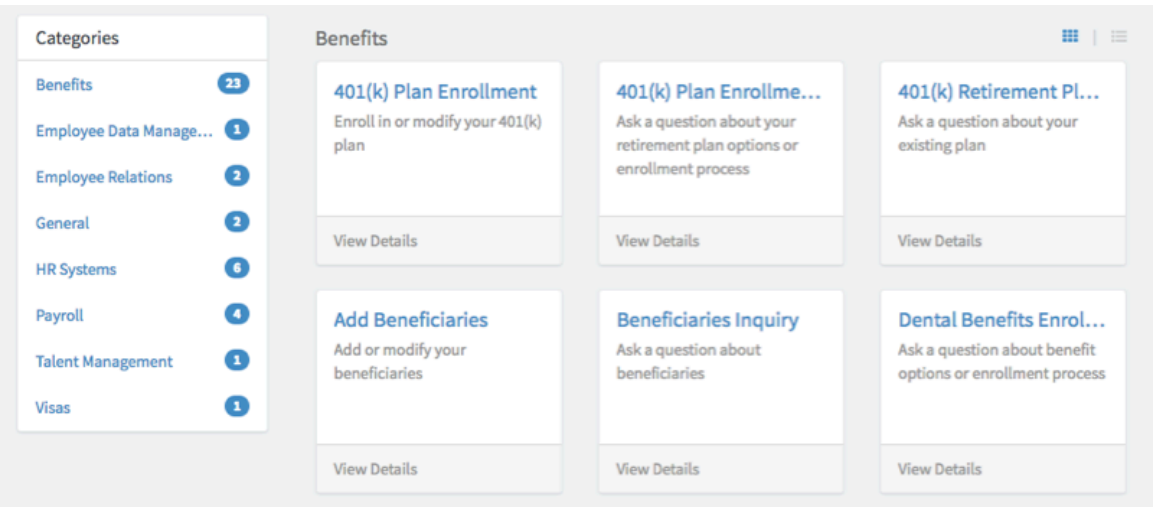
O catálogo de serviços de RH é uma coleção de itens do catálogo de RH que os funcionários podem solicitar diretamente do RH. Os itens do catálogo de RH são organizados em categorias, que definem a estrutura organizacional do catálogo. Por exemplo, os itens podem ser categorizados por benefícios, gestão de dados do funcionário, relações do funcionário, geral, sistemas de RH, gestão de talentos, folha de pagamento e vistos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH em vez disso. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.



Você pode gerenciar a criação ou modificação de categorias no catálogo de serviços de RH, bem como atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria ou atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH. Para gerenciar a categorização de itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH, consulte Categorização do catálogo de serviços de RH.

Configuração do item do catálogo de RH

Itens do catálogo de RH são os serviços de RH que sua organização disponibiliza para que os funcionários solicitem diretamente do catálogo de serviços de RH. (Nem todos os serviços de RH precisam estar acessíveis aos funcionários; alguns serviços são iniciados apenas internamente por agentes de RH. Isso significa que todos os itens do catálogo de RH têm um serviço de RH correspondente, mas nem todos os serviços de RH têm um item do catálogo de RH correspondente.) Para configurar os itens do catálogo de RH, consulte Configuração do item do catálogo de RH.

Depois que um item do catálogo de RH é publicado no catálogo de serviços de RH, ele fica disponível para que os funcionários solicitem. Quando um funcionário envia uma solicitação de item do catálogo de RH, um caso de RH é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Catálogo de serviços

Categorização do catálogo de serviços de RH

Os itens do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH são organizados em categorias. As categorias definem a estrutura organizacional do catálogo para que os funcionários possam navegar e solicitar com mais facilidade os serviços de RH de que precisam.

Você pode gerenciar a criação ou modificação de categorias no catálogo de serviços de RH, bem como atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria ou atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH.

Nota: Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH em vez disso. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Crie uma categoria do catálogo de RH

Crie uma nova categoria no catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

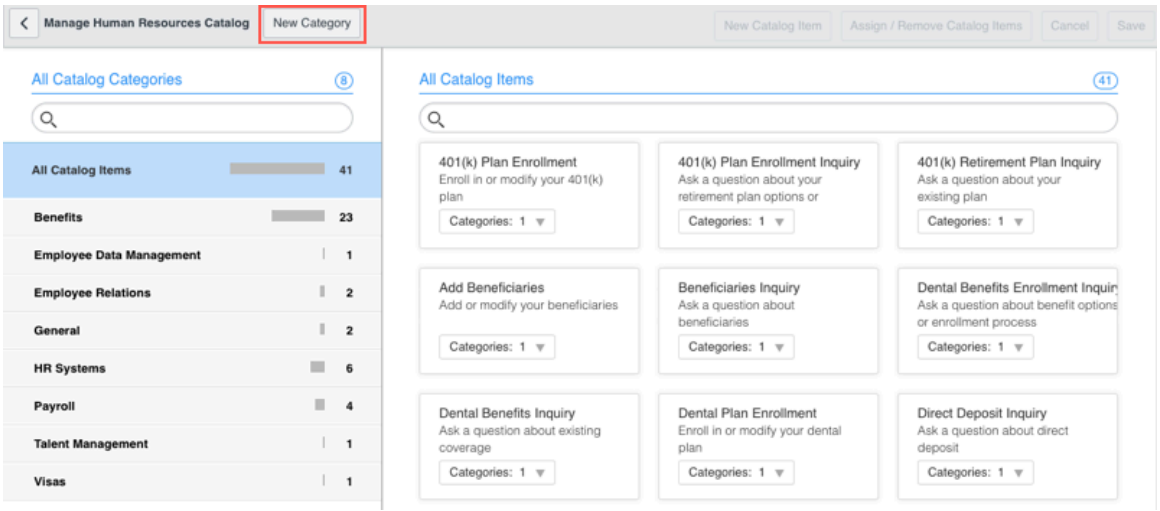
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Clique em **Nova Categoria** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Forneça o nome e a descrição da categoria.
4. Clique em **Enviar**.

Edite uma categoria do catálogo de RH

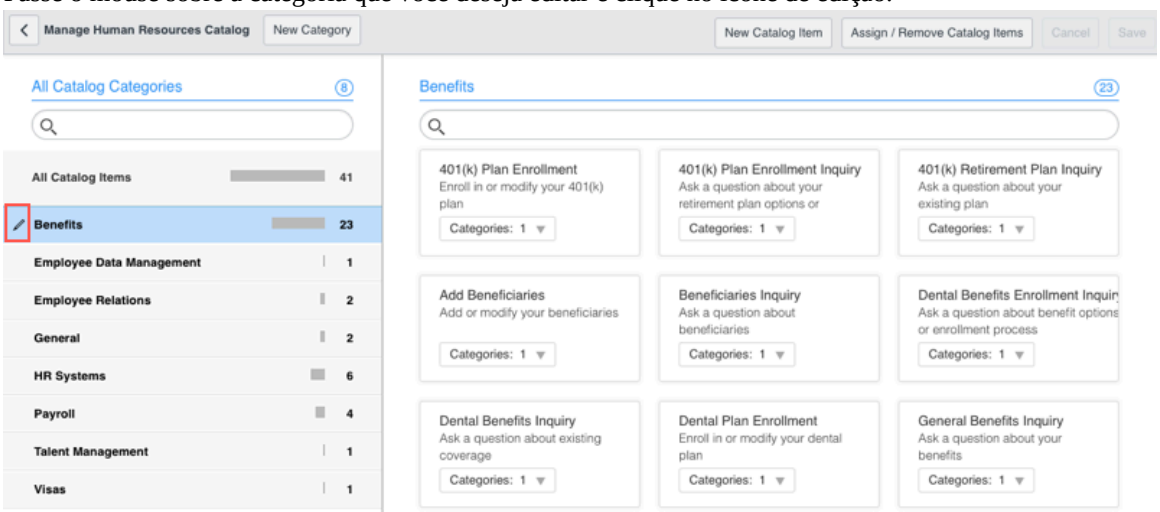
Edite uma categoria existente no catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre a categoria que você deseja editar e clique no ícone de edição.



3. Modifique o nome da categoria, o estado ativo ou a descrição conforme necessário.
4. Clique em **Enviar**.

Atribuir ou remover itens do catálogo de RH de uma categoria

Atribua ou remova um ou mais itens do catálogo de RH de uma categoria no catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

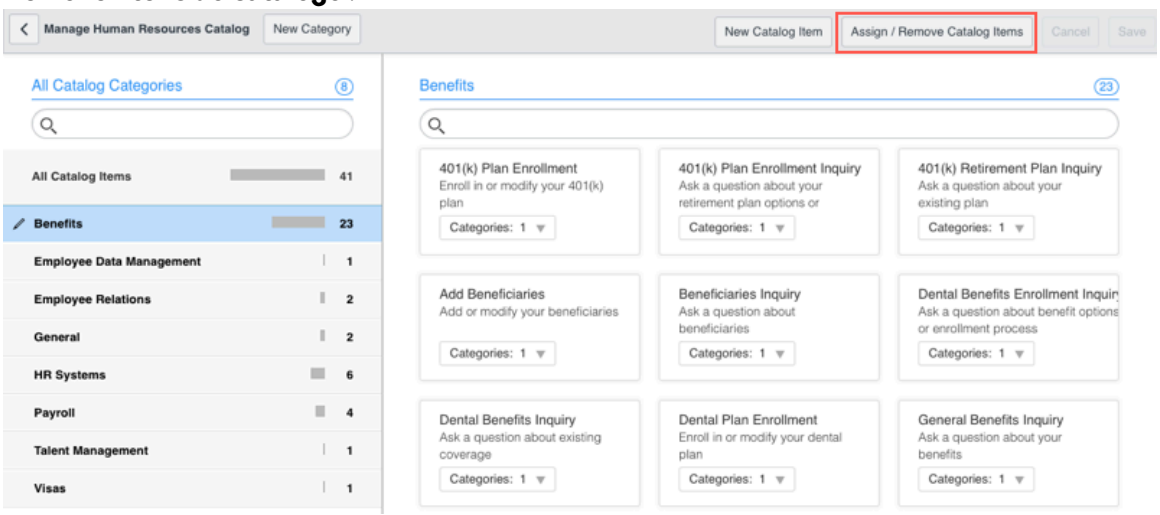
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

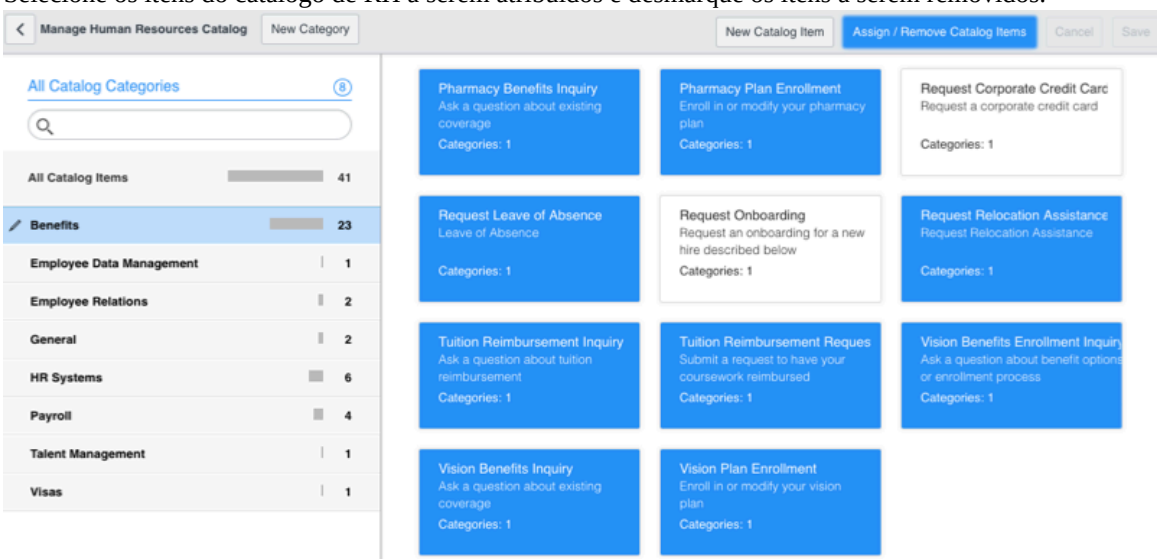
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione a categoria que você deseja atribuir ou remover itens do catálogo de RH e clique em **Atribuir/ Remover itens do catálogo** .



3. Selecione os itens do catálogo de RH a serem atribuídos e desmarque os itens a serem removidos.



4. Clique em **Salvar**.

Atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH

Atribuir ou remover categorias de um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

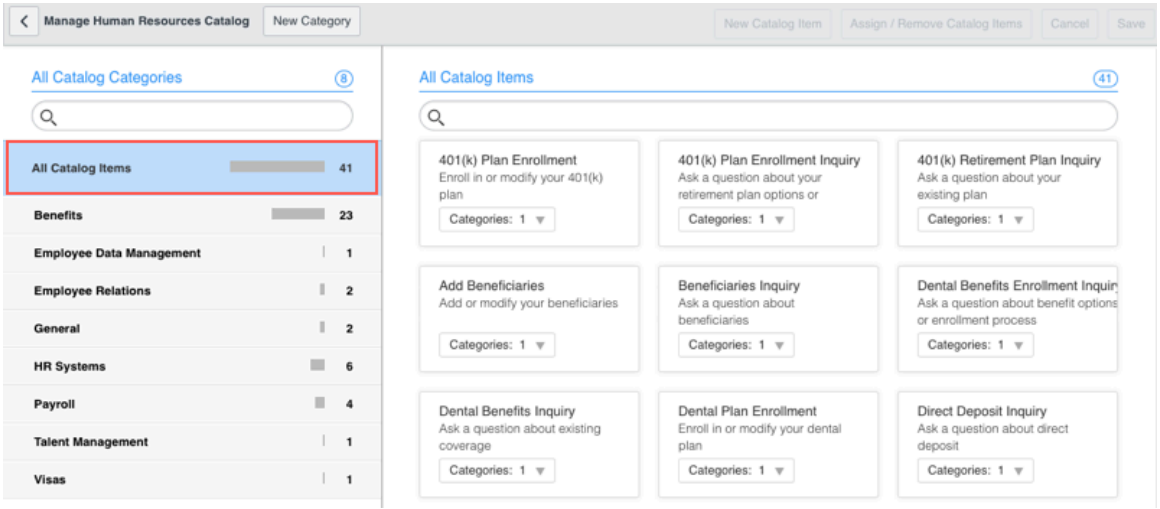
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione **Todos os itens do catálogo** .

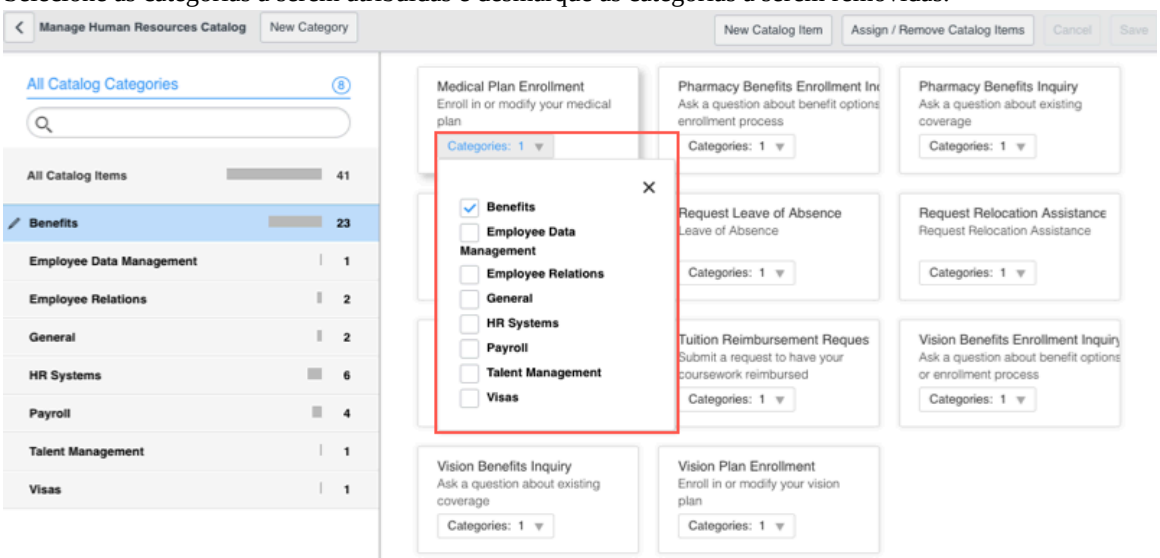
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Localize o item do catálogo de RH que você deseja atribuir ou remover categorias e abra **Categorias** lista.

4. Selecione as categorias a serem atribuídas e desmarque as categorias a serem removidas.



5. Clique em **Salvar**.

Configuração do item do catálogo de RH

Itens do catálogo de RH são os serviços de RH que sua organização disponibiliza para que os funcionários solicitem diretamente do catálogo de serviços de RH.

Você pode configurar um item do catálogo de RH (também conhecido como produtor de registro) para definir os campos obrigatórios e como o item aparece no catálogo para os funcionários. Você pode configurar um modelo de caso de RH para preencher automaticamente os campos no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse item for feita. E você pode vincular artigos de conhecimento relevantes ou documentos gerenciados para os funcionários consultarem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH em vez disso. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Crie um item do catálogo de RH

Crie um item do catálogo de RH para que os funcionários possam solicitar o serviço de RH diretamente do catálogo de serviços de RH por meio de um portal de autoatendimento, como Central de serviços ao funcionário. Quando você cria um novo item do catálogo de RH, um serviço de RH correspondente, um produtor de registro (sinônimo de item do catálogo de RH) e um modelo de caso de RH são criados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Selecione uma categoria
3. Clique em **Novo Item do catálogo** .

Nota: Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário Item do catálogo

Campo	Descrição
Nome	Nome do item do catálogo de RH.
Descrição resumida	Descrição resumida do item do catálogo de RH.
Tipo de caso	Nome do Centro de excelência de RH (COE) em que o serviço de RH correspondente e o produtor de registro estão categorizados. **Nota:** Os coes são organizados em torno de disciplinas funcionais e são extensões da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case]. Para saber mais, consulte Categorização do serviço de RH.
Categoria de tópico	Nome da categoria de tópico de RH em que o serviço de RH correspondente e o produtor de registro estão categorizados. **Nota:** A categoria de tópico de RH é o primeiro nível de categorização para serviços de RH. Para saber mais, consulte Categorização do serviço de RH.
Detalhe do tópico	Nome do detalhe do tópico de RH em que o serviço de RH correspondente e o produtor de registro estão categorizados. **Nota:** O detalhe do tópico de RH é o segundo nível de categorização para serviços de RH. Para saber mais, consulte Categorização do serviço de RH.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição padrão do item do catálogo de RH.
Prioridade	Prioridade padrão do item do catálogo de RH.

5. Clique em **Enviar**.

Nota: Se você clicar em **Publicar** , O item do catálogo de RH estará disponível para que os funcionários solicitem no catálogo de serviços de RH.

O que Fazer Depois

A criação de um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente, um produtor de registro (sinônimo de item do catálogo de RH) e um modelo de caso de RH. Configure o produtor de registro e o modelo de caso de RH antes de publicar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.

Edite o produtor de registro de um item do catálogo de RH

Edite o produtor de registro de um item do catálogo de RH para definir os campos obrigatórios e como o item aparece no catálogo de serviços de RH para os funcionários.

Antes de Iniciar

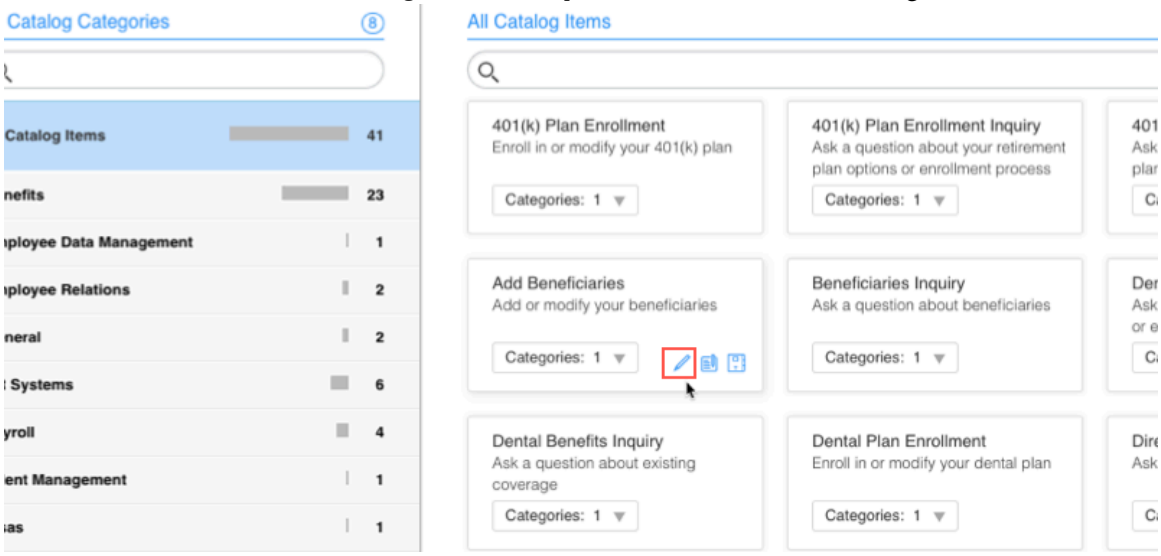
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH e clique em **Editar item do catálogo** .



3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela de casos de RH à qual o produtor de registro está associado. **Nota:** Certifique-se de que a tabela de Caso de RH do produtor de registro corresponda à do serviço de RH associado.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente como Recursos Humanos: Core .
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Visualizar link	Link para visualizar como o item do catálogo de RH aparece para os usuários no catálogo de serviços de RH.
Expandir a ajuda para todas as perguntas	

4. Em **O que ele conterá** , **Acessibilidade** e **Dados de registro gerados** preencha os campos conforme apropriado.
   Você pode fornecer uma descrição resumida, configurar um script, adicionar imagens, definir um modelo e muito mais.
5. Em **Variáveis** Lista relacionada, configure as variáveis para o item do catálogo de RH conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo de RH. Os tipos de variáveis comumente usados incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Caixa de seleção
- Múltipla Escolha
- Referência
- Selecionar Caixa
- Texto de Linha Única

Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços .

6. Em **Disponível para** e. **Não disponível para** Listas relacionadas, configure os critérios do usuário a serem aplicados ao item do catálogo de RH conforme apropriado.
   Os critérios do usuário controlam quais funcionários podem acessar e solicitar o item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH. Para saber mais sobre os critérios do usuário e como eles são usados para controlar o acesso aos itens do catálogo de RH, consulte Defina a segurança para itens e categorias .

   Nota: Os critérios do usuário aplicados ao item do catálogo de RH são voltados somente para o funcionário e não têm relação com os critérios de RH usados para controlar quais serviços de RH um agente de RH pode solicitar para um funcionário do **Criar Novo Caso** módulo. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

7. Clique em **Atualizar**.

Edite o modelo de Caso de RH para um item do catálogo de RH

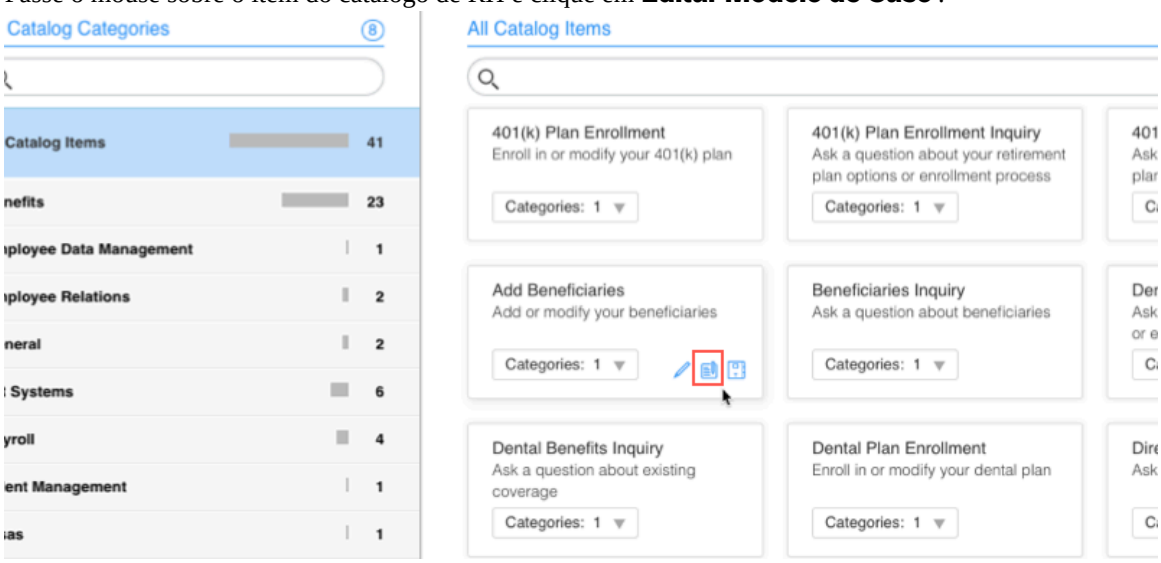
Edite o modelo de Caso de RH para um item do catálogo de RH para preencher automaticamente os campos em um formulário de Caso de RH quando uma solicitação para esse item for feita.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH e clique em **Editar Modelo de Caso** .



3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Esta é a nova exibição do formulário de IU. Para alternar para o ambiente clássico, clique em **Alternar para IU clássica** no cabeçalho do formulário.

Formulário Modelo de Caso de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de caso de RH.
Ativo	Opção para ativar o modelo de caso de RH para uso.
COE	Tabela de casos de RH (COE) na qual o caso de RH é categorizado quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita. **Nota:** Certifique-se de que o COE do modelo de caso de RH corresponda ao do serviço de RH associado.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo modelo de caso de RH.
Descrição Resumida	Descrição resumida que aparece no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita.
Prioridade	Prioridade atribuída ao caso de RH quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita.
Tipo de atribuição	Atribuição do caso de RH quando uma solicitação para esse serviço de RH é feita. Você pode atribuir o caso de RH a um usuário, habilidade ou grupo. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Usuário nomeado: No **Atribuído a.** , selecione um usuário. ○ Grupo de habilidades/atribuição: No **Habilidades** ou **Grupo de atribuição** selecione uma habilidade ou grupo.
Usar descrições globais para traduções	Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você poderá fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de caso de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH. Você pode usar variáveis dinâmicas para personalizar suas descrições resumidas e globais. O uso de variáveis dinâmicas em um modelo de tarefa de RH funciona em: ○ Tarefas de RH relacionadas a casos de RH na IU legada ou Prestação de serviços de RH Espaço do agente ○ Central do funcionário Formulário Tarefas pendentes do Pro ○ Formulário de tíquete Eventos de ciclo de vida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número de previdência social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desabilitá-las, mas certifique-se de que elas sejam separadas por vírgulas sem espaços entre cada variável.
Adicionar campo	Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse serviço de RH for feita. Selecione um ou mais campos no **Adicionar campo** liste e forneça os valores desejados. Por exemplo, você pode adicionar **Estado** campo para definir um estado de caso padrão ou adicionar o. **Modelo de PDF** campo para selecionar um documento para casos que exigem confirmação ou assinatura de documento. Todas as mudanças feitas nos campos ou valores do modelo terão precedência sobre os valores do modelo original nos campos. **Nota:** Selecione a opção Modelo de documento para associar um modelo de documento (do plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates]) a um serviço de RH.

4. Clique em **Atualizar**.

Vincular artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH

Vincule artigos de conhecimento ou documentos gerenciados a um item do catálogo de RH para que os funcionários possam consultar os artigos ou documentos ao solicitar o serviço por meio do catálogo de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por exemplo, um item do catálogo de RH para uma consulta de beneficiários pode incluir links para artigos de conhecimento sobre quem pode ser nomeado como beneficiário, a diferença entre um beneficiário primário e contingente e assim por diante.

Para que o link seja exibido no item do catálogo de RH, certifique-se de que o item tenha uma variável que seja:

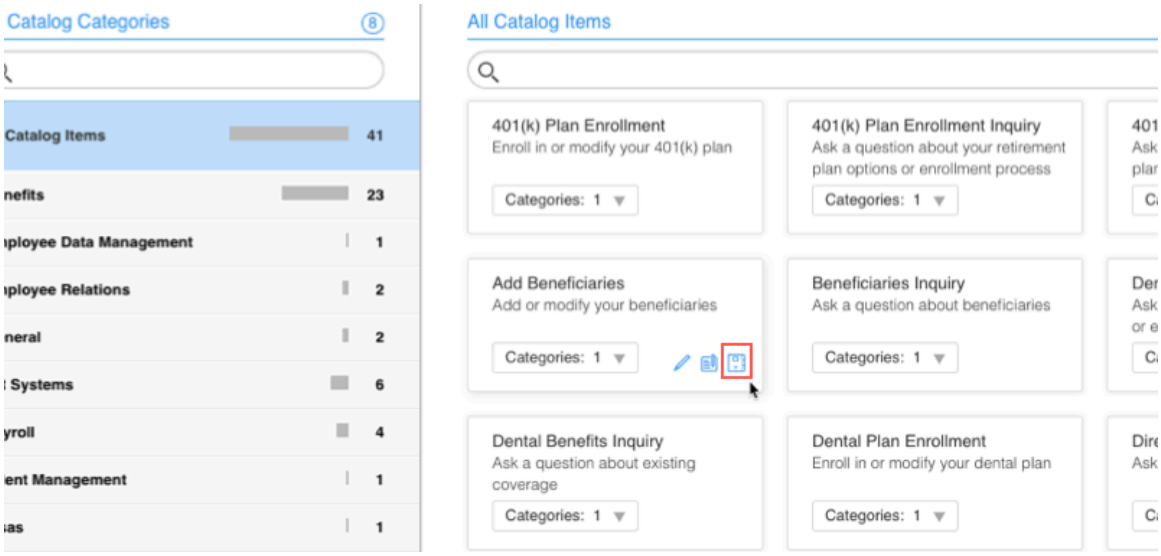
- **Tipo** definido como **Macro com rótulo**
- Em **Especificações de tipo** lista relacionada, com **Widget** definido como **Exibição do catálogo de HRI para artigo da base de conhecimento**

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Gerenciar Catálogo de RH**.
2. Passe o mouse sobre o item do catálogo de RH ao qual você deseja adicionar o artigo de conhecimento ou o documento gerenciado e clique em **Gerenciar artigos da base de conhecimento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Novo** ou abra um registro para adicionar ou editar um link.
4. No formulário, preencha os campos.

Item do catálogo para formulário Link da base de conhecimento

Campo	Descrição
Nome	Nome do item do catálogo de RH para o link do artigo de conhecimento ou do documento gerenciado.
Item do catálogo	Este campo é definido automaticamente como o item do catálogo de RH.
Artigo de conhecimento	Nome do artigo de conhecimento.
Documento Gerenciado	Nome do documento gerenciado.
Ativo	Marque a caixa para ativar o link para uso.
Ordem	Número do pedido do link. Os links numerados abaixados são exibidos antes dos links com números mais altos.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   O artigo de conhecimento será exibido em **Documentos de conhecimento relacionados** Seção quando os funcionários abrem o item do catálogo de RH no catálogo de RH.

Instruções de execução de RH

As instruções de execução de RH fornecem informações focadas e direcionadas sobre como um agente pode concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência para Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Você pode configurar as instruções de execução para que apareçam para um caso de RH por grupo, serviço de RH, tabela, condições ou uma combinação de vários requisitos. Por exemplo, você pode configurar um conjunto diferente de instruções de execução para aparecer para casos de RH baseados no local do funcionário.

Usando o Construtor de condições, você pode mudar dinamicamente quais instruções de execução aparecem para um caso de RH quando ele é transferido de um serviço de RH para outro. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um caso de RH é criado como uma Consulta geral com instruções de execução específicas.
- Este caso de RH é transferido para uma solicitação de licença. Novas instruções de execução aparecem para o caso transferido.

Check-list

Adicione uma check-list para garantir que o agente não ignore ou perca nenhuma das instruções de execução. Para adicionar uma check-list a um caso de RH, use os serviços de RH. Consulte Configuração do serviço de RH.

Configurar instruções de execução de RH

Use as instruções de execução de RH para fornecer instruções focadas e direcionadas para um caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Instruções de Execução de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma instrução de execução existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Instruções de execução de RH

Campo	Descrições
Nome	Rótulo das instruções de execução.
Tabela	Nome da tabela que contém as instruções de execução de um caso de RH.
Condição	Condições sob as quais as instruções de execução são disponibilizadas para um caso de RH. As condições determinam quais instruções de execução aparecem para um caso de RH. Por exemplo, você pode definir condições para que um caso de RH tenha instruções de execução diferentes por local. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global . Para obter informações adicionais, consulte Construtor de condições .
Ativo	Instruções de execução que estão ativas e disponíveis para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
Ordem	Ordem em que as instruções de execução sejam exibidas para um caso de RH em relação a outras instruções de execução.
Instruções	Texto que fornece instruções sobre como concluir o caso de RH. Use o pacote de ferramentas para formatar as instruções.
Artigos de conhecimento	Artigos de conhecimento que você deseja anexar às instruções de execução. Os agentes de RH usam artigos de conhecimento como referência ao preencher um caso de RH. **Nota:** Os artigos de conhecimento são visíveis somente para os agentes de RH e não para os funcionários.

Nota: Anteriormente, Instruções de execução e check-lists eram configuradas a partir de serviços de RH. As check-lists ainda são configuradas nos serviços de RH. Para obter mais informações sobre check-lists, consulte Check-lists em casos de RH.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Modelos de RH

Os modelos de RH permitem preencher automaticamente os campos em um caso de RH ou formulário de tarefa. Você pode configurar modelos de RH para serviços de RH, itens do catálogo de RH, atividades de serviço de RH e atividades de evento de ciclo de vida.

Configuração

Para	Configurar
Serviço de RH	Configurar um modelo de caso de RH Preencher automaticamente os campos no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse serviço for feita.
Item do catálogo de RH	Edite o modelo de Caso de RH para um item do catálogo de RH Preencher automaticamente os campos no formulário Caso de RH quando uma solicitação para esse item for feita.
Atividade de serviço de RH	Configurar um modelo de tarefa de RH Preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a atividade de serviço de RH for acionada.
Atividade de evento de ciclo de vida	Configurar um modelo de tarefa de RH Preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando a atividade de evento de ciclo de vida for acionada.

Tópicos relacionados

Modelos de formulário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um modelo de tarefa de RH

Crie ou modifique um modelo de tarefa de RH para preencher automaticamente os campos no formulário de tarefa de RH quando essa tarefa for gerada. Você pode configurar um modelo de tarefa de RH para um serviço de RH ou atividade de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Escolha uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Atividade de serviço de RH	**a.** Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**E abra o serviço de RH. **Nota:** Certifique-se **Tipo de execução** está definido como Atividade de serviço . **b.** Em **Atividades de serviço** Na parte inferior do formulário de serviço de RH, abra a atividade de serviço. **Nota:** Certifique-se **Tipo de atividade** está definido como Tarefa . **c.** Em **Modelo de tarefa secundária** , clique no ícone Pesquisa.
(Enterprise Onboarding and TransitionsAtividade de evento de ciclo de vida	**a.** Navegar até **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Atividades**e abra a atividade de evento de ciclo de vida. **Nota:** Certifique-se **Tipo de atividade** está definido como Funcionário ou Executante . Para tipos de executante, certifique-se de **Atividade do executante** está definido como Tarefa de RH . **b.** Em **Modelo de tarefa de RH** , clique no ícone Pesquisa.

2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Modelo de tarefa de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de tarefa de RH.
Ativo	Opção para ativar o modelo de tarefa de RH para uso.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo modelo de tarefa de RH.
Descrição Resumida	Descrição resumida que aparece no formulário de tarefa de RH quando a tarefa é gerada.
Opcional	Opção para marcar a tarefa de RH como opcional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Em Tarefas/Tarefas pendentes, o indicador Tipo permite filtrar as tarefas com base na seleção Obrigatória ou Opcional.	
Tipo de tarefa de RH	Tipo da tarefa de RH. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Serviço de RH	Um serviço de RH cumpre a tarefa de RH. Em **Serviço de RH** Selecione um serviço de RH.
	Enviar Item do catálogo	Um item do catálogo cumpre a tarefa de RH. Em **Item do catálogo** selecione um item do catálogo.
	Enviar Guia de pedido	Um guia de pedido executa a tarefa de RH. Em **Guia de pedido** , selecione um guia de pedido.
	Coletar entrada do funcionário	Coleta informações dos funcionários. Em **Formulário do funcionário** selecione o formulário do funcionário que o usuário preencherá ou verificará. **Nota:** Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário.
	Check-list	Em **Itens da check-list** forneça os itens da check-list.
	Assinatura eletrônica	O usuário assina eletronicamente um documento. Em **Modelo de assinatura eletrônica** selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado. **Nota:** ○ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite que os usuários assinem documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documentos de RH com assinatura digitada ou desenhada, credenciais ou como uma confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH. ○ Se o modelo de documento de RH for o tipo de documento do modelo de assinatura eletrônica, você deverá selecionar o modelo de documento de RH que o signatário assinará no formulário de Caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Credencial	Solicita que o usuário faça login com suas credenciais para confirmar condições e termos relacionados à assinatura. Para adicionar um texto que explique o que as credenciais de login significam, adicione **Texto de confirmação** campo. Para adicionar um documento, adicione **Documento de confirmação** campo. **Nota:** ○ Esta opção só está disponível para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica. ○ Começando com Zurich Tipo de tarefa de RH: Credencial ficará oculta, mas continuará sendo compatível. A assinatura eletrônica fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
	Assinatura eletrônica	Solicita que o usuário assine um documento. Para adicionar um texto que explique o significado da assinatura, adicione **Texto de confirmação** campo. Para adicionar um documento, adicione **Documento de confirmação** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		Nota: ○ Esta opção só está disponível para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica. ○ Começando com Zurich O tipo de tarefa de RH: Assinatura eletrônica (e_signature) ficará oculto, mas continuará sendo compatível. A assinatura eletrônica fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
	Marcar quando concluído	Notifique o usuário A. **Concluído** Aparece no Portal de serviços de RH. Use **Descrição resumida** campo para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** **Quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
	Assinar documento	Solicita que a pessoa afetada edite ou assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para ser assinado para reembolso da mensalidade. Esta opção só está disponível para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica. **Nota:** O documento deve ser incluído no modelo de caso de RH em **Modelo de PDF** campo. Consulte Configurar um modelo de caso de RH. Para adicionar um texto que explique o significado da assinatura, adicione **Texto de confirmação** campo. Para adicionar um documento, adicione **Documento de confirmação** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		O texto de confirmação inserido no modelo de documento de RH substitui o texto escrito aqui. Consulte Configurar um modelo de documento de RH (HTML) ou Configure um modelo de documento PDF de RH. **Nota:** Começando com Zurich Tipo de tarefa de RH: Assinar documento ficará oculto, mas continuará a ser compatível. A assinatura eletrônica fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
	Fazer uma Pesquisa	Em **Pesquisa** , selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a responder.
	Carregar Documentos	Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Recibos, inscrição no curso ou transcrições para reembolso de mensalidades. Use **Descrição resumida** campo para fornecer instruções. **Nota:** A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento** .
	URL	Em **URL** Forneça um URL que o usuário reconhece quando acessado.
	Exibir Vídeo	Em **URL** Incorporar código/URL que o usuário deve exibir.
Tipo de atribuição	Atribuição da tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Você pode atribuir a tarefa de RH ao funcionário ou executante. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Funcionário	Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Pessoa afetada do caso primário: Atribua a tarefa à pessoa afetada do caso primário. ○ Caso primário aberto para: Atribua a tarefa à pessoa aberta para no caso primário. ○ Usuário do caso: Atribua a tarefa a um usuário do caso. ○ Usuário nomeado: Atribua a tarefa a um usuário específico.
	Executante	Selecione uma das seguintes propriedades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		○ Caso primário atribuído a: Atribua a tarefa à pessoa à qual o caso primário está atribuído. ○ Usuário nomeado: Atribua a tarefa a um usuário específico ○ Usuário do caso: Atribua a tarefa a um usuário do caso. ○ Grupo de habilidades/atribuição: Selecione as habilidades e o grupo que você deseja atribuir à tarefa.
Prazo	Data de vencimento da tarefa de RH. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Com base na data de atribuição de tarefa ○ Baseado na tabela do caso primário	
Configurar lembrete	Selecione para configurar um lembrete a ser enviado ao designado.	
Modelo de lembrete	Selecione um modelo de e-mail relevante.	
Quando enviar (dias)	Especifique o número de dias antes da data de vencimento para enviar o lembrete inicial.	
Intervalo (dias)	Insira o número de dias entre cada lembrete.	
Estado	Estado da tarefa de RH quando a tarefa é gerada. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Rascunho ○ Pronto ○ Trabalho em andamento ○ Encerrado concluído ○ Fechado incompleto ○ Cancelado(a) ○ Omitido	
Equipe de suporte de tarefa	Equipe de suporte à tarefa de RH. O campo Equipe de suporte à tarefa define o agente de RH ou a fila que seleciona qualquer comunicação sobre a tarefa quando um usuário seleciona o link Fazer uma pergunta. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Nenhum(a)	Nenhuma equipe de suporte a tarefas.
	Usuários e grupos	Selecione usuários do caso primário ou grupos de RH como a equipe de suporte à tarefa de RH.
	Fila	Selecione uma fila de bate-papo como a equipe de suporte à tarefa de RH.
Usar descrições globais para traduções	Opção para habilitar o uso de descrições globais para traduções. Se selecionado, você poderá fornecer a descrição resumida e a descrição do modelo de tarefa de RH em um ou mais idiomas. Para obter mais informações, consulte Traduções de casos e tarefas de RH.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Marque para mostrar **Descrição resumida global** e. **Descrição global** campos. Você pode selecionar uma tabela (superior, direita) na lista e as variáveis dinâmicas associadas a essa tabela serão exibidas. Você pode adicionar variáveis dinâmicas ao criar seu texto para personalizar a tarefa. Para usar variáveis dinâmicas no **Descrição resumida global** , copie e cole as variáveis dinâmicas do **Descrição global** campo. **Nota:** Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número de previdência social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desabilitá-las, mas certifique-se de que elas sejam separadas por vírgulas sem espaços entre cada variável.
Adicionar campo	Campos a serem preenchidos automaticamente no formulário de tarefa de RH quando a tarefa for gerada. Selecione um ou mais campos no **Adicionar campo** liste e forneça os valores desejados. Ao adicionar **Descrição avançada** , você pode selecionar uma tabela (superior, direita) e as variáveis dinâmicas associadas a essa tabela serão exibidas. Você pode adicionar variáveis dinâmicas ao criar seu texto para personalizar a tarefa. **Nota:** Como algumas variáveis dinâmicas podem fornecer informações pessoais, use a propriedade do sistema sn_hr_core.task_template_variable_ignore para garantir a privacidade. Por exemplo, o número de previdência social (ssn) é excluído por padrão. Você pode adicionar outras variáveis a esta propriedade do sistema para desabilitá-las, mas certifique-se de que elas sejam separadas por vírgulas sem espaços entre cada variável.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Gerenciar funções de RH

As funções controlam o acesso a recursos e capacidades em módulos na aplicação de RH.

. Prestação de serviços de RH O app com escopo pode ajudar a impedir que usuários fora da organização de RH acessem dados de RH.

As funções com escopo para trabalhadores de casos de RH e clientes de RH (funcionários, prestadores de serviços, ex-funcionários e outros) concedem acesso aos serviços de RH. Usuários sem uma função com escopo de RH normalmente não podem exibir casos de RH ou informações de perfil de RH. Para obter informações sobre todas as funções instaladas com Case and Knowledge Management plug-in, consulte Componentes instalados com Case and Knowledge Management.

Somente o Administrador de RH [sn_hr_core.admin] pode atribuir funções de RH com escopo.

Para configurar seu sistema, você deve fazer login como Administrador do sistema [admin]. A função Administrador de RH [sn_hr_core.admin] está contida na função Administrador do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sistema [admin]. A combinação dessas duas funções permite que um usuário execute todas as tarefas associadas à configuração do sistema.

Após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função Administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso a informações confidenciais. Remova a função de Administrador de RH da função Administrador do sistema [admin] para ajudar a impedir que o Administrador do sistema exiba informações confidenciais de RH.

Depois de conceder acesso a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função também terão acesso. As funções podem conter outras funções e concede acesso a qualquer função que a contenha.

Nota: Os administradores do sistema DE TI (administrador) ainda podem representar usuários da ServiceNow. Ao representar um usuário com uma função de RH com escopo, um administrador não pode acessar recursos concedidos por essa função, a menos que o administrador já tenha essas funções. Para obter mais informações sobre como representar um usuário, consulte Representar um usuário .

Performance Analytics de RH

Para configurar o painel do Performance Analytics (PA), atribua a função Administrador do Performance Analytics [pa_admin] à função Administrador de RH [sn_hr_core.admin].

Nota: Somente o Administrador do sistema [admin] pode atribuir funções de PA aos funcionários.

Funções

Função	Descrição
Administrador do sistema [admin]	Também conhecido como administrador e administrador de TI. No escopo global da aplicação, tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança. • Conceda aos usuários a função de desenvolvedor delegado [deleged_developer]. • Crie conjuntos de exportação, mova conteúdo entre instâncias (desenvolvimento para produção) e clone instâncias. • Execute a configuração assistida ou módulos para gerenciar: Objetos em toda a empresa, como usuário, departamentos e locais.
Administrador de RH [sn_hr_core.admin]	Esta função pode: • Atribua aos usuários qualquer uma das funções de RH. • Exiba e acesse o Portal de serviços de RH. • Exibir, criar e editar casos de RH em **Gestão de casos de RH** . • Acesse e crie tarefas de RH em um caso de RH usando **Adicionar tarefa** link relacionado. • Exiba, crie e edite perfis de RH, incluindo informações confidenciais, como salário. • Crie perfis de RH e gere para vários usuários por meio de critérios personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Função	Descrição
	• Associe qualquer usuário a funções, grupos e habilidades de RH. • Exibir e acessar **Administração de RH** . • Exibir e acessar **Painéis e relatórios de RH** . • Executar **Exibição da aplicação** para gerenciar: Objetos de RH, como funções e perfis de RH. **Nota:** Quando os plug-ins App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) e Eventos de ciclo de vida (com.sn_hr_lifecycle_events) estão ativos, a função Administrador de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) faz parte do Administrador de RH (sn_hr_core.admin).
Desenvolvedor delegado [deleged_developer]	Quando adicionado à função de Administrador de RH, pode: • Acessar e gerenciar objetos de RH, como perfil de RH, casos, grupos, funções, objetos do catálogo de serviços, e Portal de serviços. • Modificar objetos relacionados à aplicação de RH, como habilidades, base de conhecimento, bate-papo, notificações, pesquisas, relatórios, integrações e SC. • Modificar estruturas da aplicação, como tabelas, regras de negócios e validação do lado do cliente,
Usuário com função de RH	Há funções de RH específicas que permitem que os usuários acessem áreas específicas do sistema. Por exemplo, a função de revisor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] pode ler perfis, mas não editá-los.

Após a configuração do sistema, para ajudar a impedir que o administrador do sistema acesse informações confidenciais:

- Remova a função Administrador de RH [sn_hr_core.admin] do Administrador do sistema [admin].
  - O sistema de base requer um usuário com a função de Administrador do sistema para executar trabalhos agendados. Para obter detalhes sobre trabalhos agendados de RH, consulte Componentes instalados com Case and Knowledge Management.
  - Para garantir que os trabalhos agendados sejam executados, altere o usuário no **Executar como** Campo para cada trabalho agendado para um usuário que tenha a função de administrador de RH.

    Nota: Mudar o usuário permite que os trabalhos agendados sejam executados, mas somente um usuário com a função de administrador do sistema pode exibir e executar um trabalho agendado sob demanda.

  - Mude o escopo da aplicação para Recursos Humanos: Aplicação principal. Para obter informações sobre como mudar o escopo, consulte Desenvolvimento contextual editar mensagens .
  - Revele o. **Executar como** campo. Para obter informações sobre como revelar campos ocultos em um formulário, consulte Configurar o layout do formulário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faça logout e login novamente para garantir que as mudanças tenham efeito.

Nota: Antes de remover a função de Administrador de RH, certifique-se de concluir a configuração.

Número mínimo de administradores com escopo necessário

As propriedades do sistema determinam o número mínimo (o padrão é dois) de administradores com escopo que devem estar ativos para uma aplicação.

Para listar as propriedades, insira `sys_properties.list` no navegador de filtros e pesquise a propriedade a ser configurada.

A lista de propriedades do sistema e o que o administrador com escopo pode acessar:

Propriedades do sistema

Propriedades

Nome da Propriedade	Administrador com escopo
sn_hr_core.min_admin_count	Administrador de RH [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	Administrador da Gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations.min_admin_count	Administrador de integração de RH [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le.min_admin_count	Administrador de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	Administrador de Análise de desempenho do evento de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	Administrador do Performance Analytics de RH [sn_hr_pa.admin]
sn_hr_pj.min_admin_count	Administrador da jornada parental de RH [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	Administrador do Portal de serviços de RH [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	Administrador do Virtual Agent de RH [sn_hr_va.admin]
sn_templated_snip.min_admin_count	Administrador do modelo de resposta [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	Administrador do Espaço do agente de RH [sn_hr_ws.admin]

Tradução automática

Remova a função de administrador de RH dos administradores do sistema DE TI

Após a configuração do sistema, remova a função de administrador de RH (sn_hr_core.admin) da função de administrador do sistema de TI (admin) para ajudar a impedir que os administradores do sistema DE TI exibam informações confidenciais de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de ter pelo menos dois usuários com a função de Administrador de RH. Se você atribuir apenas uma pessoa com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá um usuário para executar as funções de administrador de RH.

Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. De **Administração de usuários** , vá para **Funções** (menu de navegação esquerdo).
3. Clique em **administrador** .
4. Em **Contém funções** clique em **Editar** .
5. Em **Contém a Lista de Funções** destaque e mova **sn_hr_core.admin** para **Coleção** coluna.

   Nota: Além disso, remova outras funções de administrador de RH com escopo, como sn_hr_le.admin.

6. Clique em **Salvar**.
7. Sair.

O que Fazer Depois

Depois de remover a função de administrador de RH da função de administrador do sistema de TI, faça logout e faça login novamente para que as mudanças tenham efeito.

Nota: Certifique-se de ter concluído a configuração antes de você Remova a função de administrador de RH dos administradores do sistema DE TI.

Todos os trabalhos agendados de RH padrão serão executados normalmente, mesmo depois que a função de Administrador de RH for removida da função de Administrador do sistema DE TI.

Nota: O usuário do sistema herda a função de Administrador do sistema DE TI (administrador). Ao remover a função de administrador de RH da função de administrador do sistema DE TI, o usuário do sistema não terá mais a função de administrador de RH. Valide todas as personalizações que estão em execução no contexto do usuário do sistema.

Adicionar desenvolvedor delegado ao administrador de RH

Para que um administrador de RH [sn_hr_core.admin] execute algumas tarefas da plataforma, a função de desenvolvedor delegado deve ser adicionada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com sn_hr_core.admin

Administrador de RH com função de desenvolvedor delegado

A função de Administrador de RH com a função de desenvolvedor delegado pode:

- Adicione e atualize inclusões de script.
- Adicionar e atualizar ACLs.
- Configurar formulários.
- Configurar listas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar e criar coes. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH.

> **Nota:** A função Administrador de evento de ciclo de vida (sn_hr_le.admin) com a função Desenvolvedor delegado (deleged_developer) também pode configurar e criar novos coes.

Para adicionar a função de desenvolvedor delegado a um usuário:

Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. No Navegador de filtros, insira **sys_store_app.list** .
   . **Aplicação da Store** a lista é exibida.
3. Clique em **Recursos Humanos: Core** .
4. Em **Links relacionados** clique em **Gerenciar desenvolvedores** .
5. Certifique-se de **Desenvolvedores** está realçado.
6. Insira o nome do Administrador de RH.
7. Clique em Todos os itens (a barra verde move-se para a esquerda) para conceder permissão.
8. Clique em **Salvar**.
9. Faça logout e login novamente para garantir que as mudanças tenham efeito.

Gerenciar Grupos de RH

Grupos de RH são um conjunto de usuários com habilidades comuns de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin, user_admin

Você pode ter vários níveis de grupos. Por exemplo, RH é um grupo que contém todos os funcionários de RH em sua empresa. Você pode ter subgrupos no RH, como Benefícios de RH, Relações do funcionário e muito mais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Grupos de RH**.
2. Em **Grupos** lista, clique em **Novo** Ou selecione um grupo de RH existente.
   . **Grupo** o formulário é exibido.

Formulário Grupos de RH

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome que descreva o grupo.
Gerente	Clique em **Pesquisa usando lista** e selecione a pessoa responsável por este grupo.
Tipo	Use para definir uma categoria à qual um grupo pertence. Um grupo pode ser associado a um tipo de grupo (escopo restrito) ou vários tipos de grupo (escopo expandido). Isso permite que você garanta que agentes qualificados sejam atribuídos a casos complexos ou que você tenha cobertura adequada para casos menos complexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique em **Tipo de desbloqueio** ícone. Em seguida, clique em **Pesquisa usando lista** e adicionar **recursos_humanos** .
E-mail do grupo	Insira o endereço de e-mail do grupo. Este e-mail atua como uma notificação de grupo que envia um e-mail para cada membro do grupo.
Primário	Clique em **Pesquisa usando lista** E selecione o grupo de RH que está acima do grupo atual.
Fornecedores	Fornecedores pelos quais o grupo é responsável.
Descrição	Uma descrição do grupo.

3. Clique em **Salvar** e uma série de guias aparecem na parte inferior do formulário.

Guias do formulário Grupos de RH

Campo	Descrição
Funções	Clique em **Editar** e do **Editar membros** mova as funções do **Coleção** coluna para **Lista de funções** coluna. Adicionar uma função a um grupo significa que todos os membros do grupo também têm essa função. **Nota:** As funções associadas ao grupo primário são atribuídas automaticamente.
Membros do Grupo	Clique em **Editar** para adicionar usuários ao grupo. Clique em **Novo** para criar um usuário e adicioná-lo ao grupo.
Grupos	Clique em **Novo** para criar um novo grupo. **Nota:** Criar um grupo a partir daqui não cria automaticamente um grupo secundário no grupo exibido.
Habilidades	Clique em **Novo** para criar uma nova habilidade. Clique em **Editar** e o. **Editar membros** o formulário é exibido. Mover habilidades do **Coleção** coluna para **Lista de habilidades** . Clique em **Salvar** quando terminar. **Nota:** As habilidades associadas ao grupo primário são atribuídas automaticamente.
Atividades	Este campo aparece somente para a aplicação Eventos de ciclo de vida. As atividades de serviço de RH que o grupo gerencia. As atividades de serviço de RH fazem parte do conjunto de atividades e, juntas, compõem um evento de ciclo de vida. Somente membros deste grupo podem atualizar esta Atividade de serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Consulte Configure uma atividade de evento de ciclo de vida.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Gestão de habilidades de RH

Sua organização pode definir habilidades de RH para estabelecer as qualificações da equipe de RH. As habilidades podem ser incluídas no processo de atribuição automática usado para atribuir agentes de RH a casos e tarefas de RH.

Algumas habilidades de RH são predefinidas e você pode criar quantas outras habilidades forem necessárias. Você pode atribuir habilidades a usuários ou grupos. Quando você atribui uma habilidade a um grupo, a habilidade é atribuída a cada membro do grupo.

As habilidades também são uma maneira de garantir que os casos de RH sejam atribuídos ao grupo ou indivíduo correto.

Quando um caso de RH é aberto:

- Regras de correspondência são usadas para determinar a atribuição de caso por critérios de correspondência. Consulte Regras de correspondência para atribuição de caso .
- Um modelo de RH é aplicado com base no Serviço de RH selecionado.
- Um modelo de RH atribui a habilidade necessária para o caso ou tarefa.
- A habilidade determina qual grupo ou indivíduo será atribuído ao caso.

Nota: Se um caso de RH for criado sem habilidades, ele será atribuído a um usuário sem habilidades.

Atribua uma habilidade de RH a um grupo

Quando você atribui habilidades a grupos de RH, todos os membros do grupo herdam as habilidades e todas as habilidades secundárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Grupos de RH**. Esta lista é a mesma que aparece em **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo de RH ao qual você deseja atribuir habilidades.
3. Em **Habilidades** clique em **Editar** .
4. Clique duas vezes em Habilidades em **Coleção** para movê-los para **Lista de habilidades** .
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As mensagens são exibidas para notificar você sobre as habilidades que foram atribuídas a cada membro do grupo.

Mensagens exibidas para atribuição de habilidades de grupo



Adicione ou modifique uma habilidade de RH

Você pode criar habilidades de RH e atribuí-las à equipe de RH para ajudar na atribuição automática de casos e tarefas de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir descreve como criar e editar habilidades de RH na aplicação Habilidades. Embora você possa criar e editar habilidades no **Gerenciar habilidades de RH** , você deve usar a aplicação Habilidades para atribuir habilidades secundárias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**.
2. Clique em **Nova habilidade** ou abra uma habilidade existente.
3. Insira ou edite o nome do **Habilidade** e. **Descrição** .
4. Clique em **Enviar** para salvar suas mudanças.
5. Para atribuir usuários à habilidade, conclua as etapas a seguir.
   a. Localize e clique na habilidade em **Todas as habilidades** coluna.
   b. Clique em **Atribuir/Remover usuários** no topo, à direita.
   c. Clique nos usuários que você deseja atribuir a esta habilidade.
   d. Clique em **Salvar**.
   Se você adicionar usuários a uma habilidade com habilidades secundárias, as habilidades secundárias serão atribuídas ao usuário. As mensagens são exibidas para notificar você sobre as habilidades que foram atribuídas.

Atribua uma habilidade de RH a um usuário

Você pode atribuir habilidades a usuários de RH para facilitar a atribuição automática de casos e tarefas de RH.

Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre habilidades de RH e o processo de atribuição automática, consulte Gestão de habilidades de RH.

Função necessária: sn_hr_core.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

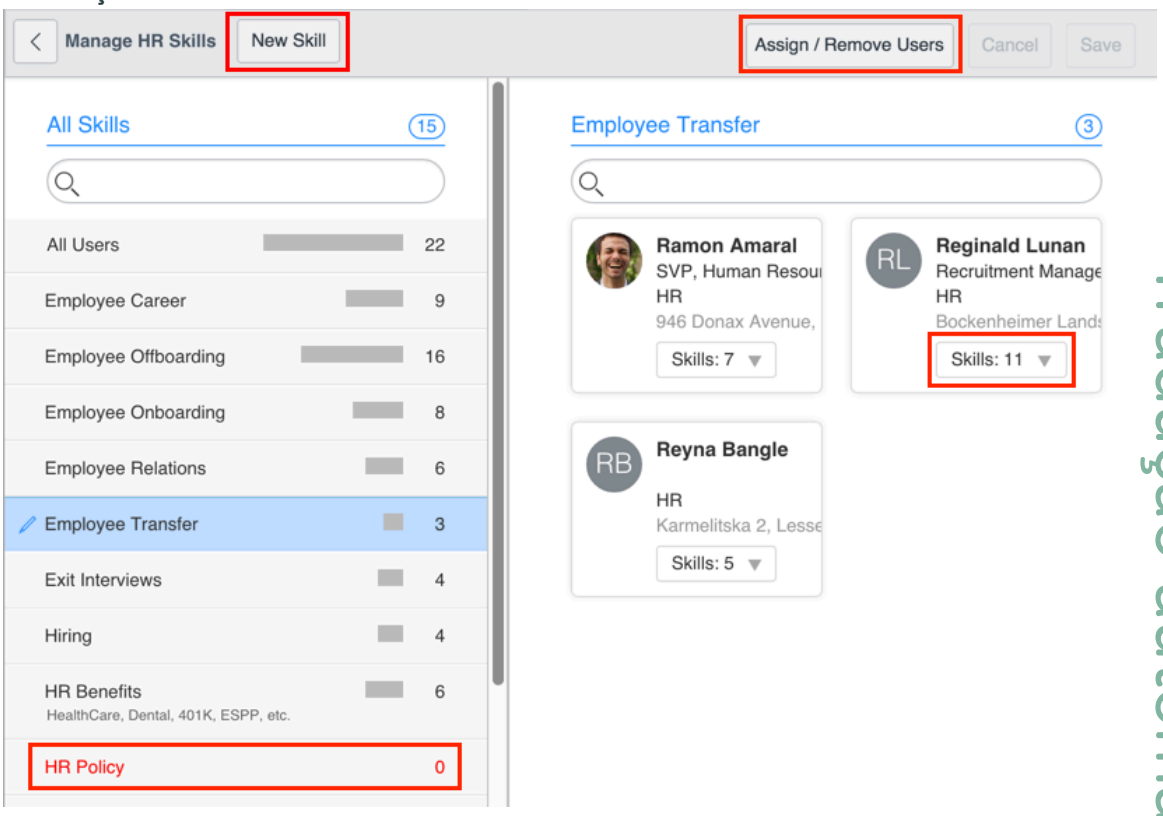
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir descreve como atribuir habilidades de RH no módulo Gerenciar habilidades de RH. Se você quiser definir uma hierarquia primária e secundária para habilidades de RH, use a aplicação Habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**.

Atribuição de habilidades de RH



As habilidades aparecem à esquerda. Selecione uma habilidade para ver os usuários atribuídos à direita. Os cartões de usuário indicam quantas habilidades cada funcionário está atribuído. Se nenhuma habilidade for atribuída a um usuário, o número no cartão do usuário ficará vermelho. Habilidades sem usuários atribuídos são vermelhas na lista de habilidades.

2. Selecione uma habilidade em **Todas as habilidades** lista a ser atribuída aos usuários.
3. Clique em **Atribuir/remover usuários** .
   A lista de todos os usuários no departamento de RH aparece à direita. Os usuários atribuídos à habilidade são realçados em azul.
4. Para pesquisar um usuário de RH, digite qualquer informação, como nome, local ou título, na caixa de pesquisa acima da lista de usuários.
   À medida que você digita, a lista se estreita para exibir cartões de usuário que contêm essas letras em qualquer campo.
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Atribua um usuário	Clique no cartão do usuário. Em seguida, ele é realçado em azul.
Cancelar atribuição de um usuário	Clique no cartão de usuário realçado. Seu destaque é removido.

6. Clique em **Salvar**.
7. Para atribuir outras habilidades a um usuário, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecione **Todos os usuários** na lista à esquerda e localize o usuário à direita.
   b. Clique na seta ao lado de **Habilidades: Nº** no cartão do usuário.
   c. Selecione as habilidades do usuário e clique em **Salvar** .
8. Para configurar habilidades, execute qualquer uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Adicionar uma habilidade	Clique em **Nova habilidade** , insira o nome e a descrição da habilidade e clique em **Enviar** .
Edite uma habilidade	Clique no ícone de lápis ao lado do nome da habilidade em **Habilidades de RH** lista. Altere as informações e clique em **Enviar** .

Adicione ou modifique regras de escalação

Você pode criar um processo de escalação para atribuir casos de RH a agentes de RH com as habilidades apropriadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um processo de escalação para atribuir casos de RH a agentes de RH com as habilidades apropriadas. Certifique-se de que os itens a seguir estejam em vigor para usar as regras de escalação de nível de RH.

- As regras de escalação de nível de RH estão configuradas corretamente.
- O endereço de e-mail do grupo de camadas está correto.
- As funções corretas são atribuídas ao nível. Funções, grupos, habilidades e local determinam o grupo para o qual um caso é escalado.

O procedimento a seguir descreve como criar e editar escalações de nível de RH usadas quando casos são atribuídos a grupos de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Regras de escalação**.
2. Clique em **Novo** ou abra um nível de escalação existente.
3. De **Escalar de** , clique em **Pesquisa usando lista** e selecione um nível existente.
   Ou clique em **Novo** para criar um novo nível. Este nível contém agentes de RH que têm menos habilidades do que o próximo nível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. De **Escale para** , clique em **Pesquisa usando lista** e selecione um nível existente.
   Ou clique em **Novo** para criar um novo nível. Este nível contém agentes de RH que têm mais habilidades do que o nível anterior.
5. Clique em **Enviar** para salvar suas mudanças.
   Clique em um **Escalar de** ou **Escale para** grupo para exibir informações do grupo.

Tópicos relacionados

Gerenciar Grupos de RH

Funções de cliente

Você pode controlar qual funcionalidade de RH um funcionário pode acessar usando Funções do cliente. Você pode licenciar todos os funcionários ou fornecer serviços de RH a usuários em um local ou grupo específico.

As funções do cliente definem o acesso na aplicação. Para obter mais informações, consulte Gerenciar funções de RH.

ServiceNow o fornece essas funções e não é recomendável modificá-las. Essas funções podem ser adicionadas a outras funções ou grupos. Há dois grupos:

- Suporte à execução de RH: sn_core_hrsm
- Portal de serviços de RH: sn_core_hrsp

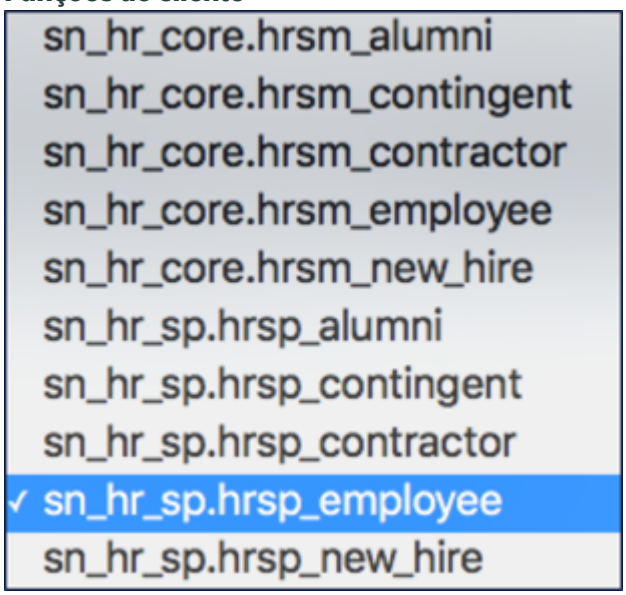
Ambas as funções contêm condições que dependem do tipo de usuário:

- Ex-funcionários (usado somente quando você tem Central de serviços para ex-funcionários instalado). Para obter mais informações, consulte Configurando seu Central de serviços para ex-funcionários.
- Contingente
- Prestador de serviço
- Funcionário
- Tipo de Emprego
- Local
- Recém-contratados
- Recém-contratados
- Funcionários baseados no escritório
- Funcionários remotos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do cliente



Nota: Ao criar um caso de RH e um funcionário não for exibido, certifique-se de que o funcionário tenha qualquer uma das funções sn_hr_core.hrSM atribuídas. Além disso, quando um funcionário não puder acessar o Portal de serviços de RH, certifique-se de que qualquer uma das funções sn_hr_core.hrsp seja atribuída.

As funções do cliente são definidas e administradas como funções regulares. ServiceNow rastreia-os para fins de licenciamento.

A atribuição de regras de função do cliente é definida em **Regras de atribuição de função do cliente** módulo.

Regras de atribuição de função do cliente

Use Regras de atribuição de função do cliente para atribuir ou reatribuir automaticamente uma função a um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Uma condição ou conjunto de várias cláusulas de condição com base na tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] é usada para automatizar a atribuição de funções.

Nota: As regras de atribuição de função do cliente são para acesso ao Central do funcionário apenas.

Por exemplo:

- Um funcionário recém-contratado pode ser atribuído automaticamente à função de recém-contratado [sn_hr_core.hrSM_new_hire]. Esta função fornece acesso limitado ao Central do funcionário ou portal de serviços.
- O trabalho programado Atualizar funções do cliente é executado e confirma que a data de início do funcionário para a recém-contratação não foi atingida.
- A regra de negócio Atribuir funções de RH atribui a função de recém-contratado com base nas condições definidas nas regras de atribuição de função do cliente.

Para mapear condições para uma função de cliente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Regras de atribuição de Função do Cliente**.
2. Clique em **Novo** para criar uma regra de função de cliente ou clique em uma regra de função de cliente existente para editar.
3. **Ativo** está habilitado por padrão.
4. De **Condição** , clique em **Pesquisa usando lista** E selecione uma condição de RH existente.
5. Clique em **Novo** Para criar uma condição de RH.
   Você também pode clicar em **Visualize este registro** ícone para abrir o registro.

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição de RH.
Tabela	As condições da tabela são criadas somente na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile]. Mudar a tabela para atribuição de função do cliente não é recomendado.
Ativo	Caixa de seleção para habilitar a condição. **Nota:** Desative no nível de atribuição de função do cliente e não no nível de condições.
Coluna do usuário	Junto com a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra os usuários ao avaliar uma condição.
Condição	Condições que a regra de negócios Atribuir funções de RH usa para atribuir automaticamente uma função a um funcionário. Por exemplo, o sistema de base atribui automaticamente a função de recém-contratado a um usuário quando o tipo de emprego é: ○ Funcionário em período integral ou ○ Funcionário de meio período ou ○ Funcionário temporário e. ○ A data de início do emprego é posterior a hoje **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
7. De **Função** , Clique em e selecione a função de RH que você deseja atribuir automaticamente quando as condições forem atendidas.
8. Clique em **Enviar** ou **Atualização** para salvar suas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços de RH atribuição de caso

Os casos de RH podem ser atribuídos automaticamente aos seus agentes por meio de um modelo de caso de RH, regras de atribuição e correspondência ou atribuição de trabalho avançada (AWA).

As regras de atribuição e correspondência e o AWA usam o aplicativo Gestão de habilidades da plataforma para definir habilidades.

- As regras de atribuição e correspondência associam habilidades usando modelos de caso de RH.
- O AWA usa regras de determinação de habilidades.

Advanced Work Assignment (AWA) para Prestação de serviços de RH

Use ServiceNow Atribuição avançada de trabalho para Prestação de serviços de RH Recurso para atribuir automaticamente casos de RH a agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades.

AWA para Prestação de serviços de RH envia casos e tarefas para agentes qualificados usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você.

Para obter mais informações, consulte AWA (Advanced Work Assignment, atribuição avançada de trabalho do Espaço do agente) .

AWA também está disponível para Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte .

Atribuição e regras de correspondência no RH

O sistema de base usa o recurso de atribuição automática de caso para atribuir um caso de RH a um agente. Ele tenta atribuir um agente com o menor número de casos atribuídos, tem as habilidades exigidas pelo caso e corresponde ao local da pessoa afetada.

Regra de negócio de atribuição automática

O caso de RH tem uma regra de negócio chamada Atribuição automática que invoca a lógica de regra correspondente.

Quando a atribuição automática é acionada, a lógica de regras correspondentes obtém uma lista de agentes. O número de agentes retornados é baseado em um parâmetro que especifica o tamanho da lista. O padrão é um.

Nota: Para serviços de RH específicos, a funcionalidade de atribuição automática pode ser ignorada. Consulte Opções de caso em Configurar um serviço de RH.

Regras Correspondentes

As regras de atribuição de RH usam o plug-in Mecanismo de correspondência de recursos [com.snc.matching_rule] que é ativado com o plug-in App com escopo de recursos humanos: Core [com.sn_hr_core]. Você pode especificar uma tabela e uma condição. Por padrão, o sistema de base define um grupo de atribuição para cada tabela e deixa o campo Atribuído a vazio.

Para casos de RH que atendem a essas condições, o script hr_AssignmentAPI include é chamado para retornar uma lista de agentes qualificados para atribuição. Consulte Adicione ou modifique uma regra de correspondência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O sistema de base fornece regras de correspondência para cada tabela de COE e tabela de tarefas de RH.

Cada tabela de RH e tarefa no sistema de base tem duas regras correspondentes:

- Agentes por habilidades e país
- Agentes por habilidades

A regra de prioridade mais alta (ordem de execução mais baixa) para cada par é a correspondência por habilidades e país.

- Se esta regra de correspondência não encontrar agentes qualificados, a condição da regra de prioridade mais baixa ainda será verdadeira e tentará corresponder somente por habilidades.
- Se a regra de prioridade mais alta encontrar um agente, o campo Atribuído a não estará mais vazio e a regra secundária não corresponderá.
- GetAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoad ou getAgentsBySkillOrderLeastLoad na inclusão de script hr_AssignmentAPI são chamados.

Inclusões de script de atribuição

A API hr_Assignmentpassa a chamada para a inclusão de script hr_AssignmentUtil para reduzir problemas de upgrade. Em vez de atualizar hr_AssignmentUtil, você pode adicionar a hr_AssignmentAPI ou outra inclusão de script do cliente.

GetAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoad ou getAgentsBySkillOrderLeastLoad na inclusão de script hr_AssignmentAPI procura o menos ordenado por país e habilidades.

- Esses scripts também examinam os agentes no grupo de atribuição.
- Em seguida, eles procuram agentes que tenham as habilidades necessárias para o caso e estejam no mesmo país que a pessoa afetada.
- A lista de agentes retornados é classificada de acordo com a carga de atribuição de caso definida como casos ativos do tipo Caso de RH (ou extensão) ou tarefas de RH ativas.

A atribuição automática para tarefas de RH é um pouco diferente dos casos de RH.

- A lista de possíveis agentes para uma tarefa de RH é gerada como um caso de RH.
- Mas, depois de solicitar a lista, a tarefa é verificada quanto a um caso de RH primário e se o agente atribuído está na lista.
- Se estiver, o agente será colocado no topo da lista ignorando a carga de caso.

Habilidades necessárias

Se você tiver mais de um departamento de RH, poderá remover a atribuição do grupo de RH do modelo de RH e usar regras de atribuição para atribuir o grupo de RH. Por exemplo, se você tiver departamentos de RH nos escritórios dos EUA e na Alemanha, poderá criar um grupo de RH para cada escritório. Você configura regras de atribuição para atribuir o grupo de RH com base no local do funcionário que enviou o caso de RH.

Se sua organização estiver usando habilidades de RH para qualificar atribuições de caso de RH, certifique-se de que o usuário atribuído ou os membros do grupo tenham as habilidades necessárias. Para determinar se as habilidades estão sendo usadas e atribuídas, verifique as seguintes opções de configuração.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**: Olhe o modelo que corresponde à regra de atribuição para ver quais habilidades, se houver, são necessárias.
- **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**: Encontre o usuário de RH atribuído ao caso e clique em **Habilidades: Nº** botão para ver se a habilidade necessária está atribuída. Caso contrário, marque a caixa para atribuí-lo e clique em **Salvar** .

Consulte Crie regras para rotear e atribuir casos de atendimento ao cliente para obter mais informações sobre regras de correspondência e atribuição.

Adicione ou modifique uma regra de atribuição de RH

As regras de atribuição são usadas para atribuir o grupo de RH quando ele não é atribuído a partir do modelo de item do catálogo. Você pode criar regras de atribuição de RH conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Regras de atribuição** > **Regras de atribuição de RH**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Formulário Regras de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da regra de atribuição de RH.
Ordem de Execução	Ordem na qual a regra é processada. As regras com números de ordem inferior são processadas primeiro. Por exemplo: ◦ A primeira regra de atribuição de RH tem uma ordem de execução de 100. ◦ Uma segunda regra de atribuição de RH tem uma ordem de execução de 200. ◦ Se um grupo tiver membros que se ajustem às condições definidas na primeira regra de atribuição de RH, ele atribuirá um agente com a menor quantidade de casos atribuídos. ◦ Se a primeira regra de atribuição de RH não puder encontrar um agente para atribuir, a segunda regra de atribuição de RH será executada.
Aplicação	Indica o escopo da aplicação principal ao qual a regra de atribuição se aplica.
Ativo	Caixa de seleção que especifica que a regra está em uso.
Aplica-se a	
Tabela	Tabela com os registros aos quais a regra de atribuição se aplica. O padrão é a tabela Tarefa de RH [hr_task].
Condições	Condições às quais a regra de atribuição se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Atribuir a	
Usuário	Usuário a ser atribuído ao caso quando esta regra for aplicada.
Grupo	Grupo a ser atribuído ao caso quando esta regra for aplicada.
Script	
Script	Script para definir a funcionalidade de regra de atribuição avançada. O conjunto de variáveis current.variable_pool está disponível. **Nota:** Dois scripts de exemplo são fornecidos como um comentário. Você pode modificar o script ou usar as informações como ponto de partida para seu próprio script. Remova os exemplos quando terminar.

4. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar a regra de atribuição, você pode testá-la para verificar se ela funciona.

Tópicos relacionados

Administração de RH

Teste uma regra de atribuição

Você pode testar uma nova regra de atribuição para verificar se ela funciona conforme pretendido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Criar um novo caso de RH.
2. Preencha os campos com dados que correspondam às condições da regra de atribuição.
3. Envie o caso de RH.
4. Reabra o caso e verifique se as informações de atribuição corretas foram adicionadas.

O que Fazer Depois

Se as informações de atribuição corretas não foram adicionadas, verifique se você está usando habilidades de RH e se o usuário tem as habilidades necessárias.

Nota: Os grupos de atribuição são atribuídos no momento em que um caso de RH é criado a partir do formulário Caso de RH. Quando o Estado é alterado para Pronto, um agente é atribuído. Quando um caso de RH é criado a partir da Central de serviços do funcionário, um agente de RH é atribuído imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**: Olhe o modelo que corresponde à regra de atribuição para ver quais habilidades, se houver, são necessárias.
- **Administração de RH** > **Gerenciar Funções** > **Gerenciar Habilidades de RH**: Encontre o usuário de RH atribuído ao caso e clique em **Habilidades: Nº** botão para ver se a habilidade necessária está atribuída. Caso contrário, marque a caixa para atribuí-lo e clique em **Salvar** .

Depois de verificar se as habilidades necessárias estão atribuídas aos usuários corretos, teste a regra de atribuição novamente.

Tópicos relacionados

Administração de RH

Adicione ou modifique uma regra de correspondência

Você pode adicionar ou modificar uma regra de correspondência para atribuir casos de RH a usuários ou grupos específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Regras de atribuição** > **Regras Correspondentes de RH**.
2. Preencha ou edite o formulário.

Formulário Regras de correspondência

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da regra de correspondência de RH.
Ordem de Execução	Ordem na qual a regra é processada. Regras com números de ordem inferior são processadas primeiro. Se uma regra for aplicada, as regras com um número de ordem superior não serão processadas. Por exemplo, uma regra de correspondência com a ordem 100 estados para atribuir o caso a um agente com a habilidade especificada. A regra de correspondência com os estados Ordem 200 para atribuir o caso ao grupo **RH** . Se um grupo tiver a habilidade especificada, ele será atribuído. Caso contrário, a segunda regra será executada e a atribuirá a. **RH** .
Ativo	Caixa de seleção que especifica que a regra está em uso.
Aplica-se a	
Tabela	Tabela com os registros aos quais a regra de correspondência se aplica. O padrão é a tabela Tarefa de RH [hr_task].
Condições	Condições às quais a regra de correspondência se aplica. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Recurso	
Correspondente	Indica a opção de corresponder às regras. O padrão é com script.
Script	Script para definir a funcionalidade de regra de correspondência avançada. O conjunto de variáveis current.variable_pool está disponível. **Nota:** Dois scripts de exemplo são fornecidos como um comentário. Você pode modificar o script ou usar as informações como ponto de partida para seu próprio script. Remova os exemplos quando terminar.

3. Envie o caso de RH.
4. Reabra o caso e verifique se as informações correspondentes corretas foram adicionadas.

Sindicatos dos trabalhadores

Use sindicatos trabalhistas para definir os detalhes sobre sindicatos em sua empresa.

Você pode usar dados do sindicato para rastrear a associação sindical de funcionários para que possa configurar condições e critérios de RH para direcionar conteúdo e fluxos de trabalho para esses funcionários.

Definir um sindicato inclui:

- Definir capítulos locais
- Identificar contatos sindicais
- Configurar membros do sindicato de funcionários para que você possa rastrear e automatizar fluxos de trabalho e direcionar conteúdo relevante para a representação sindical

Criação de sindicatos

Configurar Prestação de serviços de RH sindicatos dos trabalhadores para definir informações sobre os sindicatos que você apoia. Você pode associar uma associação de funcionário a um sindicato específico e a um capítulo sindical.

Para criar uma estrutura sindical, você deve configurar um sindicato primeiro.

Depois de configurar um sindicato, você pode configurar:

- Capítulos locais
- Associação do funcionário
- Contatos do sindicato

Tabelas

As seguintes tabelas estão incluídas:

- Sindicato dos trabalhadores [sn_hr_core_labor_sindicato]
- Sindicato local [sn_hr_core_local_union_Chapter]
- Contato sindical [sn_hr_core_labor_union_contact]
- Associação sindical de funcionários [sn_hr_core_employee_union_membership]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

As seguintes funções são necessárias para acessar os registros dos sindicatos trabalhistas:

Funções

Título da função de RH [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]	A função de leitor de perfil de RH pode acessar e ler: • Sindicatos • Contatos do sindicato • Filiação sindical dos funcionários	N/D
Gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]	A função de gravador de perfil de RH pode acessar e ler: • Sindicatos • Contatos do sindicato • Filiação sindical dos funcionários A função de gravador de perfil de RH também pode criar e editar associações sindicais de funcionários.	Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]
Administrador de RH [sn_hr_core.admin]	A função de administrador de RH pode acessar, ler, criar e editar: • Sindicatos • Seções locais • Contatos do sindicato • Filiação sindical dos funcionários	• Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader] • Gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]

Gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]:

A função de gravador de perfil de RH contém a função de leitor de perfil de RH. Ele pode acessar e ler sindicatos, contatos sindicais e associação sindical de funcionários. Também pode editar a associação sindical de funcionários.

Criar um sindicato dos trabalhadores

Crie um sindicato com detalhes que o identifiquem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você deve criar um sindicato antes de criar capítulos locais e contatos do sindicato.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Sindicatos**.
2. Preencha o formulário.

Campos do formulário Administração de sindicatos

Campo	Descrição
Nome do sindicato	O nome que identifica o sindicato.
Setor	A indústria que o sindicato representa.
Ativo	Indica que o registro do sindicato está ativo e disponível para uso.
Descrição do sindicato	Texto que descreve o sindicato.
URL do sindicato	URL do site do sindicato.

3. Selecione **Enviar** ou **Salvar** .
   Se você selecionar **Salvar** . **Sindicatos Locais** e. **Contatos sindicais** as guias são exibidas.

Nota: Para obter mais informações sobre **Sindicatos Locais** , consulte Crie um capítulo local.
Para obter mais informações sobre **Contatos sindicais** , consulte Criar contatos sindicais.

Crie um capítulo local

Locais Chapters para configurar e rastrear os capítulos do seu sindicato. Os capítulos locais são filhos dos sindicatos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Seções locais**,
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campos do formulário Captores locais

Campo	Descrição
Nome	O nome do capítulo do sindicato local.
Sindicato dos trabalhadores	O nome do sindicato dos trabalhadores ao qual o capítulo local pertence. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criar um sindicato dos trabalhadores.
Ativo	Indica que o registro de capítulo local do sindicato está ativo e disponível para uso.
Descrição da seção sindical	Uma descrição do capítulo do sindicato local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL da seção local	O URL do site do capítulo do sindicato local.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .
   Se você selecionar **Salvar** . **Contatos sindicais** e. **Associações sindicais de funcionários** as guias são exibidas.

> **Nota:** Para obter mais informações sobre **Contatos sindicais** , consulte Criar contatos sindicais. Para obter mais informações sobre **Associações sindicais de funcionários** , consulte Criar associações sindicais de funcionários.

Criar contatos sindicais

Use Contatos sindicais para criar e rastrear as pessoas que trabalham para um sindicato ou organização de capítulo local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

> **Nota:** Criar um contato sindical não cria um registro de usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Contatos do sindicato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campos do formulário Contatos do sindicato

Campo	Descrição
Nome do Contato	Nome do contato sindical.
Número de telefone	Número de telefone do contato sindical.
E-mail	Endereço de e-mail do contato sindical.
Sindicato dos trabalhadores	sindicato ao qual a pessoa de contato está associada. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criar um sindicato dos trabalhadores.
Seção do sindicato local	O capítulo do sindicato ao qual a pessoa de contato está associada. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Crie um capítulo local.
Função do sindicato dos trabalhadores	A função da pessoa de contato no sindicato.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando sindicatos trabalhistas

Depois que um sindicato dos trabalhadores for criado, você poderá associar funcionários a um sindicato dos trabalhadores.

Nota: Associar um sindicato a um funcionário é uma referência à associação e não prova da associação real.

Existem alguns métodos para associar um sindicato de trabalhadores a um funcionário:

- Do perfil de RH do funcionário

  Nota: Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique um perfil de RH.

- No formulário Associação sindical do funcionário

  Nota: Para obter mais informações, consulte Criar associações sindicais de funcionários.

Criar associações sindicais de funcionários

Use Associação sindical de funcionários para inserir e rastrear seus funcionários sindicais. Criar associações sindicais permite que você obtenha visibilidade da associação do funcionário por meio de um perfil de RH e conteúdo ou tarefas de destino por meio de critérios de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Sindicatos dos trabalhadores** > **Filiação sindical dos funcionários**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campos do formulário Associação sindical do funcionário

Campo	Descrição
Funcionário	O funcionário e membro de um sindicato. Selecionar o ícone Pesquisar usando (Exibe todos os funcionários com um perfil de RH. **Nota:** . **Associação sindical do funcionário** Em um perfil de RH para funcionários que fazem parte de uma associação sindical de funcionários. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique a associação sindical de funcionários.
Sindicato dos trabalhadores	sindicato dos trabalhadores do qual o funcionário é membro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para obter mais informações, consulte Criar um sindicato dos trabalhadores.
Seção do sindicato local	O capítulo sindical local do qual o funcionário é membro. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Crie um capítulo local.
Data de início efetiva	A data em que o funcionário se tornou membro do sindicato.
Data de término efetiva	A data em que o funcionário saiu do sindicato, se aplicável.
Ativo	Identifica se o funcionário é membro ativo do sindicato.
Representante sindical	Identifica se o funcionário é um administrador sindical.
Código de cargo do sindicato	O código do cargo do funcionário em sua empresa.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .

Configure um Selo de RH

Usar **Selos** para criar ou modificar crachás de identificação existentes usados para identificar rapidamente a organização do **Atribuído a.** pessoa para **Atividade** em **Tíquete de RH** página.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selos personalizados aparecem somente para tipos específicos de atividades de RH.

- O sistema de base fornece padrões e é configurável.
- Em **Tíquete de RH** , você pode filtrar tarefas pendentes com base em selos.
- Os padrões são adicionados aos serviços de RH.
- Pode ser substituído em uma Atividade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Cartões de identificação**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de selo

Campo	Descrição
Nome	Nome do selo de RH. Forneça até três caracteres para representar uma organização, como RH para Recursos Humanos ou TI para Tecnologia da Informação.
Descrição do cartão de identificação	Descrição do selo de RH.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH

Você pode usar modelos de resposta com Prestação de serviços de RH resolver casos com mais rapidez e eficiência.

Modelos de resposta (anteriormente conhecidos como snippets de modelo) são mensagens reutilizáveis. Você pode copiar essas mensagens criadas a partir desses modelos para um caso de RH, tarefa, e-mail ou bate-papo para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos funcionários. Por exemplo, um modelo de resposta para um caso de discrepância na folha de pagamento permite que os agentes de RH usem uma mensagem padronizada ao responder a esse tipo de caso.

Nota: Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Modelos de resposta .

Canais do modelo de resposta

Os modelos de resposta podem corresponder a vários canais. Um canal representa a mídia para a qual você deseja que o modelo de resposta esteja disponível. Por exemplo:

- Canal de bate-papo: Fornece modelos de resposta para conversas de bate-papo.
- Canal de e-mail: Fornece modelos de resposta para e-mails.
- Formulário: Fornece modelos de resposta para caso ou tarefas de RH.

Se você criar um novo modelo de resposta e não o atribuir a um canal, ele não estará disponível para uso.

Para criar um modelo de resposta universal que esteja disponível para todos os canais, atribua-o a todos os canais.

Nota: Todos os modelos de resposta criados antes da versão Quebec são associados a todos os canais preservando seu comportamento anterior e podem ser usados universalmente.

Informações de ativação

O recurso de modelos de resposta é ativado automaticamente quando Case and Knowledge Managementativa. Consulte Ativar modelos de resposta .

Para usar modelos de resposta em um bate-papo no Espaço do agente para Prestação de serviços de RH, Ative: Plug-in Advanced Work Assignment para HRSD (com.sn_hr_awa).

Para obter mais informações, consulte e. Configuração do Bate-papo do agente do espaço .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar bate-papo no Virtual Agent, consulte Virtual Agent .

Como usar modelos de resposta com formulário (caso ou tarefa de RH)

Administradores e gerentes de RH podem criar modelos de resposta. Cada modelo está associado a uma tabela de RH que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. Configure o modelo para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Além disso, use um construtor de condições para especificar o que um caso deve atender para que o modelo esteja disponível, como para um serviço de RH específico.

Para obter mais informações sobre como criar ou modificar um modelo de resposta, consulte Crie ou modifique um Prestação de serviços de RH modelo de resposta.

Os modelos de resposta aparecem para um formulário de Caso de RH para modelos associados ao canal de formulário e atendem às condições no modelo de resposta. Para o formulário Caso de RH, o. **Respostas** aparece na parte superior. Se houver vários modelos disponíveis, você poderá selecionar o apropriado. Consulte Trabalhar um caso de RH.

Nota: Para obter mais informações sobre como usar um modelo de resposta com um caso de RH, consulte Copie um modelo de resposta para um caso de RH.

Para Espaço do agente para Prestação de serviços de RHÍcone Modelos de resposta (Aparece na barra lateral contextual. Para obter mais informações, consulte .

Componentes instalados com modelos de resposta

Diversos tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Templated Responses (com.sn_templated_snip), incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Por padrão, as funções de RH a seguir contêm as seguintes funções de modelo de resposta.

Nota: O plug-in Templated Responses [com.sn_templated_snip] ativa a propriedade do sistema sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador do Modelo de resposta, ao exigir um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas com modelos de resposta

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Concede acesso à administração com escopo do recurso de modelos de resposta.	sn_templated_snip.template_snippet_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com modelos de resposta

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gravador de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) o conteúdo do modelo de resposta.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Leitor de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Concede acesso para ler o conteúdo do modelo de resposta.	Nenhum

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com modelos de resposta

Tabela	Descrição
Modelo de Resposta [sn_templated_snip_note_template]	Armazena informações do modelo de resposta. Modelos de resposta são mensagens reutilizáveis que podem ser copiadas para formulários de caso ou de tarefa. Os modelos de resposta fornecem mensagens rápidas e consistentes aos usuários ou exibem mensagens de resposta de bate-papo padrão para os solicitantes no Bate-papo do agente.
Modelo de resposta M2M para o canal [m2m_response_template_to_channel]	Mapeia canais para modelos de resposta.
Canal de modelo de resposta [sn_templated_snip_channel]	Armazena informações sobre canais de modelo de resposta.
Modelo de nota para tabela [sn_m2m_note_template_for_table]	Mapeia notas para modelos de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Crie ou modifique um Prestação de serviços de RH modelo de resposta

Crie ou modifique um modelo de resposta (anteriormente conhecido como snippet de modelo) para definir uma mensagem reutilizável. Você pode copiar essas mensagens ao responder aos funcionários para fornecer mensagens rápidas e consistentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager, sn_templated_snip.template_snip_snip_admin

Cada modelo está associado a uma tabela de RH que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. O modelo pode ser configurado para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Por exemplo, se você escolher a tabela Caso de RH (sn_hr_core_case), poderá selecionar a variável pessoa Assunto para aparecer no corpo do modelo e isso substituirá a variável pelo nome real da pessoa em questão quando o modelo de resposta for usado.

Além disso, use o Construtor de condições para definir quando um caso atende aos critérios de um modelo, como para um serviço de RH específico.

Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Selecionar **Novo** para criar um modelo de resposta.
   Ou selecione um modelo de resposta existente para modificar na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de resposta.
Nome Curto	Descrição resumida que identifica o modelo de resposta ao usar o bate-papo em Espaço do agente. Use o nome curto com um comando rápido (/) para mostrar o texto do corpo do modelo do modelo de resposta durante o bate-papo. Este recurso fornece uma maneira rápida e consistente de preencher texto durante o bate-papo. Por exemplo, o nome curto `gm` identifica o modelo de resposta do bate-papo para uma saudação de bom dia. Insira **/ gm** em uma janela de bate-papo para mostrar o texto deste modelo de resposta.
Tabela	Nome da tabela à qual o modelo de resposta está associado. Se você estiver criando um modelo de resposta para o bate-papo do Espaço do agente, a tabela associada será a tabela Interação [interação]. Para os modelos de resposta, a tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Criar tabelas COE personalizadas não permite adicionar a ação de IU Copiar para a Área de Transferência. Os usuários ainda podem usar a função de copiar e colar.
Condição	Condições que determinam quando o modelo de resposta é disponibilizado para uso. Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global . **Nota:** As condições disponíveis dependem da tabela selecionada. Para modelos de resposta de bate-papo, especifique a condição: **[Type] [is] [Chat]**
Aplicação	A aplicação que criou o modelo de resposta.
Visibilidade do grupo	Indica quais grupos têm acesso ao modelo de resposta. Adicionar filtros de grupos que podem exibir o modelo de resposta. **Nota:** Deixar este campo em branco disponibiliza o modelo de resposta para todos os grupos.
Corpo do modelo	Texto do modelo de resposta que fornece instruções ao agente sobre como responder a um caso ou tarefa específicos. Você pode fazer referência a valores de campo selecionando variáveis na lista de variáveis com base na tabela selecionada. Você pode inserir manualmente referências de variáveis personalizadas: ○ Usuário atual: $ {current_user} ○ Data Atual: ${Date} Ou coloque o mouse onde deseja que a referência da variável personalizada apareça e selecione os botões **Inserir usuário atual** ou **Inserir data atual**. **Nota:** Os modelos de resposta não são compatíveis com rich text.
Selecionar variáveis	Variáveis que podem ser adicionadas ao corpo do modelo. Por exemplo, se você escolher a tabela Caso de RH (sn_hr_core_case), poderá selecionar a

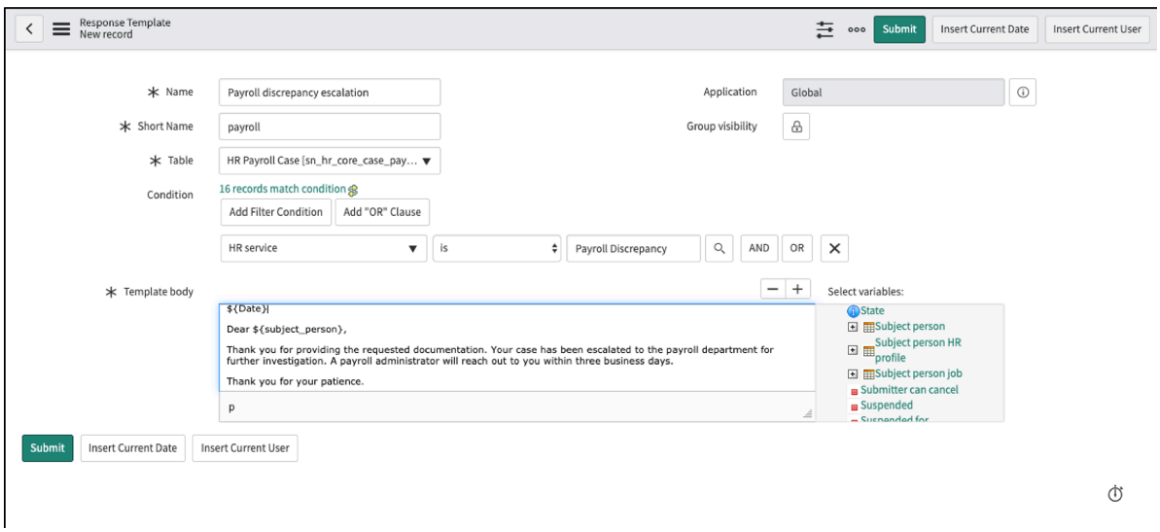
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	variável pessoa Assunto para aparecer no corpo do modelo e isso substituirá a variável pelo nome real da pessoa em questão quando o modelo de resposta for usado. **Nota:** As variáveis disponíveis dependem da tabela selecionada.

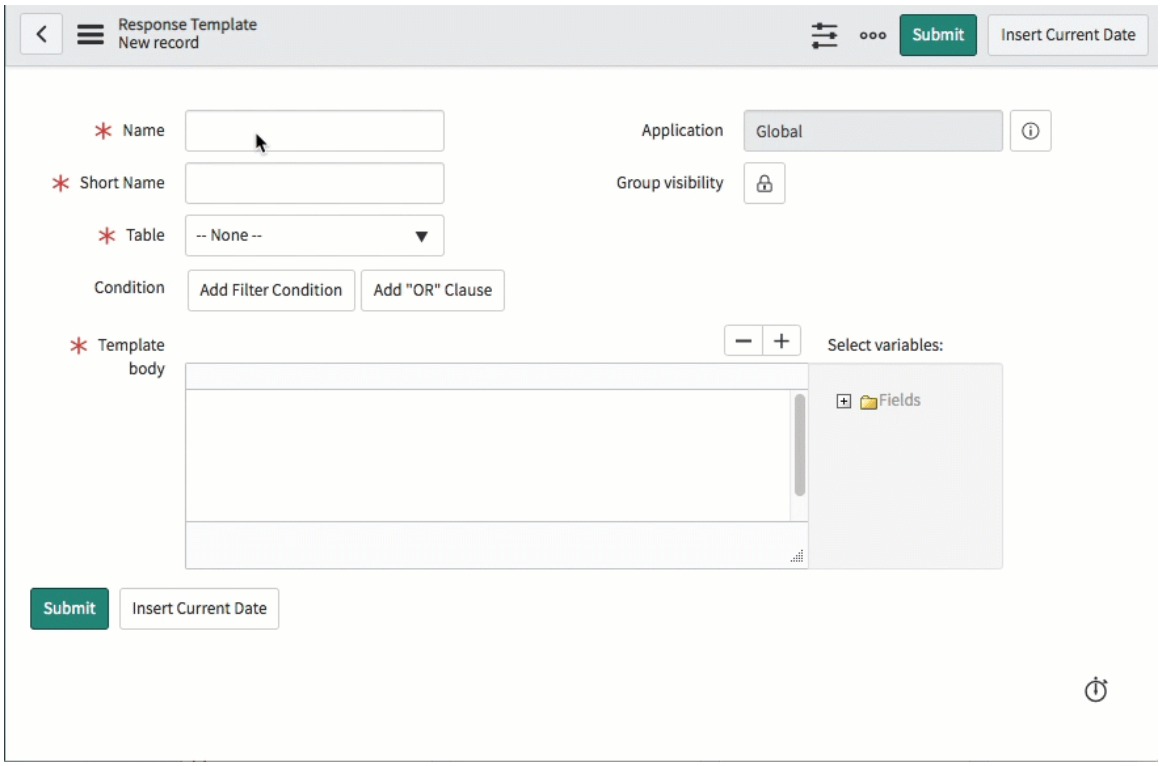
Example

O GIF a seguir mostra um exemplo de um gerente de RH na aplicação Prestação de serviços de RH criando um modelo de resposta para escalar casos de discrepância na folha de pagamento. O modelo está associado à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll] e uma condição fica definida para filtrar casos que correspondem ao serviço de RH apropriado chamado Discrepância na folha de pagamento. O texto do modelo é colado no corpo e, em seguida, uma variável para a pessoa em questão é adicionada à saudação.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais adicionados. Se você deixar em branco, o modelo de resposta não ficará disponível para nenhum canal. Este recurso permite que você tenha mensagens diferentes para bate-papos, e-mails ou formulário. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de modelo de resposta.
   Aparece a lista relacionada de Canais.

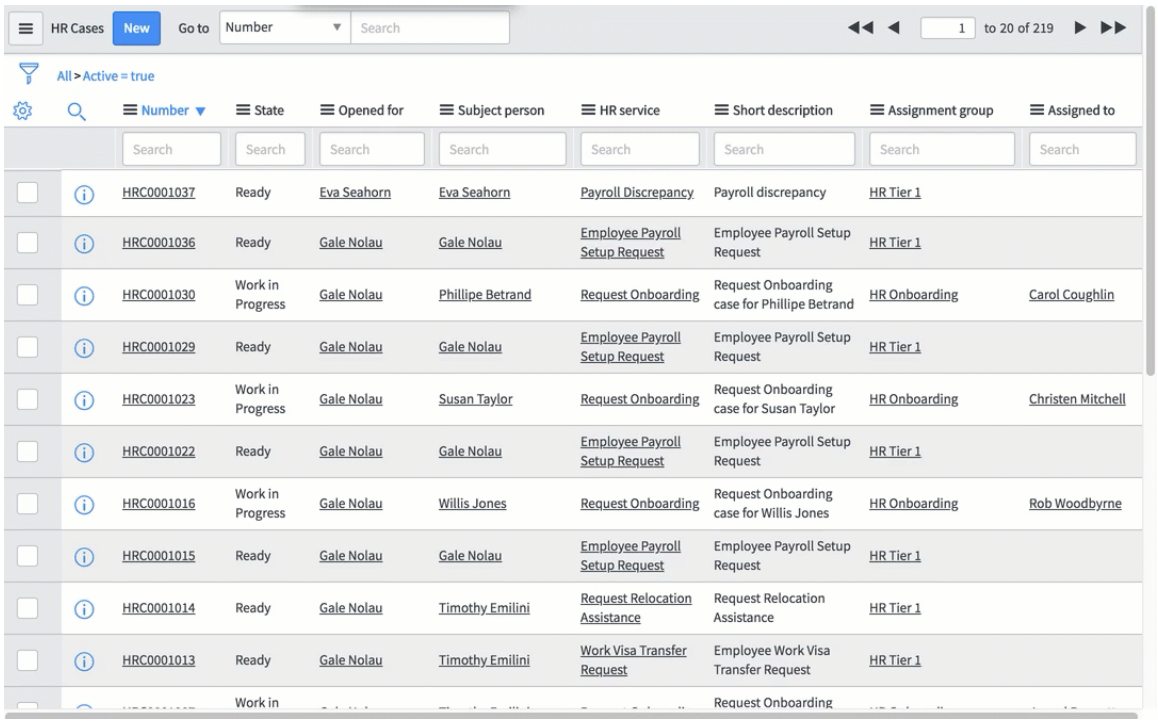
O que Fazer Depois

Você pode copiar o conteúdo do modelo de resposta para qualquer campo de um formulário que atenda às condições especificadas.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um redator de caso de RH na aplicação Prestação de serviços de RH abrindo um caso de discrepância na folha de pagamento e copiando um modelo de escalação de discrepância na folha de pagamento para o campo de comentários no formulário de caso de RH para que o funcionário leia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Crie um canal de modelo de resposta

Siga essas etapas para criar um canal de modelo de resposta. Os canais de modelo de resposta garantem que os modelos de resposta corretos sejam exibidos para uso com bate-papo, e-mail ou caso ou tarefa de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Selecione um modelo de resposta existente ou clique em **Novo**.
3. Selecione **Canais**.
4. Selecione o **ícone Pesquisar usando o ícone de lista**.
5. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Canal de modelo de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal Os canais representam uma categoria para a qual você deseja que o modelo de resposta apareça. O sistema básico fornece: ○ Bate-papo ○ E-mail ○ Formulário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) deve ser ativado para usar modelos de resposta no bate-papo.
valor	O nome do canal que você deseja manter consistente em relação a diferentes idiomas. Por exemplo, se eu estiver trabalhando em francês, o campo **Nome** poderá ser LeChat, mas Bate-papo no campo **Valor**. Isso garante que o modelo correto seja selecionado, independentemente do idioma.
Aplicação	A aplicação em que o modelo de resposta está disponível para uso.
Ativo	Ativa o Canal de modelos de resposta **Nota:** Desmarcar a caixa desativa o registro sem excluí-lo.

6. Selecione **Salvar**.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais adicionados. Se você deixar em branco, o modelo de resposta não ficará disponível para nenhum canal. Este recurso permite que você tenha mensagens diferentes para bate-papos, e-mails ou formulário. Para obter mais informações, consulte Crie um canal de modelo de resposta.
   Aparece a lista relacionada de Canais.
7. Clique em **Novo** para criar um novo canal ou em **Editar** para acessar um canal existente.
8. Depois de selecionar o(s) canal(is), clique em **Salvar**.
   O formulário de **Modelo de resposta** é retornado.
9. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações sobre modelos de resposta, consulte Crie ou modifique um Prestação de serviços de RH modelo de resposta.

Copie um modelo de resposta para um caso de RH

Copie o conteúdo do modelo de resposta (anteriormente conhecido como snippet de modelo) para qualquer campo em um formulário de caso de RH que atenda às condições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

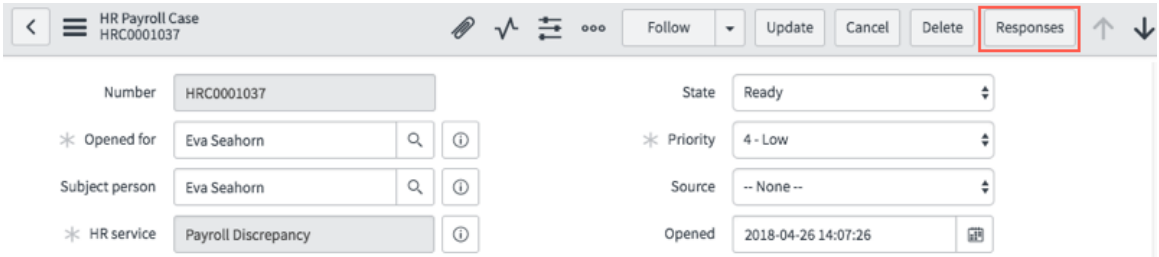
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Aberto** .
2. Abra o Caso de RH.
3. Clique em **Respostas** para abrir o. **Modelos de resposta** painel lateral.

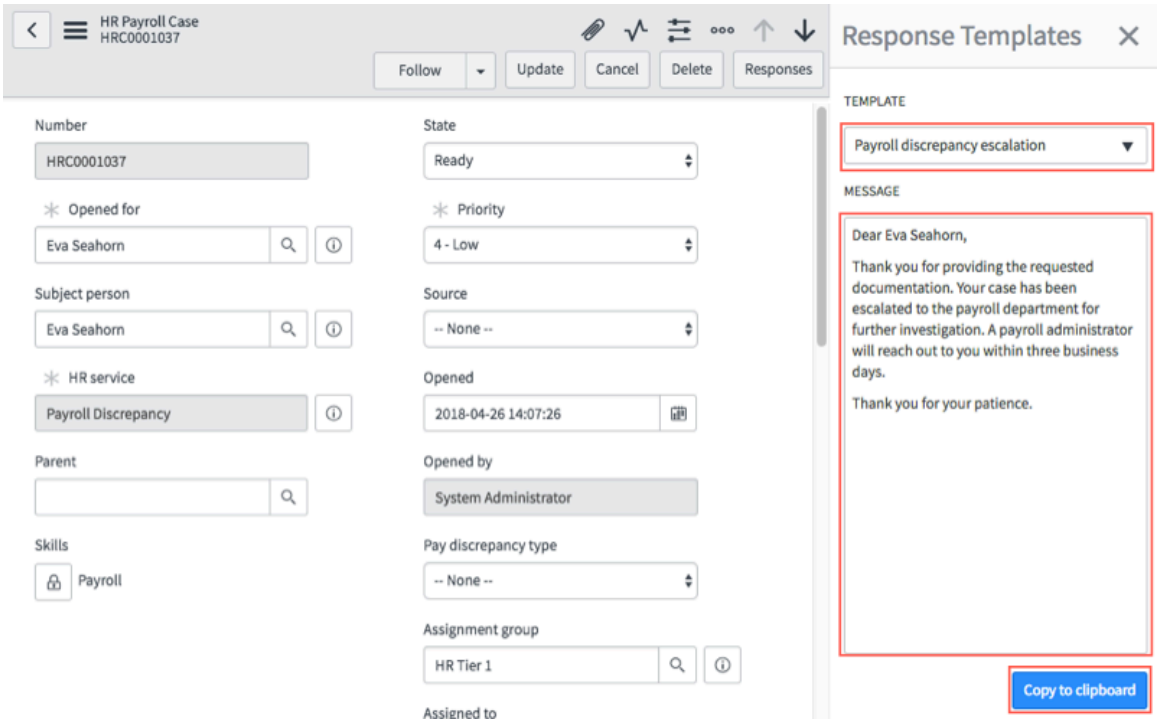
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Respostas** o botão não está visível. certifique-se de que um modelo de resposta que atenda às condições para o caso em aberto esteja disponível para uso. Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um Prestação de serviços de RH modelo de resposta.



4. Em **Modelos de resposta** painel lateral, você pode selecionar um modelo e copiá-lo para a área de transferência.



5. Uma vez copiado, você pode colar o conteúdo em um campo no formulário, como para **Comentários** ou em um e-mail que você envia para o funcionário.

Nota: Para obter informações sobre como usar modelos de resposta no Espaço do agente de RH, consulte .

Dicionário de sinônimos de RH

Prestação de serviços de RH Fornece um Dicionário de sinônimos que ajuda a expandir as pesquisas de texto com palavras-chave adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, ts_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar o Dicionário de sinônimos de RH para refletir seus negócios e terminologia.

Nota: Você deve estar no escopo global para editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Conclua as seguintes tarefas:

Carregue o Dicionário de sinônimos de RH

O Dicionário de sinônimos de RH é carregado automaticamente quando você verifica **Carregar dados de demonstração** E ative o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core].

Ative o Dicionário de sinônimos de RH

1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Verificar **Sim** em **Habilitar sinônimo (que pode ser definido em dicionários de sinônimos)** campo.
3. Clique em **Salvar**.

Edite o Dicionário de sinônimos de RH

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionários de Sinônimos para Índice de Texto**.
2. Clique em **Dicionário de sinônimos HRSD** .
3. O sistema de base fornece cinco conjuntos de sinônimos padrão.
4. Clique em um conjunto de sinônimos para editar.
5. Adicione palavras em **Synset** caixa separada por vírgulas. As palavras nesta caixa são suas palavras personalizadas que você acha que seus funcionários usam na pesquisa.
6. Ou clique em **Insira uma nova linha** Para adicionar um conjunto de sinônimos.
7. Clique em **Atualizar**.

Publique o Dicionário de sinônimos de RH

1. O formulário Dicionário de sinônimos HRSD é exibido.
2. Clique em **Publicar dicionário** Em Links relacionados.
3. O Dicionário de sinônimos fica ativo após alguns minutos.

Segurança de RH

Prestação de serviços de RH Fornece acesso restrito do solicitante, suporte de criptografia e recursos de segurança do Edge Encryption.

Acesso de solicitante restrito para RH

RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito do solicitante) define o acesso entre escopos ao Prestação de serviços de RH aplicações.

RCA está disponível para ajudar a proteger informações confidenciais em tabelas com escopo de RH e APIs de inclusão de script. Sem RCA, as tabelas que não são privadas para um escopo são suscetíveis a consultas por qualquer script do lado do servidor.

. **Acesso de solicitante restrito à aplicação com escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]** O plug-in é ativado durante a instalação ou upgrade da aplicação de RH.

Acompanhamento do solicitante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta configuração é recomendada para a fase de desenvolvimento. O acesso é permitido a tabelas e inclusões de script, mas rastreado na tabela Acesso restrito do solicitante. As informações de acesso podem ser exibidas em **Acesso de solicitante restrito à aplicação** .

Restrição do solicitante

Esta configuração é recomendada para a fase de produção após a conclusão do desenvolvimento.

Para definir o acesso entre escopos a um recurso da aplicação, consulte Defina o acesso entre escopos a um recurso da aplicação .

Tópicos relacionados

Defina o escopo da aplicação, os recursos da aplicação e o acesso ao evento

Criptografia para RH e Gestão de documentos do funcionário

Prestação de serviços de RH E a Gestão de documentos do funcionário fornece criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia impede que usuários não autorizados baixem e exibam documentos de funcionários ou exibam campos específicos. Para criptografar documentos ou campos do funcionário no RH, Criptografia de campoé ativado por padrão e fornece funções de criptografia baseadas em função.

Um gerenciador criptográfico configura os campos ou aplicações que serão criptografados usando módulos de criptografia e políticas de acesso ao módulo:

- **Nota:** Certifique-se de **Aplicação** O campo tem Gestão de documentos do funcionário selecionada.
- Na política de acesso ao módulo, defina a função para acesso de criptografia. Especifique a função para o usuário que adiciona documentos do funcionário. Usuários com esta função podem acessar documentos criptografados. Consulte Crie uma política de acesso ao módulo .
- Os funcionários podem exibir seus próprios documentos quando Prestação de serviços de RH está licenciado, ativado e o tipo de documento permite acesso do funcionário. A função especificada no módulo de criptografia não é necessária para que os funcionários exibam seus próprios documentos criptografados. Defina políticas para um tipo de documento Para configurar o campo ou anexo para criptografia, consulte Campos e anexos de criptografia .

Nota: Documentos que foram criptografados anteriormente usando contextos de criptografia têm o mesmo acesso usando módulos de criptografia em Zurich.

Para obter detalhes sobre Criptografia de campo consulte, Criptografia de campo .

Edge Encryption para RH e Gestão de documentos de funcionários

Prestação de serviços de RH E o Employee Document Management fornece criptografia de borda para proteger informações confidenciais.

O Edge Encryption fornece controle direto sobre a segurança dos dados. A criptografia e a gestão de chaves são executados na intranet entre o navegador e a instância da ServiceNow.

Consulte Noções básicas do Edge Encryption .

Como o Edge Encryption está habilitado em um servidor proxy no seu lado da rede, é necessário um planejamento significativo, administraçãoe e gestão de rede, além de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte Planejamento do Edge Encryption .

Para instalar o Edge Encryption, consulte Instalação do Edge Encryption .

Para configurar o Edge Encryption, consulte Configuração do Edge Encryption .

Edge Encryption para RH

Você pode criptografar colunas (campos) ou anexos associados a uma tabela de RH. Consulte Criptografar campos usando configurações de criptografia .

Nota: há limitações ao usar o Edge Encryption. Consulte Limitações do Edge Encryption .

Bate-papo de RH de listas e formulários

Você pode conversar com os funcionários sobre suas solicitações de serviços de RH em qualquer lista ou formulário de RH em Prestação de serviços de RH.

Acesse o bate-papo do **Alterne a Barra lateral do Connect** em **Cabeçalho do formulário** Em qualquer formulário ou lista de RH. Um número é exibido no **Alterne a Barra lateral do Connect** ícone para indicar que alguém está tentando conversar com você.

Um bate-papo iniciado sobre um caso de RH específico faz parte do registro do caso. Por padrão, a conversa de bate-papo é salva no **Anotações de trabalho** Do caso de RH. As anotações de trabalho em um caso de RH não estão visíveis para o funcionário. Alterando bate-papo para **Comentários** Tornar o bate-papo visível para o funcionário no caso de RH.

Na janela de bate-papo, clique no ícone ao lado do número do caso de RH para acessar os detalhes do caso de RH.

Nota: Quando um agente não é atribuído a um caso de RH, alguns recursos não estão disponíveis no Central do funcionário. Por exemplo, o link Fazer uma pergunta para conversar sobre um caso específico não pode atribuir um agente. Para obter informações sobre como atribuir automaticamente um agente de RH a um caso, consulte Atribuição e regras de correspondência no RH.

Consulte Conecte .

Gerencie a fila de bate-papo do RH

Você pode configurar a fila de bate-papo do departamento de RH e revisar os registros do bate-papo para medir o quão bem os funcionários estão sendo ajudados quando iniciam uma conversa.

Antes de Iniciar

Para usar a fila de bate-papo de RH, o administrador deve ativar os plug-ins Atribuição avançada de trabalho [com.glide.awa] e Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa].

Função necessária: administrador ou hr_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar o grupo de atribuição para monitorar a fila de bate-papo e as mensagens que os funcionários veem quando iniciam uma conversa e enquanto aguardam.

Você pode revisar os registros do bate-papo para ver quanto tempo os funcionários esperaram por uma resposta e quem está aceitando as solicitações de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Filas**.
2. Selecione **Fila de bate-papo do departamento de RH** na lista Filas de bate-papo.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de filad de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila.
Ativo	Não usado no Connect.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que contém a equipe de suporte da fila. Qualquer usuário do grupo pode exibir a fila na barra lateral do Connect e aceitar bate-papos. Nenhum outro usuário pode acessar a fila. Este campo deve ser preenchido.
Tempo médio de espera	Tempo médio que leva para um agente aceitar um bate-papo na fila. Este valor é calculado automaticamente. Não edite manualmente.
Confirmar problema	Não usado no Connect.
Escalar para	Fila diferente para a qual um agente pode escalonar um bate-papo. Por exemplo, há uma fila para bate-papos de suporte de alta prioridade. Quando uma fila é definida neste campo, os agentes podem acessar a opção **Escalar** nas conversas.
Resposta inicial do agente	Mensagem que os usuários veem quando um agente aceita o bate-papo. Por exemplo, **Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estamos verificando sua pergunta agora e falaremos com você em breve.**
Indisponível	Mensagem que os usuários veem quando tentam iniciar um bate-papo fora da **programação**da fila definida. Você pode usar HTML para formatar a mensagem e incluir links ou mídia.
Questão	Frase inicial que os usuários veem quando iniciam um novo bate-papo na fila. Por exemplo, **Como posso ajudá-lo?**
Programação	Programação que define quando a fila fica disponível. Deixe o campo em branco para disponibilizar a fila o tempo todo. Os usuários não podem iniciar uma nova conversa na fila fora do horário agendado.

4. Para revisar as conversas associadas à fila, adicione a lista relacionada **Entradas da fila de bate -papo** e revise os registros para as informações a seguir.

Tipo de dados	Descrição
Por quanto tempo o usuário esperou e o resulta-do	Revise as informações nas colunas **Estado** e **Tem po de espera**.
Quem está ajudando ativamente os funcionários na fila	Revise os nomes dos agentes na coluna **Atribuído a**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitore a fila de bate-papo de RH

Os funcionários podem fazer uma pergunta no **Bate-papo com o RH** Link no Portal de RH. Sua pergunta é colocada na fila de bate-papo de RH e qualquer agente de RH que monitore a fila pode responder a ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

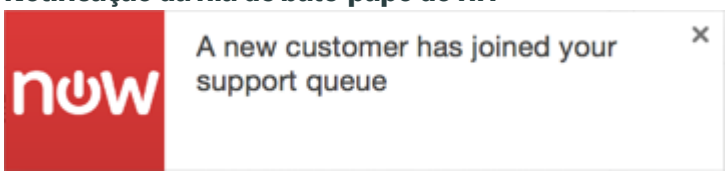
Nota:

Suporte do Connect será descontinuado. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, todos os membros do grupo de RH monitoram a fila de bate-papo de RH. Quando uma pergunta é enviada para a fila, uma notificação pop-up é exibida.

Notificação da fila de bate-papo do RH



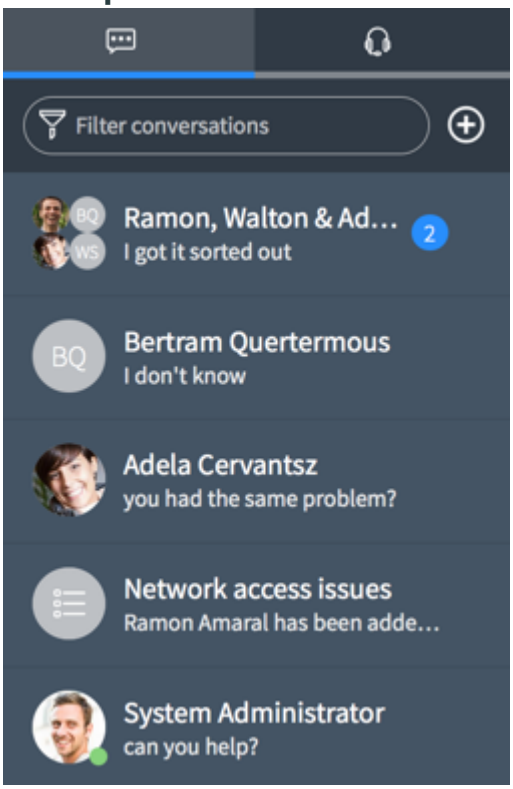
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ele também exibe suas conversas de suporte em aberto em **Casos**. Quando um usuário inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada pode aceitar a conversa.

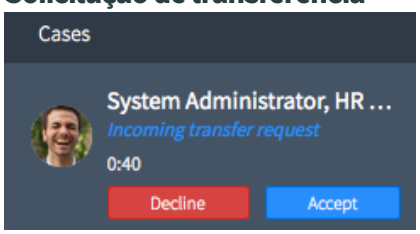
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Suporte da barra lateral do Connect



3. Aceite uma conversa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Aceitar uma conversa de uma fila	Em **Filas**, clique em **Aceitar** na fila. A conversa é aberta no painel de conversas e uma entrada aparece na seção **Casos** da barra lateral.
Aceitar uma solicitação de transferência	Em **Casos**, clique em **Aceitar** na solicitação de transferência. **Solicitação de transferência**  A conversa é aberta no painel de conversas. O agente que transferiu a conversa pode permanecer nela.

4. Responda ao usuário e ajude a resolver o problema.
Por padrão, suas mensagens são adicionadas ao registro da conversa como comentários e ficam visíveis para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se necessário, você pode abrir um novo caso ou incidente de RH a partir da conversa para investigação adicional. Você também pode transferir a conversa para um agente ou fila diferente ou escalar a conversa para uma fila de prioridade mais alta.

Crie um caso de RH a partir de um bate-papo

Se um bate-papo de RH resultar na necessidade de abrir um caso, crie o caso diretamente na conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Nota: Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou está disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um caso de RH a partir de uma conversa de suporte, o sistema copia o histórico da conversa para o fluxo de atividades do caso como comentários e anotações de trabalho. As mensagens futuras também são rastreadas no caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conecte-se** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.
2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
3. Em **Casos** Abra uma conversa de RH.
4. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
5. No menu Ações do Connect, selecione **Criar Caso de RH** .
   Um novo formulário de caso é aberto em uma guia de registro. O sistema define automaticamente determinados campos com base nos detalhes da conversa.
6. Preencha o formulário conforme necessário e clique em **Enviar** .
   Quaisquer comentários ou anotações de trabalho na conversa de registro aparecem como comentários no formulário de incidente. As anotações de trabalho não aparecem no bate-papo do usuário ESS. O agente de bate-papo pode selecionar se uma mensagem é um Comentário ou Anotação de trabalho na conversa.
   a. Na conversa de registro, ao lado do campo de entrada de texto, clique no ícone de tipo de mensagem ( ).
   b. Selecione **Comentário** ou **Anotação de Trabalho**.
   c. Insira uma mensagem.
   Por padrão, as mensagens de conversa de registro são adicionadas como comentários.

   Nota: Se você adicionar um anexo a uma conversa de registro, ele também será anexado ao registro subjacente.

   O sistema compartilha automaticamente o registro na conversa, copia a conversa para o fluxo de atividades do registro e faz referência ao registro na tabela Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]. Novos campos de diário adicionados ao registro não aparecem no bate-papo. O sistema também muda o ID do documento da conversa para fazer referência ao número do incidente em vez da entrada na tabela Entrada da fila de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Capturar vários registros de trabalho para um usuário

Capture vários registros de trabalho para um usuário com a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job). Ao criar casos de RH, você pode especificar a qual trabalho o caso pertence. Por exemplo, digamos que você tenha um caso de discrepância na folha de pagamento e que o funcionário tenha dois registros de trabalho associados. Quando o caso é criado, você pode especificar para qual trabalho o caso se destina.

Visão geral da tabela Trabalhos

A partir de New York Versão, você pode usar a nova tabela Trabalhos (sn_hr_core_job) para armazenar vários registros de trabalho por usuário e capturar o histórico de trabalhos dos usuários em sua organização.

Tabela Trabalhos e Tabela Perfil de RH

A tabela Perfil de RH tem uma referência à tabela Trabalhos do trabalho primário do usuário.

Tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile)

Campo	Descrição
primary_job • Data de início do trabalho • Data de término do trabalho	Campo de referência à tabela Trabalhos (sn_hr_core_job).

Por exemplo, o registro de perfil de RH a seguir é para Eva Seahorn. EVA foi contratada pela primeira vez como designer de UX em maio de 2017. Eva deixou a empresa em agosto de 2018. Eva foi recontratada como diretora de marketing em junho de 2019. Eva tem dois registros de trabalho associados, com a posição de diretor de marketing como o trabalho primário de Eva.

- Na lista relacionada Informações de emprego, as informações sobre o trabalho primário são exibidas.
- Na lista relacionada Trabalhos, todos os registros de trabalho associados são exibidos.

Nota: A data de início do emprego representa o primeiro dia em que o usuário foi empregado na organização. A data de início do trabalho representa o primeiro dia do trabalho primário atual do usuário. Eva deixou a organização em agosto de 2018, mas foi recontratada em junho de 2019. Representa a data de início do novo emprego de Eva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

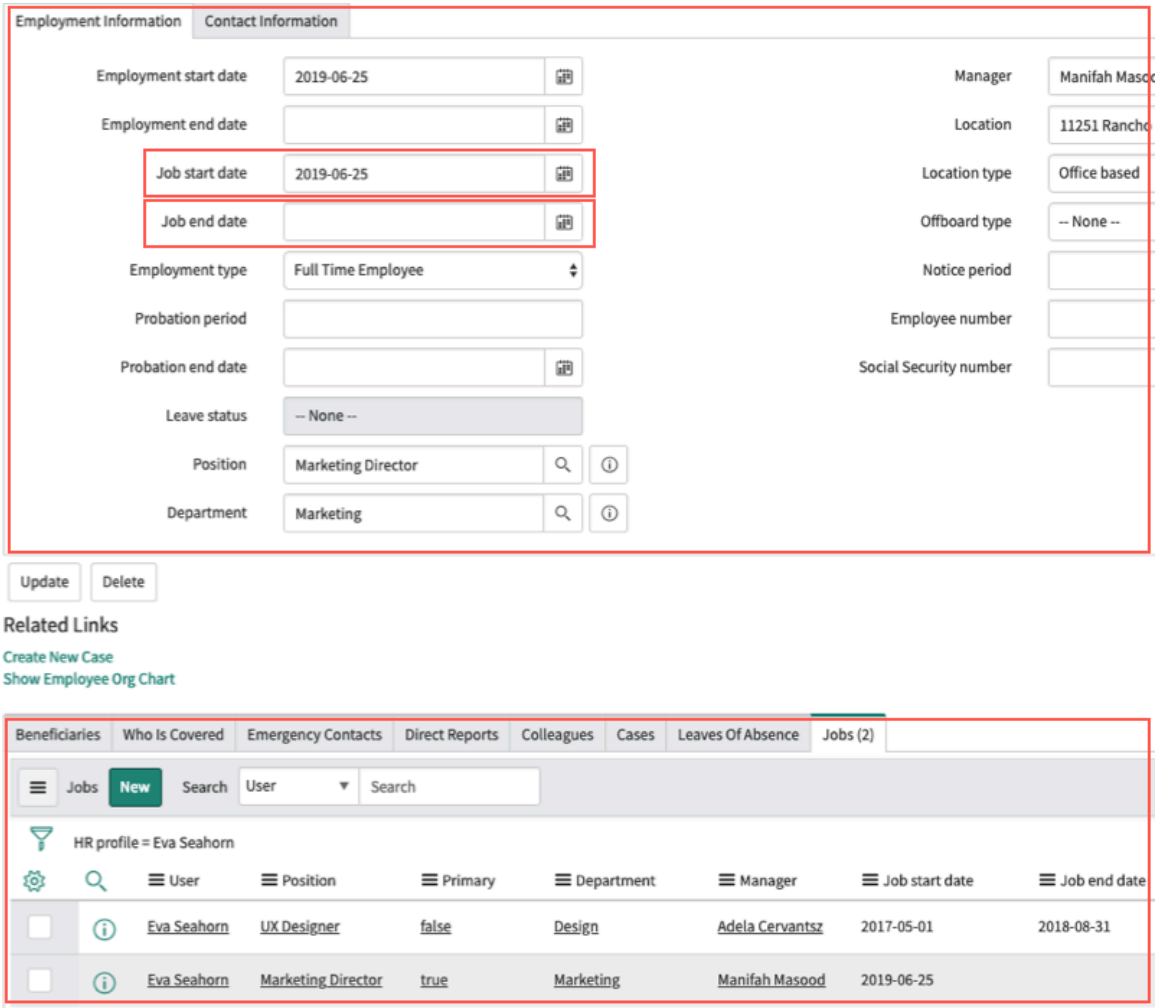


Tabela Trabalhos e Tabela de casos de RH

A tabela Caso de RH tem uma referência à tabela Trabalhos do trabalho da pessoa afetada.

Tabela Caso de RH (sn_hr_core_case)

Campo	Descrição
subject_person_job	Campo de referência à tabela Trabalhos (sn_hr_core_job).

No caso de Eva Seahorn, por exemplo, Eva foi recontratada como diretora de marketing em Junho de 2019. O EVA tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração é criado para Eva, o. **subject_person_job** o campo permite especificar a qual trabalho o caso de integração pertence. O caso de integração seria para o trabalho de diretor de marketing para o qual Eva foi recontratada.

Suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida

Use a tabela Trabalhos para criar casos de evento de ciclo de vida em que você pode especificar a qual trabalho o caso pertence. Por exemplo, digamos que você tem um estagiário que está sendo transferido para um cargo de tempo integral. O estagiário tem dois registros de trabalho associados. Quando um caso de integração para o cargo de tempo integral é criado, o caso é associado ao registro de trabalho de tempo integral, garantindo que os conjuntos de atividades e as atividades downstream sejam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

acionados com base nas informações desse registro de trabalho relevante. Para obter mais informações, consulte Ofereça suporte a vários trabalhos em um evento de ciclo de vida.

Tópicos relacionados

- hr_Utils - Global
- hr_ActivitySet - Global
- hr_ActivityUtils - Global

Exibição de página de tíquete padrão para Prestação de serviços de RH

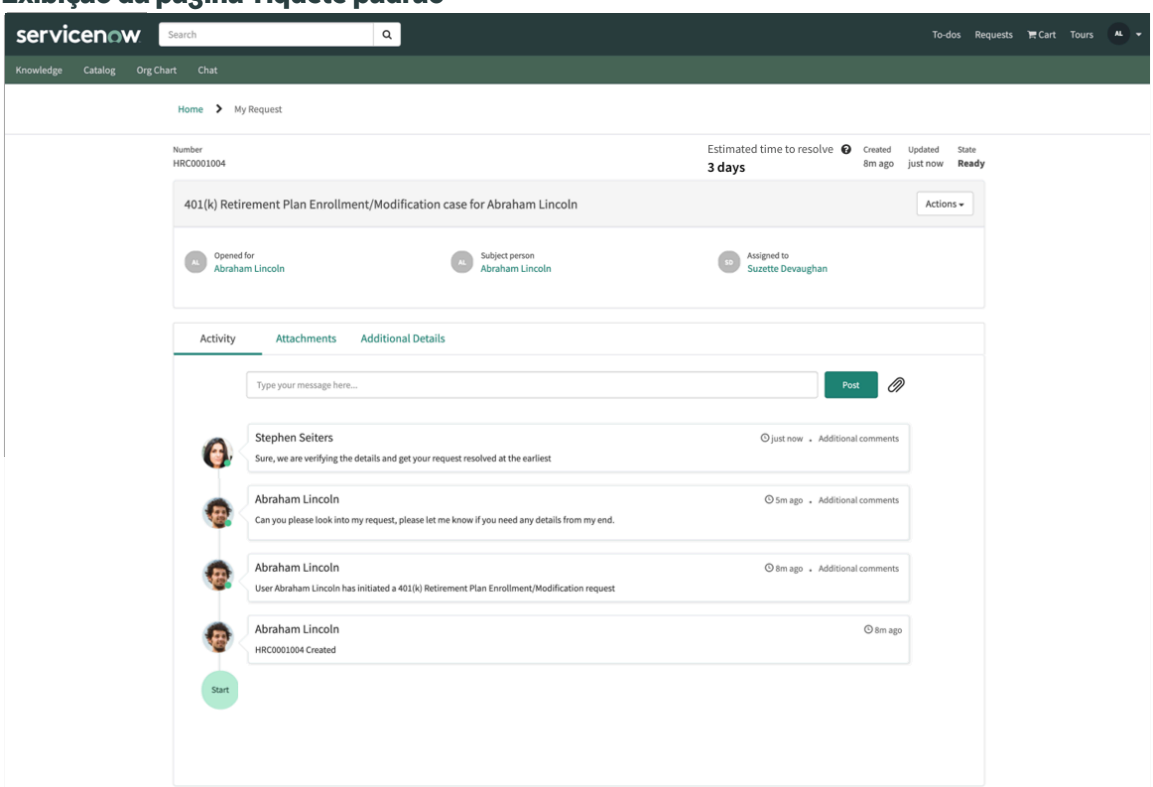
Configure seus serviços de RH para usar a página Tíquete padrão para fornecer uma experiência de usuário consistente para seus funcionários.

Você pode configurar a aparência do layout da página do tíquete (como cabeçalho e guias) do **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**. Para obter mais informações, consulte Configurar serviços de RH personalizados.

Para instâncias novas e reiniciadas, a exibição da página Tíquete padrão está disponível por padrão. Para instâncias atualizadas, você deve configurar o mapa de rotas da página. Para obter mais informações, consulte Habilite o mapa de rotas da página.

Depois de configurar os serviços de RH e concluir os mapeamentos de roteamento de página, suas solicitações de RH serão exibidas na exibição da página Tíquete padrão no seguinte formato:

Exibição da página Tíquete padrão



Ao habilitar o Tempo de resolução esperado (ETTR), você pode ver o tempo estimado para sua solicitação. Para obter mais informações, consulte Tempo estimado para resolver casos de RH.

Configurar serviços de RH personalizados

Configure seu personalizado RH Serviços na página Tíquete padrão para fornecer uma experiência consistente ao funcionário no Portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.

> **Importante:** Por padrão, as configurações de tíquete padrão são feitas para os seguintes serviços de RH:
>
> - sn_hr_core_case_talent_management
> - sn_hr_core_case
> - sn_hr_core_case_payroll
> - sn_hr_core_case_relations
> - sn_hr_le_case
> - sn_hr_core_case_operations
> - sn_hr_core_case_total_rewards
> - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. Selecione seu serviço de RH personalizado.
3. No formulário, configure os campos obrigatórios:

Formulário Configuração de tíquete

Campo	Descrição
Tabela	Tabela DO COE para a qual você deseja configurar a página de tíquete padrão.
Ativo	Opção para especificar se a configuração do tíquete está ativa.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Campo de estado	Qualquer campo da tabela estendida de tarefa. Por padrão, este campo é mapeado para o campo **Estado** da tabela estendida da tarefa. Configure o formulário para adicionar este campo. **Nota:** Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações: ○ Número ○ Descrição resumida ○ Data de criação ○ Data de atualização ○ Lista de observação ○ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho
Região de informações	
Mostrar 'Descrição'	Cenário em que a descrição da solicitação deve ser exibida. As opções possíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Nenhum ○ Sempre ○ Quando não há variáveis **Nota:** Quando exibido, você pode expandir e recolher a descrição.
Avançado	Opção para especificar que um widget deve ser exibido na região de informações.
Widget de informações	Widget que deve ser exibido na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. **Nota:** Por padrão, o widget Informações do caso de HRM . Usado para exibir as informações relacionadas ao caso de RH.
Parâmetros de widget de informação	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Campos de informações	Campos que devem ser exibidos na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. **Nota:** Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações: ○ Número ○ Descrição resumida ○ Data de criação ○ Data de atualização ○ Lista de observação ○ Estado ○ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho
Região de ação	
Widget de ação	Widget para especificar as ações disponíveis na região de informações. **Nota:** Por padrão, o widget Ações de tíquete padrão de RH é usado.
Parâmetros de widget de ação	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Por padrão, dois tipos de guias são ativados e configurados: **Atividade** e. **Anexos** tipo.
- Você não pode duplicar qualquer tipo de guia diferente de Personalizado.
- Você pode configurar no máximo cinco guias.
- Você pode adicionar apenas um destes tipos de guia:
  - Editor de variáveis (somente leitura)
  - Consolidador de variáveis

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, configure os campos.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ○ Nenhum ○ Atividade ○ Anexos ○ Personalizado ○ Editor de variáveis (somente leitura) ○ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias.
Visível	Condições para a visibilidade da guia.
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**. **Nota:** Para **Tarefas/Tarefas Pendentes** , por padrão, o widget primário da tarefa de HRM é usado. Para **Aprovadores** , por padrão, o widget da guia Aprovação de HRM é usado. Para **Anexos** Por padrão, o widget Anexos de tíquete padrão de RH é usado. Este widget também exibe documentos do funcionário (EDM).
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

6. No formulário Configuração de tíquete, clique em **Atualizar**.

Habilite o mapa de rotas da página

Se você atualizou sua instância, redirecione seu H. R páginas de tíquete para a página Tíquete padrão No Portal. Exiba suas solicitações de RH na exibição Página de tíquete padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

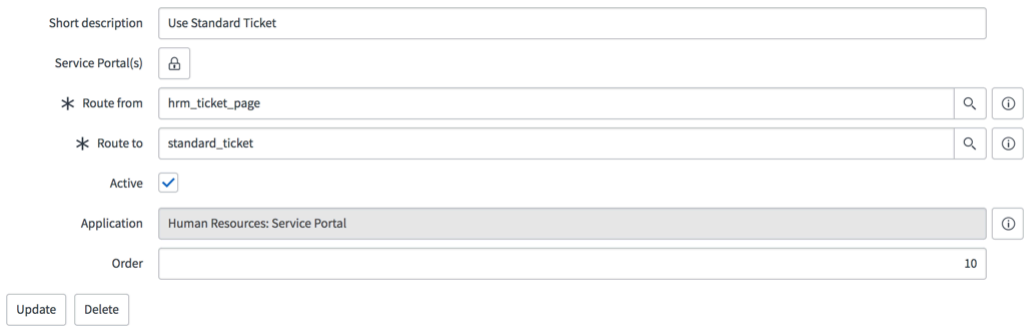
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

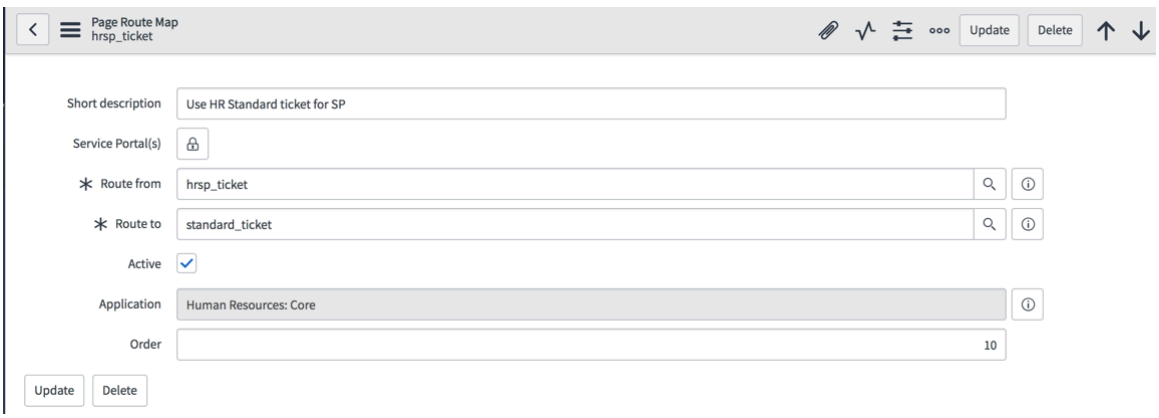
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Crie o mapa de rota da página a partir de **hrm_ticket_page** . **standard_tíquete** .

> **Nota:** **hrm_ticket_page** está disponível somente quando você tem o. Central do funcionário plug-in [com.sn_hr_service_portal].



3. Crie o mapa de rota da página a partir de **hrsp_tíquete** . **standard_tíquete** .

> **Nota:** **hrsp_tíquete** Está disponível somente quando você tem o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core], sem o plug-in Central de serviços para funcionários [com.sn_hr_service_portal].



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Crie o mapa de rota da página a partir de **tíquete** . **standard_tíquete** .

   Nota: **tíquete** Está disponível somente itens do catálogo que não sejam de RH.



Traduções de casos e tarefas de RH

Habilite traduções em casos de RH e modelos de tarefa para que os funcionários possam exibir as descrições resumidas e descrições de seus casos e tarefas de RH em seu idioma preferencial.

Configure as descrições globais para traduções de um modelo de RH

Configure um caso de RH ou modelo de tarefa para habilitar traduções. Você pode fornecer as descrições globais para traduções em vários idiomas para que os usuários possam exibir as descrições resumidas e descrições de seus casos e tarefas de RH no idioma de preferência.

Antes de Iniciar

Ative os idiomas para os quais você deseja oferecer suporte às traduções.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Modelos de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

   Para obter detalhes sobre como configurar um caso de RH ou modelo de tarefa, consulte:

   - Configurar um modelo de caso de RH
   - Configurar um modelo de tarefa de RH

4. Para habilitar traduções, certifique-se de que **Use descrições globais para traduções** o campo está selecionado.
   Quando selecionado, o **Descrição resumida global** e. **Descrição global** os campos são exibidos.
5. Forneça a descrição resumida global e a descrição de cada um dos idiomas ativados.

   Nota: Forneça descrições globais para cada idioma compatível. Não é possível selecionar **Use descrições globais para traduções** Opção em um único modelo de RH para alguns idiomas e não outros.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Ir para **Sistemas do sistema** > **Geral**e selecione o idioma para o qual você deseja fornecer traduções.

Example
Por exemplo, você pode definir o idioma como espanhol.

b. No formulário do modelo de RH, forneça a descrição resumida global e a descrição no idioma selecionado.

Example
Por exemplo, você pode fornecer a descrição resumida global e a descrição dos benefícios odontológicos em espanhol.

c. Repita o processo para cada idioma compatível.

Example
Por exemplo, se inglês, espanhol e coreano estiverem ativados em sua instância, certifique-se de fornecer traduções globais para cada um desses idiomas no modelo de RH.

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
7. Se você estiver configurando um modelo de caso de RH, também poderá atualizar o serviço de RH correspondente para usar cabeçalhos de caso que oferecem suporte ao uso de descrições globais.

a. Navegar até **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

b. Abra o registro de serviço de RH correspondente.

c. Atualize os seguintes campos:

Formulário de registro de serviço de RH correspondente

Campo	Valor
Exibição Aberto para/Aprovador	Configuração de cabeçalho aberta/do caso do aprovador que usa descrições globais
Exibição da Pessoa afetada/responsável pela tarefa	Tarefa/pessoa afetada atribuídas à configuração do cabeçalho do caso, usando descrições globais

d. Clique em **Atualizar**.

Example: Inscrição em benefícios odontológicos

Este é um exemplo de como a descrição resumida global e a descrição são exibidas para o serviço de RH de inscrição/modificação de benefícios odontológicos na Central de atendimento ao funcionário quando o idioma está definido como espanhol.

Tabela Perfil do funcionário

O plug-in Perfil do funcionário (sn_employee) fornece uma tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile) que disponibiliza os campos Data de início do emprego e Data de término do emprego fora de Prestação de serviços de RH. Por exemplo, a tabela pode ser usada com Gestão estratégica de portfólios para atualizar a capacidade de recursos dos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral

Use a tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile) para criar **employment_start_date** e. **employment_end_date** campos disponíveis fora de Prestação de serviços de RH.

Saiba mais sobre o Perfil do funcionário.

Tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile)

Campo	Descrição
usuário	Referência à tabela Usuário (sys_user).
employment_start data	Representa a data de início do emprego.
employment_end_date	Representa a data de término do emprego.

Se você estiver usando o Perfil do funcionário com Prestação de serviços de RH

Quando você ativa o plug-in Perfil do funcionário, os seguintes campos são extraídos da tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile) para preencher a tabela Perfil do funcionário (sn_employee_profile).

Tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile)

Campo	Descrição
data_início_trabalho	Representa a data de início do emprego.
employment_end_date	Representa a data de término do emprego.

Sincronizar o perfil do funcionário do perfil de RH É um trabalho agendado único que extrairá todos os usuários com os valores employment_start_date e employment_end_date correspondentes da tabela Perfil de RH após a ativação do plug-in. Atualizações subsequentes serão feitas pelo **Sincronizar campos com o perfil de RH** e. **Sincronize campos com o perfil do funcionário** regras de negócio.

Nota: Se você precisar executar o trabalho agendado único novamente, certifique-se de primeiro ativar o trabalho e permitir o RCA invalidado antes de executá-lo. Não execute o trabalho em uma base programada.

Informações de ativação

Você deve ativar o plug-in Perfil do funcionário (sn_employee) para usar a tabela Perfil do funcionário com sua aplicação.

Nota: Se você estiver usando a tabela com Gestão estratégica de portfólios, consulte Atualize a capacidade do recurso para obter mais informações.

Ativar Perfil do funcionário

Você pode ativar o plug-in Perfil do funcionário [sn_employee] se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Utah)

Componentes instalados com o Perfil do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Perfil do funcionário [sn_employee_profile], incluindo tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Funções instaladas com Perfil do funcionário

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do perfil do funcionário [sn_employee.admin]	Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir para a tabela Perfil do funcionário.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Perfil do funcionário

Trabalho agendado	Descrição
Sincronizar o perfil do funcionário do perfil de RH	Prestação de serviços de RH Trabalho agendado único que extrai todos os usuários com os valores employment_start_date e employment_end_date correspondentes da tabela Perfil de RH (sn_hr_core_profile).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Perfil do funcionário

Tabela	Descrição
Perfil do funcionário [sn_employee_profile]	Tabela Perfil do funcionário.

Gerador de links para Prestação de serviços de RH

Use o Gerador de links para criar um link em um formulário de Caso de RH que acessa informações fora da aplicação para ajudar a preencher o caso.

Crie links no formulário Caso de RH para folha de pagamento, mídia social ou produtos para atender a solicitações de computador ou software. Gere URLs para gerenciar conteúdo, artigos de conhecimento e catálogos.

Um exemplo seria criar um link para uma aplicação de RH de terceiros a partir do formulário Caso de RH para que os agentes de RH possam acessar informações de perfil adicionais. Criar estes tipos de links pressupõe:

- O agente de RH tem credenciais válidas para acessar uma aplicação de RH de terceiros.
- O link leva o agente de RH diretamente para as informações de perfil na aplicação de RH de terceiros e não para a página inicial.

. **App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]** o plug-in ativa o. **Gerador de links [com.snc.linkgenerator]** plug-in.

O processo para criar um link para um formulário é:

- Crie um registro para o nome e a URL do site de destino em **Definir link** (Origens do Gerador de Link).
- Crie um registro para o nome do link profundo, o nome do site, o tipo de link e o script no **Definir parâmetros de link** (Serviços do gerador de links).
- Informações do mapa, como o nome do botão, o tipo de local do botão, o formulário (tabela), o local (campo) e o nome do link profundo em **Botão Definir** (Mapeamentos do gerador de links).

Adicione ou modifique um link profundo de RH

Use **Definir link** (Origens do gerador de links) para criar um registro para o nome e a URL do site de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: Link_generator_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerador de Link** > **Definir Link**.
2. Clique em **Novo** ou um registro existente.

Campo	Descrição
Nome de site	Insira o nome do site externo que é o destino do link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL do Site	Insira o URL do site.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
4. Navegar até **Definir Parâmetros de Link**.
5. Clique em **Novo** ou em um registro existente.

Campo	Descrição
Nome de link profundo	Insira um nome ou local no site ao qual você está vinculando.
Valor	Um valor de serviço gerador de link exclusivo criado automaticamente a partir do nome do link profundo inserido.
Nome de site	Insira o nome do site ao qual você está vinculando.
Tipo de link	Selecione: ○ Link do botão: Cria um botão que vincula ao site. ○ Link gerado: Use para gerar um URL que você pode copiar e colar em qualquer tabela com um tipo de campo de URL. Por exemplo, em **Gerenciar conteúdo** Criar um tipo de conteúdo de URL. Em seguida, copie e cole o URL no campo URL do conteúdo. Outros exemplos incluem a criação de links para artigos de conhecimento e catálogos.
Script	Insira um script que direciona o usuário para o site externo.

6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
7. Navegar até **Definir Botão**.
8. Clique em **Novo** ou em um registro existente.

Campo	Descrição
Nome de botão	Insira um nome para o botão vinculado ao site externo. O que você insere aqui aparece no botão.
Tipo de local de botão	Selecione o tipo de local para o botão. ○ Formulário padrão: Use este tipo para colocar um link profundo no formulário de Caso de RH legado. ○ Formulário personalizado: Use este tipo para trabalhar com uma API. ○ Espaço do agente: Use este tipo para trabalhar com Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Formulário (Tabela)	Selecione a tabela que contém o campo ao qual você deseja que o botão de link profundo apareça ao lado. Por exemplo, selecione **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** tabela quando você deseja que o botão de link profundo apareça ao lado de um campo no **Perfil de RH** formulário.
Local (Campo)	Na tabela selecionada, selecione o campo ao qual você deseja que o botão de link profundo apareça ao lado. Por exemplo, selecione **Usuário** para colocar o botão de link profundo ao lado de **Usuário** . **Perfil de RH** formulário.
Nome de link profundo	Essas informações são extraídas do **Parâmetros de Deep Link** Formulário (Serviço gerador de links).
Ativo	Marque para tornar este mapeamento ativo e disponível para uso.

9. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Fluxos e gatilhos de RH

Fluxos de RH criados em Flow Designer use linguagem natural para automatizar aprovações, tarefas, notificações e operações de registro sem codificação.

Três novos fluxos estão disponíveis para automatizar o acionamento de Eventos de ciclo de vida. Os gatilhos são baseados em mudanças nas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Trabalho [sn_hr_core_job]. Esses fluxos reduzem ou eliminam a necessidade de escrever regras de negócios para acionar Eventos de ciclo de vida.

Nota: Personalize esses fluxos para usar em outro Eventos de ciclo de vida diferentes de eventos de embarque.

Os fluxos a seguir são instalados com a aplicação Recursos Humanos: Core. Esses fluxos de RH são desativados por padrão.

Perfil de RH do gatilho de caso de integração de recém-contratados

O gatilho é baseado na data de início do funcionário na Tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile]. Se a data de início do emprego for hoje ou depois, o fluxo criará um caso de integração de RH. Este fluxo é executado sempre que um perfil de RH é criado ou atualizado.

Para obter mais informações sobre o Perfil de RH, consulte Tabela Perfil do funcionário e. Usar Perfil de RH.

Trabalho de gatilho de caso de integração de recém-contratados

O gatilho é baseado na data de início do funcionário na Tabela de trabalho [sn_hr_core_job]. Se a data de início do emprego for hoje ou depois, o fluxo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

criará um caso de integração de RH. Este fluxo é executado sempre que um perfil de RH é criado ou atualizado.

Para obter mais informações sobre a Tabela de trabalhos e os registros de perfil relacionados, consulte Capturar vários registros de trabalho para um usuário.

Condição personalizada do gatilho de caso

Tabela: Perfil de RH [sn_hr_core_profile]

Este fluxo pode ser usado como um modelo para criar um gatilho personalizado. O gatilho é baseado em uma verificação de data personalizada para a data de início do funcionário. O gatilho padrão é iniciado dois dias antes da data de início do funcionário. Para obter mais informações sobre fluxos e gatilhos, consulte Fluxos .

Esses fluxos criam um caso de RH adicionando uma entrada na tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]. Se vários fluxos estiverem ativos ao mesmo tempo, haverá uma alta probabilidade de criar registros e casos duplicados.

Nota: Apenas um desses fluxos deve estar ativo a qualquer momento para um evento de ciclo de vida específico.

Ativar um fluxo de RH

Os fluxos de RH ajudam a automatizar a criação de tarefas e casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Há três fluxos de RH instalados com a aplicação Recursos Humanos: Core.

- Perfil de RH do gatilho de caso de integração de recém-contratados
- Trabalho de gatilho de caso de integração de recém-contratados
- Condição personalizada do gatilho de caso

A ativação é imediata. Esses fluxos criam um caso de RH adicionando uma entrada na tabela Caso de eventos de ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]. Se vários fluxos estiverem ativos ao mesmo tempo, haverá uma alta probabilidade de criar registros e casos duplicados.

Nota: Apenas um desses fluxos deve estar ativo a qualquer momento para um evento de ciclo de vida específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Abra o fluxo que você deseja ativar.
3. Clique em **Ativar** botão.

Passaporte do funcionário

Habilite a exportação de dados do funcionário, que pode ser usada por qualquer outra agência ou departamento para fins de acompanhamento, conformidade e regulamentação.

Este recurso disponibiliza os dados do perfil do funcionário, como histórico de emprego e progressão, em diferentes instâncias da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como agente de RH, você pode extrair o histórico de emprego de um funcionário executando as seguintes etapas:

1. Crie um caso para o funcionário com o serviço de RH como Gerar histórico de emprego. Um modelo de documento, Histórico de emprego, é anexado automaticamente ao caso.

   Nota: O administrador de RH com a função sn_doc.writer pode configurar os campos para que estejam disponíveis no modelo de documento Histórico de emprego.

2. Use **Gerar anexos** Opção no modelo de documento para gerar o histórico de emprego em um PDF e anexá-lo ao caso.

Use a Gestão de casos de RH

Você usa Case and Knowledge Management Aplicação para criar, exibir ou editar casos de RH na versão com escopo do RH. Os casos de RH são criados a partir de solicitações ou consultas de RH relacionadas a contas ou sistemas de RH, benefícios, folha de pagamento, gestão de desempenho, emissão de relatórios, aquisição de talentos, emissão de relatórios de tempo e despesas e muito mais.

Criação de caso de RH de autoatendimento

Em Central do funcionário, Os funcionários podem consultar ou solicitar serviços de RH das seguintes categorias:

- Benefícios
- Gestão de dados de funcionários
- Relacionamentos do funcionário
- Geral
- Sistemas de RH
- Folha de pagamento
- Gestão de talentos
- Vistos

Um caso de RH é criado quando um serviço de RH é solicitado por meio de Central do funcionário.

Criação de caso do agente de RH

Os funcionários podem consultar serviços de RH por e-mail, bate-papo ou telefone. Os agentes de RH podem criar um caso de RH com base em um Centro de excelência (COE) ou serviço de RH.

Depois que um caso de RH é criado, ele é atribuído a um agente de RH e/ou a um grupo de atribuição por meio do serviço de RH e do modelo de RH associado.

Os casos de RH podem ter uma ou mais tarefas de RH associadas ou casos secundários de RH que compõem o caso primário.

Solicitação de RH de exemplo

Um funcionário chamado Alan quer saber mais sobre os planos odontológicos oferecidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Alan envia uma solicitação de RH por meio de Central do funcionário perguntar sobre um dos planos odontológicos oferecidos.
2. Um caso de RH é criado e atribuído a um agente de RH.
3. O agente de RH pode responder à consulta por telefone, e-mail, bate-papo ou por meio da seção Comentários do caso de RH.
4. Se a resposta atender à consulta, o caso de RH poderá ser encerrado.

Criar um caso de RH

Crie casos de RH para funcionários ou outros indivíduos que precisam de um serviço de RH. Observe que os funcionários também podem usar o Portal de serviços de RH para criar casos de RH por conta própria.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para obter informações sobre como configurar a criação de caso, consulte Configure como os casos de RH são criados.
- Os funcionários também podem criar casos de RH para si mesmos usando os produtores de registro na Central do funcionário. Os detalhes inseridos pelo funcionário são registrados na descrição do caso de RH.

> **Nota:** Se um valor inserido pelo usuário não corresponder ao valor no perfil de RH de Aberto para, somente o valor inserido pelo usuário será registrado na descrição do caso de RH. Este comportamento não é observado quando o serviço de RH do caso é Integração de recém-contratados ou Jornada de recém-contratados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
   Ou, em qualquer lista de casos, clique em **Novo** .
2. Determine a pessoa para quem você está arquivando o caso.

Status da pessoa relacionada ao caso	Ação
Funcionário anônimo ou indivíduo externo	Selecione **Ignorar verificação** para criar o caso sem precisar inserir um nome de funcionário ou número de caso. Selecionar esta opção leva você diretamente para **Detalhes do caso** e **Informações do funcionário** a seção não é exibida. **Nota:** . **Ignorar verificação** a opção será exibida somente se **Ignorar verificação** Foi selecionado durante a configuração da criação do caso de RH.
Um funcionário	Valide o funcionário usando **Pesquisar funcionário** campo para pesquisar o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status da pessoa relacionada ao caso	Ação
	Você pode pesquisar por nome do funcionário, número do caso ou qualquer campo indexado no Perfil de RH da tabela sys_user. Informações adicionais sobre o funcionário aparecem em **Informações do funcionário** Seção para ajudar a verificar se você está criando um caso de RH para a pessoa correta.

3. Preencha as informações em **Detalhes do caso** seção.

Campos Detalhes do caso

Campo	Descrição
COE	. **Centro de Excelência** Associado ao caso de RH que você está criando. Selecionar um COE filtra as opções de serviço de RH. Consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH. **Nota:** Se um serviço de RH for selecionado primeiro, o COE associado será preenchido automaticamente.
Serviço de RH	O serviço de RH com base no COE selecionado ou no que você seleciona com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Os serviços de RH disponíveis para um funcionário são filtrados por: ○ O COE selecionado ○ Critérios de RH para **Pessoa afetada** Com base na configuração do serviço de RH O filtro Limitar serviços no **Configuração de criação de caso** formulário. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não remover o. **Aberto para** campo.
Tipo de modelo de documento	A categoria do modelo de documento. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está ativado e o **Tipo de modelo de documento** O campo é selecionado durante a configuração do serviço de RH.
Modelo de documento	O modelo de documento associado ao caso para gerar tarefas de modelo de documento. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o plug-in Modelos de documento [com.snc.document_templates] está ativado, e. **Modelo de documento** Selecionado quando o serviço de RH foi configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Informações específicas do caso que podem ajudar outros agentes de RH. Texto no **Anotações de trabalho** o campo não está visível para o usuário nomeado no **Pessoa afetada** campo. A propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email permite que um usuário envie um e-mail de uma conta de e-mail pessoal que faz referência a um caso de RH. Se esta propriedade estiver definida como falsa (o padrão), o texto do e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho. **Nota:** Você pode traduzir o texto no idioma de sua preferência usando **Traduzir** opção. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

4. Selecione a pessoa responsável pela solicitação de serviço em **Aberto para** campo.
   - Se o caso estiver sendo criado pela pessoa que faz a solicitação, os valores para **Pessoa afetada** e. **Aberto para** são os mesmos.
   - Se o caso estiver sendo criado para um usuário diferente, por exemplo, um gerente que arquivou um caso para um funcionário, use a lista de seleção para selecionar um usuário diferente.
5. Selecione o assunto do caso em **Pessoa afetada** Selecionando o ícone Pesquisar usando lista (e pesquisando e selecionando outro funcionário.

   Nota: Os qualificadores de referência avançados em um campo de referência não são compatíveis com a página de configuração de criação de caso. Quando o filtro Limitar pesquisa de usuário for aplicado à pesquisa de funcionário, ele não será aplicado a. **Aberto para** e. **Pessoa afetada** .
6. Clique em **Criar caso** .
7. **Opcional:** Continue trabalhando no caso.
   Para obter mais informações, consulte Trabalhar um caso de RH.

Resultado
. **Caso de RH** o formulário é exibido com informações adicionais sobre o caso. Os valores selecionados para **COE** e. **Serviço de RH** os campos determinam os campos que aparecem.

Abra um caso de RH para criar um Acelerador de jornada plano de ação

Acelerador de jornada Os planos de ação podem ser criados abrindo um caso de RH com um evento de ciclo de vida relacionado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o cria Acelerador de jornada O modelo de plano de ação está configurado para ser criado automaticamente Acelerador de jornada planos de ação, uma tarefa é criada e atribuída a um gerente para revisão.

Quando o modelo não está configurado para criar automaticamente Acelerador de jornada planos de ação, uma tarefa pendente é criada. A tarefa é atribuída ao gerente (**Aberto para**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

) para criar um plano. A tarefa pendente contém as seguintes informações preenchidas previamente no plano:

- Este plano é para quem (mapeado a partir da pessoa afetada)
- Tipo de plano (mapeado a partir da atividade)
- Data de publicação (mapeada a partir da atividade)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Insira o nome do novo funcionário no campo Pesquisar funcionário.
3. Preencha os Detalhes do caso:
   - **COE** : Caso de eventos de ciclo de vida de RH
   - **Serviço de RH** : Integração de recém-contratados
   - **Aberto para** : nome dos gerentes
   - **Pessoa afetada** : nome do recém-contratado
4. Clique em **Criar caso** .
5. Revise todos os campos, faça as atualizações necessárias e clique em **Pronto para o trabalho** .
   Uma tarefa pendente é criada na lista de tarefas pendentes dos gerentes em Central do funcionário. Os gerentes revisam e publicam planos do Central do funcionário.

Tópicos relacionados

Trabalhando com Acelerador de jornada planos

Solicite uma verificação de histórico por meio de um provedor de verificação de histórico de terceiros

Solicite uma verificação de histórico de um funcionário por meio de um provedor de verificação de histórico de terceiros, como First Advantage, Precisoou Sterling.

Antes de Iniciar

Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre Prestação de serviços de RH e o sistema de verificação de histórico de terceiros antes que as solicitações possam ser feitas. Para obter mais informações, consulte Integrações de RH.

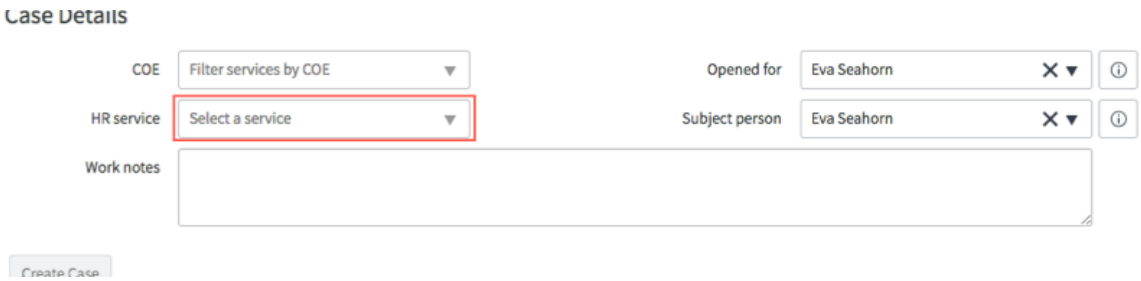
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

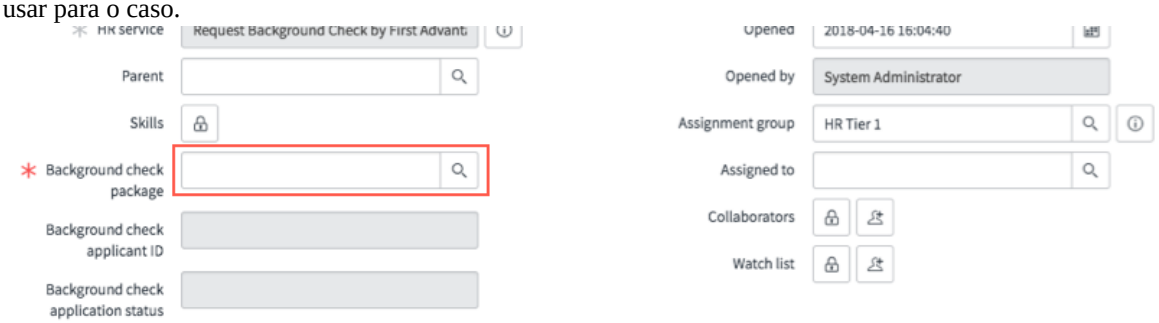
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Em **Pesquisar funcionário** selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.
3. Em **Detalhes do caso** , em **Serviço de RH** selecione um dos seguintes serviços para solicitar uma verificação de histórico por meio do provedor de verificação de histórico de terceiros.
   - Solicitar verificação em segundo plano da First Advantage
   - Solicitar verificação de antecedentes pelo Accurate
   - Verificação de solicitação em segundo plano por Sterling
   - Nome do serviço de RH para uma integração do sistema de verificação de histórico personalizada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.
5. Clique em **Criar caso** .
6. Em **Pacote de verificação de histórico** , selecione o pacote de verificação de histórico que você deseja usar para o caso.



7. Clique em **Pronto para o trabalho** para enviar a solicitação de verificação de histórico para o provedor de verificação de histórico de terceiros apropriado.

Resultado
À medida que a aplicação de verificação em segundo plano progride, o status é atualizado em **Status da aplicação de verificação em segundo plano** campo.

O que Fazer Depois
Para exibir os detalhes da verificação de histórico, navegue até **Detalhes da verificação de histórico** lista relacionada.

Solicite uma assinatura eletrônica por meio do DocuSign serviço

Solicite uma assinatura eletrônica por meio do DocuSignserviço. Quando o estado do caso muda para **Pronto** , o fluxo é acionado e cria DocuSigntarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas todas de uma vez. Para assinatura em série, as tarefas são criadas na ordem definida.

Antes de Iniciar
Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre Prestação de serviços de RH e o. DocuSignsistema antes que as solicitações possam ser feitas. Para obter mais informações, consulte Integração com o serviço DocuSign.

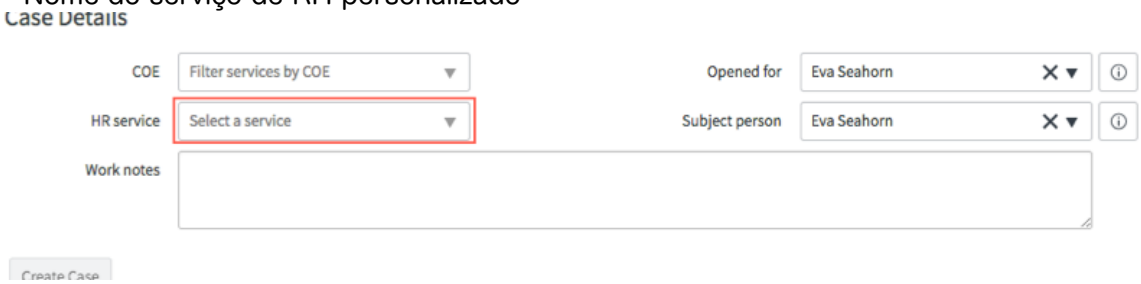
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Em **Pesquisar funcionário** selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.
3. Em **Detalhes do caso** , em **Serviço de RH** Selecione um serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitar assinatura usando DocuSign em documento ad hoc
- Solicitar assinatura usando o modelo DocuSign
- Nome do serviço de RH personalizado



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.
5. Clique em **Criar caso** .

O que Fazer Depois

Quando o estado do caso muda para **Pronto** , o fluxo é acionado e cria DocuSigntarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas todas de uma vez. Para assinatura em série, as tarefas são atribuídas na ordem definida.

Nota:

- As tarefas são criadas usando o modelo de tarefa de RH chamado DocuSign Task Template.
- Usuários com a função sn_hr_core.admin podem rastrear a execução do fluxo com **Mostrar fluxo** link relacionado. Se um caso for cancelado da plataforma, você deverá cancelar manualmente o fluxo associado. Caso contrário, o fluxo permanecerá em espera. Para cancelar o fluxo, clique em **Mostrar fluxo** link relacionado para abrir o flow designer em uma nova janela e clique em **Cancelar fluxo** .
- Os signatários devem concluir seus DocuSigntarefas por meio de um portal de autoatendimento, como Central do funcionário. A plataforma de login não é compatível.

Mudança de status do caso e da tarefa

Ação	Resultado
Documento assinado por todos	• Caso e tarefas encerrados concluídos • Documento(s) assinado(s) anexado(s) ao caso e às tarefas
Documento recusado	• Caso e tarefa recusada encerrados incompletos • Tarefas pendentes canceladas • Nenhum anexo para o caso
Documento anulado ou com erro de fluxo	• Caso encerrado incompleto e tarefas canceladas • Nenhum anexo para o caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicite uma assinatura eletrônica por meio do Adobe Sign serviço

Solicite uma assinatura eletrônica por meio do serviço do Adobe Sign. Quando o estado do caso muda para **Pronto** , O fluxo aciona e cria tarefas do Adobe Sign para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas todas de uma vez. Para assinatura em série, as tarefas são criadas na ordem definida.

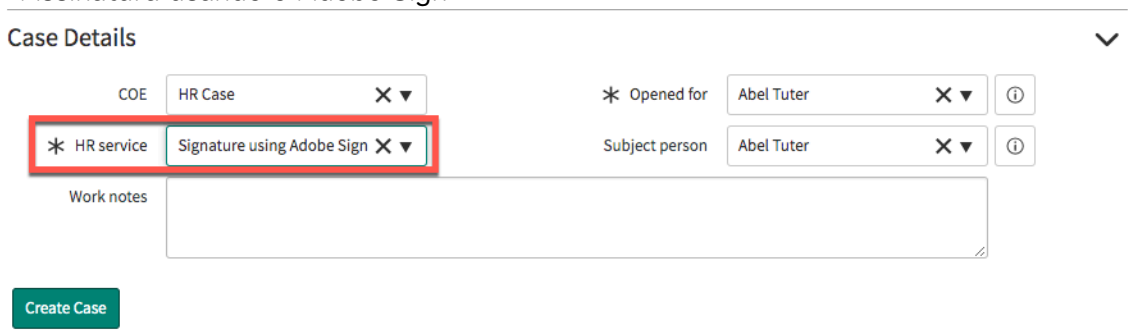
Antes de Iniciar

Um administrador de integrações de RH deve ter configurado a integração entre Prestação de serviços de RH E o sistema Adobe Sign antes que as solicitações possam ser feitas.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. Em **Pesquisar funcionário** selecione o funcionário para o qual você está criando o caso.
3. Em **Detalhes do caso** , em **Serviço de RH** Selecione um serviço de RH.
   - Nome do serviço de RH personalizado
   - Assinatura usando o Adobe Sign



4. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os campos de formulário, consulte Criar um caso de RH.
5. Clique em **Criar caso** .

O que Fazer Depois

Quando o estado do caso muda para **Pronto** , o fluxo é acionado e cria Adobe Signtarefas para todos os signatários. Para assinatura paralela, as tarefas são atribuídas todas de uma vez. Para assinatura em série, as tarefas são criadas na ordem definida.

Os signatários devem concluir suas tarefas do Adobe Sign por meio de um portal de autoatendimento, como Central do funcionário. . Adobe Sign A tarefa é exibida como um URL na página Tarefas Pendentes no Central do funcionário.

Ao clicar no URL, o signatário é direcionado para o sistema do Adobe Sign para assinar o documento. Depois de concluir a tarefa, o signatário é redirecionado para a página Tarefas Pendentes em Central do funcionário. O status da tarefa do Adobe Sign não é atualizado imediatamente porque o retorno de chamada é assíncrono.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- As tarefas do Adobe Sign são criadas usando o modelo de tarefa de RH chamado modelo de tarefa do Adobe Sign.
- As tarefas do tipo de integração de fechamento automático são criadas usando o modelo de tarefa de RH.
- Usuários com a função sn_hr_core.admin podem rastrear a execução do fluxo com **Mostrar fluxo** link relacionado. Se um caso for cancelado da plataforma, você deverá cancelar manualmente o fluxo associado. Caso contrário, o fluxo permanecerá em espera. Para cancelar o fluxo, clique em **Mostrar fluxo** link relacionado para abrir o flow designer em uma nova janela e clique em **Cancelar fluxo** .

Mudança de status do caso e da tarefa

Ação	Resultado
Documento assinado por todos	• Caso e tarefas encerrados concluídos • Documento(s) assinado(s) anexado(s) ao caso e às tarefas
Documento recusado	• Caso e tarefa recusada encerrados incompletos • Tarefas pendentes canceladas • Nenhum anexo para o caso
Documento anulado ou com erro de fluxo	• Caso encerrado incompleto e tarefas canceladas • Nenhum anexo para o caso

Trabalhar um caso de RH

Após a criação inicial de um caso de RH, as próximas etapas são mudar o estado, fornecer informações adicionais e garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

A criação e a conclusão de casos de RH exigem informações diferentes, dependendo do Centro de excelência (COE) e do serviço de RH selecionado. O serviço de RH que um funcionário está solicitando determina o tipo de caso de RH.

Procedimento

Após a verificação do funcionário, clique em **Criar caso** .
Os seguintes campos são exibidos:

Formulário Criar caso

Campo	Descrição
Número	Um número de caso de RH é atribuído e é um identificador exclusivo, não pode ser alterado e tem um prefixo de HRC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Primário	Preenche o caso primário quando o caso exibido é secundário. Por exemplo, um **Integração de solicitação** o caso tem vários casos secundários e tarefas.
Habilidades	As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. As habilidades podem ser preenchidas automaticamente com base no modelo de caso de RH associado ao serviço de RH.
Empresa	Conta da empresa à qual o caso remoto está associado.
Caso remoto	Opção que indica que o caso de RH foi criado devido a uma tarefa de provedor de uma instância do consumidor. **Nota:** Esta opção aparece somente quando o plug-in Integração de várias instâncias de RH para provedor (sn_hr_mii_provider) está instalado.
Estado	. estado do caso. O estado pode ser preenchido automaticamente com base no caso de RH ou no modelo de tarefa associado ao serviço de RH. • Estado padrão de um caso quando ele é aberto pela primeira vez. **Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso. • Pronto: O caso está pronto para ser trabalhado. • Aguardando aprovação: Requer aprovação antes de passar para o próximo estado. **Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso. • Trabalho em andamento: O caso está atribuído e sendo trabalhado. • Encerradas concluídas • Fechado incompleto • Cancelado(a) • Aguardando aceitação: O. **Aberto para** A pessoa deve aceitar o caso de RH antes que ele possa prosseguir. Por exemplo, um **Solicitação de integração** o caso foi aberto para um gerente de contratação. O gerente de contratação deve aceitar o caso antes que ele possa passar para o próximo estado. • Suspenso: Use para impedir temporariamente a violação de um acordo de nível de serviço (ANS). Consulte Suspender e retomar um caso de RH. **Nota:** . **Estado** Não pode ser editado na exibição de lista.
Prioridade	A precedência do caso, com base em **Serviço de RH** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A prioridade substitui automaticamente o modelo e muda para **2 - Alto** Para usuários sinalizados como VIP. Configurado em Propriedades de RH (sys_property).
Origem	De onde o caso se originou. As origens são: • Não selecionado • Autoatendimento • Telefone • Bate-papo / Connect / Feed de atividades • Pessoalmente • E-mail • Outro • Virtual Agent **Nota:** Casos criados por e-mail ou autoatendimento são movidos automaticamente para **Pronto** e atribuído a um grupo ou usuário.
Aberta por	O usuário que criou o caso.
Grupo de atribuição	O grupo ao qual o registro está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no **Atribuído a.** campo. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de human_resources. Para mudar **Grupo de atribuição** . **Atribuído a.** o agente deve ser membro do novo grupo e do **Estado** deve ser **Pronto** . **Nota:** Para atribuir automaticamente um grupo a um caso de RH, consulte Atribuição e regras de correspondência no RH e. Configurar um modelo de caso de RH.
Atribuição a	O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Quando um grupo é atribuído automaticamente, um usuário do grupo é atribuído automaticamente quando o caso é criado. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique em **Pesquisa usando lista** ícone para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. Para mudar **Atribuído a.** Agente de RH, o agente deve ser membro do **Grupo de atribuição** e o. **Estado** deve ser **Pronto** . Se **Atribuído a.** é deixado em branco, alguns recursos não estão disponíveis no Central do funcionário página de tíquete. Por exemplo, o. **Faça uma pergunta** Bate-papo diretamente sobre um caso de RH não pode atribuir um agente. Comentários ou anotações de trabalho não aparecem em um caso até que um agente seja atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Colaboradores	Adicione colaboradores ou outros agentes de RH ao caso. Somente agentes de RH podem ser adicionados como colaboradores. Esta ação permite que o agente original ainda rastreie o caso. Ou, um agente de RH pode adicionar outro agente de RH como colaborador para solicitar ajuda. Adicionar um colaborador preenche o caso na lista Colaborações. Outros fatores relacionados à adição de colaboradores: • Os colaboradores podem remover a si mesmos do caso. Para remover a si mesmo, realce seu nome em **Colaboradores** e clique em **X** . • Os colaboradores não precisam fazer parte do grupo de atribuição. • Atribuído a pessoa pode adicionar ou remover colaboradores. • Os colaboradores não podem adicionar ou remover colaboradores. • As notificações são enviadas aos colaboradores quando adicionadas ao caso de RH. Adicionar colaboradores pode aliviar a quantidade de e-mails que solicitam ajuda em um caso de RH consolidando a comunicação. Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são: • Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE. Para obter mais informações, consulte Criar segurança do COE. • Os casos de Relações do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando restrições se aplicam. Para obter mais informações, consulte Configure uma restrição de caso de relações do funcionário. **Nota:** Os agentes devem ter a função de gravador de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] para serem colaboradores.
Equipe de suporte de caso	Funcionários atribuídos para responder a perguntas sobre integração de um recém-contratado. Aparece somente para casos de eventos de ciclo de vida. Você pode adicionar usuários ou definir um grupo que possa oferecer suporte ao **Pessoa afetada** Para um caso de evento de ciclo de vida. . **Pessoa afetada** pode se comunicar com a equipe de suporte do caso enquanto o caso progride.
Participantes da lista de observação	A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Qualquer pessoa na empresa pode ser adicionada ao **Lista de observação** . Por exemplo, um funcionário solicita um visto de viagem. Adicione o gerente do funcionário para garantir que as atualizações sejam comunicadas. Clique em **Editar lista de observação** ícone para adicionar usuários. Clique em **Adicionar-me** ícone para incluir você mesmo.
ETTR mín	Indica o tempo mínimo estimado de resolução em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada nos dados históricos obtidos para resolver casos de RH semelhantes. **Nota:** Disponível após ativar o recurso ETTR do Inteligência preditiva
ETTR máximo	Indica o tempo máximo estimado de resolução em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo de dados históricos necessário para resolver casos de RH semelhantes. **Nota:** Disponível após ativar o recurso ETTR do Inteligência preditiva
Descrição resumida	Preenchido a partir do serviço de RH. Depois que o caso é criado, você pode modificar a descrição.
Descrição	Você pode adicionar uma descrição mais longa e detalhada após a criação do caso de RH. Use as ferramentas Rich Text Format (RTF) para formatar seu texto. A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Central do funcionário.

As seguintes listas integradas são exibidas:

Lista de Informações de tratamento especial

Mostra anotações de mensagens específicas para um caso ou condições de RH. Para obter mais informações, consulte Adicione notas de tratamento especial para um Prestação de serviços de RH caso.

Resultados de conhecimento

Mostra os resultados de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH. Há duas guias. Um mostrando artigos aos quais você tem acesso e um mostrando artigos aos quais **Aberto para** o funcionário pode acessar. Clique em **Anexar** Para tornar o artigo visível para a pessoa para a qual o caso de RH foi aberto no **Comentários adicionais** seção. Para obter mais informações, consulte Anexar artigos de conhecimento a um caso de RH.

Tarefas

Aparece quando há tarefas associadas ao caso. Clique em uma tarefa para exibi-la ou atualizá-la.

Nota: Quando você fecha o caso primário, todas as tarefas secundárias são atribuídas ao estado Encerrado incompleto.

Instruções de Execução

Exiba informações sobre como concluir o caso. Essas informações são definidas na configuração do Serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma check-list descrevendo as etapas exatas a serem concluídas aparece quando configurada pelo serviço de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.

Comentários e Anotações de trabalho

Você pode adicionar comentários ou anotações de trabalho ao caso para fornecer detalhes sobre o caso. **Anotações de trabalho** não estão visíveis para **Pessoa afetada** .

Nota: Traduza o texto no idioma de sua preferência usando **Traduzir** opção. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

Se sua empresa usa snippets de modelo e, dependendo das condições definidas, o **Respostas** o botão aparece no cabeçalho do formulário:

a. Clique em **Respostas** botão.

b. Selecione um modelo de resposta.

c. Clique em **Copiar para a área de transferência** .

Nota: Este botão copia todo o texto no campo de mensagem. Para copiar texto parcial, realce o texto e use o comando copiar. Você também pode editar o texto depois de colá-lo.

d. Você pode colar o texto no **Anotações de trabalho** , **Comentários** ou qualquer campo de texto.

Detalhes da Licença Maternidade/Paternidade

Aparece para casos de solicitação de licença parental. Fornece detalhes sobre a solicitação de licença.

Detalhes da Licença Maternidade/Paternidade

Campo	Descrição
Subtipo de licença	Identifica a função da pessoa afetada pela licença parental ou o tipo de licença parental. Selecione: • Pais biológicos • Parceiro(a) de pai ou mãe biológico(a) • Adoção • Gestação por substituição • Família acolhedora
Status de licença	Indica o status da licença parental. Selecione: • Solicitado(a) • Aprovadas • De Licença • Rejeitado • Concluído • Cancelado(a)
Data de nascimento da criança	A data em que o secundário deve chegar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Use este campo para adoção ou colocação de adoção.
Primeiro dia de licença	A data em que o funcionário está solicitando o início da licença parental.
Último dia de licença estimado	A data estimada em que o funcionário deve encerrar a licença parental.
Prazo	A data de nascimento da criança. **Nota:** Use este campo quando for selecionado o pai, o parceiro do pai ou a maternidade de substituição **Subtipo de saída** .

As seções a seguir aparecem dependentes do tipo de tarefa ou caso:

Reembolso

Aparece quando um **Solicitação de reembolso de mensalidade** o caso está selecionado. Preencha os campos relacionados ao nome da escola ou programa, justificativa, valor do reembolso e datas do curso.

Atividades

Mostra uma lista de todas as mudanças ou atualizações no caso de RH com o mais atual na parte superior.

Links relacionados

Os itens a seguir aparecem dependentes do tipo de caso e das funções associadas ao usuário:

- Adicionar tarefa: Clique para adicionar uma tarefa ao caso. Consulte adicione uma tarefa .
- Mostrar linha do tempo do ANS: O ANS no formato de linha do tempo que mostra o tempo decorrido.
- Mostrar fluxo de trabalho: O fluxo de trabalho associado ao caso.
- Escalar caso: Clique para escalar o caso e fornecer um motivo.
- Execução do conjunto de atividades: Preenche casos de evento de ciclo de vida. Clique para exibir os contextos do conjunto de atividades e cada conjunto de atividades.
- Reparar ANS: Clique para reparar todos os acordos de nível de serviço associados ao caso.
- Atribuir a mim: Aparece quando **Grupo de atribuição** Está vazio ou se você pertence ao grupo de atribuição. Clique para atribuir o caso de RH a você. Um botão também aparece no formulário do cabeçalho.

As listas relacionadas aparecem dependentes do tipo de caso ou tarefa:

Contatos de emergência

Lista de contatos de emergência para **Pessoa afetada**

Casos da pessoa afetada

Lista de casos associados ao **Pessoa afetada** .

Casos em aberto para usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de casos associados ao **Aberto para** pessoa.

Base de conhecimento anexada

Lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH.

Aprovadores

Lista os funcionários que podem aprovar informações alteradas ou o caso, estado de aprovação, comentários e datas associadas.

Nota: Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de gravador de caso de RH [sn_hr_core_case.writer].

Item solicitado

Listar itens como laptops, software ou móveis solicitados para a pessoa afetada.

Itens solicitados

Lista de itens solicitados para o caso. Os itens solicitados são criados a partir de tarefas, mas não aparecem em Tarefas de RH.

Casos semelhantes

Lista de casos relacionados por tipo de solicitação.

Artigos da base de conhecimento lidos por usuário

Lista de artigos da Base de conhecimento lidos pelo **Pessoa afetada** .

Depósito direto para a pessoa afetada

Lista de informações de depósito direto para

Benefícios para a saúde da pessoa afetada

Lista de benefícios de saúde na qual a pessoa afetada está inscrita. Esta guia aparece somente para casos de benefícios de saúde.

Benefícios de aposentadoria da pessoa afetada

Lista de benefícios de aposentadoria que a pessoa afetada está inscrita. Esta guia aparece somente para casos de benefício de aposentadoria.

Casos de RH

Todos os casos de RH para **Pessoa afetada** .

Casos secundários

Lista os casos secundários associados a este caso. Clique em **Novo** para criar um caso secundário no caso em que você está trabalhando.

Nota: Quando você fecha o caso primário, todos os casos secundários são cancelados.

Beneficiários

Aparece somente para casos de Recompensas totais com um tipo de serviço de RH de Beneficiários Adicionar/Modificar ou Consulta.

Lista de beneficiários para **Aberto para** e. **Pessoa afetada** .

Exibir informações do caso de RH

Há várias maneiras de encontrar um caso de RH específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
   - **Atribuído a mim:** Todos os casos atribuídos ao usuário conectado.
   - **Aberto:** Todos os casos em aberto.
   - **Aberto - Não atribuído:** Casos em aberto que não têm atribuições de agente.
   - **Encerrado:** Todos os casos encerrados.
   - **Todos:** Todos os casos, independentemente do estado ou do serviço de RH.
   - **ANS do caso:** Todos os casos com ANS.

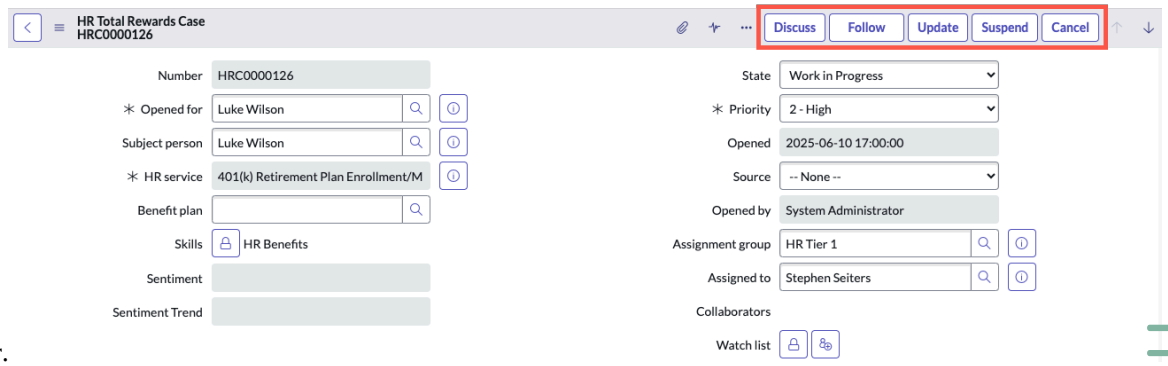
   Você também pode exibir casos por serviço de RH.
   - **Casos de Relacionamentos do funcionário** : Todos os casos relacionados a problemas disciplinares.
   - **Casos de HRIT** : Todos os casos relacionados a contas de RH, redefinição de senha, suporte do Portal de RH e relatórios de RH.
   - **Casos de folha de pagamento** : Todos os casos relacionados a depósito direto, discrepância na folha de pagamento e solicitação de cartão de crédito corporativo.
   - **Casos de recompensas totais** : Todos os casos relacionados a médico, odontológico, aposentadoria, beneficiários, licença, reembolso de farmácia, realocação, visão e mensalidade.
   - **Casos de Administração da força de trabalho** : Todos os casos relacionados a cartas de verificação de emprego e consultas gerais.
   - **Casos de eventos de ciclo de vida** Casos relacionados à integração ou notificação de conta.
2. Selecione o caso a ser exibido.
3. Selecione um botão.
   Dependendo do caso, diferentes opções estão visíveis na parte superior.
   - **Discutir** Abre uma discussão da barra lateral em que os agentes podem discutir o caso com usuários que têm acesso ao registro.
   - **Seguir** Rastreie a atividade no caso ou siga um registro no Bate-papo do Connect para rastrear a atividade conforme ela acontece. Para obter mais informações, consulte Siga um registro no Connect .
   - **Atualização** : Salve e atualize o registro. Leva você de volta ao formulário de lista.
   - **Suspender** Suspende um caso de RH que não tem um estado Encerrado ou Cancelado. Você pode suspender o tempo especificado no Acordo de nível de serviço (ANS) para executar pesquisas adicionais.
   - **Cancelar** Cancela o caso.
   - **Respostas** Aparece para casos de consulta e permite que os agentes copiem um modelo de resposta.
   - **Associar interação** : Selecione para associar uma interação ao caso. Interações são solicitações de assistência por meio de um determinado canal, por exemplo, uma chamada ou um bate-papo. Para obter mais informações, consulte Gestão de interações .
   - Pronto para o trabalho: Selecione para mudar o estado do caso para Pronto e atribuir um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Encerramento concluído** : Encerre o caso e mude o estado para Concluído.
- **Encerramento incompleto** : Encerre o caso e mude o estado para Incompleto.
- **Visualizar documento** : Clique para visualizar um documento para precisão antes de gerá-lo e enviá-lo.
- **Assinar documento** : Para documentos que exigem uma assinatura de RH, clique para visualizar, assinar e salvar o documento.

Os botões aparecem na parte



superior.

Geração de documentos de RH

Há várias maneiras de gerar documentos no Prestação de serviços de RH.

- Automaticamente
- Várias assinaturas são coletadas.
- Visualizar, Assinar ou Salvar

Automaticamente

O documento é disponibilizado para a pessoa afetada assinar . O documento será gerado automaticamente somente depois que a assinatura for adicionada. A seguir estão alguns exemplos:

- Um documento, como Solicitação de reembolso de matrícula, deve ser enviado ao funcionário para assinatura. O serviço Solicitar reembolso de matrícula tem um fluxo de trabalho que aciona uma tarefa para a pessoa afetada (funcionário) do caso.

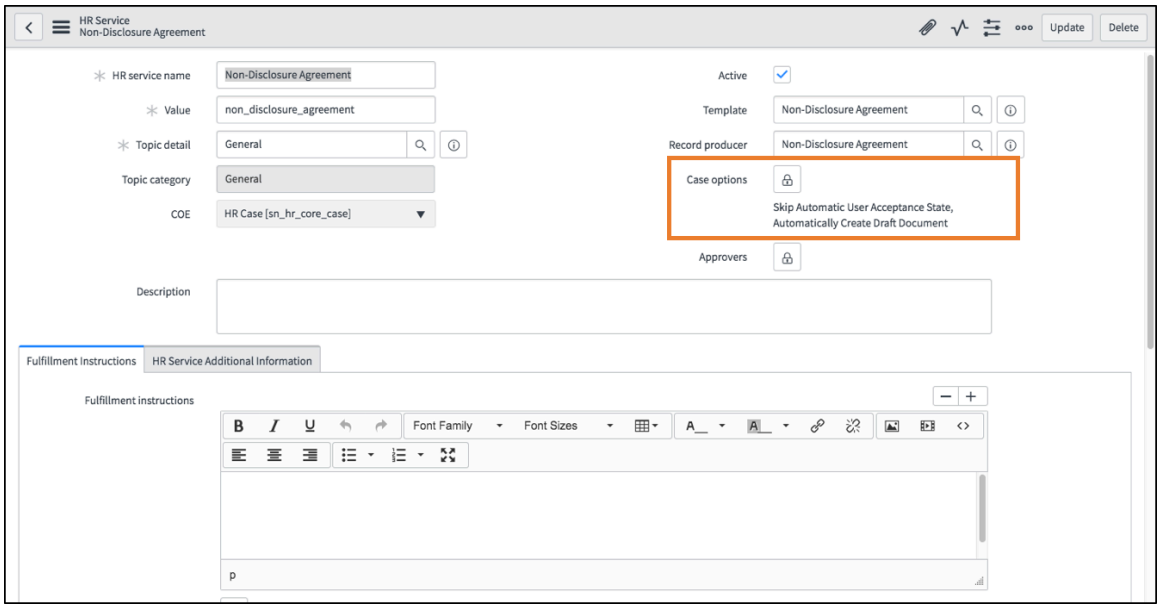
  Um administrador habilita o. **Criar documento de rascunho automaticamente** Opção de caso no serviço de RH e configura o serviço de RH. Quando um caso é criado com esse serviço de RH e seu estado é alterado para Trabalho em andamento ou Pronto, uma tarefa é gerada automaticamente para o funcionário com o documento disponível para assinatura.

- Um documento, como Carta de verificação do funcionário, deve ser enviado ao funcionário que não requer assinatura.

  Um administrador seleciona o modelo no serviço de RH. Um caso de RH é criado com esse serviço de RH. O agente de RH visualiza o documento usando **Visualizar documento** gera o documento e envia um e-mail para o funcionário usando **Enviar e-mail** opção no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Várias assinaturas são coletadas

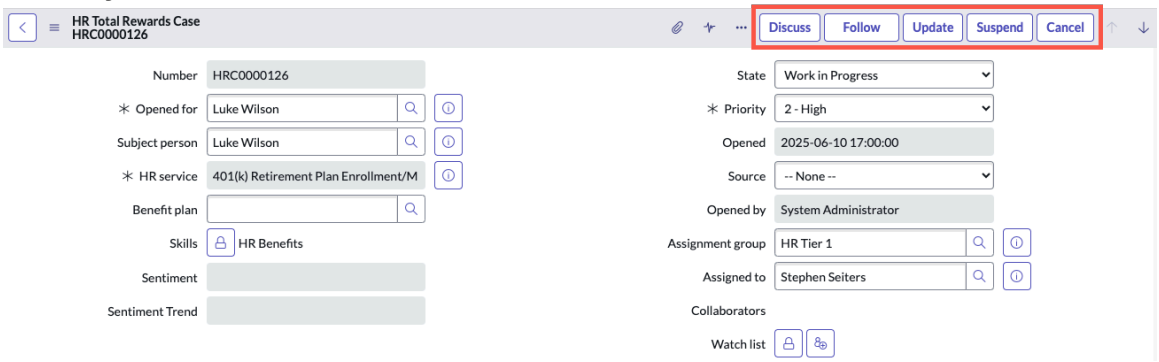
Documentos como cartas de oferta podem exigir várias assinaturas. Quando todas as assinaturas são coletadas, o documento é gerado automaticamente.

Nota: Para obter mais informações sobre como configurar este recurso, consulte Configuração de formulário avançada e. Advanced Forms Management na Prestação de serviços de RH .

Visualizar, Assinar ou Salvar

Alguns documentos exigem que um agente de RH os revise, assine ou salve antes de enviá-los para uma pessoa afetada para um caso de RH. Um exemplo é quando uma pessoa afetada solicita uma carta de verificação de emprego. Este documento requer que um agente de RH revise a precisão, assine e envie para o endereço de e-mail solicitado.

- Abra um caso que exija que um documento seja enviado para a pessoa afetada.
- Certifique-se de que o estado seja **Trabalho em andamento** .
- O Cabeçalho do formulário mostra:



- Clique em **Visualizar documento** para exibir o documento.
- Clique em **Assinar documento** Para documentos que exigem uma assinatura de RH.

Nota: Por padrão, o documento está disponível para a pessoa afetada exibir depois que você o visualizar. Mude este comportamento alterando **Estado** Campo no modelo de tarefa de RH. Você pode acessar o modelo de tarefa no formulário Caso de RH selecionando **Serviço de RH** > **Atividades de serviço** > **Modelo de tarefa secundário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudar valores

Quando há erros no documento:

- Verifique a tabela da qual as informações incorretas foram extraídas.
- Verifique o caso de RH para garantir as informações corretas do caso.
- Verifique o modelo de documento quanto a erros no corpo do documento, mapeamento de campo incorreto ou informações de variáveis.

Edite um documento gerado

Suporte a valores de renderização de variáveis, scripts e blocos no modo de edição em Visualizar documento. Exiba o conteúdo de variáveis, scripts ou blocos em vez de exibir apenas os nomes de variáveis ou blocos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Nota: Este recurso está disponível somente quando o documento é gerado a partir de um modelo no plug-in Modelo de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Atribuído a mim**.
2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Clique em **Visualizar documento** .
4. Na janela Visualizar documento:
   a. Clique em **Editar documento** . Exceto os tokens de assinatura, todas as outras variáveis, scripts e blocos são renderizados com seus valores.
   b. Adicione texto, quaisquer tokens válidos ou tokens de assinatura.

      Nota: Tokens inválidos serão removidos ao salvar.

   c. Clique em **Salvar mudanças**.
   O documento é salvo e enviado como um anexo em tarefas de documento criadas para os participantes.

Proteger anexos de caso de RH

Adicione uma camada extra de segurança em anexos vinculados a um caso. Conceda acesso a anexos com dados confidenciais ou privados a grupos, usuários, critérios ou funções do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Abra um caso de RH atribuído a você.
3. Selecione um documento no **Documentos** lista relacionada.
4. Em Configurações de acesso, habilite **Compartilhamento de permissões** opção.
   As listas relacionadas a seguir são exibidas. Execute as ações necessárias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compartilhamento de opções de permissões

Lista relacionada	Etapas
Permissão da função	Para conceder acesso a um documento com base em uma função: **a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de função é aberto. **b.** Em **Permissão** , selecione **Leitor** ou **Gravador** . **c.** Em **Função do usuário** , selecione um valor. **d.** Clique em **Enviar**.
Permissões pelos critérios do usuário	Para conceder acesso a um documento com base nos critérios do usuário: **a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de critérios do usuário é aberto. **b.** Em **Permissão** , selecione **Leitor** ou **Gravador** . **c.** Em **Critérios do usuário** , selecione um valor. **d.** Clique em **Enviar**.
Permissões do usuário	Para conceder acesso a um documento com base nas permissões do usuário: **a.** Clique em **Mais** . **b.** Selecione **Permissões do usuário** . **c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões do usuário é aberto. **d.** Em **Permissão** , selecione **Leitor** ou **Gravador** . **e.** Em **Usuário** , selecione um valor. **f.** Clique em **Enviar**.
Permissões de Grupos	Para conceder acesso a um documento com base em permissões de grupo: **a.** Clique em **Mais** . **b.** Selecione **Permissões do grupo** . **c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de grupo é aberto. **d.** Em **Permissão** , selecione **Leitor** ou **Gravador** . **e.** Em **Grupo de usuários** , selecione um valor. **f.** Clique em **Enviar**.

Enviando um e-mail de um caso

Envie qualquer comunicação relacionada a casos de Administração da força de trabalho de RH usando o recurso Enviar e-mail. Minimize os erros de digitação preenchendo automaticamente o endereço de e-mail da pessoa afetada (do caso) no e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Crie um caso na categoria Força de trabalho Administração de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para **Verificação do serviço de emprego** Serviço de RH, preencha **Categoria de modelo de documento** , **Modelo de documento** e **Pessoa afetada** campos.
4. Para **Carta de verificação do funcionário** Serviço de RH, preencha **Tipo de documento** , **Modelo de PDF** e **Pessoa afetada** campos.
5. Clique em **Visualizar documento** .
6. Na janela, clique em **Gerar** .
   Um documento é gerado e adicionado como um anexo ao caso.
7. Clique em **Enviar e-mail** .
   Na janela Enviar e-mail, **E-mail do destinatário** O campo é preenchido automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. Clique em **OK**.
   Um e-mail junto com o documento gerado é enviado para o destinatário pretendido.

Check-lists em casos de RH

Um recurso dos serviços de RH é a capacidade de adicionar automaticamente uma check-list a um caso de RH. Uma check-list pode servir como um lembrete para o agente de RH para garantir que o procedimento seja seguido.

1. Um funcionário envia uma solicitação de depósito direto por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de RH é criado com a solicitação.
2. Uma check-list aparece no caso de RH. As check-lists podem ser adicionadas diretamente ao caso ou adicionadas automaticamente a um caso do serviço de RH associado. Por exemplo, os itens da check-list são:
   - Verifique se o funcionário anexou o formulário de depósito direto correto.
   - Valide as informações do caso de depósito direto.
   - Envie informações para o departamento de folha de pagamento, coloque o caso em andamento.
   - Aprovar e encerrar o caso quando a folha de pagamento concluir a configuração.

Consulte Configurar um serviço de RH Ao adicionar uma check-list automaticamente a um caso de RH.

Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH

Você pode adicionar, exibir ou trabalhar em tarefas de RH atribuídas a casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir tarefas de RH do caso de RH primário ou acessando **Gestão de casos de RH** > **Tarefas de RH**.

Procedimento

1. Abra um caso de RH.
2. Role até **Links relacionados** e clique em **Adicionar tarefa** .
   - Tarefa de RH: Selecione para adicionar uma tarefa de RH.
   - Solicitação de instalações: Selecione para criar uma solicitação de instalações, como mesa ou espaço de escritório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para criar uma Tarefa de RH, conclua:

Campos de tarefa de RH

Campo	Descrição
Número	O ID da tarefa atribuída automaticamente. **Nota:** Este valor não pode ser alterado.
Primário	O número do caso para o qual você está criando a tarefa.
Local	Selecione o local do funcionário para o qual você está criando a tarefa. O local determina o agente de RH atribuído à tarefa. **Nota:** Para casos de integração em que a tarefa de selecionar um escritório ou mesa, o local determina o mapa do edifício exibido.
Modelo	Clique em e selecione o modelo de tarefa de RH para esta tarefa. O modelo de tarefa de RH pode preencher automaticamente campos como o tipo de tarefa de RH, a descrição resumida e o grupo ou pessoa à qual a tarefa está atribuída.
Fase	A fase (pacote) de um caso de evento de ciclo de vida. Use este campo para definir a qual conjunto de atividades em um caso de evento de ciclo de vida você deseja adicionar uma tarefa ad hoc. Para obter mais informações, consulte Tarefas e casos ad hoc para casos de evento de ciclo de vida.
Prazo	Selecione a data em que a tarefa será concluída.
Configurar lembrete	Marque para enviar uma notificação por e-mail com base em **Cálculo da data de vencimento** entradas. **Nota:** Lembretes também podem ser configurados no **Modelo de tarefa de RH** para preencher automaticamente.
Modelo de lembrete	Selecione o modelo de e-mail usado para notificações de lembrete. Os modelos de e-mail são configurados a partir de **Administração de RH** > **Conteúdo de e-mail**. Consulte Adicione ou modifique o conteúdo de e-mail para notificações.
Quando enviar (dias)	Insira o número de dias antes da data de vencimento da tarefa para enviar o e-mail de lembrete.
Intervalo (dias)	Insira o número de dias em que o e-mail de lembrete deve ser enviado em um intervalo.
Tipo de tarefa de RH	Ao atribuir uma tarefa a um funcionário, você pode solicitar como o funcionário confirma a conclusão da tarefa. As tarefas aparecem no Portal de serviços de RH para o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Nota: A descrição resumida vem do modelo, mas você pode adicioná-la ou modificá-la. Ele é exibido no Portal de serviços de RH.	
	Serviço de RH	Um serviço de RH cumpre a tarefa de RH. Em **Serviço de RH** Selecione um serviço de RH. **Nota:** **Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque é usado somente ao criar um caso primário para casos em massa secundários. Consulte Crie uma solicitação de caso em massa.
	Enviar Item do catálogo	Um item do catálogo cumpre a tarefa de RH. Em **Item do catálogo** selecione um item do catálogo.
	Enviar Guia de pedido	Um guia de pedido executa a tarefa de RH. Em **Guia de pedido** , selecione um guia de pedido.
	Coletar entrada do funcionário	Coleta informações dos funcionários. Em **Formulário do funcionário** , selecione o formulário do funcionário que o usuário preenche ou verifica. **Nota:** Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário.
	Check-list	Em **Itens da check-list** forneça os itens da check-list.
	Assinatura eletrônica	O usuário assina eletronicamente um documento. Em **Modelo de assinatura eletrônica** selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		Nota: ○ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documentos de RH. Você pode digitar ou desenhar sua assinatura, credenciais ou confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH. ○ Se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento de modelo de assinatura eletrônica, selecione o modelo de documento de RH que o signatário assina no formulário de Caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica.
	Credencial	Indica que você deseja que o usuário confirme a leitura de um documento fazendo login com suas credenciais de login. . **Texto de confirmação** e. **Documento de confirmação** os campos são exibidos. Usar esses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima das credenciais de login. No campo Documento de confirmação, selecione um documento que o usuário deve ler. **Nota:** Esta opção só está disponível para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica.
	Assinatura eletrônica	Indica que você deseja que o usuário forneça uma assinatura eletrônica para confirmar ou validar um documento. . **Texto de confirmação** e. **Documento de confirmação** os campos são exibidos. Usar esses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima da assinatura eletrônica. **Nota:** Esta opção só está disponível para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Marcar quando concluído	Notifique o usuário A. **Concluído** Aparece no Portal de serviços de RH. Use **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** **Quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
	Assinar documento	Solicita que o usuário assine um documento. Um exemplo é o envio de um acordo educacional para ser assinado para reembolso da mensalidade. . **Texto de confirmação** o campo é exibido. Usar este campo mostra uma caixa de seleção e um texto acima da assinatura. **Nota:** Esta opção só está disponível para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica. Depois que o usuário assina o documento, o documento é gerado com a assinatura e anexado à tarefa. A tarefa é encerrada concluída e o documento é anexado ao caso.
	Fazer uma Pesquisa	Em **Pesquisa** , selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a responder. **Nota:** Para casos de evento de ciclo de vida, esse recurso também funciona se a pessoa afetada ou qualquer pessoa que tenha acesso ao caso de evento de ciclo de vida original puder responder à pergunta da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Acionando uma atividade de atividades ascendentes.
	Carregar Documentos	Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Recibos, inscrição no curso ou transcrições para reembolso de mensalidades. Use **Descrição resumida** campo para fornecer instruções. **Nota:** A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento** .
	URL	. **URL** o campo é exibido. Insira um link de URL que o usuário confirme quando acessado.
	Exibir Vídeo	. **URL** o campo é exibido. Solicita que a pessoa atribuída à tarefa exiba um vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atividade	Mostra quando um funcionário responde ou conclui uma tarefa e mostra as atividades de tarefa por funcionário e agente de RH atribuído.
Opcional	Marque para tornar a tarefa opcional. . **Ignorar** aparece para uma tarefa no **Caso em aberto** página. . **Pessoa afetada** Pode ignorar a tarefa ou não fazer nada e o agente de RH pode encerrar a conclusão do caso.
Estado	O status de trabalho do caso. Os estados são: ○ Rascunho ○ Pronto ○ Trabalho em andamento ○ Encerrado concluído ○ Fechado incompleto ○ Cancelado(a) ○ Omitido ○ **Nota:** Mude o estado para **Pronto** ou **Trabalho em andamento** para que o funcionário veja a tarefa que você criou.
Grupo de atribuição	O grupo de RH ao qual o caso está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no **Atribuído a.** campo. Os grupos de atribuição são restritos aos grupos com um tipo de human_resources. **Nota:** Para mudar **Grupo de atribuição** . **Atribuído a.** o agente deve ser membro do novo grupo. Este campo também determina quando Virtual Agent ou Suporte do ConnectÉ usado para o recurso Fazer uma pergunta. ○ Espaço do agente: Virtual Agent ○ Usuários e grupos: Suporte do Connect
Atribuição a	O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique no ícone de pesquisa para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. **Nota:** Para mudar **Atribuído a.** Agente de RH, o agente deve ser membro do **Grupo de atribuição** . Você também pode usar este campo para atribuir uma tarefa ao **Pessoa afetada** do caso. Por exemplo, se você quiser **Pessoa afetada** para assinar e retornar um documento ou tornar uma tarefa opcional.
Equipe de suporte de tarefa	O ponto de contato em sua empresa para perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Nota: Para usar, ative o plug-in Widgets do Portal de serviços do Connect (com.glide.connect.sp_widgets).	
	Usuários e grupos	Selecione quando você deseja que usuários ou grupos específicos atribuídos ao caso ou tarefa de RH sejam o suporte primário para esta tarefa de RH. Você pode selecionar campos no caso ou tarefa de RH, como Aberto por, Aberto para e Outros, ou selecionar grupos diferentes. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas.
	Conecte-se	Selecionar Connect indica que sua empresa está usando as mensagens do ServiceNow Connect. Depois de selecionar Fila, o campo Fila aparece abaixo dele. Selecione uma fila de bate-papo que você deseja oferecer suporte à tarefa que você está criando. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas. Em versões anteriores, este campo era rotulado Fila. **Nota:** O plug-in Suporte do Connect (com.glide.connect.support) foi descontinuado. Para obter mais informações, consulte Ativar o Suporte do Connect .
	Espaço do agente	Oferece suporte ao Espaço do agente para bate-papo. Selecionar Espaço do agente indica que sua empresa usa conversas do Virtual Agent para bate-papo. Depois de selecionar Espaço do agente, o campo Fila do AWA aparece abaixo dele. Selecione a fila de bate-papo Advanced Work Assignment que você deseja oferecer suporte à tarefa que está criando. Você pode filtrar ainda mais selecionando habilidades específicas
Usuários do caso pai	Aparece quando **Usuários e grupos** selecionados de **Equipe de suporte a tarefas** . Selecione campos como Aberto por, Aberto para e Outros do caso de RH primário para os quais você deseja oferecer suporte a esta tarefa de RH.	
Grupos	Aparece quando **Usuários e grupos** selecionados de **Equipe de suporte a tarefas** . Selecione um grupo associado ao caso ou tarefa de RH para ser o suporte para esta tarefa de RH.	
Fila	Aparece quando **Fila** selecionado de **Equipe de suporte a tarefas** .	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione a fila de bate-papo para a qual você deseja que esta tarefa de RH seja encaminhada para perguntas ou ajuda. **Nota:** O que você seleciona aqui deve corresponder ao valor em **Fila de RH** Campo no formulário Configuração de bate-papo em Colaboração. Se esses valores não corresponderem, ocorrerá um erro.
Habilidades	As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH.
Participantes da lista de observação	A lista de usuários que recebem notificações sobre este caso. Clique no ícone de cadeado para adicionar usuários. Clique em **Adicionar-me** ícone para incluir você mesmo.
Descrição resumida	Descrições resumidas são preenchidas a partir do modelo de tarefa de RH selecionado e podem ser substituídas. Insira as informações que solicitam ao usuário sobre a solicitação de tarefa. A descrição resumida aparece no Portal de serviços de RH para o funcionário.
Descrição	Uma descrição mais longa e detalhada do caso. Use as ferramentas Rich Text Format (RTF) para formatar seu texto. A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa na Central de serviços do funcionário ou no portal de serviços.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Insira comentários, atualizações ou informações sobre a tarefa que está visível para **Pessoa afetada** sobre o caso. **Nota:** Traduza o texto no idioma de sua preferência usando **Traduzir** opção. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .
Anotações de trabalho	Insira anotações sobre o caso para corresponder a outros agentes de RH. Essas anotações não estão visíveis para **Pessoa afetada** . **Nota:** Traduza o texto no idioma de sua preferência usando **Traduzir** opção. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

Tradução automática

4. Você pode:
   - Clique em **Salvar** em **Menu de conteúdo** para salvar a tarefa e permanecer no **Tarefa** formulário.
   - Clique em **Enviar** para salvar a tarefa e retornar ao **Caso de RH** formulário.
   - Clique em **Pronto para o trabalho** para salvar a tarefa e mudar o estado para **Pronto** e permanecem em **Tarefa** formulário.
   - Clique em **Exibir respostas** Para exibir o feedback enviado por um funcionário por meio do formulário enviado por meio da tarefa de RH do tipo **Coletar entrada do funcionário** .
5. Realize qualquer uma das ações a seguir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Atribuir a mim	Clique
Feche uma tarefa	Insira informações em **Anotações de trabalho** e outros campos, conforme necessário, e altere **Esta do** . **Encerrado concluído** . **Nota:** Todas as tarefas de RH devem ser encerradas antes que o caso de RH primário possa ser encerrado.
Clonar tarefa	Clique em **Clonar tarefa** link relacionado. Insira as novas informações da tarefa no formulário de tarefa e clique em **Atualização** .
Cancelar a tarefa	Clique em **Cancelar tarefa** no cabeçalho do formulário.
Revise o andamento das tarefas irmãs	. **Tarefas semelhantes** mostra todas as tarefas no mesmo caso. Clique em um número de tarefa para ver os detalhes.
Confirmação de Documentos do RH	Lista os tipos de confirmação de documento de RH retornados de um funcionário. Você pode filtrar por tipo: ○ Usuário ○ Revisão de documentos ○ Assinatura ○ Atualização em

Quando todas as tarefas são encerradas para um caso de RH, uma notificação por e-mail é enviada para o agente de RH atribuído ao caso.

Nota: Quando você fecha o caso primário, todas as tarefas secundárias são atribuídas ao estado Encerrado incompleto.

6. Clique no ícone de anexo na parte superior do formulário para adicionar um anexo de documento Anexos para tarefas estão disponíveis no caso primário.
7. Clique em **Atualizar**.

Criar tarefa de solicitação de espaço de escritório

Como parte do processo de integração, você pode encontrar e reservar um espaço de escritório para um recém-contratado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Selecione um caso de RH.
2. Selecione **Adicionar tarefa** Na seção Links relacionados.
3. Selecione **Tarefa de RH** Na janela Tipo de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha o formulário.
   Estas instruções descrevem os campos obrigatórios para solicitar um espaço de escritório. Para obter uma lista completa de todos os campos de tarefa de RH, consulte Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

Local	Selecione o local do edifício ao qual o recém-con tratado está atribuído.
Modelo	Selecione o modelo de tarefa de RH que corresponde a este tipo de tarefa. . **Selecione Escritório/Espaço de mesa** o modelo é fornecido como um modelo.
Prazo	Selecione uma data em que a tarefa de RH deve ser concluída.
Tipo de tarefa de RH	**Enviar Item do catálogo** Aparece no modelo de tarefa de RH.
Item do catálogo	**Selecione Espaço de escritório** Aparece no modelo de tarefa de RH.
Descrição Resumida	Aparece no modelo de tarefa de RH, mas você pode substituir esta entrada.
Grupo de atribuição	Aparece no modelo de tarefa de RH, mas você pode substituí-lo. Se estiver em branco, selecione um grupo a ser atribuído a esta tarefa.
Atribuição a	Aparece no modelo de tarefa de RH, mas você pode substituí-lo. Se estiver em branco, selecione um agente de RH a ser atribuído a esta tarefa.

5. Selecione **Enviar** ou **Pronto para o trabalho** .

Exibir informações da tarefa de RH

Há várias maneiras de encontrar uma tarefa de RH específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Tarefas de RH**.
   - **Atribuído a mim:** Todas as tarefas atribuídas ao usuário atual.
   - **Aberto:** Todas as tarefas em aberto.
   - **Aberto - Não atribuído:** Todas as tarefas em aberto que não foram atribuídas.
   - **Encerrado:** Todas as tarefas encerradas.
   - **Todos:** Todas as tarefas, independentemente do estado ou atribuição.
2. Selecione a tarefa a ser exibida.

Adicionar aprovadores ad hoc a um caso

Forneça aos seus agentes a flexibilidade para adicionar aprovadores ad hoc a um caso que faz parte de um serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Por exemplo, em determinados cenários em que as solicitações de um funcionário estão fora dos limites do processo padrão ou o agente precisa obter uma aprovação adicional, um agente de RH pode precisar solicitar uma aprovação ad hoc antes de prosseguir com sua execução.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Atribuído a mim**.
2. Abra um caso que esteja no estado Pronto ou Trabalho em andamento.
3. Em **Links relacionados** lista, clique em **Adicione uma aprovação** .

Nota:

- Esta opção aparece somente para o usuário Atribuído a, quando o caso está no estado Pronto ou Trabalho em andamento.
- O administrador deve ter configurado o. **O agente pode adicionar uma aprovação** Opção no serviço de RH ao qual o caso de RH está associado.

4. Preencha os campos obrigatórios em **Adicione uma aprovação** janela.

Adicionar aprovadores

Campo	Descrição
Usuários aprovadores	Usuários que devem aprovar a solicitação.
Aguardar	Condições que você deseja definir para o fluxo de aprovação. ○ **Qualquer pessoa a aprovar** : Se qualquer um dos aprovadores aprovar a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ○ **Todos aprovam** : Somente se todos os aprovadores aprovarem a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ○ **Primeira resposta de qualquer um** : A primeira resposta de qualquer aprovador é levada em consideração. Por exemplo, se um dos aprovadores rejeitar a solicitação pela primeira vez, o fluxo será rejeitado; se um dos aprovadores aprovar a solicitação pela primeira vez, o fluxo será aprovado.
Ao rejeitar	Condições que você deseja definir quando um aprovador rejeita uma solicitação, por exemplo, permitir o reenvio de aprovações ou marcá-la como Encerrado incompleto.
Motivo	Motivo para iniciar o fluxo de aprovação.
Comentários adicionais	Qualquer outra informação que você queira compartilhar com os aprovadores.

5. Clique em **Enviar para aprovação** .

Reenvie um caso de RH para aprovação

Casos de RH rejeitados podem ser reenviados para aprovação. Reenviar um caso rejeitado reduz a necessidade de recriar um novo caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Depois que um novo caso é enviado, uma notificação por e-mail é enviada para todos os aprovadores. As aprovações de casos de RH são atribuídas a usuários individuais ou a membros de um grupo especificado. Os aprovadores podem rejeitar ou aprovar no Portal de serviços de RH ou na Página de tíquete de RH.

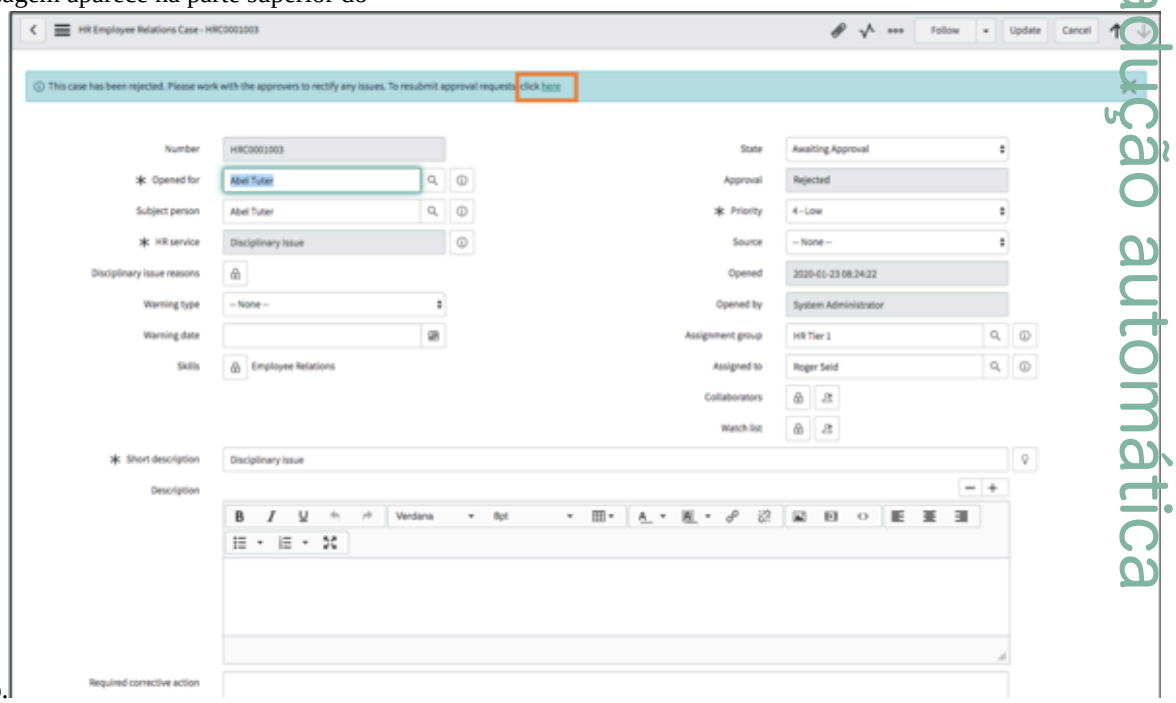
Quando uma atividade de serviço para um serviço de RH tem **Reenvio de aprovações** para **Na rejeição** A pessoa atribuída a pode reenviar uma solicitação de aprovação após a rejeição. Consulte Configure uma aprovação.

Você pode exibir uma lista de aprovadores na parte inferior do formulário de Caso de RH em **Aprovadores** guia.

Casos de RH: Aprovações para fluxos de trabalho de uso de casos de RH. Faça o seguinte para reenviar um caso de RH rejeitado.

Procedimento

1. Abra o caso de RH que tem uma aprovação rejeitada.
   Uma mensagem aparece na parte superior do formulário.



2. Selecione **aqui** link.
   . **Insira o motivo para reenviar solicitações de aprovação**aparece um pop-up. Você pode inserir anotações de trabalho (não visíveis para o funcionário) ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

comentários (visíveis para o funcionário). Anotações de trabalho ou comentários são necessários.



3. Selecione **OK**.

Casos de eventos de ciclo de vida:

As aprovações para atividades de RH em um evento de ciclo de vida são configuradas de forma diferente de um caso de RH. Há mais opções para aprovações. Consulte Para uma aprovação.

Nota: Aprovadores que não têm a função sn_hr_core.manager não podem acessar o caso de RH depois que o estado muda para **Encerrado concluído** .

Transferir um caso de RH

Você pode criar e usar métodos para reclassificar ou transferir um caso de RH aberto de um serviço de RH para outro. Muitas vezes, um caso de RH é aberto como uma Consulta de benefícios gerais. Depois de investigar, você pode transferi-lo para o serviço de RH aplicável.

O sistema de base inclui dois cenários que os agentes podem usar ao transferir casos de RH de um serviço para outro: Reclassificar e Padrão.

Diferenças entre cenários de transferência

Funcionalidade	Reclassificar	Padrão
Número do caso de RH	Não muda O sistema fecha o caso original, cria um novo com o mesmo número e muda o número no caso original. Isso garante que a pessoa afetada continue a ver o mesmo número de caso.	Mudanças O sistema fecha o caso original e cria um novo caso. A pessoa afetada vê um número de caso diferente.
Links	Redirecionar para o novo caso	Não redirecione do caso original para o novo caso
E-mails de notificação	Não enviado	Enviado para a pessoa afetada com informações de caso encerrado e transferido

Os itens a seguir se aplicam aos cenários de transferência de reclassificação e padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os campos do caso atual são copiados e movidos para o novo caso.

  Nota: A propriedade do sistema sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields pode ser definida com campos que não são copiados em uma transferência de caso de RH.

- Anotações de trabalho copiadas do caso original para o novo caso.
- Os anexos são copiados e movidos do caso atual para o novo caso.
- Os registros de interação anteriores do caso atual são copiados e movidos para o novo caso.

A propriedade do sistema sn_hr_core.reclassificar_default_transfer determina o método padrão a ser usado após o upgrade. Para obter mais informações, consulte Propriedades de RH.

Você pode configurar cenários de caso de transferência adicionais seguindo estas etapas: Configurar caso de transferência de RH.

Configurar caso de transferência de RH

O sistema de base fornece exemplos de tipos de configuração de caso de transferência de RH. Você também pode criar o seu próprio .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver criando uma configuração de caso de transferência, também deverá criar uma inclusão de script para implementar o ponto de extensão de transferência de caso de RH sn_hr_core. Para obter mais informações, consulte Registrando inclusões de script personalizadas em relação aos pontos de extensão com script .

Consulte as inclusões de script existentes como exemplos:

- hr_transfercase
- ReclassifyCaseTransfer
- Transferência de Caso Padrão

A inclusão de script hr_transfercase fornece uma lista de campos ignorados na transferência e atua como um utilitário para as outras duas inclusões de script.

Nota: Consulte Inclusões de script .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Transferir Configuração de Caso**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Configuração do Caso de Transferência de RH

Campo	Descrição
Nome	O nome do tipo de transferência do caso de RH. Os padrões são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Reclassificar ○ Padrão
Texto de exibição	O tipo de transferência de caso de RH que aparece no menu Transferir caso no formulário Caso de RH. Os padrões são: ○ Transferir com o número do caso existente ○ Transferir para um novo número de caso
Critérios do RH	Define quais agentes de RH podem exibir e usar este tipo de transferência ao executar uma transferência de caso de RH a partir do formulário Caso de RH. Consulte Critérios do RH. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
É padrão	Indica que o tipo de transferência é o padrão e aparece primeiro no menu Caso de transferência no formulário Caso de RH. **Nota:** Para marcar um tipo de transferência como padrão, clique em **Definido como padrão** botão na parte inferior.
Ativo	Indica se o tipo de transferência de caso de RH está ativo e disponível para uso. Inativo indica que o tipo de transferência não aparece no menu Caso de transferência no formulário Caso de RH.

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Mover um caso de RH de um serviço de RH para outro

Você pode reclassificar um caso de RH que você criou originalmente em um serviço de RH, mas deseja movê-lo para um serviço de RH diferente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode manter os detalhes do caso original. Por exemplo, você pode pegar um caso de consulta geral e reclassificá-lo como um caso de consulta de benefícios médicos.

Procedimento

1. Abra um caso de RH existente.
2. De **Ações adicionais** , selecione **Caso de transferência** .
3. De **Tipo de transferência** :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Transferência com número de caso existente** : O número do caso de RH não muda, os links redirecionam com o novo caso e as anotações de trabalho são transferidas para o novo caso.
- **Transferir para um novo número de caso** : O número do caso de RH muda, os links não redirecionam e as anotações de trabalho não são transferidas. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência.

4. De **Novo serviço de RH** , Selecione o serviço de RH que você deseja atribuir ao seu caso original.
5. Selecione **OK**.
   O caso atual e suas tarefas secundárias são encerrados. Quando você transfere um caso de RH de um serviço de RH para outro, alguns valores de campo não são transferidos para o novo caso. A pessoa aberta para recebe um e-mail de notificação com as informações do caso encerrado e do caso transferido. As respostas ao e-mail aparecem na seção Comentários do caso de RH. Se a pessoa afetada responder ao e-mail associado ao caso encerrado, a resposta aparecerá nos comentários dos casos encerrados e transferidos.

Nota: Se a propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email for Falsa (padrão), o texto de um e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho quando o funcionário estiver respondendo de uma conta de e-mail pessoal.

Consulte Configuração de e-mail .

Escalar um caso de RH

Se você não conseguir resolver um problema, poderá escalar uma tarefa de RH. Esta ação o reatribui ao gerente do grupo de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Escale um caso de RH quando encontrar qualquer uma das seguintes condições.

- Não é possível concluir a tarefa devido à carga de trabalho excessiva.
- Não tenha as habilidades necessárias.
- Precisa de ajuda com alguma parte do caso de RH.

Um caso de RH escalado é reatribuído com base nas regras de escalação. Consulte Adicione ou modifique regras de escalação.

Procedimento

1. Abra um caso de RH a ser escalado.
2. Em **Links relacionados** clique em **Escale o caso** .
3. Insira um motivo para a escalação na janela de diálogo que é aberta.
4. Clique em **OK**.
   O caso é reatribuído a um agente no grupo escalado.

Suspender e retomar um caso de RH

Se você não conseguir encerrar o caso de RH dentro da duração especificada no acordo de nível de serviço (ANS), poderá suspender o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, para entrar em contato com um fornecedor, como o administrador de seguro ou a empresa de processamento de folha de pagamento, para obter as informações necessárias para encerrar o caso. Depois de iniciar o trabalho no caso, você pode suspendê-lo até que as informações sejam recebidas. Dessa forma, o caso de RH não mostra que o ANS foi violado. Quando as informações são recebidas, você as insere no caso e reinicia o acompanhamento do ANS.

Procedimento

1. Abra o caso de RH a ser suspenso.
   Comece a trabalhar no caso antes de suspendê-lo.
2. Em **Estado** clique em e selecione **Suspenso** .
   . **Motivo da suspensão** a janela pop-up é aberta.
3. Selecione um dos seguintes motivos de suspensão e insira as informações que você está aguardando.
   - **Usuário** Se você precisar de mais informações do funcionário antes de prosseguir.
   - **Empresa** : Se você estiver aguardando uma resposta de um fornecedor ou outra empresa externa.
   - **Grupo** : Se você estiver aguardando uma resposta de um grupo interno.
   - **Outro** Se você suspender o caso por qualquer outro motivo.

   Example
   Por exemplo, se você estiver aguardando o administrador do seguro-saúde investigar um sinistro do funcionário, selecione **Empresa** para o motivo e insira `Resultados da investigação` ou algo semelhante.
4. Em **Anotação de trabalho** insira informações sobre o motivo pelo qual o caso está suspenso.

   Nota: Traduza o texto no idioma de sua preferência usando **Traduzir** opção. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .
5. Clique em **Suspender** .
   O ANS para de progredir e as anotações de suspensão aparecem no fluxo de atividades como anotações de trabalho. Você pode continuar a adicionar anotações de trabalho a um caso suspenso.
6. Para retomar um caso de RH suspenso, abra o caso e clique em **Retomar** .
   O andamento do ANS é retomado.

Adicione notas de tratamento especial para um Prestação de serviços de RH caso

Crie anotações de tratamento especial que aparecem para um caso de RH específico ou conjunto de condições.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**.
2. Selecione **Novo** ou um registro existente.
3. Preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de tratamento especial

Campo	Descrição
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida que descreva a nota de tratamento especial.
Mensagem	Insira uma mensagem que aparece nas notas de tratamento especial. A formatação rich text está disponível.
Tipo	Selecione o tipo de observação de tratamento especial: ○ Padrão: Selecione para exibir uma nota de tratamento especial para uma tabela específica e registro relacionado. Por exemplo, se você selecionar Caso de RH, poderá selecionar na lista de casos de RH. Uma nota de tratamento especial aparece para um caso de RH específico já criado. ○ Condicional: Selecione para usar condições de filtro. Use condições de filtro para especificar quando uma anotação de tratamento especial será exibida.
Exibir como um alerta pop-up	Deixe esse campo em branco. **Nota:** Atualmente, uma janela pop-up é somente para Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
Prioridade	Atribua uma prioridade à nota de tratamento especial. As opções são: ○ 1 - Crítico (vermelho) ○ 2 - Alto (laranja) ○ 3 - Moderado (verde claro) ○ 4 - Baixo (azul claro) A prioridade e a cor aparecem na nota de tratamento especial.
Status	O status da nota de tratamento especial. ○ Ativo: A nota de tratamento especial está ativa. ▪ As anotações ativas aparecem na janela pop-up. ▪ As anotações ativas permanecem até serem descartadas ou definidas como inativas ou expiradas. ○ Inativo: A nota de tratamento especial não está mais ativa e não aparece em uma janela pop-up. As anotações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de tratamento especial inativas ainda aparecem quando você navega até **Informações de tratamento especial** > **Informações de tratamento especial**. ○ Expirado: A nota de tratamento especial não está mais ativa. A data de expiração passou ou expirou manualmente.
Imediatamente vigente	Marque para ativar a nota de tratamento especial imediatamente. Se você deixar este campo desmarcado, poderá especificar uma data e hora em que a anotação de tratamento especial será exibida.
Vigente a partir de	Aparece quando você deixa o campo Efetivo imediatamente desmarcado. Selecione uma data e hora em que a anotação de tratamento especial for exibida.
Vence em	Se você quiser desativar automaticamente uma anotação de tratamento especial, selecione uma data e hora.
Nome da tabela	Aparece quando você seleciona Condicional no campo Tipo. Selecione a tabela de RH para a qual a anotação de tratamento especial aparece quando um caso de RH específico aparece ou quando você atende às condições de filtro. **Nota:** As anotações de tratamento especial não são compatíveis com tabelas secundárias. Por exemplo, se você selecionar o Caso de RH [sn_hr_core_case], a anotação de tratamento especial aparecerá somente para casos específicos da tabela. Para criar uma nota de manipulação especial para tabelas secundárias, você deve criar uma nota de manipulação especial para cada tabela.
Registro relacionado	Aparece quando você seleciona Padrão em **Tipo** campo. Selecione e um menu pop-up será exibido. Selecione o nome da tabela e um caso correspondente no campo Documento. Por exemplo, selecione Caso de RH no campo Nome da tabela e o caso de RH no qual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	você deseja que a anotação de tratamento especial apareça.
Condições	Aparece quando você seleciona Condicional em **Tipo** campo. Quando atendidas, selecione as condições, mostre a nota de tratamento especial. Por exemplo, selecione: ○ Perfil de RH ○ é ○ Dirigido por Aileen Mottern Esta condição mostra a observação de tratamento especial para um caso de Consulta geral para Aileen Mottern. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Casos de RH para VIPs

Sua organização pode atribuir status VIP a usuários, como CEO e vice-presidentes, para garantir que a resolução de suas tarefas tenha alta prioridade.

Se sua organização usa o recurso VIP, configure o seguinte para garantir que os casos de RH VIP sejam tratados adequadamente.

- Navegar até **Habilidades** > **Grupos**.
- Adicione membros ou um grupo ao **Watchlist VIP de RH** . Quando um caso de RH é enviado, os membros desse grupo recebem notificação conforme o caso progride.
- Revise o Acordo de nível de serviço (ANS) de RH para lidar com casos VIP. A duração é de duas horas. Quando a duração é atingida, o ANS é violado e os membros da lista de observação são notificados.
- Navegar até **Administração de RH** > **Propriedades**.
- Insira um número de prioridade de caso em **Prioridade de caso padrão para solicitante VIP** campo.
- Para funcionários VIP, verifique **VIP** No registro Usuário [sys_user].

Nota: A caixa de seleção VIP não é exibida por padrão. Personalize o formulário de registro do usuário no Designer de formulário para mostrar a caixa de seleção VIP.

Você pode identificar casos de RH VIP das seguintes maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Casos de RH** Lista: Um ícone VIP aparece em **Aberto para** e/ou **Pessoa afetada** campos. . **Aberto para** e/ou **Pessoa afetada** os campos não aparecem, personalize a lista.
- **Caso de RH** Formulário: O nome do funcionário no **Aberto para** e/ou **Pessoa afetada** os campos estão vermelhos.
- Itens do catálogo de RH: Quando o formulário é enviado, uma mensagem aparece na parte superior identificando o remetente como VIP.

Criando casos em massa

Você pode criar o mesmo tipo de caso de RH, para vários funcionários, sem precisar criar o mesmo caso várias vezes. Os segmentos para um caso em massa ajudam a definir valores específicos para grupos de funcionários.

A criação de casos em massa pode economizar tempo e esforço. Por exemplo, integração de 20 recém-contratados, um problema de execução da folha de pagamento ou um processo de recertificação anual são casos que podem ser criados como um caso em massa.

Casos de RH em massa podem ser criados para todos os usuários ativos. Para usuários sem um perfil de RH, como recém-contratados, um perfil de RH é criado automaticamente.

Você pode criar um caso em massa que cria casos de RH individuais para cada funcionário em um grupo. Os exemplos incluem:

- Envio de uma tarefa de recertificação anual para um grupo de funcionários todos os anos.
- Integração de vários recém-contratados.
- Gerenciar um problema de folha de pagamento que afeta vários funcionários.

Processo de casos em massa

Execute as etapas a seguir para criar vários casos semelhantes usando a solicitação de caso em massa:

- Crie e salve uma solicitação de caso em massa.

  Uma solicitação de caso em massa inicia o processo e contém informações básicas sobre os tipos de casos que você está criando.

  Nota: Você deve criar e associar pelo menos um grupo de segmentos de usuário a uma solicitação de caso em massa.

- Crie um ou vários grupos de segmentos de usuário.
  - Os grupos de segmentos de usuário permitem especificar valores para um grupo de usuários. Você pode criar vários segmentos para uma solicitação de caso em massa que define valores diferentes para diferentes grupos de usuários.
  - Os grupos de segmentos de usuário permitem que os administradores garantam que a criação de casos em massa esteja correta antes da execução.
  - Depois de criar um grupo de segmentos de usuário, você pode ver o número e os usuários que a solicitação de caso em massa tem como destino. Você também pode remover usuários específicos.
- Se seus grupos de segmento de usuário forem precisos, você poderá criar casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos e desempenho

A criação de casos em massa de RH foi projetada para criar até 10 000 casos básicos de RH ou 1 000 casos usando fluxos de trabalho, como casos de eventos de ciclo de vida.

Nota: O desempenho diminui ao tentar criar mais casos em massa do que o sistema foi projetado para lidar.

Casos em massa de versões anteriores

Você deve concluir ou fechar todas as solicitações de caso em massa existentes de versões de versão anteriores. Solicitações de caso em massa incompletas em versões de versão anteriores não podem ser concluídas em Roma.

Ao abrir solicitações de caso em massa concluídas de uma versão anterior, alguns campos não são editáveis e os segmentos não aparecem.

Casos em massa enfileirados e atualizados de forma assíncrona

A solicitação para processar casos em massa é enfileirada e atualizada de forma assíncrona em segundo plano.

Nota: Em versões anteriores, o. **Criação de caso em massa** solicitações de casos em massa processadas pelo trabalho agendado. Este trabalho agendado agora descontinuado.

Administrador de RH (sn_hr_core.admin) e criação de casos em massa

Anteriormente, a função de gravador de caso de RH (sn_hr_core.case_writer) era necessária. Como a criação de casos em massa envolve um grande número de casos, foi decidido mudar a função necessária para administrador de RH (sn_hr_core.admin).

Se você quiser que funcionários com a função de gravador de caso de RH (sn_hr_core.case_writer) criem casos em massa, atualize a ACL (Access Control List, Lista de controle de acesso) da tabela a seguir:

Solicitação de caso em massa (sn_hr_core_bulk_case_request).

Para permitir grupos de segmentos de usuário na solicitação, atualize as ACLs para:

- Segmento de usuário de caso em massa (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- Grupo de segmento de usuário de caso em massa (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Crie uma solicitação de caso em massa

Use Solicitação de caso em massa para criar o mesmo tipo de caso de RH, para vários funcionários, sem precisar criar o mesmo caso várias vezes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Nota: Anteriormente, a função de gravador de caso de RH (sn_hr_core.case_writer) era necessária. Como a criação de casos em massa envolve um grande número de casos, foi decidido mudar a função necessária para administrador de RH (sn_hr_core.admin).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Solicitações de Casos em Massa**.
2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de Caso em massa

Campo	Descrição
Nome	O nome que descreve a solicitação de caso em massa.
Serviço de RH	O serviço de RH associado à solicitação de caso em massa. **Nota:** Quando você cria um grupo de segmentos de usuário, os campos do serviço de RH selecionado podem parecer semelhantes à criação de um novo caso de RH. Para obter mais informações, consulte Crie um grupo de segmentos de usuário.
Status	O status da solicitação de caso em massa. O padrão é **Rascunho** e muda para **Pronto** depois de criar e salvar o. **Grupos de segmentos de usuário** guia. **Nota:** Pelo menos um usuário deve ser incluído. O status muda para **Em andamento** depois de selecionar **Criar casos** botão.
Criar um caso principal	Indica que você deseja criar um caso primário associado aos casos em massa. Verifique **Criar caso primário** opção para criar um caso primário.
Aberta por	O nome do usuário que está criando a solicitação de caso em massa.
Contagem de usuários selecionados	Mostra o número de usuários selecionados para a solicitação de caso em massa. **Nota:** Este campo fica vazio até que você crie e salve um segmento de grupo de usuários.
Hora da solicitação	Mostra a data e a hora em que sua solicitação de caso em massa foi enviada para criar casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo fica vazio até que você crie um segmento de grupo de usuários e selecione **Criar casos** .

3. Selecione **Save** (Salvar).
   . **Grupos de segmentos de usuário** e. **Casos criados** as guias são exibidas.
4. Selecione **Novo** em **Grupos de segmentos de usuário** guia.
   Para obter mais informações, consulte Crie um grupo de segmentos de usuário.

Crie um grupo de segmentos de usuário

Os grupos de segmentos de usuário permitem especificar valores para um grupo de usuários ou, com vários segmentos, especificar valores diferentes para diferentes grupos de usuários. Os segmentos permitem que você garanta que sua criação de caso em massa esteja correta antes de executar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar uma solicitação de caso em massa, você cria um segmento de usuário para definir os usuários para os quais um caso será criado.

Nota: Você pode ter vários segmentos de usuário associados a uma solicitação de caso em massa.

Procedimento

1. Em **Grupos de segmentos de usuário** no **Solicitação de caso em massa** formulário, selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Nota: . **Rótulo** , **Aberto para** e **Filtrar por** campos

Criar segmento de usuário

Campo	Descrição
Rótulo	O rótulo que descreve o segmento do usuário. **Nota:** Quando os casos são criados, a descrição resumida do Modelo de Caso de RH é exibida. O rótulo descreve o segmento.
Aberto(a) para	O funcionário escolhido como **Aberto para** pessoa em cada caso. Por exemplo, você pode selecionar o gerente de contratação para uma solicitação de caso em massa de integração.
Anotações de trabalho	Informações que fornecem mais detalhes sobre o segmento do usuário.
Campos adicionais	Dependendo do serviço de RH selecionado ao criar uma solicitação de caso em massa, campos adicionais podem ser exibidos. Por exemplo, se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Solicitação de reembolso de mensalidade Inserido no campo Serviço de RH no formulário Solicitação de caso em massa, os seguintes campos são exibidos: ○ Nome de Escola ou Programa ○ Título do curso ○ Justificativa do curso ○ Data de início do curso ○ Data de término do curso ○ Custo do curso Para obter mais informações sobre quais campos aparecem, consulte Configure o formulário de criação de caso de RH para um serviço de RH. O sistema de base fornece somente campos adicionais para os serviços de RH Consulta de reembolso de mensalidades e Solicitação de reembolso de mensalidades.
Filtrar por	Determina para quem criar o caso de RH em massa: ○ Carregar arquivo: ▪ Carregue um arquivo com nomes de usuário ou endereços de e-mail. Selecione **Modelo de download** Para uma planilha do Excel pré-formatada. **Nota:** O cabeçalho da primeira coluna deve conter user_name ou email. ▪ Verifique **modelo user_name** para indicar que você está carregando um arquivo com nomes de usuário. ▪ Verifique o modelo de e-mail para indicar que você está carregando um arquivo com endereços de e-mail. ▪ Selecione **Escolha Arquivo** para encontrar e selecionar o arquivo que você está carregando. ▪ Selecione **Upload** depois de escolher um arquivo. ▪ Depois de carregar o arquivo, o número de usuários é exibido. Este número representa o número de usuários que atendem aos seus critérios. ○ Critérios de RH: Use critérios de RH predefinidos. Critérios baseados em condições definidas pelo **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** ou **Usuário**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	[sys_user] tabelas. O sistema de base fornece exemplos que você pode selecionar em **Selecione Critérios de RH** lista. **Nota:** Disponível somente para usuários com as funções sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin. ○ Critérios do usuário: Critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário é um recurso da plataforma. Consulte Critérios do usuário para o Portal de serviços . **Nota:** Disponível somente para usuários com as funções sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin. ○ Perfis de RH: Use condições com base em **Perfil de RH [sn_hr_core_profile]** tabela com condições escolhidas. ○ Usuários: Use as condições definidas pelo **Usuário [sys_user]** tabela com condições escolhidas. Depois de selecionar um filtro, o número de usuários correspondentes aparece em verde como um link. Clique no link para exibir todos os usuários selecionados com base no filtro. Para **Perfil de RH** e. **Usuários** , você pode refinar a seleção. Clique com o botão direito do mouse em uma coluna e selecione **Descartar** ou **Mostrar correspondência** . **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

3. Selecione **Save** (Salvar).
. **Solicitação de caso em massa** o formulário retorna com o grupo de segmentos de usuário que você criou. Se o segmento de grupo de usuários tiver muitos casos, o status do segmento será **Processando** .

Nota: Você ainda pode revisar e editar seu grupo de segmentos de usuário. Para obter mais informações, consulte Gerencie um segmento de grupo de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Quando o status é **Processado** . **Criar casos** o botão aparece no canto superior direito e acima das guias da lista relacionada.
5. Selecione **Criar casos** botão.
   Sua solicitação é enfileirada e atualizada de forma assíncrona em segundo plano.

   Nota: Depois de selecionar **Criar casos** todos os usuários com status de **Incluído** são verificados novamente em relação aos critérios de filtro usados. Os casos não são criados para usuários que não correspondem mais aos critérios de filtro. Os casos também não são criados para usuários que correspondem aos critérios após a criação do segmento de usuário.

6. Selecione **Casos criados** para exibir uma lista de casos criados.

Gerencie um segmento de grupo de usuários

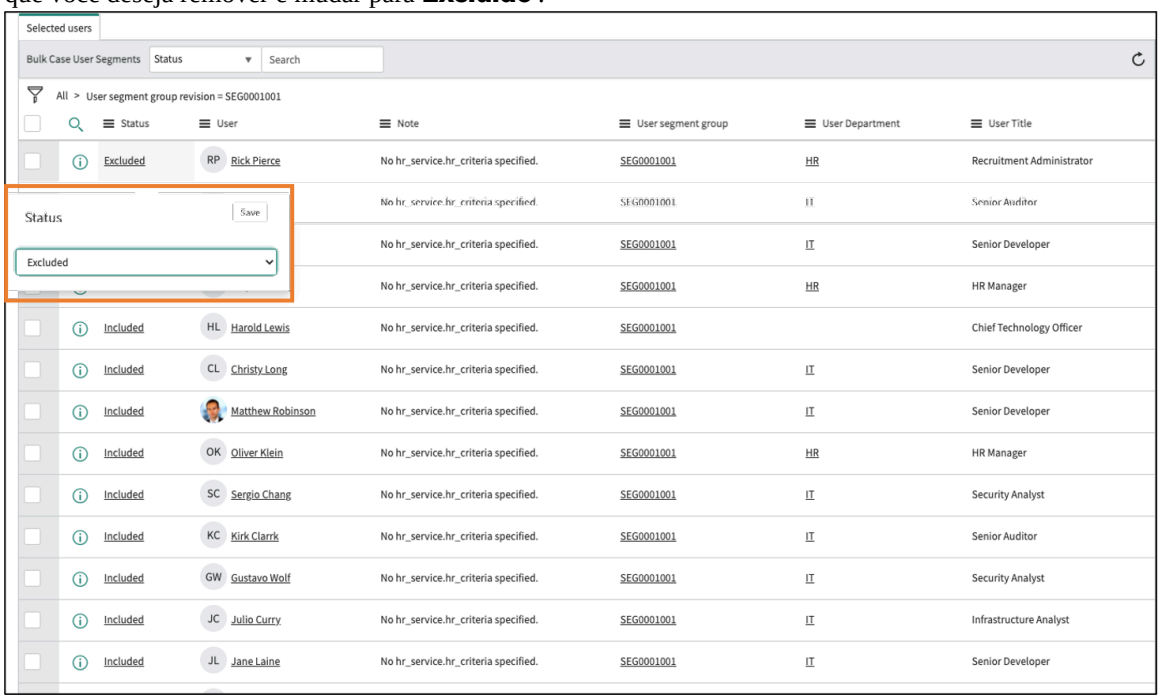
Depois de criar um segmento de grupo de usuários, você pode revisá-lo e editá-lo antes de criar casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Solicitações de Casos em Massa**.
2. Selecione qualquer solicitação de caso em massa que tenha um status de **Pronto** .
   Você também pode editar um segmento de grupo de usuários imediatamente após criar um.
3. Selecione o grupo de segmentos de usuário que você deseja editar encontrado em **Grupos de segmentos de usuário** guia.
   . **Detalhes do segmento do usuário** o formulário é exibido.
4. Role para baixo até **Usuários selecionados** guia.
5. Para remover um usuário do grupo de segmentos de usuários, clique duas vezes em **Status** coluna do usuário que você deseja remover e mudar para **Excluído** .



O significado de cada status:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

- Incluído: O usuário corresponde aos critérios definidos em **Segmentos de usuário** crie um caso para o usuário.
- Excluído: O usuário não corresponde mais aos critérios definidos em **Segmentos de usuário** não crie um caso.
- Duplicado: O usuário tem um registro duplicado, não crie um caso.

. **Observação** a coluna fornece informações sobre o status. As definições são:

- Nenhum hr_service.hr_criteria especificado: Os critérios de RH não foram usados na seleção do usuário para o segmento de grupo de usuários.
- O usuário atende hr_service.hr_criteria: Os critérios de RH foram usados na seleção do usuário para o segmento do grupo de usuários.
- O usuário não atende a hr_service.hr_criteria: O usuário não atendeu aos critérios de RH selecionados e foi excluído do segmento de grupo de usuários.
- Usuário de user-segment-group<group-label> com sys_id<unique-id> está incluído: O usuário é marcado como uma duplicata.

Nota: A anotação é limpa depois que você muda o status de um usuário.

6. Depois de alterar o status de um usuário, selecione **Salvar** .

Usar Perfil de RH

A aplicação Perfil de RH armazena dados confidenciais do funcionário, como nome, informações de contato pessoal, endereços de e-mail, histórico de emprego, e contatos, na versão com escopo do RH.

O Perfil de RH permite que a empresa acesse e rastreie informações do funcionário durante todo o período de emprego e além. Os registros de perfil de RH estão associados a registros de usuário, mas, ao contrário dos registros de usuário, os registros de perfil de RH são armazenados de forma confidencial e não podem ser visualizados publicamente.

As organizações podem usar um método de integração para preencher ou sincronizar registros de perfil de RH do banco de dados de funcionários.

Os campos editáveis pelos funcionários são definidos em **Propriedades de RH** em **Campos de perfil de RH editáveis por usuários** . Consulte Propriedades de RH.

Configuração de campo editável do perfil de RH

Uma opção na Configuração de Recursos Humanos fornece uma lista de campos de perfil de RH que podem ser habilitados para edição. Entenda a diferença entre como os campos de informações pessoais e de emprego são atualizados no perfil de RH com base nesta configuração.

Normalmente, as organizações permitem que os funcionários atualizem determinadas informações pessoais, mas não informações confidenciais e de emprego. Os agentes ou gerentes de RH mudam essas informações. Por exemplo, os funcionários podem mudar seu endereço residencial e endereço de e-mail pessoal, mas o gerente deve atualizar a posição quando o funcionário for promovido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Use a lista de permissões configurável para adicionar campos que os usuários podem modificar por conta própria. Esta lista de permissões é uma propriedade do sistema e acessada acessando **Tudo** > **Administração de RH** > **Propriedades**. A lista de campos editáveis pelo usuário aparece como lista separada por vírgulas. O nome da propriedade é **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields** .

Para obter mais informações sobre como adicionar ou modificar perfis de RH, consulte Adicione ou modifique um perfil de RH

. **Os campos de perfil de RH que usuários ou gerentes podem editar sem aprovação de RH incluem "Número de campos"** A opção em Configuração de Recursos Humanos fornece a lista de campos de perfil de RH editáveis. A lista de campos a seguir indica quais dos campos configuráveis contêm informações pessoais e quais contêm informações confidenciais e de emprego.

Campos configuráveis

Campos de informações pessoais	Campos de informações confidenciais e de emprego
• Endereço residencial • Cidade de residência • País de residência • Telefone residencial • Estado/província natal • CEP/postal residencial • Nome do meio • E-mail pessoal • Telefone celular pessoal • Prefixo • Email profissional • Celular profissional • Telefone profissional	• Data de nascimento • Departamento • Número do funcionário • Data de término do emprego • Data de início do emprego • Tipo de emprego • Etnia • Nome • Sexo • Sobrenome • Local • Tipo de localização • Gerente • Nacionalidade • Período de aviso prévio • Local de nascimento • Posição • Data de término do estágio • Período do estágio • Tipo de tempo

Na lista de campos de opção de configuração, todos os campos de informações pessoais estão habilitados para edição por padrão. Todos os funcionários podem abrir seu perfil de RH no Portal de HRSM e atualizar esses campos. Se você não quiser permitir que os funcionários atualizem um ou mais desses campos, desabilite a edição desmarcando a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

caixa de seleção na lista configurável. Por exemplo, você não deseja que os funcionários atualizem o endereço de e-mail ou o número de telefone do trabalho.

As ACLs controlam os campos de informações pessoais do perfil de RH, que podem ser modificados para acesso mais controlado.

. Você deve ter **sn_hr_core.secure_info_reader** Função para exibir o campo Previdência social em um perfil de RH. Esta função está contida no **sn_hr_core.manager** função.

Os campos de informações de emprego que você habilita para edição permitem que um gerente atualize o campo. No entanto, o gerente não pode abrir um perfil de RH do funcionário. O gerente deve enviar uma solicitação de mudança de informações do funcionário com as informações atualizadas. Quando a solicitação para mudar os campos editáveis é enviada, o fluxo de trabalho de mudança do funcionário de RH executa as ações a seguir.

- Abre um caso de RH.
- Atualiza o perfil de RH do funcionário.
- Fecha o caso de RH.

Para atualizar todos os campos de perfil de RH que não sejam editáveis, os funcionários ou seus gerentes enviam uma solicitação de mudança de informações do funcionário. Um caso de RH é criado e o fluxo de trabalho de mudança de funcionário de RH é iniciado. O fluxo de trabalho requer que a solicitação de mudança seja aprovada. Quando é aprovado, os campos são atualizados e o caso de RH é encerrado.

Resumo do painel em Espaço do agente para Prestação de serviços de RH

Os campos que aparecem em **Resumo geral** painel em Espaço do agente para Prestação de serviços de RH Dependem de quais campos aparecem em um perfil de RH.

Nota: Campos sem dados no perfil de RH não aparecem em **Resumo geral** painel.

Se você quiser que campos adicionais apareçam no **Resumo geral** painel, consulte Configurar o layout do formulário .

Tópicos relacionados

Usar Perfil de RH

Perfil de RH e segurança do caso de RH

Como as informações do perfil de RH são confidenciais e confidenciais, o administrador do sistema [admin] não pode exibi-las. O mesmo se aplica a algumas das informações em casos de RH e tarefas de RH.

As informações do perfil de RH são confidenciais e exibidas somente por pessoal de RH autorizado que recebe uma função que inclui sn_hr_core.profile_reader ou sn_hr_core.profile_writer, como sn_hr_core.secure_info_reader.

Para casos de RH e tarefas de RH, somente o pessoal de RH autorizado tem permissão para exibir anexos, anotações de trabalho e comentários, descrição, calendário e carga (configurável). A equipe de RH autorizada recebe uma função com sn_hr_core.case_reader e sn_hr_core.case_writer, como sn_hr_core.secure_info_reader.

Os administradores de RH [sn_hr_core.admin] poderão executar todas as tarefas e exibir todos os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de perfil de RH que os administradores do sistema podem acessar

Os administradores do sistema não podem criar um perfil de RH. Eles podem ver a lista de perfis de RH e registros de perfil de RH em aberto, mas só têm acesso às seguintes informações.

- O número e o prefixo do perfil de RH de um funcionário.
- Informações de emprego que são sincronizadas com o registro do usuário [sys_user]. Essas informações incluem nome, número do funcionário, departamento, gerente e local.
- Informações de contato comercial, como endereço de e-mail comercial e número de telefone comercial. As informações pessoais estão ocultas.
- Informações que aparecem nas listas relacionadas a seguir.
  - Informações de emprego
  - Informações de contato
  - Beneficiários
  - Quem está coberto
  - Contatos de emergência
  - Relatórios Diretos
  - Colegas
  - Casos

Caso de RH e informações de tarefa acessíveis por administradores de RH

Os administradores de RH podem exibir as informações do usuário do funcionário, como local e departamento, e a descrição resumida. As atividades, como mudanças de estado, são exibidas no fluxo de atividades, mas os comentários e as anotações de trabalho ficam ocultos. Os administradores do sistema não podem exibir essas informações.

Quando o Administrador de RH abre um caso de RH ou tarefa de RH, uma mensagem descreve as informações que não são exibidas.

Um caso de RH pode ser criado a partir de um perfil de RH. Clique em **Criar Novo Caso** em **Links relacionados** e. **Criação de caso** aparece.

Representando um usuário

Você pode impedir que um usuário acesse informações de RH representando um usuário que tenha acesso de RH usando **Se verdadeiro, as ACLs verificarão se o usuário está sendo representado.** propriedade.

- Navegar até **Administração de RH** > **Propriedades**.
- Role até **Se verdadeiro, as ACLs verificarão se o usuário está sendo representado.**
- Verificar **Sim** (Verdadeiro) Para habilitar ACLs para verificar quando um usuário está representando outro usuário e impedir que o usuário exiba informações de RH.

  As políticas de segurança DO COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes coes por meio da configuração. As implementações subjacentes da política de segurança do COE são ACLs da ServiceNow .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mesmo que o usuário conectado tenha acesso de RH e represente outro usuário de RH com o mesmo acesso, as informações de RH não estarão visíveis.

Nota: Esta propriedade foi introduzida para a aplicação com escopo da Prestação de serviços de RH e não se aplica à aplicação sem escopo da Prestação de serviços de RH.

Consulte Adicione segurança de campo no RH.

Consulte Acesso de solicitante restrito para RH.

Consulte Gerenciar funções de RH.

Informações de perfil personalizadas

Como parte do design dos processos de RH, você pode personalizar a forma como as informações do perfil de RH são processadas. Lembre-se de que alguns dos campos que aparecem são referenciados na tabela Usuário [sys_user].

Se você tiver a função sn_hr_core.admin, poderá personalizar as informações do perfil de RH.

Estender as informações do perfil

Você pode coletar mais informações de perfil em uma tabela separada. Por exemplo, você pode criar uma tabela Dependentes que estende a tabela Perfil de RH [hr_profile].

Como as informações do perfil são confidenciais e confidenciais, o administrador do sistema não pode exibi-las. Para obter mais informações, consulte Perfil de RH e segurança do caso de RH.

Associe perfis a registros de usuário

Um registro de perfil de RH deve ser associado ao registro do funcionário na tabela Usuário [sys_user] para garantir que ambos os registros do funcionário possam ser acessados convenientemente. Durante a criação de um registro de perfil de RH, você pode selecionar o registro do usuário a ser associado ao perfil.

Determinados campos são exibidos nos registros de usuário e de perfil de RH, mas estão em apenas uma das tabelas Usuário [sys_user] ou Perfil de RH [hr_profile]. Os seguintes campos estão na tabela Usuário [sys_user].

- Prefixo [introdução]
- Nome [first_name]
- Nome do meio [middle_name]
- Sobrenome [last_name]
- Gerente [manager]
- Departamento [department]
- Local [location]
- Número do funcionário [employee_number]

Nota: A sincronização de número de telefone do bot não é compatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir descreve os outros campos que são sincronizados pelo *Synchronize fields to hr_profile*regra de negócio.

Campos sincronizados usando a regra de negócio

Campo Perfil de RH [hr_profile]	Campo Usuário [sys_user]	Anotações
Posição [posição]	Título [title]	A posição no perfil de RH é um campo referenciado. Não foi possível atualizar a mensagem Perfil de RH: • Quando o título é atualizado no formulário Usuário • Um registro de posição com o mesmo valor não existe
Endereço residencial [address]	Rua [rua]	
País [country]	Código do país [country]	Embora os nomes dos campos sejam os mesmos, esses campos são de tipos diferentes. No perfil de RH, [country] é um campo de referência. No registro do usuário, [country] é uma lista de seleção. O código do país aparece no formulário Usuário em vez do nome do país quando o país selecionado no perfil de RH não está na lista de seleção.
E-mail comercial [work_email]	E-mail [e-mail]	O perfil de RH contém campos de e-mail pessoal e de trabalho, enquanto o registro do usuário contém somente o e-mail de trabalho.

Nota: O formulário Usuário deve ser configurado para mostrar os campos de endereço, país e e-mail.

Adicione segurança de campo no RH

Você pode proteger um campo em um formulário para que usuários de RH específicos não possam exibi-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin, security_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usar **Controle de acesso** (ACL) em um campo para protegê-lo.

Nota: Este exemplo mostra como proteger o. **Etnia** campo em um **Perfil de RH** Formulário para que os usuários com a função de gerente de RH [hr_manager] ou abaixo não possam exibi-lo.

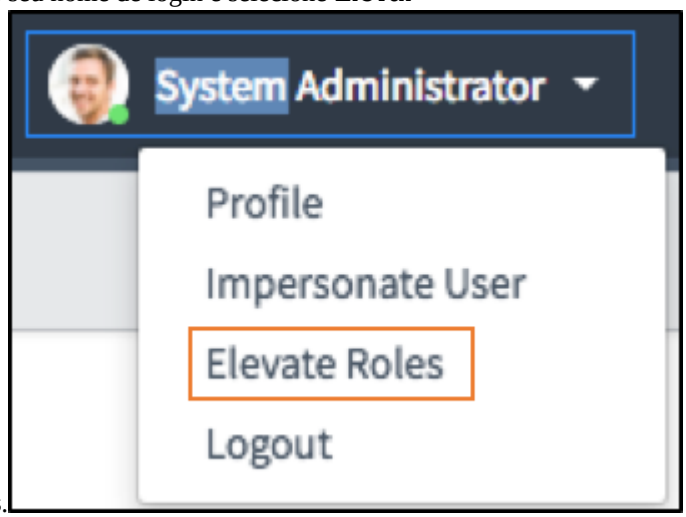
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH**.
2. Eleve sua função para adicionar **security_admin** .

Tradução automática

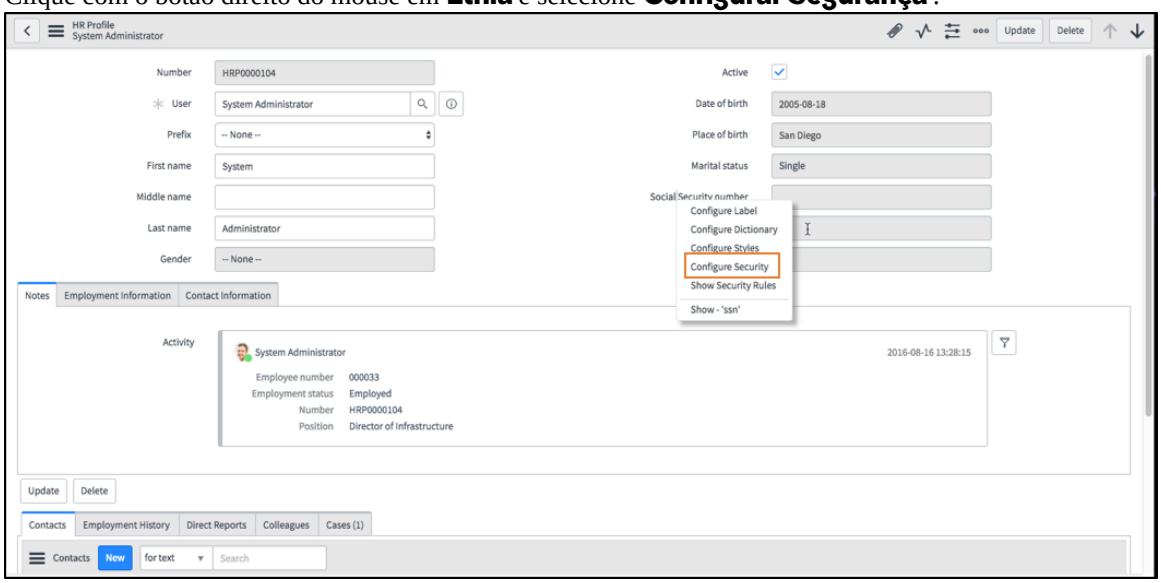
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione seu nome de login e selecione **Elevar**



funções.

3. Verificar **security_admin** .
4. Selecione **OK**.
5. Selecione um registro de perfil de RH para editar.
   Pode ser qualquer registro.
6. Clique com o botão direito do mouse em **Etnia** e selecione **Configurar Segurança** .

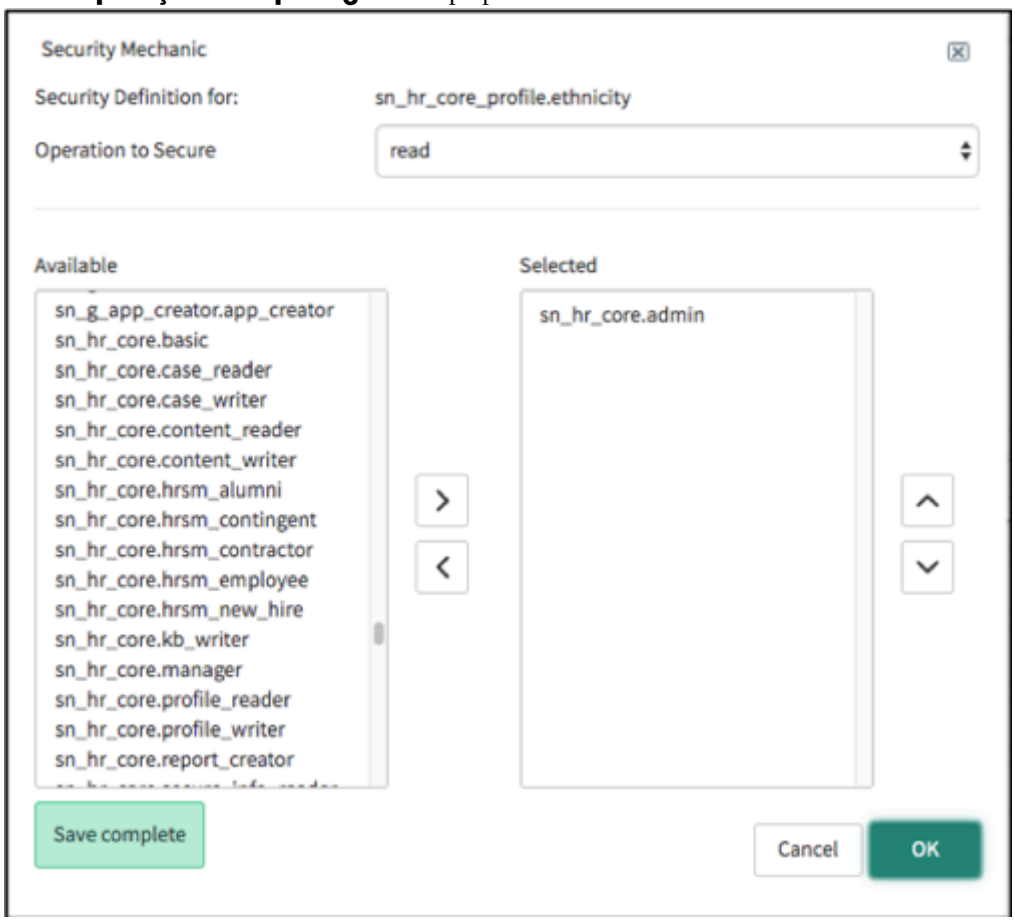


7. . **Security Mechanic** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mude **Operação a ser protegida** campo para **leitura**.

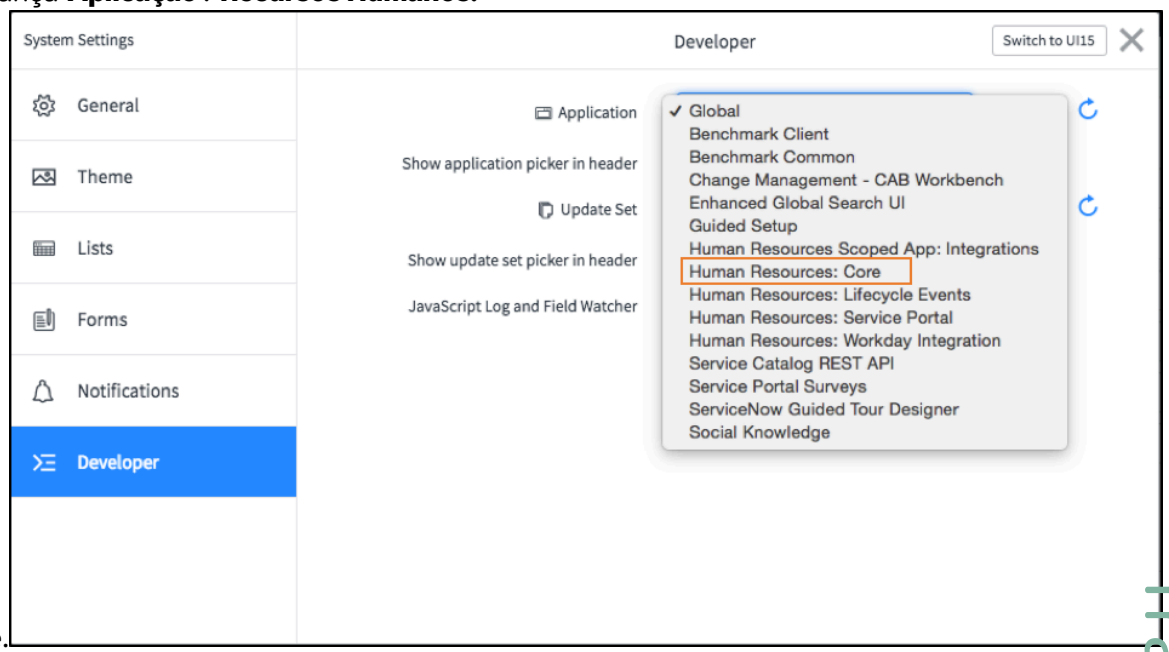


8. Mova uma função que você deseja exibir o campo para **Selecionado** coluna.
   Por exemplo, Mover **sn_hr_core.admin** . Selecionando **leitura** e adicionando **sn_hr_core.admin** qualquer função abaixo desta função não pode ler o campo. Por exemplo, **sn_hr_core.manager** está abaixo desta função e não pode exibir este campo depois de concluir as etapas.
9. Clique em **OK**.
   Como o HRSM é uma aplicação com escopo, você precisa garantir que esteja na versão com escopo no formulário.
   - Clique em Configurações ícone.
   - Selecione **Desenvolvedor** em **Configurações do sistema** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mudança **Aplicação** . **Recursos Humanos:**



Core.

- Feche a janela.

Tópicos relacionados

Regras da lista de controle de acesso

Campos de identificação fiscal criptografados do perfil de RH

Prestação de serviços de RH fornece diferentes opções para capturar o número de identificação fiscal do seu funcionário.

Anteriormente, o. **Número da previdência social** O campo pode ser usado para capturar o número de ID de imposto do seu funcionário, mas não foi criptografado.

Não criptografado **Número da previdência social** ainda está disponível para uso, mas um campo criptografado está disponível para uso que fornece segurança adicional às informações confidenciais.

Criptografado **ID do imposto nacional (criptografado)** O campo usa a criptografia KMF (Key Management Framework, estrutura de gestão de chaves) password2 (criptografia de 2 vias).

Você pode definir ainda mais o criptografado **ID do imposto nacional (criptografado)** associando um tipo:

- ITIN: Número de identificação de contribuinte individual
- CPF: Número da previdência social
- Número de identificação do contribuinte

E você pode fornecer detalhes adicionais associando o país.

Nota: Para obter mais informações sobre como adicionar o número de identificação fiscal de um funcionário, consulte Adicione ou modifique um perfil de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar Perfis de RH

Para novos clientes usando Prestação de serviços de RH, Você pode criar um perfil de RH para vários funcionários usando condições e critérios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Gerar Perfis de RH**.
2. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário Perfis de RH

Campo	Descrição
Filtrar usuários	Clique em e selecione as condições que devem ser atendidas para que um funcionário seja atribuído ao perfil.
Perfis	Clique em e selecione o tipo de perfil para os funcionários que atendem às condições.

3. Clique em **Criar perfis** .

Nota:

Na tabela de perfil de RH, quando o sinalizador Externo no registro Critérios de acesso à aplicação do funcionário está definido como Falso, isso indica que o perfil de RH pertence a um usuário local.

Na tabela de perfil de RH, quando o sinalizador Externo no registro Critérios de acesso à aplicação do funcionário está definido como verdadeiro, isso indica que o perfil de RH pertence a um usuário remoto.

Os usuários não são cobrados pelo licenciamento quando seus perfis de RH são criados com o sinalizador externo verdadeiro ou quando seus perfis de RH existentes são substituídos pelo sinalizador externo verdadeiro.

Adicione ou modifique um perfil de RH

Os funcionários podem editar diretamente algumas informações em seu perfil de RH, como informações de contato de emergência, mas eles estão restritos de editar determinados campos. Se os funcionários quiserem mudar as informações que estão restritas a editar, eles deverão enviar uma solicitação geral ao RH para as mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.secure_info_writer, sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O administrador de RH [sn_hr_core.admin] pode configurar quais campos de perfil de RH um funcionário pode atualizar. Uma atualização das informações que o funcionário não pode mudar requer uma solicitação de mudança de informações do funcionário de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Use a lista de permissões configurável para adicionar campos que os usuários podem modificar por conta própria. Esta lista de permissões é uma propriedade do sistema e acessada acessando **Tudo** > **Administração de RH** > **Propriedades**. A lista de campos editáveis pelo usuário aparece como lista separada por vírgulas. O nome da propriedade é **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields** .

Para atualizar o perfil de RH quando uma solicitação de mudança de informações do funcionário for atribuída a você, conclua as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
   A lista Perfis de RH é aberta.
2. Selecione o perfil de RH existente para atualizar **Usuário** No menu de pesquisa da lista Perfis de RH, digite o nome e pressione Enter.

   Além disso, você pode clicar em um número de perfil para abrir um perfil de usuário.

   De **Perfis de RH** , selecione **Novo** e digite o nome de usuário em **Usuário** Campo no formulário Novo registro do perfil de RH para criar o perfil. Você não pode mudar o nome de usuário depois que um perfil de RH é salvo.
3. Clique no número do perfil para abrir o perfil do usuário.
   O perfil é aberto exibindo os campos de nome preenchido, gerente, departamento, local e contato do registro do usuário.
4. Preencha ou atualize o formulário com o máximo de informações adicionais que você tiver.

Seções de perfil de RH e listas relacionadas

Lista relacionada ou seção	Descrição
Número	O número de ID do perfil atribuído automaticamente, que não pode ser alterado.
Usuário	O usuário associado ao perfil. Clique em **Pesquisa usando lista** ícone e. **Novo** para criar um usuário.
Prefixo	Clique em e selecione o título pessoal do usuário.
Nome	Nome do usuário, extraído do registro do usuário.
Nome do meio	Nome do meio do usuário, extraído do registro do usuário.
Sobrenome	Sobrenome do usuário, extraído do registro do usuário.
Sexo	Selecione o gênero do usuário.
Ativo	Marque para indicar que o usuário é um funcionário atual da sua empresa.
Retenção jurídica	Indica que o perfil de RH está em retenção jurídica e todos os documentos do funcionário associados não podem ser excluídos. ○ Clique em **Adicionar retenção jurídica** botão no cabeçalho do formulário. ○ Selecione um **Motivo** . ○ Insira comentários. ○ Clique em OK.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada ou seção	Descrição
	Para remover um perfil de RH da retenção jurídica, clique em **Remover retenção jurídica** botão no cabeçalho do formulário.
Data de nascimento	Clique em **Selecione Data** e selecione a data de nascimento do usuário.
Local de nascimento	Insira o local em que o usuário nasceu.
País de naturalidade	Selecione o país em que o usuário nasceu.
Estado civil	Selecione o estado civil do usuário.
Nacionalidade	Insira a nacionalidade ou a nação na qual o usuário é cidadão.
Etnia	Insira o grupo étnico com o qual o usuário se identifica.
Pronto para retornar ao local de trabalho	Identifica se o funcionário está pronto para retornar ao trabalho. Funciona com Pacotes de experiência do funcionário empresarial para funcionários que trabalham em casa durante uma crise de saúde. Selecione **Sim** e o funcionário está incluído em campanhas e eventos de ciclo de vida relacionados ao retorno ao trabalho. Selecione **Não tenho certeza** e o funcionário está incluído em alguns dos eventos de ciclo de vida relacionados ao retorno ao trabalho. Uma tarefa de RH é acionada para que o RH revise as preocupações do funcionário. Para obter mais informações, consulte Enterprise Employee Experience Pack .
Data de retorno ao local de trabalho	Funciona com **Pronto para retornar ao local de trabalho** campo. Selecione uma data em que o funcionário planeja retornar ao trabalho.
Informações de emprego	Informações como status do emprego e tipo de emprego, número do funcionário e datas de início e término.
Data de início do emprego	Para funcionários de integração, clique em **Selecione Data** e selecione o primeiro dia de emprego.
Data de término do emprego	Para desligamento de funcionários, clique em **Selecione Data** e selecione o último dia de emprego.
Tipo de emprego	Selecione o tipo de emprego para o usuário.
Período do estágio	Insira o período em que o usuário está em experiência.
Data de término do estágio	Insira a data em que o período de experiência termina para o usuário.
Status de licença	O status do funcionário se a licença tiver sido solicitada. Os valores são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada ou seção	Descrição
	◦ Solicitado(a) ◦ Aprovadas ◦ De Licença ◦ Rejeitado ◦ Concluído ◦ Cancelado(a)
Posição	Clique em e selecione o cargo do usuário.
Departamento	Selecione o departamento ao qual o usuário pertence.
Gerente	Selecione o gerente para o qual o usuário se reporta.
Local	Selecione o local do escritório do usuário.
Tipo de localização	Selecione o tipo de local do usuário para definir melhor o local.
Tipo de desligamento	Para desligamento de funcionários, clique em e selecione o tipo de rescisão de emprego.
Período de aviso prévio	Para empresas que exigem aviso prévio antes de demitir um funcionário. Insira o período de tempo entre o recebimento da carta de dispensa e o final do último dia útil.
Número do funcionário	Insira o número do funcionário do usuário.
Número da previdência social	Insira o número da previdência social do usuário. **Nota:** Este campo não está criptografado por segurança. Para fins de segurança, é recomendável usar o. **ID do imposto nacional (criptografado)** , **Tipo de ID de imposto nacional** E País do ID de imposto nacional. Para obter mais informações, consulte Campos de identificação fiscal criptografados do perfil de RH.
IDs de imposto nacional (criptografadas)	O número de identificação fiscal nacional do funcionário. **Nota:** Este campo usa a criptografia KMF (Key Management Framework, estrutura de gestão de chaves) password2 (criptografia de 2 vias).
Tipo de ID de imposto nacional	O tipo de identificação fiscal nacional associada ao seu funcionário. Os diferentes tipos são: ◦ ITIN: Número de identificação de contribuinte individual ◦ CPF: Número da previdência social ◦ Número de identificação do contribuinte
País de ID de imposto nacional	O país associado ao número de identificação fiscal nacional do funcionário. Você pode inserir o nome do país ou selecionar o ícone de sugestão ( ) para exibir uma lista de países.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada ou seção	Descrição
Informações de contato	Informações como endereço, número de telefone, endereço de e-mail pessoal. Alguns valores de campo são copiados do formulário de integração.
Os seguintes links relacionados estão disponíveis:	
Criar novo caso	Clique para criar um caso de RH para o perfil de RH exibido.
Mostrar organograma do funcionário	Clique para exibir o organograma do funcionário.
Visualizar Perfil do Gerente	Clique para exibir o perfil de RH do gerente do funcionário.
As listas relacionadas a seguir são preenchidas automaticamente.	
Beneficiários	Uma lista de beneficiários associados ao funcionário. Clique em **Novo** para criar um beneficiário.
Quem está coberto	Uma lista de pessoas cobertas pelos benefícios para o funcionário.
Contatos de emergência	Uma lista de contatos de emergência do funcionário. Um contato na lista é designado como primário e outros podem ser inseridos como alternativos.
Documentos de funcionário	Lista todos os documentos do funcionário de RH associados ao perfil de RH. **Nota:** Esta guia aparece somente quando **Acesso do funcionário** o campo é verificado no **Tipo de documento** formulário.
Relatórios Diretos	Lista de funcionários que se reportam diretamente ao usuário.
Colegas	Lista de outros funcionários que têm o mesmo gerente que o usuário.
Casos	Casos de RH em aberto para o usuário.
Retenções Jurídicas	Lista retenções jurídicas ou de litígio em qualquer documentação relacionada ao funcionário. Clique em **Adicionar retenção jurídica** ou **Novo** colocar documentos associados ao funcionário em retenção jurídica.
Filiações sindicais dos funcionários	Lista as informações do sindicato associadas ao funcionário. Selecione **Novo** para adicionar informações sindicais para o funcionário. Para obter mais informações, consulte Criar associações sindicais de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar** e retornar para **Perfis de RH** página de lista ou **Salvar** e permanecem em **Perfil de RH** formulário.

> **Nota:** Algumas informações de perfil de RH, como departamento, são sincronizadas entre os registros Usuário [sys_user] e Perfil de RH [hr_profile]. Atualizar informações em um registro aplica automaticamente as atualizações no outro registro.

Adicione ou modifique contatos do RH

Você pode adicionar ou modificar informações de contato a um perfil de RH e especificar quem contatar em uma emergência por meio do módulo Contatos ou da lista relacionada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter informações sobre como criar ou editar um perfil de RH, consulte Adicione ou modifique um perfil de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Clique em **Novo** ou um contato existente.
3. Insira ou modifique o nome do contato, os números de telefone e outras informações.
4. Em **Funcionário** clique em e selecione o funcionário ao qual o contato está associado.
5. Para especificar a pessoa como um contato de emergência, verifique **Contato de emergência** caixa. . **Prioridade** o campo é exibido.
6. Selecione a prioridade do contato, **Primário** ou **Alternativo** .
7. Clique em **Enviar** e retornar para **Contatos de RH** lista ou **Salvar** e permanecem em **Contato de RH** formulário.

Quem está coberto

Você pode criar ou modificar quem está coberto por um plano de benefícios do funcionário usando o módulo Benefícios de saúde de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários solicitam para criar ou modificar quem está coberto pelo plano de benefícios enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Depois que um contato é adicionado à aplicação de RH, os agentes de RH podem adicionar um contato como beneficiário a um registro de benefício do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Quem está coberto**.
2. Clique em **Novo** ou um funcionário para abrir um registro.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Beneficiário de RH

Campo	Descrição
Funcionário	O usuário que enviou o caso. Clique em **Pesquisa usando lista** e selecione o funcionário.
Contato	Clique em **Pesquisa usando lista** ícone para exibir uma lista de contatos do funcionário. Clique em **Novo** para inserir um novo contato para o funcionário. Você pode especificar o relacionamento com o funcionário e o contato de emergência aqui.
Nome	Nome do beneficiário. Exibe de **Contato** informações.
Sobrenome	Sobrenome do beneficiário. Exibe de **Contato** informações.
Relacionamento	Relacionamento com o funcionário.
ID do imposto nacional	Número da previdência social do beneficiário ou número de identificação fiscal de uma conta de truste.
Data de nascimento	Data de nascimento do beneficiário.
Sexo	Sexo da pessoa que está sendo coberta.

4. Clique em **Enviar**.
   A pessoa coberta é listada em **Quem está coberto** lista.
5. Para modificar quem são os dados cobertos, use **Quem está coberto** lista.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome Quem é coberto e pressionando Enter. Você também pode pesquisar o nome do funcionário da mesma maneira.
6. Clique no nome Quem é coberto para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Adicione ou modifique um beneficiário

Como funcionário, você adiciona um beneficiário ao seu plano de benefícios do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem solicitar a adição ou modificação de um beneficiário a um plano de benefícios enviando uma solicitação por meio do Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de reembolso de matrícula abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em Central do funcionário menu, navegue até **Recursos Humanos** > **Benefícios** > **Saúde e bem-estar**.
2. Clique em **Adicionar beneficiários** solicitação.
3. Preencha o formulário.
   Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibir.

Formulário Beneficiário de RH

Campo	Descrição
Funcionário	O usuário que enviou o caso. Clique no ícone de pesquisa e selecione o usuário.
Contato	Clique em **Pesquisa usando lista** para exibir uma lista de contatos do funcionário. Clique em **Novo** para inserir um novo contato para o funcionário. Você pode especificar o relacionamento com o funcionário e o contato de emergência aqui.
Nome	Nome do beneficiário. Exibe de **Contato** informações.
Sobrenome	Sobrenome do beneficiário. Exibe de **Contato** informações.
Data de nascimento	Data de nascimento do beneficiário.
ID do imposto nacional	Número da previdência social do beneficiário ou número de identificação fiscal de uma conta de truste.
Truste	Verifique se o beneficiário é um truste.
Relacionamento	Relacionamento com o funcionário.
Tipo de benefício	Tipo de benefício, como 401(k), Vida básica, Plano de aposentadoria, ou vida voluntária.
Tipo de beneficiário	Primário ou contingente.
Percentual	Valor percentual do benefício distribuído ao beneficiário.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação no **Minhas solicitações** guia.

Inscreva-se em um plano de saúde

Como funcionário, você pode enviar uma pergunta sobre ou se inscrever em um plano de saúde da empresa, como médico, odontológico ou de visão do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre os benefícios da empresa e se inscrever em um plano médico, odontológico ou de visão enviando uma solicitação por meio do Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de inscrição abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. Em Central do funcionário menu, navegue até **Recursos Humanos** > **Benefícios** > **Saúde e bem-estar**.
2. Clique em **Inscrição no plano médico** , **Inscrição no plano odontológico** ou **Inscrição no plano de visão** solicitação.
3. Preencha o formulário.
   Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibir.
4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação no **Minhas solicitações** guia.

Adicionar ou modificar benefícios de seguro de vida, AD&D.

Você pode adicionar ou modificar um benefício de seguro para um funcionário usando o módulo Benefícios de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de seguro e solicitar a inscrição ou modificação de um plano de seguro enviando uma solicitação por meio do Portal de serviços de RH. Um caso de benefícios de seguro é aberto e pode ser exibido e gerenciado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Benefícios do Seguro de Vida e de Morte Acidental e Desmembramento**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício de seguro.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário de Benefícios de Seguro de RH

Descrição	Campo
O nome do plano de seguro. Clique em **Pesquisa usando lista** e selecione o plano para o funcionário.	Plano
O usuário que solicitou a inscrição. Clique em **Pesquisa usando lista** e selecione o usuário.	Funcionário
O número do ID de associação/inscrição do funcionário.	ID do Plano
A companhia de seguro de vida que fornece o benefício de seguro. Preenchido quando o plano é selecionado.	Provedor
O tipo de plano de seguro. Preenchido quando o plano é selecionado.	Tipo de plano
Insira o tipo de cobertura do plano. Um exemplo é Cobertura familiar ou Plano individual.	Tipo de cobertura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição	Campo
Nem todos os planos de seguro têm tipo de cobertura.	
O período que a apólice de seguro cobre.	Termo
Clique em **Pesquisa usando lista** ícone para pesquisar e selecionar contatos que são beneficiários.	Beneficiários
Lista de membros da família do funcionário coberto pelo benefício de saúde.	Quem está coberto
Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários.	Data de início
Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários.	Data de término
Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por salário.	Contribuição do empregador (por salário)
Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por ano.	Contribuição do empregador (por ano)
Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por salário.	Contribuição do funcionário (por salário)
Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por ano.	Contribuição do funcionário (por ano)

4. Clique em **Enviar**.
   O benefício de seguro está listado em **Benefícios de Seguro de RH** lista.
5. Para modificar os dados do benefício de seguro, encontre o benefício de seguro existente em **Benefícios de Seguro de RH** lista.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no benefício de saúde para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Inscreva-se no plano de aposentadoria da empresa

Como funcionário, você pode enviar uma pergunta sobre ou se inscrever no plano de aposentadoria da empresa no Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários podem fazer perguntas sobre os benefícios de aposentadoria e solicitar a inscrição em um plano de benefícios de aposentadoria enviando uma solicitação por meio do Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de reembolso de matrícula abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. Em Central do funcionário menu, navegue até **Recursos Humanos** > **Benefícios** > **Aposentadoria**.
2. Clique em **Inscrição no plano 401(k)** solicitação.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibir.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação no **Minhas solicitações** guia.

Adicionar ou modificar benefícios de seguro de invalidez

Você pode adicionar ou modificar um benefício de seguro de invalidez para um funcionário usando o módulo Benefícios de seguro de invalidez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre benefícios de seguro de invalidez ou estar inscritos ou modificar seu programa de seguro de invalidez. Um caso de benefícios de seguro de invalidez está aberto e pode ser visualizado e gerenciado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Benefícios de Seguro contra Invalidez**.
2. Clique em **Novo** para abrir um registro de benefício por invalidez.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Formulário de registro de benefício por invalidez

Campo	Descrição
Plano	O nome do plano de seguro de invalidez. Clique em **Pesquisa usando lista** e selecione o plano para o funcionário.
Tipo de plano	O tipo de plano de benefícios de saúde. Preenchido quando o plano é selecionado.
ID do Plano	O número de identificação do plano de saúde.
Data de início	Data em que o benefício está ativo para o funcionário e os beneficiários.
Data de término	Data em que o benefício não está mais ativo para o funcionário e os beneficiários.
Funcionário	O usuário que solicitou a inscrição. Clique em **Pesquisa usando lista** e selecione o usuário.
Contribuição do funcionário (por salário)	Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por salário.
Contribuição do funcionário (por ano)	Valor em dólares que o funcionário contribui para o plano por ano.
Contribuição do empregador (por salário)	Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por salário.
Contribuição do empregador (por ano)	Valor em dólares que o empregador contribui para o plano por ano.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O benefício de saúde está listado em **Benefícios de invalidez do RH** lista.

5. Para modificar os dados do benefício de seguro, encontre o benefício de seguro existente em **Benefícios de invalidez do RH** lista.
   Você pode usar o menu de pesquisa de lista digitando o nome do funcionário e pressionando Enter.
6. Clique no valor em **Contribuição do funcionário** coluna para abrir o formulário.
7. Modifique o formulário.
8. Clique em **Atualizar**.

Adicione ou modifique a associação sindical de funcionários

Use Associação sindical de funcionários para identificar funcionários que pertencem a um sindicato e associar suas informações sindicais ao perfil de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Criar associações sindicais de funcionários

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione **Novo** Ou um perfil de RH existente.

   Nota: Para obter informações sobre os campos para preencher um perfil de RH, consulte Adicione ou modifique um perfil de RH.

3. Depois de criar um novo perfil de RH ou editar um perfil de RH existente, selecione **Salvar** .
   A lista relacionada do perfil de RH é exibida.
4. Em **Associação sindical do funcionário** , selecione **Novo** .
5. Depois de inserir as informações necessárias, selecione **Salvar** ou **Enviar** .

Configure ou atualize seu depósito direto

Como funcionário, configure ou atualize o depósito direto do Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários podem fazer perguntas sobre ou configurar/atualizar depósito direto enviando uma solicitação por meio de Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de reembolso de matrícula abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. Em Central do funcionário menu, navegue até **Recursos Humanos** > **Remuneração**.
2. Clique em **Configuração de depósito direto** solicitação.
3. Preencha o formulário.
   (Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e quais campos estão selecionados para exibir.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de depósito direto

Campo	Descrição
Apelido de conta	Um termo breve e descritivo para sua conta, permitindo personalização e fácil identificação.
Números de roteamento bancário	O identificador exclusivo do banco associado à conta.
Número da conta	O identificador exclusivo da sua conta bancária individual.
Tipo de conta	Identifica a classificação da conta. Escolha entre: ○ Verificação ○ Economia ○ Outro
Tipo de depósito	Depósito direto. Escolha entre: ○ Valor ○ Percentual ○ Saldo restante
Valor do Depósito	Exibido quando o valor é selecionado para o tipo de depósito. Insira o valor em dólar para depósito direto.
Porcentagem de depósito	Exibido quando a porcentagem é selecionada para o tipo de depósito. Insira o valor percentual para depósito direto.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação no **Minhas solicitações** guia.

Solicitar reembolso de mensalidade

Como funcionário, você pode enviar uma pergunta sobre ou solicitar reembolso de mensalidades do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários podem fazer perguntas sobre cursos aprovados e solicitar reembolso de mensalidades enviando uma solicitação por meio do Central do funcionário.

Como alternativa, um gerente pode enviar uma solicitação de reembolso de matrícula abrindo um caso de RH: Criar um caso de RH.

Procedimento

1. Em Central do funcionário menu, navegue até **Recursos Humanos** > **Benefícios** > **Reembolso das despesas com educação**.
2. Clique em **Reembolso de mensalidade** solicitação.
3. Preencha o formulário.
   Os campos que você vê dependem de como o formulário está configurado e de quais campos estão selecionados para exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de reembolso de mensalidades de RH

Campo	Descrição
Nome da escola/programa	Nome da escola ou programa em que você fez o curso.
Título do curso	Nome do curso que você fez.
Justificativa do curso	Explicação do motivo pelo qual você fez o curso.
Data de início do curso	Data em que o curso começou.
Data de término do curso	Data em que o curso terminou.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um caso de RH e o atribui à pessoa de RH configurada. Exiba o status da sua solicitação no **Minhas solicitações** guia.

Adicione ou modifique acomodações

Você pode adicionar, modificar ou exibir solicitações de acomodação para um perfil de RH. As acomodações são solicitações de seus funcionários relacionadas à situação de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Nota: Para obter mais informações, consulte Acomodações de Relacionamentos do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione um perfil de RH na lista.
3. Role para baixo até a lista relacionada e selecione **Acomodações** guia.
4. Selecione **Novo** ou, para editar, selecione **Status** link.

   Nota: Para obter informações sobre como criar uma solicitação de acomodação, consulte Adicione ou modifique acomodações.

5. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Relatórios e Painéis de RH

O aplicativo Painéis e relatórios de RH fornece à organização de RH representações visuais de responsabilidade, andamento, métricas de desempenho, monitoramento da satisfação do funcionário e status em casos de RH na versão com escopo do RH.

Dependendo da sua função de trabalho de RH, você pode usar qualquer uma das ferramentas a seguir para ajudá-lo com as operações diárias de RH.

- Painéis, incluindo Visão geral, Caso e Painel do gerente. Painéis são um tipo de página inicial que contém relatórios e outros widgets. Clique em um registro listado ou em um segmento em um relatório para ver os detalhes.
- Relatórios de RH, incluindo relatórios que estão disponíveis nos painéis. Vários relatórios de RH são predefinidos para você e você pode criar mais relatórios.
- Gráficos de resposta da pesquisa e detalhes para a pesquisa de satisfação de caso de RH ou outras pesquisas de RH que você criar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode personalizar qualquer painel que possa acessar para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Por exemplo, um administrador de benefícios de RH adiciona um relatório ao painel Visão geral que exibe o status dos casos de RH no **Benefícios** serviço.

Ações

Botão	Descrição
Adicionar conteúdo	Clique, realce tópicos e mova para seções da página.
Alterar Layout	Clique nos layouts de coluna à esquerda.
Salve o gráfico como um arquivo de imagem	Se um ícone de menu for exibido quando você apontar o cursor para um gráfico, você poderá clicar no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Os Painéis e Relatórios de RH fornecem:

- Visão geral
- Painel do Gerenciador
- Painel Caso de RH
- Relatórios
- Cartão de pontuação de pesquisa de satisfação

Migração de painéis de RH para o Espaço de análise da plataforma

Para melhorar a experiência do usuário, o Painel de visão geral de RH, o Painel do gerente, o Painel de caso de RH e o Painel de ANS foram migrados para o Espaço de análise da plataforma. Selecione o ícone da Central de análise para abrir os painéis migrados no Espaço de análise da plataforma.

Nota: Certifique-se de ter instalado o Espaço de análise da plataforma de ServiceNow® Store e têm a função pa_viewer.

Exibir Painel de visão geral

O painel Visão geral fornece uma representação gráfica dos casos de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o Painel de visão geral mostra os seguintes relatórios:

- Casos de RH abertos nos últimos 6 meses por categoria de tópico: Fornece um gráfico de barras codificado por cores sobre o número de casos abertos nos últimos seis meses por tipo de categoria de tópico.
- Detalhamento de caso de RH ativo por categoria de tópico: Fornece um gráfico de barras codificado por cores por casos de RH ativos e pelo agente de RH atribuído.
- Casos de RH ativos por categoria de tópico: Um gráfico de pizza, codificado por cores por casos de RH ativos por categoria de tópico.
- Tabela dinâmica de casos de RH ativos por categoria de tópico: Uma planilha que faz referência cruzada ao agente de RH atribuído ao caso de RH por categoria de tópico com o número de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode personalizar qualquer painel que possa acessar para adicionar ou remover relatórios e outros widgets.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Visão geral**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Adicionar conteúdo	Clique, realce tópicos e mova para seções da página.
Alterar Layout	Clique nos layouts de coluna à esquerda.
Salve o gráfico como um arquivo de imagem	Se um ícone de menu for exibido quando você apontar o cursor para um gráfico, você poderá clicar no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Exibir Painel do gerente

Você pode usar o Painel do gerente para monitorar a eficácia da equipe de RH com base em métricas. As métricas incluem o estado dos casos atribuídos pelo agente de RH e o percentual de tempo decorrido do Acordo de nível de serviço (ANS).

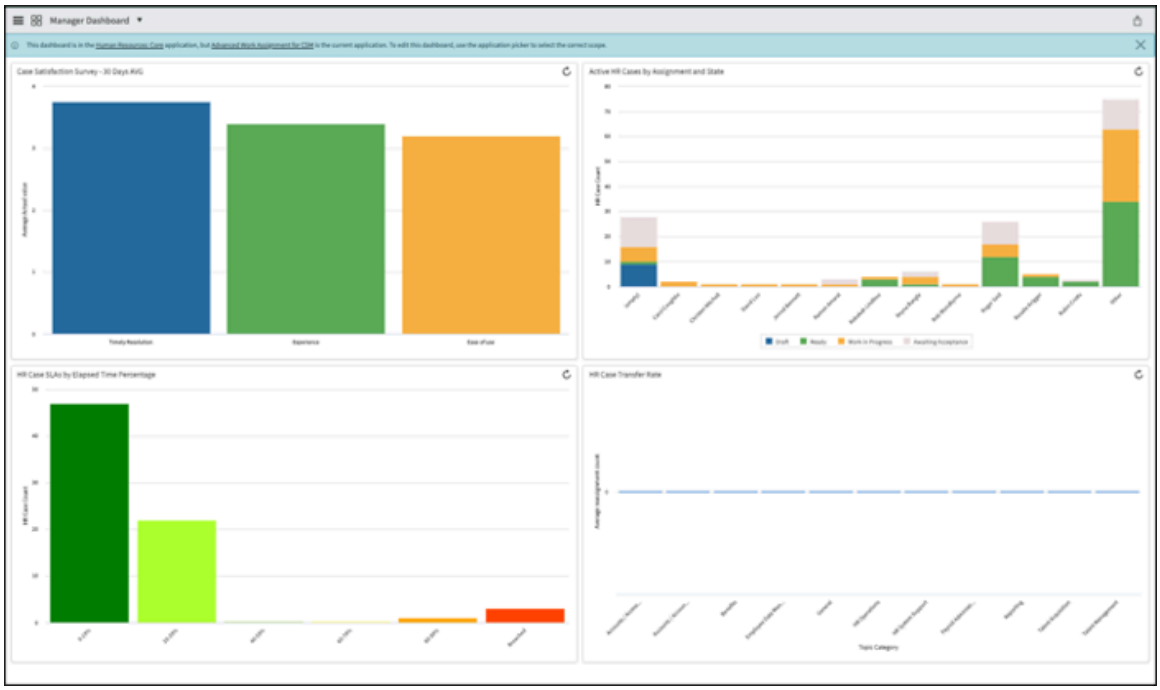
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os seguintes relatórios aparecem no Painel do gerente:

- Pesquisa de satisfação do caso - Média de 30 dias: Avalie a satisfação dos funcionários com o tratamento de casos de RH. Este gráfico mostra informações se você solicitar que os funcionários concluam a Pesquisa de satisfação da solicitação de RH.
- ANS de caso de RH por porcentagem de tempo decorrido: Monitore o tempo para resolver casos de RH e acompanhe quando os SLAs de caso forem violados.
- Casos de RH ativos por atribuição e estado: Revise o número de casos de RH atribuídos a cada agente de RH por estado, por exemplo, **Pronto** ou **Trabalho em andamento** , Para ajudá-lo a avaliar a eficácia de cada agente de RH.
- Taxa de transferência de caso de RH: Revise o número de casos transferidos para um agente de RH diferente por categoria de caso para determinar se as atribuições corretas estão ocorrendo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode personalizar qualquer painel que possa acessar para adicionar ou remover relatórios e outros widgets. Por exemplo, um administrador de benefícios de RH adiciona um relatório ao Painel do gerente que tem a atribuição e o estado dos casos de RH em **Benefícios** categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Painel do Gerenciador**.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Ação	Descrição
Adicionar conteúdo	Clique, realce tópicos e mova para seções da página.
Alterar Layout	Clique nos layouts de coluna à esquerda.
Salve o gráfico como um arquivo de imagem	Se um ícone de menu for exibido quando você apontar o cursor para um gráfico, você poderá clicar no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Exibir Painel de Caso de RH

O Painel de casos de RH é um local central para os usuários de RH monitorarem as operações de RH em andamento. O painel contém relatórios que consultam o banco de dados e exibem os resultados.

Painéis são as páginas iniciais dos produtos na instância da ServiceNow. O Painel de casos de RH fornece informações resumidas sobre seus casos em aberto/atribuídos, casos de alta prioridade e casos violados pelo Acordo de nível de serviço (ANS). Exibe casos por serviço e casos atribuídos a você.

Para mostrar o Painel de Caso de RH, navegue até **Relatórios e Painéis de RH** > **Painel Caso de RH**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Painel de Caso de RH

O Painel de Caso de RH mostra:

- O número de casos em aberto/atribuídos.
- O número de casos de alta prioridade.
- O número de casos que violaram um ANS.
- Os detalhes de todos os casos atribuídos a você.
- Todos os casos atribuídos a você por Categoria de tópico.

Executar Relatórios

Você pode executar relatórios para exibir e monitorar o status dos casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager, sn_hr_core.admin, sn_hr_core.basic

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use relatórios de RH para melhorar a eficiência e a eficácia gerais. Por exemplo, você pode exibir todos os casos de Relacionamento do funcionário que foram criados no mês passado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relatórios e Painéis de RH** > **Relatórios**.

   Os relatórios no grupo de relatórios de RH são listados. O ícone à esquerda do relatório indica o tipo de relatório, como uma lista, gráfico de pizza ou gráfico de barras. Aponte o cursor para o ícone para ver uma janela pop-up de informações do relatório. Clique na estrela à esquerda para tornar o relatório um favorito. Você pode filtrar relatórios favoritos clicando na estrela acima da lista Relatórios.

2. Clique no nome do relatório a ser executado.
   O relatório é aberto com as opções de tempo de execução e os resultados.

3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

   - Altere qualquer opção de tempo de execução e clique em **Executar** para ver os resultados.
   - Em um relatório de lista, clique em um caso listado para ver seus detalhes.
   - Em um gráfico, clique em um segmento para ver os casos correspondentes.
   - Publique ou programe o relatório.
   - Edite as opções de tempo de execução e salve um novo relatório.

O que Fazer Depois

Se você quiser criar relatórios de RH adicionais, clique em **Crie um relatório** Acima da lista Relatórios. Depois de criar relatórios, compartilhe-os com o grupo de relatórios de RH. Na lista Relatórios, o grupo pode exibi-los. Para obter mais informações, consulte Criar um relatório .

Tópicos relacionados

Introdução aos relatórios

Relatórios de RH disponíveis

Os relatórios de RH predefinidos estão disponíveis em **Relatórios e Painéis de RH** > **Relatórios** lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios disponíveis

Nome do relatório	Descrição	Exibições
Casos de RH ativos	Exibição tabular de todos os casos ativos.	Número, Tipo, Categoria, Estado, Descrição resumida, aberto por, Grupo de atribuição, Atribuído a.
Tabela dinâmica de casos de RH ativos por categoria	Exibição de tabela dinâmica de todos os casos ativos.	Atribuído a, Categoria
Solicitações DE TI de integração de RH ativas	Exibição tabular das tarefas de integração atribuídas a ELE, por exemplo, para computadores e outros equipamentos de escritório.	Número, Prioridade, Estado, Descrição resumida, Atribuído a, local
Pesquisa de satisfação do caso: MÉDIA de 30 dias	Gráfico de barras que mostra as médias durante 30 dias de respostas à pesquisa de satisfação de caso de RH.	Valor real médio, Métrica
Casos aguardando aprovação	Contagem de casos ou solicitações de RH não aprovados.	Número
ANS do caso de RH por Atribuído	Gráfico de barras que mostra o número de casos atrasados pelo usuário atribuído.	Contagem, Usuário, Estado
ANS do caso de RH por porcentagem de tempo decorrido	Gráfico de barras que mostra o número de casos pelo percentual de tempo decorrido até que o ANS seja violado.	Porcentagem de tempo decorrido
Taxa de transferência de casos de RH	Gráfico de barras que mostra o número de reatribuições de um agente de RH por categoria nos últimos seis meses.	Número de reatribuições, Categoria
Casos de RH abertos no último mês por categoria	Gráfico de barras de casos levantados no último mês por categoria de caso de RH.	Contagem, Mês
Casos de RH abertos este mês por categoria	Gráfico de barras de casos levantados no mês atual por categoria de caso de RH.	Contagem, Categoria
Meus casos de RH por categoria	Gráfico de pizza de casos atribuídos a você, em que cada fatia representa uma categoria de caso de RH.	Contagem, Categoria
Abrir casos de alta prioridade	Contagem de casos de RH de alta prioridade ativos	Número
Casos de integração em aberto	Contagem de casos de integração ativos	Número
ANS violado	Contagem de casos de RH com um ANS violado	Número
Casos de RH não atribuídos	Lista de casos de RH não atribuídos a nenhum usuário.	Número, Tipo, Categoria, Estado, Descrição resumida, aberto por, Grupo de atribuição, Atribuído a.

Tópicos relacionados

Administração de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avalie as respostas da pesquisa de RH

Depois de coletar respostas para uma pesquisa de RH, você pode revisar as respostas da pesquisa e o cartão de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager ou sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Pesquisas** > **Todas as Pesquisas de RH**.
2. Selecione uma pesquisa para avaliar as respostas.
3. Selecione **Exibir respostas** link relacionado para revisar respostas individuais a cada pergunta e executar qualquer uma das tarefas a seguir.

Tarefa	Ação
Ver respostas individuais para uma métrica (pergunta)	Expanda o grupo de métricas na lista Resultados da métrica.
Exiba respostas com base em quando a pesquisa foi realizada	Personalize a lista de resultados de métrica para incluir **Criado** e adicione um filtro usando o construtor de condições. Por exemplo, para ver todas as respostas desde o início do mês, adicione esta condição: **[Criado] [em ou após] [<select date>]**

Se a pesquisa não tiver sido enviada anonimamente, você poderá ver como os usuários responderam e fazer o acompanhamento, se necessário.

4. Selecione **Exibir Cartão de pontuação** link relacionado para revisar o cartão de pontuação da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Cartão de pontuação de pesquisa de satisfação.

Tópicos relacionados

Pesquisas de RH

Respostas e resultados da pesquisa

Exibir cartão de pontuação da pesquisa

Cartão de pontuação de pesquisa de satisfação

Aplique filtros para refinar os resultados predefinidos das pesquisas de satisfação de RH para analisar e obter informações sobre a pesquisa.

Um cartão de pontuação exibe gráficos de resultados de pesquisa, nos quais as respostas da categoria e da pergunta são analisadas e as classificações atuais são comparadas com as classificações anteriores. Os usuários podem examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações das perguntas ou comparar as classificações de todas as categorias. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado. O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam pesquisas concluídas recentemente.

Use essas opções para refinar os resultados de acordo com sua necessidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de cartão de pontuação da pesquisa de satisfação

Tarefa	Ação
Exiba uma exibição diferente para o cartão de pontuação	Selecione a exibição na lista de seleção à esquerda acima do gráfico. O cartão de pontuação interativo mostra o nome da pesquisa e os resultados ou comparações das classificações. Mostrar resultados nas seguintes exibições: Seguintes exibições: • Resultados da Categoria • Resultados da Pergunta • Classificações Média • Histórico
Salve um gráfico como uma imagem	Clique no ícone de menu e selecione o tipo de arquivo de imagem. Depois que o arquivo for gerado, clique em **Download** . O arquivo é baixado para a pasta de download do seu navegador.

Nota: Esta exibição mostra as respostas que usam os seguintes tipos de dados:

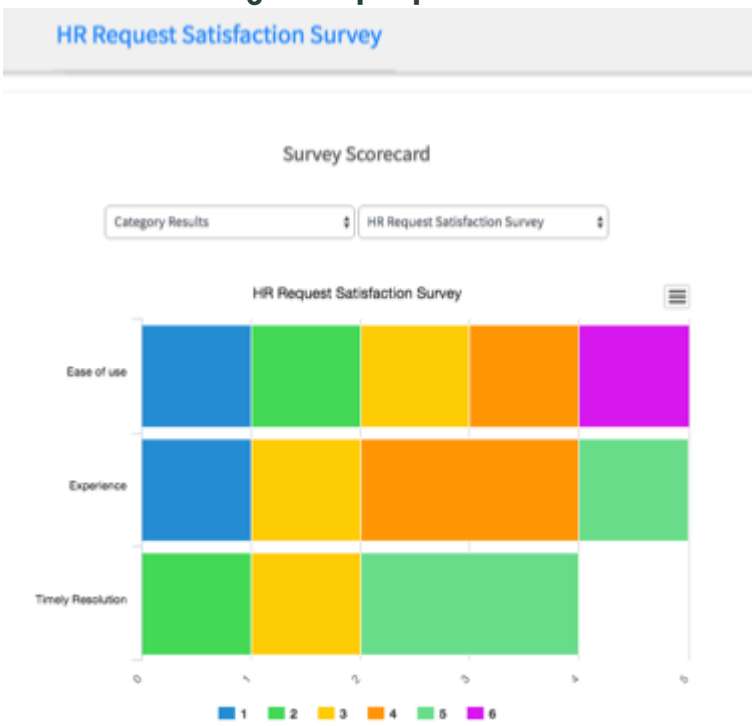
- Caixa de seleção
- Opção
- Escala Likert
- Número
- Modelo
- Sim/Não

Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **booliano** no Designer de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados da categoria de pesquisa



Para exibir detalhes sobre uma resposta específica, aponte para uma barra colorida, o número de respostas e a porcentagem que ela representa são exibidos.

Detalhe dos resultados da categoria do cartão de pontuação da pesquisa



Prestação de serviços de RH Otimização de processos

Integrando o. Otimização de processos aplicação com Prestação de serviços de RH A aplicação permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a casos de serviço de RH e, se instalado, Eventos de ciclo de vida casos.

Otimização de processos para Prestação de serviços de RH visão geral do recurso

Otimização de processos para Prestação de serviços de RH permite que as empresas analisem e aprimorem os processos de entrega de serviços. Aproveita Otimização de processos recursos no ServiceNow e oferece um pacote de conteúdo de práticas recomendadas para Prestação de serviços de RH.

O pacote de conteúdo Mineração de processos HRSD contém modelos de mineração de processos pré-configurados que ajudam os analistas e os responsáveis pelo processo a entender a eficácia de seus processos, incluindo oportunidades de melhoria contínua do desempenho.

Nota: Como analista de mineração de processos, você pode marcar as configurações do pacote de conteúdo como somente leitura para preservar suas configurações personalizadas nos upgrades.

Usar Otimização de processos para descobrir, simplificar, visualizar, analisar, monitorar, e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Visualize seus processos** Mapeie processos entre limites funcionais e do sistema com base na análise de dados.
- **Simplifique seus processos** : Identificar gargalos, silos, redundâncias e outros fatores de ineficiência.
- **Automatize seus processos** Identifique tarefas frequentes, consistentes e repetidas que são adequadas para automação.
- **Melhore seus processos** Vincule os mapas de processo a KPIs para executar a análise de causa raiz e identificar os drivers de desempenho.

Para obter informações completas sobre Otimização de processos e como ela se relaciona com e se integra ao Prestação de serviços de RH, consulte Mineração de processos .

Para habilitar o. Otimização de processos pacote de conteúdo para Prestação de serviços de RH, consulte Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo .

Prestação de serviços de RH Otimização de processos modelo de configuração

Prestação de serviços de RH Otimização de processos O modelo de configuração inclui definições de processo para serviços de RH padrão, bem como um mapa de processo que usa mineração multidimensional para Eventos de ciclo de vida se esta aplicação estiver instalada.

Os mapas e transições de processo examinam seu portfólio de serviços de RH para encontrar e visualizar áreas problemáticas, oportunidades de melhorias e conformidade de processo.

Definições de processo e mineração multidimensional

Todos os serviços de RH padrão	Eventos de ciclo de vida (se instalados)
Examina o HRSD para encontrar desvios e áreas problemáticas.	Fornece um mapa de processo de evento de ciclo de vida usando mineração inteligente multidimensional.
Fornece uma exibição única de serviço de RH, permitindo que você faça um detalhamento para encontrar gargalos e outros problemas de execução.	Acesse visibilidade automatizada do processo de ponta a ponta em processos e tabelas multirelacionais.
Notifica automaticamente os responsáveis pelo processo quando problemas comuns são detectados usando configurações de processo, como degradação de desempenho do canal, tendências de obtenção de KPI (por exemplo, ANS) ou muita variação entre o esperado e o que é real.	Encontre rapidamente os principais fatores por trás dos problemas de processo usando um analisador de causa raiz baseado em IA.

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench do analista para acessar os dados do fluxo de trabalho do processo visualizado e as ferramentas para analisar os dados relacionados aos casos de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Visão geral do Workbench do analista .

As seguintes combinações de funções são necessárias para usar o. Otimização de processos aplicação com Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Combinações de funções

Otimização de processos função	Prestação de serviços de RH função
sn_process_optimization_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_optimization_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_optimization_analyst	sn_hr_core.basic

Projeto de otimização para casos de serviço de RH

. Pacote de conteúdo Mineração de processos HRSD (com.sn_hr_process_mining) Adiciona um projeto pré-criado que inclui casos de serviço de RH predefinidos e, se instalado, Eventos de ciclo de vida definições do modelo de processo de casos. Por padrão, o projeto filtra casos nos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Usando Mineração de processos .

As definições do modelo de processo incluem definições de atividade padrão e definições de detalhamento para casos que você pode usar como estão ou modificar para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender transições de estado, como casos em transição do estado Trabalho em andamento para o estado de solução proposta, e analisar os processos vinculados, como registros de problema (PRB).

  Nota: As definições de atividade do pacote de conteúdo podem ser definidas como TODAS ou INCLUIR com base em se os valores de campo estão preenchidos ou não em `field_values_selection_type` coluna em `promin_activity_def` , para que o número correto de atividades esteja disponível por padrão para cada projeto.

- Use definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados do caso de serviço de RH por diferentes canais, produtos, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua Iniciativa para casos de RH

. Gestão de melhoria contínua(CIM) estiver habilitada, você também pode usar o projeto CIM do Workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria para casos de RH. A iniciativa de melhoria e o modelo de otimização de processo são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Integração com Gestão de melhorias contínuas .

Performance Analytics Para casos de RH

. Performance Analytics(PA) está habilitada, você também pode usar as configurações de modelo disponíveis para abrir o. Otimização de processos Aplicação de um indicador de PA com base nos dados do caso de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics (PA) .

Integração da Prestação de serviços de RH com a Gestão de portfólio de serviços (SPM) E Gestão de portfólios digitais (DPM)

A integração da Prestação de serviços de RH com a Gestão de portfólio de serviços e a Gestão de portfólio digital permite gerenciar serviços de RH em um formato padronizado e estruturado, conforme sugerido na metodologia Common Service Data Model (CSDM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Garante que a hierarquia na qual você define serviços seja consistente com a hierarquia de outras unidades de negócios.

Integração com Gestão de portfólio de serviços e Gestão de portfólio digital Visão geral

Grandes clientes empresariais em sua jornada para adotar a visão da Gestão de serviços empresariais enfrentam o problema de diferentes fluxos de trabalho seguindo diferentes modelos de dados e hierarquia, o que torna difícil fornecer uma exibição uniforme de todos os serviços. Esses clientes exigem uma interface comum, um único local para monitorar métricas, exibir serviços e obter informações semelhantes nos fluxos de trabalho. Com esta integração:

- Os serviços de RH são mapeados dentro da hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os proprietários do serviço definirem serviços de negócios apropriados.

Mapeamento

Prestação de serviços de RH	Common Service Data Model
COE (Centro de Excelência) Por exemplo: Recompensas totais	-
Categoria de tópico Por exemplo: Benefícios	Nó de Taxonomia Por exemplo: Suporte a laptop (serviço)
Detalhes do Tópico Por exemplo: Dental	Serviços Por exemplo: Suporte a laptop (serviço)
Serviço de RH - Produtor de registro Por exemplo: Consulta de benefícios odontológicos	Ofertas de serviço Por exemplo: ○ Suporte para laptop executivo (oferta de serviço): Laptop do plano do portal de 15 " (item do catálogo) ○ Suporte para laptop padrão (oferta de serviço): Laptop do plano de portais de 13" (item do catálogo)

- Os serviços de RH aparecem como parte dos serviços gerais no Portfólio de recursos humanos em Portfólios empresariais na Gestão de portfólios digitais. Com a Gestão de portfólios digitais, você pode gerenciar e manter todos os seus serviços, aplicações e produtos a partir de um único local. Ele permite que você exiba dados de soluções que você possui, bem como de soluções que você não possui, mas que dependem de outros produtos da ServiceNow.

Informações de ativação

Primeiro, ative a aplicação App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]. Ativar a aplicação ativa automaticamente a Gestão de portfólio de serviços.

Em seguida, ative a Gestão de portfólios digitais para exibir os serviços de RH no painel Gestão de portfólios digitais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho

1. Ative as aplicações necessárias.
2. Crie uma configuração de tabela de serviço na Gestão de portfólio de serviços.

   Nota: A configuração da tabela de serviço de RH padrão está disponível para uso.

3. Configurar mapeamentos de serviço do CSDM.

   Nota: Os dados de demonstração para mapeamentos de serviço do CSDM de RH estão disponíveis para uso.

Adotar a metodologia CSDM

Gerencie os serviços da sua unidade de negócios em um formato padronizado e estruturado, conforme sugerido na metodologia Common Service Data Model (CSDM). Certifique-se de que a hierarquia na qual você define serviços seja consistente com a hierarquia de outras unidades de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os clientes precisam de uma interface comum, um único local para monitorar métricas, exibir serviços e obter informações semelhantes nos fluxos de trabalho. Com este recurso, você pode:

- Mapeie seus serviços na hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os responsáveis pelo serviço definirem serviços de negócio apropriados.
- Exiba seus serviços como parte dos serviços gerais na Gestão de portfólios digitais. Com a Gestão de portfólios digitais, você pode gerenciar e manter todos os seus serviços, aplicações e produtos a partir de um único local. Exiba dados de soluções que você possui, bem como de soluções que você não possui, mas das quais depende de outros produtos da ServiceNow.

Procedimento

1. Crie um serviço técnico ou de negócios e registros de oferta de serviço correspondentes para sua unidade de negócios.
2. Crie uma configuração de tabela de serviço na Gestão de portfólio de serviços.
3. Mapeie seu serviço de BU para o serviço do CSDM ou a oferta de serviço.
   Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamentos de serviço do CSDM.
4. Adicione a lógica da unidade de negócios para preencher as colunas Serviço e Oferta de serviço em registros de tarefa ou registros de BU resultantes que são criados usando o serviço de BU (por exemplo: Caso de uso de serviço de RH).
   A tabela deve ter as colunas Serviço e Oferta de serviço.
5. Crie um portfólio de serviços e adicione os nós de taxonomia necessários.
   Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólio de serviços .
6. Mapeie o serviço de BU para os nós de taxonomia na lista relacionada Serviços.

   Nota: Depois que o Serviço é mapeado, as ofertas relacionadas são selecionadas automaticamente. Você pode criar ou editar as ofertas relacionadas ao serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Configure o grupo de KPIs e os indicadores para sua unidade de negócios no painel Gestão de portfólios digitais.
   Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólios digitais .
   - Para exibir os KPIs na Gestão de portfólios digitais, crie um grupo de KPIs e adicione os KPIs necessários. Depois que os KPIs forem adicionados, adicione o mapeamento de grupo para associar o grupo ao nó de taxonomia correto no qual você deseja exibir os dados do indicador.
   - Os indicadores de PA devem ter o detalhamento correto atribuído. Por exemplo, se você estiver criando um indicador para oferta de serviço, adicione **DPM: Detalhamento das ofertas de serviço** para esse indicador. Antes de adicionar o detalhamento, verifique se a tabela de registro existe nos mapeamentos de detalhamento.

     Nota: Certifique-se de que o serviço esteja no estado operacional para que os indicadores possam funcionar conforme o esperado.

   - Depois de adicionar as configurações acima e os dados necessários, você pode exibir a análise no painel Gestão de portfólios digitais.

Prestação de serviços de RH E tabelas CSDM

Prestação de serviços de RH gerencia (contribui com dados para) CSDM tabelas. Prestação de serviços de RH também usa dados de CSDM tabelas geradas por outras aplicações. Vários ServiceNow os produtos, portanto, se beneficiam e agregam valor Prestação de serviços de RH .

Implementar o. CSDM estrutura de dados

Consulte Implementar a estrutura do CSDM em fases .

CSDM Tabelas do usadas pelo Prestação de serviços de RH

1. Configuração da tabela de serviço: Use para criar uma configuração de tabela de serviço para sua unidade de negócios (BU). Associe seus mapeamentos de serviço de BU à configuração correta da tabela de serviço.
2. Mapeamento de serviço do CSDM: Use para configurar mapeamentos de serviço do CSDM para os mapeamentos de tabela de serviço apropriados. Certifique-se de que os serviços ou ofertas de serviço estejam marcados com o portfólio de negócios correto.

Produtos que agregam valor à Prestação de serviços de RH

Usando Prestação de serviços de RH com o seguinte ServiceNow os produtos podem aumentar seus benefícios para sua organização.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Permite que as organizações documentem e gerenciem serviços usando um formato padronizado e estruturado.

Gestão de portfólios digitais

Permite que as organizações gerenciem e mantenham todas as suas soluções (serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações) a partir de um único local.

Produtos que se beneficiam da integração com Prestação de serviços de RH E CSDM

Integrações de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar a Prestação de serviços de RH aos sistemas de gestão de RH para sincronizar perfis de funcionários, tarefas pendentes e outros dados; sistemas de verificação de histórico para solicitar verificações de histórico; sistemas de assinatura eletrônica para solicitar assinaturas eletrônicas e muito mais.

Os serviços de RH que são usados em integrações de RH podem ser mapeados na hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os proprietários do serviço gerenciarem os serviços e entenderem as métricas em um só lugar.

Eventos de ciclo de vida

Os eventos de ciclo de vida permitem a execução de casos de RH relacionados a várias jornadas e transições de funcionários.

A aplicação Eventos de ciclo de vida ajuda a facilitar as atividades diárias entre vários processos e departamentos interfuncionais. Torna a conclusão de processos relacionados com a vida diária dos funcionários mais eficiente e fácil.

Os serviços de RH que são usados em eventos de ciclo de vida podem ser mapeados na hierarquia do CSDM, fornecendo uma maneira consistente para os responsáveis pelo serviço gerenciarem serviços e entenderem as métricas em um só lugar.

Funções para configurações da tabela de serviço do CSDM e mapeamentos de serviço

Funções necessárias para criar ou exibir configurações da tabela de serviço do CSDM e mapeamentos de serviço.

Funções

Funções	Descrição
Administrador de serviço [service_admin]	Pode Crie uma configuração de tabela de serviço na Gestão de portfólio de serviços.
Editor de serviço ou Autor do serviço [service_editor], [service_author]	• Pode ler uma configuração na Configuração da tabela de serviços. • Pode Configurar mapeamentos de serviço do CSDM, somente se o usuário for o proprietário do serviço.
Visualizador de serviço [service_viewer]	• Pode ler uma configuração na Configuração da tabela de serviços. • Pode ler mapeamentos de serviço do CSDM.

Crie uma configuração de tabela de serviço na Gestão de portfólio de serviços

Crie uma configuração de tabela de serviço para sua unidade de negócios (BU). Associe seus mapeamentos de serviço de BU à configuração correta da tabela de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: service_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Configuração do CSDM** > **Configuração da tabela de serviço**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de configuração da tabela de serviços

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço.
Tabela de serviços	Tabela de BU para a qual o serviço está mapeado.
Nível de mapeamento	Nível de mapeamento associado à configuração da tabela de serviços: ○ Serviço: Serviço primário ○ Oferta de serviço: Refina o serviço primário para uma necessidade de negócios específica e nível de desempenho.
Aplicação	Aplicação à qual a configuração da tabela de serviço está associada.
Ativo	Opção para ativar ou desativar a configuração da tabela de serviço.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar mapeamentos de serviço do CSDM

Configure mapeamentos de serviço do CSDM para os mapeamentos de tabela de serviço apropriados. Certifique-se de que os serviços ou ofertas de serviço estejam marcados com o portfólio de negócios correto.

Antes de Iniciar

Função necessária: Service_editor ou service_author

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de portfólio de serviços** > **Configuração do CSDM** > **Mapeamento de serviço do CSDM**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de mapeamento de serviço do CSDM

Campo	Descrição
Tabela de serviços	Tabela de serviço à qual o mapeamento está associado. **Nota:** Somente as tabelas configuradas na configuração da tabela de serviços da sua unidade de negócios são exibidas.
Serviço	Nome do serviço de RH.
Oferta de serviço do CSDM	Oferta de serviço do CSDM ou serviço com o qual você deseja mapear seu serviço de BU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar ou desativar o mapeamento de serviços.

4. Clique em **Enviar**.

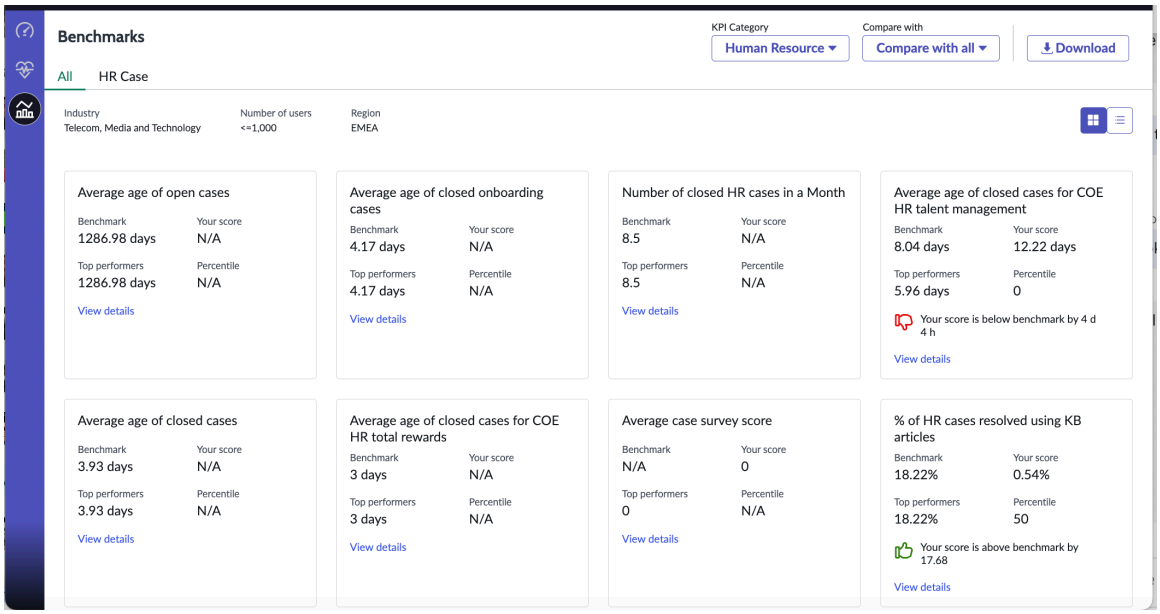
Benchmarks de RH

A aplicação Benchmarks de RH fornece informações sobre as médias do setor de seus colegas. Use seus KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para comparar seu desempenho com benchmarks globais, o que contribui para melhorar o desempenho da sua organização.

Principais recursos

- Ranking de porcentagem para indicar sua posição no grupo de pares participantes.
- Integração com ServiceNow Performance Analytics Para coleta de dados diária e detalhamento dos dados de KPI.
- Filtragem de dados por setor, número de usuários ou região geográfica.
- Funções baseadas em categoria para limitar o acesso aos dados.
- Capacidade de mudar as definições de KPI para corresponder às personalizações.
- ServiceNow Painel de Benchmarks em ServiceNow Portal de serviços (compatível com dispositivos móveis).
- Capacidade de baixar relatórios de KPIs em formato PDF.

Painel de Benchmarks de RH



Os KPIs na aplicação Benchmarks de RH são indicadores de análise de desempenho que coletam somente os dados de contagem de uso, por exemplo, o número de casos de RH encerrados em um mês, com base nos agregados mensais. Durante a coleta de dados, a aplicação Benchmarks de RH não considera outros detalhes, como descrição de casos ou informações sobre solicitações, mudanças ou aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A contagem de clientes participantes para cada bucket de coorte nos agregados Categoria do setor, Tamanho do usuário e regiões é grande o suficiente para calcular valores de benchmarks mensais e manter o anonimato total. Mais adiante verificar Anonimato de dados, a interface do usuário de Benchmarks de RH habilita você deve usar apenas um filtro por vez.

Importante: Para saber mais sobre os recursos do Benchmark, consulte documentação.

Personalizar Benchmarks de RH

Escolha KPIs de RH com base em seus requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Nota: O recurso Benchmarks de RH está disponível por padrão quando os plug-ins App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core] e App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events] estão instalados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Administração** > **Configuração**.
2. Selecione **Recurso humano** Para exibir a lista de KPIs de Benchmarks de RH.
3. Selecione os KPIs necessários para sua organização.
   - Para recusar o uso de um KPI, selecione **Recusar** .
   - Para modificar a fórmula de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) de acordo com seus critérios de requisito e análise, selecione **Modificar** .

Usando Benchmarks de RH

Obtenha visibilidade instantânea de seus principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências, bem como informações comparativas em relação às médias do setor de seus colegas e aos melhores desempenhos do setor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Benchmarks** > **Painel**.
   A página Painel de Benchmarks é exibida.
2. Selecione **Recurso humano** Na Categoria de KPI.
   Os KPIs de RH são exibidos.
3. Para mudar a maneira como os KPIs são exibidos no painel.
   - Ícone de exibição de cartão (): Exiba seus KPIs em uma exibição de cartão.
   - Ícone de exibição de lista (): Exiba seus KPIs em uma exibição de lista.
4. Para selecionar a área na qual você deseja comparar seus dados, use **Compare com** lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Setor** Opção para comparar seus dados com base em setores.
- **Número de usuários** Opção para comparar seus dados com base no número de usuários.
- **Região** : Opção para comparar seus dados com base na região.

5. Para baixar o relatório em formato PDF, clique em **Download** .

Benchmarks de RH KPIs

Você pode habilitar ou desabilitar um KPI de parâmetro de comparação e personalizar as condições para KPIs. A integração com o Performance Analytics fornece coleta de dados diária e recursos de detalhamento em dados de KPIs.

Benchmarks de RH KPIs

KPI	Descrição
Idade média dos casos de integração encerrados	[[Soma da duração de casos encerrados > Tipo de evento de ciclo de vida.Tipo de evento: Integração]]/[[Número de casos de RH encerrados > Tipo de evento de ciclo de vida.Tipo de evento: Integração]]/24
Idade média dos casos encerrados de gestão de talentos de RH do COE	[[Soma da duração de casos encerrados > COE: Caso de Gestão de talentos de RH]]/[[Número de casos de RH encerrados > COE: Caso de Gestão de talentos de RH]]/24
Idade média dos casos encerrados de total de gratificações de RH do COE	[[Soma da duração de casos encerrados > COE: Caso de recompensas totais de RH]]/[[Número de casos de RH encerrados > COE: Caso de recompensas totais de RH]]/24
Idade média dos casos encerrados de administração da força de trabalho de RH do COE	[[Soma da duração de casos encerrados > COE: Caso de administração de força de trabalho de RH]]/[[Número de casos de RH encerrados > COE: Caso de administração de força de trabalho de RH]]/24
% de casos de RH resolvidos usando artigos da KB	[[Casos de RH encerrados usando uma base de conhecimento]]/[[Número de casos de RH encerrados]] * 100
Pontuação média de pesquisa de caso	Métrica.Pesquisa.Caso.RH
Idade média dos casos em aberto	[[Soma da duração dos casos em aberto]]/[[Número de casos em aberto]]/24
Idade média de casos encerrados	[[Soma da duração dos casos encerrados]]/[[Número de casos de RH encerrados]]/24

Direitos aos dados pessoais em Prestação de serviços de RH

Os clientes de RH podem habilitar a proteção de dados pessoais para seus funcionários e ex-funcionários implementando as regras do Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), como resultado, tornando-se uma organização em conformidade com o GDPR.

Prestação de serviços de RH O oferece dois serviços de RH para atender aos requisitos do GDPR Direito de ser informado (RTBI) e Direito de ser esquecido (RTBF):

- Solicitar relatório com informações pessoais
- Exclusão de dados pessoais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Direito de ser informado (RTBI)

RTBI em Prestação de serviços de RH incluir:

- Classificando os dados de informações de identificação pessoal (PII).
- Aprovando hierarquia para a geração de relatório. Para obter mais informações, consulte Gerar relatório de informações de identificação pessoal (PII).
- Solicitação de relatório de informações pessoais por um funcionário ou ex-funcionários. Para obter mais informações, consulte Solicitar relatório de informações pessoais.
- Restringindo o acesso ao serviço aos agentes no grupo de privacidade de dados de RH.

Direito de ser esquecido (RTBF)

RTBF em Prestação de serviços de RH incluir:

- Criando solicitação de exclusão. Para obter mais informações, consulte Solicitar a exclusão de dados pessoais.
- Revisar a solicitação de exclusão e verificar a qualificação.
- Executando a exclusão.
- Restringindo o serviço aos agentes no grupo de privacidade de dados de RH e no grupo de conformidade de privacidade de dados de RH para aprovações.

Os clientes podem optar por anonimizar os dados pessoais dos funcionários sobre exclusão. Para obter mais informações, consulte Anonimização de dados .

. ServiceNow A plataforma oferece outras ferramentas, como limpador de tabela, regras de arquivamento e regras de destruição, para oferecer suporte à retenção mínima de dados removendo dados desatualizados. Para obter mais informações, consulte Explorando Gestão de dados . Para melhorar a privacidade de dados, você pode explorar a anonimização e. Criptografia de campo. Para obter mais informações, consulte Criptografia de campo .

Solicitar relatório de informações pessoais

Como funcionário ou ex-funcionário, solicite seu relatório de informações pessoais para que você possa revisá-lo ou estar ciente de seus dados pessoais mantidos por sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.hrsm_employee, sn_asc.alumni, sn_external, snc_internal, sn_hr_core.hrsm_alumni

Nota: Para usar as funções snc_internal e snc_external, você deve instalar o plug-in Explicit_roles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Central de serviços ao funcionário`*.
2. Em **Recursos Humanos** , selecione **Sistemas de RH** .
3. Selecione **Relatório de informações pessoais** .
4. No formulário Relatório de informações pessoais, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de relatório de informações pessoais

Campos	Descrição
E-mail	O endereço de e-mail do funcionário que está solicitando o relatório.
Motivo da solicitação	Uma justificativa válida para solicitar o relatório.
Adicionar anexos	Opção para anexar arquivos relacionados.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um caso de RH é criado e atribuído a um agente que pertence ao grupo de usuários Privacidade de dados de RH. Para obter mais informações, consulte Gerar relatório de informações de identificação pessoal (PII).

Os ex-funcionários podem fazer login no Central de serviços para ex-funcionários, Acesse Sistemas de RH e solicite o relatório. Para obter mais informações, consulte Usando seu Central de serviços para ex-funcionários. Caso os clientes não tenham Central de serviços para ex-funcionários, o agente pode criar uma solicitação em nome dos ex-funcionários.

Criar modelo de relatório RTBI

Crie um modelo de relatório de RTBI personalizado a ser usado para o relatório de RTBI exibido para o funcionário ou ex-funcionários. A geração de relatório do sistema de base usa o modelo padrão de PII de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para usar este modelo, você pode criar um novo serviço de RH e produtor de registro e adicionar o modelo no campo Modelo. Para obter mais informações sobre como configurar um serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

Verifique se os seguintes serviços de RH estão ativos:

- Exclusão de dados pessoais
- Solicitar relatório com informações pessoais

Verifique se os seguintes produtos em Produções de registro estão ativos:

- Solicitação de exclusão de dados pessoais
  - - Usuários com a função "snc_internal", ex-funcionários do HRSM
  - Não disponível para - SNC Externo (remova esta função).
- Relatório com informações pessoais
  - - Usuários com a função "snc_internal", ex-funcionários do HRSM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Classificação de dados** > **Modelo de relatório de RTBI**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira o Nome e a Descrição do modelo.
4. No campo Corpo, crie a estrutura do modelo.
   Por padrão, você verá os valores da data relatada, do usuário de destino e do script do modelo são preenchidos dinamicamente.
5. No campo Script, edite o código HTML do modelo, se necessário.
6. Selecione **Enviar**.
7. Abra o modelo recém-criado.
8. Nos Links relacionados Configurações de RTBI, selecione **Editar** Botão para adicionar uma configuração de RTBI existente ou **Novo** botão para criar uma nova configuração e adicioná-la.
9. Selecione **Visualização** para ver como o relatório é exibido para um usuário selecionado.
10. Selecione **Publicar** para publicar o novo modelo de relatório.

Gerar relatório de informações de identificação pessoal (PII)

Como agente de RH, gere o relatório de PII solicitado pelo funcionário ou ex-funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente de RH (sn_hr_core.basic)

As PII nas tabelas Core de RH são identificadas manualmente e classificadas em categorias chamadas classes. Por exemplo, Informações de contato, Informações de identificação e assim por diante. Essas classificações servem como referência, você também pode criar suas próprias classificações. Para obter mais informações, consulte Classificação de dados .

Nota: As classes estão disponíveis no módulo de classificação de dados que é instalado automaticamente com o RH Core. As entradas de dicionário classificadas em cada classe estão incluídas nos dados de demonstração do plug-in do RH Core.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Selecione **Atribuído a mim** .
3. Selecione um caso com Solicitar relatório de informações pessoais como o serviço de RH e no estado Pronto.

   Nota: Se o funcionário no caso de RH tiver um gerente, o caso deverá ser aprovado pelo gerente antes de ser movido para o agente. O caso está no status Aguardando aprovação até que o gerente aprove. Se um aprovador estiver ausente, os agentes poderão adicioná-lo manualmente.

4. Selecione **Iniciar o trabalho** botão.
5. Selecione **Gerar relatório de PII** botão.

Resultado

O relatório de PII é gerado e adicionado como um anexo ao caso.

Nota: Caso haja ACLs para ocultar informações de alguns dos campos, esses campos permanecerão vazios no relatório e as informações dos campos serão exibidas nas anotações de trabalho.

Solicitar a exclusão de dados pessoais

Como funcionário ou ex-funcionários, solicite a exclusão de suas informações pessoais quando você não consentir mais com o processamento, quando houver erros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

significativos nos dados ou se acreditar que as informações estão sendo armazenadas desnecessariamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.hrsm_employee, sn_asc.alumni, sn_external, snc_internal, sn_hr_core.hrsm_alumni

Nota: Para usar as funções snc_internal e snc_external, você deve instalar o plug-in Explicit_roles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central de serviços ao funcionário*.
2. Em **Recursos Humanos** , selecione **Sistemas de RH** .
3. Selecione **Solicitação de exclusão de dados pessoais** .
4. No formulário Solicitação de exclusão de dados pessoais, preencha os campos.

Formulário de solicitação de exclusão de dados pessoais

Campos	Descrição
Dados de PII	Especifique o tipo de dados pessoais a serem excluídos. Por exemplo, Número de telefone, Informações de contato e assim por diante.
Casos de RH	Número do caso de RH relacionado.
Quais dados você quer excluir?	Se você selecionar um caso de RH, escolha se deseja excluir: ○ Caso de RH inteiro ○ Anexos apenas
E-mail	O endereço de e-mail do funcionário que está solicitando o relatório.
Motivo da exclusão	Uma justificativa válida para solicitar a exclusão.
Adicionar anexos	Opção para anexar arquivos relacionados.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um caso de RH é criado e a tarefa de RH é atribuída a um agente que pertença ao grupo de usuários Privacidade de dados de RH para revisar a solicitação. Se o agente aprovar a solicitação, ela será movida para um agente no grupo de usuários de aprovadores de conformidade de privacidade de dados de RH como uma etapa de aprovação adicional antes de excluir os dados do funcionário. Em seguida, o administrador de dados de RH pode prosseguir com a exclusão e fechar o caso de RH.

O administrador de RH pode optar por anonimizar em vez de excluir os dados do funcionário. Para obter mais informações, consulte Anonimização de dados .

Os ex-funcionários podem fazer login no Central de serviços para ex-funcionários, Acesse Sistemas de RH e solicite o relatório. Para obter mais informações, consulte Usando seu Central de serviços para ex-funcionários. Caso os funcionários ou clientes não tenham Central de serviços para ex-funcionários, o agente pode criar uma solicitação em nome dos ex-funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Case and Knowledge Management

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e usar Case and Knowledge Management.

Componentes instalados com Case and Knowledge Management

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Case and Knowledge Management plug-in, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in app com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core] ativa a propriedade do sistema sn_hr_core.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua seu único usuário administrador de RH exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com essas funções de administrador.

Funções instaladas

Funções instaladas com Case and Knowledge Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Case and Knowledge Management [sn_hr_core.admin]	Pode acessar e configurar Case and Knowledge Management.	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (Quando o plug-in PA-Content Pack - App com escopo de RH é ativado.) • sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
Agente de RH [sn_hr_core.basic]	Concede acesso às necessidades básicas de trabalho diárias dos agentes de RH.	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Case and Knowledge Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
Leitor de caso de RH [sn_hr_core.case_reader]	Concede acesso para ler todos os casos de RH.	Nenhum(a)
Gravador de caso de RH [sn_hr_core.case_writer]	Concede acesso para gravar todos os casos de RH.	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
Leitor de conteúdo de RH [sn_hr_core.content_reader]	Concede acesso de leitura a todos os registros de tabela e seu conteúdo.	Nenhum(a)
Gravador de conteúdo de RH [sn_hr_core.content_writer]	Concede acesso para criar, atualizar, ler e excluir todos os registros da tabela.	sn_hr_core.content_reader
Ex-funcionários [sn_hr_core.hrsm_alumni]	Concede função ao funcionário que saiu da empresa.	Nenhum(a)
Funcionário temporário [sn_hr_core.hrsm_contingent]	Concede função ao funcionário que trabalha temporário.	Nenhum(a)
Funcionário do prestador de serviço [sn_hr_core.hrsm_contractor]	Concede função ao funcionário que trabalha como prestador de serviços.	Nenhum(a)
Funcionário em tempo integral [sn_hr_core.hrsm_employee]	Concede função ao funcionário em tempo integral.	Nenhum(a)
Funcionário recém-contratado [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	Concede função ao funcionário recém-contratado.	Nenhum(a)
Escritor de conhecimento de RH [sn_hr_core.kb_writer]	Concede acesso para gravar todos os artigos da base de conhecimento de RH.	Nenhum(a)
Gerente de RH [sn_hr_core.manager]	Concede acesso a todos os casos de RH, perfis e informações seguras.	• approver_user • catálogo • catalog_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Case and Knowledge Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin
Administrador de Análise de desempenho de RH [sn_hr_pa.admin]	Função de administrador do Performance Analytics de RH para a aplicação com escopo. • Acesse e modifique os pacotes de conteúdo do PA de RH. • Edita as propriedades do Performance Analytics. • Acessa o Console do administrador. • Iniciar avaliação de dependência. **Nota:** Esta função está contida na função Administrador de RH [sn_hr_core.admin].	Nenhum(a)
Leitor de perfil de RH [sn_hr_core.profile_reader]	Concede acesso para ler todos os registros de perfil de RH.	Nenhum(a)
Gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer]	Concede acesso para gravar todos os registros de perfil de RH. **Nota:** Esta função também concede acesso de gravação à tabela Usuários (sys_user).	sn_hr_core.profile_reader
Criador do relatório de RH	Permite que os agentes de RH com a função	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Case and Knowledge Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_hr_core.report_creator]	sn_hr_core.basic acessem as tabelas Caso de RH [sn_hr_core_case] e Tarefa [sn_hr_core_task] para criar relatórios.	
Leitor de informações seguras de RH [sn_hr_core.secure_info_reader]	Concede acesso para ler todos os casos de RH, ler informações básicas do perfil do usuário e ler informações seguras do usuário.	sn_hr_core.profile_reader
Gravador de informações seguras de RH [sn_hr_core.secure_info_writer]	Concede acesso para gravar todos os casos de RH, gravar informações básicas de perfil do usuário e gravar informações seguras do usuário.	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Case and Knowledge Management

Trabalho agendado	Descrição
Fechar caso automaticamente	Fecha automaticamente os casos de RH com base na configuração do serviço de RH para a atividade de serviço e os tipos de execução de evento de ciclo de vida. Este trabalho agendado é executado diariamente.
Criação de caso em massa	Cria casos em massa. Este trabalho agendado é executado a cada seis horas.
Trabalho diário de RH	Envia notificações de lembrete aos usuários com base em determinados parâmetros de tarefa de RH. Este trabalho agendado é executado diariamente.
Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH	Migra modelos de tarefa de RH e tarefas de RH em aberto para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica. Também desabilita os tipos de tarefa de RH antigos para credencial, assinatura eletrônica e assinar documento. Este trabalho agendado é executado sob demanda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Case and Knowledge Management

Trabalho agendado	Descrição
Atualizar funções do cliente	Atualiza as atribuições de função para perfis de RH que estão iniciando ou encerrando o emprego com base na tabela de condições de RH. Este trabalho agendado é executado diariamente. **Nota:** O sistema de base atribui o usuário Administrador de RH (hradmin) a este trabalho agendado. Se você excluir o usuário Administrador de RH, certifique-se de atribuir outro usuário com a função de administrador de RH (sn_hr_core.admin) a este trabalho agendado.

Para obter mais informações sobre trabalhos agendados e como usá-los, consulte Trabalhos agendados .

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
Conta Bancária [sn_hr_core_profile_bank_account]	Tabela de conta bancária.
Dados de Criação de Casos em Massa [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	Tabela de dados de criação de casos em massa.
Execução de Criação de Casos em Massa [sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	Tabela de execução de criação de casos em massa.
Configuração de restrição de caso [sn_hr_er_case_restriction]	Estende a tabela Política de segurança do COE [sn_hr_core_coe_security_policy].
Certificação e Licença [sn_hr_core_certification_and_license]	Tabela de certificação e licença.
Regra de Função do Cliente [sn_hr_core_client_role_rule]	Tabela de regras de função do cliente.
COE [sn_hr_core_coe]	Tabela do Centro de excelência (COE).
Correspondência de Configuração de COE [sn_hr_core_coe_config_matching]	Tabela de correspondência de configuração do Centro de excelência (COE).
Remuneração	Tabela de remuneração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
[sn_hr_core_compensation]	
Bônus de remuneração [sn_hr_core_bonus]	Tabela de remuneração de bônus. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de remuneração.
Salário e remuneração [sn_hr_core_salary]	Tabela de remuneração salarial. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de remuneração.
Ações de remuneração [sn_hr_core_stocks]	Tabela de remuneração de ações. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de remuneração.
Ação corretiva [sn_hr_er_corretive_action]	Contém informações sobre ações corretivas associadas a um caso de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Depósito direto [sn_hr_core_direct_deposit]	Tabela de depósito direto.
Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case]	Estende a tabela Caso de RH [sn_hr_case]. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Beneficiário de RH [sn_hr_core_beneficiário]	Tabela de beneficiários de RH.
Benefício de RH [sn_hr_core_benefit]	Tabela de benefícios de RH.
Plano de benefícios do RH [sn_hr_core_benefit_provider]	Tabela do plano de benefícios de RH.
Tipo de Benefício de RH [sn_hr_core_benefit_type]	Tabela de tipo de benefício de RH.
Caso de RH [sn_hr_core_case]	Tabela de casos de RH.
Caso de Benefícios do RH	Tabela de casos de benefícios de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
[sn_hr_core_case_benefícios]	**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Remuneração de RH [sn_hr_core_case_compensation]	Tabela de casos de remuneração de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Condição de RH [sn_hr_core_condition]	Tabela de condições de RH.
Condições do Critério de RH [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	Condições de RH para a tabela de critérios.
Contato do RH [sn_hr_core_contact]	Tabela Contatos de RH.
Caso de Comunicações Corporativas do RH [sn_hr_core_case_corporate_communcations]	Tabela de casos de comunicações corporativas de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Critérios do RH [sn_hr_core_criteria]	Tabela de critérios de RH.
Critérios de RH para links [sn_hr_core_m2m_link_template]	Tabela Critérios de RH para links.
Aposentadoria por Invalidez no RH [sn_hr_core_disability_benefit]	Tabela de benefícios por invalidez de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Benefícios de RH.
Tipo de problema disciplinar de RH [sn_hr_core_disciplinary_issue_type]	Tabela de tipo de problema disciplinar de RH.
Tipo de aviso disciplinar de RH [sn_hr_core_disciplinary_warning_type]	Tabela de tipo de aviso disciplinar de RH.
Confirmação de Documentos do RH [sn_hr_core_document_acnowledgement]	Tabela de confirmação de documento de RH.
Modelo de documento de RH	Tabela de modelo de documento de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
[sn_hr_core_document_template]	
Tipo de documento de RH [sn_hr_core_document_type]	Tabela de tipo de documento de RH.
Caso de Relacionamentos do funcionário do RH [sn_hr_core_case_relations]	Tabela de casos de relações do funcionário de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Caso de ética de RH [sn_hr_core_case_ethics]	Tabela de casos de ética de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Caso de Mobilidade Global do RH [sn_hr_core_case_global_mobility]	Tabela de casos de mobilidade global de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Benefício de Saúde do RH [sn_hr_core_health_benefit]	Tabela de benefícios de saúde de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Benefícios de RH.
Benefício de Seguro no RH [sn_hr_core_insurance_benefit]	Tabela de benefícios de seguro de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Benefícios de RH.
Relatório de Operações de RH [sn_hr_core_op_report]	Tabela de relatório de operações de RH.
Frequência do Relatório de Operações de RH [sn_hr_core_op_report_frequency]	Tabela de frequência do relatório de operações de RH.
Tipo de Relatório de Operações de RH [sn_hr_core_op_report_type]	Tabela de tipo de relatório de operações de RH.
Sistema de Operações de RH [sn_hr_core_op_system]	Tabela do sistema de operações de RH.
Sistema de Operações de RH para Tipo de Relatório [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	Sistema de operações de RH para tabela de tipo de relatório.
Caso de Folha de Pagamento do RH	Tabela de casos de folha de pagamento de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
[sn_hr_core_case_payroll]	**Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Modelo em PDF do RH [sn_hr_core_pdf_template]	Tabela de modelo de PDF de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Modelo de documento de RH.
Perfil de RH [sn_hr_core_profile]	Tabela de perfis de RH.
Benefício de Aposentadoria no RH [sn_hr_core_retirement_benefit]	Tabela Benefícios de aposentadoria de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela Benefícios de RH.
Serviço de RH [sn_hr_core_service]	Tabela de serviços de RH.
Opções de serviço de RH [sn_hr_core_service_option]	Tabela de opções de serviço de RH.
Caso de gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]	Tabela de casos de gestão de talentos de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Tarefa de RH [sn_hr_core_task]	Tabela de tarefas de RH.
Modelo de RH [sn_hr_core_template]	Tabela de modelo de RH.
Escalação em Camada de RH [sn_hr_core_tier_definition]	Tabela de escalação de nível de RH.
Caso de total de gratificações de RH [sn_hr_core_case_total_rewards]	Tabela de casos de recompensas totais de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Categoria de Visto de RH [sn_hr_core_visa_category]	Tabela de categoria de visto de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
Administrador da força de trabalho de RH [sn_hr_core_case_workforce_admin]	Tabela de casos de administração da força de trabalho de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Caso de Operações de RHTI [sn_hr_core_case_operations]	Tabela de casos de operações de HRIT. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Caso de eventos do ciclo de vida de RH [sn_hr_le_case]	Tabela de casos de eventos de ciclo de vida de RH. **Nota:** Esta tabela é uma extensão da tabela de casos de RH.
Entrevista [sn_hr_er_interview]	Contém informações relacionadas a entrevistas de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Parte envolvida [sn_hr_er_involved_party]	Contém informações sobre as partes envolvidas relacionadas ao caso de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Trabalho [sn_hr_core_job]	Tabela de trabalhos.
Perfil do Trabalho [sn_hr_core_job_profile]	Tabela de perfil de trabalho.
Idioma [sn_hr_core_language]	Tabela de idiomas.
Funções correspondentes [sn_hr_core_matching_roles]	Tabela Funções correspondentes.
Mapeamento de modelo em PDF [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Tabela de mapeamento de modelo em PDF.
Posição [sn_hr_core_position]	Tabela de posição.
Relacionamento	Tabela de relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

Tabela	Descrição
[sn_hr_core_relationship]	
Atividade de serviço [sn_hr_core_service_activity]	Tabela de atividades de serviço.
Detalhes da pesquisa em segundo plano principal do RH SN [sn_hr_core_service_activity]	Tabela de detalhes da pesquisa de verificação em segundo plano.
Selo principal de RH SN [sn_hr_core_badge]	Tabela de selos.
Solicitação de Caso em Massa Principal de RH SN [sn_hr_core_bulk_case_request]	Tabela de solicitação de casos em massa.
Caso de configuração principal de RH do SN [sn_hr_core_config_case]	Tabela de configuração de casos baseada em serviço de RH.
Criação de caso de configuração principal de RH SN [sn_hr_core_config_case_creation]	Tabela de configuração de criação de caso.
Serviço de criação de caso de configuração principal de RH SN [sn_hr_core_config_case_creation_service]	Tabela de configuração do serviço de criação de caso.
Conteúdo de e-mail principal de RH do SN [sn_hr_core_email_content]	Tabela de conteúdo de e-mail.
Aprovador substituto principal de RH SN [sn_hr_core_substitute_approver]	Tabela de aprovadores substitutos.
Categoria de tópico [sn_hr_core_topic_category]	Tabela de categoria de tópico.
Detalhe do tópico [sn_hr_core_topic_detail]	Tabela de detalhes do tópico.
Reembolso da Taxa de Matrícula [sn_hr_core_tuition_reembolso]	Tabela de reembolso de mensalidades.
Campos de usuário no caso	Campos de usuário na tabela de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Case and Knowledge Management

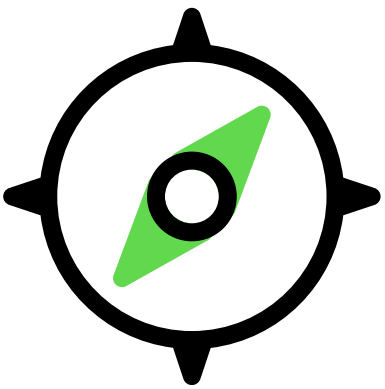
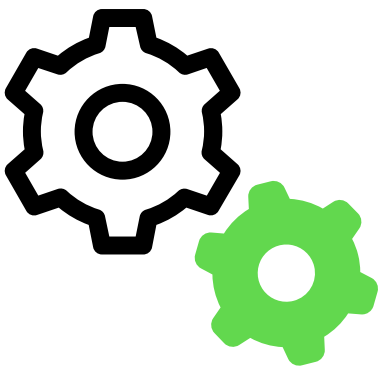
Tabela	Descrição
[sn_hr_core_service_approval_option]	
Quem está coberto [sn_hr_core_who_is_covered]	Tabela Quem está coberto.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Relacionamentos do funcionário

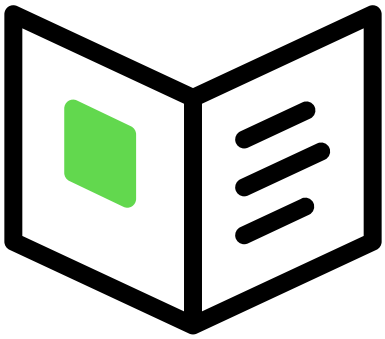
Com o Employee Relations (ER), lide com uma reclamação confidencial com segurança mais rígida. Mantenha total confidencialidade e proteja a privacidade do usuário que levantou a reclamação.

Iniciar

Explorar	Configurar	Emissão de relatórios
		
Saiba mais sobre Relações do funcionário	Planeje e configure sua implementação	Use tendências históricas e comparações de dados para Relações do funcionário para avaliar o desempenho organizacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Integração	
		
Use Relações do funcionário para lidar e resolver casos confidenciais com eficiência.	Integre com diferentes aplicações para expandir as capacidades e a eficácia do Employee Relations	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Relações do funcionário no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar as Relações do funcionário

Saiba como usar o Employee Relations, desde a emissão de uma reclamação até o fechamento do caso de ER.

A seguir estão alguns dos principais recursos do Employee Relations:

Para funcionários ou usuários

Induza confiança nos funcionários por meio de ferramentas de emissão de relatórios de autoatendimento, como Central do funcionário ou ARC (Anonymous Report Center, central de denúncias anônima).

- Capacidade para um usuário que não está no ServiceNow® sistema para gerar uma solicitação e receber uma exibição completa da investigação.
- Capacidade de fazer uma reclamação confidencial anonimamente com ARC (Anonymous Report Center, central de denúncias anônima).

Para uma organização

Reduza o risco para sua organização ao lidar com casos de relacionamento de funcionários.

- Verificação de que as pessoas certas com as funções e grupos de atribuição corretos têm visibilidade do caso de ER.
- Recursos de restrição de caso, como restringir a exibição do caso a agentes de ER ou grupos de ER específicos ou restringir a exibição do caso se o agente de ER estiver listado nas partes envolvidas do caso.
- Modelo de dados flexível para capturar detalhes sobre partes envolvidas, alegações, subtipos de alegação, ações corretivas e resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fluxo de investigação de ponta a ponta com recursos como gestão de evidências e gestão de entrevistas.
- Avalie o desempenho organizacional com a Solução de análise e emissão de relatórios, que fornece tendências históricas e comparações de dados para Relações do funcionário.

Fluxo de ponta a ponta

Etapas do fluxo de trabalho para lidar com casos de relacionamento de funcionário

Tópico da etapa	Descrição	Persona
Levante uma reclamação	Levante uma reclamação usando um dos seguintes métodos: • **Central do funcionário** > **Catálogos de Recursos Humanos** > **Catálogo de Relacionamentos do funcionário**. • ARC (Anonymous Report Center, central de denúncias anônima) (anonimamente). Um caso de relações do funcionário é criado e atribuído a um agente de ER.	Funcionário ou um usuário fora do ServiceNow® sistema.
Entenda a natureza da alegação	Entenda melhor o tipo de alegação levantada pelo reclamante. Obtenha detalhes como tipo de alegação (por exemplo, fraude e roubo) e subtipo de alegação (por exemplo, falsificação) do **Alegação** Guia Relacionado no caso de ER.	Agente ER
Revise a lista de partes envolvidas	Obtenha informações sobre o assunto da alegação, reclamante ou testemunha do **Partes envolvidas** Caso de ER.	Agente ER
Conduzir entrevistas com as partes envolvidas	Programe entrevistas individuais com as partes envolvidas do **Entrevistas** Guia Relacionado no caso de ER. Um agente de ER pode usar os modelos de entrevista para fazer as perguntas necessárias às partes envolvidas, sincronizar a programação com o Outlook e planejar e rastrear melhor as entrevistas.	Agente ER
Colete evidências	Adicione evidências que apoiam a resolução do caso. Evidência são todos os artefatos digitais coletados como parte de uma investigação,	Agente ER

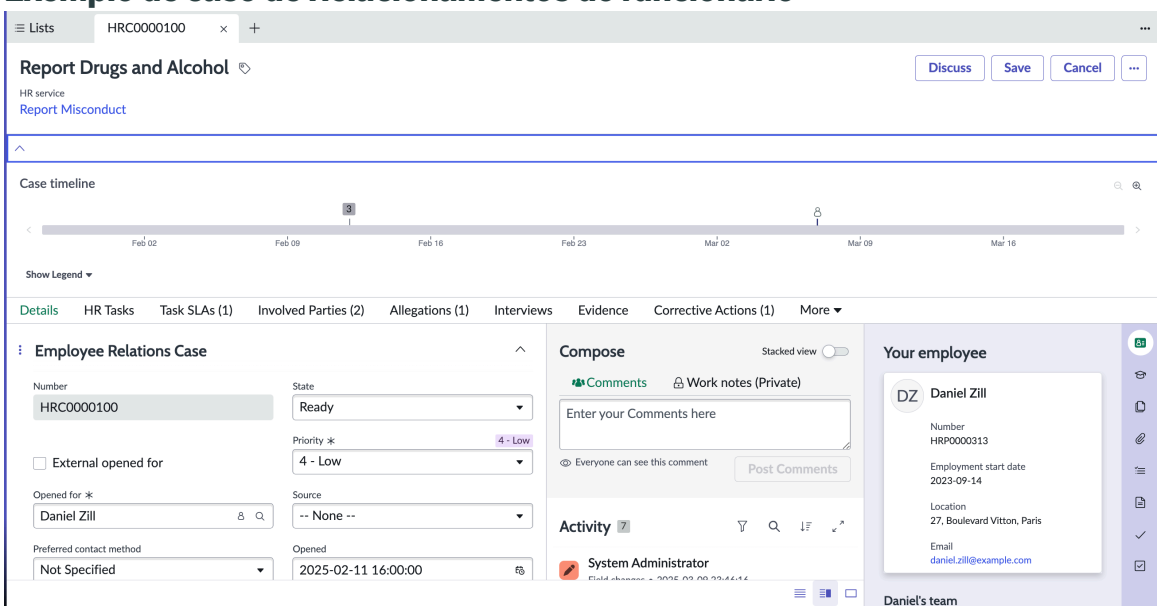
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas do fluxo de trabalho para lidar com casos de relacionamento de funcionário

Tópico da etapa	Descrição	Persona
	como arquivos que são carregados para a Gestão de evidências ou residem em outro sistema.	
Tomar medidas corretivas	Indique a ação corretiva que foi tomada contra o sujeito da alegação, aviso verbal ou aviso por escrito, suspensão ou rescisão.	Agente ER

Exemplo de caso de Relacionamentos do funcionário



Configurando Relações do funcionário

Configurar Prestação de serviços de RH ER (Relações do funcionário) para que seus agentes possam interagir com seus funcionários, responder perguntas, criar casos de ER, criar registros relacionados e resolver problemas.

Para configurar o ER:

- Ative os plug-ins necessários. Para obter mais informações, consulte Ative Relações do funcionário.
- Configurar restrições de caso. Para obter detalhes sobre restrições de caso, consulte Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário.
- Crie uma política de segurança do COE. Para obter informações sobre políticas de segurança do COE, consulte Crie uma política de segurança do COE.
- Configurar tipos e subtipos de alegação. Para obter mais informações, consulte Subtipos e tipos de alegação de relações do funcionário.
- Configurar regras de atribuição. Para obter detalhes sobre regras de atribuição, consulte Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário.
- Configurar regras de correspondência. Para obter mais informações, consulte Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário.
- Configurar modelos de pergunta de entrevista. Para obter informações sobre modelos de pergunta de entrevista, consulte Crie um modelo de pergunta de entrevista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar tipos de evidência. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evidência.
- Configurar tipos de acomodação. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de acomodação.
- Configure os conjuntos de atividades e as atividades no evento de ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP). Para obter mais informações, consulte Configure um evento de ciclo de vida do PIP.

Nota: Para obter informações adicionais sobre tabelas e funções instaladas, consulte Componentes instalados com Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.

Itens do catálogo Relacionamentos do funcionário

O sistema de base fornece os seguintes itens do catálogo de ER:

- Solicitação de acomodação
- Denunciar discriminação
- Denunciar má conduta
- Plano de melhoria de desempenho (PIP)

Ative Relações do funcionário

Você pode ativar o app de recursos humanos com escopo: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations] permite criar e gerenciar casos de relações com funcionários.

Plug-ins para aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Relações do funcionário

Plug-in	Descrição
Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]	O permite padronizar a documentação, a interação e a execução de consultas e solicitações do funcionário. **Nota:** As relações do funcionário exigem a ativação deste plug-in, mas é um escopo separado.
App com escopo de Recursos Humanos: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]	Uma exibição de painel único que os agentes de nível 1 usam para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas. **Nota:** Este plug-in é opcional para ER.
Gestão de evidências [com.sn_evidence_management]	Permite coletar, categorizar, reter e proteger evidências para uso em casos de ER. Evidência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Relações do funcionário

Plug-in	Descrição
	que requer coleta e revisão de artefatos para uma investigação. Este plug-in é ativado quando o App com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations] é ativado, mas pode ser reutilizável com outros produtos e aplicações.
Modelos de entrevista [com.sn_interview_templates]	Permite que você crie modelos de pergunta de entrevista reutilizáveis. Ter modelos de entrevista fornece entrevistas consistentes e eficientes para entrevistas de relacionamento com funcionários. Este plug-in também controla leitura, gravação e acesso a entrevistas. **Nota:** Este plug-in é opcional para ER.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Prestação de serviços de RH Relações do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations], incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Relações com funcionários

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de ER de RH [sn_hr_er.admin]	Pode acessar e configurar Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.	• Gravador de caso ER [sn_hr_er.case_writer] • Gerenciador de configuração ER [sn_hr_er.config_manager]
Leitor de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_reader]	Pode acessar e exibir casos de ER de RH.	Leitor de caso de RH [sn_hr_core.case_reader]
Gravador de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer]	Pode acessar, criar e editar casos de ER de RH.	• Leitor de caso de RH [sn_hr_core.case_reader] • Gravador de caso de RH [sn_hr_core.case_writer]
ER de RH confidencial [sn_hr_er.confidential]	Pode acessar casos de ER de RH bloqueados quando a configuração de bloqueio está ativada.	• RH básico [sn_hr_core.basic] • Gravador de caso de RH [sn_hr_core.case_writer]
Gerente de configuração de ER de RH [sn_hr_er.config_manager]	Pode acessar, configurar e editar a configuração do ER de RH.	Nenhum(a)

Nota: Representar outro usuário com uma função ER não é compatível.

Tabelas instaladas

Tabelas ER de RH instaladas

Tabela	Descrição
Alegação [sn_hr_er_allegation]	Contém informações sobre um tipo e subtipo de alegação. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Subtipo de alegação [sn_hr_er_allegation_subtipo]	Tabela de metadados que fornece 59 registros para o sistema de base. Subtipos de alegação definem ainda mais uma alegação. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas ER de RH instaladas

Tabela	Descrição
	• Tipo de alegação: Discriminação • Subtipos de alegação: Idade, deficiência, raça e assim por diante.
Tipo de Alegação [sn_hr_er_allegation_type]	Tabela de metadados que fornece registros do sistema de base. Os exemplos são: • Tratamento ruim ao cliente • Discriminação • Drogas e álcool • Fraude e roubo • Assédio • Conflito interpessoal • Má conduta • Retaliação • Problema de salário e programação • Violência no local de trabalho
Alegação associada [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Contém informações que associam uma alegação ao assunto das alegações. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Configuração de restrição de caso [sn_hr_er_case_restriction]	Estende a tabela Política de segurança do COE [sn_hr_core_coe_security_policy].
Ação corretiva [sn_hr_er_corretive_action]	Contém informações sobre ações corretivas associadas a um caso de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case]	Estende a tabela Caso de RH [sn_hr_case]. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Entrevista [sn_hr_er_interview]	Contém informações relacionadas a entrevistas de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.
Modelo de perguntas para entrevistas [sn_interview_question_template]	Contém informações relacionadas ao modelo de pergunta de entrevista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas ER de RH instaladas

Tabela	Descrição
	Disponível quando o plug-in Modelos de entrevista [com.sn_interview_templates] está ativado.
Parte envolvida [sn_hr_er_involved_party]	Contém informações sobre as partes envolvidas relacionadas ao caso de ER. **Nota:** Uma tabela sem metadados.

Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário

Configuração de restrição de caso de uso para determinar quais grupos e agentes podem acessar ou restringir casos de ER.

Grupos

Restringir o acesso por Centro de excelência (COE) para grupos específicos:

- Defina quais grupos podem restringir casos de ER.
- Defina quais grupos podem exibir casos de ER.

O sistema de base fornece uma configuração de restrição de caso que permite que o grupo Confidencial de RH acesse casos de ER.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar Grupos de RH.

Nota: Ao criar restrições de caso, certifique-se de que você tenha pelo menos uma configuração que permita ler esses casos.

Funções

Os membros de grupos que podem acessar casos de ER devem ter a função sn_hr_er.confidential.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar funções de RH e Gestão de evidências para Relações com funcionários.

Configuração de Segurança de COE

Use a Configuração de segurança do COE para definir restrições de grupo para um COE e para todos ou serviços de RH específicos nele.

Em seguida, você pode restringir o COE com recursos de leitura e gravação.

Nota: Se você optar por restringir outros coes além do Caso de Relações com funcionários [sn_hr_er_case], poderá causar problemas de desempenho. Casos de ER com mais de 100 K podem afetar o desempenho.

Para obter mais informações, consulte Crie uma política de segurança do COE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As políticas de segurança DO COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes coes por meio da configuração. As implementações subjacentes da política de segurança do COE são ACLs da ServiceNow .

Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são:

- Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE.
- Os casos de Relações do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando restrições se aplicam.

Regras de atribuição de ER

Use regras de atribuição de ER para atribuir um grupo a um caso de ER.

Para obter mais informações, consulte Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário.

Regras de correspondência ER

Use regras de correspondência de ER para atribuir um agente que tenha o menor número de casos, as habilidades necessárias e corresponda ao local.

Para obter mais informações, consulte Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário.

Configure uma restrição de caso de relações do funcionário

Defina quais grupos podem exibir ou acessar casos de relações de funcionários usando a Configuração de restrição de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e sn_hr_er.admin

Aviso: Ao criar restrições de caso, certifique-se de que você tenha pelo menos uma configuração que permita ler esses casos.

Configuração de restrição de caso

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Administração** > **Configuração de restrição de caso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de restrição de caso

Campo	Descrição
COE	Centro de excelência (COE) ao qual você deseja restringir o acesso. **Nota:** Para obter mais informações sobre o COE, consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH .
Permissão para restringir casos	Opção para permitir que os membros de um grupo restrinjam o acesso a todos os casos de RH do COE.

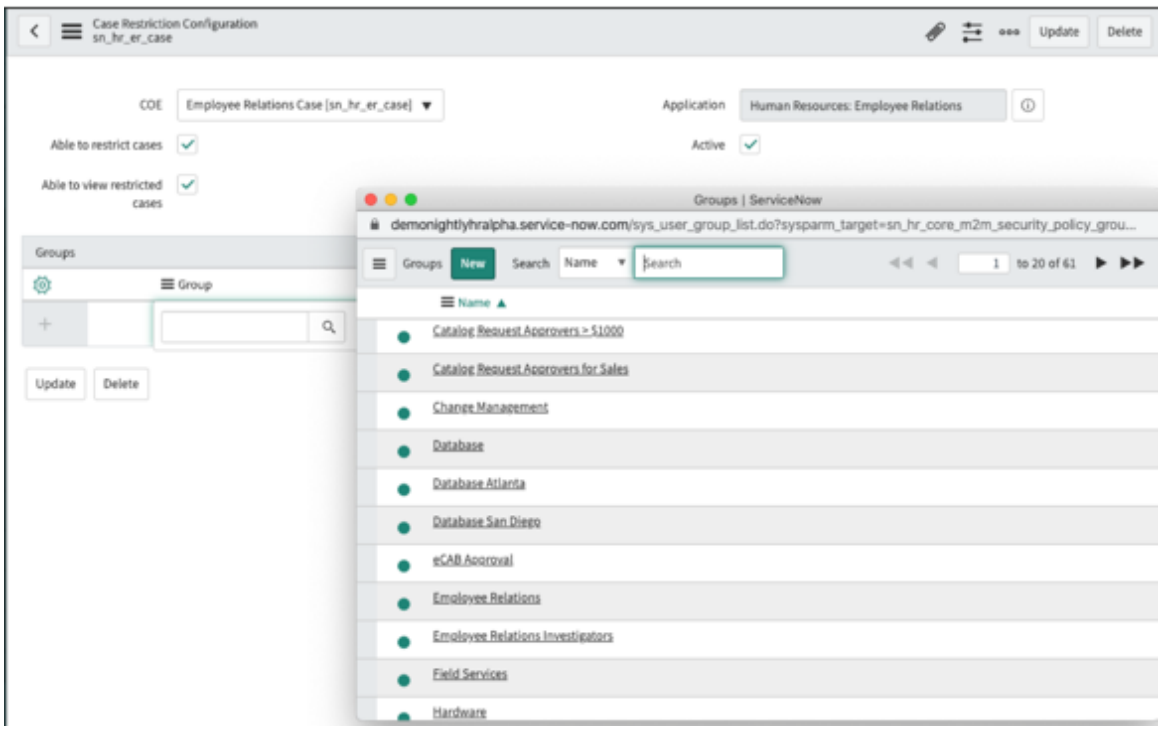
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Permissão para exibir casos restritos	Opção que permite que um grupo exiba casos de RH restritos para o COE.
Aplicação	A aplicação à qual a configuração de restrição de caso se aplica. Este campo é definido automaticamente como Recursos Humanos: Relações do funcionário.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração de restrição de caso.

4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .
5. Adicione os grupos aos quais você deseja que a configuração de restrição de caso se aplique.

Nota: Você também pode restringir por função. Agentes com a função sn_hr_er.confidential podem acessar casos de ER restritos.



6. Clique em **Atualizar**.

Nota: Os colaboradores em um caso de RH ou ER podem substituir a segurança do COE. Casos de ER com restrições substituem os colaboradores. Para obter mais informações, consulte Criar segurança do COE.

As políticas de segurança DO COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes coes por meio da configuração. As implementações subjacentes da política de segurança do COE são ACLs da ServiceNow .

O que Fazer Depois

A configuração de restrição de caso permite que os membros do grupo confidencial de RH restrinjam um caso usando o. **Restringir** botão disponível no caso. Quando um caso é marcado como restrito, somente os membros do grupo confidencial de RH podem exibir o caso de ER.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

RH para Segurança de RH

Mesmo os agentes de Relações com funcionários com privilégios para exibir e modificar um caso de ER estão limitados a exibir, modificar ou restringir o caso de ER em determinadas circunstâncias para fins de segurança.

As restrições estão habilitadas para o agente de Relações com funcionários nas seguintes áreas do ServiceNow instância:

Acesso limitado

Quando um agente de ER é **Pessoa afetada** ou **Aberto para** ou **Reclamante** No caso de ER:

Exibição

Pode exibir somente a exibição de autoatendimento do caso de ER no Espaço do agente, a exibição da plataforma e a Central do funcionário que estão disponíveis para funcionários regulares. O agente não pode mudar a exibição.

Ações de IU

Ações no caso de ER que estão disponíveis para funcionários regulares também estão disponíveis para o agente de ER.

Acesso a listas e registros relacionados

Sem acesso às listas relacionadas e registros relacionados para um caso de ER, por exemplo, alegações, partes envolvidas, entrevistas, evidências e assim por diante. O agente não pode acessar os registros relacionados na exibição da plataforma.

Acesso a tarefas

Pode exibir somente as tarefas atribuídas e não tarefas atribuídas a outros funcionários.

Sem acesso

Quando um agente de ER é um ou outro **Assunto da alegação** ou **Testemunha** No caso de ER, o agente de ER não terá acesso a esse caso de ER.

Crie uma política de segurança do COE

Usar **Configuração de segurança DO COE** Para definir restrições de grupo para um COE e para todos os serviços de RH específicos nele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Determinados usuários poderão acessar um COE, mesmo que ele seja restrito. Por exemplo, Aberto para, Aberto por, Lista de observação e Colaboradores têm acesso a um COE restrito, independentemente de suas políticas de segurança.

As políticas de segurança DO COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes coes por meio da configuração. As implementações subjacentes da política de segurança do COE são ACLs da ServiceNow .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de Segurança de COE**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Política de segurança DO COE

Campo	Descrição
Nome da política	Nome que você deseja dar à política de segurança criada para o Centro de excelência (COE).
COE	COE (Center of Excellence, Centro de excelência) para o qual você deseja criar uma política de segurança. **Nota:** Os coes que aparecem dependem da aplicação selecionada.
Aplica-se a todos os serviços	Opção para aplicar todos os serviços de RH à política de segurança do COE.
Aplica-se a todos os CoEs secundários	Opção para aplicar a política de segurança em coes secundários do COE primário.
Descrição resumida	Mais informações sobre a política de segurança criada para o Centro de excelência (COE).
Serviços	Serviço de RH ao qual a política de segurança do COE se aplica. Este campo aparecerá somente se **Aplica-se a todos os serviços** a caixa de seleção não está marcada.
Aplicação	Aplicação à qual a política de segurança do COE se aplica.
Ativo	Opção para indicar o status ativo da política de segurança do COE. Somente políticas de segurança ativas são aplicadas.
Tipo	Acesso que você deseja que seus agentes de RH tenham para os casos que se enquadram no COE ou nos serviços de RH. Valores válidos: ○ **Leitura** ○ **Gravar**
Aplica-se quando	Declaração de condição que filtra um caso de RH. Se o caso de RH corresponder às condições, a política de segurança do COE se aplicará a ele. Você pode criar condições com base em palavras-chave ou campos do caso de RH. Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Uma condição de filtro vazia corresponde a todos os registros do COE selecionado.

4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .
5. Adicione os grupos aos quais você deseja que a política de segurança do COE conceda acesso.

   Nota: Deixe esta lista em branco para garantir que nenhum grupo tenha acesso por meio da política de segurança do COE.

6. Clique em **Atualizar**.

Serviços de RH para Relações com funcionários

Lista de serviços de RH padrão para Relacionamentos do funcionário.

Serviços de RH padrão

Serviço de RH	Descrição
Solicitação de acomodações	Serviço para funcionários que solicitam acomodação ou modificação de um acordo de trabalho.
Discriminação anônima	Serviço para relatar qualquer discriminação observada no trabalho à equipe de RH anonimamente.
Denúncia anônima de má conduta	Serviço para que os funcionários relatem má conduta ou comportamento inadequado ao RH anonimamente
Plano de melhoria de desempenho (PIP)	Serviço para gerenciar problemas de desempenho do funcionário.
Avaliação do PIP	Serviço para gerenciar problemas de avaliação do PIP do funcionário
Denunciar discriminação	Serviço para que os funcionários relatem discriminação ou comportamento inadequado ao RH.
Denunciar má conduta	Serviço para que os funcionários relatem má conduta ou comportamento inadequado ao RH.
Desempenho decrescente	Serviço para atribuir uma tarefa ao gerente em que o gerente menciona o nome do funcionário e o problema de desempenho.
Relatório de status do PIP	Serviço que cria automaticamente um documento de rascunho que o funcionário precisa assinar durante o Plano de melhoria de desempenho.

Subtipos e tipos de alegação de relações do funcionário

Os tipos e subtipos de alegação ajudam você a definir melhor um caso de relacionamento do funcionário.

Uma alegação é uma categoria de alto nível e o subtipo de alegação fornece mais detalhes sobre a alegação. Por exemplo, **Alegação** pode ser **Fraude e roubo** e. **Subtipo de alegação**

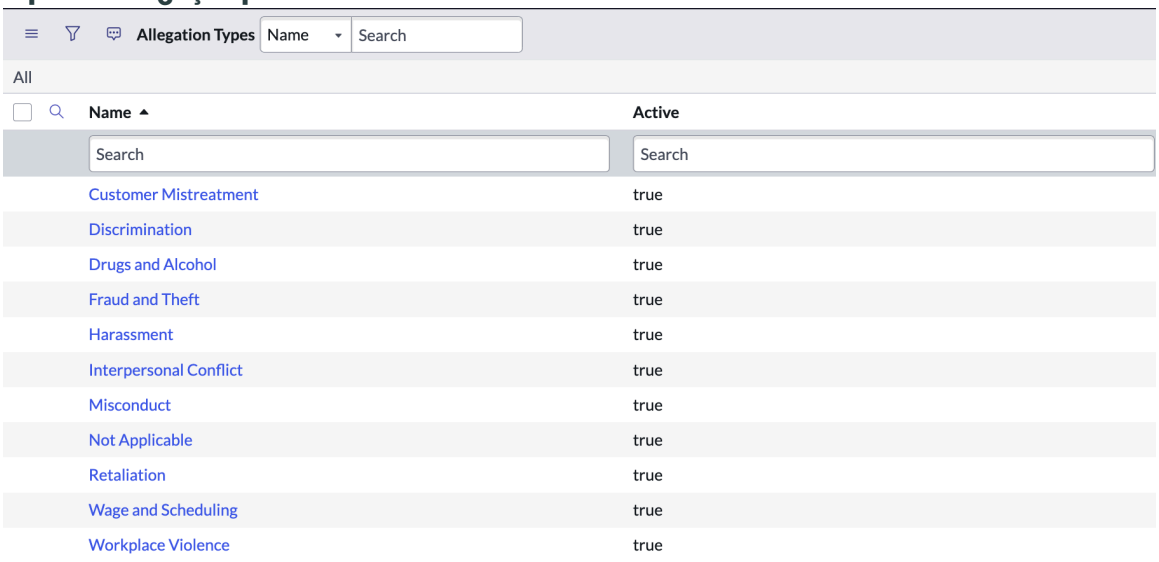
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode ser **Falsificação** . Os tipos e subtipos de alegação são anexados a um Prestação de serviços de RH E são a base para o caso.

O sistema de base fornece tipos e subtipos de alegação que você pode usar imediatamente.

Tipos de alegação padrão

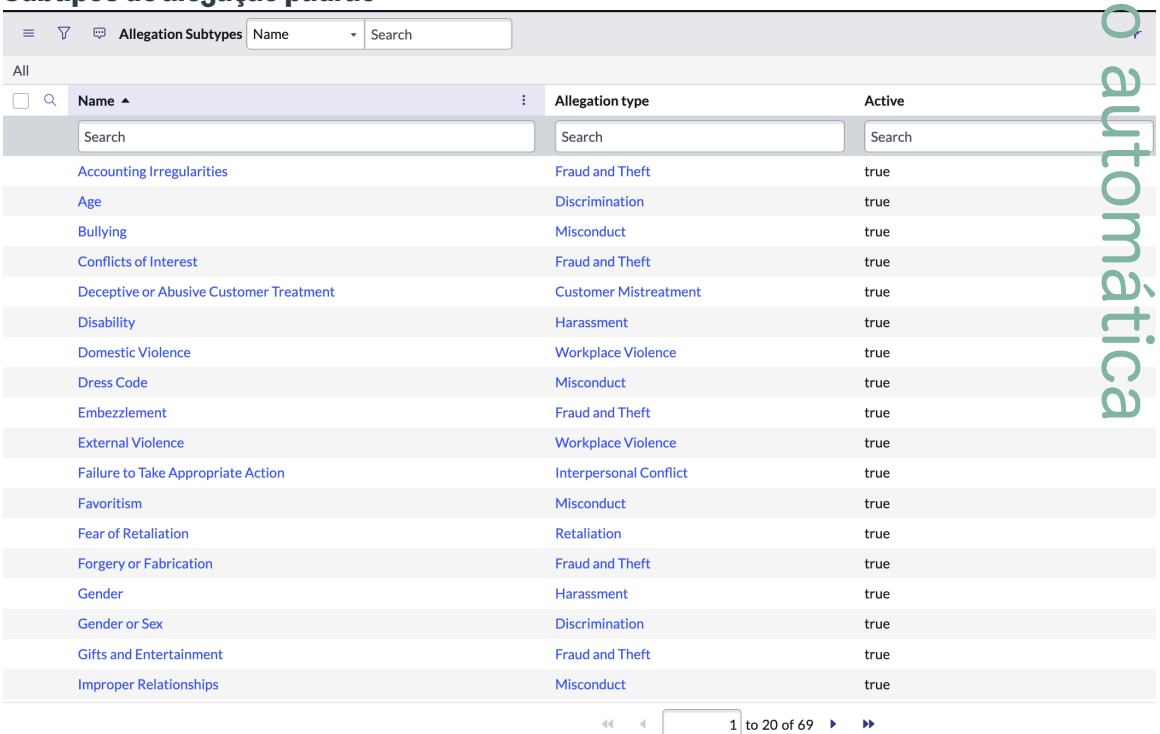


Allegation Types | Name | Search

All

Name ▲	Active
Search	Search
Customer Mistreatment	true
Discrimination	true
Drugs and Alcohol	true
Fraud and Theft	true
Harassment	true
Interpersonal Conflict	true
Misconduct	true
Not Applicable	true
Retaliation	true
Wage and Scheduling	true
Workplace Violence	true

Subtipos de alegação padrão



Allegation Subtypes | Name | Search

All

Name ▲	Allegation type	Active
Search	Search	Search
Accounting Irregularities	Fraud and Theft	true
Age	Discrimination	true
Bullying	Misconduct	true
Conflicts of Interest	Fraud and Theft	true
Deceptive or Abusive Customer Treatment	Customer Mistreatment	true
Disability	Harassment	true
Domestic Violence	Workplace Violence	true
Dress Code	Misconduct	true
Embezzlement	Fraud and Theft	true
External Violence	Workplace Violence	true
Failure to Take Appropriate Action	Interpersonal Conflict	true
Favoritism	Misconduct	true
Fear of Retaliation	Retaliation	true
Forgery or Fabrication	Fraud and Theft	true
Gender	Harassment	true
Gender or Sex	Discrimination	true
Gifts and Entertainment	Fraud and Theft	true
Improper Relationships	Misconduct	true

1 to 20 of 69

Você também pode criar tipos e subtipos de alegação com base em suas necessidades de negócios. Consulte Configure um tipo de alegação de relações do funcionário.

Configure um tipo de alegação de relações do funcionário

Crie tipos e subtipos de alegação para ajudar a fornecer detalhes sobre um caso de relacionamento do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.config_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Administração** > **Tipos de Alegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de alegação

Campo	Descrição
Nome	Descrição de uma alegação. Uma alegação é uma categoria de alto nível e os subtipos de alegação podem fornecer detalhes da alegação. Por exemplo, assédio pode ser uma alegação. Os subtipos podem ser: ○ **Bullying** ○ **Insubordinação** ○ **Linguagem obscena**

4. Clique em **Salvar**.
   A lista relacionada Subtipos de alegação é exibida.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de subtipo de alegação

Campo	Descrição
Nome	Descrição do subtipo de alegação. Os subtipos ajudam a definir o tipo de alegação.
Tipo de alegação	Insira uma descrição de um subtipo de alegação. Por exemplo, assédio pode ser uma alegação. Os subtipos podem ser: ○ **Bullying** ○ **Insubordinação** ○ **Linguagem obscena**

7. Clique em **Enviar**.

Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário

Prestação de serviços de RH As regras de atribuição de relações do funcionário permitem atribuir automaticamente um grupo a casos de ER quando o grupo de atribuição está vazio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o modelo de caso de RH define o grupo de atribuição, as regras de atribuição são ignoradas.

Quando um caso de ER é criado, ele:

- Verifica o grupo de habilidades/atribuição do Modelo de caso de RH para o serviço de RH associado. Consulte Configure um modelo de caso de RH para um serviço de RH .
- Se não houver grupo de atribuição para o modelo de caso de RH, o sistema de base fornecerá a regra de atribuição de caso de Relações com funcionários.
- A regra de atribuição de caso de Relações do funcionário atribui o grupo de Relações do funcionário ao caso.

Nota: Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique uma regra de atribuição de RH.

Regras de correspondência de Relacionamentos do funcionário

Como os casos de ER não usam uma pessoa afetada, as regras de correspondência tentam encontrar um agente com as habilidades necessárias e no mesmo país em que o caso foi aberto para determinar a atribuição do caso.

As regras correspondentes procuram:

- País em que o caso de ER foi aberto.
- Se nenhum país estiver disponível, encontre as partes envolvidas com um tipo de reclamante e utilize o seu país.
- Se não houver partes envolvidas com o tipo de reclamante, procure as partes envolvidas com o tipo de objeto da alegação e utilize o seu país.
- Se não houver partes envolvidas com um país que possam ser usadas, somente habilidades serão usadas.

Nota: Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique uma regra de correspondência.

Você pode restringir um caso de ER a ser atribuído somente a membros de um grupo específico. Consulte Configure uma restrição de caso de relações do funcionário.

Acomodações de Relacionamentos do funcionário

As solicitações de acomodação são de seus funcionários que solicitam mudanças relacionadas à situação de trabalho.

Exemplos de acomodações são:

- Fornecer novo equipamento
- Reestruturação de trabalho
- Deixar
- Serviços de leitor ou intérprete
- Reatribuição
- Mudanças de programação
- Modificação do local de trabalho
- Políticas do local de trabalho

Você pode associar uma solicitação de acomodação a um caso de RH e datas de início e término quando a acomodação é temporária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os agentes podem criar mais de uma solicitação de acomodação por caso de ER. Isso é útil quando um funcionário abre uma solicitação de acomodação para uma única situação, mas o RH pode ter mais de uma classificação para uma acomodação. Algumas solicitações de acomodação podem exigir aprovação ou ter datas de início e término diferentes.

Você pode usar os tipos de execução de serviço de RH para definir qualquer fluxo de trabalho necessário para revisar, aprovar e entregar acomodações como qualquer caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH.

Criar tipos de acomodação

Os tipos de acomodação ajudam a definir e categorizar solicitações de acomodação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_er.config_manager

Nota: O sistema de base fornece tipos de acomodação, mas você pode adicionar mais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Tipos de acomodação**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Formulário Tipos de acomodação

Campo	Descrição
Nome	Nome que descreve o tipo de acomodação.
Ativo	Indica se o tipo de acomodação está disponível e pronto para uso. **Nota:** O sistema de base fornece tipos de acomodação que você pode usar. O sistema de base entrega esses tipos como inativos. Certifique-se de selecionar **Ativo** para os tipos de acomodação que você deseja usar
Aplicação	A aplicação de escopo em que você está ao criar o tipo de acomodação.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .

Gestão de entrevistas para Relações com funcionários

Use a Gestão de entrevistas para criar modelos para capturar perguntas, respostas e anotações de maneira consistente e eficiente, sincronize a programação com Microsoft E planejar e rastrear melhor suas entrevistas.

Configurar Modelos de entrevista

Configurar Prestação de serviços de RH Modelos de entrevista para que seus agentes possam capturar informações apropriadas de forma rápida, consistente e precisa.

Ative o plug-in Modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) para ServiceNow AI Platform se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ativar Modelos de entrevista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar modelos de pergunta de entrevista.
- Criar marcadores de modelo de entrevista. Os marcadores ajudam você a filtrar seus modelos de pergunta de entrevista para que você possa procurar facilmente perguntas relevantes para usar em uma entrevista. Por exemplo, os agentes fazem perguntas diferentes, dependendo de com quem estão conversando e quais são as alegações específicas. Marcadores de modelo ajudam os agentes a encontrar o modelo de entrevista apropriado.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador do modelo de perguntas de entrevista [sn_interview_temp.admin]	Pode acessar, ler, criar e editar modelos de pergunta de entrevista, marcadores de modelo e propriedades de Relações com funcionários.	sn_interview_temp.reader, sn_interview_temp.writer
Escritor do modelo de perguntas de entrevista [sn_interview_temp.writer]	Pode acessar, ler, criar e editar modelos de pergunta de entrevista e marcadores de modelo.	sn_interview_temp.reader
Leitor de modelo de entrevista [sn_interview_temp.reader]	Pode acessar e ler modelos de pergunta de entrevista e marcadores de modelo.	N/D

Propriedades do sistema

. **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** a propriedade do sistema determina as tabelas que você tem permissão para criar marcadores de modelo de entrevista para modelos de pergunta de entrevista.

Ao inserir várias tabelas, separe os nomes das tabelas com uma vírgula (,), mas sem espaço entre cada tabela.



Marcadores de modelo

Marcadores de modelo são uma maneira de organizar seus modelos de entrevista e uma maneira de filtrá-los ao procurar o modelo correto. Marcadores de modelo permitem que você encontre perguntas relevantes com mais facilidade e rapidez.

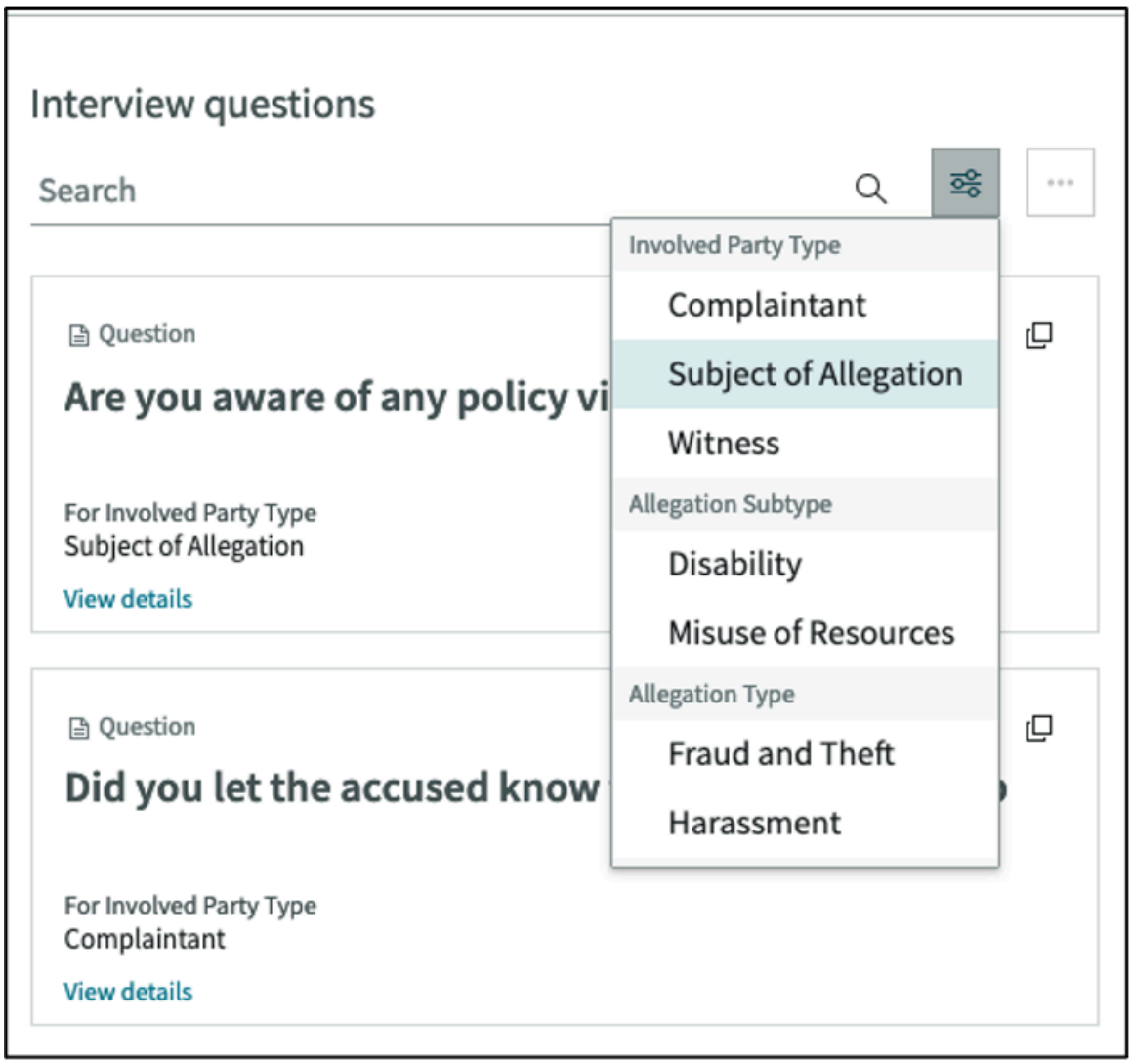
Em Prestação de serviços de RH Espaço do agente, o marcador do modelo aparece na parte inferior.

Há dois tipos de marcadores de modelo que você pode criar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Referenciado: Usa os campos das seguintes tabelas para criar marcadores de referência:
  - Subtipo de alegação [sn_hr_er_allegation_subtipo]
  - Tipo de alegação [sn_hr_er_allegation_type]
  - Serviço de RH [sn_hr_core_service]
- Personalizado: Você cria sua própria organização de modelo de entrevista. Por exemplo:
  - Tipo de parte envolvida
  - Marcadores personalizados:
    - Queixoso
    - Assunto da alegação
    - Testemunha



O tipo de parte envolvida se torna a categoria de nível superior na organização, com os marcadores sendo uma maneira de organizar o tipo de pessoa que você está entrevistando.

Ativar Modelos de entrevista

Você pode ativar o. Modelos de entrevista plug-in (com.sn_interview_templates) para ServiceNow AI Platform se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Modelos de entrevista plug-in (com.sn_interview_templates usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Crie um modelo de pergunta de entrevista

Os modelos de pergunta de entrevista fornecem aos agentes uma maneira consistente e eficiente de capturar respostas de entrevistas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_interview_temp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Modelos de perguntas para entrevistas**.
2. Selecione **Novo** ou um modelo de pergunta de entrevista existente.
3. Preencha o formulário ou faça edições.

Campo	Valor
Ativo	Opção para habilitar o. **Modelo de pergunta de entrevista** e disponibilizá-lo.
Nome	O nome que identifica o modelo de pergunta de entrevista.
Aplicação	A aplicação à qual o modelo de pergunta de entrevista pertence. **Nota:** A aplicação exibida depende do escopo da aplicação atual. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .
Tabela	Nome da tabela à qual o modelo de pergunta de entrevista está associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Nota: Para mostrar somente modelos de pergunta de entrevista para registros de entrevista de ER, selecione a tabela Entrevista (sn_er_interview). Se você deixar este campo em branco, o modelo de entrevista estará disponível globalmente (todas as tabelas que foram configuradas para usar modelos de entrevista também terão acesso). No sistema de base, somente as entrevistas de Relações com funcionários estão configuradas para acesso.
Corpo do modelo de pergunta	Lista de perguntas relacionadas ao tipo de entrevista. Os modelos de pergunta de entrevista são compatíveis com rich text.

4. Selecione **Save** (Salvar).
. **Marcadores de modelo** a lista relacionada é exibida. Para filtrar seus modelos de entrevista, você deve associar o modelo de entrevista a um marcador de modelo.

Nota: Para obter mais informações sobre **Marcadores de modelo** , consulte Crie um marcador de modelo de entrevista.

Crie um marcador de modelo de entrevista

Crie marcadores de modelo que você pode usar para filtrar modelos de pergunta de entrevista em atributos predefinidos. Marcadores de modelo permitem que você encontre perguntas relevantes com mais facilidade e rapidez.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_interview_temp.admin

Os marcadores de modelo de entrevista orientam a interação de filtragem de um agente como uma maneira de navegar ou pesquisar um modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de entrevista** > **Marcadores de modelo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Formulário de marcador de modelo

Campo	Descrição
Tipo de marcador	A categoria do marcador que você está criando. As opções são: ○ Referenciado: Selecione para criar marcadores relacionados a uma tabela específica. As tabelas que aparecem dependem das entradas no **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** propriedade do sistema. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	informações, consulte Configurar Modelos de entrevista. **Nota:** Quando você tem vários aplicativos que usam **Modelos de pergunta de entrevista** usando **Referenciado** pode manter seus modelos de pergunta de entrevista separados. Associar um marcador a uma tabela ajuda os usuários a filtrar modelos de pergunta de entrevista com mais rapidez e facilidade. ○ Personalizado: Selecione para criar marcadores que sejam texto de formato livre e referenciados por uma categoria personalizada.
Tabela	A tabela associada a um marcador de modelo de entrevista. Os marcadores selecionados são da tabela selecionada. Você pode associar uma das seguintes tabelas: ○ Subtipo de alegação [sn_hr_er_allegation_subtipo] ○ Tipo de alegação [sn_hr_er_allegation_type] ○ Serviço de RH [sn_hr_core_service] Este campo aparece somente quando você seleciona **Referenciado** No campo Tipo de marcador.
Categoria personalizada	A categoria à qual o marcador personalizado pertence. Mapeie sua estrutura antes de criar. Ter uma organização clara de seus marcadores e categorias torna a pesquisa de perguntas específicas mais rápida. Este campo aparece somente quando você seleciona **Personalizado** em **Tipo de marcador** lista.
Marcador personalizado	O marcador que você deseja associar a um modelo de entrevista de pergunta. Insira um marcador personalizado associado à categoria Personalizada para criar uma hierarquia com a categoria personalizada como o topo da hierarquia e os marcadores abaixo dela. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Tipo de parte envolvida ○ Marcadores personalizados: ▪ Testemunha ▪ Queixoso ▪ Assunto da alegação O tipo de parte envolvida se torna a categoria de nível superior na organização, com os marcadores sendo uma maneira de organizar o tipo de pessoa que você está entrevistando.
Aplicação	O escopo da aplicação em que você está atualmente e associado ao marcador do modelo de entrevista.
Domínio	O domínio ao qual seu escopo atual está associado. Este campo se aplica a clientes que têm vários domínios. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e HR Service Delivery.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .

Gestão de evidências para Relações com funcionários

Use a Gestão de evidências para capturar e categorizar evidências para Relacionamentos com funcionários ou casos relacionados.

Evidência é definida como qualquer artefato digital coletado como parte de uma investigação, como arquivos que são carregados no Evidence Management ou residem em outro sistema.

Configuração da Gestão de evidências

Configurar Prestação de serviços de RH Para que seus agentes possam coletar evidências e informações relacionadas a casos de relacionamento com funcionários (ER).

Você pode ativar o plug-in Gestão de evidências [com.sn_evidence_management] se tiver a função de administrador. Este plug-in é ativado quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_realtions] é ativado. Para obter mais informações, consulte Ative Relações do funcionário.

Funções

As seguintes funções são instaladas com o plug-in Gestão de evidências [com.sn_evidence_management]:

Funções instaladas com a Gestão de evidências

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de evidências [sn_em.admin]	Pode acessar e configurar todas as áreas na Gestão de evidências.	• sn_em.evidence_config_manager • sn_em.evidence_reader • sn_em.evidence_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a Gestão de evidências

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Evidence Configuration Manager [sn_em.evidence_config_manager]	Pode acessar, criar e gerenciar registros de tipo de evidência. **Nota:** requer as funções de leitor e gravador de evidências para gerenciar os registros de tipo de evidência.	
Leitor de evidências [sn_em.evidence_reader]	Pode exibir evidências se o caso de ER estiver acessível.	
Escritor de evidências [sn_em.evidence_writer]	Pode criar e gerenciar registros de evidência.	sn_em.evidence_reader

As funções de Relacionamentos do funcionário incluem funções de Gestão de evidências.

Os usuários não conseguem ler evidências ao representar.

Quando um caso de Relacionamentos do funcionário é restrito, os usuários só podem exibir o registro de evidência se puderem exibir o caso de ER.

Tipos de evidência

Antes de adicionar evidências a um caso de ER, você deve configurar tipos de evidência. Os tipos de evidência ajudam a categorizar e organizar as evidências coletadas relacionadas a casos de ER. O sistema básico fornece:

- Áudio
- Logs de bate-papo
- E-mail
- Fotos
- Capturas de tela
- SMS
- Vídeo

Você pode criar tipos de evidência adicionais. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evidência.

Criar tipos de evidência

Crie tipos de evidência para catalogar e organizar evidências de relacionamento do funcionário de maneira eficiente e lógica para aprimorar seus processos de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_em.evidence_config_manager

Nota: O sistema de base fornece tipos de evidência pré-configurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de evidências** > **Tipos de evidência**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário ou edite os campos.

Campo	Valor
Nome	O nome que identifica e descreve o tipo de evidência.
Ativo	Indica se o tipo de evidência está ativo e disponível para uso.

4. Selecione **Enviar**.

Configure um evento de ciclo de vida do PIP

Depois que uma solicitação PIP é iniciada por um gerente, um fluxo de trabalho estruturado (um evento de ciclo de vida predefinido) inicia automaticamente tarefas para um gerente, um funcionário e um agente de ER.

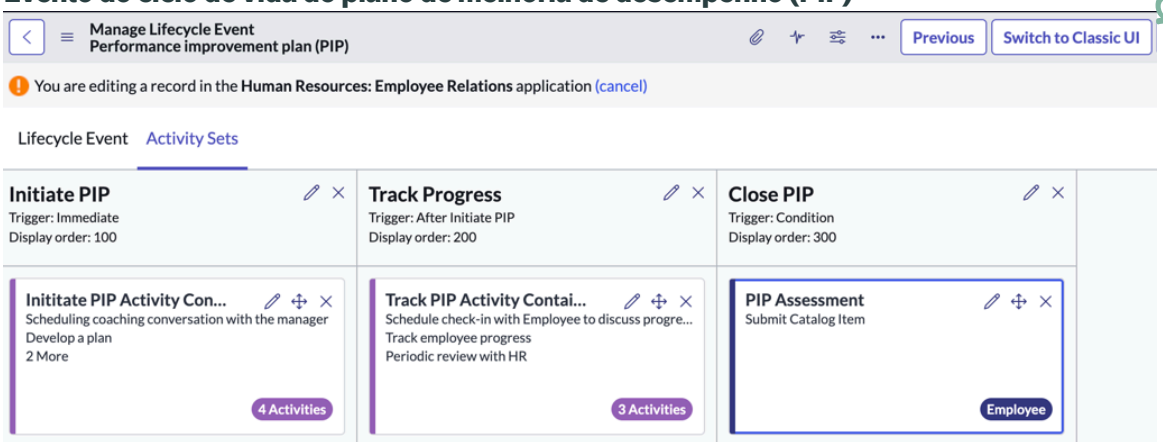
Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Instale os plug-ins App com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários e Integração empresarial e transições.
- Ative as aplicações Taxonomia de RH e Modelos de documento de ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Abra o evento de ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP) com conjuntos de atividades e atividades predefinidos.

Evento do ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP)



3. Configure o conjunto de atividades e as atividades de acordo com seu caso de uso de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando Prestação de serviços de RH Relações do funcionário

Criando um Prestação de serviços de RH O caso de Relações com funcionários (ER) é semelhante a criar qualquer caso de RH com algumas diferenças.

Os processos para trabalhar casos de ER são:

- Crie um caso de ER usando o formulário de criação de caso em IU principal Ou o formulário Criar um novo caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Após a criação do caso, adicione:
  - Partes envolvidas
  - Alegações
  - Entrevistas
  - Evidência
  - Ações corretivas
  - Acomodações

COE e serviço de RH

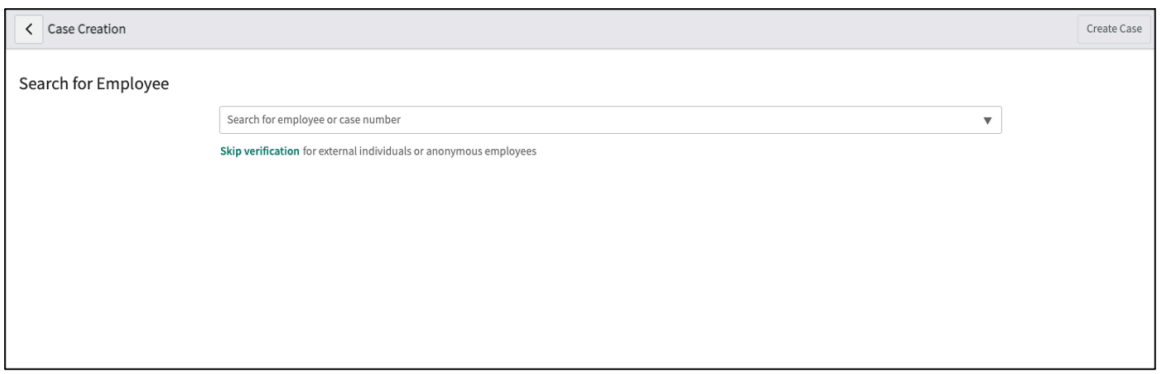
Prestação de serviços de RH Oferece suporte ao COE de caso de Relacionamentos com funcionários.

E oferece suporte aos seguintes serviços de RH: Relatar má conduta e solicitação de acomodação.

Aberto para não é um funcionário

Ao criar casos de RH, você deve identificar uma pessoa aberta para. Para casos de ER, você não precisa identificar a pessoa aberta para.

Se você for um agente de RH e estiver usando o formulário Caso de RH ou Espaço do agente, selecione **Ignorar verificação** No formulário Pesquisa de criação de caso para funcionário



Informações relacionadas

Depois de abrir um caso de ER, as informações relacionadas fornecem os detalhes de um caso de ER e incluem:

- Alegações
- Partes envolvidas
- Entrevistas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alegações

As alegações fornecem detalhes adicionais sobre a má conduta e incluem:

- Tipo de alegação
- Descrição
- Partes envolvidas

Partes envolvidas

Como parte da captura de informações importantes sobre a má conduta, você pode capturar informações sobre qualquer pessoa envolvida. Informações como o tipo de parte envolvida. A parte envolvida é uma:

- Testemunha
- Queixoso
- Assunto da alegação
- Outro

Ou a parte envolvida é um usuário no sistema ou não é um usuário.

Entrevistas

Entrevistas de todas as partes relacionadas são importantes e capturam as seguintes informações:

- A data da entrevista
- Nomes dos entrevistadores
- Nome da pessoa que está sendo entrevistada
- Todas as pessoas que você deseja vincular à investigação
- Anotações sobre a entrevista

Funcionário usando Central do funcionário(EC ou Portal de serviços

Quando um funcionário cria um caso de ER a partir do Central do funcionário(EC ou Portal de serviços Aberto para, Aberto por e Reclamante são atribuídos ao funcionário.

Nota: Uma função não é necessária para que os funcionários criem um caso de ER.

- Os agentes que podem trabalhar um caso de ER devem ter a função de gravador de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer].
- Ao criar um caso de ER de RH, para funcionários que não têm a função de gravador de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer], o campo Aberto para não aparece.
- Quando um agente com a função de gravador de caso de ER de RH [sn_hr_er.case_writer] abre o caso, o campo Aberto para não aparece.

Use os Tours guiados em Relações com funcionários

Use tours guiados em Relações com funcionários para obter uma visão geral de Relações com funcionários casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin,sn_hr_er.case_writer,sn_hr_er.case_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários no espaço. Cada tour é projetado para fornecer uma visão geral, orientá-lo em uma tarefa ou concluir um processo. Se necessário, os administradores podem criar mais tours. Para obter mais informações, consulte Tours guiados .

Quando você visita uma página que tem um tour guiado pela primeira vez, uma tela de boas-vindas é exibida. Você pode optar por iniciar o tour ou ignorar o tour. O tour pode ser revisitado no menu da Central de ajuda.

Visitas guiadas em Relações com funcionários estão disponíveis somente em casos de relato de má conduta. O tour está inativo por padrão. Para habilitar o tour guiado, consulte Habilitar tours guiados em Relações com funcionários.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Selecione um caso de ER.
4. Selecione **Mostrar ajuda** ícone ( ).
5. **Opcional:** Selecione **Fixar menu da Central de ajuda** ícone Para fixar o painel lateral da Central de ajuda na página.
6. Selecione **Faça um tour** .
7. Execute a ação necessária e selecione **Próximo** para avançar pelo tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar Tour** no painel lateral ou selecione **Fechar** na janela pop-up e confirme para encerrar o tour.
8. Selecione **Concluído** após o término do tour.

Habilitar tours guiados em Relações com funcionários

Habilitar tours guiados em Relações com funcionários para obter uma visão geral de Relações com funcionários casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours**.
2. Selecione **ID do tour** ao lado **Exibição de detalhes do caso de Relacionamentos do funcionário** .
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Configurar Início automático para Relações com funcionários tour guiado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Configurar Início Automático**.

b. Selecione **now/hr/agente/registro** lado a lado.

c. Selecione **Inicialização automática** alternar ao lado **Exibição de detalhes do caso de Relacionamentos do funcionário** então muda para a direita.

Crie um caso de Relacionamentos do funcionário na IU principal

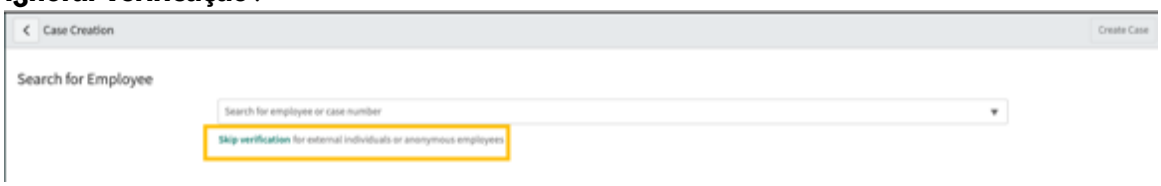
Você cria casos de ER para funcionários que desejam relatar má conduta, discriminação ou um problema disciplinar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Criar novo caso**.
2. De **PESQUISE o funcionário ou o número do caso** , insira um nome de funcionário ou clique em **Ignorar verificação** .



Nota: Ignorar a verificação permite que você crie um caso de ER sem identificar uma pessoa aberta para e leva você diretamente aos detalhes do caso.

Formulário Detalhes do caso

Campo	Descrição
COE	. **Centro de Excelência** Associado ao caso de RH que você está criando. Atualmente, o caso de Relações do funcionário é o único COE disponível para casos de ER. Selecionar um COE filtra as opções de serviço de RH. Consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH . **Nota:** Primeiro, você também pode selecionar um serviço de RH e o COE associado será preenchido automaticamente.
Serviço de RH	O serviço de RH depende do COE selecionado ou do que você seleciona com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Selecione: ○ Solicitação de acomodação ○ Denunciar discriminação ○ Denunciar má conduta ○ Plano de melhoria de desempenho (PIP)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Serviços de RH disponíveis para um funcionário filtrar por: ○ COE selecionado. ○ Critérios de RH para **Pessoa afetada** Com base na configuração do serviço de RH. Limitar filtro de serviços no **Configuração de criação de caso** formulário. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não remover o campo Aberto para. **Nota:** **Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque aparece somente ao criar um caso primário para casos em massa secundários. Consulte Adicione ou modifique casos de RH em massa .
Aberto(a) para	A pessoa para a qual a solicitação de serviço de RH se destina. **Nota:** Este campo não aparecerá se você selecionou **Ignorar verificação** link. Clique em **Pesquisa usando lista** ícone para encontrar um usuário. Use a lista de seleção para pesquisar e selecionar outro funcionário. Clique em **Campo de referência** ícone para exibir ou editar **Perfil de RH** informações. **Nota:** Selecionando **Pessoa afetada não é padrão** Opção de serviço de RH para um serviço de RH impede o. **Pessoa afetada** Do preenchimento automático ao criar um caso de RH. Para obter mais informações, consulte Configurar um serviço de RH .
Anotações de trabalho	Informações específicas do caso que podem ajudar outros agentes de RH. **Anotações de trabalho** não estão visíveis para **Aberto para** assunto. A propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email permite que um usuário envie um e-mail de uma conta de e-mail pessoal que faz referência a um caso de RH. Quando a propriedade tem um valor falso (padrão), o texto do e-mail aparece no campo Anotações de trabalho. Para acessar as propriedades do sistema, insira sys_properties.list no filtro de navegação. **Nota:** Traduza o texto no idioma de sua preferência usando **Traduzir** opção. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Criar caso** e o. **Caso de Relacionamentos do funcionário** o formulário é exibido com informações adicionais sobre o caso.
. **COE** e. **Serviço de RH** Selecionado para o caso de RH determina os campos que aparecem.

Formulário Caso de Relacionamentos do funcionário

Campo	Descrição
Número	Um número de caso de RH é atribuído e é um identificador exclusivo, não pode ser alterado e tem um prefixo de HRC.
Externo aberto para	O caso de ER foi relatado por alguém de fora da sua empresa. Marcar esta caixa remove os seguintes campos: ○ Aberto(a) para ○ Forma de contato preferencial
Aberto(a) para	A pessoa responsável pela solicitação de serviço de RH. **Nota:** Selecione **Ignorar verificação** para criar um caso sem verificar o funcionário ou o número do caso. ○ A pessoa que solicita o serviço de RH. Quando você faz uma solicitação de serviço de RH para si mesmo, o **Pessoa afetada** e. **Aberto para** a pessoa é a mesma. ○ A pessoa que solicita o serviço de RH em nome de um funcionário. Por exemplo, um gerente que solicita um serviço de RH para um subordinado direto. Neste exemplo, o gerente (**Aberto para** Fez uma solicitação de RH em nome de um funcionário (**Pessoa afetada**). Use a lista de seleção para pesquisar e selecionar outro funcionário. Clique em **Campo de referência** ícone para exibir ou editar **Perfil de RH** informações.
Forma de contato preferencial	O método de comunicação **Aberto para** a pessoa (se aplicável) prefere ser contatada. Selecione: ○ Não especificado ○ Telefone celular pessoal ○ Telefone profissional ○ E-mail pessoal ○ Email profissional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Serviço de RH	O serviço de RH selecionado no formulário de criação de caso.
Data do incidente	A data do incidente. Se houver vários incidentes, selecione a data do incidente mais recente.
Habilidades	As habilidades necessárias da pessoa atribuída a esta categoria de caso de RH. As habilidades podem ser preenchidas automaticamente com base no modelo de caso de RH associado ao serviço de RH.
Estado	Status do caso. O estado pode ser preenchido automaticamente com base no caso de RH ou no modelo de tarefa associado ao serviço de RH. ○ Estado padrão de um caso quando ele é aberto pela primeira vez. **Nota:** Só pode ser alterado para Pronto, Encerrado concluído, Encerrado incompleto, Cancelado ou Suspenso. ○ Pronto: O caso está pronto para ser trabalhado. ○ Encerradas concluídas ○ Fechado incompleto ○ Cancelado(a) ○ Suspenso: Use para impedir temporariamente a violação de um acordo de nível de serviço (ANS). Consulte Suspender e retomar um caso de RH .
Prioridade	A prioridade que o incidente precisa de resolução. Use Impacto e Urgência para determinar a prioridade.
Origem	O método de emissão de relatórios do incidente
Aberto(a)	A data e a hora em que o caso de ER foi criado.
Aberta por	A pessoa que criou o caso de ER.
Grupo de atribuição	O grupo ao qual o caso de ER está atribuído. Se o grupo não for definido automaticamente, atribua um grupo de RH para fornecer uma seleção de usuários de RH no **Atribuído a.** campo. Para atribuição automática, consulte Regras de atribuição de Relacionamentos do funcionário.
Atribuição a	O usuário atribuído para trabalhar neste caso. Quando um grupo é atribuído automaticamente, um usuário do grupo é atribuído automaticamente quando o caso é criado. Se o usuário não for atribuído automaticamente, clique em **Pesquisa**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	usando lista ícone para selecionar um usuário que seja membro do grupo de atribuição selecionado. Para mudar **Atribuído a.** Agente de RH, o agente deve ser membro do grupo de atribuição.
Colaboradores	Agentes ou partes interessadas que você deseja associar ao caso. Os colaboradores podem rastrear e se manter atualizados sobre o andamento do caso de ER. Se um caso de ER for transferido do agente Atribuído a para outro agente, o agente atribuído a original poderá se adicionar como colaborador e ainda monitorar o caso. Ao ter visibilidade do caso, os colaboradores também podem ajudar o agente Atribuído a com o caso. Outros fatores: ○ Os colaboradores podem remover a si mesmos do caso. ○ O agente Atribuído a pode adicionar ou remover colaboradores. ○ Os colaboradores não podem adicionar ou remover colaboradores. ○ As notificações são enviadas aos colaboradores quando adicionadas ao caso de ER. Os colaboradores e o COE do caso de RH podem entrar em conflito. As regras básicas são: ○ Para todos os casos de RH, os colaboradores substituem qualquer segurança em um COE. Para obter mais informações, consulte Criar segurança do COE. ○ Os casos de Relações do funcionário (ER) podem substituir colaboradores quando restrições se aplicam. Para obter mais informações, consulte Configure uma restrição de caso de relações do funcionário. **Nota:** Os agentes devem ter a função de gravador de caso de ER [sn_hr_er.case_writer] para serem colaboradores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Participantes da lista de observação	Partes interessadas que podem exibir todas as atualizações e receber notificações para o caso de ER.
Descrição resumida	Preenchido a partir do serviço de RH. Depois que o caso é criado, você pode modificar a descrição.
Descrição	Uma descrição mais longa e detalhada após a criação do caso de ER. Use as ferramentas Rich Text Format (RTF) para formatar seu texto. A formatação de rich text também aparece para uma descrição de caso ou tarefa no Central do funcionário ou portal de serviços.

Os seguintes botões são exibidos:

Discutir

Opção para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o caso adicionando os participantes necessários.

Seguir

Opção para ser notificado sobre comentários ou anotações de trabalho sobre o caso, de acordo com suas configurações de notificação.

Atualizar

Opção para atualizar o caso.

Pronto para trabalho

Opção para mudar o status do caso para Pronto para trabalho.

Cancelar

Opção para cancelar o caso.

Excluir

Opção para excluir o caso.

As seguintes listas integradas são exibidas:

Instruções de Execução

Informações sobre como concluir o caso. Essas informações são definidas na configuração do Serviço de RH.

Uma check-list descrevendo as etapas exatas a serem concluídas aparece quando configurada pelo serviço de RH. Consulte Configurar um serviço de RH .

Comentários e Anotações de trabalho

Comentários ou anotações de trabalho que fornecem detalhes sobre o caso. **Anotações de trabalho** não estão visíveis para **Pessoa afetada** .

Nota: Traduza o texto no idioma de sua preferência usando **Traduzir** opção. Para configurar a estrutura de tradução dinâmica, consulte Tradução dinâmica .

Links relacionados

Os itens a seguir aparecem dependentes do tipo de caso e das funções associadas ao usuário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicionar tarefa: Tarefa que você deseja adicionar ao caso. Consulte Adicione uma tarefa de RH a um caso de RH .
- Mostrar linha do tempo do ANS: O ANS no formato de linha do tempo que mostra o tempo decorrido.
- Reparar ANS: Clique para reparar todos os acordos de nível de serviço associados ao caso.

Partes envolvidas

Pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido). Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas.

Alegações

Informações que definem ainda mais um caso de relações do funcionário. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de alegação.

Entrevistas

Registro de entrevista para uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte .

Evidência

Evidências para apoiar o caso de ER. Para obter mais informações, consulte Gestão de evidências para Relações com funcionários.

Ações corretivas

Informações sobre a resolução e quaisquer ações corretivas associadas após uma investigação relacionada ao caso de ER. Para obter mais informações, consulte Crie uma ação corretiva.

Base de conhecimento anexada

Lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.

Aprovadores

Lista os funcionários que podem aprovar informações alteradas ou o caso, estado de aprovação, comentários e datas associadas. Para obter mais informações, consulte Reenvie um caso de RH para aprovação.

Nota: Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de gravador de caso de RH [sn_hr_core_case.writer].

Casos secundários

Lista os casos secundários do caso atual.

Casos de ER para partes envolvidas

Lista outros casos de ER para as partes envolvidas do caso de ER.

Tradução automática

Crie um Caso de Relacionamentos do funcionário em Espaço do agente Para Gestão de casos de RH

Você pode usar Prestação de serviços de RH Espaço do agente Criar casos de ER para funcionários que desejam relatar má conduta, discriminação ou um problema disciplinar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ().
3. Na categoria ER, clique em **Novo** .
4. PESQUISE um funcionário ou um número de caso ou selecione **Ignorar verificação** link se a pessoa afetada for externa ou quiser permanecer anônima.
5. Preencha o formulário.

Formulário Caso ER

Campo	Descrição
COE	. **Centro de Excelência** Associado ao caso de RH que você está criando. Atualmente, o caso de Relações do funcionário é o único COE disponível para casos de ER. Selecionar um COE filtra as opções de serviço de RH. Consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH . **Nota:** Primeiro, você também pode selecionar um serviço de RH e o COE associado será preenchido automaticamente.
Serviço de RH	Depois de selecionar **Caso de Relacionamentos do funcionário** em **COE** campo, selecione um: ○ Solicitação de acomodação ○ Denunciar discriminação ○ Denunciar má conduta **Nota:** Você pode usar o recurso Ignorar verificação ao criar um caso de denúncia de má conduta. Para obter mais informações, consulte Usando Prestação de serviços de RH Relações do funcionário. ○ Plano de melhoria de desempenho (PIP) Limite quais serviços de RH estão disponíveis para um funcionário filtrando: ○ COE selecionado. ○ Critérios de RH para **Pessoa afetada** Com base na configuração do serviço de RH. Limitar filtro de serviços no **Configuração de criação de caso**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	formulário. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não remover o campo Aberto para. **Nota:** **Caso primário em massa** não aparece como uma seleção porque aparece somente ao criar um caso primário para casos em massa secundários. Consulte Adicione ou modifique casos de RH em massa .
Aberto(a) para	A pessoa para a qual o caso de ER foi aberto. Você pode inserir letras ou números para pesquisar possíveis ocorrências. Se a pessoa quiser permanecer anônima ou estiver fora da sua empresa, deixe este campo em branco.
Pessoa afetada	A pessoa sobre a qual o caso de ER se trata.
Anotações de trabalho	Detalhes sobre o caso de ER. **Nota:** As entrevistas estão sob **mais** guia.

6. Selecione **Criar caso** .
O caso retorna com um **Linha do tempo do caso** que fornece um visual de todas as tarefas e marcos e datas principais relacionados ao caso. . **Linha do tempo do caso** ajuda os agentes a visualizar e navegar pelas principais atividades de investigação em um caso e entender rapidamente o histórico e o que ainda precisa ser feito. . **Mostrar legenda** o menu suspenso também aparece para mostrar ou ocultar o número de eventos programados ou realizados e a data associada.

Abaixo de **Linha do tempo do caso** há várias guias nas quais você pode fornecer informações adicionais sobre o caso.

Nota: Eventos encerrados e concluídos ainda podem aparecer na linha do tempo, mas não necessariamente nas guias relacionadas.

. **Menu de itens relacionados** Mostra uma série de guias que você pode usar para adicionar informações sobre o caso de ER.

Detalhes

Informações do caso do local de trabalho inseridas pelo solicitante para o caso de ER.

Partes envolvidas

Pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido). Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas.

Alegações

Informações que definem ainda mais um caso de relações do funcionário. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de alegação.

Entrevistas

Registro de entrevista para uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte .

Evidência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Evidências para apoiar o caso de ER. Para obter mais informações, consulte Gestão de evidências para Relações com funcionários.

mais

Selecione para exibir o seguinte:

- Ações corretivas: Informações sobre a resolução e quaisquer ações corretivas associadas após uma investigação relacionada ao caso de ER. Para obter mais informações, consulte Crie uma ação corretiva.
- Conhecimento anexado: Lista de artigos de conhecimento anexados ao tipo de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.
- Aprovadores: Lista os funcionários que podem aprovar informações alteradas ou o caso, o estado de aprovação, comentários e datas associadas. Para obter mais informações, consulte Reenvie um caso de RH para aprovação.

  Nota: Para rejeitar uma aprovação, os usuários devem ter a função de gravador de caso de RH [sn_hr_core_case.writer].

- Casos secundários: Lista os casos secundários do caso atual.
- Casos de ER para partes envolvidas: Lista outros casos de ER para as partes envolvidas do caso de ER.
- Resultados da alegação: Mostra alegações e resultados.

Crie um registro de alegação

Use alegações para fornecer detalhes adicionais para um caso de ER.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. **Opcional:** Navegue até **Alegações** tab em Núcleo IU.
   a. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
   b. Selecione um caso de ER.
   c. Role para baixo até a lista relacionada e selecione **Alegações** guia.
   d. Selecione **Novo**.
2. **Opcional:** Navegue até **Alegações** tab em Espaço do agente para Gestão de casos de RH .
   a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
   b. Selecione **Listas** ícone ( ).
   c. Na categoria ER, s Escolha um caso de ER.
   d. Selecione **Alegações** guia.
   e. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de alegação

Campo	Descrição
Caso de RH	O número do caso de RH associado à alegação.
Tipo de alegação	O tipo de alegação que descreve o caso de ER. Subtipos de alegação descrevem melhor uma alegação. Os tipos de alegação são: ○ Tratamento ruim ao cliente ○ Discriminação ○ Drogas e álcool ○ Fraude e roubo ○ Assédio ○ Conflito interpessoal ○ Má conduta ○ Retaliação ○ Salário e programação ○ Violência no local de trabalho
Subtipo de alegação	Descreve em mais detalhes um tipo de alegação. Sua escolha de subtipo de alegação depende do que você seleciona para o tipo de alegação.
Descrição	Detalhes sobre a alegação.

4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .
   Se for um registro de Partes envolvidas do tipo **Assunto da alegação** Existe, o campo Assunto da alegação no registro da alegação é preenchido automaticamente, desde que exista apenas um assunto da alegação.

Crie um registro de partes envolvidas

Capture informações sobre pessoas associadas ao caso de ER. As partes envolvidas podem ser o reclamante, o sujeito da alegação, uma testemunha ou outro (indefinido).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. **Opcional:** Navegue até **Partes envolvidas** tab em Núcleo IU.
   a. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**.
   b. Selecione um caso de ER.
   c. Role para baixo até a lista relacionada e selecione **Partes envolvidas** guia.
   d. Selecione **Novo**.
2. **Opcional:** Navegue até **Partes envolvidas** tab em Espaço do agente para Gestão de casos de RH .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.

b. Selecione **Listas** ícone ( ).

c. Na categoria ER, selecione um caso de ER.

d. Selecione **Partes envolvidas** guia.

e. Selecione **Novo**.

3. Preencha o formulário.

Formulário de Parte envolvida

Campo	Descrição
Caso de RH	O número do caso de relações do funcionário de RH do caso selecionado.
Tipo	O tipo de parte envolvida. Selecione: ○ Reclamante (a pessoa ou grupo que faz uma reclamação). ○ Assunto da alegação ○ Testemunha ○ Outro
Não está no sistema	Opção para indicar que a parte envolvida não é um funcionário da sua empresa. **Nota:** Quando você marca esta caixa, o campo Nome substitui o campo Usuário.
Usuário	A pessoa que é a parte envolvida. Aparece somente quando você não marca **Não está no sistema** caixa.
Nome	O nome da parte envolvida. Aparece somente quando você marca **Não está no sistema** caixa.

4. Clique em **Enviar** ou **Salvar** .

- Se você selecionar **Salvar** . **Entrevistas** e. **Ações corretivas** as guias são exibidas. Para obter mais informações, consulte .
- Use **Ações corretivas** para criar e associar um registro de ação corretiva a uma parte envolvida.
- Se um registro de alegação for criado, o assunto da alegação será preenchido automaticamente a partir do registro Partes envolvidas do tipo **Assunto da alegação** , desde que exista apenas um assunto de alegação.

Usando a Gestão de entrevistas

Você pode programar e documentar entrevistas e usar modelos de entrevista usando IU principal ou Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um registro de uma entrevista é uma parte importante de uma investigação de relações do funcionário.

Agendamento de uma entrevista: Existem dois (2) métodos que você pode usar para agendar uma entrevista:

- Entrada manual: Você insere uma data/hora de início e término para a entrevista e confirma fora da aplicação.
- Usar Microsoft Calendário do Outlook para programar uma entrevista.
  - Para usar este recurso, você deve integrar com Microsoft Exchange. Certifique-se de **sn_hr_er.ex_online_notification_url** A propriedade do sistema contém o URL de retorno de chamada no **Valor** campo. Para obter mais informações, consulte Configure o spoke do Microsoft Exchange Online .
  - . **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** a propriedade do sistema determina o número máximo de intervalos de tempo de reunião a serem retornados ao tentar programar uma entrevista usando Microsoft Exchange. O valor padrão é 500 slots.

Nota: Você pode usar o método manual de programação em Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Para mais informações, confira ou Agende uma entrevista em Relações com funcionários usando Espaço do agentePara Gestão de casos de RH.

Agendar uma entrevista

Você pode usar o padrão ServiceNow® calendário ou integrar com Microsoft Exchange Programar entrevistas relacionadas a casos de Relações com funcionários (ER).

Agende uma entrevista em Relações com funcionários usando Espaço do agentePara Gestão de casos de RH

Usar Espaço do agente Para Gestão de casos de RH para capturar um registro de uma entrevista.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente Para Gestão de casos de RH** .
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Na categoria ER, selecione um caso de ER.
4. Selecione **mais** na linha de guias abaixo de **Linha do tempo do caso** .
5. Selecione **Entrevistas** .
6. Selecione **Novo**.
7. Preencha o formulário.

Criar novo formulário de entrevista

Campo	Descrição
Número	O número que identifica o registro de entrevista. A aplicação atribui automaticamente números de entrevista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Caso de RH	Número do caso de ER de RH associado à entrevista. **Nota:** Se você acessar a entrevista de **Relações do funcionário** , Você precisa selecionar um caso de RH ao qual associar a entrevista.
Entrevistado	Nome da pessoa que você está entrevistando. Selecione **Pesquisa usando lista** ícone e pesquise a pessoa que você está entrevistando. Se nenhum nome for exibido, você poderá criar uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas.
Entrevistadores	Nomes das pessoas que conduziram a entrevista. Clique dentro do campo e uma lista de nomes será exibida que você pode selecionar. **Nota:** Somente membros com a função sn_interview_temp.writer ou pertencem a um grupo que tenha a habilidade de Relações com funcionários.
Participantes externos	Indica que você deseja adicionar participantes externos ao registro de entrevista.
E-mail de convite externo	Os endereços de e-mail dos participantes externos. Aparece somente quando você seleciona **Participantes externos** opção. **Nota:** Separe cada endereço de e-mail com uma vírgula.
Método de agendamento	O método que você está usando para programar a entrevista. Selecione **Entrada manual** Para selecionar as datas e horas de início e término da entrevista. Se sua empresa usa a integração com Microsoft Outlook Calendário Para programar, selecione **Calendário** . Você pode programar uma entrevista com uma interface que é sincronizada com o Calendário do Outlook da sua empresa. Para obter mais informações, consulte Usando a Gestão de entrevistas.
Data de início	Data e hora de início da entrevista.

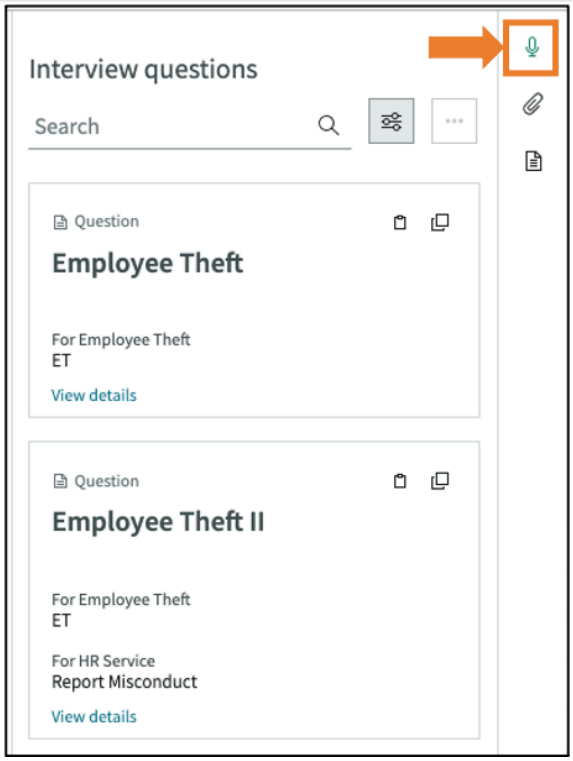
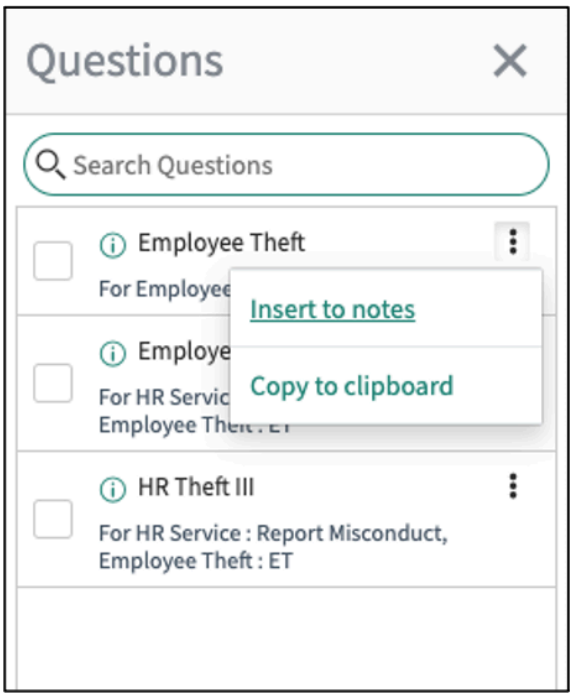
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Mostrar calendário** ícone () e selecione a data e a hora em que a entrevista começa.
Data de término	Data e hora de término da entrevista. Selecione **Mostrar calendário** ícone () e selecione a data e a hora em que a entrevista termina.
Outros participantes	Outras pessoas que você deseja como parte do registro de entrevista. Clique no campo e uma lista de nomes será exibida. Opcionalmente, você pode inserir os endereços de e-mail de cada entrevistador. **Nota:** Esses nomes aparecem de
URL externo	Um URL relevante para a entrevista.
Criada por	O nome de usuário da pessoa que criou o registro de entrevista.
Anotações de entrevista	Anotações da entrevista ou você pode inserir as respostas para as perguntas dos modelos de pergunta da entrevista. Na barra lateral contextual, selecione **Modelos de entrevista** ícone () para pesquisar modelos de pergunta de entrevista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	 Os modelos de entrevista fornecem perguntas que você pode usar na entrevista. Você pode inserir as perguntas do modelo no **Anotações de entrevista** campo ou cópia para a área de transferência para inserir em um documento externo. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione Para ver as opções Inserir em anotações ou Copiar para a área de transferência. Os modelos de entrevista garantem consistência e eficiência ao conduzir entrevistas. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de pergunta de entrevista.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Uso da Gestão de evidências

Você pode criar, editar e categorizar evidências relacionadas a um caso de relações do funcionário usando IU principal ou Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Você pode associar evidências a um caso de Relações com funcionários (ER). Para obter mais informações sobre casos de ER, consulte Relacionamentos do funcionário.

Adicione evidência de caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie registros de evidência para anexar a um caso de Relações com funcionários para ajudar nas investigações usando Espaço do agente Para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Na categoria ER, selecione um caso de ER ao qual você deseja anexar evidências.
4. Selecione **mais** na linha de guias abaixo de **Linha do tempo do caso** .
5. Selecione **Evidência** na linha de guias abaixo de **Linha do tempo do caso** .
6. Selecione **Novo**.
7. Preencha o formulário.

Formulário de evidência

Campo	Descrição
Número	O número que identifica o registro de evidência. Isso é gerado automaticamente pela aplicação.
Nome	O nome que descreve a evidência.
Tipo de evidência	O tipo de evidência associado à evidência. O sistema de base fornece o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Áudio ○ Logs de bate-papo ○ E-mail ○ Fotos ○ Capturas de tela ○ SMS ○ Vídeo Para obter mais informações, consulte Criar tipos de evidência.
Criada por	Nome do usuário que criou o registro de evidência.
Enviado pela parte envolvida	Nome da pessoa que enviou a evidência. Selecione **Pesquisar registro** ícone e pesquise a pessoa que enviou a evidência. Se nenhum nome for exibido, você poderá selecionar **Novo** e criar uma parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas.
Partes envolvidas	Qualquer pessoa envolvida com as evidências fornecidas no caso de ER. Clique no campo e uma lista de partes envolvidas será exibida. Se nenhum nome for exibido, você precisará criar um registro de parte envolvida. Para obter mais informações, consulte Crie um registro de partes envolvidas.
Tabela	A evidência da tabela está associada a. O padrão é a tabela Caso de Relações com funcionários [sn_hr_er_case], mas você pode associar evidências a qualquer tabela.
Primário	O caso primário ao qual a evidência está relacionada. Para associar um caso primário, selecione **Pesquisar documentos usando a lista** ícone e selecione a tabela associada ao caso primário. O padrão é a tabela Caso de Relacionamentos do funcionário [sn_hr_er_case]. Selecione a tabela e o caso associado que é o caso primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você tiver um caso primário e evidências forem adicionadas a ele, este campo será preenchido previamente.
Tipo de origem de evidência	Indica se a evidência é um anexo ou uma URL. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Anexo ○ URL Se a evidência for um anexo, selecione **Procurar** Em Anexos à direita e anexe o arquivo. Se a evidência for uma URL, insira a URL em **Origem da URL** campo.
Origem de URL	Selecione o ícone Editar este URL () E insira o URL. Este campo é exibido somente quando você seleciona **URL** No campo Tipo de origem de evidência.
Entrevista	O número da entrevista associada. Se você veio do registro de entrevista, o número será exibido automaticamente. Se nenhum número de entrevista aparecer, clique no campo e você poderá selecionar um. Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas para Relações com funcionários.
Descrição	Descrição da evidência.

Tradução automática

8. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma ação corretiva

Crie um registro de ação corretiva para um caso de ER.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_er.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma ação corretiva usando uma das seguintes opções:

Opções de ação corretiva

IU	Etapas
De Núcleo IU	a. Navegar até **Tudo** > **Relacionamentos do funcionário** > **Casos**. b. Selecione um caso de ER. c. Role para baixo até a lista relacionada e selecione **Ações corretivas** guia. d. Selecione **Novo**.
Na IU do Espaço do agente para Gestão de casos de RH	a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. b. Clique em **Listas** ícone ( ). c. Na categoria ER, selecione um caso de ER. d. Selecione **Mais guias** . e. Selecione **Ações corretivas** guia. f. Clique em **Nova**.

2. Preencha o formulário.

Formulário Ações corretivas

Campo	Descrição
Número	O número que identifica o registro da ação corretiva. O sistema atribui automaticamente os números da ação corretiva e você não pode alterá-los.
Caso de RH	O número do caso de ER de RH associado à ação corretiva. **Nota:** Se você acessar ações corretivas de um caso de ER de RH, o número será exibido automaticamente.
Parte envolvida	A pessoa para a qual a ação corretiva se destina. Clique no ícone Pesquisar usando lista e selecione na lista.
Tipo de ação corretiva	A ação corretiva para este caso de ER. Selecione na lista: ○ Aviso verbal ○ Aviso escrito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Suspensão ○ Demissão
Status	O status da ação corretiva. ○ Rascunho ○ Pronto ○ Em andamento ○ Concluído
Data da discussão (aaaa-MM-dd)	Selecione a data da discussão da ação corretiva.
Discussão realizada por	O usuário principal da discussão de ação corretiva. Clique no ícone Pesquisar usando lista e pesquise a pessoa que liderou a discussão.
Também está presente	Identifica outras pessoas que fizeram parte da discussão. Clique em **Adicionar-me** ícone para adicionar a si mesmo ou a. **Desbloqueie partes adicionais** ícone para adicionar a si mesmo ou a outras pessoas.
Prazo (aaaa-MM-dd HH:MM:ss)	A data e a hora em que a ação corretiva foi concluída.
Descrição	Anotações e informações sobre a reunião de ação corretiva.

3. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .

Prestação de serviços de RH Painéis de Relacionamentos do funcionário

. Prestação de serviços de RH Os painéis de Relações do funcionário fornecem relatórios visuais que fornecem estatísticas sobre casos de ER.

Há quatro (4) seções que fornecem informações:

Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por mês

Um gráfico de barras que mostra o número de casos de ER por mês e ano. Clique em uma barra e a lista Casos de Relacionamentos com funcionários será exibida.

Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por tipo de alegação

Um gráfico de barras que mostra o número de casos de ER por subtipo de alegação. Clique em uma barra e a lista de alegações será exibida.

Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por local

Mapa que mostra o número de casos de ER por região geográfica. Clique no país e uma exibição detalhada será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Volume de casos de Relacionamentos do funcionário por departamento

Mostra o número de casos de ER por departamento da empresa. Clique na imagem e a lista Partes envolvidas será exibida.



Relações do funcionário Performance Analytics Executivo Visão geral

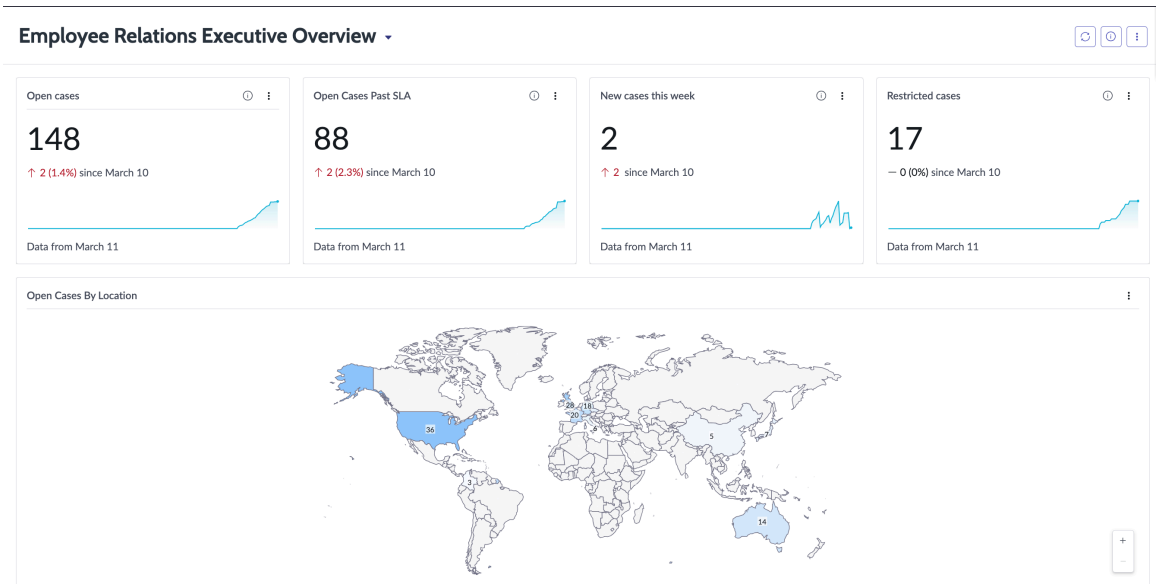
. Prestação de serviços de RH ER (Relações do funcionário) Performance Analytics(PA) painel fornece tendências históricas, comparações de dados.

Você deve ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos humanos: App com escopo de relacionamentos do funcionário.

O painel de RH ER PA fornece informações oportunas para o seguinte:

Visão geral executiva

Fornece dados sobre tendências ou áreas de preocupação que estão emergindo e exigem uma análise mais profunda para criar estratégias proativas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de caso

Fornece métricas de caso e objetivos para agentes e equipes de ER. Ter essas informações também pode ajudar suas equipes de ER a planejar sua carga de trabalho com base nas tendências de volume e nos detalhes nos dados do caso. Esta seção fornece:

- O número de casos de ER em aberto a partir da data e hora atuais.
- O número de casos que excederam o Acordo de nível de serviço (ANS).
- O número de casos criados para a semana a partir da data e hora atuais.
- O número de casos de ER restritos criados a partir da data e hora atuais.

Análise de investigação

Os líderes de investigação de ER precisam entender a qualidade do serviço em uma investigação de ER e ser capazes de identificar tendências além de casos individuais. Comparar casos e tendências em dados de alegação é importante nessa área. Esta seção fornece:

- O número de casos de ER por serviço de RH. Você pode mudar como os dados são exibidos usando **Visualização** lista.
- O número de casos de ER por localização geográfica.
- O número de casos de ER por departamento. Você pode mudar como os dados são exibidos usando **Visualização** lista.
- O número de cada tipo de alegação para casos em aberto. Você pode mudar como os dados são exibidos usando **Visualização** lista.
- Tendências de dados por tipo de alegação.
- O número de casos encerrados por resultado de alegação.

Serviço do Plano de Melhoria de Desempenho (PIP)

Gerencie problemas de desempenho do funcionário em Relações com funcionáriosUsando o serviço Plano de melhoria de desempenho (PIP).

As organizações lidam com problemas de desempenho do funcionário em estreita coordenação com equipes de RH, equipes de Relações com funcionários e/ou equipes jurídicas. Os processos adequados devem ser seguidos e a documentação e a comunicação apropriadas devem ser mantidas.

Com este recurso, um gerente pode:

- Inicie um caso de PIP para um funcionário e envolva o consultor de Relacionamentos com funcionários para lidar e oferecer suporte ao caso de PIP com mais eficiência.
- Rastreie o andamento das tarefas e tome a ação necessária: O fluxo de trabalho estruturado (com um evento de ciclo de vida) inicia automaticamente tarefas para um gerente, um funcionário e um agente de Relações com funcionários (ER).

Fluxo de trabalho do PIP

Caso de uso que explica como um gerente, um funcionário e um agente de ER podem trabalhar juntos no plano de melhoria de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um gerente Inicia uma solicitação PIP Para que um funcionário tenha conversas estruturadas com o funcionário sobre melhoria de desempenho e tenha um curso de ação acordado com o departamento de ER.
- Um caso PIP é criado e atribuído automaticamente a um agente de ER. . Evento do ciclo de vida do plano de melhoria de desempenho (PIP) É acionado e as tarefas são criadas automaticamente para o gerente, o funcionário e o agente de ER na ordem especificada (sequencial ou paralela).
- O funcionário e o gerente recebem tarefas para assinar os formulários de confirmação do PIP.
- O gerente agenda uma conversa de coaching com o funcionário e desenvolve um plano para o funcionário, que é revisado pelo agente de ER.
  - Alinha os objetivos do PIP com o funcionário e rastreia o andamento do funcionário regularmente.
  - Conduz revisões periódicas com o agente de ER para avaliar o andamento do funcionário.
  - Envia a avaliação do PIP indicando se o PIP é bem-sucedido ou malsucedido. Consulte Concluir a avaliação do PIP.

Iniciar uma solicitação PIP

Inicie uma solicitação de PIP para seu funcionário. Tenha conversas estruturadas com seu funcionário sobre melhoria de desempenho e tenha um curso de ação acordado com o RH ou o departamento de Relações com funcionários.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Instale os plug-ins App com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários e Integração empresarial e transições.
- Ative as aplicações Taxonomia de RH e Modelos de documento de ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Clique em **RH** tópico.
3. Selecione **Conduta do funcionário** lado a lado ou **Desenvolvimento de carreira** lado a lado.
4. Clique em **Iniciar um Plano de Melhoria de Desempenho (PIP)** solicitação.
5. No formulário, preencha os campos:

Comece um plano de melhoria de desempenho (PIP)

Campo	Descrição
Nome do funcionário	Funcionário para o qual você está iniciando o plano de melhoria de desempenho. **Nota:** Você poderá selecionar um funcionário somente se for adicionado como gerente no perfil de RH do funcionário.
Data de início do PIP	Data de início para iniciar tarefas PIP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de término do PIP	Data de término para concluir tarefas do PIP.
Motivo do PIP	Motivo para iniciar o PIP para o funcionário.
Áreas para melhoria	Áreas nas quais você deseja que o funcionário tenha um bom desempenho.

6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Um caso PIP é criado e atribuído a um agente de ER. O evento de ciclo de vida (PIP) é acionado e as tarefas são iniciadas automaticamente para o gerente, o funcionário e um agente de ER.

Confirmar uma solicitação PIP

Confirme a solicitação PIP iniciada pelo seu gerente. Conclua outras tarefas que foram atribuídas a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Assine o formulário de confirmação do PIP enviado pelo seu gerente.
3. Conclua as outras tarefas do PIP como e quando elas forem atribuídas a você.

Concluir a avaliação do PIP

Como gerente, conclua a avaliação do PIP indicando se o PIP é bem-sucedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Conclua a tarefa de avaliação do PIP.
3. Se o PIP for bem-sucedido:
   a. Selecione **Sim** Da lista PIP bem-sucedido.
   b. Clique em **Enviar**.
4. Se o PIP não for bem-sucedido:
   a. Selecione **Não** Da lista PIP bem-sucedido.
   b. Na lista estendida PIP, selecione **Sim** para indicar a data de extensão, ou selecione **Não** se você não quiser especificar uma data de extensão.
   c. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Quando o PIP é marcado como malsucedido, um caso de avaliação do PIP é criado para o agente de ER. O agente de ER e o gerente podem discutir o próximo curso de ação para o funcionário.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Relações do funcionário

As soluções de análise e emissão de relatórios contêm pré-pacotes Performance Analytics conteúdo para uso com outros ServiceNow AI Platform produtos. Esta Solução de análise e emissão de relatórios fornece tendências históricas e comparações de dados para o Relações do funcionário para avaliar o desempenho organizacional.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

- ServiceNow AI Platform Administrador (administrador): Instale e ative esta Solução de análise e emissão de relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): Revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.
- Prestação de serviços de RH Leitor de casos de Relações com funcionários (sn_hr_er.case_reader): concede acesso para ler todos os casos de ER de RH e a Visão geral executiva de Relações com funcionários.

Ative a Solução de análise e emissão de relatórios para Relações do funcionário

Ative os plug-ins do pacote de conteúdo para a Solução de análise e emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando isso Solução para Performance Analytics e relatórios. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative os seguintes plug-ins antes de ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos humanos: App com escopo de relações de funcionários [com.sn_hr_employee_relations_pa]:

Plug-ins para PA ER de RH

Plug-in	Descrição
Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]	O permite padronizar a documentação, a interação e a execução de consultas e solicitações do funcionário. **Nota:** As relações do funcionário exigem a ativação deste plug-in, mas é um escopo separado.
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de recursos humanos [sn_hr_employee_relations_pa]	Mede os principais indicadores de desempenho para rastrear o desempenho de RH ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para PA ER de RH

Plug-in	Descrição
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations]	Permite que você gerencie facilmente relacionamentos de funcionários e casos de investigações.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **Tudo**.
2. Pesquisar Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations] .
3. Instale a aplicação .
4.

Configure a Solução de análise e emissão de relatórios para Relacionamentos do funcionário

Execute diagnósticos, revise e personalize componentes e comece a coletar dados.

Antes de Iniciar

. ServiceNow AI Platform o administrador deve ter instalado os plug-ins do pacote de conteúdo ou ServiceNow Store aplicação para isso Solução para Performance Analytics e relatórios.

Função necessária: pa_admin

Procedimento

1. Execute diagnósticos em todos os registros.

   Esses diagnósticos podem detectar muitas incompatibilidades entre a configuração de suas Soluções para Análise da plataforma e relatórios e suas tabelas. Para obter mais informações, consulte Diagnóstico da Análise de desempenho .

2. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Console de administração**.
3. Selecione o link **Painéis** no bloco **Explorar e gerenciar**.
4. Verifique o painel Visão geral executiva de Relacionamentos com funcionários que está instalado com ele Solução para Performance Analytics e relatórios.
5. Abra a guia **Fontes do indicador**.
6. Para cada painel incluído nesta Solução para Performance Analytics e relatórios:

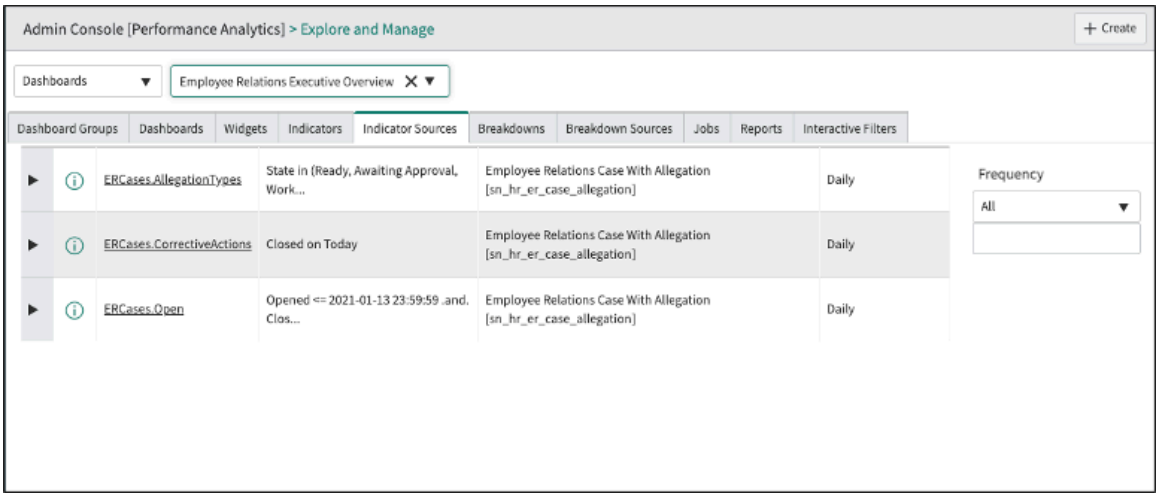
   a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

   Example

   É possível ver as fontes do indicador filtradas no painel de Análise de autoatendimento da Visão geral executiva de Relacionamentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

> **Importante:** Dê atenção especial aos campos de carimbo de data/hora, como Resolvido ou Criado, que são referenciados no campo **Condições**. Pode ser necessário usar campos de carimbo de data/hora diferentes.

c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.

Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

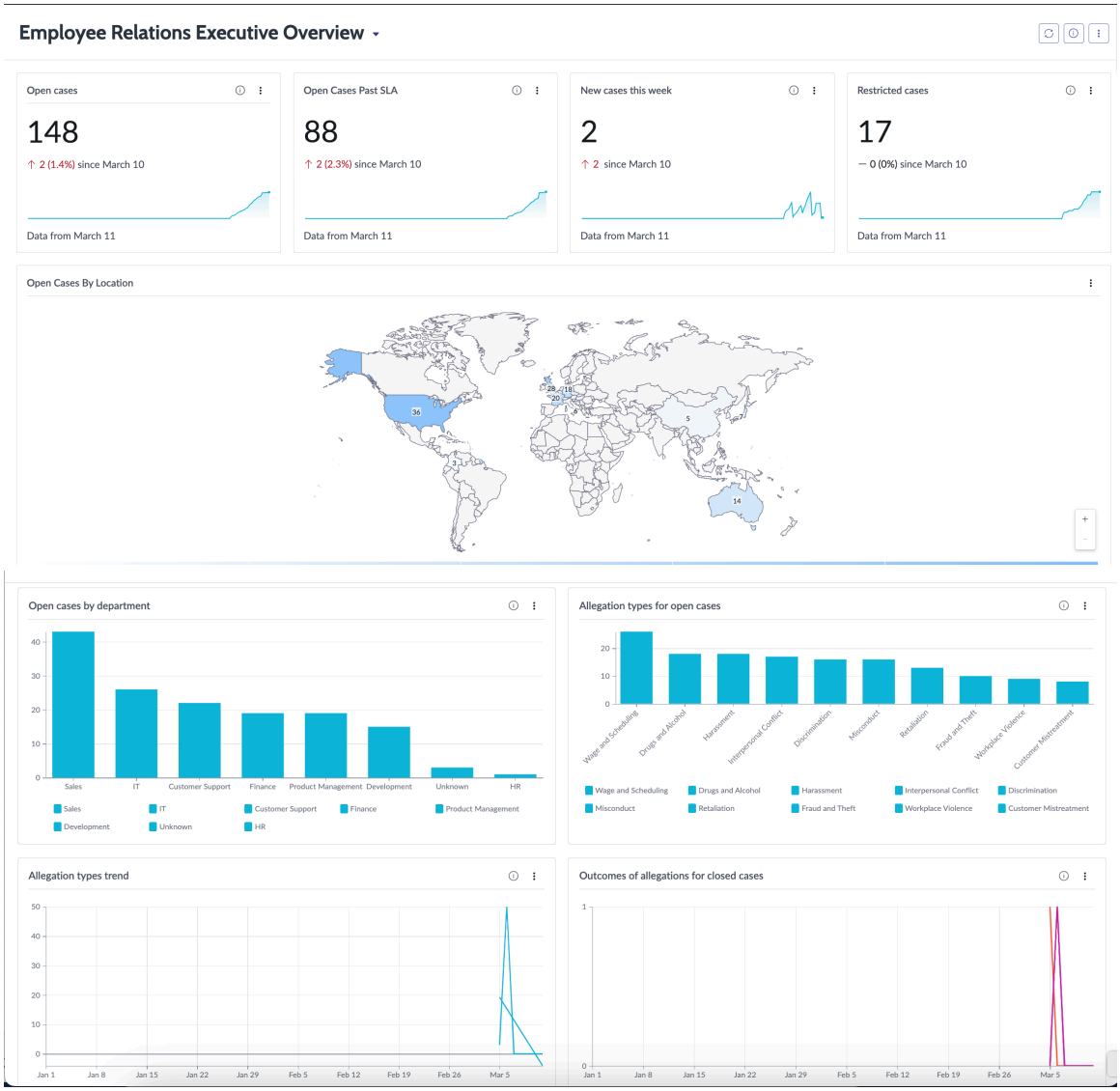
7. Se você alterou os carimbos de data/hora em qualquer fonte do indicador, altere todos os scripts Performance Analytics relacionados.
8. Abra a guia Fontes de detalhamento.
9. Para cada painel incluído nesta Solução para Performance Analytics e relatórios:
   a. Filtre as fontes de detalhamento no nome do painel.
   b. Revise as condições na origem do detalhamento.
10. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
11. Configurar e executar o trabalho histórico para esta Solução de análise e emissão de relatórios, *`ERCases.HistoricalDataCollection`*.
12. Editar e ativar o trabalho de coleta de dados programado para esta Solução de análise e emissão de relatórios, *`ERCases.DailyCollection`*.

Visão geral executiva de Relacionamentos com funcionários painel

. Visão geral executiva de Relacionamentos com funcionários O painel fornece dados de alto nível sobre casos de Relações com funcionários e informações detalhadas sobre os tipos de casos de ER, locais, casos por serviço e departamento de RH e tendências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

sn_hr_er.case_reader

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Painel Visão geral executiva de Casos de uso de Relacionamentos com funcionários

Usuário	Uso do painel
Funcionário de Relações com funcionários ou liderança de RH	O painel fornece: • Uma visão geral de alto nível do volume, status e distribuição do caso de ER atual. • Uma compreensão dos principais tipos de caso de ER e problemas por diferentes populações de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral executiva de Casos de uso de Relacionamentos com funcionários

Usuário	Uso do painel
	• Identificação antecipada de pontos quentes para que eles possam ser resolvidos rapidamente. • Uma análise de tendências e mudanças que podem informar melhorias de processo e estratégia de ER.

Indicadores

CasosDeER.AçõesCorretivas

Mostra ações corretivas tomadas para casos encerrados.

CasosER.TiposDeAlegação

Mostra dados para cada tipo de alegação em casos de ER em aberto.

CasosDeER.Restrito

O número de casos de ER restritos.

CasosER.NovoNestaSemana

O número de casos de ER criados esta semana.

CasosDeER.Aberto

O número total de casos de ER em aberto.

CasosER.ANSVencidos

O número ou casos de ER que passaram do Acordo de nível de serviço (ANS).

Detalhamentos

- CasosER.TiposDeAlegação
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

Relatórios

Relatórios no painel Visão geral executiva de Relacionamentos com funcionários

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos em aberto	Pontuação em tempo real	Tabela Caso de Reações do funcionário [sn_hr_er_case]	O número total de casos de ER em aberto.
Casos em aberto após o ANS	Última Pontuação		O número de casos de ER em aberto que foram

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios no painel Visão geral executiva de Relacionamentos com funcionários

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			aprovados no Acordo de nível de serviço (ANS)
Novos casos esta semana	Pontuação em tempo real		O número de novos casos de ER para a semana atual.
Casos restritos	Pontuação em tempo real		O número de casos de ER classificados como restritos. Para obter mais informações, consulte Restrições de caso de Relacionamentos do funcionário.
Casos em aberto por local	Mapa	Tabela Caso de Reações do funcionário [sn_hr_er_case]	Fornece o número de casos de ER em aberto por localização geográfica. Esses dados podem ajudá-lo a reconhecer tendências ou usá-los para comparações de dados. O local representa o local do aberto para os usuários no momento em que o caso foi aberto.
Casos em aberto pelo serviço de RH	Cartão de pontuação		Mostra o número de casos de ER em aberto por data para cada serviço de RH (com link) e um gráfico de tendências.
Casos em aberto por departamento	Coluna (padrão)		Mostra o número de casos de ER para cada departamento em sua empresa.
Tipos de alegação para casos em aberto	Coluna (padrão)		O número de casos de ER em aberto para cada tipo de alegação.
Tendência de tipos de alegação	Gráfico de linhas		Fornece o número de casos de ER por tipo de alegação por data. Ele também mostra uma linha de tendência que indica se os casos estão subindo, caindo ou permanecendo neutros.
Resultados das alegações de casos encerrados	Gráfico de linhas		Mostra o número e as ações corretivas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios no painel Visão geral executiva de Relacionamentos com funcionários

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			associadas a casos de ER encerrados por alegação.

ARC (Anonymous Report Center, central de denúncias anônima)

Os funcionários podem enviar reclamações confidenciais ou casos de má conduta anônimos para o agente que trabalha no caso usando o portal Central de denúncias anônimas (ARC).

Seus funcionários podem usar o ARC para:

- Envie uma reclamação sem revelar sua identidade ao agente que está trabalhando no caso.
- Receber atualizações sobre a reclamação.
- Comunique-se de forma confidencial com os investigadores.

Em Central do funcionário, Os funcionários são redirecionados para o ARC e, a partir daí, eles podem criar uma reclamação anônima para o agente que está trabalhando no caso.

Nota: O ARC pode ser ativado como um recurso autônomo ou combinado com Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.

Você pode usar o Turing público completamente automatizado (CAPTCHA) ou Google reCAPTCHA V2 para verificar se um humano está enviando a reclamação.

Em Central do funcionário, os funcionários podem optar por enviar uma reclamação por meio do Central do funcionário Ou use a Central de denúncias anônimas (ARC). Ao usar o ARC, o usuário é desconectado do Central do funcionário E direcionado para o ARC.

Nota:

- Uma chave de relatório (opcional) pode ser gerada para permitir que a pessoa que arquiva a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez a denúncia anônima não pode acessar a denúncia. Para obter mais informações, consulte Configuração da Central de relatórios anônima.
- A Central de relatórios anônima (ARC) não exibirá todos os widgets se o usuário convidado for excluído da instância.
- Embora os agentes de RH não possam rastrear usuários por meio do portal ARC, os administradores do sistema podem rastrear usuários por meio de seus endereços IP.

Configuração da Central de relatórios anônima

Instale e configure a Central de denúncias anônimas (ARC) para fornecer aos funcionários uma maneira de enviar reclamações anônimas para o agente.

Instale e ative o plug-in Central de relatórios anônimos (com.sn_anonymous_report_center) para usar a Central de relatórios anônimos (ARC) se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ative a Central de relatórios anônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém as funções
sn_anium_rc.admin	Concede direitos de administrador à aplicação Central de relatórios anônimos.	

Propriedades do sistema

As seguintes propriedades do sistema estão disponíveis:

- Tamanho da chave secreta gerada automaticamente usada para recuperar relatórios criados anonimamente. O tamanho mínimo da chave é 14. (sn_anon_rc.secret_key_length): determina o tamanho (em caracteres) da chave secreta gerada automaticamente usada para recuperar relatórios criados anonimamente. O tamanho mínimo é 14 e o padrão.
- Habilite o Google reCAPTCHA V2 na criação de caso anônimo. Se verdadeiro, configure no Google e defina estas propriedades: google.captcha.secret, google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled): você pode habilitar Google reCAPTCHA V2 para criação de caso anônimo. Google reCAPTCHA V2 verifica se uma interação é legítima e se a reclamação foi criada por uma pessoa. Para obter mais informações, consulte Google reCAPTCHA .

  Nota: Se você decidir usar Google reCAPTCHA V2, você deve definir o seguinte Google reCAPTCHA V2 propriedades:

  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Você também deve configurar uma conta do Google captcha corporativa. Para obter mais informações, consulte Configure o Google reCAPTCHA para o processo de redefinição de senha .

- Permita o acesso de usuário anônimo aos casos criados anonimamente usando a chave secreta. (sn_anium_rc.allow_anonymous_case_access): Determina se usuários anônimos podem acessar os casos anônimos que enviaram usando uma chave secreta.

  Nota: Uma chave de relatório (opcional) pode ser gerada para permitir que a pessoa que arquiva a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez a denúncia anônima não pode acessar a denúncia. Os agentes de RH que têm acesso à Central de relatórios anônimos (ARC) e o administrador têm acesso. Para obter mais informações, consulte Configuração da Central de relatórios anônima.

Ative a Central de relatórios anônimos

Você pode ativar o plug-in Central de relatórios anônimos (com.sn_anônimo_report_center) para ServiceNow AI Platform se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Se o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) estiver ativado, a Central do funcionário também será incluída. Delegações sob demanda podem ser realizadas com Central do funcionário ou ServiceNow® Mobile.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Central de relatórios anônimos (com.sn_anonymous_report_center)usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Usando a Central de relatórios anônimos

Seus funcionários podem usar a Central de denúncias anônimas (ARC) para enviar reclamações confidenciais ou casos de má conduta anônimos para o agente que trabalha no caso.

Denunciar má conduta anonimamente

Crie casos de má conduta que são enviados para o departamento de Recursos Humanos sem que sua identidade seja revelada.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota: Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center) e App com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários (com.sn_hr_employee_relations) estão ativados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Recursos Humanos** , selecione **Conduta do funcionário** .
3. Selecione **Visite a Central de denúncias anônimas** .
   Você está desconectado do Central do funcionário e conectado ao **Central de relatórios anônima** como um usuário convidado.
4. Selecione **Enviar um relatório anônimo** .
5. Selecione **Relatar má conduta** .
6. Preencha o formulário.

Denunciar má conduta

Campo	Descrição
Faça o possível para descrever totalmente a situação	Forneça informações que descrevam com precisão a má conduta que você testemunhou com o máximo de detalhes possível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Todas as informações fornecidas são confidenciais.
Liste os nomes e as informações das pessoas envolvidas	Forneça os nomes dos indivíduos envolvidos na má conduta. Inclua todas as testemunhas da má conduta. **Nota:** Nomes completos, cargos, equipes e departamentos são valiosos para os investigadores.
Informe-nos em que data o incidente ocorreu	Selecione a data em que ocorreu a má conduta. **Nota:** Datas estimadas são aceitáveis.
Informe-nos onde ocorreu o incidente	Insira o local em que ocorreu a má conduta. **Nota:** Detalhes como sala, espaços de mesa ou áreas dentro do prédio em que a má conduta ocorreu são úteis para os investigadores.
Entendo que as informações que estou fornecendo, incluindo detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelas equipes e agentes de RH apropriados.	Depois de preencher o formulário, marque a caixa .

7. Insira o código de verificação de texto ou verifique **Não sou um robô** caixa.
8. Selecione **Enviar**.
9. Para salvar uma cópia em PDF do seu relatório, selecione **Salve uma cópia em PDF do seu relatório** link.

Nota: A chave do relatório e o número do relatório são necessários para acessar atualizações ou comentários relacionados a um relatório anônimo. A chave do relatório e o número do relatório permitem que a pessoa que arquiva a reclamação rastreie e exiba detalhes sobre o andamento do caso anônimo e responda a quaisquer perguntas de acompanhamento. Sem a chave de relatório, a pessoa que fez a denúncia anônima não pode acessar a denúncia. Os agentes de RH que têm acesso à Central de relatórios anônimos (ARC) e o administrador têm acesso. Para obter mais informações, consulte Acesse um relatório anônimo.

Denunciar discriminação anonimamente

Crie casos de discriminação que podem ser enviados para o departamento de Recursos Humanos sem que sua identidade seja revelada.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota: Central de denúncias anônimas (com.sn_anonymous_report_center) e App com escopo de Recursos Humanos: Relações com funcionários (com.sn_hr_employee_relations) estão ativados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Recursos Humanos** , selecione **Conduta do funcionário** .
3. Selecione **Visite a Central de denúncias anônimas** .
   Você está desconectado do Central do funcionário e conectado ao **Central de relatórios anônima** como um usuário convidado.
4. Selecione **Enviar um relatório anônimo** .
5. Selecione **Denunciar discriminação** .
6. No formulário, preencha os campos.

   Todas as informações fornecidas são confidenciais.

Relatório de discriminação

Campo	Descrição
Descreva detalhadamente a situação	Descrição do incidente de discriminação com o máximo de detalhes possível.
Liste os funcionários envolvidos	Informações de identidade sobre os indivíduos envolvidos na discriminação e quaisquer testemunhas da discriminação, como nomes completos, cargos e afiliações de equipe e departamento.
Indique a data aproximada do incidente	Data em que ocorreu a discriminação. **Nota:** Você pode fornecer uma data estimada.
Indique o local onde ocorreu o incidente	Informações detalhadas de localização sobre onde a discriminação ocorreu, como a sala, o espaço da mesa ou a área dentro do edifício.

7. Marque a caixa de seleção de confirmação que informa **Entendo que as informações que estou fornecendo, incluindo quaisquer detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelos agentes e equipes de RH apropriados** .
8. Insira o código de verificação de texto ou selecione **Não sou um robô** caixa de seleção.
9. Selecione **Enviar**.
10. Salve uma cópia em PDF do seu relatório, que contém a chave do relatório e o número do relatório necessários para acessar atualizações do relatório, andamento ou comentários, selecionando **Cópia do relatório de download** link.

Nota: Somente agentes e administradores de RH que têm acesso à Central de relatórios anônimos e podem acessar relatórios. Para mais detalhes, consulte Acesse um relatório anônimo.

Acesse um relatório anônimo

Você pode recuperar seu relatório anônimo para enviar ou exibir comentários e atualizações dos agentes que trabalham em seu relatório anônimo. Você deve ter a chave do relatório e o número do relatório para acessar seu relatório anônimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em **Recursos Humanos** , selecione **Conduta do funcionário** .
3. Selecione **Visite a Central de denúncias anônimas** .
   Você está desconectado do Central do funcionário e conectado ao **Central de relatórios anônima** como um usuário anônimo.
4. Selecione **Acompanhamento de um relatório** .
5. Insira **Chave de relatório** e. **Número do relatório** .

   Nota: Essas informações foram fornecidas quando você enviou sua denúncia anônima. Sem essas informações, você não poderá acessá-las. Se você não tiver mais essas informações, crie uma nova denúncia anônima com detalhes sobre a má conduta ou discriminação e indique que você perdeu a chave da denúncia e o número da denúncia anônima.

6. Insira o código de verificação de texto ou verifique **Não sou um robô** caixa.
7. Selecione **Avançar**.
8. Insira perguntas ou comentários relacionados ao relatório anônimo.
9. Selecione **Publicar** .

Integração de Relacionamentos do funcionário com Solicitação universal e Investigações jurídicas

Os funcionários podem enviar reclamações por meio do portal da Central do funcionário sem se preocupar com quem deve investigar a reclamação. Durante o processo de triagem ou investigação, os executantes que trabalham nesses problemas podem transferi-los entre os departamentos Jurídico e de RH, conforme necessário para resolução.

Melhores soluções juntas

Usar Investigações jurídicase. Prestação de serviços de RH Relações com funcionárioscom Solicitação universaljuntos para os seguintes recursos principais:

- Modos omnicanal para enviar reclamações por meio de Central do funcionárioE portal da Central de relatórios anônimos (ARC).
- Fila de triagem única para todas as reclamações por meio da Solicitação universal.
- Transferência interdepartamental de detalhes do caso entre a Prestação de serviços jurídicos Investigações jurídicase. Prestação de serviços de RH Relações com funcionários.

Conclua as configurações necessárias para começar a usar a integração. Consulte Configure Investigações jurídicas com o RH Service Delivery Employee Relations .

Fluxo de trabalho de integração

Caso de uso que explica como os agentes de roteamento, executantes jurídicos e agentes de RH podem usar as aplicações (Investigações jurídicas, Relações com funcionários e Solicitação universal) juntos para resolver solicitações de reclamação enviadas pelos funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Funcionários que observar uma violação ética ou incidente semelhante, denuncie-o enviando uma solicitação universal. Consulte Envie uma reclamação por meio do Link rápido na Central do funcionário .

   Como alternativa, um tíquete de conformidade ética pode ser criado por meio da Central de denúncias anônimas.

2. Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem dessas solicitações de reclamação e criar tíquetes para o departamento apropriado trabalhar. Um caso de RH pode ser criado a partir de uma solicitação universal com o COE como Caso de Relações com funcionários e o Serviço de RH como Relatar má conduta. Consulte Crie um caso de RH a partir da Solicitação universal.
3. Um agente de RH atribuído ao tíquete pode trabalhar nele e fechá-lo, transferi-lo para outro departamento ou transferir para a solicitação universal.
4. Quando um tíquete é transferido do departamento de RH para o departamento jurídico, os detalhes no tíquete de RH (descrição, descrição resumida, comentários, anexos e dados subjacentes da investigação, como partes envolvidas, alegações, entrevistas e evidências) são copiados para o tíquete jurídico. Consulte Transferir um caso de RH na Solicitação universal.

   O tíquete de RH é encerrado e um tíquete jurídico é criado, que é tratado por um agente jurídico.

Documentos de RH

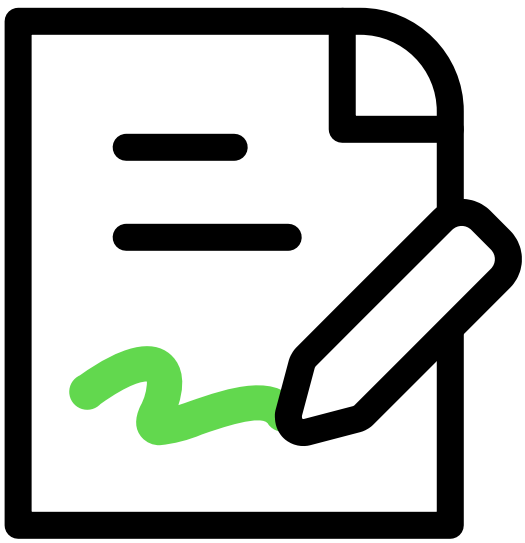
Aplicativos que oferecem suporte a documentos no RH.

Gestão de documentos de funcionários



Organize, proteja e rastreie documentos com políticas de retenção e controle de acesso

Modelos de documento



Fornece recurso de assinatura integrada para modelos de documento HTML e PDF

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de documentos de funcionários

Gerencie um grande número de documentos com mais eficiência com o. ServiceNow ™ Gestão de documentos de funcionáriosproduto. Employee Document Management fornece espaço de armazenamento, um sistema de arquivamento, a capacidade de recuperar documentos facilmente, definir quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.

Sua empresa solicita que os funcionários preencham e devolvam documentos relacionados a benefícios, folha de pagamento, relações com funcionários, acesso a sistemas internos e outros serviços. A Gestão de documentos do funcionário é baseada em nuvem, eficiente, segura e reduz os riscos de conformidade.

Explorar Saiba mais sobre como a Gestão de documentos do funcionário funciona	Configurar Planeje e configure sua implementação	Uso Saiba como gerenciar documentos do funcionário
Painel Exiba estatísticas dos documentos do funcionário	Referência Mais informações sobre outras propriedades da Gestão de documentos do funcionário	

Explorando Gestão de documentos de funcionários

Com Gestão de documentos de funcionários, você pode simplificar a gestão de documentos e manter documentos com integridade, precisão e controles de acesso.

Simplificar a gestão de documentos do funcionário

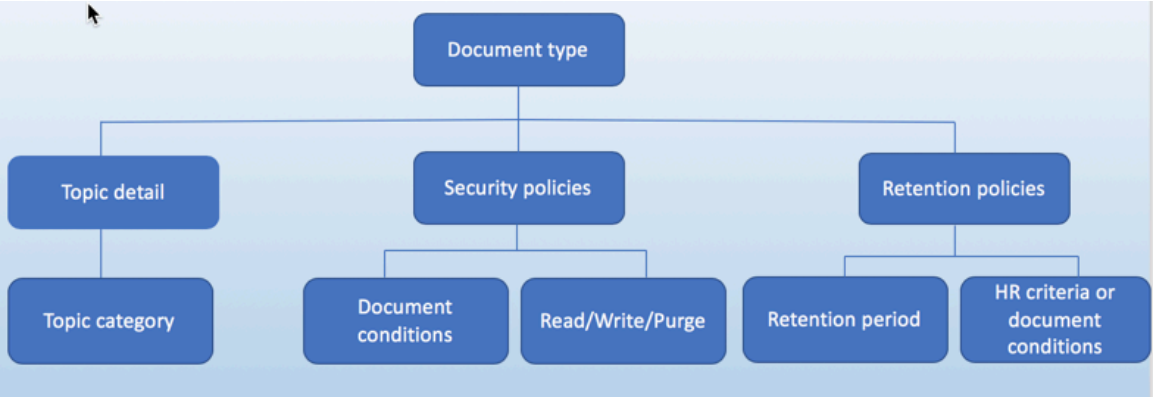
- Centralize os arquivos que estão armazenados no momento em vários casos.
- Mover automaticamente ou manualmente documentos do funcionário de um caso para o arquivo do funcionário.
- Encontre documentos usando marcadores de metadados.
- Coloque retenções jurídicas em todos os documentos de um funcionário (perfil de RH) ou em todos os documentos por tipo de documento.
- Defina quem pode acessar quais documentos.
- Defina políticas de retenção que determinam por quanto tempo os documentos do funcionário devem ser mantidos e impedem a limpeza de retenções jurídicas.
- Defina quando limpar documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Gestão de documentos de funcionários

O sistema de base fornece registros pré-configurados que podem ser usados imediatamente para agilizar a configuração da Gestão de documentos do funcionário.



Definições de documentos do funcionário

Para usar a Gestão de documentos do funcionário, você deve definir o seguinte:

- Tipo de documento: Define como os documentos são categorizados e associados ao Centro de excelência (COE), às categorias de tópico e aos detalhes do tópico. Por exemplo, você pode criar um tipo de documento para todos os documentos relacionados a Total Rewards ou para cada benefício. Os tipos de documento também determinam quem pode acessar, por quanto tempo reter e se uma retenção jurídica está em vigor.
- Períodos de retenção: Define por quanto tempo um documento do funcionário deve ser mantido com base em regulamentos ou na política da empresa.
- Políticas de retenção: Combinadas com um período de retenção e critérios, determinam por quanto tempo um documento de funcionário deve ser retido.
- Políticas de segurança: Determina quem pode exibir, criar, mover ou autorizar a limpeza de documentos do funcionário.

Você pode configurar os documentos do funcionário para serem movidos automaticamente para o repositório de documentos quando um caso de RH for concluído e encerrado.

Acesso de administrador, agente e funcionário ao Gestão de documentos de funcionários

Existem vários níveis de acesso para a Gestão de documentos do funcionário.

- Os administradores configuram a aplicação Gestão de documentos do funcionário.
- Os agentes carregam documentos do funcionário em nome dos funcionários ou como parte de um caso.
- Funcionários que podem carregar e exibir seus documentos.

Os administradores da Gestão de documentos do funcionário atribuem funções apropriadas aos funcionários que precisam de acesso aos documentos do funcionário. A política de segurança determina a autorização de acesso e limpeza.

O tipo de documento e a política de retenção associada e o período de retenção determinam quando limpar os documentos do funcionário. A política de segurança pode exigir aprovação para limpeza. A política de segurança requer que um usuário pertença ao grupo que tem autorização de limpeza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retenções jurídicas podem ser colocadas em perfis de RH. As retenções jurídicas impedem que os documentos do funcionário sejam limpos. Você também pode colocar e gerenciar retenções jurídicas por tipo de documento. O gerenciamento por tipo de documento fornece processamento em massa para aumentar a eficiência.

Gestão de documentos de funcionários para agentes

Os agentes da Gestão de documentos do funcionário podem:

- PESQUISE documentos existentes do funcionário usando filtros diferentes.
- Coloque ou carregue documentos do funcionário diretamente no repositório.
- Quando sua empresa também está usando Prestação de serviços de RH, Você pode mover documentos do funcionário do formulário Caso de RH para o repositório. Os documentos do funcionário também podem ser configurados para serem movidos automaticamente quando um caso de RH é encerrado.

Acesso do funcionário

Os funcionários podem exibir seus próprios documentos de funcionário quando o tipo de documento fornece acesso ao funcionário. Os documentos do funcionário também estão disponíveis em Casos de RH e na página de perfil do Portal de serviços ou da Central de serviços do funcionário. Consulte Defina políticas para um tipo de documento.

Configuração da Gestão de documentos de funcionários

Configure Gestão de documentos de funcionários.

Como ativar Gestão de documentos de funcionários

Você pode ativar o plug-in Gestão de documentos do funcionário [com.sn_employee_document_management] com a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar carregamentos em massa em Gestão de documentos de funcionários

. Gestão de documentos de funcionários Os carregamentos em massa exigem assinaturas separadas para os plug-ins Orquestração [com.snc.runbook_automation] e ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]. Esses plug-ins devem ser ativados por ServiceNow pessoal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há dados de demonstração disponíveis que fornecem exemplos de configuração de um diretório local e repositórios de documentos de terceiros baseados em nuvem. Estes exemplos ajudam você a configurar Gestão de documentos de funcionários carregamentos em massa com seu próprio repositório de documentos interno.

Para exibir os dados de demonstração, você deve ativar os plug-ins Orquestração [com.snc.runbook_automation] e ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] primeiro.

. Gestão de documentos de funcionários o plug-in [com.sn_hr_employee_document_management] deve ser ativado por último.

Plug-ins para uploads em massa

Plug-in	Descrição
Orquestração [com.snc.runbook_automation]	Necessário para importações em massa de unidades locais.
ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]	Necessário para importações em massa de repositórios de documentos de terceiros baseados em nuvem.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

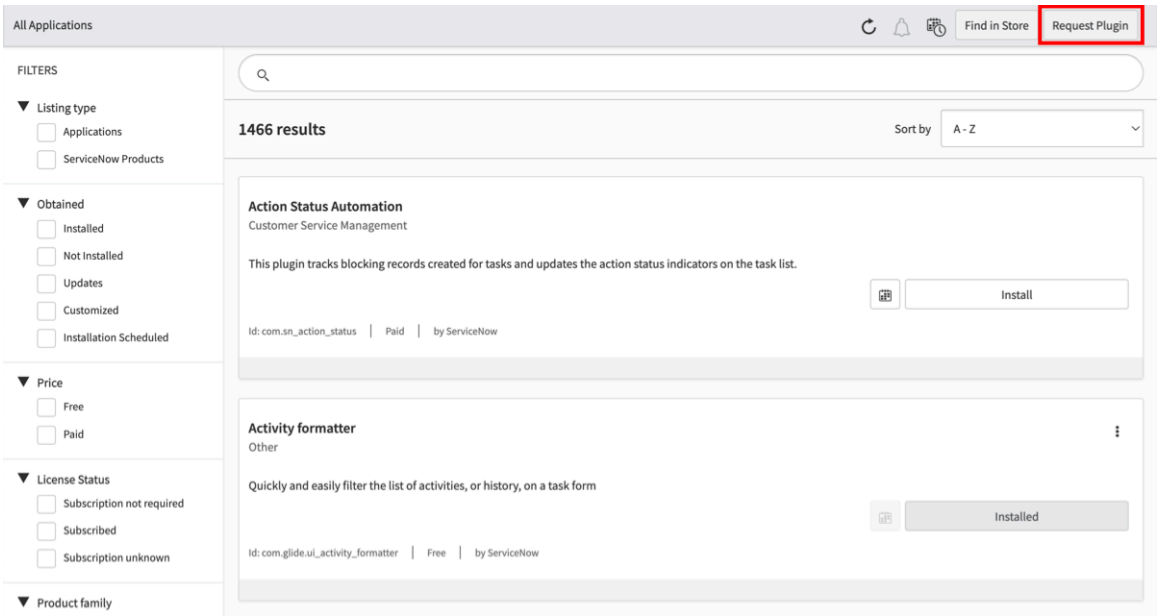
Se você não tem um gerente de conta, se decidiu atrasar a ativação após a compra ou se quer avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas.

Procedimento

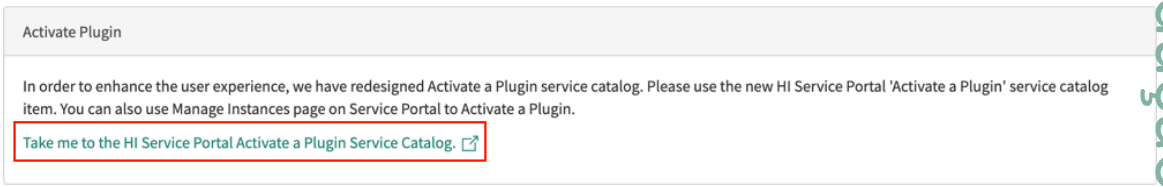
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

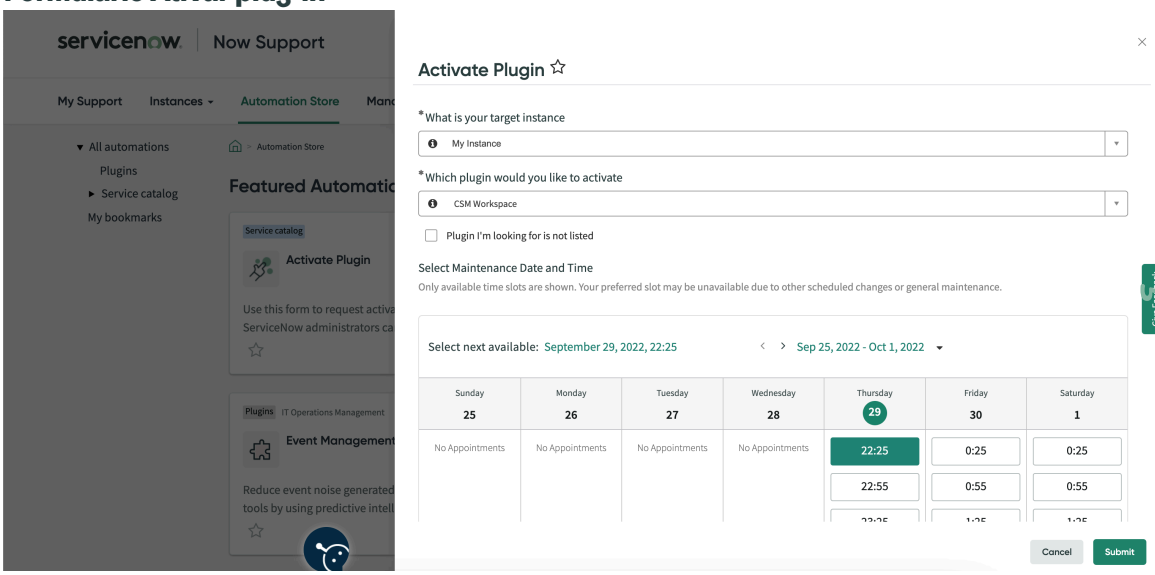
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte artigo Solicitar um plug-in do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Madri)

Definição e configuração de documentos do funcionário

Use a Gestão de documentos do funcionário para configurar como os documentos do funcionário devem ser tratados com base na política da empresa, nos processos e na conformidade normativa.

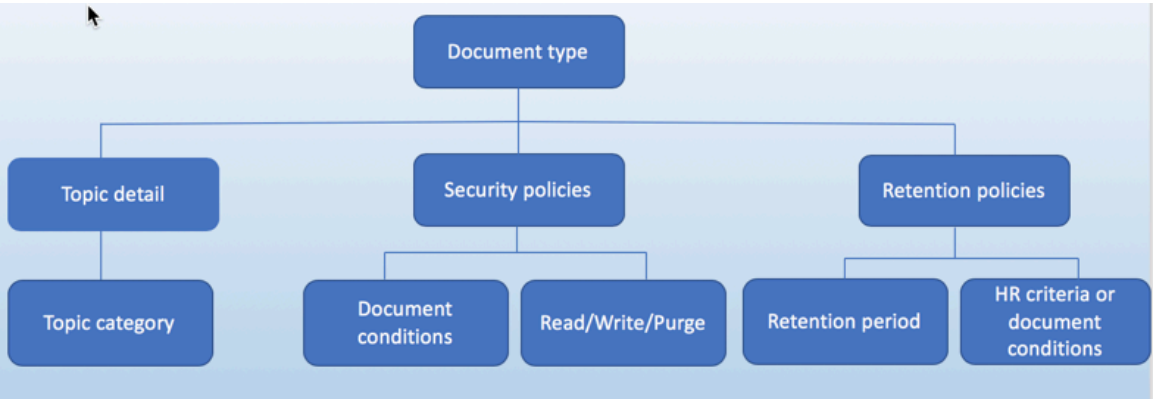
Tipos de documento

Os tipos de documento estão no centro da aplicação Gestão de documentos do funcionário. Todos os documentos do funcionário devem ter um tipo de documento atribuído. Categorize os documentos do funcionário atribuindo tipos de documento. Use tipos de documento para combinar políticas que determinam o manuseio de um documento de funcionário. Use tipos de documento para:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Associe uma política de segurança. As políticas de segurança determinam quem pode acessar os documentos do funcionário e determinar a autorização de limpeza.
- Associe uma política de retenção. As políticas de retenção determinam por quanto tempo um documento deve ser mantido e a quem ele se aplica.
- Colocar uma retenção jurídica. As retenções jurídicas impedem temporariamente a limpeza de documentos ou mudanças no documento.
- Permitir acesso aos funcionários.
- Configure os documentos do funcionário a serem movidos automaticamente quando um caso de RH for encerrado. Consulte Configurar um serviço de RH.



Defina políticas para um tipo de documento

Para cada tipo de documento, você pode determinar quem pode acessar um documento, bem como definir as políticas de retenção associadas a ele ou colocar uma retenção jurídica. Um tipo de documento pode gerenciar vários documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tipos de documento combinam detalhes do tópico, políticas de retenção e retenções jurídicas. O período de retenção padrão para um tipo de documento é definido no Centro de excelência (COE) correspondente. Para obter detalhes sobre coes, consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH.

Nota: O sistema de base fornece vários tipos de documento como exemplos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Tipos de documentos**.
2. Clique em **Novo** ou um tipo de documento existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Tipo de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome que descreve o tipo de documento.
Detalhe do tópico	Detalhe do tópico associado a um serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O detalhe do tópico categoriza o tipo de documento. O serviço de RH pode ser usado para mover automaticamente documentos do funcionário para o repositório de documentos do funcionário quando um caso de RH é encerrado.
Ativo	Opção para ativar ou desativar um tipo de documento. Ao desativar um tipo de documento, o tipo de documento não aparece para seleção ao criar um documento ou mover anexos.
Tipo de aplicação	Aplicação associada ao tipo de documento.
Retenção jurídica	Indica se uma retenção jurídica foi colocada no tipo de documento. Quando marcado, todos os documentos do funcionário com este tipo de documento são colocados em retenção jurídica.
Acesso do funcionário	Permite que os funcionários acessem seus próprios documentos de funcionários.
Data de vencimento	Opção para definir a data de expiração em um documento. As notificações por e-mail serão enviadas aos proprietários do documento, gerentes ou representantes de RH (de acordo com as políticas de expiração) quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar.

4. No Menu de contexto, clique em **Salvar** Para permanecer no formulário Tipo de documento.
As guias a seguir são exibidas.

Guias de tipo de documento

Tab	Descrição
Políticas de Segurança	Política de segurança associada ao tipo de documento. As políticas de segurança concedem aos usuários autorizados a capacidade de exibir, criar, mover ou autorizar para limpar documentos do funcionário. Quando você seleciona um detalhe de tópico, a política de segurança padrão associada a esse detalhe do tópico (se houver) é exibida automaticamente no **Políticas de segurança** guia. Em **Políticas de segurança** , você pode,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tab	Descrição
	○ Adicione e associe várias políticas de segurança a um tipo de documento. ○ Defina uma ordem na qual uma política de segurança deve ser avaliada. Números mais baixos são colocados à frente dos números mais altos. Por exemplo, uma política de segurança com um pedido definido como 100 é avaliada antes de uma política de segurança com um pedido definido como 200. ○ Habilitar ou desabilitar uma política de segurança. Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que uma política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação.
Políticas de Retenção	Política de retenção associada ao tipo de documento. A política de retenção combina o período de retenção (determina por quanto tempo um documento deve ser salvo) e os critérios de RH (filtra a quem a política se aplica). Consulte Adicione ou modifique uma política de retenção.
Retenções Jurídicas	Mostra todas as retenções jurídicas colocadas no tipo de documento com carimbos de motivo, data e hora.
Políticas de expiração	As políticas de expiração permitem que um administrador filtre documentos de um tipo de documento com base em critérios de RH ou em campos da tabela de documentos do funcionário ou como uma combinação. Ele também permite que um administrador configure grupos ou destinatários que podem receber notificações por e-mail quando o documento expira ou se aproxima da expiração.

5. Depois de adicionar ou editar a política de retenção, clique em **Salvar** Para permanecer no formulário Tipo de documento ou clique em **Enviar** Para retornar à lista Tipo de documento.

Defina por quanto tempo reter os documentos do funcionário

Um período de retenção define por quanto tempo um documento de funcionário deve ser salvo antes de ser descartado. Os períodos de retenção são combinados com condições ou critérios para formar uma política de retenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

Nota: Os períodos de retenção são exclusivos e não podem ser duplicados. Antes de excluir um período de retenção, você deve ter certeza de que um tipo de documento não está associado à política de retenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Períodos de Retenção**.
2. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Período de retenção

Campo	Descrição
Título	Nome que descreve o período de retenção.
Campo de data	Ponto de partida do período de retenção. Os campos disponíveis dependem da tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document]. Campos da tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document] usados para definir o início do período de retenção. Referência com pontos e selecione um campo para determinar o ponto de partida do período de retenção.
Tipo de aplicação	Aplicação associada ao período de retenção.
Tipo de deslocamento de data	Deslocamento que determina se o período de retenção deve começar antes ou depois do que foi selecionado em **Campo de data** . Combinado com **Campo de data** , **Unidades de deslocamento de data** e **Quantidade de deslocamento de data** determina a duração do período de retenção. Por exemplo: ○ Campo de data: Criado ○ Tipo de deslocamento de data: Após ○ Unidades de deslocamento de data: Anos ○ Quantidade de deslocamento de data é 1 Usando esta configuração, o período de retenção é de um ano após a data de criação do documento.
Unidades de deslocamento de data	Unidade de tempo que determina se o período de retenção deve ser medido em meses ou anos.
Quantidade de deslocamento de data	Número de meses ou anos antes ou depois de **Campo de data** seleção.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione ou modifique políticas de retenção padrão

As políticas de retenção padrão garantem que os documentos do funcionário não sejam limpos por engano. Quando uma política de retenção não foi atribuída a um tipo de documento, a política de retenção padrão é usada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode editar políticas de retenção padrão.

. Prestação de serviços de RH O sistema de base fornece políticas de retenção padrão para cada documento do funcionário associado a uma tabela do Centro ou do Excellence (COE).

As políticas de retenção padrão são atribuídas a todos os documentos que se enquadram em um COE e o período de retenção é indefinido e nunca limpo.

Nota: Se você mudar o período de retenção padrão, todos os novos documentos serão atribuídos ao novo período, mas os documentos existentes ainda usarão o período de retenção original.

As políticas de retenção padrão não podem ser excluídas ao serem usadas por um tipo de documento. Somente uma política padrão para um COE é permitida.

Depois que uma data de limpeza é calculada e uma retenção jurídica é colocada, a data de limpeza não muda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Retenção Padrão**.
2. Clique em **Novo** para criar uma política de retenção padrão ou em uma política existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Política de retenção padrão

Campo	Descrição
Tabela	Os documentos do funcionário da tabela DO COE são associados a quando Prestação de serviços de RH está licenciado e ativado.
Período de retenção	Período de retenção que identifica por quanto tempo o documento é retido. O único campo que você pode editar.
Tipo de aplicação	Aplicação associada à política de retenção padrão.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicione ou modifique uma política de retenção

Defina políticas que determinam por quanto tempo os documentos devem ser retidos e quem está coberto. As políticas de retenção combinam o período de retenção e as condições ou critérios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As regulamentações, as leis e as políticas da sua empresa determinam por quanto tempo os documentos devem ser mantidos.

Depois que uma data de limpeza é calculada e uma retenção jurídica é colocada, a data de limpeza não muda.

Para garantir que não haja limpeza acidental, o sistema de base fornece políticas de retenção padrão. Quando uma política de retenção não foi atribuída a um tipo de documento, a política de retenção padrão é usada.

Quando um tipo de documento é coberto por várias políticas de retenção:

- A política com o período de retenção mais longo se aplica.
- Quando há uma política de retenção padrão não padrão e uma política de retenção padrão com um período de retenção indefinido, a política de retenção não padrão se aplica. Supondo que os critérios de RH correspondam e o período de retenção seja aplicável.

As políticas de retenção têm um relacionamento um para um com um tipo de documento, você não pode ter a mesma política de retenção para vários tipos de documento.

Nota: Você pode usar o mesmo período de retenção para várias políticas de retenção.

Quando você tem várias políticas de retenção, mas há uma sobreposição de critérios, a política de retenção com o período de retenção mais longo é usada.

Tipo de documento: Aviso disciplinar

- Políticas de retenção:
  - Funcionários DOS EUA (período de retenção: Data de término mais de 7 anos)
  - Funcionários contratados DOS EUA (período de retenção: Data de término mais de 5 anos)
- Se um usuário for funcionário dos EUA e funcionário contratado, a política de retenção de funcionários dos EUA será usada porque tem um período de retenção mais longo.

Nota: Você pode usar a política de retenção padrão para todos os tipos de documento. A política de retenção padrão define que todos os documentos do funcionário são retidos enquanto um funcionário é um funcionário atual da sua empresa. Quando um funcionário sai da empresa, uma segunda política de retenção é acionada com base nos critérios de RH. Quando um funcionário não atende aos critérios de RH e sai da empresa, a política de retenção padrão original ainda está em vigor. Os documentos do funcionário são retidos indefinidamente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Retenção**.
2. Clique em **Novo** ou uma política de retenção existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Política de retenção

Campo	Descrição
Aplica-se a	Tabela Documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document] e tipo de documento associados à política de retenção. Selecione uma tabela e um tipo de documento nos quais a política de retenção se baseia.
Critérios do RH	A quem a política de retenção se aplica. Por exemplo, você pode selecionar critérios de RH com base em um país. Este critério garante que todos os baseados no país selecionado tenham a mesma política de retenção. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Período de retenção	Por quanto tempo um documento do funcionário deve ser salvo.
Ativo	Indica se a política de retenção está ativa e em uso. **Nota:** As políticas de retenção padrão não podem ser desativadas.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicione ou modifique políticas de segurança padrão

As políticas de segurança padrão garantem que os documentos dos funcionários estejam seguros. . Prestação de serviços de RH o sistema de base fornece políticas de segurança padrão para cada tipo de documento e determina quem pode acessar e tem autorização de limpeza.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.manager

Os usuários recebem acesso aos documentos do funcionário por:

- Grupos
- Funções
- Grupos e funções

A política de segurança pode exigir autorização para limpar e exigir que um usuário pertença ao grupo que tem autorização de limpeza.

Consulte Gerenciar Grupos de RH e Gerenciar funções de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas Padrão de Segurança**.
2. Clique em **Novo** ou uma política de segurança padrão existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Campos de Políticas de segurança

Tabela	Descrição
Descrição	Frase que descreve a política de segurança do documento do funcionário de RH.
Tipo de aplicação	Aplicação associada à política de segurança.
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar a política de segurança. Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que a política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação.
Aplica-se quando	Filtros que definem condições adicionais em uma política de segurança.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicione ou modifique políticas de segurança do documento

Muitos documentos de funcionários contêm informações confidenciais e pessoais. Use políticas de segurança de documentos para definir o acesso aos documentos dos funcionários e garantir que eles estejam seguros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode determinar quem pode ler, gravar ou autorizar a limpeza de documentos adicionando ou modificando políticas de segurança de documentos.

Nota: Você pode fornecer aos funcionários visibilidade de seus próprios documentos de funcionário por meio do perfil de RH. Verifique **Acesso do funcionário** caixa no **Tipo de documento** formulário. Consulte Defina políticas para um tipo de documento.

Os usuários recebem acesso aos documentos do funcionário por:

- Grupos
- Funções
- Grupos e funções

A política de segurança pode exigir autorização para limpar e exigir que um usuário pertença a um grupo que tenha autorização de limpeza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte Gerenciar Grupos de RH e Gerenciar funções de RH. Ou consulte Grupos e. Funções .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de Segurança**.
2. Clique em **Novo** ou uma política de segurança existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Campos de Políticas de segurança

Tabela	Descrição
Descrição	Frase que descreve a política de segurança do documento do funcionário de RH.
Tipo de aplicação	Aplicação associada à política de segurança.
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar a política de segurança. Quando você desabilita uma política de segurança, isso implica que a política de segurança será associada ao tipo de documento, mas não será considerada para avaliação.
Aplica-se quando	Filtros que definem condições adicionais em uma política de segurança.

Use as três guias para determinar quais grupos ou funções são necessários para pesquisar, acessar e editar metadados de um documento de funcionário por tipo de documento. Você também pode definir quais grupos recebem notificações de limpeza ou podem autorizar a limpeza de documentos do funcionário.

Guias de Política de segurança

Guias	Descrição
Leitura	Grupos: Grupos que um usuário deve pertencer para pesquisar e ler um documento do funcionário com o tipo de documento associado e a política de segurança. Funções: Funções que um usuário deve ter para pesquisar e ler um documento do funcionário com o tipo de documento associado e a política de segurança. **Nota:** Usuários com a função Leitor de gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_reader] também devem ser adicionados aqui para pesquisar e ler documentos associados ao tipo de documento e à política de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias	Descrição
	Corresponder a tudo: Determina se as condições para grupos e funções devem ser atendidas para acesso. **Nota:** Se você deixar desmarcado, o usuário só precisará atender às condições de grupos ou funções, não de ambos.
Gravar	Grupos: Os grupos aos quais um usuário deve pertencer. Funções: Funções que um usuário deve ter para pesquisar, ler e criar um documento do funcionário com o tipo de documento associado e a política de segurança. **Nota:** Usuários com a função Gravador da Gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_writer] também devem ser adicionados aqui para pesquisar, ler e criar documentos associados ao tipo de documento e à política de segurança. Corresponder a tudo: Determina se as condições para grupos e funções devem ser atendidas para acesso de gravação. **Nota:** Se você deixar desmarcado, o usuário só precisará atender às condições de grupos ou funções, não de ambos.
Autorizar Limpeza	A autorização é necessária para limpar documentos ou enviar uma notificação antes que o processo de limpeza seja executado. Grupos: O grupo que um usuário deve pertencer para autorizar ou ser notificado sobre uma limpeza futura. **Nota:** É necessária apenas uma pessoa no grupo para autorizar.

4. Clique em **Salvar** e o. **Tipos de documento** a lista relacionada é exibida.
5. Clique em **Novo** e você pode criar um tipo de documento a ser associado à política de segurança.
6. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Adicione ou modifique políticas de expiração em um tipo de documento

Adicione ou modifique políticas de notificação de expiração em um tipo de documento. Permite definir uma data de expiração em um documento e enviar notificações por e-mail para proprietários do documento, gerentes ou representantes de RH quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Determinados documentos, como passaporte ou certificados de treinamento, têm datas de vencimento. Para que as organizações sigam as políticas de conformidade, as versões mais recentes dos documentos do funcionário devem ser mantidas. Com esse recurso, um administrador pode configurar políticas de notificação de expiração em um tipo de documento e um usuário pode definir uma data de expiração para um documento ao carregá-lo na Gestão de documentos do funcionário ou ao mover um caso para a Gestão de documentos do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de notificação de expiração**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Política de notificação de expiração

Campo	Descrição
Tipo de documento	Tipo de documento no qual a política de expiração está definida. Por exemplo, Acordos educacionais.
Nome	Nome especificado para a política de notificação de expiração.
Ordem	Pedido especificado para uma política de expiração. Suponha que um documento qualifique duas políticas de notificação de expiração e a política com ordem menor receba prioridade mais alta.
Ativo	Opção para ativar a política de expiração para uso.
Adicionar critérios de filtro	
Critérios do RH	Os critérios de RH definem o público ao qual você deseja aplicar condições de filtro. Funcionários dos EUA: Coleta de formulários de imposto.
Aplica-se quando	Condições de filtro que você deseja aplicar nos campos do documento do funcionário.
Corresponder a ambos	Quando houver mais de uma condição de filtro, habilite esta opção. Os documentos são filtrados com base em todas as condições especificadas.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Políticas de notificação de expiração**.
2. Abra a política de notificação de expiração necessária.
3. Em **Destinatários da notificação de expiração** lista relacionada, adicionar destinatários:

Formulário Destinatário de notificação de expiração

Campo	Descrição
Nome	Nome do destinatário da notificação de expiração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de deslocamento de dados	Tipo de deslocamento de data relativo à data de vencimento do documento. Por exemplo, você deseja enviar uma notificação antes ou depois da data de expiração?
Unidades de deslocamento de dados	Número de dias, semanas ou meses que define suas unidades de deslocamento.
Quantidade de deslocamento de dados	Valor especificado para deslocamento de dados. Por exemplo, suponha que você tenha selecionado o tipo de deslocamento de dados como **Antes** Unidades de deslocamento de data como **Dias** E Quantidade de deslocamento de data como **3** as notificações por e-mail serão enviadas três dias antes da data de expiração do documento.
Política de notificação de expiração	Política de notificação de expiração para a qual os destinatários estão sendo criados.
Destinatários	Os destinatários para notificações podem ser selecionados nos campos compatíveis com um documento do funcionário. **Nota:** Se você quiser notificar diferentes destinatários em dias diferentes, poderá configurar vários destinatários de notificação de expiração para uma única política de notificação de expiração.
Ativo	Opção para ativar o destinatário da notificação de expiração.

4. Na seção Grupos, adicione grupos para os quais você deseja enviar notificações. Os grupos recebem notificações ao mesmo tempo que os destinatários.
5. Clique em **Enviar**.

Como usar o Gestão de documentos de funcionários

Gerencie documentos do funcionário e saiba mais sobre importações em massa.

Gestão de documentos do funcionário

Use a Gestão de documentos do funcionário para pesquisar, criar, mover ou gerenciar retenções jurídicas em documentos do funcionário.

Gestão de documentos do funcionário é o seu gabinete de arquivos virtual que contém qualquer ou todos os documentos do funcionário da sua organização. Com a Gestão de documentos do funcionário, você pode:

- Pesquisar documentos do funcionário: Há muitas maneiras de restringir sua pesquisa de documentos do funcionário.
- Criar documentos do funcionário:
  - Os documentos do funcionário podem ser adicionados diretamente ao repositório de documentos.
  - Quando combinado com Prestação de serviços de RH, Os agentes de RH podem mover documentos de um caso de RH ou adicioná-los diretamente ao repositório de documentos.
- Colocar um perfil de RH ou tipo de documento em retenção jurídica: Colocar um perfil de RH ou tipo de documento em retenção jurídica impede que os documentos do funcionário associados sejam limpos após o período de retenção ser atingido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mover documentos do funcionário: Quando os documentos do funcionário são anexados a um caso de RH, você pode movê-los manualmente para o repositório de documentos. Ou você pode configurar os serviços de RH para mover automaticamente os documentos do funcionário quando o caso for encerrado/concluído.
- Exibir documentos do funcionário: Os funcionários podem exibir seus próprios documentos do funcionário no portal de serviços ou Central do funcionário. Aqui Defina políticas para um tipo de documentoé como você concede acesso a eles por tipo de documento. O sistema de base fornece exemplos de tipos de documento.

Pesquisando documentos do funcionário

PESQUISE e exiba documentos do funcionário usando diferentes filtros do repositório de documentos do funcionário. Você também pode baixar documentos para fins de auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Documentos do funcionário é o repositório de documentos do funcionário. Não importa o tamanho do repositório de documentos do funcionário, você pode pesquisar dinamicamente ou configurar filtros de pesquisa predefinidos para encontrar rapidamente os documentos de que precisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Documentos de funcionário** > **Pesquisar Documentos**.
2. Use os filtros de coluna para identificar os documentos que você está procurando.
   Por exemplo, a classificação na coluna Funcionário mostra todos os documentos por funcionário.
3. Para baixar documentos, marque a caixa ao lado dos documentos e selecione **Download** Na lista de seleção Ações.
   O download de vários documentos com o mesmo nome anexa cada documento com o nome do funcionário. Um número é adicionado quando os documentos ainda estão duplicados.
4. Para exibir mais informações sobre um documento, clique no nome do documento.
   Se **Sim** está submetido a check-in em **sn_hr_ef.enable_document_viewer** Propriedade do documento do funcionário, o documento do funcionário é exibido.

Criar ou modificar um documento do funcionário

Com a função gravador de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_writer], você pode criar ou carregar um documento do funcionário diretamente no repositório de gestão de documentos do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os documentos também podem ser carregados do formulário Caso de RH e movidos para o repositório de documentos.

Nota: Os documentos do funcionário também podem ser movidos do formulário Caso de RH automaticamente quando o caso é encerrado, configurando o serviço de RH. Para obter informações sobre como configurar este recurso, consulte Configurar um serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Documentos de funcionário** > **Criar Novo Documento**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Documento do funcionário

Campo	Descrição
Documento	Documento do funcionário a ser carregado. Clique em **Escolha Arquivo** para carregar um documento de funcionário. **Nota:** Por padrão, o tamanho máximo de um documento permitido é 30 MB. O padrão pode ser alterado em **Tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes** Campo em Propriedades do documento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos do funcionário. Depois de selecionar um documento, os campos somente leitura mostram o tamanho do arquivo, o formato do arquivo, Criado em e Criado por. O visualizador na IU só oferece suporte à exibição de documentos .pdf. Outros tipos de documentos podem ser baixados e exibidos. Para obter resultados de pesquisa ideais, não use traços (-) no nome do documento. Usar palavras completas separadas por espaços ou barras inferiores fornece melhores resultados de pesquisa. . **Habilite "Visualizador de documentos" para visualizar documentos em PDF** Na propriedade Documentos do funcionário deve ser verificada **Sim** para exibir documentos .pdf. **Nota:** A exibição de documentos não é compatível com FedRAMP, clientes no local, dispositivos móveis, clientes que usam criptografia de borda ou suporte a criptografia.
Descrição	Descrição do documento do funcionário.
Funcionário	Nome do funcionário ao qual o documento está associado.
País da folha de pagamento	País da folha de pagamento do funcionário no momento da criação do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Ao carregar o documento ou mover os anexos do caso para o arquivo do funcionário, o valor no **País da folha de pagamento** o campo é padronizado para o perfil de usuário do funcionário.
Tipo de documento	Tipo de documento associado ao documento do funcionário. Os tipos de documento fornecem categorização e a política de retenção. **Nota:** ○ Você poderá ler e gravar um documento somente se atender ao requisito de configuração de leitura ou gravação de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento. ○ Você pode limpar um documento somente se atender ao requisito de configuração de autorização de limpeza de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento. ○ Você poderá receber uma notificação de limpeza somente se atender ao requisito de configuração de autorização ou notificação de limpeza de pelo menos uma política de segurança associada ao tipo de documento.
Data de efetivação	Data e hora a partir da qual o documento do funcionário é válido. Em geral, a data de efetivação considera a data de criação do documento, exceto em casos de acordos contratuais. Por exemplo, o aumento de pagamento ou promoção pode entrar em vigor a partir de uma data diferente da data da avaliação de desempenho.
Caso de RH	Número do caso de RH ao qual o documento do funcionário está associado quando movido de um caso de RH.
Limpeza em espera	Limpar status de espera de um documento. ○ Autorização de limpeza pendente: A notificação de limpeza foi enviada, mas a autorização não foi recebida. ○ Limpeza aprovada: A autorização de limpeza foi recebida, o documento está programado para ser limpo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Limpeza rejeitada: A autorização de limpeza foi rejeitada, o documento não está programado para ser limpo. A política de segurança associada a um tipo de documento define a autorização de limpeza. As seguintes funções têm permissão para mudar a autorização de limpeza: ▪ Administrador de EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gerente de gestão de arquivos do funcionário [sn_hr_ef.manager]
Data de vencimento	Opção para definir uma data de expiração para um documento. As notificações por e-mail serão enviadas aos proprietários do documento, gerentes ou representantes de RH (de acordo com as políticas de expiração) quando o documento expirar ou estiver próximo de expirar. **Nota:** Esta opção é habilitada somente quando um administrador habilita o. **Data de vencimento** caixa de seleção.

3. Clique em **Enviar** para criar o registro do documento do funcionário.
A guia Lista relacionada à trilha de auditoria de documentos do funcionário é exibida.

Fornece exibição de todas as ações de um documento de funcionário desde a criação ou o carregamento até o momento em que ele é limpo.

As seguintes ações são capturadas:

- Registro criado
- Campos atualizados
- Anexo removido
- Anexo atualizado
- Anexo renomeado
- Marcador da plataforma adicionado
- Marcador da plataforma removido
- Documento exibido
- Documento baixado
- Documento baixado pelo funcionário em Central do funcionário

Mova documentos do funcionário para o repositório de documentos

Você pode mover documentos do funcionário de um caso de RH para o repositório de documentos do funcionário. Você também pode mover documentos do funcionário automaticamente pelo serviço de RH quando um caso de RH é encerrado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.document_writer ou sn_hr_core.case_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os documentos do funcionário também podem ser adicionados diretamente ao repositório de documentos do funcionário. O repositório de documentos do funcionário fornece um repositório central para identificação rápida e fácil usando diferentes recursos de classificação. Consulte Criar ou modificar um documento do funcionário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Selecione um caso que tenha documentos do funcionário anexados.
   Na exibição de lista, não há como identificar casos de RH com documentos do funcionário anexados. O número do caso de RH ou a pessoa em aberto para são necessários para localizar um caso de RH.
3. No cabeçalho do formulário, clique em **Mover anexos** .
   . **Mover anexos para o arquivo do funcionário** é exibido.
4. Marque a caixa de seleção ao lado dos documentos que você deseja mover.
   . **Selecione COE para que os anexos sejam movidos** e. **Detalhe do tópico** Os campos podem ser modificados, mas somente se o documento tiver sido adicionado ao tipo incorreto de caso de RH.
5. Selecione **Tipo de documento** para cada documento.
   O tipo de documento determina a categorização, quem pode acessá-lo e a política de retenção. Se nenhum tipo de documento for exibido para o detalhe do tópico associado, um deverá ser criado para garantir a categorização correta. Consulte Defina políticas para um tipo de documento.
6. Clique em **Mover selecionados** .

Resultado
Os documentos do funcionário são movidos do caso de RH para o repositório de documentos do funcionário. Depois que um documento do funcionário é movido, o nome, o formato e o tamanho do arquivo são copiados do anexo para o documento.

Nota: Você também pode automatizar esse processo verificando **Mover anexos automaticamente** caixa de serviços de RH. Consulte Configurar um serviço de RH.

O que Fazer Depois
Depois de mover os anexos, os anexos serão exibidos na seção Documentos do funcionário no caso.

Adicione ou remova uma retenção jurídica para documentos do funcionário

Retenções jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos relacionados a um tipo de documento ou de todos os documentos do funcionário para um perfil de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma retenção jurídica suspende todas as políticas de retenção da documentação do funcionário associada.

Nota: Se você estiver conectado como Administrador do sistema [admin], certifique-se de estar exibindo no escopo da Gestão de documentos do funcionário. Se você mudar seu escopo, também precisará atualizar a página.

Uma retenção jurídica impede a limpeza de documentos somente por meio do mecanismo de limpeza de documentos pronto para uso. Não é aplicável a mecanismos de limpeza

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalizados, como limpadores de tabela personalizados ou regras de arquivamento de tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Selecione um perfil de RH que você deseja colocar em retenção jurídica.
3. Clique em **Adicionar retenção jurídica** no cabeçalho do formulário.
4. De **Adicione retenção jurídica a este perfil** , selecione um motivo e adicione comentários.
5. Clique em **OK**.
6. Adicionar comentários.
7. Clique em **OK**.
8. Para colocar um tipo de documento em retenção jurídica, navegue até **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Tipos de documentos**.
9. Selecione um tipo de documento.
10. Clique em **Adicionar retenção jurídica** .
    . **Adicionar retenção jurídica** o botão está no cabeçalho do formulário.
11. Adicionar comentários.
12. Clique em **OK**.
13. Clique em **Atualizar**.
    Todos os documentos associados ao tipo de documento são colocados em retenção jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

Adicione retenção jurídica a vários perfis de RH

Adicione retenção jurídica a vários perfis de RH de uma só vez. Retenções jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos do funcionário para um perfil de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Na exibição de lista, selecione todos os perfis de RH nos quais você pretende aplicar retenção jurídica.
3. Em **Ações nas linhas selecionadas** , selecione **Adicionar retenção jurídica** .
4. Na caixa de diálogo Adicionar retenção jurídica:
   a. Em **Motivo** , selecione um valor.
   b. Em **Comentários** campo, adicione mais detalhes.
   c. Clique em **OK**.
   Os documentos do funcionário dos perfis de RH selecionados são colocados em retenção jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

Adicione retenção jurídica a vários tipos de documento

Adicione retenção jurídica a vários tipos de documento de uma só vez. Retenções jurídicas ou de litígio impedem a exclusão de documentos relacionados a um tipo de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Tipos de documentos**.
2. Na exibição de lista, selecione todos os documentos nos quais você pretende aplicar retenção jurídica.
3. Em **Ações nas linhas selecionadas** , selecione **Adicionar retenção jurídica** .
4. Na caixa de diálogo Adicionar retenção jurídica:
   a. Em **Motivo** , selecione um valor.
   b. Em **Comentários** campo, adicione mais detalhes.
   c. Clique em **OK**.
   Os documentos associados aos tipos de documento selecionados são colocados em retenção jurídica e não são limpos com base na política de retenção.

Gerencie documentos em retenção jurídica

Você pode exibir uma lista de todos os tipos de documentos ou perfis de RH que estão atualmente em uma retenção jurídica ou que estiveram em uma retenção jurídica. Você pode revisar os motivos pelos quais um tipo de documento ou perfil de RH foi colocado em retenção jurídica e remover a retenção jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.legal_hold_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As retenções jurídicas são colocadas nos documentos do funcionário por perfil de RH ou por tipo de documento. Consulte Adicione ou remova uma retenção jurídica para documentos do funcionário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Retenções Jurídicas**.
2. Selecione um tipo de documento ou perfil de RH.
3. Mude **Motivo da retenção jurídica** se aplicável.
4. Insira **Comentários** .
5. Clique em **Atualizar**.

Exibir logs de limpeza de documentos do funcionário

Para um desempenho ideal do sistema e dependendo dos processos internos, a documentação do funcionário é limpa com base na política de segurança estabelecida pela sua empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A limpeza exclui permanentemente os documentos do funcionário da instância. A limpeza libera o armazenamento geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O log de limpeza mostra quais documentos foram excluídos.
- Os atributos dos documentos excluídos são armazenados.
- Os atributos padrão que identificam documentos excluídos são funcionário e número de caso de RH. Você pode mudar o padrão em Propriedades da Gestão de documentos do funcionário.

Consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos do funcionário.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Limpar Logs**.
Uma lista de documentos limpos com os campos especificados em **Se habilitados, esses campos serão incluídos nos logs de limpeza** Da aplicação Gestão de documentos do funcionário são exibidas.

Importações em massa em Gestão de documentos de funcionários

Use Gestão de documentos de funcionários Recurso de importações em massa para copiar os documentos do funcionário de um armazenamento externo baseado em nuvem de terceiros ou de um diretório de rede local Gestão de documentos de funcionários. Ter os documentos do funcionário em Prestação de serviços de RH torna a administração eficiente e conveniente.

Nota:

- Você pode usar **Preparar arquivos locais** fluxo de trabalho em Gestão de documentos de funcionários Para importar arquivos usando o protocolo SSH por meio do MID Server.
- . **Preparar arquivos locais** O fluxo de trabalho estará disponível somente se você tiver instalado o plug-in Orquestração (com.snc.runbook_automation). As atividades relacionadas ao SSH neste fluxo de trabalho estão disponíveis somente como parte do plug-in Orquestração.

No momento, você armazena os documentos do funcionário fora de Prestação de serviços de RH, você pode consolidar e manter esses documentos durante a permanência de seus funcionários.

Seu repositório de documentos atual

Atualmente, o local em que você armazena os documentos do funcionário determina a configuração de importação em massa. . Gestão de documentos de funcionários o recurso de importações em massa fornece integração com:

- Solução de armazenamento de documentos local.
- Soluções de armazenamento de documentos de terceiros baseadas em nuvem.

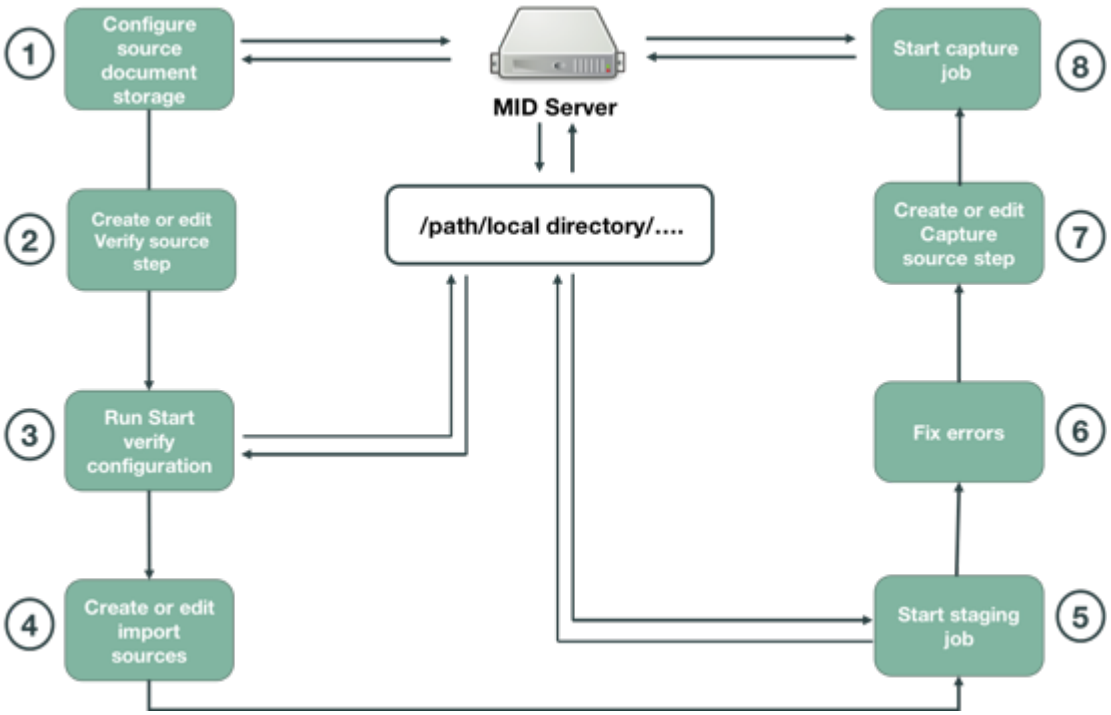
Configurando o armazenamento de documentos local

A ativação do plug-in Orquestração [com.snc.runbook_automation] é necessária para importar documentos do funcionário de um repositório de documentos local.

Nota: Java JRE 6 ou posterior também é necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O processo de configuração Prestação de serviços de RH com um repositório de documentos local é:

1. Configurar Prestação de serviços de RH Para se comunicar com o local de origem da Configuração de importação de documentos do funcionário.

   Antes de configurar um armazenamento de documentos local, certifique-se de que um MID Server está configurado e disponível. Um MID Server é necessário para facilitar a comunicação e a movimentação de dados entre uma instância da ServiceNow e aplicações, fontes de dados e serviços.

   Importante: Por padrão, esse recurso espera que o servidor de arquivos seja UNIX. Se o servidor de arquivos for qualquer SO diferente do UNIX, você deverá personalizar a solução.

   - Somente credenciais SSH (Secure Shell Protocol) são compatíveis.
   - O MID Server pode estar em um Windows ou Linux servidor. O servidor que hospeda os arquivos a serem importados não deve ser Windows.

     Nota: Outros métodos de configuração do armazenamento de documentos local exigem desenvolvimento personalizado.

   Crie uma credencial a ser usada para autenticação com o armazenamento de documentos local. Consulte Configure credenciais SSH para o MID Server .

   Nota: Ao se conectar a um repositório de documentos local, pode ser necessário conceder direitos de administrador.

2. Criar ou editar a etapa Verificar origem. Esta etapa cria uma etapa de origem necessária para validar a conexão entre seu diretório local e Gestão de documentos de funcionários.

   Nota: Ter os documentos do funcionário de origem em um repositório central, estrutura de diretórios simples e convenção de nomenclatura de arquivos consistente é altamente recomendado e reduz erros.

Tradução automática

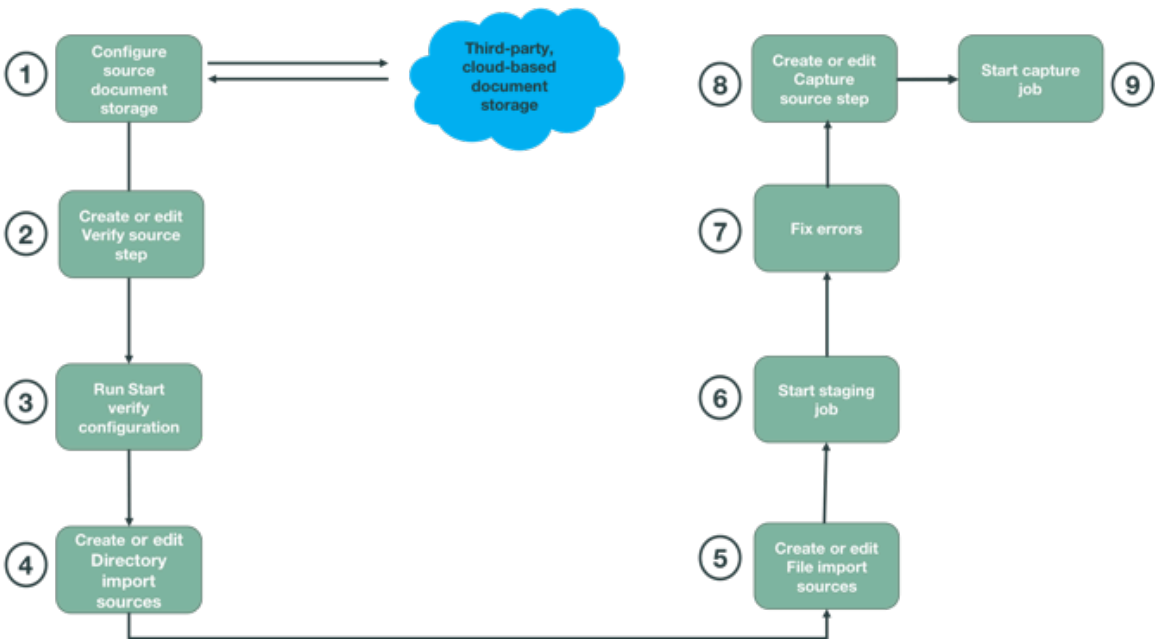
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Execute o trabalho de origem Iniciar verificação para verificar se a conexão e validar se os documentos do funcionário de origem estão identificados e localizados.
4. Crie ou edite as Origens de importação de documentos do funcionário. Esta etapa identifica os documentos de origem para os quais você deseja importar do armazenamento de documentos local Gestão de documentos de funcionários.
5. Execute o trabalho de preparação. Esta etapa salva informações sobre os documentos do funcionário de origem na tabela Preparação de documentos do funcionário [sn_hr_ef_import_staging]. Todas as informações necessárias para importar o documento do funcionário estão contidas neste registro.
6. Verifique se as etapas 3 e 4 estão corretas exibindo seus registros de preparação. Você pode corrigir erros na tabela de preparação.
7. Crie ou edite a etapa Origem da captura. Esta etapa de origem importa os registros de preparação e os documentos do funcionário de origem para Gestão de documentos de funcionários.
8. Inicie o trabalho de captura que processa os registros de preparação que têm um estado de **Pronto** e extrai ou pesquisa os documentos do funcionário de origem. Seus documentos de funcionário de origem são copiados para Gestão de documentos de funcionários.

Configurar o armazenamento de documentos de terceiros baseado em nuvem

A ativação do plug-in ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] é necessária para importar documentos do funcionário de um repositório de documentos de terceiros baseado em nuvem.

Nota: A integração com um armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros é considerada uma implementação personalizada. Gestão de documentos de funcionários as importações em massa fornecem uma estrutura básica para integração com armazenamento de documentos de terceiros baseado em nuvem. Talvez seja necessário consultar seu ServiceNow Consultor de soluções.



Você precisa do seguinte para configurar com seu repositório de documentos baseado em nuvem de terceiros (origem):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O URL para o repositório de documentos de origem.
- Alias de credencial.

O processo de configuração Prestação de serviços de RH com um armazenamento de documentos baseado em nuvem de terceiros é:

1. Configurar Prestação de serviços de RH para se comunicar com o repositório de documentos de origem de terceiros baseado em nuvem.
2. Criar ou editar a etapa Verificar origem. Esta etapa cria uma etapa de origem necessária para validar a conexão entre o repositório de documentos de terceiros baseado em nuvem e o. Gestão de documentos de funcionários.

   Nota: Ter seus documentos de funcionário de origem em uma estrutura de diretório simples e convenção de nomenclatura de arquivo consistente é altamente recomendado e reduz erros.

3. Execute o trabalho de origem Iniciar verificação para verificar se sua conexão do repositório de documentos baseado em nuvem de terceiros está se comunicando com Gestão de documentos de funcionários.
4. Criar ou editar a etapa Origens de importação de diretório. Esta etapa identifica o diretório em que seus documentos de origem estão localizados no armazenamento de documentos de terceiros baseado em nuvem.
5. Criar ou editar a etapa Origens de importação de arquivo. Esta etapa identifica os documentos de origem que você deseja importar do armazenamento de documentos de terceiros baseado em nuvem para Gestão de documentos de funcionários.
6. Execute o trabalho de preparação. Esta etapa salva informações sobre os documentos do funcionário de origem na tabela Preparação de documentos do funcionário [sn_hr_ef_import_staging]. Todas as informações necessárias para importar o documento do funcionário estão contidas neste registro.
7. Verifique se as etapas 3 e 4 estão corretas exibindo seus registros de preparação. Você pode corrigir erros na tabela de preparação.
8. Crie ou edite a etapa Origem da captura. Esta etapa de origem importa os registros de preparação e os documentos do funcionário de origem para Gestão de documentos de funcionários.
9. Inicie o trabalho de captura que processa os registros de preparação que têm um estado de **Pronto** e extrai ou pesquisa os documentos do funcionário de origem. Seus documentos de funcionário de origem são copiados para Gestão de documentos de funcionários.

Limitações de tamanho do arquivo

O sistema de base permite importar documentos do funcionário com 30 megabytes ou menos.

Use **sn_hr_ef.max_file_size** Campo em Propriedades para Gestão de documentos de funcionários Aplicação para definir o tamanho máximo de arquivo permitido.

Nota: Aumentar o tamanho máximo pode afetar o desempenho do sistema.

Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o mapeamento de importação para localizar e transformar documentos de funcionário de origem

O mapeamento de importação localiza os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos de origem e os transforma para importá-los para a Gestão de documentos do funcionário.

Os mapas de importação definem variáveis de mapeamento usadas para adquirir metadados do repositório de documentos de origem. Também permite identificar corretamente os documentos do funcionário que você deseja importar e mapeá-los para os elementos necessários na Gestão de documentos do funcionário.

Os elementos necessários para um diretório de rede local:

- Nome do funcionário
- Tipo de documento
- Nome de arquivo

Os elementos necessários para um diretório baseado em nuvem de terceiros:

- itens
- item
- Nome do funcionário
- Tipo de documento
- Nome de arquivo
- URL

Análise de campos e valores de um arquivo de saída

Se o repositório de documentos de origem fornecer um arquivo de saída, você poderá transformar o mapeamento localiza, analisa e mapeia o arquivo de saída em valores que a Gestão de documentos do funcionário requer. Para transformar um arquivo de saída, faça o seguinte:

- Crie um tipo de mapeamento de campo que encontre uma matriz de itens no arquivo de saída (JSON é um exemplo de um arquivo de saída).
- Crie um tipo de mapeamento de campo que, para cada item na matriz, localize o ID do arquivo.
- Crie um tipo de mapeamento de campo que localize o elemento mapeado pelo funcionário.
- Crie um tipo de mapeamento de campo que localize o elemento mapeado do DOCTYPE.
- Crie um tipo de mapeamento de campo que localize o elemento mapeado do nome do arquivo.
- Crie um tipo de mapeamento de campo que localize o elemento mapeado de url.

Extraindo de um nome de arquivo

Se os documentos do funcionário de origem tiverem:

- Uma convenção de nomenclatura consistente.
- O arquivo do funcionário tem todos os metadados necessários no nome do arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar mapas de importação para localizar e transformar o documento do funcionário de origem em valores que a Gestão de documentos do funcionário requer.

Por exemplo, os documentos do funcionário têm uma convenção de nomenclatura consistente: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdfVocê pode mapear partes do nome do arquivo para os elementos necessários para a Gestão de documentos do funcionário:

- Nome do funcionário: abel.tuter
- Tipo de documento: LOARequestLeave
- Nome do arquivo: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

Script

Você também pode usar scripts para mapear elementos de origem para os elementos de mapa necessários para a Gestão de documentos do funcionário. Consulte Scripts .

Nota: O sistema de base fornece exemplos de mapa de importação que você pode usar como modelos.

Configuração da importação em massa da gestão de documentos do funcionário com o repositório de documentos de origem

Use a Configuração de importação de documentos do funcionário para identificar e se comunicar com o repositório de documentos de origem. O repositório de documentos de origem é onde você armazena atualmente os documentos do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes de mover os documentos do funcionário do repositório de documentos de origem, você deve:

- Identifique o tipo de repositório do qual você está extraindo documentos.
- Identifique o URL e as credenciais do repositório do qual você está extraindo documentos. Ou identifique o diretório do qual você está extraindo documentos.
- Teste para certificar-se de que há comunicação do repositório de origem e. Gestão de documentos de funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Importação em massa** > **Configuração de importação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Configuração de importação do documento do funcionário

Campos	Descrição
Nome	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário.
Tipo de origem	Identifica a origem da qual você está movendo os documentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	○ Local: O repositório de documentos do funcionário de origem é local. ○ URL: O repositório de documentos do funcionário de origem é baseado na nuvem.
Host	Aparece quando **Local** selecionado de **Tipo de origem** . O endereço IP do repositório de documentos do funcionário de origem local do qual você está extraindo. Ao extrair de um diretório local, o endereço IP da origem é conectado por meio do MID Server.
URL	Aparece quando **URL** selecionado de **Tipo de origem** . O URL do repositório de documentos de terceiros de origem baseado em nuvem.
Diretório	O diretório no repositório de documentos do funcionário de origem do qual você está extraindo. Para o tipo de origem local, você pode especificar uma estrutura de diretórios recursiva. Para o tipo de origem baseada na nuvem (URL) de terceiros, você só pode especificar o diretório raiz. **Nota:** Se você tiver vários diretórios em seu repositório de terceiros baseado em nuvem, uma Configuração de importação de documento do funcionário separada será necessária para cada um. Use **Clonar configuração** botão para facilitar a clonagem.
Estado de preparação do registro	O estado atribuído aos registros de preparação do documento importado do funcionário antes de ser inserido nos documentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	○ Rascunho: Permite que você verifique os registros de preparação antes de inserir nos documentos do funcionário. **Nota:** Use **Rascunho** defina como o padrão em um ambiente de teste ao ajustar suas configurações de mapeamento. Documentos do funcionário que têm um **Rascunho** o estado deve ser alterado para **Pronto** Antes que a etapa Capturar possa processá-lo. ○ Pronto: Quando os registros de preparação dos documentos do funcionário forem precisos e não exigirem verificação, use este estado. Você ainda pode corrigir quaisquer erros que ocorram. O estado muda para Erro quando a verificação não pode ser confirmada. **Nota:** Use o estado Pronto como padrão em um ambiente de produção depois que o teste garante que suas configurações de mapeamento estejam livres de erros. Os documentos do funcionário no estado Pronto são processados automaticamente na etapa Capturar.
Alias de credencial	O ID do alias de conexão e credencial que rotula uma credencial ou registro de conexão. O alias de credencial é necessário para se conectar ao repositório de documentos de origem local. O alias de credencial é configurado no repositório de documentos local. As credenciais para acessar o repositório de documentos local são armazenadas na instância e marcadas com o alias.
Domínio	Preenchido automaticamente por separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Mapeamento do log	Indica que você deseja gravar instruções de depuração no log do sistema durante a fase de preparação. O mapeamento de log fornece uma depuração mais fácil do mapeamento. Recomendado ao configurar importações em massa pela primeira vez durante a fase de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para obter mais informações sobre credenciais e aliases, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .

Para obter mais informações sobre separação de domínios, consulte Domain Separation e HR Service Delivery.

3. Selecione **Salvar** , **Enviar** ou **Atualização** .
   As guias Origens de importação de documentos do funcionário e Mapa de importação de documentos do funcionário são exibidas.

Criar ou editar configuração de importação

Para importar documentos do funcionário, mapeie os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos local ou repositório baseado em nuvem de terceiros para a Gestão de documentos do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um repositório de documentos local, o mapeamento de nomes adquire metadados de arquivo do nome do arquivo.

Procedimento

1. De **Configuração de importação de documento do funcionário** , clique em **Mapa de importação de documentos do funcionário** guia.
2. Clique em **Novo** ou em uma configuração de importação existente.
3. Preencha o formulário.

Mapa de importação do documento do funcionário

Campo	Descrição
Configuração	O nome da configuração de importação em massa do documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos do funcionário com o repositório de documentos de origem.
Tipo de mapeamento	Define como você está localizando os documentos do funcionário de origem em seu repositório de documentos de origem. ○ Campo: Indica que em uma matriz de informações sobre o documento de origem você deseja identificar uma parte específica da matriz a ser mapeada. ○ Valor: Indica que você está identificando um termo específico em uma matriz de informações do documento de origem que você deseja mapear.
Regex	A cadeia de caracteres de expressão regular que identifica os arquivos que você deseja incluir do repositório de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo,(Depois de identificar partes específicas das informações na matriz, você pode mapeá-las. Quanto mais consistente for a convenção de nomenclatura existente, mais fácil localizar os documentos dos funcionários do repositório de origem,
Substituir	As informações que você deseja que o documento do funcionário de origem contenha quando importado para a Gestão de documentos do funcionário. Por exemplo, a matriz do documento do funcionário de origem tem escola. Você deseja que o novo valor seja igual às transcrições para o tipo de documento. Inserir: ○ Substituir: Transcrições ○ Elemento mapeado: Doctype ○ Elemento de origem: Escola **Nota:** Você também pode usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição. Ao usar RegEx, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta.
Elemento mapeado	Determina qual campo de metadados é adquirido e o valor incluído no registro de preparação final criado. Campos da tabela Importar preparação de documento [sn_hr_ef_import_staging] para os quais você deseja mapear os documentos do funcionário de origem. O sistema de base fornece os seguintes campos para os quais você pode mapear os documentos do funcionário de origem: ○ Doctype: Tipo de documento ○ Nome do arquivo: Nome do arquivo ○ Nome do funcionário: Nome do funcionário
Elemento de origem	O campo ou o valor de um repositório de documentos do funcionário local ou baseado em nuvem de terceiros que você deseja mapear para a Gestão de documentos do funcionário. Por exemplo, se o nome do arquivo de origem contiver o nome do funcionário, você poderá usar o nome do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	como o elemento de origem e usar o elemento mapeado do funcionário.
Filtro regex	Uma sequência de expressão regular que corresponde ao texto encontrado na matriz do repositório de documentos do funcionário de origem. Use este campo para refinar sua identificação dos documentos do funcionário de origem.
Campo de filtro	Localiza o texto específico encontrado na matriz de informações retornadas do repositório de origem quando os arquivos correspondentes ao Regex são importados. **Nota:** Você também pode usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição. Ao usar RegEx, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta. Use este campo para ajudar a refinar as informações que você deseja mapear. Por exemplo, para importar somente arquivos com um nome de arquivo formatado como first_last_xxx.pdf (abel_tuter_tuition.pdf): ○ Regex: (○ Elemento mapeado: Filename ○ Elemento de origem: Filename ○ Campo de filtro: .Pdf

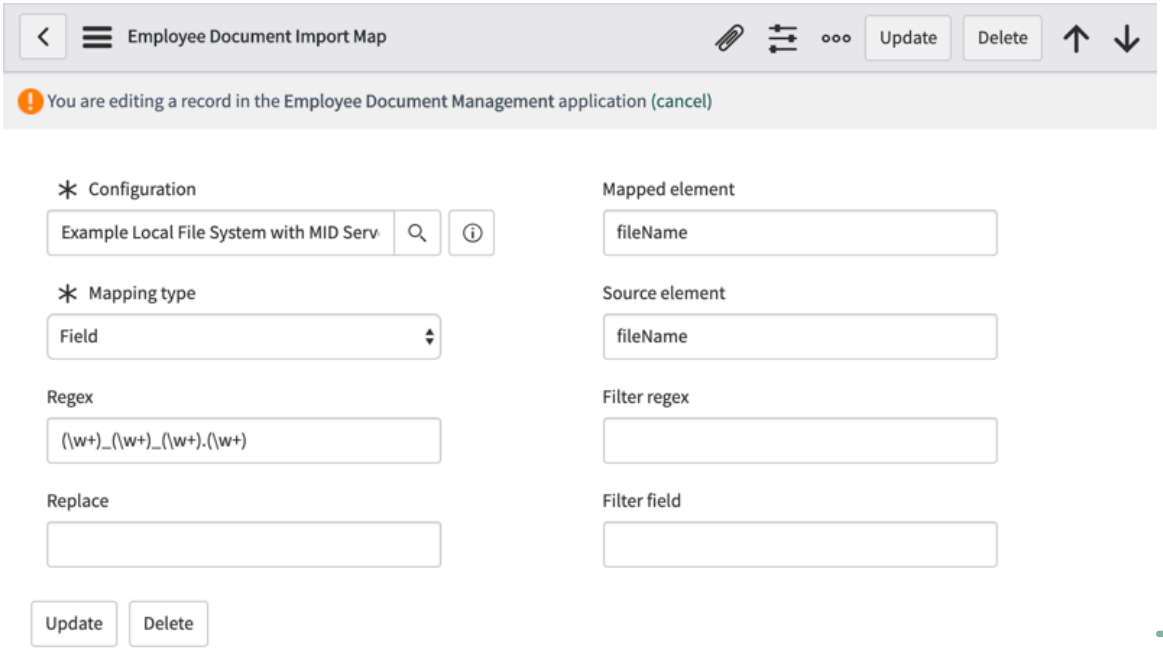
Exemplo de nome de arquivo

O nome do arquivo de exemplo é abel_tuter_tuition.pdf.

Para encontrar e extrair o nome do arquivo do repositório de origem, consulte este exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



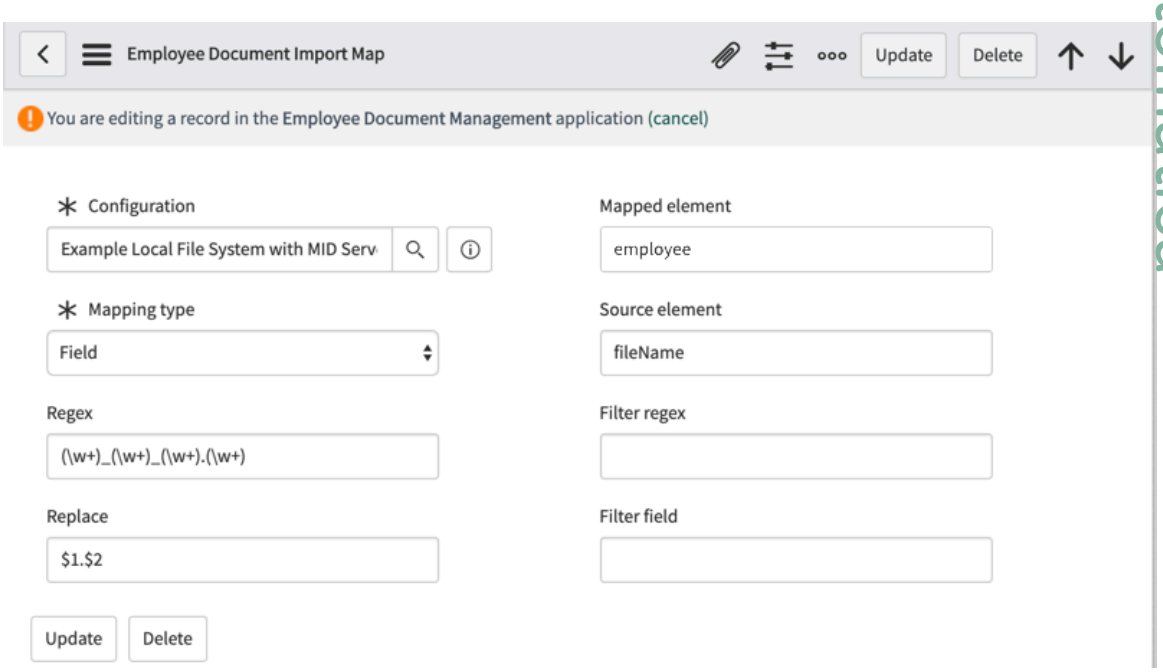
O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado filename.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado filename.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_xxx.pdf.

Exemplo de nome de arquivo para nome do funcionário

Do nome do arquivo, o nome do funcionário é extraído. O nome do funcionário é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado filename.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado funcionário.

Tradução automática

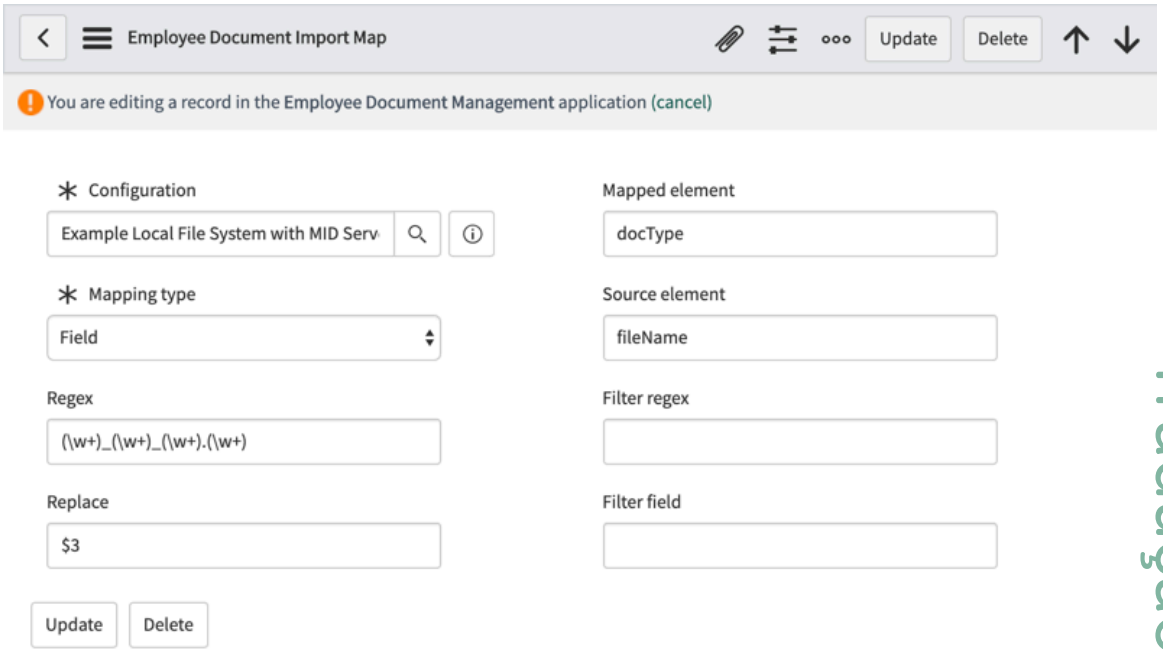
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo como first_last_tuition.pdf.

Substitui o nome do arquivo original por first.last (1 USD 2 USD)

Nome de arquivo para exemplo de tipo de documento

Do nome do arquivo, o tipo de documento é extraído. O tipo de documento é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado filename.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado DOCTYPE.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo como first_last_tuition.pdf.

Cria um DOCTYPE de mensalidade (USD 3).

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar ou editar a etapa Verificar origem

Use Trabalhos de importação de documentos do funcionário para criar uma etapa Verificar origem. Verificar é necessário para validar a conexão entre o diretório local ou o repositório de documentos de terceiros baseado em nuvem e a Gestão de documentos do funcionário. A etapa Verificar origem também valida se os arquivos do funcionário de origem estão lá para serem processados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base fornece uma etapa de verificação de origem de amostra que você pode usar como modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de importação**.
2. Clique em um registro de Configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de verificação de origem existente ou **Novo** .
4. Preencha ou edite o formulário.

Origem de importação do documento do funcionário - Verificar

Campo	Descrição
Configuração	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário.
Etapa de origem	A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Verificar. Verificar: Garante que a conexão entre a instância do documento do funcionário e o repositório de origem (baseado em nuvem de terceiros ou local) esteja configurada corretamente e possa se comunicar.
Tipo de importação	O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. ○ Subfluxo: Um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos . ○ Ação de fluxo: A ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer . ○ Fluxo de trabalho: Uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho . ○ Script: Use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts .
Aplicação	A aplicação na qual a origem de importação é usada.
Domínio	Preenchido automaticamente por separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Fluxo secundário Ação Fluxo de trabalho	O subfluxo, a ação de fluxo, o fluxo de trabalho ou o script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando Ação de fluxo como seu tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script	

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
6. Clique em **Verificar configuração** link relacionado para iniciar o trabalho de verificação.
. **Trabalhos de importação de documentos do funcionário** Aparece com o trabalho Verificar em **Em fila** estado.
7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação foi validada.
Validado indica que as credenciais estão corretas, o diretório é válido e mostra o número de arquivos de funcionário de origem encontrados no diretório.

Criar ou editar a etapa de origem de pesquisa do diretório da fase

Use Trabalhos de importação de documentos do funcionário para criar ou editar a etapa de origem do diretório de fases.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O diretório de fases é necessário para localizar os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos local ou de terceiros baseado em nuvem. Esta etapa também usa o mapeamento para analisar nomes de arquivo e criar um registro na tabela de preparação para cada um dos arquivos com os dados analisados.

O sistema de base fornece uma etapa de origem Fase - Diretório de amostra que você pode usar como modelo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de importação**.
2. Clique em um registro de Configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de origem Fase existente - Diretório ou **Novo** .
4. Preencha ou edite o formulário.

Origem de importação do documento do funcionário - Fase - Diretório

Campo	Descrição
Configuração	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário. O nome vem da Configuração de importação de documentos do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos do funcionário com o repositório de documentos de origem.
Etapa de origem	A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Fase - Diretório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Diretório: Garante que os documentos do funcionário do repositório de origem estejam localizados e mapeados corretamente.
Tipo de importação	O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. ○ Subfluxo: Um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos . ○ Ação de fluxo: A ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer . ○ Fluxo de trabalho: Uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho . ○ Script: Use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts .
Aplicação	A aplicação na qual a origem de importação é usada.
Domínio	Preenchido automaticamente por separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Fluxo secundário Ação Fluxo de trabalho Script	O subfluxo, a ação de fluxo, o fluxo de trabalho ou o script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando Ação de fluxo como seu tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Criar ou editar a etapa de origem do arquivo de fase

Use Trabalhos de importação de documentos do funcionário para criar ou editar a etapa de origem do arquivo de fase. O arquivo de fase é necessário para preparar os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos de terceiros baseado em nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base fornece uma etapa de origem Fase de amostra - Arquivo que você pode usar como modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de importação**.
2. Clique em um registro de Configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de origem Fase - Arquivo existente ou **Novo** .
4. Preencha ou edite o formulário.

Origem de importação do documento do funcionário - Fase - Arquivo

Campo	Descrição
Configuração	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário. O nome vem da Configuração de importação de documentos do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos do funcionário com o repositório de documentos de origem.
Etapa de origem	A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Fase - Arquivo. Arquivo: Garante que os documentos do funcionário do repositório de origem estejam localizados e mapeados corretamente.
Tipo de importação	O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. ○ Subfluxo: Um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos . ○ Ação de fluxo: A ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer . ○ Fluxo de trabalho: Uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho . ○ Script: Use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts .
Aplicação	A aplicação na qual a origem de importação é usada.
Domínio	Preenchido automaticamente por separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fluxo secundário Ação Fluxo de trabalho Script	O subfluxo, a ação de fluxo, o fluxo de trabalho ou o script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando Ação de fluxo como seu tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
6. Clique em **Iniciar trabalho de preparação** link relacionado.
   O trabalho de preparação verifica se o diretório do documento de origem e os arquivos de origem podem ser preparados. . **Trabalhos de importação de documentos do funcionário** Aparece com a etapa de importação de fase em **Em fila** estado.
7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação de fase foi concluída.
   . **Preparação do documento do funcionário** é exibida. Você pode exibir todos os documentos de origem que estão na tabela de preparação e fazer correções, se necessário. Consulte Corrigindo documentos do funcionário na tabela de preparação.
8. Mude documentos em fases que têm um estado de **Rascunho** . **Pronto** .
   Documentos em fases devem estar em **Pronto** estado para que ele seja coletado em **Capturar** etapa. Você pode mudar o estado verificando todos os documentos em fases que têm um **Rascunho** e selecionando **Pronto para importação** de **Ação nas linhas selecionadas** ou abrir um documento em fases específico e selecionar **Pronto para importação** .

Criar ou editar etapa de origem de captura

Use Trabalhos de importação de documentos do funcionário para criar ou editar a etapa de origem de captura. A captura é necessária para importar os documentos do funcionário de origem do repositório de documentos local ou de terceiros baseado em nuvem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema de base fornece uma etapa de origem de captura de amostra que você pode usar como modelo. O exemplo do repositório de documentos local fornece um script de amostra que pode ser usado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de importação**.
2. Clique em um registro de Configuração de importação existente.
3. Na guia Origem de importação do documento do funcionário, clique em uma etapa de origem de captura existente ou **Novo** .
4. Preencha ou edite o formulário.

Origem de importação do documento do funcionário - Captura

Campo	Descrição
Configuração	Um nome descritivo que identifica a configuração de carregamento em massa do documento do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O nome vem da Configuração de importação de documentos do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos do funcionário com o repositório de documentos de origem.
Etapa de origem	A etapa de importação que compõe o trabalho de importação. Selecione Verificar. Capturar: Garante que os documentos do funcionário do repositório de origem sejam importados para a Gestão de documentos do funcionário.
Tipo de importação	O tipo de importação que orienta a etapa de origem. Você pode selecionar o método que orienta a etapa de origem. ○ Subfluxo: Um fluxo de trabalho iniciado por outro fluxo de trabalho para orientar a etapa de importação. Consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos . ○ Ação de fluxo: A ação do Flow Designer que orienta a etapa de importação. Consulte Flow Designer . ○ Fluxo de trabalho: Uma maneira automatizada de fornecer um processo de várias etapas. Consulte Fluxo de trabalho . ○ Script: Use para automatizar a etapa de importação. Consulte Scripts .
Aplicação	A aplicação na qual a origem de importação é usada.
Domínio	Preenchido automaticamente por separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário.
Fluxo secundário Ação Fluxo de trabalho Script	O subfluxo, a ação de fluxo, o fluxo de trabalho ou o script que inicia a etapa de origem com base no tipo de importação. Por exemplo, se você estiver usando Ação de fluxo como seu tipo de importação, o menu suspenso Ação aparecerá para selecionar a ação que você criou anteriormente.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   Execute o trabalho de captura depois que a configuração de verificação e os trabalhos de preparação forem executados com êxito.
6. Clique em **Iniciar trabalho de captura** link relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O trabalho de captura importa os documentos de origem para a Gestão de documentos do funcionário. . **Trabalhos de importação de documentos do funcionário** Aparece com a etapa de importação de fase em **Em fila** estado.

7. Recarregue o formulário para ver se a etapa de importação de fase foi concluída e tem um estado de **Concluído** .

Exemplos de mapas de importação em massa

Mapear os documentos do funcionário de origem para os elementos necessários na Gestão de documentos do funcionário é crucial para uma importação em massa bem-sucedida.

Este tópico fornece exemplos sobre como mapear os documentos do funcionário de origem para os elementos necessários na Gestão de documentos do funcionário. Os valores fornecidos são exemplos projetados para orientar você durante a configuração do mapa de importação.

Mapeie campos e valores diretamente de nomes de arquivo existentes

O uso dos nomes de arquivo de documentos do funcionário existentes é recomendado quando os documentos do funcionário de origem residem em um repositório local.

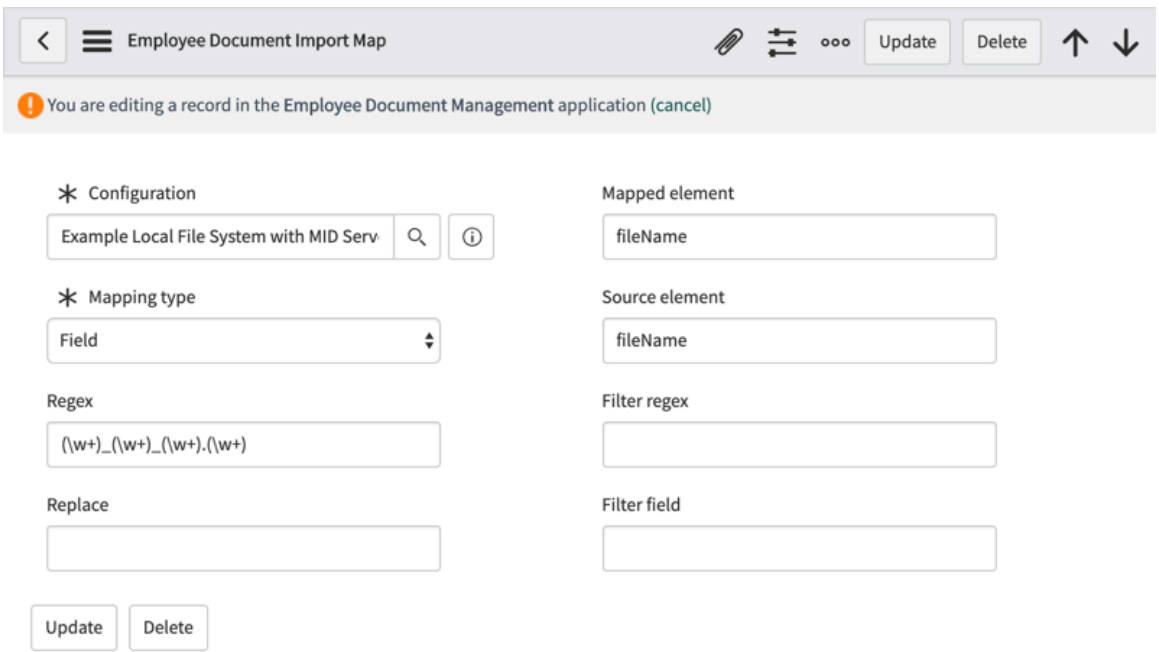
Por exemplo, um documento do funcionário pode ter todos os metadados no nome do arquivo Abel_Tuter_tuition.pdf para mapear para Gestão de documentos do funcionário.

Nota: Ao usar expressões regulares (RegEx) para definir o valor de substituição, use um site de teste de expressão regular para garantir a análise correta.

Exemplo de nome de arquivo

O nome do arquivo de exemplo é abel_tuter_tuition.pdf.

Para encontrar e extrair o nome do arquivo do repositório de origem, consulte este exemplo:



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado filename.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado filename.

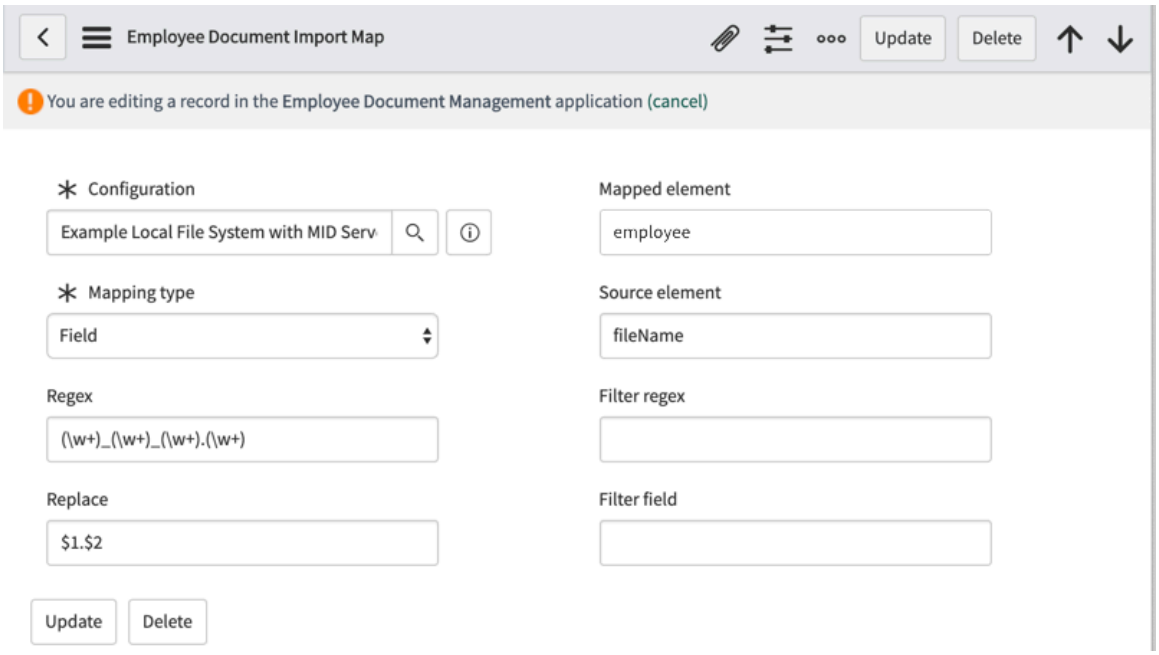
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo first_last_xxx.pdf.

Exemplo de nome de arquivo para nome do funcionário

Do nome do arquivo, o nome do funcionário é extraído. O nome do funcionário é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado filename.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado funcionário.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo como first_last_tuition.pdf.

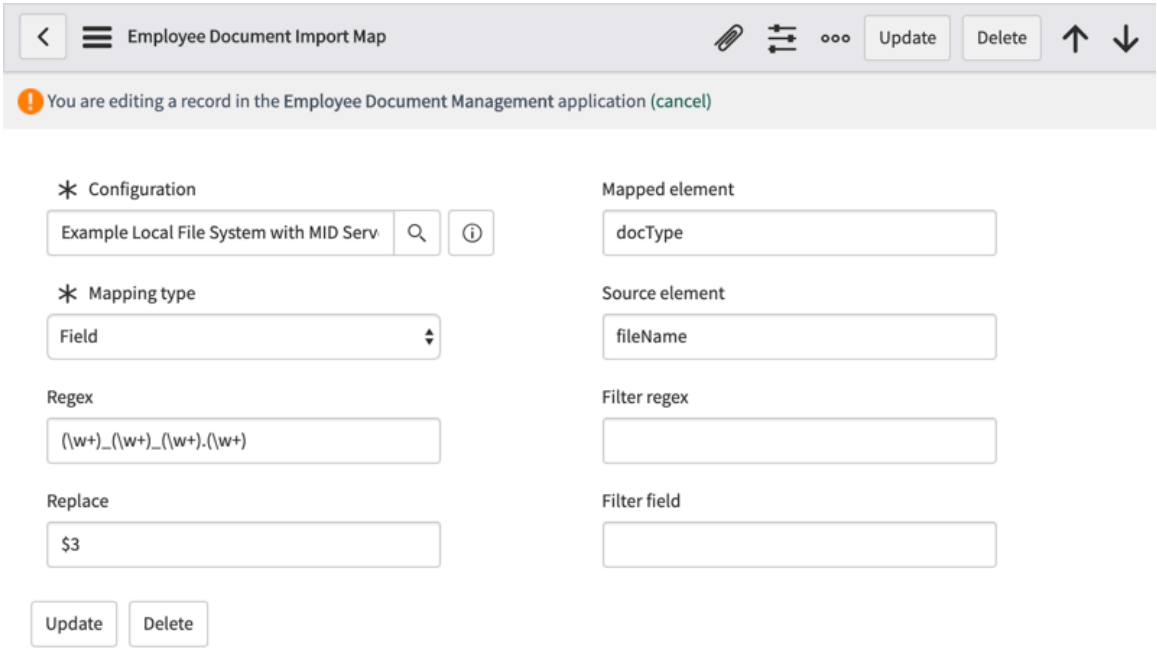
Substitui o nome do arquivo original por first.last (1 USD 2 USD)

Nome de arquivo para exemplo de tipo de documento

Do nome do arquivo, o tipo de documento é extraído. O tipo de documento é um requisito para Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O mapa de importação está procurando um elemento de origem chamado filename.

O mapa de importação traduzirá este elemento de origem em um elemento mapeado chamado DOCTYPE.

O Regex está procurando o formato do nome do arquivo como first_last_tuition.pdf.

Cria um DOCTYPE de mensalidade (USD 3).

Nota: Ter os documentos do funcionário de origem em um repositório central, estrutura de diretório simples e convenção de nomenclatura de arquivo consistente são altamente recomendados e reduz erros.

Analise e mapeie campos e valores de uma saída JSON

Usar uma saída JSON é recomendado quando os documentos do funcionário de origem residem em um repositório de terceiros baseado em nuvem.

Mapear registro para item de elemento

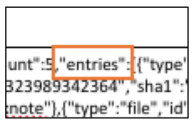
Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Campo
Elemento mapeado	itens Procura o elemento de mapeamento de itens em uma matriz de itens na pasta. Este mapeamento é usado após a Fase - Origem de importação do diretório.
Elemento de origem	entradas Elemento de origem na saída JSON e representa os itens em uma pasta. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear registro para item de elemento

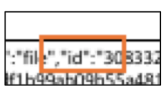
Campo	Descrição
	exemplo, o Box usa entradas como o elemento de origem.



{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_versi
on","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin
Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1",
"etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version"{"type":"file
_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_qu
estion.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1"
:"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name",
"direction":"ASC"}]}

Mapear registro do funcionário do elemento

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Campo
Elemento mapeado	item Procura o item, uma entrada em uma matriz de itens na pasta. Este mapeamento é usado após a Fase - Origem de importação de diretório para executar operações em um único item.
Elemento de origem	id Para cada item na matriz, encontre o ID do arquivo na saída JSON.
Filtro regex	arquivo Combinado com o campo Filtro para excluir subpastas.
Campo de filtro	tipo Saída do filtro para onde o campo de tipo é igual a arquivo para excluir subpastas.



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef
489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

Adicionar registros de mapa para o funcionário do elemento (continuação)

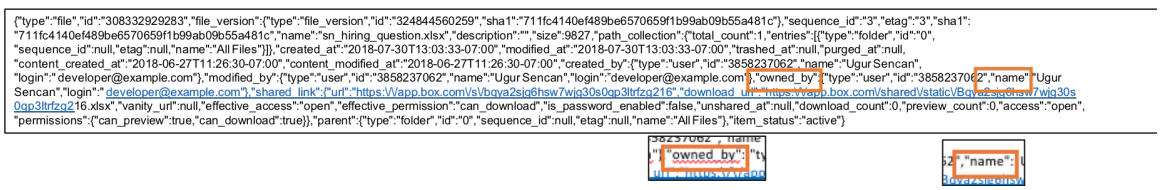
Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Campo
Regex	(/w)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar registros de mapa para o funcionário do elemento (continuação)

Campo	Descrição
	Tradução de cadeia de caracteres para converter fname lname em fname.lname.
Substituir	$1.$2 Converte arquivos encontrados no campo Regex fname lname em fname.lname.
Elemento mapeado	funcionário Procura o elemento de mapeamento do funcionário. Funcionário é um campo no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a Fase - origem de importação de arquivo.
Elemento de origem	owned_by.name Procura o nome no objeto owned_by. Ignorar objetos aninhados com uma notação de ponto.
Filtro regex	



Adicionar registro de mapa para funcionário de elemento (alternativa)

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Valor Selecionando **Valor** Mapeia o elemento do funcionário em uma matriz de informações do documento de origem para um valor específico na Gestão de documentos do funcionário.
Substituir	david.loo O valor pelo qual você deseja substituir o elemento de origem na Gestão de documentos do funcionário. A Gestão de documentos do funcionário requer que os nomes dos funcionários sejam formatados fname.lname.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

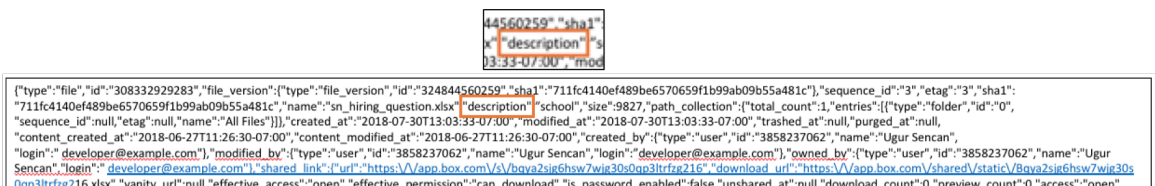
Adicionar registro de mapa para funcionário de elemento (alternativa)

Campo	Descrição
Elemento mapeado	funcionário Procura **funcionário** elemento de mapeamento que é um campo no item de arquivo. Este mapeamento é usado após a Fase - origem de importação de arquivo.
Elemento de origem	davidl Procura o valor de origem de davidl.

Este exemplo ilustra como usar o mapeamento de valor para obter o nome de um funcionário do documento de origem e mapeá-lo para o formato exigido pela Gestão de documentos do funcionário.

Adicione registros de mapa para o DOCTYPE do elemento

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Campo
Elemento mapeado	docType Procura o elemento de mapeamento DOCTYPE incorporado no campo de descrição no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a Fase - origem de importação de arquivo.
Elemento de origem	descrição Procura o nome na descrição.
Filtro regex	



Adicionar registros de mapa para DOCTYPE do elemento (continuação)

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Valor Use o valor para mapear um valor específico em seu repositório de terceiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar registros de mapa para DOCTYPE do elemento (continuação)

Campo	Descrição
	baseado em nuvem para um valor na Gestão de documentos do funcionário.
Substituir	verificações do funcionário Substitua a verificação (origem) por verificações do funcionário (Gestão de documentos do funcionário).
Elemento mapeado	docType Procura o elemento de mapeamento DOCTYPE incorporado no campo de descrição no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a Fase - origem de importação de arquivo.
Elemento de origem	verificação Procure o valor do nome da verificação no JSON.

Adicionar registros de mapa para DOCTYPE do elemento (continuação)

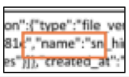
Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Valor Use o valor para mapear um valor específico em seu repositório de terceiros baseado em nuvem para um valor na Gestão de documentos do funcionário.
Substituir	transcrições Substitua escola (origem) por transcrições (Gestão de documentos do funcionário).
Elemento mapeado	docType Procura o elemento de mapeamento DOCTYPE incorporado no campo de descrição no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a Fase - origem de importação de arquivo.
Elemento de origem	escola Procura a escola de valor de nome.

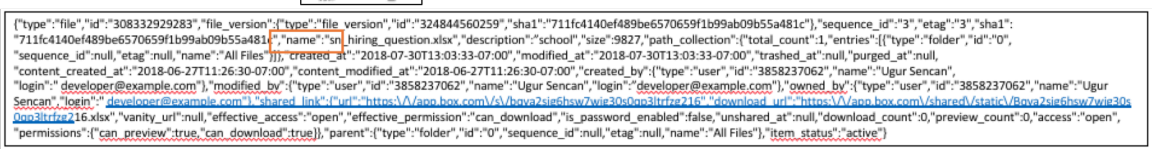
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione registro de mapa para o nome do arquivo do elemento

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Assunto:
Elemento mapeado	nomeArquivo Procura o elemento de mapeamento de nome de arquivo incorporado no campo de nome no item de arquivo. Este mapeamento é usado após a Fase - origem de importação de arquivo.
Elemento de origem	nome Procura o nome do arquivo na descrição na saída JSON.
Filtro regex	

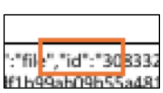


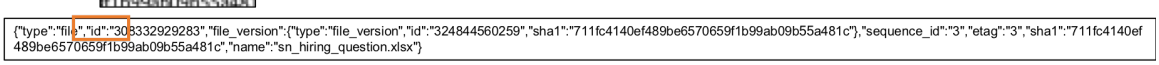


{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"school","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/bqva2sig6hsw7wig30s0qp3ltrfze216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/bqva2sig6hsw7wig30s0qp3ltrfze216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

Adicionar registro de mapa para url do elemento

Campo	Descrição
Tipo de mapeamento	Assunto:
Elemento mapeado	URL Procura o elemento de mapeamento de url incorporado no campo ID no item do arquivo. Este mapeamento é usado após a Fase - origem de importação de arquivo.
Elemento de origem	Procura ID na saída JSON. **Nota:** Alguns repositórios de terceiros baseados em nuvem usam o ID do arquivo. A origem de importação de captura cria uma URL a partir deste valor.





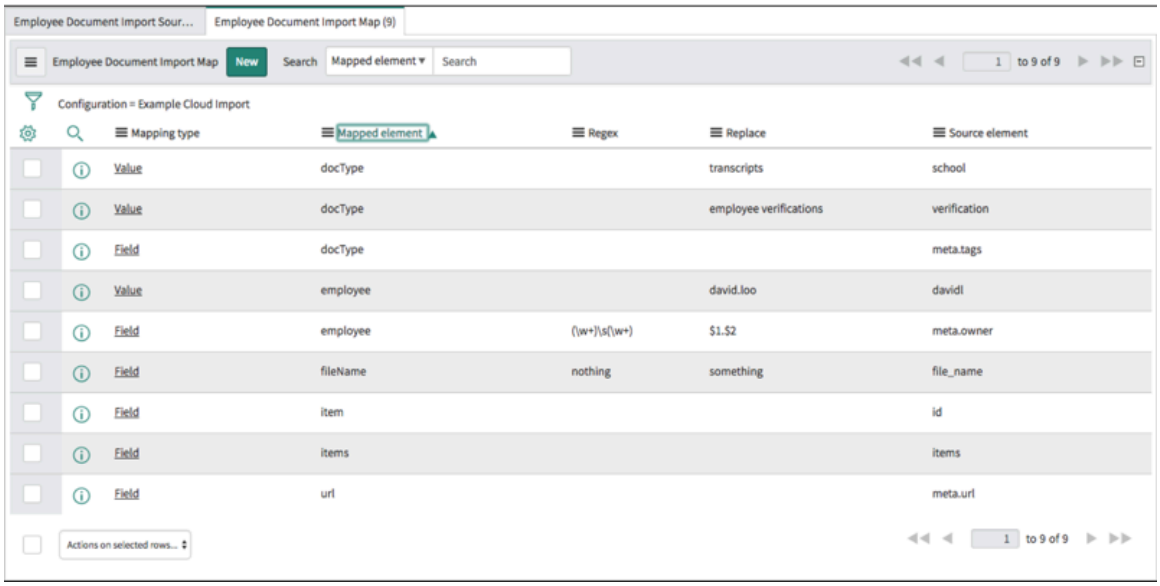
{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importação em massa de registros de mapeamento

Um exemplo de Mapa de importação de documentos do funcionário.



Quando uma conexão com seu repositório de origem é confirmada e os mapas de importação são configurados corretamente, você pode clicar em **Iniciar trabalho de preparação** Dos links relacionados.

Corrigindo documentos do funcionário na tabela de preparação

Use o formulário Preparação de documentos do funcionário para corrigir os registros de preparação antes de importar para Prestação de serviços de RH. Os registros de preparação são criados depois que você mapeou os documentos do funcionário de origem e o trabalho Iniciar preparação foi executado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Importação em massa** > **Preparação do Documento**.
   Ou, no formulário Configuração de importação de documentos do funcionário, clique em **Iniciar preparação de teste** link relacionado.
   Depois que o trabalho de preparação de documentos do funcionário for executado com sucesso, você poderá revisar e corrigir todos os erros.
2. Clique no nome de um funcionário.
3. Clique em **Validar** botão.
   O pop-up Verificar campos é exibido.
4. Edite informações incorretas.
5. Clique em **Concluir**.
6. Clique em **Pronto para importação** .
   Você também pode corrigir campos do **Preparação do documento do funcionário** formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preparação dos Documentos do Funcionário

Campos	Descrição
Funcionário	Funcionário associado ao documento do funcionário em fases.
Tipo de documento	O tipo de documento que você deseja associar ao documento do funcionário. Categorize os documentos do funcionário e determinam o acesso e a retenção. Consulte Defina políticas para um tipo de documento.
Nome de arquivo	Nome do arquivo do documento do funcionário.
Estado	O estado do documento do funcionário. ○ Pronto: O documento está pronto para ser capturado e movido para a Gestão de documentos do funcionário. ○ Documento ignorado quando o trabalho de captura é executado e não movido para a Gestão de documentos do funcionário.

7. Clique em **Conteúdo do anexo** guia.

Conteúdo do Anexo

Campo	Descrição
Origem do conteúdo	O tipo de repositório de documentos de origem do qual os documentos do funcionário estão sendo extraídos. ○ URL: O repositório de documentos do funcionário de origem é baseado na nuvem. ○ Local: O repositório de documentos do funcionário de origem é local.
Conteúdo	O caminho no repositório de origem em que o documento em fases reside.

8. Clique na guia Informações adicionais.

Informações adicionais

Campos	Descrição
Trabalho	O nome do trabalho de preparação do documento do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	O trabalho usa o nome da configuração de importação em massa do documento.
Configuração	O nome do que identifica a configuração de importação em massa do documento do funcionário. Consulte Configuração da importação em massa da gestão de documentos do funcionário com o repositório de documentos de origem.
Descrição	Não usado no momento.
Domínio	Preenchido automaticamente por separação de domínio e identifica o domínio específico para o qual você está configurando os carregamentos em massa da documentação do funcionário. Para obter mais informações sobre separação de domínios, consulte Domain Separation e HR Service Delivery.

9. Clique em **Validar** garantir que o funcionário e o tipo de documento estejam corretos.
   Você pode mudar essas informações no pop-up.
10. Depois de fazer mudanças, clique em **Atualização** .
    O formulário Configuração de importação de documentos do funcionário retorna. Você pode continuar revisando e corrigindo os registros de preparação de documentos do funcionário.
11. Depois de revisar e determinar se os registros de preparação parecem corretos, clique em **Iniciar trabalho de captura** link relacionado para iniciar o processo de importação.

Painel do Gestão de documentos de funcionários

Obtenha informações sobre tendências macro com mais eficiência em uma única página no estilo de painel mostrando métricas importantes sobre documentos do funcionário, status de configurações de limpeza e limpeza e retenções jurídicas.

Ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos humanos Employee Document Management Scoped App [com.sn_hr_employee_files_pa] habilita os relatórios e o painel do Performance Analytics para o Employee Document Management.

Para obter mais informações sobre como configurar seu painel, consulte Visão geral dos painéis .

O Painel de documentos do funcionário tem duas guias:

- Documentos e Limpeza
- Retenções jurídicas

Documentos

Fornece totais para:

- Total de documentos
- Documentos adicionados nos últimos 30 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Funcionários sem documentos
- Tipos de documento não utilizados

Também fornece totais para:

Limpeza

Fornece totais para:

- Autorização de Limpeza Pendente
- Removido rejeitado
- Data de limpeza não calculada
- Limpar grupo de aprovadores de autorização
- Data de limpeza aprovada
- Limpar programação para os próximos 6 meses

Retenções jurídicas

Mostra o número de retenções jurídicas para:

- Funcionários
- Tipos de documentos
- Documentos
- Documentos em retenção jurídica

Nota: Você também pode agrupar e empilhar seus dados por diferentes categorias.

Exibir o Painel da Gestão de documentos do funcionário

O Painel de gestão de documentos do funcionário fornece uma maneira rápida e fácil de exibir estatísticas sobre o status de limpeza e retenção jurídica dos documentos do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Documentos de funcionário** > **Painel**.
   . **Documentos e Limpeza** a guia é exibida por padrão.
2. Clique em **Retenções jurídicas** para exibir o número de funcionários, tipos de documentos e documentos em retenção jurídica.

Referência do Gestão de documentos de funcionários

Mais informações sobre outras propriedades de Gestão de documentos de funcionários.

Propriedades da aplicação Gestão de documentos do funcionário

Ativar o plug-in Gestão de documentos do funcionário [com.sn_employee_document_management] adiciona as seguintes propriedades.

As propriedades controlam o comportamento da aplicação Gestão de documentos do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para um desempenho ideal do sistema e dependendo dos processos internos, a documentação do funcionário é limpa com base na política de segurança estabelecida pela sua empresa.

Campos e descrições de gestão de documentos

Campo	Descrição
sn_hr_ef.enable_document_viewer (Habilite o "Visualizador de documentos" para visualizar)	Permite que o visualizador de documentos seja exibido documentos de tipo (.docx, .txt, .png, .xls e assim por diante) Diretamente da Gestão de documentos do funcionário. O valor padrão é **Sim** . **Nota:** Se **Não** está marcado, você ainda pode baixar o documento e exibi-lo localmente .
sn_hr_ef.enable_download_multiple (Habilite a Ação de IU "Download" para baixar vários documentos de funcionários em um arquivo zip.)	Permite que você baixe vários documentos do funcionário da lista Documentos do funcionário em um arquivo .zip. O valor padrão é **Sim** .
sn_hr_ef.max_file_size (Tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes:)	O tamanho máximo de arquivo de um documento que você pode carregar. O padrão é 30 megabytes. Você pode mudar este valor, mas o desempenho do sistema pode ser afetado.
sn_hr_ef.purge_stride_length (A frequência em dias em que as datas de limpeza serão recalculadas para Documentos do funcionário.)	Determina o valor de passada para recalcular as datas de limpeza dos documentos do funcionário. O valor de passada determina o intervalo de valores que pode ser atribuído a cada registro de usuário [sys_user] que tenha documentos de funcionário associados. Por exemplo, se 30 for inserido, o intervalo de valores que podem ser atribuídos aleatoriamente será de 1 a 30. Quando o trabalho programado Atualizar datas de limpeza para documentos do funcionário é executado, com base na data atual, ele determina o valor da passada. Qualquer registro de usuário atribuído a esse valor de passada tem a data de limpeza dos documentos do funcionário recalculada. Além disso, as datas de limpeza são recalculadas para documentos do funcionário que correspondem aos seguintes requisitos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrições de gestão de documentos

Campo	Descrição
	• O documento do funcionário está ativo. • Não há retenções jurídicas ou retenções de limpeza no documento do funcionário. • O valor de passada do registro do usuário corresponde ao valor de passada da data atual. O número inserido determina o intervalo de valores de passada. Por exemplo, inserir um 1 indica que não há intervalo de passada e o recálculo de limpeza é realizado para todos os documentos do funcionário diariamente. Inserir um número maior garante que o desempenho do sistema seja ideal, já que as grandes empresas podem ter grandes quantidades de documentos. O valor padrão é **30** e podem ser modificados.
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (o número de dias antes do próximo mês em que uma notificação de limpeza é enviada (valor entre 1 e 30):)	O número de dias antes do início do mês para o envio da notificação de limpeza. O trabalho programado Limpar trabalho diário de notificação usa este valor para determinar quando enviar uma notificação ou autorização de limpeza. O valor padrão é **7** e podem ser alterados.
sn_hr_ef.enable_purge_logs (Habilite logs de limpeza para registrar os arquivos excluídos durante a limpeza de documentos.)	Indica se você deseja que um log de limpeza seja criado para documentos excluídos. Um log de limpeza lista todos os documentos excluídos com os campos especificados no **Se habilitados, esses campos serão incluídos nos logs de limpeza** campo. O valor padrão é **Sim** . **Nota:** O log de limpeza é criado após a execução do trabalho agendado Limpar documentos do funcionário. Por padrão, este trabalho é executado diariamente.
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (Esses campos serão incluídos nos logs de limpeza, se habilitados.)	Se você marcou **Sim** para **Habilitar logs de limpeza para registrar em log os arquivos excluídos durante a limpeza de documentos** , insira os campos que você deseja que apareçam nos logs de limpeza. Separe os campos com uma vírgula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos e descrições de gestão de documentos

Campo	Descrição
	Os logs de limpeza podem ser baixados em um arquivo .csv. Os valores padrão são: **funcionário, hr_case** . **Nota:** O log de limpeza é criado após a execução do trabalho agendado Limpar documentos do funcionário. Por padrão, este trabalho é executado diariamente.

Componentes instalados com a Gestão de documentos do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de documentos do funcionário [com.sn_employee_document_management], incluindo tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Gestão de documentos do funcionário [com.sn_employee_document_management] ativa a propriedade do sistema sn_hr_ef.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua seu único usuário administrador da Gestão de documentos do funcionário exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções e descrições de gestão de documentos

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do EF [sn_hr_ef.admin]	Tem controle total sobre a aplicação Gestão de documentos do funcionário. Pode: • Acesse Gestão de documentos do funcionário. • Atribuir funções de Gestão de documentos do funcionário. • PESQUISE e leia documentos do funcionário. • Criar e atualizar documentos do funcionário. • Gerenciar a administração de documentos do funcionário. Pode criar, ler e gravar nas seguintes tabelas:	• Leitor de gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_reader] • Escritor da Gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_writer] • Escritor de retenção jurídica da Gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.legal_hold_writer] • Gerente de gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.manager] • RH básico [sn_hr_core.basic] • sn_hr_ef.document_import

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	○ Período de retenção [sn_hr_ef_retention_period] ○ Política de retenção [sn_hr_ef_retention_policy] ○ Política de segurança [sn_hr_ef_security_policy] ○ Tipo de documento [sn_hr_ef_document_type] • Gerencie retenções jurídicas em perfis e tipos de documentos. **Nota:** Contém a função de RH básico [sn_hr_core.basic] que contém a função de gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer]. • Administrar as Propriedades dos documentos do funcionário. • Configurar e administrar importações em massa da Gestão de documentos do funcionário.	
Leitor de gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_reader]	Pode: • Acesse Gestão de documentos do funcionário. • PESQUISE e leia documentos do funcionário. **Nota:** Adicione esta função à guia Acesso de leitura na política de segurança do documento do funcionário. Consulte Adicione ou modifique políticas de segurança do documento.	Nenhum(a)
Escritor da Gestão de documentos do funcionário	Pode:	Leitor de gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_reader]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_hr_ef.document_writer]	• Acesse Gestão de documentos do funcionário. • PESQUISE e leia documentos do funcionário. • Criar e atualizar documentos do funcionário. **Nota:** Adicione esta função à guia Acesso de gravação na política de segurança do documento do funcionário. Consulte Adicione ou modifique políticas de segurança do documento.	
Escritor de retenção jurídica da Gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	Pode: • Acesse Retenções jurídicas para exibir documentos do funcionário em retenção jurídica. • Gerencie retenções jurídicas em perfis de RH. **Nota:** Requer a função de gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer]. O gravador de perfil de RH também pode criar e pesquisar documentos do funcionário. • Não é possível gerenciar retenções jurídicas em tipos de documento, a menos que combinado com a função Gerente de gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.manager].	Nenhum(a)
Gerente de gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.manager]	Pode: • Acesse Gestão de documentos do funcionário. • PESQUISE e leia documentos do funcionário. • Criar e atualizar documentos do funcionário.	• Leitor de gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_reader] • Escritor da Gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.document_writer]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da função de gestão de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Gerenciar a administração de documentos do funcionário. Pode criar, ler e gravar nas seguintes tabelas: ○ Período de retenção [sn_hr_ef_retention_period] ○ Política de retenção [sn_hr_ef_retention_policy] ○ Política de segurança [sn_hr_ef_security_policy] ○ Tipo de documento [sn_hr_ef_document_type] **Nota:** Por padrão, todas as políticas de segurança padrão com o sistema de base fazem parte da função sn_hr_ef.manager. Fornece recursos de leitura e gravação. Nenhuma função faz parte automaticamente das novas políticas de segurança. • Adicione ou remova retenções jurídicas em perfis e tipos de documento. **Nota:** Requer a função de gravador de perfil de RH [sn_hr_core.profile_writer] com a função de gravador de retenção jurídica da Gestão de arquivos de funcionários [sn_hr_ef.legal_hold_writer] para colocar os perfis de RH em retenção jurídica.	• Escritor de retenção jurídica da Gestão de documentos do funcionário [sn_hr_ef.legal_hold_writer]
Importação de documento [sn_hr_ef.document_import]	Concede acesso à tabela Gestão de documentos do funcionário Importação em massa Preparação de documentos do funcionário [sn_hr_ef_import_staging] e ao fluxo de processo.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados de gestão de documentos

Detalhes do trabalho agendado de gestão de documentos

Trabalho programado	Descrição
Limpar documentos inativos do funcionário	Exclui documentos do funcionário carregados, mas não enviados.
Importação em massa de EF da preparação - por hora	Processa até 100 registros de preparação de importação no estado Pronto. Ele executa a etapa de captura para carregar os anexos e criar um documento do funcionário. Este trabalho seleciona 100 registros por configuração. Este trabalho seleciona as configurações mais antigas primeiro, independentemente do número de registros de preparação associados. Por exemplo: • A configuração A tem apenas um registro de preparação criado em 11/01/2018 às 8:00:00. • A configuração B tem 99 registros de preparação criados em 11/01/2018 às 8:05:00. • A Configuração A é executada primeiro e a Configuração B é executada em uma hora.
Limpar documentos do funcionário	Este trabalho limpa documentos do funcionário sinalizados como qualificados para limpeza.
Limpar trabalho diário de notificação	Determina quais documentos exigem notificação ou autorização para limpeza com base na política de segurança. Este trabalho envia um e-mail com um link para a lista de documentos para todos os membros do grupo atribuído.
Atualizar datas de limpeza dos documentos do funcionário	Este trabalho garante que todos os documentos do funcionário que tenham um período de retenção alterado desde a última execução não limpam um documento. Este trabalho agendado funciona com a propriedade sn_hr_ef.purge_stride_length para determinar quais documentos de funcionário para um registro de usuário [sys_user] obtêm datas de limpeza recalculadas.

Nota: Os trabalhos agendados da Gestão de documentos do funcionário são executados diariamente por padrão. Para mudar quando um trabalho agendado é executado, consulte Cronogramas padrão .

Tabelas e descrições de gestão de documentos

Tipos de tabela de gestão de documentos

Tabela	Descrição
Acompanhamento de anexo [sn_hr_ef_attachment_tracking]	Rastreia anexos copiados para limpeza. Também usado para anexos que são copiados para um caso de RH de uma tarefa de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de tabela de gestão de documentos

Tabela	Descrição
Tipo de documento [sn_hr_ef_document_type]	Registros sobre categorização de documentos do funcionário, acesso, política de retenção e retenções jurídicas.
Documento de funcionário [sn_hr_ef_employee_document]	Registros sobre um documento de funcionário, tipo de documento, espera de limpeza, data de limpeza, funcionário, marcadores, tamanho, formato, data de criação e criado por.
Preparação dos Documentos do Funcionário sn_hr_ef_import_staging	Contém informações sobre documentos do funcionário do seu repositório de origem. Essas informações são mapeadas para elementos necessários para importação para a Gestão de documentos do funcionário.
Retenção Jurídica [sn_hr_ef_legal_hold]	Registros sobre retenção jurídica colocados em um tipo de documento ou perfil de RH.
Limpar log [sn_hr_ef_purge_log]	Configurável pelas Propriedades dos documentos do funcionário. Determina quais campos aparecem nos logs de limpeza.
Período de retenção [sn_hr_ef_retention_period]	Registros sobre períodos de retenção, incluindo tipo de deslocamento de data, unidades e quantidade.
Política de retenção [sn_hr_ef_retention_policy]	Registros sobre políticas de retenção, incluindo condições às quais a política se aplica, período de retenção e Criado por.
Política de segurança [sn_hr_ef_security_policy]	Registros sobre políticas de segurança, incluindo COE, autorização de limpeza, grupos, funções e Criado por.
Política de Segurança do Tipo de documento [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	Associa políticas de segurança a um tipo de documento.

Tradução automática

Modelos de documentos

Com ServiceNow® Modelos de documentos, você pode criar modelos de documento HTML e PDF para gerar cartas ou documentos padrão. Você pode automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line.

Permita que vários participantes trabalhem colaborativamente em um único documento

- Configure um modelo de documento.
- Crie tarefas específicas para participantes específicos, como assinar, preencher ou revisar.
- Iniciar tarefas automaticamente com base na ordem definida para os participantes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notifique os participantes sobre suas tarefas de documento atribuídas.
- Visualize o documento em qualquer fase durante o processo de entrada de informações. Entenda em que fase e com qual participante está a ação pendente.

Gere um documento PDF

- Configure um modelo de documento.
- Visualize um modelo de documento e gere um documento PDF a partir dele.

Iniciar

Configurar  Planeje e configure sua implementação	Uso  Automatize e simplifique o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento on-line
Referência  Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades	

Configuração da Modelos de documentos

Configurar Modelos de documentos automatizar e simplificar o processo de preenchimento, revisão e assinatura de um documento online.

Ativação da aplicação

Você pode ativar o. Modelos de documentos aplicação de ServiceNow Store.

Nota: O modelo de documento PDF e o modelo de documento HTML estão disponíveis com a aplicação Modelos de documento. Para o modelo de documento do Word, a licença Contract Management Pro (pago) ou Prestação de serviços jurídicos (pago) é necessária.

- Para configurar e usar um modelo de documento PDF, consulte Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados).
- Para configurar e usar um modelo de documento HTML, consulte Modelos de documento do tipo HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Categorias do modelo de documento

As categorias de modelo de documento ajudam você a categorizar documentos semelhantes juntos. Encontrar o modelo de documento correto é mais fácil.

Por exemplo, você pode ter várias cartas de verificação do funcionário, dependendo se o funcionário está em período integral, meio período ou contingente. Você pode criar uma categoria de documento e ter esses modelos de documento armazenados nessa categoria.

Você pode criar uma categoria de documento navegando até **Modelos de documento** > **Categorias do modelo de documento**. Depois de criar uma categoria de modelo de documento, você pode adicionar modelos de documento a essa categoria.

Importante: As categorias de documento e os modelos de documento aparecem com base nos critérios do usuário.

Modelos de documento do tipo HTML

Um modelo de documento HTML usa variáveis para preencher previamente as informações de tabelas no documento. Você pode criar a aparência do documento definindo o cabeçalho, o rodapé, as imagens, o posicionamento do rodapé e o texto no modelo. Usando o modelo de documento HTML, você pode coletar assinaturas eletrônicas de vários participantes e gerar um documento PDF on-line.

Antes de começar a gerar documentos, configure os modelos com o logotipo e o texto da sua empresa. Obtenha os seguintes itens e informações para criar ou configurar modelos HTML.

- Uma página do papel timbrado da sua empresa.
- Cópias da carta de verificação de emprego da sua empresa atual e dos modelos de carta de oferta, se disponíveis.
- A imagem do logotipo a ser usada no cabeçalho.
- A imagem do logotipo a ser usada no rodapé.

O fluxo a seguir descreve como você pode usar um modelo de documento HTML desde a configuração do modelo até a assinatura e geração de um documento PDF on-line.

- Configure um modelo de documento HTML.
- Crie participantes para um modelo de documento HTML.
- Inserir assinaturas.
- Publique o modelo de documento HTML.
- Geração de tarefas de documento.

Nota: Você também pode editar o corpo do modelo HTML e gerar uma cópia em PDF antes de iniciar tarefas de documento.

Configure um modelo de documento HTML

Crie ou modifique o modelo de documento com o logotipo exclusivo da sua empresa e os critérios de público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin e desenvolvedor delegado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento HTML** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento.
Tabela	Tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina as variáveis disponíveis que podem ser usadas. **Nota:** As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionada.
Categoria	Categoria de documento na qual o modelo é adicionado.
Critérios do usuário	Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Corpo da mensagem	Texto no modelo. Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e selecione a variável. As variáveis disponíveis são listadas em **Campos** . Os estilos de modelo de documento são aplicados a campos de texto regulares e não a campos de descrição avançada. Um campo de descrição avançada preserva sua própria formatação e estilo HTML e não é substituído pela formatação e estilo do modelo de documento. Use as ferramentas de formatação no **Corpo** para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte. O corpo é um espaço reservado para texto HTML e variáveis com token. **Nota:** ○ Os estilos Jelly e CSS não são compatíveis. ○ Você também pode usar Scripts de modelo de documento Para mudar dinamicamente o texto no corpo HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de início	Data que começa em que o modelo de documento HTML é válido. **Data de início** ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. **Nota:** A data de início deve ser anterior à data de término.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento HTML é válido. **Data de término** ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Por padrão, se os valores em **Data de início** e. **Data de término** isso implicará que o modelo sempre será válido. Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: Se nenhum valor for selecionado em **Formato de data do modelo** o valor especificado em **template_date_format** a propriedade do sistema é considerada. Se ambos **Formato de data do modelo** e. **template_date_format** A propriedade do sistema está vazia, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente é considerado. ◦ Ao assinar usando uma aplicação DocuSign: O formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado concluído **Formato de data do modelo** No modelo HTML configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. . **Idioma do modelo** o campo também é usado para tradução completa do modelo. **Nota:** ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Deslocamentos são compatíveis com variáveis de data. Deslocamentos estendem ou subtraem dias, semanas ou meses de uma data usada em um modelo. As variáveis de deslocamento de data válidas são: ○ (mais) ○ (menos) ○ d (dias) ○ w (semanas) ○ (meses) Exemplos: ○ Carta de oferta (cinco dias após a data informada): Sua oferta é válida até 5 dias. ○ Benefícios para funcionário demitido (duas semanas a partir da data de rescisão): Seus benefícios terminam em vigor **Nota:** São exibidas somente as variáveis às quais você tem acesso.
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação usada para assinar o documento. Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. **Nota:** Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados.
Cabeçalho	
Imagem do cabeçalho	Imagem a ser exibida no cabeçalho. Você pode adicionar o logotipo da sua empresa usando este recurso. **Nota:** Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF E JBIG2.
Posição da imagem do cabeçalho	Posição em que você deseja que a imagem do cabeçalho apareça: Esquerda, direita ou central.
Altura da imagem do cabeçalho	Altura da imagem no cabeçalho. **Importante:** ○ A altura e a largura da imagem são dimensionadas proporcionalmente com base no valor especificado. ○ Certifique-se de que a altura da imagem seja menor que o valor especificado em **Tamanho da página** caso contrário, a imagem será cortada.
Rodapé	
Imagem do rodapé	Imagem a ser exibida no rodapé.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF E JBIG2.
Altura da imagem do rodapé	Altura da imagem no rodapé. **Importante:** ◦ A altura e a largura da imagem são dimensionadas proporcionalmente com base no valor especificado. ◦ Certifique-se de que a altura da imagem seja menor que o valor especificado em **Tamanho da página** caso contrário, a imagem será cortada.
Posição da imagem do rodapé	Posição em que você deseja que a imagem do rodapé apareça: Esquerda, direita ou central.
Texto do rodapé	Texto a ser exibido no rodapé. Por exemplo, você pode adicionar declarações proprietárias e confidenciais.
Posição do texto do rodapé	Posição em que você deseja que a imagem do rodapé apareça: Esquerda, direita ou central.
Alinhamento vertical	Alinhamento vertical do texto do rodapé com a imagem do rodapé.
Página	
Tamanho da página	Tamanho da página que pode ser selecionado na lista, como Carta, A4 ou Ofício.
Fonte personalizada	Fonte personalizada da tabela Famílias de fontes de geração de PDF. **Importante:** Use a família de fontes personalizadas no CSS do corpo HTML.
Margem Superior/Inferior	Espaço da parte superior da página até o início do conteúdo HTML ou espaço da parte inferior da página até o final do conteúdo HTML.
Margem Esquerda/Direita	Espaço da esquerda da página até o início do conteúdo HTML ou espaço da direita da página até o final do conteúdo HTML.

Tradução automática

5. Coloque o mouse no local desejado no corpo do modelo e selecione **Inserir data** botão para inserir variáveis de data.
   Você pode usar o botão várias vezes para adicionar diferentes tipos de datas com base nas variáveis escolhidas.
6. Selecione **Adicionar blocos** .
   a. Para adicionar um bloco de documento existente ao modelo, em Blocos de pesquisa, digite o nome de um bloco de documento existente, selecione o bloco de documento e selecione **Inserir** .
   b. Para adicionar um novo bloco de documento ao modelo, clique em **Criar novo bloco** . Para obter mais informações, consulte Crie blocos de documentos em Modelos de documentos.
7. Para gerar automaticamente Sumário (TOC) e números de página no documento gerado a partir de um modelo HTML, execute as seguintes etapas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Summary** Selecione a configuração de índice que você deseja aplicar no modelo HTML.

b. Em **Número da página** , selecione a configuração de número de página que você deseja aplicar no modelo HTML.

c. Selecione **Inserir Sumário** E insira a macro Sumário na posição necessária no corpo do modelo HTML.

Nota: A macro Sumário não será exibida se a configuração de índice não estiver selecionada em **Summary** campo.

8. Para traduzir conteúdo em modelos usando o Framework de localização, selecione **Traduzir** .
Para obter mais informações, consulte Usar Framework de localização para Modelos de documentos.
9. Para salvar seu documento e permanecer no **Modelo de documento HTML** formulário, clique em **Salvar** .
10. Para salvar e retornar à lista Todos os modelos de documento, selecione **Enviar** .

Crie participantes para um modelo de documento HTML

Defina ações e a ordem das ações para os participantes. O tipo de ação e ordem são considerados ao iniciar tarefas de documento.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.admin
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documento (sn_doc). Os Modelos de documento são diferentes dos Modelos de documento de RH. Para Modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo HTML que você deseja usar.
3. Configure o modelo necessário e clique em **Enviar** .
4. Em **Participantes** lista relacionada, clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos:

Formulário do participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição do participante mapeado.
Ação	Tipo de ação realizada pelo participante: Assinar **Nota:** Além disso, o participante pode optar por recusar a assinatura do documento. A opção para recusar assinatura aparece somente quando **Tipo de assinatura** . **ServiceNow** . Para obter mais informações, consulte Assine um documento HTML.
Usuário	Mapeando campo de usuário para um participante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Quando você seleciona um valor, o participante é considerado um usuário interno. Se os campos Nome do participante e E-mail do participante (opcional para usuário interno) forem preenchidos junto com o campo Usuário, a tarefa de assinatura eletrônica será enviada para Nome do participante e E-mail do participante, não o Nome e e-mail do campo Usuário. Se você não selecionar um valor no campo Usuário, o participante será considerado um usuário externo (Participante que não tem acesso ao sistema ServiceNow). Para esses participantes, o nome do participante e o e-mail do participante devem ser especificados. ◦ O valor no campo Usuário é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.
Nome do participante	Opção para especificar o nome quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo opcional. Quando você não seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo obrigatório. ◦ O valor no campo Nome do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
E-mail do participante	Opção para especificar um endereço de e-mail quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo E-mail do participante será um campo opcional. Quando você não seleciona um valor no campo Usuário, o campo E-mail do participante será um campo obrigatório. ◦ O valor no campo E-mail do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Tabela	Tabela (tabela sys_user ou qualquer tabela que estenda a tabela sys_user) da qual você está escolhendo preencher as variáveis.
Modelo de documento	Nome do modelo de documento.
Modelo de tarefa do documento	Modelo selecionado na tabela de tarefas Modelo de documento para preencher detalhes adicionais da tarefa de documento, como descrição e descrição resumida para tarefas de assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se detalhes adicionais não forem definidos, os valores padrão do modelo serão usados na tarefa do modelo de documento.
Script avançado	Opção para exibir o campo Script.
Script	Script que indica as condições do participante com ID do usuário, Nome do participante e E-mail do participante. Este campo é habilitado somente quando o campo Script avançado é selecionado.
Opcional	Quando habilitado, um participante será ignorado se o nome e o e-mail do participante não estiverem disponíveis. Esta verificação é feita somente durante o tempo de execução e não durante a configuração do modelo.
Altura de assinatura	Opção para indicar a altura da assinatura.
Largura de assinatura	Opção para indicar a largura da assinatura.

6. Clique em **Enviar**.

Inserir assinaturas

Insira assinaturas em um modelo de documento HTML selecionando participantes na lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Configure um modelo de documento HTML.
2. Crie participantes para um modelo de documento HTML.
3. Coloque o cursor no local desejado em **Corpo** campo.
4. Selecione **Inserir assinatura** para inserir variável de assinatura para um participante.
5. Na janela Adicionar uma assinatura, selecione um participante.

   Nota: A data de assinatura não é compatível.

6. Clique em **OK**.

Variáveis compatíveis com modelos de documento HTML

Incluir variáveis personalizadas em um modelo de documento, além das variáveis que estão disponíveis no **Selecione Variáveis** Campo na página de configuração do modelo de documento HTML.

Variáveis compatíveis

As seguintes variáveis são compatíveis com um modelo de documento HTML:

- Data
- Data/Hora

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Duração
- E-mail
- HTML
- Endereço IP
- Coletor de Listas
- Múltipla Escolha de Pesquisa
- Caixa de Seleção de Pesquisa
- Texto de Várias Linhas
- Múltipla Escolha
- Escala Numérica
- Referência
- Selecionar Caixa
- Texto de Linha Única
- URL
- Texto de Linha Única Larga
- Sim/Não
- Caixa de Seleção
- Solicitado para

Variáveis incompatíveis

As seguintes variáveis não são compatíveis com um modelo de documento HTML:

- Anexo
- Pausa
- Final do contêiner
- Divisão do contêiner
- Início do Contêiner
- Personalizado
- Personalizado com rótulo
- Página da interface do usuário
- Rótulo
- Rótulo de Rich Text
- Mascarado
- Conjunto de variáveis com várias linhas

Adicione variáveis personalizadas em um modelo de documento

Personalize variáveis no nível do produtor de registro e destaque essas variáveis no modelo de documento HTML que você está configurando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

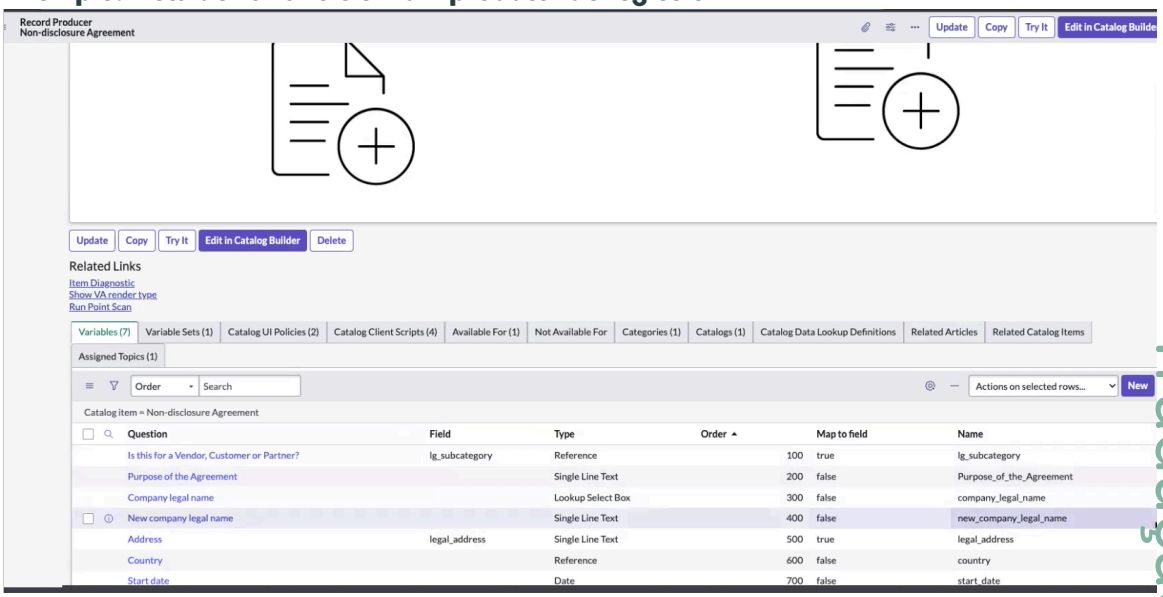
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra um produtor de registro e preencha os campos obrigatórios.
   Adicione as variáveis que você deseja usar no **Variáveis** lista.

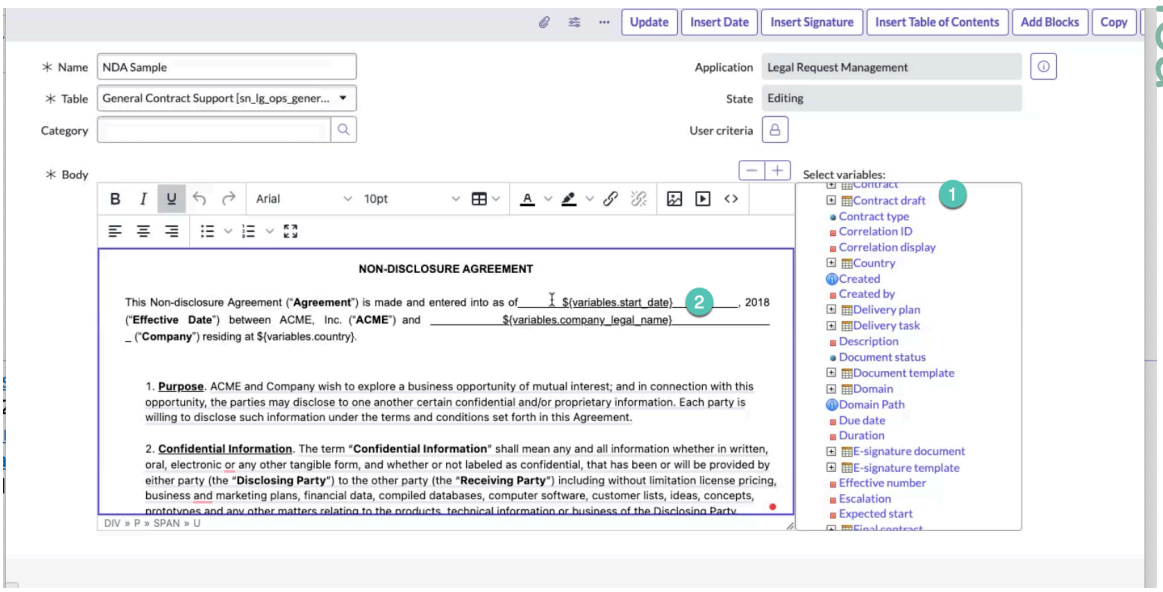
Exemplo: Lista de variáveis em um produtor de registro



2. Abra um modelo de documento HTML que tenha a mesma tabela selecionada como o produtor de registro. Destaque as variáveis personalizadas no corpo do modelo HTML digitando a variável neste formato, por exemplo, "variables.start_date".

Nota: start_date se refere ao exato **Nome** da variável em **Variáveis** no produtor de registro.

Exemplo: Chamar variáveis personalizadas em um modelo de documento HTML



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1 refere-se a variáveis da tabela selecionada no modelo de documento HTML.

2 refere-se a variáveis personalizadas da lista de variáveis no produtor de registro.

Scripts de modelo de documento

Com scripts de modelo de documento, você pode mudar dinamicamente o texto no corpo do modelo HTML. Os scripts de modelo de documento permitem que você execute tarefas simples, como exibir dados de RH, e tarefas complexas, como fazer consultas avançadas de banco de dados.

Você pode adicionar um `template_script:nome do script` Marcador de script incorporado ao corpo do modelo HTML, substituindo o nome do script pelo nome do script que você criou. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em vários modelos de documento. Você pode criar um script navegando até**Modelos de documento** > **Script de modelos de documento**.

Exemplo de como criar e usar um script de modelo de documento em um modelo HTML

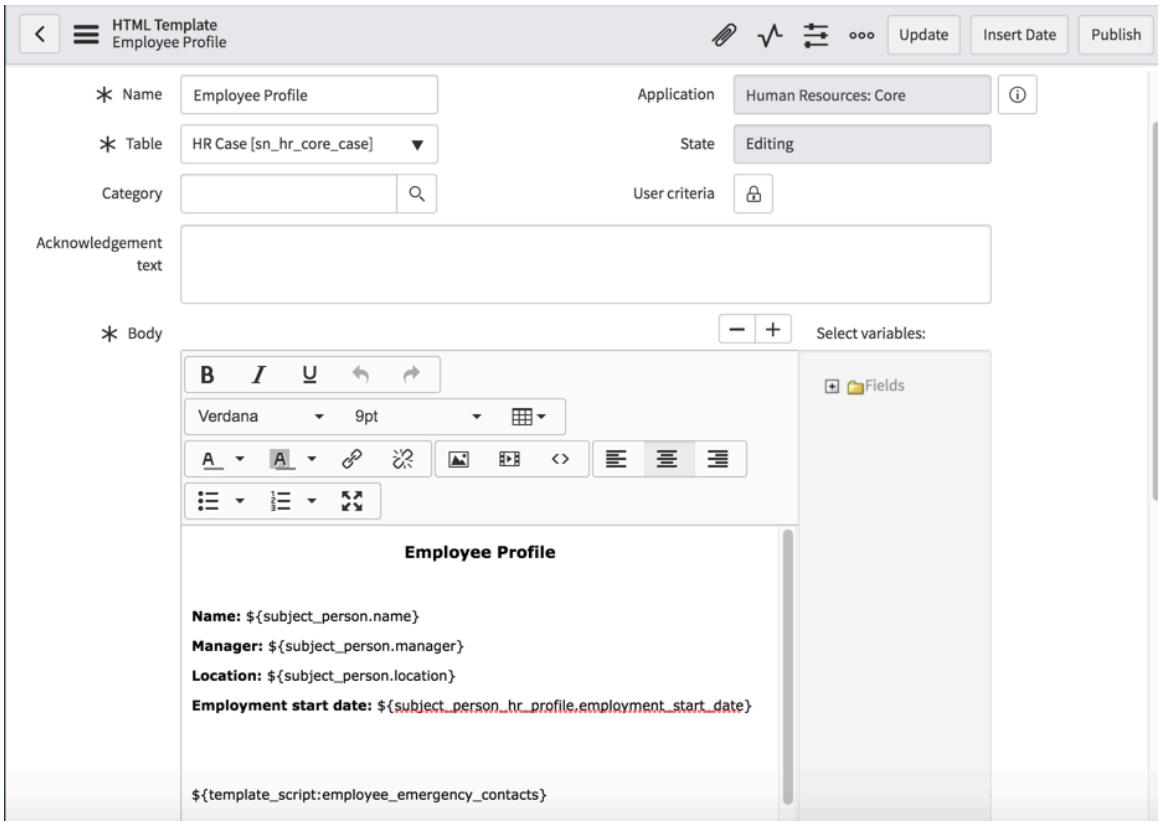
1. O script employee_emergency_contacts preenche a lista de contatos de emergência em um documento de Perfil do funcionário.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
 hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
 hrTaskGr.query();
 while(hrTaskGr.next()) {
  html = html + '<tr>';
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
  html = html + '</tr>';
 }

 if(!gs.nil(html))
  html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

2. O script employee_emergency_contacts é chamado em um modelo de documento HTML digitando **template_script:employee_emergency_contacts** No corpo do modelo de documento HTML do Perfil do funcionário.

Tradução automática

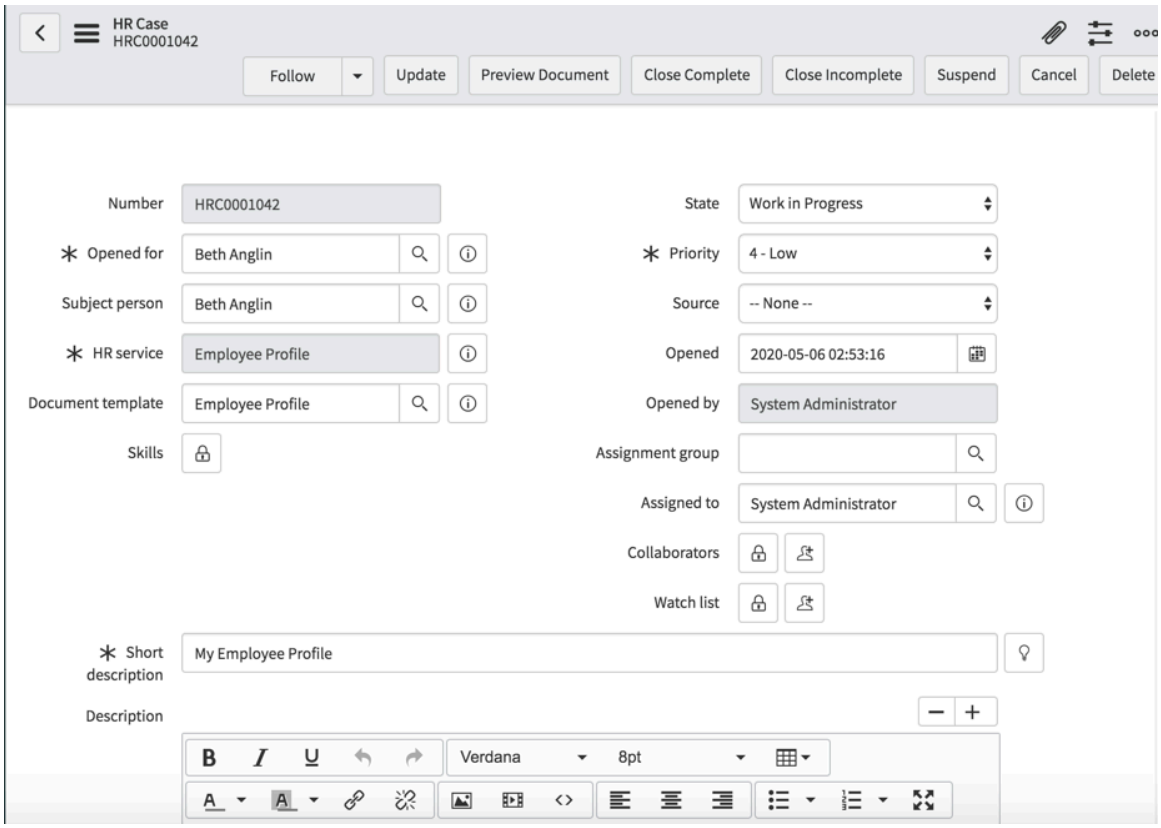
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. O modelo de documento HTML do perfil do funcionário é selecionado em um caso e o modelo de documento é gerado com a lista de contatos de emergência da seguinte forma:

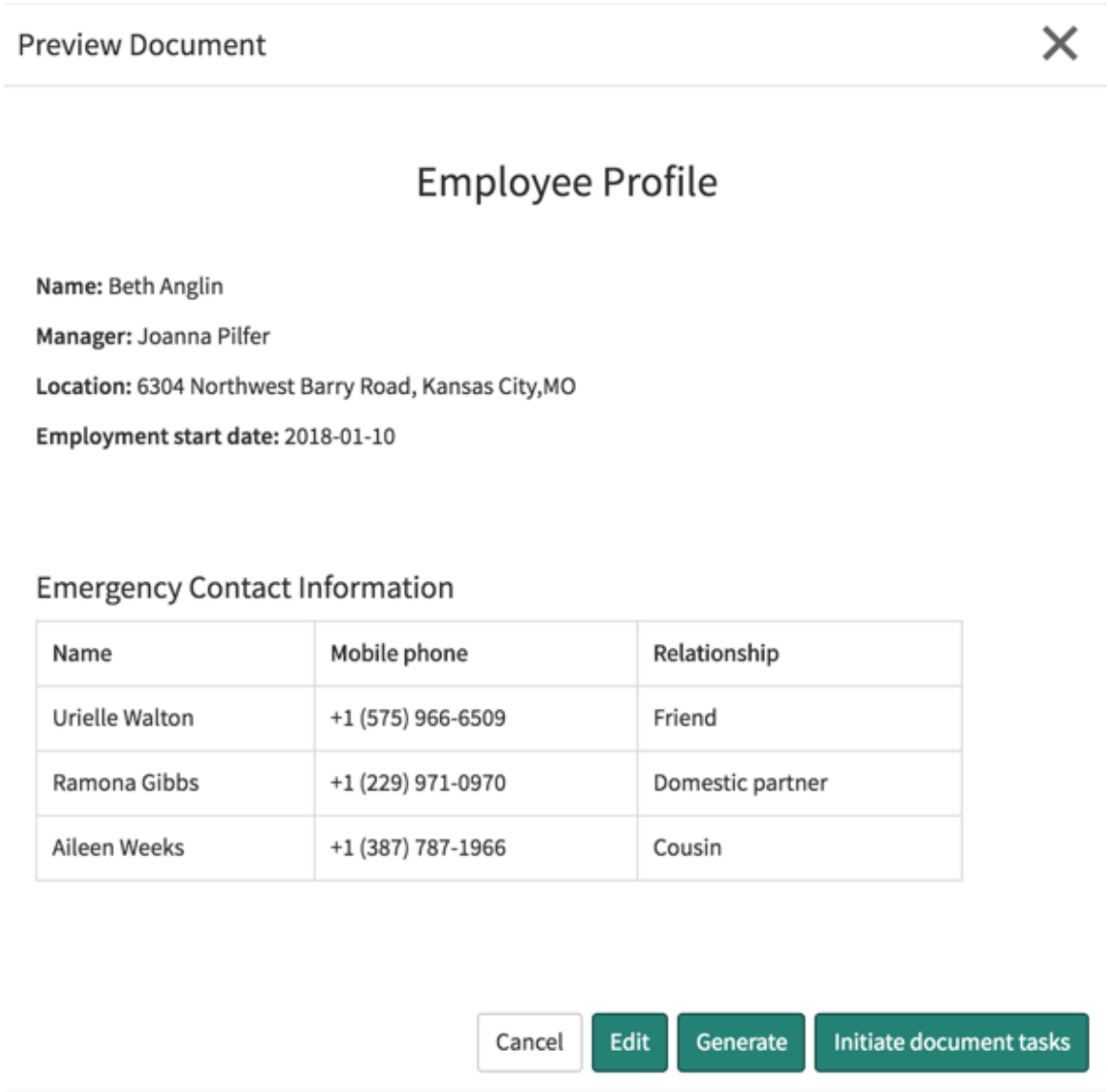
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exemplo de como o script de modelo de documento traduz o texto em um modelo HTML

A seguir está um script employee_emergency_contacts que preenche a lista de contatos de emergência em um documento de Perfil do funcionário.

`DocTemplate` neste script faz referência ao registro do modelo de documento, o que ajuda a identificar o idioma e o formato de data selecionados no modelo de documento. `DisplayValueLang` É uma API que ajuda a mudar o idioma dos tokens dinâmicos para o idioma de exibição definido no **Idioma do modelo** campo em um modelo de documento. `GetByFormat` É uma API que ajuda a exibir a data no formato definido no **Formato de data do modelo** campo em um modelo de documento.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
       return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

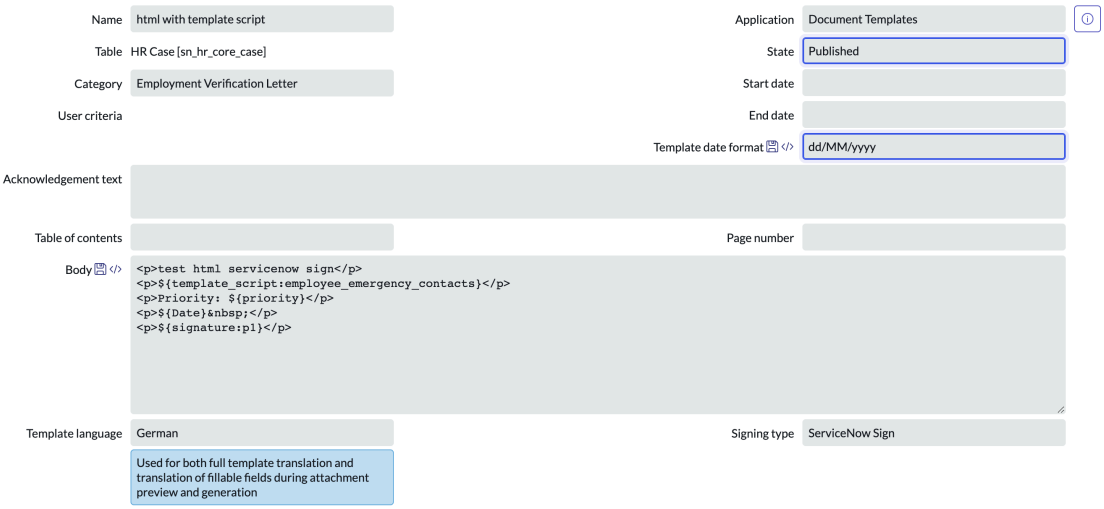
```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
 '</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
 getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
 getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

A seguir está um exemplo de como os tokens dinâmicos são traduzidos em um modelo de documento HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Ao configurar um modelo HTML, o idioma do modelo é selecionado como alemão e o formato de data é definido como dd/MM/aaaa.



2. O modelo de documento HTML é referenciado em um caso de RH.
3. Quando o agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes, os campos Prioridade e Relacionamento são traduzidos para o idioma alemão e as datas aparecem no formato dd/MM/aaaa.

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

Blocos de documentos em Modelos de documentos

Substitua blocos de texto em um documento com base em determinadas regras para que você não precise criar várias versões de modelo do mesmo documento.

Os principais recursos incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos HTML. Cada bloco de modelo de documento pode ter vários conteúdos de bloco. Cada conteúdo de bloco pode ser mapeado para uma condição. O primeiro conteúdo de bloco que corresponder à condição será considerado.

  Suponha que haja uma cláusula em uma carta de verificação que se destina a funcionários de uma região específica ou de um tipo específico. Nesse caso, você pode escrever uma condição com base em parâmetros como local do funcionário ou tipo de funcionário. Em seguida, associe a condição a um conteúdo que deve aparecer condicionalmente no documento que está sendo gerado.

- Traduza modelos de documento e conteúdo de bloco de documentos instalando Framework de localização e plug-ins de idioma necessários.

Crie blocos de documentos em Modelos de documentos

Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Blocos de modelo de documento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Bloco de modelos de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome adequado para o bloco de documentos.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o bloco de documentos.
Detalhe do tópico	Usado para categorizar blocos de modelo de acordo com o serviço ao qual eles são aplicáveis. Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico e cada detalhe de tópico pode ter um ou mais serviços de RH.
Categoria de tópico	Usado para categorizar blocos de modelo de acordo com o serviço ao qual eles são aplicáveis. Cada categoria de tópico pode ter um ou mais detalhes de tópico e cada detalhe de tópico pode ter um ou mais serviços de RH.
Ativo	Opção para disponibilizar o bloco de documentos para uso.
Descrição	Mais informações sobre o bloco de modelo de documento.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Adicione conteúdo ao bloco de modelo de documento. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de bloco em Modelos de documentos.
2. Exiba os modelos de documento HTML que contêm os blocos de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conteúdo de bloco em Modelos de documentos

Cada bloco de modelo de documento pode ter vários conteúdos de bloco. Cada mapeamento de conteúdo para uma condição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Blocos de modelo de documento**.
2. Selecione um bloco de modelo de documento.
3. Em **Conteúdos do bloco de modelos de documento** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Conteúdo do bloco do modelo de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome adequado para o conteúdo do bloco.
Bloquear	Nome do bloco de modelo de documento ao qual você deseja associar o conteúdo do bloco de documentos.
Ordem	Ordem na qual as condições são correspondidas. O primeiro conteúdo de bloco que corresponde à condição é considerado.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo do bloco está disponível para uso.
Aplica-se quando	As condições são aplicadas à tabela selecionada no bloco de modelo de documento.
Aplica-se a	Critérios do usuário aos quais o conteúdo do bloco é aplicável.
Aplica-se ao usuário	Usuário ao qual os critérios de usuário selecionados são aplicáveis. **Nota:** Se nenhum valor for selecionado em **Aplica-se quando** e. **Aplica-se a.** , o conteúdo do bloco será aplicável ao modelo HTML, independentemente do usuário e da tabela selecionada.
Corpo da mensagem	Texto que você deseja incluir no conteúdo do bloco.

5. Clique em **Enviar**.

Usar Framework de localização para Modelos de documentos

Traduza conteúdo em Modelos de documento e blocos de documento Framework de localização.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_doc.admin
- Instale o plug-in Instalador do Framework de localização (com.glide.localization_framework.installer).
- Configurar Framework de localização com os artefatos necessários. Consulte Configurações de artefato para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

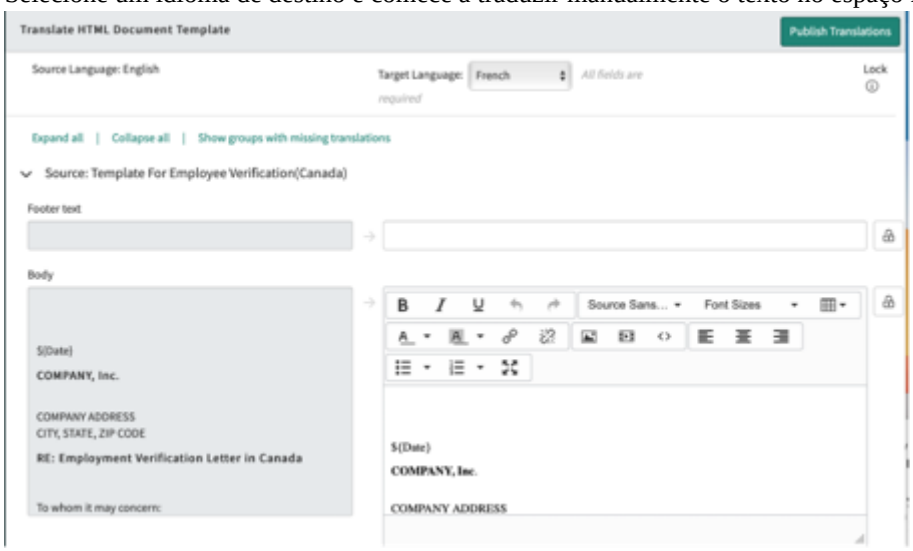
- Ative os idiomas necessários e configure-os com Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .
- Se você quiser usar tradutores automáticos, ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation). Configure a estrutura de Tradução dinâmica para o provedor de serviços de tradução. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica .

Procedimento

1. Selecione um modelo de documento ou um bloco de documentos.
2. Clique em **Traduzir**.

> **Nota:** Se a aplicação Tradução dinâmica estiver instalada, o **Tradução automática** aparece. O tradutor automático configurado converte somente o conteúdo (no modelo de documento ou no bloco de documento) para o idioma necessário, mas não os valores de token.

3. Selecione um idioma de destino e comece a traduzir manualmente o texto no espaço fornecido.



4. Clique em **Publicar traduções** .
   Uma cópia do modelo de origem é criada e movida para o estado Rascunho.

Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados)

Um modelo de documento PDF é originado de um PDF preenchível ou de um PDF padrão com assinaturas em linha. Usando o modelo de documento PDF, você pode coletar detalhes e assinaturas eletrônicas de vários participantes, revisar e gerar um documento PDF preenchido.

> **Importante:**
>
> Você pode criar um modelo de documento PDF:
>
> - Carregando um documento PDF preenchível e editável no formulário.
> - Usando um PDF de Documentos gerenciados .

O fluxo a seguir descreve como você pode usar um modelo de documento PDF desde a configuração do modelo até o preenchimento, assinatura, revisão e geração de um documento PDF.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure um modelo de documento PDF.
- Crie participantes para um modelo de documento PDF.
- Defina um mapeamento de campo PDF.
- Marque um bloco de assinatura.
- Publique o modelo de documento PDF.
- Geração de tarefas de documento.

Configure um modelo de documento PDF

Carregue um modelo de PDF editável e preenchível e personalize o modelo de acordo com as necessidades do seu negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin e. Desenvolvedor delegado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Modelo de documento PDF** .
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento PDF.
Tabela	As tabelas aparecem com base no escopo da aplicação selecionado.
Categoria	Categoria de documento na qual o modelo é adicionado.
Aplicação	Escopo da aplicação na qual o modelo de documento é criado.
Estado	Estado atual do modelo de documento. ○ **Rascunho** : Indica que o modelo de documento ainda não foi publicado. ○ **Editando** : Indica que o modelo de documento está sendo editado depois que foi publicado. ○ **Publicado** : Indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos.
Ativo	Opção para habilitar o modelo de documento PDF para uso.
Critérios do usuário	Critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Tipo de assinatura	Opção para especificar a aplicação usada para assinar o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, ServiceNow Sign, DocuSign , AdobeSign , Assinatura digital - Cartões inteligentes . **Nota:** Os tipos de assinatura estão disponíveis somente quando os respectivos plug-ins de integração estão instalados.
Destino de armazenamento de documentos	Opção para especificar o local onde o documento assinado é armazenado. **Nota:** Esta opção aparece somente quando **Assinatura digital - Cartões inteligentes** Está selecionado como Tipo de assinatura.
Responsável	Opção para especificar o responsável pelo destino de armazenamento de documentos. **Nota:** Esta opção aparece somente quando **Assinatura digital - Cartões inteligentes** Está selecionado como Tipo de assinatura.
Tipo de anexo	Opção para carregar um novo documento ou selecionar um documento do ServiceNow Documentos gerenciados.
Revisão de documentos	Opção para selecionar um documento ServiceNow Documentos gerenciados. **Nota:** Este campo aparece quando **Selecione na revisão do documento** selecionado em **Tipo de anexo** .
Documento	Opção para carregar o anexo de um PDF preenchível para personalização adicional. **Nota:** Este campo aparece quando **Carregar novo documento** selecionado em **Tipo de anexo** .
Data de início	Data inicial em que o modelo de documento PDF é válido. **Data de início** ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. **Nota:** A data de início deve ser anterior à data de término.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento PDF é válido. **Data de término** ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Por padrão, se os valores estiverem em **Data de início** e. **Data de término** se estiver em branco, isso implicará que o modelo sempre será válido. Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: Se nenhum valor for selecionado em **Formato de data do modelo** o valor especificado em **template_date_format** a propriedade do sistema é considerada. Se ambos **Formato de data do modelo** e. **template_date_format** A propriedade do sistema está vazia, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente é considerado. ◦ Ao assinar usando a aplicação DocuSign: O formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado concluído **Formato de data do modelo** No modelo de PDF configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual os tokens dinâmicos são traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados na instância.
Texto de confirmação	Texto que solicita que o usuário marque uma caixa de seleção ao enviar um documento preenchido.
Modelo de origem	Modelo de origem a partir do qual você criou uma cópia do modelo atual.

5. Clique em **Enviar** ou **Salvar** .

O que Fazer Depois

- Clique em **Analisar PDF** Link relacionado para analisar automaticamente as informações no PDF e armazenar essas informações na tabela Mapeamento de PDF para reutilização.
- Em **Participantes** lista relacionada, criar participantes .
- Em **Mapeamentos de modelo em PDF** lista relacionada, defina mapeamentos de campo .
- Clique em Marque um bloco de assinatura.
- Publique o modelo. Os fluxos que usam o modelo podem ser afetados caso você queira editar um modelo publicado.

Defina um mapeamento de campo PDF

Defina campos editáveis e armazene mapeamentos de assinatura usando a seção Mapeamentos de campo PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As informações no PDF são analisadas e armazenadas na tabela Mapeamento de PDF. **Analisar PDF** permitirá que você armazene os campos preenchíveis e. **Marcar assinaturas** permitirá que você adicione mapeamentos de assinatura.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Modelo de documento PDF** .
3. Configure o modelo PDF.
4. Clique em **Analisar PDF** link relacionado.

Nota: O link aparece somente para um PDF editável.

A lista relacionada Mapeamento de PDF exibe mapeamentos de campo.

Mapeamento de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome do campo	Nome de exibição que representa o campo do documento.
Modelo de PDF	Modelo de PDF ao qual o registro de mapeamento pertence.
Campo de documento	Campo do documento PDF preenchível que é criado automaticamente por meio de **Analisar PDF** link relacionado. **Importante:** A edição do campo Documento não é permitida, pois isso pode interromper o fluxo do modelo de documento.
Tipo de campo de documento	Tipo de campo que você está mapeando, como Assinatura ou Caixa de seleção.
Valor de visualização	Valor de mapeamento de campo para visualização. **Nota:** Use este campo para testar um valor de campo sem passar pelo processo de mapeamento de campos ou criar um caso para testar seus mapeamentos. O que você insere aqui aparece enquanto você visualiza o documento.
Script avançado	Use para configurar campos de script para mapeamento complexo de um campo. Por exemplo, para mapear um número de previdência social da tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] para um documento e formatá-lo corretamente, um script é usado.
Obrigatório(a)	Campo obrigatório a ser preenchido pelo participante atribuído. **Nota:** Este campo não é aplicável ao campo de documento do tipo caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de mapeamento	Tabela de origem dos campos mapeados.
Somente leitura	Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado.
Campo de mapeamento	Campo que mapeia informações para o seu documento.
Participante	Participante que pode editar o campo no documento.
Número de página	Número da página do documento PDF que contém o campo. Número da página em que o campo está presente.
Formato	Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Se o participante não inserir o valor no formato especificado, um erro de validação será exibido para o participante.
Ativo	Opção para ativar o mapeamento de campo.
Usar data de assinatura	Opção para registrar a data de assinatura automaticamente no campo especificado no documento PDF. **Nota:** Esta opção é aplicável somente ao ServiceNow Sign.
Tipo de deslocamento de data	Indica se a data deve ser anterior, em ou posterior à data especificada. **Nota:** Este campo aparece somente para um campo de data quando **Script avançado** a opção está desmarcada.
Quantidade de deslocamento de data	Unidades de medição para o deslocamento, como dias, semanas ou meses. **Nota:** Este campo aparece somente para um mapeamento de campo de data quando **Script avançado** a opção está desmarcada. Aparece somente quando **Antes** ou **Após** os valores são selecionados em **Tipo de deslocamento de data** campo.
Unidades de deslocamento de data	Número de unidades a serem compensadas. **Nota:** Este campo aparece somente para um mapeamento de campo de data quando **Script avançado** a opção está desmarcada. Aparece somente quando **Antes** ou **Após** os valores são selecionados em **Tipo de deslocamento de data** campo.
Selecione formato de data	Formato do campo de data. Os valores são: ○ Formato de data do usuário: Indica que o formato de data foi escolhido a partir da preferência do usuário do participante. ○ Formato específico: Indica o formato no qual você deseja que o participante insira a data.
Formato de data específico	Formato específico no qual você deseja que o participante insira a data.
Estados	Opções armazenadas para os campos não textuais. Por exemplo, o status social pode incluir opções como **Casado** ou **Único** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie participantes para um modelo de documento PDF

Defina ações e a ordem das ações para os participantes. O tipo de ação e ordem são considerados ao iniciar tarefas de documento.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.admin
- Você precisa definir participantes somente quando quiser usar o fluxo do modelo de documento. Se você quiser gerar apenas um documento PDF, definir participantes não é obrigatório.
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados na aplicação Modelos de documento (sn_doc). Os Modelos de documento são diferentes dos Modelos de documento de RH. Para Modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo que você deseja usar.
3. Configure o modelo necessário e clique em **Enviar** .
4. Em **Participantes** lista relacionada, clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos:

Formulário do participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição do participante mapeado.
Ação	Tipo de ação a ser realizada pelo participante, como **Preencher** , **Assinar** ou **Revisão** . **Importante:** Em caso de assinatura da ServiceNow, **Preencher** e. **Revisão** As ações estão disponíveis para um modelo PDF. Em caso de assinatura externa, **Assinar** A ação está disponível para PDF modelo de documento .
Ordem	Ordem na qual uma tarefa deve ser iniciada para que o participante conclua a ação.
Usuário	Mapeando campo de usuário para um participante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Quando você seleciona um valor, o participante é considerado um usuário interno. Se os campos Nome do participante e E-mail do participante (opcional para usuário interno) forem preenchidos junto com o campo Usuário, a tarefa de assinatura eletrônica será enviada para Nome do participante e E-mail do participante, não o Nome e e-mail do campo Usuário. Se você não selecionar um valor no campo Usuário, o participante será considerado um usuário externo (Participante que não tem acesso ao sistema ServiceNow). Para esses participantes, o nome do participante e o e-mail do participante devem ser especificados. ◦ O valor no campo Usuário é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.
Nome do participante	Opção para especificar o nome quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo opcional. Quando você não seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante será um campo obrigatório. ◦ O valor no campo Nome do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
E-mail do participante	Opção para especificar um endereço de e-mail quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ◦ Quando você seleciona um valor no campo Usuário, o campo Nome do participante-mailante será um campo opcional. Quando você não seleciona um valor em UserId, o campo Nome do Partemailant será um campo obrigatório. ◦ O valor no campo Nome do parttemailant é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ◦ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSirt_end?
Tabela	Tabela (tabela sys_user ou qualquer tabela que estenda a tabela sys_user) da qual você está escolhendo preencher as variáveis.
Modelo de documento	Nome do modelo de documento.
Modelo de tarefa do documento	Modelo selecionado na tabela de tarefas Modelo de documento para preencher detalhes adicionais da tarefa de documento, como descrição e descrição resumida para tarefas de preenchimento, assinatura e revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se detalhes adicionais não forem definidos, os valores padrão do modelo serão usados na tarefa do modelo de documento.
Origem de data de vencimento	Data de vencimento da tarefa de documento criada para esse participante.
Tipo de deslocamento de data	A data de vencimento da tarefa de documento é selecionada no registro da tarefa. Além disso, você pode compensar a data de vencimento em dias, semanas ou meses.
Script avançado	Opção para exibir o campo Script.
Script	Script que indica as condições do participante com ID do usuário, Nome do participante e E-mail do participante. Este campo é habilitado somente quando o campo Script avançado é selecionado.
Opcional	Quando habilitado, um participante será ignorado se o usuário participante e o e-mail do participante não estiverem disponíveis. Esta verificação é feita somente durante o tempo de execução e não durante a configuração do modelo.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado
O participante é adicionado ao modelo de documento.

Marque um bloco de assinatura

Especifique a área no documento PDF em que você deseja coletar as assinaturas dos participantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_doc.admin

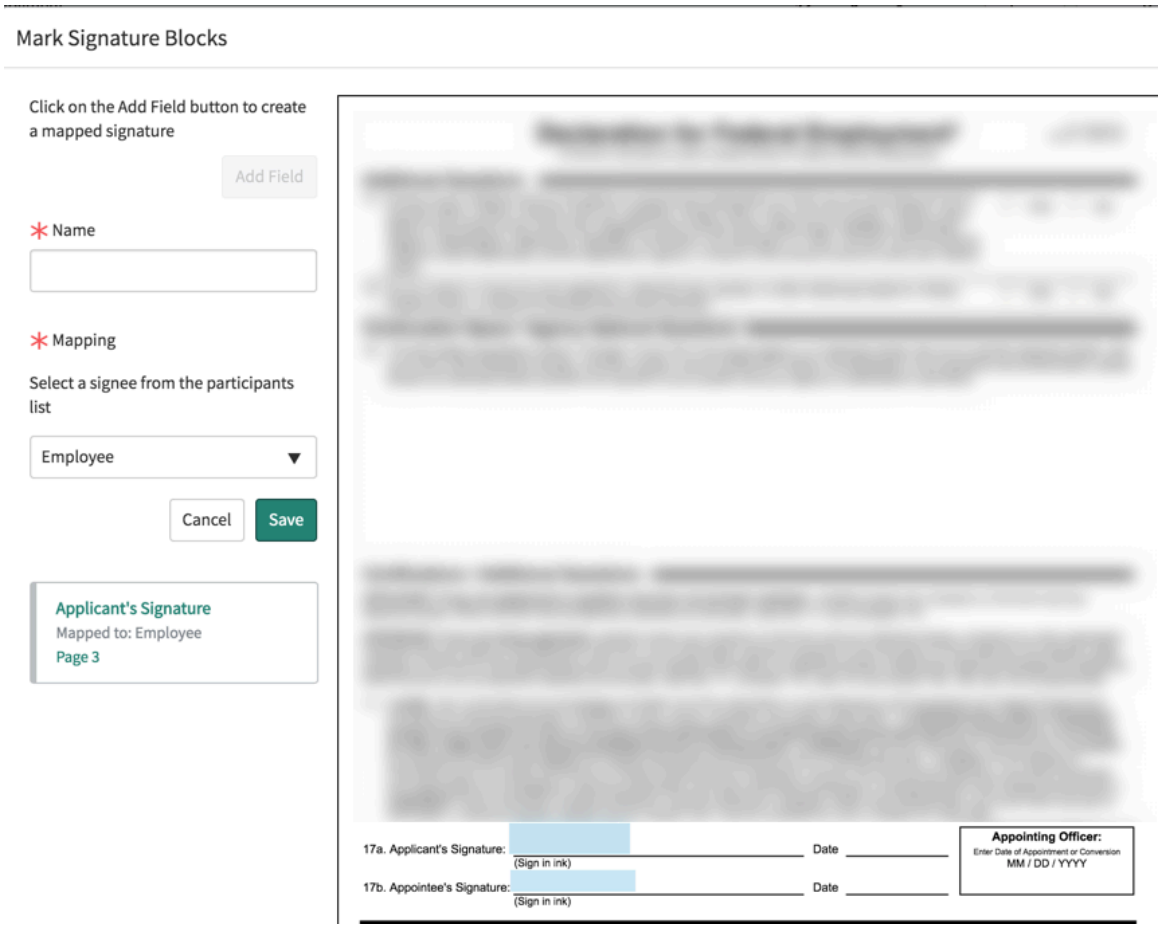
Importante: Você poderá marcar assinaturas somente se tiver definido participantes e mapeado usuários para esses participantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelo de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione o modelo de documento PDF que você deseja usar.
3. Configure um modelo de documento PDF.
4. Crie participantes para um modelo de documento PDF.
5. Clique em **Marcar assinaturas** .
6. Na janela Marcar blocos de assinatura:
   a. Clique em **Adicionar campo** e selecione a área em que você deseja coletar a assinatura de um participante.
   b. Em **Nome** especifique um nome para o registro de mapeamento de assinatura.
   c. Em **Mapeamento** selecione um usuário entre os participantes mapeados.
   d. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Clique em **Enviar**.
O mapeamento de assinatura é adicionado à seção Mapeamentos de modelo de PDF.

Modelos de documentos configurações

Usar Modelos de documentos Configurações para gerar índices e números de página em um documento PDF gerado a partir de um modelo HTML.

Nota: . `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version`A propriedade está definida como 2 (padrão), os recursos de configuração de Sumário e Número de página estão disponíveis para uso. . `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version`A propriedade está definida como 1, os recursos de configuração de Sumário e Número de página não estão disponíveis para uso.

Crie uma configuração de índice em Modelos de documentos

Crie uma configuração de índice para gerar Sumário em um documento PDF gerado a partir de um documento HTML.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_doc.writer

Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Configuração do documento** > **Configurações do sumário**.

2. Clique em **Nova**.

3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do sumário

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do Sumário.
Título	Título do Sumário que aparece no documento gerado.
Tipo	O Sumário é exibido em uma exibição de lista no documento PDF gerado.
Numeração de título	Formato no qual você deseja que os números de página dos títulos sejam exibidos. Os valores são: ○ Nenhum(a) ○ Decimal
Líder de tabela	Lacuna entre o título e o número da página. O líder da tabela ajuda a correlacionar uma seção ou um título com o número da página. Os valores são: ○ Nenhum(a) ○ Pontilhado
Clicável	Habilitar ou desabilitar links clicáveis dentro do Sumário gerado.
Mostrar números de página	Opção para exibir números de página no documento PDF gerado. **Nota:** Esta opção torna obrigatório o campo de configuração de número de página no modelo de documento.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a configuração de índice é criada.
Iniciar a numeração após o sumário	Opção para iniciar os números de página após o término do índice. **Nota:** ○ Este campo aparece somente quando **Mostrar números de página** o campo está habilitado. ○ Este campo substitui **Numerar a partir da página** campo na configuração de número de página.

4. Clique em **Enviar**.

Crie uma configuração de número de página em Modelos de documentos

Crie uma configuração de número de página para gerar automaticamente números de página em um documento PDF gerado a partir de um documento HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.writer

Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Configuração do documento** > **Configurações de números de página**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configurações de número de página

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de número de página.
Formato do número de página	Formato no qual os números de página são exibidos no documento PDF gerado: **Decimal**
Começar a numerar a partir da página	Página a partir da qual você deseja que a numeração comece. **Nota:** O valor neste campo é substituído pelo **Comece a numeração após o sumário** Na configuração do índice.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a configuração do número de página é criada.
Posição	Posição vertical do número da página: **Cabeçalho** ou **Rodapé**
Alinhamento horizontal	Alinhamento horizontal do número da página: **À esquerda** , **Central** ou **Certo**

4. Clique em **Enviar**.

Como usar o Modelos de documentos

Saiba como usar Modelos de documentos.

Usando Modelos de documentos Prestação de serviços de RH

Saiba como usar Modelos de documentos Junto com a aplicação Prestação de serviços de RH.

Nota: Somente modelos de documento HTML e PDF são compatíveis com a Prestação de serviços de RH. Os modelos de documento do Word não são compatíveis com a Prestação de serviços de RH.

Ativar plug-in

Como administrador, ative o. Modelos de documentos plug-in [com.snc.document_templates].

Gere tarefas de documento para os participantes

Para usar a aplicação Modelos de documento para preencher, assinar e aprovar um documento on-line, execute as seguintes etapas:

1. Configure um modelo de documento definindo participantes, definindo tarefas para os participantes e inserindo assinaturas. Para configurar modelos de documento PDF, consulte Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados) E para configurar modelos de documento HTML, consulte Modelos de documento do tipo HTML.
2. Associe o modelo de documento a um modelo de caso de RH.
3. Adicione o modelo de caso de RH enquanto você Configurar um serviço de RH.
4. Crie um caso no serviço de RH configurado.
5. Gerar tarefas de documento manual ou automaticamente, consulte Geração de tarefas de documento. Os participantes recebem tarefas de documento para preencher, assinar e revisar um documento. Quando as tarefas de documento de todos os participantes são concluídas, o documento final é adicionado como um anexo ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gere um documento PDF

Para usar a aplicação Modelos de documento para gerar um documento PDF, execute as seguintes etapas:

1. Criar um modelo de documento. Para configurar modelos de documento PDF, consulte Modelos de documento do tipo PDF (formulários avançados) E para configurar modelos de documento HTML, consulte Modelos de documento do tipo HTML.

   Nota: Definir participantes e inserir assinaturas não é necessário se você quiser usar Modelos de documento somente para gerar documentos.

2. Associe o modelo de documento a um modelo de caso de RH.
3. Adicione o modelo de caso de RH enquanto você Configurar um serviço de RH.
4. Crie um caso no serviço de RH configurado.
5. Clique em **Visualizar documento** .
6. Se você quiser modificar o conteúdo no modelo de documento, clique em **Editar** .

   Nota: Se você fizer mudanças nas variáveis no modelo de documento HTML, não será mais possível redefinir as variáveis para seus valores originais. Você terá que inserir os valores das variáveis manualmente.

7. Para gerar uma cópia em PDF do modelo de documento, clique em RE **gerar** .

Geração de tarefas de documento

Tarefas de documento podem ser geradas automática ou manualmente. As tarefas são geradas na ordem definida para os participantes.

Nota: O cancelamento de um caso de RH leva ao cancelamento de tarefas de documento associadas a ele. Se você não quiser que as tarefas do documento sejam canceladas automaticamente, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio** e desativam as seguintes regras de negócio:

- Cancelar tarefas de documento
- Cancelar tarefas de documento

Automaticamente

As tarefas de documento são iniciadas automaticamente para os participantes quando você:

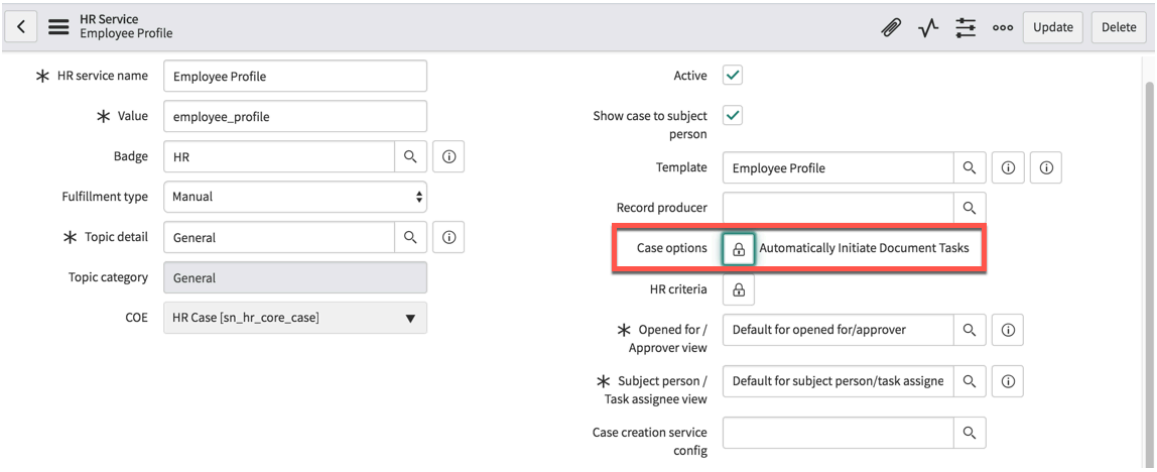
- Selecione **Iniciar tarefas de documento automaticamente** Opção no serviço de RH de um caso.

  Nota: Certifique-se de que o modelo de RH configurado no Serviço de RH tenha um modelo de documento associado a ele.

- Altere o estado do caso de RH para **Pronto** .

Tradução automática

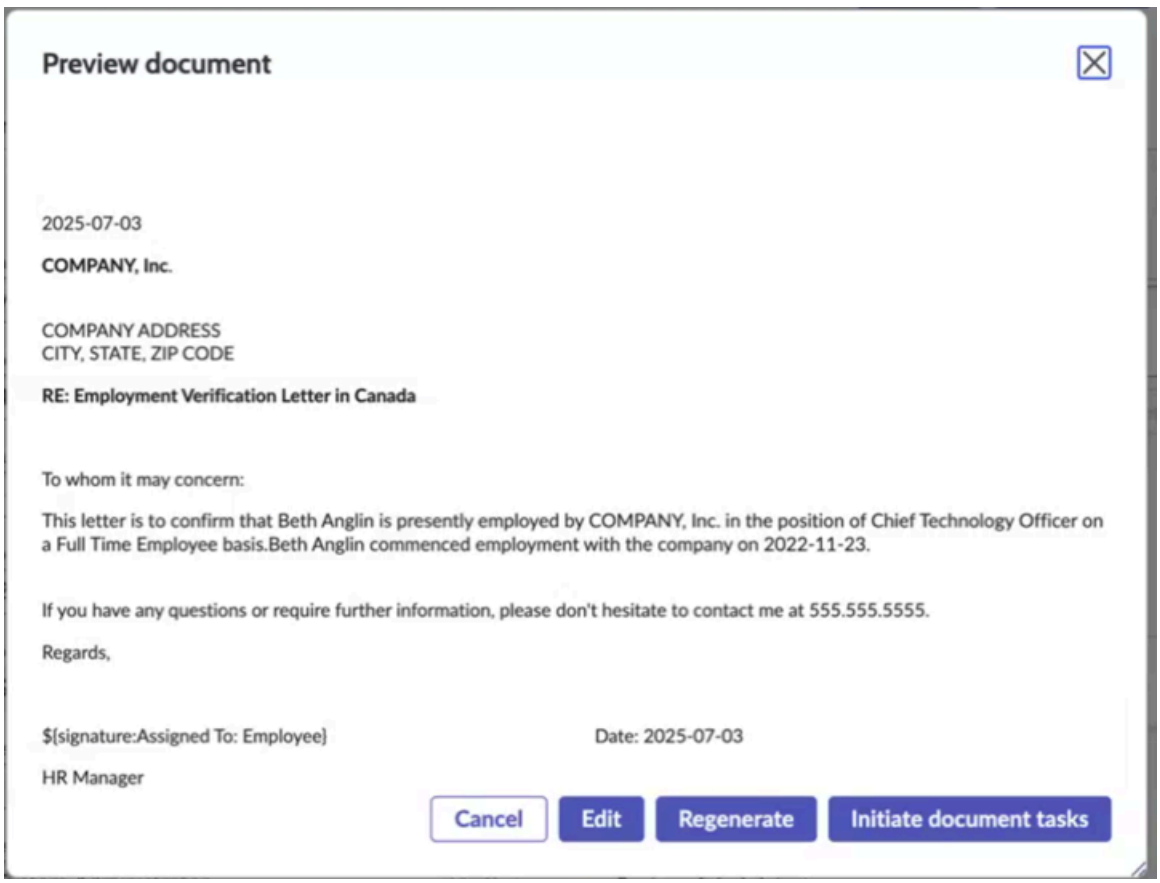
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Manualmente

As tarefas de documento são iniciadas manualmente quando você clica em **Iniciar tarefas de documento** botão no **Visualizar documento** opção no caso.

Nota: . **Iniciar tarefas de documento** a opção não aparece quando **Iniciar tarefas de documento automaticamente** A opção já está habilitada no serviço de RH de um caso.



Nota: Iniciar tarefas de documento a partir de um modelo de visualização não está disponível para um modelo de documento do Word.

Uso de modelos de documento: Caso de uso personalizado

Entenda como usar Modelos de documento fora da Prestação de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Defina um modelo de documento para uma determinada tabela, por exemplo, tabela Incidente.
2. Para gerar um documento PDF a partir de um modelo de documento, use a seguinte API:

```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from
 template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName)
```

3. Se os participantes estiverem configurados para o modelo de documento, use a seguinte API para iniciar tarefas de documento para os participantes:

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from
 template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken
 from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody,
 docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

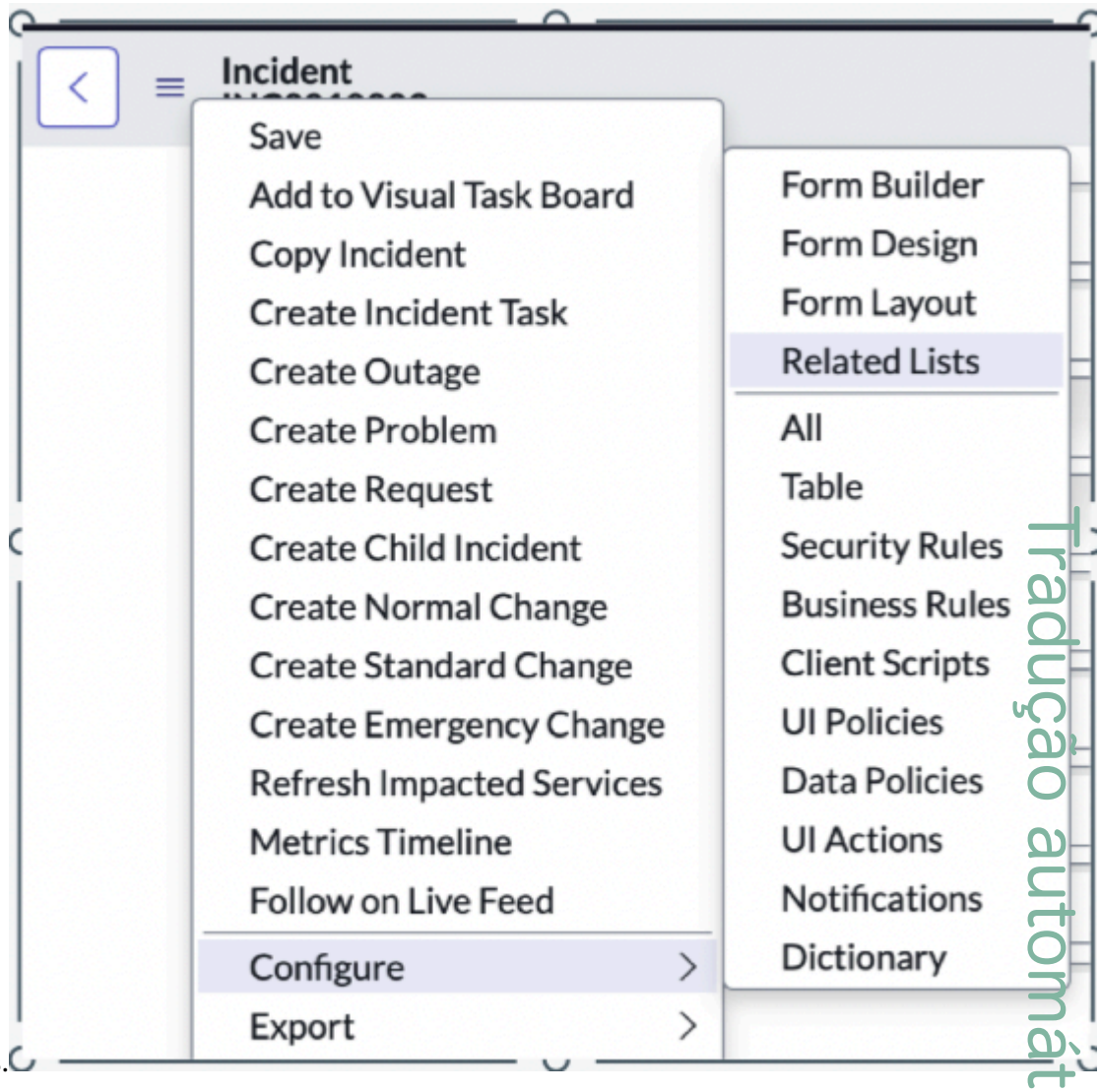
4. Para exibir as tarefas de documento associadas a um registro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

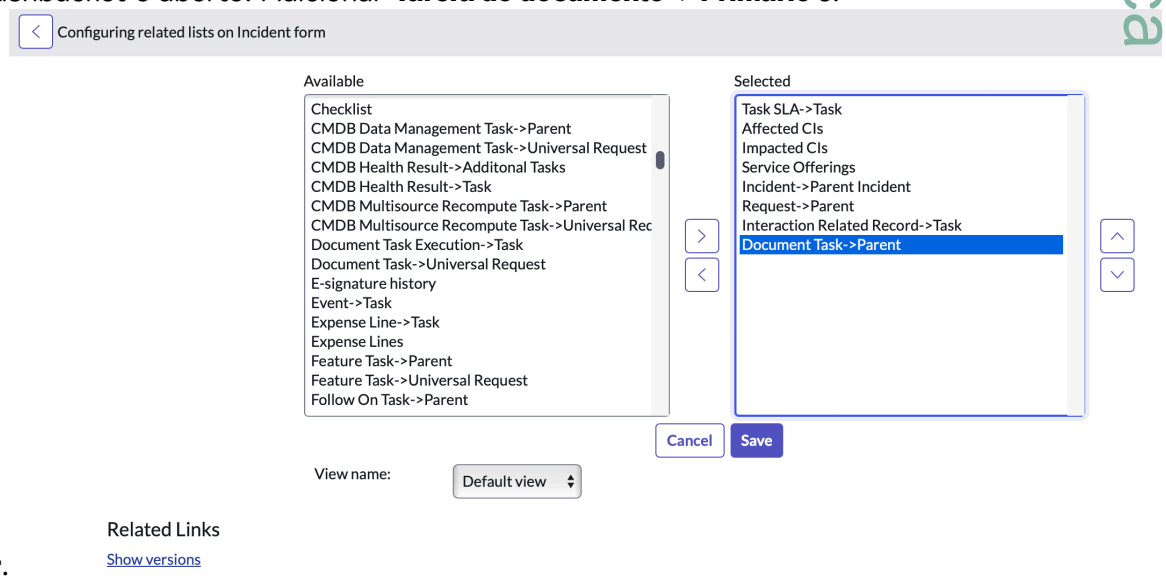
a. Abra o registro, por exemplo, um registro de incidente.

b. Configure as listas



relacionadas.

Um slushbucket é aberto. Adicionar **Tarefa do documento -> Primário** e.

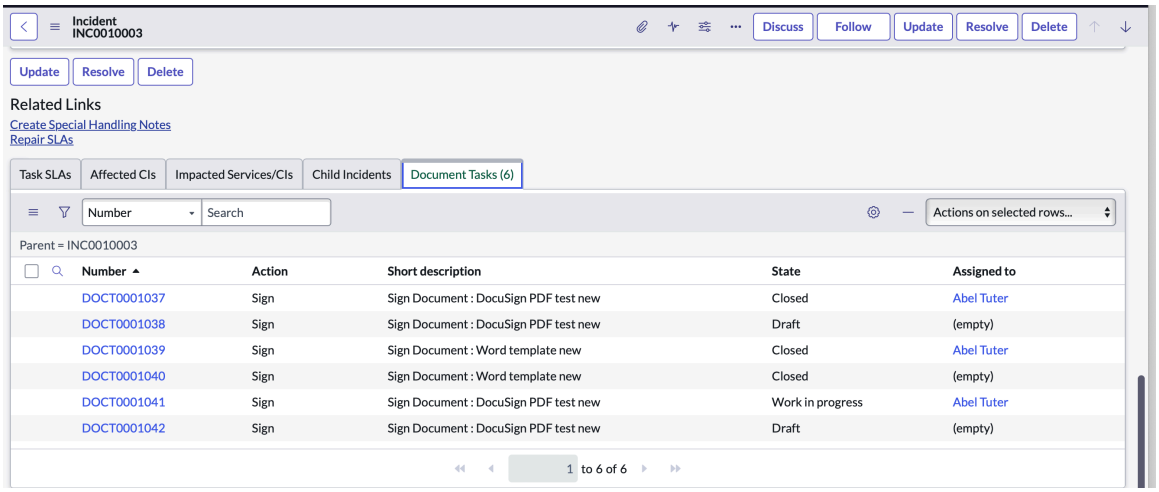


Salvar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As tarefas de documento associadas ao registro são exibidas em **Tarefas de documento** lista relacionada.



Trabalho ing em uma tarefa de documento

Conclua suas tarefas de documento de Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma
Você deve ter ativado o. Central do funcionário plug-in (com.sn_hr_service_portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central de serviços do funcionário**.

> **Importante:** Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas tarefas de documento**.

2. Selecione a página Tarefas Pendentes.
3. Trabalhe em qualquer uma dessas tarefas de documento atribuídas a você.

Preencha e assine um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento preenchendo os detalhes necessários e enviando o documento PDF.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Este conteúdo se aplica somente aos modelos de documento criados no Modelos de documentos aplicação (sn_doc). Modelos de documentosÉ diferente dos Modelos de documento de RH. Para Modelos de documento de RH, consulte Modelos de documento de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.

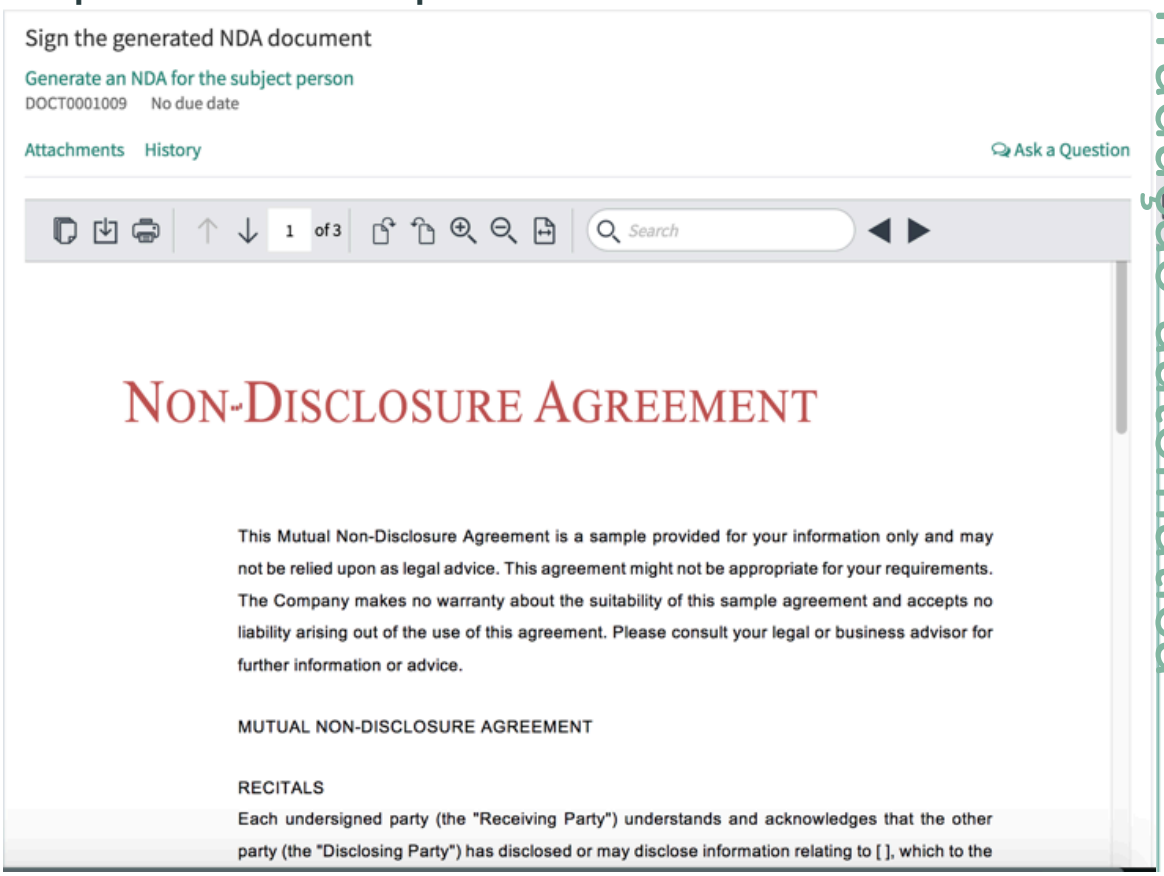
> **Nota:** A assinatura de PDF também é compatível com o Navegador para celular e o NowMobile para os seguintes tipos de assinatura: ServiceNowSign, AdobeSign e DocuSign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione a página Tarefas Pendentes.
3. Selecione a tarefa de documento (preenchimento) atribuída a você.
4. Preencha os detalhes nos campos editáveis.
5. Clique em **Confirme** caixa de seleção.
   Esta caixa de seleção será exibida somente se **Texto de confirmação** adicionado ao modelo.
6. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.
7. Se você quiser limpar a assinatura e assinar novamente, clique em **Limpar assinatura** .
8. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar** .
9. Para salvar suas mudanças no documento, clique em **Salvar** .
10. Clique em **Enviar**.
    A tarefa está concluída e aparece na seção Concluídas para tarefas. Você pode exibir e imprimir o documento com os detalhes enviados.

Exemplo de um documento PDF preenchível



Tradução automática

Assine um documento HTML

Conclua sua tarefa de documento assinando e gerando uma cópia em PDF do documento HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a tarefa de modelo de documento (assinatura) atribuída a você.
3. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.

   Nota: Se você não concordar com o conteúdo do documento, poderá selecionar **Não quero assinar este documento** opção. Você deve inserir o motivo da recusa, seguido por **Recusar e concluir** para concluir a tarefa. A opção para recusar assinatura aparece somente quando **Tipo de assinatura** . **ServiceNow** .

4. Clique em **Limpar assinatura** se você quiser limpar a assinatura e assinar novamente.
5. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar** .
6. Clique em **Enviar**.
   A tarefa está concluída e aparece na seção Concluídas para tarefas. Você pode exibir e imprimir o documento com as assinaturas.

Revise um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento revisando um documento PDF. Envie seus comentários de revisão para um ou mais participantes que estão trabalhando no documento.

Antes de Iniciar

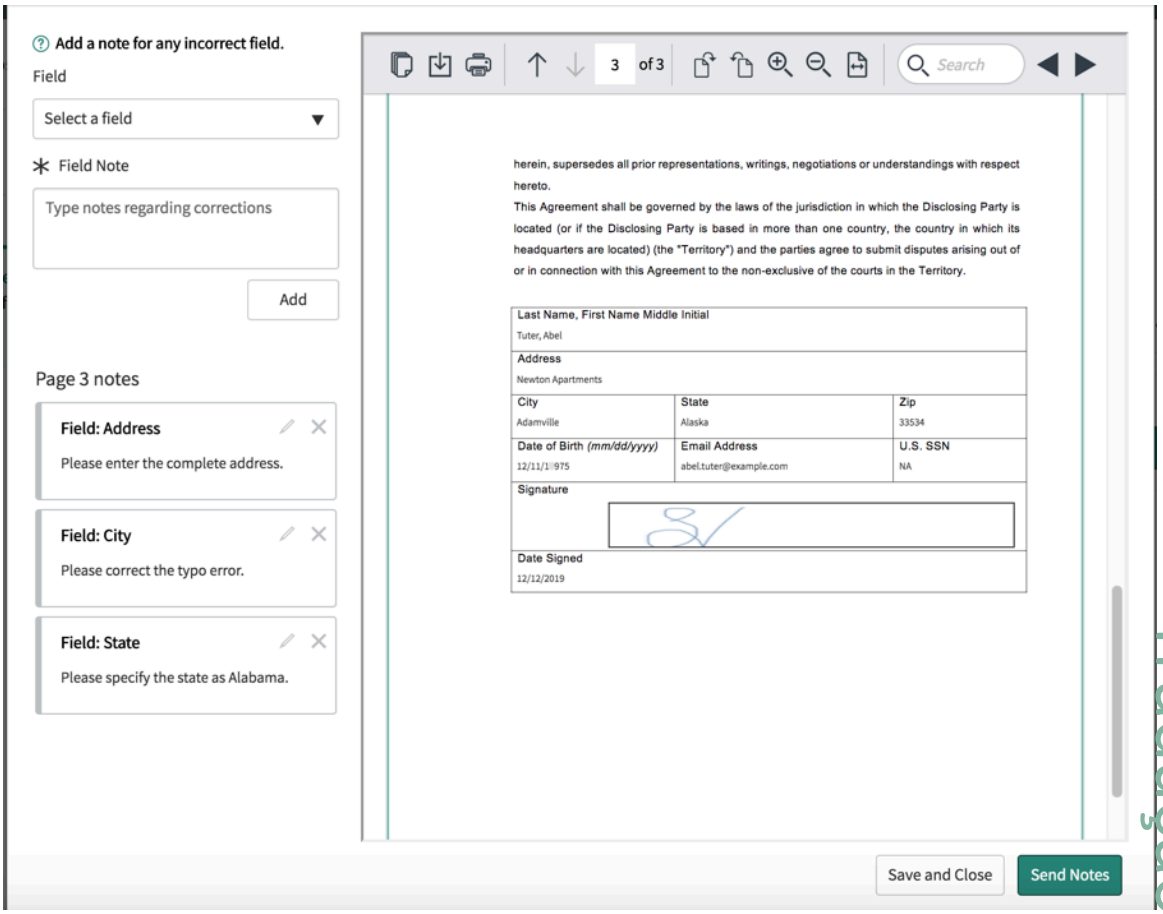
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a página Tarefas Pendentes.
3. Selecione a tarefa de modelo de documento atribuída a você.
4. Clique em **Revisão documento** .
5. Se você não tiver comentários, clique em **Aprovar** .
6. Se você quiser adicionar uma anotação no documento:
   a. Em **Anotação do campo** , adicione seus comentários. Se você quiser associar o comentário a um campo específico, selecione o valor em **Campo** lista.
   b. Clique em **Adicionar**. Você pode editar ou excluir a anotação, se necessário. Você também pode salvar suas mudanças e revisá-las novamente a qualquer momento.
7. Clique em **Enviar anotações** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O estado da tarefa de documento é alterado para Concluído rejeitado. As tarefas de documento são repostas para todos os participantes do modelo.

Reenvie um documento PDF

Conclua sua tarefa de documento incorporando as sugestões do revisor.

Antes de Iniciar

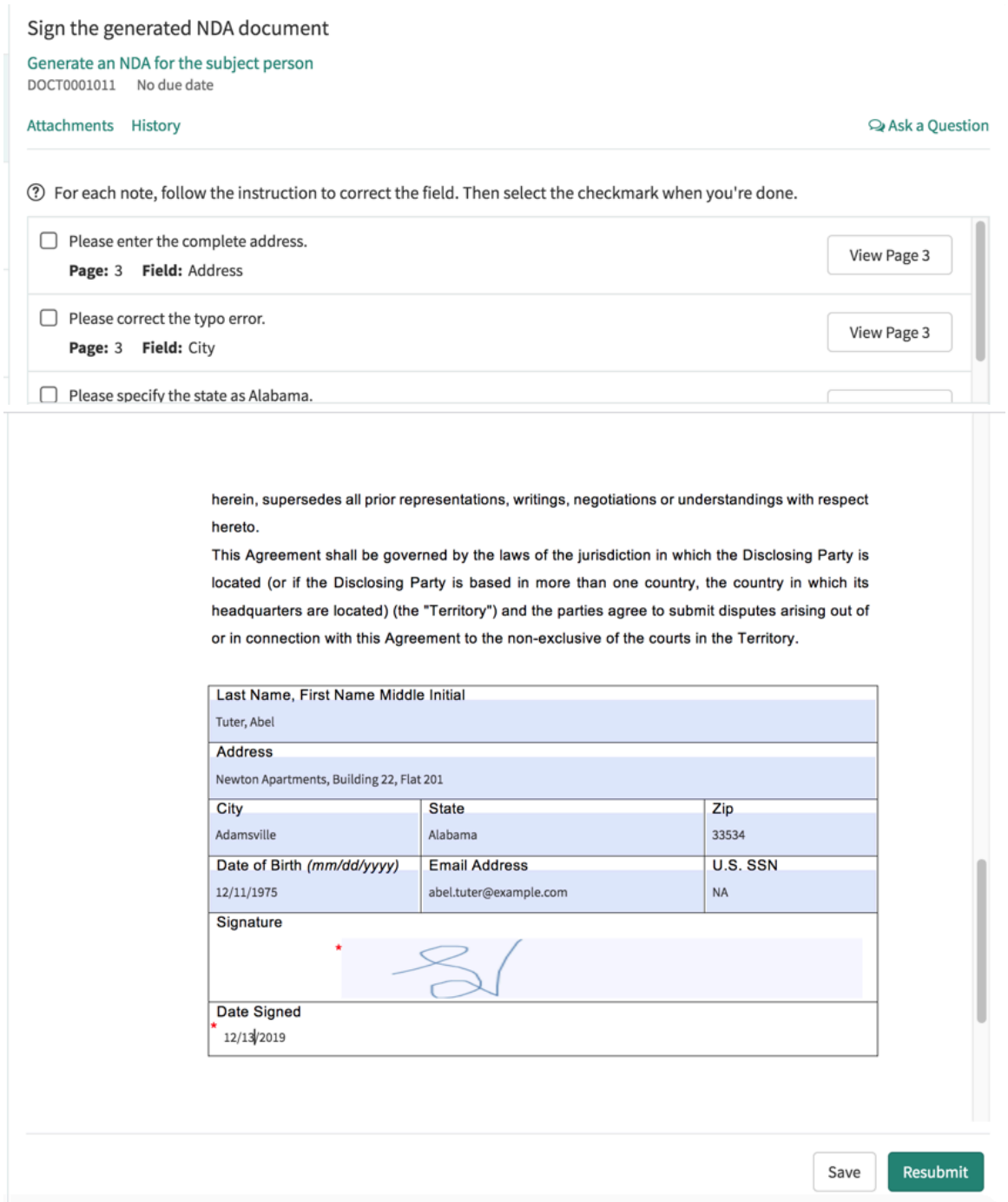
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   Como alternativa, você pode concluir suas tarefas de documento navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a página Tarefas Pendentes.
3. Selecione a tarefa de documento atribuída a você.
4. Se uma anotação de mudança tiver sido associada a um campo, clique em **Exibir página** irá navegar até esse campo diretamente.
5. Marque a caixa de seleção para indicar que você incorporou a anotação de mudança.
6. Adicione sua assinatura digitando ou desenhando.
7. Se você quiser limpar a assinatura e assinar novamente, clique em **Limpar assinatura**
8. Para exibir sua assinatura no documento, clique em **Gerar** .
9. Clique em **Reenviar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tarefa está concluída e aparece na seção Concluídas a serem executadas. Você pode exibir e imprimir o documento com os detalhes enviados.

Usando os Tours guiados no Modelos de documentos

Use os Tours guiados em Modelos de documentos para obter instruções sobre como criar um modelo de documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc.admin ou sn_doc.writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os Tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários no espaço. Cada tour é projetado para fornecer uma visão geral, orientá-lo em uma tarefa ou concluir um processo. Se necessário, os administradores podem criar mais tours. Para obter mais informações, consulte Tours guiados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você visita uma página que tem um tour guiado pela primeira vez, uma tela de boas-vindas é exibida. Você pode optar por iniciar o tour ou ignorar o tour. O tour pode ser revisitado no menu da Central de ajuda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione um dos seguintes modelos:
   - **Modelo de documento HTML**
   - **Modelo de documento PDF**
4. Selecione **Mostrar ajuda** ícone ( ).
5. **Opcional:** Selecione **Fixar menu da Central de ajuda** ícone Para fixar o painel lateral da Central de ajuda na página.
6. Selecione **Faça um tour** .
7. Execute a ação necessária e selecione **Próximo** para avançar pelo tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar Tour** no painel lateral ou selecione **Fechar** na janela pop-up e confirme para encerrar o tour.
8. Selecione **Concluído** após o término do tour.

Referência para Modelos de documentos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Modelos de documentos.

Componentes instalados com Modelos de documentos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Modelos de documentos plug-in, incluindo tabelas e funções de usuário

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções e descrições do modelo de documento

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de modelos de documento [sn_doc.reader]	• Fornece permissão somente leitura para modelos de documento. • Só é possível exibir as configurações de Sumário e Número de página em um modelo HTML configurado.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e descrições do modelo de documento

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gravador de modelos de documento [sn_doc.writer]	• Fornece permissões de leitura e gravação para modelos de documento. • Pode adicionar as configurações de Sumário e Número de página a um modelo HTML existente ou a um novo modelo HTML.	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer
Administrador de modelos de documento [sn_doc.admin]	Fornece permissões de leitura, gravação e exclusão para modelos de documento.	sn_doc.writer

Tabelas instaladas

Descrições da tabela do modelo de documento

Tabela	Descrição
Mapeamento de modelo em PDF [sn_doc_pdf_template_mapping]	Tabela para armazenar os mapeamentos de campos de um modelo de documento PDF.
Modelo HTML [sn_doc_html_template]	Tabela para armazenar modelos de documento HTML.
Modelo de PDF [sn_doc_pdf_template]	Tabela para armazenar modelos de documento PDF.
Participante [sn_doc_participant]	Tabela para armazenar os detalhes definidos para os participantes.
Tarefa de Documentação [sn_doc_task]	Tabela para armazenar tarefas de modelo de documento.
Anotação de Tarefa do Documento [sn_doc_task_note]	Tabela para armazenar os detalhes das anotações de revisão.
Modelo de documento [sn_doc_template]	Tabela base para tabelas Modelo PDF e Modelo HTML.
Categoria do modelo de documento [sn_doc_template_category]	Tabela para armazenar categorias de modelo de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições da tabela do modelo de documento

Tabela	Descrição
Script do modelo de documento [sn_doc_template_script]	Tabela para armazenar scripts de modelo de documento.
Configurações do sumário [doc_toc_config]	Tabela para armazenar configurações de índice que são usadas em um modelo HTML. **Nota:** Esta tabela está disponível por padrão com ServiceNow Plataforma. No entanto, os atalhos de menu para navegar até esta tabela estão disponíveis com Modelos de documentossomente aplicação.
Configurações de número de página [doc_page_number_config]	Tabela para armazenar configurações de número de página que são usadas em um modelo HTML. **Nota:** Esta tabela está disponível por padrão com ServiceNow Plataforma. No entanto, os atalhos de menu para navegar até esta tabela estão disponíveis com Modelos de documentossomente aplicação.

Perguntas frequentes (Perguntas frequentes) em Modelos de documentos

Encontre respostas para algumas perguntas comuns em Modelos de documentos.

Consulte isso KB0966931 .

Assinatura eletrônica de RH

Assine documentos eletrônicos de qualquer desktop ou dispositivo móvel com a assinatura eletrônica. A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite que os usuários assinem documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documentos de RH com sua assinatura eletrônica digitada ou desenhada, suas credenciais ou como uma confirmação.

Nota: Encontre respostas para algumas perguntas comuns sobre assinatura eletrônica. Veja isso KB0966931 .

O plug-in e-signature [com.snc.esign] ativa a propriedade do sistema sn_esign.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua seu único usuário administrador de assinatura eletrônica exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

A assinatura eletrônica de RH é um **assinatura não integrada** Capacidade para documentos gerenciados e artigos de conhecimento anexados a uma tarefa de RH para execução. Ele oferece suporte a três tipos de assinatura (Confirmação, Credencial e Assinatura) e dois tipos de documento (Documentos gerenciados e Artigos de conhecimento).

RH e funções de assinatura eletrônica

Por padrão, as seguintes funções de RH contêm as seguintes funções de assinatura eletrônica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades das funções de RH e assinaturas eletrônicas

Função de RH	Função de assinatura eletrônica
Administrador de RH [sn_hr_core.admin]	Administrador de assinatura eletrônica [sn_esign.admin]
RH básico [sn_hr_core.basic]	Gerenciador de assinatura eletrônica [sn_esign.config_manager]

Você pode usar as atribuições como estão ou alterá-las. Para mudar as atribuições padrão, consulte Componentes instalados com assinatura eletrônica para obter informações sobre como atribuir uma função a outra função, grupo ou usuário.

Como usar modelos de assinatura eletrônica com tarefas de RH

Usuários com a função de administrador de RH [sn_hr_core.admin] ou basic [sn_hr_core.basic] podem criar modelos de assinatura eletrônica. Cada modelo de assinatura eletrônica emparelha um tipo de documento para assinar (documento gerenciado, artigo de conhecimento ou modelo de documento de RH) com um tipo de assinatura (assinatura, credencial ou confirmação). Por exemplo, você pode criar um modelo de assinatura eletrônica para um acordo de não divulgação que exija uma assinatura digitada ou desenhada.

Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de assinatura eletrônica .

Você pode usar os modelos de assinatura eletrônica em Tarefas de RH ou Modelos de tarefa de RH para solicitar assinaturas dos usuários.

Nota: No formulário de tarefa de RH, certifique-se de que o tipo de tarefa de RH esteja definido como **Assinatura eletrônica** .

- Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH
- Configurar um modelo de tarefa de RH

Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica

Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica com **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH** trabalho agendado. O trabalho agendado atualiza automaticamente o tipo de tarefa de RH e o modelo de assinatura eletrônica com base em suas configurações existentes. Também desabilita os tipos de tarefa de RH antigos para credenciais, assinatura eletrônica e assinar documento.

Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica.

Informações de ativação

A assinatura eletrônica é ativada automaticamente quando você ativa a Gestão de casos e conhecimento. Se ele não for ativado, você poderá manualmente ativar assinatura eletrônica . Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com assinatura eletrônica .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Assinatura eletrônica

Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica

Se o tipo de documento do modelo de assinatura eletrônica que você está usando for um modelo de documento de RH, você deverá selecionar o modelo de documento de RH que o signatário assinará no formulário de Caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer

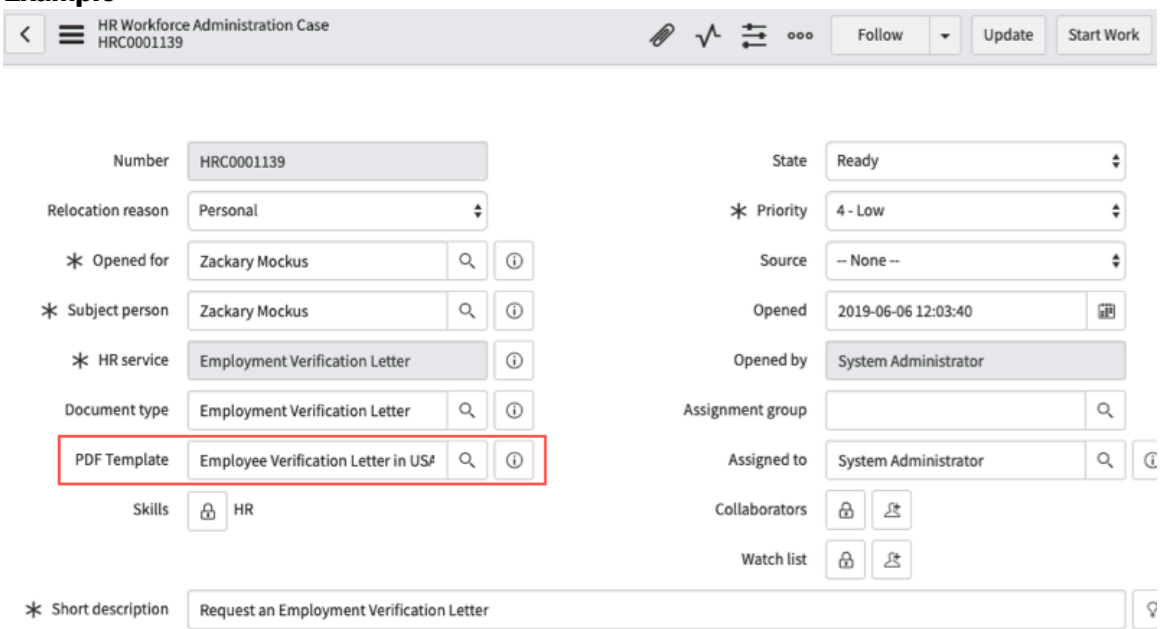
Dependendo do serviço de RH que você está usando para solicitar a assinatura eletrônica, pode ser necessário configurar o formulário de Caso de RH para que o. **Modelo de PDF** É exibido e um modelo de documento de RH pode ser selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de casos de RH**E crie um novo caso de RH ou abra um caso de RH existente.
2. No formulário Caso de RH, em **Modelo de PDF** Selecione um modelo de documento de RH.

> **Nota:** . **Modelo de PDF** Não está visível. Certifique-se de que o formulário Caso de RH do serviço de RH que você está usando esteja configurado para mostrar esse campo. Consulte Configure o formulário Caso de RH para um serviço de RH para obter mais informações, e também Exemplos de configuração do formulário de Caso de RH para um exemplo específico de assinatura eletrônica.

Example



3. Atribua o caso a um usuário.
4. Clique em **Pronto para trabalhar** .

O que Fazer Depois

O usuário ao qual o caso é atribuído pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Clique em **Iniciar trabalho**.
2. Clique em **Visualizar documento** .
3. Na janela Visualizar documento, clique em **Gerar** para gerar o documento para assinatura. O documento a ser assinado é adicionado como um anexo ao formulário de Caso de RH.

Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica

Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para o novo tipo de tarefa de RH para assinatura eletrônica com **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH** trabalho agendado. O trabalho agendado atualiza automaticamente o tipo de tarefa de RH e o modelo de assinatura eletrônica com base em suas configurações existentes. Também desabilita os tipos de tarefa de RH antigos para credenciais, assinatura eletrônica e assinar documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

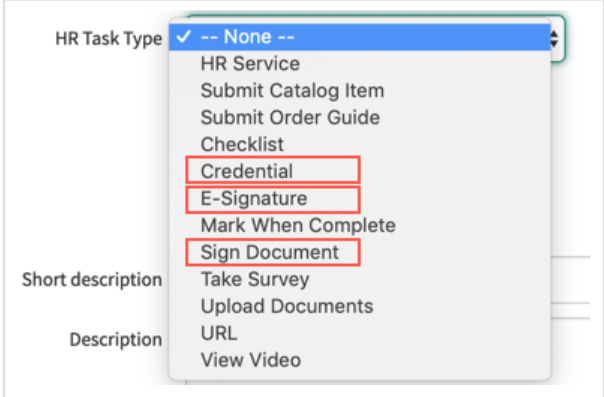
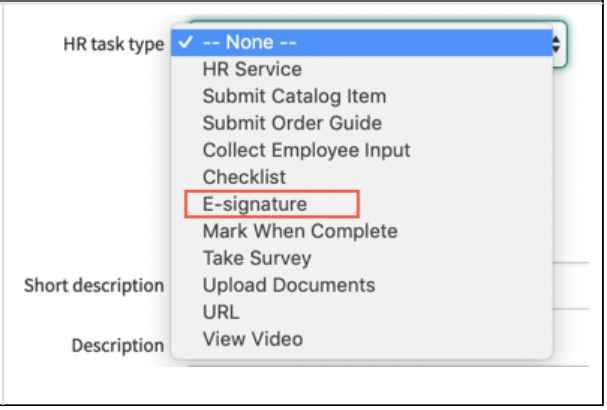
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

Começando com Zurich Tipos de tarefa de RH: Credencial, Assinatura eletrônica (e_signature) e Assinar documento serão ocultos e não serão mais ativados em novas instâncias, mas continuarão a ser compatíveis. A assinatura eletrônica fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

. **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH** O trabalho agendado migra modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto do **Credencial** , **Assinatura eletrônica** e **Assinar documento** Tipos de tarefa de RH para o novo **Assinatura eletrônica** Tipo de tarefa de RH.

Pré-migração	Pós-migração
	

As configurações de assinatura e documento associadas também são migradas para modelos de assinatura eletrônica novos ou existentes. Se um modelo de assinatura eletrônica para a configuração de assinatura e documento aplicável já existir, o modelo de assinatura eletrônica existente será usado. Caso contrário, um novo modelo de assinatura eletrônica será criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa de RH de pré-migração	Modelo de assinatura eletrônica pós-migração
Credencial	• Tipo de documento: Documento gerenciado • Tipo de assinatura: Credencial
Assinatura eletrônica	• Tipo de documento: Documento gerenciado • Tipo de assinatura: Assinatura
Assinar documento	• Modelo de documento: Modelo de documento de RH • Tipo de assinatura: Assinatura

Por fim, os tipos de tarefa de RH para **Credencial** , **Assinatura eletrônica** e **Assinar documento** estão desabilitados. Novo tipo de tarefa de RH para **Assinatura eletrônica** permanece.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra o. **Migrar tarefas de assinatura eletrônica de RH** trabalho agendado.
3. Clique em **Executar Agora**.
   Dependendo dos dados que você tem, a migração pode levar algum tempo.
   - Os modelos de tarefa de RH existentes são atualizados para o tipo de tarefa de assinatura eletrônica e um modelo de assinatura eletrônica.
   - As tarefas de RH em aberto são atualizadas para o tipo de tarefa de assinatura eletrônica e um modelo de assinatura eletrônica.
   - Tipos de tarefa de RH para **Credencial** , **Assinatura eletrônica** e **Assinar documento** estão desabilitados.

Modelos de documento de RH

Modelos de documento de RH São usados para criar e modificar documentos de RH reutilizáveis.

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão descontinuados e não são mais compatíveis ou estão disponíveis para nova ativação.

Usar Modelos de documentos que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Use modelos de documento de RH para documentos que podem ser personalizados com datas, nomes e assinaturas, como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cartas de verificação do funcionário
- Acordos de não divulgação
- Cartas de oferta
- Acordos de reembolso educacional

Você pode personalizar modelos de documento de RH mapeando campos ou usando variáveis das tabelas disponíveis para colocar dados nos campos. Você também pode capturar várias assinaturas eletrônicas em um documento que é gerado automaticamente quando todas as assinaturas são capturadas.

Existem dois tipos de RH **Modelos de documento** Ambos criam arquivos PDF, mas são criados e mantidos de forma diferente:

1. Modelos de documento (HTML)
2. Modelos de documento PDF

Texto de confirmação

Em seus modelos de documento, você pode capturar o significado de uma assinatura. Você pode adicionar texto de confirmação aos seus modelos de documento que solicita que o usuário marque uma caixa ao assinar ou fornecer credenciais para um documento.

Modelos de documento (HTML)

Os modelos de documento são criados na aplicação de RH e usam variáveis para preencher previamente as informações das tabelas no documento. Você cria a aparência do documento definindo o cabeçalho, o rodapé, as imagens, o posicionamento do rodapé e o texto no modelo. O sistema de base fornece modelos de documento padrão que você pode usar para modelar seus documentos:

- Carta de verificação do funcionário no Canadá
- Carta de verificação do funcionário nos EUA
- Modelo de carta de oferta
- Acordo educacional

Antes de começar a gerar documentos, configure os modelos com o logotipo e o texto da sua empresa. Obtenha os seguintes itens e informações para criar ou configurar os modelos de documento de RH predefinidos.

- Uma página do papel timbrado da sua empresa.
- Cópias da carta de verificação de emprego da sua empresa atual e dos modelos de carta de oferta, se disponíveis.
- A imagem do logotipo a ser usada no cabeçalho. A imagem do cabeçalho pode ter no máximo 50 px de altura. Se o seu papel timbrado incluir um logotipo e texto, certifique-se de que a imagem do logotipo inclua o texto, pois você só pode configurar a imagem (não o texto) no cabeçalho.
- A imagem do logotipo a ser usada no rodapé, se aplicável. A imagem do logotipo pode ter no máximo 15 pixels de altura. Você pode configurar uma imagem e um texto no rodapé.Para obter melhores resultados, certifique-se de que a imagem esteja otimizada e um arquivo de Gráficos vetoriais escalonáveis (SVG).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: O uso de modelos de documento de RH com itext5 não é mais compatível. Em vez disso, use modelos de documento de RH com itext7.

Para usar o recurso de modelos de documento de RH com itext7, a propriedade booliana **itext7.pdf_conversion** Deve ser definido como verdadeiro no escopo Recursos Humanos: Core (sn_hr_core). Esta propriedade foi definida como verdadeira, por padrão, desde Paris versão. Se você estiver usando a versão dos modelos de documento de RH que foram lançados antes de Paris criar **itext7.pdf_conversion** propriedade manualmente para alternar para itext7.

Modelos de documento PDF

Os modelos de documento PDF são originados de **Documentos gerenciados** e usam o mapeamento de campo para preencher previamente as informações das tabelas no documento. Antes de personalizar um documento:

- O documento deve ser um PDF preenchível. Consulte a página inicial da Adobe e pesquise Converter formulários existentes em PDFs preenchíveis para saber como criar documentos PDF preenchíveis https://www.adobe.com/ .
- O documento deve ser carregado e publicado.

O sistema de base fornece o modelo de documento PDF padrão como exemplo: Acordo de confidencialidade (amostra).

Gerando documentos

. **Modelo de documento** e. **Modelo de documento PDF** Gere documentos PDF que podem ser revisados ou impressos e podem exigir várias assinaturas.

Um caso de uso comum para gerar um documento a partir de um caso de RH é quando um funcionário solicita uma carta de verificação de emprego. Para obter informações sobre como gerar um documento PDF a partir de um caso de RH, consulte Geração de documentos de RH.

Tópicos relacionados

Recursos do Documentos gerenciados

Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento

Revise essas diretrizes para migrar com sucesso de Modelos de documento de RH para Modelos de documento. Os Modelos de documento fornecem a experiência mais recente da funcionalidade Modelos de documento de RH com recursos e capacidades adicionais.

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Revise os detalhes a seguir para entender as principais ofertas e diferenças entre os Modelos de documento de RH e os Modelos de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de funcionalidade e tabela: Modelos de documento de RH e Modelos de documento

Tabela/ recurso	Modelos de documento de RH	Modelos de documento
Modelo	Modelo de documento de RH [sn_hr_core_document_template]	Modelo de documento [sn_doc_template]
Tipo/ Categoria de documento	Tipo de documento [sn_hr_core_document_type]	Categoria [sn_doc_template_category]
Critério	Critérios do RH [sn_hr_core_criteria]	Critérios do usuário [user_criteria]
Mapeamentos de modelo de PDF	Mapeamento de modelo em PDF [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Mapeamento de modelo [sn_doc_pdf_template_mapping]
Participantes	Participantes não são compatíveis. Mapeie diretamente os campos do usuário no corpo do modelo HTML ou mapeamentos do modelo PDF.	Os participantes são compatíveis. Os detalhes do participante são armazenados na tabela Participante [sn_doc_participant]. Mapeie os participantes para assinar mapeamentos de corpo HTML e de modelo PDF. Para obter um modelo HTML, consulte Crie participantes para um modelo de documento HTML. Para obter um modelo PDF, consulte Crie participantes para um modelo de documento PDF.
Tradução de modelo HTML	-	Compatível Veja Usar Framework de localização para Modelos de documentos
Blocos de modelo HTML	-	Compatível Consulte Blocos de documentos em Modelos de documentos.
Scripts de modelo HTML	-	Compatível Consulte Scripts de modelo de documento.
Índice do modelo HTML	-	Compatível Consulte Crie uma configuração de índice em Modelos de documentos.
Ação do usuário	Somente um tipo de ação é compatível: Assinatura	Diferentes tipos de ação são compatíveis (Preenchimento, Revisão e Assinatura) com base no tipo de modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de funcionalidade e tabela: Modelos de documento de RH e Modelos de documento

Tabela/ recurso	Modelos de documento de RH	Modelos de documento
		Para obter um modelo HTML, consulte **Tipo de ação** em Crie participantes para um modelo de documento HTML. Para obter um modelo PDF, consulte **Tipo de ação** em Crie participantes para um modelo de documento PDF.
Tarefa	As tarefas são feitas por meio de tarefas de RH.	As tarefas são feitas por meio de tarefas de documento com base nos participantes configurados.
Tipo de assinatura	Somente a assinatura da ServiceNow é compatível com HTML. Para PDF, todos os três tipos de assinatura são compatíveis: ServiceNow Sign, DocuSign e AdobeSign.	Para HTML e PDF, todos os três tipos de assinatura são compatíveis: ServiceNow Sign, DocuSign e AdobeSign. **Nota:** • O modelo deve ser criado na ServiceNow. • Somente a assinatura é compatível com o sistema externo. • Os modelos criados no DocuSign ou no AdobeSign não são compatíveis com a aplicação Modelos de documento.
Campos de Caso de RH a serem usados no modelo de caso		
Modelo de documento	Modelo de PDF (pdf_template)	Modelo de documento (document_template).
Tipo/ categoria de documento	Tipo de documento (document_type)	Categoria do modelo de documento (document_template_category)
Configuração do serviço de RH		
Opção de caso	Criar automaticamente documento de rascunho	Iniciar tarefas de documento automaticamente Iniciar tarefas de documento automaticamente com base na configuração do participante. Consulte .

Migrar o modelo de documento de RH (HTML) para o modelo de documento

Siga as etapas para migrar o modelo de documento de RH (HTML) para o modelo de documento (HTML).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie uma categoria de modelo de documento na tabela Categoria [sn_doc_template_category] (se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento associado a ele).
2. Navegar até **Modelo de documento** > **Modelo HTML**.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha os campos do formulário, como Nome, Tabela, Categoria, Corpo, idioma, semelhante ao modelo de documento de RH e salve-o.

   Se houver algum token de assinatura (token de assinatura: Assinatura) no corpo HTML, remova-o e salve o modelo.
5. Se o modelo de documento de RH tiver critérios de RH associados a ele, selecione os critérios do usuário correspondentes no novo modelo de documento.
6. Encontre participantes com base em tokens de assinatura no corpo do modelo de documento de RH antigo e crie registros de participantes no **Participante** Lista relacionada nos novos Modelos de documento. Depois que um participante for criado, adicione o token de assinatura clicando em **Inserir assinatura** . No corpo de Modelos de documento de RH legados, o token de assinatura é compatível com o formato "user_field->.signature", enquanto no novo corpo de Modelos de documento, o token de assinatura é compatível com o formato "signature:"-participant_user_name->".
7. Publique o modelo clicando em **Publicar** .
8. Atualize o modelo de caso para usar o novo modelo ou categoria de documento.
   Consulte os campos Caso de RH nas tabelas Funcionalidade e Comparação de tabelas: Modelos de documento de RH e Modelos de documento em Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Migrar o modelo de documento de RH (PDF) para o modelo de documento

Siga as etapas para migrar o modelo de documento de RH (PDF) para o modelo de documento (PDF).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Se você quiser migrar seus modelos do AdobeSign ou DocuSign para Modelos de documento:

1. Baixe os modelos PDF do AdobeSign ou DocuSign da sua organização nas contas do AdobeSign ou DocuSign e converta esses modelos em formulários preenchíveis.
2. Crie manualmente registros de modelo de PDF de modelo de documento correspondentes e carregue os PDFs baixados. Consulte as etapas mencionadas no procedimento a seguir.
3. Atualize as configurações de Serviço de RH e Modelo de RH conforme necessário para alinhar com os novos Modelos de documento PDF que foram criados.

Procedimento

1. Crie uma categoria de modelo de documento na tabela Categoria (sn_doc_template_category) (se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento associado a ele).
2. Navegar até **Modelo de documento** > **Modelo de PDF**.
3. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Preencha os campos do formulário, como Nome, Tabela, Categoria e Idioma, semelhante aos Modelos de documento de RH.
5. Se o modelo de documento de RH tiver critérios de RH associados a ele, selecione os critérios do usuário correspondentes no novo modelo de documento.
6. Selecione **Tipo de anexo** . **Selecione na revisão do documento** e adicionar **Revisão do documento** Usado no modelo de documento de RH.
7. Selecione o tipo de assinatura correspondente e **Salvar** .
8. Clique em **Analisar PDF** link relacionado.
   Registros de mapeamento de modelo são criados. Atualize os campos de mapeamento.
9. Crie um registro de participante com tipo de ação **Assinar** para cada usuário que precisa assinar o documento.

   Nota: Esta etapa é necessária somente quando o modelo de documento de RH legado tem um registro de mapeamento de modelo PDF com o tipo de campo Documento como **Assinatura** .

10. Publique o modelo clicando em **Publicar** .
11. Atualize o modelo de caso para usar o novo modelo ou categoria de documento.
    Para obter mais informações, consulte os campos Caso de RH em Funcionalidade e Comparação de tabelas: Modelos de documento de RH e Modelos de documento em Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Configurar um modelo de documento de RH (HTML)

Crie ou modifique modelos de documento de RH com o logotipo exclusivo da sua empresa e os critérios de público. Os modelos de documento são criados na aplicação de RH e usam variáveis para preencher previamente as informações das tabelas para criar documentos de RH reutilizáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager e sn_hr_le.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Os modelos de documento de RH personalizam os documentos de RH para corresponder ao serviço e à pessoa afetada.

O sistema de base fornece exemplos de cartas de verificação de emprego, acordos de reembolso educacional e uma carta de oferta.

O corpo do texto é definido e formatado com TinyMCE e pode mesclar ou incluir variáveis de usuário e tabela durante a geração do documento. O gerador de PDF não é compatível com alguns dos elementos HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O exemplo de carta de oferta aparece somente quando **Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida** está ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou em um modelo de documento existente para editá-lo.
   Ao selecionar **Novo** , A lista Modelos de documento de RH é exibida.
3. Selecione **Modelo de documento** .

   Nota: Para saber as diferenças entre os tipos de modelo de documento, consulte Modelos de documento de RH.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de documento de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento de RH.
Tabela	Selecione a tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina as variáveis disponíveis que podem ser usadas. **Nota:** São exibidas somente tabelas às quais você tem acesso.
Tipo de documento	Selecione o tipo de documento ao qual o modelo se aplica. Clique em **Novo** de **Tipo de documento de RH** para criar um tipo de documento. Um tipo de documento é necessário quando você deseja que uma lista de documentos apareça no formulário de Caso de RH. **Critérios de RH** Trabalha com este campo para restringir a lista de documentos que você deseja disponibilizar para um caso de RH. Consulte Usando tipos de documento com modelos de documento de RH. **Nota:** Ao criar um tipo de documento, o **Valor** preenchido automaticamente a partir do nome inserido (todos minúsculos e sublinhados).
Imagem do cabeçalho	Selecione para adicionar uma imagem no cabeçalho. Você pode adicionar o logotipo da sua empresa usando este recurso. **Nota:** Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF E JBIG2.
Posição da imagem do cabeçalho	Selecione onde você deseja que a imagem do cabeçalho apareça.
Critérios do RH	Selecione os critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os critérios de RH restringem o número de usuários do modelo. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Corpo da mensagem	Insira e formate o texto para compor o corpo do modelo. Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e clique na variável. As variáveis disponíveis são listadas em **Campos** . Use as ferramentas de formatação no **Corpo** para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte. O corpo é um espaço reservado para texto HTML e variáveis com token. Quando o PDF é gerado, as variáveis são resolvidas antes de enviá-lo para o plug-in Gerador de PDF [com.snc.pdf_generator]. **Nota:** Atualmente, não há suporte para marcadores de estilo para alinhar o texto à esquerda ou à direita. O recuo de espaço deve ser usado. Os estilos Jelly e CSS não são compatíveis.
Selecionar variáveis	Uma lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo. Deslocamentos são compatíveis com variáveis de data. Deslocamentos estendem ou subtraem dias, semanas ou meses de uma data usada em um modelo. As variáveis de deslocamento de data válidas são: ○ (mais) ○ (menos) ○ d (dias) ○ w (semanas) ○ (meses) Exemplos: ○ Carta de oferta (cinco dias após a data informada): Sua oferta é válida até 5 dias. ○ Benefícios para funcionário demitido (duas semanas a partir da data de rescisão): Seus benefícios terminam em vigor **Nota:** São exibidas somente as variáveis às quais você tem acesso.
Imagem do rodapé	Selecione para adicionar uma imagem no rodapé.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A altura original da sua imagem não deve exceder 170 pixels. Redimensione a imagem em 30% ou certifique-se de que a altura da imagem seja inferior a 50 pixels para que a imagem fique clara e visível. **Nota:** Os tipos de arquivo compatíveis são: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF E JBIG2.
Posição da imagem do rodapé	Selecione onde você deseja que a imagem do rodapé apareça.
Texto do rodapé	Insira o texto. Por exemplo, você pode adicionar declarações proprietárias e confidenciais.
Tamanho da página	Selecione o tamanho da página na lista de seleção. **Nota:** A4 tem 8,3 x 11,7 polegadas ou 210 x 297 milímetros.

5. Coloque o cursor no local desejado no corpo do modelo e clique em **Inserir data** ou **Inserir assinatura** botões para inserir essas variáveis.
   Você pode usar esses botões várias vezes para adicionar diferentes tipos de datas ou assinaturas com base nas variáveis escolhidas.
6. Clique em **Salvar** para salvar seu documento e permanecer no **Modelo de documento de RH** formulário ou clique **Enviar** para salvar e retornar ao **Modelos de documento de RH** lista.
7. Revise a aparência do documento gerado representando um funcionário e enviando o item do catálogo associado.

   Represente o usuário atribuído para trabalhar no caso para gerar a carta no caso de RH. Continue editando e testando o modelo de documento até ficar satisfeito com o PDF gerado.

   TinyMCE fornece criação de rich text que o gerador de PDF não oferece suporte. Elementos HTML não compatíveis são:

   Nota: Os seguintes elementos HTML NÃO são compatíveis:

   - Alinhamento vertical.
   - Quebras de página.
   - Cor específica da tabela (a cor do texto é compatível).
   - Espaçamento personalizado entre blocos de texto ou imagens.
   - Largura de coluna personalizada em tabelas HTML.
   - Alinhamento de coluna personalizado em tabelas HTML.
   - Estilo de borda personalizado em tabelas HTML.
   - Manipulação de texto CSS (incluindo marcadores de fonte baseados em CSS).
   - Estilo em linha.
   - Imagens de fundo.

   Consulte Funções de edição no editor TinyMCE .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configure um registro de critérios de RH

Configure um modelo de documento PDF de RH

Crie ou modifique modelos de documento PDF de RH personalizados com seus critérios exclusivos. Os modelos de documento PDF originam-se de documentos gerenciados e são um PDF preenchível com campos mapeados ou um PDF padrão com uma assinatura em linha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Com os modelos de documento PDF, você pode pegar um documento existente e reutilizá-lo com informações personalizadas de um caso de RH ou de qualquer tabela disponível. Por exemplo, você pode pegar um documento PDF preenchível de Documentos gerenciados e mapear campos para personalizar o documento sempre que ele for usado.

O documento deve ser um PDF preenchível para mapear os campos para uma tabela. Consulte a página inicial da Adobe e pesquise PDF preenchível para saber como criar documentos PDF preenchíveis https://www.adobe.com/ .

Nota: Os PDFs preenchíveis apresentados a um funcionário não salvam dados preenchidos pelo funcionário (exceto assinaturas). PDFs preenchíveis são usados somente para mapear campos para uma tabela.

Os documentos são carregados e acessados na aplicação Documentos gerenciados na tabela Documentos [dms_document]. Os documentos devem ser publicados como uma revisão de documento antes que possam ser acessados.

O sistema de base fornece o modelo de documento Acordo de confidencialidade como um exemplo de um modelo de documento PDF.

Nota: Consulte . Recursos de documento gerenciado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** Ou em um modelo de documento PDF existente para editá-lo.
   Ao selecionar **Novo** , A lista Modelos de documento de RH é exibida.
3. Selecione **Modelo de documento PDF** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para saber as diferenças entre os tipos de modelo de documento, consulte Modelos de documento de RH.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de PDF de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento PDF de RH.
Tabela	Selecione a tabela associada ao tipo de modelo. A tabela determina os campos disponíveis que podem ser mapeados. **Nota:** São exibidas somente tabelas às quais você tem acesso.
Tipo de documento	Selecione o tipo de documento ao qual o modelo se aplica. Clique em **Novo** de **Tipo de documento de RH** para criar um tipo de documento. Um tipo de documento é necessário quando você deseja que uma lista de documentos apareça no formulário de Caso de RH. Os critérios de RH funcionam com este campo para restringir a lista de documentos que você deseja disponibilizar para um caso de RH. Consulte Usando tipos de documento com modelos de documento de RH. **Nota:** Ao criar um tipo de documento, o **Valor** preenchido automaticamente a partir do nome inserido (todos minúsculos e sublinhados).
Ativo	Opção para ativar o modelo de documento PDF de RH para uso.
Revisão de documentos	Selecione o documento e a revisão nos quais o modelo de documento PDF se baseia. Os documentos listados são originados de documentos gerenciados. **Nota:** O grupo de usuários e o proprietário do documento determinam quais revisões estão disponíveis para exibição ou seleção.
Critérios do RH	Selecione os critérios de público para este documento. Por exemplo, você pode criar uma carta destinada somente a funcionários canadenses. Os critérios de RH restringem o número de usuários do modelo. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Visualização de PDF	Aparece após salvar ou selecionar um modelo de PDF existente.

Tradução automática

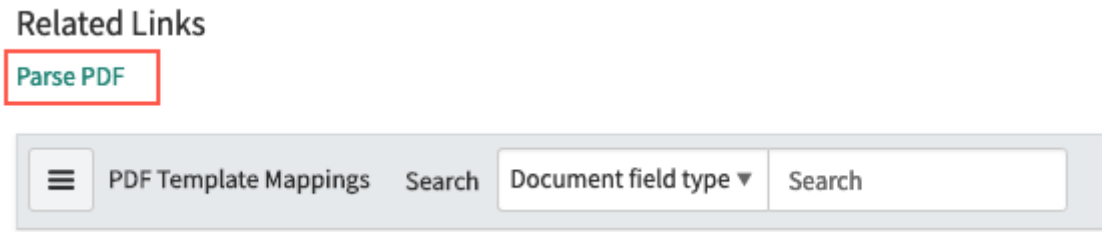
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique para exibir uma visualização do modelo. **Nota:** O uso de marcadores de estilo para alinhamento de texto não é compatível. Use espaços para alinhar o texto.

5. Clique em **Enviar** ou **Salvar** Para salvar seu modelo de documento PDF.
. **Marcar assinaturas** aparece na barra de menus superior. Clique para mapear onde as assinaturas são necessárias no modelo. Uma visualização do modelo de documento PDF aparece para definir um bloco de assinatura.

. **Analisar PDF** o link relacionado é exibido. Quando há campos no modelo que podem ser mapeados, o. **Analisar PDF** o link aparece em **Links relacionados** .

6. Clique em **Analisar PDF** se aparecer em **Links relacionados** para exibir os campos que podem ser mapeados.
O PDF do AcroForm determina quais campos podem ser mapeados e a tabela selecionada determina quais informações você pode preencher nesses campos.



. **Mapeamentos de modelo em PDF** a lista é exibida. Clique nos campos do PDF para mapeá-los para campos na tabela selecionada. Você pode personalizar seu documento com informações pré-preenchidas da tabela. Consulte Adicione ou modifique um mapeamento de modelo PDF. Depois de criar ou editar os mapeamentos de campo, o botão Visualização de PDF é exibido.

7. Clique em **Atualizar**.

Adicione ou modifique um mapeamento de modelo PDF

Com o mapeamento de modelo PDF, você pode preencher previamente as informações de tabelas especificadas em um documento de RH reutilizável configurado em um modelo de documento PDF.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr.core_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os mapeamentos de modelo PDF são derivados da tabela associada ao modelo de documento PDF. O mapeamento de modelo PDF é acessado a partir de um modelo de documento PDF que contém campos que podem ser mapeados. Consulte Configure um modelo de documento PDF de RH.

A seção Mapeamentos de modelo de PDF aparece quando um novo documento PDF preenchível é carregado de Documentos gerenciados e do **Analisar PDF** o link está selecionado.

Procedimento

1. Selecione um campo para editar.
2. Preencha o formulário.

Campos de mapeamento de modelo PDF

Campo	Descrição
Nome do campo	Insira um nome que represente o mapeamento de campo e armazenado como parte do mapeamento de documentos no banco de dados.
Modelo em PDF do RH	O nome do modelo de PDF associado ao mapeamento de campo.
Campo de documento	O campo que aparece no modelo de documento. Normalmente, o mesmo nome que **Nome do campo** mas pode ser diferente. Por exemplo, em um modelo de documento I-20, um **Campo do documento** Seu formulário[0].Nome. . **Nome do campo** Pode ser Nome.
Tipo de campo de documento	Selecione o tipo de campo que você está mapeando. As opções são: ○ Assinatura ○ Campo de Texto ○ Caixa de seleção ○ Combinação ○ Rádio
Valor de visualização	Insira um valor de mapeamento de campo para visualização. **Nota:** Use este campo para testar um valor de campo sem passar pelo processo de mapeamento de campos ou criar um caso para testar seus mapeamentos. O que você insere aqui aparece no seu documento.
Script avançado	Use para configurar campos de script para mapeamento complexo de um campo. Por exemplo, para mapear um número de previdência social da tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] para um documento e formatá-lo corretamente, um script é usado.
Tabela de mapeamento	A tabela que os campos mapeados vêm de.
Campo de mapeamento	O campo que mapeia informações para o seu documento.
Usar data de assinatura	Verifique quando a data de assinatura deve ser capturada com a assinatura quando um usuário assinar o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Número de página	O número da página do documento PDF em que o campo mapeado deve inserir informações. Por exemplo, insira 2 quando o campo mapeado aparecer na página 2 do documento PDF.
Ativo	Marque para ativar o mapeamento de campo.
Selecione formato de data	Aparece quando **Usar data de assinatura** está marcado. Especifique o formato de data a ser usado em um documento. ○ Formato de data do usuário: Usa o formato de data especificado na tabela Usuário [sys_user] para o usuário conectado. ○ Formato de data específico: Quando selecionado, o formato de data específico é exibido. Clique em **Sugestão** e você pode selecionar em uma lista de formatos.

3. Clique em **Salvar** Para salvar o mapeamento de campo e permanecer no formulário Modelo PDF de RH, ou clique em **Enviar** Para salvar o mapeamento de campo e retornar à lista Modelos de documento de RH.

Usando tipos de documento com modelos de documento de RH

Os tipos de documento limitam as opções de documentos permitidos com base no serviço de RH. Para organizações com grandes quantidades de documentos, os tipos de documento ajudam a categorizar e facilitar a localização do documento correto.

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Por exemplo, você pode ter várias cartas de verificação do funcionário, dependendo se o funcionário está em período integral, meio período ou contingente. Os critérios de RH em um serviço de RH determinam qual carta enviar.

Quando um caso de RH é criado para um serviço de RH, ele verifica:

- Modelo de caso de RH para o serviço de RH
- O tipo de documento do modelo de caso de RH
- Critérios do RH

Verificar essas informações permite que o caso restrinja a pesquisa da letra correta ou preencha automaticamente a letra exata necessária.

Configuração de tipos de documento

Tradução automática

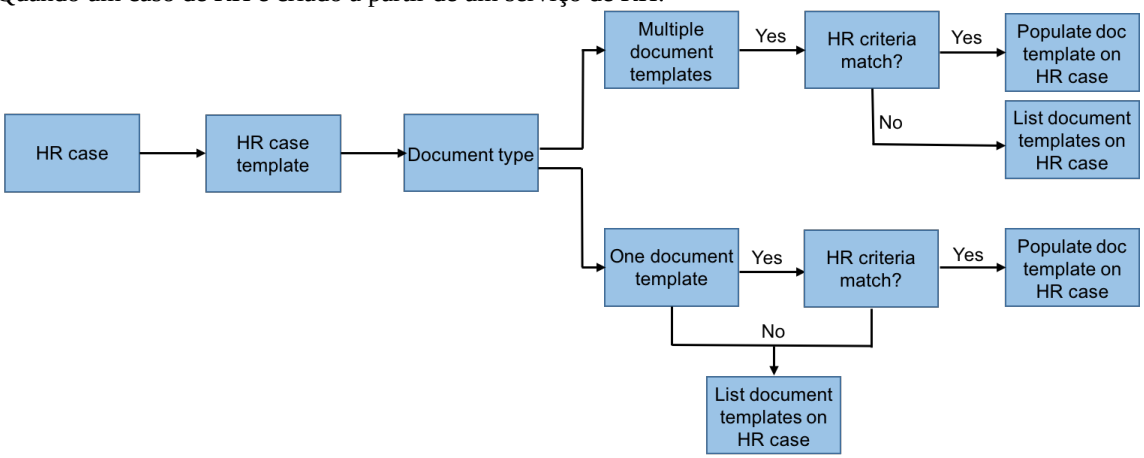
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usar este recurso:

- Adicione um tipo de documento aos seus modelos de documento.
- Adicione o tipo de documento a um modelo de caso de RH. No ambiente clássico do modelo de RH, você pode adicionar um modelo de PDF específico, mas não pode especificar um tipo de documento. Adicionar um modelo PDF específico automatiza o preenchimento do formulário Caso de RH, mas elimina a flexibilidade quando você tem vários documentos.
- Adicione o modelo de caso de RH a um serviço de RH.
- Adicione critérios de RH ao serviço de RH.
  - O uso de critérios de RH fornece flexibilidade na escolha ou preenchimento automático de um documento para um serviço de RH.
  - Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

Como funciona

Quando um caso de RH é criado a partir de um serviço de RH:



O modelo de Caso de RH procura um tipo de documento para determinar o que **Modelo de documento** ou **Modelo de documento PDF** para um caso. Ele tenta colocar automaticamente um modelo de documento em um caso de RH ao:

- Verificando se há documentos associados ao tipo de documento.
- Se houver apenas um documento associado ao tipo de documento e os critérios de RH estiverem vazios, coloque esse documento no **Caso de RH** formulário.
- Se houver critérios de RH no modelo de documento, verifique **Pessoa afetada** em **Caso de RH** o formulário corresponde aos critérios. Em caso afirmativo, coloque o modelo de documento no **Caso de RH** formulário.
- Se houver vários modelos de documento para o tipo de documento, verifique **Critérios de RH** . Quando um único documento corresponder, preencha o modelo de documento no **Caso de RH** formulário. Quando vários documentos corresponderem, não preencha, mas liste os documentos na lista Tipo de documento no **Caso de RH** formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando **Critérios de RH** Não está disponível em nenhum modelo de documento, liste documentos na lista Tipo de documento no **Caso de RH** formulário.

  Nota: Há critérios de RH no serviço de RH e nos modelos de documento de RH. Em serviços de RH, os critérios de RH restringem os serviços permitidos para um funcionário. Por exemplo, você pode fornecer serviços 401 (k) para funcionários dos EUA, mas não para funcionários fora dos EUA. Nos modelos de documento de RH, os critérios de RH restringem para que funcionários o documento se destina. Por exemplo, quando você tem cartas de verificação de funcionário para funcionários dos EUA e funcionários fora dos EUA, use critérios de RH para determinar o documento correto.

Adição de uma confirmação de assinatura para documentos de RH

Você pode adicionar uma caixa de seleção de confirmação com texto personalizado nos documentos de RH associados a uma tarefa de RH.

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

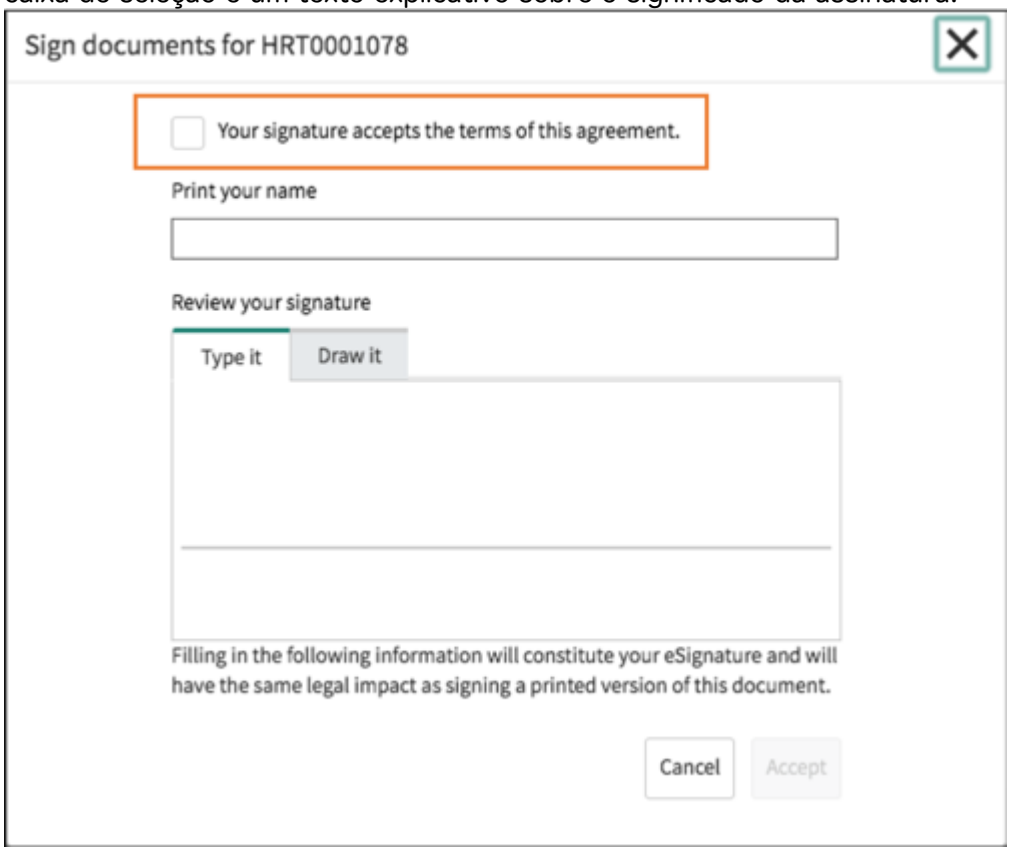
Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Confirmações de assinatura são uma maneira de capturar o significado da assinatura, como revisão, aprovação, responsabilidade ou autoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para o tipo de tarefa Assinaturas eletrônicas, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto explicativo sobre o significado da assinatura.



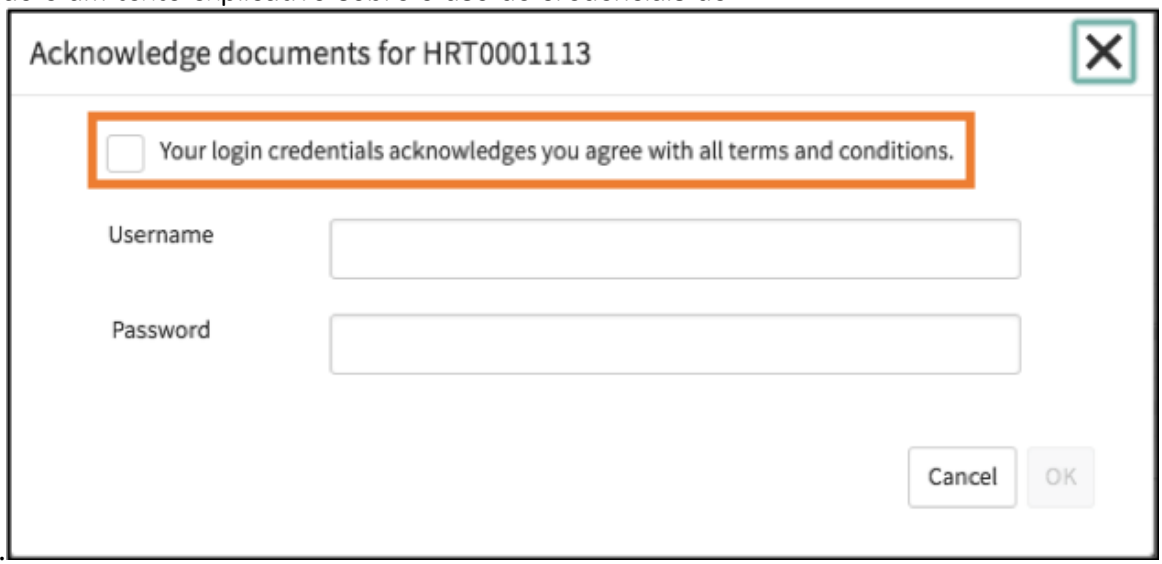
Para o tipo de tarefa assinar documento, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto explicativo sobre o significado da assinatura.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para confirmações, você pode mostrar uma caixa de seleção e um texto explicativo sobre o uso de credenciais de login.



Há várias maneiras de adicionar a caixa de seleção e o texto para os diferentes tipos de tarefa.

Criar confirmação de assinatura a partir de uma tarefa de RH

Usar este método cria a caixa de seleção de confirmação e o texto uma vez para a tarefa de RH específica. Não o salva para futuras tarefas de RH do mesmo tipo.

- Em um caso de RH existente, adicione uma tarefa de RH.
- Na tarefa de RH, selecione um Tipo de tarefa de RH de:

  Assinatura eletrônica.
- Selecione um modelo de assinatura eletrônica.

Nota: Consulte Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

Criar ou modificar um modelo de RH (tarefa)

Usar este método cria uma caixa de seleção de confirmação e um texto sempre que o serviço de RH é solicitado para um caso de RH.

- Tabela: Selecione uma tabela de tarefas de RH.
- Tipo de tarefa de RH: Selecione um:
  - Assinatura eletrônica
  - Assinar documento

    Nota: O caso de RH primário requer um documento PDF.
  - Credencial
- Documento de confirmação: Anexe um documento.
- Texto de confirmação: (Adicionar este campo) Insira o texto a ser exibido ao lado da caixa de seleção.

Nota: Consulte Configurar um modelo de tarefa de RH.

Criar ou modificar um modelo de documento de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar este método cria uma caixa de seleção de confirmação e um texto sempre que o documento é associado a um caso de RH.

No modelo de documento de RH, adicione texto em **Texto de confirmação** campo.

Nota: Consulte Configurar um modelo de documento de RH (HTML) ou Configure um modelo de documento PDF de RH.

Automatize solicitações de assinatura usando modelos

Para obter mais informações sobre como usar modelos DocuSign e como automatizar solicitações de assinatura usando modelos, consulte Como automatizar solicitações de assinatura usando modelos .

Bloco de assinatura para RH

Bloco de assinatura é um recurso que qualquer aplicação pode usar. Captura uma assinatura eletrônica que pode ser associada a um documento ou tarefa.

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos que fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

. Prestação de serviços de RH a aplicação usa bloco de assinatura com documentos de integração, como cartas de oferta, aprovação de verificação de histórico, confirmações de política da empresa e muito mais.

O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core] ativa o plug-in Bloco de assinatura [com.snc.signaturepad]. A tabela Imagem de assinatura [signature_image] é instalada com este plug-in.

Certifique-se de **Sim** está submetido a check-in em **com.snc.signaturepad.retrieveSignature** Campo nas propriedades de RH. Consulte Propriedades de RH.

Nota: Assinatura eletrônica

Uso

Você pode enviar aos seus funcionários documentos que exigem uma verificação do usuário, como uma assinatura digital ou digitando o nome deles.

Quando o bloco de assinatura está associado a um documento ou tarefa, ele captura a assinatura desenhada como uma imagem e a armazena na tabela Imagem de assinatura [signature_image].

Nota: Digitar uma assinatura fornece confirmação, mas não captura uma imagem armazenada.

Para **Modelos de documento de RH** , use **Inserir assinatura** botão para inserir uma variável que solicita que um usuário assine o documento. Para **Modelos de documento PDF de RH** , use **Assinatura do funcionário** nome do campo e. **Mapeamentos de modelo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em PDF para solicitar que um usuário assine o documento. Consulte Modelos de documento de RH.

Nota: Verifique a condição Gerar ação de IU do documento para garantir que este recurso funcione corretamente.

Exemplos

O Sistema de entrega de RH usa documentos PDF para vários cenários. Um exemplo do código usado para chamar uma página de IU ou caixa de diálogo para o bloco de assinatura:

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Um exemplo do código usado em um documento depois que uma assinatura foi aceita e um documento PDF final foi criado:

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
            <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

Tradução automática

Ative o plug-in Bloco de assinatura

Para ativar o bloco de assinatura em sua aplicação, ative o plug-in Bloco de assinatura [com.snc.signaturepad]. A tabela Imagem de assinatura [signature_image] é instalada com este plug-in.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Depois de comprar a assinatura, ative o plug-in na instância de produção.

Você pode avaliar o recurso em uma instância de subprodução sem cobrança solicitando-o do HI Customer Service System.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Espaço do agente para Gestão de casos de RH (Configurável) é um dos dois espaços disponíveis para a aplicação Prestação de serviços de RH e usa a interface do usuário do Next Experience. Ele é construído em um configurável Construtor de IU versão, que facilita a configuração e a extensão de acordo com as necessidades do negócio.

Comparação entre Prestação de serviços de RH IU principal, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Os agentes de RH podem trabalhar em casos de RH usando Prestação de serviços de RH IU principal, Espaço do agente de entrega de serviços de RH (clássico) ou Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável). Revise os seguintes detalhes para entender as principais ofertas e diferenças entre essas aplicações:

- . Prestação de serviços de RH A IU principal permite que você crie, exiba ou trabalhe em um caso de RH em uma exibição de formulário.
- . Prestação de serviços de RH Espaço do agente(Clássico) permite criar espaços de trabalho personalizados a partir de Espaço do agente estrutura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

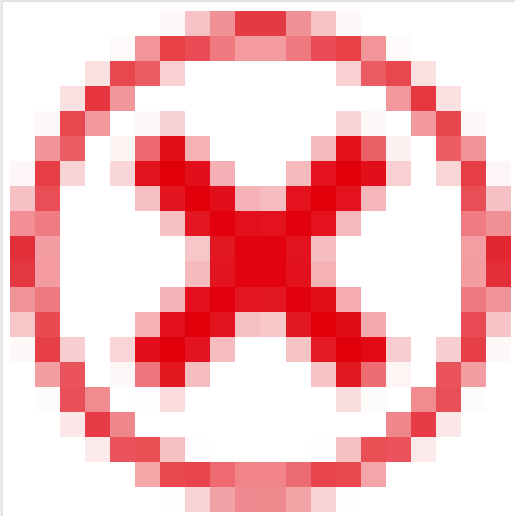
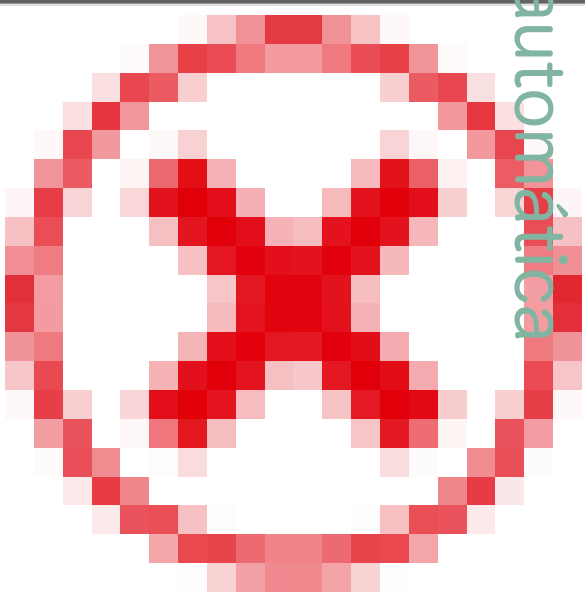
- O Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está descontinuado e não há mais suporte ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você for um usuário existente do Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico), poderá migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

- . Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável) é uma versão refatorada da experiência clássica do espaço do agente criada em um configurável Construtor de IU versão. Este aplicativo coloca todas as ferramentas necessárias em um só lugar para que você possa interagir com os funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente.

Nota: Se você for um novo cliente da Prestação de serviços de RH, ative Espaço do agente para Gestão de casos de RH Aplicação (configurável) do ServiceNow® Store.

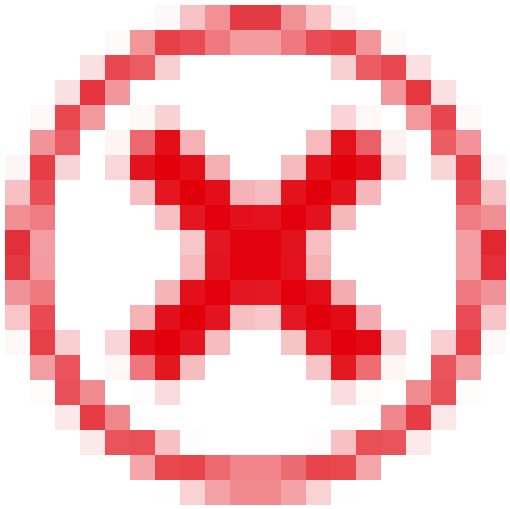
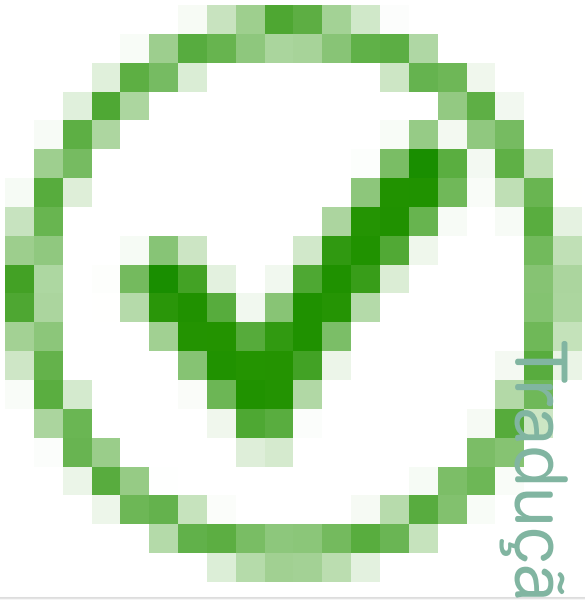
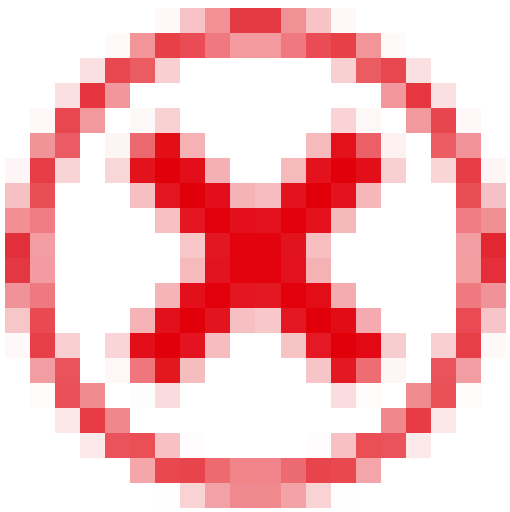
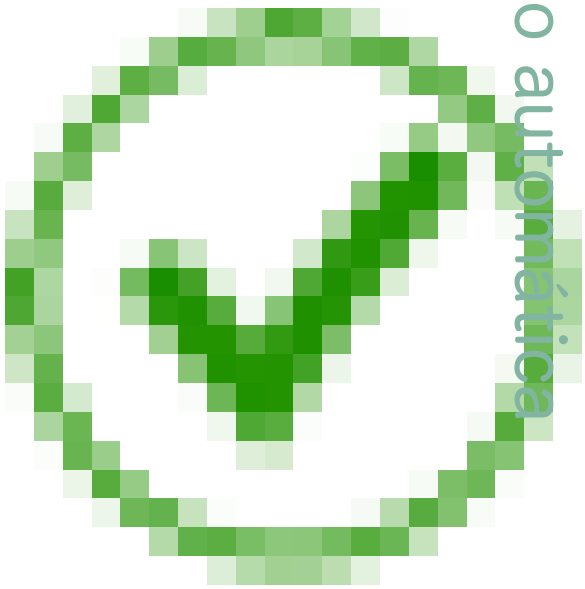
Tradução automática

Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Personalize as páginas principais, de registro, de lista e de criação de caso			

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

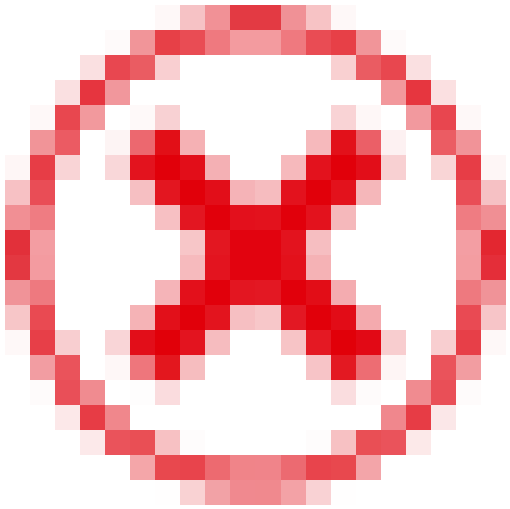
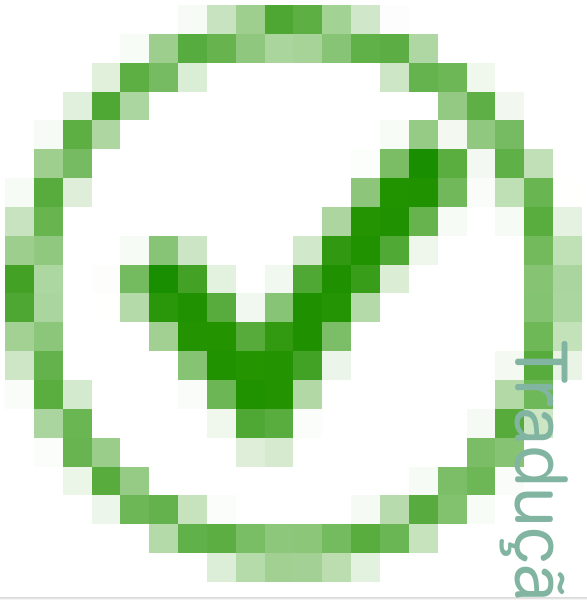
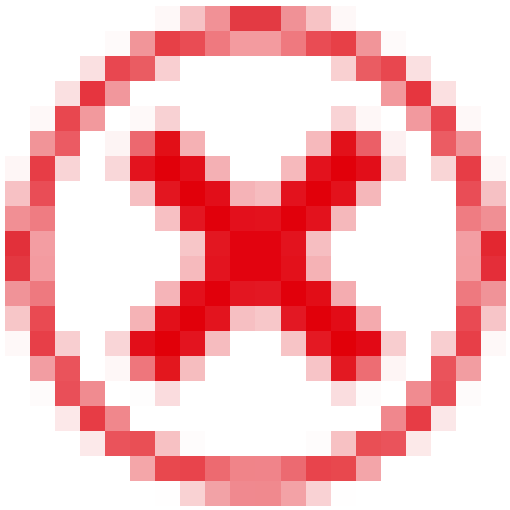
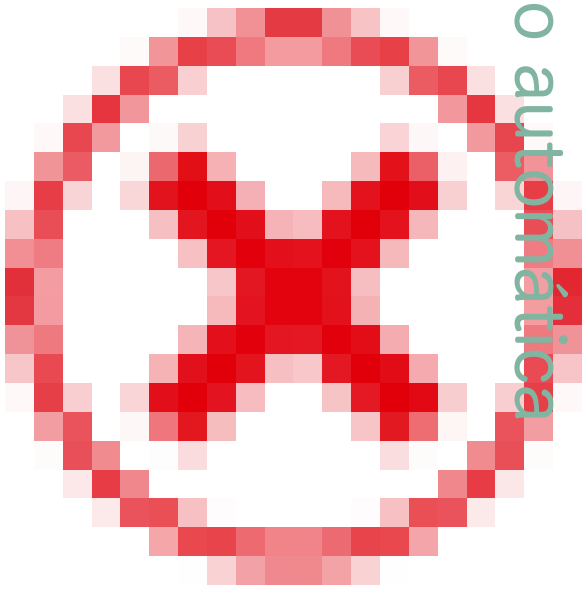
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Exibição de painel único			
Integrar canais de comunicação			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

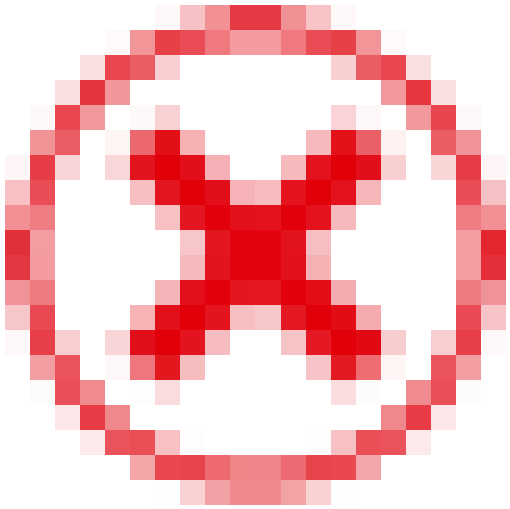
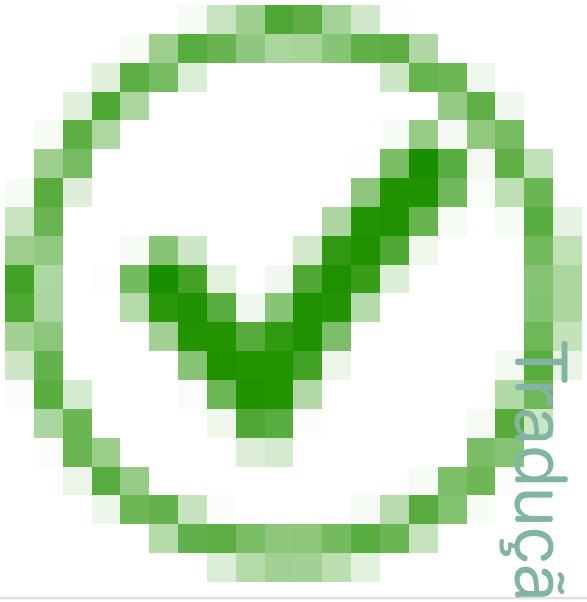
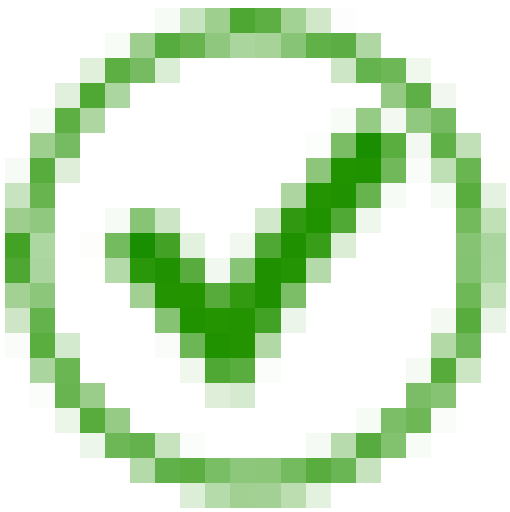
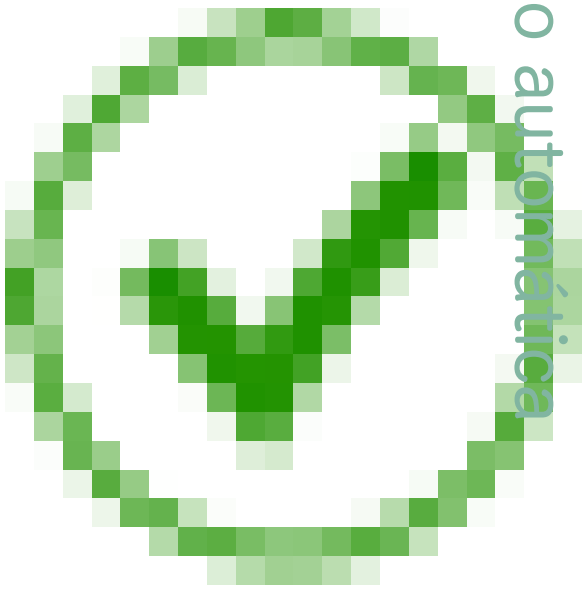
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Assistência do agente			
Aproveite o Construtor de IU • Edite as propriedades do componente • Utilize variantes e públicos • Identidade visual da IU do Next Experience • Configuração de estilo			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

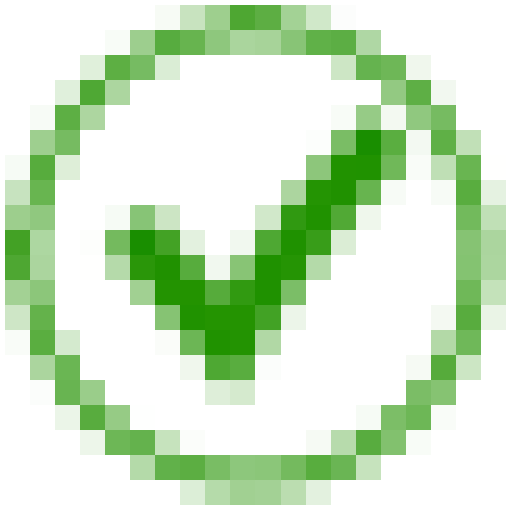
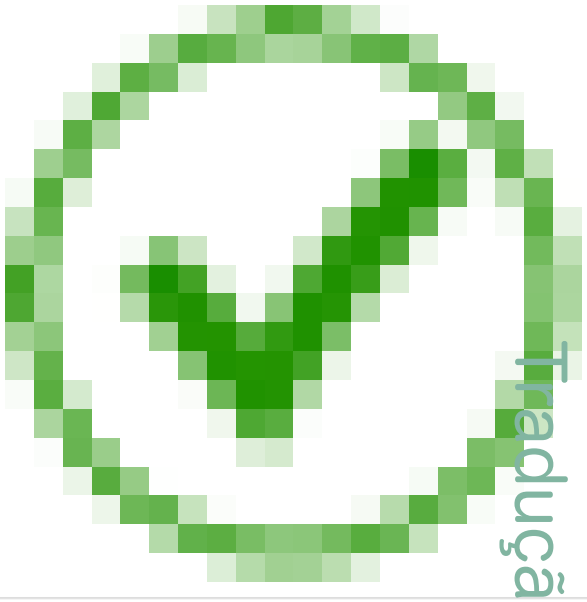
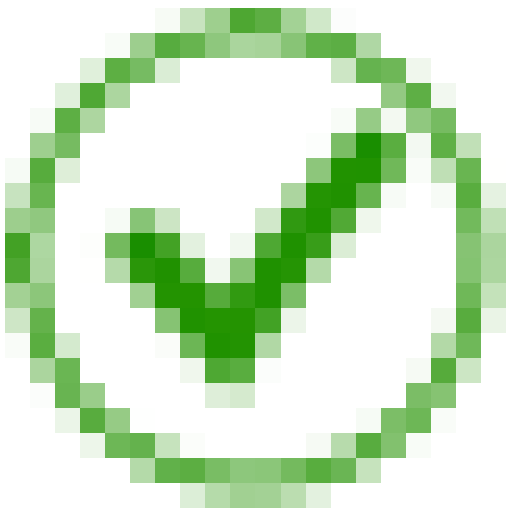
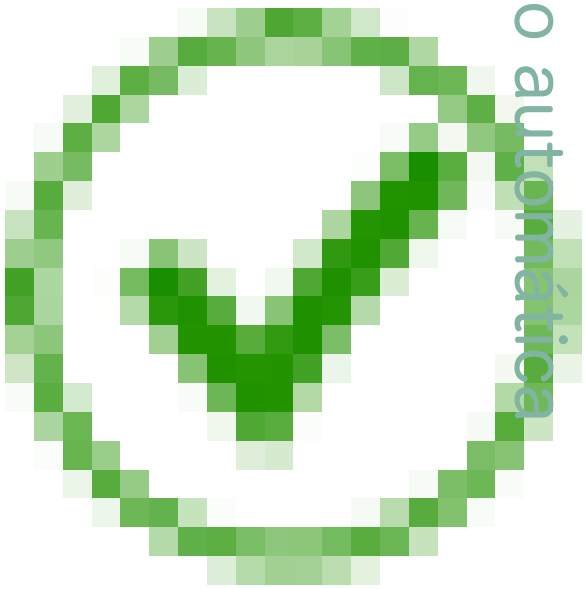
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Exibição de várias guias			
Exibição em lista			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

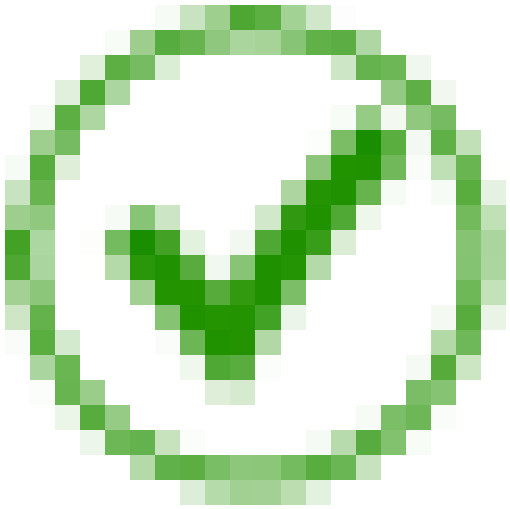
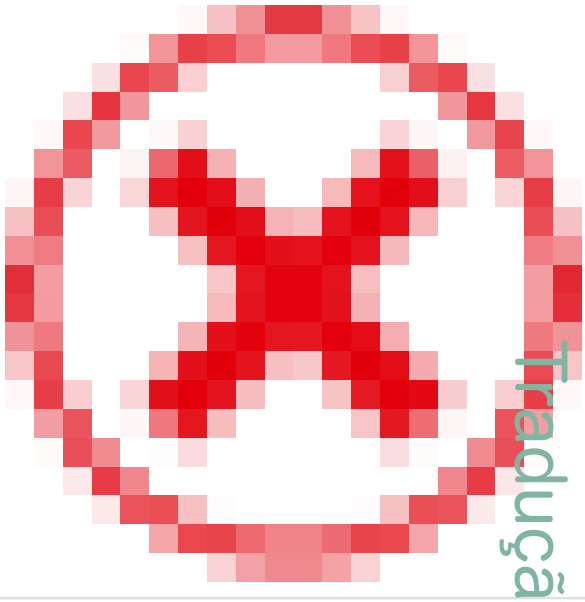
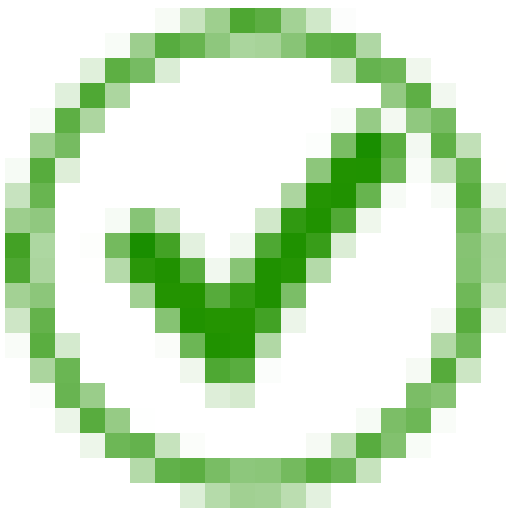
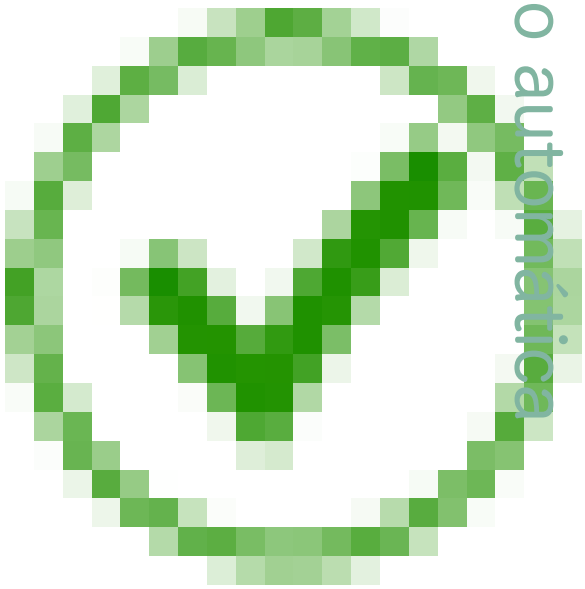
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Exibição do registro			
Criação de caso			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

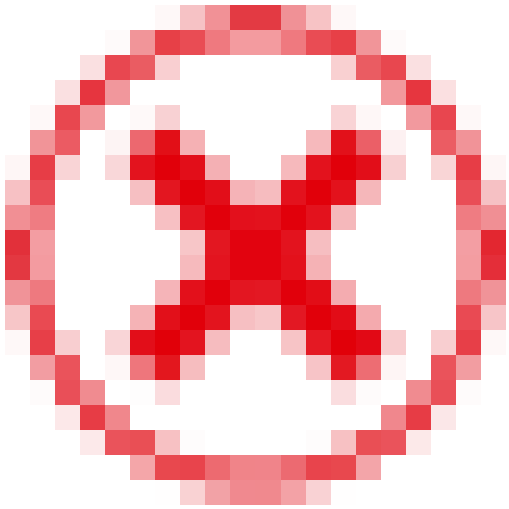
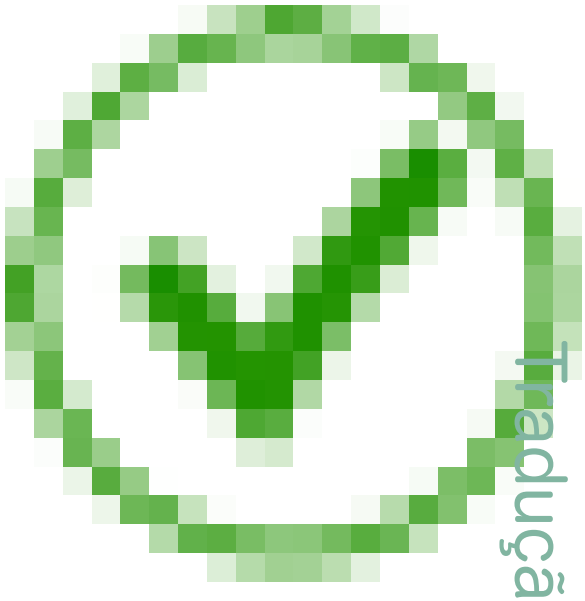
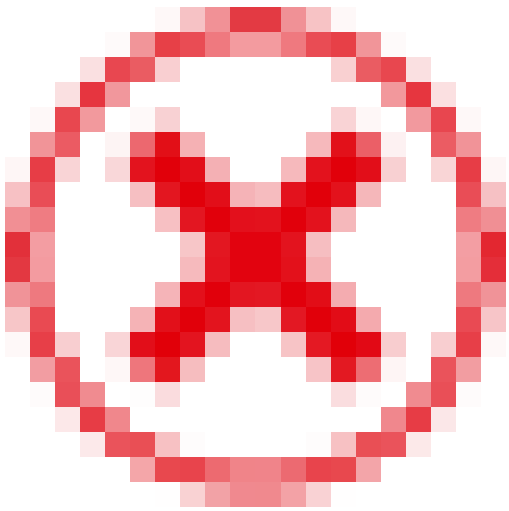
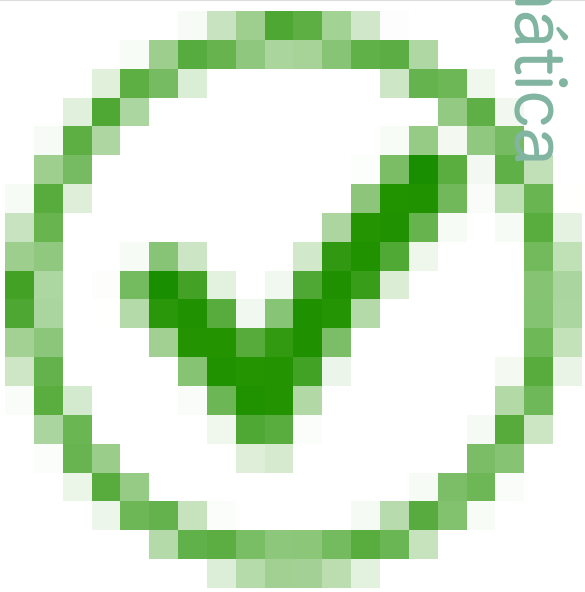
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Criação de caso em massa			
Adicione check-lists para casos de RH			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

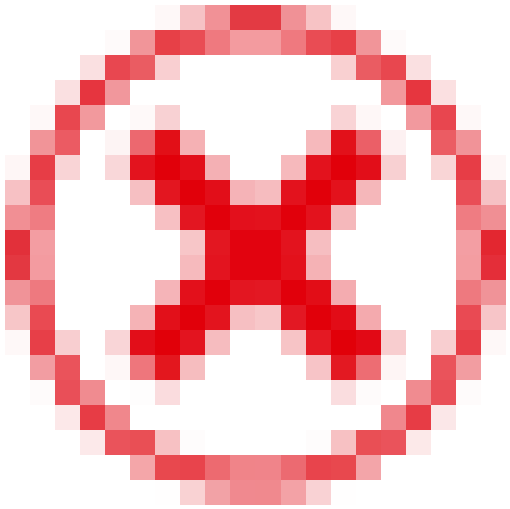
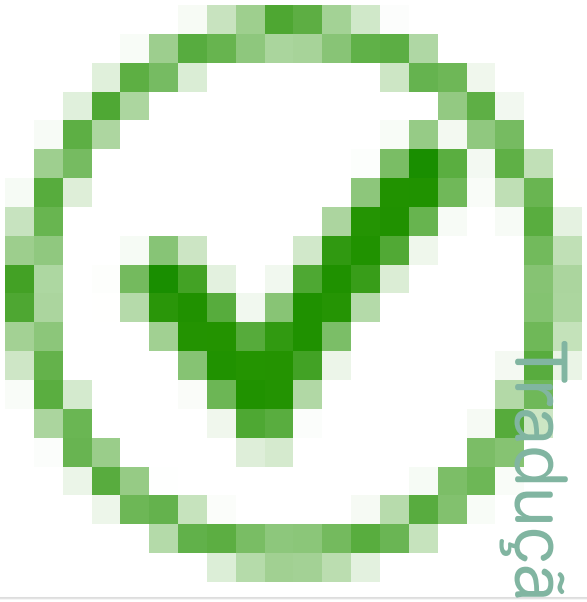
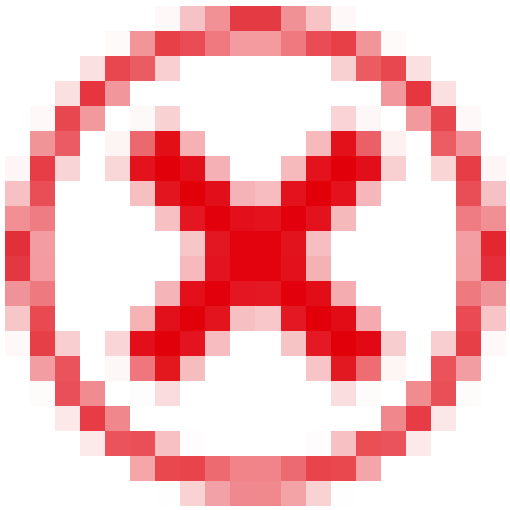
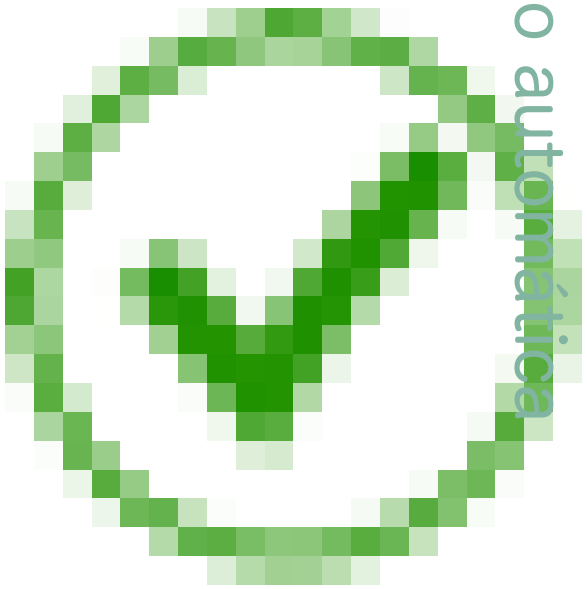
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Painel lateral contextual		 **Nota:** Apenas alguns recursos estão disponíveis no painel lateral contextual. Para obter um novo conjunto de recursos introduzidos no painel, migre para Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável).	
Crie lembretes para permitir a comunicação oportuna			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

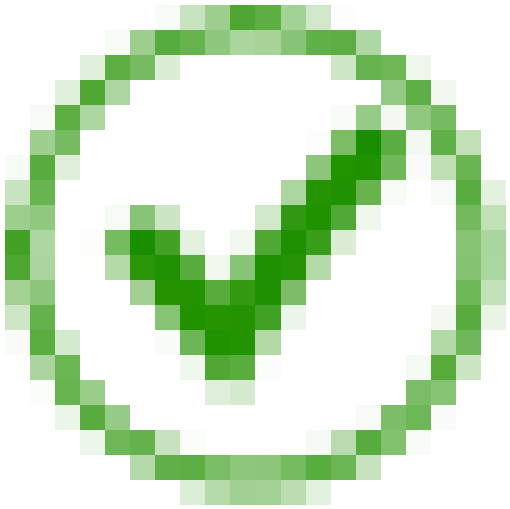
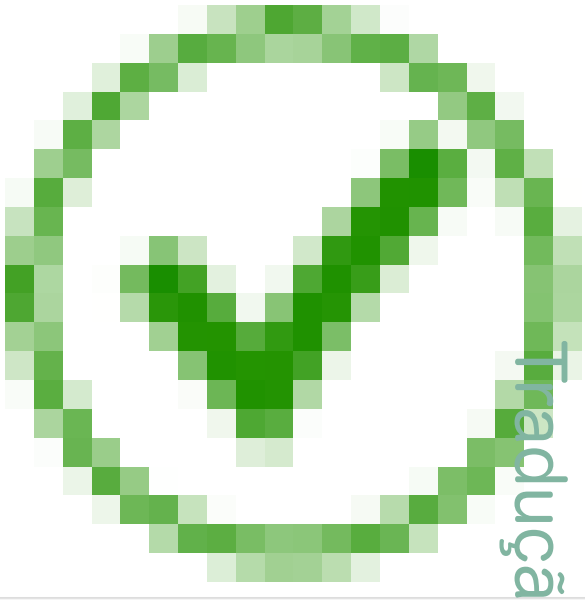
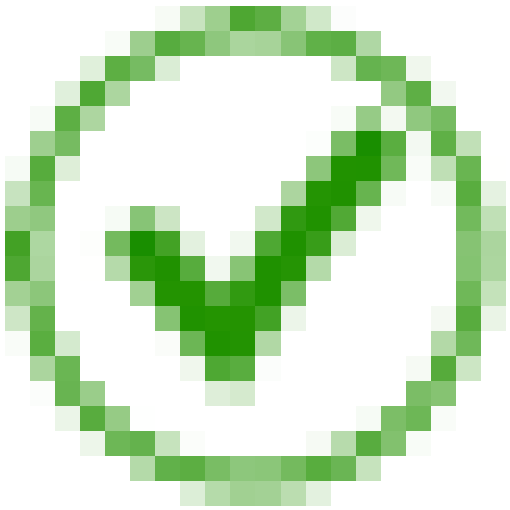
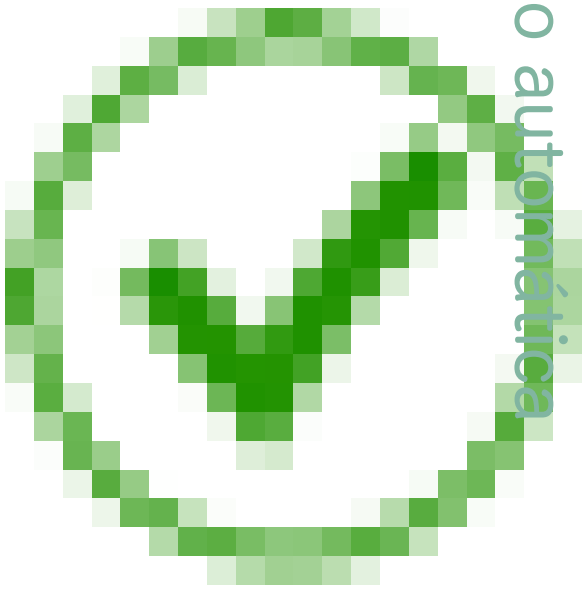
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Crie casos adicionais ao trabalhar em um caso de RH			
Recurso Enviar e-mail			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

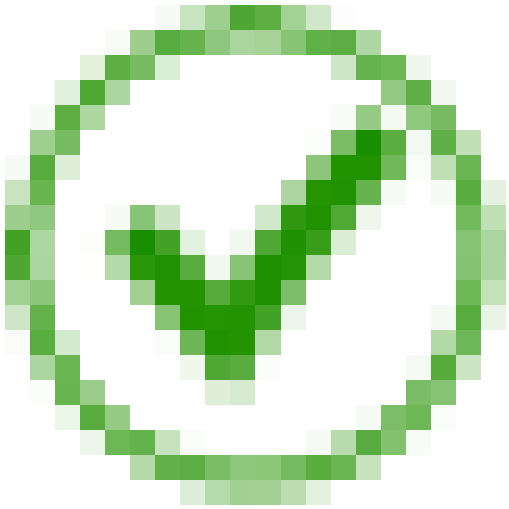
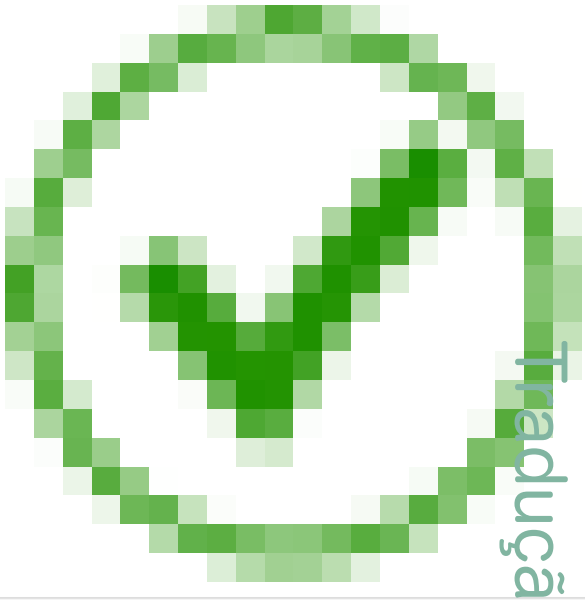
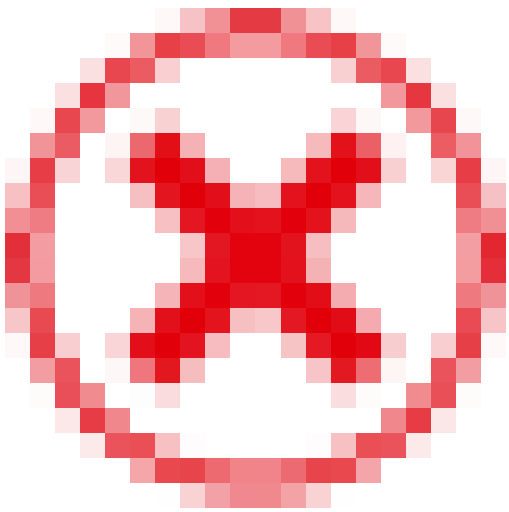
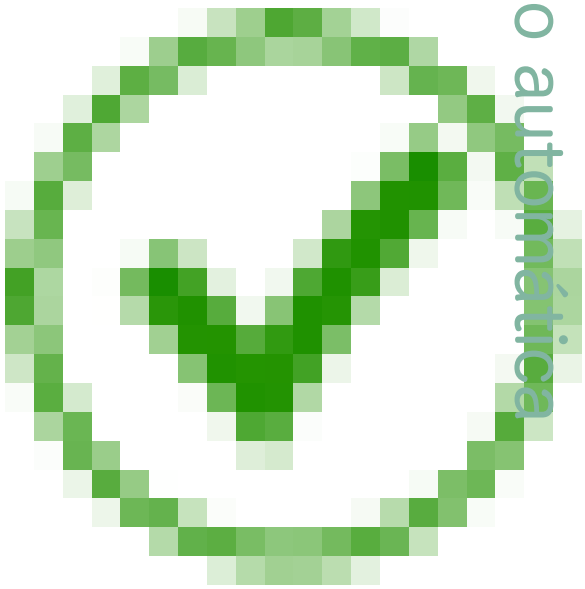
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Criar e usar registros de interação			
Personalizações orientadas POR ML			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

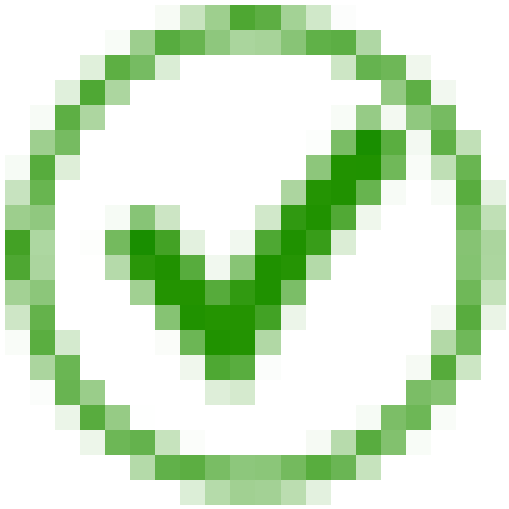
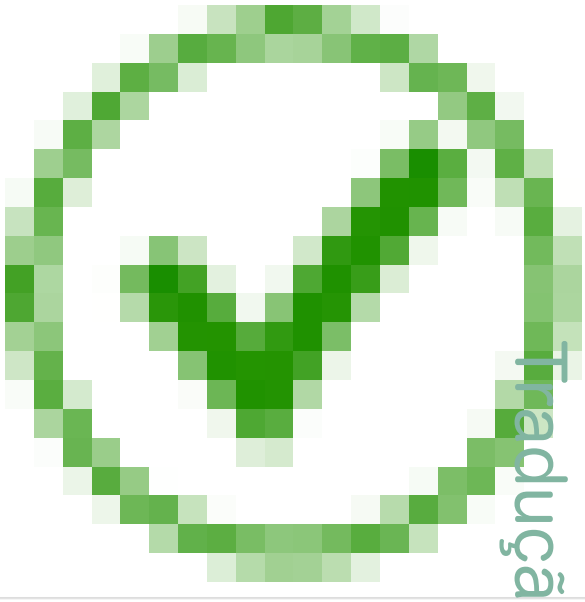
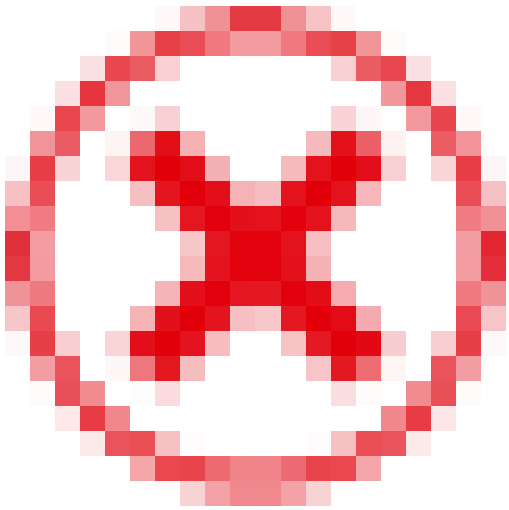
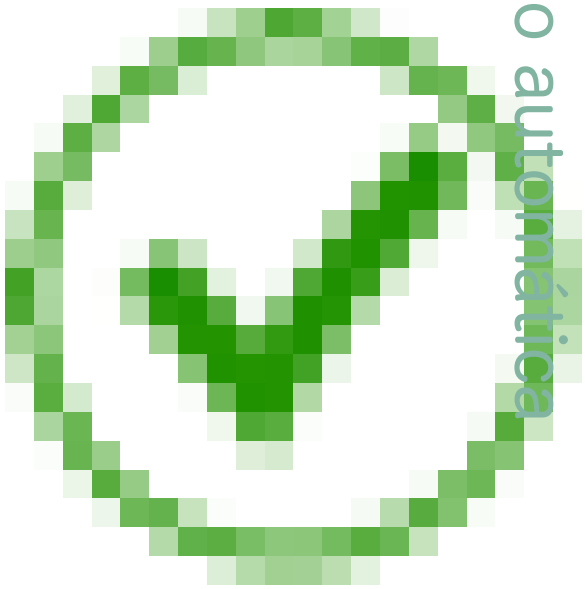
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Oferece suporte à gestão de documentos do funcionário			
Bate-papo do agente			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

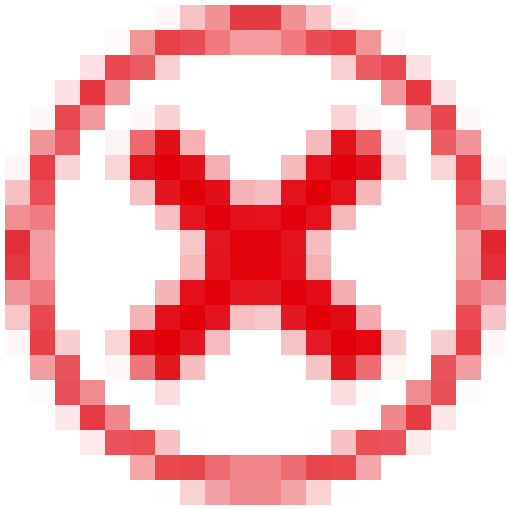
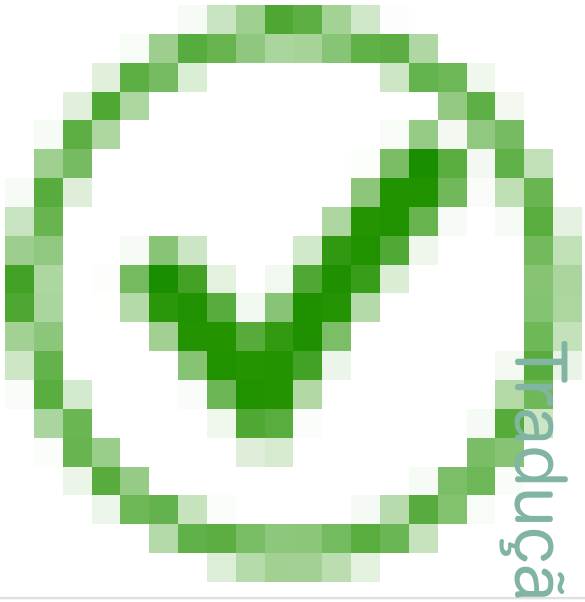
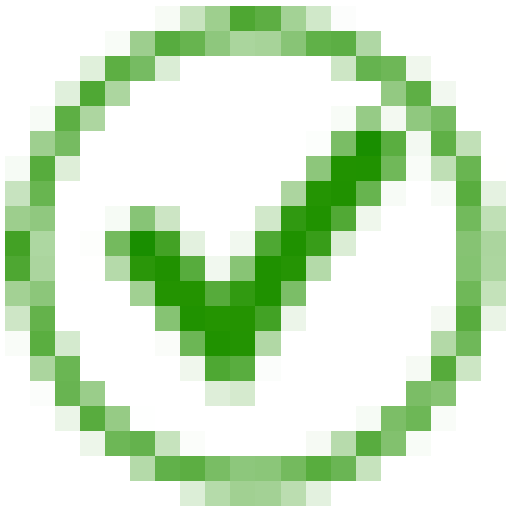
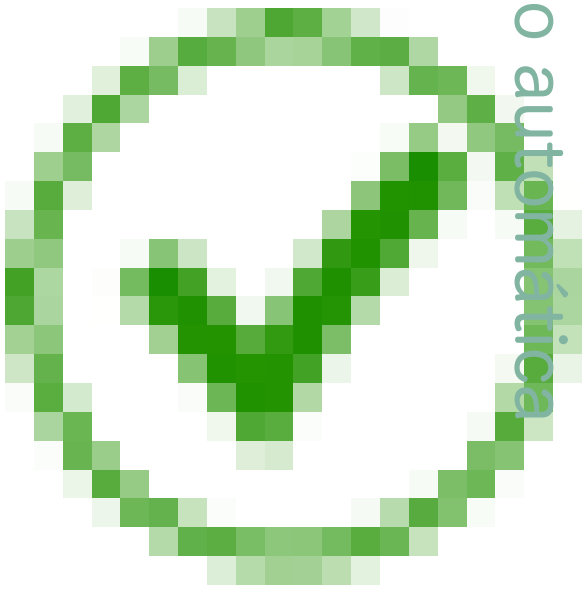
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Exibir acordos de nível de serviço (SLAs)			
Compatível com a aplicação de canal de serviço de SMS conversacional			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

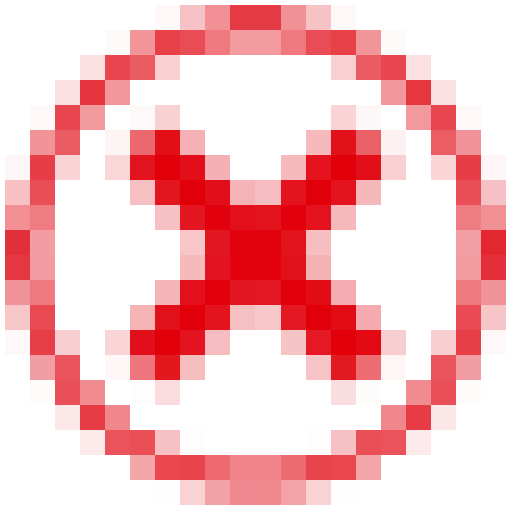
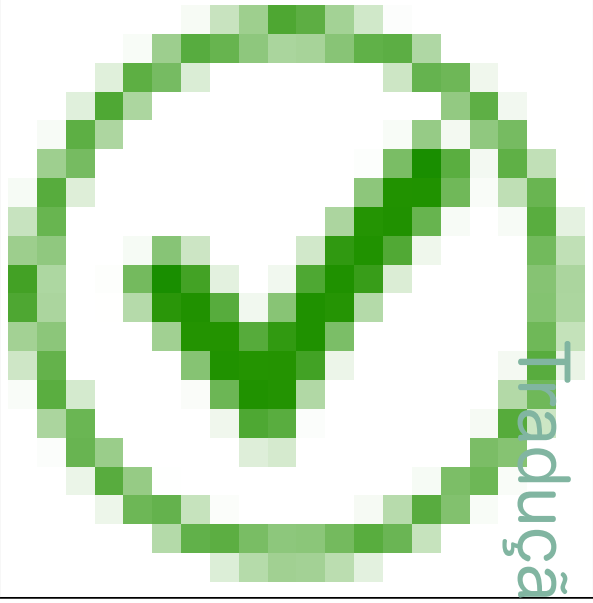
Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Minhas listas personalizadas			
Modelos de documento			

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de funcionalidades: IU principal do Prestação de serviços de RH, Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) e Espaço do agente para Gestão de casos de RH(Configurável)

Disponibilidade da funcionalidade	IU principal da Prestação de serviços de RH	Espaço do agente de prestação de serviços de RH (Clássico)	Espa (Con
Modelos de resposta			

Tradução automática

Iniciar

Explorar Saiba mais sobre o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.	Configurar Planeje e configure sua implementação.
Uso Saiba como usar o Espaço do agente de RH.	Referência Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

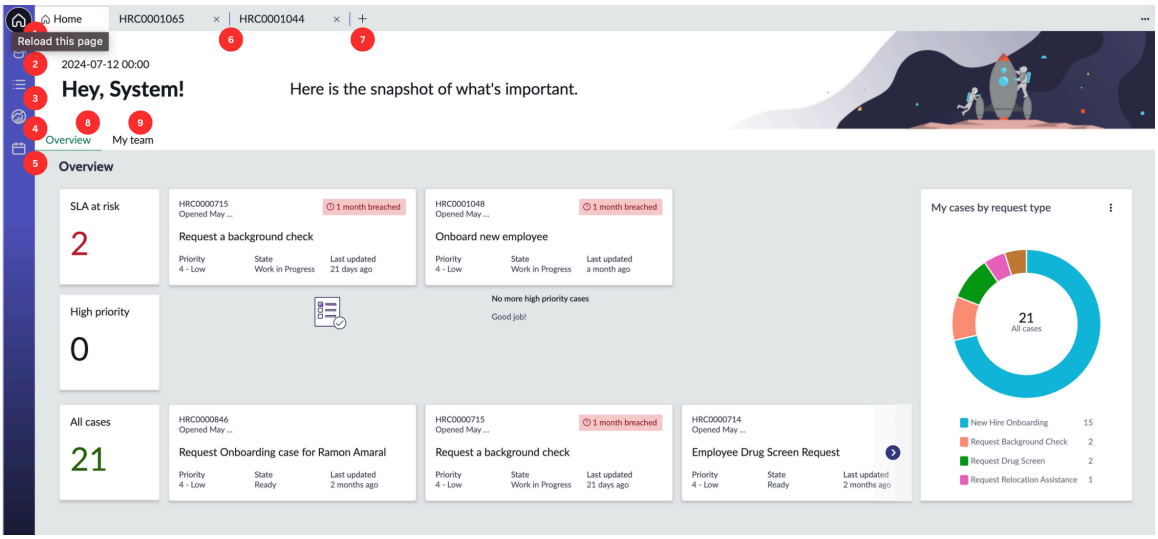
Usar Espaço do agente para Gestão de casos de RH Para gerenciar suas solicitações de RH do funcionário em um só lugar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

A página inicial é o ponto de partida para explorar Espaço do agente para Gestão de casos de RH. No lado esquerdo, você verá uma lista de ícones. Você pode acessar esses ícones de qualquer tela.

A página inicial mostra casos de alta prioridade, casos em risco de violação de acordos de nível de serviço (ANS) e casos com mudanças recentes.



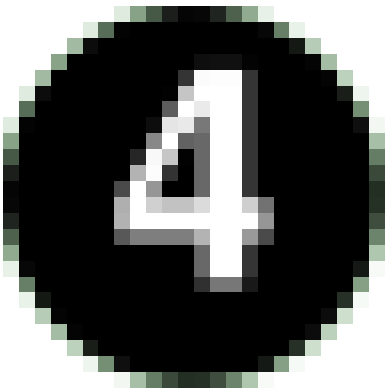
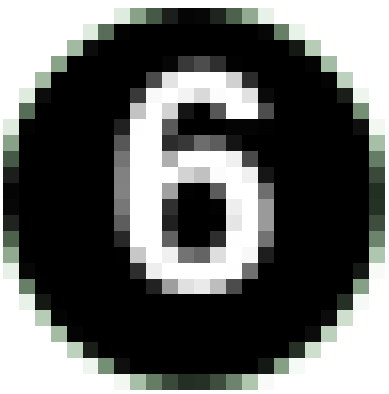
Espaço do agente descrições do texto explicativo da página inicial

Número	Elementos do espaço do agente	Descrição
1	Ícone de página inicial	A página inicial fornece uma visão geral do seu trabalho rapidamente. Ele fornece informações que podem ajudar você a decidir no que agir primeiro, como casos de RH e itens que afetam sua equipe.
2	Ícone de aprendizado	O aprendizado ajuda você a explorar e gerenciar cursos, exibir a atividade e o histórico do curso e interagir com o conteúdo de desenvolvimento de carreira por meio de catálogos personalizáveis de várias fontes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

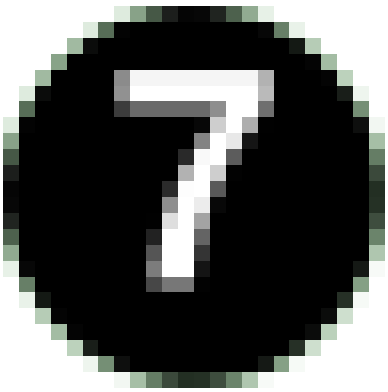
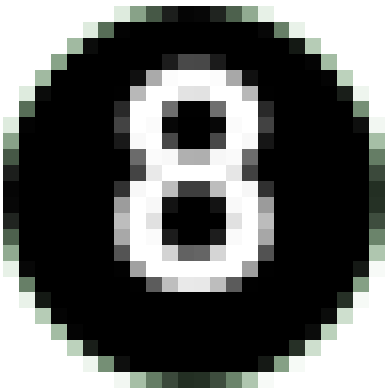
Espaço do agente descrições do texto explicativo da página inicial

Número	Elementos do espaço do agente	Descrição
	Ícone Listas	As listas fornecem uma exibição de todos os casos de RH. Você pode filtrar e classificar pelo que é relevante para você. Selecione para exibir uma lista de casos de RH, interações, tarefas de RH e muito mais. Para obter mais informações, consulte Listas do Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
	Centro de Análise	A Central de análise fornece uma visão geral de seus painéis e visualizações de dados mais importantes, além de um local para você fazer perguntas sobre análise. Para obter mais informações, consulte Central de análise .
	Ícone de calendário	Use o Calendário para ver cronogramas de trabalho e atribuições, adicionar eventos pessoais ou solicitações ou aprovações de troca de turno.
	Guias	As guias exibem listas, números de casos de RH e o ícone Adicionar. Se você passar o mouse sobre um número de caso de RH, poderá ver rapidamente mais detalhes relacionados a um caso, por exemplo, a descrição do caso, o serviço de RH e a pessoa afetada. Quando você tem várias guias abertas, você só pode ver o número do caso na guia por padrão. No entanto, você também pode configurar as informações que deseja que sejam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

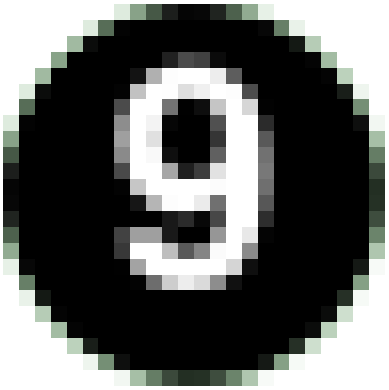
Espaço do agente descrições do texto explicativo da página inicial

Número	Elementos do espaço do agente	Descrição
		exibidas na guia . Para obter mais informações, consulte Personalizar rótulo da guia em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
	Adicionar ícone	Selecione para criar instantaneamente um dos seguintes: • **Criar Caso de RH** . Para obter mais informações, consulte Crie um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. • **Criar interação** . Uma interação é quando um funcionário entra em contato com um agente de RH e você deseja garantir que a interação seja documentada e capturada. Para obter mais informações, consulte Usando interações em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
	Visão geral	Exibe uma representação gráfica dos dados com base nos casos gerais de RH. Use este painel para entender os casos que precisam de prioridade ou o status do ANS (Acordo de nível de serviço), informações gerais e comunicados etc.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do agente descrições do texto explicativo da página inicial

Número	Elementos do espaço do agente	Descrição
	Minha equipe	Exibe uma representação gráfica dos dados relacionados às equipes às quais você pertence. Use esta guia para entender os casos atribuídos à equipe que precisam de prioridade ou o status do ANS.

Minha equipe

Informações relacionadas às equipes às quais seus agentes de RH pertencem são exibidas no **Minha equipe** seção.

A parte inferior da página principal fornece informações da empresa, links e ferramentas disponíveis. Esta seção faz parte da Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.

Use os Tours guiados em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use os Tours guiados em Espaço do agente para Gestão de casos de RH para obter instruções sobre como executar uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os Tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários no espaço. Cada tour é projetado para fornecer uma visão geral, orientá-lo em uma tarefa ou concluir um processo. Se necessário, os administradores podem criar mais tours. Para obter mais informações, consulte Tours guiados .

Quando você visita uma página que tem um tour guiado pela primeira vez, uma tela de boas-vindas é exibida. Você pode optar por iniciar o tour ou ignorar o tour. O tour pode ser revisitado no menu da Central de ajuda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Navegue até uma das seguintes páginas:
   - Página inicial
   - Página da lista
3. Selecione **Mostrar ajuda** ícone ( ).
4. **Opcional:** Selecione **Fixar menu da Central de ajuda** ícone Para fixar o painel lateral da Central de ajuda na página.
5. Selecione **Faça um tour** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Execute a ação necessária e selecione **Próximo** para avançar pelo tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar Tour** no painel lateral ou selecione **Fechar** na janela pop-up e confirme para encerrar o tour.
7. Selecione **Concluído** após o término do tour.

Configuração do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Configurar Espaço do agente para Gestão de casos de RH para que seus agentes possam interagir com seus funcionários, responder perguntas, criar casos e resolver problemas.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

- Instale a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH[sn_hr_agent_ws].
- Configure estes componentes:
  - Canais de comunicação e roteamento.
  - Componentes e configurações adicionais que são específicos de Prestação de serviços de RH.
  - Formulários no espaço. Consulte Personalize campos em um formulário em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
  - Configuração do espaço. Consulte Configuração da Espaço configurável .

Funções instaladas

Instalando o. Prestação de serviços de RH Espaço configurável [sn_hr_agent_ws], você instala as seguintes funções:

Funções para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Título da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
Gerente de RH [sn_hr_core.manager]	Concede acesso a todos os casos de RH, perfis e informações seguras. Com esta função, você pode gerenciar Espaço do agente para Gestão de casos de RH listas e categorias. Esta função contém o Administrador da lista de espaços, que é uma função elevada. Para obter mais informações sobre funções elevadas, consulte Funções de privilégio elevado . A função de usuário do espaço [workspace_user] permite que	Administrador da lista de espaços [workspace_list_admin] Usuário do espaço [workspace_user]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Título da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	você acesse Espaço do agente para Gestão de casos de RH e criar e acessar interações.	
Gravador de caso de RH [sn_hr_core.case_writer]	Concede acesso para gravar todos os casos de RH. Com esta função, você pode acessar Espaço do agente para Gestão de casos de RH e exibir, criar e trabalhar em casos existentes. Você também pode acessar todas as áreas de Case and Knowledge Management. Esta função contém a função de usuário do Espaço, que permite executar transferências de agente de interação e fila de interação.	Usuário do espaço [workspace_user] Agente de interação [interaction_agent]
Agente de RH [sn_hr_core.basic]	Concede acesso a agentes de RH básicos para Espaço do agente para Gestão de casos de RH módulos. Esta função contém a função Advanced Work Assignment Agent [awa_agent], que permite que um agente de RH trabalhe nas interações com o cliente e gerencie a carga de trabalho em vários canais de serviço.	• Advanced Work Assignment Agent [awa_agent] • Para ver todas as funções contidas na função Agente de RH [sn_hr_core.basic], consulte Componentes instalados com Case and Knowledge Management.
Gerenciador de conteúdo do espaço [sn_cd.workspace_content_manager]	Permite programar conteúdo para o espaço. • A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • A função sn_cd.content_manager concede acesso a. Publicação de conteúdo. ◦ A função sn_esign.config_manager pode gerenciar as	• Usuário da estrutura de UX [uxframework_user] • Gerenciador de conteúdo de Entrega de conteúdo [sn_cd.content_manager] ◦ Gerenciador de configuração de assinatura eletrônica [sn_esign.config_manager] ◦ Aprovador de entrega de conteúdo [sn_cd.content_approver]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Título da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	configurações de assinatura eletrônica. ○ A função sn_cd.content_approver pode aprovar conteúdo programado para aparecer no Central do funcionário.	
Administrador do Espaço de RH [sn_hr_agent_ws.admin]	Permite configurar todos os aspectos de Espaço do agente para Gestão de casos de RH. A função workspace_admin permite que você configure Espaço do agente • A função chat_admin administra as tabelas de bate-papo. • A função uxframework_designer tem acesso de gravação aos registros de elemento de página de UX para projetar IUs. • A função agent_workspace_user permite que você execute transferências de agente de interação e fila de interação. • A função sn_agent_recommendation.recommendation_admin gerencia as configurações de recomendação de assistência do agente. • A função interaction_admin permite administrar o sistema de Gestão de interações. • A função workspace_list_admin permite gerenciar listas e categorias de espaço. • A função ui_action_admin permite gerenciar ações de IU. • A função ui_builder_admin fornece permissão para usar as APIs do Construtor de IU	Administrador do espaço [workspace_admin] • Administrador de bate-papo [chat_admin] • Designer de estrutura de UX [uxframework_designer] • Usuário do Espaço do agente [agent_workspace_user] • Administrador de recomendação do agente [sn_agent_recommendation.recommendation_admin] • Administrador de interação [interaction_admin] • Administrador da lista de espaço [workspace_list_admin] • Administrador de ação de IU [ui_action_admin] • Construtor de IU [ui_builder_admin] • Usuário da estrutura de UX [uxframework_user] • Analisador de semelhança [sn_intel_analyzer.similitude_analyzer_admin] • Administrador de formulário [form_admin] • Personalizar formulário [personalize_form] • Administrador de notificação de IU [ui_notification_admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Título da função de RH [name]	Descrição	Contém funções de espaço
	para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX. • A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • A função sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin permite administrar o Analisador de Semelhança. O Analisador de Semelhança define padrões e tendências que podem ajudar você a resolver um registro. • A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção. • A função personalize_form permite personalizar formulários. • A função ui_notification_admin permite configurar gatilhos de notificação.	

Tradução automática

Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida

A Configuração assistida permite que você configure Espaço do agente para Gestão de casos de RH Para seus agentes, para que eles possam acessar casos, tarefas e comunicações de RH em um único local.

Espaço do agente para Gestão de casos de RH A Configuração assistida fornece uma introdução para iniciar sua configuração. Ele também organiza as atividades de configuração em categorias. Conclua as atividades em cada uma das categorias para personalizar o espaço para sua organização de recursos humanos. Cada categoria fornece informações como orientação de planejamento, etapas de pré-configuração e links para informações úteis. Cada categoria também fornece links para as páginas em sua instância em que você executa a configuração.

Para acessar Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida, navegue até **Gestão de casos de RH** e selecione Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida. Selecione **Começar** na página principal para iniciar a configuração.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em Espaço do agente para Gestão de casos de RH Configuração assistida, você verá uma lista de diferentes categorias. Selecione **Começar** botão em cada categoria para iniciar a configuração.

Para obter mais informações sobre **Configuração assistida** , consulte Usando a configuração assistida .

Instalar Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Instalar Espaço do agente para Gestão de casos de RH(sn_hr_agent_ws) do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Vá para ServiceNow Armazenamento e baixe o. Espaço do agente para Gestão de casos de RH aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Ir para **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Configuração assistida do Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Conclua as atividades em cada uma das categorias para personalizar o espaço para sua organização.

Aprovações de RCA em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Depois de instalar ou fazer upgrade para o mais recente Espaço do agente para Gestão de casos de RH de ServiceNow Store, Você pode encontrar mensagens de aprovação de acesso de solicitante restrito (RCA) no Espaço do agente de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instale a aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Os RCAs gerados após a instalação estão no estado Solicitado e você deve marcar manualmente os RCAs como permitidos, o que pode ser demorado.

Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa WS do agente de RH em que o escopo de origem é o Espaço do agente para a aplicação Gestão de casos de RH. Baixe o arquivo de aprovação de RCAs em massa WS do agente de RH de ServiceNow Store.

Execute as seguintes ações:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **XML de importação** .
3. Clique em **Escolha o arquivo** E selecione o arquivo XML que você baixou.
4. PESQUISE e encontre o registro de script de aprovação de RCAs em massa WS do agente de RH.
5. Clique em **Executar script** Aprovar todos os RCAs solicitados.

> **Nota:** O script de correção RCA pode aprovar os RCAs existentes no momento da execução. Depois de executar o script RCA (se você instalar os Modelos de documento de ServiceNow Store, App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida e App com escopo de recursos humanos: Relacionamentos do funcionário), execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Usar Construtor de IU para criar páginas no Espaço do agente para Gestão de casos de RH Usando o Next Experience e componentes da Web personalizados.

Para obter mais informações sobre Construtor de IU, consulte Construtor de IU .

Crie uma variante de página principal

Crie uma variante da sua página principal para criar uma experiência de portal personalizada para seus usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Página principal padrão** .
3. Selecione a guia **Configurações**.



4. Selecione **Duplicado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Duplicado** ação no **Ações** a coluna não é selecionável e uma mensagem sobre um escopo de aplicação diferente é exibida. selecione **Edite no escopo original** botão.

5. Insira o nome da variante.
6. **Opcional:** Defina quem pode exibir sua página selecionando **Adicione um público** e selecionar ou definir o público.
   Para obter mais informações, consulte Saiba mais sobre os públicos .
7. Selecione **Criar**.
8. Em **Pedido** Defina a ordem da variante com um valor inferior ao padrão da Página principal.
   A ordem da variante define a cópia a ser usada.

Exemplo de configuração da página principal

Saiba como configurar uma página principal por meio de um exemplo de processo de configuração.

Antes de Iniciar

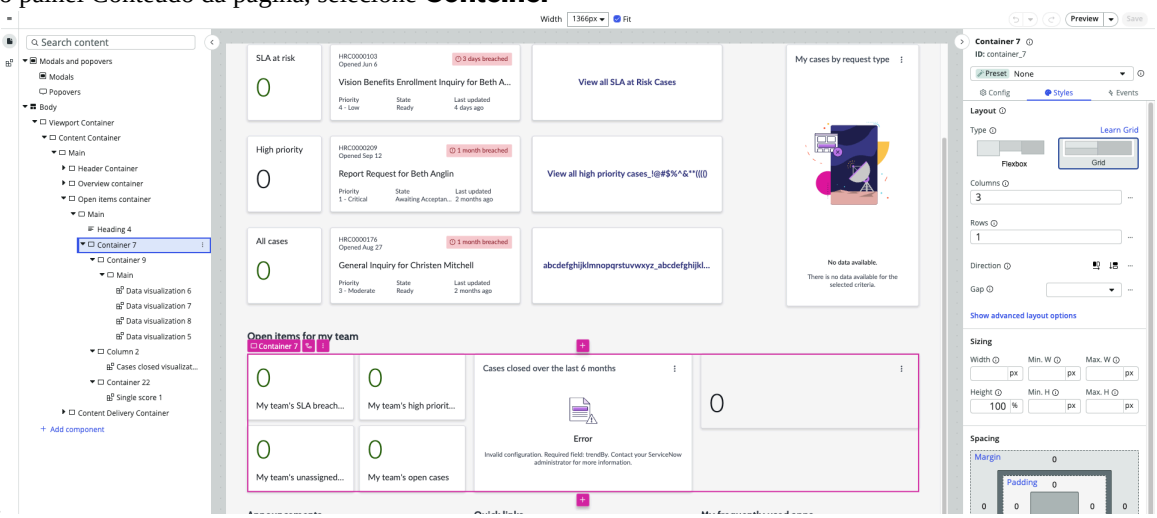
Crie uma variante da sua página principal. Para obter mais informações, consulte Crie uma variante de página principal.

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O exemplo de configuração mostra como você configuraria um **Casos de RH encerrados na última semana** relatório ao lado de **Casos encerrados nos últimos 6 meses** relatar em uma página principal.

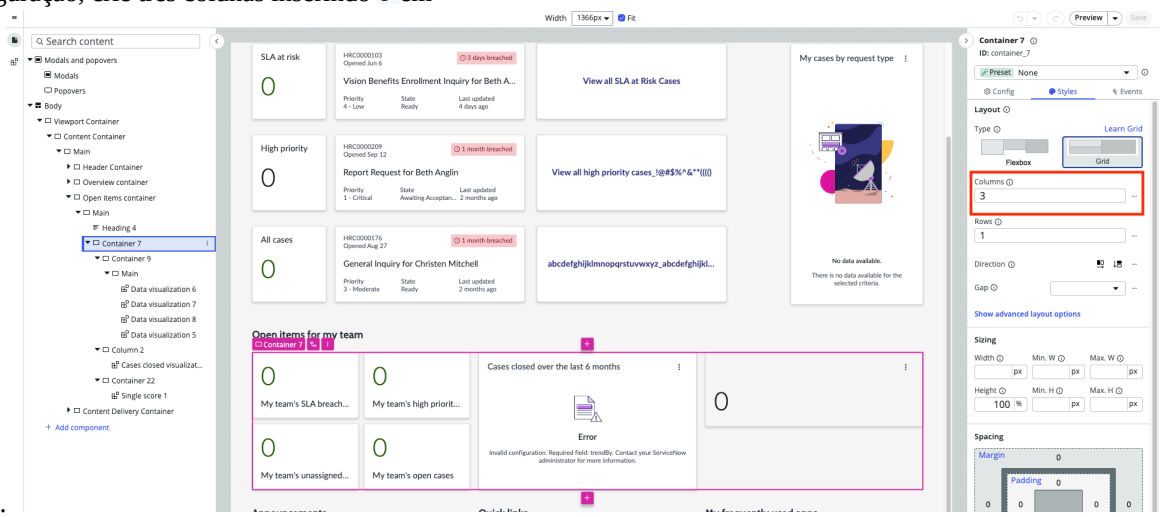
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione sua variante.
3. Selecione **Editor** se ainda não estiver selecionada.
4. No painel Conteúdo da página, selecione **Contêiner**
7. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

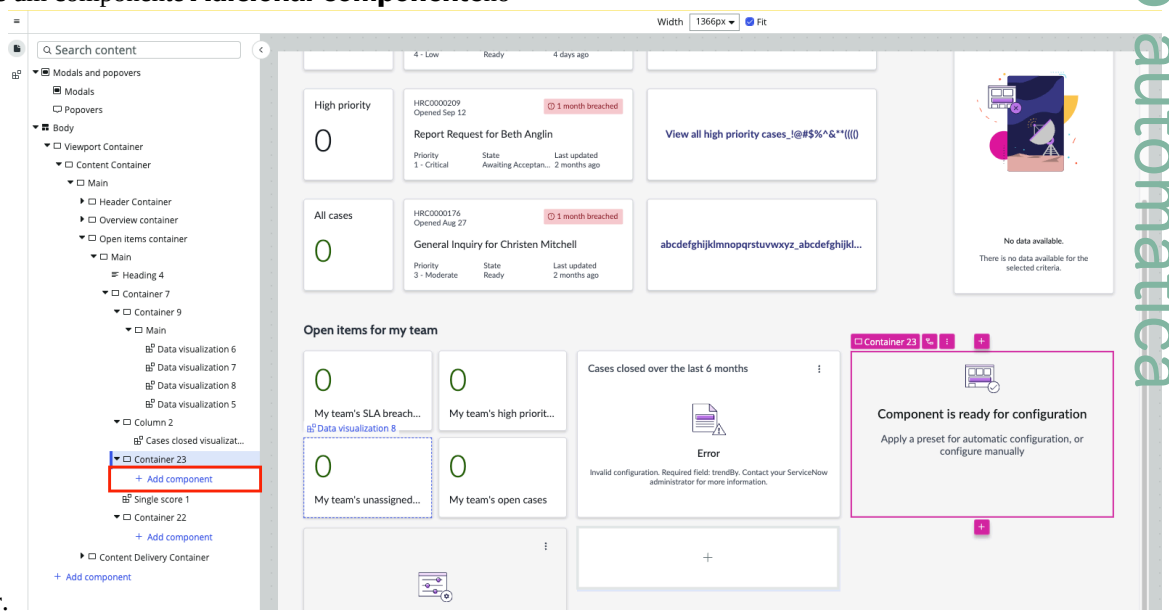
5. No painel Configuração, crie três colunas inserindo 3 em **Colunas**campo.



6. Selecione o ícone Mais (⋮) ao lado **Coluna 2** .
7. Selecione **Adicionar após** .
8. Selecione **Componentes** e selecione **Contêiner** .

   Um contêiner é uma área da página na qual você adiciona informações, imagens ou funcionalidade (seus componentes). Você pode ter vários contêineres em uma página, aninhar contêineres em contêineres e incluir vários componentes nos contêineres.

9. Selecione um componente **Adicionar componente**no contêiner.



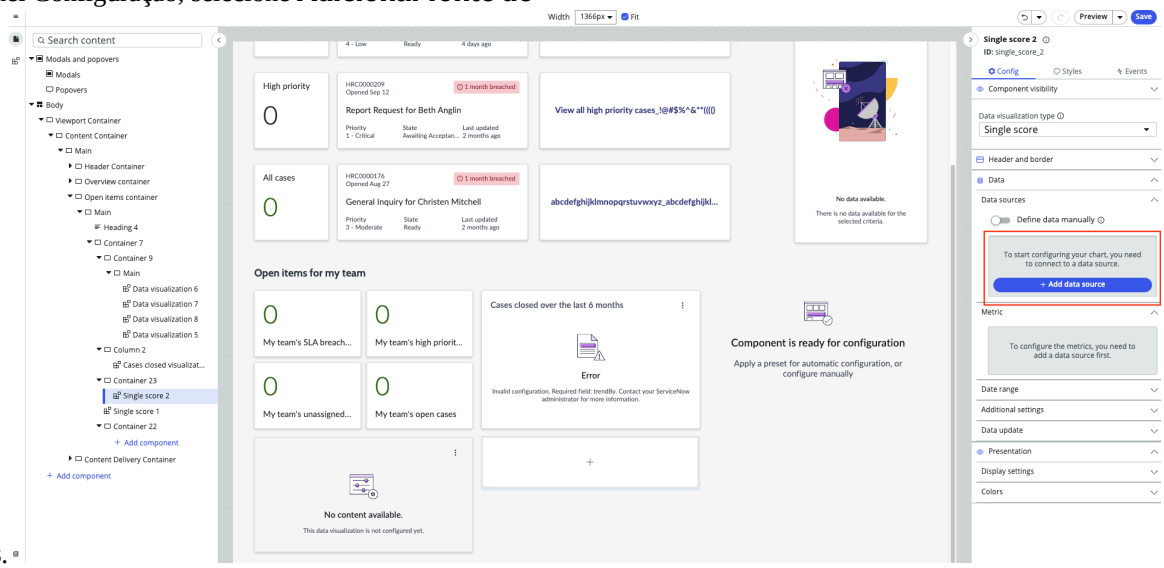
Este exemplo usa **Contêiner 23** .

10. Selecione **Visualização de dados** componente.
11. Adicione uma fonte de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel Configuração, selecione **Adicionar fonte de dados**.



b. Em **Selecione uma origem** campo, insira Caso de RH .

c. Selecione **sn_hr_core_case** tabela.

d. Selecione **- Adicione condições personalizadas** .

e. Adicione uma condição com os seguintes valores:

- Selecionar campo: Grupo de atribuição
- Selecionar operador: (dinâmico)
- Inserir valor: Um dos meus grupos

f. Refine a condição selecionando **E.** .
Você pode criar condições dependentes selecionando **E.** ou **OU** .

g. Adicione uma condição com os seguintes valores:

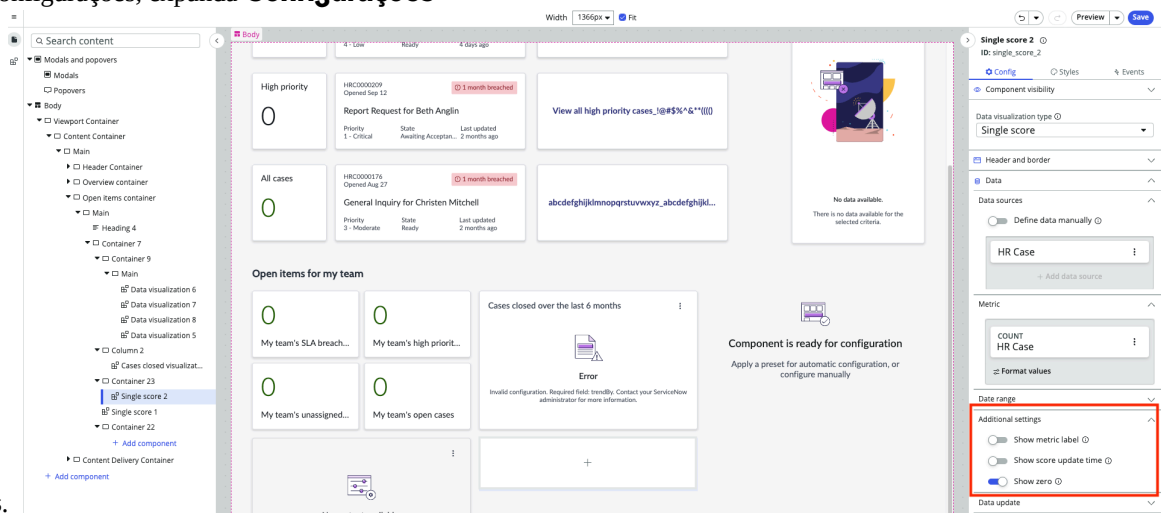
- Selecionar campo: Encerrado
- Selecionar operador: ou após
- Inserir valor: Semana passada

h. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. No painel Configurações, expanda **Configurações adicionais**.



13. Adicione dados adicionais a serem exibidos habilitando **Mostrar rótulo de métrica** e. **Mostrar hora de atualização da pontuação** .
14. Selecione **Save** (Salvar).
15. Torne a variante a página principal padrão alterando a ordem da página principal original.
    a. Selecione **Página principal padrão** na lista suspensa.
    b. Selecione a guia **Configurações**.
    c. Insira um número maior que 0 em **Pedido** campo.
    d. Selecione **Save** (Salvar).

Habilitar uma exibição de dados detalhados em um relatório

Permita que os usuários visualizem um subconjunto de dados do relatório.

Antes de Iniciar

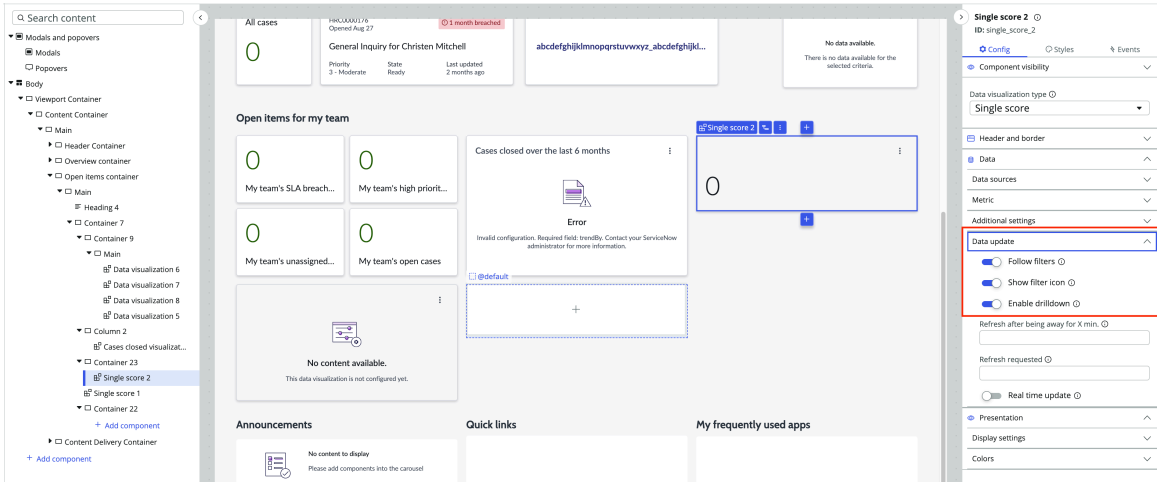
Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

Procedimento

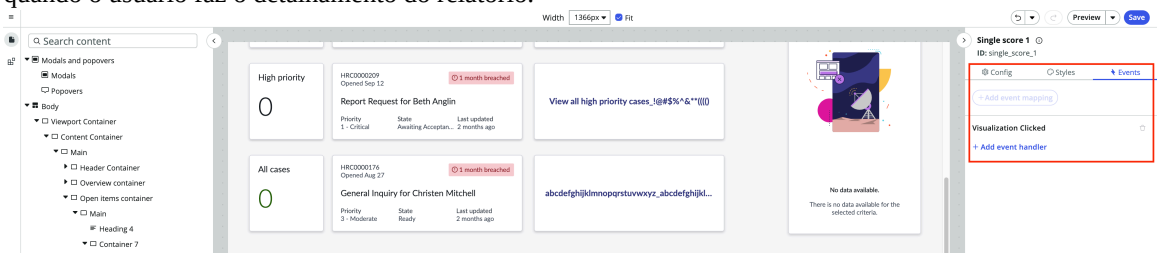
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione sua variante.
3. Selecione o contêiner que contém seu relatório.
4. No painel Configuração, selecione **Atualização de dados** .
5. Ligue o. **Habilitar detalhamento** opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. No painel Eventos, selecione **- Adicionar manipulador de eventos** para mapear os dados exibidos quando o usuário faz o detalhamento do relatório.



7. Em **Item de pesquisa** campo, insira Casos em aberto - Página de lista simples .
8. Selecione **Casos em aberto - Página de lista simples** .
9. Selecione **Adicionar**.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Configure links rápidos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Configure links rápidos para acessar rapidamente recursos internos e externos relacionados a departamentos específicos em sua organização.

Antes de Iniciar

A Central do funcionário Pro deve estar instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do funcionário - Pro.

Função necessária: sn_hr_agent_ws.admin e sn_hr_core.basic

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Conteúdo do Link**.
2. Crie o link.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Link do formulário Conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Nome do link para o conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Certifique-se de ter conteúdo criado em **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Exibir tudo**.
Tipo	O tipo de conteúdo, que para um link rápido é **Link** .
URL	O link da URL para o conteúdo a ser exibido no portal de serviços.

c. Para **Carregar link em** campo, selecione **Página atual** para carregar o link na página do portal atual.

d. Selecione **Enviar**.

3. Defina quando e onde você deseja que seu conteúdo esteja disponível.

a. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento**.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo de programação

Campo	Descrição
Conteúdo	O conteúdo ou as informações que você deseja disponibilizar conforme definido na definição do link.
Ativo	Opção para habilitar o formulário.
Título	Nome do registro de conteúdo da programação.
Público	Público do conteúdo.
Local de conteúdo	Local onde o conteúdo que você está programando aparece.
Aprovadores	Usuários que podem aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado.
Tipo de componente	Deve ser definido como **Links rápidos** .
Data de início da disponibilidade	Data em que o conteúdo deve estar disponível primeiro para o público.
Data de término da disponibilidade	Data final em que o conteúdo é válido.

d. Insira ou verifique os valores do campo na tabela a seguir.

Formulário Conteúdo de programação

Campo	Valor
Conteúdo	O registro recém-criado
Local de conteúdo	Espaço do UIB

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Tipo de componente	Links rápidos

e. Selecione **Enviar**.

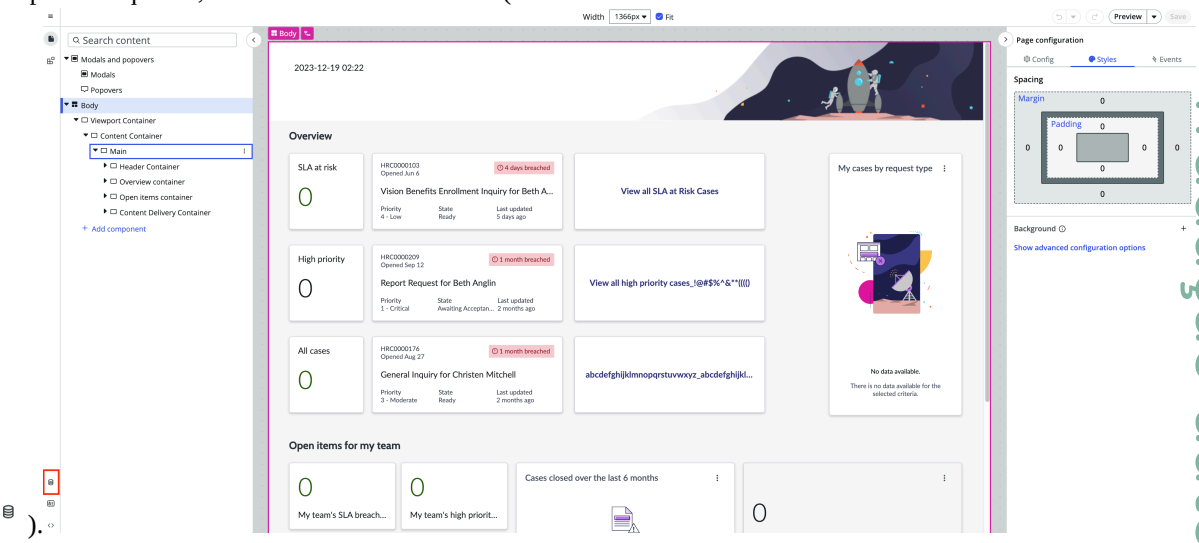
4. Mapeie o link criado acima para o componente Link rápido no Construtor de IU.

a. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Construtor de IU para Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.

b. **Opcional:** Selecione **Página principal padrão** se você não configurou uma variante de página principal.

c. **Opcional:** Selecione sua variante de página principal.

d. No painel esquerdo, selecione o ícone de dados (

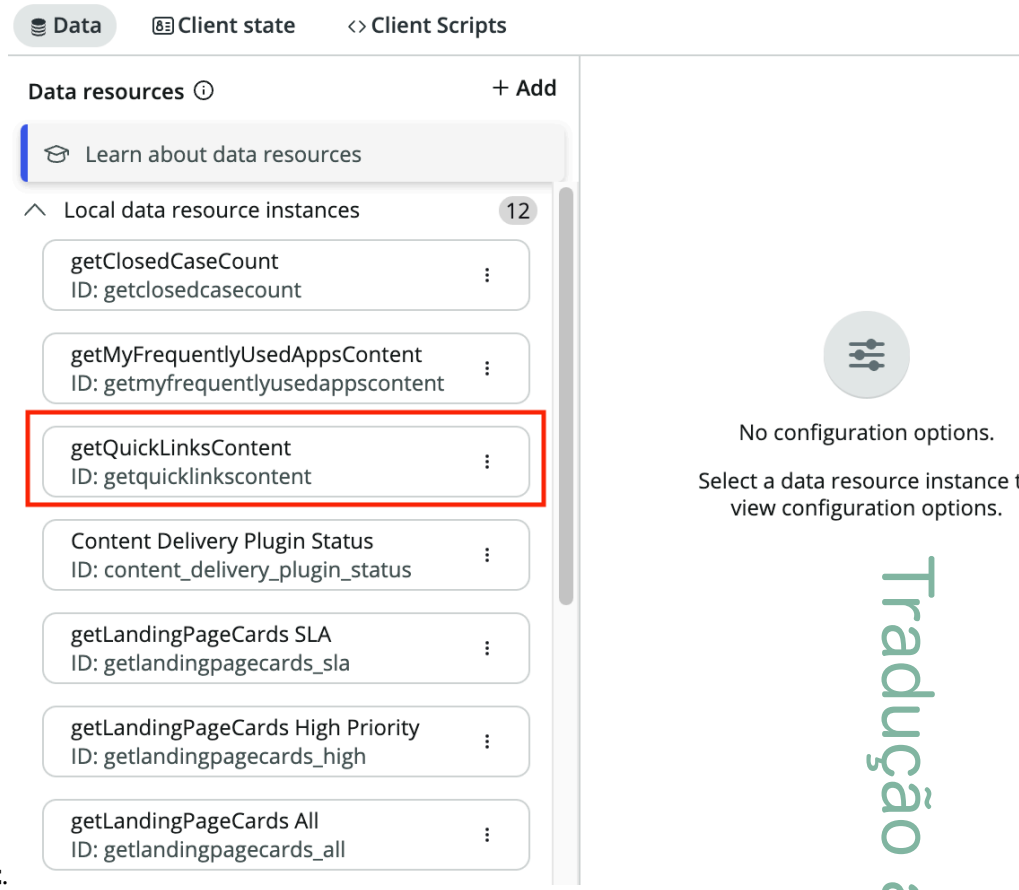


).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione



ObterQuickLinksContent.

f. Em **content_id** Insira o nome fornecido ao grupo de conteúdo.

g. Selecione **Save** (Salvar).

Reordenar os módulos do painel de navegação no Espaço do agente de RH

Acesse rapidamente os módulos do painel de navegação no Espaço do agente de RH. Por exemplo, página inicial, lista, caixa de entrada e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ui_builder_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Em **Experiências** , selecione **Espaço do agente de RH** .
3. Selecione **Abra no Construtor de IU** .
4. Na página Experiência do Espaço do agente de RH, navegue até a seção de navegação lateral.
   Esta seção exibe todos os módulos no painel de navegação esquerdo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
5. Arraste os módulos na ordem exigida.

Configurações de página

Use Configurações de página em Espaço do agente para Gestão de casos de RH fornecer uma experiência personalizada para seus usuários.

Tradução automática

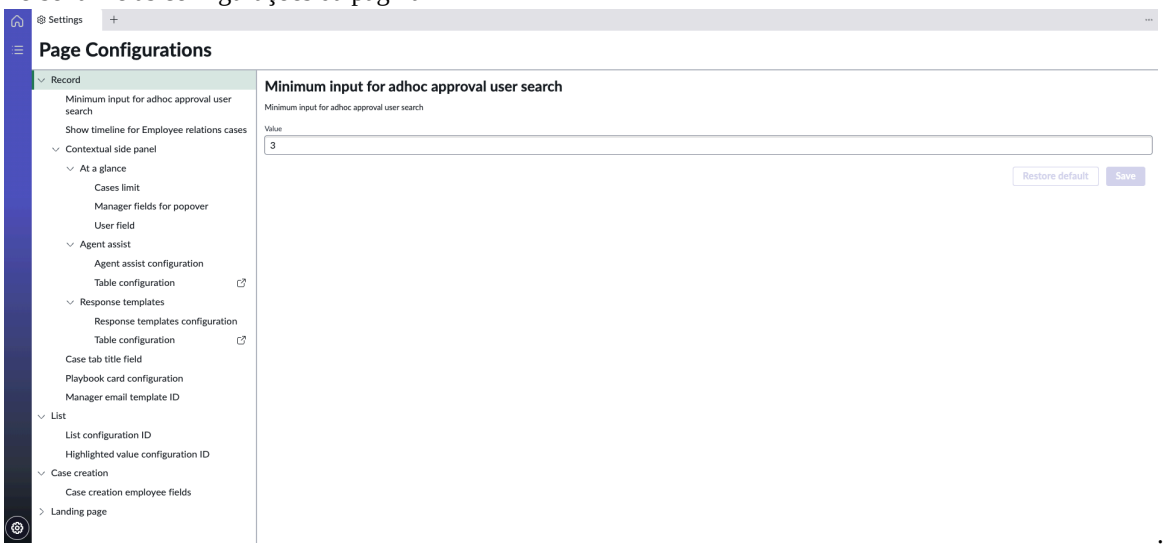
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone de configurações ( ).
3. Personalize as configurações da página



Para obter uma descrição dos campos, consulte Referência de Configurações de página.

Como usar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Como agente de RH, use Espaço do agente para Gestão de casos de RH interagir com os funcionários, responder a consultas e resolver problemas.

Nota: Os coes disponíveis para você podem ser diferentes dependendo do pacote de RH que você tem.

- A categorização de itens do catálogo de RH é voltada somente para o funcionário e não tem relação com a categorização de serviços de RH no modelo de dados de Centros de excelência de RH (coes).
- Se você estiver criando um novo serviço de RH e planeja disponibilizá-lo para o autoatendimento do funcionário, consulte Configuração do item do catálogo de RH. Criar um novo item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente e você pode evitar a criação de serviços duplicados.
- Se você tiver um serviço de RH existente que deseja disponibilizar para o autoatendimento do funcionário, não crie um item do catálogo de RH. (Criar um item do catálogo de RH cria automaticamente um serviço de RH correspondente.) Em vez disso, consulte Configure um produtor de registro para um serviço de RH Para adicionar o serviço existente como um item do catálogo de RH no catálogo de serviços de RH.
- . Espaço do agente O para Gestão de casos de RH é altamente configurável para agentes de RH. Ele oferece suporte à mesma funcionalidade no Classic Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

Você pode começar a trabalhar no Espaço do agente para Gestão de casos de RH de uma destas áreas:

- Página principal
- Fila de lista

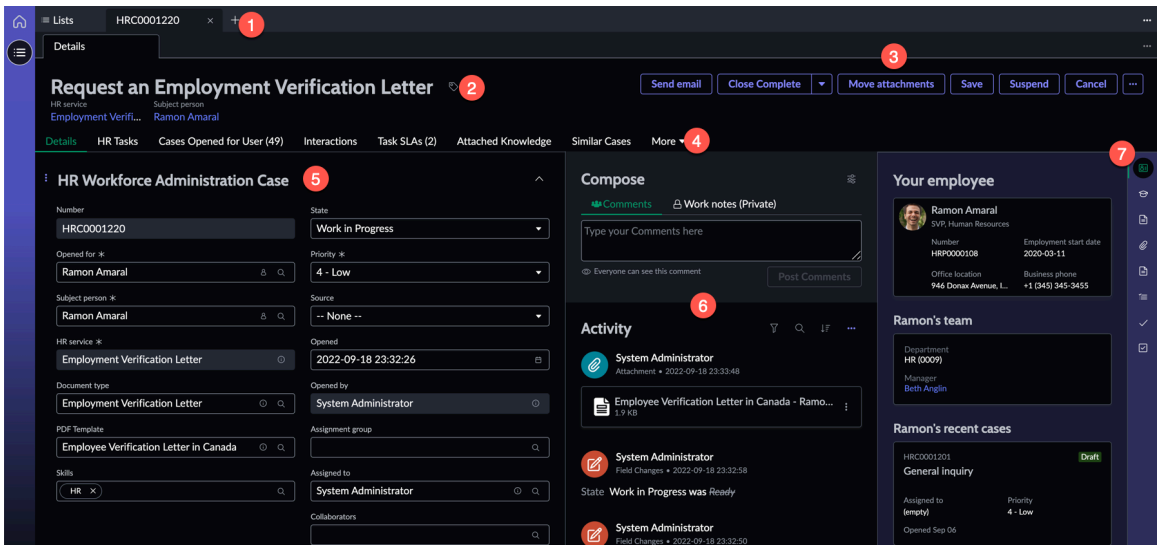
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Caixa de entrada do agente
- Bate-papo
- Telefone
- Pesquisa global

Para obter informações adicionais sobre como trabalhar no Espaço do agente, consulte Usando o espaço .

O formulário Caso de RH permite gerenciar vários casos, exibir informações relacionadas a um caso e usar artigos de conhecimento ou casos semelhantes para gerenciar o caso.



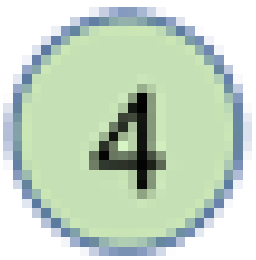
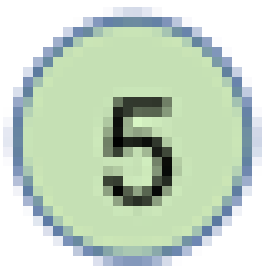
Espaço do agente descrições do texto explicativo do formulário do caso

Número	Recurso do Espaço do agente	Descrição
1	Guias	Use as guias para exibir os registros associados a um caso de RH, como detalhes e tarefas do caso. Você pode selecionar uma guia e ir para as informações. As guias secundárias aparecem abaixo das guias superiores e exibem detalhes do caso, informações do perfil de RH e tarefas. **Nota:** Qualquer referência selecionada em uma guia primária é aberta como uma guia secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

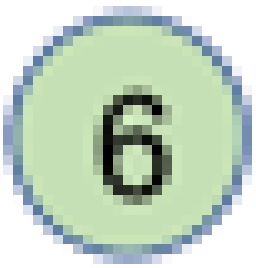
Espaço do agente descrições do texto explicativo do formulário do caso

Número	Recurso do Espaço do agente	Descrição
	Cabeçalho do formulário	Exibe breves detalhes de um caso de RH, como serviço de RH, prioridade, estado e agente atribuído.
	Ações de IU	Botão de ação que permite salvar mudanças feitas, mudar o status, cancelar ou outras ações relevantes para um caso. **Nota:** Os botões exibidos são semelhantes à IU da plataforma nativa. Os tipos de botão que aparecem dependem do tipo e do status do caso de RH.
	Itens relacionados	Use o menu Itens relacionados para ver informações sobre os detalhes, tarefas e outras informações associadas a um caso. Também mostra detalhes dos registros de outras tabelas que têm um relacionamento com o caso de RH. Este menu fornece uma maneira rápida e fácil de pesquisar informações sobre um caso e a pessoa afetada. **Nota:** O tipo de caso de RH determina as guias que aparecem neste menu. Quando um caso aparece no Playbook, essas guias mudam. Para obter mais informações, consulte Explorando Prestação de serviços de RH Playbook.
	Detalhes do caso	Informações sobre o caso: • Pessoa afetada • Serviço de RH solicitado • Prioridade atribuída • Grupo de atribuição • Agente atribuído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do agente descrições do texto explicativo do formulário do caso

Número	Recurso do Espaço do agente	Descrição
		• Descrição • Comentários e Anotações de trabalho
	Fluxo de atividades	Comentários, anotações de trabalho e estados atuais e passados do caso.
	Painel lateral contextual	Gerencie e trabalhe no caso usando vários ícones orientados a tarefas. Os ícones que aparecem no painel lateral contextual dependem do tipo de caso em que você está trabalhando. Para obter mais informações, consulte .

Ícones de perfil de RH

Ícones que permitem que você obtenha acesso rápido a informações sobre o aberto para e a pessoa afetada.

- : Selecione **Abrir Perfil de RH** Ícone para acessar informações detalhadas relacionadas à pessoa no caso de RH. Você verá detalhes como perfil de RH, informações do funcionário, informações de contato, casos abertos para a pessoa etc. As mesmas informações são exibidas brevemente no painel lateral de resumo rápido.
- : Selecione **Pesquisar registro** ícone para acessar uma lista de todos os registros relacionados em sua empresa. A lista é exibida relevante para o campo no qual você está pesquisando. Você pode filtrar ou classificar na lista para refinar os resultados da pesquisa.
- : Selecione o ícone Abrir link profundo para acessar informações fora da aplicação e ajudar a preencher o caso. Para obter informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de links para Prestação de serviços de RH.

Nota: Para obter informações sobre como configurar ações personalizadas em campos de registro, consulte Configure ações personalizadas em campos de registro no Espaço .

Listas do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Listas são uma maneira fácil de acessar casos em várias categorias. Por exemplo, você pode obter rapidamente uma lista de casos de RH em eventos de ciclo de vida ou casos relacionados à folha de pagamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O padrão **Listas** Mostrar casos de RH categorizados em:

Listas de casos de RH

Tipo de listas	Descrição
Todos os casos de RH	As seguintes categorias de casos de RH são exibidas: • **Atribuído a mim** : Lista de casos atribuídos a você. • **Colaborações** : Lista de casos com colaborações ativas. • **Aberto** : Lista de todos os casos em aberto. • **Aberto - Não atribuído** : Lista de todos os casos em aberto não atribuídos. • **Encerrado** : Lista de todos os casos encerrados. • **Atualizado recentemente** : Lista de casos atualizados por um agente ou funcionário diferente do agente Atribuído a. • **ANSs do caso** Detalhes do acordo de nível de serviço de casos de RH.
Manual	Um tipo de execução simples sem configurações associadas. Por exemplo, para uma consulta de benefícios médicos, o agente de RH atenderia à solicitação do funcionário respondendo à pergunta do funcionário.
Atividade de serviço	As atividades de serviço atendem ao serviço de RH. Em **Atividades de serviço** Na parte inferior do formulário de Serviço de RH, adicione uma ou mais atividades de serviço para cumprir o serviço de RH. **Nota:** As atividades de serviço podem ser aprovações, tarefas ou serviços de RH secundários. Para obter mais informações, consulte Configure uma atividade de serviço para um serviço de RH.
Eventos de ciclo de vida	Casos de RH atendidos por eventos de ciclo de vida. Para obter mais informações, consulte Casos de eventos de ciclo de vida em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
Outro	Casos de RH nas seguintes categorias: • Casos de RHTI • Casos de folha de pagamento • Casos de gestão de talentos • Total de casos de gratificações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas de casos de RH

Tipo de listas	Descrição
	• Casos de administração de força de trabalho • Casos de Relações com funcionários
Tarefas de RH	Todas as tarefas de RH nas categorias Aberto, Encerrado, Atribuído a mim ou Aberto - não atribuído. Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
Perfil de RH	Vários tipos de perfis de RH.
Documentos de funcionário	Documentos que pertencem aos funcionários.
Conhecimento	Artigos de conhecimento usados e publicados pela equipe de RH.
Lembretes	Lembretes criados pelos agentes de RH. Para obter mais informações, consulte Crie um lembrete em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
Delegação	Casos delegados a você ou que você delegou a outros agentes de RH. A lista Delegação aparece somente quando você ativa o plug-in Delegação granular (com.glide.granular_service_delegation).

Você pode criar suas próprias listas para mostrar casos específicos que são relevantes para você no **Minhas listas** guia. Ter um personalizado **Minhas listas** ajuda você a trabalhar com mais rapidez e eficiência. Para obter mais informações, consulte Criar Minhas listas. Para obter informações gerais sobre como usar listas, consulte Usando listas para encontrar trabalho pendente .

Criar Minhas listas

Usar **Minhas listas** Para criar uma lista personalizada de casos de RH que você pode acessar prontamente e começar a trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique em **Listas** ícone ( ).
3. Clique em **Minhas listas** .
4. Clique em **Adicionar nova lista** .
5. Clique em **Começar a partir de existente** ou **Crie o seu próprio** .
   Clicando **Começar a partir de existente** Fornece listas de casos de RH existentes que você pode selecionar para criar um personalizado **Minhas listas** . Clicando **Crie o seu próprio** fornece uma lista de todas as tabelas a partir das quais você pode criar uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione como você deseja criar seu **Minha lista** e preencha os campos.

Iniciar a partir de existente

Campo	Descrição
Lista	Selecione as categorias de caso de RH que você deseja basear **Minhas listas** ativado.
Nome da Lista	Preenche com base no que você seleciona **Lista** . Você pode mudar o nome digitando sobre o que é exibido.
Selecionar colunas	As colunas são pré-exibidas para você. Clique em **X** para excluir colunas que você não deseja que apareçam.
Adicionar filtros	Adicione filtros para definir ainda mais quais casos serão exibidos em seu **Minhas listas** . **Nota:** Pré-preenchimentos de critérios com base no que você selecionou em **Lista** . Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões.

Criar novo(a)

Campo	Descrição
Nome da lista	O nome que identifica seu **Minhas listas** . Insira um nome para sua lista.
Selecionar uma fonte	A tabela que é sua **Minhas listas** é baseado em. Insira letras ou o nome da tabela para iniciar uma pesquisa e selecione tabela q.
Selecionar colunas	As colunas que você deseja que apareçam em **Minhas listas** . Uma lista de colunas é exibida com base na tabela selecionada. Clique em **X** para excluir colunas que você não deseja que apareçam.
Adicionar filtros	Adicione filtros para definir ainda mais quais casos serão exibidos em seu **Minhas listas** . **Nota:** Pré-preenchimentos de critérios com base no que você selecionou em **Lista** . Você pode editar, adicionar ou excluir os padrões.

7. Clique em **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Uma nova lista é criada para você. Altere a ordem das suas listas usando **Reordenar** botão. Para obter mais informações, consulte Criar Minhas listas no espaço . Você também pode usar este atalho de teclado **Shift e seta para a esquerda/direita** para reordenar guias em listas.

Nota: Alguns usuários (especialmente não administradores) podem não ter acesso/visibilidade às listas nos espaços de trabalho. Para obter informações sobre solução de problemas, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208 .

Crie um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie um novo caso de RH em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Para criar um caso de RH, selecione **Adicionar** ícone (sinal de mais).
3. No campo de pesquisa, insira um nome, nome parcial ou número do caso.

   Pesquisar um funcionário ajuda a verificar se você está criando um caso para a pessoa correta.

   Nota:

   - Você pode pesquisar ou criar casos para usuários inativos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
   - Se sua empresa usa **Relações do funcionário** , você pode selecionar **Ignorar verificação** Link para criar um caso de ER sem identificar uma pessoa aberta para. Para obter mais informações sobre Relações do funcionário, consulte Crie um caso de Relacionamentos do funcionário na IU principal.

4. Selecione **Avançar**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Criar um novo caso.
6. Selecione **Criar caso** .
   Se o caso que está sendo criado tiver a mesma pessoa afetada, serviço de RH e se o caso for criado em três dias (configurável em Administração de RH/Propriedades), será exibido um aviso de que um caso semelhante pode já existir. Você pode escolher **Criar novo caso** ou **Cancelar** .

   Nota: Para obter informações sobre a propriedade sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out, consulte Propriedades de RH.

Aprimorar critérios de pesquisa

Restrinja os critérios de pesquisa especificando a coluna na qual você deseja que os usuários sejam pesquisados. Quando um agente de RH pesquisar um usuário ao criar um caso, forneça resultados de pesquisa mais precisos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração de criação de caso**.
2. Habilite o. **Forçar pesquisa parcial** opção.
3. Em Nome da tabela de prioridade, selecione uma tabela.
4. Em Coluna Prioridade, selecione uma coluna na qual você deseja aplicar a pesquisa primeiro.
   Por exemplo, suponha que você selecionou o sobrenome na coluna Prioridade. Quando um agente de RH pesquisa um funcionário, a pesquisa é realizada primeiro no sobrenome e, em seguida, nas outras colunas.

Crie uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Escolha um tipo de tarefa ao criar uma tarefa em um caso. Ao atribuir a tarefa a um funcionário em Central do funcionário você também pode solicitar como o funcionário confirma a conclusão dessa tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH** e selecione um caso ao qual você deseja adicionar uma tarefa.
2. Nas guias Secundários acima da seção Detalhes do caso, selecione **Tarefas de RH** guia.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione um **Tipo de tarefa de RH** .

   Os diferentes tipos de tarefa que você pode selecionar são:

Tipos de tarefa de RH

Tipo de tarefa	Descrição
Serviço de RH:	Um serviço de RH cumpre a tarefa de RH. Em **Serviço de RH** Selecione um serviço de RH. **Nota:** **Caso primário em massa** aparece somente como uma seleção ao criar um caso primário para casos em massa secundários. Consulte Crie uma solicitação de caso em massa.
Enviar Item do catálogo:	Um item do catálogo cumpre a tarefa de RH. Em **Item do catálogo** selecione um item do catálogo.
Enviar Guia de pedido:	Um guia de pedido executa a tarefa de RH. Em **Guia de pedido** , selecione um guia de pedido.
Coletar entrada do funcionário:	Coleta informações dos funcionários. Em **Formulário do funcionário** , selecione o formulário do funcionário que o usuário preenche ou verifica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
	Nota: Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar informações dos funcionários. Para obter mais informações, consulte Coletar entrada do funcionário.
Check-list:	Em **Itens da check-list** forneça os itens da check-list. Check-lists são instruções ou etapas sobre como concluir a tarefa. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Usando check-lists em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
Credencial:	Indica que você deseja que o usuário confirme a leitura de um documento fazendo login com suas credenciais de login. . **Texto de confirmação** e. **Documento de confirmação** os campos são exibidos. Usar esses campos mostra uma caixa de seleção e um texto acima das credenciais de login. No campo Documento de confirmação, selecione um documento que você deseja que o usuário leia. **Nota:** Esta opção só está disponível para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica.
Assinatura eletrônica:	O usuário assina eletronicamente um documento. Em **Modelo de assinatura eletrônica** selecione o modelo de assinatura eletrônica a ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
	Nota: ○ A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite assinar documentos gerenciados, artigos de conhecimento ou modelos de documentos de RH. Você pode digitar ou desenhar sua assinatura, credenciais ou confirmação. Para obter mais informações, consulte Assinatura eletrônica de RH. ○ Se o modelo de documento de RH tiver um tipo de documento de modelo de assinatura eletrônica, selecione o modelo de documento de RH que o signatário assina no formulário de Caso de RH. Para obter mais informações, consulte Selecione um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica.
Marcar quando concluído:	Notifique o usuário A. **Concluído** Aparece no Portal de serviços de RH. Use **Descrição resumida** para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** **Quando concluído** muda o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
Assinar documento:	Solicita que o usuário assine um documento. Um exemplo é enviar um acordo educacional para assinatura em um reembolso de mensalidade. . **Texto de confirmação** o campo é exibido. Usar este campo mostra uma caixa de seleção e um texto acima da assinatura. **Nota:** ○ Esta opção só está disponível para clientes existentes que ainda não migraram para a assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Migrar modelos de tarefa de RH existentes e tarefas de RH em aberto para assinatura eletrônica. ○ Depois que o usuário assina o documento, o documento é gerado com a assinatura e anexado à tarefa. A tarefa é fechada e o documento é anexado ao caso.
Agendar uma reunião	Permite que você crie um convite de reunião para um funcionário enquanto trabalha em um caso de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tarefa	Descrição
	RH. Por exemplo, você pode programar uma reunião com um recém-contratado como parte do processo de integração. ○ Você pode exibir os slots disponíveis de um funcionário e programar uma reunião. O funcionário receberá um convite para reunião no Microsoft Outlook. ○ Você também pode enviar o convite da reunião para participantes externos. **Nota:** Para o convite de reunião e o recurso de agendamento, você deve instalar o. ServiceNow Spoke do Microsoft Outlook.
Responder pesquisa:	Em **Pesquisa** , selecione uma pesquisa que o usuário está atribuído a responder.
Carregar documentos:	Solicita que a pessoa atribuída à tarefa carregue documentos. Recibos, inscrição no curso ou transcrições para reembolso de mensalidades. Use **Descrição resumida** campo para fornecer instruções. **Nota:** A tarefa deve estar em **Pronto** ou **Trabalho em andamento** .
URL:	. **URL** o campo é exibido. Insira um link de URL que o usuário confirme quando acessado.
Exibir vídeo:	. **URL** o campo é exibido. Solicita que a pessoa atribuída à tarefa exiba um vídeo.

Nota: Para obter informações sobre todos os campos, consulte Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.

5. Selecione **Save** (Salvar).

   Você também pode adicionar uma tarefa selecionando **Adicionar tarefa** em ··· de **Detalhes** .

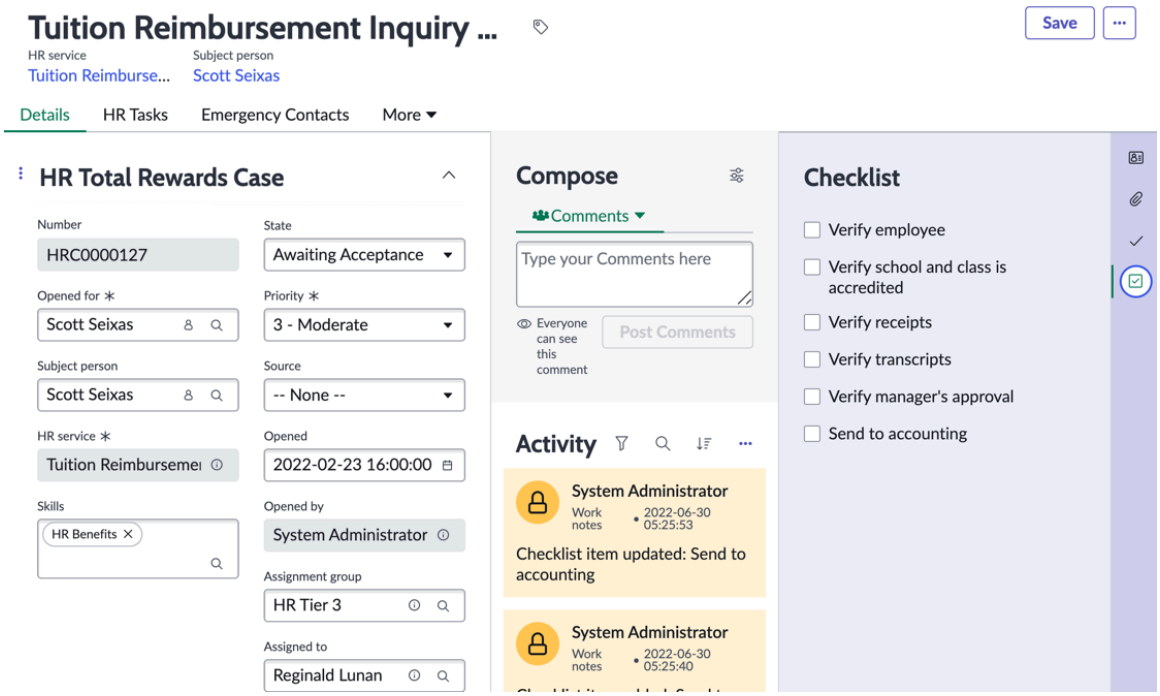
Usando check-lists em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Criar e usar check-lists em um caso ou tarefa de RH ajuda a resolver problemas com mais rapidez, eficiência e menos erros.

As Check-lists aparecem como uma guia no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

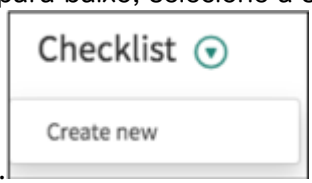


Quando a configuração de um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH tem check-lists, elas aparecem automaticamente. Ter uma check-list para um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH garante consistência ao resolver problemas. Para obter informações sobre como configurar check-lists, consulte Configurar um serviço de RH e. Configurar um modelo de tarefa de RH.

Criar uma check-list diretamente em um caso de RH

Para criar uma check-list única diretamente em um caso de RH, crie o caso em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.

- Vá para a plataforma Gestão de casos de RH e abra o caso que você criou.
- Role para baixo, selecione a seta para baixo e selecione **Criar Novo**.



- Insira instruções.

Nota: Esses tipos de check-lists são de uso único e aparecem somente para o caso ou tarefa específica.

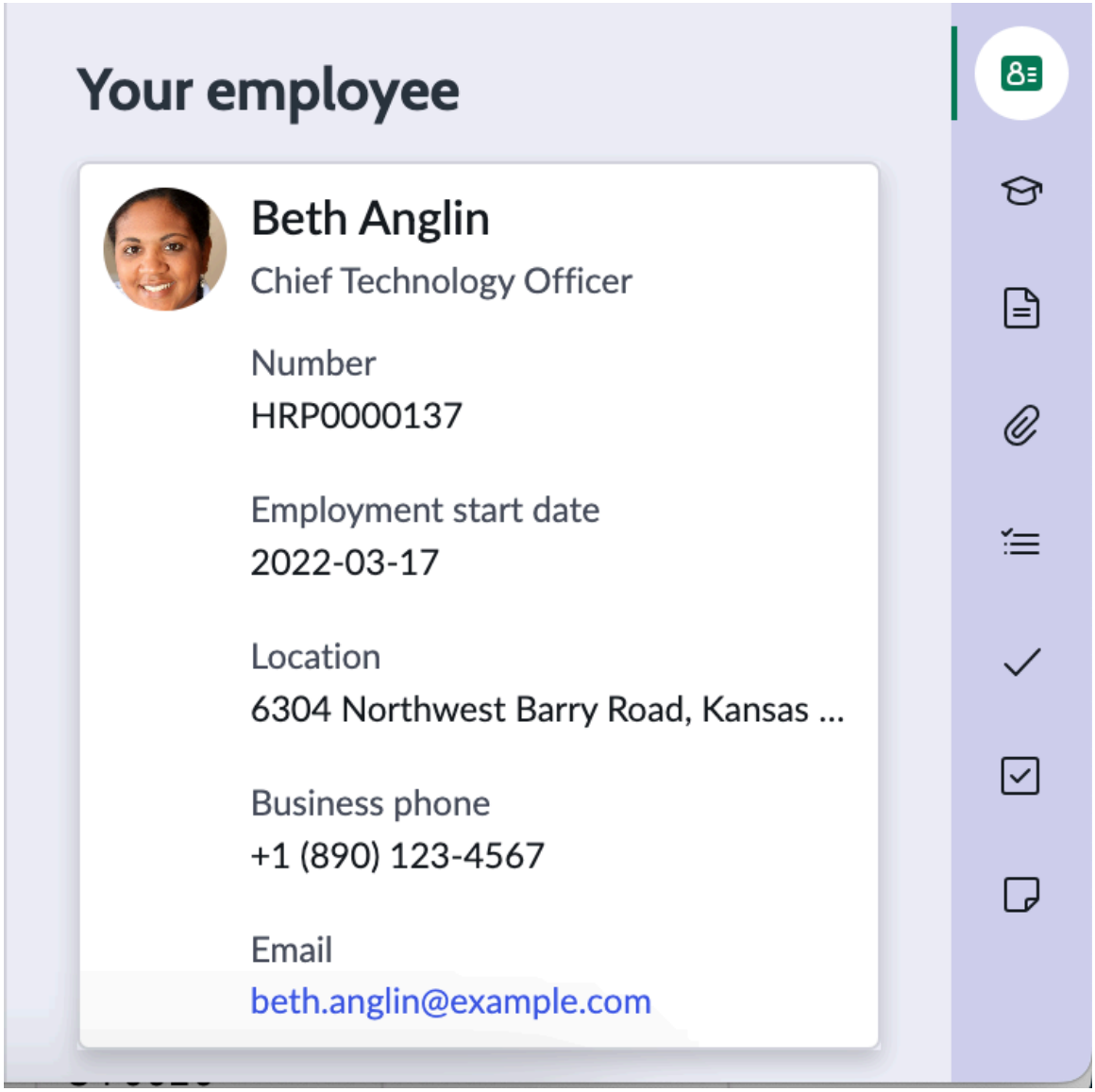
Espaço do agente para Gestão de casos de RH painel lateral contextual

O painel lateral contextual em Espaço do agente para Gestão de casos de RH Fornece informações projetadas para ajudar você a trabalhar um caso de RH e interagir com seus funcionários.

O painel lateral contextual fornece uma coluna de ícones que fornece informações. Use as informações ao interagir com seus funcionários ou para concluir o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os ícones exibidos dependem do tipo de caso de RH que você está analisando.

Descrições do ícone do painel lateral contextual do Espaço do agente

Ícone	Descrição
	Resumo: Fornece os principais detalhes do perfil de RH para cancelamento rápido. Ter essas informações prontamente disponíveis ajuda os agentes a entender quem eles estão tentando ajudar ao se comunicar com um funcionário.
	Assistência do agente: Fornece artigos de conhecimento relevantes sobre o caso. Você também pode fornecer comentários (visíveis para o funcionário) ou anotações de trabalho (não visíveis para o funcionário) ou exibir todas as atividades relacionadas ao caso. **Nota:** A Assistência do agente também está disponível para interações de RH.
	Documentos do funcionário: Lista os documentos relacionados ao caso em que você está. Selecione o documento e você poderá baixá-lo ou renomeá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições do ícone do painel lateral contextual do Espaço do agente

Ícone	Descrição
	Nota: O painel lateral contextual requer o plug-in Gestão de documentos do funcionário [com.sn_employee_document_management] para exibir os documentos do funcionário. Para obter mais informações, consulte Gestão de documentos de funcionários.
	Documentos relevantes ou relacionados ao caso de RH são exibidos como anexos. Esses documentos podem ser movidos para a Gestão de documentos do funcionário (EDM) para fins de arquivamento e histórico. Por exemplo, recibos de reembolso de mensalidade são anexos a um caso de RH. Depois de mover anexos para a Gestão de documentos do funcionário, eles serão documentos do funcionário. Consulte . • Para adicionar anexos a um caso, clique em **Selecione Arquivo** . • Para baixar todos os anexos de uma só vez, selecione e selecione **Baixar tudo** . • Para baixar somente um anexo específico, selecione um anexo específico e selecione e selecione **Download** . • Para excluir todos os anexos de uma só vez, selecione e selecione **Excluir tudo** . • Para excluir somente um anexo específico, selecione um anexo específico e selecione e selecione **Excluir** . **Nota:** Um pequeno ponto verde indica que há anexos .
	Modelos: Exibe modelos reutilizáveis que você pode usar para preencher automaticamente determinados campos de um caso. Selecione o modelo necessário para que os valores do modelo sejam preenchidos automaticamente no caso.
	Modelos de resposta: Exibe mensagens reutilizáveis que você pode usar ao responder a um funcionário que tem uma pergunta sobre seu caso. Copie o texto do modelo de resposta que você deseja usar e cole o texto na seção Comentários ou Anotações de trabalho do caso de RH. Um serviço de RH configura modelos de resposta e é uma maneira rápida, consistente e eficiente de responder a perguntas comuns relacionadas a casos de RH. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.
	Instruções de execução: Fornece informações focadas e direcionadas sobre como concluir um caso de RH com mais rapidez e eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições do ícone do painel lateral contextual do Espaço do agente

Ícone	Descrição
	Pode incluir instruções específicas, artigos da base de conhecimento ou uma check-list do que fazer no caso. Para obter mais informações, consulte Instruções de execução de RH.
	Check-list: Fornece uma lista de coisas que precisam ser verificadas ou feitas. A check-list ajuda você a resolver um problema com eficiência e rapidez. Para obter mais informações, consulte Usando check-lists em Prestação de serviços de RH Espaço do agente.
	Use anotações pessoais para adicionar informações que não foram finalizadas e não devem ser rastreadas no histórico do caso. Para obter mais informações, consulte Adicione anotações pessoais.

Visão geral do uso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use **Resumo geral** Recurso do painel lateral contextual para exibir rapidamente as informações do perfil de RH para **Aberto para pessoa** Em um caso de RH, permitindo que os agentes de RH ajudem e resolvam melhor as solicitações do funcionário.

O painel Resumo exibe os principais detalhes do perfil de RH sobre o funcionário, como o cargo do funcionário, a data de início do emprego, o local do escritório, as informações de contato e os detalhes organizacionais. Os agentes podem acessar rapidamente essas informações para que tenham uma melhor compreensão dos funcionários que estão tentando ajudar.

Perfil de RH

O que aparece em **Seu funcionário** Depende do que você configura no perfil de RH. Você pode abrir qualquer perfil de RH e editar os campos que deseja que sejam exibidos adicionando ou removendo-os. Os campos selecionados aparecem para todos os perfis de RH, mas os campos com dados só são exibidos em **Seu funcionário** seção. Para obter mais informações, consulte Configure o painel Visão geral.

Nota: Se a pessoa afetada em um caso de RH não tiver um registro de perfil de RH, o ícone Visão geral não aparecerá no painel lateral contextual.

Se você mudar a pessoa afetada, as informações do perfil dessa pessoa também serão atualizadas imediatamente no **Seu funcionário** , permitindo que você verifique a pessoa certa antes de salvar a mudança.

Para obter mais informações, consulte Configuração de campo editável do perfil de RH.

Configure o painel Visão geral

Você pode configurar o painel Visão geral adicionando ou removendo campos de perfil de RH das seções Detalhes do funcionário e Contatos.

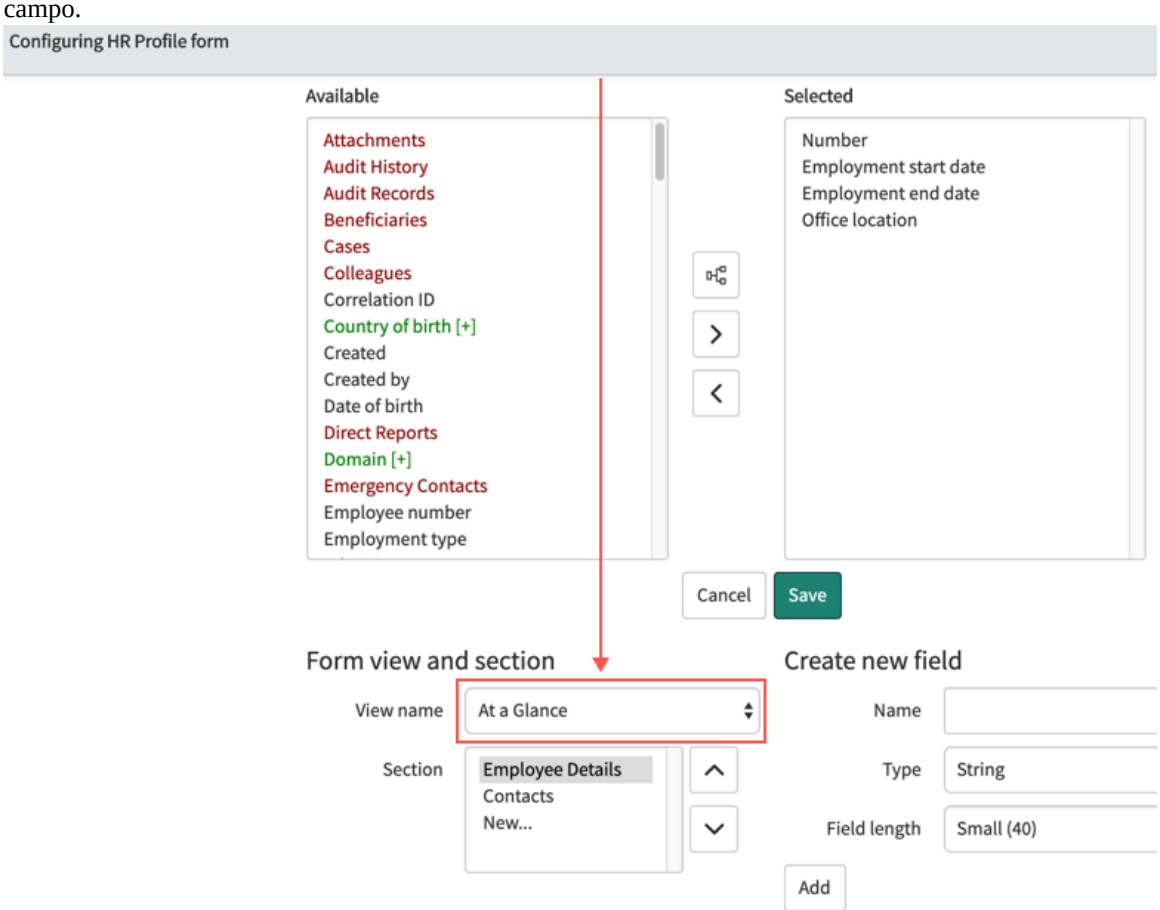
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de RH** > **Perfis de RH**.
2. Abra qualquer registro de perfil de RH.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Em **Exibição e seção do formulário** , clique em **Nome da exibição** e selecione **Resumo geral** campo.



5. Selecione os campos que você deseja configurar nas seções Detalhes do funcionário e Contatos.
   Por padrão, o painel Resumo é configurado para exibir detalhes básicos do funcionário. Você pode selecionar campos nas seções Detalhes do funcionário e Contatos para adicionar ou remover campos do painel Visão geral.

   Nota: O painel Visão geral substitui o componente Faixa de opções do Customer 360.

6. Adicione ou remova campos dessa seção.

   Se um campo não tiver um valor correspondente, ele não aparecerá no painel.

7. Clique em **Salvar**.

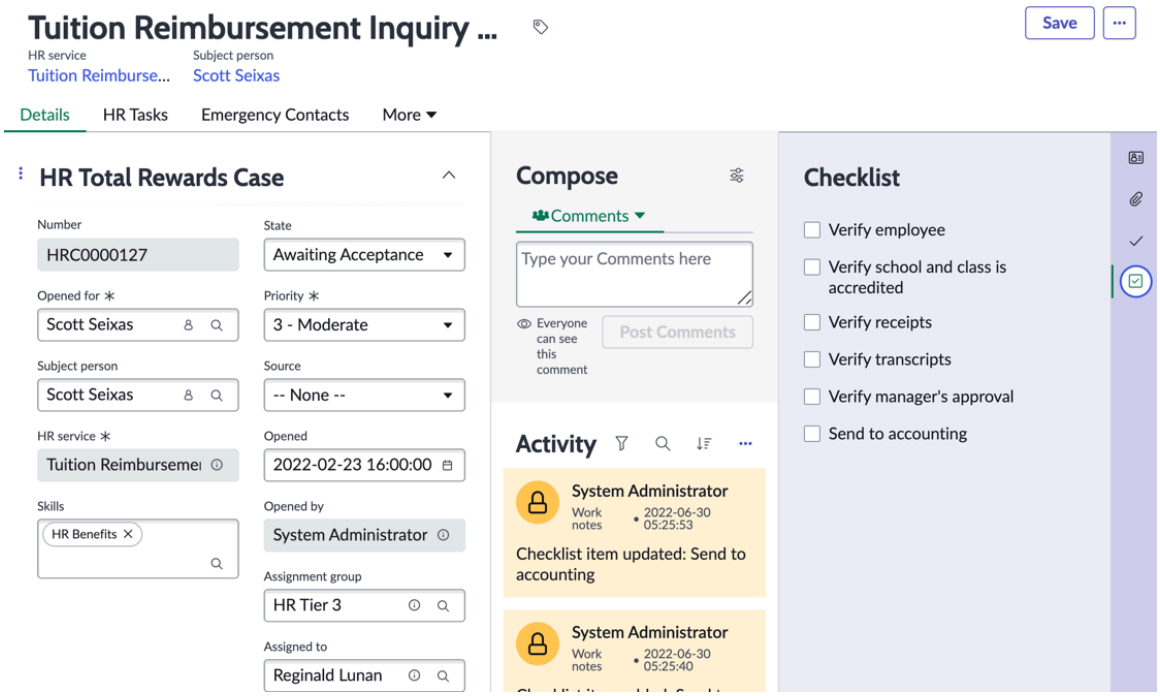
Usando check-lists em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Criar e usar check-lists em um caso ou tarefa de RH ajuda a resolver problemas com mais rapidez, eficiência e menos erros.

As Check-lists aparecem como uma guia no painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando a configuração de um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH tem check-lists, elas aparecem automaticamente. Ter uma check-list para um serviço de RH ou modelo de tarefa de RH garante consistência ao resolver problemas. Para obter informações sobre como configurar check-lists, consulte Configurar um serviço de RH e. Configurar um modelo de tarefa de RH.

Criar uma check-list diretamente em um caso de RH

Para criar uma check-list diretamente em um caso de RH, selecione **Check-lists** .

1. Clique em **Adicionar item** .
   a. Em **Texto da caixa de seleção** , adicione instruções.
   b. Selecione **Adicionar link** para adicionar texto e link do link.
   c. Selecione **Aplicar** e. **Salvar** .
2. Para renomear um item da check-list, selecione **Editar** . Faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar**.
3. Para reordenar um item da check-list, selecione **Editar** .
   a. Selecione **Reordenar item** .
   b. Arraste e coloque o item na posição necessária.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
4. Para excluir um item da check-list, selecione **Remover item** .

Nota: Esses tipos de check-lists são de uso único e aparecem somente para o caso ou tarefa específica.

Modelos de resposta em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os modelos de resposta fornecem informações sobre como resolver um caso de RH ou tarefa de RH ou como ajudar um funcionário a fazer uma consulta.

Os modelos de resposta ajudam você a ser eficiente e consistente ao trabalhar em casos de RH semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os modelos de resposta fornecem mensagens reutilizáveis. Copie e cole essas mensagens em um e-mail, bate-papo, comentários, anotações de trabalho ou use como pontos de discussão quando estiver ao telefone.

Canais do modelo de resposta

Os canais de modelo de resposta segregam seus modelos de resposta em categorias de mídia. Você pode querer que as respostas tenham um texto um pouco diferente em uma resposta de bate-papo em comparação com uma resposta de e-mail. Ou você não deseja que um modelo específico apareça para o bate-papo. O sistema de base fornece os seguintes canais:

- Bate-papo
- E-mail
- Formulário

> **Nota:** O formulário fornece texto que você pode usar nos comentários ou anotações de trabalho em um caso de RH.

Para obter mais informações sobre como configurar um canal de modelo de resposta, consulte Crie um canal de modelo de resposta.

Para obter mais informações sobre como configurar modelos de resposta, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.

Usando um modelo de resposta em um caso de RH ou registro de tarefa de RH

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar nos comentários ou anotações de trabalho para um caso ou tarefa de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Selecione um caso ou tarefa de RH.

Item	Etapas
Caso de RH	**a.** Selecionar **Todos os casos de RH** > **Atribuí do a mim**. **b.** Selecione o Caso de RH.
Tarefa de RH	**a.** Selecionar **Tarefas de RH** > **Atribuído a mim**. **b.** Selecione a tarefa de RH.

4. No painel lateral contextual, selecione o ícone Modelos de resposta ( ).
5. Selecione o ícone Exibir modelos de resposta (para exibir modelos com base na preferência de idioma do usuário selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente modelos de resposta no idioma francês são exibidos para **atribuído a.** Usuário porque o francês foi selecionado em **Idioma** campo no perfil de usuário de **atribuído a.** .

6. Selecione o modelo de resposta.
7. Selecione **Copiar para a área de transferência** e cole o texto no **Comentários/Anotações de trabalho** área.
8. Selecione **Publicar comentários** .
   A mensagem reutilizada fica visível em **Comentários/Anotações de trabalho** para a pessoa afetada.

Usando um modelo de resposta no bate-papo

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em um bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

O plug-in Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) deve ser ativado para usar modelos de resposta no bate-papo. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta para Prestação de serviços de RH.

Nota: No momento, o bate-papo só está disponível para interações em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Certifique-se de **Caixa de entrada** o status está definido como **Disponível** .
3. Quando um bate-papo for roteado para você, selecione Aceitar.
4. Um registro de interação é criado automaticamente e você pode começar a conversar com o funcionário. Para exibir modelos de resposta, insira /r na área de bate-papo e uma lista de modelos de resposta será exibida.
5. Selecione o modelo de resposta e o texto aparecerá na janela de bate-papo.
6. Selecione o botão Enviar para transmitir a mensagem.

Usando um modelo de resposta em um e-mail

Use modelos de resposta como mensagens reutilizáveis que você pode copiar e colar em um e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Em **Detalhes** De um caso de RH, selecione **Mais ações** e selecione **Compor e-mail** .
2. Na guia Novo rascunho de e-mail, clique no ícone Modelos de resposta ( ).
3. Abra o modelo de resposta, copie e cole o texto no corpo do e-mail.
   . . O campo é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail da pessoa afetada. No entanto, você pode mudar o endereço de e-mail para enviar o e-mail para uma pessoa diferente.
4. Clique em **Enviar e-mail** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione anotações pessoais

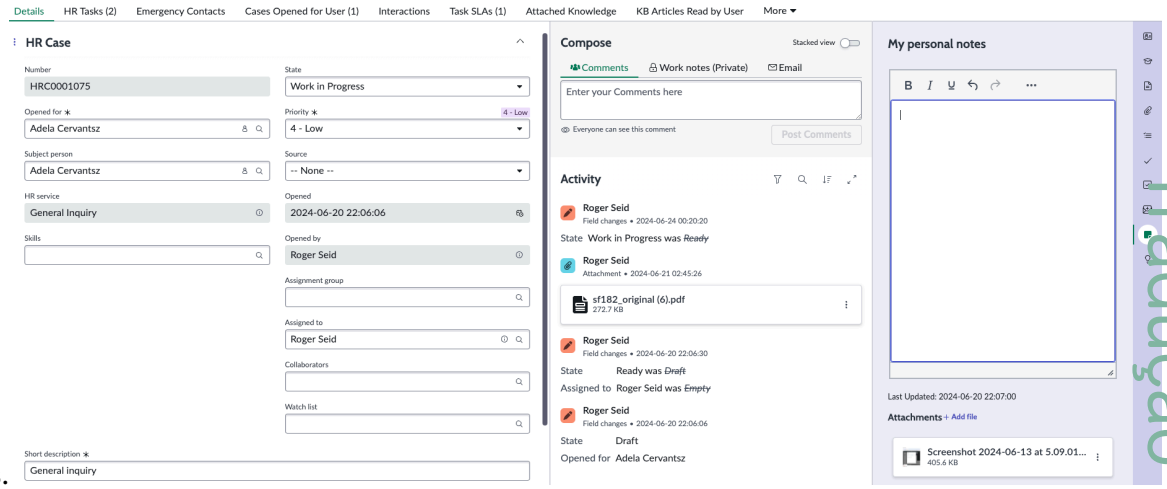
Use anotações pessoais para adicionar informações que não foram finalizadas e não devem ser rastreadas no histórico do caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As anotações de trabalho podem ser acessadas por todos os agentes que estão trabalhando em um caso. Em alguns casos, os agentes podem não querer que anotações privadas ou partes móveis de informações de um caso (por exemplo, Caso de relacionamento do funcionário) sejam exibidas por outros agentes. Nesse cenário, os agentes podem usar anotações pessoais.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Selecione um caso de RH.
4. No Painel lateral contextual, selecione **Anotações pessoais** ícone ( ).

> **Nota:** Somente o agente ao qual o caso está atribuído terá acesso para editar as anotações pessoais. Em caso de transferência de caso, o último agente terá acesso somente leitura às anotações pessoais.

5. Insira suas anotações.
6. **Opcional:** Selecione **Adicionar arquivo** para adicionar um anexo.

Resolva casos de RH usando árvores de decisão guiadas em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Resolva rapidamente casos de RH usando árvores de decisão guiadas que fornecem uma sequência predeterminada de perguntas para fazer a triagem de casos de funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

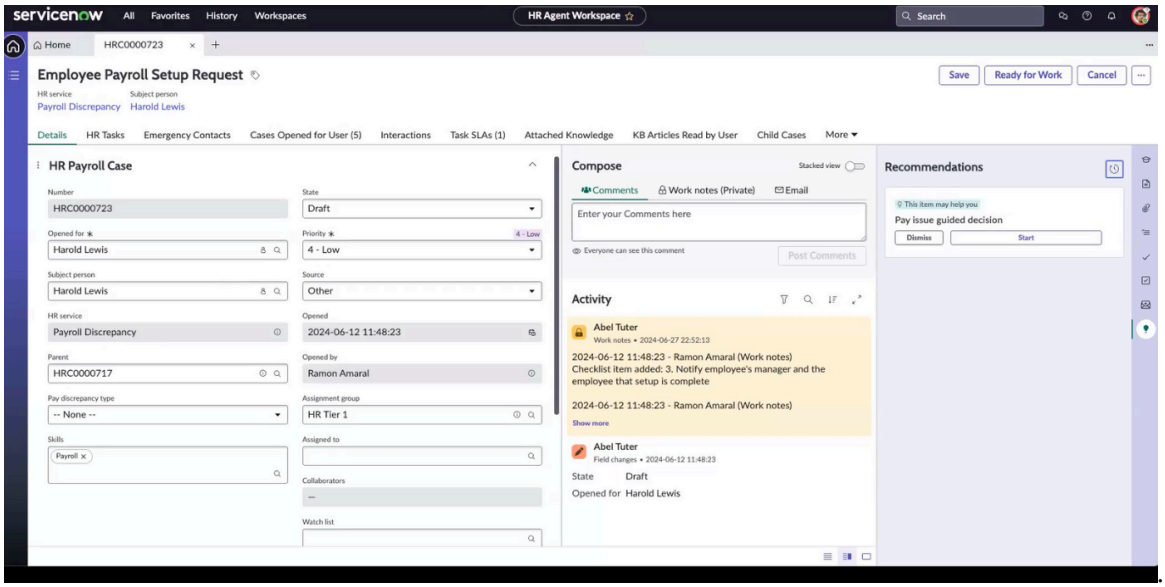
Para obter mais informações sobre árvores de decisão guiadas, consulte Configuração da Decisões guiadas .

Tradução automática

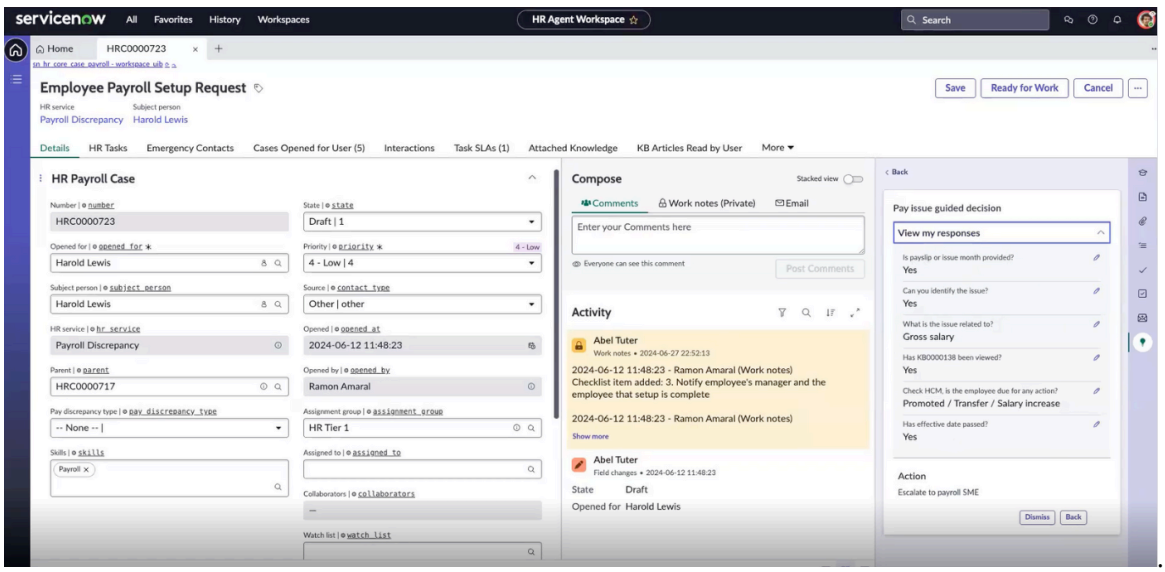
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Selecione um caso de RH.
4. No painel lateral contextual, selecione o ícone Recomendações ( ).
5. Selecione **Iniciar**



6. Selecione sua resposta e selecione **Próximo** para avançar na árvore de decisão.
7. Quando quiser encerrar a árvore de decisão, selecione **Ignorar** .
8. **Opcional:** Selecione **Exibir minhas respostas** para exibir todas as respostas escolhidas na árvore de decisão



Exiba um exemplo de árvore de decisão em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Exiba árvores de amostra que fazem a triagem de casos de consulta geral ou folha de pagamento em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

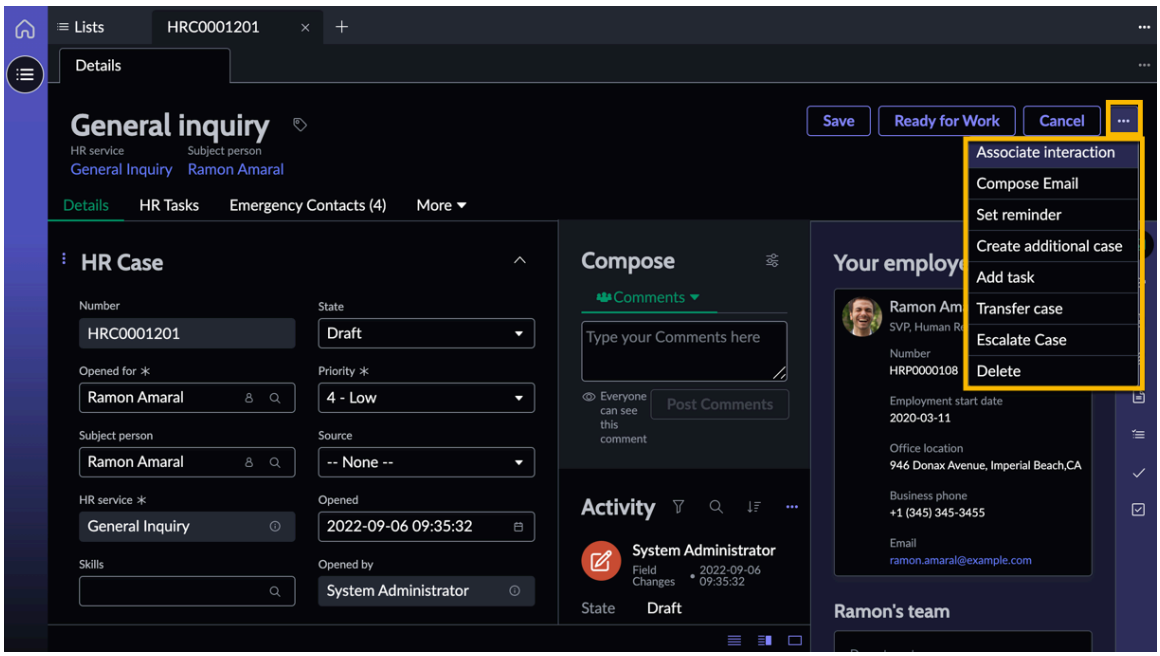
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Decisões guiadas** > **Árvores de Decisão**.
2. Selecione uma das seguintes propriedades:
   - **Árvore de benefícios gerais**
   - **Decisão orientada por problema de pagamento**
3. Selecione **Aberto no Builder** para exibir a árvore no **Construtor de árvore de decisão** .
   Para obter mais informações, consulte Configurando árvores de decisão em Criador de fluxogramas de decisão .

Usando o ícone Mais em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Você pode usar ícone mais de Espaço do agente para Gestão de casos de RH Executar muitas tarefas relacionadas ao trabalho em um caso de RH.

O ícone Mais é exibido no canto superior direito da guia Detalhes ao trabalhar em um caso.



A partir daqui, você pode:

- Associar interação: Associe o caso exibido a uma interação. Para obter mais informações, consulte .
- Compor e-mail: Envie um e-mail de um caso de RH. . **Novo rascunho de e-mail** a guia é aberta para compor e enviar o e-mail. . .O campo é atualizado automaticamente com o ID de e-mail da pessoa afetada. O agente pode reter o e-mail ou adicionar um novo e-mail. Para obter mais informações, consulte Enviando um e-mail em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Definir lembrete: Crie um lembrete para garantir o acompanhamento até uma data específica. Para obter mais informações, consulte Crie um lembrete em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar caso adicional: Crie outro caso de RH sem sair do caso que você está exibindo ou trabalhando. Para obter mais informações, consulte Criando um caso a partir de um caso de RH.
- Adicionar tarefa: Adicione uma tarefa de RH ao caso. Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa para um caso usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Caso de transferência: Reclassificar um caso para outro serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Transfira um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Escalar caso: Atribua casos importantes a outro nível ou agente com mais experiência. Para obter mais informações, consulte Escalando um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
- Excluir: Exclua o caso no qual você está trabalhando.

Crie um lembrete em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Você pode criar lembretes de um caso ou tarefa de RH para receber uma informação que permitirá o acompanhamento até uma data específica. Os lembretes permitem a comunicação oportuna e garantem que as ações sejam realizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso para o qual você deseja adicionar um lembrete.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Selecione ícone mais.
4. Selecione **Definir lembrete** .
5. Preencha os campos.

Criar Novo Lembrete

Campo	Descrição
Descrição resumida	Texto que descreve o lembrete.
Data e hora	A data e a hora em que você deseja receber o lembrete.
Tarefa	A tarefa ou caso associado ao lembrete. Aparece automaticamente com base no caso ou tarefa que você exibiu ao criar o lembrete.
Usuário	O nome do usuário conectado que criou o lembrete.
Lembrete	Status do lembrete.

6. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir seus lembretes na lista de casos de RH, rolando para baixo e selecionando **Lembretes** .

Nota:

- Quando o alerta é ativado, um número aparece dentro do ícone Notificações ( e a mensagem de notificações rola pela tela para lembrá-lo.
- As notificações de lembrete aparecem somente para o usuário que definiu os lembretes.

Criando um caso a partir de um caso de RH

Crie casos adicionais diretamente do caso de RH em que você está trabalhando no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Um recurso conveniente e que economiza tempo do Espaço do agente para Gestão de casos de RH Ter tudo o que você precisa como agente de RH em um só lugar.

Para criar um caso, você não precisa sair de um caso no qual está trabalhando e tentar encontrá-lo mais tarde. Criar outro caso de RH a partir de:

- Um caso de RH que você está exibindo.
- Um perfil de RH que é exibido no caso que você está exibindo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso a partir do qual você deseja criar um caso adicional.
3. Clique em  Ícone no canto superior direito da guia Detalhes.
4. Selecione **Criar caso adicional** .
5. Na nova guia, pesquise por nome ou número do caso para verificar o funcionário que está solicitando este caso.
6. Clique em **Avançar**.
7. Insira os detalhes como COE, Serviço de RH e Aberto para.
8. Clique em **Criar caso** .

Transfira um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Muitos casos são criados como um Caso de Consulta Geral. Depois de pesquisar as necessidades do funcionário, você pode transferir um caso existente para um serviço de RH diferente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Para obter informações sobre como configurar propriedades de transferência ou classificação de caso de RH, consulte Transferir um caso de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso que você deseja transferir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

3. Selecione ícone mais.
4. Selecione **Caso de transferência** .
5. Selecione uma das duas opções de **Tipo de transferência** .
   - **Transferência com número de caso existente** : O número do caso de RH não muda, os links são redirecionados para o novo caso e as anotações de trabalho são transferidas para o novo caso.
   - **Transferir para um novo número de caso** : O número do caso de RH muda, os links não são redirecionados e as anotações de trabalho não são transferidas. Ambos os números de caso de RH aparecem no caso de RH para referência. O estado do caso original é alterado para **Encerrado concluído** e foi cancelado.
6. Selecione um COE apropriado.
7. De **Novo serviço de RH** , Selecione o serviço de RH que você deseja atribuir ao seu caso.
8. Clique em **OK**.

Quando você transfere um caso de RH de um serviço de RH para outro, alguns valores de campo não são transferidos para o novo caso. O caso atual e suas tarefas secundárias são encerrados.

Nota: A prioridade é transferida do caso original e não substitui o modelo de RH para o novo caso de RH.

A pessoa afetada recebe um e-mail de notificação com as informações do caso encerrado e do caso transferido. As respostas ao e-mail aparecem na seção Comentários do caso de RH. Se a pessoa afetada responder ao e-mail associado ao caso encerrado, a resposta aparecerá nos comentários dos casos encerrados e transferidos.

Nota: Se a propriedade do sistema sn_hr_core.restrict_guest_email for Falsa, o texto de um e-mail aparecerá no campo Anotações de trabalho quando o funcionário estiver respondendo de uma conta de e-mail pessoal. Falso é a propriedade padrão.

Consulte Configuração de e-mail .

Copie um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie uma cópia de um caso para preencher automaticamente os valores do caso sem precisar preencher os campos manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso do qual você deseja criar uma cópia.
3. Selecione ícone no canto superior direito do **Detalhes** guia.
4. Selecione **Copiar Caso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma cópia do caso é criada em **Rascunho** Fluxo de atividades.O fluxo de atividades exibe informações sobre o caso anterior a partir do qual este caso foi criado.
- Por padrão, opened_for, subject_person, hr_service, skills, assignment_group, assigned_to e short_description são copiados para o novo caso. Você pode configurar os campos que deseja copiar para o novo caso na configuração Copiar atributos de caso em Configurações de página.

Escalando um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Escale um caso de RH quando você não puder resolver um problema e precisar ampliar a importância de um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

As regras correspondentes que você implementou determinarão o grupo e o agente para o qual o caso será escalado. Para obter mais informações, consulte Atribuição e regras de correspondência no RH e Adicione ou modifique regras de escalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Encontre o caso que você deseja transferir.
   Para obter mais informações sobre como encontrar um caso de RH, consulte Como usar o Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Selecione ícone mais.
4. Selecione **Escale o caso** .
5. Nas anotações de trabalho, insira um motivo para escalar o caso.
6. Clique em **OK**.
   O formulário é atualizado e agora é atribuído ao próximo grupo de atribuição de camada.

Documentos seguros

Adicione uma camada extra de segurança em documentos vinculados a um caso. Conceda acesso a documentos com dados confidenciais ou privados a grupos, usuários, critérios ou funções do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Nota: Certifique-se de que o plug-in Gestão de documentos [com.snc.platform_document_management] esteja instalado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Nas listas, selecione um caso de RH.
3. Navegar até **Mais** > **Documentos**.
4. Selecione o documento necessário.
5. Revise as guias a seguir para executar as ações necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições da guia do documento

Tab	Etapas
Detalhes	Altere as configurações de acesso de **Por referenciado** registra para **Compartilhamento de permissões** . **Nota:** Esta é uma etapa obrigatória.
Permissão da função	Para conceder acesso a um documento com base em uma função: **a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de função é aberto. **b.** Em **Permissão** , selecione **Leitor** ou **Gravador** . **c.** Em **Função do usuário** , selecione um valor. **d.** Clique em **Salvar**.
Permissões pelos critérios do usuário	Para conceder acesso a um documento com base nos critérios do usuário: **a.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de critérios do usuário é aberto. **b.** Em **Permissão** , selecione **Leitor** ou **Gravador** . **c.** Em **Critérios do usuário** , selecione um valor. **d.** Clique em **Salvar**.
Permissões do usuário	Para conceder acesso a um documento com base nas permissões do usuário: **a.** Clique em **Mais** . **b.** Selecione **Permissões do usuário** . **c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões do usuário é aberto. **d.** Em **Permissão** , selecione **Leitor** ou **Gravador** . **e.** Em **Usuário** , selecione um valor. **f.** Clique em **Salvar**.
Permissões de Grupos	Para conceder acesso a um documento com base em permissões de grupo: **a.** Clique em **Mais** . **b.** Selecione **Permissões do grupo** . **c.** Clique em **Nova**. O modal Permissões de grupo é aberto. **d.** Em **Permissão** , selecione **Leitor** ou **Gravador** . **e.** Em **Grupo de usuários** , selecione um valor. **f.** Clique em **Salvar**.

Tradução automática

Relate uma lacuna de conhecimento de um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Relate uma lacuna de conhecimento para um caso para obter uma resolução documentada para casos comuns de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Selecione um caso de RH.
4. Selecione o ícone Mais e selecione **Relatar lacuna de conhecimento** na lista suspensa.
5. No formulário de tarefa de feedback de conhecimento, insira uma descrição em **Descrição** campo.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. **Opcional:** Solicite notificações de atualizações de um artigo da base de conhecimento existente selecionando um artigo da base de conhecimento no **Resultado** campo.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Uma lacuna de conhecimento é criada e listada em **Tarefas de feedback de conhecimento** lista relacionada na página de registro de caso.

Exibir tarefas de conhecimento atribuídas em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Exiba suas tarefas de conhecimento atribuídas em Espaço do agente para Gestão de casos de RH quando uma lacuna de conhecimento é relatada em um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.kb_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Selecione **Minhas tarefas - feedback** em **Conhecimento** .
4. Selecione a tarefa de conhecimento na qual você deseja trabalhar.

Adicionar aprovadores ad hoc a um caso de RH no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Forneça aos seus agentes a flexibilidade para adicionar aprovadores ad hoc a um caso que faz parte de um serviço de RH.

Antes de Iniciar

Por exemplo, se as solicitações de um funcionário estiverem fora dos limites do processo padrão ou se o agente precisar fazer uma aprovação adicional, o agente de RH poderá precisar solicitar uma aprovação ad hoc antes de prosseguir com sua execução.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Espaço** > **Espaço do agente de RH**.
2. Abra o caso atribuído a você.
3. Selecione **Mais ações** e selecione **Adicione uma aprovação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O administrador deve ter configurado o. **O agente pode adicionar uma aprovação** Opção no serviço de RH ao qual o caso de RH está associado.
- Esta opção aparece somente para **Atribuído a.** usuário quando o caso está em **Pronto** ou **Trabalho em andamento** estado.

4. Preencha os campos obrigatórios em **Adicione uma aprovação** janela.

Campos de formulário para adicionar uma aprovação

Campo	Descrição
Usuários aprovadores	Usuários que devem aprovar a solicitação.
Aguardar	Condições que você deseja definir para o fluxo de aprovação. ○ **Qualquer pessoa a aprovar** : Se qualquer um dos aprovadores aprovar a solicitação, o fluxo de aprovação estará concluído. ○ **Todos aprovam** : Somente se todos os aprovadores aprovarem a solicitação, o fluxo de aprovação estará concluído. ○ **Primeira resposta de qualquer um** : A primeira resposta de qualquer aprovador é considerada. Por exemplo, se um dos aprovadores rejeitar a solicitação primeiro, o fluxo será rejeitado. Se um dos aprovadores aprovar a solicitação primeiro, o fluxo será aprovado.
Ao rejeitar	Condições que você deseja definir quando um aprovador rejeita uma solicitação, por exemplo, permitir o reenvio de aprovações ou marcá-la como Encerrado incompleto.
Motivo	Motivo para iniciar o fluxo de aprovação.
Comentários adicionais	Qualquer outra informação que você queira compartilhar com os aprovadores.

5. Selecione **Enviar**.

Modelos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie documentos recorrentes consistentes desenvolvendo modelos usando Modelos de documentos e usá-los em um fluxo de trabalho genérico em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Use modelos para cartas de comunicação para funcionários, como cartas de verificação ou cartas de oferta. Associar modelos a um caso de RH e movê-lo para um status de trabalho apropriado, como Trabalho em andamento, recupera os dados do caso e os integra ao modelo. Para obter mais informações sobre como configurar e usar um modelo de documento, consulte Modelos de documentos.

Os agentes podem usar modelos para gerar tarefas de documento e obter aprovações das partes interessadas. Depois que todos os participantes assinarem o modelo, o documento assinado será gerado. Para obter mais informações, consulte .

Nota: Instale o. Modelos de documentos plug-in para usar este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie e assine tarefas de documento no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

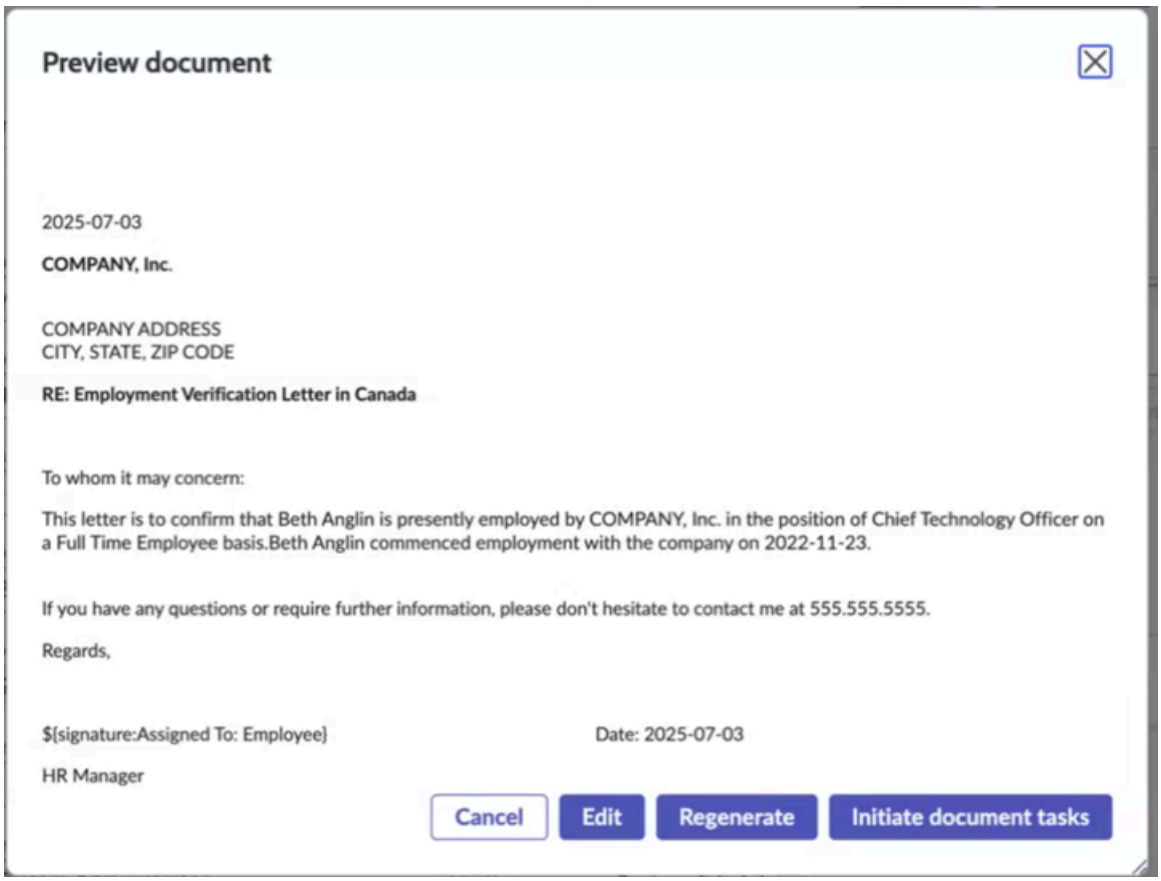
Crie tarefas de documento diretamente no Espaço do agente para Gestão de casos de RH usando modelos de documento e assine-os do Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso de RH para a tarefa de documento.
   Em **Serviço de RH** Certifique-se de que um serviço de RH que tenha um modelo de documento esteja selecionado. Para obter mais informações, consulte Crie um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
3. Clique em **Iniciar o trabalho** botão.
4. Selecione **Visualizar documento** opção.
   O documento é exibido com opções para cancelar, editar, gerar ou iniciar tarefas de documento.
5. Selecione **Iniciar tarefa de documento** botão.



   Para obter mais informações, consulte Geração de tarefas de documento em Modelos de documento .

   Tarefas de documento que fazem parte do caso de RH selecionado são geradas e listadas em **Tarefas de documento** guia. Os participantes receberão tarefas de documento conforme configurado no modelo
6. Selecione uma tarefa de documento atribuída a você.
7. Selecione **Assinar documento** ou **Preencher documento** exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Preencher documento** O botão aparece somente para modelos de documento PDF.

8. Na caixa de diálogo exibida, assine o documento (modelo HTML) ou preencha os campos obrigatórios e assine o documento (conforme configurado no modelo PDF).

   Nota: . **Tipo de assinatura** no modelo é Adobe Sign ou DocuSign clique em **Assinar documento** , você será redirecionado para a respectiva página da aplicação para assinar o documento.

9. Clique em **Assinar** para concluir o processo de assinatura.
   O status da tarefa de documento é definido automaticamente como **Encerrado** .

Resultado

Depois que todos os documentos associados ao caso forem encerrados, o documento será gerado e listado em **Anexos** .

Edite um documento HTML

Suporte a valores de renderização de variáveis, scripts e blocos no modo de edição em Visualizar documento. Exiba o conteúdo de variáveis, scripts ou blocos em vez de exibir apenas os nomes de variáveis ou blocos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Nota: Este recurso está disponível somente quando o documento é gerado a partir de um modelo no plug-in Modelo de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique em **Listas** .
3. Abra um caso de RH atribuído a você.
4. Clique em **Visualizar documento** .
5. Na janela Visualizar documento:
   a. Clique em **Editar**. Exceto os tokens de assinatura, todas as outras variáveis, scripts e blocos são renderizados com seus valores.
   b. Adicione texto, quaisquer tokens válidos ou tokens de assinatura.

      Nota: Tokens inválidos serão removidos ao salvar.

   c. Clique em **Salvar**.
   O documento é salvo e enviado como um anexo em tarefas de documento criadas para os participantes.

Gerar um relatório resumido

Crie e salve quantos modelos forem necessários usando ServiceNow Modelos de documentos aplicação. Crie um relatório resumido selecionando um modelo de documento para o relatório. Exporte os detalhes do caso, em formato PDF, para fins de documentação e compartilhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve ser atribuído ao caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos**.
2. Selecione um caso de RH no COE de Relacionamentos com funcionários **Adicionar** ícone (sinal de mais).
   Para obter instruções detalhadas, consulte Crie um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.
   Um caso de relações do funcionário é criado.
3. Selecione **Relatório resumido** .
4. Na janela Relatório resumido, selecione um formato de modelo de documento predefinido no qual os detalhes do caso são capturados.
   Para obter detalhes sobre como criar e usar modelos de documento, consulte Modelos de documentos.
5. Selecione **Gerar**.
   O relatório de resumo é gerado com detalhes do caso, incluindo anotações de trabalho, e adicionado como um anexo ao caso.

Enviando um e-mail em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Envie qualquer comunicação relacionada a casos de RH com documentos anexados usando o recurso Enviar e-mail. Minimize os erros de digitação preenchendo automaticamente o endereço de e-mail da pessoa afetada (do caso) no e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso para o qual você deseja enviar um e-mail.

   Nota: Se você quiser enviar diretamente o documento em um caso como um e-mail, clique em **Enviar e-mail** botão na guia caso.

3. Clique em  ícone no canto superior direito da guia.
   - Para **Verificação do serviço de emprego** Serviço de RH, preencha **Categoria de modelo de documento** , **Modelo de documento** , **Pessoa afetada** campos.
   - Para **Carta de verificação do funcionário** Serviço de RH, preencha **Tipo de documento** , **Modelo de PDF** , **Pessoa afetada** campos.

   Clique em **Visualizar documento** . Na janela, clique em **Gerar** . Um documento é gerado e adicionado como um anexo ao caso.
4. Selecione **Compor e-mail** .
   O Novo rascunho de e-mail é aberto em outra guia.
   . . o campo será preenchido automaticamente com o id de e-mail da pessoa afetada. No entanto, você pode mudar o destinatário do e-mail.
5. . **Assunto** o campo no e-mail será atualizado com o título do caso.
6. Escreva seu e-mail no espaço fornecido.
   Você pode usar o modelo de resposta para o conteúdo do e-mail.
7. Clique em **Enviar e-mail** .
   Um e-mail com o documento gerado é enviado para o destinatário pretendido.

   Clique em **Salvar como rascunho** se você ainda não estiver pronto para enviar o e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma notificação por e-mail após a reatribuição

Depois de reatribuir um agente a um caso de RH, você pode enviar um e-mail para notificar o agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso para o qual você deseja enviar um e-mail.
3. Selecione ao lado de **Atribuído a.** campo.
4. Selecione um agente.
5. Clique no ícone Abrir registro (ao lado do nome do agente.
   Os detalhes do agente são abertos em uma nova guia.
6. No campo E-mail, clique no ícone E-mail ( ).
7. Adicione um **Assunto** e componha o e-mail no espaço fornecido.
8. Clique em **Enviar**.

Usando interações em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use registros de interação para criar um caso de RH ou informações do funcionário de referência para decidir criar um caso ou solicitação a partir de diferentes tipos de comunicações do funcionário.

Uma interação é uma solicitação de assistência feita por bate-papo, telefone ou pessoalmente. Você pode rotear interações por habilidade, grupo ou diretamente para um agente de RH.

Você também pode criar uma interação para solicitações simples em que você decide que não deseja criar um caso de RH ou tarefas associadas.

Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.

Nota: A Assistência do agente está disponível para interações.

Para obter mais informações sobre interações, consulte Registros de interação no Espaço do agente .

Criar interações em Espaço do agente Para Gestão de casos de RH

Crie registros de interação a partir do configurável Espaço do agente para Gestão de casos de RH formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Para criar uma interação, selecione **Adicionar** (sinal de mais) e selecione **Criar interação** .
3. Digite um nome ou número de caso para verificar o funcionário nesta interação e selecione **Próximo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na seção de detalhes, insira informações sobre a interação.

Campos de detalhes da interação

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de comunicação que iniciou a criação da interação: ○ Nenhum(a) ○ Bate-papo ○ Envio de mensagens ○ Telefone
Aberto(a) para	O funcionário sobre o qual a interação se trata.
Descrição resumida	Uma descrição resumida sobre a interação.
Atribuição a	O agente de RH responsável pela interação.
Anotações de trabalho	Informações relacionadas à interação que podem ajudar outros agentes de RH. As anotações de trabalho não estão visíveis para a pessoa aberta para .

5. Selecione **Criar interação** .

O que Fazer Depois

Os agentes usam uma interação para ajudar a concluir e criar tarefas e casos.

Guias de registro de interação

Tab	Descrição
Tarefas relacionadas	Quaisquer tarefas ou casos abertos a partir da interação, por exemplo, um novo incidente ou novo caso.
Tarefas do usuário	Incidentes relacionados à interação.
Interações do usuário	Registra todas as interações vinculadas ao funcionário para o qual a interação está aberta.
Casos em aberto para "Abertos para"	Mostra todos os casos de RH relacionados à pessoa aberta para.

Botão

Botão	Descrição
Criar caso de RH	Cria um caso de RH a partir da interação e copia discussões e documentos da interação para o caso de RH. Os documentos da interação são exibidos em **Anexos** seção do registro do caso.

Casos de eventos de ciclo de vida em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Gerencie casos de eventos de ciclo de vida usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um caso de evento de ciclo de vida é um caso de RH preenchido por um evento de ciclo de vida. Por exemplo, o serviço de RH para Integração de recém-contratados atende ao evento de ciclo de vida da Integração de recém-contratados.

Nota: Esta seção presume que você tenha a Integração e as transições empresariais ativadas. Para obter mais informações, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

Você pode ver todos os casos de eventos de ciclo de vida em Listas em **Eventos de ciclo de vida** seção.

Crie um caso de evento de ciclo de vida usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Há várias maneiras de criar um caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Na lista Casos de eventos de ciclo de vida, selecione **Novo** botão.
   Como alternativa, clique em Ícone Adicionar novo e selecione **Caso de RH** .
3. Insira um nome de funcionário ou número de caso.
4. Verifique se o funcionário é a pessoa correta para o caso.
5. Insira **Integração de recém-contratados** em **Serviço de RH** campo.
6. Selecione **Criar caso** .
7. Selecione **Pronto para o trabalho** .
   . **Estado** muda para **Pronto** . Na seção Detalhes, **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** Os campos são preenchidos com base nas regras de atribuição de caso ou no modelo de caso de RH. Para obter mais informações, consulte Atribuição e regras de correspondência no RH e Modelos de RH.

Usando o fluxo de atividades em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use a seção Fluxo de atividades de Espaço do agente para Gestão de casos de RH Para documentar anotações de trabalho (privadas) ou comentários, responder a e-mail ou exibir o estado do caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Na seção Compor, selecione **Comentários** (visível para a pessoa afetada) ou **Anotações de trabalho** (não visível para a pessoa afetada).
3. Digite suas entradas no espaço fornecido.
4. Clique em **Publicar comentários** .

Nota: Há também um **Comentários/Anotações de trabalho** parte inferior esquerda do formulário. Esta seção está desativada por padrão, mas pode ser usada para inserir texto clicando no ícone de acordeão ( ). Depois de inserir o texto, clique em **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soluções de aprendizado de máquina em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use soluções de aprendizado de máquina para determinar automaticamente o serviço de RH correto e o grupo de atribuição para casos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Determinação automática do serviço de RH em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Determine automaticamente o serviço de RH correto para um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Permita que um agente de RH transfira o caso para o serviço de RH apropriado em vez de gastar um tempo significativo fazendo a triagem manual de casos para os serviços de RH apropriados.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes Profissional de RH e Empresarial de RH quando você ativa o. Espaço do agente para Gestão de casos de RH e. Inteligência preditiva aplicações. Se você não quiser usar este recurso, desabilite `sn_hr_core.case_auto_categorization`propriedade do sistema.

Depois de criar o caso, a definição da solução Classificação de caso de RH determina automaticamente o serviço de RH com base na descrição resumida do caso. O serviço de RH apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

Importante: A faixa não será exibida se:

- Você registrou o caso no serviço de RH correto
- você transferiu manualmente ou transferiu automaticamente o caso
- o caso não está no estado pronto ou rascunho

Treinar automaticamente o modelo preditivo

A definição da solução Classificação de caso de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente somente quando todas as condições a seguir são atendidas.

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10000 registros de estudo de caso de RH que correspondem aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

Nota: O treinamento automático não acontece se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, Treine manualmente o modelo preditivo de RH. Navegue até **Configuração de IA de RH** Abra o registro Classificação de caso de RH e mapeie a definição da solução configurada manualmente.

Determinação automática do grupo de atribuição em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Determine automaticamente o grupo de atribuição para um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Permita que um agente de RH transfira o caso para o grupo de atribuição correto em vez de gastar um tempo significativo identificando manualmente os grupos para os casos de RH.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes Profissional de RH e Empresarial de RH quando você ativa Espaço do agente para Gestão de casos de RH e. Inteligência preditiva aplicações. Se você não quiser usar este recurso, desabilite `sn_hr_core.case_auto_assignment` propriedade do sistema.

Depois que um caso é criado, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH determina automaticamente o grupo de atribuição a partir da Descrição resumida, Descrição, Aberto para título, Aberto para nome do local, Serviço de RH do caso. O grupo de atribuição apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

Importante: A faixa não será exibida se:

- Você atribuiu manualmente o caso a um grupo de atribuição.
- O grupo de atribuição não foi identificado para o caso.
- O caso não está no estado pronto ou rascunho.

Treinar automaticamente o modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- Há 10000 registros de estudo de caso de RH que correspondem aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

Nota: O treinamento automático não acontece se qualquer uma das condições anteriores não for atendida. Nesse caso, Treine manualmente o modelo preditivo de RH . Navegue até **Configuração de IA de RH** Abra o registro do grupo de atribuição de caso e mapeie a definição da solução configurada manualmente.

Exiba casos encerrados semelhantes em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Ajude um agente de RH a resolver o caso atual exibindo casos encerrados semelhantes.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes Profissional de RH e Empresarial de RH quando você ativa Espaço do agente para Gestão de casos de RH e. Inteligência preditiva aplicações.

Casos de RH encerrados semelhantes

Quando os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado:

- Casos encerrados semelhantes são exibidos em **Casos de RH semelhantes encerrados** Na seção Resultados da pesquisa relacionada. Se houver três ou mais casos de RH encerrados semelhantes cujo COE corresponda ao do caso atual, o caso com a confiança mais alta será exibido como um caso de RH recomendado.
- Se não houver nenhum caso de RH recomendado, o artigo de conhecimento anexado a mais de três casos encerrados semelhantes será exibido como um artigo recomendado. O artigo recomendado pode ser anexado ao caso de RH atual.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Treinar automaticamente o modelo preditivo

Os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- . Espaço do agente para Gestão de casos de RH o plug-in está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

Trabalhar com aprovadores para um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os casos de RH podem ser configurados para exigir aprovações antes de avançar para a conclusão.

O serviço de RH configura ações relacionadas a aprovações. Para obter mais informações sobre a configuração do serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

Quando um caso requer um aprovador, a solicitação de aprovação aparece no aprovador Central do funcionário Ou portal em Tarefas pendentes.

Em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, a guia secundária **Aprovadores** lista todos os aprovadores solicitados.

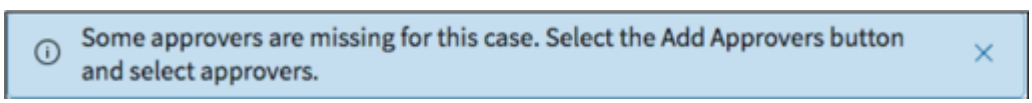
Vários aprovadores

Os serviços de RH também podem ter vários aprovadores. Ao configurar um serviço de RH, uma configuração opcional permite que você selecione aprovadores nos campos no caso de RH. Por exemplo, o gerente da pessoa afetada pode ser selecionado como aprovador. Usar campos de um caso fornece flexibilidade máxima ao atribuir um aprovador. . Por exemplo:

Quando um aprovador é atribuído a partir do caso, é possível que o aprovador não seja encontrado. A seguir estão algumas circunstâncias sob as quais o aprovador pode estar ausente:

- o gerente da pessoa afetada é o aprovador.
- O perfil de RH da pessoa afetada não contém um gerente.
- O gerente da pessoa afetada saiu recentemente da empresa.

Quando um aprovador está ausente, a seguinte mensagem é exibida:



Adicione ou substitua um aprovador em um caso

Usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH você pode adicionar um aprovador ou substituir aprovadores ausentes para casos que exigem aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH que requer aprovadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Adicionar aprovadores** Na lista de ações de IU (guias na parte superior do formulário).
4. Selecione aprovadores substitutos ou adicione novos.
5. Selecione **OK**.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Adicionar aprovadores ad hoc a um caso de RH

Forneça aos seus agentes a flexibilidade para adicionar aprovadores ad hoc a um caso que faz parte de um serviço de RH.

Antes de Iniciar

Por exemplo, em determinados cenários em que as solicitações de um funcionário estão fora dos limites do processo padrão ou o agente precisa obter uma aprovação adicional, um agente de RH pode precisar solicitar uma aprovação ad hoc antes de prosseguir com sua execução.

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Abra o caso atribuído a você.
3. Clique em **Mais ações** e selecione **Adicione uma aprovação** .

Nota:

- O administrador deve ter configurado o. **O agente pode adicionar uma aprovação** Opção no serviço de RH ao qual o caso de RH está associado.
- Esta opção aparece somente para **Atribuído a.** usuário, quando o caso está em **Pronto** ou **Trabalho em andamento** estado.

4. Preencha os campos obrigatórios em **Adicione uma aprovação** formulário.

Adicionar um formulário de aprovação

Campo	Descrição
Usuários aprovadores	Usuários que devem aprovar a solicitação.
Aguardar	Condições que você deseja definir para o fluxo de aprovação. ○ **Qualquer pessoa a aprovar** : Se qualquer um dos aprovadores aprovar a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ○ **Todos aprovam** : Somente se todos os aprovadores aprovarem a solicitação, o fluxo de aprovação será concluído. ○ **Primeira resposta de qualquer um** : A primeira resposta de qualquer aprovador é levada em consideração. Por exemplo, se um dos aprovadores rejeitar a solicitação pela primeira vez, o fluxo será rejeitado; se um dos aprovadores aprovar a solicitação pela primeira vez, o fluxo será aprovado.
Ao rejeitar	Condições que você deseja definir quando um aprovador rejeita uma solicitação.
Motivo	Motivo para iniciar o fluxo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Qualquer outra informação que você queira compartilhar com os aprovadores.

5. Clique em **Enviar**.

Exibir histórico de aprovações em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Revise o histórico de aprovações no fluxo de atividades. Entenda melhor quando a solicitação de aprovação foi criada, quem eram os aprovadores e quando a solicitação foi rejeitada ou aprovada.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.case_writer
- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam instalados: App com escopo de recursos humanos:Core, App com escopo de recursos humanos:Eventos de ciclo de vida, App com escopo de recursos humanos:Eventos de ciclo de vida para empresas, Espaço configurável de HRSD e Espaço de apps com escopo de recursos humanos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Abra um caso que está no estado Pronto.
3. O fluxo de atividades contém o histórico de aprovação, por exemplo, quando a solicitação de aprovação foi criada, quem foram os aprovadores e quando a solicitação foi rejeitada ou aprovada.

Nota:

- O histórico de aprovações aparece no fluxo de atividades somente quando **glide.workflow.user_approval_history** propriedade em **sys_properties.list** definido como verdadeiro.
- Se esta propriedade estiver definida como verdadeira em Prestação de serviços de RH espaço de trabalho, também será verdadeiro para todas as outras instalações em ServiceNow AI Platform.

Personalizar rótulo da guia em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Altere o título da guia para os casos de RH, em Espaço do agente para Gestão de casos de RH, com base em qualquer um dos valores do campo caso, permitindo que você veja mais detalhes na guia quando várias guias estão abertas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione Espaço do agente de RH.
3. Na guia Propriedades da página de UX, selecione **CaseTableTitleField** propriedade.

   O valor do campo a ser exibido no título da guia pode ser configurado aqui.

4. Em **Valor** forneça o par de valor de chave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A chave é o nome da tabela e o valor é o valor do campo. Por exemplo, "sn_hr_core_case": "Opened_for". O campo Valor deve ser um JSON válido.

Os títulos das guias também podem conter vários campos. O valor da chave permanece o nome da tabela, mas o valor pode ser uma lista de cadeias de caracteres. Por exemplo: "sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"].

5. Clique em **Atualizar**.

Personalize listas relacionadas em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Personalize quais listas relacionadas estão visíveis para os usuários no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Tudo**.
2. Selecione o caso para o qual você deseja personalizar as listas relacionadas.
3. Selecione o ícone de ações adicionais .
4. Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
5. Selecione as listas relacionadas e a ordem desejada.
6. Em **Nome da exibição** , selecione **UIB do espaço** .
7. Selecione **Save** (Salvar).

Personalizar fluxo de atividades em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Personalize o fluxo de atividades para reduzir o esforço do agente na compreensão do contexto do caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**.
2. Selecione um caso para personalizar o fluxo de atividades.
3. Selecione o ícone de fluxo de atividades .
4. Selecione o ícone de atividade de filtro .
5. Selecione as atividades necessárias e a ordem desejada.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Personalize campos em um formulário em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Adicione e organize campos em um layout de formulário para corresponder aos requisitos de formulário usando o construtor de formulário em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

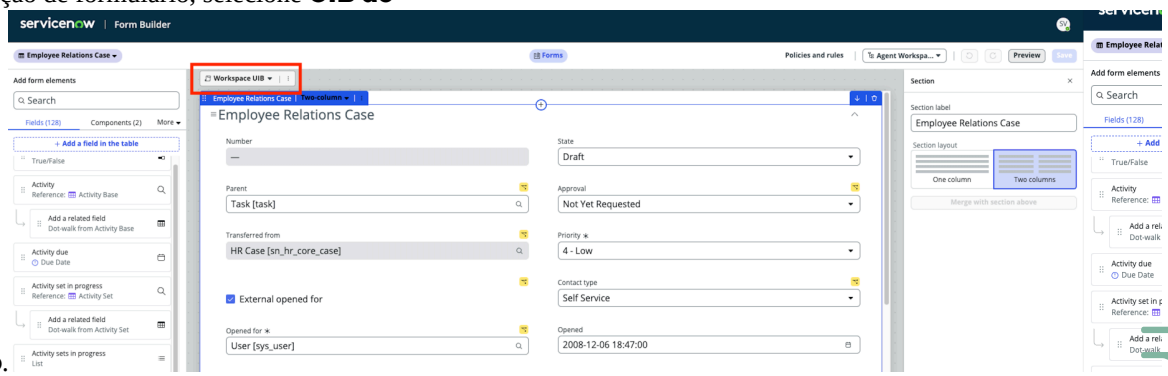
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH** > **Tudo**.
2. Selecione o caso para o qual você deseja personalizar os campos de formulário.
3. Selecione o ícone de ações adicionais .
4. Navegar até **Configurar** > **Construtor de formulário**.
5. Na exibição de formulário, selecione **UIB do espaço**.



6. Personalize os campos executando uma das ações a seguir.

Opção	Ação
Adicione um campo existente a um formulário	**a.** Selecione um campo no **Campos** lista. **b.** No editor de formulário, arraste o campo selecionado para o local desejado e mova-o conforme necessário. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Adicione um novo campo a um formulário	**a.** Selecione **- Adicione um campo na tabela** . **b.** Em **Rótulo da coluna** , insira um rótulo. **c.** Em **Nome da coluna** , insira o nome interno do campo. **d.** Selecione o tipo de campo em **Tipo** lista. Para definir propriedades adicionais para o campo que você está criando, clique em **Configurações avançadas** . **e.** Para adicionar o novo campo à tabela, clique em **Adicionar** . Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida. Você pode clicar em **Concluído** para fechá-lo ou clique em **Adicione outro** para adicionar mais campos à tabela. **f.** No editor de formulário, arraste o novo campo que você acabou de criar para o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
	local desejado e mova-o conforme ne–cessário. **g.** Selecione **Save** (Salvar).
Exclua um campo no formulário	**a.** No editor de formulário, selecione um campo em **Campos** lista. **b.** Selecione o ícone x ao lado do campo. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Realçar campos em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Destaque os campos no espaço para chamar a atenção de um agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Valores Em Destaque**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Valor realçado

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela que contém os campos que você deseja realçar.
Campo	Nome do campo que você deseja realçar se as condições de acionamento forem atendidas.
Aplicação	Escopo das aplicações às quais este destaque pertence.
Espaço	O espaço ao qual este realce se aplica. Selecione **Espaço do agente**

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Em **Condições de valor realçado** , selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário Condição de valor realçado.
7. Selecione **Enviar**.

Gestão de documentos de funcionários para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Gestão de documentos de funcionários fornece espaço de armazenamento, um sistema de arquivamento, a capacidade de recuperar documentos facilmente, definir quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos.

Para obter mais informações sobre Gestão de documentos de funcionários, consulte Gestão de documentos de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie ou carregue documentos do funcionário usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie ou carregue documentos do funcionário para um caso de RH usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Clique em **Listas** ícone ( ).
3. Clique em **Documentos do funcionário** .
4. Clique em **"Tudo"**.
5. Clique em **Nova**.
   Como alternativa, você também pode criar um documento do funcionário a partir de **Perfis de RH** . Selecione um Perfil de RH e, no menu Mais ações, clique em **Novo documento** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Documento do funcionário

Campo	Descrição
Documento de funcionário	Documento do funcionário a ser carregado. Clique em **Procurar** para carregar um documento de funcionário. Por padrão, o tamanho máximo de um documento permitido é 30 MB. O padrão pode ser alterado em **Tamanho máximo de carregamento de arquivo em megabytes** Campo em Propriedades do documento do funcionário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da aplicação Gestão de documentos do funcionário. Depois de selecionar um documento, os campos somente leitura mostram o tamanho do arquivo, o formato do arquivo, Criado em e Criado por. O visualizador na IU só oferece suporte à exibição de documentos .pdf. Outros tipos de documentos podem ser baixados e exibidos. Para obter resultados de pesquisa ideais, não use traços (-) no nome do documento. Usar palavras completas separadas por espaços ou barras inferiores fornece melhores resultados de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Verificar **Sim** em **Habilite o Visualizador de documentos para visualizar documentos em PDF** Na propriedade Documentos do funcionário para exibir documentos .pdf. **Nota:** O FedRAMP, clientes no local, dispositivos móveis, clientes que usam criptografia de borda ou suporte a criptografia não oferecem suporte à exibição de documentos.
Descrição	Descrição do documento do funcionário.
Funcionário	Nome do funcionário ao qual o documento está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento associado ao documento do funcionário. Os tipos de documento fornecem políticas de categorização, segurança e retenção.
Caso de RH	Número do caso de RH ao qual o documento do funcionário está associado quando movido de um caso de RH.
Limpeza em espera	Limpar status de espera de um documento. ○ Autorização de limpeza pendente: Aguardando autorização para limpeza de documentos. ○ Limpeza aprovada: O documento tem autorização para programar limpeza. ○ Removido rejeitado: O documento não recebeu autorização de limpeza. **Importante:** A política de segurança do tipo de documento determina a autorização de limpeza. As seguintes funções têm permissão para mudar a autorização de limpeza: ▪ Administrador de EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gerente de gestão de arquivos do funcionário [sn_hr_ef.manager]

7. Clique em **Salvar** para criar o registro do documento do funcionário.
. **Trilha de auditoria** é exibida.

Fornece exibição de todas as ações de um documento de funcionário desde a criação ou o carregamento até o momento em que ele é limpo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mover documentos do funcionário para Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Mover documentos do funcionário de um caso em Espaço do agente para Gestão de casos de RH para o repositório de documentos do funcionário. O repositório de documentos do funcionário fornece um repositório central para identificação rápida e fácil de documentos usando diferentes recursos de classificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

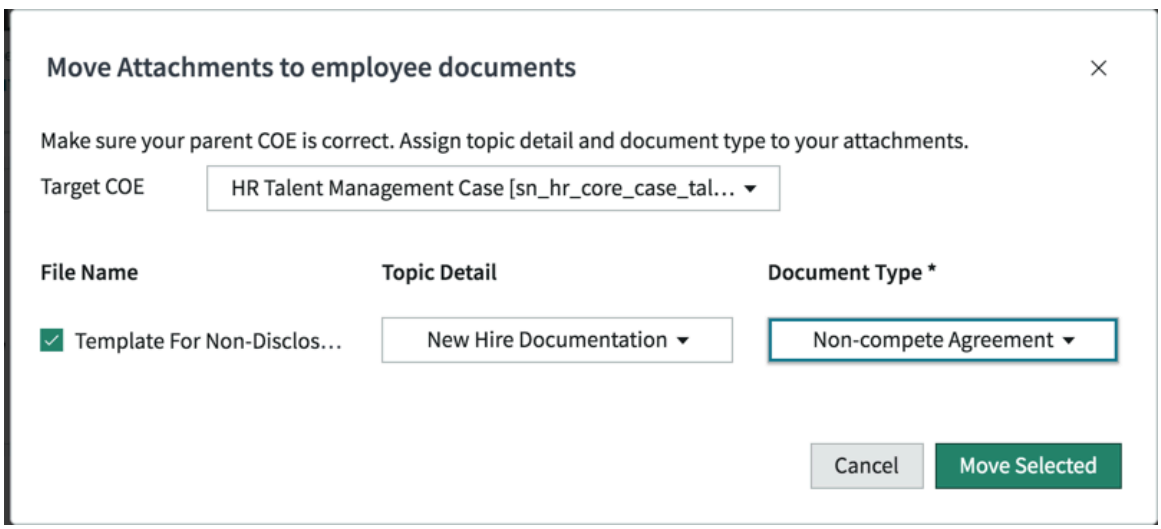
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione um caso que tenha documentos do funcionário anexados.

   Nota: Na exibição de lista, não há como identificar casos de RH com documentos do funcionário anexados. Para localizar um caso de RH, você precisa do número do caso de RH ou da pessoa aberta para.

3. Clique em **Mover anexos** .
4. Na janela Mover anexos para documentos do funcionário:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado dos documentos que você deseja mover.
   b. Selecione **Tipo de documento** para cada documento. O tipo de documento determina a categorização, quem pode acessá-lo e a política de retenção. Se nenhum tipo de documento for exibido para o detalhe do tópico associado. Criar um tipo de documento garante a categorização correta.
   c. Clique em **Mover selecionados** .

   Nota: . **COE de destino** e. **Detalhe do tópico** Os campos poderão ser modificados somente se o documento tiver sido adicionado ao tipo incorreto de caso de RH.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Os documentos do funcionário são movidos do caso de RH para o repositório de documentos do funcionário.
- Para exibir uma lista de todos os documentos do funcionário na coluna de lista, selecione **Documentos do funcionário** .
- Os anexos movidos aparecem no painel lateral contextual abaixo do ícone Documentos do funcionário no caso.

Assinatura eletrônica em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Ao trabalhar em um caso de RH ou tarefa de RH, você pode usar a assinatura eletrônica para assinar documentos que exigem assinaturas.

Quando um funcionário cria um caso solicitando uma carta de verificação de emprego, você pode:

- Visualizar o documento - garante que você assine o documento correto. Esta etapa será útil se você tiver várias cartas de verificação de emprego.
- Use assinatura eletrônica para assiná-lo - você tem vários métodos para assinar. Escolha digitar seu nome ou use o mouse para desenhar sua assinatura. Para obter mais informações, consulte .

  Opcionalmente, você pode exigir que um usuário marque uma caixa de confirmação antes que a assinatura seja aceita.
- Gerar o documento - combine o modelo de documento com sua assinatura e crie um anexo para o caso. Se você usar Gestão de documentos de funcionários, você pode mover o anexo para o repositório de documentos para armazenamento.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de assinatura eletrônica .

Assine e gere um documento no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Assinar eletronicamente um documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Localize e abra um caso de RH.
   Certifique-se de que o estado do caso seja **Trabalho em andamento** .
3. Selecione **Assinar documento** botão.
4. Visualize o documento.
   Certifique-se de que seja o documento correto para o caso.
5. Selecione **Assinatura de tipo** para digitar sua assinatura ou selecione **Desenhar assinatura** para desenhar sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione Gerar para anexar sua assinatura ao documento.
   O documento gerado é exibido em Anexos no painel lateral contextual. Se sua empresa usa Gestão de documentos de funcionários(EDM), você pode mover o documento para o repositório EDM. Para obter mais informações sobre EDM, consulte .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o recurso de link profundo em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Links profundos são uma maneira de acessar informações de fora do Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Use links profundos para acessar informações ou aplicações que não estão prontamente disponíveis no Espaço do agente para Gestão de casos de RH. Por exemplo, use links profundos para acessar uma aplicação de terceiros que você usa com frequência.

Para obter mais informações sobre como configurar links profundos, consulte Gerador de links para Prestação de serviços de RH.

Usando o bate-papo no Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Bate-papo do agente para Espaço do agente para Gestão de casos de RH permite que você faça perguntas e receba informações por meio do bate-papo ao vivo ou do virtual agent.

Ativação

Certifique-se de ter ativado o plug-in Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa] antes de usar este recurso. Para obter mais informações sobre como configurar o bate-papo, consulte Bate-papo do Espaço do agente .

Grupos de RH

Certifique-se de que seus agentes de RH façam parte de um grupo ou subgrupo de RH. Ter subgrupos ajuda a garantir que os agentes de RH com as habilidades e conhecimento corretos se emparelhem quando um funcionário inicia um bate-papo.

Por exemplo, um funcionário inicia um bate-papo solicitando informações sobre os benefícios da sua empresa. Ter um subgrupo de benefícios com agentes especializados nos benefícios da sua empresa garante que o bate-papo do funcionário seja direcionado para os agentes corretos.

Para obter mais informações sobre grupos de RH, consulte Gerenciar Grupos de RH.

Registros de interação

O bate-papo do agente cria automaticamente registros de interação. Quando um funcionário inicia um bate-papo com um agente de RH, um caso de interação é criado automaticamente.

Ações rápidas

Usando ações rápidas, você pode:

- Criar um caso de RH.
- Mostrar modelos de resposta aplicáveis.
- Transferir bate-papo para outro agente.
- Transferir bate-papo para outra fila.

Virtual Agent

Automatizar o bate-papo pode aprimorar a experiência do funcionário, abordando consultas imediatamente. A qualquer momento durante um bate-papo virtual, o funcionário pode solicitar a interação com um agente de RH ao vivo.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH.

Trabalhando na caixa de entrada do agente em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Use a caixa de entrada do agente para gerenciar seu trabalho de entrada, como bate-papos, casos de RH e interações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

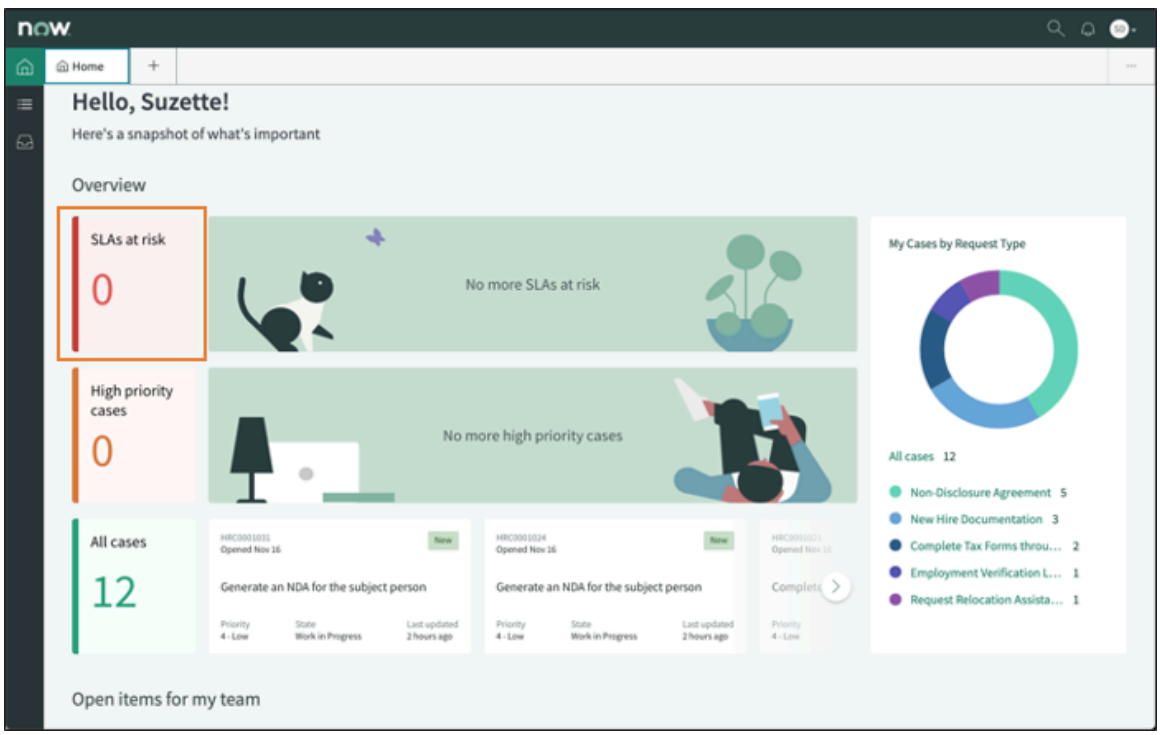
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione ícone caixa de entrada.
3. De **Status** , selecione **Disponível** .
4. Quando um bate-papo chegar pela fila de bate-papo, selecione **Aceitar** .
5. No painel de bate-papo ativo, você pode começar a conversar.
6. Selecione ícone de ação rápida ou insira uma barra invertida (/) na área de bate-papo.
7. Selecione uma ação rápida para criar rapidamente um caso de RH, mostrar modelos de resposta relacionados, transferir o bate-papo para outro agente ou transferir o bate-papo para outra fila.

Exibindo SLAs para Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Os acordos de nível de serviço (ANS) podem ser exibidos para casos ou tarefas e fornecer informações de andamento.

ANS do Espaço do agente de RH

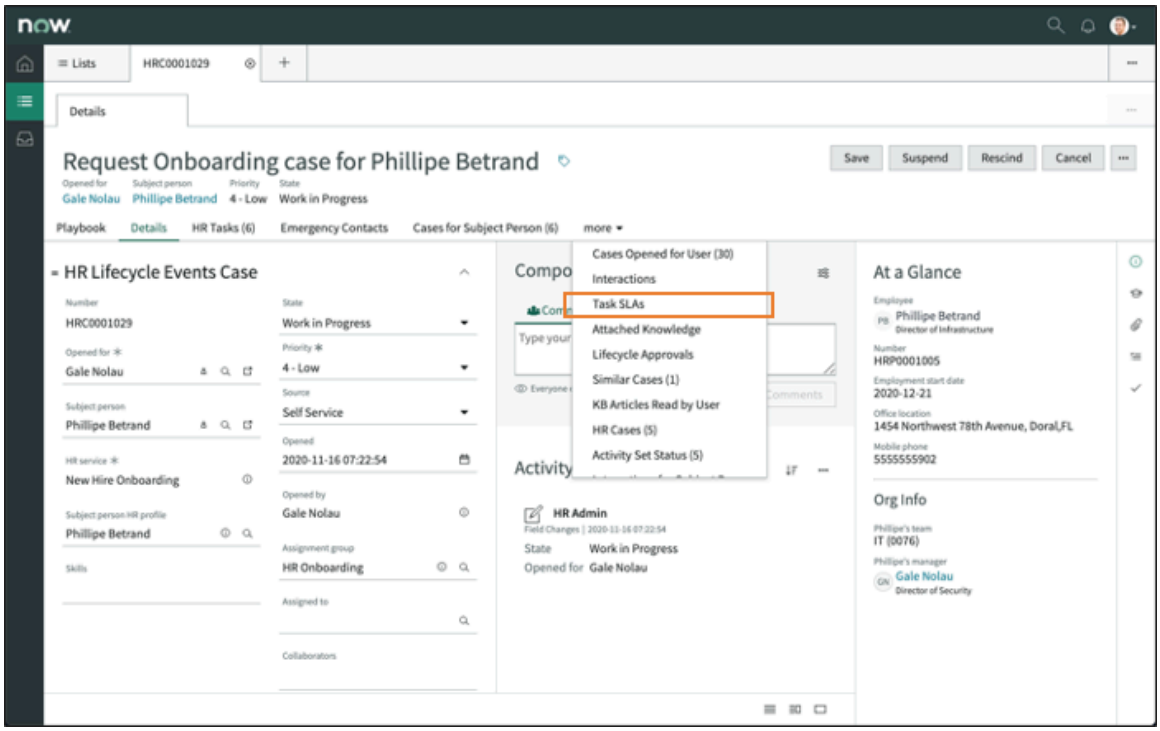
Exiba ANS para casos de RH na página inicial do Espaço do agente:



Exiba ANS para tarefas de RH no menu Itens relacionados.

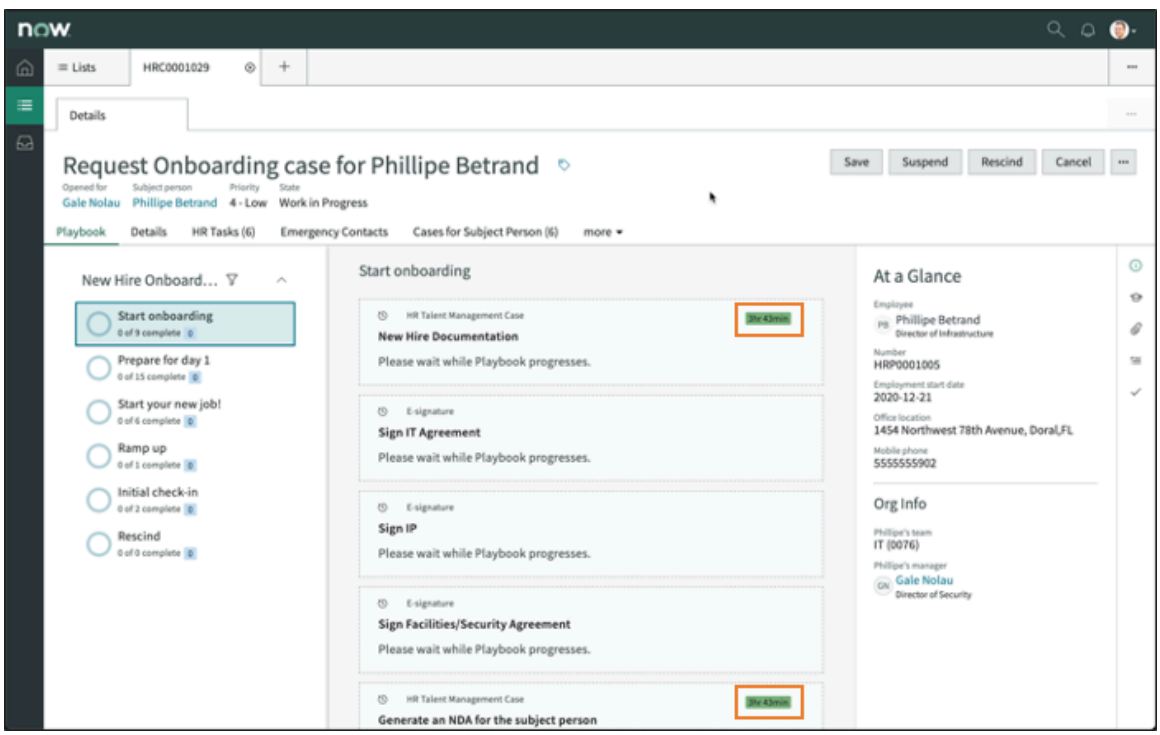
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



SLAs do Playbook de RH

Exiba SLAs para Playbook de RH no cartão do caso.



Nota: Para obter mais informações sobre ANS, consulte Gestão de nível de serviço .

Conversas por SMS no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Usando o app do canal de serviço de SMS conversacional, disponível no ServiceNow Store, Os agentes de RH podem fornecer suporte para conversas por SMS de longa duração por meio de Prestação de serviços de RH Espaço do agente. Os solicitantes podem iniciar conversas de suporte de RH por SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Conversas de suporte por SMS

As conversas de suporte por SMS podem durar muito tempo. Por esse motivo, Prestação de serviços de RH Os agentes do espaço precisam da capacidade de rastrear conversas em andamento no canal de serviço de SMS de RH. Prestação de serviços de RH Os agentes do espaço podem iniciar ou continuar conversas por SMS e também aceitar itens de trabalho por SMS do Prestação de serviços de RH Espaço do agente Caixa de entrada.

Para conversas de suporte por SMS, no Espaço Painel de bate-papo, quando o tipo de interação é **Mensagens** um subtipo de interação de **SMS** é indicado como **SMS ativo** .

Para obter detalhes completos sobre conversas de suporte por SMS, canais de serviço associados, iniciados pelo solicitante e conversas por SMS iniciadas pelo agente, consulte Canal de serviço de SMS conversacional .

Conversas de suporte por SMS para Prestação de serviços de RH agentes

Os agentes de RH podem acessar novas interações de envio de mensagens SMS, bem como acessar conversas contínuas de envio de mensagens SMS. Os agentes podem alternar de uma interação de mensagens em andamento, como um bate-papo, para uma nova interação de mensagens SMS.

Atribuição avançada de trabalho Os agentes e gerentes de RH podem encerrar uma conversa de envio de mensagens SMS. Os agentes de RH com a função awa_agent podem encerrar uma conversa de envio de mensagens SMS ativa atribuída a eles usando **Encerrar conversa** botão de ação. Usuários com a função awa_manager podem encerrar a conversa mesmo quando ela não estiver atribuída a eles na interação. Quando um agente encerra a conversa, uma confirmação para fechar a interação é exibida.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem alternar de uma interação de mensagens em andamento para uma nova conversa de mensagens. Alternar para uma nova interação de mensagens não fecha a interação de mensagens original, mas permite que os agentes realizem várias conversas de mensagens. Os agentes do AWA podem acessar conversas de mensagens em andamento quando os agentes e gerentes do AWA de RH têm acesso a conversas de mensagens em andamento e são notificados quando há uma nova mensagem em interações atribuídas de longa duração. Quando uma conversa de mensagens em andamento tem uma nova mensagem que precisa de atenção, um ícone é exibido após o ícone Caixa de entrada em Prestação de serviços de RH Espaço. Uma nova guia contém um selo de contador que indica o número de conversas de mensagens que têm mensagens não lidas. Os agentes e gerentes do AWA podem exibir cartões para conversas de envio de mensagens.

Os agentes e gerentes do AWA de RH podem exibir uma lista de todos **Em andamento** ou **Itens de trabalho de envio de mensagens em espera** atribuído a outros agentes. A lista indica o canal de serviço, o número da interação e a data da última atualização. Os agentes podem clicar no item da lista para abri-lo em um Espaço guia. Os agentes podem abrir uma interação de mensagens em uma subguia e, se a interação estiver ativa, exibir o painel de bate-papo no registro de interação. Os agentes podem digitar mensagens no painel de bate-papo para ter uma conversa por SMS com um funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações rápidas para agentes

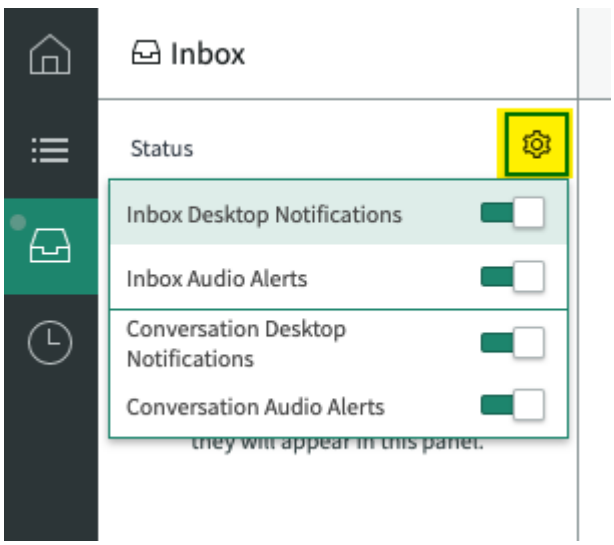
Acesse ações rápidas baseadas em bate-papo existentes para envio de mensagens SMS. Para obter detalhes, consulte Bate-papo do agente .

Notificações da área de trabalho de conversa

Os agentes de RH podem definir preferências para receber notificações da área de trabalho de conversa, alertas de áudio e. Google Chrome brindes do navegador. Alertas de áudio e notificações da área de trabalho ocorrem quando os agentes optam por receber **Alertas de áudio da conversa** e. **Notificações da área de trabalho de conversa** por meio do Prestação de serviços de RH Espaço do agente Configurações da caixa de entrada.

Uma vez aceitos, os agentes ouvem um alerta de áudio quando ocorre uma nova mensagem em uma conversa que está aberta no momento em uma guia do espaço, mas não em foco. Os alertas de áudio também notificam quando uma conversa de longa execução é atribuída a um agente, mas não está aberta no momento em uma guia de espaço. Os agentes decidem se desejam habilitar esses alertas e notificações.

Use o menu de edição em Prestação de serviços de RH Espaço do agente Caixa de entrada para habilitar alertas e notificações.



Os agentes podem receber Google Chrome o navegador é brindado quando os seguintes critérios são atendidos:

- O agente optou por receber **Notificações da área de trabalho de conversa** .
- O agente está usando Google Chrome navegador.
- . Espaço a guia do navegador não está em foco.
- Uma nova mensagem em uma conversa existente, atribuída ao agente, está em um dos seguintes locais:
  - Aberto no momento Espaço guia.
  - Não está em um aberto no momento Espaço, mas em uma conversa de longa duração em uma seção contínua de Espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conversas por SMS iniciadas pelo funcionário

Os funcionários podem iniciar conversas de suporte de RH por SMS. Os agentes podem esperar que o sistema associe automaticamente o número de telefone do remetente ao perfil de usuário do canal. Se uma mensagem SMS for recebida para um perfil de usuário de canal não existente, um novo perfil de usuário de canal será criado automaticamente pelo sistema. O sistema consulta o. **Telefone celular** Campo no perfil de RH do funcionário para uma correspondência. Quando uma correspondência é encontrada, o sistema associa o funcionário ao perfil de usuário do canal recém-criado. Se mais de uma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal. Se nenhuma correspondência for encontrada, nenhuma associação será feita no perfil de usuário do canal.

Quando um funcionário adiciona um número de telefone a uma interação de envio de mensagens SMS ou atualiza um número de telefone na interação, o campo Número na interação é atualizado de nulo para o nome do funcionário. O perfil de RH desse funcionário está associado ao número de telefone. Somente um perfil de usuário de canal ativo pode existir para um determinado número de telefone a qualquer momento.

Configurar Prestação de serviços de RH Canal de serviço de SMS conversacional

Configure o app da loja do canal de serviço de SMS conversacional para Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Prestação de serviços de RH o sistema de base inclui o. **SMS DE RH** fila do canal de serviço com o padrão **Grupo de suporte SMS de RH** grupo de atribuição. . **Regra de atribuição de agente** é baseado na capacidade por padrão. Para Prestação de serviços de RH Configure o canal de serviço SMS para a fila SMS de RH.

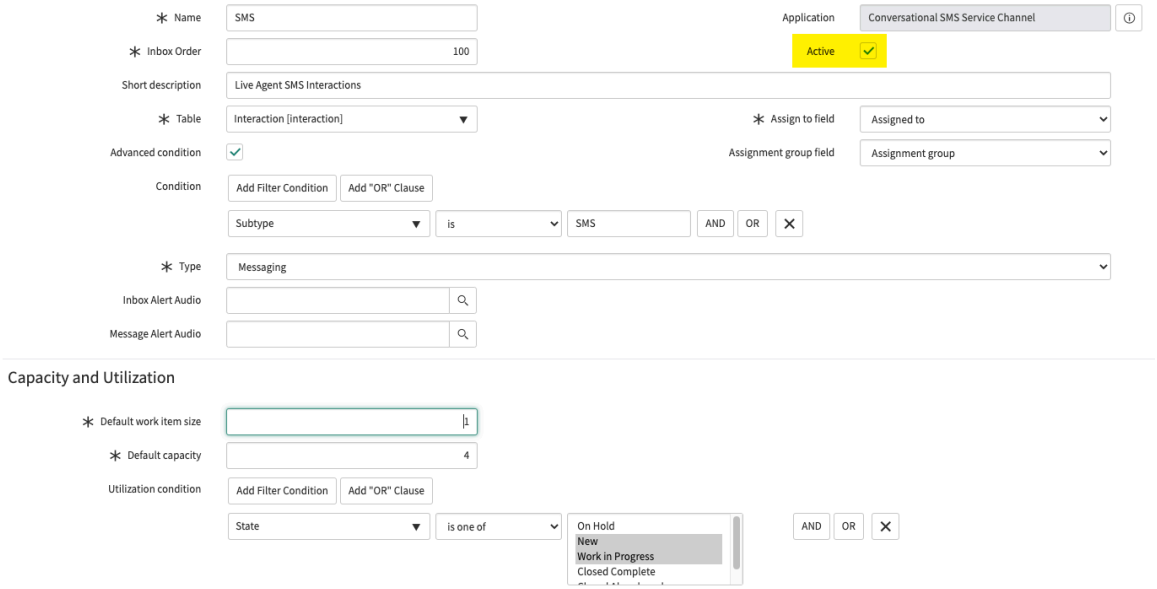
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de Serviço**.
2. Clique em **SMS** canal de serviço.
3. No formulário SMS do canal de serviço, selecione **Ativo** caixa de seleção para ativar o canal de serviço.

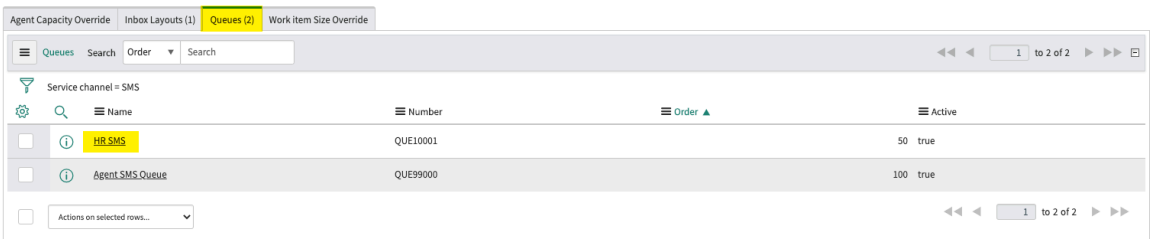
> **Nota:** Por padrão, a maior parte do formulário é preenchida para você. **Capacidade e utilização** os campos são definidos como 1 para **Tamanho do item de trabalho padrão** e 4 para **Capacidade padrão** . Você pode mudar esses valores e quaisquer valores de formulário, se desejar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

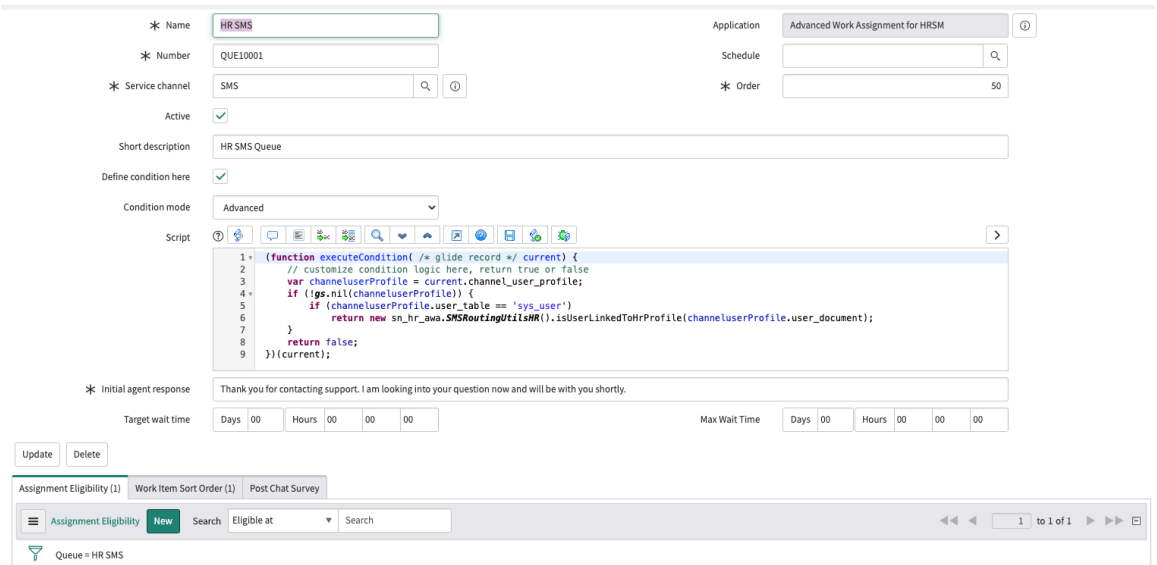


4. Clique na lista relacionada Filas para exibir e configurar a fila SMS de RH.



5. Exiba as configurações padrão no formulário SMS de RH da fila, garantindo **Ativo** a caixa de seleção está marcada.

6. Modifique os valores conforme desejar.



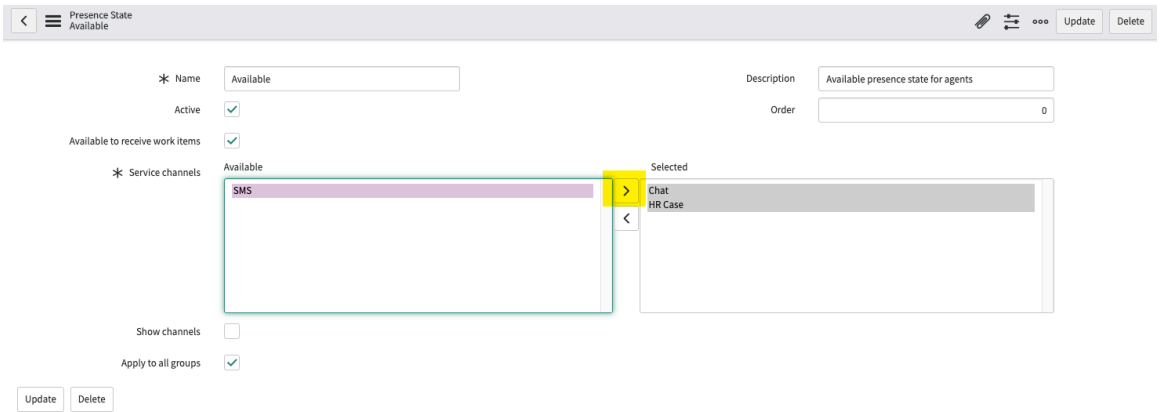
7. Clique em qualquer uma das listas relacionadas para exibir ou modificar os valores configurados padrão.

Nota: Observe que a lista relacionada Qualificação de atribuição é padronizada para **Grupo de suporte SMS de RH** . Adicione manualmente usuários a este grupo para rotear atribuições. Consulte Adicione um usuário a um grupo para saber como adicionar usuários a este grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Atualização** para salvar todas as mudanças feitas.
9. Atualize o. Atribuição avançada de trabalho Navegando até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
10. Clique em **Disponível** Na lista Estados de presença.
11. No formulário Estado de presença disponível, selecione **SMS** em **Canais de serviço disponíveis** e mova-a para **Selecionado** usando a seta apontando para a direita.



12. Clique em **Atualizar**.

Nota: Para obter informações completas sobre canais de serviço de SMS conversacional e orientações de configuração, consulte Canal de serviço de SMS conversacional .

Componha uma mensagem SMS a partir de um bate-papo no Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Crie e envie uma mensagem SMS de saída para um destinatário diretamente de uma interação de bate-papo. Acesse interações atribuídas a você para acompanhamento por mensagem SMS quando precisar de mais detalhes do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma interação é uma solicitação de assistência feita por bate-papo, telefone ou pessoalmente. Os registros de interação são criados automaticamente quando você está usando o bate-papo do agente.
. **Compor SMS** a opção só está habilitada para interações de bate-papo ativas. Para obter mais informações sobre interações em Prestação de serviços de RH, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione List Ícone da lista de casos de RH e navegue até **Interações** > **Atribuído a mim**.
3. Selecione uma interação de bate-papo ativa para a qual você deseja responder ao destinatário por meio de uma mensagem SMS.
4. No modal de interação de bate-papo, clique em ••• ícone mais opções e selecione **Compor SMS** Para iniciar uma conversa por SMS com o destinatário.
. **Enviar por SMS** o modal é iniciado com **Enviar de** e. **Enviar para** campos.
5. Use o menu suspenso **Enviar para** Campo para selecionar o destinatário de SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode escolher um número de telefone preenchido automaticamente ou escolher **Outro** para inserir o número de telefone manualmente no **Outro número** campo. Números de telefone preenchidos automaticamente são exibidos com base nos seguintes critérios:

. **Aberto para** o campo é preenchido na interação com o número de telefone.

Os números de telefone conforme especificados no registro de Perfil de RH. O rótulo de cada número de telefone no **Enviar por SMS** o modal corresponderá ao rótulo do **Número de telefone** Registro do perfil de RH.

Se um número de telefone adicionado manualmente não estiver associado a um registro de perfil de usuário de canal ativo existente, o registro será criado automaticamente quando você enviar a mensagem SMS.

Nota: Quando uma interação é criada com o número de telefone p1, não associado a um perfil de RH existente, um perfil de usuário do canal é criado como Convidado. Quando o usuário atualiza um Perfil de RH, HRP1, com um número de telefone p1, o usuário é tratado como HRP1.

6. Escreva a mensagem SMS, adicione um anexo, se necessário, e envie para o funcionário.

   Você também pode selecionar Ícone de ação rápida ou insira uma barra invertida (/) na área de bate-papo para usar ações rápidas para envio de mensagens SMS. Consulte Bate-papo do agente para obter mais informações.
   Você receberá uma confirmação quando a mensagem SMS for enviada. Clique na confirmação para exibir os detalhes da interação, se desejar.

Nota: Para obter detalhes completos sobre como iniciar conversas por SMS em Espaço do agente, consulte Conversa por SMS iniciada pelo agente . Para obter detalhes sobre como usar Espaço do agente com Prestação de serviços de RH, consulte .

Exiba uma nota de tratamento especial em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Quando configuradas, anotações de tratamento especial aparecem para casos de RH que exigem atenção especial.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

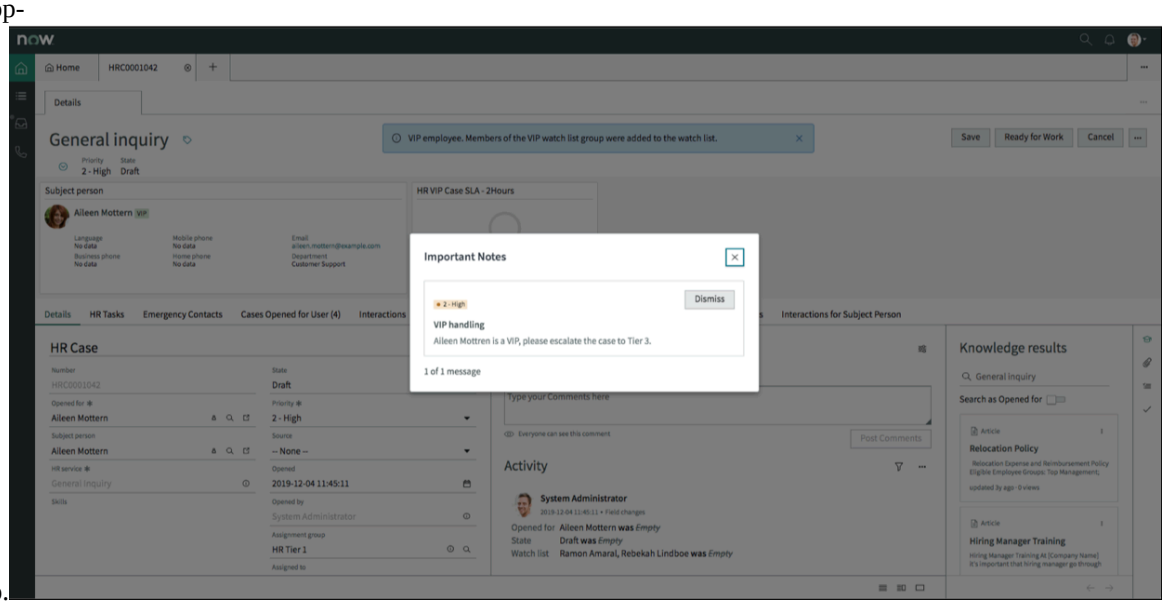
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Localize e exiba um caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o caso de RH estiver configurado para mostrar uma nota de tratamento especial, ele aparecerá como um pop-up.



3. Leia a anotação e selecione **Ignorar** .

Crie uma solicitação de caso em massa usando Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Criar solicitações de caso em massa por meio de Espaço do agente para Gestão de casos de RH Para criar o mesmo tipo de caso de RH para vários funcionários sem precisar criar o mesmo caso várias vezes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Navegar até **Casos em massa** > **Solicitações de casos em massa**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Solicitação de caso em massa.
6. Selecione **Save** (Salvar).

. **Detalhes** , **Grupos de segmentos de usuário** e. **Casos criados** as guias são exibidas.

7. Crie um grupo de segmentos de usuário.
   Para obter mais informações, consulte Especifique um grupo de segmentos de usuário para uma solicitação de caso em massa em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

   Nota: Você também pode configurar os campos que deseja exibir no formulário Grupo de segmentos do usuário configurando campos no formulário Configuração de criação de caso. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de criação de caso**.

8. **Opcional:** Exiba os detalhes da sua solicitação de caso em massa selecionando **Detalhes** quando o status do segmento muda para **Processado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para criar casos para todos os usuários com status Incluído que atendem aos critérios de filtro selecionando *Criar casos* .

   Nota: Depois de selecionar **Criar casos** todos os usuários com status de **Incluído** são verificados novamente em relação aos critérios de filtro usados. Os casos não são criados para usuários que não correspondem mais aos critérios de filtro. Os casos também não são criados para usuários que correspondem aos critérios após a criação do segmento de usuário.

10. **Opcional:** Selecione **Casos criados** para exibir uma lista de casos criados.

Especifique um grupo de segmentos de usuário para uma solicitação de caso em massa em Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Crie um grupo de segmentos de usuário para especificar em uma solicitação de caso em massa os usuários para os quais um caso será criado. Você pode especificar valores para um grupo de usuários ou especificar vários segmentos com valores diferentes para diferentes grupos de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Selecione **Solicitações de casos em massa** .
4. Selecione a solicitação de caso em massa.
5. Selecione **Criar grupo de segmentos** .
6. No formulário, preencha os campos.

Criar grupo de segmentos de usuário: Tabela de detalhes

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo que descreve o grupo de segmentos do usuário.
Aberto(a) para	Funcionário a ser atribuído como a pessoa aberta para em cada caso. Por exemplo, para uma solicitação de caso em massa de integração, você selecionaria o gerente de contratação.
Anotações de trabalho	Mais detalhes sobre o segmento de usuário.

7. Selecione **Avançar**.
8. Indique como você indicará para quais usuários a solicitação de caso em massa criará casos no **Filtrar por** campo.

Fonte de dados	Descrição
Arquivo	Carregue um arquivo com nomes de usuário ou endereços de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fonte de dados	Descrição
	a. Selecione o tipo de arquivo em **Tipo de arquivo de modelo** Ou, para uma planilha do Excel pré-formatada, selecione **Modelo de download** . ▪ **Modelo de nome de usuário** - Um arquivo que contém nomes de usuário. ▪ **Modelo de e-mail** - Um arquivo que contém endereços de e-mail. **b.** Encontre e selecione o arquivo que você está carregando selecionando **Adicionar arquivo** . **c.** Selecione **Carregar**. **d.** Selecione **Arquivo de processo** .
Critérios do RH	Critérios baseados em condições definidas pelas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user].
Critérios do usuário	Critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa.
Perfil de RH	Condição baseada na tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile].
Usuários	Condições baseadas na tabela Usuário [sys_user].

9. Selecione **Criar grupo de segmentos** .
. **Solicitação de caso em massa** o formulário é exibido com o grupo de segmentos de usuário que você criou.

Nota: Você ainda pode revisar e editar seu grupo de segmentos de usuário. Para obter mais informações, consulte Revise os usuários em um grupo de segmentos de usuários.

Revise os usuários em um grupo de segmentos de usuários

Depois de criar um segmento de grupo de usuários, revise e edite os usuários antes de criar casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Selecione **Solicitações de casos em massa** guia.
4. Selecione a solicitação de caso em massa.
5. Selecione **Grupo de segmentos de usuário** guia.
6. Selecione o grupo de segmentos do usuário.
7. Selecione **Segmentos de usuário** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Revise a lista de usuários que atendem aos critérios.
   Os status de criação de caso são:
   - Incluído: O usuário corresponde aos critérios de filtro e um caso será criado para o usuário.
   - Excluído: O usuário não corresponde aos critérios e um caso não será criado.
   - Duplicado: O usuário é listado várias vezes.

Analisar resultados	Ação
Alguns status de usuário precisam ser modificados	**a.** Em **Status** Para o usuário cujo status você deseja mudar, selecione o valor Status. **b.** Selecione o novo status. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Balcão de serviços de RH

O recurso de balcão de RH oferece uma maneira conveniente e eficiente para que os usuários busquem assistência e suporte imediatos para seus problemas relacionados ao RH. Com os centros de balcão de serviços designados, os usuários podem buscar assistência presencial ou remota, relatar problemas e receber orientação de agentes de RH.

Nota: O recurso de balcão de serviços de RH está disponível quando os plug-ins Walk-up Experience (com.snc.walkup) e Central do funcionário Pro (sn_ex_sp_pro) estão instalados.

Walk-up Experience

Walk-up Experience aumenta a satisfação e a produtividade do usuário, fornecendo suporte imediato e personalizado para as necessidades relacionadas à TI.

Cada funcionário ou convidado pode fazer check-in e obter suporte em um centro de balcão de serviços estabelecido.

Quiosque da central do funcionário - Pro

Central do funcionário Pro Kiosk permite que todos os trabalhadores sem mesa tenham acesso simplificado a informações e serviços para autoatendimento e maior produtividade.

- Acessar informações e usar serviços.
- Forneça opções de autoatendimento, como gerar e rastrear solicitações.

Listas de balcão de serviços de RH

As listas de balcão de serviços de RH consistem nas seguintes categorias:

Categorias da lista de balcão de serviços de RH

Nome	Descrição
Locais com balcão de serviços	Os agentes de RH podem exibir uma lista das filas de balcão de serviços aos quais estão atribuídos suporte. As filas de locais revelam todas as informações que um agente de RH deve saber para operar a fila com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias da lista de balcão de serviços de RH

Nome	Descrição
	Selecione um local na lista para ver os detalhes, como interações, compromissos e motivos das visitas.
Quiosques do local	Os quiosques de localização oferecem assistência imediata aos solicitantes, oferecendo suporte a problemas técnicos, perguntas ou solicitações. Os solicitantes podem receber orientação ou resolução no local para seus problemas relacionados ao RH.
Seus balcões de serviços atribuídos	Interações que você atribui a si mesmo quando aceita uma interação ativa ou que são atribuídas a você. Os agentes de RH atribuem interações a si mesmos quando aceitam uma interação na fila. Os gerentes podem atribuir interações a agentes de RH específicos.
Balcões de serviços não atribuídos em aberto	Todas as interações abertas, mas não atribuídas, associadas ao seu local específico da fila de balcão de serviços. A interação é enfileirada até que um agente a aceite ou seja atribuído ao registro.
Balcões de serviços encerrados	Todas as interações no estado Encerrado concluído e Encerrado abandonado atribuídas a uma fila de local de balcão de serviços específica. Os agentes de RH podem abandonar uma interação quando um solicitante sai da fila antes de receber suporte.
Compromissos	Registro de compromisso de balcão de serviços que é criado quando um solicitante gera uma solicitação de compromisso na Central do funcionário.

Usar balcão de serviços de RH

Use o balcão de RH para oferecer suporte a solicitações de RH geradas por trabalhadores sem mesa.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_core.case_writer
- Verifique se os plug-ins Walk-up Experience (com.snc.walkup) e Central do funcionário Pro (sn_ex_sp_pro) estão instalados.
- O funcionário deve gerar uma solicitação de compromisso de balcão de serviços. Para obter mais informações, consulte Planejar a visita ao balcão de serviços com Central do funcionário . Com base no serviço e no local, o compromisso é atribuído a um agente de RH.

Procedimento

1. Abra o Espaço do agente de RH.
2. Em listas, navegue até balcão de serviços de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em Compromissos de balcão de RH, selecione um registro de compromisso de balcão de serviços.
   Uma exibição somente leitura do compromisso de balcão de serviços é exibida. Em Anexos, você pode baixar o convite do Outlook para seu calendário do Outlook.
4. Selecione **Interação em aberto** .
   O registro de interação permite que você se comunique com o solicitante. Você pode criar ainda mais um caso a partir da interação com base em seu caso de uso.
5. Para começar a trabalhar na interação, selecione **Aceitar** .
6. Para colocar a interação em espera enquanto você obtém informações adicionais sobre a solicitação, selecione **Colocar em espera** .
7. Para cancelar a interação ou compromisso quando um solicitante sair da fila antes de receber suporte, selecione **Abandonar** .

Nota: Os registros de interação e balcão de RH são encerrados automaticamente quando o solicitante cancela a solicitação da Central do funcionário.

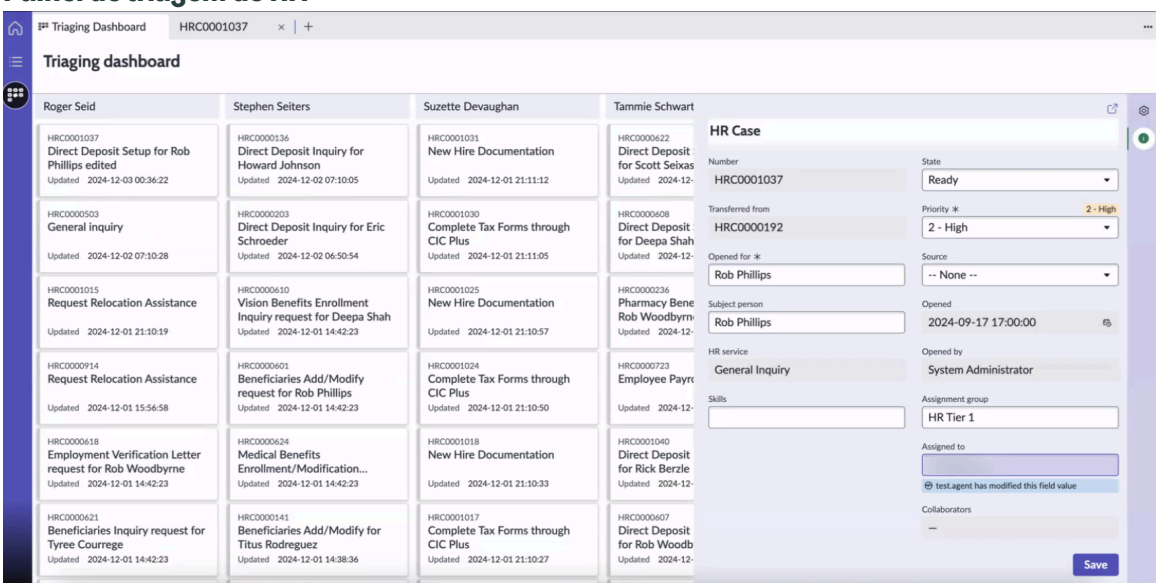
Painel de triagem de RH

O Painel de triagem de RH permite que você revise as atribuições de casos de suas equipes em um layout em que os casos são exibidos como cartões. Este layout permite a movimentação fácil de cartões de caso entre raias, permitindo que você revise e reatribua casos atualizando automaticamente o serviço de RH, o usuário ou a prioridade.

Principais recursos

- Capacidade de configurar raia (Prioridade, grupo de atribuição ou serviço de RH) pelo qual você deseja exibir os casos de RH de suas equipes.
- Capacidade de configurar campos de caso e a ordem pela qual você deseja que os campos de caso apareçam no cartão de caso.
- Atualizar automaticamente prioridade, atribuição ou serviço de RH de um caso de RH movendo um cartão de caso de uma raia para outra.

Painel de triagem de RH



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o Painel de triagem de RH

Defina as configurações no Painel de triagem para que você possa exibir as atribuições de caso da sua equipe categorizadas por serviço de RH, prioridade ou grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Nota: Certifique-se de que os componentes Kanban [sn_knbn_comp] e o componente do quadro Kanban [sn_visual_board] estejam instalados.

Procedimento

1. Abra o Espaço do agente de RH.
2. Selecione o ícone Painel de triagem .
3. Selecione o ícone Configurações .
4. Na seção Configurações, execute as seguintes etapas:
   - Selecione um COE (Centros de excelência) para exibir somente os casos de RH específicos para esse COE. Os Centros de excelência de RH categorizam os casos com base em função ou disciplina exclusiva, como folha de pagamento ou relações do funcionário.
   - Especifique critérios de filtro para selecionar os campos que você deseja exibir no cartão de Caso de RH. Use **Filtro** ou selecione os campos manualmente expandindo o. **Campos a serem mostrados no cartão de caso** .
   - Escolha uma raia selecionando um valor em **Raia vertical** Lista: Serviço de RH, prioridade ou grupo de atribuição de RH.
     a. Selecione **Serviço de RH** em **Raia vertical** lista.
     b. Selecione os serviços de RH que você deseja exibir como raias verticais no painel de triagem de RH.
     c. Selecione o valor necessário em **Método de transferência** campo.

Valores do campo Método de transferência

Valor do campo	Descrição
Sempre perguntar	A janela de caso de transferência aparece quando você move um cartão de caso para outra raia.
Transferir com o número do caso existente	Quando você move um cartão de caso para outra raia, o caso é atribuído ao novo serviço de RH com o número de caso existente.
Transferência com novo número de caso.	Quando você move um cartão de caso para outra raia, o caso é atribuído ao novo serviço de RH com um novo número de caso.

     d. Selecione **Aplicar**.
     ou
     a. Selecione **Grupo de atribuição** em **Raia vertical** lista.
     b. Selecione Usuários.
     c. Selecione **Aplicar**.
     ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Prioridade** em **Raia vertical** lista.

b. Selecione **Aplicar**.

O que Fazer Depois

1. Exibir casos de RH com base nas configurações definidas.
2. Arraste e mova um cartão para a respectiva raia.
   - **a. Serviço de RH** Como título da raia: Quando você arrasta um caso de uma raia para outra, a transferência do caso é feita com base no valor selecionado em **Método de transferência** campo.
   - **b. Prioridade** Como título da raia: Quando você arrasta um caso de uma raia para outra, a prioridade do caso é atualizada para o respectivo valor da raia.
   - **c. Grupo de atribuição** Como título da raia: Quando você arrasta um caso de uma raia para outra, o caso é atribuído ao respectivo usuário da raia.

Referência do Espaço do agente para Gestão de casos de RH

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Espaço do agente para Gestão de casos de RH componentes e formulários.

Formulário Criar um novo caso

O formulário Criar um novo caso permite criar um novo caso no Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Formulário Criar um novo caso

Campo	Descrição
COE	Selecione **Centro de Excelência** Associado ao caso de RH que você está criando. Selecionar um COE filtra as opções de serviço de RH. Para obter mais informações, consulte Modelo de dados dos Centros de excelência de RH. **Nota:** Primeiro, você também pode selecionar um serviço de RH e o COE associado será preenchido automaticamente.
Serviço de RH	O serviço de RH com base no COE selecionado ou no que você seleciona com base na comunicação com a solicitação do funcionário. Quais serviços de RH estão disponíveis para um funcionário filtrar por: • COE selecionado. • Critérios de RH para **Pessoa afetada** Com base na configuração do serviço de RH. Limitar filtro de serviços no **Configuração de criação de caso** formulário. Se o campo Serviço de RH estiver vazio, certifique-se de não remover o campo Aberto para.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar um novo caso

Campo	Descrição
Descrição do serviço de RH	Descrição do serviço de RH selecionado em **Serviço de RH** campo. Para obter mais informações sobre como configurar a descrição do serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.
Aberto(a) para	O funcionário para o qual o caso foi criado. Esta pessoa pode ser diferente da pessoa afetada. Por exemplo, pode ser o gerente da pessoa afetada.
Pessoa afetada	O destinatário/beneficiário do serviço de RH atendido por meio do caso de RH. **Nota:** Os qualificadores de referência avançados em um campo de referência não são compatíveis com a página de configuração de criação de caso. Quando o filtro Limitar pesquisa de usuário for aplicado à pesquisa de funcionário, ele não será aplicado a. **Aberto para** e. **Pessoa afetada** .
Anotações de trabalho	Informações relacionadas ao caso que podem ajudar outros agentes de RH. As anotações de trabalho não estão visíveis para a pessoa aberta para .

Referência de Configurações de página

Uma descrição das definições de configuração da página em Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Definições de configuração

Propriedade	Descrição
Registro	
Entrada mínima para pesquisa do usuário de aprovação adhoc	Número mínimo de valores alfanuméricos necessários para iniciar uma pesquisa no **Adicione uma aprovação** pop-up.
Linha do tempo para casos de ER	Opção para configurar a exibição da linha do tempo do caso na página de registro. Os agentes ER (Relações com funcionários) usam linhas do tempo de casos de uso para rastrear casos de ER. Para visualizar sua configuração definida antes de aplicá-la ao caso, selecione **Visualização** .
Campo de título da guia do caso	Título da guia exibido para cada caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de configuração

Propriedade	Descrição
	Nota: . **Campo de título da guia Caso** não for especificada, a propriedade sn_hr_core_case será aplicada a todas as extensões associadas. Para visualizar sua configuração definida antes de aplicá-la ao caso, clique em **Visualização** .
Configuração do cartão do playbook	Alterne para determinar a tabela de configuração do cartão do playbook dependendo das versões instaladas. Para visualizar sua configuração definida antes de aplicá-la ao caso, selecione **Visualização** .
ID do modelo de e-mail do gerente	Sys_id do modelo de e-mail exibido, quando o ID de e-mail do gerente é selecionado no pop-up do nome do gerente em **Resumo geral** barra lateral.
Copiar atributos de caso	Opção para editar atributos preenchidos automaticamente ao copiar um caso.
Painel lateral contextual	
Visibilidade das guias da barra lateral	Lista de tabelas associadas às guias da barra lateral em Painel lateral contextual . Para ocultar uma guia da barra lateral do Painel lateral contextual, remova sua entrada de tabela correspondente do arquivo JSON.
Resumo	
Limite de casos	Número máximo de casos recentes exibidos no **Resumo geral** painel. Para visualizar sua configuração definida antes de aplicá-la no formulário Caso, selecione **Visualização** .
Campos do gerente para pop-over	Campos exibidos no pop-up quando o nome do gerente é selecionado em **Resumo geral** barra lateral. Para visualizar sua configuração configurada antes de aplicá-la no formulário Caso, clique em **Visualização** .
Campo de usuário	Pares de campo-valor que determinam qual usuário é exibido no **Resumo geral** painel. Para visualizar sua configuração definida antes de aplicá-la no formulário Caso, selecione **Visualização** .
Atualizar informações do funcionário	Opção para navegar para definir as configurações no formulário de perfil de RH. Esta opção contém informações relacionadas ao funcionário em **Resumo geral** painel. Para visualizar sua configuração definida antes de aplicá-la no formulário Caso, selecione **Visualização** .
Assistência do agente	
Configuração da Assistência do agente	Lista de nomes de tabela e sys_id do registro de configuração de assistência do agente associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de configuração

Propriedade	Descrição
	Nota: Sys_id é um GUID exclusivo de 32 caracteres (ID globalmente exclusivo) que identifica cada registro em uma instância. Para obter mais informações, consulte Identificador de registro exclusivo (sys_id) . Para visualizar sua configuração definida antes de aplicá-la no formulário Caso, selecione **Visualização** .
Configuração de tabela	Opção para configurar os resultados de pesquisa relacionados à assistência do agente no formulário Configurações de tabela.
Modelos de resposta	
Configuração de modelos de resposta	Lista de nomes de tabela e sys_id do registro de configuração do modelo de resposta associado. Para visualizar sua configuração definida antes de aplicá-la no formulário Caso, selecione **Visualização** .
Configuração de tabela	Opção para definir configurações de modelos de resposta no formulário Configurações de tabela.
Instruções de execução	
Configuração de instruções de execução	Opção para navegar até o formulário Instruções de execução de RH para configurar a seção de instruções de execução no caso de RH.
Modelos de cliente de e-mail	
Configuração de Modelos de cliente de e-mail	Opção para navegar até o formulário Modelos de cliente de e-mail para configurar a seção Modelos de e-mail em um caso de RH.
Lista	
ID da configuração da lista	O sys_id do registro de configuração de lista [sys_ux_list_menu_config] na tabela Configuração do menu de lista de UX.
ID da configuração do valor em destaque	Sys_id do registro de configuração de valor realçado [sys_ux_highlighted_value_config] na tabela Configuração de valor de marcador de UX.
Criação de caso	
Campos de funcionário de criação de caso	Campos do funcionário exibidos na página de criação de caso.
Página principal	
Configurações do cartão de caso de RH	
Casos de RH de alta prioridade	Filtre para determinar quais casos de alta prioridade são exibidos na página principal. Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia.
Casos de RH atualizados recentemente	Filtre para determinar quais casos de RH atualizados recentemente são exibidos na página principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

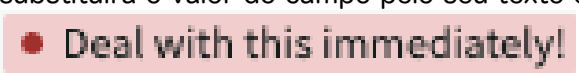
Definições de configuração

Propriedade	Descrição
	Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia.
ANS do caso de RH em risco	Filtre para determinar quais casos de alta prioridade são exibidos na página principal. Você também pode definir o texto a ser exibido quando um usuário exibir registros ou quando uma lista estiver vazia.
Comunicados	Opção para navegar até a página Conteúdo da programação para configurar a seção Comunicados na página principal.
Links rápidos	Opção para navegar até a página Conteúdo de programação para configurar a seção Links rápidos na página principal.
Minhas aplicações usadas com frequência	Opção para navegar até a página Conteúdo programado para configurar a seção Meus aplicativos usados com frequência na página principal.

Formulário Condição de valor realçado

Use o formulário Condição de valor realçado para criar condições para realçar um campo.

Formulário Condição de valor realçado

Campo	Descrição
Condições	Condições que acionam um campo a ser realçado.
Cor	Cor do campo realçado.
Aplicação	Escopo das aplicações às quais este destaque pertence.
Ordem	A ordem na qual as condições serão avaliadas. Quando você tem várias condições para realçar o mesmo campo, elas são avaliadas em ordem da mais baixa para a mais alta.
Ocultar rótulo	Alterne para ocultar o nome do rótulo.
Rótulo	Nome do campo realçado que aparece quando a condição é atendida.
Mostrar Ícone	Alterne para exibir o marcador inicial quando um campo estiver realçado. Exemplo - 
Substituição de Valor	Texto que substitui os valores de campo da tabela. Se você não fornecer uma Substituição de valor, o Espaço realçará o valor do campo da tabela. Se você fornecer um valor, o Espaço substituirá o valor do campo pelo seu texto e o realçará. Exemplo - 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Solicitação de caso em massa

O formulário Solicitação de caso em massa fornece informações para criar uma solicitação de caso em massa para permitir a criação do mesmo tipo de casos de RH.

Formulário Solicitação de caso em massa

Campo	Descrição
Número	Número de solicitação de caso em massa gerado automaticamente.
Nome	Nome que descreve a solicitação de caso em massa.
Serviço de RH	Serviço de RH associado à solicitação de caso em massa.
Status	Status da solicitação de caso em massa. Os status de solicitação de caso em massa são: • Rascunho - O status padrão. • Pronto - Um grupo de segmentos de usuário foi criado para a solicitação de caso em massa. • Em andamento - A solicitação está no processo de criação de solicitação de caso em massa.
Criar um caso principal	Opção para criar um caso primário associado aos casos em massa.
Aberta por	Nome do usuário que está criando a solicitação de caso em massa.
Contagem de usuários selecionados	Número de usuários selecionados para a solicitação de caso em massa. O valor desse campo é obtido do campo de seleção do usuário ao criar um segmento de grupo de usuários.
Hora da solicitação	Data e hora em que sua solicitação de caso em massa foi enviada para criar casos. O valor deste campo é preenchido automaticamente após a criação do grupo de segmentos do usuário.

Prestação de serviços de RH Playbook

Atualmente, Prestação de serviços de RH O Playbook oferece um único painel para exibir e trabalhar todas as tarefas e etapas necessárias para resolver um caso de evento de ciclo de vida.

Importante:

- O Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está descontinuado e não há mais suporte ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você for um usuário existente do Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico), poderá migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Nota: Somente casos de evento de ciclo de vida são compatíveis no momento.

Ter todas as informações do caso em um único painel permite que você decida de forma rápida e fácil quais são suas principais prioridades. Ter prioridades máximas permite que você:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba todas as etapas em andamento em diferentes departamentos para não perder tempo pesquisando e abrindo formulários diferentes.
- Exibir todas as ações concluídas.
- Fácil e rapidamente veja o que você deve fazer em seguida.

Casos de evento de ciclo de vida

Como pode haver vários conjuntos de atividades em um caso de evento de ciclo de vida que também contêm várias atividades, ser capaz de exibir todos os aspectos é crucial para um agente de RH.

Usando um botão acordeão, você pode expandir ou recolher conjuntos de atividades para exibir as atividades em .

Em um conjunto de atividades, você pode exibir todas as tarefas, estados, proprietários e ter a capacidade de executar ações.

Nota: Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida, consulte Enterprise Onboarding and Transitions.

Explorando Prestação de serviços de RH Playbook

Usar Prestação de serviços de RH Espaço do agente para gerenciar casos de eventos de ciclo de vida.

Formulário de Caso do Espaço do agente de RH com Playbook

Quando o Playbook é ativado com Prestação de serviços de RH Espaço do agente. **Playbook** Aparece no menu Itens relacionados.

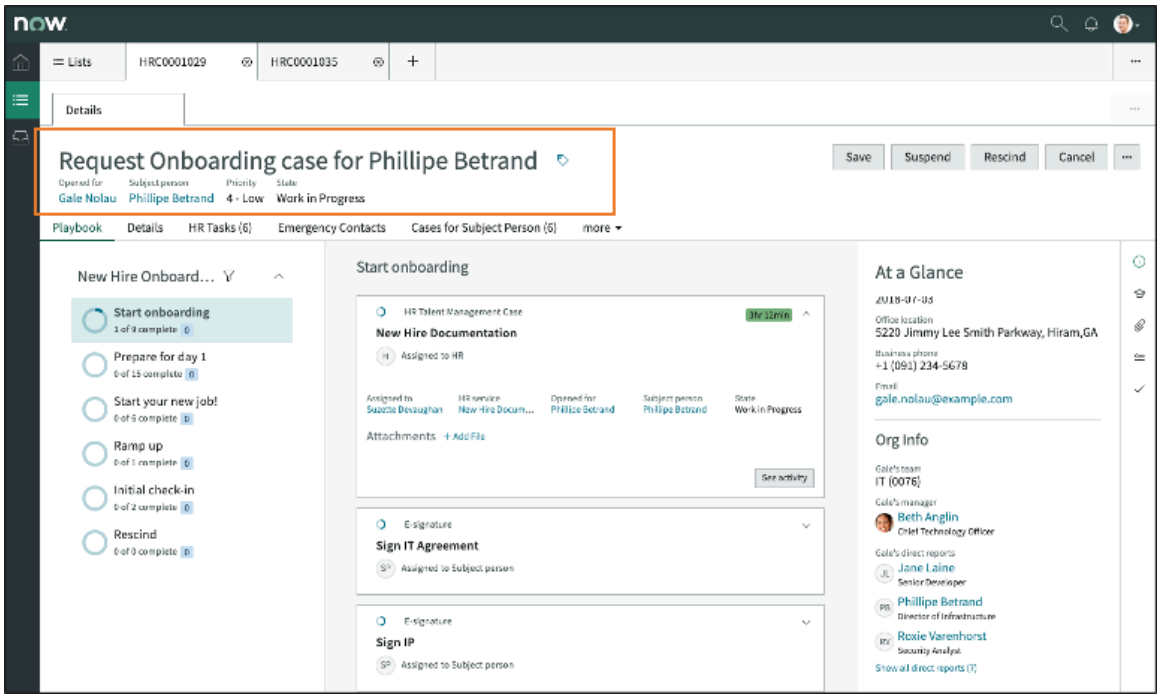
Cabeçalho do Playbook

O Cabeçalho do Playbook mostra o título de um conjunto de atividades.

Nota: Para obter mais informações sobre a estrutura do evento de ciclo de vida, consulte Configure um evento de ciclo de vida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Painel de fases

No lado esquerdo do formulário do Playbook, você verá o painel de fases que mostra o evento de ciclo de vida e cada conjunto de atividades. Abaixo de cada conjunto de atividades mostra um número de atividades concluídas e um círculo de status. Uma marca dentro do círculo indica um conjunto de atividades concluído.

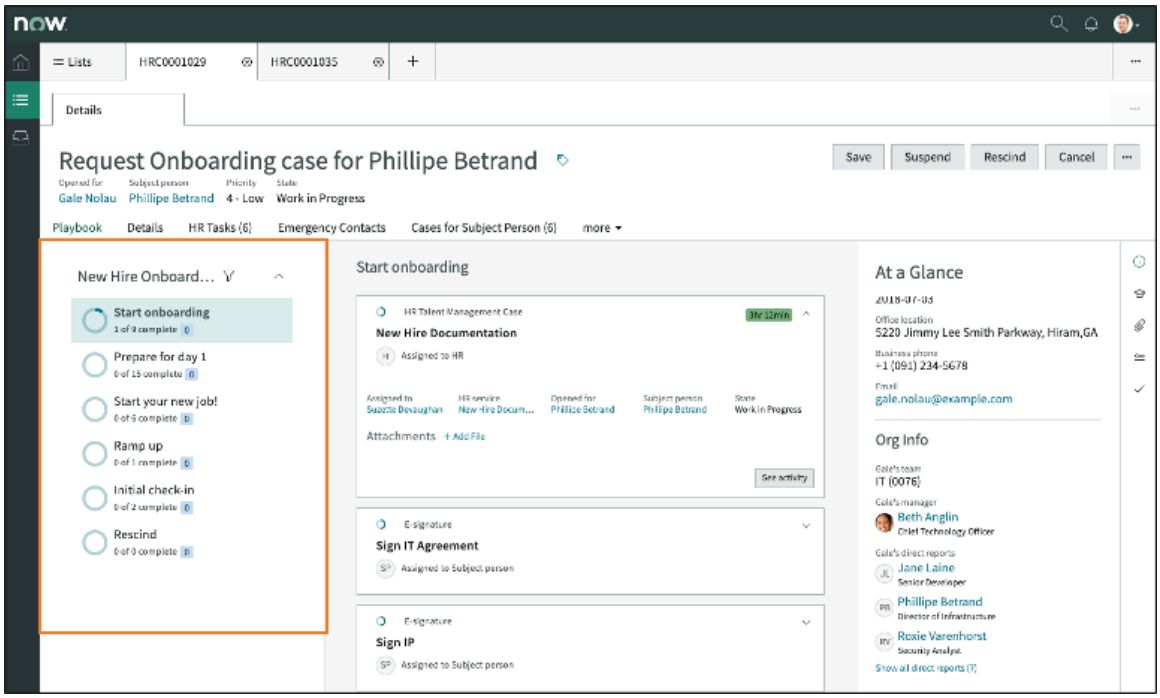
Uma marca de seleção dentro do Cabeçalho do Playbook indica que o conjunto de atividades está concluído.

Você pode ver rapidamente quantas atividades existem para um conjunto de atividades e quantas foram concluídas.

No exemplo, o conjunto de atividades Iniciar integração tem um total de nove atividades com uma concluída (1 de 9).

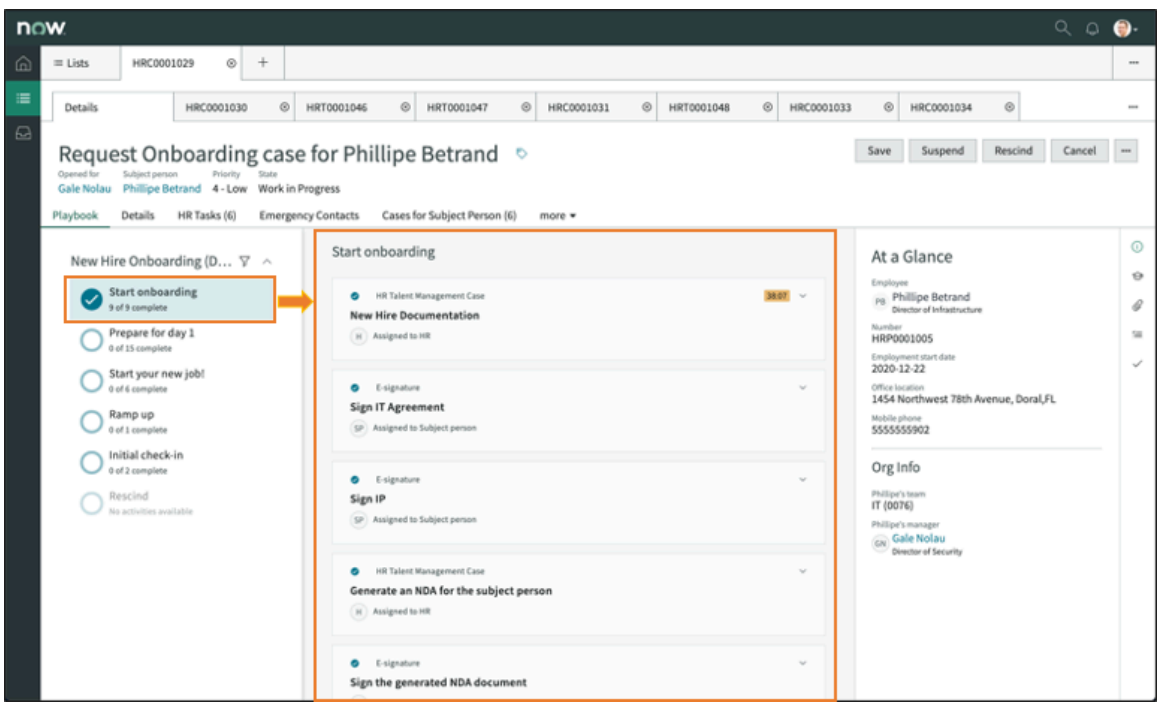
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Fluxo de atividades

Clique em um conjunto de atividades no painel de fases para exibir todas as atividades no conjunto de atividades.

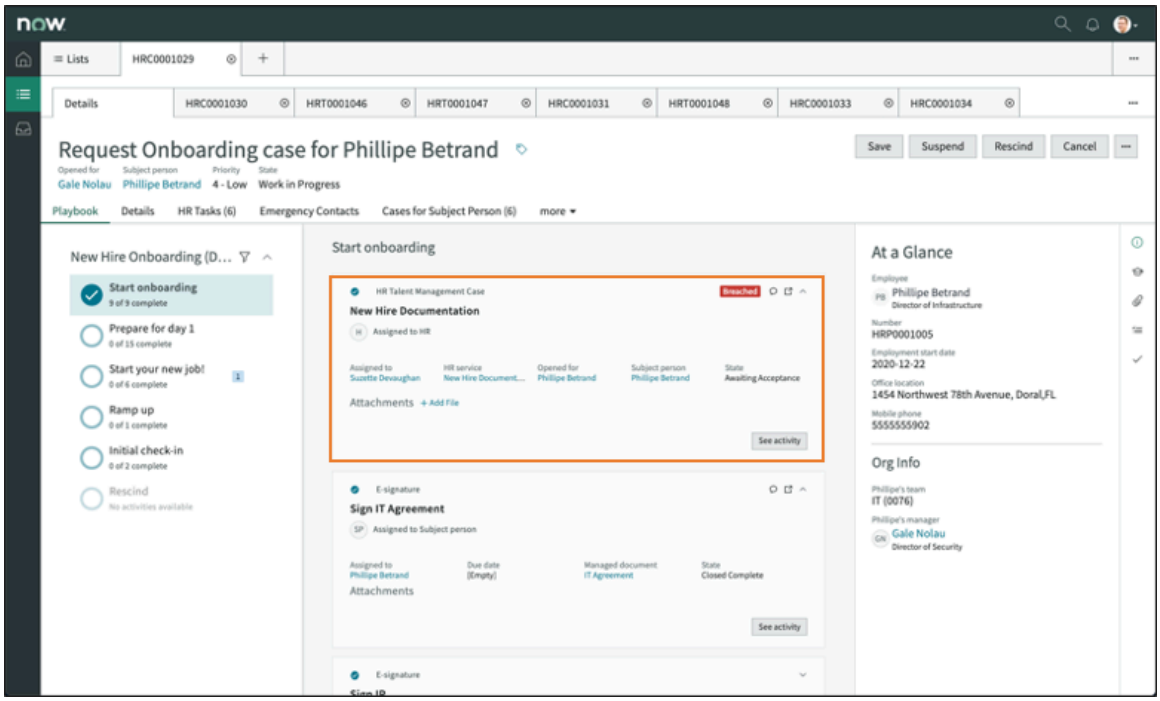


Cartão de RH

Você pode detalhar uma atividade do fluxo de atividades clicando em uma atividade para exibir detalhes sobre o caso ou tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

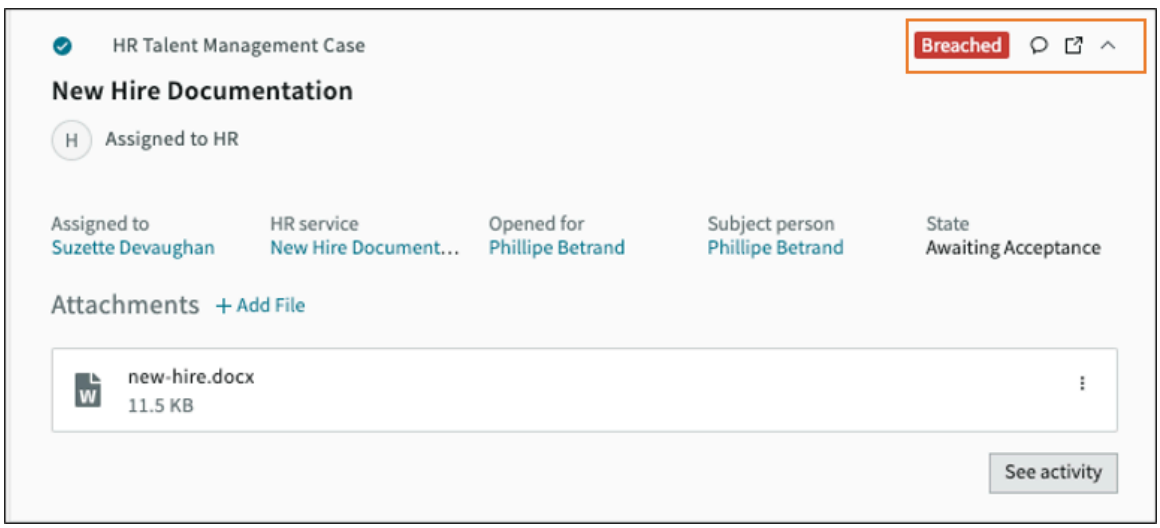


O caso de RH é aberto em uma janela e guia separadas.

Detalhes do cartão de RH

Clique na atividade e em **Atribuído a.** , **Serviço de RH** , **Aberto para** , **Pessoa afetada** , **Estado** e os anexos são exibidos.

Na parte superior, à direita de um cartão Playbook de RH, há uma série de ícones.



O primeiro ícone à esquerda fornece o estado do caso ou tarefa de RH. Passar o mouse sobre mostra detalhes do ANS.

Clique em **Adicionar anotação ou comentário** (ícone) para adicionar comentários ou anotações relacionadas à atividade.

Para exibir comentários ou anotações, clique em **Consulte a atividade** botão.

Clique na tarefa Abrir (Ícone) para exibir os detalhes do caso ou tarefa de RH. Uma nova guia com o Caso de RH ou a guia é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique na tarefa Minimizar (ícone) para fechar os detalhes do caso ou tarefa de RH.

As outras áreas do Playbook são abordadas em .

Configurando Prestação de serviços de RH Playbook

Configurar Prestação de serviços de RH Playbook para que seus agentes possam gerenciar, rastrear e casos de eventos de ciclo de vida com facilidade.

Ativação

Para ativar o Playbook para RH, você deve acessar ServiceNow Store para disponibilizá-lo em sua instância.

Ative os seguintes plug-ins:

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

As próximas duas (2) aplicações são obtidas na loja:

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Componentes do Playbook Experience [now_playbook_exp]

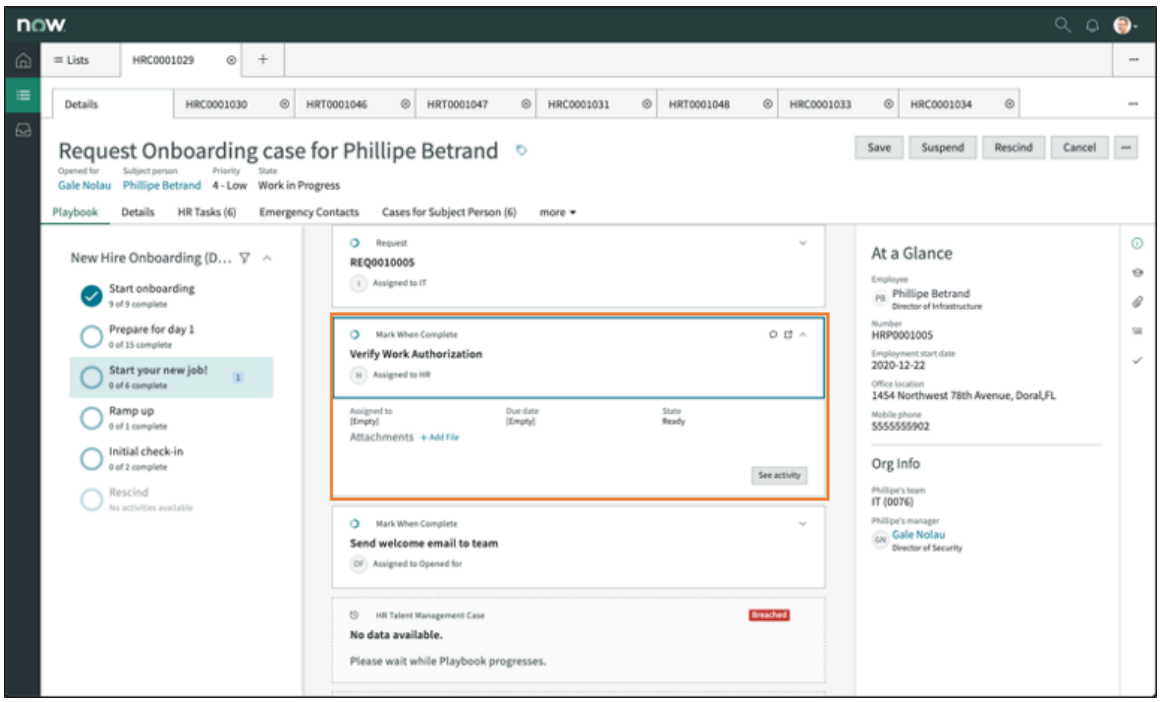
Para mais informações, consulte Instalar uma aplicação da ServiceNow Store .

Cartões de RH

Guia Playbook em Prestação de serviços de RH Espaço do agente Tem cartões de RH.

Os cartões de RH representam cada atividade no conjunto de atividades que podem representar vários registros, como tarefas de RH, casos de RH, solicitações, incidentes, aprovações, e muito mais.

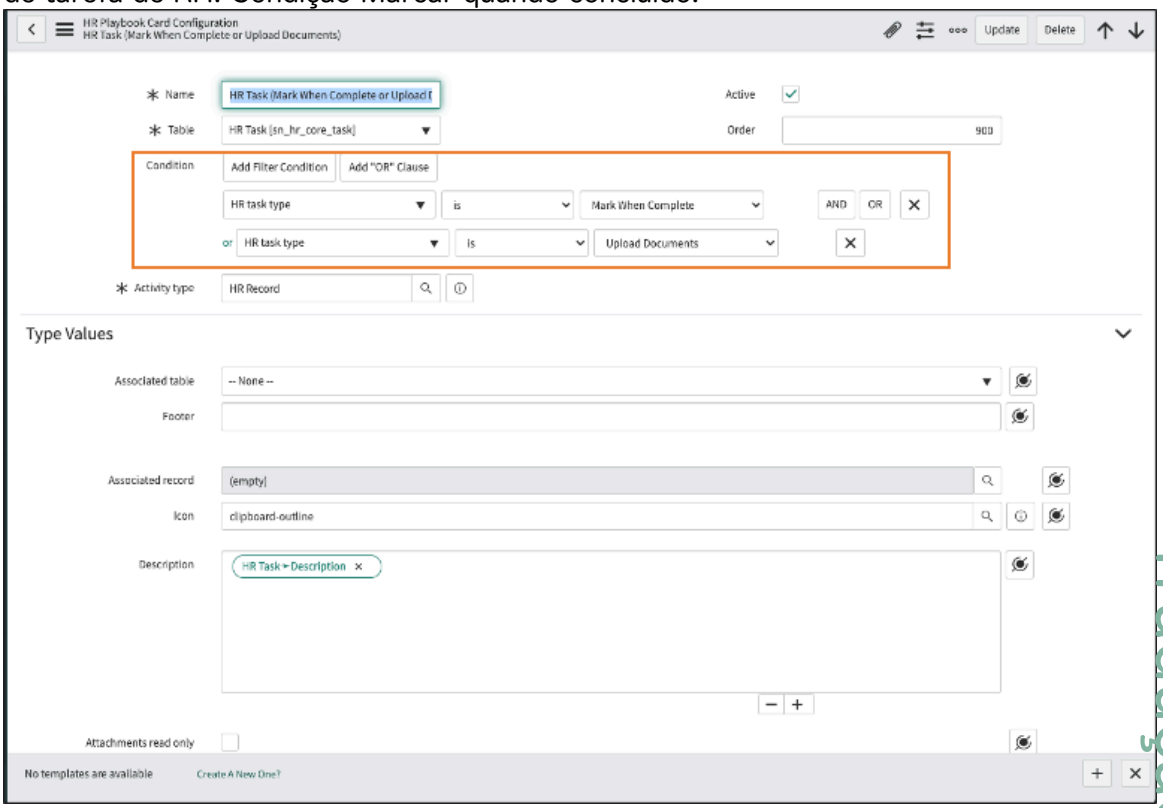
Abaixo está um exemplo de um cartão de RH mostrando um registro de tarefa de RH.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O cartão Verificar autorização de trabalho tem um tipo de tarefa de RH: Condição Marcar quando concluído.



- Cada atividade mostra uma tarefa de RH, um caso, uma solicitação e outros. As atividades examinam a tabela Configuração do cartão do Playbook de RH para corresponder ao registro de ordem mais baixa.
- A Configuração do Cartão Playbook de RH pode ter filtros para determinar quais valores renderizar.
- Use a Configuração do cartão do Playbook de RH para configurar cartões.
- Para obter mais informações, consulte Configurar Prestação de serviços de RH playbook.

Como administrador de RH, use isso para configurar a aparência de cada playbook Prestação de serviços de RH Playbook para diferentes tipos de registros (caso de RH, tarefa e outros). Diferentes tipos de registro têm diferentes informações relevantes para mostrar.

O sistema de base fornece 19 registros.

Nota: Para obter mais informações sobre a configuração do playbook, consulte Configurar um playbook .

Configurar Prestação de serviços de RH playbook

Use a Configuração do cartão do Playbook para exibir e gerenciar o que aparece para cada cartão em um conjunto de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Cada atividade tenta mostrar um registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante) e passa pela configuração do cartão e tenta corresponder ao registro de ordem mais baixa na tabela. Por exemplo, "Verificar autorização de trabalho" é um cartão "marcar quando concluído" fornecido pelo sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades do registro de configuração do cartão são preenchidas a partir do registro (tarefa de RH, caso de RH, solicitação e assim por diante).

Nota: Para Clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente e. Espaço do agente Para a Gestão de casos de RH, há duas configurações de cartão padrão separadas e substituições de atividade. A propriedade `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config`(valor padrão: falso) decide para qual configuração do cartão será usada Prestação de serviços de RH Playbook quando você tiver cada um Espaço do agente instalado. Por padrão, a configuração do cartão Clássico será selecionada na configuração do cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração do Cartão do Playbook**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do cartão do Playbook de RH

Campo	Descrição
Nome	O nome que identifica a Configuração do Cartão Playbook de RH.
Tabela	O tipo de registro da configuração. Determina qual cartão aparece para cada atividade em um conjunto de atividades (raia). Também determina quais propriedades o cartão usa.
Condição	As condições que determinam se os valores de tipo são renderizados em um cartão Playbook de RH. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Tipo de atividade	O tipo de atividade de uma atividade de evento de ciclo de vida. Os tipos de atividade podem ser aprovações, atividades do funcionário, atividades do executante, notificações e muito mais. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configure os componentes de suporte para um evento de ciclo de vida.
Ativo	Indica se o registro está ativo e disponível para uso.
Ordem	A ordem na qual a atividade tenta corresponder a este registro. Os valores mais baixos são avaliados primeiro.

A seção Valores de tipo determina o que aparece em cada cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores de Tipo

Campo	Descrição
Tabela associada	Não aplicável no momento.
Rodapé	Informações que você deseja que apareçam no rodapé de um cartão Playbook de RH. Insira o texto ou clique no ícone do seletor de cápsula para exibir referências, você pode selecionar para automatizar o posicionamento de informações.
Registro associado	Não aplicável no momento.
Ícone	Exibe um ícone que aparece no lado superior esquerdo do cartão. Clique no ícone Pesquisar usando lista para selecionar o ícone que você deseja que apareça.
Descrição	Selecione o ícone do seletor de cápsulas para exibir uma descrição no cartão. **Nota:** Este não é um campo de formato livre, você deve selecionar um dos disponíveis
Somente leitura de anexos	Marque para indicar que os anexos existentes só podem ser lidos. **Nota:** Este é um campo somente leitura e não para adicionar anexos à atividade. Consulte **Origem do anexo** campo.
Título	O título do cartão. Você pode inserir texto de formato livre ou selecionar na lista depois de clicar no ícone do seletor de cápsula.
Campos de formulário	Exibe uma coluna vertical de campos renderizados abaixo da linha de campos de registro. **Nota:** Os campos são editáveis quando pelo menos um botão no cartão diz **Campos de formulário obrigatórios** . Você pode inserir texto separado por vírgulas ou selecionar campos clicando no ícone do seletor de cápsulas. Os campos selecionados aparecem como uma coluna no lado esquerdo do cartão.
Mostrar ANS	Marque para indicar que você deseja que o ícone de ANS apareça na parte superior direita do cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O ícone mostra o estado do ANS.
Slogan	Insira ou selecione as informações que aparecem na parte superior do cartão acima do título.
Origem do anexo	Use para permitir o carregamento de anexos. Selecionar associated_record permite que o usuário carregue um anexo do cartão.
Campos do registro	Campos que você deseja que apareçam na seção superior do cartão. Insira uma lista separada por vírgulas de campos que você deseja que apareçam no cartão ou clique no ícone xx para selecionar referências.
Mostrar check-list	Marque para exibir a check-list da atividade. Os usuários podem marcar tarefas da mesma forma que fazem no formulário Caso.
Atribuição a	Identifica o. **Atribuído a.** agente. Você pode inserir texto de formato livre ou selecionar uma das referências depois de clicar no ícone do seletor de cápsula . O nome aparece ao lado do título.
Exibição de Formulário	Funciona com **Campos de formulário** e permite definir uma seção inteira que você deseja que apareça no cartão.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Playbook Experience de RH

Use o Playbook Experiences para selecionar o playbook que sua empresa usa.

A base Prestação de serviços de RH O Playbook contém uma experiência de playbook pré-configurada.

Uma Playbook Experience está vinculada às Configurações do Playbook e às Substituições de atividade do Playbook.

Configuração do Playbook

- Decida se você deseja o ícone de estado da atividade no cartão.
- Determine quais campos usar no filtro Playbook.
- Determine o número máximo de campos de formulário permitidos em um cartão antes que um modelo seja usado.
- Defina as condições a serem exibidas no cartão para o ícone Tempo de ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook Experiences

Controla a experiência do usuário do playbook.

- Configura filtros de exibição e atividade.
- Fornece integração de ANS.
- Fornece controle de acesso.

Substituições de Atividades

O sistema de base usa substituições de atividade para mostrar o cartão de lista para solicitações e o cartão de registro padrão para recolher e expandir tarefas. As substituições de atividade também são para expandir cartões atribuídos ao usuário, atrasados, ANS violado e assim por diante que os agentes veem por padrão.

As substituições de atividade controlam a lógica e as condições para cartões expandidos e cartões recolhidos.

Permite substituir três (3) padrões para cada cartão (do **O que substituir**):

- O tipo de cartão usado (cartão padrão, cartão de lista, cartão de criação de registro, cartão de conhecimento e assim por diante).
- Expandir estado (este cartão deve abrir por padrão quando o playbook é carregado).
- Funções necessárias (você deve limitar este cartão a funções específicas).

Ações de Atividade

Define ações do playbook, como adicionar usando formulários, condições e scripts, e quais botões aparecem em um cartão. Você pode configurar estes botões:

- Local, onde os botões aparecem.
- Tipo e cor do botão.
- Como o botão é implementado (script do servidor, ação do cliente ou um modal de componente de IU).

As ações de atividade também funcionam com a exibição de botões e ícones que podem:

- Renderize um componente (Adicionar aprovadores ou Encerrar concluído).
- Atualize o registro (mude seu estado).

Para fazer mudanças nas configurações padrão, consulte Atualizar configurações do Playbook Experience .

Configure o Playbook Experiences de RH

Use o Playbook Experiences para modificar as configurações padrão do Playbook Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Nota: Para fazer mudanças, primeiro clone o registro do Playbook Experience de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Selecione **Playbook de RH** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Configurações do Playbook** e selecione **verdadeiro** .
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Atualizar configurações do Playbook Experience .
4. Selecione **Substituições de atividade do Playbook** e uma substituição de atividade.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook .
5. Depois de editar ou criar, clique em **Atualização** ou **Enviar** .

Configurar substituições de atividade do Playbook de RH

Crie substituições de atividade opcionais para o comportamento padrão das atividades em seu playbook de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Nota: As substituições de atividade são afetadas pela propriedade do sistema *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config*.

Se esta propriedade do sistema for verdadeira, Espaço do agente Para Gestão de casos de RH, as configurações do cartão do Playbook são usadas e as substituições de atividade serão aplicadas. Se esta propriedade do sistema for falsa, que será o valor padrão, Clássico Prestação de serviços de RH Espaço do agente As configurações do cartão do Playbook são usadas e suas substituições de atividade serão aplicadas.

Você também pode acessar Substituições de atividade do Playbook em Playbook Experiences. Consulte Configure o Playbook Experiences de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Substituições de Atividades**.
2. Selecione uma substituição de atividade ou **Novo** .
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Configurar substituições de atividade do playbook .
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualização** ou **Enviar** .

Configurar ações de atividade do Playbook de RH

Use ações do playbook para permitir que os usuários concluam (adicionar botões e listas) e ignorem atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ws.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Ações de Atividade**.
2. Insira ou edite os campos do formulário.
   Para obter informações sobre os campos de formulário, consulte Personalizar ações do Playbook .
3. Depois de editar ou criar, clique em **Atualização** ou **Enviar** .

Usando Prestação de serviços de RH Playbook

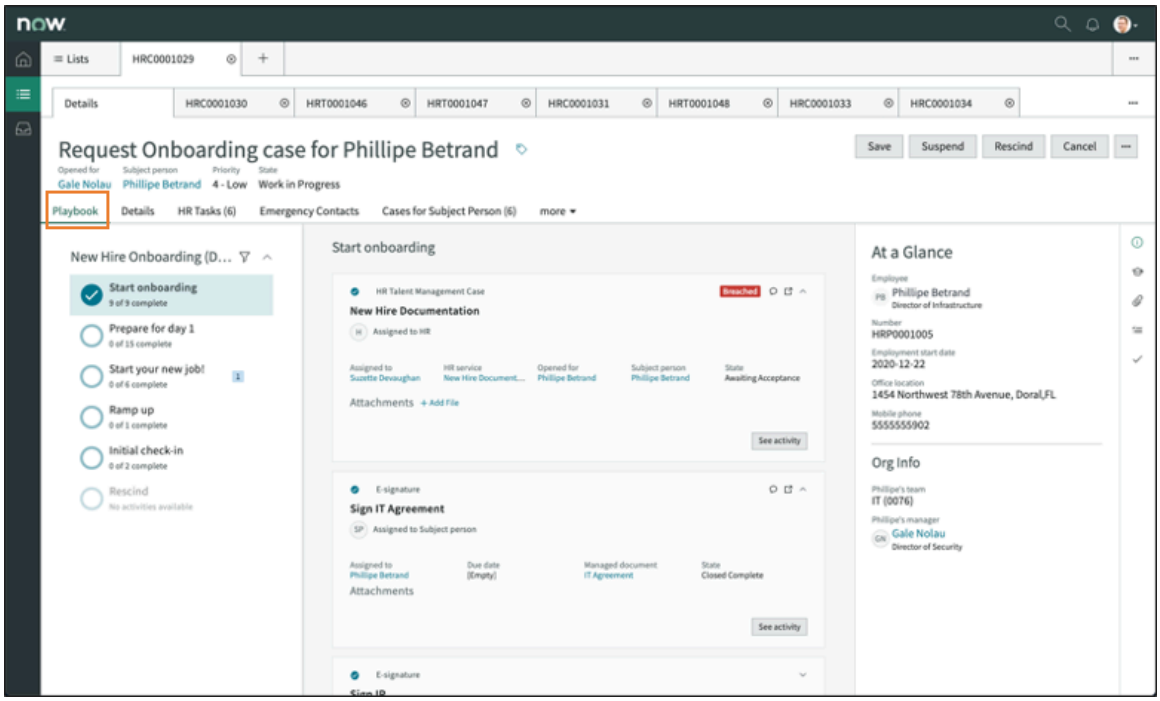
Atualmente, Prestação de serviços de RH O Playbook só está disponível para uso com casos de RH de eventos de ciclo de vida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Playbook é exibido como uma guia no formulário Espaço do agente de RH após exibir um caso DE LE.

Nota: A guia Playbook só aparece depois que o caso de RH é movido para **Pronto** ou **Trabalho em andamento** . O evento de ciclo de vida é acionado e os dados são exibidos para todas as atividades iniciadas.



Selecionar a guia Playbook permite exibir e trabalhar todas as atividades de evento de ciclo de vida e suas tarefas secundárias em um único painel.

Nota: Tarefas que são criadas ad-hoc e não fazem parte do fluxo de trabalho não aparecem na guia, mas podem ser acessadas em listas relacionadas regulares.

Evento de ciclo de vida

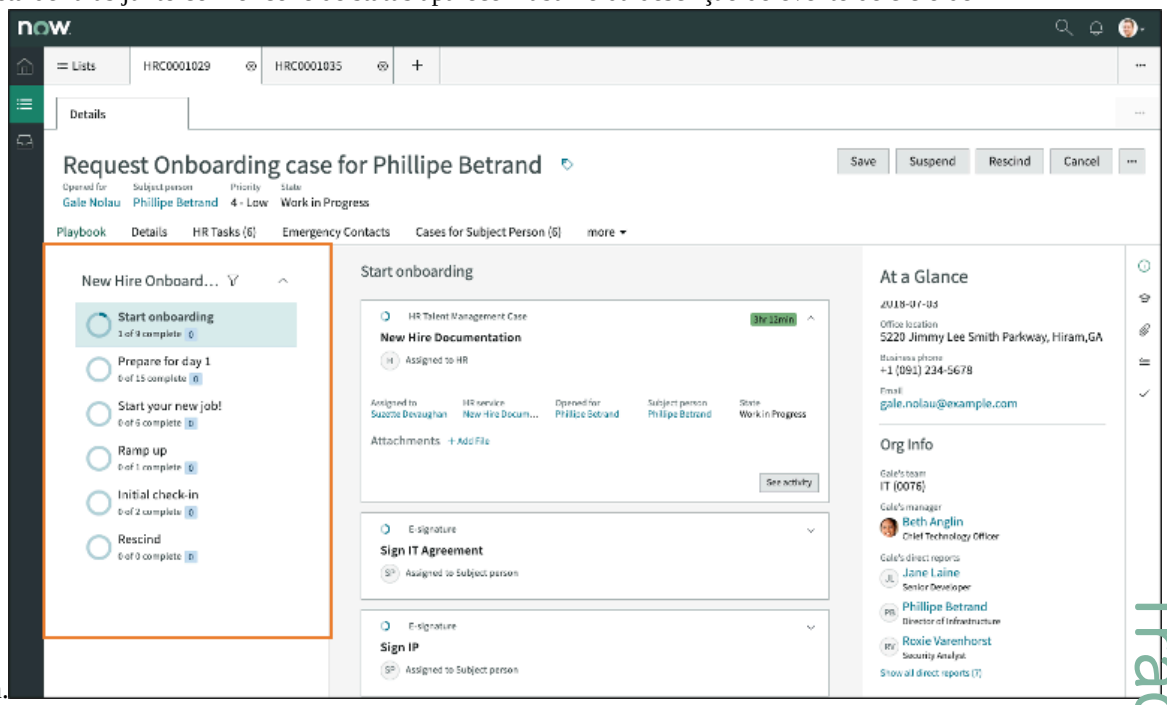
O título do evento de ciclo de vida está na parte superior abaixo de **Playbook** no painel de fases.

Conjuntos de atividades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista de raias junto com o ícone de status aparecem abaixo da descrição do evento de ciclo de vida.



No evento de ciclo de vida de Integração de recém-contratados (Demonstração), há cinco (5) conjuntos de atividades:

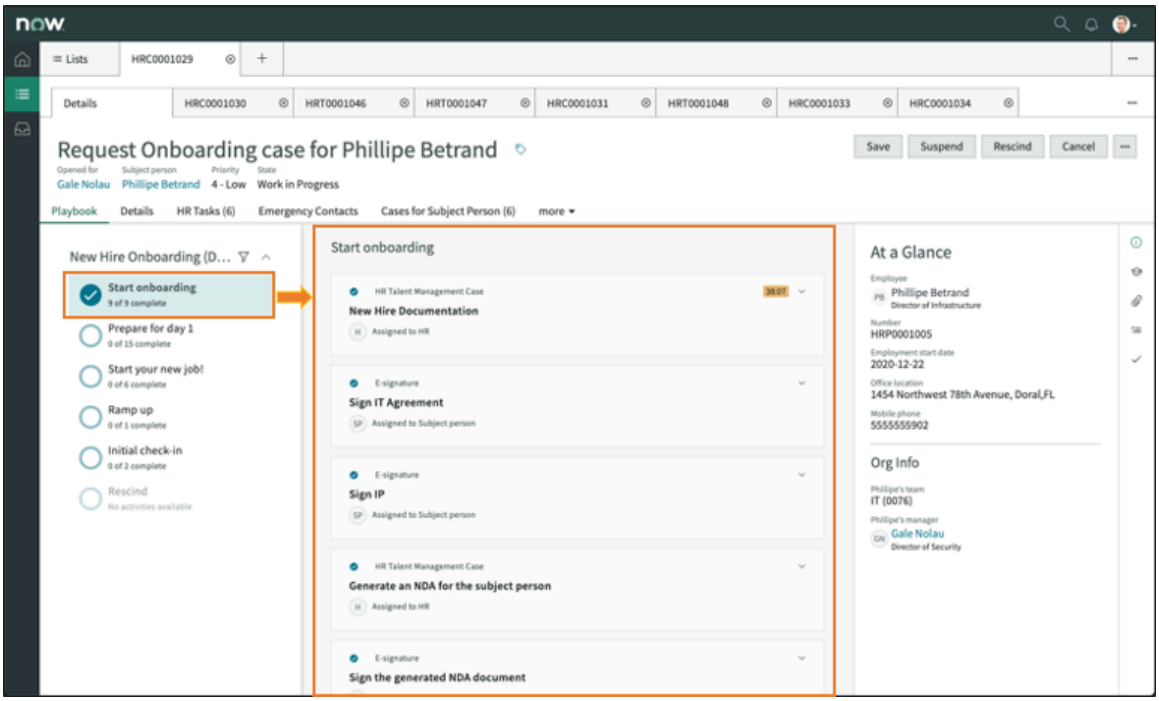
- Iniciar integração
- Prepare-se para o dia 1
- Comece seu novo trabalho!
- Aumento
- Check-in inicial

Atividades

Clique em um conjunto de atividades para exibir as atividades associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Playbook de RH adicionar uma anotação ou comentário

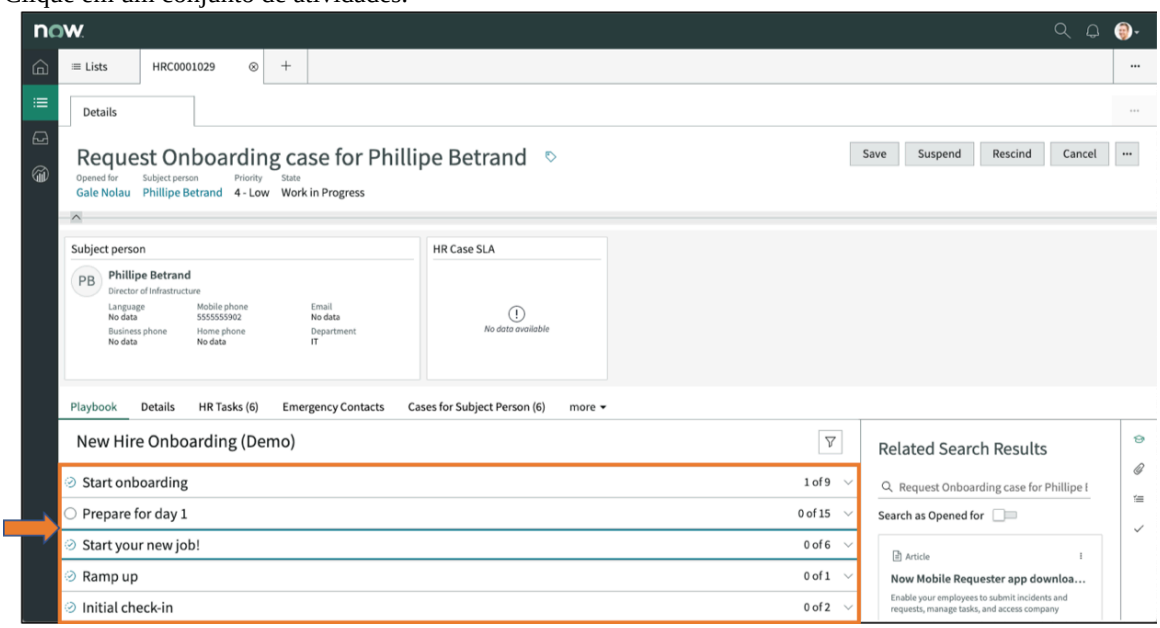
Você pode adicionar uma anotação de trabalho ou comentário a um caso de evento de ciclo de vida de RH do Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

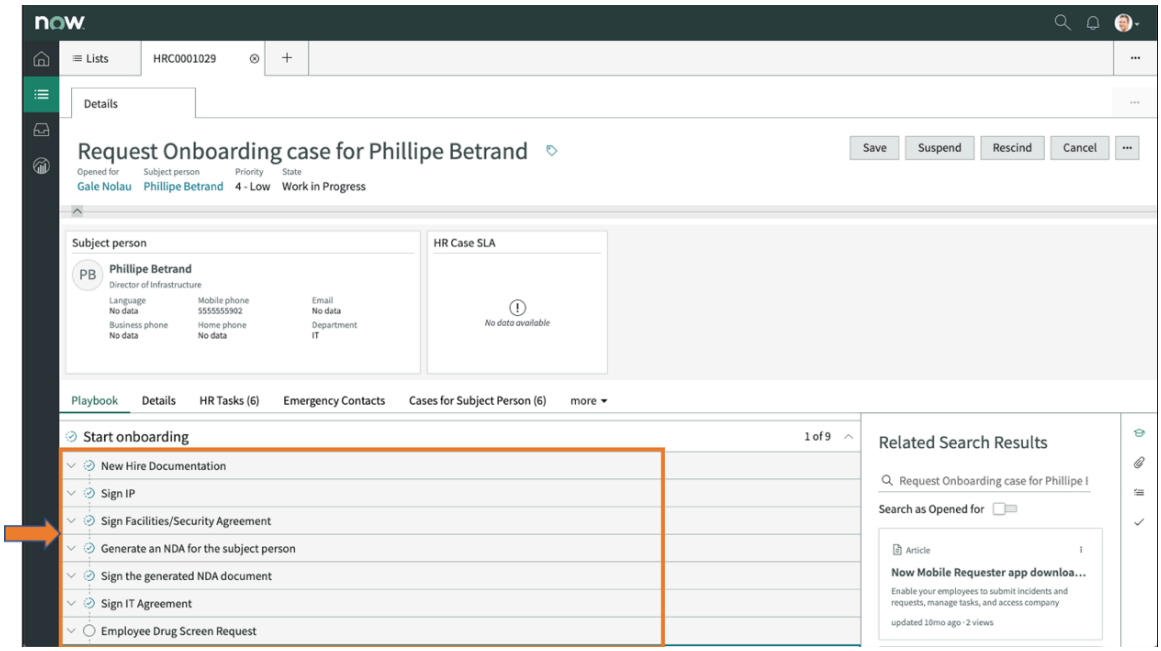
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



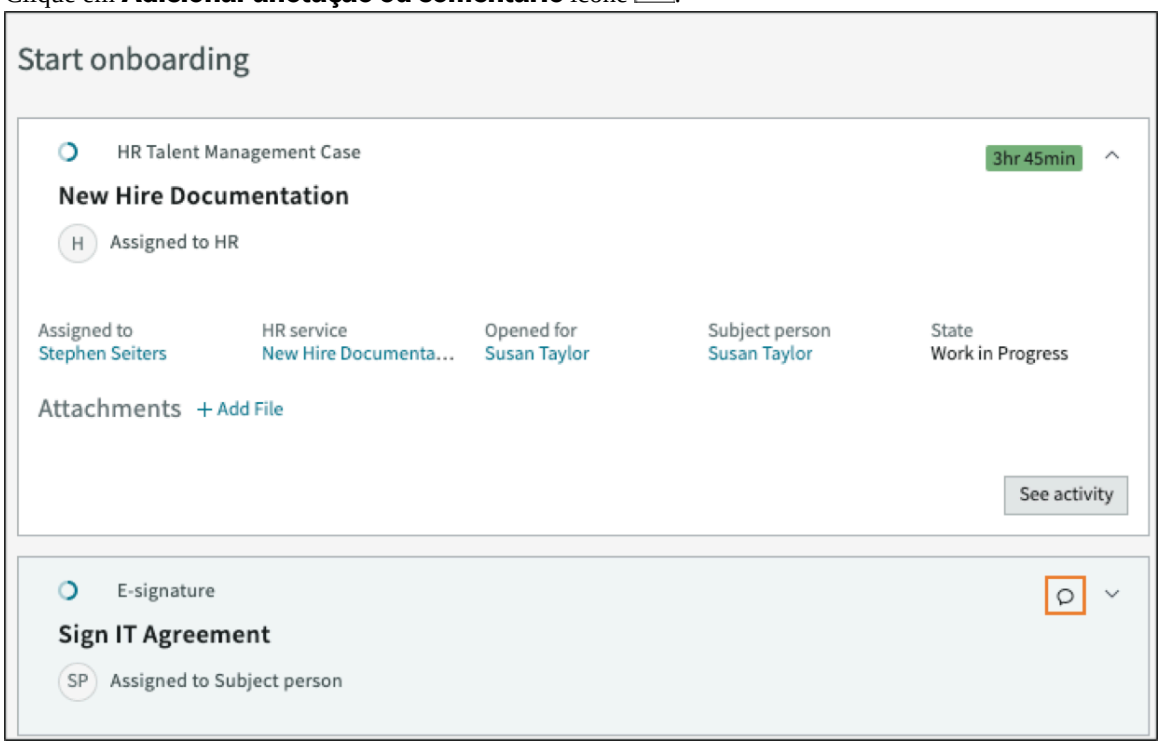
4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



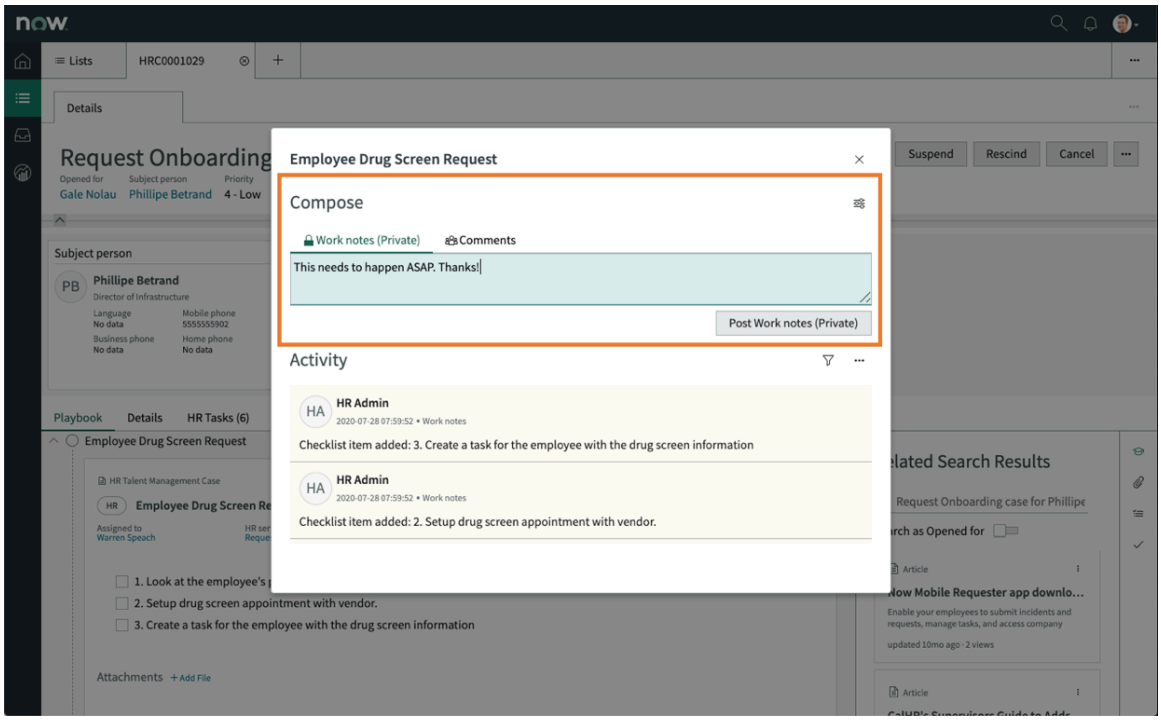
5. Clique em **Adicionar anotação ou comentário** ícone .



6. Selecione **Anotações de trabalho (privadas)** ou **Comentários** .

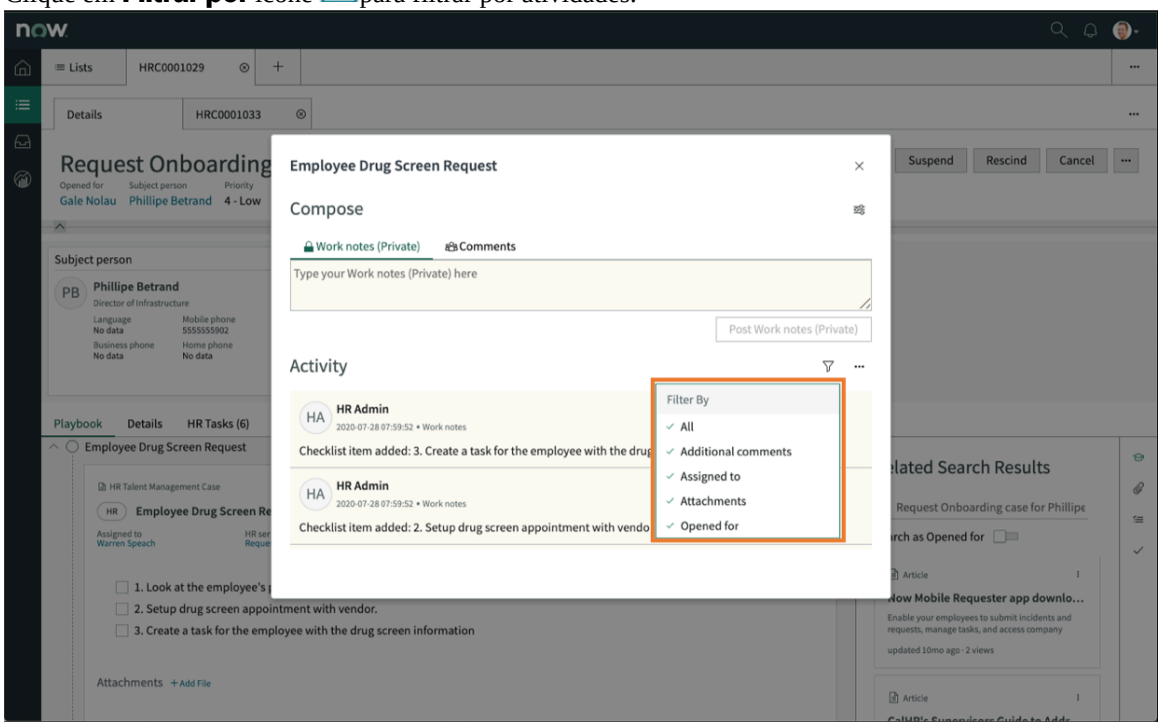
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Insira o texto e clique em **Publicar anotações de trabalho (Privado)** ou **Publicar comentários** .

8. Clique em **Filtrar por** ícone para filtrar por atividades.

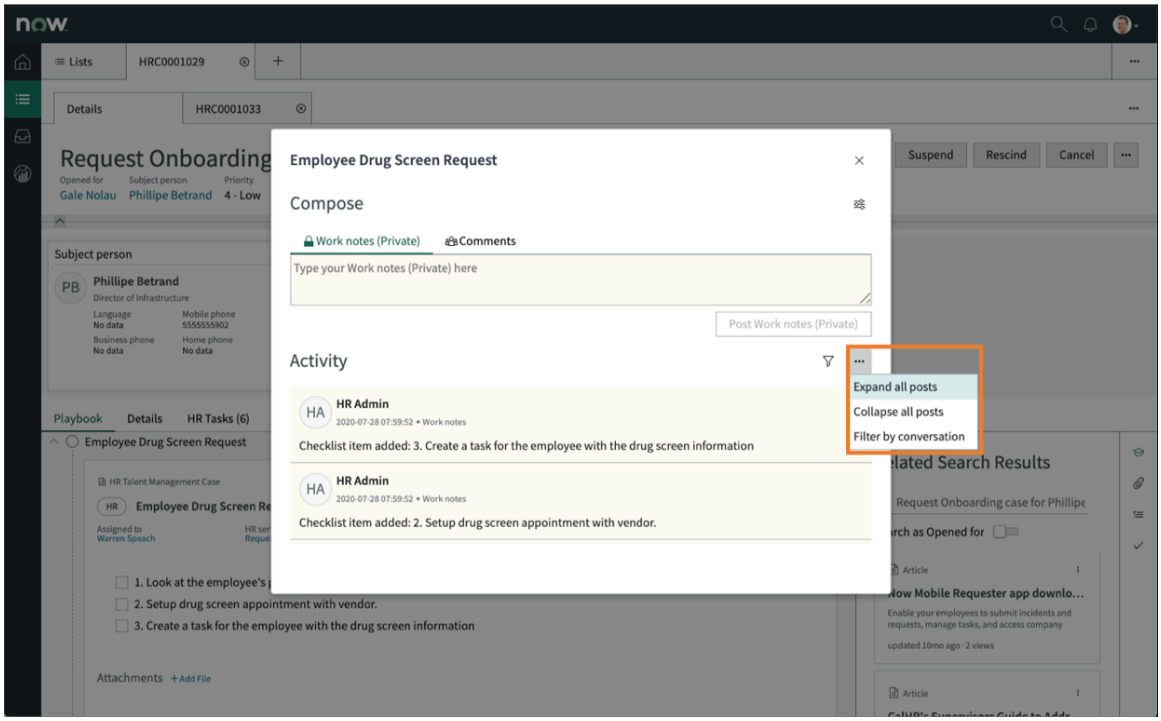


9. Marque os filtros nos quais você deseja mostrar as atividades.

10. Clique no ícone Mais opções .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Selecione os filtros que você deseja usar para mostrar as atividades por.

Playbook de RH Abra um caso ou uma tarefa

Você pode abrir um subcaso ou tarefa em um caso de evento de ciclo de vida de RH no Playbook.

Antes de Iniciar

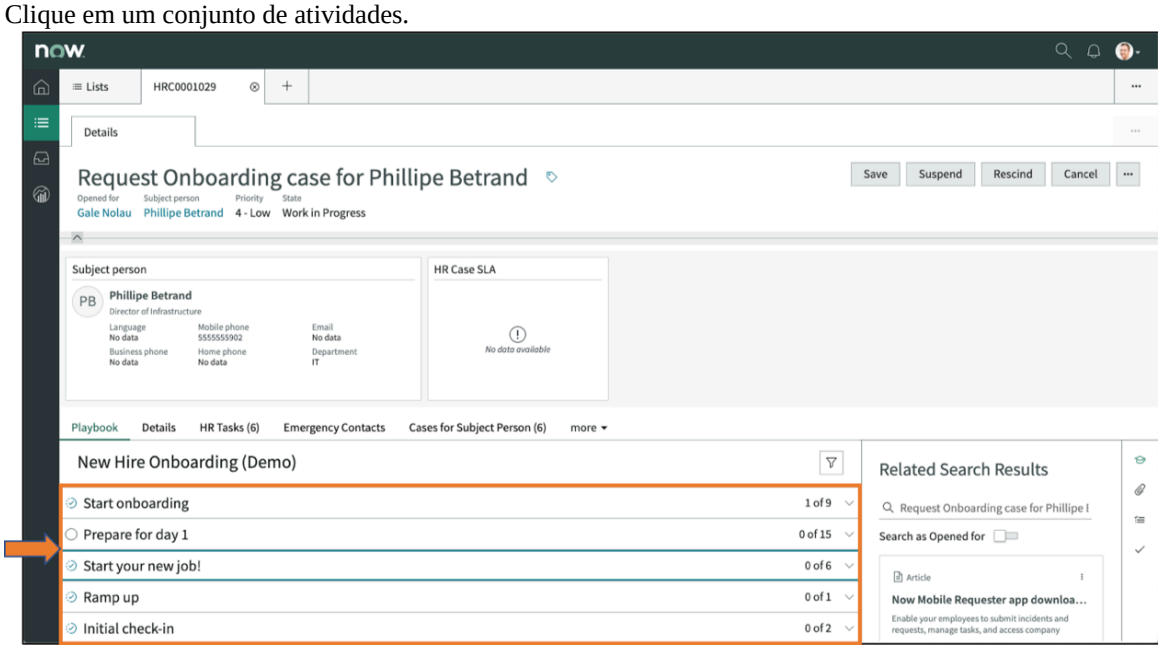
Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.

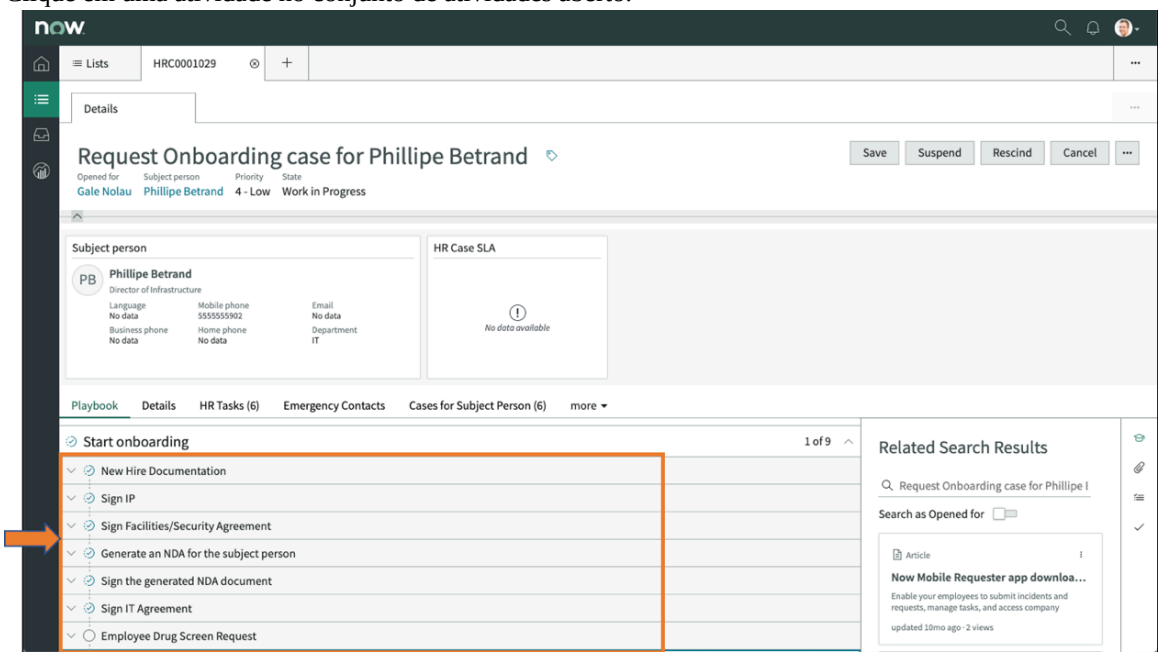
3. Clique em um conjunto de atividades.



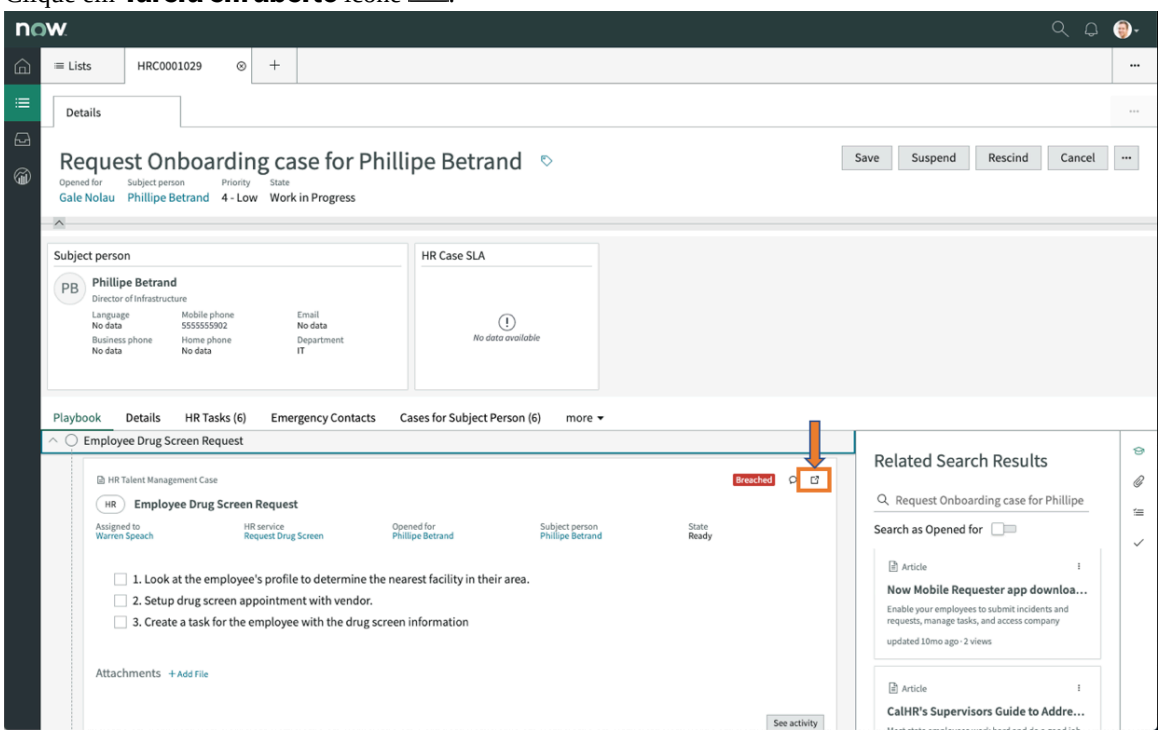
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



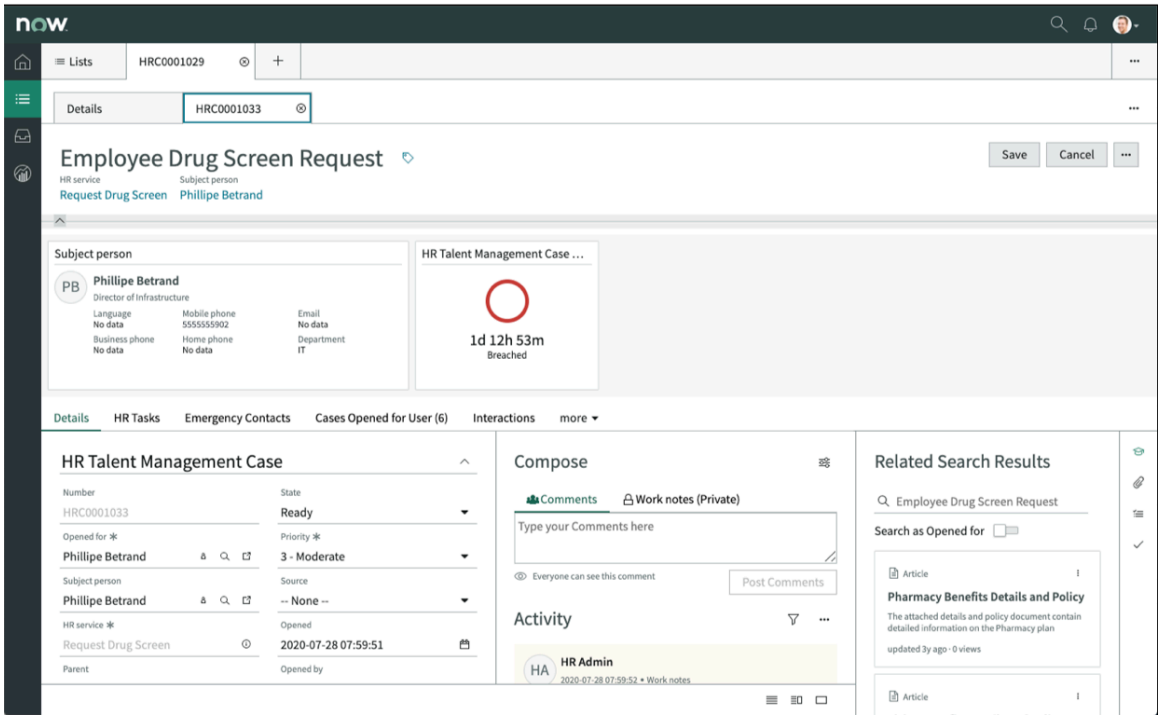
5. Clique em **Tarefa em aberto** ícone .



6. Os detalhes de um subcaso ou tarefa são abertos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Você pode fazer edições e clicar em **Salvar** .
8. Para retornar ao Playbook, clique em **Detalhes** guia.

Playbook de RH Consulte a atividade

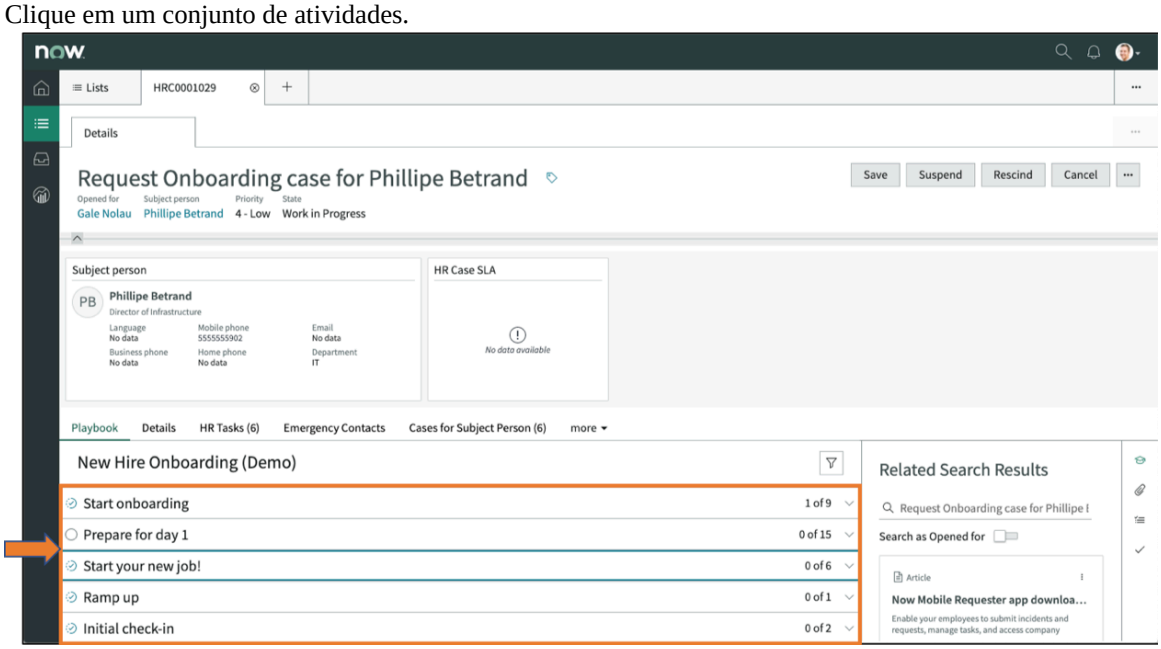
Você pode exibir o fluxo de atividades em um modal do Playbook de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

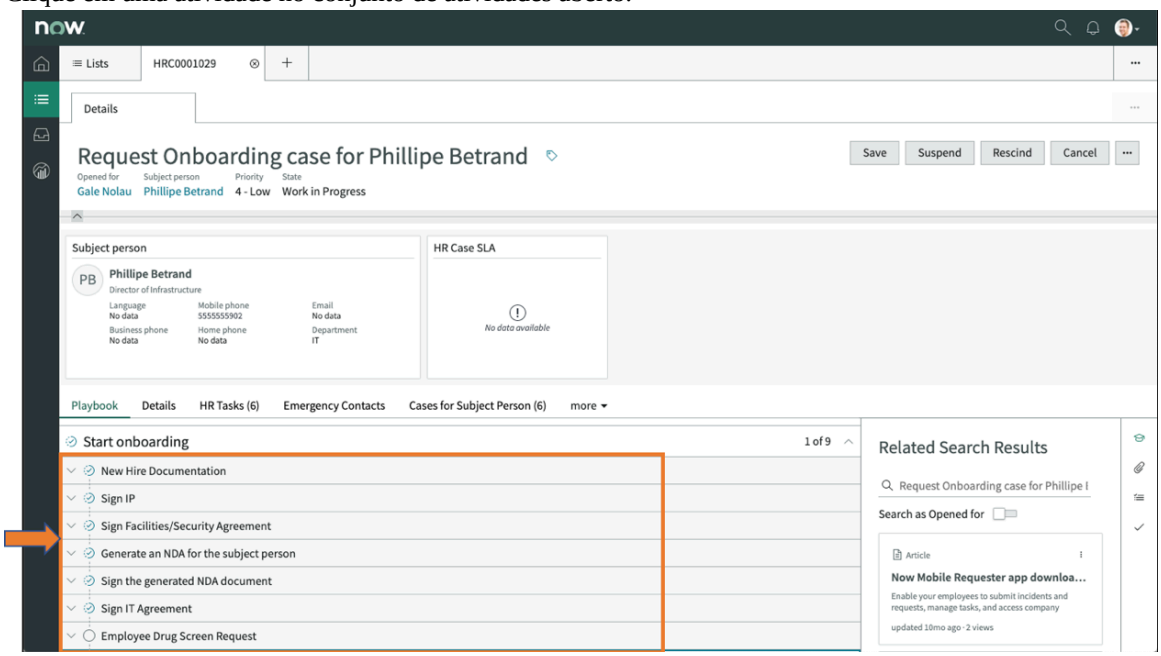
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



Tradução automática

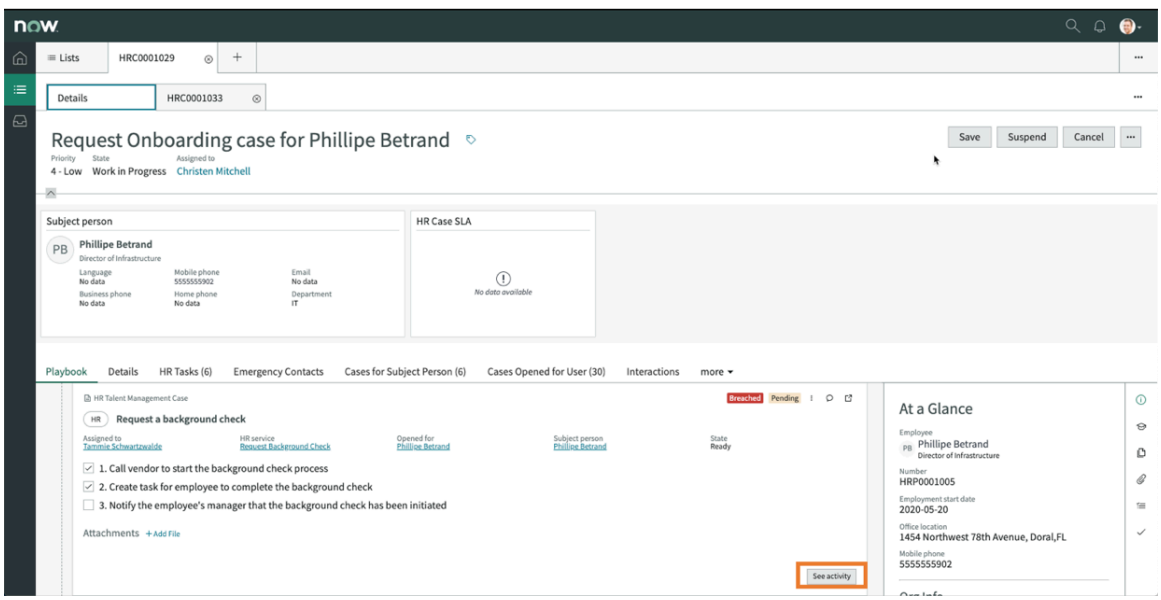
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



5. Clique em **Consulte a atividade** botão.

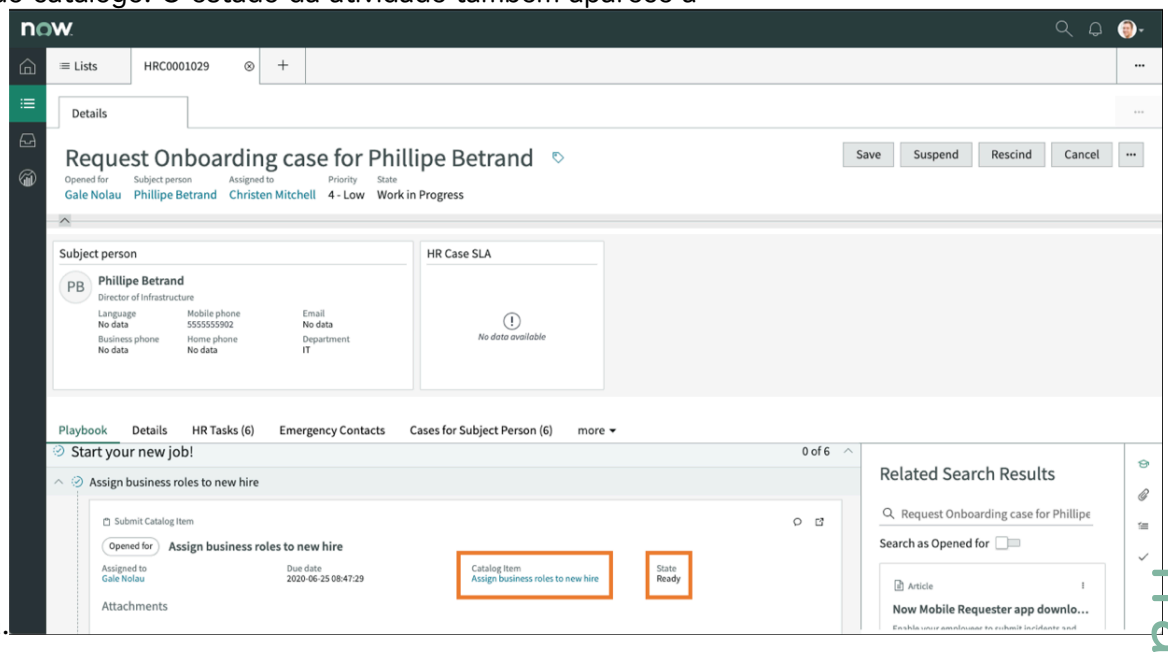
Nota: Somente agentes com acesso ao cartão de caso e não atribuídos ao caso podem ver este botão. O agente Atribuído a não vê este botão.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atividades podem ter links para treinamento, vídeos ou itens do catálogo. O estado da atividade também aparece à direita.



Nota: Clicar no link Item do catálogo abre a página do catálogo geral.

Adicionar anexo do Playbook de RH

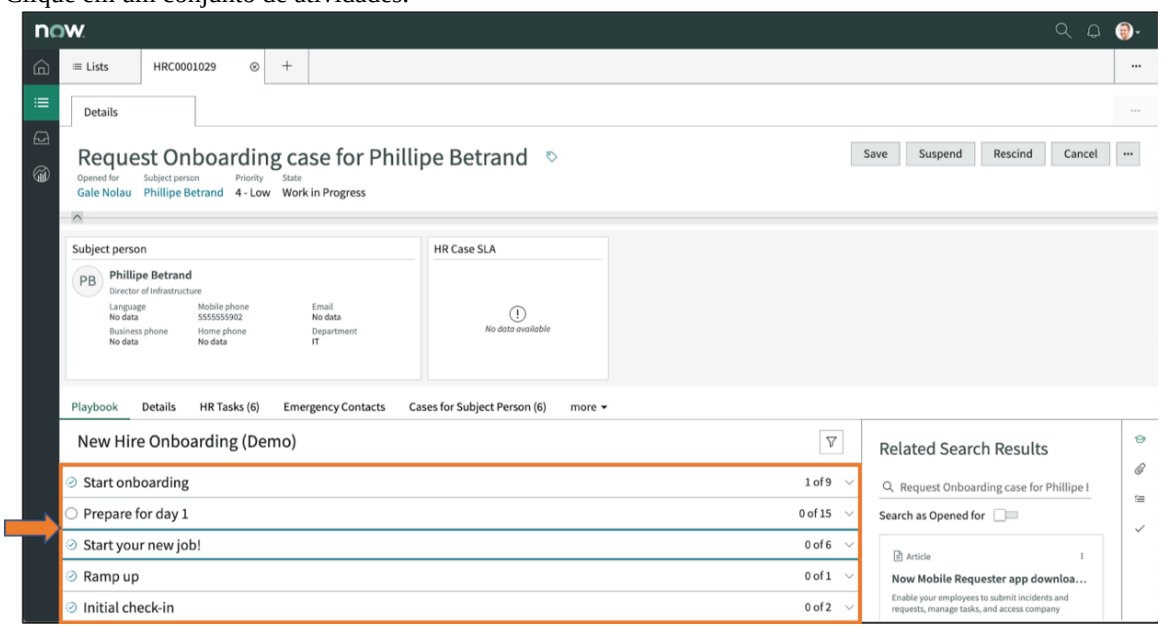
Dependendo da atividade, você pode adicionar anexos do Playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

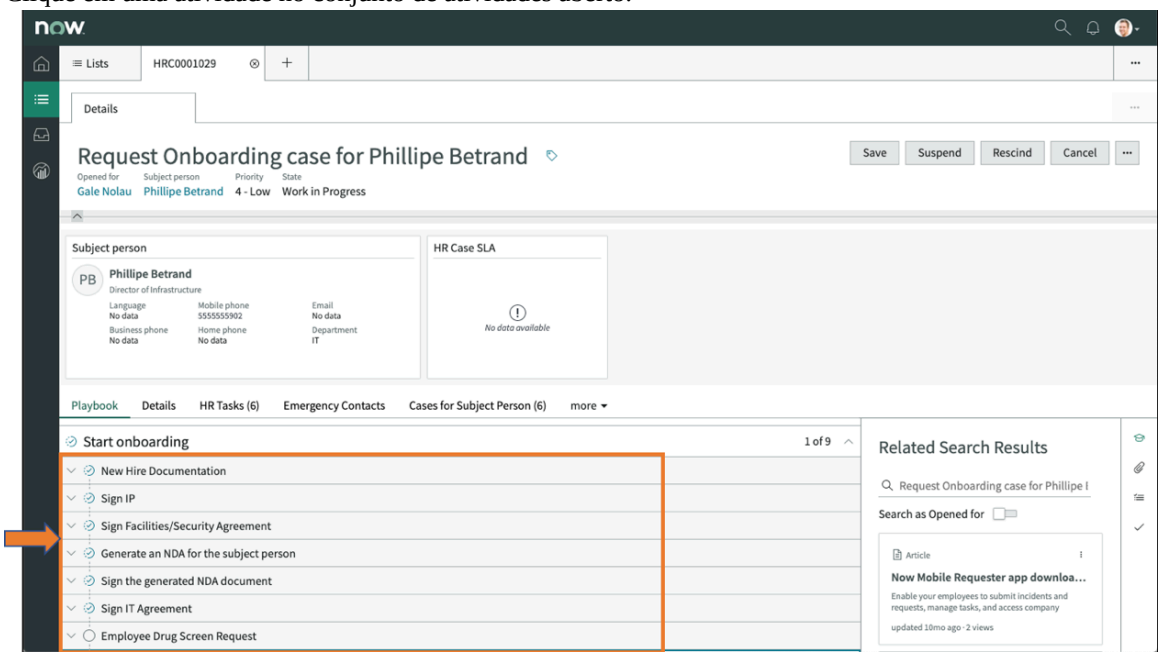
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Clique em um conjunto de atividades.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em uma atividade no conjunto de atividades aberto.



5. Clique em **Adicionar arquivo** .

6. Selecione o arquivo que você deseja carregar e clique em **Aberto** .

Playbook de RH rescindir uma atividade

Você pode cancelar e reverter o trabalho feito em um caso de evento de ciclo de vida usando o processo de rescisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Para obter mais informações, consulte Configure o processo de rescisão para um evento de ciclo de vida.

Procedimento

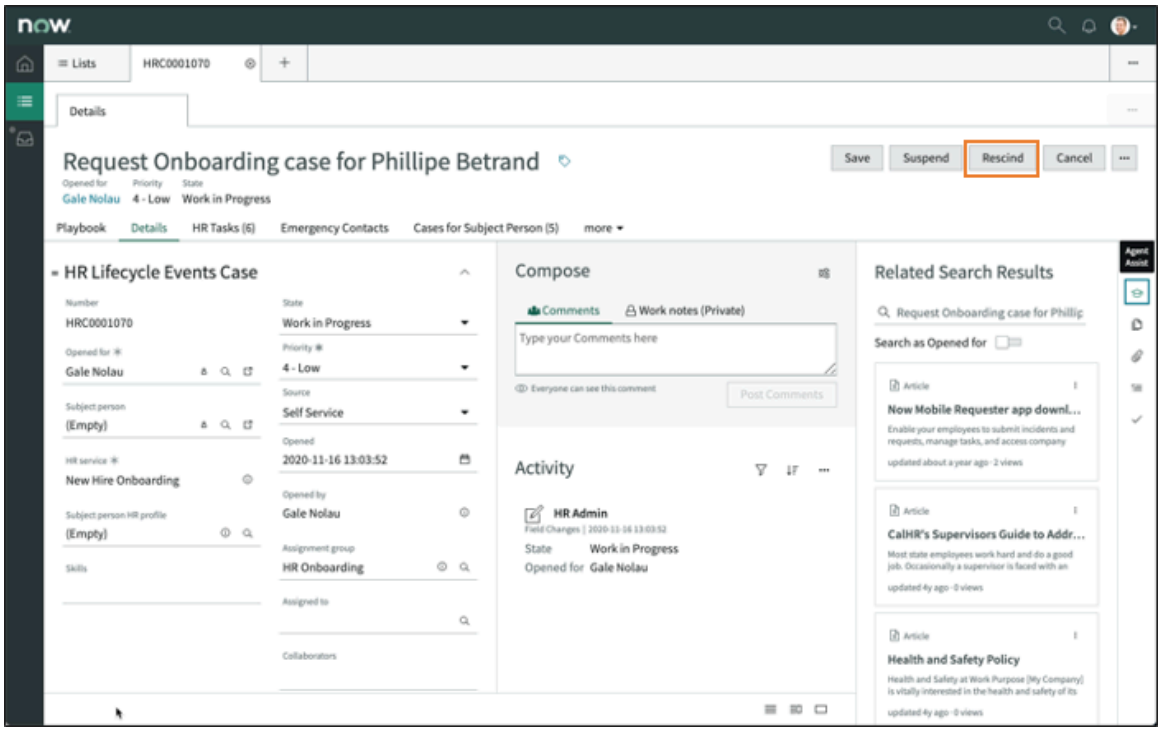
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.

2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.

3. Clique em **Rescisão** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Insira um motivo para rescindir o caso.

> **Nota:** Não é possível desfazer uma rescisão, portanto prossiga com cuidado.

5. Clique em **OK**.
   As atividades de rescisão aparecem e os conjuntos de atividades futuros são cancelados.

Exibir e-mail enviado para aberto para ou pessoa afetada

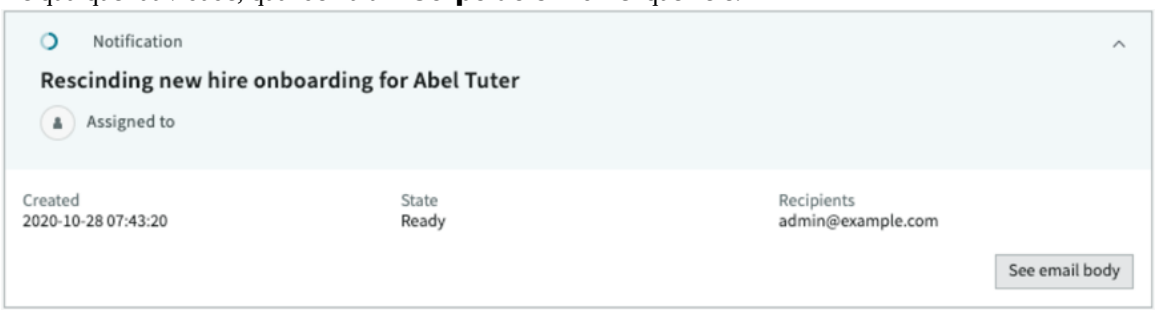
Como agente de RH, você pode exibir e-mails para a pessoa aberta para ou afetada em um caso de evento de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Selecione um caso de evento de ciclo de vida.
3. Selecione um conjunto de atividades.
4. De qualquer atividade, quando há um **Corpo do e-mail** clique nele.



5. Clique em **X** no canto superior direito do e-mail para fechá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Espaço do agente do Prestação de serviços de RH com Solicitação universal

Com a integração do Espaço do agente de entrega de serviços de RH e do Solicitação universal, você pode fornecer uma experiência de usuário consistente para os funcionários ao criar solicitações de serviço.

Importante:

- O Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico) agora está descontinuado e não há mais suporte ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
- Se você for um usuário existente do Espaço do agente do Prestação de serviços de RH (Clássico), poderá migrar para o Espaço do agente para Gestão de casos de RH (configurável) para obter recursos e capacidades aprimorados. Consulte Diretrizes de migração .

Visão geral

Uma solicitação universal é criada quando um funcionário clica em **Solicitar ajuda** opção em Central do funcionário. Um agente de roteamento de solicitação universal analisa o problema (como relacionado ao departamento de RH) e cria um caso de RH a partir dessa solicitação universal. Depois que o caso é resolvido por um agente de RH, o estado do caso de RH muda para **Aguardando aceitação** . Automaticamente, o estado da solicitação universal muda para **Aguardando resposta** . Por fim, depois que o funcionário aceita a resolução, a solicitação universal é fechada e, por sua vez, o caso de RH é encerrado.

A qualquer momento, o agente de RH pode Encaminhar o caso de RH de volta para a fila de solicitação universal com ou sem resolução.

Todos os detalhes importantes, como usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e anotações de trabalho, são registrados no tíquete de solicitação universal, fornecendo visibilidade completa para o funcionário que fez a solicitação.

Ativando os plug-ins necessários

Depois de ativar os plug-ins App com escopo de Recursos Humanos: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) e Solicitação universal (com.snc.universal_request), você notará que:

- . Solicitação universal O formulário tem a ação de IU para criar um caso de RH.
- . **Solicitação universal** O campo aparece no formulário Caso de RH somente quando um caso de RH está associado a um registro de solicitação universal.
- . **Transferência** O botão aparece no formulário Caso de RH para permitir que um agente de RH encaminhe um caso de RH de volta para a solicitação universal, outro departamento ou serviço.

Criar um caso de RH a partir de Solicitação universal em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Crie um caso de RH a partir de um registro de solicitação universal para restaurar o serviço para um cliente o mais rápido possível. Depois de criar o registro de caso de RH, você pode investigar possíveis soluções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente de RH**.
2. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
3. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de RH.
4. Clique em **Criar Caso de RH** .
5. Preencha os campos obrigatórios no formulário Caso de RH.

Nota: . **Informações do funcionário** Os valores do campo são copiados automaticamente da solicitação universal para o caso de RH.

Formulário Criar um novo caso

Campo	Descrição
COE	O Centro de Excelência
Serviço de RH	O tipo de serviço de RH
Aberto(a) para	A pessoa para a qual o tíquete está aberto
Pessoa afetada	A pessoa afetada
Anotações de trabalho	Outras anotações, se houver

6. Clique em **Enviar**.
   O número do caso de RH aparece em **Tíquete primário** no formulário de solicitação universal e o tíquete é listado em **Tíquetes associados** lista relacionada. O número da solicitação universal a partir do qual o caso de RH é criado aparece também em **Solicitação universal** Campo no formulário Caso de RH.

Trabalhe em um caso de RH de Solicitação universal em Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Fornecer resolução para um caso de RH que é iniciado a partir de um Solicitação universal.

Antes de Iniciar
Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As mudanças de estado descritas no procedimento podem ser configuradas para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal

Procedimento
1. Abra o Caso de RH criado a partir de uma Solicitação universal.
2. Clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso muda para **Trabalho em andamento** .
3. Clique em **Encerrado concluído** quando a resolução é fornecida.
   O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** e o estado da solicitação universal é alterado automaticamente para **Aguardando resposta** . Em Central do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o usuário aceitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Encerrado** . O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Encerrado concluído** .
- Se o usuário rejeitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Em andamento** . O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Trabalho em andamento.**

Importante: Se, por algum motivo, o agente de RH clicar **Encerrado incompleto** Sem rotear o caso de RH de volta para a solicitação universal, o comportamento é o seguinte:

- . **Revisão adicional necessária** se a caixa de seleção estiver marcada na solicitação universal, a solicitação universal estará em **Em andamento** E o caso de RH estará em **Encerramento incompleto** estado.
- . **Revisão adicional necessária** se a caixa de seleção estiver desmarcada na solicitação universal, a solicitação universal será fechada com base no mapeamento de estado.

Transferir um caso de RH para Solicitação universal Prestação de serviços de RH Espaço do agente

Transfira um caso de RH de volta para a fila de Solicitação universal ou para outro departamento com ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure o. *sn_uni_req.transfer_type*Propriedade na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Solicitação universal.

Procedimento

1. Abra o Caso de RH que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.

   Nota: . **Transferência** a opção será exibida somente se você fizer parte do grupo de atribuição ou se o caso estiver atribuído a você.

3. Na caixa de diálogo de transferência, forneça os seguintes detalhes.

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Solicitação universal .

   - **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

  Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

Resultado

- No formulário Caso de RH, você pode exibir o motivo da transferência e as anotações da transferência.
- O estado do caso de RH é alterado para **Encerrado incompleto** e o motivo da transferência e as anotações de transferência são copiados para a solicitação universal.
- O estado da solicitação universal permanece **Em andamento** .

Nota: As mudanças de estado mencionadas podem ser configuradas. Consulte Configuração de transferência para obter mais informações.

Central de serviços para ex-funcionários

. Central de serviços para ex-funcionários fornece uma maneira de permanecer conectado com ex-funcionários e não funcionários, como voluntários e prestadores de serviços.

. Central de serviços para ex-funcionários atua como um portal para fornecer conteúdo, serviços e comunidade exclusivos.

Manter relacionamentos com ex-funcionários e outros públicos externos ajuda a moral, a produtividade e a reduzir os custos de treinamento e contratação.

Benefícios do Central de serviços para ex-funcionários

Ter um portal que os ex-alunos podem acessar tem muitos benefícios:

- Os ex-funcionários podem criar solicitações de serviço como:
  - Solicitando informações de salário
  - Solicitação de documentação fiscal
  - Acessar informações sobre benefícios do COBRA
- Os ex-funcionários podem criar casos de RH usando estes itens do catálogo:
  - Discrepância na Folha de pagamento
  - Declaração de emprego
  - Consulta geral
- Os ex-funcionários também podem:
  - Mantenha as informações de contato pessoais atualizadas
  - Conecte-se à comunidade para oportunidades de networking
  - Mantenha-se informado sobre as notícias e comunicados da empresa
  - Acessar listas de trabalho
- Os administradores podem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribua funcionários para gerenciar solicitações de ex-funcionários
- Atribua tarefas a ex-funcionários

Análise de conteúdo

. Central de serviços para ex-funcionários fornece um perfil de acompanhamento de análise de conteúdo separado. Para obter mais informações, consulte Crie um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo.

Transição de funcionário para ex-funcionários

Um e-mail pessoal é necessário para fazer a transição de um funcionário para um ex-funcionário.

Você pode executar esta transição para indivíduos ou em massa. Para acessar Central de serviços para ex-funcionários, os usuários devem ter uma das seguintes funções:

- [sn_hr_core.hrsm_alumni]
- [sn_hr_sp.hrsp_alumni]

Nota: Você pode adicionar as funções de ex-funcionários (sn_hr_core.hrsm_alumni) e (sn_hr_sp.hrsp_alumni) a qualquer usuário. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Certifique-se de que os ex-funcionários não estejam incluídos em suas contagens de licenciamento do UU

Quando um funcionário faz a transição para um ex-funcionário e você está usando o licenciamento de usuário irrestrito (UU), convém evitar o aumento da contagem de usuários ao fornecer serviços para seus ex-funcionários. Certifique-se de que os seguintes parâmetros sejam atualizados na tabela [sys_user].

- Se você tiver HRSD Enterprise, com RH ou usuários irrestritos, e usar Central de serviços para ex-funcionários você precisará tornar os usuários inativos na tabela [sys_user] como parte do processo de desligamento. Quando o registro for desabilitado, ele não será contado na contagem de UU.

  Nota: . Central de serviços para ex-funcionários O fluxo de trabalho de desligamento cria um novo registro de ex-funcionários na tabela Usuários de ex-funcionários [sn_asc_user] que fornece aos ex-funcionários acesso ao Central de serviços para ex-funcionários Serviços e recursos quando o perfil Usuário [sys_user] está inativo.

- Se você tiver Profissional de RH, com RH ou usuários irrestritos e estiver fornecendo serviços de ex-funcionários fora de Central de serviços para ex-funcionários, Para impedir que ex-funcionários sejam incluídos na contagem de UU, você precisará criar uma tabela de ex-funcionários personalizada. A tabela de ex-funcionários personalizada estenderá a tabela [sys_user]. Quando um funcionário sai da organização, você pode mudar a classe de usuário do funcionário na tabela [sys_user] de **Usuário** ao nome da classe de sistema que corresponde à tabela de ex-funcionários personalizada.

  Nota: Criando uma tabela de ex-funcionários personalizada para atender ex-funcionários fora de Central de serviços para ex-funcionáriosé considerado uma implementação personalizada. Consulte Criar uma tabela para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

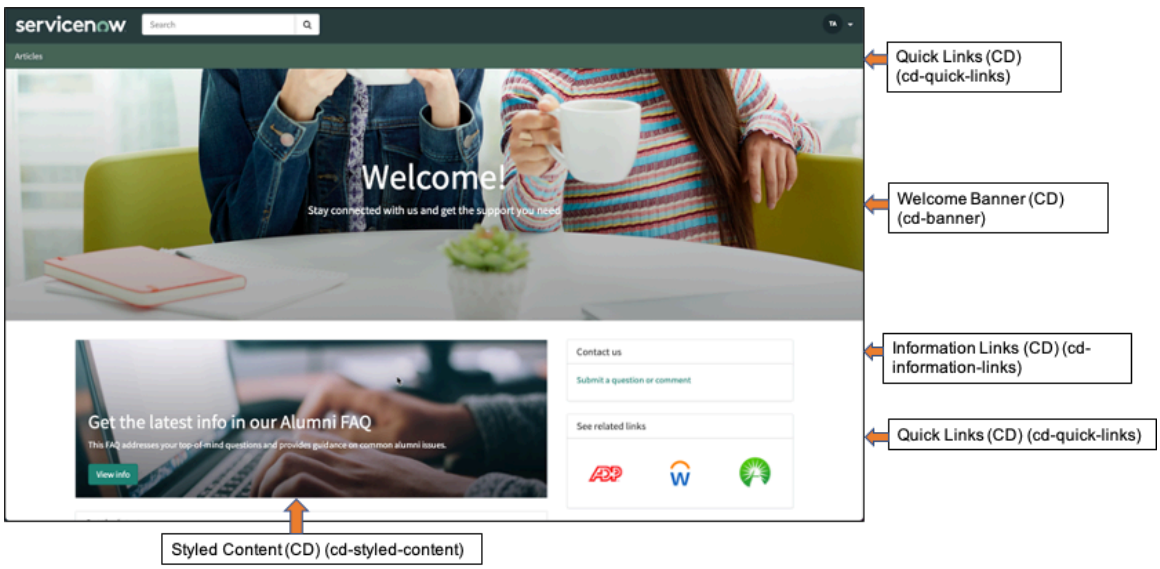
Para obter informações adicionais, consulte DEF1000205 | USUÁRIO DE RH [KB1125071] artigo na Base de conhecimento do Now Support.

Explorar o. Central de serviços para ex-funcionários

Use Central de serviços para ex-funcionários para se comunicar com seus ex-funcionários ou não funcionários para promover futuras oportunidades de emprego.

O sistema de base usa alguns dos widgets de **Entrega de conteúdo** . Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo .

Um exemplo do Central de serviços para ex-funcionários fornecido com o sistema de base:



Para obter mais informações sobre o portal de serviços, consulte Portal de serviços .

Para obter mais informações sobre Central do funcionário, consulte Central do funcionário .

Configurando seu Central de serviços para ex-funcionários

Configure seu Central de serviços para ex-funcionários para que você possa se comunicar com seus ex-funcionários ou não funcionários.

Os plug-ins a seguir devem ser ativados antes de ativar o. Central de serviços para ex-funcionários plug-in (sn_asc):

- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core)
- Central do funcionário (sn_ex_sp)

Para obter mais informações sobre como solicitar a ativação de um plug-in, consulte Solicite um plug-in .

Para configurar Central de serviços para ex-funcionários, Você deve solicitar ativação para o seguinte: Funções explícitas (com.glide.explicit_roles). . Central de serviços para ex-funcionários o usa este plug-in para ajudar a segregar usuários externos de usuários internos.

Nota: O plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) deve ser ativado antes de ativar o. Central de serviços para ex-funcionários(sn_asc). Para obter informações sobre como instalar um ServiceNow Store aplicação, consulte Instale uma aplicação da ServiceNow Store .

Funções instaladas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativando o. Central de serviços para ex-funcionários plug-in [sn_asc], as seguintes funções são instaladas e são necessárias para configurar seu Central de serviços para ex-funcionários:

Funções instaladas com Central de serviços para ex-funcionários

Central de serviços para ex-funcionários **função**	Descrição	Contém as funções
Central de serviços para ex-funcionários administrador [sn_asc.admin]	Permite configurar todos os aspectos de Central de serviços para ex-funcionários.	• Delegador de função [role_delegator] • Usuário de habilidade [skill_user] • Central de serviços para ex-funcionários gerente [sn_asc.manager] • Administrador do Feed de atividades [live_feed_admin] • Administrador de bate-papo [chat_admin] • Administrador do Portal de Serviços [sp_admin] • Administrador do Catálogo de serviços [catalog_admin]
Central de serviços para ex-funcionários Ex-funcionários [sn_asc.alumni]	Permite que você acesse Central de serviços para ex-funcionários como ex-funcionário.	Externo Central de serviços para ex-funcionários usuário [snc_external]
Gerente de ex-funcionários [sn_asc.manager]	Permite gerenciar Central de serviços para ex-funcionários, que inclui registros de ex-funcionários e alguns dos processos de importação.	Gerenciador de entrega de conteúdo [sn_cd.content_manager]

Adicionando a função de ex-funcionários a um usuário

Você pode adicionar as funções de ex-funcionários ([sn_hr_core.hrsm_alumni] e [sn_hr_sp.hrsp_alumni]) a qualquer usuário. Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Itens do catálogo

O sistema de base fornece os seguintes itens do catálogo:

- Discrepância na folha de pagamento - Ex-funcionários
- Carta de verificação de emprego - Ex-funcionários
- Consulta geral - Ex-funcionários

Tipos de tarefa compatíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema de base oferece suporte aos seguintes tipos de tarefa:

- Coletar entrada do funcionário
- Check-list
- Assinatura eletrônica (somente núcleo de RH)
- Marcar quando concluído
- Responder uma pesquisa
- Carregar documentos
- URL
- Exibir vídeo

Adicionando conteúdo

. Central de serviços para ex-funcionários usa os mesmos widgets que Prestação de serviços de RH Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Opções de instância do widget da Central do funcionário .

Usar Publicação de conteúdo para adicionar e exibir conteúdo ao seu Central de serviços para ex-funcionários. Para obter mais informações, consulte Publicação de conteúdo .

Para adicionar conteúdo como parte de uma campanha, use **Automação de conteúdo** . Para obter mais informações, consulte Trabalhando em campanhas .

Carregar dados

Para adicionar usuários ex-funcionários em massa, use **Conjuntos de importação do sistema** . Para obter mais informações, consulte Conceitos-chave de conjuntos de importação .

No mínimo, o arquivo que você carrega deve ter um cabeçalho e o e-mail pessoal de cada ex-funcionário.

Nota: Use a tabela Alumni importada [sn_asc_user_imp] ao importar usuários.

Transformar e editar

Depois de carregar seu arquivo:

- Transforme seu conjunto de importação para que ele seja movido para a preparação.
- Vá para **Ex-funcionários em estágio** para exibir o que foi carregado do seu arquivo.
- Você pode editar os usuários carregados, garantir IDs de usuário exclusivos ou aprovar se eles parecem válidos.
- Na exibição de lista de Ex-funcionários em fases, clique em **Todos os aprovados** Para iniciar o trabalho agendado Importação aprovada em fase para ex-funcionários.

Configurar a criação de ex-funcionários

Como administrador, use os vários métodos configuráveis para permitir uma transição perfeita de funcionário para ex-ex-funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_asc.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revisar detalhes pessoais: Permita que os funcionários que estão desligando revisem e atualizem seus detalhes pessoais para promover uma comunicação contínua.
- Integração automatizada - Configuração para criar registros de ex-funcionários automaticamente que atendam aos critérios especificados durante o desligamento do funcionário. Por exemplo, funcionários que não estão no status ativo e cuja data de término do emprego foi há cinco dias.
- Importação do administrador - Configuração para carregar em massa registros de ex-funcionários por meio de importações de dados.
- Registro automático de ex-funcionários - Configuração para aprovar automaticamente ou aprovar manualmente os perfis de ex-funcionários criados usando o registro automático no portal de ex-funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de serviços para ex-funcionários** > **Administração** > **Configuração**.
2. Na guia Revisão de detalhes pessoais, selecione **Adicionar condição de filtro** para configurar uma condição do gatilho, que cria uma tarefa para os funcionários durante a fase de desligamento.
   Esta tarefa de RH permite que os funcionários que saem da organização verifiquem e atualizem suas informações pessoais, o que inclui e-mail pessoal, número de telefone e endereço de envio. Esses detalhes são essenciais para a comunicação pós-emprego. Os funcionários podem verificar seus detalhes de duas maneiras:
   - Atividade Verificar detalhes pessoais - evento de ciclo de vida da jornada de desligamento
   - Tarefa Verificar detalhes pessoais - em Central do funcionário Tarefas pendentes.
3. Na guia Criação automática, selecione **Adicionar condição de filtro** para configurar condições específicas na criação do registro de ex-funcionários automaticamente.

   a. No campo Estado padrão, selecione Aprovar ou Aprovação necessária.
   Os registros de ex-funcionários são criados automaticamente na tabela de preparação. Selecionar Aprovado cria um registro de preparação de ex-funcionários com status Aprovado e selecionar Aprovação necessária cria um registro de preparação de ex-funcionários que requer aprovação manual.

   Nota: Um trabalho agendado (importação aprovada em fase para ex-funcionários) gera registros de ex-funcionários para as entradas de preparação no status Aprovado.

4. Na guia Importação de administrador, selecione as propriedades relevantes para configurar o status do registro de ex-funcionários quando os dados forem importados por meio de uma planilha do Excel.

Formulário Propriedades de importação do administrador

Propriedade	Descrição
Estado padrão (sn_asc.import.default.state)	O status padrão dos registros de ex-funcionários em fases quando criados por um conjunto de importação e um mapa de transformação padrão. O estado padrão é Aprovado.
Sufixo de ex-funcionários (sn_asc.import.alumni.sufixo)	Sufixo adicionado ao final dos nomes de usuário para registros de ex-funcionários. Ter um sufixo distingue entre sua força de trabalho atual e ex-funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: O sufixo padrão fornecido é .alum. Você também pode personalizar o sufixo para corresponder aos seus requisitos.
Máximo de tentativas de nome de usuário (sn_asc.import.user_name.max.tries)	O número de vezes que a aplicação tenta adicionar um dígito a um ID de usuário de ex-funcionários para criar um ID exclusivo. Por exemplo, quando você tem várias pessoas com o mesmo nome, o sistema adiciona um número exclusivo no final de cada nome de usuário. Esta propriedade determina quantas vezes o sistema adiciona um número exclusivo a IDs de usuário semelhantes. **Nota:** O valor padrão é 50. Se zero (0) for inserido, somente o sufixo será usado para distinguir usuários com o mesmo nome.

5. Na guia Registro automático, selecione o status de aprovação padrão para criar usuários ex-funcionários sem intervenção manual quando os usuários se registrarem automaticamente no portal de ex-funcionários.
   - Estado padrão - Use este status quando os detalhes do usuário registrado automaticamente não corresponderem aos detalhes no perfil de RH. Selecionar Aprovado cria um registro de preparação de ex-funcionários no status Aprovado.
   - Estado padrão (Ex-funcionários verificados) - Use este status quando os detalhes do usuário registrado automaticamente corresponderem aos detalhes no perfil de RH. Selecionar Aprovado cria um registro de preparação de ex-funcionários com status Aprovado.

   Nota: Um trabalho agendado (importação aprovada em fase para ex-funcionários) gera automaticamente registros de ex-funcionários para essas entradas aprovadas.

6. Selecione **Atualizar**.

Propriedades de Central de serviços para ex-funcionários

Use propriedades para controlar o comportamento do Central de serviços para ex-funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_asc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de serviços para ex-funcionários** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Em Domínios de e-mail pessoal (sn_asc.self_registration.personal.email.domains), selecione os nomes de domínio que são considerados quando os ex-funcionários estão se registrando automaticamente.
3. Selecione **Save** (Salvar).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um conjunto de importação de ex-funcionários para Central de serviços para ex-funcionários

Usar **Conjuntos de importação do sistema** para carregar seu arquivo de ex-funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: Import_set_loader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Tabela existente** de **Tabela do conjunto de importação** .
3. Selecione **Ex-funcionários importados [sn_asc_user-imp]** tabela de **Tabela do conjunto de importação** .
4. Verificar **Arquivo** em **Origem da importação** campo.
5. Clique em **Escolher arquivo**.
6. Encontre o arquivo que contém sua lista de ex-funcionários e selecione-o.
7. Clique em **Abrir**.
8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Executar transformação** .
10. Clique em **Transformação** .
11. Para exibir o conjunto de importação, clique no link do número do conjunto de importação (ISET).
    Para exibir uma lista de ex-funcionários em fases, consulte Editar usuários em fases para Central de serviços para ex-funcionários

Editar usuários em fases para Central de serviços para ex-funcionários

Usar **Ex-funcionários em estágio** para garantir que o processo de carregamento e transformação do conjunto de importação seja executado corretamente. Isso também garante que seus ex-funcionários carregados sejam configurados com o ID de usuário correto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_asc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de serviços para ex-funcionários** > **Administração** > **Ex-funcionários em estágios**.
2. Revise a lista de ex-funcionários em fases.
3. Procure e corrija nomes duplicados e IDs de usuário duplicados.
4. Clique no número associado a um usuário para editá-lo.
5. Insira ou edite os campos no formulário para o usuário.

Formulário de ex-funcionários em fases

Campo	Descrição
Número	O número de preparação atribuído automaticamente do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estado	O status do usuário. ○ Requer Aprovação ○ Aprovadas ○ Ex-funcionários criados ○ Duplicar ○ Inválido ○ Negado
E-mail pessoal	O e-mail pessoal do usuário. Como sua empresa entra em contato com o usuário.
Usuário interno	O registro do usuário encontrado na tabela Usuário [sys_user] do ex-funcionário.
Perfil interno	O perfil de RH do usuário.
Ex-funcionários	O nome do usuário encontrado na tabela Alumni [sn_asc_user].
Nome	Nome do usuário.
Sobrenome	Sobrenome do usuário.
Formato de data	Formato de data para substituir o formato de data do sistema.
Fuso horário	O fuso horário em que o usuário reside.
ID de usuário proposto	O ID do usuário criado depois que você preenche os campos e clica em **Gerar ID de usuário proposto** . O ID do usuário cria com base no endereço de e-mail pessoal fornecido com um sufixo das propriedades. Para obter mais informações sobre o sufixo, consulte Propriedades de Central de serviços para ex-funcionários.

Tradução automática

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Gerar ID de usuário proposto** .
8. Selecione **Atualizar**.
9. Depois de fazer edições, certifique-se de que usuários válidos estejam no **Aprovado** estado.
10. Retorne ao **Ex-funcionários em estágio** exibição de lista.
11. Selecione **Importação** ou do **Ex-funcionários em estágio** , selecione **Todos os aprovados** na parte inferior.
12. Selecione **Importar tudo** .
    Para obter mais informações sobre o estado padrão para ex-funcionários em fases, consulte Propriedades de Central de serviços para ex-funcionários.
    O trabalho agendado Importação aprovada em fase para ex-funcionários é executado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações do sistema para Central de serviços para ex-funcionários

. Central de serviços para ex-funcionários Usa notificações do sistema para alertar os ex-funcionários com um e-mail que fornece o ID de usuário e um e-mail separado com uma senha.

Quando um ex-funcionário faz login pela primeira vez, ele é solicitado a mudar a senha fornecida.

O sistema de base fornece as seguintes notificações por e-mail:

- Convidar ex-funcionários - Nome de usuário
- Convidar ex-funcionários - Senha temporária

Você pode personalizar a mensagem para atender aos requisitos da sua empresa.

Para obter mais informações, consulte Notificações por e-mail e SMS .

Configure redefinições de e-mail e senha para Central de serviços para ex-funcionários

Usar **Notificações** , Para configurar os e-mails que enviam o ID de usuário e a redefinição de senha para seus ex-funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Convidar ex-funcionários - Nome de usuário** e edite o. **HTML da mensagem** Refletir a mensagem da sua empresa sobre o fornecimento de um ID de usuário a um ex-funcionário.
3. Clique em **Visualizar notificação** para visualizar sua mensagem.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Clique em **Convidar e-mail de ex-funcionários - Senha temporária** e edite o. **HTML da mensagem** refletir a mensagem da sua empresa sobre o fornecimento de uma senha temporária aos seus ex-funcionários.
6. Clique em **Visualizar notificação** para visualizar sua mensagem.
7. Clique em **Atualizar**.

Usando seu Central de serviços para ex-funcionários

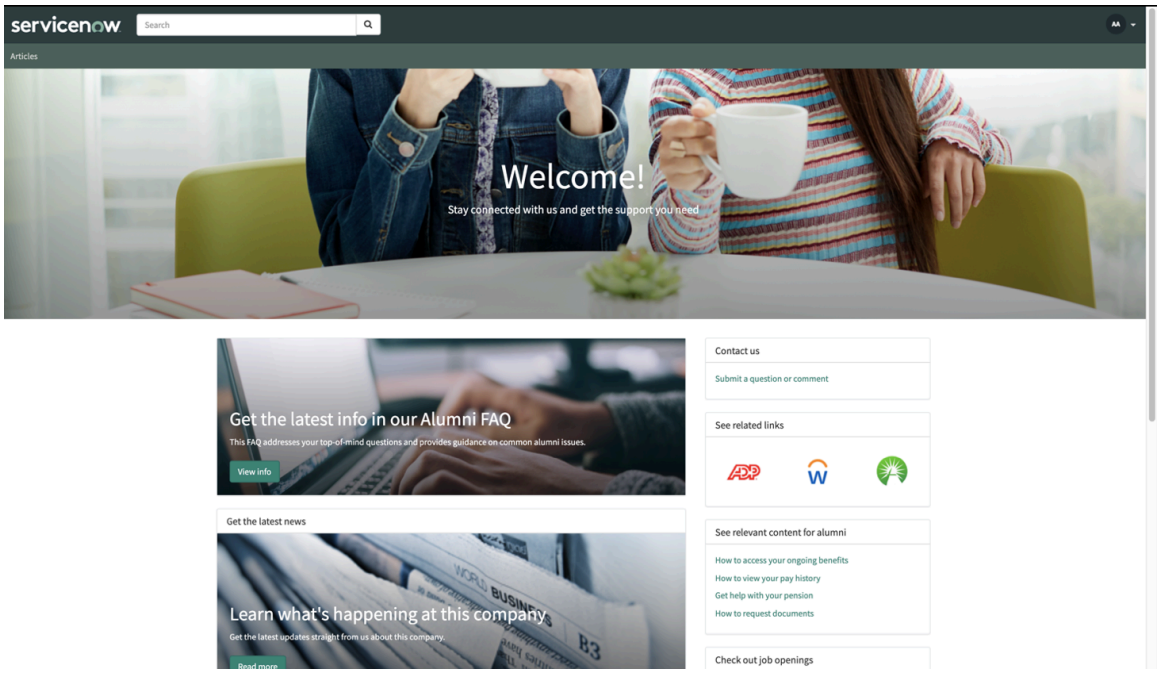
Ex-funcionários ou ex-funcionários da empresa usam o. Central de serviços para ex-funcionários para obter informações ou manter comunicação com sua antiga empresa.

Acessando o. Central de serviços para ex-funcionários site

Função necessária: Ex-funcionários (sn_asc.alumni).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Artigos

. **Artigos** Fornece uma seção de perguntas frequentes e artigos da Base de conhecimento (KB). Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento de RH.

Serviços

. **Serviços** permite que os ex-funcionários façam solicitações de serviço. Para obter mais informações, consulte Serviços de RH e. Página Solicitações do funcionário .

Tarefas pendentes

Use **Tarefas pendentes** para responder às solicitações. Os funcionários podem revisar seus detalhes pessoais, disponíveis como uma tarefa na lista de tarefas pendentes, para garantir que suas informações estejam atualizadas para comunicação futura. Para obter mais informações, consulte Página Tarefas Pendentes do funcionário .

Solicitações

Use **Solicitações** para exibir todas as solicitações que você fez no passado. Para obter mais informações, consulte Página Solicitações do funcionário .

Perfil

Selecione Perfil na lista e edite suas informações de contato. Para obter mais informações, consulte Usar Perfil de RH.

Registre-se no Central de serviços para ex-funcionários site

Como usuário externo, inscreva-se usando um endereço de e-mail pessoal e outros detalhes para se registrar como ex-funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até Central de serviços para ex-funcionários site.
2. Selecione **Registre-se como ex-funcionários** na página de login.
3. Preencha os campos no formulário de registro automático de ex-funcionários.

Formulário de registro automático de ex-funcionários

Campos	Descrição
Nome	Seu nome.
Sobrenome	Seu sobrenome.
Endereço de e-mail pessoal	Seu endereço de e-mail pessoal. **Nota:** Os campos Nome, Sobrenome e Endereço de e-mail pessoal são obrigatórios. O endereço de e-mail fornecido aqui é verificado com os endereços de e-mail pessoais existentes em seu perfil de RH para criar o registro de ex-funcionários.
Número do funcionário	Seu número de funcionário em sua organização anterior.
Ano de início do emprego	Ano de início do seu emprego.
Ano de término do emprego	Ano de término do seu emprego.
Data de nascimento	Sua data de nascimento.
País	O código do país do seu número de celular.
Número de telefone celular	Seu número de telefone celular.

4. Marque a caixa de seleção para concordar com as políticas de privacidade e os termos e condições.
5. Selecione **Inscreva-se** .

Resultado

Um e-mail é enviado para o seu e-mail pessoal que contém um link de verificação. Depois de clicar no link, um registro de preparação é criado para você para que o administrador possa verificar seus detalhes e mover o registro para o status Aprovado ou Rejeitado.

- Se aprovado, o ID do usuário e a senha serão comunicados a você por meio do endereço de e-mail pessoal fornecido.
- Se rejeitado, você receberá um e-mail para preencher os detalhes necessários selecionando para se registrar novamente e o processo de verificação será repetido.

Central de gerentes

. ServiceNow® Central de gerentes aumenta o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes cresçam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

Os gerentes têm um trabalho complexo que é se concentrar em alcançar resultados de negócios e também ajudar seus funcionários a se desenvolver e crescer. Central de gerentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ajuda a reduzir o tempo, a energia e as ações dos gerentes e ajuda-os a se concentrar em coisas que manterão sua equipe apoiada e engajada.

A seguir estão alguns recursos-chave do Central de gerentes:

Interaja com sua equipe

Aprove solicitações da equipe e aja imediatamente em todas as tarefas que precisam de sua atenção.

Tenha um melhor engajamento com sua equipe, mantendo-se informado sobre os próximos eventos da equipe, como aniversários de funcionários, aniversários de trabalho ou lembretes sobre as datas de ingresso de recém-contratados.

Exiba os fusos horários dos funcionários em todo o mundo. Esteja mais consciente sobre o horário em que as reuniões estão programadas ou quando determinadas solicitações são enviadas para a equipe.

Concentre-se nas necessidades da sua equipe

Gerencie com eficácia uma equipe globalmente desembolsada com uma mistura de subordinados diretos, bem como gerentes que têm seus próprios subordinados diretos. Tenha uma visão dos dados de todos os trabalhadores, incluindo funcionários, estagiários e trabalhadores temporários, e as várias transições que eles podem ter.

Crie e publique planos personalizados para as principais transições de funcionários, como crescimento de carreira, mobilidade interna, promoções, usando os modelos do Acelerador de jornada. Automatize o processo de integração de recém-contratados usando o Designer de jornada.

Entenda onde os funcionários estão no processo de suas jornadas. Identifique se alguma solicitação de equipe multifuncional está bloqueando a produtividade de seus funcionários.

Obtenha as informações da sua equipe

Exiba tendências históricas e estatísticas sobre sua equipe e organização. Obtenha sugestões baseadas em informações sobre como melhorar processos com dicas e ferramentas, prazos futuros ou oferecer suporte melhor às jornadas dos funcionários.

Encontre visualizações de dados sobre sua equipe, suas solicitações de serviço, jornadas e aprendizados.

Crescer como líder de pessoas

Aprimore suas habilidades e crescer como líder de pessoas por meio de materiais e recursos fornecidos na Biblioteca do gerente.

Usar recursos sobre desenvolvimento de carreira, capacitação de líderes, contratação e transições, avaliação de desempenho do funcionário, próximos eventos gerenciais, artigos da base de conhecimento e ferramentas de gestão que ajudam você a trabalhar com eficiência.

Personalize a experiência do usuário

Um administrador do Hub do gerente pode configurar campos, personalizar texto de exibição e ícones adequados aos requisitos dos gerentes da sua organização. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Central de gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um conjunto predefinido de configurações também estará disponível para uso depois que você ativar o Manager Hub de ServiceNow Store.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar
 Informações detalhadas sobre Manager Hub	 Configure a aplicação para começar	 Apoie sua equipe e encontre recursos para crescer como líderes
Integrar	**Referência**	
 Estenda os recursos do Manager Hub integrando-os a outros aplicativos	 Obtenha detalhes sobre funções do usuário, tabelas e configurações padrão no Hub do gerenciador	

Explorar Central de gerentes

Saiba como configurar e começar a usar Central de gerentes.

1. Ativação da aplicação

Ativar ServiceNow Central de gerentesde ServiceNow Store.

Nota: Central de gerentesestá disponível com Central do funcionário - Proaplicação. Alguns dos recursos do Central de gerentesTrabalhe somente quando as aplicações Prestação de serviços de RH e Gestão de jornada do funcionário estiverem ativadas.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

2. Configuração de dados

Configurar funções, dados da equipe, solicitações da equipe, datas importantes, dados da coluna da equipe, filtros de equipe, estatísticas diárias e. Central do funcionárioE outros portais de serviço. Exiba dados selecionados e personalizados para os gerentes em Central de gerentes.

Para saber mais sobre isso, consulte Como configurar o Central de gerentes e. Referência para Central de gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Usando Central de gerentesem Central do funcionário

Tenha um melhor engajamento com sua equipe: Aja em itens que precisam de atenção imediata, mantenha-se atualizado sobre os próximos eventos de equipe e transições de funcionários e expanda suas habilidades de liderança.

Para saber mais sobre isso, consulte Usar Central de gerentes.

Como configurar o Central de gerentes

Configurar Central de gerentesconfigurando dados adequados às necessidades dos gerentes de pessoas em sua organização.

Aprovações de RCA para Central de gerentes

Depois de instalar o Manager Hub, você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA (Restricted Caller Access, acesso de solicitante restrito) solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Os RCAs gerados após a instalação estão no **Solicitado** E você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitido** , o que pode ser demorado.

  Para automatizar as aprovações RCA para qualquer registro, você pode executar o. **Aprovação de RCAs em massa do MH** Script em que o escopo de origem é Hub do gerente. Baixe o arquivo de aprovação de RCAs em massa do MH do **Documentos e links de suporte** seção em ServiceNow Store . Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido. Depois de baixar o arquivo de script, execute as seguintes etapas:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **XML de importação** .
3. Clique em **Escolha o arquivo** E selecione o arquivo XML que você baixou.
4. PESQUISE e encontre **Aprovação de RCAs em massa do MH** registro de script.
5. Clique em **Executar script** Para permitir todos os RCAs solicitados.

> **Nota:** O script de correção pode aprovar os RCAs existentes no momento da execução. Depois de executar o script RCA, se você instalar novos plug-ins, como App com escopo de recursos humanos [com.sn_hr_core], Recursos humanos: Integrações [sb_hr_integration], Acelerador de jornada [sn_ja], Designer de jornada [sn_jny] e Modelo de documento [sn_doc], execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

Ative um trabalho agendado em Central de gerentes

Ative e execute o trabalho agendado Adicionar função de usuário do hub do gerente para atribuir a função de usuário do hub do gerente a novos gerentes de pessoas. Quando o trabalho agendado é executado, ele considera as mudanças delta e atribui a função de usuário do Hub do gerente somente a novos gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Um administrador deve revisar os critérios antes de atribuir a função de usuário do Hub do gerente aos gerentes. Critérios padrão: O campo gerente da tabela sys_user é considerado para atribuir a função de usuário do Hub do gerente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra o trabalho agendado Adicionar função de usuário do hub do gerente.
3. Configure a hora e a programação em que você deseja executar o trabalho agendado.
4. Habilite o. **Ativo** caixa de seleção.
5. Clique em **Atualizar**.

Configure datas importantes em Central de gerentes

Configure datas importantes, como licenças de funcionários, aniversários de funcionários ou aniversários, que você deseja exibir no **Próximos eventos da equipe** widget em Central de gerentesem Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de datas importantes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração de datas importantes

Campo	Descrição
Tabela	Tabela na qual você deseja aplicar condições de filtro.
Condição	Condições que você deseja aplicar na tabela selecionada.
Ativo	Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de datas importantes.
Campo de usuário	Campo da tabela na qual o filtro de gerente é aplicado para buscar os detalhes do funcionário subordinado, como nome ou e-mail.
Exibir detalhes	
É evento anual recorrente	Habilite a caixa de seleção se o evento ocorrer todos os anos, por exemplo, aniversários ou aniversários. **Nota:** Para um evento recorrente anual, o intervalo de datas de deslocamento deve ser inferior a 365 dias.
Unidade de compensação de data	Número de dias, semanas ou meses que define suas unidades de deslocamento. Por exemplo, semana, dia ou mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Compensação de data antes da quantidade	Seu deslocamento deve ser anterior ao campo de data de início selecionado, por exemplo, 1.
Compensação de data após quantidade	Seu deslocamento deve ser posterior ao campo de data de início especificado, por exemplo, 1.
Campo data de início	Indica a data de início da qual você deseja extrair datas importantes. Por exemplo: Suponha que o registro de configuração de datas importantes esteja sendo criado para exibir os aniversários dos membros da equipe. A unidade de deslocamento de dados é **Semana** E a compensação de data antes da quantidade e a compensação de data após a quantidade é **1**. Todos os aniversários antes e depois de uma semana da data de início são extraídos e exibidos no widget Datas importantes em Central de gerentesem Central do funcionário.
Campo de data de término	Indica a data de término até a qual você deseja extrair datas importantes.
Exibir fonte de dados	Origem de exibição para agrupamento com base no campo selecionado. Por exemplo, as PTO podem ser agrupadas por tipo de PTO.
Ordem	Ordem na qual os registros de configuração de datas importantes devem ser exibidos no Hub do gerente na Central do funcionário. O registro de configuração de datas importantes com o número de pedido mais baixo aparece primeiro e o registro de configuração de datas importantes com o número de pedido mais alto aparece por último na interface do usuário.
Tipo de ação	Tipo de ação exibida em relação ao registro de data importante no Hub do gerente em Central do funcionário, Como URL ou E-mail.
URL	URL a ser exibido em relação ao registro de data importante no Hub do gerente em Central do funcionário.
Ícone Ação	Ícone de exibição a ser exibido em relação ao registro de data importante no Hub do gerente em Central do funcionário.
Dica de ferramentas de ação	Texto que aparece quando você aponta para o ícone de ação em relação ao registro de data importante no Hub do gerente em Central do funcionário.
Rótulo de exibição de registro único	Texto que deve aparecer somente se um único registro de configuração de data importante for exibido em Central de gerentesem Central do funcionário. Por exemplo: Aniversário do employee_name. **Nota:** Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas para os usuários finais. Tokens disponíveis
Rótulo de exibição de vários registros	Texto que deve aparecer quando vários registros de configuração de data importantes são exibidos em Central de gerentesem Central do funcionário. Por exemplo: O funcionário tem aniversário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas para os usuários finais. Tokens disponíveis: USD (display_data), USD (count)

4. Clique em **Enviar**.

Configure solicitações de equipe em Central de gerentes

Configure o tipo de solicitações de equipe que você deseja exibir no **Solicitações abertas por sua equipe** widget em Central de gerentesem Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Isso permite que os gerentes sejam informados sobre quaisquer solicitações de suporte que sua equipe tenha, das quais eles possam querer estar cientes, mesmo que nenhuma aprovação ou tarefa específica tenha sido atribuída a eles.

Além da função sn_mh.manager_hub_user, o gerente conectado também deve ter as ACLs ou funções necessárias para exibir determinadas solicitações de equipe. Por exemplo, se houver solicitações em aberto relacionadas a casos de RH, o gerente conectado também deverá ter a função sn_hr_core.case_reader para exibir essas solicitações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configurações de solicitações da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração de solicitações da equipe

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela na qual as condições são aplicadas. Por exemplo: Item solicitado
Tipo de solicitação	Campo da tabela na qual as condições são aplicadas. Por exemplo: cat_item Este campo pode ser usado para agrupar as solicitações e exibir o valor em rótulos de registros singulares e múltiplos.
Status da solicitação	Estado da solicitação.
Campo de usuário	Usuário para o qual a solicitação é feita. Por exemplo: Solicitado para
Ativo	Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de solicitação de equipe.
Exibir detalhes	
Tipo de ação	Tipo de ação exibida em relação à solicitação da equipe no Hub do gerente em Central do funcionário, Como URL ou E-mail.
URL	URL a ser exibido em relação à solicitação da equipe no Hub do gerente em Central do funcionário.
Ícone Ação	Ícone de exibição a ser exibido em relação à solicitação da equipe no Hub do gerente em Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem na qual os registros de configuração de solicitação da equipe devem ser exibidos no Hub do gerente em Central do funcionário. O registro de configuração de solicitação de equipe com o menor número de pedido aparece primeiro, e o registro de configuração de solicitação de equipe com o número de pedido mais alto aparece por último na interface do usuário.
Rótulo de exibição de registro único	Texto que deve aparecer quando uma única solicitação é exibida no Hub do gerente em Central do funcionário. Por exemplo **Nota:** Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas para os usuários finais. Tokens disponíveis
Rótulo de exibição de vários registros	Texto que deve aparecer quando várias solicitações são exibidas no Hub do gerente em Central do funcionário. Por exemplo: Custo do funcionário solicitado por [request_type] **Nota:** Use tokens em rótulos de exibição para mostrar variáveis dinâmicas para os usuários finais. Tokens disponíveis

4. Clique em **Enviar**.

Configurar dados da equipe em Central de gerentes

Configure os dados da equipe que você deseja exibir nos cartões do funcionário e no modal no Guia Membros da equipe em Sua equipe menu em em Central do funcionário. As configurações de dados da equipe são necessárias para oferecer suporte às configurações de coluna e configurações de filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de dados da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração de dados da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração de dados da equipe. Por exemplo, o registro de configuração de dados da equipe está sendo criado para **Sair** .
Tabela	Tabela na qual você deseja aplicar condições de filtro. Por exemplo, a tabela pode ser **Licença** .
Campo de usuário	Campo da tabela na qual você deseja aplicar condições. Por exemplo, o campo de usuário pode ser funcionário.
Condições	Condições aplicadas à tabela selecionada para exibir os valores necessários. Por exemplo, as condições estão sendo aplicadas em **Licença** tabela para extrair os detalhes necessários. Mais tarde, os sys_ids do funcionário são extraídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar rótulo alternativo	Opção para exibir um texto quando os registros corresponderem ou não à configuração de dados da equipe. Por exemplo: ○ **Usar rótulo alternativo** para exibir as lâminas. ○ **Usar rótulo alternativo** para exibir o número de incidentes levantados por qualquer funcionário.
Rótulo alternativo	Valor exibido quando um ou mais registros correspondem às condições definidas. Por exemplo: ○ **Rótulo alternativo** Pode ser: De licença ○ **Rótulo alternativo** incidentes podem ser: incidentes encontrados
Nenhum rótulo alternativo de dados	Valor exibido quando nenhum registro corresponde às condições definidas. Por exemplo, **Nenhum rótulo alternativo de dados** Nenhum incidente encontrado
Avançado	Opção para adicionar um script para recuperar os registros preferenciais. Esta opção permite configurar valores de exibição de várias fontes de dados, controlar os valores e fornecer um hiperlink para os valores de exibição.

4. Clique em **Enviar**.

Configure dados da coluna da equipe em Central de gerentes

Configure títulos de coluna que você deseja exibir no Guia Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário. Por exemplo, configure um título de coluna para indicar o status atual de um funcionário, como recém-contratado ou Em licença.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração da coluna da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração da coluna da equipe

Campo	Descrição
Título da coluna	Nome do registro de configuração da coluna da equipe. Por exemplo, Local.
Ordem	Ordem na qual a coluna deve aparecer no Guia Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário.
Ativo	Opção para ativar ou desativar a configuração da coluna da equipe.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Associe o registro a uma configuração de dados de coluna de equipe.

1. Na lista relacionada Configuração de dados da coluna da equipe, clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de dados da coluna da equipe

Campo	Descrição
Configuração da coluna da equipe	Nome do registro de Configuração da coluna da equipe. Por exemplo, Local.
Configuração de dados da equipe	Configuração de dados da equipe à qual você deseja associar o registro de configuração da coluna da equipe. Por exemplo, Usuário.
Tabela	Tabela associada à configuração de dados da equipe. Este campo é preenchido automaticamente selecionando a configuração de dados da equipe. Por exemplo, sys_user
Campos de exibição de coluna	Campos da tabela que você deseja exibir no Guia Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário Por exemplo, você deseja exibir os campos de fuso horário, cidade, estado e país (de funcionários) da tabela sys_user na coluna Local no Guia Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário
Ordem	Ordem na qual você deseja exibir os campos de exibição da coluna no Guia Membros da equipe em Sua equipe menu em Central do funcionário. O campo de exibição da coluna com o número de ordem mais baixo aparece primeiro e o campo de exibição da coluna com o número de ordem mais alto aparece por último na interface do usuário. **Nota:** Nos cartões compactos (exibição de lista ou grade), há um limite do que é exibido, mas no modal do funcionário todos os dados são exibidos. Além disso, se nenhum dado estiver disponível para um funcionário para um dos registros de dados da equipe, o próximo que estiver disponível na ordem será exibido.

3. Clique em **Enviar**

Configure filtros de equipe em Central de gerentes

Configure os filtros de equipe nos quais você deseja exibir A guia Membros da equipe no menu da sua equipe no Central do funcionário. Por exemplo, um filtro de equipe pode ser Tipo de funcionário, que, por sua vez, contém outros filtros, como posição e tipo de local.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de filtro da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Grupos de filtros de equipe

Campo	Descrição
Título do filtro	Título exclusivo do registro do grupo de filtros. Por exemplo, Tipo de funcionário.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o filtro de grupo apareça A guia Membros da equipe no menu da sua equipe no Central do funcionário.
Agrupar todos os filtros	Opção para agrupar filtro. Por exemplo, você pode agrupar filtros como posição e tipo de local em um filtro chamado Tipo de funcionário.
Ativo	Opção para ativar ou desativar o registro do grupo de filtros. Quando você desativa um registro de grupo de filtros, o registro não aparece na interface do usuário.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Associe o filtro a uma configuração de dados da equipe. O grupo de filtros é um shell de IU, no qual você pode configurar valores de exibição e itens relacionados a pedidos. Os dados exibidos no grupo de filtros são obtidos de uma configuração de dados da equipe.

1. Em **Dados do grupo de filtros da equipe** lista relacionada, clique em **Novo** .

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Dados do grupo de filtros da equipe

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo do grupo de filtros.
Grupo de filtros da equipe	Nome do grupo de filtros da equipe, por exemplo, Tipo de funcionário.
Configuração de dados da equipe	Contém configurações aplicadas na tabela e nos campos da tabela e assim por diante. Por exemplo, para Tipo de funcionário, a configuração de dados da equipe é Perfil de RH e Perfil de funcionário.
Tabela	Tabela associada à configuração de dados da equipe. Ele é selecionado por padrão depois que você seleciona a configuração de dados da equipe.
Coluna	Coluna a ser exibida na guia Sua equipe.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o filtro apareça A guia Membros da equipe no menu da sua equipe no Central do funcionário.
Mostrar selecionar todas as opções	Opção a ser exibida **Selecione Tudo em** no filtro em A guia Membros da equipe no menu da sua equipe no Central do funcionário. Suponha que haja 10 cidades em um filtro e, se você quiser fornecer uma opção ao usuário para selecionar todas as cidades com um único link, habilite **Mostrar a opção Selecionar tudo** .
Ocultar se todos	Opção para ocultar os mesmos valores de filtro A guia Membros da equipe no menu da sua equipe no Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
tiverem o mesmo valor	Suponha que **Ocultar se todos tiverem o mesmo valor** a opção está selecionada e **Mostrar opção de filtro vazia** A opção está desmarcada; todos os funcionários residem na mesma cidade, por exemplo, Londres. Nesse caso, o filtro London não aparecerá em A guia Membros da equipe no menu da sua equipe no Central do funcionário.
Mostrar opção de filtro vazio	Opção a ser exibida **Nenhum dado** como um valor de filtro para que os gerentes possam filtrar sua lista de funcionários por usuários que não têm dados disponíveis. Suponha que **Ocultar se todos tiverem o mesmo valor** e. **Mostrar opção de filtro vazia** As opções estão selecionadas; todos os funcionários residem na mesma cidade, por exemplo, Londres. Nesse caso, os valores Londres e Nenhum dados aparecem no filtro Local em A guia Membros da equipe no menu da sua equipe no Central do funcionário. **Nota:** **Mostrar opção de filtro vazia** não deve ser selecionado se você quiser que os gerentes filtrem somente por valores de dados que estão disponíveis para seus funcionários. Por exemplo, se esta opção não estiver selecionada e a maioria dos funcionários estiver residindo em Londres, mas alguns não tiverem um local definido em seu registro de usuário, o gerente só terá a opção Londres para selecionar.

3. Clique em **Enviar**.

Configure Exibir como subordinados diretos em Central de gerentes

Configure Exibir como relatórios diretos para ajudar os gerentes a orientar os membros de sua equipe exibindo artigos como vistos por seus subordinados diretos no Central de gerentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

- Mude `glide.knowman.enable_view_as_user`valor padrão para **Verdadeiro** Para que o recurso Exibir como funcione. O valor padrão desta propriedade do sistema é **Falso** .
- Atualize o ID do sistema do portal para `ec_portal_viewas_association`caso você tenha um portal personalizado. A menos que o ID do portal padrão seja alterado para seu ID personalizado, o recurso não funcionará.
- O recurso funciona com Tokyo e versões da família posteriores.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso Exibir como relatório direto é útil para gerentes que têm subordinados diretos. Muitas vezes, os gerentes não têm acesso a determinados locais específicos ou específicos de designação Base de conhecimento artigos. Portanto, para ajudar os respectivos membros da equipe, os gerentes podem exibir Base de conhecimento artigos como seus respectivos subordinados diretos.

Use o procedimento a seguir para personalizar a exibição como experiência para seus funcionários com subordinados diretos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione Central de gerentes no canto superior esquerdo da tela, selecione **Sua equipe** da lista.
   Você pode ver toda a sua equipe em uma exibição de lista.
3. Para mudar a exibição de página para **Primário** ou **Secundário** dependendo da sua preferência, clique com o botão direito do mouse na página e selecione **Opções de instância** .
4. **Opcional:** Para obter uma experiência de mecanismo de pesquisa, selecione **Primário** e selecione **Salvar** .

Opção de exibição primária em Exibir artigos como página



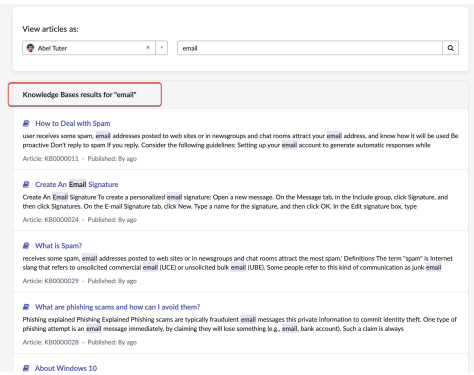
5. **Opcional:** Para obter uma experiência do usuário compacta, selecione **Secundário** e selecione **Salvar** .

Opção de exibição secundária em Exibir artigos como página



6. **Opcional:** Gerencie o número de Base de conhecimento artigos visíveis como resultado de pesquisa ou adição **Paginação** Por meio dos Resultados da pesquisa **Opções de instância** .
   O resultado padrão é 15 artigos.

Resultados da pesquisa para Exibir como recurso



Resultado

Configure a experiência Exibir como página, adicione paginação e ajuste o número de artigos exibidos como um resultado de pesquisa para fornecer uma experiência do usuário ideal para um gerente pesquisando Knowledge artigos que usam o recurso .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure estatísticas diárias em Central de gerentes

Configure registros de estatísticas diárias que você deseja exibir no Hub do gerente e. Guia Membros da equipe . No menu da sua equipe em Central do funcionário. As estatísticas diárias podem ser informações relacionadas ao descanso remunerado do funcionário, ao local do funcionário e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Estatísticas diárias da equipe**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Estatísticas diárias da equipe

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração de estatísticas diárias.
Rótulo de exibição	Nome de exibição do registro de estatísticas diárias no Hub do gerente e. Guia Membros da equipe . No menu da sua equipe em Central do funcionário.
Ativo	Opção para ativar ou desativar o registro de configuração de estatísticas diárias.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o registro de estatísticas diárias apareça no Hub do gerente e. Guia Membros da equipe . No menu da sua equipe em Central do funcionário. O registro de configuração de estatísticas diárias com o número de pedido mais baixo aparece primeiro e o registro de configuração de estatísticas diárias com o número de pedido mais alto aparece por último na interface do usuário.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Em **Fontes de filtro** lista relacionada, clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fontes de filtro

Campo	Descrição
Origem do filtro	Registro de configuração de filtro ao qual você deseja associar o filtro de estatísticas diário.
Ativo	Opção para ativar ou desativar um registro de grupo de filtros.
Tudo	Opção para selecionar todos os valores de filtro na origem de uma só vez. Por exemplo, Cidade é a origem do filtro. Contém cidades como Chicago, Hyderabad, Madison e Nova York. Se você quiser selecionar todas as cidades ao mesmo tempo, selecione **Todos** . Se você quiser selecionar apenas algumas cidades, selecione **Opções** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Opções	Opção para selecionar somente valores de filtros específicos na origem.

3. Clique em **Enviar**.

Configure o para fazer mapeamentos em Central de gerentes

Crie condições ou mapeamentos adicionais para exibir tarefas e solicitações de gestão no Central de gerentesem Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin

Nota:

- Antes disso Utah Versão , você pode criar condições adicionais para mapeamentos de tarefas pendentes usando o formulário Configuração de tarefas pendentes em Central do funcionário. Começando com . UtahVersão, você pode criar condições adicionais para mapeamentos de tarefas pendentes usando o módulo de mapeamento de tarefas pendentes em Central de gerentes.
- Se você estiver atualizando para Utah Condições adicionais que foram criadas para mapeamentos de tarefas pendentes no formulário Configuração de tarefas pendentes em Central do funcionário Deve ser criado novamente no módulo de mapeamento de tarefas pendentes em Central de gerentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Mapeamentos de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de mapeamento de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Condição de filtro de tarefas pendentes	Condição de filtro pendente na qual condições adicionais são aplicadas. Para obter mais informações sobre a condição do filtro pendente, consulte Crie ou modifique um filtro de tarefas pendentes .
Tabela	Campo somente leitura selecionado na tabela de configuração de tarefas pendentes. Por exemplo, Tarefa de RH [sn_hr_core_task].
Primário do mapa	Opção para habilitar a seleção de campos de relatório na tabela de configuração de tarefas pendentes ou na tabela primária.
Campo de referência do mapeamento primário	Opção para selecionar um campo de referência na tabela primária. **Nota:** Esta opção aparece somente quando **Mapear primário** o campo está habilitado.
Campos do relator primário	Opção para selecionar campos de relatório na tabela primária. Por exemplo, selecione os campos de relatório na tabela Caso de RH [sn_hr_core_case].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esta opção aparece somente quando **Mapear primário** o campo está habilitado.
Campos de relator	Opção para selecionar campos de relatório na tabela de configuração de tarefas pendentes. Por exemplo, selecione os campos de relatório na Tarefa de RH [sn_hr_core_task].
Ativo	Opção para ativar o uso de condições de filtro adicionais.
Ordem	Ordem na qual as condições de filtro adicionais são aplicadas.

4. Clique em **Enviar**.

Configure widgets em Central de gerentes

Configure os widgets no Hub do gerente e. Página Informações da equipe . No menu da sua equipe em Central do funcionáriode acordo com seus requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.admin, sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Central de gerentes** > **Informações da equipe**.
3. **CTRL e clique com o botão direito do mouse** em qualquer widget e selecione **Página no Designer** .
   A página Designer do Portal de serviços é aberta.
   a. No widget Prompts do hub do gerente, clique em **Editar** ícone:
      - Em **Título** forneça um título adequado para o widget.
      - Em **Categorias de sugestão** especifique as categorias nas quais você deseja aplicar as configurações.
      - Em **Apresentação** , **Sugestão por linha** especifique o número de prompts que você deseja exibir em uma linha no widget.
      - Clique em **Salvar**.
   b. Em Sobre a equipe ou Jornadas do funcionário, clique em **Editar** ícone:
      - Em **Título da seção** forneça um título adequado para o widget.
      - Em **Relatórios** , selecione os relatórios que você deseja exibir no widget. Especifique a ordem na qual você deseja que os relatórios apareçam no widget.
      - Em **Widgets de PA** , Selecione os relatórios de PA que você deseja exibir no widget.

        Nota: Para configurações avançadas de gráfico, use SYSID das tabelas de widgets Relatório e PA.

      - Em **Categorias de sugestão** especifique as categorias nas quais você deseja aplicar as configurações.
      - Em **Layout do gráfico** especifique o número de gráficos em uma linha. O valor padrão é dois gráficos por linha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em **Altura do gráfico** indica a altura do gráfico.
- Em **Avançado** , adicione um script para personalizar e exibir conteúdo no widget.
- Clique em **Salvar**.

Usar Central de gerentes

Apoie sua equipe e encontre recursos para crescer como líderes usando Central de gerentesaplicação.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_mh.manager_hub_user
- Ativar Manager Hub de ServiceNow Store. Central de gerentesestá disponível com Central do funcionário - Proaplicação. Alguns dos recursos do Central de gerentesTrabalhe somente quando as aplicações Prestação de serviços de RH e Gestão de jornada do funcionário estiverem ativadas.
- Como configurar o Central de gerentes.

Procedimento

1. Obtenha o resumo da sua equipe.
2. Conheça os membros da sua equipe.
3. Obtenha informações da equipe.
4. Utilize a Biblioteca do gerente.
5. Exibir e editar planos de crescimento de funcionários

Obtenha o resumo da sua equipe

Resume as informações e ações mais importantes nas quais você deve se concentrar. Exibe itens que precisam de sua atenção, próximos eventos da equipe e solicitações abertas pelos membros da sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Central de gerentes**.
3. Exiba os fusos horários dos funcionários em todo o mundo.
   Seja mais consciente sobre o horário em que as reuniões são agendadas ou as solicitações são enviadas para a equipe.
4. Em **Suas tarefas de gestão** widget, exiba o número total de tarefas que exigem sua aprovação.
   Selecionando **Todas as tarefas** Levará você até a página Tarefas Pendentes na Central do funcionário.
   Conclua as ações necessárias.
5. Em **Próximos eventos da equipe** widget, exiba os próximos eventos, como aniversários de funcionários, aniversários de funcionários ou ingresso de recém-contratados.
   Selecionando **E-mail** O ícone abre um link de e-mail com e-mails de trabalho dos relatórios pretendidos no campo Para (cliente de e-mail padrão) com uma linha de assunto em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Em **Solicitações abertas por sua equipe** widget, exiba todas as solicitações abertas pelos membros da sua equipe.
   Preste mais atenção às solicitações que são urgentes e exigem colaboração em toda a empresa.

   Nota: Além da função sn_mh.manager_hub_user, o gerente conectado também deve ter as ACLs ou funções necessárias para exibir determinadas solicitações de equipe. Por exemplo, se houver solicitações em aberto relacionadas a casos de RH, o gerente conectado também deverá ter a função sn_hr_core.case_reader para exibir essas solicitações.

7. Em **Sugestão para você e sua equipe** widget, agir em itens que exigem sua atenção.
   Este widget aparecerá somente se forem gerados avisos para você. Para obter mais informações, consulte Prompts proativos para gerentes.

8. Revise as estatísticas diárias da sua equipe, como número de funcionários em licença, número de funcionários em integração e assim por diante.
   Para obter mais detalhes, selecione **Todos os membros da equipe** . Você será navegado até **Membros da equipe** guia.

Prompts proativos para gerentes

Recomende ações aos gerentes com base nos dados coletados e nas práticas recomendadas, ajude os gerentes a entender as informações da equipe e Oriente-os nas próximas etapas. Permita que os gerentes ajam em possíveis problemas de forma proativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Ativar Sugestões proativas aplicação de ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Sua equipe** > **Central de gerentes**.
2. No widget Sugestões para você e sua equipe, trabalhe em seus itens acionáveis:

Sugestões com base em informações

Sugestão	Descrição
Apoie seu recém-contratado	Exibe funcionários recém-contratados. Ofereça suporte melhor a eles. ○ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔ . ○ Para descartar a sugestão, selecione ✖ . ○ Para enviar um e-mail para os recém-contratados do seu Outlook, selecione **E-mail do funcionário** .
Incentivar o equilíbrio entre vida pessoal e profissional	Exibe os funcionários que não tiraram uma folga. Incentivar o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal para seus funcionários. ○ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔ . ○ Para descartar a sugestão, selecione ✖ .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sugestão	Descrição
	○ Para enviar um e-mail para os funcionários do seu Outlook, selecione **Enviar lembrete** . ○ Para abrir um artigo da base de conhecimento que tenha detalhes sobre como incentivar o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, selecione **Saiba por que isso é importante** .
Ajude seus funcionários com o aprendizado	Exibe os funcionários que não aceitaram seus aprendizados atribuídos. Verifique se eles precisam de tempo para se concentrar. ○ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔ . ○ Para descartar a sugestão, selecione ✖ . ○ Para enviar um e-mail para os funcionários do seu Outlook, selecione **Pergunte se eles precisam de ajuda** .
Ajude seu funcionário a progredir na carreira	Exibe os funcionários que não tiveram uma mudança de trabalho há algum tempo. ○ Para marcar a sugestão como concluída, selecione ✔ . ○ Para descartar a sugestão, selecione ✖ . ○ Para saber mais sobre conversas de carreira, selecione **Saiba mais sobre conversas de carreira** .

3. Para definir suas preferências na exibição de avisos:
   a. Selecione o ícone Menu em **Sugestões para você e sua equipe** widget.
   b. Selecione **Gerenciar Preferências** .
   c. Desative os prompts que você não deseja exibir no widget.
   Suas preferências serão salvas e os avisos desativados não serão exibidos no widget na próxima vez que você fizer login na página Hub do gerente. Você pode mudar suas preferências a qualquer momento.

Conheça os membros da sua equipe

Gerencie com eficácia uma equipe globalmente desembolsada. Entenda as necessidades e as atividades da sua equipe para oferecer melhor suporte a eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Em **Sua equipe** lista suspensa, selecione **Membros da equipe** .
3. **Opcional:** Selecione **Equipe direta** para exibir detalhes dos funcionários que se reportam a você.
4. **Opcional:** Selecione **Equipe indireta** para exibir detalhes de funcionários que não fazem parte da sua linha de subordinação direta.
5. Exiba detalhes de seus funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Concentre-se no que a equipe está fazendo em várias atividades, como jornadas e crescimento e desenvolvimento (se Desenvolvimento de talentos instalado).
- Use **Classificar por** filtre para filtrar dados por nome, tipo, local ou atenção necessária do funcionário. Se Desenvolvimento de talentos instalado, filtros podem ser aplicados no tipo de resultado dos planos de crescimento e nos aprendizados que os membros da equipe estão buscando no momento.
- PESQUISE um funcionário específico inserindo pelo menos dois caracteres em **Pesquisa** campo.
- Selecione o ícone Exibição de cartão ( ) para exibir detalhes do funcionário em uma exibição de cartão.
- Selecione o ícone Exibição de lista ( ) para exibir detalhes do funcionário em uma exibição de lista.

6. Forneça assistência aos seus funcionários subordinados de nível ignorado quando o gerente de subordinação direta estiver indisponível, por exemplo, de licença.
   Para exibir os detalhes de seus funcionários de nível ignorado junto com seus funcionários subordinados diretos, selecione o ícone Configurações ( ) no **Equipe direta** e habilite o. **Mostrar relatórios de nível de ignorar** opção.

   Você não pode exibir relatórios de nível de ignorar de funcionários que não fazem parte da sua linha de subordinação direta.
7. Selecione **Exibir organograma** em **Equipe direta** para exibir a estrutura de emissão de relatórios de seus funcionários.
8. Selecione o nome de um funcionário no cartão do funcionário para exibir o modal de detalhes do funcionário. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do funcionário.
9. Selecione o ícone do menu Exibir (em um cartão de funcionário ou modal de funcionário, para programar conversas, atribuir aprendizado e assim por diante.
   Para obter mais informações, consulte Use o ícone do menu Exibir em Central de gerentes.

Nota: As ações no cartão do funcionário são configuráveis. Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação na Central do funcionário

Configure Exibir como subordinados diretos em Central de gerentes

Configure Exibir como relatórios diretos para ajudar os gerentes a orientar os membros de sua equipe exibindo artigos como vistos por seus subordinados diretos no Central de gerentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

- Mude `glide.knowman.enable_view_as_user`valor padrão para **Verdadeiro** Para que o recurso Exibir como funcione. O valor padrão desta propriedade do sistema é **Falso** .
- Atualize o ID do sistema do portal para `ec_portal_viewas_association`caso você tenha um portal personalizado. A menos que o ID do portal padrão seja alterado para seu ID personalizado, o recurso não funcionará.
- O recurso funciona com Tokyo e versões da família posteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso Exibir como relatório direto é útil para gerentes que têm subordinados diretos. Muitas vezes, os gerentes não têm acesso a determinados locais específicos ou específicos de designação Base de conhecimento artigos. Portanto, para ajudar os respectivos membros da equipe, os gerentes podem exibir Base de conhecimento artigos como seus respectivos subordinados diretos.

Use o procedimento a seguir para personalizar a exibição como experiência para seus funcionários com subordinados diretos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione Central de gerentes no canto superior esquerdo da tela, selecione **Sua equipe** da lista.
   Você pode ver toda a sua equipe em uma exibição de lista.
3. Para mudar a exibição de página para **Primário** ou **Secundário** dependendo da sua preferência, clique com o botão direito do mouse na página e selecione **Opções de instância** .
4. **Opcional:** Para obter uma experiência de mecanismo de pesquisa, selecione **Primário** e selecione **Salvar** .

Opção de exibição primária em Exibir artigos como página



5. **Opcional:** Para obter uma experiência do usuário compacta, selecione **Secundário** e selecione **Salvar** .

Opção de exibição secundária em Exibir artigos como página



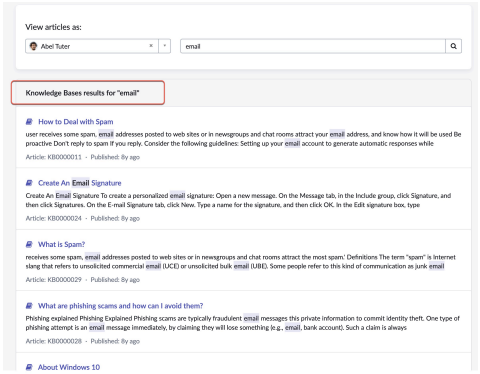
6. **Opcional:** Gerencie o número de Base de conhecimento artigos visíveis como resultado de pesquisa ou adição **Paginação** Por meio dos Resultados da pesquisa **Opções de instância** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O resultado padrão é 15 artigos.

Resultados da pesquisa para Exibir como recurso



Resultado

Configure a experiência Exibir como página, adicione paginação e ajuste o número de artigos exibidos como um resultado de pesquisa para fornecer uma experiência do usuário ideal para um gerente pesquisando Knowledge artigos que usam o recurso .

Exibir detalhes do funcionário

Use o modal do funcionário para obter uma visão geral rápida dos detalhes do seu funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Em **Sua equipe** lista suspensa, selecione **Membros da equipe** .
3. Selecione um funcionário na lista de funcionários.
4. Exiba os detalhes no cartão.

Modal de detalhes do funcionário

Campo	Descrição
Local	Local e hora local em que seu funcionário está atribuído ao relatório.
Status	Status do seu funcionário.
Contato	Informações de contato do seu funcionário.
Relatórios	Número de reportados diretos e indiretos que se reportam ao seu funcionário.
Em andamento	Aprendizados compartilhados, conversas e planos de crescimento do seu funcionário que estão em andamento no momento.
Eventos futuros	Lista de eventos agendados.
Solicitações	Lista de solicitações que foram enviadas para revisão ou ação. Inclui o estado atual de cada solicitação, como Aprovado, Em andamento ou Aguardando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Coisas que podem precisar de sua atenção	Lista de aprendizados, planos de crescimento e jornadas que exigem atenção imediata.
Tarefas em aberto	Lista de tarefas e solicitações no estado Aberto.

Obtenha informações da equipe

Encontre visualizações de dados sobre sua equipe, suas solicitações de serviço, jornadas e aprendizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Informações da equipe**.
3. Em **Sobre a equipe** Widget, exibir os relatórios de nível de ignorar e os subordinados diretos de: Licenças de funcionários (descanso de trabalho usado e não usado) , funcionários tempo de permanência na organização e o tempo gasto pelos funcionários em seu atual funções .
4. Em **Serviço e suporte** Exibir relatórios sobre tipo e número de solicitações geradas por sua equipe (solicitações de TI, solicitações de RH, exceto solicitações de ciclo de vida), tempo necessário para resolver as solicitações, solicitações em aberto no nível da organização e solicitações que foram atribuídas a você e por você.
5. Em **Jornadas do funcionário** Widget, exibir relatórios de nível de ignorar e subordinados diretos de: Status atual das jornadas do funcionário (risco, rascunho ou em andamento) e das jornadas iniciadas este ano. Obtenha um detalhamento das jornadas por tipo: Crescimento de carreira ou integração.

   Nota: Este widget aparece somente quando você instala a aplicação Designer de jornada.

6. Em **Noções básicas sobre as jornadas dos funcionários** widget, clique em **Iniciar uma jornada** . Usando um modelo, você pode personalizar uma experiência específica para os membros da sua equipe para ajudá-los com transições, crescimento, eventos pessoais e de carreira.

   Nota: Este widget aparece somente quando você instala a aplicação Designer de jornada.

Conheça as habilidades da sua equipe

Entenda as habilidades atuais e as habilidades direcionadas da equipe para que você esteja capacitado a desenvolver o conjunto de habilidades certo na equipe para os requisitos de negócios de hoje e amanhã. Ajude seus funcionários a utilizar diferentes ferramentas de Desenvolvimento de talentos como aprendizado, planos de crescimento, mentoria para desenvolver novas habilidades ou preencher lacunas de habilidades existentes.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_mh.manager_hub_user
- Certifique-se de que Inteligência de habilidades a aplicação está instalada.
- A implementação de habilidades ou função de trabalho é obrigatória. Isso é orientado por uma propriedade do sistema. Se estiver definido como falso, a guia Habilidades não aparecerá no Hub do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.
3. Na seção Resumo de habilidades, exiba todas as habilidades, os principais pontos fortes e as áreas de crescimento da sua equipe.
   Para obter mais informações, consulte Resumo de habilidades da sua equipe.
4. Na seção Distribuição de habilidades, exiba as habilidades possuídas por sua equipe, em todos os níveis de proficiência, por funções de trabalho.
   Obtenha uma compreensão profunda das habilidades na página Distribuição de habilidades. Para obter mais informações, consulte Exiba a distribuição de habilidades da sua equipe.
5. Na seção Expectativas de habilidades, exiba as porcentagens de pontuação de um funcionário com base nas habilidades e proficiências validadas de um funcionário, em comparação com seus requisitos de habilidade baseados em função.
   Para obter mais informações, consulte Exiba os cartões do funcionário na seção Expectativas de habilidades.
6. Na seção Habilidades que estão sendo aprendidas, exiba os funcionários que estão buscando uma habilidade específica.

   Para obter mais informações sobre uma habilidade que está sendo aprendida, selecione  e selecione **Exibir detalhes da habilidade** . Para exibir todos os cartões de aprendizado de habilidades, selecione **Exibir tudo** .

> **Nota:** Para que a seção Habilidades que estão sendo aprendidas mostre os dados, você deve instalar o Learning e. Desenvolvimento de talentos e associe-as a habilidades.

Resumo de habilidades da sua equipe

Faça uma análise mais profunda das habilidades da sua equipe. Entenda os principais pontos fortes e as áreas de crescimento da sua equipe.

Os seguintes detalhes são exibidos na seção Resumo de habilidades na página Habilidades:

Todas as habilidades

Ajuda a entender o número total de habilidades em sua equipe, juntamente com a divisão do total de habilidades necessárias para os membros da equipe e o total de habilidades adicionais dos membros da equipe.

Principais pontos fortes

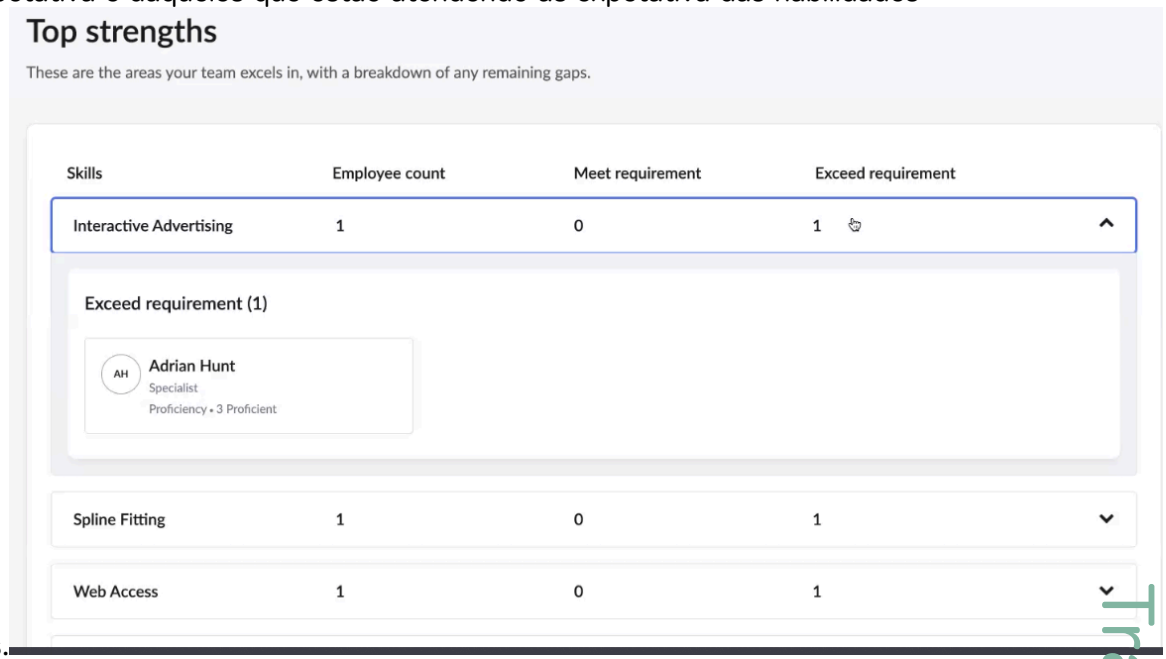
Destaca as habilidades fortes em sua equipe e fornece os detalhes dos membros da equipe que possuem essas habilidades fortes.

Selecionando **Exibir tudo**a opção fornece detalhes granulares, como os níveis de proficiência dos indivíduos para as habilidades fortes. Os gerentes também podem obter uma compreensão dos membros que estão excedendo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

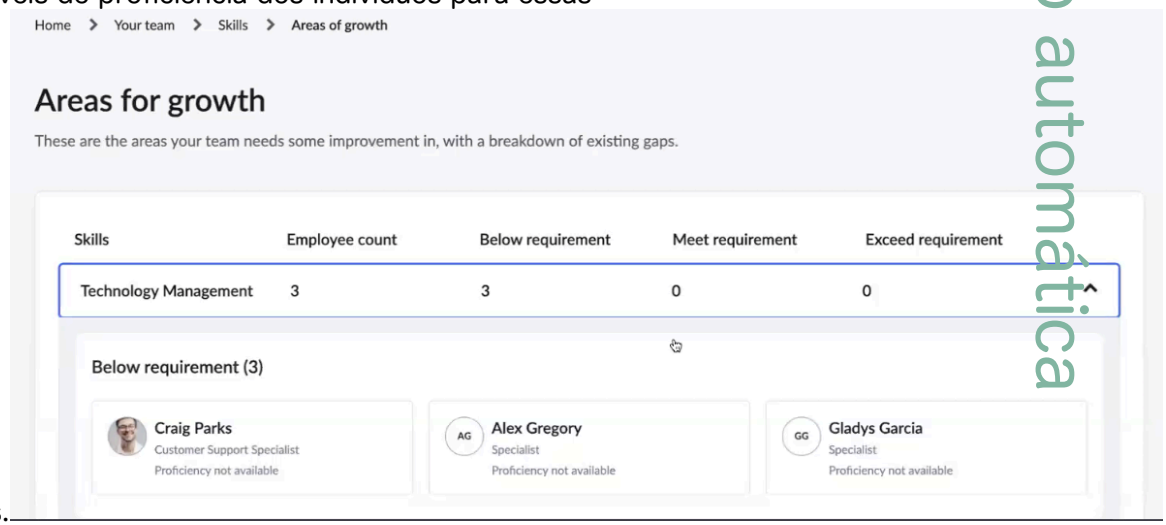
as expetativa e daqueles que estão atendendo às expetativa das habilidades fortes.



Áreas para crescimento

Ajuda você a entender as habilidades na equipe que precisam de atenção, juntamente com os detalhes dos membros da equipe que podem precisar de qualificação.

Selecionando **Exibir tudo**a opção fornece detalhes granulares, como os níveis de proficiência dos indivíduos para essas habilidades.



Nota: Os funcionários devem adicionar níveis de proficiência às suas habilidades. Esses dados ajudam a calcular os principais pontos fortes e áreas de crescimento.

Exiba a distribuição de habilidades da sua equipe

Obtenha uma compreensão profunda das habilidades da sua equipe. Obtenha uma visão geral das diferentes habilidades que os membros da equipe possuem junto com a contagem de pessoas em cada habilidade da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Nota: Os funcionários devem adicionar níveis de proficiência às suas habilidades. Esses dados ajudam você a exibir detalhes da distribuição de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.
3. Na seção Distribuição de habilidades, selecione **Exibir tudo** .
   A página Distribuição de habilidades é aberta.
4. Se você tiver membros da equipe relatando de diferentes funções de trabalho, poderá filtrar a distribuição de habilidades para cada função de trabalho na lista Exibir.
5. Em **Exibição de habilidades** , você pode executar as seguintes ações:

Recursos da guia Exibição de habilidades

Nome do cartão	Etapas
Cartão do funcionário	Em um cartão de funcionário, selecione . Selecione uma das seguintes opções: ○ **Validar habilidades** A página Validar habilidades do funcionário é exibida: **a.** Revise as proficiências de habilidades atuais do funcionário, selecione as habilidades que você deseja validar. **b.** Selecione **Validar habilidades selecionadas** . **Nota:** As credenciais do funcionário do Credly também são exibidas no fluxo de atividades. ○ **Exibir habilidades** : A página de detalhes da habilidade é exibida. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário. ○ **Perfil de exibição** : A página de perfil do funcionário aparece com detalhes como estrutura de emissão de relatórios, colegas de trabalho, designação do funcionário.
Cartão de habilidade	Em um cartão de habilidade, selecione e selecione **Exibir detalhes da habilidade** . Um modal é aberto fornecendo mais detalhes sobre a habilidade.

6. Em **Exibição do funcionário** , você pode executar as seguintes ações:

Recursos da guia de exibição do funcionário

Nome do cartão	Etapas
Cartão do funcionário	Em um cartão de funcionário, selecione . Selecione uma das seguintes opções: ○ **Exibir detalhes da habilidade** : A página de detalhes da habilidade fornece detalhes granulares das habilidades do funcionário, níveis de proficiência e lacunas. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário. ○ **Validar para funcionários** : A página Validar habilidades é exibida:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do cartão	Etapas
	a. Selecione os funcionários para os quais você deseja validar esta habilidade e revise suas classificações de proficiência. **b.** Selecione **Validar funcionários selecionados** .
Cartão de habilidade	Em um cartão de habilidade, selecione e selecione **Exibir detalhes da habilidade** . Um modal é aberto fornecendo mais detalhes sobre a habilidade.

Exiba os cartões do funcionário na seção Expectativas de habilidades

Exiba as porcentagens de pontuação de um funcionário com base nas habilidades e proficiências validadas de um funcionário, em comparação com seus requisitos de habilidades baseados em função.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Aberto **Sua equipe** > **Habilidades**.
3. Na seção Expectativas de habilidades, selecione em um cartão de funcionário e selecione uma das seguintes opções:

Exibir opções de menu

Opção	Etapas
Validar habilidades	**a.** Revise as proficiências de habilidades atuais de um funcionário e selecione as habilidades que você deseja validar. **b.** Selecione **Validar habilidades selecionadas** . **Nota:** Para a análise de pontuação, você deve validar as habilidades.
Exibir habilidades	A página de detalhes da habilidade fornece detalhes granulares das habilidades do funcionário, níveis de proficiência e lacunas. Para obter mais informações, consulte Detalhes da habilidade de um funcionário.
Exibir perfil	A página de perfil do funcionário aparece com detalhes como estrutura de emissão de relatórios, colegas de trabalho, designação do funcionário.

4. Na seção Expectativas de habilidades, selecione **Análise de pontuação** em um cartão do funcionário para exibir a porcentagem de pontuação das habilidades validadas do funcionário.

   a. Opcional: Passe o mouse sobre a dica da ferramenta no menu suspenso para ver os critérios de níveis de proficiência de habilidade.

   b. Selecione **Atribuir aprendizado** em **Validado** seção habilidades para exibir barras de progresso de habilidades que atendem e não atendem aos níveis de proficiente esperados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione o ícone de cápsula de habilidade (⋮) em uma habilidade para executar um dos seguintes:

- **Exibir detalhes da habilidade** : Exiba uma descrição detalhada da habilidade.
- **Atribuir aprendizado** Atribua um curso de aprendizado a um funcionário. Para obter mais informações, consulte Atribuir formulário de aprendizado.

5. Para exibir todos os cartões do funcionário, selecione **Exibir tudo** .
6. Se você tiver membros da equipe relatando de diferentes funções de trabalho, poderá filtrar a distribuição de habilidades por função de trabalho.

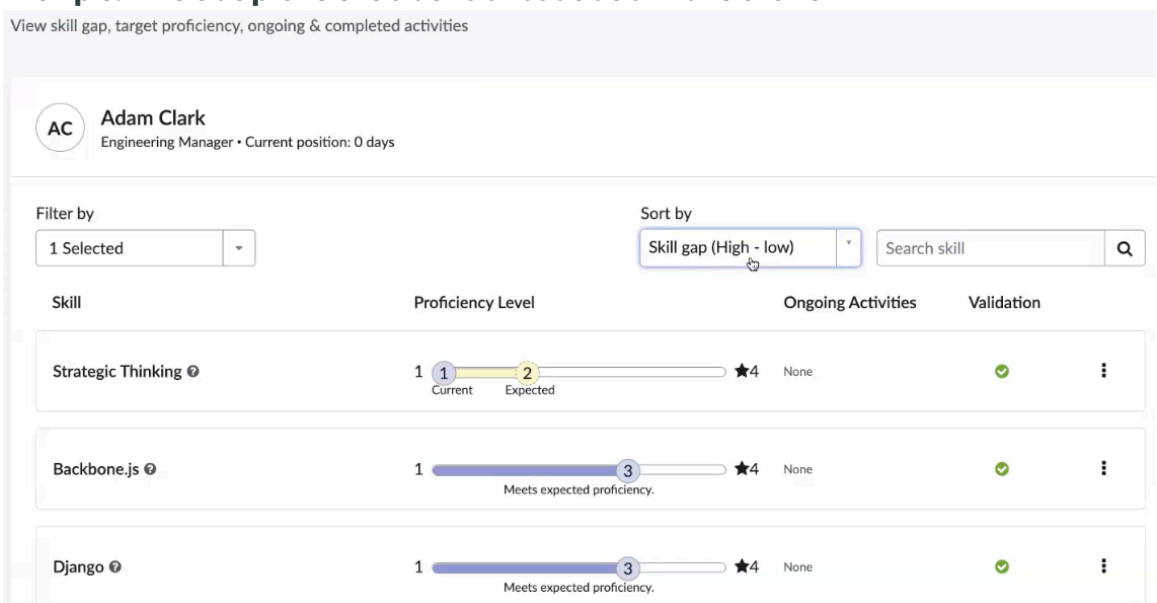
Detalhes da habilidade de um funcionário

Obtenha uma compreensão mais profunda dos detalhes de habilidades de um funcionário, dos níveis de proficiência e das lacunas.

Em um cartão de funcionário, quando você seleciona ⋮ e selecione **Exibir habilidades** A página Detalhes da habilidade é exibida. Nesta página, você pode:

- Exiba as habilidades possuídas por um funcionário e os níveis de proficiência de cada habilidade.
- Filtrar habilidades por habilidades validadas versus não validadas.
- Classifique as habilidades por nome ou lacuna de habilidade (alto para baixo) ou (baixo para alto).
- Atribua um curso de aprendizado ao funcionário quando o nível de proficiência de uma habilidade for baixo. Selecione ⋮ e selecione **Atribuir aprendizado** . Somente os cursos relacionados a essa habilidade são exibidos para seleção.
- Selecione uma habilidade para exibir o menu suspenso de atividades de habilidade. O menu suspenso de atividades de habilidades permite que você revise atividades como cursos, aspirações e planos de crescimento que contribuem para a proficiência de habilidades.

Exemplo: Níveis de proficiência de habilidade de um funcionário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilize a Biblioteca do gerente

Descubra recursos de liderança selecionados e personalizados para vários departamentos e sistemas. Obtenha ferramentas e recursos para gerenciar com eficiência sua equipe e a si mesmo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mh.manager_hub_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conteúdo personalizado e sazonal de comunicações e campanhas de destino, conhecimento ou itens do catálogo (ServiceNow Sites de pontos de compartilhamento ou outros aplicativos de terceiros também podem ser adicionados à Biblioteca do gerente. As configurações necessárias podem ser feitas por um usuário com a função sn_mh.admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   O portal da Central do funcionário é aberto.
2. Navegar até **Sua equipe** > **Biblioteca do gerente**.
3. Encontre informações sobre iniciativas corporativas nas quais se concentrar no trimestre, como objetivos anuais e feedback.
4. Usar recursos sobre desenvolvimento de carreira, capacitação de líderes, contratação e transições, eventos gerenciais, avaliação de desempenho do funcionário, ou outras ferramentas de gestão para ajudá-lo a trabalhar com eficiência.
5. Clique nos links rápidos pelos quais você navega ServiceNowaplicações integradas ao Central de gerentes. Para obter mais informações, consulte Integrar Central de gerentes.

Use o Resumo do funcionário Virtual Agent tópico em Central de gerentes

Ative e use o Resumo do funcionário Virtual Agent tópico para acessar resumos de contribuição do funcionário, exibir perfis consolidados e rastrear o andamento do funcionário.

Antes de Iniciar

Para acessar e usar o tópico de relatórios Resumo do funcionário, os seguintes plug-ins devem ser ativados:

- Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai)

Os seguintes plug-ins são opcionais:

- Conexões do funcionário (sn_ecn)
- Conversas de carreira (sn_egd_act)
- Aprendizado (sn_lep)
- Núcleo de aprendizado (sn_lc)
- Hub do gerente (sn_mh)
- Objetivos do funcionário (sn_egd_goals)

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ligue o. **Assistente de persona** habilidade.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
   b. No painel de navegação, selecione **Funcionário** e selecione **HRSD** .
   c. Em **Assistente de persona** cartão, selecione **Ativar** .
2. Publique o. **Resumo do funcionário** Virtual Agent tópico.
   Para obter mais informações, consulte Publicar um tópico Virtual Agent .
3. Exiba o tópico Relatórios de Resumo do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte Exibir relatórios de resumo do funcionário.

Integrar Central de gerentes

Estender Central de gerentesintegrando com outras aplicações.

Integração com o Acelerador de jornada

Use os modelos do Acelerador de jornada para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Crie e acesse os Planos de jornada no Hub do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Journey Accelerator e Employee Center Pro.

Integração com o Designer de jornada

Facilite as atividades diárias entre vários processos e departamentos interfuncionais e automatize processos como integração de recém-contratados.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Journey Designer e Employee Center Pro.

Integração com o Enterprise Employee Experience Pack

Administrar e coordenar o retorno dos funcionários ao local de trabalho de forma a promover os requisitos de segurança da sua empresa. Clique no link Gerenciar retorno ao escritório na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Enterprise Employee Experience Pack e Employee Center Pro.

Integração com o COE de Relacionamentos do funcionário

Relate qualquer má conduta ou problemas confidenciais por meio do aplicativo Relações com funcionários, que fornece uma segurança mais rígida para proteger a privacidade do funcionário. Clique no link rápido Relatar funcionário de má conduta na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Hub do gerente, Relações do funcionário e Central do funcionário Pro.

Integração com a aplicação com escopo de Recursos Humanos

Para entrar em contato com uma equipe de RH clicando no link rápido Solicitar RH na guia Biblioteca do gerente na Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para que esta integração funcione, você deve instalar os plug-ins Hub do gerenciador, do aplicativo de recursos humanos com escopo e do Employee Center Pro.

Integração com Experiências de conteúdo

Encontre artigos e recursos úteis que ajudam a expandir suas habilidades como líder de pessoas. Use a guia Biblioteca do gerente no Hub do gerente na Central do funcionário.

Conteúdo personalizado e sazonal de comunicações e campanhas de destino, conhecimento ou itens do catálogo (ServiceNow Sites de pontos de compartilhamento ou outros aplicativos de terceiros também podem ser adicionados à Biblioteca do gerenciador.

A Biblioteca do gerente está disponível com a aplicação Experiências de conteúdo.

Integração com Central do funcionário Core

Conclua suas tarefas e aprove todas as solicitações da equipe na guia Visão geral no Hub do gerente na Central do funcionário.

As tarefas e solicitações da equipe aparecem somente quando a aplicação Central do funcionário está instalada.

Integração com Prompts proativos

Forneça prompts na página Informações da equipe no Hub do gerente. Incentivar gerentes ou funcionários a tomar ações rapidamente.

Para que esta integração funcione, você deve instalar as aplicações Manager Hub, Prompts proativos e Employee Center Pro.

Referência para Central de gerentes

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre funções do usuário, tabelas e configurações padrão no Hub do gerenciador.

Componentes instalados com Central de gerentes

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Manager Hub [sn_mh], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções no Central de gerentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do hub do gerente [sn_mh.admin]	Concede acesso de gravação ao conteúdo do Hub do gerente. Um administrador do Hub do gerente pode: • Ative e execute o trabalho agendado Adicionar função de usuário do hub do gerente para atribuir a função de usuário do hub do gerente a novos gerentes de pessoas.	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Central de gerentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Atribua manualmente a função de usuário do Hub do gerente a novos gerentes de pessoas. • Configurar dados da equipe, solicitação da equipe, registros de datas importantes, dados da coluna da equipe, filtros da equipe, e registros de estatísticas diárias para exibir dados Central de gerentes.	
Gerenciador de conteúdo do Hub do gerente [sn_mh.content_manager]	Concede acesso de leitura ao conteúdo do Hub do gerente. Um gerente de conteúdo do Hub do gerente pode exibir dados da equipe, solicitações da equipe, datas importantes, dados da coluna da equipe, filtros da equipe, e registros de configuração de estatísticas diárias.	
Usuário do hub do gerente [sn_mh.manager_hub_user]	Pode exibir informações sobre seus funcionários subordinados em Central de gerentes.	Função de exibição de conhecimento

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Central de gerentes

Tabela	Descrição
Configuração de datas importantes [sn_mh_important_dates_config]	Armazena registros de configuração de datas importantes.
Configuração da coluna da equipe [sn_mh_team_column_config]	Armazena registros de configuração de colunas da equipe.
Estatística diária da equipe [sn_mh_team_daily_stat]	Armazena registros de configuração de estatísticas diárias da equipe.
Configuração de dados da equipe [sn_mh_team_data_config]	Armazena registros de configuração de dados da equipe.
Configuração de dados da coluna da equipe [sn_mh_team_data_m2m_column]	Armazena mapeamentos de colunas e dados da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Central de gerentes

Tabela	Descrição
Dados do grupo de filtros da equipe [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	Armazena registros de configuração de dados do grupo de filtros de equipe.
Grupo de filtros da equipe [sn_mh_team_filter_group]	Armazena registros de configuração de grupos de filtros de equipe.
Fontes do filtro [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	Armazena registros de configuração de origens de filtro.
Configuração de solicitações da equipe [sn_mh_team_requests_config]	Armazena registros de configuração de solicitações de equipe.

Configurações de campanha para Central de gerentes

As configurações de campanha padrão estarão disponíveis para uso depois que você ativar o Hub do gerente. As campanhas exibem conteúdo predefinido em Central de gerentes.

A campanha da Biblioteca do gerente é publicada por padrão. Ele exibe uma faixa com o seguinte conteúdo na guia Biblioteca do gerente no menu da sua equipe em Central do funcionário.

Campanha da Biblioteca do gerente

Conteúdo da campanha	Descrição
Voz dos funcionários	Exibir informações sobre Pesquisa de voz do funcionário (EVS). Revise os resultados do EVS da sua equipe e concentre-se nas áreas que receberam pontuação menor.
Objetivos anuais	Use o guia ou uma ferramenta que ajude a definir seus objetivos anuais.
Coaching e feedback	Aprenda as práticas recomendadas para dar feedback e aprimorar seu estilo de coaching.

Nota: A campanha de exemplo do Hub do gerente também está disponível para uso. Você deve publicar a campanha para exibir uma faixa na página do Hub do gerente no menu da sua equipe em Central do funcionário.

Para obter mais detalhes sobre essas campanhas, navegue até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Conteúdo da campanha**.

Configurações padrão para datas importantes

Conjuntos predefinidos de configurações de datas importantes estarão disponíveis para uso depois que você tiver ativado Central de gerentesde ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de datas importantes

Nome	Descrição
Aniversário do funcionário	Configuração para exibir os aniversários dos funcionários em Central de gerentes.
Aniversário do funcionário	Configuração para exibir os aniversários dos funcionários em Central de gerentes.
Folga do funcionário	Configuração para exibir folgas dos funcionários em Central de gerentes.
Licença do funcionário	Configuração para exibir licenças longas dos funcionários, como licenças parentais em Central de gerentes.
Data de ingresso do funcionário	Configuração para exibir as datas de ingresso dos funcionários em Central de gerentes.
Data de saída do funcionário	Configuração para exibir as datas de saída dos funcionários em Central de gerentes.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de datas importantes**.

Configurações padrão para solicitações de equipe

Um conjunto predefinido de configurações de solicitação de equipe estará disponível para uso depois que você ativar o Manager Hub de ServiceNow Store.

Configurações de solicitações da equipe OOB

Tipo de solicitação	Descrição
cat_item	Configuração para exibir itens (do tipo hardware e software) que são solicitados por um funcionário em Central de gerentes
hr_service	Configuração para exibir casos (exceto casos de relações de funcionários) abertos por um funcionário em Central de gerentes.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configurações de solicitações da equipe**.

Configurações padrão para dados da equipe

Um conjunto predefinido de configurações de dados da equipe estará disponível para uso depois que você ativar o Manager Hub de ServiceNow Store.

As seguintes configurações de dados da equipe oferecem suporte a configurações de coluna e configurações de filtro: Jornada, E-mail, jornadas do funcionário, Perfil do funcionário, Perfil de RH, férias, Licença, Saída em breve, Nova contratação, PTO, licença futura, Usuário e telefone comercial.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de dados da equipe**.

Configurações padrão para dados da coluna da equipe

Um conjunto predefinido de configurações de dados da equipe estará disponível para uso após a ativação Central de gerentesde ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações da coluna da equipe

Nome	Descrição
Status	Configuração para exibir o status de um funcionário na guia Membros da equipe no menu da sua equipe na Central do funcionário. Por exemplo, o status de um funcionário pode ser um recém-contratado ou sair da organização.
Local	Configuração para exibir detalhes do local do funcionário com base no fuso horário, cidade, estado ou país.
Jornada ativa	Configuração para exibir jornadas ativas do funcionário, como integração ou crescimento na carreira.
Contato	Configuração para exibir detalhes de contato do funcionário, como e-mail e telefone comercial.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração da coluna da equipe**.

Configurações padrão para grupos de filtros

Um conjunto predefinido de configurações de grupo de filtros estará disponível para uso após a ativação Central de gerentesde ServiceNow Store.

Configurações de grupos de filtros de equipe

Nome	Descrição
Jornada	Configuração para agrupar crescimento de carreira e integrar jornadas do funcionário no filtro Jornada na guia Membros da equipe no menu da sua equipe em Central do funcionário.
Tipo de funcionário	Configuração para agrupar o tipo de funcionário, posição e tipo de local no grupo de filtros Tipo de funcionário na guia Membros da equipe no menu da sua equipe em Central do funcionário.
Local	Configuração para agrupar cidades no grupo de filtros Local na guia Membros da equipe no menu da sua equipe em Central do funcionário.
Status	Configuração para exibir o descanso remunerado do funcionário, licença ou recém-contratado no grupo de filtros de status em Central de gerentes.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Configuração de filtro da equipe**.

Configurações padrão para estatísticas diárias

Um conjunto predefinido de configurações de estatísticas diárias estará disponível para uso depois que você tiver ativado Central de gerentesde ServiceNow Store.

Configurações de estatísticas diárias da equipe

Nome	Descrição
Em jornadas	Configuração para exibir o número total de jornadas de funcionários ativas em Central de gerentes.
Integração	Configuração para exibir o número total de funcionários que estão se integrando no Central de gerentes.
Em descanso remunerado	Configuração para exibir o número total de funcionários que estão em descanso de trabalho em Central de gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de estatísticas diárias da equipe

Nome	Descrição
De licença	Configuração para exibir o número total de funcionários que estão em licenças longas, como licenças parentais em Central de gerentes.

Para obter mais detalhes, navegue até **Tudo** > **Central de gerentes** > **Administração** > **Estatísticas diárias da equipe**.

Configurações padrão para tarefas pendentes

O conjunto padrão de configurações de Tarefas Pendentes estará disponível para uso depois que você ativar o Employee Center Core. Essas configurações exibem tarefas e solicitações de gestão em Central de gerentes.

Filtros To DoS é um módulo na Central do funcionário. Para obter mais detalhes sobre como configurar os filtros, consulte Crie ou modifique um filtro de tarefas pendentes

Filtro da tarefa pendente

Nome	Descrição
Aprovações	Filtros para exibir solicitações que exigem aprovação de um gerente em Hub do gerente .
Tarefas da minha equipe	Filtro para exibir tarefas da equipe para um gerente em Hub do gerente .

As seguintes condições de filtro também estão disponíveis: Aprovações de RH, Tarefas de RH, Tarefas de RH para UR, Tarefas pendentes do acelerador de jornada, Tarefas pendentes do acelerador de jornada para-dos- Adhoc, aprovações de solicitação, Tarefa universal e aprovações de UR.

Para obter mais informações sobre os filtros, navegue até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes** > **Filtros de tarefas pendentes**.

Para obter mais informações sobre as condições do filtro, navegue até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes** > **Condições do filtro de configuração de tarefas pendentes**.

Prompts proativos padrão para Central de gerentes

Configurações de sinal padrão, categorias de sinal e um URL de ação estão disponíveis para uso na ativação Central de gerentese. Sugestões proativas.

Para saber como usar Sugestões proativas, consulte Sugestões proativas documentação.

Configurações de sinal

Para obter informações detalhadas sobre como configurar sinais em Prompts proativos, consulte Configuração da Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de sinal padrão

Campo	Descrição
Aprendizado atribuído à falta de engajamento	Configuração de sinal padrão para exibir o. **Ofereça suporte aos funcionários com aprendizado** Widget na página Hub do gerente. Esta configuração está disponível somente quando Núcleo de aprendizadoa aplicação está instalada. Um trabalho programado é executado a cada duas semanas e identifica os usuários com base nos critérios a seguir. Esses usuários são exibidos para o gerente no **Ofereça suporte aos funcionários com aprendizado** widget. • o curso ou caminho de aprendizado foi atribuído pelo gerente • a data de atribuição é de um mês ou mais no passado • Curso de aprendizado no estado Não em andamento ou Concluído
Tempo desde a mudança de trabalho	Configuração de sinal padrão para exibir o. **Ajude seu funcionário a desenvolver sua carreira** Widget na página Hub do gerente. Esta configuração está disponível somente quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core está instalado. Um trabalho agendado é executado a cada seis meses e identifica usuários com base neste critério: 36 meses ou mais desde a data de início da função de trabalho atual.
O funcionário não tomou o descanso remunerado	Configuração de sinal padrão para exibir o. **Incentivar o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal** Widget na página Hub do gerente. Esta configuração está disponível somente quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core está instalado. Um trabalho agendado é executado a cada três meses e identifica usuários usando um dos seguintes critérios: • O saldo de folgas é de 50% ou mais do total disponível e é de outubro de 1 ou mais tarde no ano civil atual • a última data em que a folga foi feita foi de 6 meses ou mais no passado e o saldo de folga é maior que zero
Solicitações acima da média de recém-contratados	Configuração de sinal padrão para exibir o. **Ofereça suporte ao recém-contratado** Widget na página Hub do gerente. Esta configuração está disponível somente quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core está instalado. Um trabalho agendado é executado a cada 14 dias para identificar usuários com base nos seguintes critérios: • a data de início do funcionário é de 30 dias ou menos no passado • o funcionário abriu seis ou mais solicitações nos últimos 14 dias • As solicitações são um caso de RH (exceto caso de evento de ciclo de vida), ou o item do catálogo é uma solicitação de software ou hardware, ou uma única solicitação de alta prioridade • as solicitações não foram encerradas concluídas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de sinal padrão

Campo	Descrição

Categorias de sinal

As categorias de sinal são os grupos lógicos para dividir os sinais. As categorias de sinal permitem extrair avisos específicos da categoria no widget de aviso.

Carreira, Serviço do funcionário, recém-contratados, Informações da equipe e Bem-estar são as categorias de sinal padrão disponíveis para Central de gerentes. Para obter mais informações sobre essas categorias de sinal, consulte Configure categorias de sinal em Sugestões proativas.

Ações de sinal

As ações de sinal permitem que os usuários finais que recebem o aviso ajam sobre elas. **Abra um URL** é a ação de sinal padrão que está disponível para Central de gerentes.

Para obter mais informações sobre ações de sinal, consulte Configure ações de sinal para Sugestões proativas.

Use o ícone do menu Exibir em Central de gerentes

Use o ícone do menu Exibir ( para exibir o menu organizacional, interagir com um funcionário ou atribuir um curso de aprendizado.

Exibir ações do menu

Ação	Descrição
Exibir organograma	Exibir a estrutura de emissão de relatórios de um funcionário.
Programar conversa	Programe uma conversa com um funcionário. . Microsoft Outlook integração para Central de gerentes, O formulário Programar uma conversa é aberto. Para obter mais informações, consulte Formulário Programar uma conversa. Se você não tiver Microsoft Outlook integração para Central de gerentes, O formulário Criar uma conversa é aberto. Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de conversa.
Exibir perfil	Exiba o perfil de um funcionário.
Enviar e-mail	Envie um e-mail para um funcionário. Esta ação abre um link com o e-mail de trabalho do funcionário no campo Para (cliente de e-mail padrão) e uma linha de assunto vazia.
Ligar	Chame um funcionário.
Atribuir aprendizado	Atribua um curso de aprendizado a um funcionário. Para obter mais informações, consulte Atribuir formulário de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir ações do menu

Ação	Descrição
	Nota: Você só pode atribuir aprendizado para subordinados diretos.
Exibir artigos como funcionário	Exibir artigos visíveis para um funcionário. **Nota:** Você só pode exibir artigos visíveis para seus subordinados diretos.

Atribuir formulário de aprendizado

Use o formulário Atribuir aprendizado para atribuir um curso de aprendizado a um funcionário.

Atribuir formulário de aprendizado

Campo	Descrição
Atribuir este aprendizado a	Funcionário ao qual você deseja atribuir o curso de aprendizado.
Material atribuído	Curso de aprendizado que você deseja atribuir ao funcionário.
Descrição da atribuição	Informações adicionais sobre o curso de aprendizado.
Esta tarefa é opcional	Opção para indicar que a atribuição de aprendizado é opcional.
Data de vencimento	Data em que você deseja que o funcionário conclua o curso.

Criar um formulário de conversa

Use o formulário Criar uma conversa para programar uma conversa com um funcionário quando Microsoft Outlook a integração não está habilitada para Central de gerentes.

Criar um formulário de conversa

Campo	Descrição
Organizador	Nome do gerente que agenda a conversa.
Ter essa conversa com	Nome do funcionário com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Você pode atualizar este valor.
Data	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD>. Você pode usar o ícone Mostrar calendário para data para selecionar uma data.
Repete	A frequência em que a conversa ocorre.
Enviar convite	Selecione **Enviar convite** para programar a conversa. A conversa agendada aparece em uma nova guia. Você pode atualizar pontos de discussão, itens de ação ou quaisquer outras anotações necessárias para a conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um formulário de conversa

Campo	Descrição
Cancelar	Feche esta conversa.

Formulário Programar uma conversa

Use o formulário Programar uma conversa para programar uma conversa com um funcionário quando Microsoft Outlook a integração está habilitada para Central de gerentes.

Formulário Programar uma conversa

Campo	Descrição
Organizador	Nome do gerente que agenda a conversa.
Ter essa conversa com	Nome do funcionário com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Você pode atualizar este valor.
Data	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD>. Você pode usar o ícone Mostrar calendário para data para selecionar uma data.
Repete	A frequência em que a conversa ocorre.
Selecione uma data e hora disponíveis	Representação visual do calendário e do do seu funcionário para programar reuniões com base nos intervalos de tempo disponíveis.
Detalhes adicionais	Forneça ao destinatário mais informações sobre a conversa agendada, incluindo detalhes adicionais.
Enviar convite	Selecione **Enviar convite** para programar a conversa. A conversa agendada aparece em uma nova guia. Você pode atualizar pontos de discussão, itens de ação ou quaisquer outras anotações necessárias para a conversa.
Cancelar	Feche esta conversa.

Central de líderes

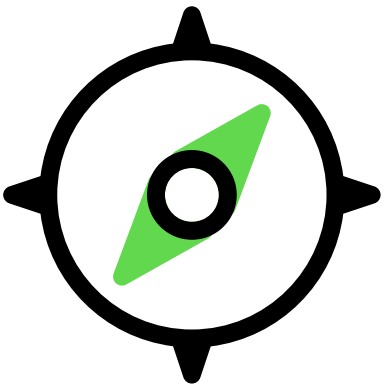
Central de líderes capacita os líderes organizacionais a entender os pontos fortes de suas equipes, identificar lacunas nas habilidades e facilitar mudanças que são simultaneamente propícias à força de trabalho e à obtenção dos resultados de negócios desejados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

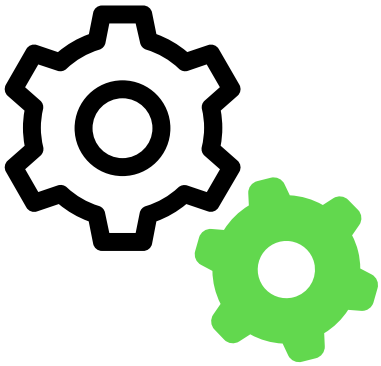
Iniciar

Explorar



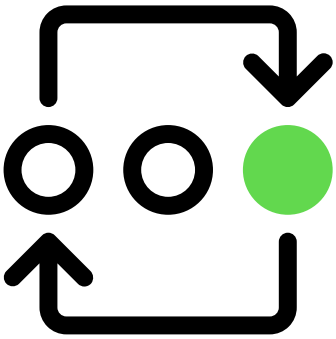
Saiba como líderes e apoiantes usam Hub do líder .

Instalar e configurar



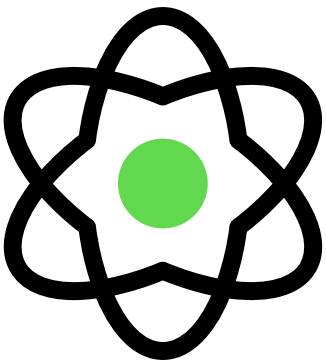
Instale o. Hub do líder aplicativo do ServiceNow Store. Como administrador, você pode configurar recursos da aplicação com base nas especificações definidas pela sua organização.

Integrar



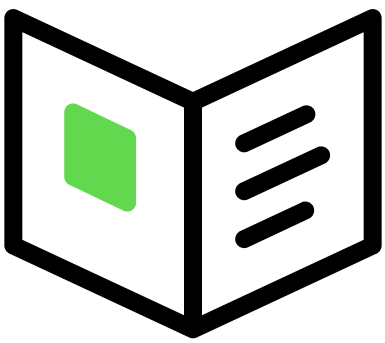
Estenda os recursos do Hub do líder integração com aplicações no Desenvolvimento de talentos pacote.

Usando



Exiba e analise dados sobre o talento da sua organização para impulsionar o desempenho e promover o crescimento.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Central de líderes em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Central de líderes

. Central de líderes A aplicação fornece aos líderes organizacionais e de RH visibilidade do talento da organização para que eles possam entender de forma abrangente o cenário da força de trabalho. Esta aplicação ajuda os líderes a avaliar os pontos fortes e as deficiências de sua equipe para confirmar que seus funcionários têm as habilidades e a experiência apropriadas para ter sucesso no presente e no futuro.

Visão geral Central de líderes

Central de líderes fornece aos líderes organizacionais as ferramentas para compreender as capacidades de suas equipes, reconhecer lacunas de habilidades e implementar mudanças que apoiam sua força de trabalho e avançar os principais objetivos de negócios.

Central de líderes usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Líderes organizacionais ou de RH	Líderes organizacionais e de RH usam Central de líderes para analisar dados associados ao talento da organização. Equipados com esses dados, eles podem tomar decisões informadas que moldam a cultura, a produtividade e o sucesso geral de sua organização.
Apoio organizacional	Suportes organizacionais confiados com tarefas e responsabilidades usam Central de líderes para exibir a organização do líder designado. Com acesso a. Central de líderes eles podem fornecer suporte na capacidade necessária para que a organização tenha sucesso.

Benefícios do Central de líderes

Benefícios do Central de líderes

Benefício	Recurso	Usuários
Obtenha acesso rápido a uma visão geral abrangente do talento da sua organização. Esses dados encapsulados incluem métricas de competência de habilidades em diferentes equipes, identificando lacunas significativas de habilidades e engajamento do funcionário com as ferramentas de crescimento fornecidas no Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações.	Resumo	Líderes organizacionais ou de RH
Obtenha visibilidade das habilidades e composição de talentos de cada equipe existente em sua organização. Exiba dados de talentos em qualquer nível de granularidade, por meio de um organograma que ilustra os relacionamentos de emissão de relatórios entre as diferentes equipes da sua organização.	Talento da organização	Líderes organizacionais ou de RH
Obtenha uma exibição holística da composição de habilidades associada à sua organização. Exiba habilidades relevantes para sua organização e métricas que você pode usar para identificar lacunas de habilidades críticas. Esses dados podem	Habilidades da org	Líderes organizacionais ou de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Central de líderes

Benefício	Recurso	Usuários
ser usados para responsabilizar os gerentes pelo desenvolvimento de talentos em suas equipes.		
Dê acesso aos suportes organizacionais aos quais o líder delegou responsabilidades Central de líderes. Os apoiantes podem visualizar a organização do líder designado e fornecer apoio de acordo.	Organizações que você apoia	Apoio organizacional

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central de líderes, consulte:

- Instalação e configuração do Central de líderes
- Como usar o Central de líderes
- Referência do Central de líderes

Visão geral

A página Resumo fornece aos líderes organizacionais e de RH acesso instantâneo a uma visão geral abrangente do talento da organização. Esta página oferece uma visão geral dos dados que medem o engajamento do funcionário e a proficiência em habilidades, além de uma visão geral das equipes que compõem sua organização.

A página Resumo geral é a página inicial do Central de líderes e oferece aos líderes acesso rápido e fácil às seguintes informações sobre as equipes em sua organização:

- Pontuações de habilidade
- Lacunas significativas de habilidades
- Engajamento do funcionário com as ferramentas de crescimento disponíveis no Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações.

Para acessar a página Visão geral, navegue até Central do funcionário e selecione **Resumo geral** Na lista suspensa do hub do líder.

Widgets de visão geral

Widgets de página de resumo

Widget	Descrição
Sugestões com base em informações	O widget contém prompts proativos para permitir o engajamento proativo dos líderes, trazendo informações acionáveis como prompts para o fluxo de trabalho. Por padrão, um sinal é configurado para solicitar que os líderes revisem lacunas significativas de habilidades.
Talento da organização	Fornece uma visão geral dos dados que aparecem na página Talento da organização. O widget contém uma lista resumida de cartões que fornecem dados sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de página de resumo

Widget	Descrição
	o talento associado à equipe de um funcionário. Um link para exibir todas as equipes na página Talento da organização é fornecido para acesso rápido a todo o conjunto de dados de composição de talentos.
Área de desenvolvimento de habilidade	Fornece uma visão geral dos dados que aparecem na página Habilidades da organização. O widget contém as cinco principais habilidades com as maiores lacunas de habilidade. Um link para exibir todas as habilidades na página Habilidades da organização é fornecido para acesso rápido a todo o conjunto de dados de composição de habilidades.
Compromisso de crescimento	O widget contém métricas de estrela norte e de detalhamento que medem o engajamento do funcionário com as ferramentas de crescimento fornecidas no Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações.

Página de talentos da organização

A página Talentos da organização fornece aos líderes organizacionais um local centralizado para exibir os talentos de cada equipe que existe em sua organização.

Os líderes podem exibir dados de talentos em qualquer nível de granularidade por meio de um organograma interativo. Este organograma ilustra a estrutura da organização do líder e os relacionamentos de emissão de relatórios entre as diferentes equipes em sua organização.

O organograma exibe um cartão para cada funcionário na organização do líder. Para melhorar a experiência de travessia, os cartões de cada funcionário aparecem em uma hierarquia organizacional. Os cartões do funcionário no organograma aparecem na seguinte ordem de cima para baixo:

1. Líder organizacional
2. Funcionários que lideram uma equipe na organização do líder
3. Colaboradores que são colaboradores individuais

Os líderes podem usar o organograma ou o. **PESQUISE funcionários em sua organização** campo para localizar e selecionar funcionários que trabalham para sua organização.

Para acessar a página Talento da organização, navegue até Central do funcionário e selecione **Talento da organização** Na lista suspensa do hub do líder.

Widgets de talentos da organização

Widgets da página de talentos da organização

Widget	Descrição
Pesquisar funcionários em sua organização	Widget é uma barra de pesquisa que aparece acima do organograma. Os resultados da pesquisa aparecem depois que você insere três ou mais caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets da página de talentos da organização

Widget	Descrição
	Os resultados da pesquisa incluem as seguintes informações sobre o funcionário: • Nome • Cargo • Departamento

Página de detalhes da equipe

A página Detalhes da equipe fornece aos líderes organizacionais visibilidade das habilidades e composição de talentos de uma equipe que existe na organização do líder.

A página de detalhes da equipe é incorporada à página Talento da organização. Para acessar a página Detalhes da equipe, execute as etapas a seguir depois de navegar até Central do funcionário e selecione **Talento da organização** Na lista suspensa do hub do líder:

1. Selecione um cartão para um funcionário que lidera uma equipe na organização do líder.
2. Selecione **Exibir detalhes da equipe** botão no cartão do funcionário selecionado.

Widgets de detalhes da equipe

Widgets da página de detalhes da equipe

Widget	Descrição
Compromisso de crescimento	O widget contém métricas que medem o engajamento do funcionário com as ferramentas de crescimento fornecidas no Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações.
Pontuação de habilidade da equipe	O widget exibe uma pontuação de habilidade associada a uma equipe na organização do líder. Essa pontuação mede o número de pessoas, em uma equipe específica, que atingiram os níveis de proficiência necessários para cada habilidade exigida pelas funções nessa equipe. Uma pontuação de 100 significa que os requisitos foram atendidos. Este widget também reflete uma lista de habilidades nas quais a equipe deve melhorar mais.
Acordo de trabalho do funcionário	O widget reflete uma distribuição de membros da equipe por acordos de trabalho (por exemplo, no local, remoto, híbrido).
Intervalo de anos passados na empresa	O widget reflete uma distribuição de membros da equipe por tempo de serviço na empresa. Os administradores podem configurar os seguintes componentes para os dados que aparecem neste widget:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets da página de detalhes da equipe

Widget	Descrição
	• Até seis segmentos • O intervalo de tempo de cada segmento **Dica:** Para obter mais informações sobre o processo de configuração, consulte Configure dados de intervalo de tempo nos widgets de permanência. Os seguintes intervalos de tempo são fornecidos por padrão: • > 6 anos • 2 a 6 anos • 1 a 2 anos • menos de 1 ano Um trabalho agendado que é executado semanalmente usa a data no **Data de início do emprego** Campo no registro Perfil do funcionário para calcular os dados de tempo de serviço que aparecem neste widget.
Tempo gasto nos cargos atuais	O widget reflete uma distribuição de membros da equipe por tempo de serviço em sua posição atual. Os administradores podem configurar os seguintes componentes para os dados que aparecem neste widget: • Até seis segmentos • O intervalo de tempo de cada segmento **Dica:** Para obter mais informações sobre o processo de configuração, consulte Configure dados de intervalo de tempo nos widgets de permanência. Os seguintes intervalos de tempo são fornecidos por padrão: • > 6 anos • 2 a 6 anos • 1 a 2 anos • menos de 1 ano Um trabalho agendado que é executado semanalmente usa a data no **Data de início** Campo no registro Perfil de trabalho do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets da página de detalhes da equipe

Widget	Descrição
	funcionário para calcular os dados de tempo de serviço que aparecem neste widget.
Extensão da experiência do funcionário	O widget reflete uma distribuição de membros da equipe por níveis de experiência. O gráfico de barras exibe o número de funcionários em uma equipe específica, em cada nível de experiência, incluindo o gerente da equipe. O eixo horizontal representa o nível de experiência e o eixo vertical representa o número de funcionários em cada nível de experiência. Central de líderes Usa o campo Nível de trabalho no registro de perfil de trabalho da tabela Perfis de trabalho do funcionário [sn_employee_position] para recuperar os dados que aparecem neste widget.

Instalação e configuração do Central de líderes

Instale o. Central de líderes aplicação para dar aos líderes organizacionais e seus apoiantes acesso a recursos que os ajudam a orientar, influenciar e motivar equipes em sua organização. Os administradores podem configurar componentes da aplicação para atender às especificações da sua organização.

Visão geral da instalação e configuração

Instalar a aplicação Central de líderes

Instale o. Central de líderes Para equipar seus líderes organizacionais e de RH com as ferramentas necessárias para cultivar o crescimento, desenvolver talentos e tomar decisões críticas que orientam sua organização para a prosperidade a longo prazo. . Central de líderes o app fornece aos líderes acesso a dados sobre o talento da organização deles no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

. Central de líderes A aplicação depende da biblioteca de compartilhamento de IU[sn_ui_lib].

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

6. Selecione **Instalar**.

Configure métricas para engajamento do funcionário

Use Central de líderes Tabela Configurações de métrica para configurar métricas de engajamento do funcionário com determinadas aplicações no Desenvolvimento de talentos pacote. As opções configuráveis são aplicáveis às métricas que aparecem no widget Compromisso de crescimento e aos cartões do funcionário na página Talento da organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_egd_lh.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de líderes** > **Configuração de métrica da Central de líderes**.
2. Selecione um registro na lista para revisar uma configuração existente ou selecione **Novo** para criar uma configuração.
3. Especifique o nome da aplicação para a qual você está criando métricas no **Nome** campo.

   Dica: Consulte as opções em **Métrica** campo para determinar a aplicação para a qual você deseja criar métricas.

4. Disponibilize sua métrica de engajamento do funcionário para os líderes marcando a caixa de seleção associada ao **Ativo** campo.
5. Indique a ordem sequencial na qual sua métrica de engajamento do funcionário aparece inserindo um valor numérico em **Pedido** campo.

   Dica: A métrica de engajamento do funcionário que você configura para a aplicação especificada no **Métrica** O campo aparece no widget Compromisso de crescimento na seguinte ordem: Do mais baixo **Pedido** valor do campo para o mais alto.

6. Adicione uma imagem para a métrica de engajamento do funcionário que você cria selecionando **Pesquisa usando lista** ícone no **Ícone** campo.
7. Selecione uma aplicação na lista suspensa associada ao **Métrica** campo que corresponde à aplicação especificada em **Nome** campo.
8. Selecione uma opção na lista suspensa associada ao **Base de cálculo de métrica** campo para especificar a base para o cálculo da métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Contagem de funcionários	As métricas de engajamento do funcionário são calculadas com base no número de funcionários que usam a aplicação especificada no **Métrica** campo.
Contagem de gerentes	As métricas de engajamento do funcionário são calculadas com base no número de gerentes que usam a aplicação especificada no **Métrica** campo.
Contagem de ICs	As métricas de engajamento do funcionário são calculadas com base no número de colaboradores individuais que usam a aplicação especificada em **Métrica** campo.

9. Insira uma descrição em **Descrição** campo para descrever a métrica que você está configurando para a aplicação especificada em **Métrica** campo.

Aplicação	Descrição
Aspirações	de <personnel> têm aspirações ativas
Planos de crescimento	de <personnel> têm planos de crescimento ativos
Conversas	de <personnel> tiveram conversas
Aprendizado	de <personnel> concluíram cursos
Mentoria	dos <personnel> estão envolvidos em mentorias

Dica: `<personnel>` representa a função que você especificou em **Base de cálculo de métrica** campo (ou seja, funcionário, gerente ou colaborador individual). A descrição inserida aparece abaixo da porcentagem calculada para a métrica de engajamento do funcionário que você cria. Usando a descrição fornecida para o app Aspirações, o widget de engajamento no crescimento exibe a seguinte mensagem: `<percentage>` de `<personnel>` ter aspirações ativas.

10. Insira um texto alternativo em **Dica da ferramenta** campo para fornecer mais detalhes sobre a métrica de engajamento do funcionário que você está configurando.

Dica: Use a dica da ferramenta para exibir o texto sobre o cálculo da métrica que você está configurando. Por exemplo, se você estiver configurando métricas para o app Aspirações e as métricas forem calculadas com base no número de funcionários com um mínimo de uma aspiração em andamento, insira `Funcionários com pelo menos uma aspiração em andamento` em **Dica da ferramenta** campo. Este texto aparece quando você passa o cursor sobre o ícone anexado ao final da descrição.

11. Insira `Now/leader-hub-analytics/<UIB page>` em **URL de análise** campo.

Dica: <UIB page> representa o nome da página do Construtor de interface do usuário (UIB). O nome da aplicação para a qual você está configurando métricas é o nome da página do UIB por padrão. Por exemplo, se você estiver configurando métricas para o app Aspirações e estiver usando a página UIB padrão, insira `análise now/leader-hub-analytics/aspirações` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Marque a caixa de seleção associada ao **Habilitar na visibilidade de talentos** Campo para tornar sua métrica de engajamento do funcionário visível na página Talento da organização quando você exibe um cartão que contém informações sobre um funcionário.
13. Use **Domínio** campo para especificar o domínio no qual os dados de configuração de métrica estão disponíveis.

Resultado

A métrica de engajamento do funcionário que você configurou aparece no widget Engajamento de crescimento. O widget Engajamento no crescimento aparece na página Visão geral.

Configure dados de intervalo de tempo nos widgets de permanência

Use a tabela Configuração de composição da equipe do Hub de líderes para configurar os dados do intervalo de tempo que aparecem nos seguintes widgets: Intervalo de anos gastos na empresa e Tempo gasto nas posições atuais. Esses widgets aparecem na página de detalhes da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador [sn_egd_lh.admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem configurar os seguintes componentes para os dados que aparecem nos widgets mencionados anteriormente:

- Até seis segmentos para cada widget
- O intervalo de tempo de cada segmento

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e enter `sn_egd_lh_team_composition_config.list` no filtro de navegação.
   A tabela Configurações de composição da equipe do hub de líderes [sn_egd_lh_team_composition_config] é exibida.
2. Selecione um registro na lista para revisar uma configuração existente ou selecione **Novo** para criar uma configuração.
3. Selecione uma opção na lista suspensa associada ao **Tipo de permanência** campo para especificar se o segmento é aplicável à permanência na posição ou na empresa.

   Dica: A opção selecionada neste campo determina o widget no qual o segmento aparece. Selecione **Empresa** Para criar um segmento que aparece no widget Intervalo de anos gastos na empresa. Por outro lado, selecione **Posição** Para criar um segmento que aparece no widget Tempo gasto em posições atuais.

4. Selecione uma unidade de tempo na lista suspensa associada ao **Unidade inicial** campo para definir se o início do intervalo de tempo é em meses ou anos.
5. Selecione uma unidade de tempo na lista suspensa associada ao **Unidade final** campo para definir se o fim do intervalo de tempo é em meses ou anos.
6. Insira o número de meses ou anos em que o intervalo de tempo começa no **Início do intervalo** campo.
7. Insira o número de meses ou anos em que o intervalo de tempo termina em **Fim do intervalo** campo.
8. Indique a ordem sequencial na qual seu segmento aparece dentro do widget inserindo um valor numérico em **Ordem de exibição** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica: O segmento que você configura aparece no widget na seguinte ordem: Do mais baixo **Ordem de exibição** valor do campo, para o mais alto.

9. Torne seu segmento de intervalo de tempo visível para os líderes marcando a caixa de seleção associada ao **Ativo** campo.
10. Selecione **Enviar**.

Resultado

O segmento que você configurou aparece em um dos widgets a seguir após *`LH get team composition tenure counts`*execuções de trabalhos agendados:

- Intervalo de anos passados na empresa
- Tempo gasto nos cargos atuais

O que Fazer Depois

1. Repita as etapas desta tarefa para criar segmentos adicionais nos widgets mencionados anteriormente.
2. Verifique se o *`LH get team composition tenure counts`*o trabalho agendado é executado semanalmente para atualizar os dados nos widgets mencionados anteriormente. Os valores calculados gerados por este trabalho agendado também são armazenados na tabela Valores agregados do líder [sn_egd_lh_aggregate_values].

Atribua uma função de líder ou apoiador a um registro de usuário

Forneça acesso aos líderes organizacionais e apoiantes Central de líderes atribuindo as funções necessárias ao registro de usuário.

Antes de Iniciar

Você deve criar uma definição de funcionário ativa para gerar perfis de funcionário. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Crie uma definição de funcionário ativa.

Você deve fornecer aos funcionários da sua organização uma licença para habilitar o acesso ao Central de líderes. Para obter mais informações sobre licenciamento de funcionários, consulte Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários.

Função necessária: administrador [sn_egd_lh.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
   A tabela Usuários [sys_user] é exibida.
2. Selecione um registro na lista associada a um funcionário que seja líder ou apoiador organizacional.
   O formulário para um registro de usuário é exibido.
3. Em **Funções** , selecione **Editar** .
4. Insira `sn_egd` em **Coleção** campo.
   Uma lista de funções que começam com "sn_egd" é exibida.
5. Clique duas vezes na função que corresponde à ocupação do funcionário em sua organização.

Função	Ocupação
sn_egd_lh.leader	Líder organizacional

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Ocupação
sn_egd_lh.supporter	Apoio organizacional

A função aparece na Lista de funções.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Os líderes organizacionais e os suportes têm a função necessária atribuída ao registro de usuário para acessar Central de líderes. Use o caminho de navegação que corresponde à função do funcionário para exibir uma lista de funcionários com a função de líder ou apoiador atribuída ao registro de usuário:

Tabela de opções

Função	Caminho
Líder organizacional	**Tudo** > **Central de líderes** > **Líderes**
Apoio organizacional	**Tudo** > **Central de líderes** > **Patrocinadores**

Criar relacionamentos de suporte

Use a tabela Relacionamentos de suporte da organização para criar um relacionamento entre um líder organizacional e um apoiador organizacional. Depois que o relacionamento é estabelecido, os apoiantes podem usar Central de líderes para exibir a organização do líder designado e fornecer suporte de acordo.

Antes de Iniciar

Um líder organizacional pode receber suporte de vários partidários organizacionais e um apoiador organizacional pode oferecer suporte a vários líderes organizacionais. Você deve criar um registro separado para cada relacionamento organizacional.

Função necessária: administrador [sn_egd_lh.admin]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de líderes** > **Relacionamentos de suporte da organização**.
   A tabela Relacionamentos de suporte da organização é exibida.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o nome de um líder organizacional em **Líder** campo.
4. Insira o nome de um apoiador organizacional em **Apoiante** campo.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O suporte organizacional que você especificou em **Apoiante** o campo pode exibir a organização associada ao líder especificado no **Líder** quando eles acessam Central de líderes.

Testes de início rápido para Central de líderes

Valide isso Central de líderes ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perigo: Por padrão, a propriedade do sistema usada para executar testes automatizados está desativada para evitar que você execute acidentalmente esses testes em um sistema de produção. Para evitar a corrupção de dados ou indisponibilidade, execute testes somente em instâncias de desenvolvimento, teste e outras instâncias de não produção. Consulte Habilitar ou desabilitar a execução de testes do Automated Test Framework .

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido são desativados e modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in do recurso.

Para que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

Use o Perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Os plug-ins Agile Development 2,0 (com.snc.sdlc.agile.2,0) e Agile Development 2,0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Os dados de demonstração são necessários ao executar.

Central de líderes

Central de líderes os testes de início rápido exigem a ativação do Central de líderes plug-in (sn_egd_lh) e carregando dados de demonstração.

Testes de início rápido Central de líderes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
[Central do líder] - Validar fluxos de LH	• Verifica se os seguintes widgets estão presentes na página Resumo da usuário Maria Davies: ◦ Talento da organização ◦ Área de desenvolvimento de habilidade ◦ Compromisso de crescimento • Verifica o cartão do funcionário do líder que acessou Central de líderes Aparece na parte superior do organograma na página Talento da organização. • Verifica se a seleção de **Exibir detalhes da equipe**	Xanadu

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central de líderes

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	O botão em um cartão de um funcionário leva o líder até a página de detalhes da equipe. • Verifica se o widget de habilidades está presente na página Habilidades da organização. **Nota:** Requer dados de demonstração.	

Para saber mais sobre Central de líderes, consulte Central de líderes.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Execute testes de início rápido para Central de líderes

Execute testes de início rápido para verificar Central de líderes o app ainda funciona após cada upgrade e implantação de novas aplicações ou integrações. Se você personalizou Central de líderes, você deve configurar os testes de início rápido para garantir que eles sejam compatíveis com suas personalizações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. PESQUISE e selecione os testes de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre testes de início rápido disponíveis, consulte Testes de início rápido para Central de líderes.
3. Clique em **Executar teste**.
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Após a execução dos testes, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

O que Fazer Depois

Use o Perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Como usar o Central de líderes

Use Central de líderes app para acessar dados pertinentes sobre o talento em sua organização para que você possa melhorar o engajamento do funcionário, se adaptar às circunstâncias em mudança e tomar decisões orientadas por dados que direcionam sua organização para o sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações para Central de líderes

Estenda Central de líderes recursos da aplicação por meio da integração com Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações para adquirir dados pertinentes sobre o talento em sua organização.

Central de líderes integra-se a determinadas aplicações no Desenvolvimento de talentos pacote para gerar métricas de engajamento do funcionário. Os líderes organizacionais usam os dados que o Leader Hub gera para impulsionar o desempenho com eficácia, promover o crescimento e aproveitar o potencial de suas equipes. Os líderes podem exibir e analisar os dados associados ao talento de sua organização no Central do funcionário.

Central de líderes fornece uma integração com as seguintes aplicações:

Base para desenvolvimento de talentos

Base para desenvolvimento de talentos(sn_egd_core) inclui o. Inteligência de habilidades plug-in (sn_skills_int), que deve estar habilitado para uso Central de líderes. Base para desenvolvimento de talentos o também fornece os seguintes módulos, que são ferramentas de crescimento usadas nas métricas que Hub do líder gera para medir o engajamento do funcionário:

- Aspirações
- Planos de crescimento

Inteligência de habilidades

Central de líderes usa os dados de habilidade de Inteligência de habilidades nas métricas que ele produz para pontuações de competência de habilidades e lacunas de habilidades críticas.

Conversas sobre carreira

Opcionalmente, quando você instala o. Conversas sobre carreira plug-in (sn_egd_act), Central de líderes gera métricas para o engajamento do funcionário com Conversas sobre carreira, como a porcentagem de gerentes em sua organização que tiveram conversas com seus funcionários nos últimos 30 dias.

Mentoria

Opcionalmente, quando você instala o plug-in Conexões de funcionários (sn_ecn), Central de líderes gera métricas para o engajamento do funcionário com Mentoria, como a porcentagem de funcionários em sua organização engajados atualmente em mentoria.

Aprendizado

Opcionalmente, quando você instala o. Aprendizado plug-in (sn_lep), Central de líderes gera métricas para o engajamento do funcionário com Aprendizado, como a porcentagem de funcionários em sua organização que concluíram cursos nos últimos 30 dias.

Exiba métricas de estrela norte e detalhamento

Exiba as métricas de estrela norte e de detalhamento que aparecem no widget Engajamento de crescimento. Use esses dados para medir o nível de engajamento do funcionário com as ferramentas de crescimento fornecidas no Desenvolvimento de talentos pacote de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: Líder organizacional [sn_egd_lh.leader]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa do hub do líder, selecione **Resumo geral** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No widget Engajamento no crescimento, selecione uma métrica de estrela norte associada a uma aplicação no Desenvolvimento de talentos pacote que você deseja exibir e analisar.

   Dica: As métricas de estrela norte exibem uma porcentagem calculada para o engajamento do funcionário com determinadas aplicações no Desenvolvimento de talentos pacote. As métricas de estrela norte são a primeira linha de métricas que aparecem no widget de engajamento de crescimento.

   As métricas de detalhamento da aplicação selecionada são exibidas.

4. Exiba os dados nas métricas de detalhamento para obter mais informações sobre o engajamento do funcionário com a aplicação selecionada.

   Dica: As métricas de detalhamento são gráficos que exibem mais detalhes sobre a métrica de estrela norte correspondente. As métricas de detalhamento aparecem abaixo das métricas de estrela norte.

Ver detalhes da equipe

Obtenha visibilidade das habilidades e composição de talentos de cada equipe em sua organização. Use esses dados para determinar os pontos fortes e as deficiências de cada equipe para que você possa conduzir mudanças que direcionem seus funcionários para o sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: Líder organizacional [sn_egd_lh.leader]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central de líderes lista suspensa, selecione **Talento da organização** .
   A página Talento da organização é exibida.
3. Use o organograma ou **PESQUISE funcionários em sua organização** campo para selecionar um funcionário que lidera uma equipe em sua organização.

   Dica: O cartão de cada funcionário reflete se eles têm indivíduos que se reportam a eles. Você pode determinar se um funcionário lidera uma equipe exibindo o número de relatórios diretos e totais que ele tem no cartão do funcionário.

4. Selecione **Exibir detalhes da equipe** no cartão do funcionário selecionado.
   A página Detalhes da equipe é exibida.
5. Exiba os dados na página Detalhes da equipe para avaliar o crescimento e o desenvolvimento da sua equipe.

   Dica: A página Detalhes da equipe reflete as seguintes informações da equipe selecionada:

   - Pontuação de habilidade da equipe
   - Habilidades que exigem mais melhorias
   - Engajamento do funcionário com as ferramentas de crescimento fornecidas no Desenvolvimento de talentos

Use o ícone do menu Exibir em Central de líderes

Use o ícone do menu Exibir (⋮) para exibir o perfil de carreira de um funcionário, programar ou criar uma conversa ou enviar e-mails.

Antes de Iniciar

Função necessária: Líder organizacional [sn_egd_lh.leader]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na lista suspensa do hub do líder, selecione **Talento da organização** .
   A página Talento da organização é exibida.
3. Use o organograma ou **PESQUISE funcionários em sua organização** campo para selecionar um funcionário em sua organização.

   Dica: O cartão de cada funcionário reflete se eles têm indivíduos que se reportam a eles. Você pode determinar se um funcionário lidera uma equipe exibindo o número de relatórios diretos e totais que ele tem em seu cartão de funcionário.

4. Selecione o ícone do menu Exibir ( ) para executar uma das etapas a seguir.

Ação	Descrição
Ver perfil da carreira	Exiba um perfil de carreira abrangente de um funcionário.
Criar uma conversa	Crie uma conversa com um funcionário. Esta opção só estará visível se Microsoft Outlook A integração não está habilitada para o hub do líder. Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de conversa.
Programar conversa	Programe uma conversa com um funcionário. Esta opção só estará visível se Microsoft Outlook A integração está habilitada para o hub do líder. Para obter mais informações, consulte Formulário Programar uma conversa.
Enviar e-mail	Envie um e-mail para um funcionário. Esta ação abre um link com o e-mail de trabalho do funcionário no campo Para (cliente de e-mail padrão) e uma linha de assunto vazia.

Tradução automática

Exibir detalhes da habilidade

Exiba habilidades relevantes para sua organização e métricas que você pode usar para identificar lacunas de habilidades críticas. Esses dados podem ser usados para responsabilizar os gerentes pelo desenvolvimento de talentos em suas equipes.

Antes de Iniciar

Função necessária: Líder organizacional [sn_egd_lh.leader]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central de líderes lista suspensa, selecione **Habilidades da organização** .
   A página Habilidades da organização é exibida.Por padrão, as habilidades são listadas da pontuação de habilidade mais baixa para a mais alta. Use **Pesquisa** e **Exibir** e. **Classificar por** filtros para classificar

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

habilidades com base nos critérios escolhidos. Passe o mouse sobre a dica da ferramenta para obter uma descrição da coluna.

3. Selecione uma habilidade que você deseja revisar.
4. Exiba os dados na página Detalhes da habilidade para obter mais informações sobre a habilidade selecionada.

   Dica: A página Detalhes da habilidade reflete as seguintes informações sobre a habilidade selecionada:

   - Descrição da habilidade
   - Tipo de habilidade
   - Tendência na empresa (aumento ou declínio)
   - Funções que exigem a habilidade
   - Pontuação de habilidade
   - Taxa de conformidade de habilidades
   - Relevância da habilidade para a organização
   - Média de nível de proficiência
   - Equipes com a pontuação de habilidade mais baixa e mais alta
   - Principais especialistas (indivíduos com o mais alto nível de proficiência)

5. **Opcional:** Selecione **Programar conversa** para programar uma conversa com o líder da equipe para equipes que precisam de atenção ou têm a pontuação mais alta.

   Nota: Esta opção só estará visível se Microsoft Outlook A integração está habilitada para o hub do líder. Para obter mais informações, consulte Formulário Programar uma conversa.

6. **Opcional:** Selecione **Criar uma conversa** para criar uma conversa com o líder da equipe para equipes que precisam de atenção ou têm a pontuação mais alta.

   Nota: Esta opção só estará visível se Microsoft Outlook A integração não está habilitada para o hub do líder. Para obter mais informações, consulte Criar um formulário de conversa.

Exiba as organizações que você oferece suporte

Exiba a organização do líder designado para que você possa fornecer suporte na capacidade necessária para o sucesso da organização. Apoiantes aos quais o líder delegou tarefas e responsabilidades podem acessar Central de líderes fornecer suporte de acordo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Apoiador organizacional [sn_egd_lh.supporter]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No mega-menu, selecione **Organizações que você oferece suporte** .
   A página Organizações às quais você oferece suporte é exibida.
3. No widget Organizações às quais você oferece suporte, selecione o líder para o qual você está fornecendo suporte.
4. Selecione **Talento da organização** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Use o organograma ou **PESQUISE funcionários em sua organização** campo para selecionar um funcionário que você deve contatar em nome do seu líder.
6. Selecione **Menu Exibir** ícone no cartão do funcionário selecionado.
7. Selecione **Enviar e-mail** para enviar uma mensagem para o funcionário com quem você foi solicitado a entrar em contato.

Use o Resumo do funcionário Virtual Agent tópico em Central de líderes

Ative e use o Resumo do funcionário Virtual Agent tópico para acessar resumos de contribuição do funcionário, exibir perfis consolidados e rastrear o andamento do funcionário.

Antes de Iniciar

Para acessar e usar o tópico de relatórios Resumo do funcionário, o plug-in a seguir deve ser ativado:

- Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai)

Os seguintes plug-ins são opcionais:

- Conexões do funcionário (sn_ecn)
- Conversas de carreira (sn_egd_act)
- Aprendizado (sn_lep)
- Núcleo de aprendizado (sn_lc)
- Hub do gerente (sn_mh)
- Objetivos do funcionário (sn_egd_goals)

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ligue o. **Assistente de persona** habilidade.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
   b. No painel de navegação, selecione **Funcionário** e selecione **HRSD** .
   c. Em **Assistente de persona** cartão, selecione **Ativar** .
2. Publique o. **Resumo do funcionário** Virtual Agent tópico.
   Para obter mais informações, consulte Publicar um tópico Virtual Agent .
3. Exiba o tópico Relatórios de Resumo do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte Exibir relatórios de resumo do funcionário.

Referência do Central de líderes

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Central de líderes.

Central de líderes Tabela Configurações de métrica

O formulário associado a um registro no Central de líderes A tabela Configurações de métrica permite que você configure métricas para o engajamento do funcionário com determinadas aplicações no Desenvolvimento de talentos pacote. As opções configuráveis são aplicáveis às métricas que aparecem no widget Compromisso de crescimento e aos cartões do funcionário que aparecem na página Talento da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário que aparece quando você cria um registro na tabela Configurações de métrica do hub de líder contém os seguintes campos:

Formulário Configuração de métrica do hub do líder

Campo	Descrição
Nome	O nome da aplicação para a qual você está criando métricas. Este valor de campo deve corresponder ao valor selecionado em **Métrica** campo.
URL de análise	O URL da página do Construtor de interface do usuário (UIB) que contém os gráficos da aplicação selecionada no **Métrica** campo.
Base de cálculo da métrica	A base para o cálculo de métrica da aplicação selecionada em **Métrica** campo. As opções são as seguintes: • Selecione **Contagem de funcionários** para que as métricas sejam calculadas com base no número de funcionários que usam a aplicação especificada em **Métrica** campo. • Selecione **Contagem de gerentes** para que as métricas sejam calculadas com base no número de gerentes que usam a aplicação especificada em **Métrica** campo. • Selecione **Contagem de ICS** para que as métricas sejam calculadas com base no número de colaboradores individuais que usam a aplicação especificada em **Métrica** campo.
Dica da ferramenta	Texto alternativo para fornecer mais detalhes sobre a métrica de engajamento do funcionário que você está configurando.
Ícone	Imagem da métrica de engajamento do funcionário que você cria. Esta imagem está associada à aplicação que você seleciona no **Métrica** campo.
Aplicação	O valor do campo está definido como **Hub do líder** por padrão.
Domínio	O domínio no qual os dados de configuração de métrica estão disponíveis.
Descrição	Uma descrição para descrever a métrica que você está configurando para a aplicação selecionada no **Métrica** campo.
Ativo	Opção para indicar se a métrica de engajamento do funcionário está disponível para os líderes quando eles acessam Central de líderes.
Ativar na visibilidade do talento	Opção para indicar se a métrica de engajamento do funcionário está visível na página Talento da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de métrica do hub do líder

Campo	Descrição
	organização quando você exibe um cartão que contém informações sobre um funcionário. Os administradores podem selecionar esta opção para até três métricas de engajamento do funcionário que configuram. O sistema gera a seguinte mensagem de erro quando você excede o número máximo de métricas permitidas para ter esta opção: Você só pode escolher até três métricas para exibir no cartão de visibilidade de talentos.
Métrica	Uma aplicação no Desenvolvimento de talentos pacote para o qual você deseja configurar métricas. As opções são as seguintes: • **Aspirações** • **Conversas** • **Planos de crescimento** • **Aprendizagem** • **Mentoria**
Ordem	A ordem sequencial na qual sua métrica de engajamento do funcionário aparece no widget de engajamento do crescimento.

Tabela Relacionamentos de suporte da organização

O formulário associado a um registro na tabela Relacionamentos de suporte da organização permite que você crie um relacionamento entre um líder organizacional e um apoiante organizacional. Depois que o relacionamento é estabelecido, os apoiantes podem usar Central de líderes para exibir a organização do líder designado e fornecer suporte de acordo.

O formulário que aparece quando você cria um registro na tabela Relacionamentos de suporte da organização contém os seguintes campos:

Formulário Relacionamento de suporte da organização

Campo	Descrição
Líder	Selecione um líder organizacional na lista de usuários em sua organização.
Apoiante	Selecione um apoiador organizacional na lista de usuários em sua organização.

Criar um formulário de conversa

Use o formulário Criar uma conversa para programar uma conversa com um funcionário quando Microsoft Outlook a integração não está habilitada para Central de líderes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um formulário de conversa

Campo	Descrição
Organizador	Nome do gerente que agenda a conversa.
Ter essa conversa com	Nome do funcionário com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Você pode atualizar este valor.
Data	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD>. Você pode usar o ícone Mostrar calendário para data para selecionar uma data.
Repete	A frequência em que a conversa ocorre.
Enviar convite	Selecione **Enviar convite** para programar a conversa. A conversa agendada aparece em uma nova guia. Você pode atualizar pontos de discussão, itens de ação ou quaisquer outras anotações necessárias para a conversa.
Cancelar	Feche esta conversa.

Formulário Programar uma conversa

Use o formulário Programar uma conversa para programar uma conversa com um funcionário quando Microsoft Outlook a integração está habilitada para Central de líderes.

Formulário Programar uma conversa

Campo	Descrição
Organizador	Nome do gerente que agenda a conversa.
Ter essa conversa com	Nome do funcionário com quem você deseja conversar.
Título da conversa	Nome da conversa. Você pode atualizar este valor
Data	Data da conversa. O formato é <YYYY-MM-DD>. Você pode usar o ícone Mostrar calendário para data para selecionar uma data.
Repete	A frequência em que a conversa ocorre.
Selecione uma data e hora disponíveis	Representação visual do calendário e do do seu funcionário para programar reuniões com base nos intervalos de tempo disponíveis.
Detalhes adicionais	Forneça aos destinatários mais informações sobre a conversa agendada, incluindo detalhes adicionais.
Enviar convite	Selecione **Enviar convite** para programar a conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Programar uma conversa

Campo	Descrição
	A conversa agendada aparece em uma nova guia. Você pode atualizar pontos de discussão, itens de ação ou quaisquer outras anotações necessárias para a conversa.
Cancelar	Feche esta conversa.

Plug-in Federal

. ServiceNow, Inc. Plug-in Federal Fornece elementos de dados adicionais para clientes do setor público que se alinham com o Modelo de informações de capital humano (HCIM). O HCIM é um conjunto de padrões de dados para gestão federal de capital humano desenvolvido pela linha de negócios de Recursos Humanos (HRLOB) no Office of Personnel Management (OPM).

Este plug-in destina-se ao uso da extensão de tabelas como Perfil de RH, Local, Posição com campos e tabelas adicionais relevantes para os setores públicos Federal, Estadual e Local.

principais benefícios

A seguir estão alguns dos principais benefícios do Plug-in Federal:

- Promove a interoperabilidade fornecendo estruturas de dados que fazem os dados fluírem perfeitamente de e para agências ou provedores de serviços compartilhados.
- Fornece elementos de dados adicionais que são comumente usados em serviços que as agências fornecem aos funcionários do governo que atendem.
- Aumenta o entregue Prestação de serviços de RH e. ServiceNow AI Platform tabelas.

  Por exemplo, a tabela Locais padrão (cmn_locations) pode ser configurada para incluir campos de referência da tabela Estação de serviço (sn_fedtables_duty_station) ou o Local de serviço pode ser adicionado como um campo ao Perfil de RH para exibir o GeoLoc do posto de serviço do funcionário.

- Oferece capacidade pré-criada que permite a configuração mais fácil de serviços e fluxos de trabalho e minimiza as necessidades de personalização.

Importante: As tabelas instaladas com Plug-in Federal independentes. Não há dependências entre Prestação de serviços de RH e Plug-in Federal tabelas, até Plug-in Federal as tabelas estão incluídas no fluxo de trabalho.

Iniciar

Configurar Plug-in Federal	Como usar o Plug-in Federal	Referência do Plug-in Federal
Configure o plug-in para começar	Use o plug-in para promover a interoperabilidade entre agências ou provedores de serviços compartilhados.	Obtenha detalhes sobre tabelas no plug-in

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Plug-in Federal

Configure o. Plug-in Federal.

Ativar Plug-in Federal

Você pode ativar o. Tabelas adicionais para agências federais plug-in [com.snc.fedtables] se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tabelas são instaladas com o plug-in . Para obter mais informações, consulte Plug-in Federal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Tabelas adicionais para agências federais plug-in [com.snc.fedtables] usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Importe um modelo do excel para Plug-in Federal

Alguns elementos de dados incluídos no Plug-in Federalpermitir uma importação dos dados de referência.

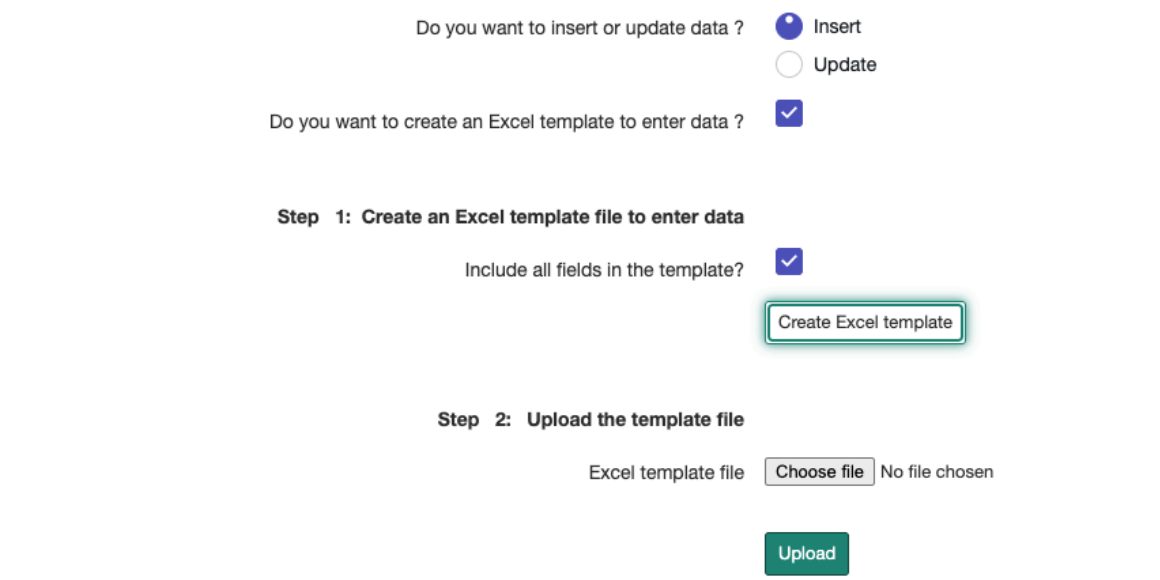
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Em **Nome** , filtre as tabelas por **sn_fedtables** .
3. Selecione a tabela Federal na qual você deseja importar os dados.
4. Aberto **Mostrar lista** em **Links relacionados** .
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna do elemento de dados ao qual você deseja adicionar dados de referência.
6. Selecione **Importação** no menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione **Inserir** ou **Atualização** como o tipo de importação.
8. Selecione **Escolha o arquivo** para selecionar Microsoft Planilha do Excel.
9. Selecione **Upload** para carregar o. Microsoft Planilha do Excel.
10. Na página Andamento do carregamento, selecione **Visualizar dados importados** para verificar os dados importados.
11. Se o modelo for aprovado na validação e a visualização importada corresponder às suas expectativas, selecione **Importação concluída** para importar dados para a tabela de preparação.

> **Nota:** Se o modelo falhar na validação, verifique os registros no modelo e repita o processo novamente.

Como usar o Plug-in Federal

Com Plug-in Federal promover a interoperabilidade entre agências ou serviços compartilhados e aumentar o entregue Prestação de serviços de RH e. ServiceNow AI Platform tabelas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Ativar Plug-in Federal.
- Importe um modelo do excel para Plug-in Federal.
- Revise isso BASE DE CONHECIMENTO artigo.

> **Nota:** Se você não puder acessar o artigo da base de conhecimento, pesquise o plug-in da tabela de dados federais em Comunidade da ServiceNow .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: O plug-in Federal:

- Contém elementos de dados que se estendem da tabela Perfil de RH e, portanto, só está disponível com a solução Prestação de serviços de RH. Se você baixar o plug-in sem Prestação de serviços de RH, você notará tabelas vazias e não terá a capacidade de usar as tabelas.
- só está disponível para clientes no Washington DC versão e posterior.
- não inclui regras de negócios, scripts de cliente ou funções adicionais.

Procedimento

Configurar um serviço de RH.

Referência do Plug-in Federal

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre tabelas em Plug-in Federal.

Componentes instalados com Plug-in Federal

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Federal (Tabelas adicionais para agências federais plug-in) , incluindo tabelas.

Tabelas instaladas com Plug-in Federal

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_agency	Agência/ subelemento	TUDO
sn_fedtables_grade_level_class_rank_or_pay_band	Faixa de Pagamento ou Classificação de Nível Escolar	TUDO
sn_fedtables_legal_authority	Autoridade Jurídica	TUDO
sn_fedtables_nature_of_action	Natureza da Ação	TUDO
sn_fedtables_pay_plan	Plano de Pagamento	TUDO
sn_fedtables_personnel_office_identifier	Identificador de Escritório de Pessoal	TUDO
sn_fedtables_record_action	Ação do Registro	TUDO
sn_fedtables_remarks	Observações	TUDO
sn_fedtables_citizency_country_code	Código do País de Cidadania	-
sn_fedtables_continued_service_agreement_required_indicator	Indicador obrigatório do contrato de serviço contínuo	-
sn_fedtables_reading_proficiency	Proficiência em Leitura	-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_special_population_code	Código de População Especial	-
sn_fedtables_writing_proficiency	Proficiência em Escrita	-
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Dados de ação do pessoal da agência 1	Tudo
sn_fedtables_agency_subelement_name	Nome do subelemento da agência	Tudo
sn_fedtables_country_state_city_code	Código da região	Tudo
sn_fedtables_country_state_city_code	Código da cidade	Tudo
sn_fedtables_country_state_city_code	Código de estado	Tudo
sn_fedtables_country_state_city_code	Código do condado	Tudo
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Data de início do ano fiscal	Tudo
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Data de término do ano fiscal	Tudo
sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Código do ano fiscal	Tudo
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	Natureza da ação Descrição da autoridade jurídica 1	Tudo
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	Natureza da ação Descrição da autoridade jurídica 2	Tudo
sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc	Natureza da ação Código de ramal da agência	Tudo
sn_fedtables_nature_of_action_legal_authority_code2	Natureza da ação Código da autoridade jurídica 2	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Divisão da agência	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Nome da Organização	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Código da organização	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Linha de código da organização 1	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Linha de código da organização 2	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Linha de código da organização 3	Tudo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_organization_code	Linha de código da organização 4	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Linha de código da organização 5	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Linha de código da organização 6	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Linha de código da organização 7	Tudo
sn_fedtables_organization_code	Linha de código da organização 8	Tudo
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Dados de ação do pessoal da agência 1	
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Dados de ação do pessoal da agência 2	Tudo
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Dados de ação do pessoal da agência 3	Tudo
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Dados de ação do pessoal da agência 4	Tudo
sn_fedtables_agency_personnel_action_data	Dados de ação do pessoal da agência 5	Tudo
sn_fedtables_tenure	Tempo no Cargo	A1-2 Planejamento da força de trabalho Em processamento e integração de recém-contratados A2-6
sn_fedtables_computer_position	Posição do Computador	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3
sn_fedtables_cybersecurity_category	Categoria/área de especialidade de segurança cibernética	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3
sn_fedtables_functional_classification	Classificação Functional	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_occupation	Ocupação	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3
sn_fedtables_occupational_category	Categoria de Ocupação	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3
sn_fedtables_position_sensitivity_and_risk	Sensibilidade e Risco da Posição	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3
sn_fedtables_supervisory_status	Status da Supervisão	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3
sn_fedtables_position_occupied	Posição Ocupada	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3 Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_flsa_category	Categoria de FLSA	Classificação de posição e Gestão de posição A1-3 Gestão de remuneração A5-1
sn_fedtables_language_identification	Identificação de Idioma	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos
sn_fedtables_listening_proficiency	Proficiência em Escuta	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos
sn_fedtables_speaking_proficiency	Proficiência em Fala	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_us_citization	Cidadania Americana	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos
sn_fedtables_instructional_program	Programa Educativo	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos Em processamento e integração de recém-contratados A2-6
sn_fedtables_education_level	Nível de Formação Educacional	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_veterans_preference	Preferência de Veteranos	A2-3 Avaliação e seleção de candidatos Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_security_clearance_level	Nível de Habilitação de Segurança	Triagem, Recicidade e Solicitação de investigação do candidato A2-4

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
		Em processamento e integração de recém-contratados A2-6
sn_fedtables_current_appointment_authority	Autoridade de Compromisso Atual	Em processamento e integração de recém-contratados A2-6
sn_fedtables_ethnicity_and_race_identification	Identificação de Etnia e Raça	Em processamento e integração de recém-contratados A2-6
sn_fedtables_race_or_national_origin	Raça ou Nacionalidade	Em processamento e integração de recém-contratados A2-6
sn_fedtables_veterans_status	Status de veteranos (serviço militar ativo)	Em processamento e integração de recém-contratados A2-6
sn_fedtables_service_obligation_type_code	Código de tipo de obrigação de serviço	Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_type_of_appointment	Tipo de Compromisso	Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_annuitant_indicator	Indicador de Anuidade	Em processamento e integração de recém-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
		contratados A2-6 Gestão de remuneração A5-1 Gestão de benefícios A5-3 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_sex	Gênero	Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_disability	Deficiência	Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Gestão de benefícios A5-3 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_training_accreditation_indicator	Indicador de Certificação de Treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_training_credit_designation_type_code	Código de Tipo de Designação de Crédito de Treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_training_credit_type_code	Código de Tipo de Crédito de Treinamento	A3-3 Administração de aprendizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_training_delivery_type_code	Código de tipo de entrega de treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_training_purpose_type_code	Código de Tipo de Finalidade de Treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_training_source_type_code	Código de Tipo de Origem de Treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_training_type_code	Código de Tipo de Treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_training_type_sub_code	Código de Subtipo de Treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_rating_of_record_pattern	Classificação de Registro (Padrão)	Gestão de desempenho do funcionário A4-1 Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_rating_of_record_level	Classificação de Registro (Nível)	Gestão de desempenho do funcionário A4-1 Certificação do Sistema de Avaliação de Desempenho A4-3 para SES e SL/ST
sn_fedtables_special_pay_table_identifier	Identificador de Tabela de Pagamento Especial	Gestão de remuneração A5-1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_duty_station	Estação de Dever	Gestão de remuneração A5-1 Classificação de posição e Gestão de posição A1-3 Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_pay_rate_determinant	Determinante da Taxa de Pagamento	Gestão de remuneração A5-1 Em processamento e integração de recém-contratados A2-6
sn_fedtables_pay_basis	Base do Pagamento	Gestão de remuneração A5-1 Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_pay_status	Status do Pagamento	Gestão de remuneração A5-1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
		Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_work_schedule	Programação de trabalho	Gestão de cronogramas de trabalho e licenças do A5-2 Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Aconselhamento de separação 1 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_alternate_work_schedule_code	Código de Programação de Trabalho Alternativo	Gestão de cronogramas de trabalho e licenças do A5-2 Gestão de remuneração A5-1
sn_fedtables_benefícios_continuation_fed_emp_group_life_insurance_fegli_flag	Indicador do Federal Employees' Group Life Insurance (FEGLI) da Continuação de Benefícios	Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_benefícios_continuation_fed_emp_health_benefícios_fehb_flag	Indicador do Federal Employee Health Benefits (FEHB)	Gestão de benefícios A5-3

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
	da Continuação de Benefícios	
sn_fedtables_benefícios_continuation_retirement_indicator	Indicador da Descontinuação de Benefícios	Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_benefícios_payment_type_code	Código do Tipo de Pagamento Insuficiente para Encerrar a Continuação dos Benefícios	Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_designation_of_feggli_beneficiários_indicator	Indicador de Designação de Beneficiários de Fegli	Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance	Federal Employees' Group Life Insurance	Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance_feggi_life_change_code	Código de Mudança de Vida do Federal Employees' Group Life Insurance (FEGLI)	Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_federal_employees_health_benefits_plan	Plano do Federal Employees Health Benefits	Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_court_orders_for_feggli_purpose_indicator	Indicador de Ordem Judicial para Fins de Fegli	Gestão de benefícios A5-3 Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_eligability_to_participate_in_telework_indicator	Indicador de Qualificação para Participar de Trabalho Remoto	Bem-estar da vida profissional/ Programação de assistência ao funcionário A5-4
sn_fedtables_retirement_plan	Plano de Aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_previous_coverage_indicator	Indicador de Cobertura Anterior à Aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_fers_coverage	Cobertura de FERS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2 Em processamento e integração de recém-contratados A2-6 Gestão de benefícios A5-3
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Código de serviço uniformizado do serviço militar ativo	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Data de início do período de agendamento inicial do funcionário	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Texto de informações adicionais de qualificação para emprego	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Indicador de inadimplência da dívida federal de adequação ao emprego	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Indicador de nascidos do sexo masculino após 31 de dezembro de 1959	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Código do tipo de dispensa militar	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Código do tipo de ramo do serviço militar	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Data de término do serviço militar	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Data de início do serviço militar	A2-Aquisição de talentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Código do tipo de investigação concluído mais recente	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Data de conclusão da investigação mais recente	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Outro código de tipo de nome	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Data de término de outro nome usado	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Data de início de outro nome usado	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Outro texto de descrição da investigação de segurança	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Nome da agência que está conduzindo uma investigação pendente.	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Data de início da investigação pendente	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Código do tipo de investigação pendente	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Indicador de parentes que trabalham na mesma agência/organização governamental.	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_applicant_screening_reciprocity_investigation_request	Indicador de registro de serviço seletivo	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Código do tipo de competência da avaliação	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicador de candidatura concluída	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Data de término da qualificação da candidatura	A2-Aquisição de talentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Data de início da qualificação da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicador de acompanhamento de candidatura necessário	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicador de candidatura expirada	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Carimbo de data/hora do último envio da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Carimbo de data/hora da última atualização da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Carimbo de data/hora do envio original da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Código da preferência de veteranos no processo de seleção	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Carimbo de data/hora de recebimento de candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Código do status do registro da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Texto de descrição do status do registro da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Texto do status da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Texto de definição de competência da avaliação	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Identificador de competência da avaliação	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicador de Competência da avaliação está classificada	A2-Aquisição de talentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Nome da competência da avaliação	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Texto do título da competência da avaliação	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Identificador de competência do modelo de pacote de avaliação	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Código do status de imigração de cidadania	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Código de dupla cidadania	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Indicador de dupla cidadania	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Data de obtenção do certificado ou da formação acadêmica	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Ano de conclusão do nível de formação educacional	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_candidate_assessment_selection	Nome da pessoa que analisou a candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Código do tipo de número de estrangeiro	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Número de registro de estrangeiro (A-Number)	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de vencimento do número de registro de estrangeiro	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Número de limitação de dias do NTE do agendamento	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de término da permanência na carreira	A2-Aquisição de talentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de início da permanência na carreira	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Dias de serviço militar creditáveis para número acumulado de licença anual	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Serviço militar creditável para data de término de licença anual	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Serviço militar creditável para data de início de licença anual	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Dias de serviço não federal creditáveis para número acumulado de licença anual	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Serviço não federal creditável para data de término de licença anual	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Serviço não federal creditável para data de início de licença anual	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Código da autoridade da permanência do funcionário na carreira	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de início do período de experiência do agendamento inicial do funcionário	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de listas de funcionários na agência	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de vencimento da obrigação do serviço de treinamento do funcionário	A2-Aquisição de talentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Texto explicativo da obrigação do serviço de treinamento do funcionário	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Número do documento de qualificação para emprego	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Texto do título do documento de qualificação para emprego	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de certificação do preparador ou tradutor de qualificação para emprego	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de vencimento do documento de identidade para trabalho	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Texto da autoridade emissora do documento de identidade para trabalho	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Texto do título do documento de identidade para trabalho	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de Não qualificado para licença	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de término do período de experiência do agendamento gerencial	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de início do período de experiência do agendamento gerencial	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de isenção do período de	A2-Aquisição de talentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
	experiência do cargo gerencial	
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de período de experiência não concluído do cargo gerencial	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de início do serviço ativo militar	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Número de série do serviço militar	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de término do ano de serviço	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de início do ano de serviço	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de término do período de experiência do agendamento de SES	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de início do período de experiência do agendamento de SES	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de isenção do período de experiência do cargo SES	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de período de experiência não concluído do cargo SES	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de NTE do agendamento de SSP	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de término do período de experiência do agendamento de supervisão	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Data de início do período de experiência do agendamento de supervisão	A2-Aquisição de talentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de isenção do período de experiência do cargo de supervisão	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de período de experiência não concluído do cargo de supervisão	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Código do componente de reserva de serviço uniforme	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Código do status de reserva de serviço uniforme	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_new_hire_inprocessing_onboarding	Indicador de Pagamento de incentivo à separação voluntária (VSIP)	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Identificador atribuído ao candidato	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Identificador do perfil do candidato	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Número de controle da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Número da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Número de Tempo de contratação	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Taxa de adesão atual	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_talent_acquisition_management	Carimbo de data de hora de início da candidatura	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_personnel_action	Texto de descrição do código de uso da agência	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_personnel_action	Número da solicitação de ação do pessoal	A2-Aquisição de talentos
sn_fedtables_personnel_action	Texto da solicitação de ação do pessoal	A2-Aquisição de talentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_td_planning	Data máxima para detalhes	A3-1 Planejamento de desenvolvimento de talentos
sn_fedtables_td_planning	Data máxima do período sabático	A3-1 Planejamento de desenvolvimento de talentos
sn_fedtables_td_planning	Data máxima da promoção temporária	A3-1 Planejamento de desenvolvimento de talentos
sn_fedtables_learning_administration	Texto do título do curso de treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Data de início do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Data de término do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Número de unidades de crédito do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Número de horas de serviço em treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Número de horas do treinamento fora do expediente	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Nome do fornecedor	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Número do curso de treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Texto do objetivo do treinamento de habilidades	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Valor das taxas e mensalidades do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Custo dos livros e materiais do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_learning_administration	Valor direto total do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Valor da viagem do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Valor por dia do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Valor indireto total do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Valor total do treinamento de contribuição não governamental	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Número da requisição/ordem de compra	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Texto da URL do site do fornecedor	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Nome do ponto de contato (POC) do fornecedor	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Identificador de aluno/associação	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Texto somente para uso da agência (treinamento)	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_learning_administration	Texto de instruções de faturamento do treinamento	A3-3 Administração de aprendizado
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Código do padrão da avaliação de desempenho registrada	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicador do plano de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Código do tipo de elemento de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Código de medidas gerais de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicador de que o funcionário se recusou a assinar	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicador da avaliação de andamento do desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Data de início do ciclo de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Data de término do ciclo de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Data de início do plano de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Data de término do plano de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texto do rótulo do elemento de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Pesos/número de pontos de prioridade do elemento de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texto de metas/ padrões de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texto das conquistas segundo o padrão de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicador de conclusão da avaliação de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Código da avaliação resumida registrada de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Código da avaliação de registrorecomendada de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Data da avaliação de desempenho do supervisor	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Data da avaliação de desempenho do funcionário	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Número total da pontuação de derivação de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicador do período de oportunidade/plano de melhoria de desempenho (PIP)	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Número do nível de classificação do elemento de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texto do motivo pelo qual o funcionário se recusou a assinar	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texto da documentação de avaliação de andamento do desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texto da documentação de resumo de registro da avaliação de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Texto de alinhamento do plano estratégico do elemento de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1
sn_fedtables_emp_performance_mgt	Indicador estendido do período de avaliação de desempenho	Gestão de desempenho do funcionário A4-1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_recovery_management	Código de distribuição do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Código	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Código de benefício da sugestão/ invenção	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Código de ação de prêmio realizada	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Código da escala de benefícios não mensuráveis da sugestão/invenção	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Número de horas de licença concedidas como prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Valor do pagamento do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Data de aumento salarial do funcionário por desempenho	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Código de distribuição do prêmio SSP	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Código do prêmio SSP	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Texto de justificativa do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Número do caso do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Data de início da conquista do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Data de término da conquista do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_recovery_management	Data de início da sugestão/invenção do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Data de término da sugestão/invenção do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Percentual do prêmio	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Indicador de prêmio tangível/intangível	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Texto narrativo do estado atual da sugestão/invenção	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Texto narrativo de recomendação da sugestão/invenção	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Valor de economia tangível no primeiro ano	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_recovery_management	Prêmio do grupo — número total de beneficiários	Gestão de reconhecimento A4-2
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Código do tipo SL-ST governamental de competências por elemento de desempenho	Certificação do Sistema de Avaliação de Desempenho A4-3 para SES e SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Indicador de solicitação da avaliação de desempenho superior	Certificação do Sistema de Avaliação de Desempenho A4-3 para SES e SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Indicador de conclusão da avaliação de desempenho superior	Certificação do Sistema de Avaliação de Desempenho A4-3 para SES e SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Número da pontuação do elemento de desempenho	Certificação do Sistema de Avaliação de Desempenho A4-3 para SES e SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Texto governamental de	Certificação do Sistema de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
	metas/padrões de desempenho	Avaliação de Desempenho A4-3 para SES e SL/ST
sn_fedtables_perf_appraisal_sys_cert_ses_sl_st	Código SL-ST governamental de competências por elemento de desempenho	Certificação do Sistema de Avaliação de Desempenho A4-3 para SES e SL/ST
sn_fedtables_separation_counseling	Indicador de atribuição a organização tribal indígena	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Data de término dos benefícios do FEHB	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Indicador de funcionário desligado	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Indicador de encerramento dos benefícios do seguro de saúde FEHB	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Data de óbito de titular dos benefícios do seguro de saúde FEHB	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Indicador de transferência dos benefícios do seguro de saúde FEHB	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Texto das condições de pagamento do DoD	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Indicador de óbito do titular de benefícios do OWCP	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Indicador de supervisor ciente de motivos para demissão ou aposentadoria	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Texto do motivo da demissão, aposentadoria, falha na realocação	Aconselhamento de separação 1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
	ou aceitação de reatribuição	
sn_fedtables_separation_counseling	Data de desligamento do funcionário	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Data de término dos benefícios do seguro FEHB	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Taxa de desligamento	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_separation_counseling	Taxa atual de rotatividade	Aconselhamento de separação 1
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do plano de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de cálculo do serviço de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de cobertura do seguro de saúde após aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de cobertura da aposentadoria do FERS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número de dias perdidos do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término do pagamento da aposentadoria por invalidez	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término do serviço reembolsado pelo sistema de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número de dias do serviço reembolsado pelo sistema de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de vigência do tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data da opção de tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de opção de tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de qualificação do funcionário por tempo de contribuição ou serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de aumento do benefício por tempo de contribuição ou serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término do tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de início do tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de cálculo dos juros do tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de início do período de juros do tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taxa de juros do tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor do pagamento por tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data do pagamento por tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número do pagamento por tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor principal do tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor total devido do tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de população especial para aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número de fax dos dados de contato	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de relatório de horas do cronograma de trabalho	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do tipo de registro de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de início das deduções a partir da data de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código FERCCA de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de vigência da opção de cobertura do FERS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de vencimento da licença médica congelada em jornada de trabalho incomum	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do motivo do envio manual da aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número do pedido de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taxa total de pagamento básico creditável para aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taxa de pagamento básico ajustada e creditável para aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taxa adicional de pagamento básico creditável para aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código da taxa adicional de pagamento básico creditável para aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de taxa anualizada de pagamento básico dos bombeiros	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de início da organização internacional USPS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término da organização internacional USPS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término do serviço militar ativo	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador do serviço militar da Guarda Nacional	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código da disposição sobre o serviço militar da Guarda Nacional	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor total de rendimentos do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de status do pagamento do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor principal do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de acúmulo de juros do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador da lei USERRA do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor pago total do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data do pagamento integral do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do plano de aposentadoria do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor do saldo restante do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data do último pagamento do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor cumulativo total pago para depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de certificação do registro eletrônico de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de depósito direto da aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Texto de citação do código da autoridade de aposentadoria antecipada voluntária	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código da disposição legal para aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de opção de depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data do pedido de aposentadoria por invalidez	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador do status de serviço para aposentadoria por invalidez	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de deficiência do técnico da reserva militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do pagamento do depósito do serviço militar a sobrevivente	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de transmissão do beneficiário designado da aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de reclamação do governo	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador da opção A de aposentadoria do seguro FEGLI	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de prioridade de aposentadoria por risco de vida	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de aposentadoria militar ou transferência para reserva de frota	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data da aposentadoria militar ou transferência para reserva de frota	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data da aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Texto do sistema de aposentadoria que paga o benefício mensal civil	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pagamento de aposentadoria recebido ou solicitado	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor total do depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de qualificação à aposentaria do seguro FEGLI	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do tipo de pagamento de retenção militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pagamento dispensado de retenção militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de início do serviço NAF	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término do serviço NAF	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do cronograma de trabalho do serviço NAF	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do componente do serviço NAF	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Texto de citação da lei de opção por tempo de serviço NAF	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Texto de citação da lei de opção por	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
	portabilidade do serviço NAF	
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de qualificação à aposentadoria do seguro de saúde FEHB	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de mudança do OPM nos benefícios do seguro de saúde FEHB	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de envio do formulário 1510 do OPM	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de carta de certificação de serviço especial da agência	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de estimativa de benefício mensal da agência	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de aconselhamento sobre depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de início do serviço sem dedução	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término do serviço sem dedução	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de início dos rendimentos do serviço sem dedução	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término dos rendimentos do serviço sem dedução	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de início intermitente do serviço sem dedução	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de término intermitente do serviço sem dedução	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de status do pagamento do depósito de serviço sem dedução	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de motivo médico para perda da associação militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador do componente de aposentadoria do CSRS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número total de horas trabalhadas do serviço NAF	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do formato do pedido de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de envio do DD214	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de envio da documentação de cobertura anterior de benefícios do seguro de saúde do FEHB	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de nomeação para dois cargos	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Nome do sistema de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de retenção do imposto de renda federal	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do benefício de aposentadoria por ordem judicial para ex-cônjuge vivo	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de solicitação de verificação do OPM da aposentadoria para ex-cônjuge	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de opção da cobertura de aposentadoria do FERS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Valor cumulativo devido para depósito do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de classificação da aposentadoria do serviço militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número de dias creditáveis de serviço congelado no CSRS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do nível de dedução da aposentadoria do seguro FEGLI	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pedido do serviço de aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do tipo de solicitação	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do tipo de pagamento por tempo de serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pagamento do período de serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de cobertura de aposentadoria do serviço público	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de vigência da opção pelo FERS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código da opção de aposentaria do seguro FEGLI	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número de redução total da opção B da aposentadoria do seguro FEGLI	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código da opção C de aposentaria do seguro FEGLI	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data máxima de aposentadoria compulsória	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de cálculo do serviço de aposentadoria especial	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data de notificação da aposentadoria por invalidez	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de compromisso excluído do CSRS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de compromisso excluído do FERS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de cobertura 1 do FICA	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de cobertura 2 do FICA	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Número do saldo de horas congeladas por licença médica	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código da opção B de aposentaria do seguro FEGLI	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador do pedido de aposentadoria por invalidez	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data do casamento	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do celebrante do casamento	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do tipo de opção de benefício mensal	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Data do divórcio	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Percentual de benefício mensal para sobreviventes	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Percentual total da opção de benefício mensal	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pedido de aposentadoria enviado anteriormente	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pagamento do depósito do serviço militar pós-1956	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pagamento por invalidez militar em combate/guerra	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de outras datas de nascimento	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de qualificação à compensação do CSRS	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pagamento de aposentadoria militar	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código de certificação do serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de retenção do imposto de renda federal sobre o benefício mensal	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador da alíquota de retenção do imposto de renda federal	Planejamento e processamento de aposentadoria 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do tipo de pedido de aposentaria federal	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de pagamento militar por serviço na reserva	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de endereço estrangeiro	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de mesmo endereço do funcionário/cônjuge	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de funcionário do FERS/serviço uniformizado	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Taxa de qualificação à aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Indicador de qualificação à aposentadoria	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_retirement_planning_processing	Código do tipo de tempo de contribuição/serviço	Planejamento e processamento de aposentadoria 2
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Indicador de sucesso do plano de melhoria de desempenho (PIP)	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data de recusa do aumento salarial do funcionário	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data máxima para suspensão	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data de aviso do plano de melhoria de desempenho (PIP)	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data de aviso de ação proposta	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data do aviso de decisão	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data de aviso do direito de recurso	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data de início do plano de melhoria de desempenho (PIP)	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data de término do plano de melhoria de desempenho (PIP)	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data de extensão do plano de melhoria de desempenho (PIP)	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_emp_acountability_duct_performance	Data de conclusão do plano de melhoria de desempenho (PIP)	R7-1 Responsabilidade dos funcionários por conduta e desempenho
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Código do motivo da discriminação alegada na reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Indicador da audiência solicitada para a reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Indicador rejeitado da reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Indicador de reclamação de EEO retirada	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Número de reclamantes de EEO no ano fiscal	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Número de reclamantes de EEO no ano fiscal	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Número do caso de reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de rejeição da reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de retirada da reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de início da investigação da reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de término da investigação da reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de início da ação final da reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de término da ação final da reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de início da investigação da audiência solicitada para a reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de término da investigação da audiência solicitada para a reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de início da ação da audiência solicitada para a reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de término da ação da audiência solicitada para a reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de início da investigação da reclamação de EEO sem audiência solicitada	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de término da investigação da reclamação de EEO sem audiência solicitada	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de início da ação da reclamação de EEO sem audiência solicitada	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Data de término da ação da reclamação de EEO sem audiência solicitada	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Código do resultado da reclamação de EEO por tipo de questão	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Código da questão da discriminação alegada na reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Número de resultados da reclamação de EEO sem audiência solicitada	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Número de resultados da audiência solicitada	Reclamações administrativas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas e detalhes instalados com Federal

Tabela	Nome da empresa	Função HCCRM
	para a reclamação de EEO	e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Código do resultado da reclamação de EEO por tipo de base	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_admin_grievences_third_party_proceedings	Código do status da reclamação de EEO	Reclamações administrativas e processos de terceiros 2
sn_fedtables_labor_relations	Nome da organização sindical	Administração das relações de gestão do trabalho (A8-1)
sn_fedtables_labor_relations	Código de motivo do cancelamento da contribuição sindical	Administração das relações de gestão do trabalho (A8-1)
sn_fedtables_labor_relations	Data de vigência do cancelamento da contribuição sindical	Administração das relações de gestão do trabalho (A8-1)
sn_fedtables_labor_relations	Número ou nome do local/filial/seção da organização sindical	Administração das relações de gestão do trabalho (A8-1)
sn_fedtables_labor_relations	Código de status da unidade de acordo coletivo	Administração das relações de gestão do trabalho (A8-1)
sn_fedtables_emp_recordkeeping	Código do local da OPF	Registros de funcionários A9-5 Manutenção de registros
sn_fedtables_emp_recordkeeping	Data de envio da OPF ao NPRC	Registros de funcionários A9-5 Manutenção de registros
sn_fedtables_reference_data	Dados de referência	Tabela única para hospedar todos os valores de domínio

Núcleo de aprendizado

. ServiceNow Núcleo de aprendizado A aplicação permite que você crie um repositório de conteúdo de aprendizado por meio da integração com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, como Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Sumtotal e Saba. Ele permite que você configure catálogos de aprendizagem que contêm itens de cursos de sistemas de aprendizagem externos e internos.

Núcleo de aprendizado Fornece o conjunto de base de tabelas, conteúdo, bases de aprendizado, funções e configuração de acesso que são usados na aplicação Publicações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de aprendizado e outras aplicações de coaching. Núcleo de aprendizado pode ser ativado somente como um plug-in dependente.

O Learning Core se integra aos sistemas de aprendizado Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal e Saba. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Integre o Learning Core a sistemas de gestão de aprendizado de terceiros .

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre como o Learning Core funciona.	Configurar  Planeje e configure sua implementação.	Integrar  Integração com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.
Uso  Criar, selecionar e gerenciar conteúdo de aprendizado	Soluções de análise e relatório  Consolide relatórios em cada repositório, catálogos de cursos e tarefas de aprendizado.	Referência  Mais informações sobre outros componentes instalados com o Learning Core.

Explorando o núcleo de aprendizado

. ServiceNow® Núcleo de aprendizado A aplicação permite que você crie um repositório de conteúdo de aprendizado por meio da integração com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros, como Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Soma totale. Sabasistemas de aprendizado. Ele permite que você configure catálogos de aprendizagem que contêm itens de cursos de sistemas de aprendizagem externos e internos.

Núcleo de aprendizado fornece o conjunto de base de tabelas, conteúdo, bases de aprendizado, funções e configuração de acesso que são usados em Publicações de aprendizado e outras aplicações de coaching. Núcleo de aprendizado pode ser ativado somente como um plug-in dependente.

Por padrão, Núcleo de aprendizado Integrado ao Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy Resumtotal E sistemas de aprendizado Saba. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Integração do Learning Core com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

Principais recursos

Habilitação de Workbench de inteligência preditiva exibe cursos de aprendizado recomendados para os usuários em Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial da Núcleo de aprendizado

Núcleo de aprendizado a página inicial fornece uma exibição consolidada dos catálogos de aprendizado e dos sistemas de gestão de aprendizado que foram configurados no Núcleo de aprendizado aplicação.

Catálogos de aprendizado

Clique em um bloco para exibir os detalhes completos de um catálogo específico, como itens do curso que ele contém, gerentes aos quais o catálogo pode ser visualizado, usuários aos quais o catálogo está atribuído.

Fontes de aprendizado

Clique em um link de origem para abrir o registro de origem do sistema de aprendizado em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Catálogos

O catálogo permite que você conduza o controle de acesso.

Existem 2 níveis de controle de acesso:

- Nível de catálogo
- Nível do curso

Usando o. **Listas relacionadas** para **Catálogo** , você pode definir usuários que podem ler, não podem ler, podem contribuir, não podem contribuir com o curso e o catálogo.

Coleções

Coleções são agrupamentos de cursos orquestrados na ServiceNow.

Configuração do Núcleo de aprendizado

Configurar e configurar Núcleo de aprendizado com um sistema de gestão de aprendizado para criar um repositório de conteúdo de aprendizado.

Tarefas de administração em Núcleo de aprendizado

Conclua as tarefas administrativas em Núcleo de aprendizado Com a função de administrador de aprendizado [learning_admin].

Antes de Iniciar
Função necessária: learning_admin

Procedimento

1. Crie registros de origem para sistemas de gestão de aprendizado que estão se integrando ao Núcleo de aprendizado.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma origem para um sistema de aprendizado.

> **Importante:** Depois de configurar o. Núcleo de aprendizado O registro de origem do Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal E Saba As aplicações são criadas automaticamente no módulo Origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração que ajudam a extrair cursos de aprendizado da Cornerstone on Demand, Pluralsight, Udemy , Soma total E aplicações Saba em seu ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Defina propriedades para várias configurações usadas em Núcleo de aprendizado.
   Para obter mais informações, consulte Configure propriedades para Núcleo de aprendizado.
3. Exiba o relatório consolidado sobre cursos em cada origem, o número de catálogos associados a cada uma das origens e o status das tarefas de aprendizado por origem.
   Para obter mais informações, consulte Soluções de emissão de relatórios para o Learning Core.

Crie uma origem para um sistema de aprendizado

Crie um registro de origem para o sistema de aprendizado de terceiros que você deseja integrar ao seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

- Função necessária: learning_admin
- Núcleo de aprendizado Integrado ao Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal E Saba sistemas de aprendizado por padrão. Ative somente o sistema de aprendizado que você planeja usar. Para obter mais informações, consulte Integração do Learning Core com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Origem**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o nome da origem de integração, por exemplo, Pluralsight.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada de Serviços de integração, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário de serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de integração, por exemplo, Pluralsight.
Tabelas de conjuntos de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. **Nota:** Este campo é habilitado somente quando um serviço de extração programado é selecionado em **Tipo de serviço** campo.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Aplicativo	Aplicativo que contém o registro do serviço de integração.
Origem	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração agendada** ou **Push sob demanda**.
Política de repetição	Conjunto de configuração para enviar por push um registro quando o push anterior falhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

7. Clique em **Atualizar**.

Configure propriedades para Núcleo de aprendizado

Defina propriedades para várias configurações usadas em Núcleo de aprendizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure o nome do portal que deve ser aberto quando a tarefa de aprendizado é clicada em um e-mail.
3. Navegue até **Propriedades do sistema** e definem os seguintes valores de propriedade:

Propriedades Núcleo de aprendizado

Propriedade	Descrição
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. ○ **Tipo:** inteiro ○ **Valor padrão:** 16384 ○ **Valor recomendado:** 1638400 **Nota:** Você deve adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado. Quando você sincroniza o conteúdo de aprendizado de terceiros com seu ServiceNow se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído para sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará.
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	Especifique o número de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ **Tipo:** inteiro ○ **Valor padrão:** 16384 ○ **Valor recomendado:** 1638400 **Nota:** Quando você sincroniza o conteúdo de aprendizado de terceiros com seu ServiceNow se a contagem de palavras do conteúdo que está sendo extraído para sua instância exceder o valor definido para esta propriedade, a sincronização falhará.

Nota: Essas propriedades definem um limite de palavras para registros obtidos por meio de uma chamada de API. A chamada de API falha quando o limite de palavras ultrapassa **1638400** limite.

Configurar um sistema de aprendizado

Configure o sistema de aprendizado para que o fluxo de programação extraia o conteúdo de aprendizado do sistema de terceiros para um ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Configuração do sistema de aprendizado**.
2. Selecione a fonte de aprendizado necessária e defina **Ativo** campo como verdadeiro.

Configuração do sistema de aprendizado

Campo	Descrição
Fonte de aprendizado	Registro do sistema de gestão de aprendizado em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
Ativo	Opção para indicar que a origem está disponível para uso.
Sistema de aprendizado	Sistema externo de gestão de aprendizado ao qual o registro está associado.
Reatribuir curso concluído	Opção para reatribuir o curso concluído.
Suporte para atribuir curso	Opção para indicar se um sistema externo específico permite uma API de atribuição de curso.
Sincronizar dias de atividades dos cursos	Opção para especificar o número de dias que é considerado para sincronizar o andamento do curso entre o sistema de gestão de aprendizado externo e um ServiceNow aplicação.
Logotipo	Opção para incluir um logotipo da origem.

3. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Learning Core com sistemas de gestão de aprendizado de terceiros

Conecte seu ServiceNow instância com sistemas de aprendizado de terceiros para extrair conteúdo de aprendizado para um único repositório.

Antes de Iniciar

Função necessária: learning_admin

Ativando o. Núcleo de aprendizado o plug-in (sn_lc) habilita automaticamente os seguintes plug-ins:

- Estrutura de integrações de Gestão de serviços empresariais

Os plug-ins a seguir não estão ativos por padrão e você deve instalá-los para usá-los com Núcleo de aprendizado.

Procedimento

1. Integre seu ServiceNow instância com a conta de origem de aprendizado de terceiros que você planeja usar.

Para integrar a essa origem de aprendizado de terceiros	Faça o seguinte
Conta Pluralsight Skills	Use uma chave de API para autenticar as solicitações da ServiceNow. Siga as etapas em Configure o spoke do Pluralsight para executar a integração.
Aplicação Cornerstone OnDemand	Registre uma aplicação OAuth na aplicação Cornerstone OnDemand e autentique solicitações de ServiceNow instância. Siga as etapas em Configure o spoke Cornerstone para executar a integração.
Aplicação Udemy	Integre sua aplicação Udemy ao seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Configure o Spoke do Udemy **Nota:** Você deve configurar os campos manualmente como logotipos e reatribuições de curso na tabela de configuração do sistema de aprendizado.
Aplicação de soma total	Integre seu Soma total com seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Configure o Spoke do Sumtotal .
Aplicação Saba	Integre sua aplicação Saba ao seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Configure o spoke Saba .
Aprendizado do Workday	Integre sua aplicação do Workday Learning ao seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Configure o spoke do Workday .
SuccessFactors Aprendizado	Integre seu SuccessFactors Aplicação de aprendizado com seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Configurar spoke do SuccessFactors Learning .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros do conteúdo de terceiros são extraídos para seu ServiceNow Instância usando uma chamada de API. Para executar com sucesso esta chamada de API, você deve configurar o. `com.glide.transform.json.max-partial-length` e. `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit` propriedades. Para obter mais informações sobre essas propriedades do sistema, consulte Configure propriedades para Núcleo de aprendizado .

2. Ative o fluxo de programação necessário para sincronizar o conteúdo de aprendizado de terceiros com seu ServiceNow instância.
   Para obter mais informações, consulte Ativar Núcleo de aprendizado fluxos.

3. Configure o sistema de aprendizado com o qual você deseja integrar seu ServiceNow instância.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de aprendizado.

   Nota: Depois de configurar o. Núcleo de aprendizado, o registro de origem das aplicações Cornerstone OnDemand, Pluralsight e Udemy são criados automaticamente no módulo Origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esses registros de origem contêm um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração. Para obter mais informações, consulte Origens para Núcleo de aprendizado.

4. Atualize todo o conteúdo de terceiros ou sincronize o conteúdo de serviço novo e atualizado em seu ServiceNow instância.

   - Para atualizar todo o conteúdo, defina a propriedade `full_pull` como **verdadeiro**.

     Nota: Quando o fluxo de programação é executado pela primeira vez, ele sempre é uma extração completa, independentemente do valor definido na propriedade.

   - Para sincronizar conteúdo de serviço novo e atualizado, defina `full_pull` propriedade para **falso** .

   a. Abra qualquer origem de integração para a qual você deseja extrair conteúdo.

   b. Clique em **Executar trabalho** para sincronizar dados manualmente.
   A estrutura de integração extrai os cursos de aprendizado de terceiros correspondentes para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content] em sua instância da ServiceNow.

Ao sincronizar serviços novos e atualizados, o conteúdo é preenchido conforme descrito na tabela abaixo.

Provedores de conteúdo de terceiros e serviços correspondentes

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Udemy	◦ Cursos ◦ Atividade do usuário
Cornerstone	◦ Usuários ◦ Cursos ◦ Atividade de usuário ◦ Serviço de atribuição de curso
Pluralsight	◦ Cursos ◦ Progresso do curso como porcentagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo de terceiros	Serviços novos e atualizados sincronizados
Sumtotal	◦ Usuários ◦ Cursos ◦ Atividade de usuário ◦ Atribuir curso no Sumtotal
Saba	◦ Serviço de atribuição de curso ◦ Extrair cursos do Saba ◦ Sincronizar usuários do Saba ◦ Extrair atividade do curso do usuário Saba
Aprendizado do Workday	◦ Usuários ◦ Cursos ◦ Atividade de usuário ◦ Atribuir curso no Workday Learning
SuccessFactors Spoke de aprendizado	◦ Recupere informações de aprendizado ◦ Dados do usuário ◦ Dados do curso ◦ Sincronizar atividade do usuário

O que Fazer Depois

Para integrar Núcleo de aprendizado com um novo sistema de aprendizado de terceiros, siga as instruções em Crie uma origem para um sistema de aprendizado.

Origens para Núcleo de aprendizado

Depois de configurar o. Núcleo de aprendizado, o registro de origem para Cornerstone on Demand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal E Saba As aplicações são criadas automaticamente no módulo Origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os registros de origem no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais a aplicação contém um conjunto predefinido de propriedades e serviços de integração.

Registro de origem de integração: Cornerstone OnDemand

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Cornerstone.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Cornerstone OnDemand. • **page_size** Número de registros extraídos por meio de uma chamada de API da aplicação Cornerstone OnDemand. • **full_pull** : Quando definido como **Verdadeiro** , Todos os usuários ativos e cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos para ServiceNow aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração: Cornerstone OnDemand

Campo	Descrição
	Quando definido como **Falso** , Usuários modificados, transcrições modificadas e cursos atualizados são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para ServiceNow instância. • **url_prefix**: prefixo de link direto para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Serviços que interagem com a aplicação Cornerstone OnDemand para extrair ou enviar cursos de aprendizado por push. • **Serviço de atribuição de curso**: atribui um curso a um funcionário no aplicativo Cornerstone Ondemand. • **Sincronizar usuários** Mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no ServiceNow Sistema que usa IDs de e-mail. **Nota:** Se você deseja usar o campo user_id ou user_name para mapear usuários, substitua o **método getCornerstoneUser** no script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cursos** : Extrai cursos de aprendizado da aplicação Cornerstone OnDemand para ServiceNow aplicação. • **Atividade do usuário** : Extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado da aplicação Cornerstone OnDemand para ServiceNow aplicação.

Registro de origem de integração: Pluralsight

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Pluralsight.
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para o sistema Pluralsight. • **page_size**: número de registros que são extraídos por meio de uma chamada de API do Pluralsight. • **full_pull**: quando definido como **verdadeiro**, todos os cursos de aprendizado são extraídos do Pluralsight para a instância da ServiceNow. Quando definido como **falso**, o progresso atualizado dos cursos de aprendizado é extraído do Pluralsight para a instância da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração: Pluralsight

Campo	Descrição
	• **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Serviços que interagem com a aplicação Plural Sight para extrair cursos de aprendizado para o. ServiceNow aplicação. • **Cursos** : Extrai cursos de aprendizado da aplicação Pluralsight para ServiceNow aplicação. • **Andamento do curso** : Extrai o andamento dos cursos de aprendizado da aplicação Pluralsight para ServiceNow aplicação.

Registro de origem da integração: Udemy

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Udemy
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Udemy. • **page_size** Número de registros extraídos por meio de uma chamada de API da Udemy para ServiceNow aplicação. • **full_pull** : Quando definido como **Verdadeiro** , Todos os cursos de aprendizado são extraídos da Udemy para ServiceNow aplicação. Quando definido como **Falso** Cursos de aprendizado atualizados e o andamento dos cursos de aprendizado são extraídos da Udemy para ServiceNow aplicação. • **pull_offset_hours**: valor que é considerado para extrair registros modificados. Por exemplo, a última execução bem-sucedida foi em 12/12/2021 às 17:00:00, pull_offset_hours é definido como 5 e full_pull é definido como Falso. A próxima extração busca todos os registros que foram modificados de 12/12/2021 12:00:00 até a data e hora atuais.
Serviços de integração	Serviços que interagem com a aplicação Udemy para extrair cursos de aprendizado para ServiceNow aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem da integração: Udemy

Campo	Descrição
	• Extrair cursos: Extrai cursos de aprendizado da aplicação Udemy para ServiceNow aplicação. • Extrair atividade do usuário: Extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado da aplicação Udemy para o. ServiceNow aplicação.

Registro de origem de integração Soma total

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais: Soma total
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para Soma total aplicação. • **full_pull** : Quando definido como **Verdadeiro** todos os cursos de aprendizado são extraídos de Soma total em ServiceNow aplicação. Quando definido como **Falso** cursos de aprendizado atualizados e o andamento dos cursos de aprendizado são extraídos de Soma total em ServiceNow aplicação. • **url_prefix** Prefixo de link profundo do qual extrair objetos de aprendizado Soma total durante o tempo de execução.
Serviços de integração	Os serviços interagem com Soma total aplicação para extrair ou enviar cursos de aprendizado por push. • **Atribuir curso no Sumtotal** Atribui um curso a um funcionário no Soma total aplicação. • **Extrair cursos** : Extrai cursos de aprendizado do Soma total para ServiceNow aplicação. • **Sincronizar usuários** : Mapeia usuários no sistema Sumtotal para usuários no ServiceNow Sistema que usa IDs de usuário. • **Atividade do usuário** : Extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado do Soma total para ServiceNow aplicação.

Registro de origem de integração: Saba

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Saba
Propriedades	Conjunto de propriedades predefinidas para a aplicação Saba.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de origem de integração: Saba

Campo	Descrição
	• **full_pull** : Quando definido como **Verdadeiro** , Todos os cursos de aprendizado são extraídos do Saba para ServiceNow aplicação. Quando definido como **Falso** , Usuários atualizados, cursos de aprendizado e andamento do curso de aprendizado são extraídos do sistema Saba para o. ServiceNow aplicação. • Page_size: Número de registros extraídos por página.
Serviços de integração	Serviços que interagem com a aplicação Saba para extrair ou enviar por push cursos de aprendizado. • **Serviço de atribuição do curso** : Atribui um curso a um funcionário na aplicação Saba. • **Extrair cursos do Saba** : Extrai cursos de aprendizado da aplicação Saba para ServiceNow aplicação. • **Sincronizar usuários do Saba** Mapeia usuários no sistema Saba para usuários no ServiceNow Aplicação baseada em IDs de e-mail. • **Extrair atividade do curso do usuário Saba** : Extrai detalhes da atividade do usuário em cursos de aprendizado da aplicação Saba para ServiceNow aplicação.

Ativar Núcleo de aprendizado fluxos

Ative os fluxos que são executados em uma base de programação para extrair itens do curso de aprendizado do Cornerstone OnDemand, Udemy, Pluralsight , Soma total , E aplicações Saba em ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Em **Fluxos** ative os fluxos de que você precisa.
   Para mudar a frequência e a hora em que você deseja executar o fluxo, clique em **Gatilho** .

Fluxos para Núcleo de aprendizado

Fluxo	Descrição
Ativar o gatilho de sincronização de aprendizado Cornerstone	Por padrão, o é executado em uma base programada para extrair itens do curso do Cornerstone OnDemand para um ServiceNow aplicação. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Cornerstone OnDemand em Configuração do sistema de aprendizado .
Ativar o gatilho da sincronização de aprendizado Pluralsight	Por padrão, o é executado em uma base programada para extrair itens do curso do Pluralsight para um ServiceNow aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo	Descrição
	Importante: O fluxo não será executado se você não ativar o registro Pluralsight em Configuração do sistema de aprendizado .
Ativar gatilho da sincronização de aprendizado Udemy	Por padrão, o é executado em uma base programada para extrair itens do curso da Udemy para um ServiceNow aplicação. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Udemy em Configuração do sistema de aprendizado .
Acionar a sincronização de aprendizado do SumTotal	Por padrão, o é executado em uma base programada para extrair itens do curso Soma total em um ServiceNow aplicação. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o. Soma total registre em Configuração do sistema de aprendizado .
Acionar a sincronização de aprendizado do Saba	Por padrão, o é executado em uma base programada para extrair itens do curso do sistema Saba para um ServiceNow aplicação. **Importante:** O fluxo não será executado se você não ativar o registro Saba em Configuração do sistema de aprendizado .

Gerenciar conteúdo do curso e do catálogo

Criar, selecionar e gerenciar conteúdo de aprendizado em Núcleo de aprendizado.

Crie um catálogo de cursos

Crie um catálogo de cursos para manter cursos em uma categoria e impulsionar o controle de acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Catálogo de cursos.
4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Crie cursos para adicionar a um catálogo de cursos

Defina o acesso do usuário ao catálogo de cursos

Crie cursos para adicionar a um catálogo de cursos

Depois de criar um catálogo de cursos, crie novos itens de curso para adicionar ao catálogo de cursos e categorize-os de acordo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um catálogo de cursos. Para obter mais informações, consulte Crie um catálogo de cursos.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Abra o catálogo de cursos ao qual você deseja adicionar cursos.
3. Em **Itens do curso de aprendizado** clique em **Novo** .
4. Selecione o tipo de item de curso que você deseja criar:
   - Para criar conteúdo de aprendizado interno, consulte Criar conteúdo de aprendizado interno.
   - Para criar uma coleção de conteúdo, consulte Crie uma coleção de conteúdo.
5. Clique em **Enviar**.

Defina o acesso do usuário ao catálogo de cursos

Depois de criar um catálogo de cursos, defina os critérios de acesso do usuário no nível do catálogo de cursos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie um catálogo de cursos. Para obter mais informações, consulte Crie um catálogo de cursos.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Administração** > **Catálogo de cursos**.
2. Abra o catálogo de cursos para o qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, clique em **Editar** .
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. Na guia Não é possível ler, clique em **Editar** .
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

   Nota: Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso de leitura restrito a esse catálogo de cursos.

7. Na guia Pode contribuir, clique em **Editar** .
8. Adicione usuários que podem contribuir para o catálogo de cursos.
9. Na guia Não é possível contribuir, clique em **Editar** .
10. Adicione usuários que não podem contribuir para o catálogo de cursos.

Crie uma coleção de conteúdo

Crie uma coleção de conteúdo no Núcleo de aprendizado agrupar dinamicamente o conteúdo de aprendizado que inclui vários cursos internos e externos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Cada coleção deve fazer parte de um catálogo de cursos. Crie um catálogo de cursos antes de criar uma coleção. Para obter mais informações, consulte Crie um catálogo de cursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleções**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de coleção.
4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Formulário de coleção

Adicionar itens do curso à coleção

Adicionar seções do curso de aprendizado

Adicionar itens do curso à coleção

Depois de criar uma coleção, adicione itens do curso como agrupamentos de cursos que são orquestrados em ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Crie uma coleção de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Crie uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Selecione a coleção à qual você deseja adicionar itens do curso.
3. Na guia Itens da coleção de cursos, clique em **Adicionar** .
4. No formulário, preencha os campos:

Item do curso da coleção

Campo	Descrição
Coleção	Coleção de cursos associada.
Curso	Item do curso a ser adicionado à coleção selecionada.
Ordem	Ordem que define o início de uma nova seção. Todos os cursos de aprendizado que têm ordem maior do que esta ordem definida serão exibidos nesta seção.
Obrigatório(a)	Se for obrigatório que o item do curso seja adicionado à coleção.

Defina o acesso do usuário ao curso em uma coleção

Defina o acesso do usuário à coleção para definir quem tem acesso de leitura às coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Crie uma coleção de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção para a qual você deseja definir o acesso do usuário.
3. Na guia Pode ler, clique em **Editar** .
4. Adicione usuários que devem ter acesso ao catálogo de cursos.
5. Na guia Não é possível ler, clique em **Editar** .
6. Adicione usuários que não devem ter acesso ao catálogo de cursos.

Nota: Se um usuário estiver presente nas listas relacionadas Pode ler e Não pode ler, Não pode ler terá precedência e o usuário terá acesso de leitura restrito a esse catálogo de cursos.

Adicionar seções do curso de aprendizado

Adicione seções do curso de aprendizado às coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.learning_admin

Crie uma coleção. Para obter mais informações, consulte Crie uma coleção de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Coleção**.
2. Abra a coleção à qual você deseja adicionar seções do curso de aprendizado.
3. Na guia Seções do curso de aprendizado, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos:

Seções do curso de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome da seção do curso de aprendizado.
Item do curso	Item do curso associado.
Ordem	Ordem do item do curso de aprendizado na coleção.
Descrição resumida	Descrição do item do curso de aprendizado.

5. Clique em **Enviar**.

Criar conteúdo de aprendizado interno

Crie cursos de aprendizado internos para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lc.catalog_manager

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo de aprendizado**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Aprendizado formulário de conteúdo interno.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Associe habilidades ao conteúdo de aprendizado.

Tópicos relacionados

Aprendizado formulário de conteúdo interno

Exibir conteúdo de aprendizado externo

Exiba detalhes de todos os itens de cursos que são extraídos de fontes externas para ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sb_lc.learning_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Conteúdo Externo**.
2. No formulário, exiba os campos:
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário Conteúdos externos de aprendizado

Como criar uma biblioteca de aprendizado

Crie uma biblioteca de aprendizado que inclua conteúdo de aprendizado de repositórios de conteúdo internos e externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Bibliotecas de aprendizagem**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Biblioteca de aprendizado.
4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Formulário Biblioteca de aprendizado

Adicione itens do curso à biblioteca de aprendizado

Adicione usuários à biblioteca de aprendizado

Adicione itens do curso à biblioteca de aprendizado

Para adicionar itens do curso ao catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizado**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizado à qual você deseja adicionar itens do curso.
3. Na guia Conteúdo, clique em **Adicionar** .
4. Na janela Selecionar conteúdo, selecione cursos e clique em **Adicionar selecionados** .

Adicione usuários à biblioteca de aprendizado

Você pode adicionar usuários aplicáveis a uma biblioteca de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Crie uma biblioteca de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Como criar uma biblioteca de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Conteúdo** > **Biblioteca de aprendizado**.
2. Selecione a biblioteca de aprendizado à qual você deseja adicionar itens do curso.
3. Na guia Usuários aplicáveis, clique em **Editar** .
4. Na janela Editar membros, selecione cursos e clique em **Salvar** .

Criar uma tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que pode ser concluída na página Tarefas Pendentes em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lc.task_creator

Procedimento

1. Navegar até **Aprendizado** > **Tarefas** > **Tarefas de aprendizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de tarefa de aprendizado.
4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Formulário de tarefa de aprendizado

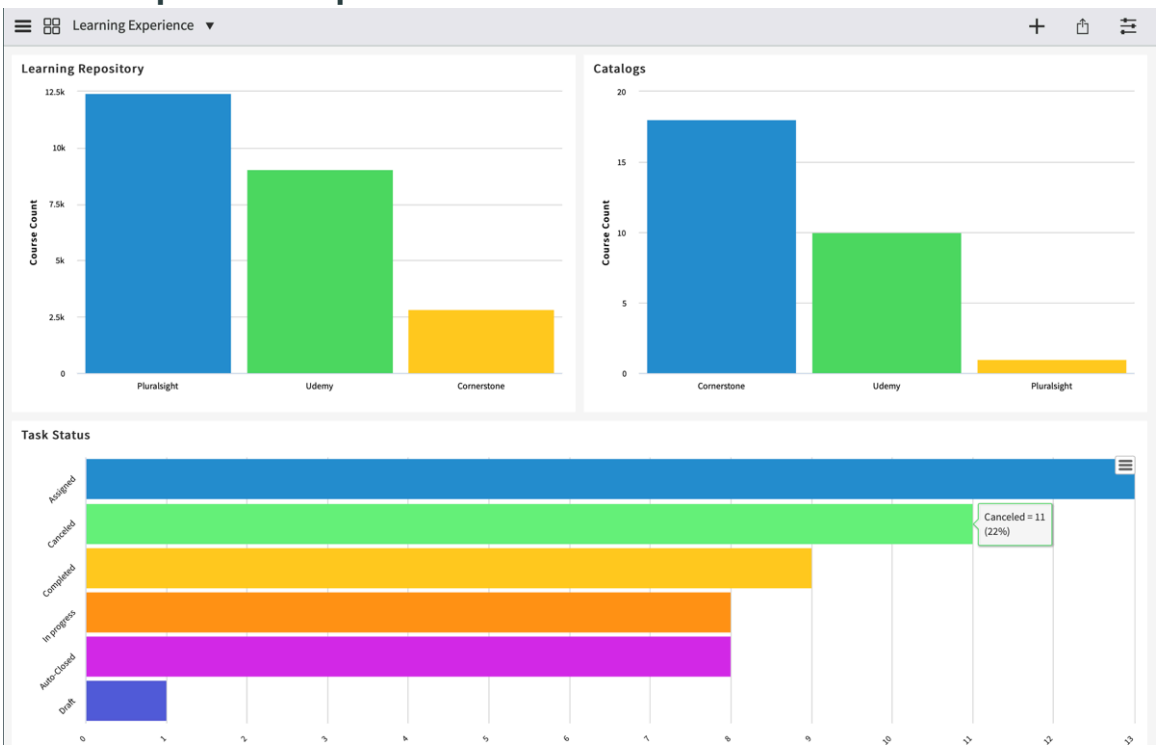
Soluções de emissão de relatórios para o Learning Core

O Painel de experiência de aprendizado fornece um relatório consolidado sobre os cursos em cada repositório, catálogos com cursos e status das tarefas de aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de experiência de aprendizado



Widget Repositório de aprendizado

Exibe o número de cursos associados a cada uma das origens. A origem indica o sistema de gestão de aprendizado de terceiros que foi integrado à aplicação ServiceNow.

Catálogos

Exibe o número de catálogos associados a cada uma das origens. Indica quantos cursos de uma origem específica (sistema de gestão de aprendizado de terceiros) são adicionados aos catálogos.

Status da tarefa

Exibe o status de todas as tarefas de aprendizado em cada origem.

Referência do núcleo de aprendizado

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Núcleo de aprendizado.

Componentes instalados com Núcleo de aprendizado

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Núcleo de aprendizado plug-in [sn_lc], incluindo funções de usuário e tabelas.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogo, conteúdo de aprendizado, catálogos de cursos de	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	aprendizado, funções e configurar fonte de aprendizado.	
Administrador de catálogo de cursos de aprendizado [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Possui direitos de administrador para gerenciar catálogos de cursos de aprendizado.	[sn_lc.learning_course_catalog_admin]
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	[sn_lc.task_creator]
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar bibliotecas de aprendizado com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado.
Coleção [sn_lc_collection]	Armazena detalhes das coleções de conteúdo de aprendizado interno e externo.
Catálogo de cursos de aprendizado [sn_lc_course_catalog]	Armazena detalhes dos catálogos de cursos que mantêm os cursos em uma categoria e impulsionam o controle de acesso
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento e vídeos que são criados no ServiceNow aplicação.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como um usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e a data de vencimento até quando a tarefa de aprendizado deve ser concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabela	Descrição
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração de origens, sistemas de gestão de aprendizado de terceiros.

Formulário Catálogo de cursos

Use o formulário do catálogo de cursos para criar um novo catálogo de cursos de aprendizado.

Formulário Catálogo de cursos

Campo	Descrição
Título	Nome do catálogo.
Ativo	Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso.
Responsável	O proprietário do catálogo de cursos.
Descrição	Descrição do catálogo.
Fluxo de Publicação	Fluxo para publicar o curso. Usar **Fluxo de publicação do Insta** para publicação imediata de catálogos de cursos.
Descontinuar fluxo	Fluxo para publicar o curso. Usar **Fluxo de desativação do Insta** para desativação imediata dos catálogos de cursos.
Gestão	
Administradores	Função de administrador adequada para o catálogo de cursos.
Propriedades do conteúdo	
Duração da extensão (dias)	Número de dias até os quais qualquer curso no catálogo pode ser estendido.
Duração de descontinuação pendente (dias)	Número de dias restantes para o curso ser descontinuado.

Formulário Biblioteca de aprendizado

Use o formulário da biblioteca de aprendizado para criar uma biblioteca de aprendizado.

Formulário Biblioteca de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome do catálogo.
Ativo	Opção para indicar que o catálogo está disponível para uso.
Aplicável a grupos	Opção para habilitar a atribuição do curso a grupos. **Nota:** Este campo é aplicável somente à aplicação WFO/Coaching.
Descrição	Descrição do catálogo.
Tipo de restrição	Funcionários para os quais o catálogo está disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Biblioteca de aprendizado

Campo	Descrição
Acesso de gerente restrito a	Funcionários para os quais o catálogo está visível ou funcionários que podem selecionar os itens no catálogo. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Critérios do usuário** está selecionado em **Tipo de restrição** campo.

Formulário de tarefa de aprendizado

Atribua uma tarefa de aprendizado a um funcionário que pode ser concluída na página Tarefas Pendentes em Central do funcionário.

Formulário de tarefa de aprendizado

Campo	Descrição
Número	Identificador exclusivo da tarefa de aprendizado.
Atribuição a	Usuário ao qual você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Biblioteca de aprendizado	Nome da biblioteca de aprendizado atribuída por meio da tarefa de aprendizado.
Item do curso	Nome do item do curso atribuído por meio da tarefa de aprendizado.
Opcional	Opção para tornar a tarefa de aprendizado não obrigatória.
Estado	Estado atual da tarefa.
Prazo	Data em que o designado deve concluir a tarefa de aprendizado.
Aberta por	Nome do usuário que criou a tarefa de aprendizado.
Descrição resumida	Detalhes adicionais da tarefa de aprendizado.

Fases do ciclo de vida de uma coleção de conteúdo em Núcleo de aprendizado

A transição de estado de uma coleção orienta você pelas fases do ciclo de vida.

Fases do ciclo de vida da coleção

Status da fase do ciclo de vida	Descrição
Rascunho	Valor padrão para uma nova coleção.
Em revisão	Revisão pendente.
Agendado para publicação	Coleção programada para publicação.
Publicado	Coleção publicada.
Descontinuação pendente	Coleção pendente para desativação.
Descontinuado	Coleção desativada.

Aprendizado formulário de conteúdo interno

Use Aprendizado formulário de conteúdo interno para criar interno Aprendizado cursos para que os funcionários possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado Formulário de conteúdo interno

Campo	Descrição
Fonte interna	Tipo de Aprendizado conteúdo criado. • **artigo de conhecimento** • **URL** • **Forma livre** • **Teste**
Artigo de conhecimento	Knowledge artigo a ser incluído em Aprendizado conteúdo. Este campo está disponível somente quando **artigo de conhecimento** selecionado em **Origem interna** campo.
Domínio da URL	Link a ser incluído no interno Aprendizado conteúdo. • **YouTube** • **Vimeo** • **Outro** Este campo está disponível somente quando **URL** selecionado em **Origem interna** campo.
URL	URL do domínio selecionado. Este campo está disponível somente quando **URL** selecionado em **Origem interna** campo.
Título	Título do Aprendizado conteúdo.
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado ao interno Aprendizado curso.
Nível	Nível de complexidade do Aprendizado conteúdo.
Estado	Estado atual do interno Aprendizado curso.
Autor	Nome do usuário que criou o. Aprendizado conteúdo.
Dias até a expiração	Número de dias antes que o conteúdo expire.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está disponível para uso.
Duração estimada	Duração total do conteúdo do curso em dias e horas. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um Knowledge artigo, a duração é estimada com base na duração do artigo.
Imagem	Imagem associada ao interno Aprendizado curso.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição do conteúdo interno.
Descrição	Descrição completa do conteúdo interno.
Objetivo	Objetivo final do conteúdo interno que está sendo criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprendizado Formulário de conteúdo interno

Campo	Descrição
Público	
Não detectável	Determina se o curso pode ser descoberto pelo público. Se um curso não for detectável, ele não poderá ser atribuído e não aparecerá nos resultados da pesquisa no portal.
Métricas	
Classificação média	Classificação dada ao conteúdo.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação do conteúdo interno.
Data de publicação planejada	Data em que o conteúdo interno deve ser publicado.
Válido até o(a)	Data até quando o conteúdo interno é válido.

Formulário Conteúdos externos de aprendizado

Descrição dos valores de campo no formulário Conteúdo externo de aprendizado.

Formulário Conteúdos externos de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo extraído do sistema de aprendizado de terceiros.
Descrição	Descrição do item do curso extraído do sistema de aprendizado externo.
URL	URL para abrir o item do curso no sistema externo.
Tipo	Tipo de serviço (Push OnDemand ou extração programada) que interage com o sistema de aprendizado externo.
Atualização em	Data e hora em que o item do curso foi atualizado pela última vez.
Origem externa	Nome do sistema de aprendizado externo do qual o item do curso é extraído.
ID de correlação	Identificador exclusivo do item do curso gerado a partir do sistema externo.
Ativo	Opção que indica que o item do curso está ativo e disponível para uso.
Link direto para dispositivos móveis	Deeplink gerado a partir do sistema externo. O Deeplink permite navegar até um curso a partir de uma aplicação nativa.
Duração estimada	Tempo total necessário para concluir o item do curso.

Formulário de coleção

Use o formulário Coleção para criar uma coleção de conteúdo no Núcleo de aprendizado agrupar dinamicamente o conteúdo de aprendizado que inclui vários cursos internos e externos.

Formulário de coleção

Campo	Descrição
Título	Nome da coleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de coleção

Campo	Descrição
Catálogo de cursos	Catálogo de cursos associado à coleção.
Nível	O nível de dificuldade do conteúdo na coleção. • **Iniciante** • **Intermediário** • **Avançado**
Tipo de curso	O tipo de conteúdo na coleção. • **Coleção** • **Caminho**
Estado	Estado atual da coleção.
Ativo	Opção para habilitar a coleção. Quando a caixa de seleção é marcada, a coleção pode ser acessada pelos usuários.
Imagem	Imagem associada à coleção.
Duração estimada	Duração estimada da coleta em dias, horas, minutos e segundos.
Detalhes	
Descrição resumida	Breve descrição sobre a coleção.
Descrição	Descrição detalhada sobre a coleção
Aprovação	Status de aprovação da coleção.
Público	
Não detectável	Visibilidade da coleção. Quando a caixa de seleção estiver marcada, a coleção não aparecerá nos resultados da pesquisa no Portal de aprendizado. Cada coleção é detectável por padrão.
Métricas	
Classificação média	Classificação média do conteúdo na coleção.
Ciclo de vida da versão	
Publicado	Data de publicação da coleção.
Data de publicação planejada	Data de publicação programada da coleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de coleção

Campo	Descrição
Válido até o(a)	Data de desativação da coleção.

Otimização da força de trabalho para RH Visão geral

Otimização da força de trabalho para RH Simplifica a rotina diária dos gerentes de agentes de RH para desenvolver equipes de alto desempenho, otimizando cronogramas e atribuições de trabalho, respondendo a mudanças ad hoc em tempo real, gerenciando solicitações de folga e fornecendo as habilidades necessárias para o sucesso, tudo em um único espaço.

Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie e mantenha a produtividade da sua força de trabalho a partir de uma única aplicação usando Otimização da força de trabalho para RH. Com este aplicativo, você pode rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e cronogramas da sua equipe e monitorar o desempenho.

A aplicação está disponível em espaços configuráveis. Os administradores podem configurar e personalizar o espaço usando os recursos da aplicação para concluir os objetivos de serviço com eficiência.

Otimização da força de trabalho para RH O WFO permite que você execute estas tarefas:

- Obtenha visibilidade em tempo real dos itens de trabalho, escalações e KPIs por cada canal para que você possa gerenciar o desempenho ideal.
- Gerencie turnos de trabalho normais e turnos de plantão a partir de uma experiência centralizada. Rastreie cobertura de turno, trocas e solicitações de folga.
- Preveja a demanda do agente com cenários de demanda de modelagem de precisão para analisar o impacto nos cronogramas do agente e atualizar a previsão para a equipe adequada para picos de demanda.
- Capacite os agentes com as habilidades necessárias para ter sucesso usando plataformas de gestão de aprendizado internas e externas.

Otimização da força de trabalho para RH principais recursos

Automatizar coaching e treinamento de funcionários

Avalie o desempenho de sua equipe e estabeleça planos de coaching para melhorar suas habilidades.

Dados da aplicação integrada

Promova a otimização da força de trabalho de maneira eficaz, gerenciando horários, turnos e filas para suas equipes. Você pode avaliar habilidades, automatizar recomendações de agentes com base nessas habilidades e fornecer oportunidades de orientação para funcionários.

Programando

Gerencie a programação de sua organização a partir de um local central. Você pode criar planos de turno, planos de programação, atribuir agentes a turnos e publicar os cronogramas. Gerencie as aprovações das equipes, troque de turno dos agentes e faça previsões de cenários de pessoal do agente.

Desempenho da equipe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode organizar cada uma de suas equipes em grupos de atribuição. Você pode definir um conjunto de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para analisar o desempenho de todos os grupos dessa equipe. Em um local central, você pode detalhar as métricas de um grupo, um agente ou um incidente nessa equipe.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como os gerentes usam Otimização da força de trabalho para RH.	Planeje e configure sua implementação.	Programe, treine e treine seus agentes.

Referência

Saiba mais sobre os componentes e as funções instalados com Otimização da força de trabalho para RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Otimização da força de trabalho para RH

Use o Otimização da força de trabalho para RH para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência.

Gerencie e monitore o trabalho em tempo real que está sendo feito por seus agentes em diferentes canais e filas. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência suas equipes para fornecer melhor cobertura com gerenciamento de canal integrado.

Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique as áreas onde elas precisam ser melhoradas e forneça treinamento para aprimorar seu conjunto de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar a programação de seus colegas e solicitar folga ou troca de turno.

Página principal do espaço do gerente

A página principal fornece uma visão geral em tempo real da carga de trabalho atual e do desempenho da equipe. Exiba as seguintes métricas usando cartões de pontuação antecipada, cartões de combinação e gráficos de linhas com vários conjuntos de dados, como:

- KPIs: Casos de hoje, volume de casos desta semana por status, casos em aberto por serviço, últimos casos em aberto atualizados por idade (nº de dias)
- Casos encerrados - ANS atendido versus ANS violado: Caso em aberto por backlog (gráfico de linhas de casos encerrados), caso em aberto por idade (gráfico de 10-15 dias, 15-30 dias, mais de 30 dias)
- Aprovações: Você pode ver a lista de aprovações de folgas.

Programando

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes estão programados para cobertura e quais agentes tiraram folga.

Ao usar a Programação, você também pode:

- Atribuir agentes a turnos.
- Defina o tempo de pausa.
- Visualize e publique a programação da equipe.
- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente.
- Crie turnos de plantão e atribua grupos de rotação primários e secundários para lidar com cenários de escalação.

Para obter mais informações, consulte Programação em Otimização da força de trabalho para RH.

Cumprimento da programação

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes aderiram aos cronogramas planejados e tomar decisões oportunas para aumentar o desempenho da sua equipe definindo metas de adesão esperadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao usar Adesão à programação, você também pode:

- Configure e ajuste as fórmulas e propriedades de adesão e conformidade de programação para que você possa personalizá-las para sua organização.
- Acesse a programação de todas as suas equipes de um local e obtenha informações sobre se sua equipe está em conformidade com os cronogramas publicados.
- Analisar o histórico do tempo de participação dos membros de sua equipe.
- Visualizar dados históricos planejados em relação aos dados reais de sua equipe e seus agentes individuais.

Equipes

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de KPI. Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando o Teams, você também pode:

- Identifique todas as equipes que você gerencia, bem como as que você tem visibilidade.
- Analise os KPIs que são cruciais para sua equipe.
- Detalhar os agentes em cada equipe e monitorar seu desempenho.
- Acesse o perfil de cada agente para exibir detalhes como gerente, colegas e grupos de atribuição.
- Detalhar as habilidades de cada agente ou recomendá-los para coaching.

Para obter mais informações, consulte Teams em Otimização da força de trabalho para RH.

Coaching e Avaliação de habilidades

Aprimore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Avalie as habilidades do agente e recomende as que ele precisa para resolver problemas. Identifique oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Ao usar o Coaching, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações.
- Rastrear o treinamento atribuído a agentes com base em suas avaliações.
- Analise a lacuna de habilidades e recomende treinamento.
- Os gerentes podem atribuir cursos a agentes de sistemas de gestão de aprendizado (LMS) de terceiros, como Udemy, Pluralsight e Cornerstone OnDemand.

Para obter mais informações, consulte Coaching em Otimização da força de trabalho para RH.

Otimização da força de trabalho para RH Página principal do Espaço do gerente

A página principal do Espaço do gerente exibe métricas do trabalho em andamento e ajuda os gerentes a tomar decisões informadas.

. Otimização da força de trabalho para RH A página principal oferece exibição de painel único das principais métricas e KPIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- KPIs

  Casos de hoje

  Exibe o número de casos que foram resolvidos por agentes no primeiro contato pelo cliente.

  Volume de casos desta semana por status

  Exibe o número de casos que estiveram no mesmo estado há 30 dias.

  Casos P1

  Exibe o número de casos que foram reabertos pelos clientes depois que foram resolvidos.

  Casos de violação de ANS

  Exibe o número de casos em aberto que são escalados pelo cliente ou internamente.

  Casos não atribuídos

  Exibe o número de casos não atribuídos.

  ANS em casos de risco

  Exibe o número de casos com seus SLAs em risco.

  Cada cartão de pontuação também exibe um gráfico no qual você pode clicar para analisar melhor os casos.

- Itens de trabalho

  Casos abertos por serviço

  Exibe o número total de casos em aberto. O cartão de combinação também exibe o detalhamento dos casos em aberto de acordo com o status atual: **Novo** , **Aberto** e **Aguardando informações** .

  Última atualização de casos em aberto por idade (nº de dias)

  Exibe o gráfico de casos em aberto que foram criados nos últimos 10-15 dias, 15-30 dias e mais de 30 dias.

- Agentes

  Casos encerrados - ANS atendido versus ANS violado

  Exibe o número de agentes na equipe e o detalhamento de agentes de acordo com o status atual: **Disponível** , **Off-line** , **Pausa** e **Fora** .

  Aprovações

  Exibe o número de solicitações de folga pelos agentes que estão com aprovação pendente do gerente.

  Solicitações de troca de turno

  Exibe o número de solicitações dos agentes para trocar de turno que estão com aprovação pendente do gerente.

  Desempenho da equipe

  Exibe um gráfico dos casos em aberto e casos não atribuídos nos últimos 12 meses.

  Casos reatribuídos

  Exibe o número de solicitações que foram reatribuídas.

  Você pode clicar nos gráficos de linhas para exibir ainda mais a lista de casos.

- Casos críticos em aberto: Exibe a lista de casos críticos em aberto que foram atualizados menos recentemente. Clique em **Exibir tudo** para exibir todos os casos críticos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obtenha uma visão geral da página principal do Espaço do gerente e também aprenda como configurá-la usando Construtor de IU de acordo com suas necessidades de negócios.

Configuração da Otimização da força de trabalho para RH

Habilitar Otimização da força de trabalho para RH E definem as configurações para usar as aplicações de Programação, Equipes e Coaching.

Ativar Otimização da força de trabalho para RH

Otimização da força de trabalho para RH A solução é altamente modular, oferecendo uma ampla variedade de recursos, como aplicações de programação, coaching e equipes no Espaço do gerente. O plug-in Espaço configurável (sn_hr_wfo_workspa) ativa todos os outros plug-ins dependentes para permitir que os usuários acessem as aplicações Programação, Coaching e Teams no Otimização da força de trabalho para RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar o plug-in por seu nae ou ID/ Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo de ServiceNow pessoal.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, o seguinte erro será exibido: A instalação da aplicação não está disponível porque outra operação está em execução: Ativação de plug-in para o <plugin name>

Aprovações de RCA em Otimização da força de trabalho para RH

Depois de instalar ou fazer upgrade para o mais recente Otimização da força de trabalho para RH de ServiceNow Store, Você pode encontrar mensagens de aprovação de RCA (Restricted Caller Access, acesso de solicitante restrito).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **XML de importação** .
3. Clique em **Escolha o arquivo** E selecione o arquivo XML que você baixou.
4. PESQUISE e encontre o registro de script de aprovação de RCAs em massa WS do agente de RH.
5. Clique em **Executar script** Aprovar todos os RCAs solicitados.

> **Nota:** O script de correção RCA pode aprovar os RCAs existentes no momento da execução. Depois de executar o script RCA (se você instalar os Modelos de documento de ServiceNow Store, App com escopo de recursos humanos: Eventos de ciclo de vida e App com escopo de recursos humanos: Relacionamentos do funcionário), execute novamente o script RCA para aprovar os novos RCAs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimização da força de trabalho para RH Domain Separation

A separação de domínio é compatível com Otimização da força de trabalho para RH. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O objetivo de Otimização da força de trabalho para atendimento ao clienteÉ simplificar a rotina diária dos gerentes de agentes de RH para desenvolver equipes de alto desempenho otimizando cronogramas e atribuições de trabalho, responder a mudanças ad hoc em tempo real, gerenciar solicitações de folga e fornecer as habilidades necessárias para ter sucesso, tudo em um único espaço .

Como o Domain Separation funciona no Otimização da força de trabalho para RH

Domain Separation é compatível.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configuração da Programação para Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie eventos no calendário da equipe. Crie planos de programação, planos de turno, categorias de evento e tipos de evento.

Configurar categorias de evento

Adicione categorias de evento e crie ou atualize configurações de campo para eventos no Espaço do gerente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

As seguintes configurações de categoria de evento estão disponíveis por padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalho real
- Pausa
- Reunião
- De plantão
- Licença do plantão
- Folga
- Treinamento
- Trabalho

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Programando** > **Categorias do evento**.
2. Na lista **Categorias de evento**, clique em **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a categoria de evento.
4. Se você quiser excluir esta categoria de evento do cálculo de cobertura do agente, ative a caixa de seleção **Excluir da cobertura**.
5. Na caixa de diálogo **Configuração do campo de evento**, edite a configuração a seguir, conforme necessário:

Nota: Você pode remover qualquer propriedade que não se aplique a um tipo de evento.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        },
        "edit": {                  //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [
           {
              "fieldLabel": "Select Shift",
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
              "field": "name",
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        }
     }
```

6. Clique em **Enviar**.

Criar tipos de evento

Crie vários eventos e adicione-os ao calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Programando** > **Configuração de evento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de evento

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de evento.
Categoria	Tipo de evento, por exemplo, reunião, pausa ou folga.
Ordem de prioridade	Prioridade do tipo de evento que você deseja excluir da cobertura. Quanto maior o número, maior será a prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Cor	Cor que identifica este tipo de evento no calendário da equipe.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar propriedades de adesão à programação

Configure as propriedades de adesão à programação para calcular a adesão para melhorar a eficiência operacional da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As configurações de limite para adesão e conformidade indicam quantos minutos adiantados ou atrasados um agente pode bater o ponto de entrada ou saída de um turno de trabalho agendado sem ser considerado como não aderente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Cumprimento da programação** > **Configurações**
2. No formulário, preencha os campos:

Formulário de propriedades de adesão à programação

Campo	Descrição
Habilitar adesão à programação	Cálculo e informações sobre a adesão dos agentes aos cronogramas.
Limite para check-in antecipado do turno planejado (em minutos)	Check-in antecipado definido. Esse horário é o aceitável para que um agente inicie o turno de trabalho antes do horário real do turno. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8 às 5 e o agente marcar a hora de entrada às 7 horas, o tempo limite permitirá flexibilidade e o agente não será considerado um agente não aderente.
Limite de porcentagem de adesão do resumo de tempo trabalhado	Percentual definido para um limite de adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes.
Limite mínimo da porcentagem de conformidade do resumo de tempo trabalhado	Percentual de limite inferior definido para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite mínimo e máximo de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes em não conformidade. O valor padrão é 80%.
Porcentagem do limite superior de conformidade do Resumo de tempo trabalhado	Percentual de limite superior definido para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite mínimo e máximo de conformidade definidos (80-120) são considerados agentes em não conformidade. O valor padrão é 120%.
Tempo limite padrão para geração do evento de ponto de saída (em minutos)	Tempo limite padrão para gerar um evento de ponto de saída automático se um agente não bater o ponto de saída. O valor padrão é 60 minutos. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8h às 17h e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	o agente não bater o ponto de saída às 17h, o sistema aguardará 60 minutos como o tempo limite e gerará um evento de ponto de saída automático.

3. Clique em **Salvar**.

Modifique as fórmulas de conformidade e adesão à programação usando pontos de extensão

Configure e ajuste as fórmulas de conformidade e adesão à programação usando pontos de extensão com script para personalizá-las para sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt` ponto de extensão e crie uma implementação para configurar as fórmulas. Você pode criar várias implementações. No entanto, a implementação com o menor número de ordem é executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt` .
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Para criar seu script de ponto de extensão, clique em **Criar implementação** nos links relacionados.
5. Modifique as fórmulas para calcular a adesão à programação e a conformidade no `ObAdherencePercentage` e. `ObterPercentage de conformidade` métodos.

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Os cálculos de conformidade e adesão à programação são baseados nas fórmulas na implementação.

Pontos de extensão do tipo de evento em Otimização da força de trabalho para RH

Use pontos de extensão para chamar scripts para categorias de evento, como reunião, folga ou horário de trabalho.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para RH, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão *`sn_shift_planning.EventManager`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código do aplicativo. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando as inclusões de script personalizadas e registrando-as em relação aos pontos de extensão com script.

Pontos de extensão para tipos de evento

Pontos de extensão	Descrição
`sn_shift_planning.EventManager`	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica para as categorias de eventos que você cria.

Você pode usar pontos de extensão para criar eventos, como solicitações de reunião, treinamento e folga. Por exemplo, implementações de ponto de extensão, consulte as seguintes instâncias de extensão na lista relacionada de Implementações:

Instâncias de extensão

Categoria	Script de extensão
Reunião	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pausa	`AgentScheduleBreakEventManager`
Treinamento	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Folga	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Trabalho	`AgentScheduleWorkEventManager`
De plantão	`AgentScheduleOnCallEventManager`
Folga de plantão	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`
Trabalho real	`AgentScheduleAtualWorkEventManager`

Tradução automática

Configuração do Teams em Otimização da força de trabalho para RH

Organize suas equipes em grupos de atribuição e crie relatórios para que esses grupos possam obter visibilidade do desempenho da equipe.

Como administrador, você pode configurar KPIs e KPIs secundários. Os KPIs secundários aparecem quando você detalha os KPIs de nível superior. Por exemplo, o KPI de casos encerrados tem casos P1, casos P2 como KPIs secundários.

Crie grupos de KPIs para monitorar o desempenho

Crie grupos de principais indicadores de desempenho (KPI) com os KPIs que mais importam para suas equipes. Ao associar seus grupos de KPI a grupos de atribuição, você pode monitorar o desempenho de sua equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Criar um grupo de KPIs.
   a. Navegar até **Otimização da força de trabalho para RH** > **Desempenho da equipe** > **Grupos de KPI**.
   b. Clique em **Nova**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo de KPI.

d. Em **Tipo** , selecione **Equipes** .

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Você pode adicionar até cinco KPIs a um grupo de KPIs.

2. Adicionar KPIs a um grupo de KPIs.

a. Em **KPIs** lista relacionada, clique em **Novo** .

b. No campo **KPI**, selecione o KPI a ser aplicado para este grupo.

c. Clique em **Enviar**.

3. Adicione grupos de atribuição de KPI ao grupo de KPI.

Nota:

- Você pode associar um grupo de atribuição de KPIs somente a um tipo de KPI.
- Você pode adicionar gerentes adicionais a cada grupo de atribuição.
- Você pode associar um usuário a um grupo de KPI como o grupo de atribuição principal para esse usuário.

a. Na guia **Grupos de atribuição**, clique em **Editar**.

b. Mova os grupos de atribuição desejados da Coleção para a lista de Grupos de atribuição.

c. Clique em **Salvar**.

Adicionar gerentes a um grupo de atribuição de KPI

Adicione gerentes a um grupo de atribuição de KPIs.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode associar um usuário a um grupo de atribuição primário selecionando o grupo em usuário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Desempenho da equipe** > **Gerentes adicionais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Grupo de atribuição**, selecione um grupo de atribuição.
4. Em **Gerente** selecione um gerente que você deseja adicionar a este grupo de atribuição.
5. Clique em **Enviar**.

Configuração do Coaching em Otimização da força de trabalho para RH

Gerencie as habilidades do agente e avalie a qualidade das tarefas concluídas. Use a inteligência preditiva para recomendar habilidades para os agentes. Treine seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um indicador a ser exibido na guia Visão geral de coaching em Otimização da força de trabalho para RH

Adicione uma propriedade do sistema para exibir o indicador desejado na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Antes de Iniciar

Importante: Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho para RH em ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para RH.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Substitua o indicador existente por qualquer indicador Performance Analytics que tenha os detalhamentos de Atribuído a e Grupo de atribuição para exibir na guia Visão geral do Coaching no aplicativo Coaching.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira os seguintes valores de campo.

Configurar um formulário de indicador

Campo	Valor
Nome	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Aplicação	Coaching
Tipo	cadeia de caracteres
Valor	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} em que <name> é o nome do indicador que você deseja exibir no Coaching Guia Visão geral e o <sys id> é o. identificador de registro exclusivo Exemplo: ○ Nome: % de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada. ○ ID do sistema: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Funções de leitura	sn_coaching.coach

4. Clique em **Enviar**.
   O indicador configurado substitui o indicador existente na página Introdução no aplicativo Coaching em Otimização da força de trabalho para RH.

Configurando a previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para RH

Colete dados de habilidades com base nas habilidades que os agentes usaram para resolução de caso. Use o aprendizado supervisionado para recomendar essas habilidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para que os agentes resolvam casos em aberto semelhantes. Você também pode encontrar padrões em como as habilidades são usadas para resolução de casos e usar o aprendizado não supervisionado para recomendar habilidades para os agentes.

Antes de Iniciar

Configurar habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

Inteligência preditiva deve ser definido e configurado em sua instância para treinar os modelos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

Ative o plug-in da aplicação de Recomendação de habilidade (com.snc.sre) para usar o Inteligência preditiva para recomendar habilidades.

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Configure a propriedade de previsão de habilidade.
2. Execute os modelos de definição da solução, como `Recommend similar skills for cases` ou `Recommend skills from similar cases` treinar as soluções supervisionadas e não supervisionadas.
   Para obter mais informações sobre como treinar uma solução, consulte Criar e treinar uma solução de semelhança .
3. Execute o. `Start skill prediction` trabalho agendado todos os dias para começar a prever habilidades para casos ou agentes.
   Este trabalho agendado está inativo por padrão. Quando você o ativa, o trabalho é executado diariamente às 1:00 em todos os casos resolvidos no dia anterior. O trabalho então adiciona as habilidades à tabela Habilidade prevista do usuário [sn_sre_user_predicted_skill] e à tabela Habilidade prevista da tarefa [sn_sre_task_predicted_skill].

   Nota: As habilidades recomendadas começará a aparecer quando o número de registros na tabela [sn_sre_task_predicted_skill] exceder o valor definido em [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] .

Use pontos de extensão para previsão de habilidades em Otimização da força de trabalho para RH

Use pontos de extensão com script para personalizar a previsão de habilidades para tarefas.

Antes de Iniciar

O ponto de extensão de recomendação de habilidade está incluído no plug-in de recomendação de habilidade (com.snc.sre).
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possui o menor número de ordem é executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão de Cliente**.
2. Na lista Pontos de extensão, selecione **Recomendação de habilidade** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Faça um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma nova implementação de recomendação de habilidade, clique em **Criar implementação**.
- Para modificar uma implementação existente, na lista relacionada **Implementações**, selecione uma classe.

4. Modifique o script conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Configure um menu de lista a ser exibido na guia Aprendizado em Otimização da força de trabalho para RH

Adicione lista ou categorias de lista para modificar o menu de lista de Coaching com aprendizado na aplicação Coaching em Otimização da força de trabalho para RH.

Antes de Iniciar

Importante: Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para Espaço configurável de RH do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ativar Otimização da força de trabalho para RH.

Defina o escopo da aplicação de mapa como **Coaching com aprendizado**. Para obter informações sobre como definir o escopo, consulte Definir escopo da aplicação de mapa .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_ux_list_menu_config.list` .
2. Clique em **Lista de aprendizado** registro.
3. Na Categoria da lista de UX, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Categoria de lista

Campo	Valor
Título	Insira o nome da categoria da lista.
Descrição	Insira uma descrição resumida sobre a categoria da lista.
Ordem	Insira um valor para definir a posição da categoria da lista na lista atual.
Ativo	Marque a caixa de seleção para tornar a categoria da lista visível.

5. Clique em **Enviar**.
6. Em Listas de UX, clique em **Novo** para criar listas nessa categoria de lista.
7. Insira os seguintes valores de campo.

Formulário de categoria da lista de UX

Campo	Valor
Título	Insira o nome da lista.
Tabela	Selecione a tabela para os dados que você deseja exibir na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Configuração	Selecione **Lista de aprendizado** .
Colunas	Selecione as colunas que você deseja exibir para a tabela.

8. Clique em **Enviar**.
9. Clique em **Atualizar**.

Configurando a previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para RH

Configure os dados que deseja coletar, modifique os parâmetros de previsão e calibre os ajustes manuais usando a Previsão de demanda.

Configure a coleta de dados para Previsão de demanda

Defina os dados que você deseja coletar para casos, interações ou qualquer tabela para prever o número de agentes necessários para suas necessidades de equipe.

Antes de Iniciar

Você deve ter o plug-in MetricBase [com.snc.clotho] habilitado para usar a Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para RH. Para mais informações, consulte Como solicitar o produto MetricBase .

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda**.
2. Defina os dados que você deseja coletar para que os agentes de previsão resolvam casos.
   a. Clique em **Definições de coleta de dados**.

      Consulte Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH para obter a lista de configurações disponíveis por padrão.

   b. Clique em **Nova**.
   c. No formulário, preencha os campos:

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de previsão de coleção.
Tabela	Tabela que é usada para coletar dados.
Tipo	O tipo de definição de coleta de dados está definido como **Coleção** por padrão, coleta dados usando um trabalho agendado.
Campo de data	Dados que você pode adicionar para fazer previsões para o futuro.
Condições	Condições que você pode definir para capturar os dados de que precisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Clique em **Enviar**.

e. Crie um índice para a tabela que você criou usando o campo de data e as condições que você adicionou à tabela. Para obter informações sobre como criar um índice de tabela, consulte Criar um índice de tabela .

Adicione parâmetros a serem definidos na fórmula

Adicione parâmetros a serem definidos na fórmula para calcular a contagem de agentes por hora em um dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Parâmetros de fórmula**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o parâmetro.
3. Siga um destes procedimentos:
   - Se você precisar adicionar um valor a ser calculado para a fórmula, em **Valor** , insira um valor.
   - Se você quiser usar a API do cartão de pontuação de análise de desempenho ou uma API personalizada, selecione **Avançado** e adicione um script.

   Os parâmetros Tempo médio de trabalho do caso e Tempo médio de trabalho do bate-papo fornecidos por padrão são exemplos de como você pode usar scripts para adicionar os parâmetros. Para obter uma lista de parâmetros fornecidos por padrão, consulte Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH.
4. Clique em **Enviar**.

Configurar fórmula de conversão de recursos

Configure a fórmula de conversão de recursos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Fórmula de conversão de recurso**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de previsão

Campo	Instruções
Nome	Nome para a configuração da previsão de recursos.
Tipo	O tipo está definido como **Fórmula de conversão de recursos** .
Fórmula	Fórmula para calcular o número previsto de agentes de que você precisa. Na seção Links relacionados, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Instruções
	○ Clique em **Procurar configuração de previsão**, selecione a configuração de previsão para adicionar a fórmula e clique em **Adicionar**. ○ Clique no parâmetro Procurar previsão, selecione o parâmetro de previsão a ser adicionado à fórmula e clique em **Adicionar** . **Nota:** **FC** refere-se à Configuração de previsão e **PF** refere-se ao Parâmetro de previsão.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração de previsão do grupo

Associe um grupo de atribuição a uma fórmula de conversão de recursos. Você pode atribuir uma configuração de previsão a vários grupos de atribuição, mas um grupo de atribuição pode ter apenas uma configuração de previsão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Previsão de demanda** > **Configuração da previsão de grupo**.
2. Clique em **Novo** e preencha os campos no formulário de configuração de previsão do grupo.
   - Em **Grupo de atribuição** , navegue e selecione o grupo ao qual você deseja associar uma configuração de previsão.
   - Em **Configuração de previsão** , navegue e selecione um **Fórmula de conversão de recursos** .

Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão

Configure e ajuste os parâmetros de previsão para ver como a previsão se comporta quando você varia a duração do período, os períodos de previsão ou o algoritmo. Você pode exibir a previsão modificada na visualização da série de tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir as datas de início e término para as quais deseja visualizar os dados de previsão. A data de início para uma configuração de previsão é baseada no número de dias históricos que você deseja considerar para a visualização de dados. Isso é definido usando `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart`.

A previsão publicada é refletida no calendário da equipe somente quando **Prever recursos para o futuro** o trabalho foi executado.

A data de início padrão é definida como 3 dias atrás a partir do dia anterior ao dia atual. A data de término é calculada com base na duração do período e nos períodos de previsão representados em dias. Por exemplo, se a duração do período for 1 dia e os períodos a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serem previstos forem 30, a data de término será 30 dias, incluindo o dia atual. A previsão pode ser gerada por um período máximo de 90 dias.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual deseja visualizar os dados da série temporal.
   Você pode visualizar cada um dos parâmetros de previsão que foram criados para o modelo de previsão.
5. Clique na engrenagem (ícone).
6. Clique no sinal de mais (+).
7. Configure o parâmetro de previsão.
   a. Na lista **Unidade de duração do período**, selecione a unidade para a duração do período de previsão.
   b. Em **Duração do período** insira a duração do período a ser previsto.
   c. No campo **Períodos de previsão**, insira o número de temporadas, que é a duração do período, para o qual você deseja fazer a previsão.
   d. No campo **Algoritmo**, selecione um algoritmo que você deseja usar para calcular a previsão.
   e. Clique em **Atualizar**.
   A previsão é criada no estado **Rascunho**. A previsão é calculada e exibida no modelo de previsão. Você pode analisar a previsão com os novos parâmetros de previsão antes de publicá-la.
8. Para visualizar uma previsão antes de publicá-la, clique em **Visualizar**.
   A previsão é calculada usando o algoritmo e parâmetros configurados no parâmetro de previsão. Ao criar um ajuste manual para prever recursos futuros, o Previsão de demanda substitui o ajuste no gráfico de série de tempo.

Quando você	Em seguida, a previsão
Cancelar a publicação de uma previsão	Torne-se inativo.
Visualizar um parâmetro de previsão inativo	Exibe o intervalo de datas para o qual o parâmetro de previsão estava ativo.
Visualizar uma previsão ativa	Exibe os dados da série de tempo para o período de tempo futuro.

9. Publique os parâmetros de previsão.
   - Para publicar um parâmetro de previsão recém-criado, clique em **Salvar** e em **Publicar**.
   - Para publicar um parâmetro de previsão ativo, clique em **Publicar**.

   Nota: Você só pode ter uma previsão no estado **Publicado**, que é usado para calcular os recursos.

   Quando o parâmetro de previsão é publicado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- O trabalho dos **Recursos de previsão para o futuro** executa diariamente e usa os parâmetros de previsão publicados para calcular a previsão do agente. O cálculo usa a fórmula de conversão de recursos para calcular os dados de previsão do ponto atual em diante. Você pode ver os recursos atualizados no calendário da equipe.
- Quaisquer outros parâmetros de previsão criados seriam não publicados e inativos.

Criar um ajuste manual para uma previsão

Ajuste as previsões manualmente para aprimorá-las para maior precisão. Crie o ajuste para um período de tempo especificado e analise como ele afeta sua previsão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

O usuário com essas funções também deve ser um gerente do grupo de atribuição associado à fórmula de conversão de recursos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique em **Previsões**.
4. Selecione o modelo de previsão para o qual você deseja fazer um ajuste manual.
5. Clique no ícone Ajustes manuais ().
6. Faça um ajuste manual.
   a. Clique no sinal de mais (+).
   b. No formulário, preencha os campos:

Ajuste manual para previsão

Nome do Campo	Descrição
Nome	Nome do ajuste manual.
Data e hora de Início	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser iniciado.
Data e hora de término	Data e hora em que o ajuste manual da previsão deve ser terminar.
Unidade de ajuste	Unidade para o ajuste manual. Unidades disponíveis: ▪ Porcentagem - porcentagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará um aumento de 15% na contagem de casos do que os dados de previsão. ▪ Número - contagem do valor de ajuste. Por exemplo, se os dados de previsão mostrarem a contagem de casos e se o valor de ajuste for 15, o ajuste manual mostrará mais 15 casos do que os dados de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
Valor de ajuste	O valor numérico para o qual você deseja ajustar a previsão. O valor é aplicado a cada grupo na tabela Grupos [sys_user_groups]. A visualização do ajuste manual no gráfico de série de tempo exibe os dados dos seus grupos. Por exemplo, suponha que o valor seja 15 e a unidade seja um número. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem 2 agentes cada antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois agentes para o grupo A + o valor de ajuste 15 = 17 ▪ Dois agentes para o grupo B + o valor de ajuste 15 = 17 O total é 34. Se você tiver dois grupos para um modelo de previsão e ambos tiverem um volume (por exemplo: Casos/Bate-papos) de 2 antes de fazer a sobreposição manual, quando você inserir o valor como 15, ele será aplicado a cada um dos dois grupos e o valor total será exibido como 34. Isso é calculado da seguinte forma: ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo A e o valor de ajuste 15 é 17 ▪ Dois casos/bate-papos para o grupo B e o valor de ajuste 15 é 17 O total é 34.

c. Clique em **Salvar**.
O ajuste manual é criado no estado **Rascunho**. O ajuste manual é calculado e exibido como uma linha verde no modelo de previsão. Você pode analisar ou atualizar a previsão com este ajuste manual antes de publicá-la.

7. Publique o ajuste manual.

a. Clique no ajuste manual salvo que você deseja usar para recursos de previsão.

b. Clique em **Publicar**. O estado muda para **Pronto para publicar**.
Quando o trabalho **Recursos de previsão para o futuro** é executado, ele calcula a previsão, verifica se há ajustes manuais, aplica esses valores, se houver, e os move para o estado **Publicado**.

Nota:

- Quando você cancela a publicação de uma previsão, ela passa para o estado **Rascunho**. Você pode excluir uma previsão que está no estado **Rascunho**.
- Se você quiser encerrar um ajuste manual após o início e antes da data de término, clique em **Encerrar agora**.

A previsão não será mais usada na fórmula de conversão de recursos.

Quando o ajuste manual é publicado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado do registro muda para **Publicado**.
- Os valores ajustados serão usados na fórmula de conversão de recursos e na previsão de demanda exibida no calendário.
- Quaisquer outras configurações de ajuste manual criadas seriam canceladas e movidas para o estado **Rascunho**.

Como usar o Otimização da força de trabalho para RH

Aprimore a qualidade e a eficiência de suas equipes usando programação inteligente, estrutura de equipe e pontuações únicas de atualização em tempo real. Monitore conversas de bate-papo e ajude os agentes em casos. Avalie a qualidade das tarefas concluídas, recomende habilidades para os agentes e treine-os para lidar com lacunas de habilidades.

Otimização da força de trabalho para RH Espaço do gerente

Monitore o trabalho de suas equipes e o desempenho organizacional usando Otimização da força de trabalho para RH. Fique por dentro do status dos casos em que suas equipes estão trabalhando em um determinado momento.

Página principal

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Como gerente de espaço de trabalho, você pode: • Analise os casos em que sua equipe está trabalhando no momento ou casos que ainda não foram atribuídos. • Monitore casos com ANS que foram violados, escalados ou que não estavam abertos há 30 dias. • Rastreie o trabalho, os bate-papos e as atribuições de trabalho da equipe para analisar o desempenho de toda a sua organização.	sn_hr_wfo.manager

Monitore o trabalho do seu agente ao começar o dia, exiba relatórios que precisam de sua atenção e navegue até os casos nos quais você deseja agir. Analise o desempenho de uma equipe específica por um período desejado selecionando a equipe na lista Equipes e também o intervalo de datas desejado.

Casos de hoje

Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados pelos agentes. A contagem total é dividida em **Novo** , **Aberto** e. **Aguardando informações** casos.

Volume de casos desta semana por status

Contagem total de casos e interações que estão na fila da semana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos abertos por serviço

Gráfico de casos em aberto e não atribuídos e gráfico de casos em aberto desde 10-15 dias, 15-30 dias, mais de 30 dias

Casos abertos por serviço

Título	Tipo	Descrição
Casos de hoje	Pontuação única	Número total de casos em aberto que estão aguardando para serem trabalhados pelos agentes. A contagem total é dividida em **Novo** , **Aberto** e. **Aguardando informações** casos.
Volume de casos desta semana por status	Pontuação única	Contagem total de casos e interações que estão na fila a serem atribuídos aos agentes.
Casos P1	Pontuação única	Número de casos P1.
Casos de violação de ANS	Pontuação única	Todos os agentes que você gerencia. A contagem total é dividida em **Disponível** , **Pausa** , **Fora** e. **Off-line** agentes.
Solicitações de folga	Pontuação única	Solicitações feitas por agentes para tirar folga do trabalho.
Casos não atribuídos	Pontuação única	
ANS em casos de risco		
Casos abertos por serviço	Pontuação única	Solicitações feitas por agentes para trocar turnos com outros agentes.
Casos encerrados	Gráfico de linhas e barras empilhadas	Gráfico de casos em aberto e não atribuídos e gráfico de casos em aberto desde 10-15 dias, 15-30 dias, mais de 30 dias
Desempenho da equipe	Lista	Lista de todos os casos críticos em aberto que foram atualizados menos recentemente.

Tradução automática

Teams em Otimização da força de trabalho para RH

Use o Teams para rastrear e analisar tendências de desempenho de suas equipes a partir de um único local. Você pode monitorar as tendências de cada agente da equipe e comparar os agentes ou os membros da equipe entre si.

Com o Teams, você pode fazer o seguinte:

- Identifique lacunas de habilidades para que você possa recomendar quais habilidades são necessárias para treinar seus agentes.
- Organize suas equipes em grupos de atribuição. É possível adicionar um conjunto de indicadores-chave de desempenho (KPIs) para ajudar você a medir o desempenho da equipe de maneira consistente em todos os grupos.
- Compare KPIs entre várias equipes pertencentes ao mesmo grupo de KPIs.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba os KPIs entre o intervalo de datas selecionado.
- Detalhar um KPI de nível de equipe para exibir a divisão de KPIs em todos os membros individuais da equipe.
- Exiba a tendência de KPIs para analisar as previsões futuras de cada um dos KPIs, se o intervalo de datas tiver os valores mais recentes.
- As metas podem ser definidas nos KPIs por meio da página de desempenho da equipe no nível global ou individual. Quando essas metas são definidas, a linha de tendência reflete as metas.
- Detalhar o nível de agente individual para exibir uma exibição de 360 graus do trabalho atual, KPIs históricos, histórico de presença, utilização da capacidade do canal, habilidades, e próximas folgas.

Analisar tendências de desempenho

Analise tendências para monitorar o desempenho e a adesão da sua equipe em um grupo de KPIs.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Analise os dados detalhando os dados de uma equipe, um membro específico da equipe, um indicador ou um caso.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique nas equipes ícone.
3. Selecione um intervalo de datas para exibir o desempenho de suas equipes nesse período.
   Você pode definir o intervalo de datas padrão usando *`sn_team_perf.default_date_range`*.
4. Analisar o desempenho da equipe.
   a. Selecione uma equipe.
   b. Em **Desempenho** rastreie e analise o desempenho geral do indicador para todos os membros da equipe.
   c. Detalhar os dados desta equipe:

Analisar o desempenho da equipe

Para	Faça o seguinte
Analisar o desempenho do indicador	▪ Para analisar o desempenho do indicador da equipe, clique em um valor de indicador da equipe na linha do cabeçalho. ▪ Para analisar o desempenho do indicador de um membro da equipe, clique em um valor de indicador para o membro da equipe.
Rastrear casos	Clique em **Tarefas** e analise todos os casos relacionados à equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	▪ Para exibir os detalhes dos casos, selecione um caso. ▪ Para exibir os detalhes de um membro da equipe, selecione um membro da equipe.

Você também pode revisar casos, detalhes de grupos de atribuição, gerentes adicionais e informações relevantes para a equipe.

Programação em Otimização da força de trabalho para RH

Use o Agendamento para gerenciar seus recursos da força de trabalho com eficiência, planejando e gerenciando cronogramas, equipes e turnos em suas equipes, tudo em um único local. Você também pode integrar com o agendamento de plantão, e criar turnos e cronogramas para rotações de plantão.

Com Programação, você pode fazer o seguinte:

- Adicione reuniões, treinamento, solicitações de folga ou turnos de trabalho ad hoc usando o calendário da equipe.
- Filtre os agentes no calendário da equipe com base em sua localização, região, grupos de atribuição ou qualquer campo no registro do agente.
- Criar planos de turno e programação para agentes.
- Aprovar ou rejeitar solicitações de folga e troca de turno dos agentes.
- Rastreie e gerencie a programação da equipe no calendário da equipe exibindo os turnos planejados versus os horários reais de entrada e saída do dia ou da semana selecionada.
- Analise se os membros da sua equipe estão seguindo os cronogramas. Se você vir um possível problema, poderá alertar facilmente sua equipe para que ela possa tomar medidas imediatas.
- Use relatórios históricos de adesão para analisar e recomendar oportunidades de coaching para seus agentes.

Para se aprofundar em mais informações por trás de seus principais indicadores de desempenho, filtros e barras laterais, consulte Explorar indicadores com detalhes de KPI

Criar um plano de turno

Programe turnos para sua equipe para garantir que você cubra todas as atribuições de trabalho e pausas. Você também pode especificar os dias da semana em que deseja substituir turnos programados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na guia **Turnos**, os turnos são agrupados por turnos ativos e inativos. O painel lateral contextual exibe os turnos ativo e inativo na ordem em que são exibidos no **Turnos** guia.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique na guia **Turnos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique no ícone de mais (+).
   - Para criar um turno de trabalho, consulte Criar um turno de trabalho.
   - Para criar um turno de plantão, consulte Criar um turno de plantão.

Criar um turno de trabalho

Crie um turno de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Crie um plano de turno. Criar um plano de turno

Procedimento

1. Clique em **Turno de trabalho**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
3. Selecione a janela de tempo para o turno.
   a. No campo **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.

      Nota: Para adicionar um turno para os agentes que trabalham em seus fusos horários locais, selecione a opção **Usar fuso horário do agente**. O sistema usa o fuso horário especificado no registro do usuário do agente.

   b. No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno.
   c. No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno.
4. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.
5. Clique em **Salvar**.

Adicionar pausas de programação a um turno

Depois de criar um turno de trabalho, você pode adicionar pausas de programação ao turno.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Antes de adicionar pausas de programação a um turno, certifique-se de criar um plano de turno e um turno de trabalho. Consulte, Criar um plano de turno. Criar um turno de trabalho, Criar um turno de trabalho.

Procedimento

1. Selecione o turno que você criou.
2. Clique em **Adicionar pausa**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a pausa.
4. Defina uma duração para a pausa.
   - No campo **Duração**, insira a duração da pausa.
   - Em **Hora de início mais antiga** insira o horário mais antigo para iniciar a pausa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em **Hora de término mais recente** insira a hora mais recente para encerrar a pausa.

  Por exemplo, você pode definir a hora de início mais antiga como 11:00, a hora de término mais recente como 15:00 e a duração da pausa como uma hora. Se você adicionar quatro agentes ao turno de trabalho, a aplicação Programação automaticamente alterará a duração da pausa de cada agente. Escalonar pausas para garantir que quatro de seus agentes possam cobrir todo o período do turno.

5. Clique em **Salvar**.

Criar um turno de plantão

Criar turno de plantão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Crie um plano de turno. Criar um plano de turno

Procedimento

1. Clique em **Turno de plantão**.
2. No campo **Nome**, insira um nome para o turno.
3. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja atribuir ao turno.
4. Selecione a janela de tempo para o turno.
   a. No campo **Hora de início**, insira a hora do dia em que você deseja iniciar o turno.
   b. No campo **Hora de término**, insira a hora do dia em que você deseja terminar o turno.
   c. No menu **Fuso horário**, selecione o fuso horário dos usuários que você deseja alocar para o turno.
5. Selecione os dias da semana para os quais você deseja adicionar este turno.
6. Clique em **Salvar**.

Criar rotação de plantão

Depois de criar o turno de plantão, crie a rotação de plantão para poder girar o turno entre os funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Antes de criar a rotação de plantão, crie um turno de plantão. Consulte, Criar um turno de plantão.

Procedimento

1. Selecione o turno que você criou.
2. Clique em **Criar rotação** .
3. No campo **Agentes**, selecione os nomes dos agentes que você deseja que façam parte do turno.
   Ao clicar no campo, é exibido o nome de todos os agentes que pertencem ao grupo para o qual o turno de plantão está sendo criado.
4. No campo **Intervalo de rotação**, selecione se você deseja que a rotação seja diária ou semanal.
5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O campo **Tipo de escalonamento** será preenchido automaticamente com o valor do campo **Girar por meio de escalas** se várias escalas tiverem sido criadas para a rotação. Caso contrário, ele será preenchido com o valor do campo **Girar por meio dos membros.**

6. Clique em **Publicar** para ativar o turno e publicá-lo na programação.

Criar um plano de programação

Gerencie a programação da sua equipe criando um plano de programação que cobre um período de tempo e inclui os turnos de trabalho da sua equipe. Você também pode atribuir agentes a turnos com base em suas habilidades e disponibilidade. Dessa forma, você pode ter certeza de que está usando seus recursos da melhor maneira possível para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir o número de dias para armazenar cronogramas de agente em cache usando *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*. . **Cobertura/demanda total** a linha exibe o número de agentes que cobrem cada turno em um dia. A exibição diária exibe a demanda do número de agentes previstos para cada hora em um dia. Por exemplo, 4/5 mostra que você tem quatro agentes programados para um intervalo de tempo por hora, das 11 às 12 e a previsão de demanda do agente para essa hora é 5.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Criar um plano de programação
   a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

      Nota: Você pode analisar o alinhamento da equipe em um dia ou na semana.

   b. No painel lateral contextual, clique no ícone Mostrar cronogramas para exibir os cronogramas.
   c. No painel Cronogramas, clique em ícone.
   d. No campo **Nome**, insira um nome para o plano de programação.
   e. No campo **Data de início**, selecione uma data para iniciar o plano de programação e clique em **OK**.
   f. No campo **Data de término**, selecione uma data para terminar o plano de programação e clique em **OK**.
   g. Selecione o grupo de atribuição necessário. se você quiser atribuir a programação aos grupos que gerencia, selecione **Grupos que gerencio** . Se você quiser especificar grupos, selecione **Especifique grupos** e navegue por grupos.
   h. Clique em **Salvar programação**.

Você pode exibir a programação de todos os agentes no grupo de atribuição que você gerencia direta ou adicionalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione um turno de trabalho ao plano de programação.

   Nota: Para adicionar mais turnos a um plano de programação existente, selecione o plano de programação e adicione o turno de trabalho.

   a. No painel lateral contextual, clique em **Adicionar turno** .

   b. No campo **Turno**, selecione o turno de trabalho que você deseja adicionar ao plano de programação.

5. Adicione agentes ao turno de trabalho.

   a. No campo **Agentes**, pesquise agentes e adicione um ou mais agentes para adicionar ao turno.

   b. Clique em **Salvar**.

   Nota: A atualização da tela pode levar alguns minutos.

Publicar um plano de programação para visibilidade na cobertura da equipe

Gere uma visualização do seu plano de programação e publique-a para que seus agentes possam ver seus turnos e cronogramas com antecedência. Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer uma cópia de uma programação e atualizá-la para criar uma nova programação. As atualizações podem incluir a modificação das datas de início e término da programação, bem como a adição ou a remoção de turnos ou agentes.

Quando você faz uma cópia da programação, as seguintes atualizações são feitas automaticamente na cópia da programação:

- A data de início é definida como a data atual e a data de término como 30 dias a partir da data atual.
- O estado da programação muda para **Rascunho**. Você pode fazer as mudanças necessárias no turno e clicar em **Salvar**.
- A programação exibe somente agentes no grupo de atribuição do usuário conectado no momento.

Você pode cancelar a publicação de uma programação para fazer mudanças e publicá-la novamente.

- Se a data de início for a data atual ou tiver ocorrido no passado, o estado da programação permanecerá como **Publicado** e a data de término será alterada para amanhã.
- Se a data de início estiver no futuro, o programador mudará o estado da programação e os cronogramas do agente para **Rascunho** .

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Gere uma visualização de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique na guia **Calendário da equipe**.

b. Clique em Mostrar cronogramas ( ícone) a ser exibido no painel lateral contextual.
O calendário da equipe é atualizado e gera a visualização quando você salva um turno de trabalho.

4. Publicar uma programação

a. Selecione uma programação e edite-a, se necessário.

b. Edite a programação se necessário e clique em **Salvar**.

c. Clique em **Publicar**.

> **Nota:** Você pode clicar em **Excluir**no estado **Rascunho** e excluir a programação se não precisar mais dela.

Resultado
Todas os cronogramas que estão no estado **Rascunho** são movidas para o estado **Publicado**. Você pode exibir a programação publicada no calendário da equipe.

Rastreie e gerencie a programação da equipe

Crie, atualize ou monitore a programação de suas equipes de um local. Você pode aprovar ou rejeitar solicitações de troca de turnos ou folga para agentes dentro do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o calendário, você pode fazer o seguinte:

- Exiba todos os seus agentes por grupo de atribuição.
- Obtenha informações sobre a conformidade da equipe com cronogramas publicados.
- Exiba a programação de trabalho do agente que é o tempo real do turno versus os horários de entrada e saída.
- Filtre o calendário da equipe com base em **Grupo de atribuição** , **Local** , **Habilidades** , **Plano de turno** e **Eventos** para uma exibição personalizada.
- Modifique os tempos de turno, de entrada e de saída do agente, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.

2. Clique na Programação ( ícone).

3. Modifique os tempos de turno de um agente.
A programação que inclui este turno deve estar no estado **Visualização** ou **Publicado**.

a. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente cuja programação você deseja modificar.

b. Na janela pop-up de turno, clique no botão Editar ( ícone).

c. Modifique o horário do turno do agente conforme desejado.

> **Nota:** Se o turno existente tiver um intervalo, você poderá adicionar mais intervalos a ele.

d. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O snapshot a seguir ajuda a exibir o resumo do tempo trabalhado do agente selecionado.

4. Aprove ou rejeite a folga de um agente ou a troca de turno com outro agente.

> **Nota:** Você deve aprovar uma solicitação dois dias antes da data de início da folga ou da troca de turno. Caso contrário, a aprovação será rejeitada automaticamente. Um administrador pode mudar esta configuração padrão. Para obter mais informações, consulte **Definir a data de vencimento para aprovações de solicitação de folga e troca de turno** em Solicitações de folga sobrepostas por um agente são rejeitadas.

   a. Clique em **Aprovações**. Você pode exibir todas as solicitações de agente em sua fila e os detalhes de cada solicitação.
   b. Selecione uma solicitação que você deseja aprovar ou rejeitar e siga um destes procedimentos:
      - Para aprovar uma solicitação, clique em **Aprovar**.
      - Para rejeitar uma solicitação, clique em **Rejeitar**.

   Se você aprovar a solicitação, a programação será atualizada no calendário da equipe com base nas aprovações.

Monitore a adesão à programação

Use a adesão à programação para avaliar se seus agentes estão aderindo ou não aos cronogramas atribuídos. Você pode procurar áreas em que a atividade de baixo valor pode ser eliminada ou reduzida e analisar ainda mais os níveis de pessoal ao longo do dia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A adesão é uma métrica para analisar o quanto os agentes seguem sua programação ao concluir as atribuições de trabalho. A conformidade mede o trabalho concluído, independentemente de quando ele foi concluído.
- Uma alta taxa de adesão indica que os agentes estão aderindo aos cronogramas e oferecendo atendimento ao cliente quando esperado. A baixa adesão sugere mudar os processos ou decisões para gerenciar a equipe com eficiência. Os números são destacados em vermelho para agentes que não cumprem a programação.
- Os cálculos de conformidade e adesão à programação são baseados nas fórmulas, nos tempos de trabalho reais e planejados dos agentes. A seguir, há as fórmulas padrão que são usadas para calcular a adesão e a conformidade dos agentes. No entanto, o administrador pode mudar fórmulas , conforme necessário. Os seguintes componentes e fórmulas são usados para calcular a adesão e a conformidade:
  - Os scripts *`shift_planning_clock-in`* e *`shift_planning_clock-out`* geram os eventos de ponto de entrada e saída dos agentes das sessões de login e logout. A regra de negócio *`Agent Time Work Event Trigger`*gera eventos de entrada e saída sempre que há uma mudança no estado de presença do agente.
  - **Adesão à programação** (Minutos trabalhados no turno/tempo do turno programado em minutos e hora extra)
  - **Conformidade** (Minutos trabalhados no turno e horas extras)/Tempo do turno programado em minutos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Por padrão, a porcentagem de adesão ideal é superior a 70 e a conformidade está entre 80 e 120. No entanto, o administrador pode alterar os valores de limite. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite definidos são considerados não aderentes e são realçados em vermelho.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Monitore a adesão dos seus agentes à programação.

Cumprimento da programação

Para	Faça o seguinte
Visualizar a adesão à programação no nível da organização ou da equipe	**a.** Clique na guia **Adesão à programação**. O gráfico de barras aparece com a porcentagem de adesão à programação e a porcentagem de conformidade de suas equipes. **b.** Clique na barra para exibir o gráfico e detalhar ainda mais para exibir as análises dos membros da sua equipe.
Analisar a programação planejada em relação à real dos membros da sua equipe	**a.** Clique na guia **Calendário da equipe**. **b.** Selecione a data. **c.** Clique na barra que representa o tempo real trabalhado do agente de um agente para exibir **Tempo trabalhado** resumo. **Nota:** Os horários de entrada e saída são os horários de trabalho reais de seus agentes. Os eventos são gerados com base no login, nas ações de logout e no estado de presença do agente. Se um agente se esquecer de bater o ponto de saída, o sistema gerará esse evento automaticamente depois de 60 minutos, por padrão. No entanto, o administrador pode alterá-lo usando *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*. Exemplo: um evento de ponto de entrada é gerado quando um agente efetua login ou muda o status de presença para **Disponível**. Da mesma forma, um evento de ponto de saída é gerado quando um agente faz logout do sistema ou muda o status de presença para **Offline** ou **Pausa**. Se um agente não marcar o ponto de saída mesmo após 60 minutos do horário de término do turno, o sistema gerará esse evento automaticamente.

Analise a adesão e a conformidade

Exiba o resumo do tempo trabalhado dos membros da sua equipe para determinar se suas equipes estão aderindo aos cronogramas planejados. Você também pode usar a adesão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

histórica, que é uma exibição de relatórios de adesão em tempo real, para ver o quão bem seus agentes seguiram seus cronogramas no passado.

Antes de Iniciar

s
Função necessária: sn_shift_planning.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cálculos de adesão e conformidade são baseados em configuração definida e os cronogramas de trabalho reais e planejados de seus agentes.

Nota: Seu administrador pode desabilitar a adesão à programação ou mudar a configuração de adesão e conformidade. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades de adesão à programação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Faça uma busca detalhada para visualizar o resumo de tempo de presença e tempo trabalhado de seus agentes.

Exiba o tempo de presença e o tempo trabalhado

Para	Faça o seguinte
Como analisar o resumo do tempo trabalhado de sua equipe	**a.** Clique nas listas (ícone). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Resumo do tempo trabalhado**. **Nota:** . **Não planejado disponível** hora captura a hora em que o agente estava disponível e registrou a hora de entrada fora dos eventos de trabalho agendados do agente. Por exemplo, se um agente estiver programado para participar de um treinamento das 13:00 às 14:00, mas se esquecer de registrar a hora dessa frequência, esse horário será considerado como o horário registrado. Portanto, o tempo de treinamento de 13:00 a 14:00 será capturado como o tempo não planejado disponível.
Como ver o tempo de presença de seus agentes	**a.** Clique nas listas (ícone). **b.** Em Adesão à programação, clique em **Tempo de presença**.

Example:

Para entender os cálculos dos campos em um resumo de tempo trabalhado, vamos considerar o dia de trabalho de Fátima Alonzo:

- O turno começa às 8h e vai até as 17h = 8 horas
- O tempo planejado é de 8 horas e 480 minutos
- Entrada às 8h e saída às 12h para uma pausa. De volta da pausa, marca o ponto de entrada às 12h30 e de saída às 17h05.
- 480 a 30 minutos trabalhados no turno são 450 minutos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adesão à programação = (minutos trabalhados no turno/tempo de turno agendado em minutos + horas extras) = 450/(480+65) = 82,57%
- (Minutos trabalhados no turno e horas extras)/Tempo programado do turno em minutos: (450 e 65) / 480: 107,29 por cento.

Nota: Fátima Alonzo está aderente porque a adesão e a conformidade com a programação estão dentro do limite. Para ver quais agentes não são aderentes, procure os números destacados em vermelho.

Analise o alinhamento da equipe usando a Previsão de demanda em Otimização da força de trabalho para RH

Use a Previsão de demanda para planejar o número de membros da equipe necessários para que você tenha agentes suficientes para fazer o trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_agent_forecast.user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando a Previsão de demanda, você pode:

- Monitorar a cobertura do turno do agente ou da equipe em qualquer dia ou semana.
- Analisar se você tem excesso de pessoal, falta de pessoal, equipe perfeita ou não está alinhado com as necessidades de sua equipe.
- Ajuste o alinhamento da equipe dependendo da cobertura de que você precisa e da programação de suas equipes.
- Analise o alinhamento da equipe conforme você cria uma programação.
- É possível analisar a cobertura de agente que você tem e a demanda real para o número de agentes com base em grupos de atribuição e turnos de trabalho em um dia.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Analise o alinhamento da equipe para cada turno.
5. Você pode clicar no ícone de filtro e selecionar os grupos de atribuição e os planos de turno para os quais você deseja exibir o alinhamento da equipe.

Para analisar o alinhamento da equipe	Faça o seguinte
Para cada dia	Selecione **Dia** na lista. . **Total de recursos necessários** a linha exibe a demanda do número de agentes para esse dia nos intervalos sele–cionados de 15,30 e 60 minutos. Por exemplo, em intervalos de 15 minutos, um número 16 entre 0700 e 0715 significa que a previsão de de–manda do agente é 16.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

<table>
<tr><th>Para analisar o alinhamento da equipe</th><th>Faça o seguinte</th></tr>
<tr><td></td><td>Os intervalos de tempo são codificados por cores conforme abaixo para mostrar a cobertura dos agentes em um intervalo específico:

Legenda do código de cores
<table><tr><th>Realçar cor para cada dia de um grupo</th><th>Descrição</th></tr><tr><td>Verde</td><td>O número de agentes que você programou para esse intervalo e a demanda para esse intervalo são uma correspondência exata. Suas necessidades de equipe estão perfeitamente alinhadas.</td></tr><tr><td>Amarelo</td><td>O número de agentes que você programou é maior do que a demanda que você tem para esse intervalo.</td></tr><tr><td>Vermelho</td><td>O número de agentes que você programou é menor do que a demanda que você tem para esse intervalo.</td></tr><tr><td>Cinza</td><td>A demanda pelo número de agentes e o número de agentes programados é zero para esse intervalo.</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Por uma determinada semana</td><td>a. Selecione Semana na lista.

. Cobertura/demanda total a linha tem indicadores para o alinhamento da equipe.

Indicadores
<table><tr><th>Se a linha for exibida</th><th>Então</th></tr><tr><td>Uma seta aponta para baixo</td><td>A previsão prevista é menor do que o número de agentes necessários para esse dia</td></tr><tr><td>Uma seta aponta para cima</td><td>A previsão predicada é maior do que o número de agentes necessários para esse dia</td></tr></table></td></tr>
</table>

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para analisar o alinhamento da equipe	Faça o seguinte

Se a linha for exibida	Então
Uma marca de seleção	O alinhamento perfeito da previsão e o número necessário de agentes.

b. Clique em qualquer uma das indicações exibidas em **Cobertura/demanda total** linha para analisar mais detalhes sobre a previsão.

Você também pode visualizar a cobertura e a demanda de cada hora para cada grupo.

Adicionar eventos a um calendário de equipe

Crie uma reunião, treinamento, solicitação de folga ou um evento de trabalho ad hoc no calendário da equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique na Programação (ícone).
3. Clique na guia **Calendário da equipe**.
4. Clique em **+Novo**.
5. Crie um evento.

Para	Faça o seguinte
Crie uma solicitação de reunião, treinamento ou folga.	**a.** Siga um destes procedimentos: ▪ Para programar uma reunião, selecione **Reunião**. ▪ Para criar um evento de treinamento, selecione **Treinamento**. ▪ Para criar uma solicitação de folga, selecione **Folga**. **b.** Preencha o formulário do evento. **i.** No campo **Título**, insira um nome para a reunião. **ii.** Adicione os nomes necessários para o evento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	▪ Para uma reunião, no campo **Participantes**, insira os nomes dos participantes da reunião. ▪ Para um treinamento, insira os nomes dos agentes que desejam ser treinados no campo **Trainees**. ▪ Para uma solicitação de folga, insira os nomes dos agentes no campo **Agentes**. No campo **Participantes**, comece a digitar o nome de cada um dos participantes da reunião e selecione o nome. **iii.** No campo **Data de término** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja terminar a reunião e clique em **OK**. **iv.** No campo **Data de início** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja iniciar a reunião e clique em **OK**. **v.** Se a reunião durar o dia inteiro, clique no controle deslizante de **Dia inteiro**. **vi.** No campo **Descrição**, insira uma descrição para a reunião.
Criar um turno de trabalho	**a.** Clique em **Trabalho**. **b.** No campo **Participantes**, comece a digitar o nome de cada um dos participantes da reunião e selecione o nome. **c.** No campo **Data de término** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja terminar a reunião e clique em **OK**. **d.** No campo **Data de início** clique no ícone de calendário, selecione a data em que deseja iniciar a reunião e clique em **OK**. **e.** Clique no campo **Selecionar turno** e selecione um turno.

6. Clique em **Salvar**.

Trocar os turnos dos seus agentes em Otimização da força de trabalho para RH

Troque o turno de um agente em seu grupo de atribuição por outro agente que possa trabalhar nesse turno e ignore o processo de aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone Programação ( ).
3. Na guia **Calendário da equipe**, navegue e aponte para o turno do agente que você deseja trocar com outro agente.
4. Na janela pop-up de turno, clique no ícone Troca de turno (↑↓).
5. Na seção **Turno solicitado**, clique no campo **Agente** e selecione o agente que pode trabalhar nesse turno.
6. Clique em **Enviar**.
   O calendário da equipe exibe a programação atualizada.

Coaching em Otimização da força de trabalho para RH

Use Coaching em Otimização da força de trabalho para RH avaliar as habilidades da sua equipe de resolver casos com eficiência, revisando o trabalho deles em momentos críticos.

Com o Coaching, você pode fazer o seguinte:

- Recomende treinamento para seus agentes para lidar com lacunas de habilidades.
- Use as oportunidades de coaching disponíveis para treinar seus agentes. Você também pode criar um oportunidade de coaching usando o. Coaching aplicação específica para as necessidades do seu agente.
- Use avaliações e pesquisas para aplicar pontuações consistentes e mensuráveis entre as equipes.
- Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades para seus agentes e fornecer treinamento para lidar com essas lacunas de habilidades.

Visão geral de habilidades no Otimização da força de trabalho para RH

Use a Visão geral de habilidades para analisar dados de habilidades, como quantas habilidades são atribuídas a usuários e tarefas. Também é possível ver quantos especialistas você tem para uma habilidade específica e a cobertura geral de habilidades por suas equipes.

Acesse a Visão geral de habilidades no aplicativo Teams:

1. Ir para **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone do Teams.
3. Selecione uma equipe.
4. Clique na guia **Habilidades**.
5. Selecione uma habilidade.

Você pode acessar a página Visão geral de habilidades ao clicar em uma habilidade na página de perfil de um usuário em qualquer aplicativo Otimização da força de trabalho para RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Casos de uso

Usuário	Uso da página inicial
Administrador de habilidades [skill_admin]	• Analise todos os especialistas disponíveis para cada habilidade. • Detalhe a hierarquia de habilidades. • Número de habilidades atribuídas a usuários e tarefas. • O tempo médio necessário para resolver incidentes dessa habilidade. • Visualize quantos usuários você tem em diferentes níveis de habilidade.

Indicadores

MTTR de incidentes de habilidade - Tempo médio necessário para resolver incidentes com esta habilidade.

Detalhamentos

O indicador é dividido por Habilidade.

Componentes

Componentes

Nome do componente	Tipo	Descrição
Contêiner de visão geral de habilidades [sn-manager-skill-overview-container]	Componentes de visualização	Contém os seguintes componentes: • Relatórios • Indicador de Tempo médio de resolução (MTTR) • Gráfico de pizza de Cobertura de habilidades • Árvore de conteúdo • Componentes de especialistas em habilidades
Árvore de habilidades conectada [sn-manager-skill-tree-connected]	Árvore	Exibe a hierarquia de habilidades. Se a habilidade selecionada não tiver uma hierarquia de habilidades, o componente não será exibido na página Visão geral de habilidade.
Especialistas em habilidades [sn-manager-skill-experts-connected]	Lista	Exibe todos os usuários que estão no nível de especialista para a habilidade.
Cobertura de habilidades [now-uxf-visualization-connected]	Gráfico de pizza	Exibe a porcentagem, bem como o número de usuários com diferentes níveis de conhecimento para a habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Importante: Os relatórios de Usuários pendentes e Tarefas atribuídas são exibidos ao ativar a aplicação Coaching com aprendizado a partir do ServiceNow® Store. Para ativar essa aplicação, consulteAtivar Otimização da força de trabalho para RH.

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Usuários atribuídos	Pontuação única	Habilidade do usuário [sys_user_has_skill]	O número de usuários que têm a habilidade selecionada atribuída a eles.
Tarefas atribuídas	Pontuação única	Habilidade da tarefa [task_m2m_skill]	O número de tarefas para as quais esta habilidade foi atribuída.
Usuários Pendentes	Pontuação única	Usuários pendentes [sn_lc_learning_task]	O número de usuários que ainda não foram atribuídos à habilidade selecionada na tarefa de aprendizado.
Itens do curso	Pontuação única	Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	O número de cursos internos e externos que têm a habilidade associada ao item do curso.

Aprendizado no Otimização da força de trabalho para RH

Use Coaching com aprendizado para treinar seus agentes com conteúdo de aprendizado interno e externo. Organize conteúdo semelhante nas bibliotecas de aprendizado. Atribua tarefas de aprendizado aos seus agentes e rastreie a conclusão. Crie caminhos de aprendizado que incluem uma coleção de cursos sobre um tópico específico associado a um conjunto de habilidades.

Como criar um catálogo de cursos no Otimização da força de trabalho para RH

Crie catálogos de cursos e defina critérios do usuário para definir o acesso do usuário aos itens do curso e aos caminhos de aprendizado associados a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Catálogos de curso de aprendizado** > **Todos os catálogos de cursos**.
5. Selecione **Novo**.
6. Crie um catálogo de cursos.
   Para obter mais informações, consulte Criar um catálogo de cursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma biblioteca de aprendizado em Otimização da força de trabalho para RH

Crie uma biblioteca de aprendizado para organizar o conteúdo relacionado em categorias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Selecione **Bibliotecas de aprendizado** e **Minhas bibliotecas de aprendizado**.
5. Crie uma biblioteca de aprendizado.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No campo **Título**, insira um nome exclusivo para a biblioteca de aprendizado.
   c. No campo **Descrição**, insira uma descrição para a biblioteca de aprendizado.
   d. Selecione **Salvar**.

   Nota: A biblioteca de aprendizado está visível para todos os grupos que você gerencia direta ou adicionalmente.

6. Adicione cursos de aprendizado às bibliotecas de aprendizado.
   a. Selecione a guia **Conteúdo**.
   b. Selecione **Adicionar**.
   c. Na janela pop-up **Adicionar cursos de aprendizado**, selecione todos os itens de curso que deseja adicionar à biblioteca de aprendizado.
   d. Selecione **Adicionar**. Os itens de curso serão adicionados à biblioteca de aprendizado.

   Nota: Para remover qualquer item de curso adicionado, selecione o item de curso e selecione **Remover**.

7. Adicione um grupo a uma biblioteca de aprendizado.
   a. Selecione a guia **Grupos aplicáveis**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Grupo**, selecione um grupo que você deseja associar à biblioteca de aprendizado.
   d. Selecione **Salvar**.

Criar aprendizado interno em Otimização da força de trabalho para RH

Adicione cursos internos para que os agentes possam aprender novos conteúdos e aprimorar seu conjunto de habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone do Coaching.
3. Selecione **Cursos de aprendizado** e **Cursos internos**.
   Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
4. Crie um curso de aprendizado interno.
   a. Selecione **Novo**. A tela **Conteúdo interno de aprendizado** será exibida.
   b. Preencha os seguintes campos.

Formulário de conteúdo interno de aprendizado

Nome	Descrição
Título	Nome do curso.
Fonte interna	Selecione o tipo de conteúdo do curso. Aqui estão os tipos de cursos disponíveis: ▪ URL — Youtube, Vimeo ou qualquer link para um vídeo ▪ Artigo de conhecimento ▪ Forma livre
Dias para completar	O número de dias necessários para concluir o curso. O valor padrão é definido como 5.
Catálogo de cursos	O catálogo associado ao curso.
Artigo de conhecimento	Se a fonte interna for um artigo de conhecimento, selecione o artigo.
Domínio do URL	Se a fonte interna for uma URL, selecione o domínio da URL. Estes são os tipos de domínio de URL disponíveis: ▪ YouTube ▪ Vimeo ▪ Outro
URL	Se a fonte interna for uma URL, insira a URL do domínio selecionado.
Duração estimada	Período de tempo em que o curso precisa ser concluído. Por exemplo, para um vídeo, é a duração do vídeo. Para um artigo da base de conhecimento, a duração é estimada com base no tamanho do artigo.

5. Clique em **Salvar**.
6. Adicione uma habilidade ao conteúdo interno.
   a. Selecione a guia **Habilidades associadas**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Habilidade**, selecione uma habilidade que você deseja associar ao conteúdo interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível de habilidade para a habilidade selecionada.

e. Selecione **Salvar**.

7. Adicione uma tarefa de aprendizado ao conteúdo de aprendizado interno.

a. Selecione a guia **Tarefas de aprendizado**.

b. Selecione **Novo**.

c. Em **Atribuído a.** escolha um estagiário ao qual você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.

d. No campo **Item do curso**, selecione o item do curso que será associado à tarefa de aprendizado.

e. No campo **Prazo**, selecione o ícone de calendário e escolha a data e hora em que você deseja que o estagiário conclua a tarefa de aprendizado.

f. Clique em **Salvar**.

Acesse cursos externos em Otimização da força de trabalho para RH

Adicione cursos de fontes externas, como Udemy, Pluralsight ou Cornerstone, para permitir que os usuários obtenham habilidades de conteúdo externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone de coaching.
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Ir para **Cursos de aprendizado** > **Cursos externos**.
   Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
5. Selecione um curso.
6. Clique em **Ir para o curso**.
   Você pode revisar e aprender com o curso externo.

Como atribuir um item de curso aos agentes

Atribua um item de curso a um ou mais agentes e adicione um prazo para que eles concluam o curso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode analisar os itens de curso que os membros de sua equipe mais acessaram. Também é possível ver quais cursos foram criados nos últimos cinco dias.

Nota: Você pode fechar o status de um item de curso para qualquer um dos membros da sua equipe que você gerencia direta ou adicionalmente, selecionando **Marcar como concluído** para o item de curso em questão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone de coaching ( ).
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Selecionar **Cursos de aprendizado** > **Todos os cursos**.
   - Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar cursos** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar cursos por habilidade**.
   - Nos cartões de item do curso, você pode visualizar os detalhes de cada curso, incluindo habilidades associadas ao curso. Se um curso tiver mais de uma habilidade, você poderá selecionar a contagem ao lado de uma habilidade e exibir todas as habilidades. Para remover uma habilidade, selecione-a e, em seguida, selecione **Remover**.
   - Você pode fechar o status de um item de curso para qualquer um dos membros da sua equipe que você gerencia direta ou adicionalmente, selecionando **Marcar como concluído** para o item de curso em questão.
5. Selecione o ícone Atribuir para o item do curso que você deseja atribuir aos agentes.
6. Na tela **Atribuir curso de aprendizado**, atribua o curso de aprendizado a grupos ou membros da equipe.

Para	Faça o seguinte
Atribuir o curso a todos os grupos que você gerencia direta e adicionalmente	Selecione **Para meus grupos**.
Atribuir o curso a grupos ou membros da equipe específicos	**a.** Selecione **Para grupos ou membros da equipe específicos**. **b.** No campo **Atribuição de grupo**, selecione um ou mais grupos aos quais pertencem os agentes a quem você deseja atribuir esse curso. **c.** No campo **Atribuição de membro da equipe**, selecione um ou mais membros da equipe aos quais você deseja atribuir o curso.

   a. Se os agentes tiverem que concluir o item de curso em determinada data, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

   b. No campo **Prazo**, selecione a data até a qual eles precisam concluir o curso.

   c. Selecione **Atribuir**.

Nota:

- O curso mais acessado pelos agentes será identificado com o destaque **Mais realizado**.
- O curso que foi criado menos de cinco dias antes da data atual será identificado com o destaque **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar um caminho de aprendizado no Otimização da força de trabalho para RH

Crie um caminho de aprendizado, adicione as habilidades e os itens de curso relevantes e publique o caminho. Quando os agentes concluem o caminho, todas as habilidades associadas a ele são adicionadas automaticamente ao perfil do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço para gerentes**.
2. Selecione o ícone Coaching.
3. Selecione a guia **Aprendizado**.
4. Navegar até **Caminhos de aprendizado** > **Todos os caminhos de aprendizado**.
   - Você pode pesquisar um caminho com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos caminhos com base em habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Você pode selecionar um caminho de aprendizado para exibir os detalhes. Você pode analisar o objetivo do caminho, as habilidades associadas aos itens do curso, o número total de cursos do caminho e o prazo para concluí-los.
   - Você pode selecionar o link que exibe as habilidades e exibir todas as habilidades associadas ao caminho de aprendizado. A lista de habilidades será exibida se houver mais de cinco habilidades associadas ao caminho de aprendizado.
5. Selecione **Criar novo caminho**.
   A tela **Novo caminho de aprendizado** será exibida.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário de caminho de aprendizado

Campo	Descrição
Nome do caminho	Nome exclusivo do caminho de aprendizado.
Catálogo de cursos	Catálogo ao qual você deseja associar o caminho de aprendizado
Objetivo	Objetivo do caminho de aprendizado.
Descrição resumida	Breve descrição do caminho de aprendizado.
Descrição	Descrição detalhada do caminho de aprendizado.

7. Clique em **Próximo**
   O caminho de aprendizado será criado no estado **Rascunho**. Você pode concluí-lo posteriormente.
8. Adicione ou remova os itens de curso.
   - Você pode pesquisar cursos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos cursos com base nas habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
   - Você pode selecionar um curso e visualizar os detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Marque ou desmarque a caixa de seleção dos itens de curso que deseja adicionar ou remover do caminho de aprendizagem.

b. Selecione **Adicionar itens**.
A tela **Revisar** será exibida.

9. Revise o caminho de aprendizado.
As habilidades associadas aos cursos selecionados serão preenchidas automaticamente no campo **Habilidades do curso**.

a. Revise e edite todos os detalhes necessários.
Você também pode incluir habilidades adicionais no caminho de aprendizado.

b. **Opcional:** Para remover os itens que você não deseja mais associar ao caminho de aprendizado, selecione o item e escolha **Remover itens selecionados**.

c. Clique em **Avançar**.

- A tela mostra a exibição do caminho de aprendizado para o agente.
- A seção **Currículo** exibe os itens do curso na ordem que você selecionou na tela **Revisar**.
- Se você não quiser publicar o caminho de aprendizado, selecione **Salvar** e retome-o depois.

10. Clique em **Enviar** para publicar o caminho de aprendizado.
O caminho de aprendizado será publicado com base no fluxo de publicação.

Como atribuir um caminho de aprendizado aos agentes

Atribua um caminho de aprendizado a um ou mais agentes e adicione um prazo para que eles concluam o caminho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.

2. Selecione o ícone do Coaching ( ).

3. Selecione a guia **Aprendizado**.

4. Selecionar **Caminhos de aprendizado** > **Todos os caminhos de aprendizado**.

- Você pode pesquisar os caminhos com base em palavras-chave usando o campo **Pesquisar** ou restringir a exibição dos caminhos com base em habilidades usando o campo **Filtrar por habilidade**.
- Cada caminho exibe um destaque que mostra se ele está no estado de rascunho ou publicado. É possível selecionar um caminho que esteja no estado **Rascunho** e concluí-lo. Você pode selecionar um caminho que esteja no estado **Publicado** e exibir os detalhes do caminho.

5. Selecione o ícone Atribuir para o caminho que você deseja atribuir aos agentes.
O ícone Atribuir só está disponível quando o caminho está no estado **Publicado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Em **Atribuir caminho de aprendizado** atribua o caminho de aprendizado a grupos ou membros da equipe.

Para	Faça o seguinte
Atribuir o caminho a todos os grupos que você gerencia direta e adicionalmente	Selecione **Para meus grupos**.
Atribuir o caminho a grupos ou membros da equipe específicos	**a.** Selecione **Para grupos ou membros da equipe específicos**. **b.** No campo **Atribuição de grupo**, selecione um ou mais grupos aos quais pertencem os agentes a quem você deseja atribuir esse caminho. **c.** No campo **Atribuição de membro da equipe**, selecione um ou mais membros da equipe aos quais você deseja atribuir o caminho.

   a. Se os agentes tiverem que concluir o caminho em determinada data, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

   b. No campo **Prazo**, selecione a data até a qual eles precisam concluir o caminho.

   c. Clique em **Atribuir** .
   Você pode ver o andamento dos agentes enquanto trabalham em um caminho.

Criar uma tarefa de aprendizado

Crie tarefas de aprendizado para que os agentes acompanhem suas atividades de aprendizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_wfo.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina prazos de conclusão da tarefa de aprendizado para incluir ou excluir finais de semana usando a propriedade do sistema `exclude_weekends_on_learning_task_due_date`.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Otimização da força de trabalho para RH** > **Espaço para gerentes**.
2. Clique no ícone de coaching.
3. Clique na guia **Aprendizado**.
4. Clique em **Tarefas de aprendizado** e selecione **Todas as tarefas**.
5. Crie uma tarefa de aprendizado.
   a. Clique em **Nova**.
   b. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de aprendizado

Nome	Descrição
Atribuído a	Nome do agente a quem você deseja atribuir a tarefa de aprendizado.
Biblioteca de aprendizado	A biblioteca de aprendizado que contém o item do curso para a tarefa de aprendizado.
Item de curso	O curso que precisa ser concluído pelo agente.
Prazo	Data em que o agente deve concluir o curso. O padrão é 5 dias após a criação da tarefa de aprendizado. Este valor é calculado a partir do campo **Dias para conclusão** do item do curso. Para tarefas de aprendizado atribuídas ou em andamento, o campo de prazo é realçado da seguinte forma: ▪ Verde — se a tarefa vencer após o dia atual. ▪ Amarelo — se a tarefa vencer no dia atual. ▪ Vermelho — se a tarefa tiver vencido antes do dia atual.

6. Clique em **Salvar**.

Referência do Otimização da força de trabalho para RH

Otimização da força de trabalho para RH a referência inclui informações sobre as funções, propriedades do sistema e tabelas instaladas.

Componentes instalados com Otimização da força de trabalho para RH

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Otimização da força de trabalho para RH aplicação, incluindo funções de usuário, principais indicadores de desempenho (kpis), trabalhos agendados, propriedades e tabelas.

Otimização da força de trabalho para RH

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de Otimização da força de trabalho [sn_hr-wfo.user]	Normalmente usa a Otimização da força de trabalho para RH.	sn_hr-wfo.user
Administrador de otimização da força de trabalho [sn_hr_wfo.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) gerentes adicionais.	sn_hr_wfo.admin
Otimização da força de trabalho gerente de RH [sn_hr_wfo.manager]	Concede direitos para criar, ler ou atualizar aplicativos de coaching, programação, equipes ou gerenciamento de canal.	sn_hr_wfo.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedades	Descrição
sn_hr_wfo.hr_group_types	Propriedade do sistema que garante que as listas relacionadas de RH corretas sejam renderizadas nos registros no módulo de desempenho da equipe. O usuário conectado deve pertencer a um grupo dos tipos de grupo (SYSID) especificados nesta propriedade.

Configuração de Filtro

Nome do módulo	Exibição de tabelas/banco de dados do módulo
Espaço para gerentes	Armazena configurações de filtro para todas as aplicações, como Programação e Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Agendamento	• Usuário [sys_user] • Habilidade do usuário [sys_user_has_skill] • Agenda do agente [sys_shift_planning_agent_schedule] • Programar evento [sn_shift_planning_event] • Exibição do banco de dados de Grupos do gerente [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Habilidade [cmn_skill] • Categoria de habilidade M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membro do grupo [sys_user_grmember]

Espaço para gerentes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura aos módulos inicial e de lista.	workspace_user
Usuário do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Concede acesso de leitura ao grupo primário, gerentes adicionais e ao botão Aprovação.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Administrador do Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) todos os aplicativos e configurações no Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedades	Descrição
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	O limite máximo do número de usuários que permite trocar eixos na matriz de habilidades. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**50

Indicadores do Performance Analytics

Nome do indicador	Descrição
Nº de casos resolvidos	Número de casos resolvidos na primeira vez em que foi tratado.
Nº de casos não atualizados nos últimos 30 dias	Número de casos que não são atualizados desde 30 dias.
Nº de casos resolvidos reabertos	Número de casos reabertos porque os problemas não foram resolvidos corretamente.
Número de casos em aberto escalados	Número de casos que não são trabalhados e são escalados.

Trabalhos agendados

Trabalho agendado	Descrição
Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.
Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados de todos os indicadores no Espaço do gerente.

Programando

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de planejamento de turno [sn_shift_planning.user]	Concede acesso de leitura para programação, incluindo a capacidade de visualizar cronogramas e turnos.	
Agente de planejamento de turno [sn_shift_planning.agent]	Concede aos agentes acesso ao calendário e solicita troca de turno ou folga.	sn_shift_planning.user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de planejamento de turno [sn_shift_planning.admin]	Concede acesso administrativo para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) cronogramas e turnos de trabalho.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabelas

Tabela	Descrição
sn_shift_planning_time_worked_summary	Armazena o resumo de tempo trabalhado de um agente.
sn_shift_planning_agent_time_work	Armazena o tempo trabalhado do agente, como horas de entrada e saída. Se um agente fizer login cedo ou logout tarde, os horários de início e término do turno serão armazenados no lugar dos horários de entrada e saída.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Armazena os tempos de entrada e saída dos agentes. Os dados são recuperados quando um agente faz login, logout ou muda o estado de presença.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Número de dias para armazenar em cache os cronogramas do agente. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adfement	Calcula e exibe informações de adesão à programação para seus agentes. • **Tipo:** booleano • **Valor padrão:**verdadeiro
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	As configurações de limite indicam quantos minutos de antecedência ou atraso um agente pode registrar a hora programada sem ser considerado não aderente. Esta é a duração aceitável da flexibilidade de tempo para um agente iniciar o trabalho antes da hora de início programada. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 min
sn_shift_planning.adcessory_threshold	Defina a porcentagem de um limite em adesão. Os agentes que não se qualificam como acima do valor limite definido (70%) são considerados agentes não aderentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 70%
sn_shift_planning.conformation_lower_threshold	Defina a porcentagem de limite inferior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 80%
sn_shift_planning.conformation_upper_threshold	Defina a porcentagem de limite superior para flexibilidade em conformidade. Os agentes que não se qualificam para os valores de limite de conformidade inferior e superior definidos (80-120) são considerados agentes de não conformidade. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Limite de tempo para o sistema aguardar e gerar eventos de saída automáticos quando os agentes esquecem de sair. Por exemplo, se o turno de trabalho planejado de um agente for das 8 às 5 horas e não conseguir registrar a hora de saída às 5 horas, o sistema aguardará 60 minutos como tempo limite e gerará um evento de hora de saída automática. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 60 min

Trabalhos agendados

Nome	Descrição
Planejamento de turno - Excluir todo o cache de cronogramas de agente	Exclua o cache da tabela sn_shift_planning_agent_availability. • É executado automaticamente todos os dias às 2h30 • Execute este trabalho sob demanda ao importar dados.
Geração de evento de saída de hora (para cenários em que o evento de saída de hora não é acionado)	Gera eventos de saída a cada 4 horas se os agentes não tiverem feito check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados

Nome	Descrição
	Nota: Considere que os horários do turno de trabalho de um agente são das 8 às 5 e `sn_shift_planning.auto_clockout_threshold`o valor da propriedade é definido como 60 minutos. O agente registra a hora de entrada e falha na hora de saída, o trabalho agendado aguarda até 6 (5 e 60 minutos) e, se não houver hora de saída até as 6 horas, o sistema gera um evento de saída com a hora de término do turno do agente.
Preencher Resumo de tempo trabalhado do agente	É executado diariamente para calcular o tempo trabalhado, a adesão e a conformidade com base nos tempos planejados e reais do turno de trabalho do agente do dia anterior. Os valores são armazenados na tabela [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Atualizar hora de término do wrapper para eventos de trabalho reais	É executado diariamente para garantir que a hora de término real do wrapper de trabalho seja igual à hora da última saída.
[Adesão à programação] Coleta diária de dados	Executa o trabalho diariamente e coleta dados para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados históricos	Executa o trabalho e coleta dados históricos para todos os indicadores de equipes.
[Adesão à programação] Coleta de dados semanal	Executa o trabalho semanalmente e coleta dados de todos os indicadores no Espaço do gerente.

Definir a data de vencimento para aprovações de solicitação de folga e troca de turno: Os administradores podem configurar a lógica de data de vencimento para os fluxos de aprovação de Solicitação de folga e Solicitação de troca de turno. O prazo da aprovação é definido como o número de dias até a data de início da solicitação. O padrão é definido como dois dias, o que significa que se a aprovação não for aprovada dois dias antes da data de início da solicitação, ela será rejeitada automaticamente. Para obter informações sobre como configurar fluxos, consulte Como criar seu primeiro fluxo no Flow Designer .

Previsão de demanda

Configurações de previsão

Nome	Descrição
Casos atribuídos	Coleta dados para casos.
Interações de bate-papo criadas	Coleta dados para interações de bate-papo.

A política de retenção da métrica de série temporal **Previsão do WFO** está disponível por padrão para todas as configurações de previsão. Por padrão, esta política de retenção armazena dados em um intervalo de 15 minutos nos últimos três anos para todos os clientes do zboot.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fórmula de conversão de recurso

Nome	Fórmula para criar esta configuração de previsão de recursos
Recursos para Suporte de vendas	([FC:Interações de bate-papo criadas] * [FP:Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte de vendas]
Recursos para Suporte de serviço	([FC:Casos atribuídos]*[FP:Tempo médio de trabalho de caso - Suporte de serviço]) ([FC:Interações de bate-papo criadas]*[FP:Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte de serviço])
Recursos para Suporte técnico	([FC:Casos atribuídos]*[FP:Tempo médio de trabalho de caso - Suporte técnico])([FC:Interações de bate-papo criadas]*[FP:Tempo médio de trabalho de bate-papo - Suporte técnico])

Parâmetros de previsão

Nome	Descrição
Suporte de serviço: Tempo médio de trabalho do caso	Tempo médio que um agente de suporte de serviço trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.
Suporte de serviço: Tempo médio de trabalho do bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de serviço teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,25.
Suporte técnico: Tempo médio de trabalho do caso	Tempo médio que um agente de suporte técnico trabalhou em um caso. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 1.
Suporte técnico: Tempo médio de trabalho do bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte técnico teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.
Suporte de vendas: Tempo médio de trabalho do bate-papo	Duração média do bate-papo que um agente de suporte de vendas teve para cada interação. O tempo é medido em horas. O valor padrão é 0,5.

Se você criar parâmetros de previsão para uma configuração de previsão, os valores definidos na configuração são usados em vez dos parâmetros de previsão padrão listados na seção de propriedades de previsão. Para obter informações sobre como configurar parâmetros de previsão, consulte Modifique os parâmetros de previsão para visualizar os dados de previsão.

Propriedades de previsão

Nome	Descrição
sn_agent_forecast.forecast_interval	O menor intervalo (em minutos) em que os dados históricos são coletados e as previsões são geradas. Os valores válidos são 15 e 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	O número de dias históricos que serão plotados no gráfico de série temporal no Espaço do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para previsão de demanda

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de previsão [sn_agent_forecast.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) tabelas de configuração de previsão.	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Usuário de previsão [sn_agent_forecast.user]	Concede acesso de leitura às tabelas de configuração de previsão.	

Tabelas para previsão de demanda

Tabela	Descrição
Configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration]	Configure a definição de coleta de dados e as configurações da fórmula de conversão de recursos.
Parâmetro de previsão [sn_agent_forecast_parameter]	Defina os parâmetros de previsão necessários para a fórmula.
Grupo de configuração de previsão [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associe a fórmula de conversão de recursos a grupos de atribuição.

Por padrão, as configurações de previsão estão disponíveis para os seguintes grupos:

- Suporte de vendas
- Suporte de serviço
- Suporte técnico

Programar trabalhos para Previsão de demanda

Nome	Descrição
Colete dados diários para definições de coleta de dados de previsão de demanda	Funciona diariamente às 2 horas. Para qualquer tabela definida na configuração Definição de coleta de dados, ela conta o número de registros do dia anterior para cada hora para cada grupo e o armazena no MetricBase.
Previsão de recursos para o futuro	Funciona diariamente às 3 horas. Calcula os recursos de previsão para o futuro com base nos dados coletados e armazena os dados na métrica Previsão do agente no MetricBase.
Criar casos e bate-papos para o dia anterior	Trabalho diário que cria casos de demonstração e bate-papos do dia anterior.
Excluir dados de demonstração do caso	Exclui casos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.
Excluir dados de demonstração de interação	Exclui bate-papos com mais de 90 dias. Não habilitado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos sob demanda para Previsão de demanda

Colete dados históricos para definições de coleta de dados de previsão de demanda	Executado sob demanda Coleta dados históricos diariamente para cada hora nos últimos três anos para configuração de previsão automatizada.
Gerar dados de demonstração de previsão	Executado sob demanda Coleta dados para definições de coleta de dados nos últimos 90 dias. Executa Recursos de previsão para trabalhos futuros para gerar previsões de volume e plano de pessoal para os próximos 30 dias. Ativa Criar casos e bate-papos para o trabalho do dia anterior para criar casos e bate-papos.

Equipes

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Concede acesso para ler tabelas de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrador do Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Concede acesso para criar e configurar KPIs, grupos de KPIs e grupos de atribuição no módulo Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	O número máximo de indicadores primários que você pode adicionar a um grupo de KPI. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	O número máximo de KPIs de suporte que você pode definir para um KPI primário. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão**: 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	O número máximo de grupos de atribuição priorizados por número de ordem a serem exibidos no aplicativo Teams no Manager Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**15
sn_team_perf.default_date_range	O intervalo de datas padrão definido no selecionador de intervalo de datas. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:30

Coaching

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de coaching [sn_coaching.admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de coaching [sn_coaching.coach]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar oportunidades de coaching, avaliações, treinamento e habilidades.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Trainee de coaching [sn_coaching.trainee]	Concede acesso para adicionar registros de treinamento, avaliações e habilidades.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Importante: Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para RH do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Regra de negócio

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Calcular a pontuação da pesquisa de coaching	Instância de avaliação [asmt_assessement_instance]	Define a classificação do feedback com base na pontuação da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Oportunidades de coaching

Nome da oportunidade de coaching	Descrição	Tabela
Oportunidade de coaching para violação de ANS	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam nos casos críticos e de alta prioridade que violaram o ANS.	ANS de tarefa [task_sla]
Oportunidade de coaching para baixo CSAT	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em casos com pontuação de satisfação do cliente inferior a 4.	Relatório de Caso [sn_customerservice_case_report]
Oportunidade de coaching para verificação de prêmio de habilidades	Oportunidade de coaching para verificação de habilidades concedidas aos agentes.	Caso [sn_customerservice_case]
Processo de Gestão de conhecimento: Coaching sobre qualidade de artigos de conhecimento	Oportunidade de coaching para os agentes que precisam melhorar a qualidade de um artigo de conhecimento revisando a avaliação.	Caso [sn_customerservice_case]
Oportunidade de coaching para alto TTR	Oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam em um caso que tiveram tempo de resolução superior a 3 dias.	Relatório de Caso [sn_customerservice_case_report]
Oportunidade de coaching para lidar com o tempo	A oportunidade de coaching para os agentes que trabalharam teve tempo de atendimento superior a 10 minutos em uma interação.	Interação [interação]

Nota: Você pode personalizar as oportunidades de coaching para baixo CSAT, alto TTR, violação de ANS e tempo de tratamento com base em suas necessidades de negócios.

Importante: Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para RH do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Pesquisas de Coaching

Nome	Descrição
Pesquisa de qualidade do bate-papo	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de Interação por bate-papo. O coach avalia o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de bate-papo.
Pesquisa de qualidade do caso	Pesquisa associada à oportunidade de coaching de interação de caso. O coach avalia o agente usando esta pesquisa depois que o agente conclui uma interação de caso.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.learning_default_duration	Número de dias para ler o artigo de conhecimento ou concluir o treinamento. O administrador (sn_wfo.admin) define o número de dias para o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	estagiário concluir a leitura do artigo ou concluir o treinamento. O número de dias é convertido no prazo para que o estagiário conclua o treinamento. É calculado a partir da data atual, levando em consideração o fuso horário do trainee. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão:**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclui finais de semana quando o prazo é definido para os trainees concluírem o treinamento. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro

Coaching com aprendizado

Importante: Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para RH do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de aprendizado [sn_lc.learning_admin]	Concede direitos administrativos para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) catálogos, conteúdos de aprendizado, funções e configurar a origem do aprendizado.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gerente do catálogo de aprendizado [sn_lc.catalog_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizado.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gerenciador de grupo do catálogo de aprendizagem [sn_lc.catalog_group_manager]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar catálogos de aprendizagem com base em grupos.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Criador de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_creator]	Concede direitos administrativos para criar, ler ou atualizar cursos internos.	sn_lc.content_reader
Escritor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_writer]	Concede acesso de leitura ou gravação para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_creator
Leitor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.content_reader]	Concede acesso de leitura para cursos de aprendizado.	sn_lc.content_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Consultor de conteúdo de aprendizado [sn_lc.learning_advisor]	Pode atribuir tarefas de aprendizado.	sn_lc.learning_advisor
Criador de tarefas de aprendizado [sn_lc.task_creator]	Concede acesso de leitura ou gravação para tarefas de aprendizado.	sn_lc.task_creator

Tabelas

Tabela	Descrição
Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content]	Armazena detalhes dos itens de curso externos que são extraídos de sistemas de terceiros.
Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity]	Armazena detalhes das atividades do curso de aprendizado, como o usuário a quem o curso foi atribuído, status, prazo e nome do curso de aprendizado.
Conteúdo de aprendizado [sn_lc_content]	Armazena detalhes do conteúdo de aprendizado interno, como artigos de conhecimento, vídeos criados no ServiceNow.
Item do curso de aprendizado [sn_lc_course_item]	Armazena detalhes dos itens do curso de aprendizado, como a origem à qual o curso de aprendizado pertence.
Catálogo de aprendizado [sn_lc_catalog]	Armazena detalhes dos itens do catálogo de aprendizado com os itens do curso.
Tarefa de aprendizado [sn_lc_learning_task]	Armazena detalhes de tarefas de aprendizado, como o usuário a quem a tarefa de aprendizado foi atribuída e o prazo de conclusão da tarefa de aprendizado.
Configuração do sistema de aprendizado [sn_lc_learning_system_configuration]	Armazena parâmetros de configuração das origens (sistemas de gerenciamento de aprendizado de terceiros).

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Editar atividade de avaliação de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Os Treinamentos recomendados de coaching estão sendo descontinuados e substituídos pelas tarefas de aprendizado e itens de curso do Coaching com aprendizado. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_tasks	Habilite a propriedade para excluir fins de semana enquanto define o prazo de tarefas de aprendizado. • **Tipo:** verdadeiro|falso • **Valor padrão:** verdadeiro
sn_coach_lrn.learning_list_properties	Propriedades de matriz de dados para o componente do menu de lista agora na guia Tarefas de aprendizado, módulo de coaching. • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** script para matriz de dados
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforma objetos JSON em objetos internos e define o limite de palavras para registros buscados por meio de uma chamada de API. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384 **Nota:** Você deve Adicionar esta propriedade do sistema para definir o valor desejado.
com.snc.process_flow.reporting.variable_size_limit	Especifique o número de bytes permitidos para valores de tempo de execução em cada etapa nos detalhes de execução do fluxo. Para evitar truncamento, defina o valor como um número inteiro igual ou menor que zero. • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 16384

Importante: Este recurso está disponível com Otimização da força de trabalho Para Espaço configurável do CSM (sn_csm_wfo_workspa) do ServiceNow Store. Para habilitar este recurso, consulte Ative a Otimização da força de trabalho para o espaço configurável do CS .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendação de habilidades

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de recomendação de habilidade [sn_sre.user]	Concede direitos para exibir tabelas de recomendação de habilidades.	wfo.user
Administrador de recomendação de habilidade [sn_sre.admin]	Concede direitos administrativos para editar as propriedades de recomendação de habilidade.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navegar até **Recomendação de habilidades** > **Configuração** para configurar essas propriedades.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Habilitar recomendação de habilidade. sn_sre.enable_skill_recommendation	Habilite esta propriedade para começar a recomendar habilidades para os agentes. • **Tipo:**verdadeiro | falso • **Valor padrão:**verdadeiro
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_supervised_skills	Usando o aprendizado supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:3
Número máximo de habilidades a prever com base no aprendizado supervisionado. sn_sre.max_unsupervised_skills	Usando o aprendizado não supervisionado, o número máximo de habilidades a serem previstas para cada incidente ordenado por confiança de previsão. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**:3
Número de vezes que a Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para esse agente. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Número de vezes que o Inteligência preditiva deve prever a mesma habilidade para um agente antes de recomendá-la para o agente. • **Tipo:**inteiro • **Valor padrão**: 20
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades de casos semelhantes. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver casos usando aprendizado não supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
	• **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
Definição de solução de semelhança para recomendar habilidades para casos. sn_customerservice.supervisioned_solution_definition_for_cases	Nome da definição da solução Inteligência preditiva usada para prever habilidades para resolver casos usando aprendizado supervisionado. Se você criou sua própria definição de solução, é possível substituir a definição padrão pela que você criou. • **Tipo:**cadeia de caracteres • **Valor padrão:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_s

Trabalho programado

Trabalho agendado	Descrição
Iniciar previsão de habilidade	Executa o trabalho todos os dias à 1h em todos os incidentes que foram encerrados no dia anterior. Recomenda as habilidades usadas para fechar os incidentes para resolver incidentes em aberto semelhantes.

Tabelas

Tabela	Descrição
Habilidade prevista pelo usuário [sn_sre_user_predicted_skill]	• Armazena quantas vezes uma habilidade foi prevista para o usuário. • As habilidades não recomendadas nos últimos 60 dias são excluídas automaticamente desta tabela.
Habilidade prevista pela tarefa [sn_sre_task_predicted_skill]	• Armazena as habilidades previstas para resolver cada tipo de incidente. • Registros criados há mais de 60 dias são excluídos automaticamente desta tabela.

Visão geral do Espaço do administrador para provedores de serviço

O Provedor de serviços de administrador de RH é uma exibição consolidada do uso e do consumo de serviços dos clientes, o que oferece aos administradores do provedor de serviços a oportunidade de tomar decisões orientadas por dados.

Os administradores do SP podem executar as seguintes funções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba diferentes aspectos do consumo de serviço, como o número de serviços consumidos por cliente e o volume de tíquetes por serviço.
- Exibir detalhes do cliente, incluindo o número de serviços e usuários de RH.
- Acesse links rápidos relacionados a tarefas de trabalho diárias, como criações de domínio e cliente e gestão de usuários.
- Acesse links rápidos para domínio específico na página de detalhes do cliente.

Nota: O administrador do SP (sn_sp_admin_ws.admin) pode acessar o espaço e ver uma exibição consolidada da demanda e do consumo de serviços oferecidos aos clientes. Isso permite a tomada de decisões orientada por dados e o acesso a links no nível de portfólio.

O Espaço do administrador para provedores de serviços oferece aos administradores de SP um espaço centralizado para ver uma exibição consolidada das demandas e do consumo de serviços oferecidos aos clientes usando KPIs.

Detalhes da visão geral da página

Página	Descrição
Página principal	Mostra uma visão geral de serviços, casos de clientes, detalhes do cliente, SLAs violados, tendências ao longo do tempo e inclui dados do cliente, KPIs e links úteis no nível de portfólio.
Página de detalhes do cliente	Mostra uma visão geral de serviços de casos, SLAs violados, tendências ao longo do tempo. E inclui KPIs específicos do cliente (domínio), detalhes de contato e links úteis.

Nota: Se a lista de serviços de RH não for exibida na página de detalhes do cliente , talvez seja necessário adicionar a ACL de leitura na tabela sn_hr_core_service para o administrador do SP.

Recursos e detalhes da aplicação

Recurso	Descrição
Nome da taxonomia do léxico	Espaço de administração para provedores de serviços (SPs)
Liberar veículo	Armazenamento
PRB Management Group	Dev-App-RH
Ele oferece suporte à interface móvel	Não
Plug-in ou app com escopo	Aplicação com escopo
Requisito de licença	Sim
Suporte no local	Sim
Link para solução de problemas	N/D
Link para Perguntas frequentes	N/D
Separação de domínio	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para ver os KPIs, as tendências em todos os domínios no painel do espaço para o administrador do SP precisam estar no domínio global.

Detalhes da solução de problemas

Item	Descrição
Problemas da aplicação (IU)	Se ocorrerem problemas na aplicação (IU), você poderá começar verificando o construtor para o espaço de administrador do SP e os controladores 2 no Painel MSP e na Página do cliente MSP.
Mudanças na frequência de dados	Alguns componentes de visualização de dados, como KPIs, tendências e cartões de pontuação de indicadores, estão coletando dados do mês atual e outros não, o que pode fazer com que alguns dados mudem. **Nota:** É recomendável executar trabalhos de indicador no início do mês e coletar dados somente dos meses anteriores, não do mês atual.

Detalhes da tabela existente

Tabela	Descrição
Domínio (domínio)	Tem todos os dados sobre o domínio, que é extrair domínios e dados do cliente.
Empresa (core_company)	Tem todos os dados sobre a empresa e pode ter várias empresas associadas a ela. Extrai todos os pontos de contato nos dados do domínio.
Serviço de RH (sn_hr_core_service)	Tem todos os dados de serviço e mostra serviços sobre domínios na página de detalhes do cliente.

Nota: Há uma dependência de plug-in no Domain Support - Domain Extensions Installer

Detalhes da função de administrador do SP

Função	Descrição
SP Admin (sn_sp_admin_ws.admin)	Os administradores do SP são administradores com escopo para a aplicação e podem acessar espaços, painéis, KPIs, indicadores e links úteis no nível de portfólio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da ACL

ACLs	Descrição
Experiência (4 ACLs)	• ACLs de leitura/gravação para acesso à página de UX 2 • ACLs de 2 para leitura/gravação para acesso de rota de UX.
Leitura do administrador do SP (4 ACLs)	• ACL 1 para sn_hr_core_service • ACL 1 para report_view • ACL 1 para a tabela sn_hr_core_case • ACL 1 para a função sp_admin.
Leitura de marcador de PA (2 ACLs)	• ACL 1 para as tabelas pa_tag e pa_m2m_indicator_tags • ACL 1 para a tabela m2m pa_indicators_breakdowns.
Executar (ACL 1)	1 ACL para agente de dados sn_sp_admin_ws.msputil

Nota: ACLs são níveis de acesso impostos e somente administradores de SP podem acessar a aplicação, o espaço e os módulos.

Detalhes do controlador UIB

Página	Descrição
Provedor de serviço	Controlador primário que encapsula toda a lógica de negócios para recursos do painel MSP, como criar ou atualizar KPIs, dados e links, que precisam ser mostrados no painel MSP.
Provedor de serviços cliente	Controlador que encapsula toda a lógica de negócios para os recursos da página de detalhes do cliente do painel MSP, como criar ou atualizar KPIs, dados e links, que precisam ser mostrados na página de detalhes do cliente.

Use Tours guiados no Espaço do administrador para provedores de serviço

Use os Tours guiados no Espaço do administrador para provedores de serviços para obter uma visão geral do espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_sp_admin_ws.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os Tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários no espaço. Cada tour é projetado para fornecer uma visão geral, orientá-lo em uma tarefa ou concluir um processo. Se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

necessário, os administradores podem criar mais tours. Para obter mais informações, consulte Tours guiados .

Quando você visita uma página que tem um tour guiado pela primeira vez, uma tela de boas-vindas é exibida. Você pode optar por iniciar o tour ou ignorar o tour. O tour pode ser revisitado no menu da Central de ajuda.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do Administrador do SP**.
2. Selecione **Mostrar ajuda** ícone ( ).
3. **Opcional:** Selecione **Fixar menu da Central de ajuda** ícone Para fixar o painel lateral da Central de ajuda na página.
4. Selecione **Faça um tour** .
5. Execute a ação necessária e selecione **Próximo** para avançar pelo tour.
   Para encerrar o tour a qualquer momento, você pode selecionar **Encerrar Tour** no painel lateral ou selecione **Fechar** na janela pop-up e confirme para encerrar o tour.
6. Selecione **Concluído** após o término do tour.

HR Success Dashboard indicators

RH Indicadores do Painel de sucesso Fornece informações de serviço e desempenho para a equipe de liderança de RH e responsáveis pelo processo. Você pode medir o desempenho do RH Implementação usando os diferentes KPIs.

O Painel de sucesso está disponível para RH Entrega de serviços e. IT Service Management por meio das seguintes aplicações:

- HR Success Dashboard indicators
- ITSM Success Dashboard indicators

  Para obter mais informações sobre ITSM painel, consulte Indicadores do Painel de sucesso do ITSM .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre RH Indicadores e recursos do Painel de sucesso.	Configurar ambiente, ferramentas e acesso do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
 Saiba como você pode usar RH Indicadores do Painel de sucesso.	 Obter detalhes sobre Painel de sucesso do ITSM. RH Componentes de indicadores do Painel de sucesso, como funções e aplicações dependentes.

Solucionar problemas e obter ajuda

Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explore o. RH Indicadores do Painel de sucesso

Obtenha uma visão geral do RH Indicadores do Painel de sucesso para entender os diferentes componentes no painel e como você pode usar o painel para sua organização.

. RH A equipe pode analisar e entender as principais métricas, como desvios de chamada e autoatendimento para medir o sucesso da implementação de RH. A equipe de liderança pode exibir as seguintes informações:

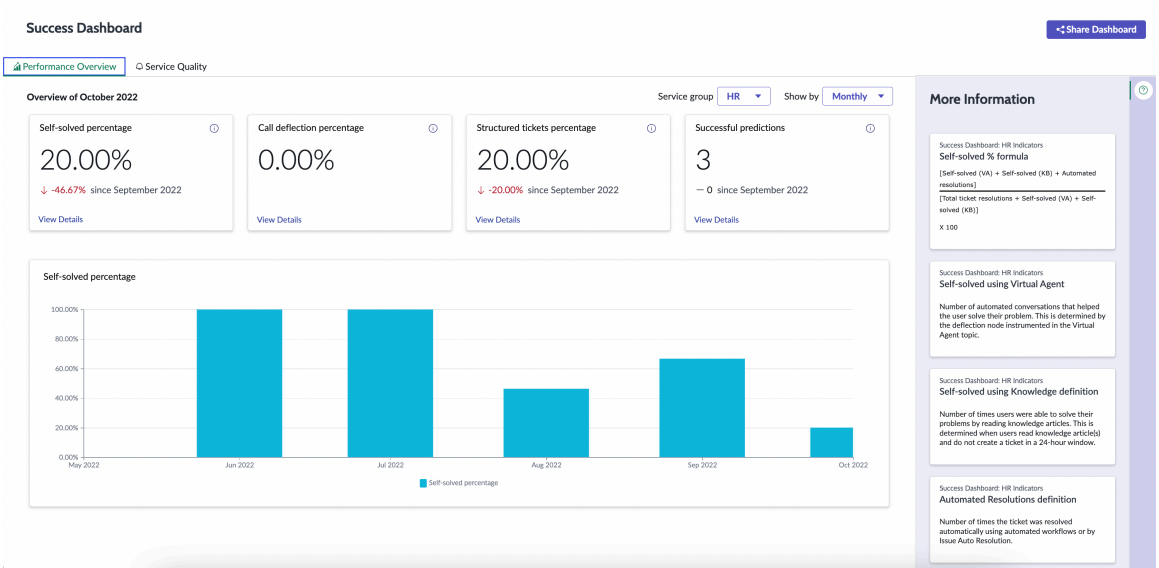
- O número de vezes que os usuários conseguem resolver seus problemas por conta própria.
- O número de vezes que os usuários podem enviar suas solicitações e problemas sem a ajuda de agentes de nível 1.
- Os canais (Base de conhecimento artigos, Virtual Agent Envios de catálogo) que contribuem para a resolução automática e o desvio de chamadas.
- O número de vezes que a Inteligência preditiva previu com sucesso um campo de tíquete de RH que tem um impacto downstream no tempo de resolução.
- As fórmulas e definições dos dados.
- A tendência dos dados mês a mês, trimestre a trimestre ou ano a ano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, os responsáveis pelos processos podem exibir os registros que contribuem para essas informações, fazer uma análise profunda e gerar planos de melhoria.

RH Visão geral do Painel de sucesso



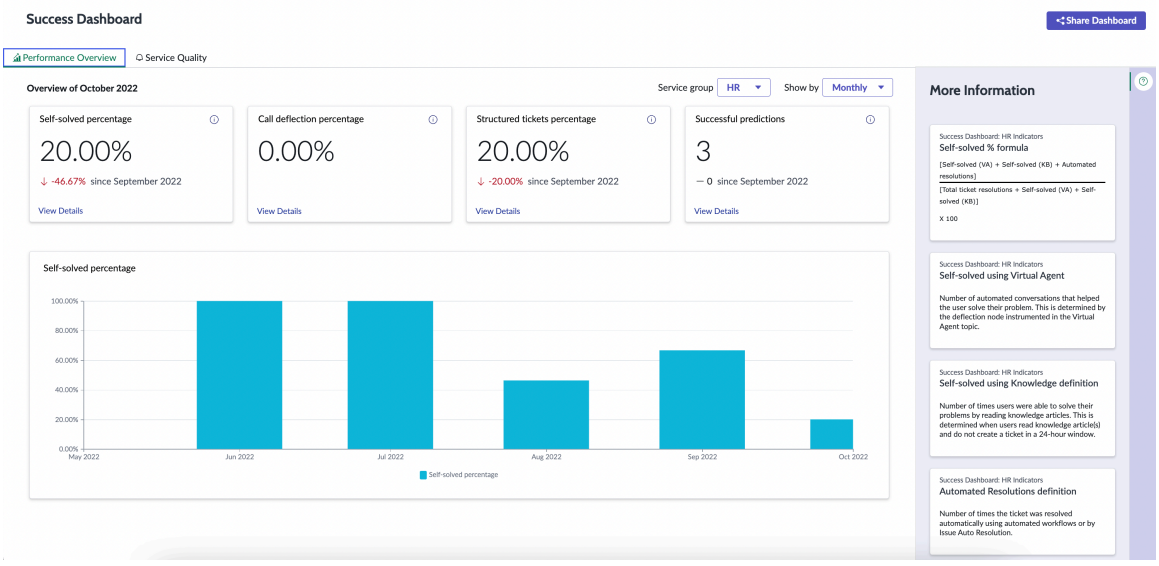
Componentes dos indicadores do RH Painel de sucesso

Analise visualmente os dados de desempenho e resolução automática e gere resultados de negócios com a ajuda dos componentes do painel.

Visão geral do desempenho em RH Indicadores do Painel de sucesso

Meça os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), como Porcentagem de resolução automática, Porcentagem de desvio de chamada, Porcentagem de tíquetes estruturados e Previsões bem-sucedidas na guia Visão geral de desempenho. Para obter mais informações, consulte RH Definições e fórmulas de KPIs dos indicadores do Painel de sucesso.

Visão geral dos indicadores do Painel de sucesso de RH

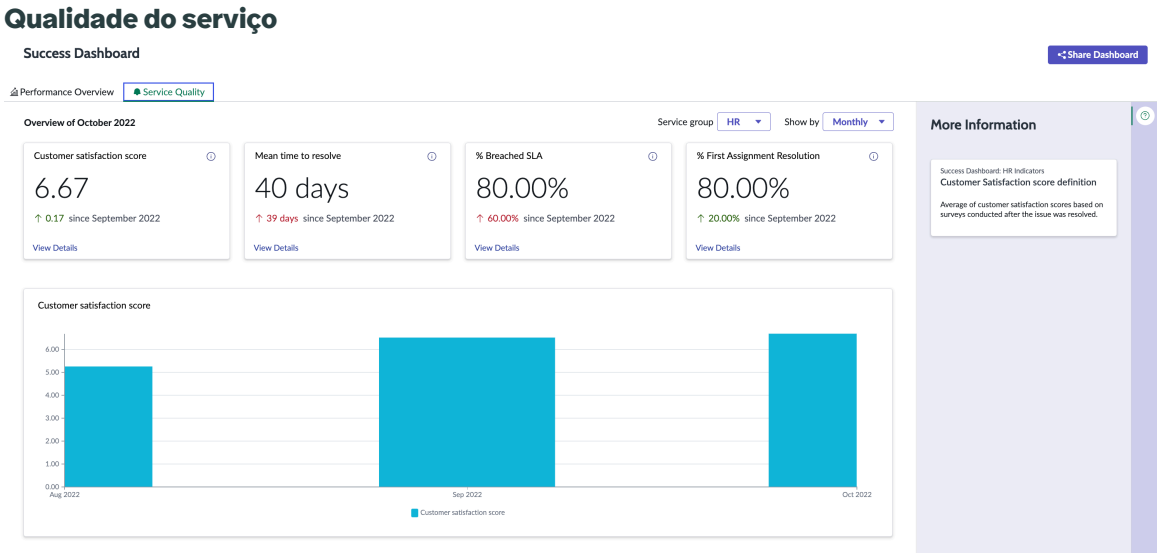


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Qualidade do serviço em RH Indicadores do Painel de sucesso

Meça os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), como pontuação de satisfação do cliente, tempo médio de resolução, % de ANSs violados e % de resolução na primeira atribuição na guia Qualidade de serviço. Para obter mais informações, consulte RH Definições e fórmulas de KPIs dos indicadores do Painel de sucesso



Cartões de pontuação em RH Indicadores do Painel de sucesso

Exiba a agregação dos valores diários dos KPIs no período selecionado nos cartões de pontuação.

- **Pontuação do período atual**: exibe a pontuação agregada do período atual. Selecione uma das seguintes opções.
  - **Mensal:** exibe os dados agregados por mês. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
  - **Trimestral:** exibe os dados agregados por trimestre. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
  - **Anual:** exibe os dados agregados por ano. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.
- **Comparação com o período anterior**: exibe a variação percentual em relação à agregação do período anterior. Os dados são exibidos em uma comparação mês a mês, trimestre a trimestre e ano a ano com base na disponibilidade dos dados.

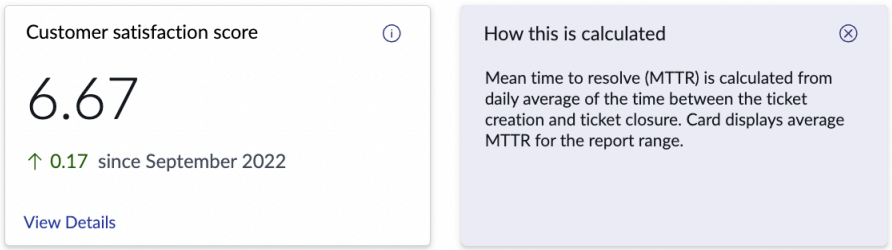
Ícones de informações no RH Indicadores do Painel de sucesso

Exiba a descrição resumida do indicador e entenda como o valor do indicador é calculado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícones e cartões de informações



Tendências em RH Indicadores do Painel de sucesso

Selecione e exiba a tendência das pontuações agregadas do cartão de pontuação da métrica:

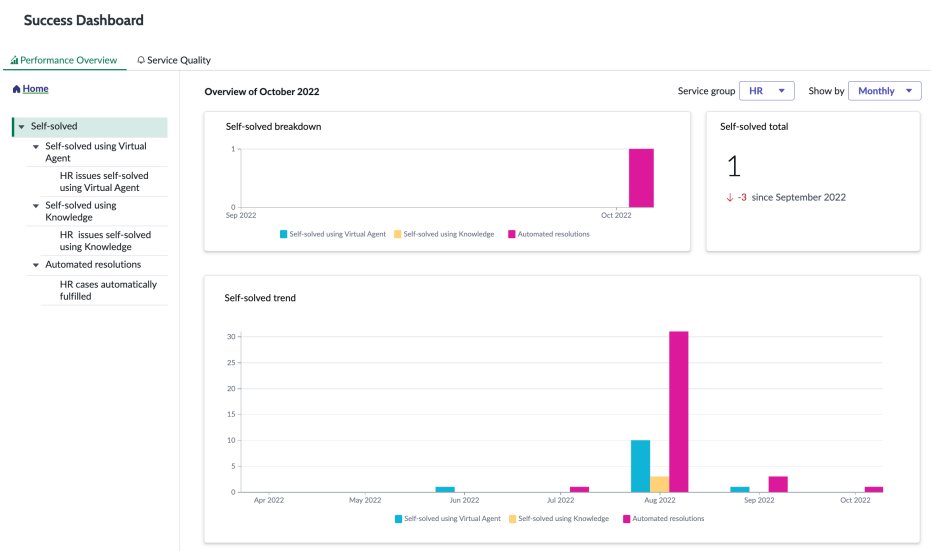
- Tendência de desvio de chamadas
- Tendência de tíquetes estruturados

Exiba detalhes em RH Indicadores do Painel de sucesso

Veja as exibições de detalhamento constituintes e suas descrições contextuais para os KPIs. As informações detalhadas podem ser exibidas selecionando **Exibir detalhes**.

- Veja os indicadores primários.

Indicadores primários



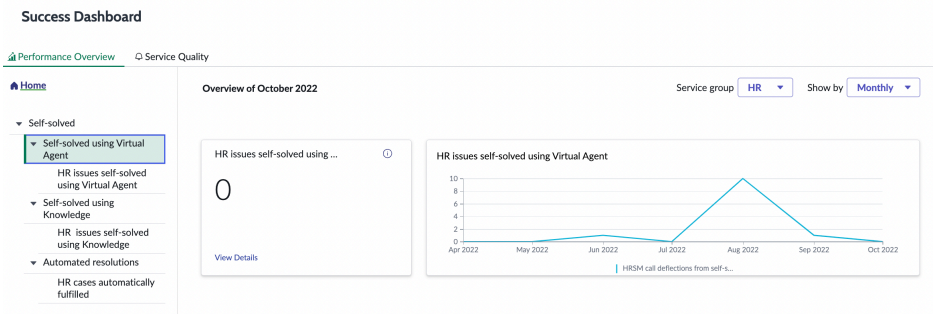
Você pode substituir ou adicionar novos indicadores para se adequar à sua implementação, além dos indicadores do sistema de base. Para obter mais detalhes, consulte RH Definições e fórmulas de KPIs dos indicadores do Painel de sucesso.

- Veja os indicadores contribuintes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

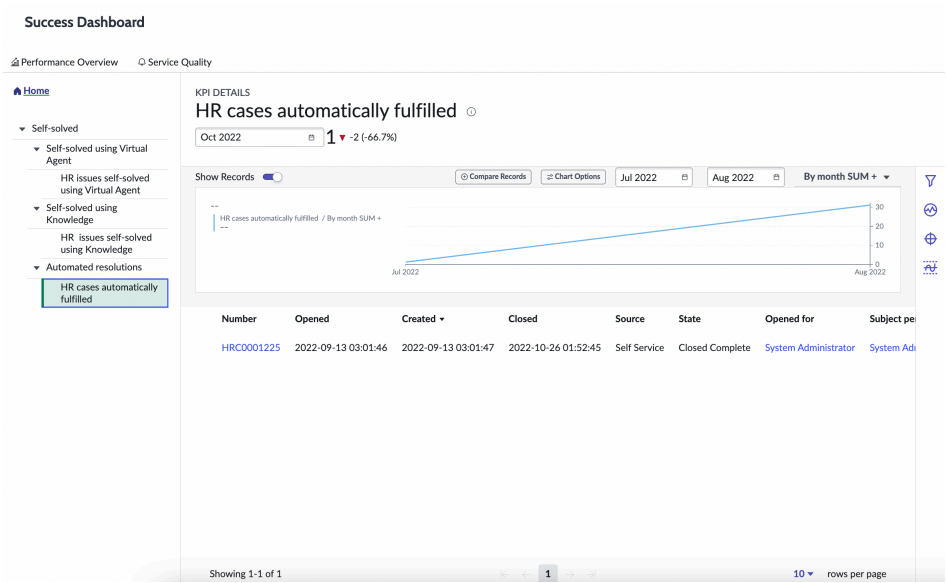
Indicadores secundários



Você pode exibir um gráfico das pontuações dos indicadores contribuintes ao longo do tempo junto com o valor do KPI.

- Como exibir o detalhamento em nível do registro

Indicadores de detalhamento de terceiro nível



Esse detalhamento de nível ajuda a exibir os detalhes em nível de registro do indicador quando você tem as permissões de usuário `sn_sd.success_dashboard_details_read`. Consulte Detalhes de KPI para obter mais informações.

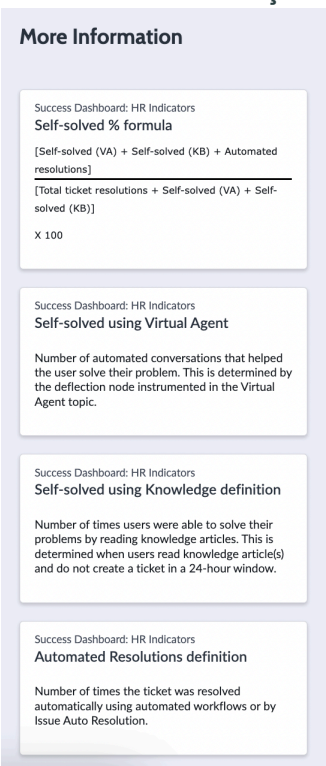
Painel Mais informações em RH Indicadores do Painel de sucesso

Exiba a fórmula contextual, as definições ou qualquer outra informação sobre a métrica ou o KPI selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão Mais informações



Configurar RH Indicadores do Painel de sucesso

Configure o. RH Painel de sucesso para que as equipes de liderança DE TI e os responsáveis pelo processo possam começar a usar o painel.

Comece com RH Indicadores do Painel de sucesso

1. Obtenha a licença do HRSM Pro para ServiceNow Prestação de serviços de RH aplicações.
2. Instale o. RH Aplicação Indicadores do Painel de sucesso (com.snc.success_dashboard_hrsm).
3. Configure o. Base de conhecimento para Prestação de serviços de RH.
4. Configure o. Virtual Agent Tópicos com nós de desvio do VA.
5. Defina o nível de automação de execução para RH item do catálogo.
6. Configure os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) no RH Indicadores do Painel de sucesso.
7. Execute o. FormulasSD script para recalcular fórmulas.
8. Ative os trabalhos do Performance Analytics.

Instale o. RH Indicadores do Painel de sucesso

Instale o. RH Aplicação Indicadores do Painel de sucesso para obter informações de desempenho e serviço para sua organização. As instalações da aplicação relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins, caso ainda não estejam instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale os plug-ins a seguir antes de instalar o. RH Aplicação Indicadores do Painel de sucesso.
  - Performance Analytics - Pacote de conteúdo para RH
  - Performance Analytics - Premium
  - Análise de autoatendimento Core
- RH RH O Painel de sucesso depende da aplicação Painel de sucesso Core. Este produto deve ser adquirido separadamente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre RH Painel de sucesso aplicação de indicadores (sn_sd_hrsm usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Configure o. Base de conhecimento artigos

Incluir somente o RH Base de conhecimentoartigos ao determinar o. **Resolvido automaticamente usando Conhecimento** KPI no RH Indicadores do Painel de sucesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

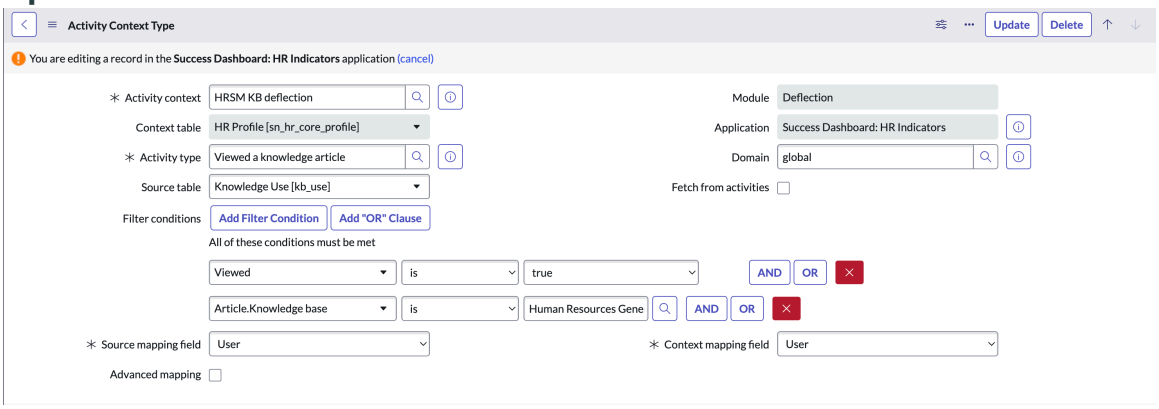
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Contexto de Atividades**.
2. Selecione **Desvio da base de conhecimento do HRSM** da lista.
3. Na guia **Tipos de contexto da atividade**, selecione o ícone de visualização correspondente a um tipo de atividade Exibiu um artigo de conhecimento.
4. Selecione **Abrir registro**.
5. No formulário Tipo de contexto da atividade, mude a condição do filtro para incluir as bases de conhecimento relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de contexto de atividade



6. Selecione **Atualizar**.

Configure o. Virtual Agent tópicos

Configure o. Virtual Agent(VA) Tópicos para RH Indicadores do Painel de sucesso para exibir dados corretamente caso você tenha tópicos diferentes dos tópicos do sistema de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mapeie os tópicos com padrões de desvio do **VA de RH padrão** rastreador de desvio. O rastreador de desvio ajuda a analisar o desempenho de uma conversa e a utilidade dos tópicos do Virtual Agent para os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Virtual Agent > Designer**.
2. Selecione RH tópico para o qual você deseja adicionar o rastreador de desvio.
3. Habilite a exibição do fluxograma desabilitando o comutador de alternância **Exibição de tabela**.
4. Arraste e solte o nó de **desvio** da seção **Utilitários** para o local do fluxograma onde você deseja adicionar o padrão de desvio.
5. Insira os seguintes detalhes no painel Propriedades do desvio à direita.

Parâmetros de entrada do desvio

Campo	Valor
Configuração de Desvio	VA de RH padrão
Padrão de Desvio	**Resolução automática de VA de RH:** Quando o nó no tópico indica que o Virtual Agent é capaz de resolver o problema do usuário completamente sem criar um tíquete DE TI (incidente ou solicitação) e, consequentemente, contribuir para os KPIs autoresolvidos.
Tabela de Atividade	Tabela onde ocorre a atividade de desvio. Essa tabela está associada à tabela da atividade primária. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
IDs de atividade	Lista de IDs do sistema de atividades separados por vírgula.

6. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Configure o nível de automação de execução dos itens do catálogo de RH, consulte Defina o nível de automação de execução do item do catálogo .

Você também pode configurar os KPIs de indicadores do painel, adicionar indicadores de contribuição ou atualizar o cartão Mais informações, conforme necessário.

1. Para obter mais informações sobre como configurar os KPIs de indicadores do Painel de sucesso, consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .
2. Para obter mais informações sobre como adicionar indicadores de contribuição, consulte Adicionar indicadores contribuintes .
3. Para obter mais informações sobre como atualizar o cartão Mais informações, consulte Atualize cartões de mais informações .

Tópicos relacionados

Acompanhamento de desvios usando blocos de tópico de desvio

Como criar configurações e padrões de desvio

Executar Atualizar script de fórmula para RH Indicadores do Painel de sucesso

Execute o script de fórmula de atualização para recalcular todas as fórmulas no RH Indicadores do Painel de sucesso, caso haja dados desatualizados no painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Esta ação só é necessária para mudanças personalizadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Execuções de script agendadas**.
2. Abra UpdateFormulasSD na lista.
3. Selecione **Executar agora**.

Ativar trabalhos do Performance Analytics

Ative os trabalhos do Performance Analytics (PA) para RH Indicadores do Painel de sucesso para coletar dados diários e históricos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos > Performance Analytics > Coletor de dados > Trabalhos** .
2. Para executar os trabalhos diários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Filtre a lista de trabalhos para selecionar o seguinte:
[SD HRSM] Coleta de dados diária

b. Ative os relatórios agendados marcando a caixa de seleção **Ativo** correspondente ao trabalho.

3. Para executar os relatórios agendados para a coleta de dados históricos:

a. Filtre a lista de trabalhos para selecionar o seguinte:
[SD HRSM] Coleta de dados históricos

b. Selecione **Executar agora** para ver os dados dos últimos 60 dias no painel.

Meça o desempenho do RH implementação

Use RH Indicadores do Painel de sucesso para medir o desempenho do RH Implementação usando KPIs diferentes.

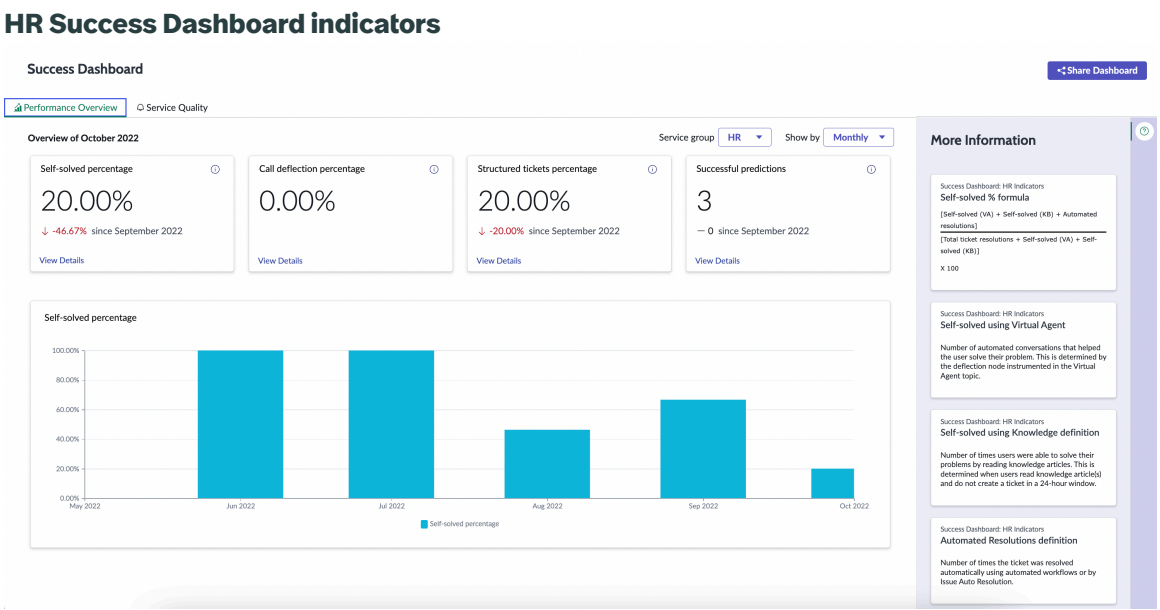
Para obter mais informações sobre como compartilhar o Painel com sua liderança, consulte Compartilhe os indicadores do Painel de sucesso .

Para obter mais informações sobre como exibir os KPIs de benchmark dos indicadores do Painel de sucesso, consulte Benchmark de Indicadores do Painel de sucesso .

Monitore os KPIs do RH implementação

Exiba e monitore o. RH Indicadores do Painel de sucesso para medir o desempenho do RH Implementação usando KPIs diferentes.

Acesse os dados de KPI agregados no RH Indicadores do Painel de sucesso. Navegando até **Todos>** > **Painel de sucesso** > **Painel de sucesso** se você tiver a função sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.



Você pode monitorar os dados em **Mensal** , **Trimestralmente** ou **Anual** agregações de tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Mensal** : Mostra os dados agregados mensalmente. Para contagens, esses dados são a soma mensal dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média mensal das porcentagens diárias.
- **Trimestralmente** : Mostra os dados agregados trimestralmente. Para contagens, esses dados são a soma trimestral dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média trimestral das porcentagens diárias.
- **Anual** : Mostra os dados agregados anualmente. Para contagens, esses dados são a soma anual dos valores diários. Para porcentagens, esses dados são a média anual das porcentagens diárias.

Uma vez definida a agregação de tempo, todos os cartões de pontuação mostram os dados desse período.

Para obter mais informações sobre os componentes do painel, consulte Componentes dos indicadores do RH Painel de sucesso.

Para obter mais informações sobre as definições e fórmulas de KPI, consulte RH Definições e fórmulas de KPIs dos indicadores do Painel de sucesso.

RH Referência de indicadores do Painel de sucesso

Consulte informações adicionais sobre os componentes instalados com o. RH Indicadores do Painel de sucesso.

Para obter mais informações sobre as funções e responsabilidades necessárias para executar diferentes tarefas, consulte Funções e responsabilidades do usuário .

Nota:

As funções são universais para ambos ITSM e. RH, Ou seja, todos os grupos de serviço dos indicadores do Painel de sucesso.

Para obter mais informações sobre como determinar a configuração do painel para usar o KPI e as fórmulas, consulte RH Definições e fórmulas de KPIs dos indicadores do Painel de sucesso.

RH Definições e fórmulas de KPIs dos indicadores do Painel de sucesso

Habilitar RH Indicadores do Painel de sucesso para usar os KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) e fórmulas.

Visão geral do desempenho

RH Os indicadores do Painel de sucesso usam os seguintes KPIs e definições:

- **Resolvido automaticamente:** Calculado a partir do número médio diário de vezes que seus usuários atingiram uma resolução sem intervenção de agentes de nível 1 no intervalo de relatórios. Inclui números de resolução automática usando o Virtual Agent, resolução automática usando conhecimento e resoluções automatizadas (por exemplo, resolução automática de tíquetes de RH via Virtual Agent). Veja a fórmula:

```
[Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
[Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Resolução automática usando o Virtual Agent:** número de conversas automatizadas que ajudaram o usuário a resolver seu problema. No sistema de base. Isso é determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do VA.
  - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent:** Número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações em uma conversa do Virtual Agent. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio pelo **Resolução automática do VA de RH** padrão de desvio instrumentado na conversa.

  - **Nota:** Para usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

- **Resolvido automaticamente usando Conhecimento:** Número de vezes que os usuários podem resolver seus problemas lendo Knowledge artigos. Determinado quando os usuários leem Knowledge artigos e não criam um tíquete em uma janela de 24 horas.
  - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando Conhecimento:** Número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações por conta própria lendo Base de conhecimento artigos. Isso é determinado quando o usuário abriu os artigos fornecidos e não criou um caso em uma janela de 24 horas. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio com **Desvio de Caso de RH usando Conhecimento** padrão de desvio.

  - **Nota:** Para usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

- **Definição de resoluções automatizadas:** Número de vezes que o tíquete é resolvido automaticamente usando fluxos de trabalho automatizados ou por resolução automática de problemas.
  - O valor de Resolução automática de Isuue é determinado pelo nó de desvio configurado no tópico Resolução automática de problemas do Virtual Agent.
  - O valor Solicitação atendida automaticamente é o número de itens solicitados que são atendidos usando fluxos de trabalho automatizados. Quando o item de catálogo usa um fluxo de trabalho automatizado, o campo **Nível de automação de execução** do item do catálogo deve ser definido como **Totalmente automatizado** para que seja incluído nessa métrica.
    - **Casos de RH atendidos automaticamente:** Casos de RH que são atendidos usando fluxos de trabalho automatizados. Quando o item do catálogo usa um fluxo de trabalho automatizado, o campo Nível de automação de execução do item no nível do produtor de registro deve ser definido como Totalmente automatizado. Quando esse item é enviado, o nível de automação é registrado.

    - **Nota:** Para usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

- **Total de resoluções de tíquete:** O número de problemas de RH resolvidos.

- **Desvio de chamadas:** calculado a partir do número de vezes por dia que os solicitantes executaram as ações, envios de tíquetes usando o Catálogo de serviços, envios de tíquetes usando o Virtual Agent, resoluções automáticas usando o Virtual Agent e resoluções automáticas usando artigos de conhecimento sem intervenção do agente de nível 1. Veja a fórmula:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/ [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100

- **Envios de tíquete do catálogo:** Casos de RH enviados usando Catálogo de serviços em Portal de serviços ou App Now Mobile.
  - **Casos de RH enviados usando o Catálogo de serviços:** Número de envios de casos de RH do Portal de serviços ou App Now Mobile, Conforme registrado na tabela Caso de RH com origem como Autoatendimento.
  - **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .
- **Envios de tíquete do VA:** Número de vezes que o tíquete foi enviado usando o Virtual Agent. É determinado pelo nó de desvio instrumentado no tópico do Virtual Agent.
  - **Casos de RH enviados usando VA:** Número de envios de casos de RH de Portal de serviços ou App Now Mobile, Conforme registrado na tabela Caso de RH com a origem como Virtual Agent.
  - **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .
- **Desvios resolvidos automaticamente:** Número de problemas ou solicitações que os usuários resolveram por conta própria usando Virtual Agent e o. Base de conhecimento artigos.

  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]

  - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando o Virtual Agent:** Número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações em uma conversa do Virtual Agent. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio pelo RH **Resolução automática do VA** padrão de desvio instrumentado na conversa.
  - **Problemas de RH resolvidos automaticamente usando conhecimento:** Número de vezes que os usuários resolveram seus problemas ou solicitações por conta própria lendo Base de conhecimento artigos. Isso é determinado quando o usuário abriu os artigos fornecidos e não criou um caso em uma janela de 24 horas. Isso é registrado na tabela de métricas de desvio com **Desvio de Caso de RH usando Conhecimento** padrão de desvio.
  - **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar esse KPI ou adicionar mais origens (por exemplo, fluxos de trabalho de catálogo automatizados), consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

- **Tíquetes estruturados concluídos:** Número total de casos de RH concluídos com sucesso no intervalo de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Casos de RH estruturados encerrados:** Número de casos de RH com um estado de **Encerrado concluído** associado RH O serviço tem qualquer tipo de execução diferente de **Manual** .

- **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

- **Previsões bem-sucedidas:** Previsões bem-sucedidas funcionam por soluções de Inteligência preditiva, contadas quando a previsão feita pela solução é igual ao valor final. No sistema de base, esse valor é determinado quando o sistema usa a classificação para prever e o valor final na tabela de casos é o mesmo que o valor previsto.
  - **Previsões bem-sucedidas :** Previsões bem-sucedidas totais por Inteligência preditiva e as soluções de Compreensão da linguagem natural (NLU).
  - **Previsões de NLU bem-sucedidas :** Previsão bem-sucedida do número de vezes que o modelo de previsão de NLU entendeu com precisão a intenção da conversa do usuário ou selecionou automaticamente um tópico.
    - **Previsões de caso de RH bem-sucedidas:** Número de vezes que previsões bem-sucedidas foram feitas pelas soluções de Inteligência preditiva. É contado quando a previsão feita pela solução é igual ao valor final do campo no RH tabela de casos.

    - **Nota:** Se você usar um método diferente para determinar esse KPI, consulte Configurar KPIs de indicadores do Painel de sucesso .

Qualidade do serviço

- **Pontuação de satisfação do cliente:** É a média das pontuações de satisfação do cliente com base nas pesquisas realizadas após a resolução do problema.

  Média de CSAT de RH: Pontuação de satisfação normalizada do caso de RH ou Prestação de serviços de RH Instâncias de pesquisa.

- **Tempo médio de resolução:** É a média do tempo entre a criação do tíquete e o fechamento do tíquete.

  MTTR de Caso de RH: A soma da duração dos casos de RH encerrados ou o número de casos de RH encerrados.

- **ANS violado:** É a porcentagem de problemas que foram resolvidos após a violação dos acordos de nível de serviço (ANS).

  % De ANS violado de casos de RH:

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- **% De tíquetes resolvidos sem reatribuição:** É a porcentagem de tíquetes que são resolvidos sem reatribuir o tíquete a um usuário diferente.

  % De casos de RH encerrados sem reatribuição: Mostra os casos de RH que foram encerrados e têm contagem de reatribuições como zero.

Sugestões proativas

Sugestões proativas habilite o engajamento contextual e proativo para gerentes e funcionários, trazendo informações acionáveis como prompts para o fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impulsione o engajamento

Promova experiências proativas para permitir a formação de hábitos positivos para gerentes e funcionários por meio de microações contínuas dos canais de envio de mensagens. Por exemplo, Sugestões proativas Incentiva os gerentes a adotar jornadas e outros ServiceNow recursos.

Aumentar produtividade

Defina e capacite os gerentes para receber informações oportunas e gerar ações positivas. Permita que os funcionários permaneçam na tarefa atendendo-os em seu fluxo de trabalho, por exemplo, publicando informações e ações no Central de gerentes portal. Criar lembretes em Gestão da jornada do funcionário permitir que os funcionários permaneçam na tarefa, solicitando-os em seu fluxo de trabalho.

Acessibilidade

Envolva gerentes e funcionários por meio de prompts exibidos nos canais mais acessíveis, como Microsoft Teams. Motive os funcionários enviando avisos pequenos em seus espaços naturais, atendendo-os em seu fluxo de trabalho.

Iniciar

Explorar Informações detalhadas sobre Prompts proativos	Configurar Configure a aplicação para começar
Uso Saiba como você pode usar Prompts proativos	Referência Obtenha detalhes sobre tokens, fontes de dados, ações e canais em Prompts proativos

Explorando Sugestões proativas

Saiba como usar o. Sugestões proativas em sua organização, configurar o sinal para prompts, gerar os prompts e exibi-los com ações nos canais selecionados.

Fluxo de trabalho do Sugestões proativas

Um trabalho agendado aciona o. Sugestões proativas script que avalia a configuração do sinal. A configuração do sinal contém duas partes:

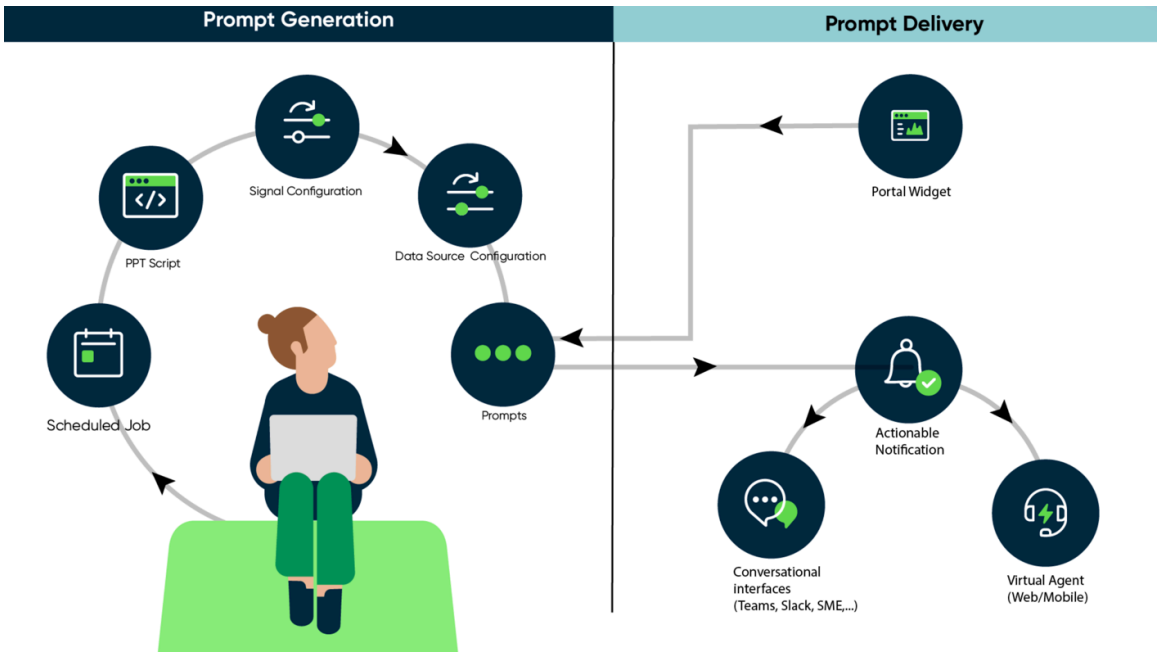
- Detalhes do sinal, como para quem enviar o aviso, em quais canais, quais ações são disponibilizadas e modelos para a mensagem de aviso exibida para o usuário.
- Fonte de dados de sinal que contém tabelas de dados e condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os prompts são gerados e enviados para plataformas configuradas como Portal de serviços, Microsoft Teams, Slack ou Virtual Agent.

A imagem a seguir ilustra isso Sugestões proativas fluxo de trabalho.



Canais no Sugestões proativas

Os canais são o meio pelo qual as solicitações são exibidas para o usuário final em seu fluxo de trabalho.

A tabela a seguir descreve os canais disponíveis em Sugestões proativas.

Canais usados em Sugestões proativas

Canais	Descrição
Widget de portal	As solicitações são exibidas por meio de um widget no Portal do funcionário. **Nota:** Para ver os prompts no portal, o widget de prompt deve ser adicionado à página do portal. Para obter informações sobre como configurar páginas do portal, consulte Crie e edite uma página usando o Designer do Portal de serviços . Para obter informações sobre como adicionar widgets a uma página, consulte Widgets do Portal de serviços .
Virtual Agent	Os prompts também podem ser entregues a diferentes canais de Interface conversacional (IC) por meio de Virtual Agent, por exemplo, Microsoft Teams ou Slack.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configure canais de entrega em Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando dados

Configurar sinais, fontes de dados, canais, categorias, ações, e cronogramas para exibir avisos para gerentes e funcionários em seu fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configuração da Sugestões proativas.

Sugestões proativas em Central de gerentes

Gere e exiba micro informações para gerentes usando Central de gerentes por Sugestões proativas. As informações contêm lembretes sobre as solicitações de serviço, jornadas e aprendizados da equipe, acompanhados por ações relevantes para comunicar as informações aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Sugestões proativas para gerentes.

Instalar Sugestões proativas

Você pode instalar o. Sugestões proativas aplicação (com.sn_pp se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Você deve instalar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) antes de instalar o. Sugestões proativas plug-in para começar a usar a aplicação .

Plug-ins e apps dependentes do Sugestões proativas:

- Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro) - para ações e widgets do portal.
- Microsoft Integrações – Core (com.snc.ms_teams) - Para usar a ação Iniciar bate-papo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Sugestões proativas aplicação (com.sn_pp usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Sugestões proativas

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Sugestões proativas e configure-o para exibir avisos relevantes para os gerentes e funcionários em sua organização. Com essas instruções, você pode habilitar a eficiência do fluxo de trabalho e o retorno mais rápido.

Um sinal é a configuração para avisos sobre quando enviá-los, o que enviar, para quem enviá-los, para onde enviá-los e ações relacionadas para gerá-los e entregá-los. Você pode definir para quem enviar o sinal, com que frequência e em quais canais. . Sugestões proativas A aplicação oferece suporte a todos os canais de interface conversacional (IC), exceto o portal.

Nota: Você deve instalar e ativar ambos Sugestões proativas e o. Now Assist para HRSD a aplicação deve ser instalada e para usar a capacidade e os avisos do sistema de base. Os dois novos sinais que estão disponíveis para uso são o aviso Aprovações pendentes e o aviso Saldo de licença alto.

Configurando Sugestões proativasé um processo de várias etapas:

- Criando um sinal . Um sinal determina quando enviar o prompt, o que enviar, para quem enviá-lo, para onde enviá-lo e ações relacionadas para gerar e entregar os prompts.
- Criando uma fonte de dados para o sinal . A fonte de dados de sinal traz as informações mais relevantes para gerentes ou funcionários.
- Configurar canais . Escolha onde exibir os prompts que seriam mais benéficos para os usuários.
- Configurar ações . Você determina as ações para gerar e entregar os prompts.
- Configurando cronogramas . Você escolhe a frequência com que deseja que a fonte de dados processe os dados e gere os prompts nos canais selecionados.

Crie um sinal em Sugestões proativas

Configure sinais para determinar quais prompts enviar, para quem enviá-los, para onde e quando enviá-los e para gerá-los para enviar ao usuário.

Antes de Iniciar

Nota: Você deve instalar e ativar ambos Sugestões proativas aplicação e. Now Assist para HRSD para que você possa usar a capacidade e os prompts do sistema de base. Os dois sinais que estão disponíveis para uso são o aviso Aprovações pendentes e o aviso Saldo de licença alto.

Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Configurações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome** insira um nome para a configuração do sinal.
4. Em **Descrição** insira uma breve descrição sobre o sinal.
5. Ative o sinal selecionando **Ativo** opção.
6. Em **Programação** , selecione uma programação que determina a frequência de envio do prompt para o usuário.
   Para obter mais informações sobre cronogramas, consulte Configure cronogramas de sinal em Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Em **Prioridade** , selecione a prioridade para determinar a ordem de exibição dos prompts no widget de prompt.
   Os valores disponíveis são Alto, Baixo ou Médio.
8. Em **Pedido** selecione a ordem relacionada ao sinal.
9. Em **Marcadores de categoria** , selecione a categoria do sinal, que é usada para extrair os avisos específicos no widget de aviso.
   Para obter mais informações, consulte Configure categorias de sinal em Sugestões proativas.
10. Em **Canais e ações** , selecione o canal no qual você deseja que os prompts sejam exibidos e as ações que você deseja associar ao canal.
    Para obter mais informações, consulte Configure canais de entrega em Sugestões proativas.
11. Em **Usuário de recebimento** , selecione o usuário para o qual você deseja receber o prompt, seja o gerente ou um funcionário.

    Nota:
    - O valor do funcionário é obtido do **Usuário** campo da fonte de dados especificado em **Fonte de dados** campo.
    - O gerente de um funcionário é derivado de **Gerente** Campo na tabela Usuário [sys_user].

12. Em **Fonte do sinal** selecione o método de fonte de dados para recuperar os dados no **Fonte de dados** campo.
    Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados em Sugestões proativas.
13. Em **Modelo de prompt** preencha os campos.

    O conteúdo no modelo é exibido como o conteúdo do prompt para o usuário.

Campos de modelo de prompt

Campo	Descrição
Cabeçalho da sugestão	Cabeçalho para o prompt ou crie um cabeçalho. Para obter informações sobre como adicionar um novo cabeçalho, consulte Adicione um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt. O cabeçalho é um ícone e um rótulo que é exibido no prompt para identificar o tipo de prompt no Portal do funcionário. Por exemplo, você pode ter cabeçalhos para Habilidades, Aprendizado, Funções e assim por diante. **Nota:** Se nenhum cabeçalho for selecionado, o cabeçalho marcado como padrão será adicionado ao prompt e exibido.
Título	Título da mensagem quando o prompt é exibido para o usuário.
Exibição de registro único	Modelo para a mensagem a ser exibida para o usuário quando o prompt for gerado para um único registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibição de vários registros	Modelo para que a mensagem seja exibida aos usuários quando o prompt for gerado para vários registros. Para obter mais informações, consulte Tokens em Sugestões proativas.
URL	URL que o usuário pode acessar no **Exibir detalhes** opção no Portal do funcionário ou **Agir** opção para Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Ações e grupos de ação em Sugestões proativas.

Você criou um modelo que é entregue como uma mensagem no prompt para o usuário.

14. Selecione **Enviar**.
    Você configurou um sinal que entrega a mensagem de aviso ao usuário na frequência programada.

Adicione um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt

Adicione cabeçalhos intuitivos aos prompts exibidos no Portal do funcionário para permitir que os usuários identifiquem o tipo de prompt com facilidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O cabeçalho padrão predefinido é Sugestão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Administração** > **Configurações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome** insira um nome para a configuração do sinal.
4. Em **Programação** determine a frequência de envio do prompt ao usuário.
5. Selecione **Modelo de prompt** guia.
6. Selecione o ícone Pesquisar usando lista (ao lado de **Cabeçalho do prompt** campo.
7. Na página Configurações do cabeçalho do prompt, selecione **Novo** .
8. Em **Rótulo** , insira um nome para descrever o cabeçalho.
9. Selecione **Ativo** para ativar o novo cabeçalho.
10. **Opcional:** Adicione um ícone para acompanhar o cabeçalho.
    a. Em **Ícone** , selecione **Clique para adicionar** link.
    b. Selecione **Escolha o arquivo** para selecionar uma imagem da sua unidade local.
    Os tipos de arquivo compatíveis são .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg.
    c. Selecione **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. **Opcional:** Selecione **Padrão** campo para marcar o cabeçalho como o cabeçalho padrão.
    Este cabeçalho será selecionado se nenhum valor for fornecido em **Cabeçalho do prompt** campo.

    Se um cabeçalho padrão já tiver sido selecionado, uma mensagem de erro será exibida. Você deve limpar essa seleção antes de definir este cabeçalho como padrão.

    Nota:

    Se você não vir **Padrão** , você pode adicioná-lo ao layout.

12. Selecione **Enviar**.
13. **Opcional:** Repita as etapas de 4 a 10 para adicionar mais cabeçalhos.

Resultado
O cabeçalho mais recente adicionado é selecionado em **Cabeçalho do prompt** campo.

Crie uma fonte de dados para um sinal em Sugestões proativas

Especifique onde e como obter os dados que você deseja usar para enviar informações aos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Fontes de dados do sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Fonte de dados Sinal, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário de fonte de dados de sinal .
4. Selecione **Enviar**.

Configure canais de entrega em Sugestões proativas

Configure um canal para exibir os avisos para os usuários finais em seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Configurações do canal de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de configuração do canal de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da configuração do canal de sinal.
Aplicação	O escopo no qual a aplicação é criada.
Portal	Opção a ser selecionada Portal do funcionário como o canal para exibir os avisos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Grupo de ação do portal	O grupo de ação aplicável aos prompts exibidos no portal. Os grupos de ação incluem algumas ações usadas com frequência para acesso rápido ao usuário final. Para obter mais informações, consulte Grupos de ação.
Virtual Agent	Opção a ser selecionada Virtual Agent como o canal para exibir os avisos.
Ações do Virtual Agent	. Virtual Agent ações (ambas NLU E tipo de LLM) da tabela Ação de sinal [sn_pp_signal_action] que pode ser executada pelo usuário final. Para obter mais informações, consulte Configure ações de sinal para Sugestões proativas. **Nota:** Máximo de três NLU baseado Virtual Agent E três baseados em LLM Virtual Agent as ações só podem ser selecionadas para cada registro de configuração de canal.

4. Clique em **Enviar**.

Configure categorias de sinal em Sugestões proativas

Crie e configure categorias para habilitar a pesquisa eficiente de prompts agrupados nas mesmas categorias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pp.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As categorias de sinal são os grupos lógicos usados para rotular e dividir os sinais. As categorias também permitem extrair avisos específicos da categoria no widget de aviso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Categorias de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Categorias de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da categoria de sinal.
Descrição	Uma breve descrição da categoria do sinal.
Ativo	Opção para ativar o registro de categoria de sinal.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure ações de sinal para Sugestões proativas

Defina ações de sinal para habilitar os usuários finais que recebem um aviso por meio de Virtual Agent agir sobre isso.

Antes de Iniciar

Nota: Ações de sinal são usadas para Virtual Agent. Portal do funcionário usa o grupo de ação para ações.

Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Ações de sinal**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Ações de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da ação de sinal.
Tipo de modelo	Escolha se você deseja usar o Regular NLU baseado Virtual Agent Tópicos ou baseados em LLM Virtual Agent Tópicos no campo Tópico do VA. Suas opções são: ○ NLU/Palavra-chave ○ LLM
Tópico de VA	Relevante Virtual Agent tópico da ação de sinal. Para obter mais informações sobre como criar um Virtual Agent tópico, consulte Criar um tópico Virtual Agent . Para obter informações sobre como publicar os tópicos, consulte Publicar um tópico Virtual Agent .
Ativo	Opção para ativar o registro de ação de sinal.

4. Selecione **Enviar**.

Configure cronogramas de sinal em Sugestões proativas

Programação que determina quando executar a configuração de sinal para gerar avisos que notificam o usuário para agir.

Antes de Iniciar

A programação de sinal é a ação de gatilho no fluxo de trabalho do prompt que avalia a configuração e gera avisos que são entregues aos usuários.

Função necessária: sn_pp.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Cronogramas de sinal**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos:

Formulário de programação de sinal

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho de programação de sinal.
Ativo	Opção para ativar o trabalho de programação de sinal.
Condicional	Opção para executar o trabalho agendado com base em determinadas condições no script associado.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro ou falso). **Nota:** Este campo é exibido somente quando **Condicional** a opção está selecionada.
Executar	Tipo de programação para executar o trabalho. As opções disponíveis são: ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Periodicamente ○ Uma vez ○ Sob demanda ○ Calendário comercial: início da entrada ○ Calendário comercial: fim da entrada
Fuso horário	Fuso horário do trabalho de programação de sinal. A opção Usar fuso horário do sistema faz com que o trabalho seja executado no fuso horário da instância que executa o trabalho. Se nenhum fuso horário for selecionado, o trabalho será executado no fuso horário do usuário que inseriu a hora.
Hora	A hora em que a programação deve ser executada no formato de relógio de 24 horas. **Nota:** Este campo está disponível somente quando **Executar** O valor do campo é Diário, Semanal ou Mensal.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione e configure o widget de prompt

Adicione e configure o widget de prompt para acessar Sugestões proativas em um portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Portal de serviços* > **Páginas**.
2. PESQUISE e selecione uma página para adicionar o widget de aviso.
   Você também pode criar uma nova página e adicionar o widget. Para obter mais informações, consulte Crie e edite uma página usando o Designer do Portal de serviços e. Widgets do Portal de serviços .
3. Selecione **Abra no Designer** link relacionado.
   O Designer do Portal de serviços é exibido.
4. Na guia Widgets, pesquise prompts e arraste o widget de prompts para a área Editar.
5. Selecione ícone editar no canto superior direito do widget.
6. Edite o formulário.

Campos de contêiner de prompt

Campo	Descrição
Categorias de prompt	Categorias para extrair e adicionar avisos específicos de categoria no widget de aviso. Para obter informações sobre categorias de sinal, consulte Configure categorias de sinal em Sugestões proativas.
Persona	Persona para filtrar e exibir os prompts no widget. As opções são Gerente ou Funcionário.
Título	Título a ser exibido no widget.
Mostrar menu	Exibe o menu Gerenciar preferências no widget que permite ativar ou desativar a exibição dos prompts individualmente.
Contagem máxima de prompts	O número máximo de prompts exibidos no widget.
Prompts por linha	O número de prompts exibidos por vez no widget. O próximo conjunto de prompts pode ser acessado com um controle deslizante no widget.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Como usar o Sugestões proativas

Você pode usar Sugestões proativas aplicação para enviar informações informativas e acionáveis para gerentes e funcionários, mantendo-os informados e encorajando-os a agir imediatamente.

Após uma configuração de sinal bem-sucedida em Sugestões proativas os prompts são gerados de acordo com a programação na configuração.

Para ver a lista de avisos, navegue até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Avisos**. Cada prompt exibe os seguintes detalhes: Nome do receptor, Nome do sinal, Status, Modelo de prompt,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tokens, e data de criação. Para obter mais detalhes, como relacionado **Tabela de ação** e. **Ação realizada** , selecione o ícone Exibir detalhes do conteúdo ( ).

Nota: Os prompts são excluídos automaticamente após 180 dias da criação usando o recurso Limpeza automática.

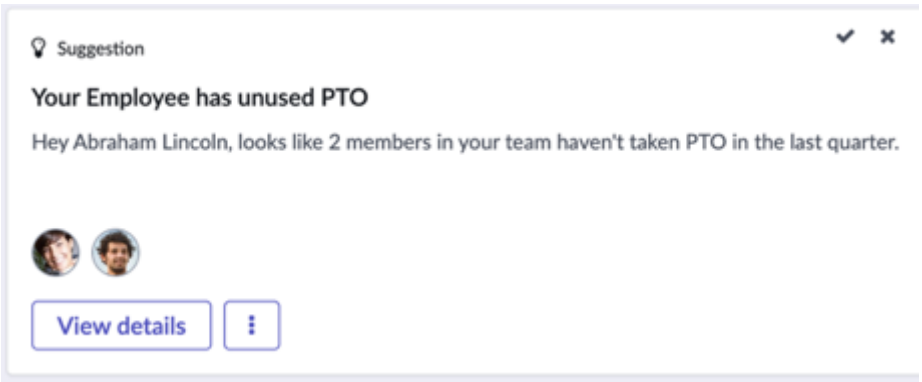
Prompts nos canais de entrega

Os prompts são entregues aos usuários finais por meio de vários canais, como Portal do funcionário, Virtual Agent ou Microsoft Teams.

As notificações de prompts e a aparência do prompt são diferentes em diferentes canais.

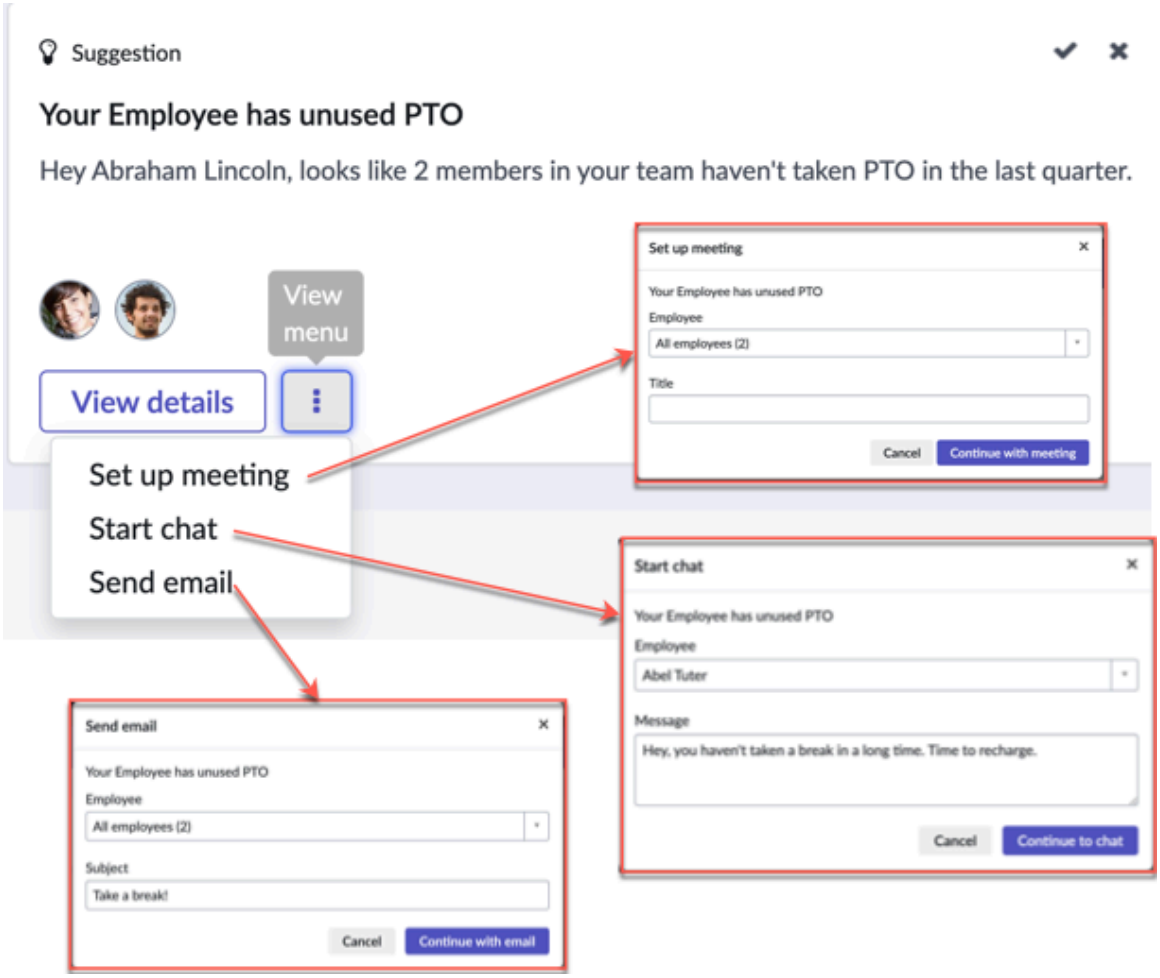
- Widget de prompt - Em qualquer portal, os prompts são exibidos por meio de um widget. O widget de prompt está disponível por padrão, mas deve ser adicionado ao portal. Para obter mais informações, consulte Adicione e configure o widget de prompt.

  A imagem a seguir mostra um exemplo de um widget de prompt no Portal do funcionário. . **Exibir detalhes** o botão fornece mais detalhes do prompt. Os detalhes exibidos dependem do tipo de fonte de dados, do usuário receptor e do modelo (exibição de registro único ou múltiplo) selecionado. Para obter mais informações, consulte Crie um sinal em Sugestões proativas. Para obter mais informações sobre ações no widget, consulte Ações e grupos de ação em Sugestões proativas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



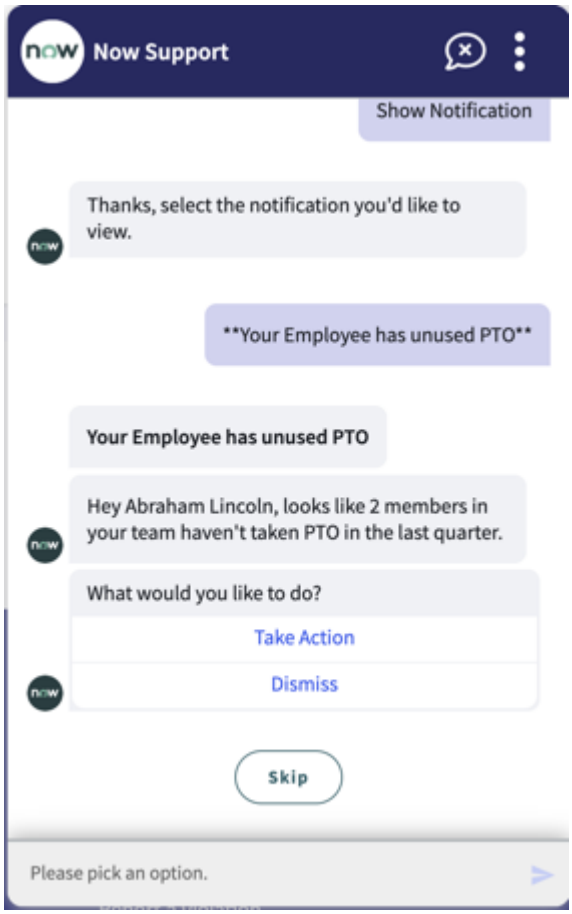
Nota: Os prompts gerados são entregues ao widget somente quando o usuário abre o portal.

- Virtual Agent- Uma notificação é exibida no Virtual Agentícone de bate-papo para indicar que há uma mensagem de aviso. Selecionando **Abrir janela de bate-papo** o botão inicia o bate-papo exibindo a mensagem de aviso e as opções para executar outras ações.

  A imagem a seguir mostra um exemplo de uma notificação de prompt em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

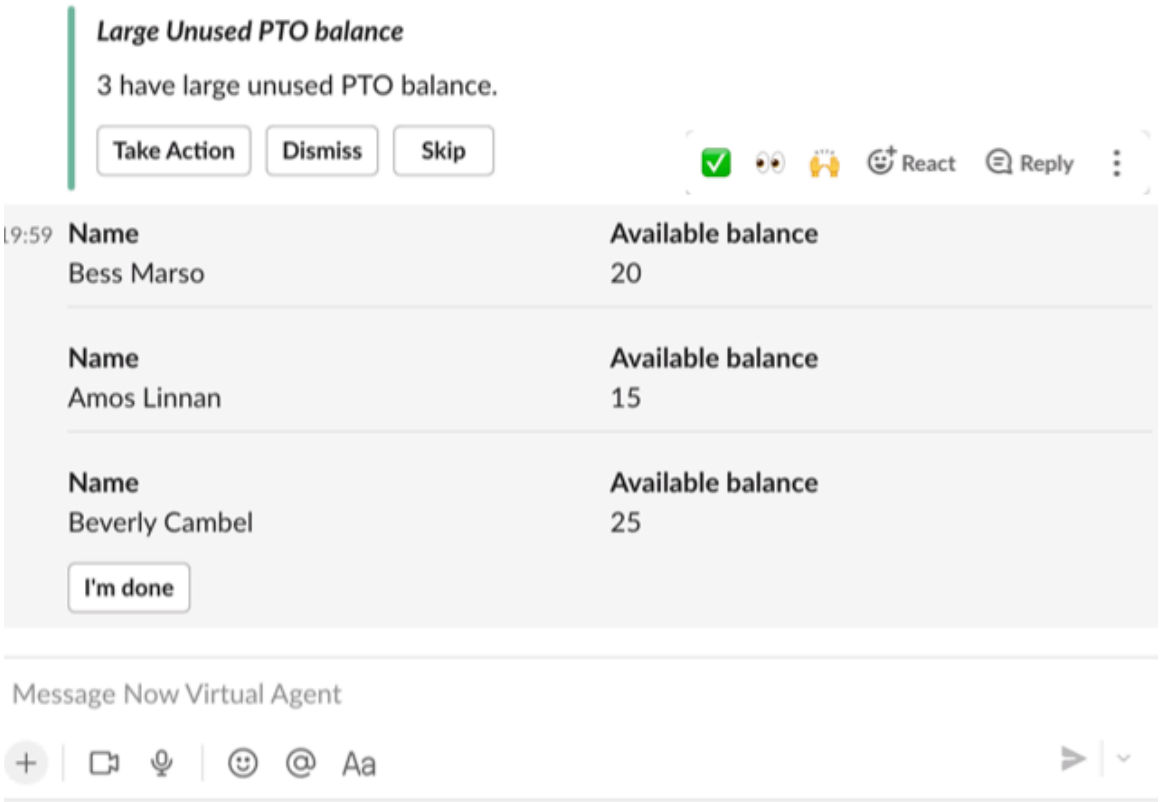


- Microsoft Teams- Semelhante ao Virtual Agent bate-papo, uma notificação é exibida no painel de bate-papo. Selecionando Now Virtual Agent o contato inicia o bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem a seguir mostra um exemplo de uma notificação de prompt em Microsoft Teams.



Now Assist com Sugestões proativas

. funcionários e gerentes pode usar ações conversacionais Para ver suas tarefas de RH pendentes e quanto tempo de folga restante eles têm usando Now Assistcom Sugestões proativas integração.

. Sugestões proativas com . Now Assist integração usa modelos de linguagem grandes (Serviço Now LLM para criar uma experiência de conversa em linguagem natural que possa melhorar o sucesso de seus prompts.

Nota: Sugestões proativas suporte Serviço Now LLM ações para uma experiência de conversa mais inteligente e flexível.

Um sinal é a configuração para obter instruções sobre quando enviá-los, o que enviar, para quem enviá-los, para onde enviá-los e ações relacionadas para gerá-los e entregá-los. Você pode definir para quem enviar o sinal, com que frequência e em quais canais. A seguir t as configurações de sinal wo estão disponíveis para que seus funcionários e gerentes possam experimente o. Serviço Now LLM recursos em Sugestões proativas:

- Aprovações pendentes : Exibe um aviso para o funcionário em . Tarefas de RH pendentes para aprovação. A ação correspondente para esta configuração de sinal é **Mostrar aprovações** .
- Elevado equilíbrio da TDF : Exibe um aviso para o funcionário se mais de 80% o . ir as licenças estão restantes . A ação correspondente para esta configuração de sinal é **Solicitar PTO** .

. **Mostrar aprovações** e. **Solicitar PTO** as ações não estão disponíveis por padrão para adicionar à configuração de sinal, pois estão inativas. Siga estas etapas para ative-os ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie e publique o. Serviço Now LLM tópicos. Para obter informações sobre como criar um Virtual Agent tópico, consulte Criar um tópico Virtual Agent . Para obter informações sobre como publicar um Virtual Agent tópico, consulte Publicar um tópico Virtual Agent
- Criar ações de sinal para Sugestões proativas. Para obter informações sobre como configurar ações de sinal para Sugestões proativas, consulte Configure ações de sinal para Sugestões proativas.
- Selecione as ações na configuração do canal de sinal. Para obter informações sobre como configurar os canais de entrega em Sugestões proativas, consulte Configure canais de entrega em Sugestões proativas.

Nota: Você pode selecionar ambos NLU e. Serviço Now LLM ações no **Ações do Virtual Agent** campo.

Uma configuração de sinal único atende a ambos NLU e. Serviço Now LLM prompts e ações. O prompt é entregue aos portais, dependendo de Virtual Agent configuração. Por exemplo, se o portal tiver Now Assist configurado, Serviço Now LLM prompts e ações são entregues. Se o portal tiver NLU configurado, NLU prompts e ações são entregues a partir da mesma configuração de sinal. Para obter mais informações sobre a configuração do sinal, consulte Crie um sinal em Sugestões proativas.

Recusar um prompt em Portal do funcionário

Escolha não receber um aviso específico recusando o sinal exibido em Portal do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

- Certifique-se disso Central de gerentes e. Desenvolvimento de talentos instalado para acessar essas guias no Portal do funcionário.

- Para acessar os prompts em qualquer outra página do portal no Portal do funcionário, O widget de prompt deve ser adicionado. Para obter informações sobre como configurar páginas do portal, consulte Crie e edite uma página usando o Designer do Portal de serviços . Para obter informações sobre como adicionar widgets a uma página, consulte Widgets do Portal de serviços .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, navegue até o hub apropriado dependendo se você é um gerente ou funcionário.
   - Se você for um gerente, navegue até **Sua equipe** > **Central de gerentes**.
   - Se você for um funcionário, navegue até **A sua carreira** > **Central de carreiras**.
3. No widget de aviso, exiba uma lista de todos os sinais selecionando o ícone Gerenciar preferências ( ).

   Nota: Todos os sinais para os quais há um aviso na tabela de avisos são listados, independentemente do status.

4. Selecione **Desativado** para o sinal do qual você deseja recusar.

   Nota: Se você decidir que deseja receber o aviso novamente, selecione **Ativado** .

5. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Você não receberá avisos do sinal selecionado. Os avisos de recusa são movidos para o estado Ignorar.

Recusar um prompt em Virtual Agent

Escolha não receber um aviso específico recusando o sinal exibido em Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione o ícone de bate-papo ( ) para iniciar o. Virtual Agent.
3. Tipo `Mostrar notificações` .
   Todas as suas notificações são exibidas.
4. Selecione o sinal do qual você deseja recusar.
5. Selecione **Ignorar** opção para retirar do sinal.
6. No próximo conjunto de ações, selecione **Recusa** para cancelar a assinatura do sinal.

   Nota: . **Não relevante para mim** a ação descarta o aviso atual e não todo o sinal.

7. Selecione **Sim** para confirmar sua escolha.

Resultado
Você não receberá avisos do sinal selecionado. Os avisos de recusa são movidos para o estado Ignorar.

Painel do Sugestões proativas

Use Sugestões proativas painel para exibir a análise de uso e as principais métricas dos prompts gerados para fornecer informações acionáveis no fluxo de trabalho.

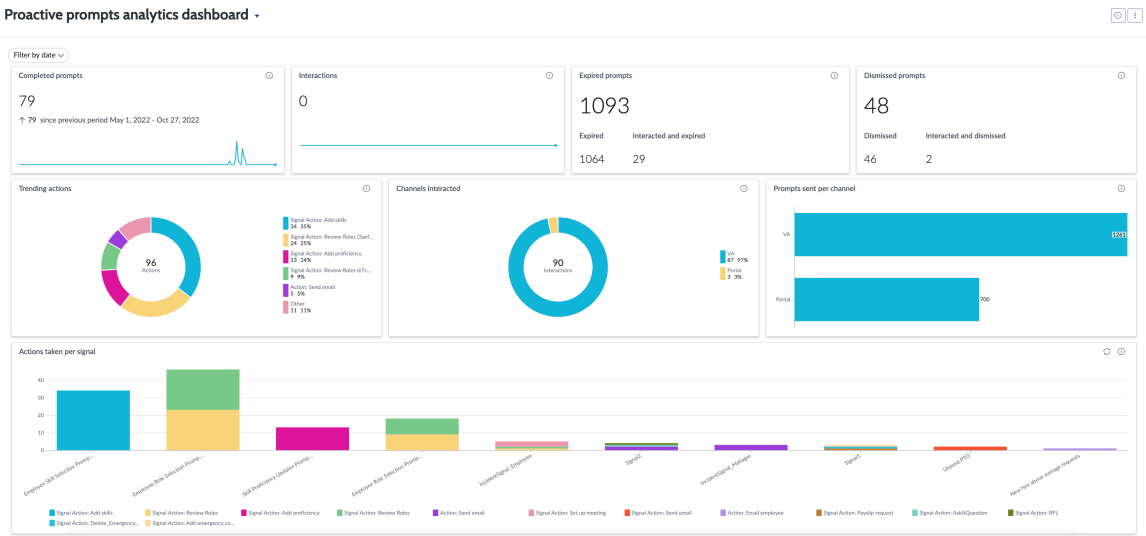
Para acessar o painel, navegue até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Administração** > **Uso do painel de análise**.

Funções e usuário finais

O Visualizador de painel (sn_pp.dashboard_viewer) pode exibir o painel com várias métricas de prompt para o período de tempo selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios e indicadores

Widgets no painel

Título	Tipo	Descrição
Sugestões concluídas	Pontuação única	Número de prompts marcados como concluídos por Sugestões proativas usuários.
Interações	Pontuação única	Número de interações (cliques de ação) realizadas como resultado de prompts.
Sugestões expiradas	Pontuação única	Número de prompts que expiraram após o período de tempo limite. O número é dividido ainda em prompts expirados, que expiraram sem interação do usuário, e prompts interagidos e expirados, que envolveram uma interação do usuário em algum momento, mas depois expiraram.
Sugestões descartadas	Pontuação única	Número de prompts exibidos e descartados pelos usuários. O número é dividido ainda em prompts descartados, que não foram interagidos, e prompts interagidos e descartados, que envolveram uma interação do usuário, mas que posteriormente foram descartados.
Ações em alta	Donut	Ações preferidas pelos usuários que interagem com prompts.
Canais interagidos	Donut	Canais nos quais os usuários estão interagindo com prompts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets no painel

Título	Tipo	Descrição
Sugestões enviadas por canal	Barra horizontal	Número de prompts gerados para cada canal.
Ações realizadas por sinal	Coluna empilhada	Várias ações realizadas pelos usuários com base em um aviso de sinal.

Para ver uma exibição detalhada e uma análise detalhada do widget, clique nele.

Use **Filtrar por data** opção para selecionar um período de tempo e exibir a análise no período de tempo fornecido.

Referência para Sugestões proativas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre funções do usuário, tabelas e configurações padrão em Sugestões proativas.

Componentes instalados com Sugestões proativas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Sugestões proativas aplicação, incluindo funções de usuário e tabelas.

Sugestões proativas funções

Funções no Sugestões proativas

Nome da função	Operações	Contém as funções
sn_pp.admin	Pode criar e gerenciar tudo Sugestões proativas configurações e recursos. CRUD (criar, ler, atualizar e excluir) acesso a todas as tabelas.	• sn_pp.reader • sn_pp.writer
sn_pp.reader	Acesso de leitura nas tabelas Prompt [sn_pp_prompt], Prompt aos usuários [sn_pp_prompt_users] e Detalhes do prompt [sn_pp_prompt_details].	
sn_pp.writer	Pode exibir, modificar ou criar prompts. Acesso de gravação nas tabelas Prompt [sn_pp_prompt], Prompt Users [sn_pp_prompt_users] e Detalhes do prompt [sn_pp_prompt_details].	sn_pp.reader

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas no Sugestões proativas

Tabela	Descrição
Configuração do sinal [sn_pp_signal_config]	Armazena dados de configuração de sinal, como usuário receptor, frequência de envio de avisos, título, modelo de aviso, categoria, prioridade, e ações.
Sinal automático [sn_pp_auto_signal]	Armazena os cronogramas para a execução do sinal.
Configuração do canal de sinal [sn_pp_signal_channel_config]	Armazena a configuração de canais para um sinal, como os canais para os quais este aviso de sinal deve ser enviado e as ações para cada canal.
Ações de sinal [sn_pp_signal_action]	Armazena o. Virtual Agent ações que o usuário pode executar ao receber o aviso.
Fonte de dados do sinal [sn_pp_signal_data_source]	Armazena a definição da tabela de origem e a lógica de extração de dados a partir de condições simples ou com agregações ou scripts avançados ou Performance Analytics Indicador. Também inclui limite para avaliar os dados.
Configuração do usuário do sinal [sn_pp_signal_user_config]	Armazena critérios adicionais aplicados a usuários qualificados para aviso.
Categoria de sinal [sn_pp_signal_category]	Armazena a categoria de sinal usada para identificar o tipo de prompt.
Execuções de sinal [sn_pp_signal_execuções]	Armazena os detalhes das execuções de cada prompt.
Avisos [sn_pp_prompt]	Armazena todos os avisos gerados por um sinal.
Detalhes do prompt [sn_pp_prompt_details]	Armazena as informações do funcionário qualificadas para o prompt ou sinal quando o usuário receptor é o gerente.
Avisar os usuários [sn_pp_prompt_users]	Armazena as informações de nível de registro qualificadas para o prompt quando **Coletar registros** o campo está selecionado.

Tokens em Sugestões proativas

Espaços reservados de token indicam os dados que serão substituídos durante o tempo de execução.

Ao criar um sinal, a mensagem exibida para o usuário é gravada nos campos Exibição de registro único e Exibição de vários registros. Use tokens nessas mensagens para indicar dados que serão substituídos dinamicamente durante o tempo de execução. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a mensagem "Ei " Receiving_user", parece que os membros da sua equipe não tiveram descanso de trabalho no último trimestre" será exibida como "Ei Abel Tuter, parece que 2 membros da sua equipe não tomaram descanso de trabalho no último trimestre".

Tipos de tokens

- Receiving_user: Nome do destinatário do prompt.
- User_name: Nome do funcionário.

> **Nota:** Se o destinatário for o gerente e somente um funcionário desse gerente se qualificar para o sinal, use o nome do funcionário diretamente com este token.

- User_count: Contagem de funcionários sob o gerente que se qualificam para o sinal.
- Item_count: Contagem de registros pertencentes ao funcionário que qualificou o sinal.
- Item: Se apenas um registro pertencer ao funcionário que qualifica o sinal, o valor no campo Exibição da fonte de dados será armazenado neste token.
- pontuação: A pontuação usada na avaliação de limite.

> **Nota:** * indica que os tokens só podem ser usados quando **Coletar registros** o campo está selecionado.

Tokens para modelos de prompt

Tipo de fonte de dados	Persona	Tokens (registro único)	Tokens (vários registros)
Simples	Gerente	Nenhum(a)	receiving_user, user_count
Agregar como contagem	Gerente	receiving_user, item_count, user_name	receiving_user, user_count
Agregar como nenhum	Gerente	receiving_user, item_count, user_name	receiving_user, user_count
Script	Gerente	receiving_user, item_count*, user_name	receiving_user, user_count
Indicador de Performance Analytics	Gerente	receiving_user,score, item_count*,user_name	receiving_user, user_count
Simples	Funcionário		
Agregar como contagem	Funcionário	receiving_user, pontuação, item*	receiving_user, item_count
Agregar como nenhum	Funcionário	receiving_user,score, item*	receiving_user, item_count
Script	Funcionário	receiving_user,score, item*	receiving_user, item_count*
Indicador de Performance Analytics	Funcionário	receiving_user,score, item*	receiving_user, item_count*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de fontes de dados em Sugestões proativas

Fontes de dados são os diferentes tipos de métodos de recuperação de dados de tabelas de dados em Sugestões proativas.

Fontes de dados usadas em Sugestões proativas

Tipo de fonte de dados	Descrição
Simples	Recupera dados de uma única tabela de dados. Por exemplo, esse tipo de tabela pode ser usada para avisar o gerente sobre o funcionário que não mudou a função atual ou informar o funcionário sobre o alto saldo de descanso de trabalho não utilizado. **Nota:** Use o tipo simples de fonte de dados quando tiver certeza de que a saída da fonte de dados retornará um registro por usuário selecionado no **Usuário** campo. Caso contrário, a estrutura considera somente o primeiro registro e ignora os registros restantes. Para vários registros, escolha a fonte de dados agregada.
Agregado	Permite o uso de funções agregadas na fonte de dados, por exemplo, Contagem. Por exemplo, esse tipo de tabela pode ser usada para avisar os gerentes sobre um grande número de solicitações de recém-contratados ou informar o funcionário sobre o número de tarefas atrasadas. **Nota:** • Se o valor agregado for nenhum, o administrador deverá selecionar um campo de pontuação na tabela a ser usado na avaliação de Limite. • A agregação (Contagem) é agrupada pelo **Usuário** campo.
Script	Para condições complexas, use esta fonte de dados para gravar código e recuperar dados. Por exemplo, esse tipo de tabela pode ser usado para avisar o gerente sobre um grande número de comentários em um caso. O script deve retornar uma lista separada por vírgulas de objetos com os seguintes pares de chave-valor: • sys_id do registro sys_user. • pontuação: Cadeia de caracteres de pontuação numérica se a opção Coletar registros estiver marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fontes de dados usadas em Sugestões proativas

Tipo de fonte de dados	Descrição
	• Sys_id do registro correspondente na sourceTable. • SourceTable: A tabela da qual as pontuações são obtidas. • DisplayValue: Nome mostrado nos detalhes da exibição. • DisplayLabel: Nome do rótulo que representa o displayValue.
Indicador de Performance Analytics	Usa os dados coletados pelo Performance Analytics trabalho para o indicador e detalhamento selecionados. Por exemplo, este tipo de tabela pode ser usado para avisar o gerente sobre o número de incidentes em aberto. **Nota:** . Performance Analytics o trabalho deve ser executado para processar os dados. Para obter mais informações, consulte Ativar trabalhos do Performance Analytics .

Ações e grupos de ação em Sugestões proativas

As ações fornecem ao usuário a capacidade de agir no prompt.

Os tipos de ações disponíveis diferem com base no canal. Salvo indicação em contrário, as ações na tabela a seguir estão disponíveis para Portal do funcionário e. Virtual Agent.

Ações em Sugestões proativas

Ação	Descrição
Exibir detalhes	Permite que o usuário veja mais detalhes sobre o prompt, incluindo qualquer URL fornecido na configuração do sinal. Os usuários também podem acessar links diretamente para os itens/tarefas/ registros com base no URL configurado na fonte de dados Script. Para obter mais informações, consulte Crie um sinal em Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações em Sugestões proativas

Ação	Descrição
	Nota: • A exibição de links para itens/tarefas/registros só funciona com a fonte de dados Script. • Os detalhes exibidos são influenciados pela seleção no campo Coletar registros. • Esta ação está disponível somente para Portal do funcionário. Em Virtual Agent, os detalhes são exibidos por padrão.
Enviar e-mail	O usuário pode enviar um e-mail diretamente do prompt. Esta ação leva o usuário diretamente para a janela de composição, dependendo do cliente de e-mail padrão configurado em sua organização. Os usuários podem optar por enviar o e-mail para um usuário ou todos os usuários ao mesmo tempo. **Nota:** Somente usuários ativos com seu e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para enviar o e-mail.
Marcar reunião	O usuário pode programar uma reunião por meio do cliente de e-mail padrão, como Outlook ou Gmail, com base na configuração da sua organização. **Nota:** • Esta ação tem um parâmetro de ação configurável `mailClient`cadeia de caracteres do tipo. Por padrão, o cliente de e-mail é o Outlook. Você pode mudá-lo para Gmail. • Somente usuários ativos com seu e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para configurar uma reunião. • Este parâmetro é aplicável somente para Portal do funcionário ações.
Iniciar bate-papo	O usuário pode falar com o titular da aposta individualmente via Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações em Sugestões proativas

Ação	Descrição
	Nota: • A ação Iniciar bate-papo requer que o plug-in com.snc.ms_teams tenha sido instalado. • Somente usuários ativos com o e-mail configurado na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados para iniciar um bate-papo.

Nota: O parâmetro de ação configurável **selecioneindividual** Em Ações na estrutura de ação da Central do funcionário determina se você pode selecionar todos os funcionários ou um funcionário individual para as ações Enviar e-mail, Configurar reunião e Iniciar bate-papo. O valor padrão é falso. Este parâmetro é aplicável somente para ações em Portal do funcionário.

Grupos de ação

Grupos de ação são uma coleção de ações usadas com frequência em uma estrutura para acesso rápido. Grupos de ação são usados somente em Portal do funcionário. Para Sugestões proativas, os grupos de ação disponíveis são:

- Grupo de ação de bate-papo
- Grupo de ação de e-mail

Para obter mais informações, consulte Grupo de ação .

Formulário de fonte de dados de sinal

Formulário para criar uma fonte de dados para o sinal.

Campos de fonte de dados de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da fonte de dados de sinal.
Descrição	Breve descrição da fonte de dados de sinal.
Tipo	O tipo de fonte de dados que você deseja criar. Os valores disponíveis são: • Simples • Agregados • Com script • Indicador (indicador de Performance Analytics) • Subfluxo Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados em Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de fonte de dados de sinal

Campos	Descrição
Script	O script para recuperar a fonte de dados. Siga o script de exemplo fornecido no campo para a execução bem-sucedida do script. **Nota:** Este campo está disponível somente quando a opção com script é selecionada em **Tipo** campo.
Subfluxo	Qualquer subfluxo publicado criado usando Flow Designer como a fonte de dados.
Indicador	O tipo de medição de desempenho para o tipo de fonte de dados Indicador. **Nota:** Somente indicadores automatizados que são publicados no hub de Análise são compatíveis.
Detalhamento	O campo para agrupar ou filtrar pontuações do indicador por um atributo qualitativo, como Prioridade, Categoria ou Grupo de atribuição. **Nota:** Somente detalhamentos cujo campo de origem de detalhamento está disponível na tabela Usuário [sys_user] podem ser selecionados.
Tabela	A tabela usada como origem para obter os dados.
Condição	Critérios que devem ser atendidos para recuperar os dados da tabela. Por exemplo, a condição **[Saldo disponível][Maior que][10]** Recuperaria um saldo de PTO não utilizado de mais de 10 dias.
Campo de usuário	O campo da tabela de dados usado para agrupar os registros da fonte de dados.
Aplica-se a	A configuração do usuário para filtrar os dados no **Usuário** campo.
Pode ser avaliado para um único usuário	Permite que a origem seja compatível com a execução de um único usuário. Ao selecionar esta opção, o prompt é gerado para o usuário conectado no momento da execução. **Nota:** Para os tipos de fonte de dados Script e subfluxo, um parâmetro adicional é adicionado para lidar com o usuário.
Pode ser avaliado para uma determinada data	Permite que a origem seja executada na data selecionada. Ao selecionar esta opção, o prompt é gerado na data selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de fonte de dados de sinal

Campos	Descrição
	Nota: Para os tipos de fonte de dados Script e subfluxo, um parâmetro adicional é adicionado para lidar com a data.
Coletar registros	Opção para obter detalhes do registro ao entregar a mensagem de aviso. **Nota:** • Se Indicador for selecionado como o tipo de fonte de dados, então **Coletar registros** a opção também deve ser definida como verdadeira no registro do indicador selecionado. • Selecionar esta opção armazena o valor do campo de exibição na tabela Detalhes do prompt [sn_pp_prompt_details]. • Selecionar esta opção influencia a ação Exibir detalhes. • . **Incluir zero registros** o campo está selecionado, **Coletar registros** opção não pode ser usada.
Campo de exibição	Um campo da tabela de origem que é exibido na ação Exibir detalhes e na mensagem de aviso para representar um registro da tabela. Por exemplo, na tabela Caso de RH [sn_hr_core_case], um caso de RH pode ser representado com um número de caso, uma descrição resumida ou qualquer outro campo na tabela. **Nota:** • Este campo é exibido somente quando **Coletar registros** o campo está selecionado. • O token do item contém o valor deste campo.
Condição do limite	
Agregado	Tipo de agregado. Este campo está disponível somente quando a fonte de dados selecionada é agregada.
Condição	Condição para o valor de limite. Os valores disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de fonte de dados de sinal

Campos	Descrição
	• Menos de • Menor que ou é • É • Superior a ou é • Maior que
Valor	Um valor para a condição fornecida em **Condição** campo. Por exemplo, para encontrar a contagem de mais de cinco tarefas atrasadas, o. **Valor** o número seria 5 e a condição completa seria **[Tarefas atrasadas][Maior que][5]** .
Campo de pontuação	O campo usado para avaliação de pontuação. **Nota:** Este campo está disponível somente quando o tipo de fonte de dados selecionado é Agregado e **Agregado** O valor do campo é Nenhum. Somente os campos que têm valores numéricos podem ser selecionados.
Usar percentil	Opção para usar comparação relativa em vez de comparação estática em relação a um número fixo.
Valor de percentil	Valor de percentil para a condição de limite. Este campo aparece somente quando **Percentil de uso** o campo está selecionado. Os valores disponíveis são: • Valores atípicos inferiores • percentil 25 • Mediana • percentil 75 • Valores atípicos mais altos
Incluir zero registros	Opção para incluir usuários sem registros na tabela. Por exemplo, selecione esta opção para enviar um aviso para os funcionários que não têm saldo de descanso remunerado. **Nota:** Você pode restringir os usuários com zero registros selecionando uma configuração de usuário no **Aplica-se a.** campo. Por exemplo, você pode enviar avisos para funcionários no departamento de RH sem registros na tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de sinal

Formulário para criar um sinal no Sugestões proativas.

Campos de configuração de sinal

Campos	Descrição
Nome	Nome da configuração do sinal.
Descrição	Breve descrição da configuração do sinal.
Ativo	Opção para ativar a configuração do sinal.
Agendamento	Determina com que frequência o prompt deve ser enviado ao usuário. Para obter mais informações, consulte Configure cronogramas de sinal em Sugestões proativas.
Prioridade	Determina a ordem de exibição dos prompts no widget de prompt. Os valores disponíveis são Alto, Baixo ou Médio.
Ordem	Armazena a ordem relacionada ao sinal.
Marcadores de categoria	A categoria do sinal, que é usada para extrair avisos específicos no widget de aviso. Para obter mais informações, consulte Configure categorias de sinal em Sugestões proativas.
Canais e ações	O canal em que os prompts devem ser exibidos e as ações associadas ao canal. Para obter mais informações, consulte Configure canais de entrega em Sugestões proativas.
Usuário de recebimento	O usuário que receberá o prompt, seja o gerente ou um funcionário. **Nota:** • O valor do funcionário é obtido do **Usuário** campo da fonte de dados especificado em **Fonte de dados** campo. • O gerente de um funcionário é derivado de **Gerente** Campo na tabela Usuário [sys_user].
Origem do sinal	
Fonte de dados	O método de fonte de dados para recuperar os dados. Para obter mais informações, consulte Tipos de fontes de dados em Sugestões proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de configuração de sinal

Campos	Descrição
Modelo de solicitação	
Cabeçalho da sugestão	Ícone e rótulo exibidos no Portal do funcionário para identificar o tipo de prompt. Por exemplo, você pode ter cabeçalhos para Habilidades, Aprendizado, Funções e assim por diante. Para obter informações sobre como adicionar cabeçalhos, consulte Adicione um novo cabeçalho de prompt para identificar o prompt.
Título	Título da mensagem quando o prompt é exibido para o usuário.
Exibição de registro único	Um modelo para que a mensagem seja exibida para o usuário quando o prompt for gerado para um único registro.
Exibição de vários registros	Um modelo para que a mensagem seja exibida aos usuários quando o prompt for gerado para vários registros. Para obter mais informações sobre tokens, consulte Tokens em Sugestões proativas.
URL	Um URL que o usuário pode acessar no **Exibir detalhes** ação no Portal do funcionário ou **Agir** ação para Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Ações e grupos de ação em Sugestões proativas.

Employee Campaigns for Workplace from Facebook

. ServiceNow® Employee Campaigns for Workplace from Facebook O aplicativo permite que você compacte seu conteúdo em uma campanha e publique o conteúdo em grupos no Workplace do Facebook.

Importante:

A partir da versão Yokohama, Employee Campaigns for Workplace from Facebook está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

ServiceNow Campanhas de funcionários é uma ferramenta de comunicação multicanal para Portal de serviços, dispositivos móveis e e-mail. . Employee Campaigns for Workplace from Facebook A aplicação estende a capacidade das campanhas de funcionários para publicar conteúdo por meio de publicação no Workplace de grupos do Facebook. Os principais recursos são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nova categoria de conteúdo e tipo de conteúdo para oferecer suporte à publicação de conteúdo avançado no Workplace do Facebook, que inclui mensagem, imagem e URL.
- Conteúdo publicado como um local de trabalho da publicação do Facebook para os grupos direcionados. Os grupos de destino podem ser um ou mais grupos, incluindo Aberto e Encerrado.

Configure a aplicação

Primeiro, você deve ativar o. Employee Campaigns for Workplace from Facebook aplicação de ServiceNow Store. Esta aplicação ativa automaticamente as aplicações Entrega de conteúdo e Automação de conteúdo e o Workplace for Facebook Spoke. Em seguida, você deve configurar a aplicação Campanhas do funcionário para Workplace do Facebook.

Importante: . Employee Campaigns for Workplace from Facebook a aplicação só pode ser ativada se você tiver Central de serviços ao funcionário E atualizaram para a versão Paris Patch 1 do Employee Campaigns.

Para obter instruções detalhadas sobre como usar o. Employee Campaigns for Workplace from Facebook Para publicar conteúdo no Workplace do Facebook, consulte Usar Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Exemplo de como o conteúdo é publicado no Workplace a partir do Facebook

A seguir está um exemplo de uma campanha de inscrição em aberto.

Um administrador de RH deseja executar uma campanha de divulgação para uma inscrição aberta futura e deseja entrar em contato com os funcionários por meio do canal Workplace from Facebook. O administrador de RH cria o conteúdo do Workplace a partir do Facebook com uma mensagem, uma imagem e um link para o site de Benefícios do funcionário, adiciona o conteúdo do Workplace do Facebook ao pacote de campanha em uma campanha e publica a campanha.

Um trabalho de programação é executado e publica conteúdo para grupos no Workplace do Facebook. ServiceNow spoke é o nome pelo qual a publicação é feita no Workplace a partir de grupos do Facebook.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Configurar Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Conclua Employee Campaigns for Workplace from Facebook Configuração da aplicação configurando o Workplace para Facebook Spoke e ativando um trabalho de programação.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin
- Ative o. Employee Campaigns for Workplace from Facebook aplicação de ServiceNow Store. Esta aplicação ativa automaticamente as aplicações Entrega de conteúdo e Automação de conteúdo e o Workplace for Facebook Spoke.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Configure o Workplace for Facebook spoke.
   O spoke do Workplace para Facebook gerencia a configuração e as configurações relacionadas às credenciais e o link dessas credenciais ao Workplace a partir da instância do Facebook. Para obter mais informações, consulte Configurar o Workplace for Facebook Spoke.
2. Ative o trabalho agendado Sincronizar grupos do local de trabalho do Facebook definindo o valor como **Verdadeiro** .
   O trabalho de programação sincroniza grupos do Workplace do Facebook para ServiceNow instância.

Usar Employee Campaigns for Workplace from Facebook

Entenda como usar o. Employee Campaigns for Workplace from Facebook Aplicação para publicar conteúdo para grupos no Workplace do Facebook.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Ativar Employee Campaigns for Workplace from Facebook de ServiceNow Store.
- Configure Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Procedimento

1. Crie o conteúdo do Workplace no Facebook.
2. Crie uma campanha para o Workplace no Facebook.
3. Crie um pacote de campanha para o Workplace do Facebook e adicione o conteúdo da campanha ao pacote de campanha do Workplace do Facebook.
4. Publique a campanha.

   Nota:

   - Depois de publicar uma campanha, você não poderá editá-la e atribuir mais ou grupos diferentes.
   - As mudanças nos grupos não acionam o processo de publicação de conteúdo nos grupos modificados.

5. Execute o trabalho Automação de conteúdo: Adicionar conteúdo do local de trabalho à programação da campanha.
   O trabalho de programação publica conteúdo como uma publicação no Workplace de grupos do Facebook. Por padrão, o spoke da ServiceNow é o nome pelo qual a publicação aparece no Workplace do Facebook.

Crie conteúdo para campanhas do Workplace no Facebook

Crie conteúdo para uma campanha publicada para grupos no Workplace do Facebook. O conteúdo do Workplace do Facebook pode incluir uma mensagem, um URL e uma imagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Entrega de conteúdo** > **Conteúdo do Workplace do Facebook**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Conteúdo do Facebook Workplace

Campo	Descrição
Título	Título descritivo do conteúdo.
Tipo de conteúdo	Publicação do Facebook Workplace.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Mensagem	Mensagem que faz parte de uma publicação no Workplace de grupos do Facebook. **Nota:** Somente texto em negrito, itálico, links, lista de marcadores e lista numerada são compatíveis.
Imagem	Imagem que faz parte da publicação no Workplace dos grupos do Facebook. **Nota:** ◦ Somente tipos JPG, PNG e GIF de imagens podem ser carregadas. ◦ O tamanho máximo do arquivo PNG é de 1 MB e para os outros tipos de imagem é de 4 MB.
URL	URL que faz parte de uma publicação no Workplace de grupos do Facebook. Você pode adicionar links externos da web e links de vídeo.

4. Clique em **Enviar**.

Crie uma campanha para o Workplace no Facebook

Crie uma campanha para publicar conteúdo para os grupos no Workplace do Facebook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Automação de Conteúdo** > **Campanhas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Campos de formulário para adicionar uma nova campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	◦ Rascunho: A campanha está no processo de criação. Quando conteúdo e pacotes são anexados à campanha, o. **Publicar** aparece no cabeçalho do formulário. ◦ Publicado: Ativa todo o conteúdo de um público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Edição: Você parou temporariamente a campanha para fazer edições. **Nota:** A campanha deve estar no estado Publicado para iniciar o conteúdo no Workplace dos grupos do Facebook.
Público	Público que exibe o conteúdo de uma campanha. **Nota:** Os valores selecionados neste campo não são aplicados ao Workplace do conteúdo do Facebook. Para conteúdo do Workplace do Facebook, o público são grupos do Workplace do Facebook escolhidos na tabela Cache de grupos [sn_fb_wp_spoke_group].
Aprovadores	Usuários responsáveis pela aprovação da campanha. Usuários específicos aprovam o conteúdo antes da publicação da campanha. Somente usuários com a função Aprovador de campanha sn_ca.campaign_approver aparecem depois de clicar no ícone Pesquisar lista de usuários ( ). Depois de adicionar aprovadores, clique em **Atualização** . Para enviar notificações aos aprovadores, clique em **Publicar com aprovação** . O e-mail notifica os aprovadores de que você precisa da aprovação deles. Para obter mais informações, consulte Modelos de e-mail. **Nota:** Se você selecionar **Sim** em *sn_ca.all_must_approve*propriedade, todos os aprovadores devem aprovar antes que a campanha seja publicada. Se você selecionar **Não** somente um aprovador é necessário.
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.
Hora de início	Data e hora em que uma campanha deve ser iniciada. **Nota:** Para publicar uma campanha, você deve definir a data e a hora de início.
Hora de término	Data e hora em que uma campanha deve terminar **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace do Facebook. Mesmo se uma data e hora de término forem especificadas, as publicações publicadas no Workplace dos grupos do Facebook como parte das campanhas de funcionários nunca serão removidas.
Reavalie a campanha	Opção para revisar o público de uma campanha e substituir o número padrão de dias para reavaliar sua campanha. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace do Facebook. Isso implica que os pacotes que contêm campanhas do Workplace do Facebook nunca são reavaliados.
Reavalie a frequência	Frequência, em dias, que você deseja reavaliar o público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace do Facebook. Depois que o conteúdo é publicado no Workplace a partir dos grupos do Facebook como parte das campanhas do funcionário, os grupos nunca são reavaliados.

4. Clique em **Enviar**.

Crie um pacote de campanha para o Workplace no Facebook

Use pacotes de campanha para agrupar o conteúdo da campanha em uma campanha. Este processo permite que você determine quando o conteúdo deve ser publicado para os grupos no Workplace do Facebook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_admin, sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Automação de Conteúdo** > **Campanhas**.
2. Selecione a campanha necessária.
3. Na lista relacionada Pacote de campanha, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome do pacote de campanha.
Tipo de gatilho	Somente os seguintes tipos de gatilho são compatíveis com o Workplace do conteúdo do Facebook. ○ **Imediato** : O pacote de campanha é acionado imediatamente após a publicação da campanha com base na data e hora de início da campanha. ○ **Tipo fixo** : O pacote de campanha é acionado de acordo com uma hora de início específica da campanha.
Campanha	Campanha associada ao pacote de campanha.

Dependendo do que você selecionar em **Tipo de gatilho** O campo determina quais campos aparecem na seção Detalhes.

Tipo de gatilho: Imediato

Campo	Descrição
Início do gatilho de deslocamento	Opção para mover a data de início para frente ou para trás a partir do valor em **Tipo de gatilho** campo. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace do Facebook.
Especificar término	Opção para especificar uma data de término para o pacote de campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace do Facebook. Mesmo que uma data de término seja especificada, as publicações publicadas no Workplace a partir dos grupos do Facebook como parte das campanhas de funcionários nunca serão removidas.
Descrição	Informações descritivas sobre o pacote de campanha. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace do Facebook.

Tipo de gatilho: Data fixa

Campo	Descrição
Hora de início	Data e hora de início em que o pacote de campanha começa.
Hora de término	Data e hora de término em que o pacote de campanha termina. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace do Facebook. Mesmo se uma data e hora de término forem especificadas, as publicações publicadas no Workplace dos grupos do Facebook como parte das campanhas de funcionários nunca serão removidas.
Descrição	Informações descritivas sobre o pacote de campanha. **Nota:** Este campo não se aplica ao conteúdo do Workplace do Facebook.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione o conteúdo da campanha ao pacote da campanha.

1. Em **Conteúdo da campanha** lista relacionada, clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar** .

Formulário de conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Conteúdo	Opção para adicionar conteúdo criado para o Workplace do Facebook.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo está ativo e disponível.
Pacote da campanha	Nome do pacote de campanha.
Grupos de local de trabalho do Facebook	Workplace de grupos do Facebook nos quais o conteúdo é publicado. Você pode selecionar um ou mais grupos, incluindo grupos abertos e encerrados.

Personalize o nome e o logotipo do Workplace do Facebook

Personalize o nome e o logotipo pelo qual você deseja publicar conteúdo no Workplace do Facebook. Por padrão, o spoke da ServiceNow é o nome pelo qual a publicação é feita no Workplace a partir do Facebook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin

Procedimento

1. Faça login no Workplace a partir da instância do Facebook.
2. Selecione **Integrações** No painel Administrador.
   A janela Configurações do spoke da ServiceNow é exibida.
3. Em **Nome das integrações** Insira o nome pelo qual você deseja que a publicação apareça no Workplace do Facebook.
4. Em **Logotipo de integração** , Adicione o logotipo pelo qual você deseja que a publicação apareça no Workplace do Facebook.
5. Salve as mudanças.

Componentes instalados com Employee Campaigns for Workplace from Facebook

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Employee Campaigns for Workplace from Facebook.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Detalhes da função instalada com o Workplace

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor do grupo do local de trabalho [sn_fb_wp_spoke.workplace_group_reader]	Pode associar grupos ao Workplace a partir do conteúdo do Facebook.	Nenhum(a)
Administrador do Facebook do local de trabalho [sn_fb_wp_spoke.workplace_fb_admin]	Pode sincronizar e associar grupos ao Workplace a partir do conteúdo do Facebook.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com o Workplace

Trabalho programado	Descrição
Automação de conteúdo: Adicione conteúdo do local de trabalho à campanha	Entrega conteúdo de campanhas publicadas para o Workplace a partir de grupos do Facebook.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com o Workplace

Tabela	Descrição
Conteúdo do Workplace do Facebook	Armazena conteúdo criado para o Workplace no Facebook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace

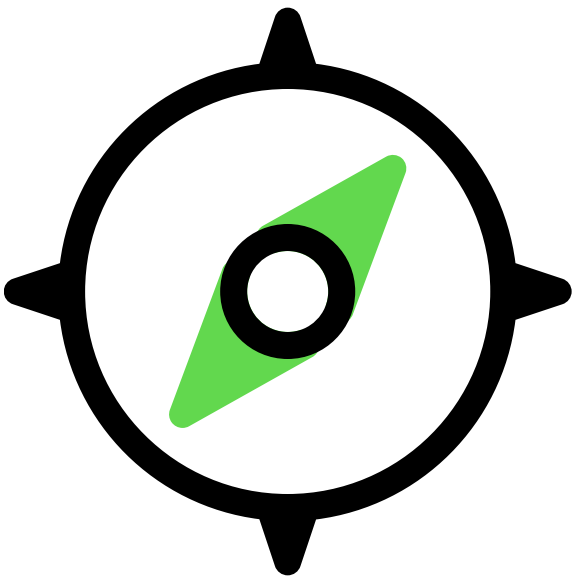
Tabela	Descrição
[sn_fb_wp_campaigns_content]	
Destino do local de trabalho [sn_fb_wp_campaigns_target]	Armazena o Workplace de grupos do Facebook nos quais você está postando conteúdo por meio de campanhas publicadas.

Integração de instâncias múltiplas de RH

. ServiceNow® Integração de instâncias múltiplas de RH Centraliza a entrega de serviços de RH em um modelo de serviços compartilhados, permitindo que consumidores e provedores conectem suas instâncias para criar fluxos de trabalho de negócios com segurança em ServiceNow ecossistema.

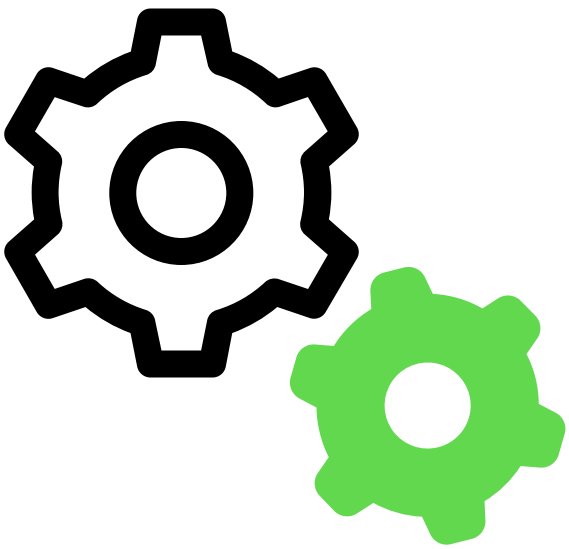
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Integração de instâncias múltiplas de RH recursos

Configurar



Planeje e configure sua implementação

Usar

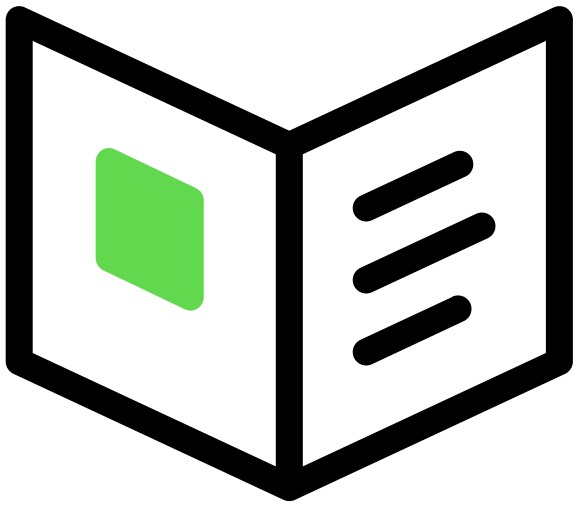
Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Forneça uma experiência sem atrito que facilita a criação e o atendimento de solicitações de RH, proporcionando aos usuários finais a conveniência de trabalhar em sua própria instância.



Obtenha detalhes sobre o componente, como campos, tabelas e propriedades.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Integração de instâncias múltiplas de RH em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Integração de instâncias múltiplas de RH

Saiba mais sobre os benefícios e as principais ofertas do Integração de instâncias múltiplas de RH aplicação.

Visão geral Integração de instâncias múltiplas de RH

Parceiros e provedores de serviço para execução de serviço de RH geralmente executam sua própria instância de Prestação de serviços de RH. Integração de instâncias múltiplas de RH Fornece comunicação entre instâncias e experiências uniformes de serviço de RH (para serviços de RH remotos e serviços de RH locais) com execução em diferentes instâncias por meio dos seguintes recursos:

- Capacidade de controlar a experiência do funcionário da sua organização de acordo com a cultura, identidade visual e políticas da organização.
- Capacidade de terceirizar serviços.
- Experiência do usuário consistente para funcionários em todo o catálogo de RH, independentemente de estarem interagindo local ou remotamente de qualquer provedor de terceiros.
- Como os fluxos de trabalho de RH ou o processo de negócios não estão restritos a uma única instância, eles podem fluir perfeitamente entre as instâncias. Capacidade de cumprir um caso parcialmente pelos provedores e parcialmente pelos consumidores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A uniformidade e a padronização para agentes de RH na instância do provedor permitem que eles trabalhem em casos locais ou casos de RH remotos do provedor ServiceNow AI Platform instância com uma curva de aprendizado mínima.
- Gerenciar e controlar o acesso no nível de catálogo remoto para atender aos requisitos de segurança e conformidade nas instâncias do provedor e do consumidor.
- Sincronização de informações relevantes, como status de solicitação enviada (tarefa do provedor), comentários e anexos por provedores de serviço.
- Use a Tarefa universal como o meio de tarefa remota na instância do consumidor.
- Capacidade de criar tarefas de RH e tarefas de aprovação para casos remotos.
- Inicie tarefas de assinatura de documentos para usuários remotos por meio de tarefas universais.

Nota: Integração de instâncias múltiplas de RH depende dos seguintes plug-ins:

- Central de controle de serviços
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core

Integração de instâncias múltiplas de RH usuários

Usuários em uma instância do provedor

Usuário	Descrição
Administrador do provedor	• Pode registrar clientes em uma instância do provedor. • Pode criar e publicar catálogos remotos em uma instância do provedor. • Pode exibir registros na fila de transporte em uma instância do provedor. • Pode Habilitar links virtuais para permitir que os usuários consumidores concluam tarefas atribuídas da instância do provedor.
Agente de RH ou agente do provedor	• Pode diferenciar casos remotos de casos locais e trabalhar neles para execução de casos básicos em uma instância do provedor. • Pode criar tarefas de RH, tarefas de aprovação e tarefas de documento para usuários consumidores. • Pode interagir com usuários consumidores por meio de comentários, anexos e rastrear mudanças de estado no caso de RH remoto em uma instância do provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

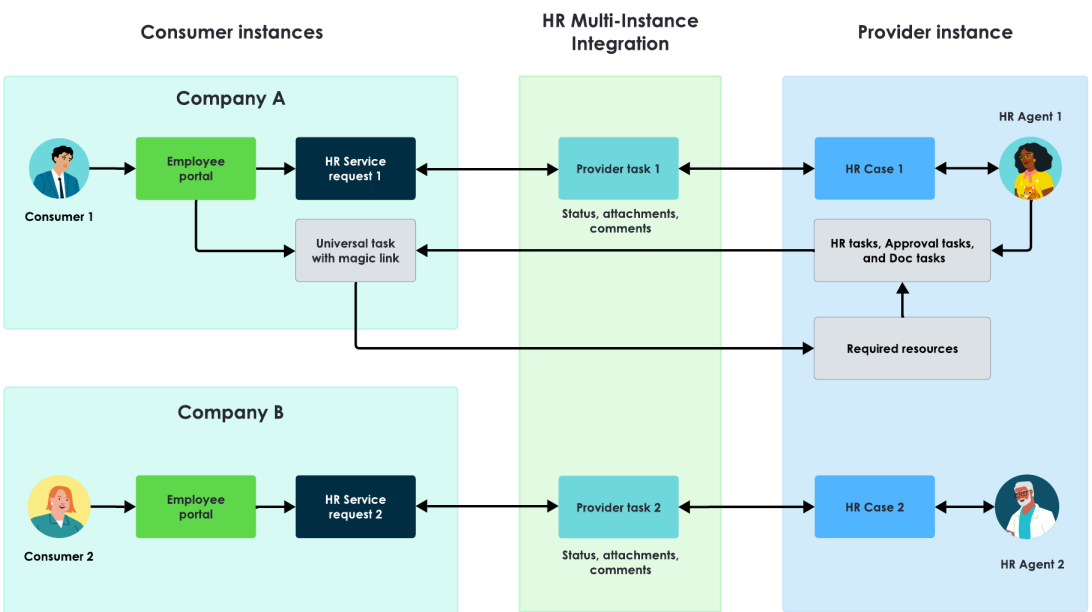
Usuários em uma instância do consumidor

Usuário	Descrição
Administrador do consumidor	• Pode registrar provedores em uma instância do consumidor. • Pode assinar catálogos remotos do provedor de serviço externo. • Pode ativar catálogos para permitir que o funcionário do consumidor gere uma solicitação da instância do consumidor para a instância do provedor. • Pode exibir registros em uma fila de transporte em uma instância do consumidor. • Pode configurar o valor do **Tempo limite de redirecionamento** opção nas configurações de links mágicos.
Funcionário do consumidor	• Pode acessar e enviar solicitações de serviço de um portal do funcionário do consumidor. • Pode concluir as tarefas de RH, tarefas de aprovação e tarefas de documento por meio dos links de URL em Tarefas atribuídas.

Fluxo de trabalho do Integração de instâncias múltiplas de RH

O gráfico a seguir explica como uma solicitação de serviço de RH é parcialmente atendida pelos provedores e parcialmente atendida pelos consumidores.

Fluxo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Integração de instâncias múltiplas de RH

Benefícios para provedores que fornecem serviços de RH

Benefício	Usuários
Os fluxos de trabalho de RH ou o processo de negócios não estão restritos a uma única instância e podem fluir perfeitamente entre as instâncias para execução.	Provedor
Restringir somente usuários com funções específicas para exibir registros na instância do provedor.	Administrador do provedor
A uniformidade e a padronização para agentes de RH na instância do provedor permitem que eles trabalhem em casos locais ou casos de RH remotos do provedor ServiceNow AI Platform instância com uma curva de aprendizado mínima.	Agente do provedor
Crie tarefas de RH, tarefas de aprovação e tarefas de documento para usuários remotos.	Agente do provedor

Benefícios para consumidores que estão aproveitando serviços de RH de terceiros

Benefício	Usuários
Não há necessidade de manter experiência interna ou agentes para serviços terceirizados (redundantes e transacionais por natureza).	Cliente
Os fluxos de trabalho de RH ou o processo de negócios não estão restritos a uma única instância e podem fluir perfeitamente entre as instâncias para execução.	Cliente
Restringir somente usuários com funções específicas para exibir registros na instância do consumidor.	Administrador do consumidor
Experiência do usuário consistente para funcionários em todo o catálogo de RH, independentemente de estarem interagindo local ou remotamente de qualquer provedor de terceiros. Faça uma solicitação por meio de um catálogo de RH de uma instância do consumidor e atenda à solicitação de uma instância do provedor. Conclua tarefas de RH, tarefas de aprovação e tarefas de documento, se houver, por meio de links mágicos.	Funcionário do consumidor

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Integração de instâncias múltiplas de RH, consulte:

- Configuração da Integração de instâncias múltiplas de RH
- Como usar o Integração de instâncias múltiplas de RH
- Referência para Integração de instâncias múltiplas de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diretrizes do Domain Separation para Integração de instâncias múltiplas de RH

Revise essas diretrizes de separação de domínio antes de usar Integração de instâncias múltiplas de RH aplicação.

Nota:

- Somente a Separação básica de domínios (somente separação de dados não separação de processos) é compatível com Integração de instâncias múltiplas de RH.
- A separação de domínio não é obrigatória para Integração de instâncias múltiplas de RH. Você pode omitir esta seção se sua organização não exigir separação de domínio.

Diretrizes para Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

Instale o plug-in Domain Separation [com.snc.pa.domain_support] e o plug-in Catalog Domain Separation [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation].

Se você quiser que os catálogos remotos e as tarefas do provedor sejam acessíveis por todos os funcionários em todos os domínios, mantenha a conexão do provedor e a empresa do provedor em global.

Se você quiser que os catálogos remotos e as tarefas do provedor sejam acessíveis por usuários de domínio específicos, mantenha a conexão do provedor e a empresa do provedor no domínio necessário.

Diretrizes para Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

Para habilitar a separação de domínio em uma instância de provedor, revise as seguintes diretrizes:

- Instale o plug-in Domain Separation [com.snc.pa.domain_support] e o plug-in Catalog Domain Separation [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation].

  Nota: Se você quiser habilitar a separação de domínio para cada consumidor, caso contrário, omita a configuração específica da separação de domínio.

- Associe uma empresa do consumidor a um domínio. O registro de conexão do Service Bridge de cada consumidor, a empresa do consumidor, as conexões de integrações de sistema externo, os fluxos relacionados à integração de sistema externo e os usuários de cada consumidor devem residir no domínio necessário (se a separação de domínio estiver habilitada).
- Associe a empresa do consumidor correta aos usuários importados de sistemas externos. O domínio de um usuário é derivado de um registro da empresa.
- Mantenha os serviços de RH e os catálogos remotos em global se o mesmo serviço for usado em todos os consumidores. Os serviços de RH e os catálogos de RH podem ser mantidos em um domínio específico do consumidor criando o serviço de RH específico do consumidor e os catálogos remotos.

  Nota: As tarefas do provedor e os casos de RH remotos residem em um domínio específico do consumidor quando a separação de domínio está habilitada. O domínio de um caso de RH é derivado do domínio da empresa do integrador-usuário do Service Bridge para esse consumidor.

Configuração da Integração de instâncias múltiplas de RH

Planeje e configure sua implementação de Integração de instâncias múltiplas de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

1. Importar usuários.
2. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

   Se você for um provedor, planeje e implemente a configuração de Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor.
3. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

   Se você for um consumidor, planeje e implemente a configuração de Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor.

Importar usuários

Importe usuários do sistema consumidor de registros para uma instância do provedor.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota: Configure as integrações da ServiceNow necessárias na instância do provedor.

Procedimento

1. Importe usuários do sistema consumidor de registros (por métodos compatíveis com a ServiceNow) para a instância do provedor.
2. Associe a empresa do consumidor correta aos usuários importados para a instância do provedor.

Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

Planeje e implemente a configuração de Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor.

Visão geral da configuração

1. Ative o. Integração de instâncias múltiplas de RH Para a aplicação do provedor da ServiceNow Store, que instala os seguintes plug-ins:
   - Base de integração de várias instâncias de RH
   - Ponte de serviços para provedor
   - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core

   Nota: Além disso, você também pode instalar o Espaço do agente da ServiceNow para gestão de casos de RH para permitir que os agentes trabalhem em casos de RH na instância do provedor.

2. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o Provedor, executando as seguintes etapas:

   a. Registre um consumidor de ponte de serviço. Uma empresa ou conta deve existir para o consumidor na instância do provedor e o usuário deve estar associado à empresa. Se você quiser habilitar a separação de domínio, deverá associar um domínio à empresa. Para obter mais informações, consulte Registre um Central de controle de serviços consumidor .

   Nota: Importe usuários de uma instância do consumidor para a instância do provedor antes de registrar um consumidor de ponte de serviço. Para obter mais informações, consulte Importar usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Crie um produtor de registro remoto e publique-o. Para obter mais informações, consulte Catálogos remotos .

Nota:

- Você pode criar produtores de registro remoto somente se tiver a função de administrador do provedor [sn_hr_mii_provider] junto com uma função deleged_developer.
- Crie um produtor de registro remoto no escopo Base de integração de várias instâncias de RH para que os catálogos estejam disponíveis na instância do consumidor. Depois de revisar um produtor de registro remoto, você deve atualizar o valor em **Produtor de registro** Serviço de RH.
- Ao criar produtores de registro remoto, selecione o fluxo **Criar caso de RH a partir da tarefa do provedor** . Esta etapa é necessária para criar automaticamente um caso de RH a partir de uma tarefa do provedor quando o produtor de registro remoto é acionado.

c. Habilitar links virtuais para permitir que os usuários consumidores concluam tarefas atribuídas da instância do provedor. Os links mágicos permitem que os usuários consumidores acessem diretamente o recurso vinculado na instância do provedor sem precisar fazer login manualmente.

d. Configure um serviço de RH para acionar um caso quando o produtor de registro remoto for acionado. Ao criar um serviço de RH, selecione o produtor de registro remoto configurado no **Produtor de registro** campo. Consulte Configurar um serviço de RH.

Ativar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

Você pode instalar o. Integração de instâncias múltiplas de RH Para a aplicação do provedor, se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Revise Integração de instâncias múltiplas de RH Para listagem de aplicações do provedor no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Integração de instâncias múltiplas de RH Para provedor:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Integração de instâncias múltiplas de RH Para a aplicação Provedor usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

6. Selecione **Instalar**.

Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

Planeje e implemente a configuração de Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor.

Visão geral da configuração

1. Ative o. Integração de instâncias múltiplas de RH Para aplicação de consumidor da ServiceNow Store, que instala os seguintes plug-ins:
   - Base de integração de várias instâncias de RH
   - Ponte de serviços para consumidor
   - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core

   > **Nota:** Além disso, você também pode instalar a Central do funcionário da ServiceNow para permitir que os funcionários levantem solicitações de serviço por meio de catálogos na Central do funcionário.

2. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor executando as seguintes etapas:

   a. Registre um provedor de ponte de serviço. Para obter mais informações, consulte Registro em um provedor .

   b. Ative produtores de registro remoto que o provedor publicou para sua organização. Para obter mais informações, consulte Ative um produtor de registro remoto em Central de controle de serviços .

   c. Habilite catálogos remotos na categoria de catálogo apropriada para que os catálogos remotos fiquem acessíveis aos funcionários no Portal do funcionário. Para obter mais informações, consulte Associe conteúdo de categorias do catálogo a um tópico.

   d. Crie um serviço de RH que criará um tipo de tarefa do catálogo de envio com o produtor de registro remoto.

Ativar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

Você pode instalar o. Integração de instâncias múltiplas de RH Para aplicação Consumidor, se você tiver a função de administrador.O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Revise Integração de instâncias múltiplas de RH Para lista de aplicações do consumidor no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Integração de instâncias múltiplas de RH Para aplicação Consumidor usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Como usar o Integração de instâncias múltiplas de RH

Usar Integração de instâncias múltiplas de RH Para fazer uma solicitação de serviço de RH de uma instância do consumidor e preenchê-la a partir de uma instância do provedor.

Visão geral de Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

Se você for um provedor, revise a seguinte seção:

1. Ativar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

   Como administrador, instale o. Integração de instâncias múltiplas de RH Para aplicação do provedor da ServiceNow Store.
2. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como administrador do provedor, importe usuários, crie conexões, configure itens do catálogo remoto, habilite links mágicos e configure o serviço de RH.

3. Usando Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

   Como um agente em uma instância de provedor, atenda a uma solicitação de RH remota que é feita de uma instância do consumidor.

Visão geral de Integração de instâncias múltiplas de RH para o consumidor

Se você for um consumidor, revise a seguinte seção:

1. Ativar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

   Como administrador, instale o. Integração de instâncias múltiplas de RH Para aplicação do consumidor da ServiceNow Store.

2. Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

   Como administrador do consumidor, ative itens do catálogo remoto para torná-los visíveis em um portal do funcionário para que os funcionários façam solicitações de serviço. Restringir somente usuários com funções específicas para fazer solicitações remotas.

3. Usando Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

   Como funcionário consumidor, você pode gerar uma solicitação de serviço remoto de um portal de funcionário do consumidor para uma instância de provedor.

Limitações

Para entender mais sobre as diretrizes gerais e limitações do Integração de instâncias múltiplas de RH, consulte Diretrizes gerais e limitações.

Usando Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

Atender a uma solicitação de serviço de RH remoto que é colocada de uma instância do consumidor para uma instância do provedor.

Antes de Iniciar
Função necessária: Agente de RH

Procedimento

1. Revise o caso de RH remoto atribuído a você.
   O caso de RH remoto é criado a partir de uma solicitação de RH feita de uma instância do consumidor.

   Nota: A transferência de casos, suspensão de casos e compartilhamento de artigos de conhecimento não são compatíveis com os casos de RH remotos que são atendidos em uma instância de provedor.

2. Para adicionar uma tarefa de RH para o caso de RH remoto:
   a. Em Listas relacionadas, clique em **Adicionar tarefa** . Para saber mais informações , consulte Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH.
   b. Em **Atribuído a.** especifique o usuário consumidor ao qual você deseja atribuir a tarefa. Uma tarefa universal do tipo URL é atribuída ao usuário consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Uma tarefa universal é criada somente para o usuário consumidor e não para usuários locais na instância do provedor. A tarefa universal é criada somente quando o ID de e-mail do usuário consumidor corresponde nas instâncias do provedor e do consumidor.

3. Para adicionar uma tarefa de aprovação para o caso de RH remoto, clique em **Adicione uma aprovação** em **Listas relacionadas** .
   Para obter mais informações, consulte Adicionar aprovadores ad hoc a um caso.

   Nota:

   - As tarefas universais da aprovação remota são acionadas somente quando o ID de e-mail do usuário de aprovação corresponde nas instâncias do provedor e do consumidor.
   - A opção Adicionar uma aprovação aparece somente quando **O agente pode adicionar uma aprovação** A opção é configurada no serviço de RH em relação ao qual o caso remoto é criado.

4. Para iniciar tarefas de assinatura de documento para o caso de RH remoto:
   a. Em **Modelo de documento** , selecione o modelo de documento configurado.
   b. Em **Atribuído a.** Especifique o agente de RH na instância do provedor. O agente de RH atribuído pode definir uma data de vencimento, modificar a descrição e a descrição resumida da tarefa do documento. Uma tarefa universal do tipo URL é atribuída ao usuário consumidor.

   Nota:

   - Para iniciar tarefas de documento, o plug-in Modelos de documento deve ser instalado no Integração de instâncias múltiplas de RH Para aplicação do provedor.

     Para obter mais informações sobre como as tarefas de documento são iniciadas, consulte Geração de tarefas de documento.

   - Nas informações adicionais do serviço de RH, o modelo de documento deve ser adicionado em **Tabela de serviço** campos.

5. Solicite informações adicionais do funcionário do consumidor adicionando comentários ou anexos ao caso. Os detalhes solicitados são sincronizados com a tarefa do provedor na instância do consumidor. O usuário consumidor pode exibir as atualizações em sua solicitação de catálogo no Portal do funcionário.
6. Feche o caso de RH quando todas as tarefas associadas a ele estiverem concluídas.

Usando Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

Acesse um item do catálogo remoto (hospedado por um provedor de serviços remoto) e envie o item do catálogo com os detalhes necessários no Portal do funcionário. Um caso de RH é criado na instância do provedor que é preenchido por um agente do provedor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_sb.requestor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o portal do funcionário do consumidor.
2. Selecione um catálogo de RH ou catálogo para fazer sua solicitação.
   Esta solicitação aciona um fluxo de aprovação (não um fluxo obrigatório) para sua aprovação gerencial. Quando a solicitação de RH é aprovada pelo seu gerente, uma tarefa do provedor é criada que, por sua vez, cria um caso de RH remoto na instância do provedor.

   Nota: Você pode acessar somente os catálogos remotos que foram habilitados pelo administrador do consumidor. Para obter mais informações, consulte Configurar Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor.

3. Revise se alguma tarefa foi atribuída a você.

   Nota: Para atender à sua solicitação de RH, um agente de RH da instância do provedor pode solicitar informações adicionais de você ou criar algumas tarefas adicionais para você concluir.

4. Selecione o link da URL na tarefa atribuída a você.
   Sem que você faça login manualmente, o link da URL fornece acesso ao recurso vinculado na instância do provedor para concluir a tarefa. Depois de concluir a tarefa de RH na instância do provedor, sua tarefa universal será fechada automaticamente na instância do consumidor.

   Sua solicitação de RH é encerrada quando o caso de RH remoto é encerrado pelo agente de RH na instância do provedor.

Referência para Integração de instâncias múltiplas de RH

Referência para Integração de instâncias múltiplas de RH.

Instalado com Integração de instâncias múltiplas de RH Para o provedor

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Integração de instâncias múltiplas de RH Para plug-in Provedor, incluindo funções de usuário.

Funções instaladas

Lista de funções atribuídas com a integração de várias instâncias de RH para o provedor

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do provedor de integração de várias instâncias de RH [sn_hr_mii_provider.admin]	Pode se conectar a uma instância do consumidor, criar ou atualizar um produtor de registro remoto na instância do provedor, ler ou gravar tarefas do provedor, criar critérios de consumidor para controles de acesso remoto e habilitar ou desabilitar links mágicos.	• sn_hr_mii_base.admin • sn_hr_mii_provider.user
Usuário do provedor de integração de várias instâncias de RH [sn_hr_mii_provider.user]	Esta função é usada pelo fluxo Criar caso de RH a partir da tarefa do provedor para criar um caso de RH remoto a partir de uma tarefa do provedor.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalado com Integração de instâncias múltiplas de RH Para o consumidor

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Integração de instâncias múltiplas de RH Para plug-in Consumidor, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções instaladas

Lista de funções atribuídas com a integração de várias instâncias de RH para consumidor

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do consumidor de integração de várias instâncias de RH [sn_hr_mii_consumer.admin]	Pode se conectar com a instância do provedor, habilitar um produtor de registro remoto e propriedades relacionadas na instância do consumidor, ler ou gravar tarefas do provedor, adicionar fluxos de pré-aprovação e definir o valor do **Tempo limite de redirecionamento** opção nas configurações de links mágicos.	sn_hr_mii_base.admin

Diretrizes gerais e limitações

Revise essas diretrizes gerais e limitações antes de usar Integração de instâncias múltiplas de RH aplicação.

. ee isto KB1808151 .

Integração de Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros

Estender Prestação de serviços de RH integrando com outros sistemas de terceiros.

- Integrações de RH
- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais
- HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand
- Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit
- HR Service Delivery Integration with Workday
- HR Service Delivery Advanced Integration with Workday
- Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM
- HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM
- Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors
- Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group
- Document Template integration with Adobe Sign
- Document Template integration with DocuSign
- Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPoint

Integrações de RH

Integrar Prestação de serviços de RH Com sistemas de gestão de RH para sincronizar perfis de funcionários, tarefas pendentes e outros dados; sistemas de verificação de histórico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para solicitar verificações de histórico; sistemas de assinatura eletrônica para solicitar assinaturas eletrônicas e muito mais.

Para sistemas selecionados, integrações pré-configuradas estão disponíveis para uso. Você também pode configurar sua própria integração personalizada com sistemas de terceiros que usam serviços SOAP ou REST.

Importante: A integração do Workday e a integração do SuccessFactors que estavam disponíveis com o plug-in Integrações de RH [com.sn_hr_integrations] foram descontinuadas. Para integração do Workday, você pode usar HR Service Delivery Integration with Workday E para integração do SuccessFactors, você pode usar Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors aplicação.

Integrações pré-configuradas

Prestação de serviços de RH fornece integrações pré-configuradas para os seguintes sistemas de terceiros.

Detalhes de integração pré-configurados

Sistema de terceiros	Integração pré-configurada
Sistema de verificação de histórico	• Integrar com o serviço First Advantage • Integração com o serviço preciso em segundo plano • Integração com o serviço Sterling Talent Solutions
Sistema de assinatura eletrônica	• Integração com o serviço DocuSign • Integração com o serviço do Adobe Sign
Sistema de gestão de formulário fiscal	Integração com CIC Plus serviço

Suporte e informações de solução de problemas

Para obter informações sobre suporte e solução de problemas de Integrações de RH, consulte Integrações de RH [KB0678031] artigo na Base de conhecimento HI.

Nota: Há cenários que não são compatíveis com a integração inicial, especificamente quando um funcionário é recontratado ou quando um funcionário passa de contingente para período integral.

Informações de ativação

As Integrações de RH são ativadas automaticamente quando você ativa a Gestão de casos e conhecimento. Se não estiver ativado, você poderá ativar manualmente Integrações de RH. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com a aplicação, consulte Componentes instalados com Integrações de RH.

Ativar Integrações de RH

Você pode ativar a aplicação com escopo de Recursos Humanos: Integrações [com.sn_hr_integrations] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: As integrações permitem que você integre Prestação de serviços de RH com sistemas de terceiros.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Integrações de RH
Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integrações de RH, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Integrações [com.sn_hr_integrations] ativa a propriedade do sistema sn_hr_integrations.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua seu único usuário administrador de Integrações de RH, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas

Propriedades e descrições da função

Nome da função	Descrição	Contém as funções
Administrador de integrações de RH [sn_hr_integrations.admin]	Pode acessar e configurar a aplicação Integrações de RH.	sn_hr_integrations.user
Usuário de integrações de RH [sn_hr_integrations.user]	Pode acessar e ler dados na aplicação Integrações de RH.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados

Lista de trabalhos agendados de integração

Trabalho programado	Descrição
Atribuir funções de cliente de RH para sincronização de usuários de integração.	Atribui funções de RH para usuários de integração diariamente.
Integrações de RH - Trabalho de nova tentativa por push da interface externa.	Repete o envio de dados para o sistema de terceiros periodicamente.
Integrações de RH - Verificação de histórico precisa Obter atualizações do pedido.	Obtém atualizações de pedido de verificação de histórico para a integração precisa periodicamente.

Tabelas instaladas

Lista de tabelas de integração instaladas

Tabela	Descrição
Entradas Adicionais de Integrações de RH [sn_hr_integrations_additional_inputs]	Tabela para entradas adicionais.
Pacote de Verificação do Histórico [sn_hr_integrations_background_check_package]	Tabela para pacotes de verificação de histórico.
Preparação de Verificação do Histórico de Integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Tabela de preparação para verificações em segundo plano.
Preparação do Departamento de Integrações de RH [sn_hr_integrations_dept_staging]	Tabela de preparação para departamentos.
Interface externa de integrações de RH [sn_hr_integrations_external_interface]	Tabela para interfaces externas de RH.
Perfil de Trabalho de Integrações de RH [sn_hr_integrations_job_profile]	Tabela de preparação para perfis de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas de integração instaladas

Tabela	Descrição
Rastreador de Trabalhos de Integrações de RH [sn_hr_integrations_job_tracker]	Tabela para rastreadores de trabalho.
Tipos de Licenças [sn_hr_integrations_leave_type]	Tabela para tipos de licença.
Preparação do Local de Integrações de RH [sn_hr_integrations_loc_staging]	Tabela de preparação para locais.
Mapeamento de Esquema de Saída de Integrações de RH [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	Tabela para mapeamentos de esquema de saída de RH.
Serviço de Saída de Integrações de RH [sn_hr_integrations_outbound_service]	Tabela para serviços de saída de integração de RH.
Gatilho de serviço de saída de integrações de RH [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	Tabela para gatilho de serviço de saída.
Mapeamento de Esquema de Integrações de RH [sn_hr_integrations_schema_mapping]	Tabela para mapeamentos de esquema de RH.
Serviço de integrações de RH [sn_hr_integrations_service]	Tabela para serviços de integração de RH.
Rastreador de trabalhos do serviço de integrações de RH [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	Tabela para rastreadores de trabalho de serviço.
Mapeamento de serviços de integrações de RH [sn_hr_integrations_service_mapping]	Tabela para mapeamentos de serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tabelas de integração instaladas

Tabela	Descrição
Origem de Integrações de RH [sn_hr_integrations_source]	Tabela para origens.
Propriedades de origem de integrações de RH [sn_hr_integrations_source_properties]	Tabela para propriedades de origem.
Versão de Origem de Integrações de RH [sn_hr_integrations_source_version]	Tabela para versões de origem.
Preparação de Integrações de RH [sn_hr_integrations_staging]	Tabela de preparação de integrações de RH principais. **Nota:** Todas as tabelas de preparação de integrações de RH devem ser uma extensão desta tabela principal.
Perfil de Trabalhador de Integrações de RH [sn_hr_integrations_worker_profile]	Tabela de preparação para perfis de trabalhador, perfis de trabalhador efetivos e perfis de trabalhador futuros.

Integrar com o serviço First Advantage

A integração pré-configurada do First Advantage usa serviços SOAP para solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço First Advantage. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

Importante: A integração com o serviço First Advantage está sendo preparada para descontinuação. Ele estará oculto e indisponível para ativação da Zurich, mas continuará sendo compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando um solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Visão geral da integração First Advantage

A integração First Advantage é configurada para solicitar verificações de histórico da seguinte forma.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação de histórico por meio do serviço First Advantage.
- O serviço First Advantage avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID e o status do candidato de verificação de histórico.
  - Crie uma tarefa, bem como envie um e-mail, para que o funcionário se inscreva e preencha uma solicitação de verificação de histórico por meio do site First Advantage.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Depois que o funcionário conclui a tarefa, o serviço First Advantage executa a verificação de histórico.
- Quando a verificação em segundo plano é concluída, o serviço First Advantage atualiza o caso com o status e os detalhes da verificação em segundo plano.

Configuração da integração First Advantage

Para configurar a integração do First Advantage, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de histórico apropriados. Quando a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações de histórico por meio do serviço First Advantage.

Forneça credenciais de origem para o serviço First Advantage

Forneça as credenciais de origem e SOAP para o serviço First Advantage para que ele possa ser acessado para integração.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Para que o serviço First Advantage possa ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais SOAP, incluindo a URL do endpoint, o nome de usuário e a senha
- Conta primária
- Conta
- Endereço de e-mail do solicitante

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o. **Primeira vantagem** registro.
3. Em **Credenciais SOAP** Lista relacionada, forneça as credenciais SOAP a serem usadas com sua integração.

Campos de formulário de lista relacionada às credenciais SOAP de RH

Campo	Descrição
URL de endpoint	URL do endpoint exclusivo fornecido pelo sistema de terceiros. **Nota:** ◦ O valor padrão é somente um URL de espaço reservado. Certifique-se de substituí-lo pelo URL exclusivo do endpoint que você obtém do provedor de terceiros. ◦ Os dados transferidos entre a instância do cliente e o sistema de terceiros são protegidos por SSL padrão. Para uma conexão segura, forneça um link HTTPS criptografado.
Nome de Usuário de Entrada	Nome de usuário para extração de dados de entrada.
Entrada de senha	Senha do nome de usuário de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você deve inserir um valor explícito para este campo. O valor inserido é criptografado com a chave da instância, portanto os valores importados de outras instâncias usando arquivos XML ou conjuntos de atualizações não funcionam.
Nome de Usuário de Saída	Nome de usuário para envio de dados de saída.
Senha de Saída	Senha do nome de usuário de saída. **Nota:** Você deve inserir um valor explícito para este campo. O valor inserido é criptografado com a chave da instância, portanto os valores importados de outras instâncias usando arquivos XML ou conjuntos de atualizações não funcionam.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Em **Integrações de RH Entradas adicionais** lista relacionada, forneça o valor de cada chave.
   - parent_account
   - conta
   - requestor_email_address
6. Em **Propriedades de origem de integrações de RH** lista relacionada, você pode ativar ou desativar as seguintes propriedades de origem.

Propriedade	Descrição
sn_hr_integrations.debug	Permite que o log de depuração exiba respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme necessário. ○ Tipo: verdadeiro ou falso ○ Valor padrão: falso ○ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento.

Verifique a integração do serviço First Advantage

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH no Prestação de serviços de RH e o. First Advantageserviço. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária personalização adicional.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Verifique o mapeamento de serviço de RH, que mapeia o serviço de RH para o serviço web de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse em **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH** .

   c. Para **Primeira vantagem** clique na seta para expandir a lista.
   Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH está mapeado corretamente para o serviço web de RH apropriado.

   Mapeamento de serviço de RH

Mapeamento de serviço de RH	Serviço de RH	Serviço web de RH
First Advantage - Solicitar verificação de histórico pelo First Advantage	Solicitar verificação em segundo plano da First Advantage	First Advantage Web Service

2. Verifique os mapeamentos do esquema de saída de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse em **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem** .

   c. Para o grupo Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.

   d. Clique no ícone de informações de cada registro do First Advantage para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados no First Advantage.

3. Verifique os mapeamentos de esquema de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse em **Origem** e selecione **Agrupar por origem** .

   c. Para **Primeira vantagem** clique na seta para expandir a lista.

   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados do First Advantage estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.

4. Verifique os mapas de transformação de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.

   b. Em **Mapas de transformação de tabela** , verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

   Mapeamento da tabela de preparação

Tabela de preparação	Tabela de destino
Preparação de verificação em segundo plano de Integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione pacotes de verificação de histórico para o serviço First Advantage

Adicione um ou mais pacotes de verificação de histórico à sua instância para que eles possam ser acessados quando uma solicitação de verificação de histórico for feita First Advantagefeito. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de histórico e um pacote para verificação de histórico e triagem de drogas.

Antes de Iniciar

Um pacote de verificação de histórico é um conjunto de atividades definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação de histórico. Você pode ter um pacote somente para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação de histórico, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Pacote de verificação em segundo plano

Campo	Descrição
ID de Pacote	ID do pacote de verificação de histórico.
Nome do pacote	Nome do pacote de verificação de histórico.
Descrição	Descrição do pacote de verificação de histórico.
Origem	Nome do sistema de verificação de histórico de terceiros.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

.

Tópicos relacionados

Forneça credenciais de origem para o serviço First Advantage

Integração com o serviço preciso em segundo plano

A integração precisa em segundo plano pré-configurada usa serviços REST para solicitar verificações em segundo plano por meio do serviço preciso em segundo plano. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A integração com o serviço preciso em segundo plano está sendo preparada para descontinuação. Ele estará oculto e indisponível para ativação da Zurich, mas continuará sendo compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando um solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Visão geral precisa da integração

A integração precisa é configurada para solicitar verificações de histórico da seguinte forma.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação de histórico por meio do serviço preciso.
- O serviço preciso avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID e o status do candidato de verificação de histórico.
  - Envie um e-mail para o funcionário com um link para se inscrever e preencher uma solicitação de verificação de histórico por meio do site preciso.
- Depois que o funcionário conclui a aplicação de verificação de histórico, o serviço preciso executa a verificação de histórico.
- Quando a verificação de histórico estiver concluída, o serviço preciso atualizará o caso com o status e os detalhes da verificação de histórico.

Configuração de integração precisa

Para configurar a integração precisa, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de histórico apropriados. Quando a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações de histórico por meio do serviço preciso.

Forneça credenciais de origem para o serviço preciso

Forneça as credenciais REST e DE origem para o serviço preciso para que ele possa ser acessado para integração.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integrations.admin

. Precisoo serviço pode ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais REST, incluindo o URL do endpoint, o nome de usuário e a senha

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o. **Verificação precisa de histórico** registro.
3. Em **Credenciais REST** Lista relacionada, forneça as credenciais de perfil de autenticação básica para usar com sua integração.

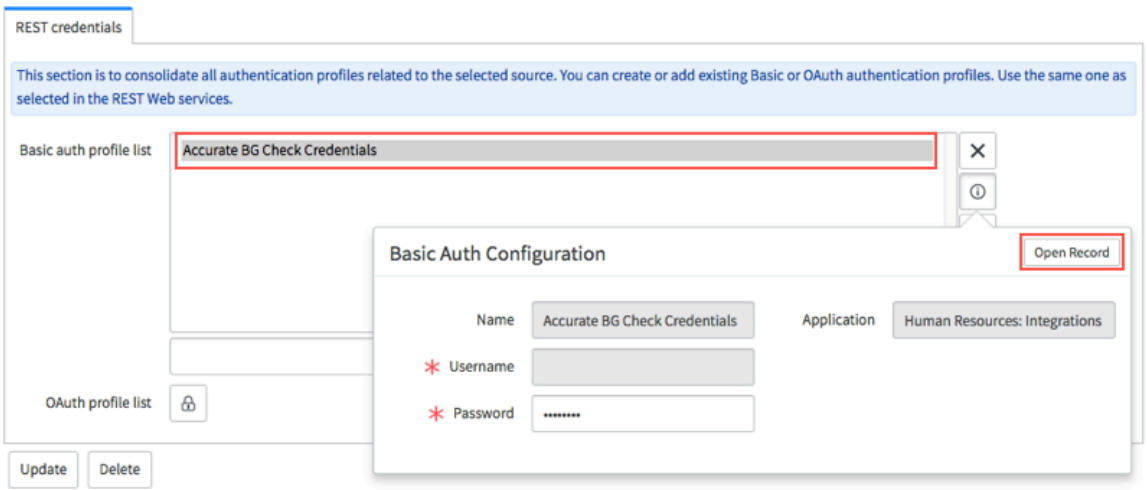
Importante: No serviço REST de RH correspondente, você deve fornecer o URL exclusivo do endpoint obtido do provedor de terceiros.

Tradução automática

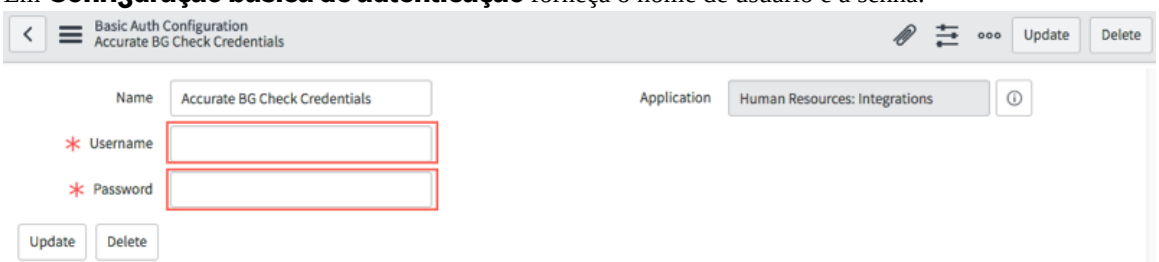
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Lista de perfis de autenticação básica** clique em **Desbloquear** ícone.

b. Selecione **Credenciais de verificação de BG precisas** e clique em **Visualização** e abra o registro.



c. Em **Configuração básica de autenticação** forneça o nome de usuário e a senha.



d. Clique em **Atualizar**.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

5. Em **Propriedades de origem de integrações de RH** lista relacionada, você pode ativar ou desativar as seguintes propriedades de origem.

Propriedades para serviços precisos

Propriedade	Descrição
sn_hr_integrations.debug	Permite que o log de depuração exiba respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme necessário. ○ Tipo: verdadeiro ou falso ○ Valor padrão: falso ○ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verifique a integração para o serviço preciso

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH no Prestação de serviços de RH E o serviço preciso. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária personalização adicional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Verifique os mapeamentos de serviço de RH, que mapeia o serviço de RH ou os serviços de saída de integração de RH para os serviços web de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse em **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH** .

   c. Para **Preciso** clique na seta para expandir a lista.

   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH ou os serviços de saída de integração de RH estão mapeados corretamente para os serviços web de RH apropriados.

      Nota: Certifique-se de verificar o URL do endpoint para **API de verificação de histórico preciso** registro.

      #### Mapeamento de serviço de RH

Mapeamento de serviço de RH	Serviço de RH ou serviço de saída de integração de RH	Serviço web de RH
Verificação precisa de histórico - Verificação precisa de histórico - Obter atualizações de pedido	Verificação de histórico preciso - Obter atualizações do pedido	API de verificação de histórico preciso
Verificação precisa de histórico - Verificação precisa de histórico - Obter dados do relatório	Verificação precisa de histórico - Obter dados do relatório	API de verificação de histórico preciso
Verificação precisa de histórico - Verificação precisa de histórico - Fazer pedido	Verificação de histórico preciso - Fazer pedido	API de verificação de histórico preciso
Verificação precisa de histórico - Solicitar verificação de histórico por preciso	Solicitar verificação de antecedentes pelo Accurate	API de verificação de histórico preciso

2. Verifique os mapeamentos do esquema de saída de RH.

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.

   b. Clique com o botão direito do mouse em **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Para o grupo Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.

d. Clique no ícone de informações de cada registro preciso para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados em Accurate.

3. Verifique os mapeamentos de esquema de RH.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.

b. Clique com o botão direito do mouse em **Origem** e selecione **Agrupar por origem** .

c. Para **Preciso** clique na seta para expandir a lista.

d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados de Precisa estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.

4. Verifique os mapas de transformação de RH.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.

b. Em **Mapas de transformação de tabela** , verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

Mapeamento da tabela de preparação

Tabela de preparação	Tabela de destino
Preparação de verificação em segundo plano de Integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Adicione pacotes de verificação de histórico para o serviço preciso

Adicione um ou mais pacotes de verificação de histórico à sua instância para que eles possam ser acessados quando uma solicitação de uma verificação de histórico da precisa for feita. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de histórico e um pacote para verificação de histórico e triagem de drogas.

Antes de Iniciar

Um pacote de verificação de histórico é um conjunto de atividades definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação de histórico. Você pode ter um pacote somente para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação de histórico, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de verificação em segundo plano

Campo	Descrição
ID de Pacote	ID do pacote de verificação de histórico.
Nome do pacote	Nome do pacote de verificação de histórico.
Descrição	Descrição do pacote de verificação de histórico.
Origem	Nome do sistema de verificação de histórico de terceiros.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

.

Tópicos relacionados

Forneça credenciais de origem para o serviço preciso

Integração com o serviço Sterling Talent Solutions

A integração pré-configurada Sterling Talent Solutions usa serviços REST para solicitar verificações de histórico por meio do serviço Sterling. Você pode usar a integração pré-configurada como está ou personalizá-la para atender às suas necessidades.

Importante: A integração com o serviço Sterling Talent Solutions está sendo preparada para descontinuação. Ele estará oculto e indisponível para ativação da Zurich, mas continuará sendo compatível até o Brasil. Se você tiver uma assinatura ativa, ainda poderá ativar o plug-in enviando um solicitação de ativação de plug-in . Para obter mais detalhes, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Visão geral da integração do Sterling

A integração do Sterling está configurada para solicitar verificações de histórico da seguinte forma.

- O agente de RH cria um caso para solicitar uma verificação de histórico por meio do serviço Sterling.
- O serviço Sterling avalia a solicitação para:
  - Atualize o caso com o ID do pedido de verificação de histórico.
  - Envie um e-mail para o funcionário com um link para se inscrever e preencher uma solicitação de verificação de histórico por meio do site da Sterling.
- Depois que o funcionário conclui a aplicação de verificação de histórico, o serviço Sterling executa a verificação de histórico.
- Quando a verificação de histórico estiver concluída, o serviço Sterling atualizará o caso com o status e os detalhes da verificação de histórico.

Configuração da integração do Sterling

Para configurar a integração Sterling, você deve fornecer as credenciais de origem, verificar as configurações de integração e adicionar os pacotes de verificação de histórico apropriados. Quando a integração estiver concluída, você poderá solicitar verificações de histórico por meio do serviço Sterling.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forneça credenciais de origem para o serviço Sterling

Forneça as credenciais REST e DE origem para o serviço Sterling para que ele possa ser acessado para integração.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Para que o serviço Sterling possa ser acessado para integração, você deve fornecer:

- Credenciais REST, incluindo o URL do endpoint
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- senha
- conta

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integrações de RH** > **Origens**.
2. Abra o. **Verificação de histórico Sterling** registro.
3. Em **Credenciais REST** lista relacionada, não forneça as credenciais a serem usadas com sua integração. Em vez disso, você deve fornecer essas credenciais no **Integrações de RH Entradas adicionais** lista relacionada.

   Importante: No serviço REST de RH correspondente, você deve fornecer o URL exclusivo do endpoint obtido do provedor de terceiros.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Em **Integrações de RH Entradas adicionais** lista relacionada, forneça o valor de cada chave.
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - senha
   - conta
6. Em **Propriedades de origem de integrações de RH** lista relacionada, você pode adicionar a seguinte propriedade de origem.

Descrições da propriedade de origem

Propriedade	Descrição
sn_hr_integrations.debug	Permite que o log de depuração exiba respostas do sistema de terceiros. Ative para solucionar problemas e depurar a integração conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ Tipo: verdadeiro ou falso ○ Valor padrão: falso ○ Local: Navegue até **Integrações de RH** > **Logs** para exibir os logs de desenvolvimento.

Verifique a integração do serviço Sterling

A integração está configurada para enviar dados de verificação em segundo plano entre o serviço de RH no Prestação de serviços de RH E o serviço Sterling. Você pode verificar as configurações pré-configuradas e determinar se elas atendem às suas necessidades ou se é necessária personalização adicional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Verifique os mapeamentos de serviço de RH, que mapeia o serviço de RH para o serviço web de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de serviços de RH**.
   b. Clique com o botão direito do mouse em **Origem externa de RH** e selecione **Agrupar por origem externa de RH** .
   c. Para **Sterling** clique na seta para expandir a lista.
   d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se o serviço de RH está mapeado corretamente para o serviço web de RH apropriado.

      Nota: Forneça o URL do endpoint para **API de verificação de histórico Sterling** registro.

      Mapeamento de serviço de RH

Mapeamento de serviço de RH	Serviço de RH	Serviço web de RH
Verificação de antecedentes Sterling - Solicitar verificação de histórico por Sterling	Verificação de solicitação em segundo plano por Sterling	API de verificação de histórico Sterling

2. Verifique os mapeamentos do esquema de saída de RH.
   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de Saída de RH**.
   b. Clique com o botão direito do mouse em **Tabela de origem** e selecione **Agrupar por tabela de origem** .
   c. Para o grupo Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management], clique na seta para expandir a lista.
   d. Clique no ícone de informações de cada registro Sterling para verificar se os campos de dados das tabelas de origem estão mapeados corretamente para os campos apropriados no Sterling.
3. Verifique os mapeamentos de esquema de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapeamento de Esquema de RH**.

b. Clique com o botão direito do mouse em **Origem** e selecione **Agrupar por origem** .

c. Para **Sterling** clique na seta para expandir a lista.

d. Para cada registro, clique no ícone de informações para verificar se os campos de dados do Sterling estão mapeados corretamente para os campos apropriados nas tabelas de preparação.

4. Verifique os mapas de transformação de RH.

a. Navegar até **Integrações de RH** > **Mapas de transformação de RH**.

b. Em **Mapas de transformação de tabela** , verifique se as tabelas de preparação estão mapeadas corretamente para as tabelas de destino apropriadas.

Mapeamento da tabela de preparação

Tabela de preparação	Tabela de destino
Preparação de verificação em segundo plano de Integrações de RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Caso de Gestão de talentos de RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Adicione pacotes de verificação de histórico para o serviço Sterling

Adicione um ou mais pacotes de verificação de histórico à sua instância para que eles possam ser acessados quando uma solicitação de verificação de histórico do Sterling for feita. Por exemplo, você pode adicionar um pacote somente para verificação de histórico e um pacote para verificação de histórico e triagem de drogas.

Antes de Iniciar

Um pacote de verificação de histórico é um conjunto de atividades definidas pelo sistema de terceiros para serem incluídas em uma verificação de histórico. Você pode ter um pacote somente para verificação de antecedentes, um pacote para verificação de antecedentes e triagem de drogas e assim por diante. Para cada pacote de verificação de histórico, você deve fornecer:

- ID de Pacote
- Nome do pacote
- Descrição do pacote

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integrações de RH** > **Pacote de Verificação do Histórico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Pacote de verificação em segundo plano

Campo	Descrição
ID de Pacote	ID do pacote de verificação de histórico.
Nome do pacote	Nome do pacote de verificação de histórico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do pacote de verificação de histórico.
Origem	Nome do sistema de verificação de histórico de terceiros.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

.

Tópicos relacionados

Forneça credenciais de origem para o serviço Sterling

Integração com o serviço DocuSign

Solicite assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign com a integração DocuSign.

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos e. Document Template integration with DocuSign que fornecem a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Esta integração depende do spoke DocuSign no IntegrationHub e está habilitada para a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento PDF de RH) e modelos DocuSign. Um serviço de RH pré-configurado, fluxo e modelo de caso de RH para o fluxo de documentos ad hoc e o fluxo de modelo DocuSign estão disponíveis para uso.

Spoke do DocuSign

A integração do DocuSign depende do spoke do DocuSign no IntegrationHub. Antes de começar, um administrador deve ter configurado o DocuSign Spoke, incluindo o registro como um provedor OAuth e a criação de registros de credencial e conexão. Você também deve sincronizar o DocuSign com seu ServiceNow instância.

- Configure o spoke do DocuSign. Consulte DocuSign eSignature Spoke .
- Sincronizar DocuSign com a ServiceNow

Nota:

- Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos DocuSign novos ou atualizados. Para sincronizar, navegue até **DocuSign** > **Contas** e clique em **Obter contas** link relacionado.
- Se sua organização tiver mais de uma conta DocuSign, o fluxo de documentos ad hoc usará a primeira conta disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de integração do DocuSign

Depois que o DocuSign Spoke estiver configurado e sincronizado, você poderá configurar a integração para RH. Se o usuário estiver assinando um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign, a integração tem dois fluxos que você pode usar. Para cada documento que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do serviço DocuSign, configure da seguinte forma.

Requisitos de configuração de integração do DocuSign

Fluxo	Requisitos de configuração
Fluxo de documentos ad hoc	1. Crie um documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte Documentos gerenciados para obter mais informações. 2. Configure um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc 3. Configure um serviço de RH para a integração do DocuSign
Fluxo do modelo do DocuSign	1. Crie um DocuSignmodelo que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte DocuSign eSignature User Guide para obter mais informações. 2. Configure um modelo de documento PDF de RH para um modelo DocuSign 3. Configure um serviço de RH para a integração do DocuSign

O fluxo de documentos ad hoc é para a assinatura de documentos estáticos originados de um documento gerenciado no ServiceNow sistema. Cada documento ad hoc é configurado como um modelo de documento PDF de RH padrão. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas** e mapeie cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. (O posicionamento das marcações não é usado e a integração do DocuSign permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento.) Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. O documento gerado é estático, o que significa que ele é somente leitura e o signatário não pode atualizar nenhum dos campos.

O fluxo do modelo DocuSign é para a assinatura de documentos dinâmicos originados do sistema DocuSign. Cada modelo DocuSign é trazido para ServiceNow E configurado em um modelo de documento PDF de RH para habilitar mapeamentos. Cada campo de assinatura do modelo DocuSign deve ser mapeado para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento para assinatura. O documento gerado é dinâmico, o que significa que o signatário pode escrever em campos editáveis, como atualizar um endereço ou fornecer informações de W-4. No entanto, todas as atualizações feitas são salvas somente no documento. Eles não são mapeados de volta para a tabela de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign

Quando a configuração da integração estiver concluída, os agentes de RH da sua organização poderão solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign.

Para obter mais informações, consulte Solicite uma assinatura eletrônica por meio do DocuSign serviço.

Configure um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc

Se você estiver usando a integração do DocuSign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada documento ad hoc que você deseja disponibilizar para assinatura.

Antes de Iniciar
Crie o documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema DocuSign. Consulte Documentos gerenciados para obter mais informações.

Função necessária: sn_hr_core.admin

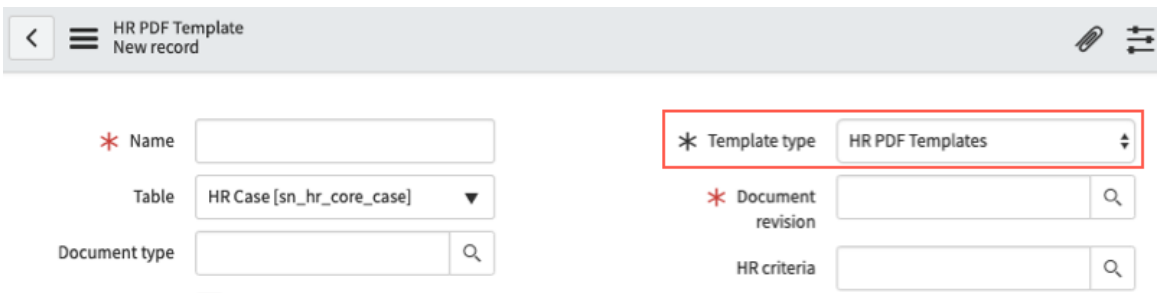
Você pode usar um modelo de documento PDF de RH existente ou criar um novo. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas** e mapeie cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. Somente como parte da integração do DocuSign, você também pode habilitar a assinatura em série para documentos que exigem vários signatários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro

   Nota: Se você estiver criando um novo registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF** .

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina **Tipo de modelo** campo para Modelos em PDF de RH .



4. Configure o modelo de documento PDF de RH, conforme apropriado.
   Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas** e mapeie cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. Para obter mais detalhes sobre como configurar um modelo de documento PDF de RH, consulte Configure um modelo de documento PDF de RH.

   Nota: O posicionamento de **Marcar assinaturas** não é usado e a integração permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se você quiser habilitar a assinatura em série para documentos que exigem vários signatários, atribua a ordem de assinatura para cada campo de assinatura na seção Mapeamentos de modelo de PDF.

Nota:

- Por padrão, se um documento tiver dois ou mais campos de assinatura, a assinatura paralela será habilitada.
- . **Ordem de assinatura** a coluna não está visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione **Ordem de assinatura** Campo para a coluna selecionada.

Example



6. Clique em **Atualizar**.

Configure um modelo de documento PDF de RH para um modelo DocuSign

Se você estiver usando a integração DocuSign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada modelo DocuSign que você deseja disponibilizar para assinatura.

Antes de Iniciar

Crie o modelo DocuSign que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema DocuSign. Consulte DocuSign eSignature User Guide para obter mais informações. Você também deve sincronizar suas contas para trazer o modelo DocuSign (e quaisquer outros modelos novos ou atualizados) para o. ServiceNow sistema. Para obter mais informações, consulte Sincronizar DocuSign com a ServiceNow .

Nota: Cada modelo DocuSign deve ter um documento associado. Vários documentos por modelo não são compatíveis.

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada campo de assinatura do modelo DocuSign deve ser mapeado para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

Procedimento

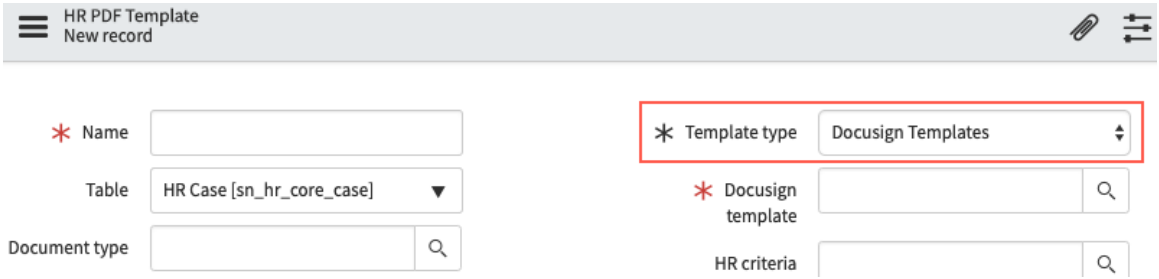
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

Nota: Se você estiver criando um novo registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF** .

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina **Tipo de modelo** campo para Modelo do DocuSign .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Modelo de PDF de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento de RH.
Tabela	Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento em que o modelo de documento de RH está categorizado.
Ativo	Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso.
Tipo de modelo	Defina o valor como `Modelo do DocuSign` .
Modelo do DocuSign	Selecione o modelo DocuSign a ser usado. **Nota:** Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos DocuSign novos ou atualizados. Para sincronizar, navegue até **DocuSign** > **Contas** e clique em **Obter contas** link relacionado. Para obter mais informações, consulte Sincronizar DocuSign com a ServiceNow .
Critérios do RH	Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

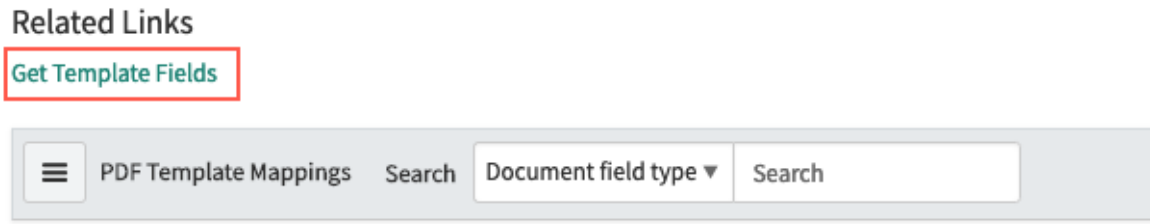
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
. **Obter status de campos de modelo** campo, **Obter campos de modelo** E a seção Mapeamentos de modelo de PDF é exibida.

6. Clique em **Obter campos de modelo** link relacionado.

Nota: Se forem feitas mudanças nos campos de assinatura ou documento no modelo DocuSign, você deverá clicar em **Obter campos de modelo** link relacionado para sincronizar essas mudanças. Os mapeamentos existentes não são afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. . **Obter status de campos de modelo** o campo muda para **Concluído** recarregue o formulário.

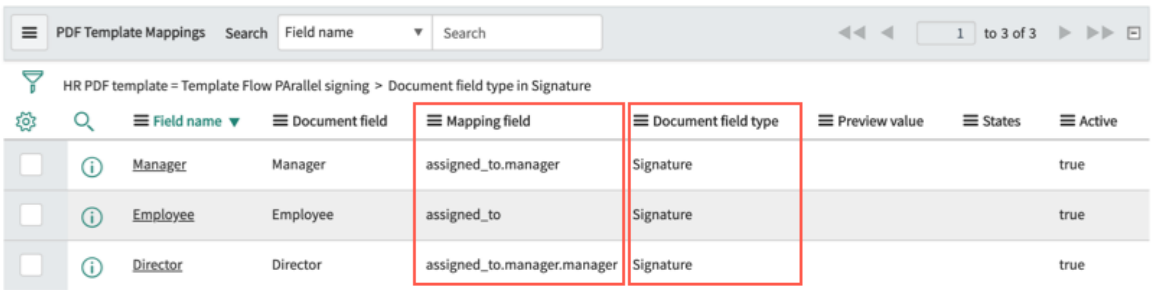
   Nota: Se você estiver usando um navegador Safari, deverá recarregar o formulário para ver o estado alterado.

   Em **Mapeamentos de modelo em PDF** uma lista de campos mapeáveis é exibida.

8. Em **Mapeamentos de modelo em PDF** , você deve mapear cada campo de assinatura do DocuSignmodelo para um campo de usuário apropriado em uma tabela.

   Nota: A configuração dos campos de assinatura, incluindo para assinatura paralela e serial, deve ser concluída no sistema DocuSign. Não é possível adicionar ou configurar os campos de assinatura no modelo de documento PDF de RH.

   Example



9. Em **Mapeamentos de modelo em PDF** Você também pode mapear campos do modelo DocuSign para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

   Nota:

   - Certifique-se de que o tipo de dados do campo DocuSign corresponda ao do campo da tabela.
   - O mapeamento não é compatível com os seguintes tipos de campo DocuSign:
     - Inicial
     - Data de assinatura
     - Item de pagamento
     - Fórmula
     - Anexo
     - Nota
     - Aprovar
     - Recusar

10. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um serviço de RH para a integração do DocuSign

Crie ou modifique um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço DocuSign. Fluxos pré-configurados para coletar assinaturas para um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign estão disponíveis para uso. Você também deve configurar um modelo de caso de RH associado para definir um documento ad hoc padrão ou modelo DocuSign para assinatura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o usuário estiver assinando um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo DocuSign, os seguintes serviços de RH pré-configurados, fluxos e modelos de caso de RH estarão disponíveis para uso e exemplo. Consulte Serviços de RH Para saber mais sobre a configuração do serviço de RH, em geral.

Detalhes da configuração de RH

Fluxo	Componente	Nome
Fluxo de documentos ad hoc	Serviço de RH	Solicitar assinatura usando DocuSign em documento ad hoc
	Fluxo	Fluxo de integração do DocuSign - Documento ad hoc
	Modelo de caso de RH	Assinatura usando DocuSign em documento ad hoc
DocuSign fluxo do modelo	Serviço de RH	Solicitar assinatura usando o modelo DocuSign
	Fluxo	DocuSign Integration - Modelo DocuSign
	Modelo de caso de RH	Assinatura usando o modelo DocuSign

Procedimento

1. Configure um serviço de RH para a integração do DocuSign.

   a. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

   b. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   c. No formulário de serviço de RH, forneça os seguintes valores.

Campos do formulário Serviços de RH

Fluxo	Campo	Valor
Fluxo de documentos ad hoc	Nome de serviço de RH	Nome do serviço de RH
	Tipo de execução	Fluxo
	Fluxo	Fluxo de integração do DocuSign - Documento ad hoc
Fluxo do modelo do DocuSign	Nome de serviço de RH	Nome do serviço de RH
	Tipo de execução	Fluxo
	Fluxo	DocuSign Integration - Modelo DocuSign

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

> **Nota:** Na lista relacionada Informações adicionais do serviço de RH, certifique-se de que **Modelo de PDF** O campo está incluído para que apareça no formulário Caso de RH quando uma solicitação para este serviço é feita. Para obter mais informações, consulte Configure o formulário Caso de RH para um serviço de RH.

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

2. Configure um modelo de caso de RH de acompanhamento.

a. Em **Modelo** , clique no ícone Pesquisa.

b. Em **Modelos de RH** lista, clique em **Novo** ou abra um registro.

c. Em **Adicionar campos** , selecione **Modelo de PDF.**

d. Em **Modelo de PDF** Selecione o modelo de documento PDF de RH que você deseja disponibilizar para assinatura.

> **Nota:**
>
> - Para o fluxo de documentos ad hoc, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com **Tipo de modelo** campo definido como Modelos em PDF de RH .ake
> - Para DocuSignFluxo do modelo, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com **Tipo de modelo** campo definido como Modelos do DocuSign .

e. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um modelo de caso de RH, consulte Configurar um modelo de caso de RH.

f. Clique em **Enviar**.

g. No formulário de serviço de RH, clique em **Atualização** .

Integração com o serviço do Adobe Sign

Solicite assinaturas eletrônicas por meio do serviço do Adobe Sign com a integração do Adobe Sign. Esta integração depende do spoke do Adobe Sign no IntegrationHub e está habilitada para a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento PDF de RH) e modelos do Adobe Sign.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

Começando com Zurich Os Modelos de documento de RH estão sendo preparados para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível.

Usar Modelos de documentos e. Document Template integration with Adobe Sign que fornecem a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter diretrizes de migração, consulte Migrando de Modelos de documento de RH para Modelos de documento.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Um serviço de RH pré-configurado, fluxo e modelo de caso de RH para o documento ad hoc e o documento do Adobe Sign estão disponíveis para uso.

Nota: O fluxo de integração do Adobe Sign será concluído (ou não estará no estado Aguardando) somente depois que todas as tarefas de RH criadas para o caso de RH forem assinadas, expiradas ou canceladas pelos usuários.

Spoke do Adobe Sign

A integração do Adobe Sign depende do spoke do Adobe Sign no IntegrationHub. Antes de começar, o administrador deve ter:

- Spoke do Adobe Sign ativado
- Configure o spoke do Adobe Sign

Configuração de integração do Adobe Sign

Depois que o spoke do Adobe Sign estiver configurado, você poderá configurar a integração para RH. A integração tem um fluxo único que se ramifica em subfluxos, um para assinar um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) e outro para assinar um modelo do Adobe Sign. O subfluxo acionado para um documento depende do tipo de modelo de PDF configurado para esse documento.

Para cada documento que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do serviço do Adobe Sign, configure da seguinte forma.

Requisitos de configuração de integração do Adobe Sign

Tipo de documento	Requisitos de configuração
Documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH)	1. Crie um documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura. Consulte Documentos gerenciados para obter mais informações. 2. Configure um serviço de RH para o documento ad hoc. 3. Configure um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de configuração de integração do Adobe Sign

Tipo de documento	Requisitos de configuração
Documento do Adobe Sign	1. Crie um Adobe Signmodelo que você deseja disponibilizar para assinatura. 2. Configure um serviço de RH para a integração do Adobe Sign. 3. Configure um modelo de documento PDF de RH para um modelo do Adobe Sign.

Cada documento ad hoc é configurado como um modelo de documento PDF de RH padrão. Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas** e mapeie cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. O posicionamento das marcações não é usado e a integração do Adobe Sign permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento. Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura. O documento gerado é estático, o que significa que ele é somente leitura e o signatário não pode atualizar nenhum dos campos.

Cada modelo do Adobe Sign é trazido para ServiceNow E configurado em um modelo de documento PDF de RH para habilitar mapeamentos. Mapeie cada campo de assinatura do modelo do Adobe Sign para um campo de usuário apropriado em uma tabela. O documento gerado é dinâmico, o que significa que o signatário pode escrever em campos editáveis, como atualizar um endereço ou fornecer informações de W-4. No entanto, todas as atualizações feitas são salvas somente no documento.

Solicitação de assinaturas eletrônicas por meio do serviço do Adobe Sign

Quando a configuração da integração estiver concluída, os agentes de RH da sua organização poderão solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço do Adobe Sign.

Para obter mais informações, consulte Solicite uma assinatura eletrônica por meio do Adobe Sign serviço.

Ative o spoke do Adobe Sign

Ative o spoke do Adobe Sign no IntegrationHub no ServiceNow Store E habilite a assinatura de documentos ad hoc (modelos de documento PDF de RH) e modelos do Adobe Sign.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até ServiceNow Store.
2. Em ServiceNow Store, Pesquise o spoke do Adobe Sign.
3. Clique no bloco Aplicação.
   São exibidas informações detalhadas sobre a aplicação que você está instalando. Considere a leitura das seções Outros requisitos e dependências, conforme aplicável.
4. Clique em **Obter** E insira suas credenciais de login HI.
5. Insira **Nome da instância** e. **Motivo da solicitação** e clique em **Validar instância** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você receberá um e-mail com instruções detalhadas de instalação.

6. Faça login na instância e configure o. Spoke do Adobe Sign .

Configure um modelo de documento PDF de RH para um documento ad hoc

Se você estiver usando a integração do Adobe Sign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada documento ad hoc que você deseja disponibilizar para assinatura.

Antes de Iniciar

Crie o documento gerenciado que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do Adobe Signsistema. Consulte Documentos gerenciados para obter mais informações.

Função necessária: sn_hr_core.admin

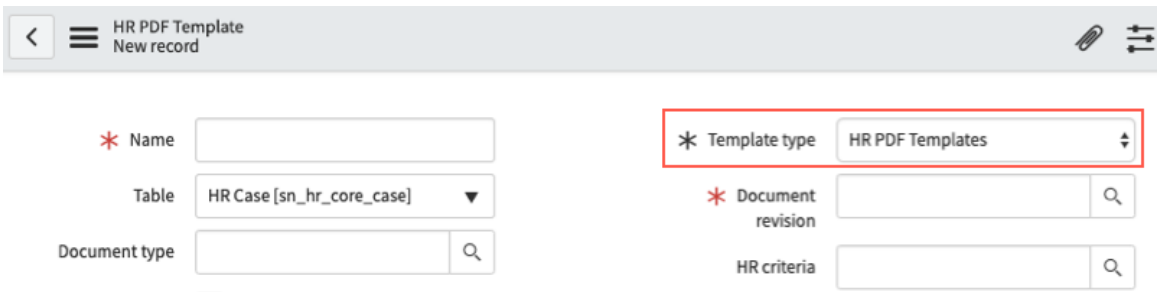
Você pode usar um modelo de documento PDF de RH existente ou criar um modelo de documento PDF de RH. Você pode adicionar signatários ao documento com Marcar assinaturas e mapear cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Como parte da integração do Adobe Sign, você também pode habilitar a assinatura em série para documentos que exigem vários signatários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   Nota: Se você estiver criando um registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF** .

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina **Tipo de modelo** campo para `Modelos em PDF de RH` .



4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Modelo de PDF de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento de RH.
Tabela	Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento em que o modelo de documento de RH está categorizado.
Ativo	Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso.
Tipo de modelo	Defina o valor como `Modelos em PDF de RH` .
Revisão de documentos	Selecione o modelo ad hoc a ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Critérios do RH	Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A seção Mapeamentos de modelo de PDF é exibida.
6. Configure um modelo de documento PDF de RH, conforme apropriado.
   Você pode adicionar signatários ao documento com **Marcar assinaturas** e mapeie cada campo de assinatura para um campo de usuário apropriado em uma tabela. Você também pode analisar o PDF para mapear campos de documento para campos de tabela correspondentes para preencher automaticamente o documento quando ele for gerado para assinatura.

   Nota: O posicionamento de **Marcar assinaturas** não é usado e a integração permite que o signatário assine em qualquer lugar do documento.

7. Se você quiser habilitar a assinatura em série para documentos que exigem vários signatários, atribua a ordem de assinatura para cada campo de assinatura na seção Mapeamentos de modelo de PDF.
   . **Ordem de assinatura** a coluna não está visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione **Ordem de assinatura** Campo para a coluna selecionada.

   Nota:
   - . **Ordem de assinatura** o campo permanece vazio em caso de assinatura paralela.
   - Certifique-se de que **Nome do campo** de **Tipo de campo de documento** Assinatura É especificado como PARTICIPANT1, PARTICIPANT2, PARTICIPANT3 e assim por diante.
   - Certifique-se de que a ordem de assinatura do primeiro participante seja menor do que a ordem de assinatura do segundo participante.

8. Clique em **Atualizar**.

Configure um modelo de documento PDF de RH para um modelo do Adobe Sign

Se você estiver usando a integração do Adobe Sign, configure um modelo de documento PDF de RH para cada modelo do Adobe Sign que você deseja disponibilizar para assinatura. Cada campo de assinatura do modelo do Adobe Sign deve ser mapeado para um campo de usuário apropriado em uma tabela.

Antes de Iniciar

Crie o modelo do Adobe Sign que você deseja disponibilizar para assinatura por meio do sistema Adobe Sign. Para obter mais informações, consulte o Guia do usuário do Adobe Sign. Você também deve sincronizar suas contas para trazer o modelo do Adobe Sign (e quaisquer outros modelos novos ou atualizados) para o. ServiceNow sistema. Consulte Sincronize o Adobe Sign com a ServiceNow para obter mais informações.

Nota: Cada modelo do Adobe Sign In deve ter um documento associado. Vários documentos por modelo não são compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

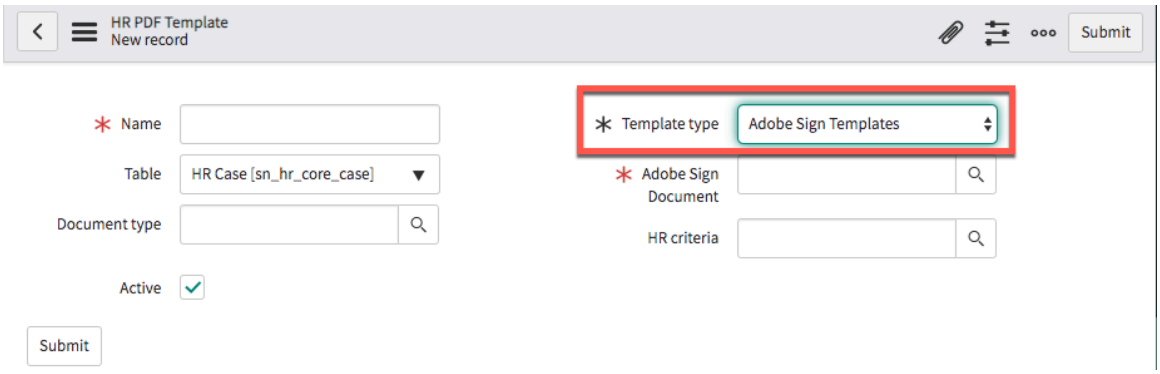
Função necessária: sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Modelos de documento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   Nota: Se você estiver criando um registro, certifique-se de selecionar **Modelo de documento PDF** .

3. No formulário Modelo de documento PDF, defina **Tipo de modelo** campo para Modelos do Adobe Sign .



   Nota: Os modelos do Adobe Sign pré-preenchidos não são compatíveis.

4. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário Modelo de PDF de RH

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de documento de RH.
Tabela	Tabela de RH à qual o modelo de documento de RH está associado.
Tipo de documento	Tipo de documento em que o modelo de documento de RH está categorizado.
Ativo	Opção para ativar o modelo de documento de RH para uso.
Tipo de modelo	Defina o valor como Modelos do Adobe Sign .
Documento do Adobe Sign	Selecione o modelo do Adobe Sign a ser usado. **Nota:** Você deve sincronizar sempre que precisar obter modelos novos ou atualizados do Adobe Sign.
Critérios do RH	Define as condições que a pessoa afetada de um caso de RH deve atender para que um agente de RH possa acessar o modelo de documento de RH em seu nome. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A seção Mapeamentos de modelo de PDF é exibida.
6. Em **Mapeamentos de modelo em PDF** , você deve mapear manualmente os campos do modelo do Adobe Sign para os campos de tabela correspondentes para preencher o documento quando ele for gerado para assinatura.

Example



Modelo de PDF Mapeamento .

Campo	Descrição
Nome do campo	Nome do campo que está sendo mapeado do sistema Adobe Sign para ServiceNow sistema. **Nota:** Certifique-se de que **Nome do campo** de **Tipo de campo de documento** Assinatura É especificado como PARTICIPANT1, PARTICIPANT2, PARTICIPANT3 e assim por diante.
Modelo em PDF do RH	Nome do modelo PDF de RH.
Campo de documento	Nome adequado do campo que está sendo mapeado.
Tipo de campo de documento	Tipo do campo de documento que está sendo mapeado, como **Assinatura** , **Texto** ou **caixa de seleção** .
Tabela de mapeamento	Tabela de RH que armazena todos os mapeamentos de campo.
Campo de mapeamento	Campo de referência a partir do qual o valor é renderizado em **Documento** campo.
Ordem de assinatura	Ordem na qual os participantes assinarão o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ . **Ordem de assinatura** a coluna não está visível, clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista. Adicione **Ordem de assinatura** Campo para a coluna selecionada. ◦ Certifique-se de que a ordem de assinatura do primeiro participante seja menor do que a ordem de assinatura do segundo participante. ◦ . **Ordem de assinatura** o campo permanece vazio em caso de assinatura paralela.
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar um mapeamento de campo.

Nota: Os mapeamentos de campo diferenciam maiúsculas de minúsculas.

7. Clique em **Enviar**.

Configure um serviço de RH para a integração do Adobe Sign

Crie ou modifique um serviço de RH para solicitar assinaturas eletrônicas por meio do serviço do Adobe Sign. Um fluxo pré-configurado para coletar assinaturas para um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo do Adobe Sign está disponível para uso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para assinar um documento ad hoc (modelo de documento PDF de RH) ou um modelo do Adobe Sign, os seguintes modelos de caso, fluxo e serviço de RH pré-configurados estão disponíveis para uso.

- Modelo de caso: Assinatura usando o Adobe Sign-in
- Serviço de RH: Assinatura usando o Adobe Sign-in
- Fluxo: Integração do Adobe Sign Fluxo

Procedimento

1. Configure um serviço de RH para a integração do Adobe Sign.

a. Navegar até **Administração de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.

b. Clique em **Novo** ou abra um registro.

c. No formulário de serviço de RH, forneça os seguintes valores para um documento ad hoc e um documento do Adobe Sign:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome do serviço de RH: Assinatura usando o Adobe Sign-in
- Tipo de execução: Fluxo
- Fluxo: Fluxo de integração do Adobe Sign

d. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um serviço de RH, consulte Configurar um serviço de RH.

Nota: Na lista relacionada Informações adicionais do serviço de RH, certifique-se de que **Modelo de PDF** O campo está incluído para que apareça no formulário Caso de RH quando uma solicitação para este serviço é feita. Para obter mais informações, consulte Configure o formulário Caso de RH para um serviço de RH.

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

2. Configure um modelo de caso de RH de acompanhamento.

a. Em **Modelo** , clique no ícone Pesquisa.

b. Em **Modelos de RH** lista, clique em **Novo** ou abra um registro.

c. Em **Adicionar campos** , selecione **Modelo de PDF.**

d. Em **Modelo de PDF** Selecione o modelo de documento PDF de RH que você deseja disponibilizar para assinatura.

Nota:

- Para documento ad hoc, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com **Tipo de modelo** campo definido como Modelos em PDF de RH .
- Para o modelo do Adobe Sign, certifique-se de selecionar um modelo de documento PDF de RH com **Tipo de modelo** campo definido como Modelos do Adobe Sign .

e. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.
Para obter mais detalhes sobre como criar um modelo de caso de RH, consulte Configurar um modelo de caso de RH.

f. Clique em **Enviar**.

g. No formulário de serviço de RH, clique em **Atualização** .

Integração com CIC Plus serviço

Integrar com CIC Plus Para que você possa permitir que recém-contratados baseados nos EUA forneçam informações fiscais relevantes como parte do processo de integração.

Esta integração pressupõe que você já esteja integrado a um serviço de provedor de identidade (IdP) de terceiros e esteja configurado para trabalhar com o evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados que está incluído como dados de demonstração com o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando o. CIC Plus integração

Para configurar o. CIC Plus, você deve configurar uma conexão SAML entre o provedor de identidade de terceiros (IdP) e CIC Plus contas. . CIC Plus Em seguida, o parceiro deve configurar sua conta para obter perfis de funcionários baseados nos EUA por meio do `get_usa_employee_profile` Endpoint REST, bem como verifique se o retorno de chamada está configurado corretamente. Por fim, você deve configurar as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade que você está usando com o. CIC Plus integração. Para obter detalhes sobre como configurar o. CIC Plus integração, consulte Configure o. CIC Plus integração.

Usando o. CIC Plus integração com integração de recém-contratados

Depois que a integração estiver configurada, você poderá usar CIC Plus serviço com integração de recém-contratados. Os componentes a seguir estão incluídos nos dados de demonstração para seu uso e exemplo.

Nota: O evento de ciclo de vida para integração de recém-contratados está incluído como dados de demonstração com o plug-in Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Componentes de integração

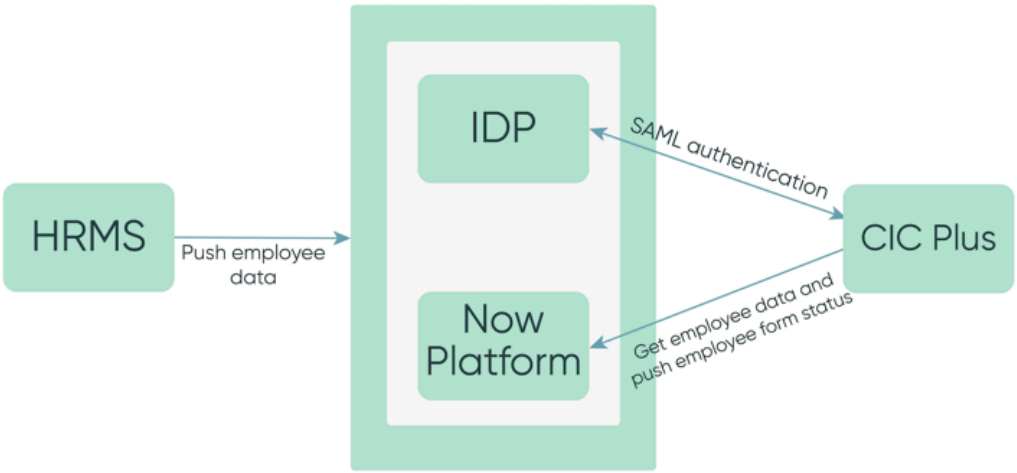
Componente	Nome
Atividade de evento de ciclo de vida	Preencher formulários de imposto (no conjunto de atividades do dia um)
Serviço de RH	Concluir Formulários de impostos por meio do CIC Plus
Modelo de caso de RH	Concluir Formulários de impostos por meio do CIC Plus

. CIC Plus a integração funciona

. CIC Plus a integração funciona da seguinte forma. Seu sistema de gestão de RH (HRMS) envia as informações do funcionário para o IdP e. ServiceNow AI Platform sistemas. . CIC Plus em seguida, a integração invoca o. `get_usa_employee_profile` Endpoint REST para buscar informações do funcionário. Quando um usuário abre uma tarefa atribuída e clica no link para se conectar ao CIC Plus. CIC Plus A integração autentica o usuário por meio de uma identificação SAML por meio de seu serviço de IdP. Depois que o usuário preenche os formulários de imposto obrigatórios, o status é enviado de volta para ServiceNow AI Platform e a tarefa do funcionário são encerrados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configure o. CIC Plus integração

Integrar com CIC Plus Configurando uma conexão SAML entre seu provedor de identidade (IdP) de terceiros e CIC Plus contas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

. CIC Plus Em seguida, o parceiro deve configurar sua conta para obter perfis de funcionários baseados nos EUA por meio do `get_usa_employee_profile` Endpoint REST, bem como verifique se o retorno de chamada está configurado corretamente. Por fim, você deve configurar as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade que você está usando com o. CIC Plus integração.

Para configurar sua integração com CIC Plus serviço, você deve primeiro:

- Ser integrado a um serviço de provedor de identidade (IdP) de terceiros. Esse provedor deve ter registros de usuário para o recém-contratado em seu sistema.
- Crie um usuário com a função sn_hr_core.usa_employee_only.
- Reúna as seguintes informações do seu CIC Plus parceiro:
  - Detalhes da configuração do SAML
  - ID da empresa
- Forneça as seguintes informações ao seu CIC Plus parceiro:
  - Intervalo de endereços IP
  - URL da instância da plataforma
  - Credenciais para um usuário com a função sn_hr_core.usa_employee_only

Função necessária: sn_hr_integrations.admin

Procedimento

1. Configure uma conexão SAML entre o provedor de identidade de terceiros (IdP) e CIC Plus contas.

> **Importante:** Certifique-se de configurar a conexão SAML com o identificador de nome como o número do funcionário.

Para obter informações sobre como configurar a conexão SAML, consulte CIC Plus documentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. . CIC Plus o parceiro deve:

   a. Configure sua conta para obter perfis de funcionários de funcionários sediados nos EUA por meio do `get_usa_employee_profile` Endpoint REST.
   Para obter informações e exemplos sobre `get_usa_employee_profile` Endpoint REST, consulte get_usa_employee_profile .

   b. Verifique se o retorno de chamada está configurado corretamente em sua conta do CIC Plus.

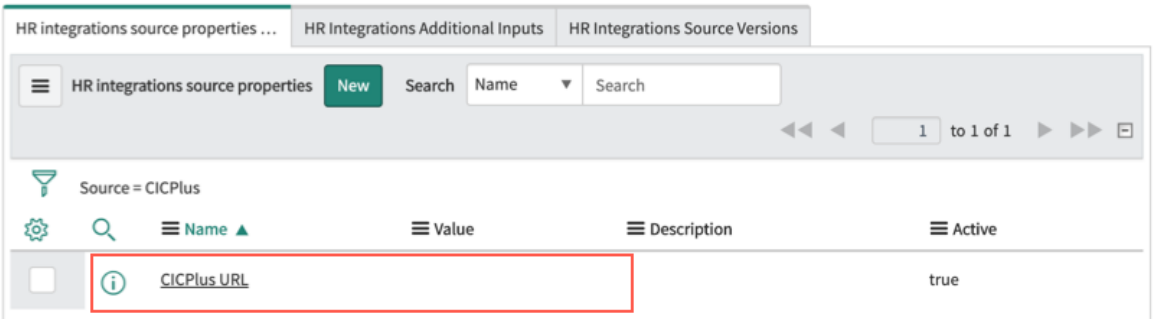
3. Configure as credenciais de origem para incluir o URL de login do serviço do provedor de identidade:

   a. Navegar até **Integrações de RH** > **Origens**.

   b. Abra o. **CIC Plus** registro.

   c. Em **Propriedades de origem de integrações de RH** lista relacionada, abra **URL do CIC Plus** propriedade de origem.

   d. Em **Valor** Forneça o URL de login do serviço do provedor de identidade que você está usando com a integração do CIC Plus.



Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

. ServiceNow® Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais a aplicação contém componentes comuns que podem ser usados para integrar seu ServiceNow aplicação com sistemas de terceiros. Ele usa o recurso do Flow Designer para se comunicar com instâncias externas e sistemas de terceiros.

A aplicação fornece uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair perfis e tarefas de funcionários da aplicação de terceiros para um ServiceNow e enviando dados de um ServiceNow em uma aplicação de terceiros.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua implementação.	Usar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para integrações de terceiros.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Configuração do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Entenda como configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para usar para integração com sistemas de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Para configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Primeiro, você deve ativar a aplicação Enterprise Service Management Integrations Framework de ServiceNow Store. Em seguida, você deve Configuração do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Procedimento

1. Crie um registro de origem especificando a aplicação de terceiros com a qual você deseja integrar seu ServiceNow aplicação.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
2. Crie uma tabela de conjunto de importação.
3. Crie um fluxo no Flow Designer.
   Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo .

   Nota: Os fluxos ou subfluxos que você está analisando nos serviços de integração devem seguir a estrutura de entrada e saída do serviço de integração de modelo.

4. Crie um serviço de integração para se conectar ao sistema de terceiros.
   Para obter mais informações, consulte Crie um serviço de integração em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
5. Criar mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte Crie mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

   Nota:

   - Você deve criar mapas de transformação somente para serviços de extração programada e não para serviços de push sob demanda.
   - Se você estiver usando Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Para extrair tarefas de um sistema de terceiros, use o mapa de transformação de tarefa pendente de extração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um registro de origem que represente o sistema de terceiros que está se integrando ao seu Prestação de serviços de RH aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Origem**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Origens das Integrações

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da aplicação de terceiros.
Propriedades	Propriedades configuradas de acordo com os requisitos da integração.
Domínio	Nome da aplicação para a qual o registro é criado.

4. Clique em **Enviar**.

Crie um serviço de integração em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um serviço de integração para se conectar ao sistema de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Origem**.
2. Em Serviços de integração, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos:

Serviços de integração

Campo	Descrição
Ativo	Opção para indicar que o serviço de integração está disponível para uso.
Tabelas do conjunto de importação	Lista de tabelas intermediárias que armazenam registros do sistema de terceiros. **Nota:** Esse campo é habilitado somente quando o serviço de extração Agendado é selecionado no campo **Tipo de serviço**.
Fluxo	Fluxo que interage com o sistema de terceiros para extrair os dados necessários.
Nome	Nome de exibição do serviço de integração.
Origem	Nome do sistema de terceiros ao qual você deseja integrar seu aplicativo.
Aplicação	Aplicativo que contém o registro do serviço de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem em que você deseja executar scripts de transformação.
Tipo de serviço	Opção para indicar o tipo de serviço de **Extração agendada** ou **Push sob demanda**.
Política de repetição	Configuração definida para enviar um registro por push se o envio por push anterior apresentar falha. **Nota:** Esse campo somente é exibido quando o serviço Push sob demanda é selecionado no campo **Tipo de serviço**.

Crie mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Crie um mapa de transformação para especificar relacionamentos de dados entre a tabela de conjunto de importação e a tabela de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para cada transformação, você deve criar um mapa de transformação ou selecionar um existente.

Procedimento

1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Mapas de transformação**.
2. Exiba os mapas de transformação existentes.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Mapa de transformação pendente de extração de RH	Move tarefas ou tarefas pendentes da tabela Preparação de integração de tarefas pendentes extraída do RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] para a tabela Pendência de integração extraída do RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound].
Mapa de transformação do perfil de RH	Mapeia trabalhadores, futuros trabalhadores e trabalhadores efetivos da tabela Preparação de perfil de RH [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] para a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile].
Mapa de transformação do trabalho	Mapeia perfis de trabalho da tabela Preparação de trabalho [sn_hr_integr_fw_job_staging] para a tabela Trabalho [sn_hr_core_job].
Mapa de transformação do departamento	Mapeia departamentos da tabela Preparação de departamento [sn_hr_integr_fw_department_staging] para a tabela Departamento [cmn_department].
Mapa de transformação do local	Mapeia locais da tabela Preparação de local [sn_hr_integr_fw_location_staging] para a tabela Local [cmn_location].
Mapa de transformação de posição	Mapeia posições da tabela Preparação de posição [sn_hr_integr_fw_position_staging] para a tabela Posição [sn_hr_core_position].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para criar um mapa de transformação, clique em **Novo** .
   Para obter detalhes sobre como criar um mapa de transformação, consulte a tabela em Scripts de transformação .

Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo

Use o Gateway de integração de modelo como referência para criar os subfluxos compatíveis com o Gateway de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer, sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em **Subfluxos** , Selecione Gateway de integração de modelo.
3. Crie uma cópia do subfluxo e forneça um nome adequado para o fluxo, clique em **Cópia** .
4. Excluir logs.
5. Adicione a lógica e atribua saídas de fluxo:

Saídas

Campo	Descrição
Dados	Resultado retornado.
Provedor	Nome do provedor.
Status	Tipo de número de código exibido quando nenhum resultado é retornado. Os números de código variam de acordo com o cenário.
Mensagem	Mensagem associada ao status.

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Em subfluxos, selecione Gateway de integração.
3. Crie uma entrada para o subfluxo criado acima. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão).
4. Clique em **Testar**.
   a. Em Testar subfluxo, selecione Usuário, Nome do recurso, Nome do serviço e Carga.
   b. Clique em **Executar teste**.
   Verifique se as saídas ou os resultados gerados estão corretos. Valide se o subfluxo correto foi executado.

Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão)

Adicione opções de entrada e defina condições e resultados em uma tabela de decisão para o subfluxo do Gateway de integração revisar e gerar resultados de saída.

Antes de Iniciar

Exibir Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Virtual Agent mapeamento de tópicos para Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Função necessária: decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Navegue até Tabelas de decisão.
3. Selecione **Mapeamento do provedor de integração** .
4. Em Entradas, forneça os valores necessários:

Exemplo de dados de entrada

Rótulo	Descrição
Nome do recurso	Em Tipo, crie uma lista de opções de seleção para um nome de recurso. Por exemplo, as opções no nome do recurso podem ser Gestão de licença ou Gestão de despesas.
Nome do serviço	Crie uma lista de opções de seleção para um nome de serviço. Por exemplo, as opções no Nome do serviço podem ser Saldo de folga ou Obter calendário de feriados.
Usuário	Forneça referência a um usuário da tabela Usuário [sys_user].

5. Para adicionar uma linha de decisão, selecione **adicionar nova linha de decisão** e fornecem condições sobre as opções de entrada e definem os resultados:

Exemplo de condições e resultados na tabela Decisão

Condições e resultados	Descrição
Nome do recurso	Opção selecionada na lista de nomes do recurso. Por exemplo, Gestão de licenças.
Nome do serviço	Opção selecionada na lista Nome do serviço. Por exemplo, saldo de folga.
País do usuário	Opção selecionada para a lista de países do usuário. Você também pode adicionar condições adicionais em **País do usuário** adicionando uma coluna de condição. Por exemplo, você também pode adicionar uma verificação com base no departamento do usuário.
Subfluxo	Subfluxo selecionado para gerar resultados. Por exemplo, Obter subfluxo de saldo de folga. O tópico Obter saldo de folgas em Central do funcionário A Central recupera o calendário de feriados do usuário do sistema Oracle HCM executando o subfluxo Obter saldo de folgas.
Precisa de função de gerente	Quando definido como verdadeiro, o usuário deve ser um gerente para executar o subfluxo.
Autenticação de usuário	Quando definido como verdadeiro, o valor da entidade OAuth é considerado para validar o usuário para executar o subfluxo.
Entidade OAuth	Detalhes da entidade OAuth. Para a entidade OAuth, os perfis com tipo de concessão como código de autorização são compatíveis.

6. Para validar as condições especificadas nas opções de entradas, clique em **Teste** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na tabela Decisão de teste, selecione Nome do recurso, Nome do serviço e Usuário.

b. Selecione **Testar**. Por exemplo, os resultados exibem o subfluxo Obter saldo de folga para buscar o saldo de folga de um usuário.

7. Selecione **Publicar**.

Como usar o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Entenda como você pode usar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais para se conectar a um sistema de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Crie uma origem.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma origem em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
2. Crie um serviço de integração para a origem.
   Para obter mais informações, consulte Crie um serviço de integração em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
3. Crie um trabalho agendado e acione o fluxo de trabalho de execução para a origem.
   - As entradas são criadas na tabela Rastreador de trabalhos de integração [sn_hr_integr_fw_job_tracker]. As entradas são criadas para serviços de extração programados ativos na tabela Rastreador de trabalhos do serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker].
   - Os conjuntos de importação são criados e anexados ao rastreador de trabalhos de serviço e a hora de início do carregamento é preenchida. Depois que os dados são carregados nas tabelas de conjunto de importação, o estado do rastreador de trabalhos de serviço muda para Carregado e a hora de término do carregamento é preenchida.
   - Quando os dados são carregados para todos os serviços, a transformação começa com base na ordem de serviço definida na tabela Serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service]. Os estados dos serviços mudam para Concluído e, em seguida, o estado do registro do rastreador de trabalhos muda para Concluído. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos.

Exibir tarefas de um sistema de terceiros

Exiba tarefas que são extraídas do sistema de terceiros para Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Tarefas pendentes**.
2. Exibir detalhes das tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de tarefa pendente extraída

Campo	Descrição
ID da tarefa pendente de integração	Identificador exclusivo para a tarefa de integração.
Descrição pendente	Descrição da tarefa pendente ou tarefa no sistema de terceiros.
Estado pendente	Estado da tarefa pendente ou tarefa no sistema da ServiceNow, como Aberto ou Encerrado.
Ativo	Opção que indica se a tarefa pendente ou a tarefa está ativa no sistema de terceiros.
Atribuição a	Usuário ao qual a tarefa pendente ou tarefa está atribuída.
Status externo	Status da tarefa pendente ou tarefa no sistema externo.
Sistema de Extensão	Opção que indica a origem da tarefa pendente ou tarefa.
Domínio	Opção que indica que a separação de domínio está habilitada para esta tabela.
Aprovação	Opção para aprovar um documento que é extraído de um ServiceNow ou um sistema de terceiros. Ao selecionar esta opção, uma janela é exibida que permite especificar uma tabela e selecionar um documento da tabela.

Importante:

- Por padrão, a política de retenção de dados de Limpeza automática remove as tarefas pendentes após sete dias. Se você não quiser que as tarefas pendentes sejam removidas da tabela:
  a. Navegar até **Manutenção do Sistema** > **Limpeza de Tabela** e selecione **sn_hr_integr_fw_todo_inbound** .
  b. Para desativar a política de retenção, desmarque **Ativo** caixa de seleção.
  c. Para especificar uma condição diferente na política de retenção, adicione um script no **Condição** campo.
- Se você quiser usar a tabela de tarefas pendentes de integração extraída para extrair tarefas pendentes ou tarefas de um sistema de terceiros, deverá criar uma implementação deste ponto de extensão: sn_hr_integr_fw.todoTransformHelper.

Exibir detalhes do rastreador de trabalhos

Exiba detalhes do trabalho de origem e do trabalho de serviço, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados nas tabelas de preparação, o trabalho foi executado completamente ou falhou no meio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_integr_fw.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um fluxo programado é acionado ou **Executar trabalho** O botão no módulo de origem é clicado, registros são criados nas tabelas Rastreador de trabalhos de integração e Rastreador de trabalhos de serviço de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de Trabalhos**.
2. Exiba os detalhes do trabalho.

Rastreador de trabalhos de integração

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Nome do trabalho com o nome da aplicação anexado.
Trabalho iniciar hora	Data e hora em que o trabalho de origem foi iniciado.
Trabalho fim hora	Data e hora em que o trabalho de origem terminou.
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho falha. Se o trabalho de origem falhar, você deverá executá-lo novamente.
Origem	Nome da origem para a qual o trabalho de transformação é executado. Por exemplo, Cornerstone on Demand ou Pluralsight .
Estado	Estado atual do trabalho, como com falha, concluído ou em execução.

Rastreador de trabalhos do serviço de integração de RH

Campo	Descrição
Serviço de integração	Nome do serviço de integração.
Conjuntos	Listas de conjuntos de importação.
Carregamento iniciado em	Opção que indica a data e a hora em que os registros começaram a ser carregados na tabela de preparação.
Carregamento finalizado em	Opção que indica a data e a hora em que os registros terminaram de carregar na tabela de preparação.
Data da última execução	Opção que indica a última hora e data em que o serviço foi extraído corretamente.
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho de serviço falha. Se o trabalho de serviço falhar, você deverá executá-lo novamente.
Estado	Estado do trabalho de serviço, como carregado, em execução ou concluído.
Transformação iniciada em	Opção que indica a data e a hora em que a transformação começou e os registros são movidos da tabela de preparação para a tabela de destino.
Transformação finalizada em	Opção que indica a data e a hora em que a transformação terminou.
ID de execução do fluxo	Identificador exclusivo do fluxo que é executado para o serviço de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O recurso de emissão de relatórios está desativado para os fluxos (usados para integrações grandes) criados para Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.
Token de sincronização	Armazena token retornado por APIs para determinados serviços de integração.

Usar Externo Interface para enviar registros para um sistema de terceiros

Use a Interface externa para exibir detalhes dos registros que estão sendo enviados por push ServiceNow em um sistema de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Interface externa**.
2. No formulário, exiba os campos:

Formulário Interfaces externas

Campo	Descrição
Serviço	Serviço de push OnDemand que é invocado para interagir com um sistema de terceiros.
Nome da tabela de origem	Tabela de origem na qual o registro está armazenado.
SYS ID de tabelas	Sys ID do registro da tabela que foi modificado. Uma combinação de **Nome da tabela de origem** e. **Sys ID da tabela** é usado para identificar e enviar o registro modificado para um sistema de terceiros.
Status	Status atual do envio, como concluído ou pendente.
Mensagem de erro	Mensagem de erro exibida quando o envio falhou.
Código de erro	Código de erro exibido quando o envio falhou.

O que Fazer Depois

O Fluxo Interfaces externas do gatilho automaticamente:

- Identifica registros cujo Status é Pendente, Serviço é Ativo e Tipo de serviço é Envio sob demanda da tabela Interface externa [sn_hr_integr_fw_ext_interface].
- Envia os registros identificados para o sistema de terceiros.

Referência do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, incluindo listas e formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Enterprise Service Management Integrations Framework [sn_hr_integra_fw], incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções

Funções instaladas com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de integrações de estrutura [sn_hr_integr_fw.admin]	Pode acessar e configurar Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.	Operador de Fluxo [flow_operator]

Tabelas

Tabelas instaladas com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Tabela	Descrição
Origem da Integração [sn_hr_integr_fw_source]	Armazena registros de origem que representam sistemas de terceiros que estão se integrando à sua aplicação ServiceNow.
Serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service]	Armazena registros de serviços de integração. Um serviço de integração é criado para cada entidade extraída de um sistema de terceiros.
Rastreador de trabalhos de integração [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	Armazena detalhes do trabalho de origem, como hora de início, hora de término da execução e estado. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos.
Rastreador de trabalhos do serviço de integração [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	Armazena detalhes do trabalho de serviço, como hora de início, hora de término e estado. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos.
Integração de tarefa pendente extraída [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	Armazena tarefas que são extraídas do sistema de terceiros no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Para obter mais informações, consulte Exibir tarefas de um sistema de terceiros.
Interface externa [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	Armazena registros modificados que são enviados por push de um ServiceNow em um sistema de terceiros.

Widgets para exibir tarefas de um sistema de terceiros

. **Integração da estrutura HRSD** e. **Estrutura de integração HRSD concluída** Widgets pré-configurados ajudam a exibir tarefas de um sistema de terceiros para a página Tarefas Pendentes no Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses widgets estão disponíveis somente quando a aplicação App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core] está ativada. Para obter mais informações sobre esses widgets, navegue até **Central de serviços ao funcionário** > **Configuração de tarefas pendentes**.

Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Virtual Agent mapeamento de tópicos para Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Exiba Virtual Agent mapeamento topic-feature-service para Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) integração com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Virtual Agent mapeamento topic-feature-service

Tópico do Virtual Agent	Nome do recurso	Nome do serviço
Pesquisar perfil do trabalhador	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador
Gerenciar folga	Gestão de licenças	Saldo de folgas
		Criar solicitação de folga
Obter saldo de folgas		Saldo de folgas
Obter calendário de férias		Calendário de feriados
Obter total de gratificações	Gestão de benefícios	Total de gratificações
Pesquisar inscrições em benefícios		Obtenha benefícios
Obter contracheques do usuário	Gestão de folha de pagamento	Obtenha contracheques
Pesquisar feedback	Gestão de feedback	Obter feedback
Adicionar despesa	Gestão de despesas	Buscar categoria e moeda
		Adicionar despesa
• Atualizar endereço de e-mail • Atualizar endereço • Atualizar número de telefone • Atualizar data de nascimento • Atualizar tipo sanguíneo	Gestão de capital humano	Atualizar dados pessoais
	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

. ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand A aplicação permite exibir cursos de aprendizado relevantes para os funcionários como parte de suas tarefas pendentes no ServiceNow Central do funcionário.

Cornerstone OnDemand é um sistema de aprendizado que hospeda vídeos de aprendizado, treinamento e certificações para funcionários. Usando HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, Você pode extrair tarefas de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para ServiceNow Para que os funcionários possam exibir todas as tarefas pendentes em um único local, Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando a aplicação

Para configurar o. HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, você deve primeiro ativar o plug-in Integração da Prestação de serviços de RH com Cornerstone OnDemand [sn_hr_cornerstone] de ServiceNow Store. Este plug-in ativa o Cornerstone Spoke no IntegrationHub e. Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Em seguida, você deve configurar o spoke Cornerstone no IntegrationHub. Para obter detalhes sobre como concluir a configuração, consulte Configuração do HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Como usar o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais fornece uma maneira consistente de criar integrações para casos de uso comuns, como extrair informações de perfil do funcionário, extrair tarefas pendentes ou extrair outros dados de sistemas de terceiros e armazená-los no ServiceNow instância. Ele contém componentes comuns, como a tabela Origem, a tabela Serviços de integração de RH, fluxos agendados e mapas de transformação, que podem ser usados para criar integrações.

Por padrão, quando HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand A aplicação está configurada, origem, serviços de integração de RH, fluxos agendados e mapas de transformação são configurados automaticamente para o sistema Cornerstone OnDemand em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. A programação flui em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Interaja com o sistema Cornerstone OnDemand para extrair usuários, objetos de aprendizado e transcrições para a ServiceNow.

Atribuição de tarefas de aprendizado aos funcionários

Quando as tarefas de aprendizado são atribuídas aos funcionários no sistema Cornerstone OnDemand, as transcrições são criadas para esses funcionários no sistema Cornerstone OnDemand.

Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais, Usando o serviço Sincronizar transcrições, extrai as transcrições do sistema Cornerstone OnDemand e as exibe como tarefas na página Tarefas Pendentes em Central do funcionário.

Ao clicar na tarefa de aprendizado em Central do funcionário, O funcionário é navegado até o sistema Cornerstone OnDemand para concluir a tarefa. Quando o funcionário conclui a tarefa no sistema Cornerstone OnDemand, o status da tarefa é atualizado em Central do funcionário Depois que o trabalho agendado é executado para o sistema Cornerstone OnDemand.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Configurar	Referência
Planeje e configure sua implementação.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Configuração do HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Entenda como configurar o. HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand Aplicação para extrair cursos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para o. ServiceNow sistema.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_cornerstone.admin
- Ative o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core].
- Ative o plug-in Integração da Prestação de serviços de RH com Cornerstone OnDemand [sn_hr_cornerstone] de ServiceNow Store. Este plug-in ativa o Cornerstone Spoke no IntegrationHub e o plug-in Framework de IntegrationHub e do HR Service Delivery Integrations [sn_hr_integre_fw].

Procedimento

1. Configure o Cornerstone Spoke no IntegrationHub.
   Para obter mais informações, consulte Cornerstone spoke documentação.
2. Configure o prefixo da URL no registro de origem Cornerstone em HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Para obter mais informações, consulte Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

   Importante: Depois de ativar os plug-ins necessários e configurar o Cornerstone Spoke, os Serviços de integração de RH (para a aplicação Cornerstone OnDemand) serão criados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Serviços de integração de RH para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
3. Configure o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Para obter mais informações, consulte Configure o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Use o prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_cornerstone.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login na aplicação Cornerstone OnDemand e gere links profundos.
   Para obter mais informações, consulte documentação Do sistema Cornerstone OnDemand.

   Nota: Certifique-se de ter selecionado **Detalhes DE LO** em **URL da página** lista no **Gerador de link profundo** guia.

2. Copie o prefixo da URL.
3. Navegar até **Integrações de fundamentos de RH** > **Origem**.
4. Clique em **Cornerstone** .
5. Em **Propriedades** anexe o valor copiado em **url_prefix** .

Configure o fluxo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Especifique a frequência e a hora em que você deseja executar o fluxo programado que extrai objetos de aprendizado, usuários e transcrições da aplicação Cornerstone OnDemand para ServiceNow sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_cornerstone.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Ative o. **Acionar sincronização de CSOD** fluxo programado.
3. Clique em **Gatilho** .
   a. Selecione uma frequência como diária, semanal ou mensal. O valor padrão é **Diariamente**.
   b. Especifique uma hora. O valor padrão é **21:00:00** .

Referência para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Referência para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in HR Service Delivery Integration com Cornerstone OnDemand [sn_hr_cornerstone] , incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções e descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador Cornerstone de RH [sn_hr_cornerstone.admin]	Pode acessar e configurar o. HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand aplicação.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas e descrições

Tabela	Descrição
Mapeamento de usuário [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Detalhes de usuários mapeados do sistema Cornerstone OnDemand para o. ServiceNow sistema.
Objeto de aprendizado CSOD [sn_hr_cornerstone_lo]	Detalhes de objetos de aprendizado (como tipo de aprendizado, ID de aprendizado, título) que são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para o. ServiceNow sistema.
Status de CSOD [sn_hr_cornerstone_status]	Status das transcrições no sistema Cornerstone OnDemand.

Origem para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Depois de configurar o. HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, o registro de origem da aplicação Cornerstone on Demand é criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Módulo de origem. O registro de origem Cornerstone OnDemand no em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais A aplicação contém um conjunto predefinido de propriedades e Serviços de integração de RH.

Propriedades

Campo	Descrição
Extração total	Quando definido como **Verdadeiro** , Todos os usuários ativos, treinamentos ativos, tarefas pendentes incompletas do sistema Cornerstone OnDemand são extraídos para as respectivas tabelas em ServiceNow instância. Quando definido como **Falso** , Somente usuários modificados, treinamentos modificados, transcrições modificadas (com base no último tempo de execução bem-sucedido da programação) são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand e são extraídos para as respectivas tabelas em ServiceNow instância. **Nota:** Se não houver informações sobre o último tempo de execução da programação bem-sucedida, a primeira extração será sempre uma extração completa.
contagem de páginas	Número de registros extraídos por meio de uma chamada de API do sistema Cornerstone OnDemand. Por padrão, o valor é **500** . **Nota:** Esta propriedade é respeitada somente pelos treinamentos de sincronização e Transcrições de sincronização de serviços de integração de RH, e não pelo Serviço de integração de RH de usuários de sincronização.
url-prefixo	Prefixo de link profundo para extrair objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand durante o tempo de execução. Para obter mais informações, consulte Usar link profundo para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de integração de RH para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Depois de configurar o. HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand Os serviços de integração de RH para Cornerstone são criados automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os fluxos nos Serviços de integração de RH se comunicam com o sistema Cornerstone OnDemand para extrair usuários, objetos de aprendizado e transcrições para ServiceNow.

Importante: Você deve ativar todos esses serviços de integração de RH para que os dados sejam sincronizados corretamente entre o sistema Cornerstone OnDemand e. ServiceNow.

Serviços de integração de RH para Cornerstone

Nome	Descrição
Sincronizar usuários	Este serviço de integração de RH mapeia usuários no sistema Cornerstone OnDemand para usuários no ServiceNow Sistema que usa IDs de e-mail. Quando o fluxo de programação do gatilho de sincronização de CSOD é executado, os usuários são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação de mapeamento de usuário [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os usuários mapeados são exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Usuários**.
Sincronizar treinamentos	Este serviço de integração de RH extrai objetos de aprendizado, como vídeos ou currículo do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Quando o fluxo de programação Acionar sincronização de CSOD é executado, os objetos de aprendizado são extraídos para a tabela Preparação do objeto de aprendizado do CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os objetos de aprendizado são exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Objetos de aprendizado**.
Sincronizar transcrições	Este serviço de integração de RH extrai transcrições do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Quando o fluxo de programação de Sincronização de CSOD do gatilho é executado, as transcrições são extraídas para a tabela Preparação de integração pendente de RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, as transcrições são exibidas em **Estrutura de Integrações de RH** > **Tarefas pendentes**.

Usuários para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Os usuários do sistema Cornerstone OnDemand são mapeados para os usuários no sistema ServiceNow usando IDs de e-mail. O mapeamento de usuário ajuda a atribuir tarefas de aprendizado ao usuário correto no ServiceNow sistema.

Quando o fluxo de programação do gatilho de sincronização de CSOD é executado, os usuários são extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação de mapeamento de usuário [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os usuários mapeados são exibidos em **Integrações de fundamentos de RH** > **Usuários**.

Mapeamento de usuário

Campo	Descrição
ID de CSOD	ID do CSOD do sistema Cornerstone OnDemand.
Ativo	Opção que indica se o usuário está ativo ou não no sistema Cornerstone OnDemand.
Usuário	Nome do usuário no sistema ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de usuário

Campo	Descrição
Usuário do CSOD	Nome do usuário no sistema Cornerstone OnDemand.
ID do usuário do CSOD	ID do usuário no sistema Cornerstone OnDemand.
E-mail do CSOD	ID do e-mail do usuário no sistema Cornerstone OnDemand.

Nota: Caso você queira usar **ID DO CSOD** , **Usuário do CSOD** e **ID do usuário do CSOD** Campos Para mapear usuários, você deve substituir o método getUser no script CSODIntegrationsUtil.

Objetos de aprendizado para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Exiba detalhes de objetos de aprendizado extraídos do sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. Os objetos de aprendizado ajudam a navegar os usuários até os detalhes de tarefa de aprendizado corretos.

Quando o fluxo de programação Acionar sincronização do CSOD é executado, o fluxo no serviço Sincronizar treinamentos extrai objetos de aprendizado do sistema Cornerstone OnDemand para a tabela Preparação do objeto de aprendizado do CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging]. Depois que os scripts de transformação são executados, os objetos de aprendizado são exibidos em**Integrações de fundamentos de RH** > **Objetos de aprendizado**.

Objetos de aprendizado

Campo	Descrição
Título	Nome do objeto de aprendizado.
Ativo	Opção que indica que o objeto de aprendizado está em uso.
ID do aprendizado	Identificador exclusivo do objeto de aprendizado.
Tipo de aprendizado	Tipo de objeto de aprendizado.
ID do tipo de aprendizado	Identificador exclusivo do tipo de aprendizado.
LO raiz	Primário do objeto de aprendizado.

Nota:

- Esses tipos de objetos de aprendizado não são exibidos na página Objetos de aprendizado: Sessão, Cohort, Programa e Tipo de biblioteca. Esses tipos de objetos de aprendizado aparecem na tabela Preparação do objeto de aprendizado do CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging], mas não aparecem na página Objetos de aprendizado após a transformação.
- Somente os tópicos secundários de uma certificação são exibidos como tarefas na página Tarefas Pendentes em Central do funcionário e não a certificação em si.

Mapeamento de status no Cornerstone OnDemand System

Depois de configurar HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, O mapeamento entre o ID do status da transcrição e o valor do status é exibido na página Status em HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Essas informações ajudam a gerenciar o status externo da tarefa na tabela Pendente de integração extraída de RH, para o sistema Cornerstone OnDemand.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, uma transcrição com ID de status **25** É inserido no sistema Cornerstone OnDemand para o sistema ServiceNow. **25** implica que o valor de status da tarefa é **Aprovação pendente** No sistema Cornerstone OnDemand.

Status

Campo	Descrição
Status	Status da tarefa no sistema Cornerstone OnDemand.
ID de status	Identificador exclusivo do status no sistema Cornerstone OnDemand.

Mapas de transformação para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Por padrão, quando HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand Se estiver configurado, os mapas de transformação de mapeamento de usuário do CSOD e de transformação de mapeamentos de objeto de aprendizado do CSOD estarão disponíveis automaticamente para HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Esses mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Transformação de mapeamento de usuário do CSOD	Mapeia usuários da tabela de origem Preparação de mapeamento de usuário [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] para a tabela de destino Mapeamento de usuário [sn_hr_cornerstone_user_mapping].
Mapeamentos de objetos de aprendizado do CSOD	Mapeia objetos de aprendizado da tabela de origem Preparação do objeto de aprendizado do CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging] para a tabela de destino Objeto de aprendizado do CSOD [sn_hr_cornerstone_lo].
Mapa de transformação pendente de extração de RH	Mapeia tarefas ou tarefas pendentes da tabela Preparação de integração de tarefas pendentes extraída do RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] para a tabela Pendência de integração extraída do RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]. Para obter mais informações, consulte Crie mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

. ServiceNow® Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit a aplicação fornece uma experiência perfeita para rastrear e gerenciar atividades de integração de trabalhadores temporários.

Principais recursos

- Rastrear e gerenciar atividades de integração de trabalhadores temporários. Extrair trabalhadores temporários do Magnit aplicação em um ServiceNow AI Platform e criar tarefas de integração para trabalhadores temporários de ServiceNow AI Platform instância.
- Crie fluxos personalizados para vários casos de uso. Por exemplo, acione um evento de ciclo de vida para criar casos de RH e notificações em ServiceNow AI Platform instância para gerenciar a integração de trabalhadores temporários.
- Forneça uma experiência de integração perfeita para trabalhadores temporários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

Primeiro, ative o. Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit aplicação de ServiceNow Store. Ativar a aplicação ativa automaticamente o. Magnit spoke, Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais E App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas.

Em seguida, Configure o Magnit Spoke .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Explorar	Configurar	Referência
Informações detalhadas sobre a integração	Configure a aplicação para começar	Obtenha detalhes sobre funções do usuário, tabelas e configurações padrão

Explorar Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Entenda o fluxo de trabalho de ponta a ponta do Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.

Fluxo de ponta a ponta

1. Certifique-se de que o perfil de gerente esteja disponível no ServiceNow AI Platforminstância antes de extrair informações do trabalhador temporário.
2. Local de importação, departamento, trabalho que deve ser associado ao trabalhador temporário para ServiceNow AI Platforminstância (por exemplo, por importação em massa). Caso você não importe os IDs correspondentes, esses valores permanecerão nulos para o funcionário temporário.
3. Com a função sn_hr_magnit.admin, crie modelos de tarefa de RH relevantes e associe-os aos itens de integração extraídos de Magnitinstância. Para obter mais informações, consulte Mapa Magnittarefas.
4. Crie as seguintes propriedades para Magnitorigem. Estas são configurações únicas:
   - **full_pull_wait_time** Tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração completa
   - **delta_pull_wait_time** Tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração delta

   Para obter mais informações, consulte Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.
5. Extrair trabalhadores temporários de Magnitaplicação em ServiceNow AI Platforminstância por meio de um trabalho agendado que pode ser configurado. Consulte Ativar um fluxo de programação.

Tradução automática

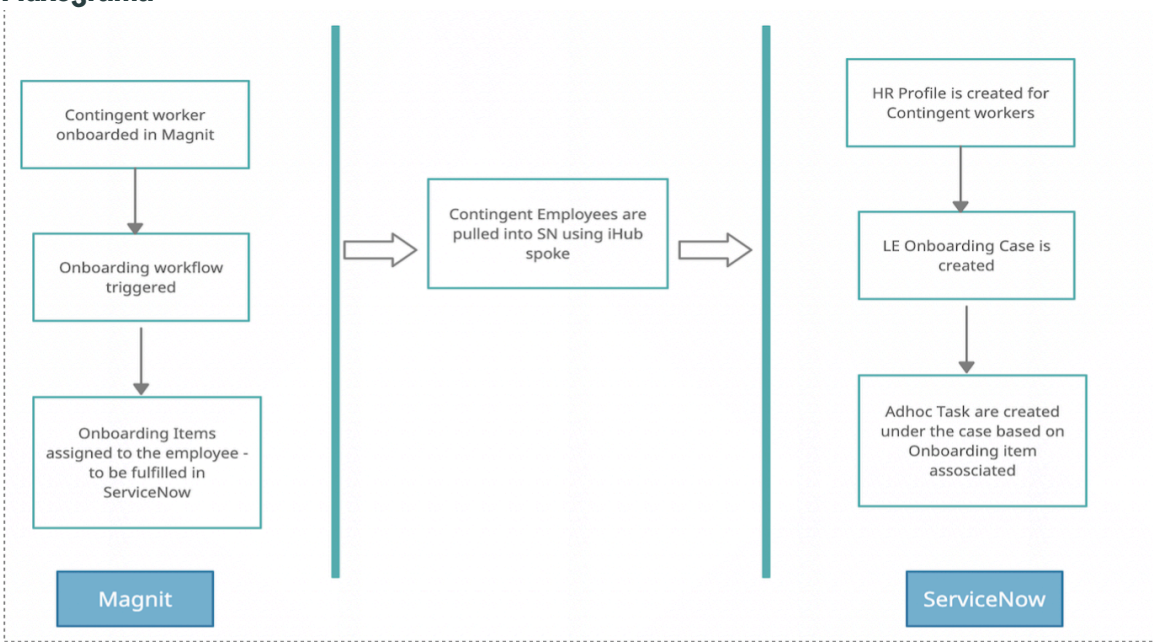
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um evento de ciclo de vida é acionado e um caso de ciclo de vida é criado para cada trabalhador temporário. Uma tarefa de RH é criada para cada item de integração no caso de ciclo de vida.

Nota: Se uma tarefa de RH não for criada para o item de integração, verifique se um está ativo Magnit registro de mapeamento existe para esse item de integração. Para obter mais informações, consulte Mapa Magnittarefas.

Trabalhadores temporários concluem as tarefas de integração de ServiceNow AI Platforminstância.

Fluxograma



Comunicação de status para Magnit

Entenda como o status das tarefas de integração do usuário é comunicado a partir do ServiceNow®instância para Magnit aplicação.

Fluxo

1. Mudar o status de uma tarefa de RH para Trabalho em andamento, Pronto ou Rascunho muda automaticamente o status do item de integração do usuário correspondente para o estado Pendente na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]. Quando a tarefa de RH é marcada como concluída ou encerrada incompleta ou cancelada, o status do item de integração do usuário correspondente muda automaticamente para **Pronto para enviar** Na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item].
2. O fluxo Sincronizar anexos de itens de integração é executado em uma programação e hora específicas, lê a tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] para identificar registros com **Status** valor: **Pronto para enviar** . A ação Enviar status de integração no spoke Magnit passa esses detalhes para Magnit E um ID de correlação é recebido para todos os registros enviados para Magnit sistema. Os registros na tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] são atualizados com correlation_id, status_sent_at e status_sent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- os estados Encerrado e Encerrado incompleto são mapeados como Concluído em Magnit E Cancelado é mapeado como Rejeitado em Magnit.
- Anexos com mais de 5 MB são descartados e não enviados para Magnit aplicação.

3. O fluxo Sincronizar anexos de itens de integração lê a tabela Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] e identifica o último ID de correlação e a ação Verificar status de integração em Magnit o spoke identifica as últimas informações de status enviadas. Depois que a resposta for identificada como concluída, o próximo lote de registros (se houver alguma mudança no status dos registros) será enviado para Magnit aplicação.

Como configurar o Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Configurar Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit para criar tarefas de integração para trabalhadores temporários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_magnit.admin

Certifique-se de que o perfil de gerente esteja disponível no ServiceNow AI Platform instância antes de extrair informações do trabalhador temporário. Local de importação, departamento, trabalho que deve ser associado ao trabalhador temporário para ServiceNow AI Platforminstância (por exemplo, por importação em massa). Caso você não importe os IDs correspondentes, esses valores permanecerão nulos para o funcionário temporário.

Procedimento

1. Mapa Magnittarefas para criar tarefas ad hoc para trabalhadores temporários.
2. Configure propriedades em Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.
3. Ativar um fluxo de programação para extrair trabalhadores temporários Magnitaplicação em ServiceNow AI Platforminstância.

   Um evento de ciclo de vida é acionado e um caso de ciclo de vida é criado para cada trabalhador temporário. Uma tarefa de RH é criada para cada item de integração no caso de ciclo de vida.

Nota:

- Se uma tarefa de RH não for criada para o item de integração, verifique se um está ativo Magnit registro de mapeamento existe para esse item de integração.
- Se o perfil de RH, o caso de ciclo de vida ou uma tarefa de RH não for criado para um item de integração, verifique se todos os acessos restritos do solicitante estão em **Permitido** estado.

Mapa Magnittarefas

Mapeie um nome de item de integração com o modelo de tarefa de RH para criar uma tarefa ad hoc para o trabalhador temporário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_magnit.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Integração do HR Magnit** > **Mapeamento de tarefas do Magnit**.
2. No formulário, preencha os campos:

Mapeamento de tarefas do Magnit

Campo	Descrição
Nome do item de integração	Item de integração (relacionado ao trabalhador temporário) extraído de Magnitaplicação.
Modelo da tarefa de RH	Modelo de tarefa de RH com o qual o item de integração é mapeado.
Ativo	Opção para ativar o uso deste mapeamento.

3. Clique em **Enviar**.

Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Depois de configurar o. Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit aplicação, o registro de origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit a aplicação é criada automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Módulo de origem. . Magnitregistro de origem no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais A aplicação contém um conjunto predefinido de propriedades e serviço de integração de RH.

Propriedades

Valor	Descrição
full_pull_wait_time	Tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração completa. **Nota:** Esta propriedade deve ser configurada. É uma configuração única.
delta_pull_wait_time	Tempo de espera entre o recebimento do ID de correlação e a chamada da ação de extração delta. **Nota:** Esta propriedade deve ser configurada. É uma configuração única.
extração completa	Quando definido como **verdadeiro** , funcionários ativos integrados em Magnitsão extraídos para ServiceNow AI Platform instância junto com seus itens de integração associados. Um caso de ciclo de vida é criado para cada usuário junto com tarefas ad hoc com base nos itens de integração. Quando definido como **falso** novos funcionários integrados em Magnit(desde a última extração bem-sucedida) são sincronizados com ServiceNow AI Platform instância. Qualquer mudança nos detalhes do trabalhador temporário em Magnit que já esteja presente em ServiceNow AI Platform está sincronizado com ServiceNow AI Platform por meio de uma extração delta. Se houver novos itens de integração associados ao funcionário após a última extração, novas tarefas de RH serão criadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Valor	Descrição
	Nota: Se houver um caso de ciclo de vida ativo para um trabalhador temporário, novas tarefas de integração serão criadas no mesmo caso de ciclo de vida. Se não houver nenhum caso de ciclo de vida ativo associado ao trabalhador temporário, um novo caso de ciclo de vida será criado para o funcionário e as tarefas de integração serão criadas nele. **Nota:** extração completa é uma propriedade opcional.

Serviço de integração de RH para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Depois de configurar o. Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit, serviço de integração de RH para Magnité criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. O fluxo no Serviço de integração de RH se comunica com o sistema Magnit para atrair trabalhadores temporários para ServiceNow AI Platform instância.

Serviços de integração de RH para Magnit

Nome	Descrição
Obter trabalhador temporário	Extrai trabalhadores temporários da aplicação Magnit para ServiceNow AI Platform instância.

Ativar um fluxo de programação

Ative o fluxo de programação que interage com MagnitPara puxar trabalhadores temporários da Magnit para o ServiceNow AI Platform instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_magnit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Aberto **Execute o HRSD Magnit Integration** .
   Como alternativa, você pode clicar em **Executar trabalho** em Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit para extrair trabalhadores temporários Magnitem ServiceNow AI Platform instância.
3. Clique em **Ativar**.
4. Em **Gatilho** especifique o tempo e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.

Referência para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Referência para Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit.

Componentes instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit plug-in, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Magnit Admin [sn_hr_magnit.admin]	• Pode extrair Magnit trabalhadores temporários • Pode exibir perfis de RH, caso de ciclo de vida de RH e tarefa de RH criada para o trabalhador temporário • Pode criar Magnit registros de mapeamento de tarefa	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader
Magnit Reader [sn_hr_magnit.reader]	Pode exibir o perfil de RH, o caso de ciclo de vida de RH e a tarefa de RH criada para Magnit trabalhador temporário junto com Magnit registros de mapeamento de tarefa	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Tabela	Descrição
Mapeamento de tarefas do Magnit [sn_hr_magnit_task_mapping]	Armazene os mapeamentos entre itens de integração e tarefas de RH.
Item de integração do usuário [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	Armazena os mapeamentos de itens de integração de trabalhadores temporários com perfis de RH.

Entidades padrão

As entidades padrão estão disponíveis para uso na ativação Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit aplicação.

Entidades padrão

Entidades padrão em Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Entidades	Descrição
Integração de recém-contratados (Magnit)	Evento de ciclo de vida que contém tarefas de integração ad hoc que são criadas para trabalhadores temporários da Magnit. O conjunto de atividades de ciclo de vida padrão e a atividade estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte **Eventos de ciclo de vida** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**
Integração de trabalhadores temporários (Magnit)	Serviço de RH para acionar o evento do ciclo de vida de Integração de recém-contratados (Magnit).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades padrão em Integração de Prestação de serviços de RH com Magnit

Entidades	Descrição
Integração de trabalhadores temporários (Magnit)	Modelo de RH para integração de trabalhadores temporários (Magnit)

HR Service Delivery Integration with Workday

. ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday A aplicação é criada pela Bristlecone, Inc.

Com esta aplicação, você pode fazer o seguinte:

- Sincronizar perfis de trabalhador do Workday para um ServiceNow aplicação.
- Extraia tarefas do Workday em um ServiceNow aplicação. Permitir que os funcionários exibam todas as tarefas ou tarefas em um único lugar, Central do funcionário.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar o. HR Service Delivery Integration with Workday aplicação de ServiceNow Store. Ativa automaticamente o spoke do Workday HR. Em seguida, você deve configurar Spoke de RH do Workday .

Nota:

- A integração da Prestação de serviços de RH com o Workday depende do spoke de RH do Workday.
- Para que a aplicação funcione com ServiceNow Página Tíquete padrão, você deve instalá-los conjuntos de atualizações .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua implementação.	Usando HR Service Delivery Integration with Workday.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Configuração da HR Service Delivery Integration with Workday

Extraia tarefas do Workday ou tarefas pendentes regularmente programadas ou manualmente para o intervalo de datas fornecido na instância da ServiceNow. Isso permite que os funcionários exibam todas as tarefas pendentes em um único lugar, Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da aplicação

- Ative o. HR Service Delivery Integration with Workday aplicação de ServiceNow Store. Ativa automaticamente o spoke do Workday HR.
- Configurar Spoke de RH do Workday Workday RH Spoke .

- Ative a Estrutura de integrações de Prestação de serviços de RH de ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday usos Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Para extrair tarefas do Workday para ServiceNow. Para obter mais informações sobre o HR Service Delivery Integrations Framework, consulte Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Configurações de Tarefas Pendentes

Armazene parâmetros de configuração únicos para extrair tarefas do Workday para a ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configure Tarefas Pendentes do Workday.

Nota: . **Integração da estrutura HRSD** e. **Estrutura de integração HRSD concluída** As configurações de Tarefas pendentes ajudam a exibir tarefas do Workday na página Tarefas pendentes em Central do funcionário. Para obter mais informações sobre essas configurações de tarefas pendentes, navegue até **Central do funcionário** > **Configuração de tarefas pendentes**.

Ativação de fluxo programado

Ative e execute o fluxo de programação que extrai tarefas para ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativando fluxos de programação.

Sincronizar perfis de trabalhador

Extraia dados do perfil do trabalhador do Workday para ServiceNow. Exibir detalhes do perfil do trabalhador do Workday em ServiceNow Prestação de serviços de RH.

As seções a seguir explicam como configurar a aplicação, definir configurações de perfil de trabalhador, ativar e executar o fluxo de programação para sincronizar perfis de trabalhador.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar o. HR Service Delivery Integration with Workday aplicação de ServiceNow Store. Ativa automaticamente o spoke do Workday HR. Em seguida, você deve configurar Spoke de RH do Workday .

Configurações do perfil do trabalhador

Armazene parâmetros de configuração únicos para sincronizar dados entre o Workday e o. ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações do perfil do trabalhador.

Nota: Mesmo que você não esteja usando a sincronização de perfil de trabalhador, certifique-se de ter configurado o. **Fuso horário do locatário do Workday** Formulário Configurações de sincronização de perfil de trabalhador do Workday. Este campo lida com os fusos horários entre os dois sistemas, ServiceNow E Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativação de fluxo programado

Ative e execute o fluxo de programação que extrai informações do perfil do trabalhador para ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativando fluxos de programação.

Defina as configurações do perfil do trabalhador

Configure parâmetros para garantir que os perfis de trabalhador sejam sincronizados entre o Workday e o. ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Sincronização de perfil de trabalhador do Workday** > **Configurações** > **Configurações de sincronização do perfil de trabalhador**.
2. Atualize os campos no registro de acordo com seus requisitos.

Importante: Para obter detalhes sobre como obter o valor de cada um dos campos no formulário, consulte artigo da base de conhecimento.

Formulário Configurações de sincronização de perfil de trabalhador do Workday

Campo	Descrição
Fuso horário do locatário no dia útil	Fuso horário dos trabalhadores do Workday.
Número de dias até os próximos eventos de integração e desligamento	Número de dias que é considerado para extrair os perfis de futuros trabalhadores que estão se integrando ou saindo.
ID do tipo de organização do departamento	Identificador exclusivo para o tipo de organização do departamento.
ID de uso do local	Identificador exclusivo para o uso do local.
ID do tipo de dispositivo de telefone do local	Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone de localização.
ID do tipo de dispositivo de telefone de fax do local	Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone de fax do local.
ID do tipo de uso de comunicação do local	Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação de local.
Habilitar simulação	Quando habilitados, os dados são extraídos para tabelas de preparação, mas não são transformados em tabelas de destino.
Habilitar depuração	Quando habilitado, logs adicionais são coletados.
ID do tipo de uso de comunicação por e-mail da residência do trabalhador	Identificador exclusivo para o tipo de uso de comunicação de e-mail residencial do trabalhador.
ID do tipo de uso de comunicação de e-mail de trabalho do trabalhador	Identificador exclusivo do tipo de uso de comunicação de e-mail de trabalho do trabalhador.
ID do tipo de uso de comunicação do telefone comercial do trabalhador	Identificador exclusivo do tipo de uso de comunicação do telefone comercial do trabalhador.
ID do tipo de uso de comunicação do telefone residencial do trabalhador	Identificador exclusivo do tipo de uso de comunicação do telefone residencial do trabalhador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID do tipo de dispositivo de telefone celular do trabalhador	Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone celular do trabalhador.
ID do tipo de dispositivo de telefone do trabalhador	Identificador exclusivo para o tipo de dispositivo de telefone do trabalhador.
ID do tipo de comunicação de referência do tipo de endereço residencial do trabalhador	Identificador exclusivo do endereço residencial do trabalhador.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Clique no link relacionado Obter tipos de ID de referência para executar o fluxo que interage com o Workday e extrair os tipos de ID de referência que são referenciados nos campos de configuração.

Configure propriedades para sincronização de perfil de trabalhador

Defina as propriedades que controlam a sincronização do perfil do trabalhador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

Navegue até **Propriedades do sistema** e definem os seguintes valores de propriedade:

Propriedades de sincronização de perfil de trabalhador

Propriedade	Descrição
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Forneça o nome do subfluxo clonado de Obter serviço do trabalhador. O formato deve ser `nome-do-escopo.nome-do-fluxo` .
sn_hr_workday.worker_page_size	Especifique o tamanho da página para Obter serviço de trabalhadores. O tamanho máximo da página pode ser `999` .
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	Defina o valor como **Verdadeiro** Para excluir os trabalhadores temporários da extração de trabalhadores. O valor padrão é **Falso** .

Campos de perfil de trabalhador de mapeamento

O fluxo de programação Executar fluxo de integração do Workday mapeia os campos de perfil do trabalhador do Workday para os campos de perfil de RH em ServiceNow.

Importante:

- Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte artigo da base de conhecimento .
- Crie um índice nas colunas first_name, last_name do perfil de RH para melhorar o desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar Workday perfis de trabalhador profissional

Traga dados do perfil do trabalhador profissional do Workday para ServiceNow. Exibir detalhes do perfil do trabalhador profissional do Workday em ServiceNow Prestação de serviços de RH.

Nota:

- Os dados de perfis de trabalhador profissional são adicionais aos dados de perfil de funcionário existentes. Portanto, certifique-se de ter os dados do funcionário disponíveis em seu ServiceNow instância.
- Você precisa de uma definição de funcionário ativa para gerar perfis de funcionário. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de funcionário ativa.

As etapas a seguir mostram como os dados do perfil do trabalhador profissional são importados para ServiceNow:

- Ativando e executando o fluxo de programação **Execute o fluxo de integração do Workday** que contém o fluxo de perfil do trabalhador profissional. Para obter mais informações, consulte Ativando fluxos de programação.
- Selecionando **Perfil de trabalhador profissional** caixa de seleção que ativa **Perfil de trabalhador profissional** subfluxo.
- Ativando **Obtenha o serviço de perfil de trabalhador profissional** .
- Inicia o. **Pesquisar fluxo de perfis profissionais** ação.
- Extrair dados para as tabelas de preparação e mapas de transformação movem os dados para tabelas de destino. Para obter mais informações, consulte Use mapas de transformação.
- Controlar o acesso à tabela de perfis de RH com seis privilégios de acesso de solicitante restrito (RCAs).

Configure Tarefas Pendentes do Workday

Armazene parâmetros de configuração únicos para extrair tarefas do Workday para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Extrações pendentes do Workday** > **Extrair tarefas de configuração**. Para obter informações sobre a criação do relatório de tarefas pendentes de extração, consulte artigo da base de conhecimento .
2. No formulário, preencha os campos:

Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday

Campo	Descrição
Nome do relatório de RAAS de tarefas pendentes do Workday	Nome do relatório extraído do Workday. **Nota:** Forneça o nome exato do relatório para a sincronização apropriada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome de usuário do proprietário do relatório de tarefas pendentes do Workday	Responsável pelo relatório. **Nota:** Forneça o nome exato do proprietário para a sincronização adequada.
Data e hora de início do carregamento inicial	Data e hora das quais você deseja extrair tarefas do Workday para a ServiceNow.
Intervalo de carregamento	Intervalo no qual você deseja extrair dados, por exemplo, em termos de dias, meses ou horas. Exemplo: Para carregamento inicial, se você quiser extrair dados dos últimos seis meses, poderá definir o intervalo de carregamento como 15 dias. Os dados são extraídos dos últimos seis meses (em um conjunto de 15 dias) até a hora de início capturada no **Trabalho iniciado em** Rastreador de trabalhos. Caso os dados sejam grandes, um erro de tempo limite da chamada de saída será exibido em ServiceNow. Em seguida, você deve diminuir o intervalo de carregamento. Se um fluxo de programação for executado a cada 12 horas, os dados serão sempre extraídos até a hora atual.

Ativando fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o Workday para extrair informações e tarefas do perfil do trabalhador em um ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Aberto **Execute o fluxo de integração do Workday** .
3. Na seção Gatilho, especifique o tempo e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Na seção Ações, expanda **Subfluxo Executar serviço do Workday** .
5. Selecione os dados que você deseja extrair.
   Você tem as seguintes opções:
   - **Departamento**
   - **Local**
   - **Perfil de trabalho**
   - **Perfil do trabalhador**
   - **Perfil de trabalhador efetivo**
   - **Perfil do trabalhador futuro**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Recuperar todos os dados**
- **Extrair tarefas pendentes**
- **Perfil de trabalhador profissional**

Nota:

- Para uma extração parcial, desmarque **Recupere todos os dados** caixa de seleção. Somente os dados modificados (com base no último tempo de execução da programação bem-sucedida) são extraídos do Workday para a instância da ServiceNow. A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. Ele só é compatível com o perfil de RH e o perfil de trabalho.
- Para uma extração completa, selecione **Recupere todos os dados** caixa de seleção. Todos os dados são extraídos do Workday para a instância da ServiceNow.
- . **Recuperar todos os dados** a caixa de seleção não é compatível com **Extrair tarefas pendentes** . A primeira extração sempre será uma extração completa com base no parâmetro de configuração **Data e hora do carregamento inicial** . Os subsequentes são extrações incrementais.
- Antes de executar o fluxo, desative a emissão de relatórios: **com.snc.process_flow.reporting.level** .

6. Clique em **Done** (Concluído).
7. Selecione **Ativar**.

Resultado
O fluxo é ativado depois que todas as condições do gatilho são atendidas. O fluxo de programação extrai dados na seguinte ordem:

- Localizações
- Departamentos
- Perfil da vaga
- Trabalhadores
- Futuros trabalhadores
- Trabalhadores efetivos
- Trabalhos

Depois que os dados são extraídos para tabelas de preparação, os mapas de transformação movem os dados para tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Use mapas de transformação.

Como usar o HR Service Delivery Integration with Workday

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Integration with Workday para processar informações do funcionário em ServiceNow.

Use mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Conjuntos para importação do sistema** > **Administração** > **Mapas de transformação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Mapa de transformação de perfil de trabalho	Mapeia perfis de trabalho da tabela Preparação de perfil de trabalho [sn_hr_workday_job_profile_staging] para a tabela Perfil de trabalho [sn_hr_core_job_profile].
Mapa de transformação do local	Mapeia locais da tabela Preparação de local [sn_hr_workday_location_staging] para a tabela Local [cmn_location].
Mapa de transformação do perfil de RH	Mapeia trabalhadores, futuros trabalhadores e trabalhadores efetivos da tabela Preparação de perfil de RH [sn_hr_workday_hr_profile_staging] para a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile].
Mapa de transformação do departamento	Mapeia departamentos da tabela Preparação de departamento [sn_hr_workday_department_staging] para a tabela Departamento [cmn_department].
Mapa de transformação do trabalho de RH	Mapeia trabalhos da tabela Preparação de trabalho de RH [sn_hr_workday_hr_job_staging] para a tabela Trabalho [sn_hr_core_job].
Itens da caixa de entrada de extração do Workday do HRSD	Mapeia tarefas pendentes da tabela Preparação de tarefas de integração do Workday [sn_hr_workday_todo_staging] para a tabela Tarefas pendentes do Workday [sn_hr_workday_todo].
Mapa de transformação do perfil profissional do Workday HRSD	Mapeia perfis de trabalhador profissional da tabela Preparação [sn_hr_workday_professional_profile_staging] para a tabela Perfil profissional [sn_professional_profile].
Código do quadro de certificação do Workday HRSD	Mapeia o código do quadro da tabela Preparação [sn_hr_workday_certificating_board_code_staging] para a tabela Código do quadro de certificação do Workday [sn_professional_certificating_board_code].
HRSD Workday Education and Training	Mapeia educação e treinamento da tabela Preparação para a tabela Workday Education and Training [sn_employee_education_training].
Outro nome do Workday HRSD	Mapeia outro nome da tabela de preparação [sn_hr_workday_other_name_staging] para a tabela Outros nomes do Workday [sn_professional_other_name].
Local de prática do Workday HRSD	Mapeia o local da prática da tabela Preparação [sn_hr_workday_practice_location_staging] para a tabela Local da prática do Workday [sn_professional_practice_location].
Histórico de emprego do funcionário no Workday de RH	Mapeia o histórico de emprego da tabela Preparação para a tabela Histórico de emprego do funcionário no Workday [sn_employee_employee_history].
Referência do Workday Professional HRSD	Mapeia a referência profissional da tabela Preparação [sn_hr_workday_professional_reference_staging] para a tabela Referência do Workday Professional [sn_professional_reference].
Detalhe da especialidade profissional do Workday HRSD	Mapeia detalhes da especialidade profissional da tabela Preparação [sn_hr_workday_professional_speciality_detail_staging] para a tabela Detalhes da especialidade do Workday Professional [sn_professional_speciality_detail].
HRSD Workday Idiomas falados	Mapeia os idiomas falados da tabela Preparação [sn_hr_workday_languages_spoken_staging] para a tabela Idiomas falados do Workday [sn_employee_languages_spoken].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir detalhes do rastreador de trabalhos do Workday

Rastreie todas as extrações que foram realizadas de ServiceNow Para o Workday por trabalho programado ou processo de reconciliação manual. Exiba detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados nas tabelas de preparação, o trabalho foi executado completamente ou falhou no meio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de perfil de trabalhador do Workday** > **Rastreador de Trabalhos** > **Rastreador de trabalhos da Integração com Workday**.
2. Exibir detalhes do trabalho.

Formulário Rastreadores de trabalho de integração do Workday

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Nome do trabalho executado.
Trabalho iniciado em	Data e hora em que o trabalho foi iniciado.
Trabalho finalizado em	Data e hora em que o trabalho terminou.
Estado	Estado atual do trabalho , como **Concluído** e. **Falha** .
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho falha.

3. Selecione um registro de trabalho.

Em **Rastreadores de trabalho do serviço de integração do Workday** lista relacionada, exiba os detalhes do trabalho de serviço.

Formulário rastreadores de trabalho do serviço de integração do Workday

Campo	Descrição
Número	Identificador exclusivo para a execução do trabalho de serviço.
Workday Integration Service	Nome do trabalho de serviço que foi executado. Por exemplo, serviço de integração de perfis de trabalhador.
Estado do trabalho	Estado atual do trabalho de serviço. Por exemplo, Concluído ou Falha.
Trabalho iniciado em	Data e hora em que a execução do trabalho de serviço foi iniciada.
Trabalho finalizado em	Data e hora em que a execução do trabalho de serviço terminou.
Origem do erro	Fase durante a qual ocorreu o erro: Erro de API, Erro de transformação ou Erro de configuração.
Mensagens de erro	Mensagem exibida quando o trabalho falha.
Parâmetro da API de data e hora de início	Data após a qual os registros modificados são extraídos do Workday para ServiceNow.
Parâmetro de API de data e hora de término	Data até a qual os registros modificados são extraídos do Workday para ServiceNow.
Conjunto de importação	Nome do conjunto de importação extraído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir tarefas do Workday

Exiba detalhes das tarefas a realizar ou tarefas que são extraídas do Workday para ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas pendentes extraídas do Workday** > **Tarefas pendentes do Workday**
2. No formulário, exiba os campos.

Tarefas pendentes do Workday

Campo	Descrição
ID da tarefa pendente de integração	Identificador exclusivo da tarefa do Workday.
Ativo	Opção que indica se a tarefa está ativa no Workday.
Atribuição a	Usuário ao qual a tarefa está atribuída.
Estado pendente	Estado atual da tarefa em ServiceNow. Por exemplo, **Aberto** e **Concluído** .
URL	URL que navega até o Workday para concluir a tarefa.
Descrição pendente	Descrição da tarefa do Workday visível na ServiceNow Central de serviços ao funcionário .
Prazo	Data e hora em que a tarefa deve ser concluída.
Status externo	Status atual da tarefa no Workday. Por exemplo, **Aguardando ação** e **Cancelado** .
Sistema de extensão	Opção que indica a origem da tarefa, ou seja, Workday.

Referência do HR Service Delivery Integration with Workday

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre HR Service Delivery Integration with Workday, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Workday

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Integração de prestação de serviços de RH com o Workday (sn_hr_workday), incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com HR Service Delivery Integration with Workday

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Workday de RH [sn_hr_workday.admin]	• Pode acessar todos os recursos e capacidades do HR Service Delivery Integration with Workday aplicação. • Pode definir configurações de perfil de trabalhador.	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

Fluxos programados instalados

Fluxos agendados instalados com HR Service Delivery Integration with Workday

Fluxo programado	Descrição
Execute o fluxo de integração do Workday	Extrai dados do Workday para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativando fluxos de programação.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com HR Service Delivery Integration with Workday

Tabela	Descrição
Configuração de sincronização de perfil de trabalhador do Workday [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	Armazena parâmetros de configuração únicos para a configuração inicial do HR Service Delivery Integration with Workday aplicação. Esses parâmetros garantem que as informações do perfil do trabalhador sejam extraídas do Workday para o. ServiceNow aplicação.
Rastreador de trabalhos da Integração com Workday [sn_hr_workday_job_tracker]	Rastreia cada extração de trabalho que foi realizada do ServiceNow Aplicação para o Workday por trabalho programado ou processo de reconciliação manual.
Rastreador de trabalhos do serviço da Integração com Workday [sn_hr_workday_service_job_tracker]	Rastreia cada extração de trabalho de serviço que foi realizada do ServiceNow Aplicação para o Workday

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com HR Service Delivery Integration with Workday

Tabela	Descrição
	por trabalho programado ou processo de reconciliação manual.
Tarefas pendentes do Workday [sn_hr_workday_todo]	Armazena tarefas que são extraídas do Workday.
Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday [sn_hr_workday_pull_todo_config]	Armazena parâmetros ou entradas que ajudam na definição da configuração de tarefas.

Limitações de sincronização de perfil de trabalhador

Limitações aos dados sincronizados do Workday para ServiceNow.

- A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. Ele só é compatível com o perfil de RH e o perfil de trabalho.
- Quando uma organização, um local e um perfil de trabalho são desativados no Workday, eles não se tornam inativos em ServiceNow. Isso ocorre porque a tabela Departamento, a tabela Local e a tabela Perfis de trabalho em ServiceNow não tem **Ativo** campo para registrar as informações de status.
- Os seguintes campos não são mapeados durante a sincronização de perfis de RH:
  - Em Informações do funcionário: Status de licença, Tipo de local, Período de aviso prévio, Data de término do período de experiência, Período de experiência, número da previdência social e Comercial.
  - Em Trabalhos: Tipo de local e e-mail de trabalho.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

. ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Workday A aplicação é criada pela Bristlecone, Inc.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday permite que você conclua as seguintes tarefas:

Como administrador avançado do Workday

- Configure modelos para exibir informações personalizadas de Total Rewards para os funcionários no Portal de serviços configurado. Consulte Configure o Total Rewards usando o Workday.
- Defina as configurações de mudança de nome jurídico para permitir que os funcionários mudem seu nome jurídico Central do funcionário. Consulte Configuração de mudança de nome jurídico.
- Importe folgas, calendários de feriados e calendários de programação do Workday para ServiceNow aplicação que permite que os funcionários enviem uma solicitação de folga do Central do funcionário. Consulte Solicitação de folga para o Workday.

Como funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envie sua solicitação de folga de Central do funcionário. Consulte Solicitar uma folga.
- Mude seu nome jurídico por meio da conversa do Virtual Agent em Central do funcionário. Consulte Mude o nome jurídico por meio do Virtual Agent.
- Relate discrepâncias no seu comprovante de pagamento do Workday de Central do funcionário. Consulte Relate um problema com seu contracheque.
- Exiba suas informações de Total Rewards (como benefícios, remuneração e provisões) no Portal de serviços configurado.
- Exiba seus calendários de feriados no Portal de serviços configurado.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua integração.	Usando a integração avançada do Prestamento de serviços de RH com a aplicação Workday.	Obtenha detalhes sobre componentes, como tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Configuração da HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Configure HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar o. HR Service Delivery Advanced Integration with Workday aplicação de ServiceNow Store, Que ativa automaticamente o spoke do Workday HR. Em seguida, configure Spoke de RH do Workday Workday RH Spoke e instale os seguintes aplicativos:

- Plug-in do Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Modelo de NLU[com.sn_hr_nlu_model]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- . HR Service Delivery Advanced Integration with Workday A aplicação é criada no serviço web do Workday versão 33,2. A aplicação pode não ser compatível com as versões anteriores ou posteriores do serviço web do Workday versão 33,2.
- Para que a aplicação funcione com ServiceNow Página Tíquete padrão, você deve instalá-los conjuntos de atualizações : **standard_ticket_rca**
- Para que a aplicação funcione com Recursos Humanos: Core, você deve instalá-los conjuntos de atualizações : **human_resources_core_rca**
- Para que a aplicação funcione com Recursos Humanos: Portal de serviços, você deve instalá-los conjuntos de atualizações : **human_resources_portal_rca**

Configure o Total Rewards usando o Workday

Configure os modelos de Recompensas totais escolhendo planos, seções e público-alvo. Exiba um widget de Recompensas totais personalizado para os funcionários no Portal de serviços configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Configure os relatórios necessários para a funcionalidade Total Rewards. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Procedimento

1. Configure planos a serem incluídos em seções no Modelo de recompensas totais.
   Para obter mais informações, consulte Configure planos para Total Rewards.
2. Configure seções a serem incluídas no modelo de recompensas totais.
   Para obter mais informações, consulte Configure seções para modelos de Recompensas totais.
3. Configure o modelo de Recompensas totais escolhendo seções e público-alvo.
   Para obter mais informações, consulte Configure um modelo para Total Rewards.

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer**. Exiba a exibição Recompensas totais para os funcionários adicionando o. **Exibir recompensas totais do Workday** Widget para o Portal de serviços necessário.
2. Configurar a propriedade do sistema, **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code** , Que armazena o código da moeda para chamar a API baseada no Total Rewards RAAS (Relatório como serviço). O valor padrão da propriedade é **USD** .

Configure planos para Total Rewards

Conclua a configuração única de planos de extração, como plano de benefícios do funcionário, plano de remuneração, plano de seguro, do Workday para o. ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Planos disponíveis**.
2. Clique em **Obter IDs de referência** Para extrair os planos do Workday para ServiceNow tabelas.

   Nota: Os planos do Workday são extraídos para a tabela Preparação da lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] e da tabela de preparação para a tabela Lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

3. No formulário, exiba os campos:

Formulário Listas de IDs de referência do Workday

Campo	Descrição
Descritor	Descrição do plano extraído do Workday.
ID do descritor	ID do descritor do plano extraído do Workday.
ID do Workday	Identificador exclusivo gerado a partir do Workday.
Tipo de ID de referência	ID de referência do plano extraído do Workday. Por exemplo, ID do plano de remuneração, ID do plano de cobertura de assistência médica e ID do plano de cobertura de seguro.

Configure seções para modelos de Recompensas totais

Crie seções e associe planos a elas. Adicione essas seções ao Modelo de recompensas totais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Planos disponíveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração da seção de recompensas totais

Campo	Descrição
Nome de seção	Nome da seção. Por exemplo: Provisões.
Planos	Planos que você deseja incluir na seção . Por exemplo, Adiantamento - Carro, Adiantamento - Celular e Adiantamento - Habitação

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um modelo para Total Rewards

Configure um modelo adicionando seções a ele. Os modelos permitem que você exiba uma exibição personalizada de Recompensas totais para os funcionários no Portal de serviços configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday_adv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Total de gratificações** > **Configuração do modelo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração do modelo de recompensas totais

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome adequado do modelo.
Seções	Seções que você deseja incluir no modelo, por exemplo, Pagamento-base, Adiantamentos, Pagamento de incentivo, e comissão.
Aplica-se a	O modelo se aplica somente aos critérios do usuário selecionados. Por exemplo, o modelo é aplicável somente a funcionários cujo Tipo de emprego é Período integral.
Ordem	Se mais de um modelo for aplicado a um funcionário, somente o modelo com uma ordem menor será exibido para o funcionário no Portal de serviços configurado.
Domínio	Referência ao domínio.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração de mudança de nome jurídico

Conclua a configuração de mudança de nome jurídico para permitir que os funcionários mudem seu nome jurídico por meio da conversa do Virtual Agent em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Mudança de nome jurídico** > **Categorias de documentos**.
2. Para extrair as categorias de documento de mudança de nome jurídico do Workday para um ServiceNow aplicação, clique em **Obter IDs de referência** .
   Uma fonte de dados com um script predefinido importa categorias de documento para a tabela Preparação da lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] e da tabela de preparação para a lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Casos de uso avançados do Workday** > **Mudança de nome jurídico** > **Configuração**.
2. No formulário Configurações de mudança de nome jurídico, clique em **Novo** .
3. Para permitir que um funcionário carregue o documento de mudança de nome na conversa do Virtual Agent em Central do funcionário, clique em **Habilitar carregamento de documento** e selecione uma categoria de documento relevante.
4. Clique em **Enviar**.

Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Configure os relatórios necessários para extrair dados, como planos de folgas, motivos de folga, wid do calendário de feriados e wid do calendário de programação de trabalho, do Workday para o. ServiceNow tabelas.

Importante: Somente um administrador do Workday pode criar relatórios no Workday. . ServiceNow O administrador deve coletar os detalhes do relatório de um administrador do Workday.

Caso de uso de folga

Para usar a funcionalidade de solicitação de folga, crie os seguintes relatórios:

- Motivos da tabela de ausência
- Camadas da tabela de ausência
- Tabelas de ausência
- Obter wid do calendário de feriados
- Obter wid do calendário de programação de trabalho
- Planos de folga
- Motivos da folga
- Tipos de folga
- Folgas

Nota: Para obter informações sobre a funcionalidade de solicitação de folga, consulte Solicitação de folga para o Workday.

Caso de uso da folha de pagamento

Para usar a funcionalidade de discrepância do contracheque, crie o relatório Pesquisar relatório de contracheque.

Nota:

- Para obter informações sobre a funcionalidade de discrepância do contracheque, consulte Relate um problema com seu contracheque.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Pesquisar folha de pagamento, consulte artigo da base de conhecimento .

Caso de uso de recompensas totais

Para usar a funcionalidade de recompensas totais, crie o relatório de Recompensas totais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Para obter mais informações sobre a funcionalidade de recompensas totais, consulte Configure o Total Rewards usando o Workday.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Total Rewards, consulte artigo da base de conhecimento .

Caso de uso do calendário de feriados

Para usar a funcionalidade Calendário de feriados, crie o relatório Obter wid do calendário de feriados.

Nota:

- Se você já criou o relatório Obter wid do calendário de feriados para a funcionalidade de solicitação de folga, não será necessário criar outro relatório de Obter wid do calendário de feriados.
- Para obter mais informações sobre a funcionalidade Calendários de feriados, consulte Calendários de feriados.
- Para obter informações sobre a criação do relatório Calendário de feriados, consulte este artigo da base de conhecimento .

Como configurar tópicos do Virtual Agent para o HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Conclua as etapas de configuração para permitir que seus funcionários façam solicitações para Workday sistema usando Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale o. HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, Now Assist para HRSD e Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais(v3.6) aplicações de ServiceNow Store.
2. Configure o. Spoke de RH do Workday Para extrair dados do sistema Workday.
3. Alinhamento de subfluxos com o Gateway de integração de modelo.
   Consulte Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

   Nota: Você pode usar os subfluxos padrão que foram criados para o Workday para solicitar folga e obter saldo de folga Virtual Agent tópicos.

4. Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) adicionando opções de entrada e configurando condições em opções de entrada e resultados.
5. Crie um Virtual Agent bloco de tópicos:

   Nota: . Virtual Agent por padrão, os tópicos estão disponíveis com Now Assist para HRSD escopo.

   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Em **Assistente de LLM** , selecione **Now Assist no Virtual Agent** .
   c. Selecione um Virtual Agent tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Edite as propriedades do tópico, faça as edições necessárias no tópico, como atualizar o nome do nó e a mensagem de resposta.

ii. No Gateway de integração, especifique o recurso apropriado, o nome do serviço, o usuário e faça as edições necessárias.

O que Fazer Depois

. Virtual Agent O tópico invoca o subfluxo do Gateway de integração, o subfluxo revisa os valores de entrada no Mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) para executar os resultados.

Configurar agentes de IA do HCM para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Configure agentes de IA do HCM para permitir que os funcionários façam solicitações para Workday sistema usando Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA.

Antes de Iniciar

Exibir Mapeamento de subfluxo-agente para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Função necessária: Flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).
2. Ativar o [Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais aplicação] do ServiceNow® Store.
3. Configure o. Spoke de RH do Workday para extrair dados Workday sistema.
4. Alinhamento de subfluxos com o Gateway de integração de modelo.
   Para obter mais informações, consulte Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

   Nota: Você também pode usar os subfluxos padrão que foram criados para Workday.

5. Adicione opções de entrada e defina condições e resultados em uma tabela de decisão para o subfluxo do Gateway de integração.
   Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão).
6. Agentes de IA duplicados disponíveis para Workday executá-los de forma autônoma.
   Para obter mais informações, consulte Duplicar um agente de IA .

   Nota: Na seção Alternar exibição, certifique-se de alternar ao lado Virtual Agent habilitado.

Como usar o HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Advanced Integration with Workday para processar informações avançadas do funcionário em ServiceNow.

Solicitação de folga para o Workday

Você pode enviar uma solicitação de folga para o Workday de Central do funcionário.

As seções a seguir explicam como definir as configurações de folga e gerar uma solicitação de folga do Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de folga

- Configure os relatórios para folgas, tabelas de ausência, calendários de feriados e calendários de programação de trabalho. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.
- Dados de configuração de importação para folgas. Consulte Folga.
- Obter calendários de feriados do Workday. Consulte Calendários de feriados.
- Obter calendários de programação de trabalho do Workday. Consulte Calendários de programação de trabalho.

Solicitação de licença

Solicite uma folga para o Workday de Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Solicitar uma folga.

Limitações

- Validações personalizadas compatíveis com o Workday não são tratadas no ServiceNow aplicação. Por exemplo, se uma organização tiver um plano de folga configurado para inserir a quantidade de folga em múltiplos de 2 ou 4, essas validações não serão compatíveis com esses planos de folga no ServiceNow aplicação.
- No máximo, 25 dias de licença, incluindo feriados e dias não úteis, podem ser aplicados a partir do ServiceNow aplicação.

Folga

Conclua a configuração única de extrair folgas do Workday para ServiceNowaplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_workday.admin

Configure os relatórios necessários para a funcionalidade de solicitação de folga. Consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Tipos de folga**.
2. Clique em **Importar dados de configuração de folga** .
3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Navegar até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Conteúdo de Item**.
2. Configure o URL da página de solicitação de folga no Workday.
3. Abra a Solicitação de folga - Link para o registro do Workday e modifique o campo URL.
4. Navegue até Employee Service Center. No menu Catálogo, abra **Categoria de benefícios** > **Solicitação de folga - Link para o Workday**. Você será direcionado para a página Solicitação de folga do Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Calendários de programação de trabalho

Extraia calendários de programação de trabalho do Workday para ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Calendário de agendamento de trabalho**.
2. Clique em **Obter calendários de programação de trabalho** Para executar um fluxo que extrai calendários de programação do Workday para ServiceNow aplicação.

Formulário Calendários de programação de trabalho

Campo	Descrição
Calendário de programação de trabalho	Nome do calendário da programação de trabalho. Por exemplo, Semana padrão de 40 horas.
ID do calendário de programação de trabalho	Identificador exclusivo do calendário de programação de trabalho extraído do Workday.
Dia de início da semana de trabalho	Dia da semana em que o calendário de programação de trabalho começa.
ID do dia de início da semana de trabalho	ID do dia em uma semana em que o calendário de programação de trabalho começa.
Hora de início	Hora em que a programação de trabalho começa para o dia.
Hora de término	Hora em que a programação de trabalho termina para o dia.
Dia da semana	Dia da semana em um calendário de programação de trabalho.
ID do dia da semana	ID de um dia em uma semana em um calendário de programação de trabalho.
Domínio	Referência ao domínio.

3. Clique em **Enviar**.

Calendários de feriados

Extraia calendários de feriados do Workday para a aplicação ServiceNow. Exiba o widget Calendário de feriados para os funcionários no Portal de serviços configurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Configure o relatório Obter wid do calendário de feriados. Para obter mais informações, consulte Configurar relatórios HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Casos de uso avançados do Workday** > **Solicitações de licença** > **Calendários de feriados**.
2. Clique em **Obter calendários de feriados** Para executar o subfluxo que interage com o Workday para extrair calendários de feriados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para criar um calendário de feriados, clique em **Novo** .

Formulário Calendário de feriados

Campo	Descrição
Nome do evento de calendário	Nome do evento de feriado. Por exemplo, Feriados para a Argentina.
ID do calendário de feriados	ID do calendário de feriados extraído do Workday.
WID do calendário de feriados	Identificador exclusivo do calendário de feriados extraído do Workday.
Domínio	Referência ao domínio.
Data de início	Data de início do evento do calendário.
Hora de início	Hora de início do evento do calendário.
Data de término	Data de término do evento do calendário.
Hora de término	Hora de término do evento do calendário.
Nome do calendário de feriados	Nome do calendário de feriados. Por exemplo, dia de Natal.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Exibir widget de calendário de feriados para os funcionários.

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer**.
2. No widget, selecione **Exibir calendário de feriados do Workday** E adicione-o à página do Portal de serviços necessária.

Solicitar uma folga

Solicite uma folga para o Workday de Central do funcionário.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Você pode não ser capaz de enviar uma solicitação de folga se o seu perfil de RH não tiver um número de funcionário e tipo de emprego válidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Catálogos** > **Benefícios**.
2. Clique em **Solicitação de folga** .
3. Em **Data de início da folga** especifique a data a partir da qual você está aplicando a folga.
4. Em **Tipo de folga** especifique o tipo de folga que você está utilizando.
   Por exemplo, plano de licença médica dos EUA ou plano de licença do México.
5. Em **Quantos dias você quer decolar** especifique o número de dias para os quais você está aplicando a folga.
6. Em **Folga por dia** especifique o valor da folga em horas ou dias.

Nota: . **Unidade de tempo** o campo preenche automaticamente a unidade de tempo (dias ou horas) da folga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado. Se a folga for enviada com sucesso, o caso de RH mudará para o estado Encerrado concluído. Se a folga não for enviada com sucesso, o caso de RH mudará para o estado Encerrado incompleto.

Mude o nome jurídico por meio do Virtual Agent

Mude sua mudança de nome jurídico por meio do bate-papo do Virtual Agent no Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário.
2. Clique em Virtual Agent.
3. Insira um texto.
   Por exemplo, mudança de nome. Seu nome e sobrenome atuais são exibidos.
4. Para continuar com a mudança de nome jurídico no Workday, pressione **Sim** .
5. Insira um nome, um sobrenome e um nome do meio.
6. Carregue o documento de mudança de nome jurídico de suporte.

   Nota: A opção não aparecerá se não estiver configurada pelo administrador.

7. Insira uma descrição para o documento de mudança de nome jurídico carregado.
8. Revise suas mudanças de nome jurídico atualizadas e o documento de suporte e pressione **Sim** .
   Um caso de RH é criado e a conversa de bate-papo é encerrada.

Publique o modelo de tópico do VA para mudança de nome jurídico

Publique o Modelo de mudança de nome jurídico do Workday que contém um modelo de NLU que reconhece e processa enunciados, intenções (intenções) e objetos de, ou contextos para, uma ação (entidades) do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Configurações Gerais**.

   Nota: . **Habilitar modelo de NLU** o comutador de alternância deve estar habilitado.

2. Navegar até **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**.
3. Selecione **Modelo de mudança de nome jurídico do Workday** .
4. Clique em **Publicar**.

Relate um problema com seu contracheque

Relate um problema com seu contracheque do Workday de Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Você pode não ser capaz de relatar discrepância de contracheque se o seu perfil de RH não tiver um número de funcionário válido e data de início do emprego.

Procedimento

1. Aberto Central do funcionário.
2. Navegar até **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Discrepância na folha de pagamento - Workday**.
3. Em **Ano da folha de pagamento** selecione o ano em que o contracheque foi gerado.
4. Em **Mês da folha de pagamento** selecione o mês em que o contracheque foi gerado.
5. Em **Data de pagamento** selecione a data em que o contracheque foi gerado
6. Em **Como podemos ajudá-lo com este contracheque** especifique a discrepância encontrada no contracheque.
7. Clique em **Enviar**.
   É criado um caso de RH que está no estado Pronto.

Now Assist Virtual Agent tópicos para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Você pode usar Now Assist Virtual Agent tópicos em Central do funcionário para fazer solicitações, por exemplo, solicite uma folga ou atualize seus detalhes do Workday sistema em Central do funcionário.

Virtual Agent tópicos para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday Visão geral

Para acessar e usar o. Virtual Agent tópicos, verifique o seguinte:

- Como configurar tópicos do Virtual Agent para o HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.
- Tem uma das seguintes funções: administrador, sn_hr_sp.hrsp_alumni, sn_hr_sp.hrsp_contingent, sn_hr_sp.hrsp_employee, sn_hr_sp.hrsp_contractor, ou sn_hr_sp.admin

Subfluxos de spoke disponíveis para Virtual Agent tópicos para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Subfluxo do spoke - mapeamento de tópico

Tópico do Virtual Agent	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Pesquisar perfil do trabalhador	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	Workday RH - Pesquisar perfil do trabalhador
Solicitar licença	Gestão de licenças	Saldo de folgas	Workday RH - Obter saldo de folga
		Criar solicitação de folga	Workday RH - Solicitar folga
Obter saldo de folgas		Saldo de folgas	Workday RH - Obter saldo de folga

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo do spoke - mapeamento de tópico

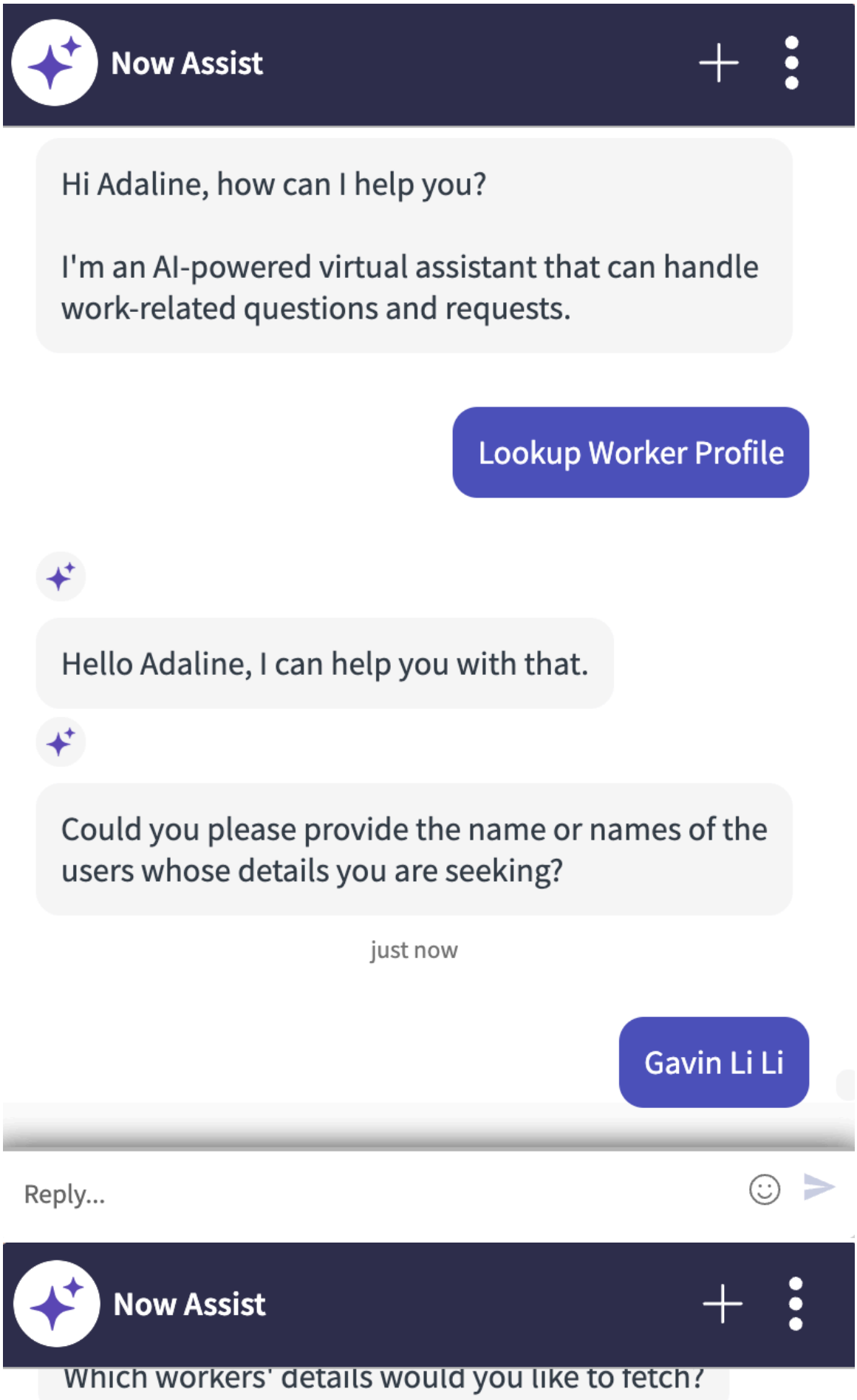
Tópico do Virtual Agent	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Obter calendário de férias		Calendário de feriados	Workday RH - Obter calendário de férias do funcionário
Obter total de gratificações	Gestão de benefícios	Total de gratificações	Workday RH - Obter recompensas totais
Obter cheques de pagamento do usuário	Gestão de folha de pagamento	Obtenha contracheques	Workday RH - Obter cheques de pagamento do funcionário
• Atualizar endereço de e-mail • Atualizar endereço • Atualizar número de telefone • Atualizar data de nascimento • Atualizar tipo sanguíneo	Gestão de capital humano	Atualizar dados pessoais	Workday RH - Atualizar detalhes pessoais
	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	Workday RH - Pesquisar perfil do trabalhador

Pesquisar perfil do trabalhador

O perfil do trabalhador de pesquisa Virtual Agent o tópico permite que você exiba o perfil de um colega de trabalho. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, perfil de trabalhador. Depois de especificar os detalhes dos colegas de trabalho, os detalhes do perfil de trabalhador de um ou mais usuários serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar dados pessoais

Você pode atualizar detalhes pessoais em Virtual Agent usando um dos tópicos a seguir em Central do funcionário em Workday sistema.

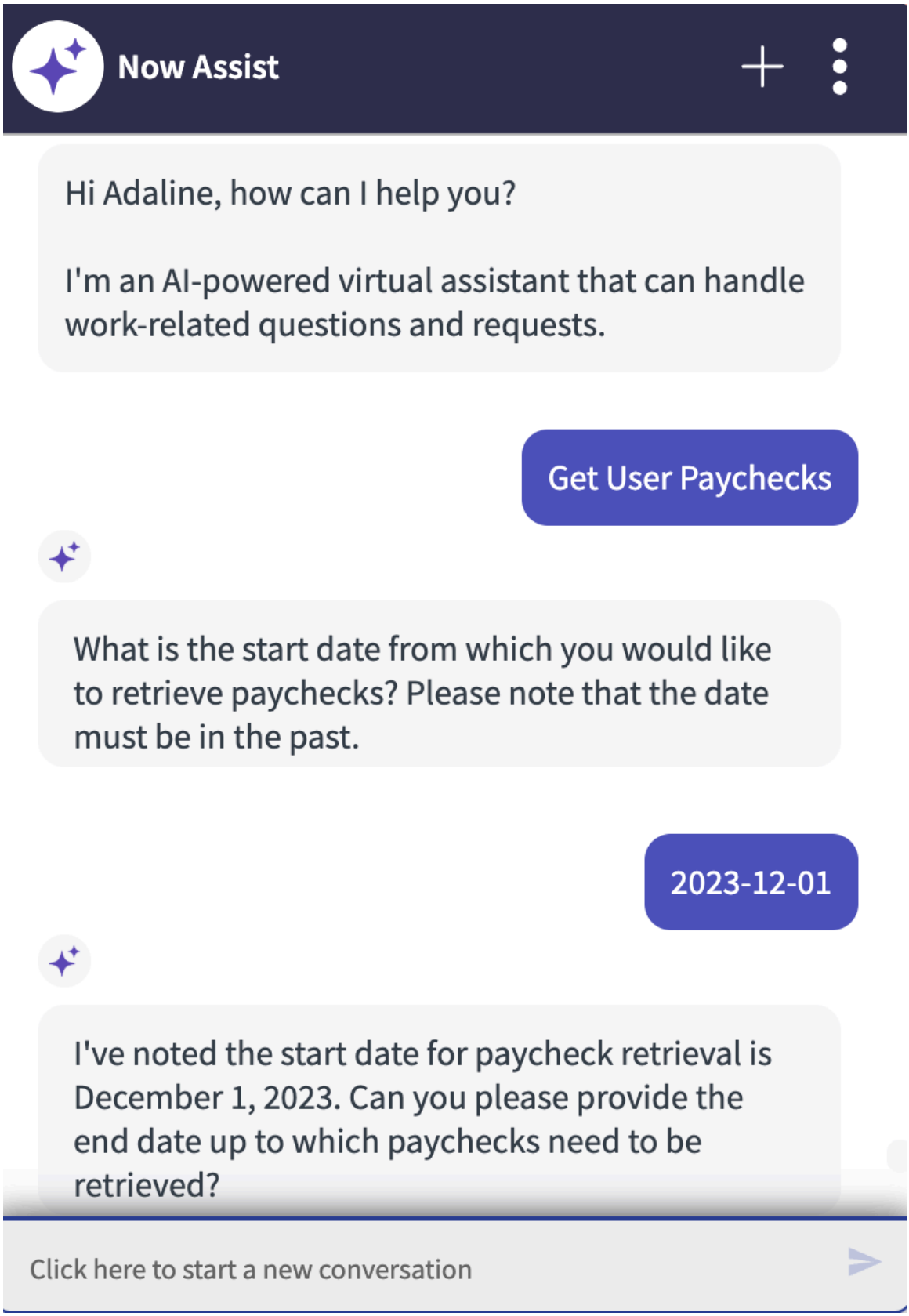
- Atualizar endereço
- Atualizar data de nascimento
- Atualizar endereço de e-mail
- Atualizar número de telefone
- Atualizar tipo sanguíneo

Obter contracheques do usuário

Obter contracheques do usuário Virtual Agent o tópico permite que você exiba os detalhes do contracheque. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, obter contracheques. Depois de fornecer os detalhes necessários, como data de início e data de término, o resumo do contracheque, na forma de período de pagamento, pagamento bruto, deduções e pagamento líquido, será exibido. Um detalhamento detalhado das deduções também é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

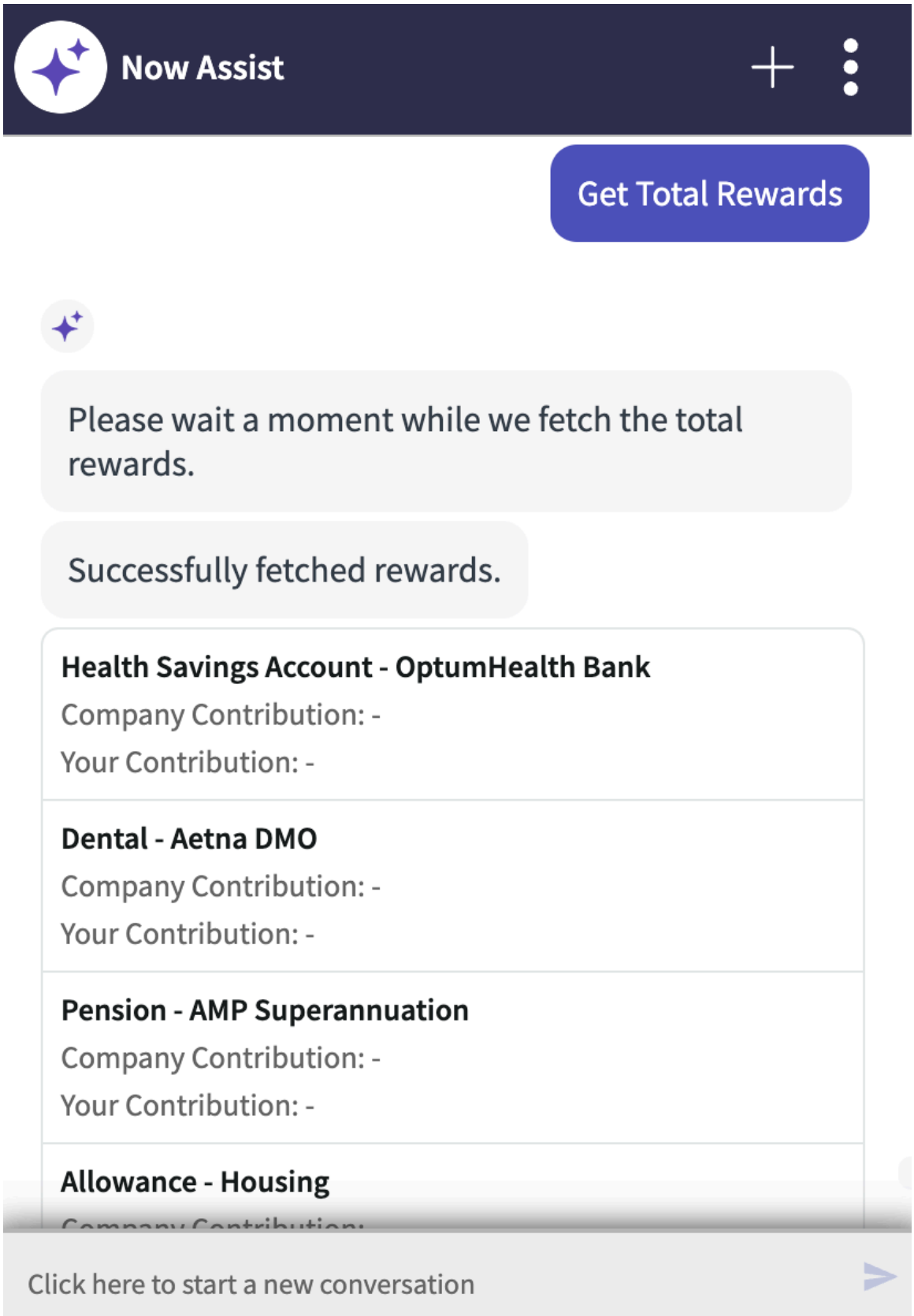


Tradução automática

Obter total de gratificações

Obter recompensas totais Virtual Agent o tópico permite que você exiba suas recompensas. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, recompensas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

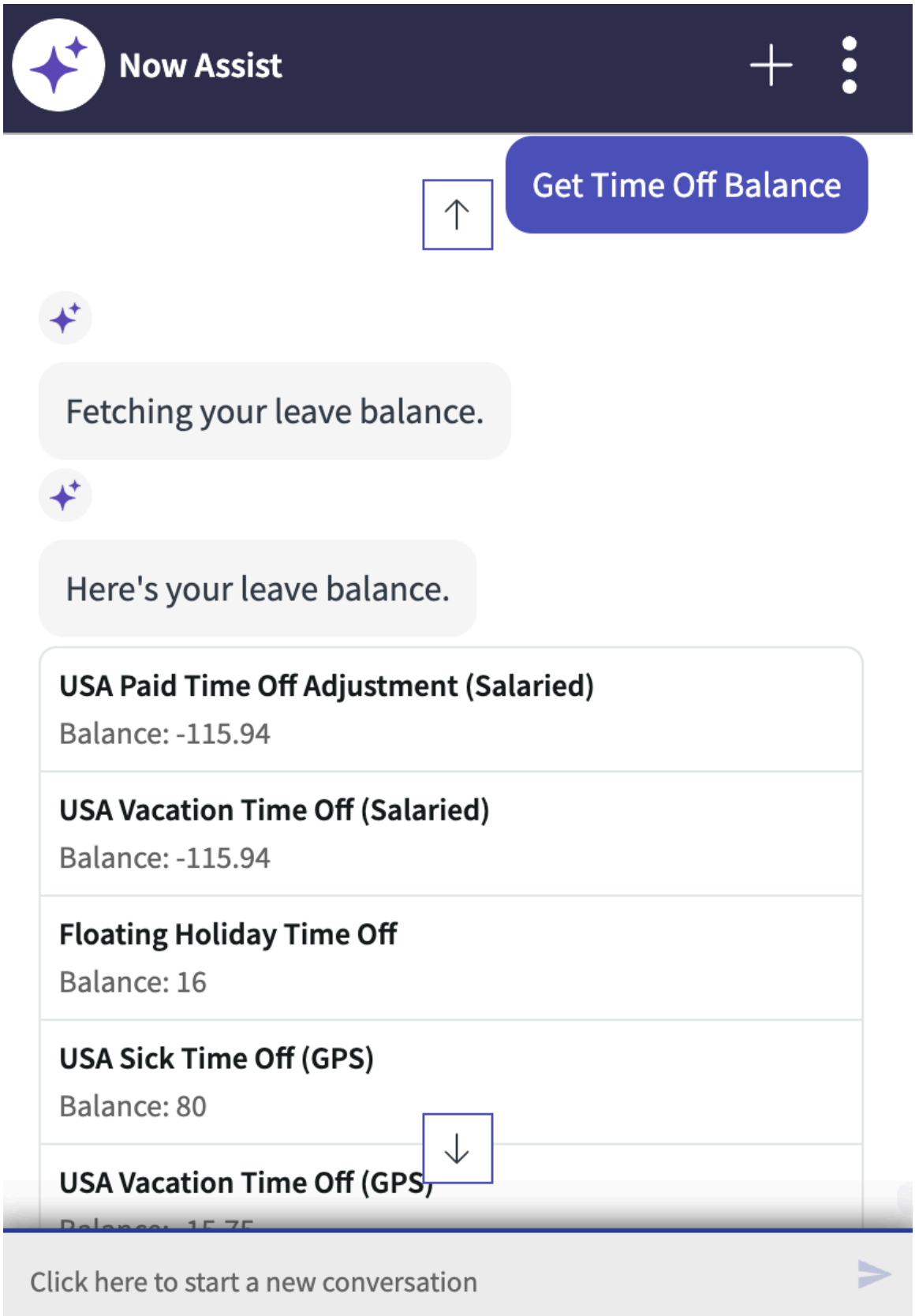


Tradução automática

Obter saldo de folgas

Obter saldo de folga Virtual Agent o tópico permite que você exiba seu saldo de licença. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, saldo de licença.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Solicitar licença

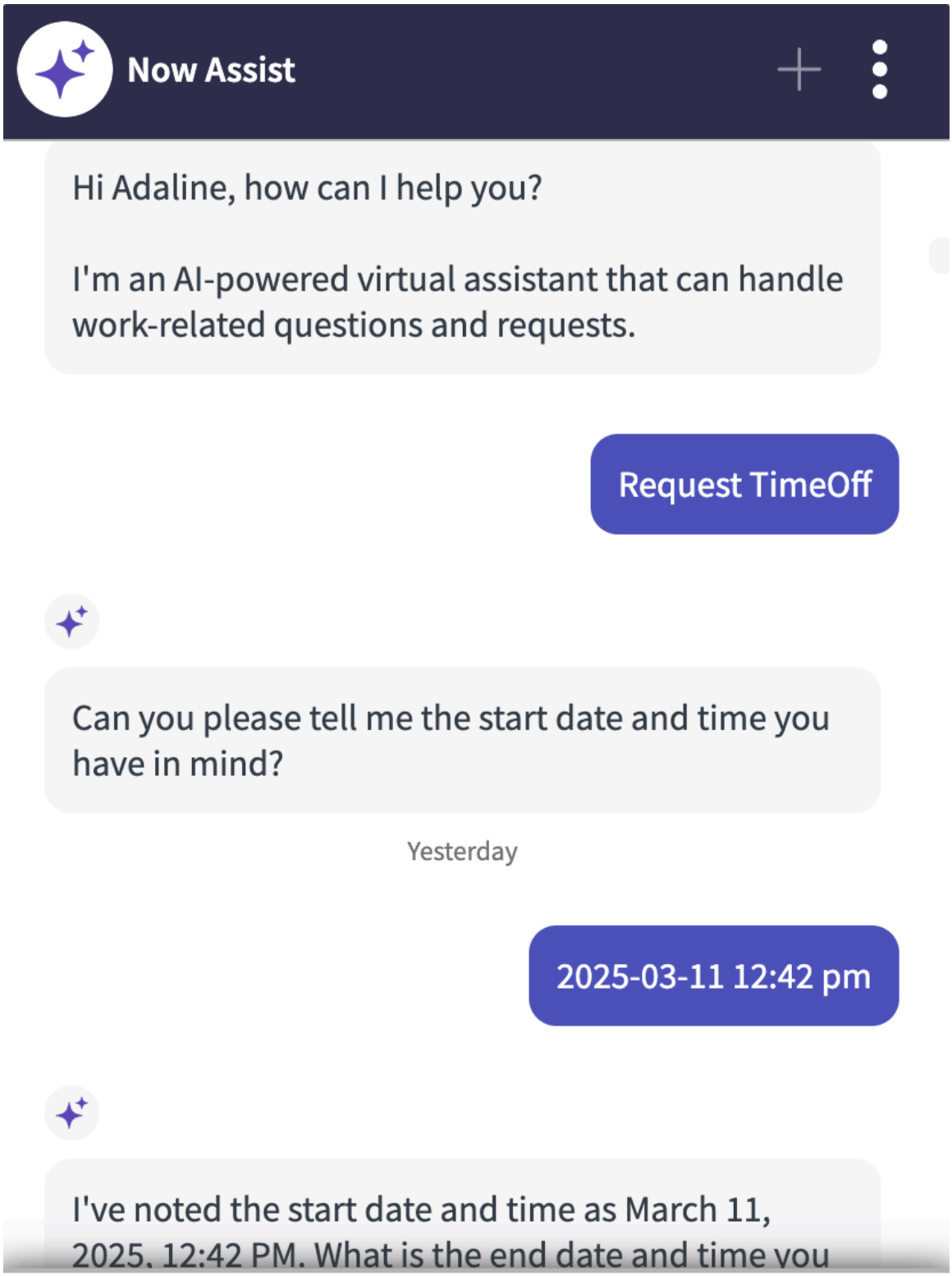
A folga da solicitação Virtual Agent o tópico permite que você se candidate a licenças. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo,

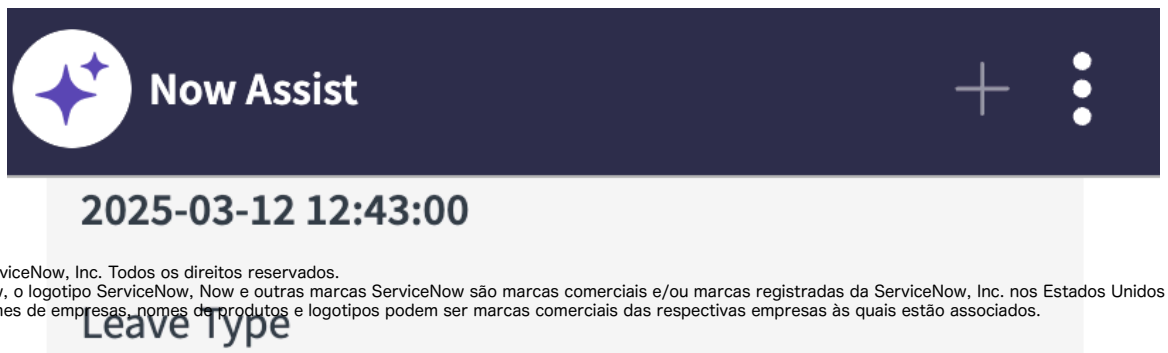
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitar folga. Depois de especificar os detalhes obrigatórios, como data de início e data de término, a solicitação de folga será enviada para Workday sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

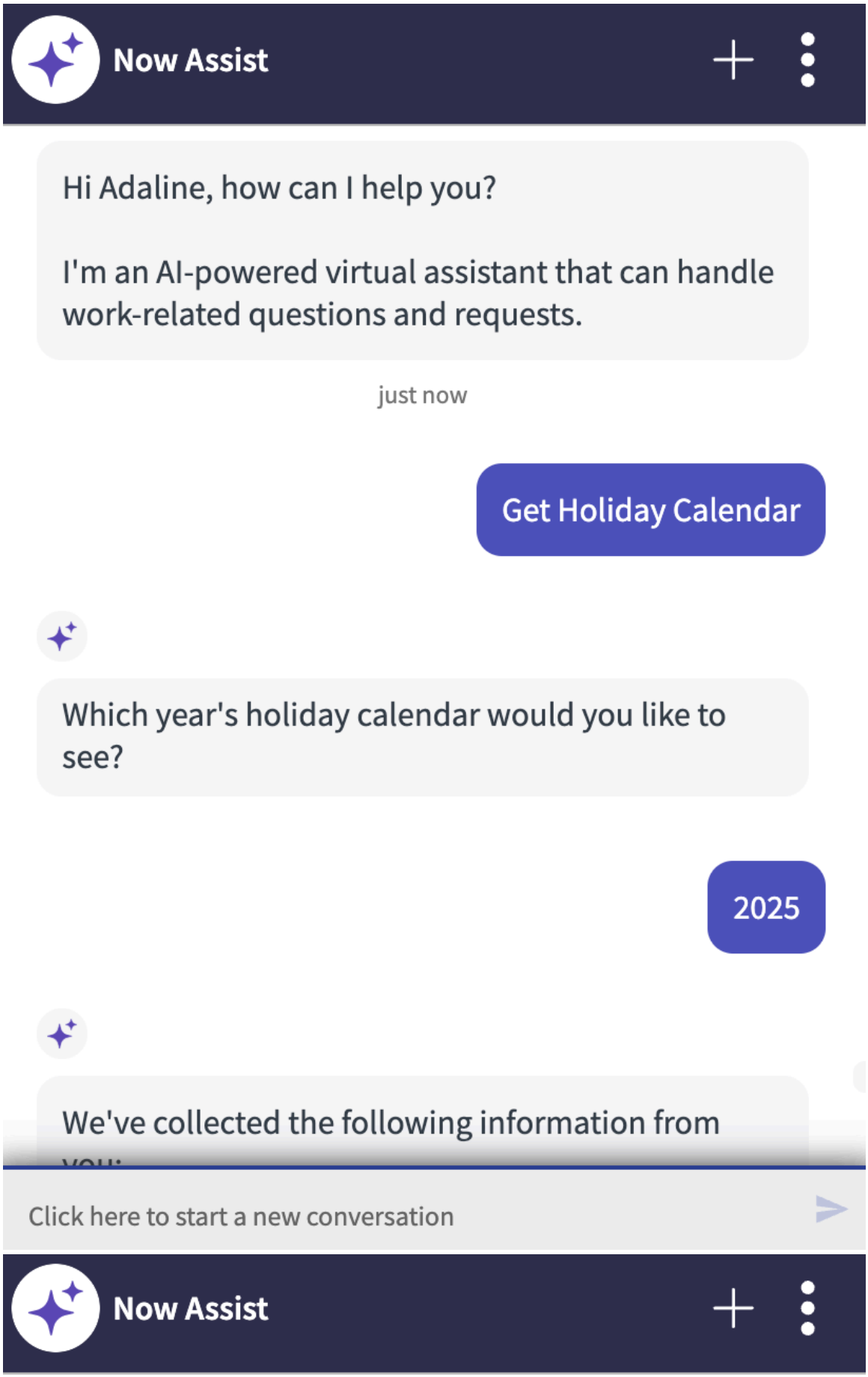
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter calendário de férias

Obter calendário de feriados Virtual Agent o tópico permite que você exiba seu calendário de feriados. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, calendário de feriados. Depois de especificar o ano civil, o calendário de feriados aparece no bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use agentes de IA do HCM para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Fazer solicitações para Workday sistema usando Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA.

Visão geral dos agentes de IA do HCM

Você pode enviar solicitações para Workday o sistema, por exemplo, solicite folga ou atualize seus detalhes usando Prestação de serviços de RH Coleta de agentes com IA em Central do funcionário. Para acessar e usar os agentes de IA do HCM, certifique-se de acessar Configurar agentes de IA do HCM para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday. Para obter mais informações sobre mapeamento de subfluxo-agente, consulte Mapeamento de subfluxo-agente para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador

O agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador permite que você encontre detalhes sobre um colega. Os detalhes podem incluir o departamento, o trabalho, o e-mail ou o número de telefone, com base na sua solicitação.

Agente de IA de recuperação do calendário de feriados do funcionário

O agente de IA de recuperação de calendário de feriados do funcionário recupera informações de feriados do ano especificado.

Agente de IA do solicitante de folga

O agente de IA do solicitante de folga permite que você solicite uma folga ou recupere seu saldo de folga.

Agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário

O agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário permite que você recupere os detalhes das recompensas totais.

Atualizador de detalhes do funcionário Agente de IA

O agente de IA atualizador de detalhes do funcionário permite que você atualize informações pessoais, como endereço de e-mail, número de telefone, endereço residencial, tipo de sangue e data de nascimento.

Referência do HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador avançado do Workday [sn_hr_workday_adv.admin]	• Pode configurar relatórios do Workday. • Pode personalizar modelos de recompensas totais. • Pode definir configurações de mudança de nome jurídico. • Pode importar folgas do Workday. • Pode extrair calendários de feriados e programar calendários do Workday. • Pode extrair IDs de referência do Workday.	• flow_operator • import_admin

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Tabela	Descrição
Folgas [sn_hr_workday_time_off]	Armazena detalhes de folgas, como ID de folga e referências ao plano de folga e ao tipo de folga.
Planos de folga [sn_hr_workday_time_off_plans]	Armazena detalhes de planos de folga, como ID do plano de folga, unidade de tempo e quantidade diária.
Tipos de folga [sn_hr_workday_time_off_types]	Armazena detalhes dos tipos de folgas, como ID do tipo de folga.
Motivos da folga [sn_hr_workday_time_off_reasons]	Armazena detalhes sobre motivos de folga, como ID do motivo de folga e referência a folga.
Tabela de ausência [sn_hr_workday_absence_table]	Armazena os campos de ID da tabela de ausência e Motivo obrigatório.
Camadas da tabela de ausência [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	Armazena a combinação de planos de licença e folgas. Por exemplo, combinação de plano de folga (GPS (USA Doy Plan) e GPS de folga por doença dos EUA).
Motivos da tabela de ausência [sn_hr_workday_absence_table_reasons]	Armazena motivos da tabela de ausência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Tabela	Descrição
Calendário de feriados [sn_hr_workday_holiday_calendar]	Armazena detalhes de calendários de feriados (como nome do calendário de feriados, data de início e data de término) extraídos do Workday.
Calendário de agendamento de trabalho [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Armazena detalhes de calendários de programação de trabalho (como nome do calendário de programação de trabalho, ID e data de início do padrão) extraídos do Workday.
Configuração de mudança de nome jurídico [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	Armazena as opções de configuração definidas para mudança de nome jurídico.
Lista de IDs de referência do Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Armazena as categorias de documento de mudança de nome jurídico e as recompensas totais (planos) que são extraídos do Workday.
Configuração do relatório do Workday [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Armazena detalhes de relatórios criados no Workday. Por exemplo, nome do relatório, proprietário do relatório e finalidade da criação do relatório.
Configuração da seção de total de gratificações [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	Armazena detalhes das seções Total Rewards com planos associados a ela.
Configuração do modelo de total de gratificações [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	Armazene detalhes dos modelos de Recompensas totais com seções e planos associados a eles.

Mapeamento de subfluxo-agente para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Exiba o mapeamento de subfluxo-agente para HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Mapeamento de subfluxo-agente do spoke

Agente de IA	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	Workday RH - Pesquisar perfil do trabalhador
Agente de IA do solicitante de folga	Gestão de licenças	Saldo de folgas	Workday RH - Obter saldo de folga
		Criar solicitação de folga	Workday RH - Solicitar folga
Agente de IA de recuperação do calendário de feriados do funcionário		Calendário de feriados	Workday RH - Obter calendário de férias do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de subfluxo-agente do spoke

Agente de IA	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário	Gestão de benefícios	Total de gratificações	Workday RH - Obter recompensas totais
Atualizador de detalhes do funcionário Agente de IA	Gestão de capital humano	Atualizar dados pessoais	Workday RH - Atualizar detalhes pessoais
	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	Workday RH - Pesquisar perfil do trabalhador

HR Service Delivery Integration with Workday Learning

. ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday Learning A aplicação é criada pela Bristlecone, Inc.

Com esta aplicação, você pode fazer o seguinte:

- Sincronizar perfis de trabalhador do Workday para um ServiceNow aplicação.
- Extraia tarefas do Workday em um ServiceNow aplicação. Permitir que os funcionários exibam todas as tarefas ou tarefas em um único lugar, Central do funcionário.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar o. HR Service Delivery Integration with Workday Learning aplicação de ServiceNow Store. Ativa automaticamente o spoke do Workday Learning. Em seguida, você deve configurar Spoke de RH do Workday .

Nota:

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning Depende do spoke do Workday Learning.
- Para que a aplicação funcione com ServiceNow Página Tíquete padrão, você deve instalá-los conjuntos de atualizações .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Uso	Configurar	Referência
 Usando HR Service Delivery Integration with Workday.	 Planeje e configure sua implementação.	 Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Como configurar o HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Extraia tarefas ou tarefas pendentes do Workday Learning regularmente programadas ou manualmente para o intervalo de datas fornecido na instância da ServiceNow. Isso permite que os funcionários exibam todas as tarefas pendentes em um único lugar, Central do funcionário.

Configuração da aplicação

- Ative o. HR Service Delivery Integration with Workday Learning aplicação de ServiceNow Store. Ativa automaticamente o spoke do Workday HR.
- Configurar Spoke do Workday Learning .

- Ative a Estrutura de integrações de Prestação de serviços de RH de ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday Learning usos Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Para extrair tarefas do Workday Learning para ServiceNow. Para obter mais informações sobre o HR Service Delivery Integrations Framework, consulte Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Ativação de fluxo programado

Ativar e executar o gatilho Integração do Workday Learning que extrai tarefas para ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Ativar fluxos de programação.

Ativar fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o Workday Learning para extrair informações e tarefas do perfil do usuário em um ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lrn_workday.admin

Procedimento

1. Aberto **Acionar integração do Workday Learning** .
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
3. Clique em **Ativar**.
4. Em **Gatilho** especifique o tempo e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
   Este fluxo, por sua vez, aciona os subfluxos para automatizar tarefas. Para personalizar o fluxo de amostra, copie-o para o escopo da aplicação necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os subfluxos disponíveis incluem:

Ativar detalhes do fluxo programado

Subfluxo	Descrição
Atribuir curso ao Workday Learning	Atribui cursos de aprendizado ao ServiceNow usuários.
Extrair cursos do Workday Learning	Recupera detalhes dos cursos de aprendizado e mapeia os cursos de Workday Aprendizado . ServiceNow.
Extrair atividade do usuário do Workday Learning	Recupera dados de atividade do curso do usuário de Workday Aprendizado e salva no ServiceNow instância.
Rastrear aprovação do Workday Learning	Recupera detalhes de tarefas de aprendizado de Workday Aprendizado e salva no ServiceNow instância.
Mapeamento de usuário do Workday Learning	Mapeia usuários entre Workday Aprendizado e. ServiceNow instância.

Nota: Esses subfluxos são editáveis. Se você quiser fazer mudanças nas configurações que são enviadas junto com HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Depois que os dados são extraídos para tabelas de preparação, os mapas de transformação movem os dados para tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Use mapas de transformação.

Sincronizar usuários do Workday Learning

Extraia dados do perfil do usuário do Workday Learning para ServiceNow. Exibir detalhes do perfil do usuário do Workday em ServiceNow Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lrn_workday.admin

Procedimento

1. Aberto **Acionar integração do Workday Learning** .
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
3. Clique em **Ativar**.
   Este fluxo, por sua vez, aciona os subfluxos para automatizar tarefas. Para personalizar o fluxo de amostra, copie-o para o escopo da aplicação necessário.

Como usar o HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Entenda como você pode usar HR Service Delivery Integration with Workday Learning para processar informações do funcionário em ServiceNow.

Exibir atividade do usuário para o Workday Learning

Todos os dados de atividade do usuário são enviados junto com HR Service Delivery Integration with Workday Learning. No entanto, se você quiser exibir ou editar os detalhes da atividade do usuário, poderá editar o respectivo subfluxo e, em seguida, editar o respectivo registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lrn_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado do Workday** > **Fontes de dados** > **Sincronizar atividade do usuário**.
2. Selecione **Sincronizar atividade do usuário para o Workday Learning** .
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Edite um registro em HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Exibir aprovação de acompanhamento para o Workday Learning

Rastreie todas as extrações que foram realizadas de ServiceNow Para o Workday Learning. Exiba ou edite detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados nas tabelas de preparação, o trabalho foi executado completamente ou falhou no meio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lrn_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado do Workday** > **Fontes de dados** > **Rastrear aprovação**.
2. Selecione **Rastrear aprovação do Workday Learning** .
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Edite um registro em HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Use mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Conjuntos para importação do sistema** > **Administração** > **Mapas de transformação**.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Mapeamento de usuário do Workday Learning	Mapeia perfis de usuários da tabela Preparação de perfil de usuário [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] para a tabela Perfil de usuário [sn_lc_user_mapping].
Cursos do Workday Learning	Mapeia os cursos do Workday Learning da tabela Preparação [sn_lrn_workday_course_staging] para a tabela Conteúdo externo de aprendizado [sn_lc_external_content].
Lições de oferta do Workday Learning	Mapeia as lições da oferta do Workday Learning da preparação [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Atividade do curso do usuário do Workday Learning	Mapeia a atividade do curso do usuário da tabela Preparação [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] para a tabela Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity].
Tarefas do Workday Learning	Mapeia tarefas pendentes da tabela Preparação de tarefas do Workday Learning [sn_lrn_workday_todos_staging] para a tabela Tarefas pendentes do Workday Learning [sn_lrn_workday_todos].
Inscrição automática no curso do usuário do Workday Learning	Mapeia informações de inscrição automática do usuário da preparação [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] para a tabela Atividade do curso do usuário de aprendizado [sn_lc_user_course_activity].
Oferta de curso do Workday Learning	Mapeia as ofertas de curso de aprendizado da tabela Preparação [sn_lrn_workday_course_offering_staging] para a Coleção [sn_lc_collection].
Cursos da coleção do Workday Learning	Mapeia a Coleção do Workday Learning da tabela Preparação [sn_lrn_workday_collection_staging] para a Coleção [sn_lc_collection].
Cursos do programa Workday Learning	Mapeia cursos do programa de aprendizado da preparação [sn_lrn_workday_program_courses] para a tabela Item do curso da coleção [sn_lc_m2m_collection_course_item].

Tabelas do conjunto de importação em HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Tabelas de conjunto de importação para HR Service Delivery Integration with Workday Learning

HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação de tarefas

Importar tarefas do Workday Learning.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado do Workday** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Tabelas do conjunto de importação** > **Tarefas do Workday Learning**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação de tarefas.
4. Selecione **Enviar**.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning preparação da atividade do curso do usuário

Importe informações de preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aprendizado do Workday** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Tabelas do conjunto de importação** > **Preparação da atividade do curso do usuário do Workday Learning**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, edite os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Workday learning user course activity staging form.
4. Selecione **Enviar**.

Referência HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre HR Service Delivery Integration with Workday Learning, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com o Workday Learning

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do HR Service Delivery Integration with Workday Learning aplicação (sn_lrn_workday), incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Detalhes da instalação da função do Workday Learning

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Workday Learning de RH [sn_lrn_workday.admin]	• Pode acessar todos os recursos e capacidades do HR Service Delivery Integration with Workday Learning aplicação. • Pode definir configurações de perfil de trabalhador.	[sn_lrn_workday.admin]

Fluxos programados instalados

Detalhes de instalação do fluxo programado do Workday Learning

Fluxo programado	Descrição
Acionar fluxo de integração do Workday Learning	Extrai dados do Workday Learning para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativando fluxos de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Detalhes de instalação da tabela do Workday Learning

Tabela	Descrição
Configurações do Workday Learning [sn_lrn_workday_configurations]	Armazena parâmetros ou entradas que ajudam na definição da configuração de tarefas.
Workday Learning tarefas [sn_lrn_workday_todas]	Armazena tarefas que são extraídas do Workday Learning.
Configuração de sincronização de perfil de trabalhador [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration]	Armazena parâmetros de configuração únicos para a configuração inicial do HR Service Delivery Integration with Workday Learning aplicação.
Habilidades do Workday Learning	Busca todas as habilidades ativas do Workday Learning.

Edite um registro em HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Use este formulário para criar um novo registro no HR Service Delivery Integration with Workday Learning Para vários cenários, como Sincronizar atividade do usuário, Atividade de inscrição automática e Rastrear aprovação.

Registro da fonte de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome da atividade.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo usado para a tabela de conjunto de importação.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela do conjunto de importação.
Tipo	Define o tipo de item que está sendo carregado. Se for um arquivo, JDBC, LDAP, OIDC, REST, fluxo de dados ou personalizado
Formato	O formato do arquivo que está sendo carregado. Os formatos compatíveis são CSV, personalizado (por script), excel, JSON ou XML.
Aplicação	A aplicação para a qual os dados estão sendo carregados.
Método de recuperação de arquivo	O método no qual a data de carregamento deve ser recuperada.
Delimitador CSV	Rótulos atribuídos para delimitar os dados que estão sendo carregados.

Formulário de preparação de tarefas do Workday Learning

Use este formulário para criar tarefas do Workday Learning.

Formulário Preparação de tarefas do Workday Learning

Campo	Descrição
Domínio	Nome do domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Preparação de tarefas do Workday Learning

Campo	Descrição
Descrição	Breve descrição da atividade de tarefa pendente.
Atribuído antigo	Pessoa à qual a tarefa foi atribuída anteriormente.
Concluído pelo administrador	Atividades concluídas pelo administrador.
ID do usuário da integração	Número de identificação exclusivo do usuário de integração.
URL	URL da tarefa pendente.
Prazo	Data em que a tarefa deve ser concluída.
Última atualização funcional	Data em que a tarefa foi atualizada pela última vez.
Estado anterior	Estado da tarefa anterior ao estado atual.
Concluídos por	Data em que a tarefa é concluída.
Momento criado	Hora em que a tarefa foi criada.
ID da tarefa pendente de integração	Número de identificação exclusivo da tarefa.
Estado	Estado da tarefa.

Workday learning user course activity staging form

Use this form to create Workday learning todos.

Workday Learning User Course Activity Staging form

Field	Description
Domain	Name of the domain.
Worker	Brief description of the todo activity.
Employee ID	Person who the todo was assigned to previously.
Assigned_By	Activities completed by the admin.
Assigned_by_WID	Unique identification number of the integration user.
Assigned_Date	URL of the todo.
Assignment Mechanism	Date by which the todo is due.
Assignment_Cancellation_Date	Date on which the todo was last updated.
Assignment_Status	State of the todo prior to the current state.
Created moment	Date on which the todo is completed.
Assigment_Record_Completion_Moment	Time at which the todo was created.
Due_date	Unique identification number of the todo.
Last_Functionally_Updated	State of the todo.
Learning content	Associated learning content.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

. ServiceNow® Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM A aplicação é criada pela Bristlecone, Inc. Esta integração permite extrair dados de departamentos, locais, posições, trabalhadores e atribuições do Oracle HCM Cloud para o. ServiceNow® plataforma.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar o. Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM aplicação [sn_hr_oracle_hcm], do ServiceNow Store. Ativa automaticamente o. Spoke do Oracle HCM Cloud[sn_oracle_hcm_spoke] e Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais[sn_hr_integr_fw].

Para obter as próximas etapas, consulte Configuração da Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua integração.	Trabalhar na integração ServiceNow Oracle HCM Cloud.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Configuração da Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Configure o Oracle HCM para Prestação de serviços de RH Para extrair dados do trabalhador do Oracle HCM para um ServiceNow instância. Exiba perfis de trabalhador do Oracle HCM Cloud em ServiceNow Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Ativar Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCMque é ativado automaticamente Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariaise. Spoke do Oracle HCM Cloud.

> **Nota:** Se você estiver atualizando de Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCMV 1.0.1 para uma versão posterior, siga as instruções deste artigo da base de conhecimento .

Procedimento

1. Instale conjuntos de atualizações.
   Para obter mais informações, consulte Conjuntos de atualizações em links de suporte na ServiceNow Store .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Permitir RCAs manualmente no Utahversão.

   Esta etapa não será necessária se você já tiver atualizado para Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariaisversão 3.3.8.

   Permitir os registros de acesso restrito do solicitante com status **Solicitado** E Escopo de origem **Enterprise Service Management Integrations Framework** .

3. Para um melhor desempenho, indexe o campo Número do funcionário na tabela Perfil de RH e indexe os campos aglutinar em mapas de transformação .
   Para obter mais informações, consulte crie um índice de tabela .

4. Configure o spoke do Oracle HCM.
   Para obter mais informações, consulte Configurar Spoke do Oracle HCM Cloud .

5. **Opcional:** Configure as propriedades de origem de integração para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM
   Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades.

6. Ative e execute o fluxo programado que sincroniza as informações do perfil do trabalhador entre o Oracle HCM e o. ServiceNow Prestação de serviços de RH periodicamente.
   Para obter mais informações, consulte Ativar fluxos de programação.

Configurar propriedades

Depois de configurar Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM, O registro de origem da aplicação Oracle HCM Cloud é criado automaticamente no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Módulo de origem. As propriedades de origem de integrações podem ser usadas para configurar o. Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM.

Essas propriedades estão disponíveis para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM.

Para definir as propriedades, navegue até **Estrutura de integrações** > **Origem** > **Oracle HCM Cloud**.

Propriedades para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Propriedade	Descrição
workers_records_per_page	Número de registros de trabalhador extraídos por página do sistema Oracle HCM Cloud. Valor padrão: 100
locations_records_per_page	Número de registros extraídos por página para locais do sistema Oracle HCM Cloud. Valor padrão: 100
deparments_records_per_page	Número de registros extraídos por página para departamentos do sistema Oracle HCM Cloud. Valor padrão: 100
position_records_per_page	Número de registros extraídos por página para posições do sistema Oracle HCM Cloud.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Propriedade	Descrição
	Valor padrão: 100
workers_query	Lista de campos de consulta. Por exemplo, PersonId, PersonNumber, DateOfBirth, ApplicantNumber DisplayName, FullName e ListName A propriedade pode ser deixada em branco ou uma consulta relevante pode ser fornecida no formato especificado no Oracle HCM. **Nota:** workers_query é uma propriedade opcional.
full_pull	Quando definido como **Verdadeiro** , Todos os registros são extraídos do sistema Oracle HCM para as respectivas tabelas em ServiceNow instância. Quando definido como **Falso** , Somente registros modificados (com base no último tempo de execução da programação bem-sucedida) são extraídos do sistema Oracle HCM para as respectivas tabelas em ServiceNow instância. Valor padrão: falso

Ativar fluxos de programação

Ative um fluxo de programação que interage com o Oracle HCM para extrair informações do perfil do trabalhador em um ServiceNow instância. Este fluxo extrai automaticamente todas as novas mudanças no Oracle HCM e mantém os perfis de trabalhador atualizados no Prestação de serviços de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Acionar Integração do Oracle HCM** .
3. Na seção Gatilho, defina o tempo e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Concluído**.
5. Clique em **Ativar**.

Como usar o Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Entenda como usar o recurso de integração para obter os dados do Oracle Cloud HCM para ServiceNow.

Campos de perfil da entidade de mapeamento

O fluxo Acionar integração do Oracle HCM mapeia os campos de perfil de entidade do Oracle HCM para os campos de perfil de RH no ServiceNow® plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte este artigo da base de conhecimento .

Execute um trabalho agendado

Execute manualmente o trabalho de programação para extrair dados do Oracle HCM para ServiceNow plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Estrutura de integrações** > **Origens**.
2. Abra o registro do Oracle HCM.
3. Clique em **Executar trabalho** .

Referência do Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM aplicação (sn_hr_oracle_hcm), incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Oracle HCM Cloud Admin de RH [sn_hr_oracle_hcm.admin]	Pode acessar todos os recursos e capacidades do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais com Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM aplicação.	Pode acessar todos os recursos e capacidades da aplicação de integração Integrações empresariais com Oracle HCM. Contém a função sn_hr_integr_fw.admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho agendado instalado

Trabalhos agendados instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Fluxo programado	Descrição
Acionar o fluxo de integração do Oracle HCM	Extraia dados do Oracle HCM Cloud para um ServiceNow® instância. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativar fluxos de programação.

Tabelas instaladas

As tabelas necessárias para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM são obtidos do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. As tabelas são instaladas automaticamente com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais instalação quando você ativa o. Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM aplicação. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Mapas de transformação para Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre uma tabela de origem e uma tabela de destino.

Mapa de transformação de perfil de RH, Mapa de transformação de trabalho, Mapa de transformação de departamento, Mapa de transformação de local e Mapa de transformação de posição são os mapas de transformação usados em Integração de Prestação de serviços de RH com Oracle Cloud HCM. Para obter mais informações, consulte Crie mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Nota: Aglutinar campos para melhorar o desempenho da transformação.

HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

. ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCMFoi criado pela Bristlecone, Inc.

Ele permite que você conclua as seguintes tarefas do Oracle HCM de um ServiceNowInstância sem navegar no sistema Oracle HCM.

- De um ServiceNowEnvie uma consulta relacionada à sua conta de depósito direto que está no sistema Oracle HCM.
- De um ServiceNowEnvie uma consulta relacionada ao seu saldo de folga no sistema Oracle HCM.
- Exiba seus calendários de feriados do sistema Oracle HCM no portal configurado em um ServiceNowinstância.
- Exiba suas informações de recompensas totais do sistema Oracle HCM no portal configurado em um ServiceNowinstância.

Nota: Esses casos de uso não funcionarão se os detalhes de ID de funcionário, ID da pessoa e local não estiverem presentes no seu perfil de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM aplicação do ServiceNow Store. . Spoke do Oracle HCM Cloud[sn_oracle_hcm_spoke], App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core] e. Componentes de IU do Portal do Prestação de serviços de RH[com.sn_hr_portal_components] as aplicações são instaladas automaticamente.

Em seguida, você deve configurar Spoke do Oracle HCM Cloud .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Componentes instalados com HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in do HR Service Delivery Advanced Integration com o Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv], incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções e descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Oracle Advanced Admin de RH [sn_hr_oracle_adv.admin]	• Pode concluir a configuração para exibir informações de recompensas totais de um sistema Oracle HCM em um ServiceNowinstância. • Pode concluir a configuração para extrair calendários de feriados de um sistema Oracle HCM em um ServiceNowinstância.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas e descrições

Tabela	Descrição
Calendário de feriados [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar]	Armazena calendários de feriados extraídos de um sistema Oracle HCM em um ServiceNow instância.

Configure recompensas totais em HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Conclua a configuração para exibir as recompensas totais do Oracle para os funcionários no portal configurado no ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_oracle_adv.admin

Procedimento

1. Crie o relatório de BI de recompensas totais no sistema Oracle HCM.
   Para obter mais detalhes, consulte artigo da base de conhecimento .
2. Adicione o caminho do relatório de BI no sistema Oracle HCM.
   Isso é necessário para que a ação Obter recompensas totais extraia informações de recompensas totais do Oracle HCM para ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Configurar Spoke do Oracle HCM Cloud .
3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Um funcionário pode adicionar o widget Exibir Oracle Total Rewards a qualquer um ServiceNowpágina. Um funcionário não poderá exibir este widget se o ID da pessoa (correlation_ID) estiver ausente na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile].

Configure calendários de feriados em HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Extraia calendários de feriados do sistema Oracle HCM para um ServiceNowaplicação. Exiba calendários de feriados aplicáveis aos funcionários no Portal de serviços configurado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_oracle_adv.admin

Procedimento

1. Crie o relatório de BI do calendário de férias no sistema Oracle HCM.
   Para obter mais detalhes, consulte artigo da base de conhecimento .
2. Para executar o widget Exibir calendário de férias com sucesso, configure o relatório de BI e os aliases de conexão e credencial no spoke do Oracle Cloud HCM.
   Para obter mais informações, consulte Configurar Spoke do Oracle HCM Cloud .
3. Navegar até **Casos de Uso Avançado da Oracle** > **Calendário de feriados**.
4. Clique em **Obter calendários de feriados** .
   Todos os registros que começam do ano atual até os próximos anos do calendário disponíveis são extraídos do sistema Oracle HCM e armazenados na tabela Calendário de feriados [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar].

O que Fazer Depois
Um funcionário pode adicionar o widget Exibir calendário de férias a qualquer um ServiceNowpágina. Um funcionário não poderá exibir este widget se o ID da pessoa (correlation_ID) estiver ausente na tabela de perfil de RH [sn_hr_core_profile].

Como configurar tópicos do Virtual Agent para o HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Conclua as etapas de configuração para permitir que seus funcionários façam solicitações para Oracle sistema usando Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: Flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Instale o. HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM, Now Assist para HRSD e Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais(v3.6) aplicações de ServiceNow Store.
2. Configure o. Oracle HCM Cloud spoke para extrair dados Oracle sistema.
3. Alinhamento de subfluxos com o Gateway de integração de modelo.
   Consulte Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

   Nota: Você pode usar os subfluxos padrão que foram criados para Oracle.

4. Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) adicionando opções de entrada e configurando condições em opções de entrada e resultados.
5. Crie um Virtual Agent bloco de tópicos:

   Nota: . Virtual Agent por padrão, os tópicos estão disponíveis com Now Assist para HRSD escopo.

   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Em **Assistente de LLM** , selecione **Now Assist no Virtual Agent** .
   c. Selecione um Virtual Agent tópico.
      i. Edite as propriedades do tópico, faça as edições necessárias no tópico, como atualizar o nome do nó e a mensagem de resposta.
      ii. No Gateway de integração, especifique o recurso apropriado, o nome do serviço, o usuário e faça as edições necessárias.

Configurar agentes de IA do HCM para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Configure agentes de IA do HCM para permitir que seus funcionários façam solicitações para Oracle sistema usando Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA.

Antes de Iniciar

Exibir Mapeamento de subfluxo-agente para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM.

Função necessária: Flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).
2. Ativar o [Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais aplicação] do ServiceNow® Store.
3. Configure o. Oracle HCM Cloud spoke para extrair dados Oracle sistema.
4. Alinhamento de subfluxos com o Gateway de integração de modelo.
   Para obter mais informações, consulte Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

   Nota: Também é possível usar os subfluxos padrão que foram criados para Oracle.

5. Adicione opções de entrada e defina condições e resultados em uma tabela de decisão para o subfluxo do Gateway de integração.
   Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Agentes de IA duplicados disponíveis para Oracle executá-los de forma autônoma.
   Para obter mais informações, consulte Duplicar um agente de IA .

Nota: Na seção Alternar exibição, certifique-se de alternar ao lado Virtual Agent habilitado.

Envie uma consulta de saldo de folga em HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Envie uma consulta relacionada ao seu saldo de folga no sistema Oracle HCM de um ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

O widget Exibir folga funciona com base no campo ID da pessoa (correlation_ID) na tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile]. Você não poderá ver seus saldos de folga se o ID da pessoa (correlation_ID) estiver ausente no seu perfil de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Catálogo** > **Benefícios** > **Saldos de folgas**.
2. Exiba detalhes de todos os seus saldos de folga.
3. Em **Você tem alguma dúvida sobre seu saldo de folga?** digite sua consulta.
4. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado no Serviço de RH, Exibir folga – Oracle Cloud HCM.

Envie uma consulta de depósito direto em HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Envie uma consulta relacionada aos seus depósitos diretos no sistema Oracle HCM de um ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Você não poderá ver suas contas de depósito direto e seus detalhes se o número do funcionário e o ID da pessoa (correlation_ID) estiverem ausentes no seu perfil de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Consulta sobre Depósito Direto**.
2. Exiba detalhes de todas as suas contas de depósito direto.
3. Selecione uma conta para a qual você deseja enviar a consulta.
4. Em **Como podemos ajudá-lo com os seus depósitos diretos atuais?** digite sua consulta.
5. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado no serviço de RH, Consulta de depósito direto - Oracle HCM Cloud.

Relate um problema no contracheque no Oracle HCM

Relate um problema no seu comprovante de pagamento do Oracle HCM de Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Você pode não ser capaz de relatar uma discrepância de contracheque se o seu perfil de RH não tiver um ID de correlação ou ID de pessoa válidos e a data de início do emprego.

Procedimento

1. Aberto Central do funcionário.
2. Navegar até **Catálogo** > **Folha de pagamento** > **Discrepância na folha de pagamento - Oracle HCM Cloud**.
3. Em **Ano da folha de pagamento** selecione o ano em que o contracheque foi gerado.
4. Em **Mês da folha de pagamento** selecione o mês em que o contracheque foi gerado.
5. Em **Data de pagamento** selecione a data em que o contracheque foi gerado.
6. Em **Empregador jurídico** , selecione o empregador jurídico a partir do qual o contracheque foi gerado.

   Nota: Este campo aparece somente quando você tem contracheques gerados por vários empregadores.

7. Em **Como podemos ajudá-lo com este contracheque** especifique a discrepância encontrada no contracheque.
8. Clique em **Enviar**.
   Um caso de RH é criado na categoria Casos de folha de pagamento.

Componentes de IU do Portal do Prestação de serviços de RH

. ServiceNow® A aplicação Componentes de IU do Portal de Prestação de serviços de RH contém widgets comuns, como depósitos diretos, calendário de férias, saldos de folgas e widgets de recompensas totais que podem ser usados com qualquer aplicação de RH.

Configuração da aplicação

Você deve ter a licença HRSD Enterprise e Professional para instalar a aplicação Componentes de IU do Portal de entrega de serviços de RH do ServiceNow Store.

Adicionar widgets a uma aplicação de RH

Adicione os componentes do Portal de RH, como depósitos diretos, calendário de férias, saldos de folgas e widgets de recompensas totais que podem ser usados com qualquer aplicação de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Incorpore o widget Componentes do Portal de RH no widget principal da sua aplicação passando a origem. Uma origem se refere ao sistema de dados desses widgets, por exemplo, Oracle ou Workday. A aplicação Componentes de IU do Portal de prestação de serviços de RH usa pontos de extensão com script para fornecer uma implementação para buscar dados com base na origem que é passada por widgets externos. Para obter mais informações sobre como incorporar widgets, consulte Widgets incorporados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist Virtual Agent tópicos para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Você pode usar Now Assist Virtual Agent tópicos em Central do funcionário para fazer solicitações, por exemplo, solicite uma folga ou atualize seus detalhes do Oracle Sistema HCM em Central do funcionário.

Virtual Agent tópicos para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM Visão geral

Para acessar e usar o. Virtual Agent tópicos, verifique o seguinte:

- Configure o. Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos
- Função necessária: sn_hr_oracle_adv.admin

Subfluxos de spoke disponíveis para Virtual Agent tópicos para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Subfluxo do spoke - mapeamento de tópico

Tópico do Virtual Agent	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Pesquisar perfil do trabalhador	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	Oracle HCM - Recuperar perfil de trabalhador
Solicitar licença	Gestão de licenças	Saldo de folgas	Oracle HCM - Obter saldo de folga
		Criar solicitação de folga	Oracle HCM - Solicitar folga
Obter saldo de folgas		Saldo de folgas	Oracle HCM - Obter saldo de folga
Obter calendário de férias		Calendário de feriados	Oracle HCM - Obter calendário de férias do funcionário
Obter total de gratificações	Gestão de benefícios	Total de gratificações	Oracle HCM - Obter recompensas totais
Pesquisar inscrições de benefícios		Obtenha benefícios	Oracle HCM - Pesquisar inscrições de benefícios
Obter cheques de pagamento do usuário	Gestão de folha de pagamento	Obtenha contracheques	Oracle HCM - Obter cheques de pagamento do funcionário
Pesquisar feedback	Gestão de feedback	Obter feedback	Oracle HCM - Feedback de pesquisa
• Atualizar endereço de e-mail • Atualizar endereço • Atualizar número de telefone	Gestão de capital humano	Atualizar dados pessoais	Oracle HCM - Atualizar detalhes pessoais
	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	Oracle HCM - Recuperar perfil de trabalhador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo do spoke - mapeamento de tópico

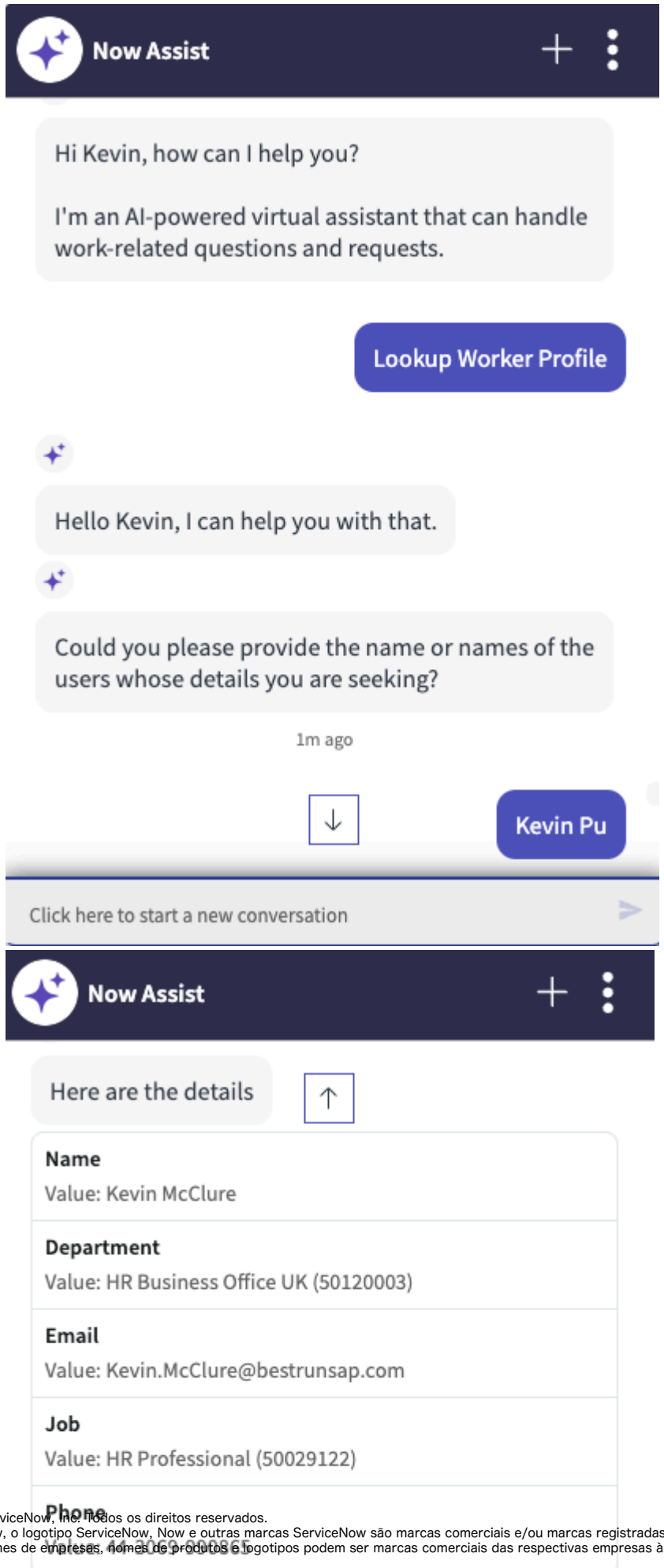
Tópico do Virtual Agent	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
• Atualizar data de nascimento • Atualizar tipo sanguíneo			

Pesquisar perfil do trabalhador

O perfil do trabalhador de pesquisa Virtual Agent o tópico permite que você exiba o perfil de um colega de trabalho. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, perfil de trabalhador. Depois de especificar os detalhes dos colegas de trabalho, os detalhes do perfil de trabalhador de um ou mais usuários serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

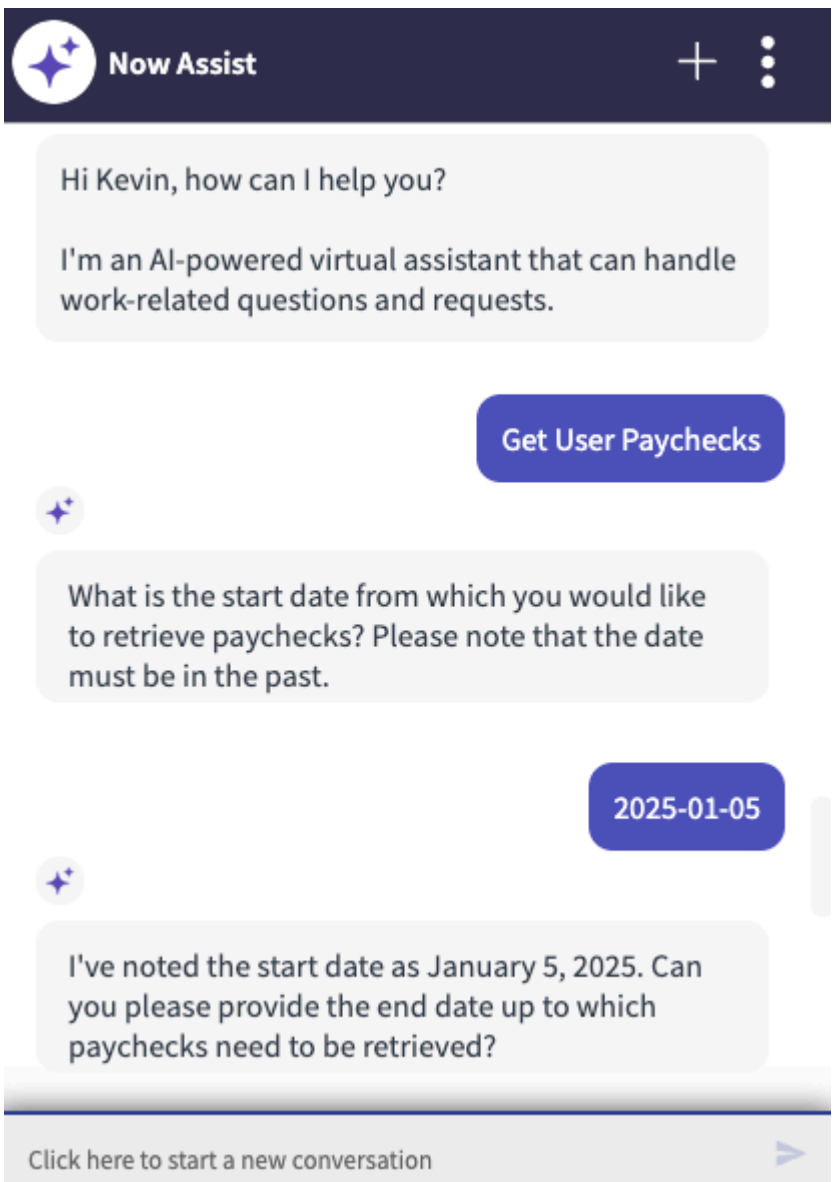
Atualizar dados pessoais

Você pode atualizar detalhes pessoais em Virtual Agent usando um dos tópicos a seguir em Central do funcionário em Oracle Sistema HCM.

- Atualizar endereço
- Atualizar data de nascimento
- Atualizar endereço de e-mail
- Atualizar número de telefone

Obter contracheques do usuário

Obter contracheques do usuário Virtual Agent o tópico permite que você exiba os detalhes do contracheque. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, obter contracheques. Depois de fornecer os detalhes necessários, como data de início e data de término, o resumo do contracheque, na forma de período de pagamento, pagamento bruto, deduções e pagamento líquido, será exibido. Um detalhamento detalhado das deduções também é exibido.

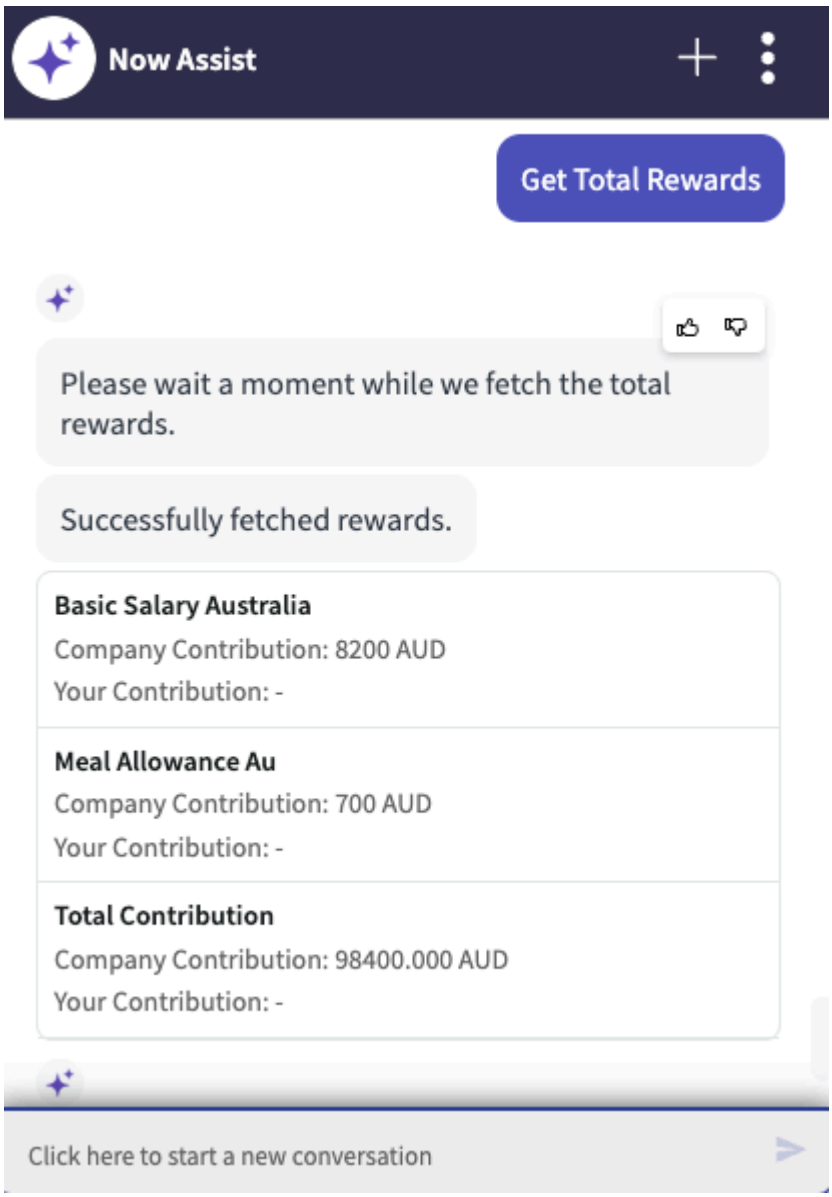


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter total de gratificações

Obter recompensas totais Virtual Agent o tópico permite que você exiba suas recompensas. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, recompensas.

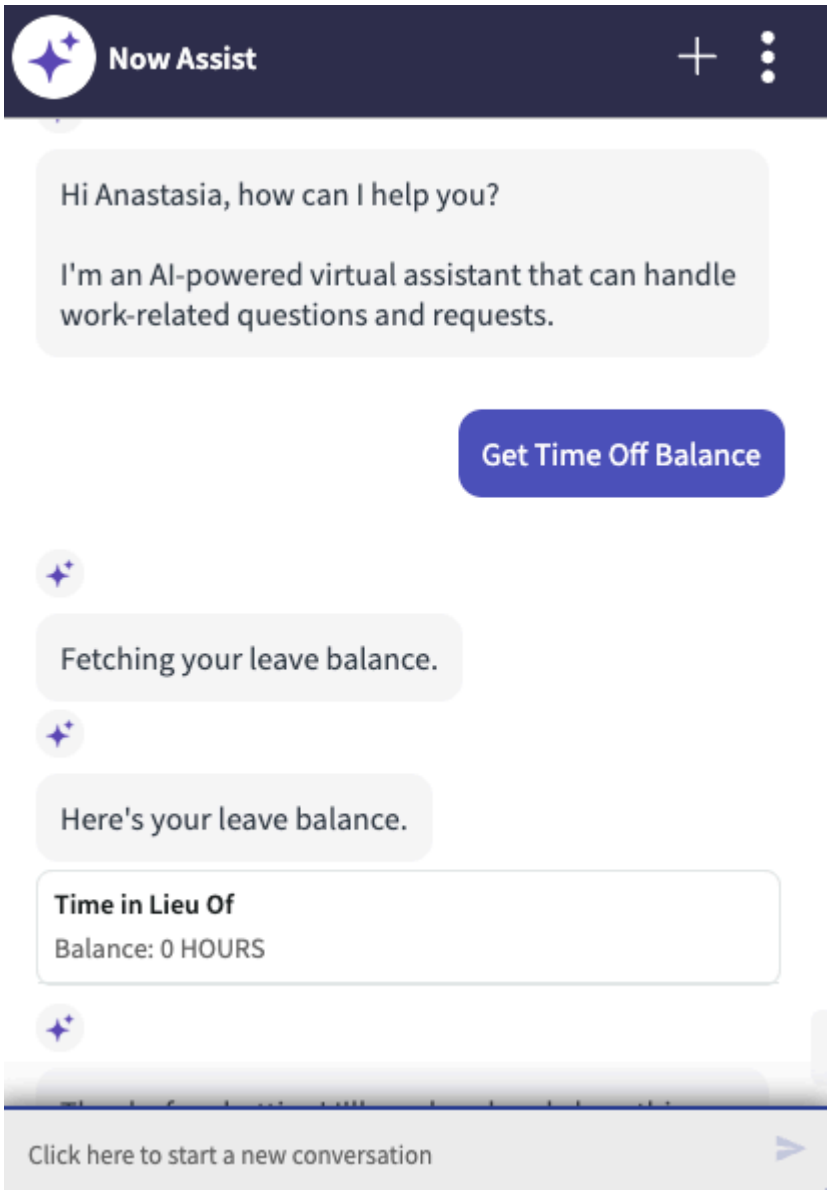


Obter saldo de folgas

Obter saldo de folga Virtual Agent o tópico permite que você exiba seu saldo de licença. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, saldo de licença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

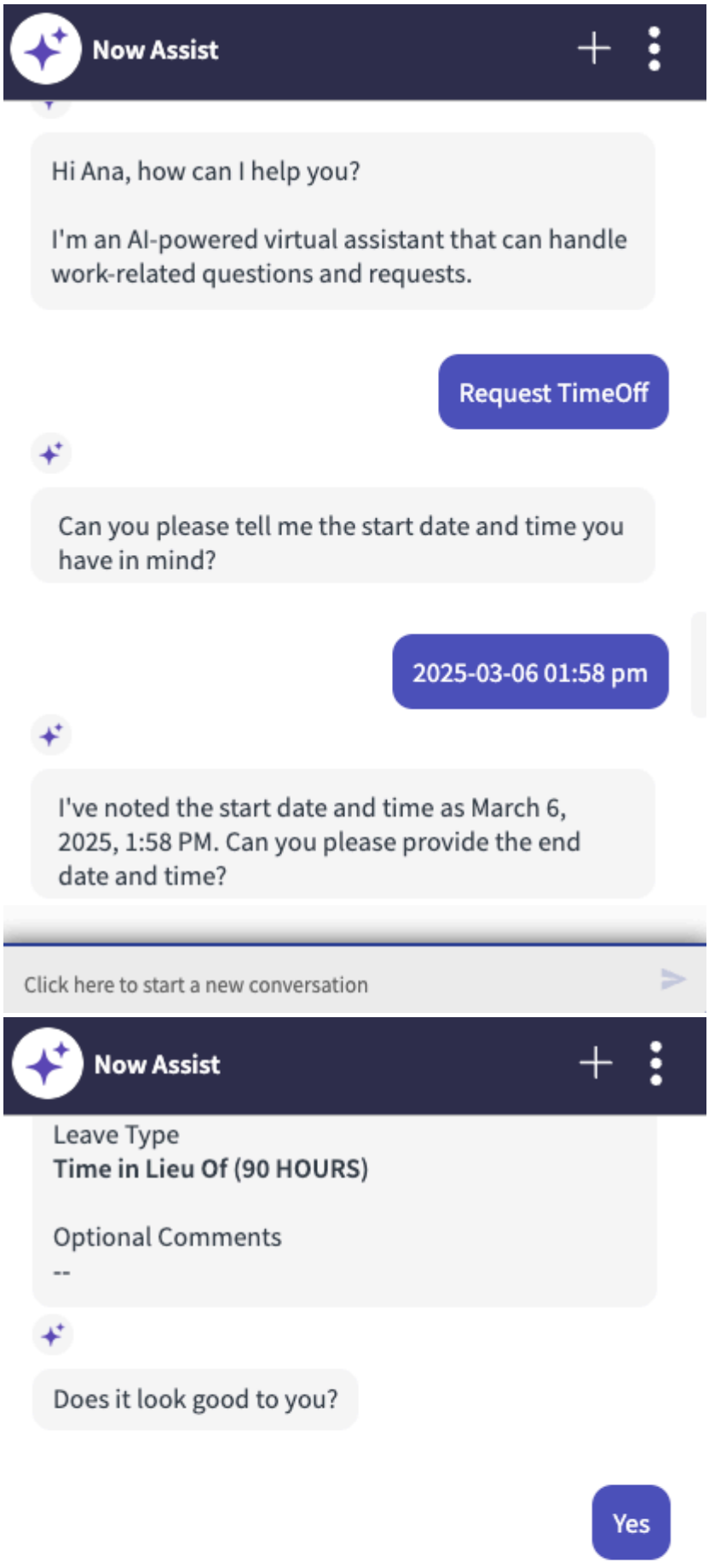


Solicitar licença

A folga da solicitação Virtual Agent o tópico permite que você se candidate a licenças. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, solicitar folga. Depois de especificar os detalhes obrigatórios, como data de início e data de término, a solicitação de folga será enviada para Oracle Sistema HCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

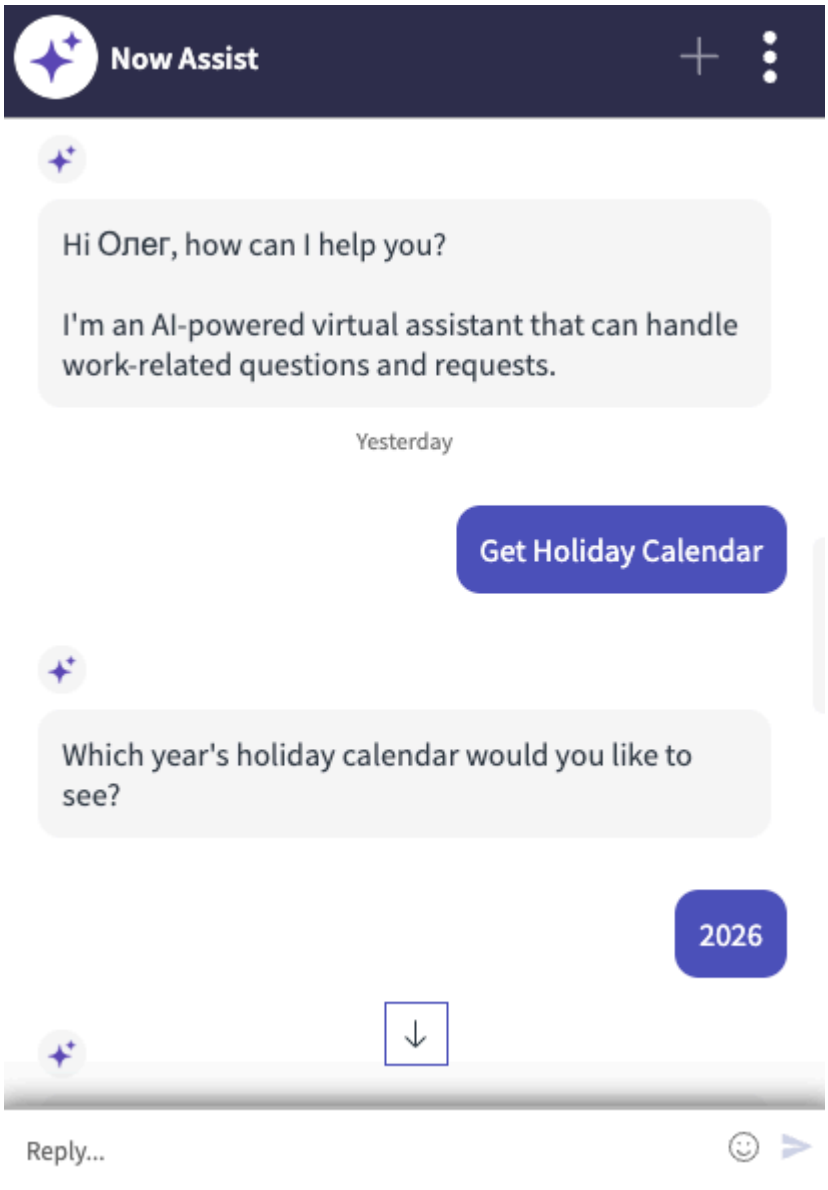
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

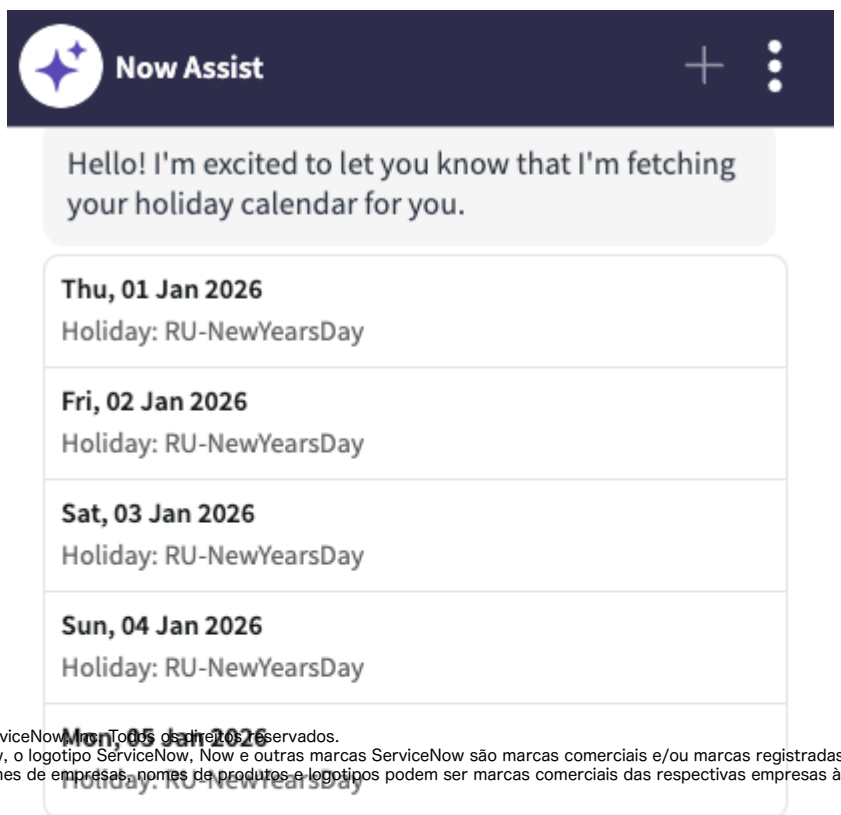
Obter calendário de férias

Obter calendário de feriados Virtual Agent o tópico permite que você exiba seu calendário de feriados. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, calendário de feriados. Depois de especificar o ano civil, o calendário de feriados aparece no bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar inscrições de benefícios

Pesquisar inscrições de benefícios Virtual Agent o tópico permite que você exiba seus programas de benefícios, como médico, 401(k) e assim por diante, em Central do funcionário em Oracle Sistema HCM. De Central do funcionário Abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, Pesquisar inscrições de benefícios. Seus programas de benefícios, se disponíveis, serão exibidos.

Pesquisar feedback

O Feedback de pesquisa Virtual Agent o tópico permite que você exiba o feedback recebido de outros funcionários em Central do funcionário em Oracle sistema. De Central do funcionário Abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, Pesquisar feedback. Seu feedback, se disponível, será exibido.

Use agentes de IA do HCM para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Fazer solicitações para Oracle sistema usando Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA.

Visão geral dos agentes de IA do HCM

Você pode enviar solicitações para Oracle o sistema, por exemplo, solicite folga ou atualize seus detalhes usando Prestação de serviços de RH Coleta de agentes com IA em Central do funcionário. Para acessar e usar os agentes de IA do HCM, certifique-se de acessar Configurar agentes de IA do HCM para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM. Para obter mais informações sobre mapeamento de subfluxo-agente, consulte Mapeamento de subfluxo-agente para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM.

Agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador

O agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador permite que você encontre detalhes sobre um colega. Os detalhes podem incluir o departamento, o trabalho, o e-mail ou o número de telefone, com base na sua solicitação.

Agente de IA de recuperação do calendário de feriados do funcionário

O agente de IA de recuperação de calendário de feriados do funcionário recupera informações de feriados do ano especificado.

Agente de IA do solicitante de folga

O agente de IA do solicitante de folga permite que você solicite uma folga ou recupere seu saldo de folga.

Agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário

O agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário permite que você recupere os detalhes das recompensas totais.

Agente de IA do recuperador de inscrição de benefícios

O agente de IA do recuperador de inscrição em benefícios permite que você exiba as informações de benefícios nas quais você está inscrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizador de detalhes do funcionário Agente de IA

O agente de IA atualizador de detalhes do funcionário permite que você atualize informações pessoais, como endereço de e-mail, número de telefone, endereço residencial, tipo de sangue e data de nascimento.

Agente de IA do recuperador de feedback do HCM

O agente de IA de recuperação de feedback do HCM permite exibir o feedback recebido no sistema HCM.

Mapeamento de subfluxo-agente para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Exiba o mapeamento de subfluxo-agente para HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM.

Mapeamento de subfluxo-agente do spoke

Agente de IA	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	Oracle HCM - Recuperar perfil de trabalhador
Agente de IA do solicitante de folga	Gestão de licenças	Saldo de folgas	Oracle HCM - Obter saldo de folga
		Criar solicitação de folga	Oracle HCM - Solicitar folga
Agente de IA de recuperação do calendário de feriados do funcionário		Calendário de feriados	Oracle HCM - Obter calendário de feriados do usuário
Agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário	Gestão de benefícios	Total de gratificações	Oracle HCM - Obter recompensas totais
Agente de IA do recuperador de inscrição de benefícios		Obtenha benefícios	Oracle HCM - Pesquisar inscrições de benefícios
Atualizador de detalhes do funcionário Agente de IA	Gestão de capital humano	Atualizar dados pessoais	Oracle HCM - Atualizar detalhes pessoais
	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	Oracle HCM - Recuperar perfil de trabalhador
Agente de IA do recuperador de feedback do HCM	Gestão de feedback	Obter feedback	Oracle HCM - Pesquisar feedback

Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

. ServiceNow® Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors A aplicação é criada pela Bristlecone, Inc.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors você pode permitir que os funcionários executem tarefas relacionadas em um único local em ServiceNow e também sincronizar os registros do funcionário.

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
Planeje e configure sua integração.	Trabalhar na integração ServiceNow Prestação de serviços de RH Com SuccessFactors.	Obtenha detalhes sobre componentes, como tabelas, funções do usuário e propriedades.

Configuração da Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Depois de instalar o. Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, Os serviços do SuccessFactors são criados automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_hr_sf.admin
- Ativar Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors que é ativado automaticamente Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariaisE spoke do SuccessFactors.

Procedimento

1. Permitir RCAs manualmente.
   Permitir os registros de acesso restrito do solicitante com status **Solicitado** E Escopo de origem **Enterprise Service Management Integrations Framework** ou **Integração da Prestação de serviços de RH com Successfactors** .
2. Para obter um melhor desempenho, indexe o campo Número do funcionário na tabela Perfil de RH e indexe os campos aglutinar em Use mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte crie um índice de tabela .
3. Configurar spoke do SuccessFactors.

   Nota: Para usar Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, Certifique-se de configurar o spoke SuccessFactors versão 3.1.2

   Para obter mais informações, consulte Configurar Spoke do SuccessFactors .
4. **Opcional:** Configure as propriedades de origem de integração para Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.
5. Ative e execute o fluxo programado que sincroniza as informações do perfil do trabalhador entre o SuccessFactors e. ServiceNow Prestação de serviços de RH periodicamente.
   Para obter mais informações, consulte Ativando fluxos de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativando fluxos de programação

Ative o fluxo de programação que interage com o SuccessFactors para extrair informações e tarefas do perfil do trabalhador em um ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Flow Designer** > **Designer**.
2. Aberto **Acionar Integrações do SAP SuccessFactors** .
3. Em **Gatilho** especifique o tempo e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Ativar**.
5. Expandir **Subfluxo de serviço SuccessFactors de execução de chamadas** .

   Depois que os dados são extraídos para tabelas de preparação, os mapas de transformação movem os dados para tabelas de destino. Para obter mais detalhes, consulte Use mapas de transformação.

   Nota:
   - Para uma extração parcial, desmarque **Recupere todos os dados** caixa de seleção. A extração parcial não é compatível com Departamento e Local. Ele só é compatível com o perfil de RH e o perfil de trabalho.
   - . **Recuperar todos os dados** A caixa de seleção não é compatível com tarefas pendentes de extração. A primeira extração sempre será uma extração completa com base no parâmetro de configuração **Data e hora do carregamento inicial** . Os subsequentes são extrações incrementais.
   - Antes de executar o fluxo, desative a emissão de relatórios: **com.snc.process_flow.reporting.level** .

Extrair tarefas

Armazene parâmetros de configuração únicos dos quais extrair tarefas Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors Na aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Origem**.
2. Selecione **SAP SuccessFactors** .
3. Nos Serviços de integração, defina **Extrair tarefas** para verdadeiro.

Configurar tarefas de envio por push

Armazene parâmetros de configuração únicos dos quais extrair tarefas Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors Na aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Origem**.
2. Selecione **SAP SuccessFactors** .
3. Nos Serviços de integração, defina **Push Tarefas** para verdadeiro.

Habilitar fluxo de tarefas de push

Habilite o fluxo de tarefas de envio por push para enviar tarefas de envio por push existentes Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Flow Designer**.
2. Aberto **Push Tarefas** .
3. Em **Gatilho** especifique o tempo e o intervalo em que você deseja executar automaticamente o fluxo programado.
4. Clique em **Ativar**.

Como configurar tópicos do Virtual Agent para o Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Conclua as etapas de configuração para permitir que seus funcionários façam solicitações para SuccessFactors sistema usando Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: Flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale o. Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, Now Assist para HRSD e Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais(v3.6) aplicações de ServiceNow Store.
2. Configure o. Spoke do SuccessFactors para extrair dados SuccessFactors sistema.
3. Alinhamento de subfluxos com o Gateway de integração de modelo.
   Consulte Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

   Nota: Você pode usar os subfluxos padrão que foram criados para SuccessFactors.

4. Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão) adicionando opções de entrada e configurando condições em opções de entrada e resultados.
5. Crie um Virtual Agent bloco de tópicos:

   Nota: . Virtual Agent por padrão, os tópicos estão disponíveis com Now Assist para HRSD escopo.

   a. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Em **Assistente de LLM** , selecione **Now Assist no Virtual Agent** .
   c. Selecione um Virtual Agent tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Edite as propriedades do tópico, faça as edições necessárias no tópico, como atualizar o nome do nó e a mensagem de resposta.

ii. No Gateway de integração, especifique o recurso apropriado, o nome do serviço, o usuário e faça as edições necessárias.

Configurar agentes de IA para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Configure agentes de IA do HCM para permitir que seus funcionários façam solicitações para SuccessFactors sistema usando Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA.

Antes de Iniciar

Exibir Mapeamento de subfluxo-agente para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.

Função necessária: Flow_designer, decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin e sn_hr_core.admin

Procedimento

1. Instale o plug-in Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).
2. Ative o. Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais aplicação] do ServiceNow® Store.
3. Configure o. Spoke do SuccessFactors para extrair dados SuccessFactors sistema.
4. Alinhamento de subfluxos com o Gateway de integração de modelo.
   Para obter mais informações, consulte Crie um subfluxo usando o Gateway de integração de modelo.

   Nota: Você também pode usar os subfluxos padrão que foram criados para SuccessFactors.

5. Adicione opções de entrada e defina condições e resultados em uma tabela de decisão para o subfluxo do Gateway de integração.
   Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamento do provedor de integração (tabela de decisão).
6. Agentes de IA duplicados disponíveis para SuccessFactors executá-los de forma autônoma.
   Para obter mais informações, consulte Duplicar um agente de IA .

   Nota: Na seção Alternar exibição, certifique-se de alternar ao lado Virtual Agent habilitado.

Configurar propriedades do Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

As propriedades do sistema controlam o comportamento do sistema. As propriedades de origem de integrações podem ser usadas para configurar o. Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors. Você pode acessar as propriedades do sistema para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors Navegando até Todos > HRSD Integração SuccessFactors > Propriedades do sistema. Essas propriedades do sistema são aplicáveis somente para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors e não podem ser aproveitados com SuccessFactors spoke.

Propriedades do sistema SuccessFactors HRSD

Campo	Descrição
sn_hr_sf.Recuperar serviço de departamentos (subfluxo Recuperar serviço de departamentos)	Recupera o subfluxo de serviço de departamentos configurável pelo cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema SuccessFactors HRSD

Campo	Descrição
sn_hr_sf.Recupere o serviço de trabalhadores efetivos	Recupera o subfluxo de trabalhadores efetivos configurável pelo cliente.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de perfis de trabalho	O cliente pode configurar o subfluxo de recuperação de perfis de trabalho.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de trabalhos	Torna o subfluxo de serviço de recuperação de trabalhos configurável pelo cliente.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de locais	Recupera o subfluxo de serviço de locais configurável pelo cliente.
sn_hr_sf.Recuperar serviço TODAS	Recupera o subfluxo de serviço de tarefas configurável pelo cliente.
sn_hr_sf.Recuperar serviço de trabalhadores	Recupera o subfluxo de serviços do Workers configurável pelo cliente.

Nota: Essas propriedades do sistema são aplicáveis somente para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors e não podem ser aproveitados com SuccessFactors spoke. Certifique-se de que a propriedade esteja definida para usar exclusivamente o subfluxo OOB. Se você introduziu novos subfluxos, verifique se eles são compatíveis com casos de uso de RH antes de atualizar o valor da propriedade.

Como usar o Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Entenda como você pode usar Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors para gerenciar dados e entidades em ServiceNow.

Exibir detalhes do rastreador de trabalhos

Rastreie todas as extrações que foram realizadas de ServiceNow SuccessFactors por trabalho programado ou processo de reconciliação manual. Exiba detalhes do trabalho, como quando o trabalho começou e terminou, quando os registros começaram a ser carregados nas tabelas de preparação, o trabalho foi executado completamente ou falhou no meio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de Trabalhos**.
2. Aberto **SAP SuccessFactors** .
3. Exibir detalhes do trabalho:

Rastreadores de trabalhos de integração

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Nome do trabalho executado.
Hora de início do trabalho	Data e hora em que o trabalho foi iniciado.
Hora de término do trabalho	Data e hora em que o trabalho terminou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Origem	Origem do trabalho.
Estado	Estado atual do trabalho, como **Concluído** ou **Falha** .
Mensagem de erro	Mensagem exibida quando o trabalho falha.

4. Selecione um registro de trabalho.
   Na lista relacionada Rastreadores de trabalho do serviço de integração, exiba os detalhes do trabalho de serviço.

Rastreadores de trabalhos do serviço de integração

Campo	Descrição
Nome	Identificador exclusivo para a execução do trabalho de serviço.
Tipo de serviço	Nome do trabalho de serviço que foi executado. Por exemplo, serviço de integração de perfis de trabalhador.
Fluxo	Fluxo do trabalho.
Tabelas do conjunto de importação	Tabelas de preparação disponíveis.
Ativo	Opção que indica se o estado do rastreador de trabalhos está ativo.
Aplicação	Aplicação que contém o registro.
Origem	Origem do serviço de integração
Ordem	Ordem na qual o item é executado como parte da sincronização.

Exibir tarefas

Exiba detalhes das tarefas que são extraídas de Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors em ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sf.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Tarefas pendentes**
2. No formulário, exiba os campos.

Tarefas pendentes

Campo	Descrição
Ativo	Opção que indica se a tarefa está ativa no SuccessFactors.
ID da tarefa pendente de integração	Identificador exclusivo da tarefa SuccessFactors.
URL	Navegue até SuccessFactors para concluir a tarefa.
Status externo	Status atual da tarefa no SuccessFactors. Por exemplo, Aguardando ação ou Cancelado.
Domínio	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição pendente	Descrição da tarefa SuccessFactors visível na ServiceNow Central de serviços ao funcionário .
Atribuição a	Usuário ao qual a tarefa está atribuída.
Estado pendente	Opção que indica se o estado da tarefa é um dos seguintes: ○ Aberto ○ Concluídas
Sistema de extensão	A origem da tarefa.
Prazo	Data e hora em que a tarefa deve ser concluída.

Use mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Estrutura de integrações** > **Mapas de transformação**. Para obter mais informações, consulte Crie mapas de transformação no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Nota: Aglutinar campos para melhorar o desempenho da transformação.

Mapeamentos de campo

O Fluxo de integração do gatilho SAP SuccessFactors mapeia os campos de perfil de entidade do SuccessFactors para os campos de perfil de RH no ServiceNow® plataforma.

Importante: Para obter detalhes sobre os campos mapeados, consulte este artigo da base de conhecimento

Now Assist Virtual Agent tópicos para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Você pode usar Now Assist Virtual Agent tópicos em Central do funcionário para fazer solicitações, por exemplo, solicite uma folga ou atualize seus detalhes do SuccessFactors sistema em Central do funcionário.

Virtual Agent tópicos para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors Visão geral

Para acessar e usar o. Virtual Agent tópicos, verifique o seguinte:

- Configure o. Now Assist para HRSD Virtual Agent tópicos
- Tem uma das seguintes funções: sn_hr_sp.admin , sn_hr_sp.esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxos de spoke disponíveis para Virtual Agent tópicos para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Subfluxo do spoke - mapeamento de tópico

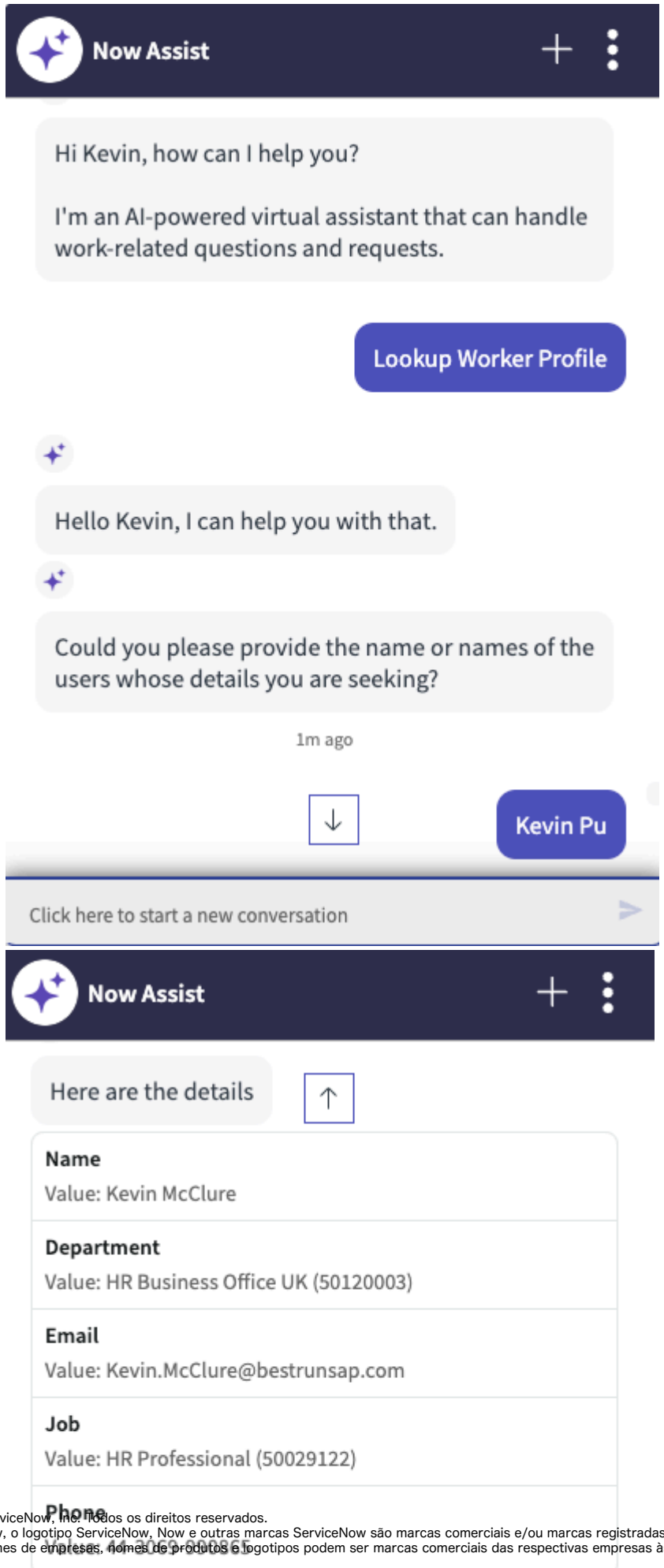
Tópico do Virtual Agent	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Pesquisar perfil do trabalhador	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	SuccessFactors RH - Pesquisar perfil do trabalhador
Solicitar licença	Gestão de licenças	Saldo de folgas	SuccessFactors RH - Obter saldo de folga
		Criar solicitação de folga	SuccessFactors RH - Solicitar folga
Obter saldo de folgas		Saldo de folgas	SuccessFactors RH - Obter saldo de folga
Obter calendário de férias		Calendário de feriados	SuccessFactors RH - Obter calendário de férias do funcionário
Obter total de gratificações	Gestão de benefícios	Total de gratificações	SuccessFactors RH - Obter recompensas totais
Obter cheques de pagamento do usuário	Gestão de folha de pagamento	Obtenha contracheques	SuccessFactors RH - Obter cheques de pagamento do funcionário
• Atualizar endereço de e-mail • Atualizar endereço • Atualizar número de telefone • Atualizar data de nascimento • Atualizar tipo sanguíneo	Gestão de capital humano	Atualizar dados pessoais	SuccessFactors RH - Atualizar detalhes pessoais
	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	SuccessFactors RH - Pesquisar perfil do trabalhador

Pesquisar perfil do trabalhador

O perfil do trabalhador de pesquisa Virtual Agent o tópico permite que você exiba o perfil de um colega de trabalho. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, perfil de trabalhador. Depois de especificar os detalhes dos colegas de trabalho, os detalhes do perfil de trabalhador de um ou mais usuários serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

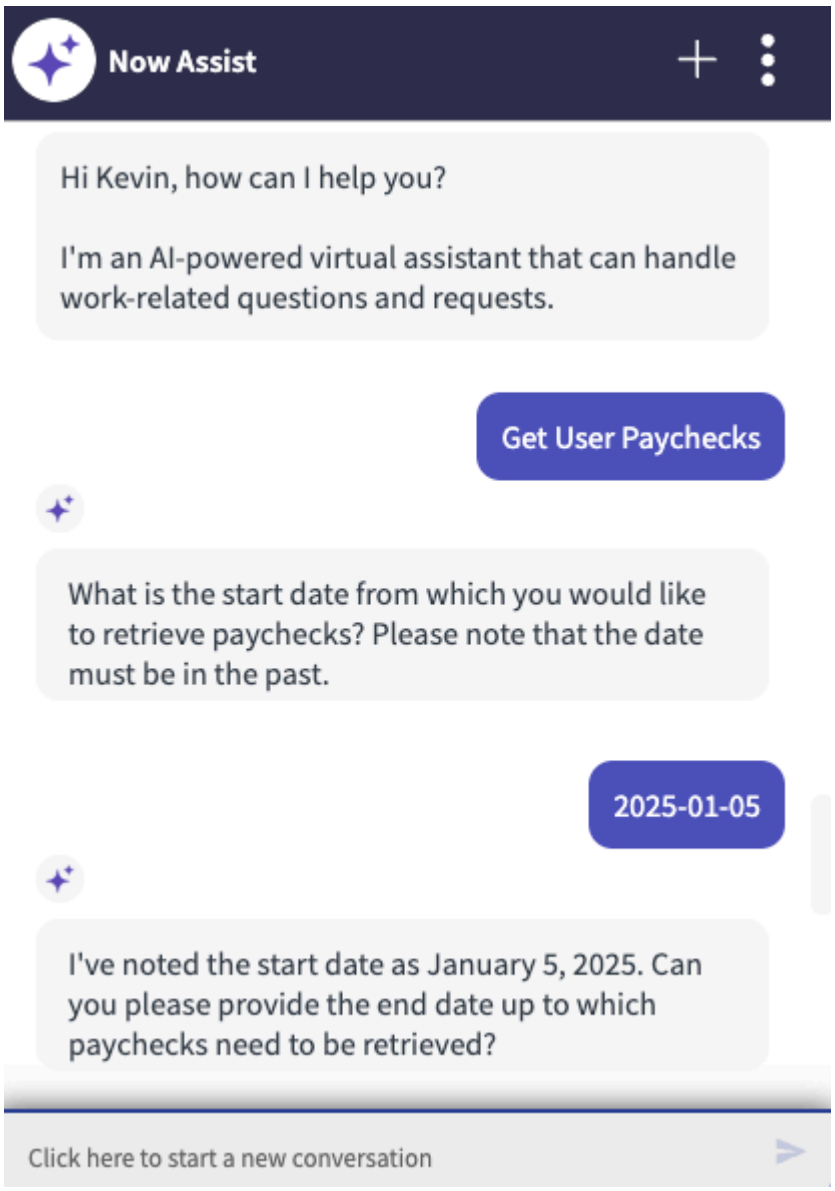
Atualizar dados pessoais

Você pode atualizar detalhes pessoais em Virtual Agent usando um dos tópicos a seguir em Central do funcionário em SuccessFactors sistema.

- Atualizar endereço
- Atualizar data de nascimento
- Atualizar endereço de e-mail
- Atualizar número de telefone

Obter contracheques do usuário

Obter contracheques do usuário Virtual Agent o tópico permite que você exiba os detalhes do contracheque. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, obter contracheques. Depois de fornecer os detalhes necessários, como data de início e data de término, o resumo do contracheque, na forma de período de pagamento, pagamento bruto, deduções e pagamento líquido, será exibido. Um detalhamento detalhado das deduções também é exibido.

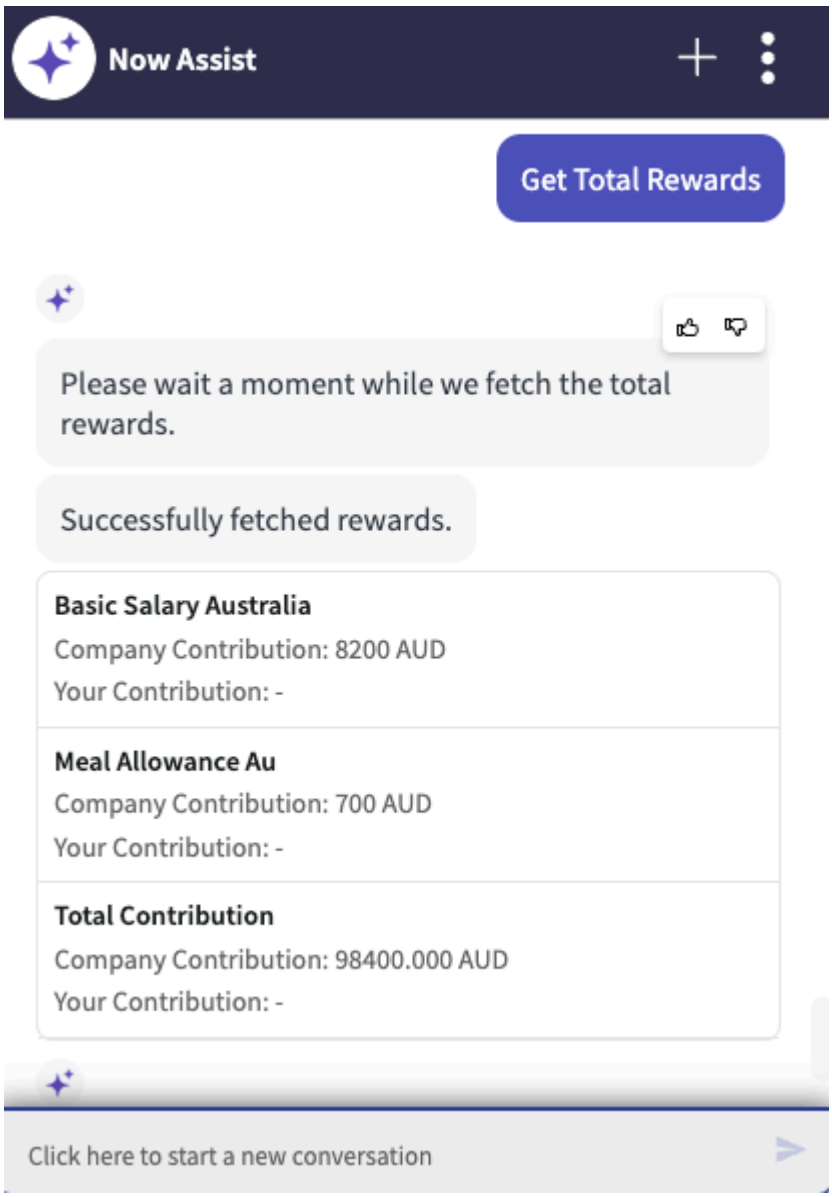


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter total de gratificações

Obter recompensas totais Virtual Agent o tópico permite que você exiba suas recompensas. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, recompensas.

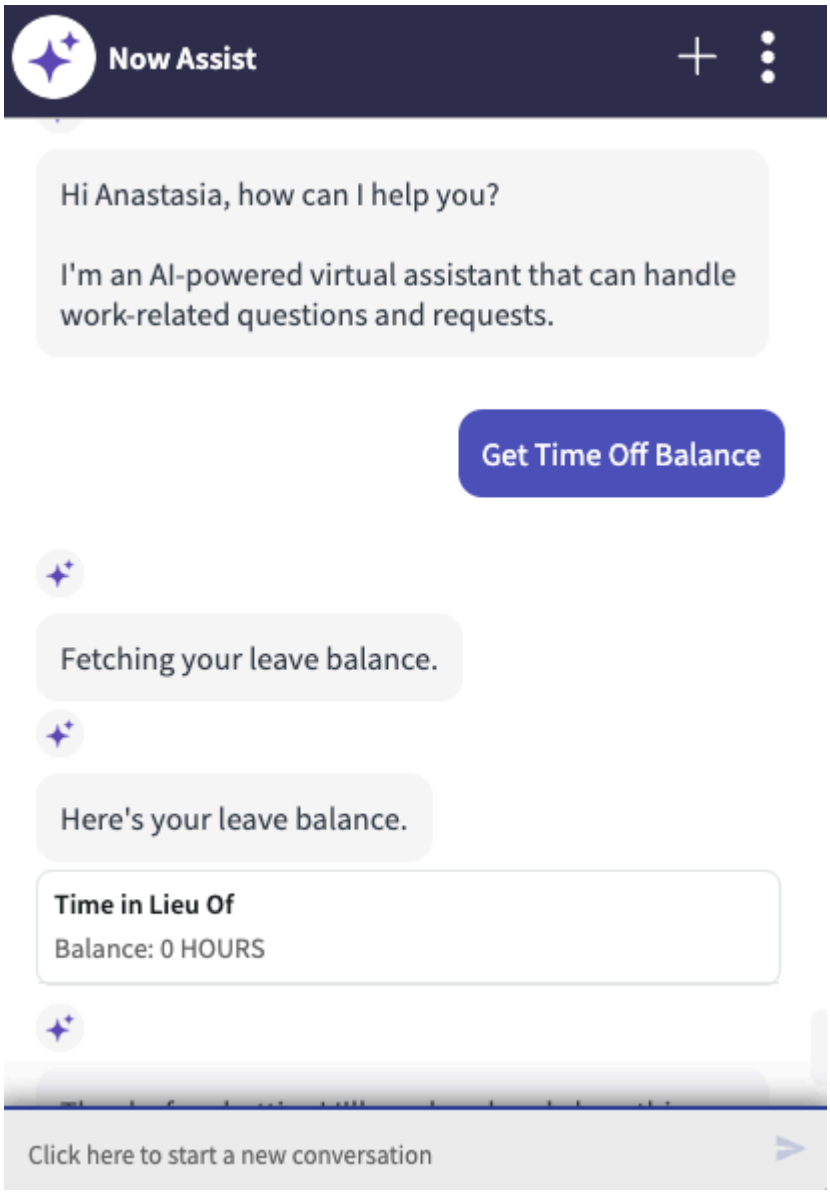


Obter saldo de folgas

Obter saldo de folga Virtual Agent o tópico permite que você exiba seu saldo de licença. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, saldo de licença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

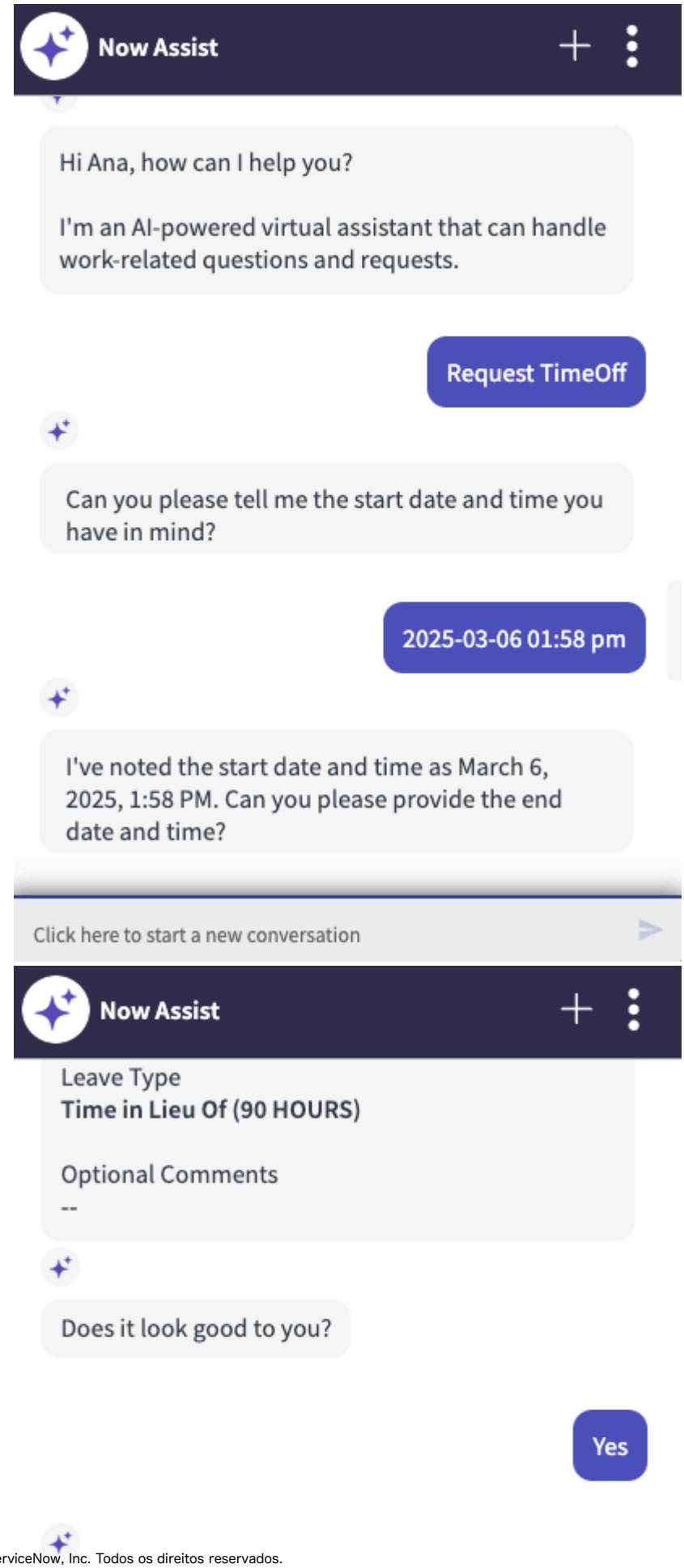


Solicitar licença

A folga da solicitação Virtual Agent o tópico permite que você se candidate a licenças. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, solicitar folga. Depois de especificar os detalhes obrigatórios, como data de início e data de término, a solicitação de folga será enviada para SuccessFactors sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

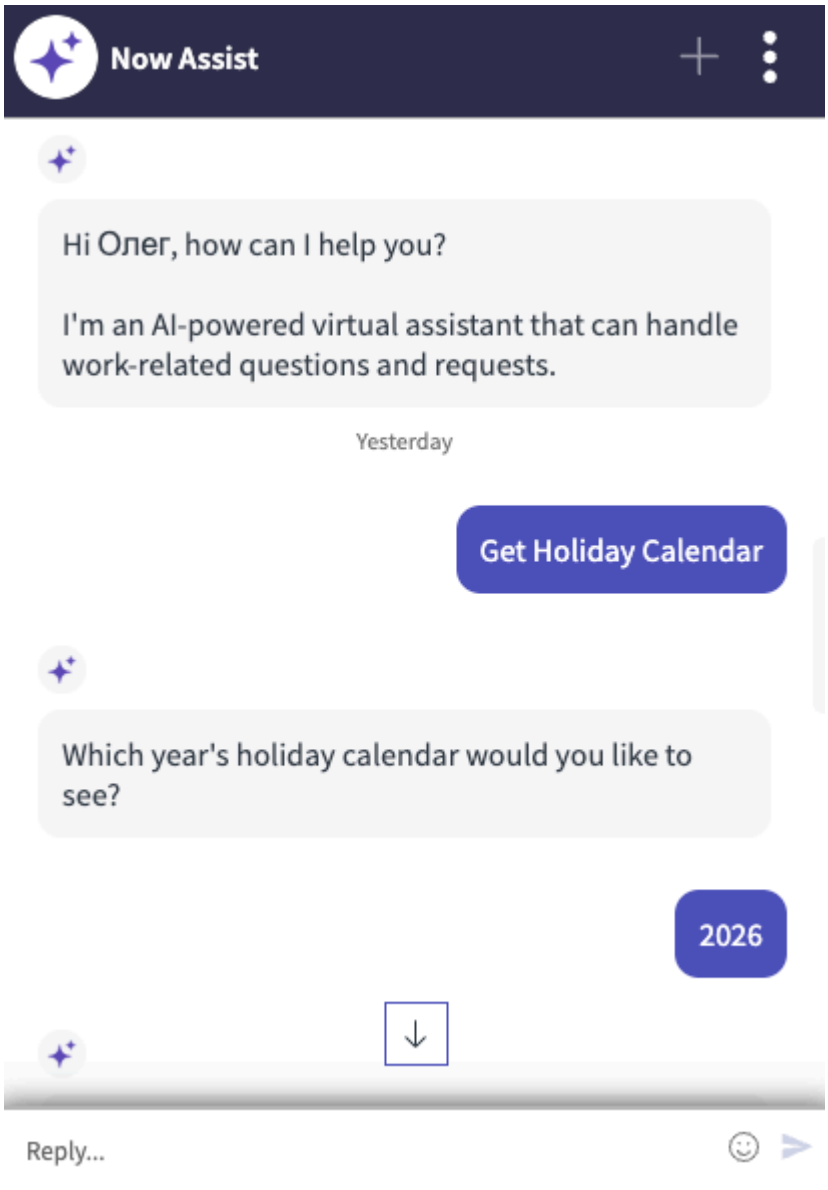
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

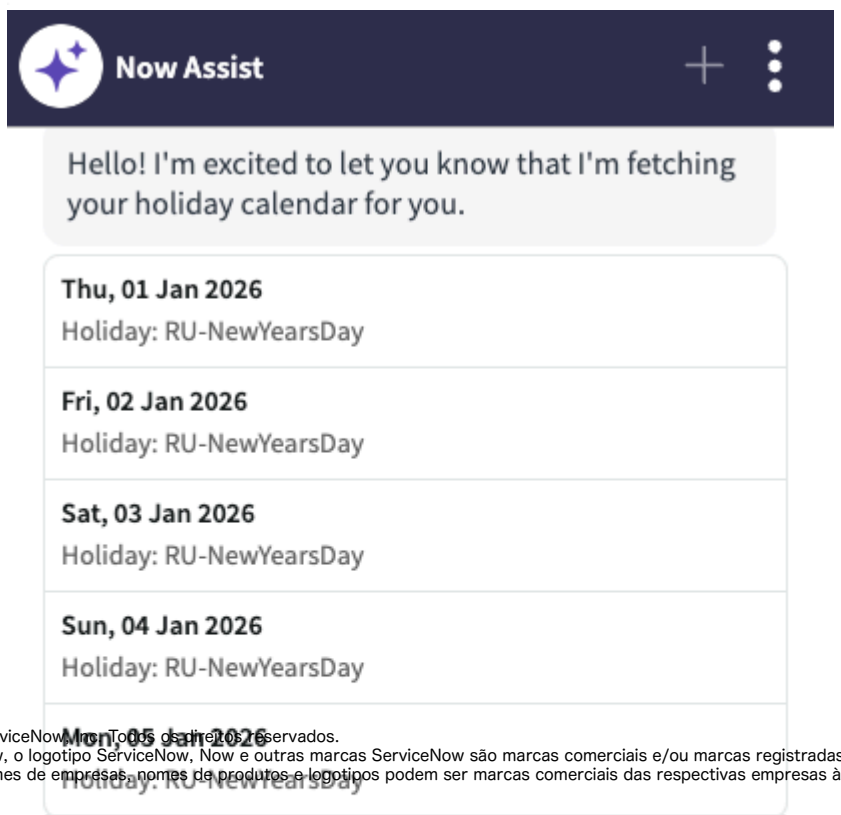
Obter calendário de férias

Obter calendário de feriados Virtual Agent o tópico permite que você exiba seu calendário de feriados. De Central do funcionário abra uma janela de bate-papo e digite palavras-chave, por exemplo, calendário de feriados. Depois de especificar o ano civil, o calendário de feriados aparece no bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use agentes de IA do HCM para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Fazer solicitações para SuccessFactors sistema usando Prestação de serviços de RH Coleção de agentes com IA.

Visão geral dos agentes de IA do HCM

Você pode enviar solicitações para SuccessFactors o sistema, por exemplo, solicite folga ou atualize seus detalhes usando Prestação de serviços de RH Coleta de agentes com IA em Central do funcionário. Para acessar e usar os agentes de IA do HCM, certifique-se de acessar Configurar agentes de IA para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors. Para obter mais informações sobre mapeamento de subfluxo-agente, consulte Mapeamento de subfluxo-agente para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.

Agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador

O agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador permite que você encontre detalhes sobre um colega. Os detalhes podem incluir o departamento, o trabalho, o e-mail ou o número de telefone, com base na sua solicitação.

Agente de IA de recuperação do calendário de feriados do funcionário

O agente de IA de recuperação de calendário de feriados do funcionário recupera informações de feriados do ano especificado.

Agente de IA do solicitante de folga

O agente de IA do solicitante de folga permite que você solicite uma folga ou recupere seu saldo de folga.

Agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário

O agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário permite que você recupere os detalhes das recompensas totais.

Atualizador de detalhes do funcionário Agente de IA

O agente de IA atualizador de detalhes do funcionário permite que você atualize informações pessoais, como endereço de e-mail, número de telefone, endereço residencial, tipo de sangue e data de nascimento.

Referência do Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.

Componentes instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador SuccessFactors [sn_hr_sf.admin]	• Pode acessar todos os recursos e capacidades de Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors aplicação. • Pode definir configurações de perfil de trabalhador.	sn_hr_integr_fw.admin

Fluxos programados instalados

Fluxos agendados instalados com Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Fluxo programado	Descrição
Acionar fluxo de integrações do SAP SuccessFactors	Extrai dados do SuccessFactors para ServiceNow. Por padrão, o fluxo está no estado inativo. Para obter informações sobre como ativar o fluxo, consulte Ativando fluxos de programação.

Tabelas instaladas

As tabelas necessárias para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors são obtidos do Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. As tabelas são instaladas automaticamente com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais instalação quando você ativa o. Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors aplicação. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Mapeamento de subfluxo-agente para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Exiba o mapeamento de subfluxo-agente para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors.

Mapeamento de subfluxo-agente do spoke

Agente de IA	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Agente de IA do recuperador de perfil de trabalhador	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	SuccessFactors RH - Pesquisar perfil do trabalhador
Agente de IA do solicitante de folga	Gestão de licenças	Saldo de folgas	SuccessFactors RH - Obter saldo de folga
		Criar solicitação de folga	SuccessFactors RH - Solicitar folga

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de subfluxo-agente do spoke

Agente de IA	Nome do recurso	Nome do serviço	Subfluxo
Agente de IA de recuperação do calendário de feriados do funcionário		Calendário de feriados	SuccessFactors RH - Obter calendário de férias do funcionário
Agente de IA de informações de recompensas totais do funcionário	Gestão de benefícios	Total de gratificações	SuccessFactors RH - Obter recompensas totais
Atualizador de detalhes do funcionário Agente de IA	Gestão de capital humano	Atualizar dados pessoais	SuccessFactors RH - Atualizar detalhes pessoais
	Gestão de trabalhadores	Obter trabalhador	SuccessFactors RH - Pesquisar perfil do trabalhador

Origem para Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors

Depois de configurar o. Integração de Prestação de serviços de RH com SuccessFactors, o registro de origem da aplicação SuccessFactors é criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Módulo de origem. O registro de origem SuccessFactors no em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais A aplicação contém um conjunto predefinido de propriedades e Serviços de integração de RH.

Propriedades

Campo	Descrição
Extração total	Quando definido como **Verdadeiro** , Todos os usuários ativos, treinamentos ativos, tarefas pendentes incompletas do sistema SuccessFactors são extraídos para as respectivas tabelas em ServiceNow instância. Quando definido como **Falso** , Somente usuários modificados, treinamentos modificados, transcrições modificadas (com base no último tempo de execução bem-sucedido da programação) são extraídos do sistema SuccessFactors e são extraídos para as respectivas tabelas em ServiceNow instância. **Nota:** Se não houver informações sobre o último tempo de execução da programação bem-sucedida, a primeira extração será sempre uma extração completa.

Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group

Com Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group Fornecer assistência ao funcionário por meio de conversas na interface de conversação (cliente) do Virtual Agent. Permita que os funcionários exibam saldos de licenças acumulados, cronogramas e turnos futuros da aplicação Ultimate Kronos Group em ServiceNow Central do funcionário.

Os principais recursos incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie conversas baseadas em palavras-chave inseridas por um funcionário.
- Aplique modelos de Compreensão da linguagem natural (NLU), que habilitam o. Virtual Agent escolher enunciados para entender, processar e responder ao que os funcionários estão dizendo durante uma conversa.

Configuração da aplicação

Primeiro, você deve ativar a Integração da Prestação de serviços de RH com . Aplicação Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] do ServiceNow Store. Em seguida, você deve configurar Integração da Prestação de serviços de RH com a aplicação Ultimate Kronos Group .

Visão geral do Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group

Depois que a ativação e a configuração da Integração da Prestação de serviços de RH com o Ultimate Kronos Group estiverem concluídas, o. Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group responde ao que os funcionários ou gerentes Estão dizendo durante uma conversa e permite que os funcionários exibam os seguintes detalhes da aplicação Ultimate Kronos Group no Central do funcionário.

Tópicos acessíveis aos funcionários

Como funcionário, você pode exibir saldos de acúmulo, horas de trabalho, lista de marcações, cronogramas, solicitações de folga, e os próximos turnos usando Virtual Agent.

Recuperar Meu saldo de acúmulo

Você pode exibir o agregado do saldo de licenças de acúmulo (por tipo) selecionando **Recuperar meu saldo de acúmulo (modelo)** . . Modelo de NLU é treinado, você pode fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, mostrar minhas licenças médicas) e exibir o saldo de um único tipo de licença.

Recuperar Minhas horas trabalhadas

Você pode exibir o número de horas trabalhadas para um determinado período selecionando **Recuperar minhas horas trabalhadas (modelo)** e escolher um período simbólico.

Recuperar Minha lista de marcações

Você pode exibir a lista de marcações selecionando **Recuperar minha lista de marcações (modelo)** e escolher um período simbólico.

Recuperar minha programação

Você pode exibir a programação de trabalho de um determinado período selecionando **Recuperar minha programação do funcionário (modelo)** e escolher um período simbólico. . Modelo de NLU é treinado, você pode fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, meus cronogramas de trabalho do período de pagamento anterior) e exibir os cronogramas de trabalho desse período simbólico.

Você também pode exibir seu local de programação para três dias a partir do dia atual.

Recuperar minhas solicitações de folga

Você pode exibir o status das solicitações de folga selecionando **Recuperar minhas solicitações de folga (modelo)** e especificando uma data de término.

Nota: Certifique-se de que o período de folga selecionado varie por 15 dias a partir da data de início (dia atual).

Recuperar meu próximo turno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir o próximo turno selecionando **Recuperar meu próximo turno (modelo)** . . Modelo de NLU treinado, você pode fazer uma pergunta no bate-papo (por exemplo, mostrar meus turnos) e exibir diretamente o próximo turno.

Você também pode exibir sua localização junto com a data e a hora do turno.

Tópicos acessíveis aos gerentes

Como gerente, você pode acessar e exibir os locais, cronogramas e solicitações de folga de sua equipe usando Virtual Agent.

Nota: Os modelos são visíveis somente para um usuário com a função de gerente.

Local do relator hoje

Você pode exibir o local de um relator na equipe (para hoje) selecionando **Local do relator hoje (modelo)** .

Mudanças na programação do relator

Você pode exibir as solicitações de mudança de programação, como cobertura de turno, troca de turno, mudança de disponibilidade, turno em aberto e programação automática. Siga as instruções na tela para obter mais informações sobre as mudanças de programação.

Nota: Você pode exibir as solicitações de mudança no estado Oferecido, Invalidado ou pendente.

Solicitações de folga do relator

Você pode exibir as solicitações de folga pendentes da sua equipe por um período especificado. Você pode verificar as solicitações dos membros individuais da equipe ou de toda a equipe.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Configurar	Referência
Planeje e configure sua integração.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Configuração da Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group

Configure o. Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group Aplicação para começar a extrair informações, como saldos de acúmulo e turnos da aplicação Ultimate Kronos Group para um ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ative a aplicação Integração de Prestação de serviços de RH com o Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg], que ativa automaticamente os seguintes plug-ins e spoke:

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets]
- Workbench do NLU [com.snc.nlu_studio]
- Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml]
- UKG spoke

Procedimento

1. Integre sua aplicação Ultimate Kronos Group com seu ServiceNow instância.
   Registre uma aplicação OAuth na aplicação Ultimate Kronos Group e autentique solicitações da ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Configure o spoke do UKG .
2. Conclua a configuração única do carregamento de códigos de acúmulo da aplicação do Ultimate Kronos Group em ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Configurar códigos de acúmulo.
3. . **Número da pessoa** O campo na aplicação Ultimate Kronos Group deve corresponder a. **Número do funcionário** . ServiceNow Tabela do usuário.
   . **Número da pessoa** O campo na aplicação Ultimate Kronos Group corresponde a algum outro campo na tabela Usuário da ServiceNow. Você deve substituir o método getPersonNumberBySySID no script HRKronosUtils.

Configure períodos simbólicos

Por padrão, os períodos simbólicos da aplicação Ultimate Kronos Group são configurados quando você ativa a aplicação Integração de entrega de serviços de RH com a aplicação Ultimate Kronos Group. Períodos simbólicos denotam os períodos de tempo que são identificáveis pela aplicação Ultimate Kronos Group.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_ukg.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário publica uma pergunta no bate-papo virtual em Central do funcionário. Modelo de NLU Seleciona um enunciado da pergunta, verifica sua menção em fontes de vocabulário, identifica seu código simbólico e ID. Um fluxo usa o ID para extrair as informações solicitadas da aplicação Ultimate Kronos Group e exibir no bate-papo virtual em Central do funcionário.

Procedimento

Se você fez modificações nos períodos simbólicos no Grupo Ultimate Kronos:

a. Navegar até **Integrações de UKG de RH** > **Períodos simbólicos** e clique em **Atualizar períodos simbólicos.**
b. Navegar até **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**e sincronizam **UKGTimeKeepingSymbolicPeriod** .
c. Navegar até**Workbench de NLU** > **Modelos**, selecione **Modelo de tópicos do UKG** e clique em **Treinar** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar códigos de acúmulo

Conclua a configuração única do carregamento de códigos de acúmulo da aplicação Ultimate Kronos Group em um ServiceNow aplicação. Os códigos de acúmulo ajudam a extrair saldos de licenças de acúmulo de funcionários da aplicação do Ultimate Kronos Group para um ServiceNow aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ukg.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário publica uma pergunta no bate-papo virtual em Central do funcionário. Modelo de NLU Seleciona um enunciado da pergunta, verifica sua menção em fontes de vocabulário, identifica seu código de acúmulo e ID. Um fluxo usa o ID para extrair as informações solicitadas da aplicação Ultimate Kronos Group e exibir no bate-papo virtual em Central do funcionário.

Por exemplo, um funcionário deseja exibir o saldo de acúmulo da licença anual. O modelo de NLU seleciona a licença anual como enunciado. Identifica **Licença anual** Como o código de acúmulo cujo ID no Grupo Ultimate Kronos é **1531** . O fluxo usa o ID **1531** Para extrair as informações solicitadas da aplicação Ultimate Kronos Group.

Procedimento

Se você fez modificações nos períodos de acúmulo no Grupo Ultimate Kronos:

a. Navegar até **Integrações de UKG de RH** > **Códigos de acúmulo** e clique em **Atualizar códigos de acúmulo.**

b. Navegar até **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**e sincronização **No Código de conta** .

c. Navegar até**Workbench de NLU** > **Modelos**. selecione **Modelo de tópicos do UKG** e clique em **Treinar** .

Treine o modelo de NLU

Use o Modelo de tópicos do UKG (modelo de Compreensão da linguagem natural) para reconhecer e processar enunciados, intenções (intenções) e objetos de ou contextos de uma ação (entidades) do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_ukg.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode treinar o conjunto de dados do modelo iterativamente usando exemplos de enunciados para que o sistema preveja a saída de intenção ideal para um novo enunciado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
2. Selecione **Modelo de tópicos do UKG** .
3. Clique em **Treinar**.

Subfluxos

Use os subfluxos para extrair dados da aplicação Ultimate Kronos Group para um ServiceNow aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Nas listas de subfluxo, exiba o seguinte:

Subfluxo

Subfluxo	Descrição
Saldo acumulado do funcionário	Extrai os saldos de licença acumulados (por tipo) de um funcionário da aplicação do Ultimate Kronos Group para um ServiceNow aplicação.
Extrair programação do funcionário	Extrai a programação de um funcionário da aplicação Ultimate Kronos Group para um ServiceNow aplicação.
Extrair horas trabalhadas	Extrai o número de horas que o funcionário trabalhou da aplicação do Ultimate Kronos Group para um ServiceNow aplicação.
Extrair solicitações de folga	Extrai as solicitações de folga futuras de um funcionário da aplicação do Ultimate Kronos Group para um ServiceNow aplicação.

Referência - Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group, incluindo listas e formulários.

Componentes instalados com o HR Service Delivery Integration com o Ultimate Kronos Group

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de Prestação de serviços de RH com o Ultimate Kronos Group, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com o HR Service Delivery Integration com o Ultimate Kronos Group

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do UKG [sn_hr_ukg.admin]	• Pode configurar períodos simbólicos e códigos de acúmulo. • Pode treinar o modelo de tópicos do UKG.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com o HR Service Delivery Integration com o Ultimate Kronos Group

Tabela	Descrição
Código de acúmulo [sn_hr_ukg_accumulal_code]	Armazena códigos de acúmulo com seus IDs associados. Os códigos de acúmulo ajudam a extrair saldos de licença de acúmulo de um funcionário da aplicação do Ultimate Kronos Group para ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o HR Service Delivery Integration com o Ultimate Kronos Group

Tabela	Descrição
Período simbólico [sn_hr_ukg_symbolic_period]	Armazena períodos simbólicos com seus IDs associados. Períodos simbólicos denotam os períodos de tempo que são identificáveis pela aplicação Ultimate Kronos Group.

Document Template integration with Adobe Sign

. ServiceNow® Document Template integration with Adobe SignO aplicativo permite que você use o aplicativo Adobe Sign para assinar documentos gerados do ServiceNow Modelos de documentos.

Principais recursos

- Permita que vários participantes trabalhem colaborativamente em um único documento.
- Escolha um tipo de assinatura.
- Selecione um parceiro de assinatura.
- Assine com dispositivo móvel e portal de qualquer lugar.

Nota: . Document Template integration with Adobe SignA aplicação oferece suporte à assinatura de modelos de documento HTML e PDF gerados a partir de Modelos de documentos.

Informações de ativação

Primeiro, ative as aplicações Integração de modelo de documento com AdobeSign [sn_dt_adobesign] e Modelos de documento [sn_doc] de ServiceNow Store. Ativando o. Document Template integration with Adobe Signa aplicação ativa automaticamente o. Adobe Sign spoke. Em seguida, configure Spoke do Adobe Sign .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Configure modelos de documento para o Adobe Sign

Configure modelos de documento para habilitar a assinatura usando o aplicativo Adobe Sign.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_dt_adobesign.admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione um modelo.
3. Preencha os campos obrigatórios do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Tipo de assinatura** campo, selecione **Adobe Sign** .

b. Definir participantes defina tarefas para os participantes e marque blocos de assinatura.

c. Associe o modelo de documento ao Modelo de RH de um serviço e. iniciar tarefas de documento a partir de um caso .

O que Fazer Depois

O usuário que recebe a tarefa de documento pode usar o aplicativo Adobe Sign para assinar o documento.

Criar grupos do adobe Sign

Conecte seu ServiceNow instância para um grupo específico para enviar e receber acordos em um caso de uso de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_dt_adobesign.admin

Procedimento

1. Navegar até **Modelos de documento** > **Integração do Adobe Sign** > **Grupos do Adobe Sign**.
2. No formulário, preencha os campos:

Formulário Grupos do Adobe Sign

Campo	Descrição
ID do grupo	ID exclusivo associado ao registro.
Alias de conexão	Registro de alias a ser associado à conexão.
Nome do Grupo	Nome para identificar exclusivamente o grupo do Adobe Sign.
Função	Funções concedidas ao grupo do Adobe Sign.

3. Clique em **Enviar**.

Componentes instalados com Document Template integration with Adobe Sign

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de modelo de documento com o AdobeSign [sn_dt_adobesign], incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções atribuídas com a ativação da adobe

Nome da função	Descrição	Contém as funções
Adobe Sign Admin [sn_dt_adobesign.admin]	• Pode configurar modelos de documento para o Adobe Sign. • Pode criar grupos do Adobe Sign.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com ativação do adobe

Tabela	Descrição
Grupos do Adobe Sign do modelo de documento [sn_dt_adobesign_group]	Armazena grupos do Adobe Sign. Para obter mais informações, consulte Criar grupos do adobe Sign.

Document Template integration with DocuSign

. ServiceNow® Document Template integration with DocuSign a aplicação permite que você use DocuSign aplicação para assinar documentos gerados a partir de ServiceNow Modelos de documentos.

Principais recursos

- Permita que vários participantes trabalhem colaborativamente em um único documento.
- Escolha um tipo de assinatura.
- Selecione um parceiro de assinatura.
- Assine com dispositivo móvel e portal de qualquer lugar.

Nota: . Document Template integration with DocuSign A aplicação oferece suporte à assinatura de modelos de documento HTML e PDF gerados a partir de Modelos de documentos.

Informações de ativação

Primeiro, ative a Integração de modelo de documento com as aplicações DocuSign [sn_dt_docusign] e Modelos de documento [sn_doc] de ServiceNow Store. Ativando o. Document Template integration with DocuSign a aplicação ativa automaticamente o. DocuSign spoke.

Em seguida, configure DocuSign spoke. Para obter mais informações, consulte DocuSign eSignature Spoke .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Configurar Modelos de documentosPara DocuSign

Configure modelos de documento para habilitar a assinatura usando DocuSignaplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione um modelo.
3. Preencha os campos obrigatórios do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Tipo de assinatura** campo, selecione **DocuSign** .

b. Definir participantes defina tarefas para os participantes e marque blocos de assinatura.

c. Associe o modelo de documento ao Modelo de RH de um serviço e. iniciar tarefas de documento a partir de um caso .

O que Fazer Depois

O usuário que recebe a tarefa de documento pode usar DocuSignaplicação para assinar o documento.

Componentes instalados com Document Template integration with DocuSign

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Integração de modelo de documento com DocuSign [sn_dt_docusign], incluindo funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Lista de funções instaladas com o DocuSign

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do DocuSign [sn_dt_docusign.admin]	Pode configurar modelos de documento a serem usados DocuSignpara assinar.	Nenhum(a)

Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPoint

. ServiceNow® Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPointA aplicação extrai casos de relacionamento do funcionário do NAVEX EthicsPoint para ServiceNowPlataforma, que permite que um Agente de RH trabalhe em casos de relacionamento de funcionário de um ServiceNowinstância.

Informações de ativação

Primeiro, ative a integração de Relacionamentos do funcionário com a aplicação NAVEX EthicsPoint (sn_hr_navex_ep) do ServiceNow Store. Ativar a integração de Relacionamentos do funcionário com a aplicação de ética da NAVEX ativa automaticamente a Estrutura de integrações da Gestão de serviços empresariais, o Employee Relations e o Navex EthicsPoint Spoke.

Em seguida, configure Configurar Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPoint.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Configurar Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPoint

Entenda como configurar o. Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPointAplicação para extrair e enviar dados de caso de relações do funcionário do sistema Navex EthicsPoint para o. ServiceNow sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

Procedimento

1. Instale conjuntos de atualizações da seção Links e Documentos de suporte em ServiceNow Store .
2. Permitir RCAs manualmente.
   Permitir os registros de acesso restrito do solicitante com status **Solicitado** E Escopo de origem **Integração do Employee Relations com Navex EthicsPoint** .
3. Para obter melhor desempenho, indexe o campo de origem: External_id mapeado para o campo de destino: Correlation_id em Mapas de transformação.
   Para obter mais informações, consulte crie um índice de tabela .
4. Configurar Spoke do Navex EthicsPoint.
   Para obter mais informações, consulte Configure o spoke Navex EthicsPoint .
5. Configurar propriedades.
6. Mapear campos.

Configurar propriedades

Configure propriedades para garantir que os dados sejam mapeados corretamente entre o sistema Navex EthicsPoint e o. ServiceNowsistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integração ER Navex** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades a seguir:

Propriedades

Nome	Descrição
ID de nível no Navex EthicsPoint	ID de camada que contém a instância Navex EthicsPoint.
IDs de status prontos para extrair separados por vírgulas no Navex EthicsPoint	IDs de status que serão extraídos da instância Navex EthicsPoint para ServiceNowinstância. Por exemplo, IDs de status Aberto, Encerrado ou Revisão.
Lista de IDs de status fechado separados por vírgulas no Navex EthicsPoint	IDs de status de casos encerrados que são extraídos da instância Navex EthicsPoint para ServiceNowinstância.
IDs de tipo de problema primário separados por vírgulas no Navex EthicsPoint	IDs de caso do tipo de problema primário que são extraídos da instância Navex EthicsPoint para ServiceNowinstância. Por exemplo, o tipo de problema primário de um caso pode ser má conduta, discriminação ou contabilidade.
Serviço de RH usado para o caso importado do Navex EthicsPoint	Serviço de RH ao qual você deseja associar o caso de relacionamento do funcionário.
Extrair anexos. Configure O MID Server se quiser extrair os anexos.	Opção para extrair casos junto com os anexos da instância Navex EthicsPoint para ServiceNowinstância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	Para usar este recurso, você deve habilitar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Configurar conectividade de rede do MID Server .
Extraia os anexos do arquivo de caso. (Certifique-se de que o MID Server esteja ativado quando for usado)	Opção para fornecer o. **Sincronizar anexos** Botão em casos que já foram extraídos da instância Navex EthicsPoint para ServiceNowinstância. . **Sincronizar anexos** o botão pode ser usado para extrair anexos de casos posteriormente. Para usar este recurso, você deve habilitar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Configurar conectividade de rede do MID Server .

3. Clique em **Salvar**.

Mapear campos

Mapa ServiceNow Campos com os campos extraídos do NAVEX EthicsPoint. Permita que um Agente de RH trabalhe em casos de relacionamento de funcionário de um ServiceNowinstância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_navex_ep.admin

Procedimento

1. Navegar até **Integração ER Navex** > **Administração** > **Mapa de Valores de campos**.
2. Clique em **Obter valores de campo Navex** .

   Todos os campos do Navex EthicsPoint são extraídos para ServiceNowinstância.

   Para obter detalhes completos dos campos importados, consulte artigo da base de conhecimento .

3. Insira os valores necessários em **Valor** e. **Primário** campo para cada registro exibido.

Origem para Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPoint

Depois de configurar o. Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPoint, o registro de origem da aplicação NAVEX EthicsPoint é criado automaticamente em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais Módulo de origem. O registro de origem Navex EthicsPoint no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais A aplicação contém um conjunto predefinido de Serviços de integração de RH.

Serviços de RH

Depois de configurar o. Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPointOs serviços de integração do Navex EthicsPoint são criados automaticamente no Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Os fluxos nos serviços de integração se comunicam com o sistema Navex EthicsPoint para extrair e enviar dados relacionados a casos de relacionamento do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de integração para Navex EthicsPoint

Nome	Descrição
Atualizar casos de relacionamento do funcionário	Envia dados de ServiceNowNa Navex EthicsPoint. Por exemplo, quando um caso de relacionamento de funcionário é encerrado, seu status é enviado para Navex EthicsPoint.
Obter casos de relacionamento do funcionário	Extrai casos de relacionamento do funcionário do Navex EthicsPoint para ServiceNowPlataforma.

Mapas de transformação

Os mapas de transformação especificam relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino.

Para obter detalhes sobre os mapas de transformação, navegue até **Integração ER Navex** > **Mapas de transformação**.

Mapas de transformação

Nome	Descrição
Mapa de transformação do caso ER	Mapeia os casos de relacionamento do funcionário da tabela Preparação de caso [sn_hr_navex_ep_case_staging] para a tabela Caso de relações do funcionário [sn_hr_er_case].
Preparação da parte envolvida do ER	Mapeia participantes envolvidos de casos da tabela Preparação de participante [sn_hr_navex_ep_participant] para a tabela Parte envolvida [sn_hr_er_involved_party].
Mapa de transformação de evidência ER	Mapeia evidências de caso de relacionamento do funcionário da tabela Preparação de arquivo de caso [sn_hr_navex_ep_file_staging] para a tabela Evidência [sn_em_evidence].

Componentes instalados com Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPoint

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Integração de Relações com funcionários com NAVEX EthicsPointplug-in, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Lista de funções instaladas com Navex

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_hr_navex_ep.admin]	• Pode Configurar propriedades. • Pode Mapear campos.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Lista de tabelas instaladas com o Navex

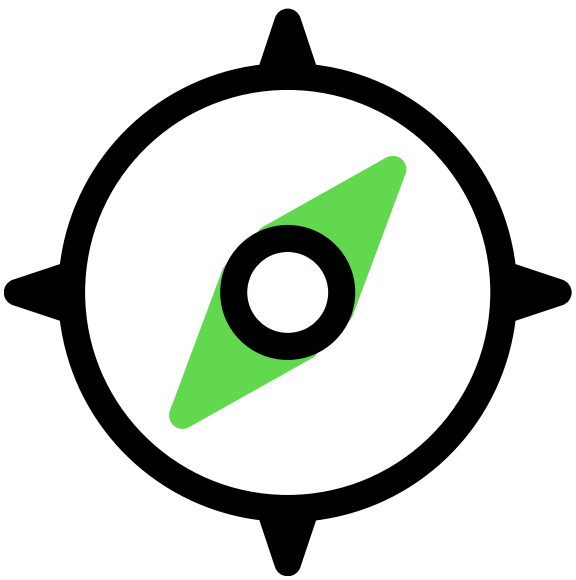
Tabela	Descrição
Mapa de Valores de campos [sn_hr_integr_fw_field_value_map] **Nota:** Esta tabela está visível em Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais escopo da aplicação.	Armazena mapeamentos entre os campos Navex EthicsPoint e. ServiceNowcampos da plataforma.

Prestação de serviços de RH para Healthcare

. ServiceNow® Prestação de serviços de RH para Healthcare A aplicação cria um fluxo de trabalho de integração de médicos padronizado, digitalizado e automatizado usando o modelo de dados do Profissional de saúde. O aplicativo permite que você veja o quadro completo de todas as informações de integração necessárias durante e após a integração do médico. Prestação de serviços de RH para Healthcareé uma nova aplicação no Zurich versão.

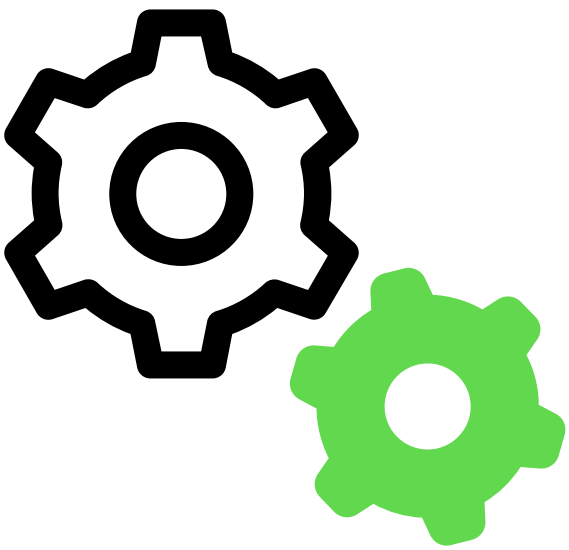
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Prestação de serviços de RH para Healthcare recursos

Configurar



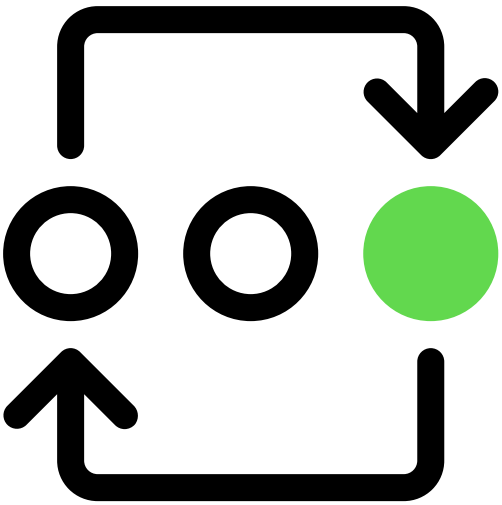
Instale os aplicativos necessários

Usar

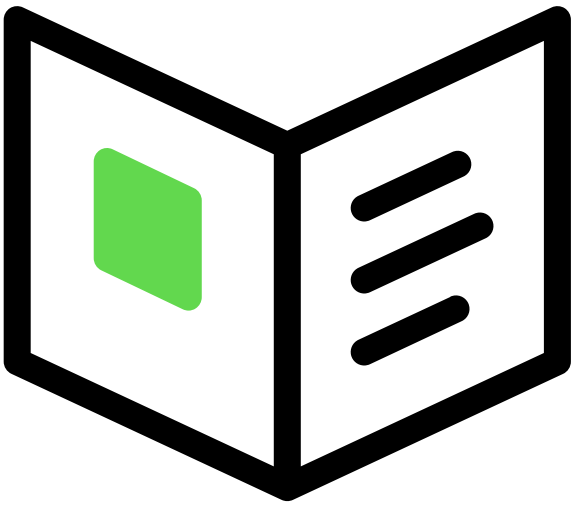
Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Acesse, atualize e mantenha com segurança os detalhes de um profissional de saúde.



Obtenha detalhes sobre o componente, como campos, tabelas e propriedades.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Prestação de serviços de RH para Healthcare

Saiba mais sobre Prestação de serviços de RH para Healthcare com um fluxo de trabalho de amostra e revisando os benefícios que ele fornece aos usuários em sua organização de saúde.

Visão geral Prestação de serviços de RH para Healthcare

Prestação de serviços de RH para Healthcare permite que você:

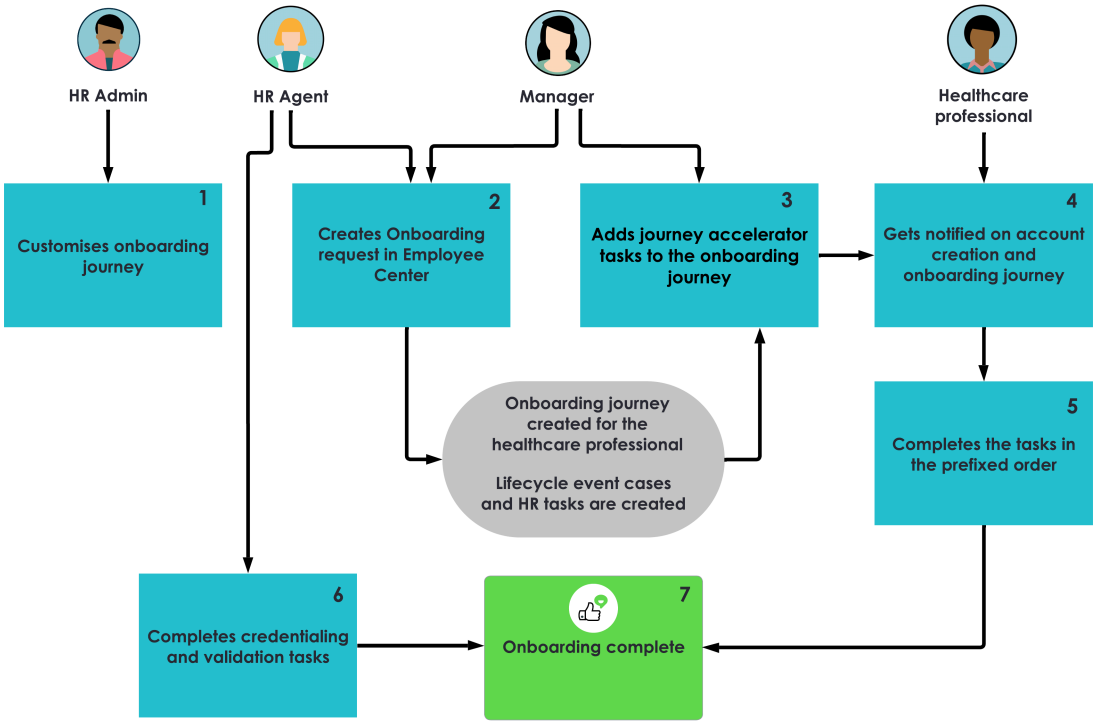
- Acesse, atualize e gerencie com segurança os dados de um profissional de saúde por meio do modelo de dados do Profissional de saúde.
- configure e crie automaticamente as tarefas necessárias para integrar um profissional de saúde sem problemas em sua organização.

Fluxo de trabalho do Prestação de serviços de RH para Healthcare

O infográfico a seguir fornece uma explicação de ponta a ponta de como usar o. Prestação de serviços de RH para Healthcare junto com Designer de jornadas E Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para mais detalhes, consulte Como usar o Prestação de serviços de RH para Healthcare.

Benefícios do Prestação de serviços de RH para Healthcare

Principais benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Os modelos de dados Perfil de RH e Perfil do funcionário capturam detalhes genéricos de um funcionário, enquanto o modelo de dados do Profissional de saúde armazena dados confidenciais pertencentes a um profissional de saúde, como diploma médico e histórico de emprego, detalhes do seguro de responsabilidade profissional, afiliações do hospital e detalhes de inscrições do pagador. O modelo de dados Perfil do profissional de saúde permite que sua organização acesse, rastreie e atualize as informações do perfil de saúde durante todo o período de emprego do profissional de saúde. Os registros de perfil do profissional de saúde são armazenados de forma confidencial e não podem ser visualizados publicamente.	Modelo de dados do profissional de saúde	Gerentes e agentes de RH
Orientação passo a passo que permite que você integre um profissional de saúde sem problemas em sua organização. Use a demonstração do fluxo de trabalho de Integração de funcionários de saúde em	Jornada de integração de assistência médica com conjuntos de atividades predefinidos	Administrador de saúde ou administrador de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Designer de jornadas como orientação para configurar e automatizar tarefas para um recém-contratado (profissional de saúde) em uma organização de saúde. • Criar perfil automaticamente para o profissional de saúde, criar conta de e-mail automaticamente e iniciar automaticamente as tarefas de admissão de formulário necessárias para o profissional de saúde. • Crie tarefas de credenciamento e validação para que os agentes de RH revisem e validem as informações enviadas pelos profissionais de saúde.		
Serviços de RH, como Jornada de integração de funcionários de saúde, Assinar divulgações de integração, Coletar informações do funcionário e validar, Validar informações enviadas e Tarefas de RH estão disponíveis para uso com o. Prestação de serviços de RH para Healthcare aplicação.	Novos serviços de RH	Agentes de RH

Como configurar o Prestação de serviços de RH para Healthcare

Planeje e configure seu Prestação de serviços de RH para Healthcare.

Visão geral da configuração

Primeiro, ative o. Prestação de serviços de RH para Healthcare aplicação de [sn_hr_hc] de ServiceNow Store.

Ativando Prestação de serviços de RH para Healthcare também ativa as seguintes aplicações:

- Designer de jornada [sn_jny]
- Central do funcionário - Pro [sn_ex_sp_pro]
- Biblioteca compartilhada de IU [sn_ui_lib]
- Modelos de documento [sn_doc]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Taxonomia de experiência do funcionário [sn_ect]
- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Central do funcionário - Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]
- API com escopo de critérios do usuário [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]
- Publicação de conteúdo [com.sn_content_delivery]
- Modelo de dados do profissional de saúde [sn_hc_professional]
- Estrutura de experiência do administrador [sn_ace]
- Acelerador de jornada [sn_ja]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelo de dados profissional [sn_professional]
- Central do funcionário [sn_ex_sp]
- Central do funcionário principal [sn_hr_sp]
- Employee Experience Foundation [sn_ex_emp_fd]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Bloco de assinatura [com.snc.signaturepad]
- Acesso de solicitante restrito à aplicação com escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]
- Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]

Como usar o Prestação de serviços de RH para Healthcare

Use Prestação de serviços de RH para Healthcare aplicação para configurar e criar automaticamente as tarefas necessárias para integrar um profissional de saúde sem problemas em sua organização. Além disso, acesse, atualize e gerencie com segurança os dados de um profissional de saúde por meio do modelo de dados do Profissional de saúde.

Abaixo está uma explicação de ponta a ponta de como usar o. Prestação de serviços de RH para Healthcare junto com Designer de jornadas E Central do funcionário:

1. **Configurar aplicação**

   Como administrador de RH, planeje e configure Prestação de serviços de RH para Healthcare instalando as aplicações necessárias.

2. **Personalize o fluxo de trabalho**

   Como administrador de assistência médica, personalize o fluxo de trabalho de Integração de funcionários de saúde para personalizar as necessidades da sua organização.

3. **Fazer solicitação de integração**

   Como gerente de contratação ou agente de RH, solicite uma jornada de integração para um profissional de saúde na Central do funcionário. Isso aciona a jornada de integração do profissional de saúde, criando um conjunto de tarefas de RH para o profissional de saúde e agentes de RH.

   - Um perfil de RH e um perfil de profissional de saúde são criados para o profissional de saúde.
   - Uma jornada de integração é criada automaticamente para o profissional de saúde, uma conta de e-mail é criada automaticamente e o funcionário é notificado sobre a jornada por e-mail.
   - Tarefas de RH, como tarefas de pré-contratação, credenciamento e verificação, verificações de histórico, inscrições, aprendizados necessários, são acionados automaticamente e atribuídos com base na ordem definida para as tarefas na jornada.
   - Depois que o profissional de saúde conclui as tarefas de admissão de perfil, os dados são enviados aos agentes de RH para validação e credenciamento. Quando as tarefas da jornada forem concluídas, a solicitação de integração do funcionário de saúde será marcada como concluída.

4. **Use o modelo de dados do profissional de saúde**

   As informações fornecidas pelo profissional de saúde são gerenciadas com segurança no modelo de dados do Profissional de saúde. O modelo de dados Perfil do profissional de saúde permite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que a empresa acesse e rastreie informações do profissional de saúde durante todo o período de emprego. Os registros do perfil do profissional de saúde são armazenados de forma confidencial e não podem ser visualizados publicamente.

Personalize o fluxo de trabalho de integração do funcionário da saúde

Personalize o fluxo de trabalho de integração de funcionários de saúde para se adaptar às necessidades da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de saúde (sn_hr_hc.admin)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
2. Selecione **Jornada de integração do funcionário da área de saúde** .
   Você pode continuar usando as configurações padrão ou atualizar os valores de acordo com seus requisitos de negócios.
   - No tipo de evento de ciclo de vida, o valor padrão é Integração de funcionários de saúde. Abra o registro para adicionar, remover ou atualizar a atividade dos conjuntos de atividades de acordo com seus requisitos de negócios. Você também pode optar por selecionar outro tipo de evento de ciclo de vida com base em suas necessidades de negócios.
   - Na Configuração da jornada, o valor padrão é Integração de funcionários de saúde. Abra o registro para adicionar, remover ou atualizar a atividade e as fases de acordo com seus requisitos de negócios. Você também pode optar por selecionar outra configuração de jornada com base em suas necessidades de negócios.
3. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Quando um gerente de contratação faz uma solicitação de integração usando **Integração do funcionário de saúde** Na Central do funcionário, o serviço Jornada de integração do funcionário de saúde é acionado e as tarefas de RH são iniciadas para os agentes de RH e o profissional de saúde.

Solicitar jornada de integração

Solicite uma jornada de integração para um profissional de saúde . Isso aciona a jornada de integração do profissional de saúde , Criação de um conjunto de tarefas de RH para profissionais de saúde e agentes de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Na integração, selecione **Integração do funcionário de saúde** catálogo .
3. No formulário, preencha os campos:
   Consulte Formulário de integração do funcionário de saúde.
4. I n **Necessidades adicionais** , você pode selecionar opções Precisa de visto de trabalho, precisa transferir visto de trabalho ou precisa de assistência de realocação.
5. Para adicionar arquivos à solicitação, clique em **Adicionar anexos** .
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados do profissional de saúde

O modelo de dados do Profissional de saúde armazena dados confidenciais de RH, como nome, informações de contato pessoal, endereços de e-mail, detalhes do seguro de responsabilidade profissional, diploma médico e histórico de emprego profissional de saúde, histórico de emprego anterior.

O modelo de dados Perfil do profissional de saúde permite que a empresa acesse e rastreie informações do profissional de saúde durante todo o período de emprego. Os registros do perfil do profissional de saúde são armazenados de forma confidencial e não podem ser visualizados publicamente.

Criar automaticamente um perfil de profissional de saúde

Crie automaticamente um perfil de profissional de saúde quando um gerente ou um agente de contratação fizer uma solicitação de integração para um profissional de saúde. Armazene os detalhes do profissional de saúde mantendo permissões rígidas de edição ou exibição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil de profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. No formulário, preencha os campos obrigatórios.
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas no formulário de integração do funcionário de saúde e nos detalhes fornecidos pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de perfil do profissional de saúde.
3. Clique em **Atualizar**.

Registrar detalhes do ID profissional

Armazene os detalhes da ID profissional que um profissional de saúde fornece por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ID profissional é um ID exclusivo concedido a um profissional de saúde quando o profissional de saúde se registra em uma rede de saúde.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **ID profissional** lista relacionada, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de ID profissional.

5. Clique em **Atualizar**.

Registrar seguro de responsabilidade profissional

Armazene os detalhes do seguro de responsabilidade profissional que um profissional de saúde fornece por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Seguro de responsabilidade profissional** lista relacionada, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de seguros de responsabilidade profissional.
5. Clique em **Atualizar**.

Adicione uma referência profissional

Armazene os detalhes de referência profissional que um profissional de saúde fornece por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Referência profissional** lista relacionada, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de referência profissional.
5. Clique em **Atualizar**.

Registre os detalhes da especialidade profissional

Armazene detalhes da área de saúde na qual o profissional de saúde se especializa e obteve os treinamentos e certificações necessários. Esses detalhes são fornecidos pelo profissional de saúde por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Detalhes da especialidade profissional** lista relacionada, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos obrigatórios:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de especialidade profissional.
5. Clique em **Atualizar**.

Local da prática de registro

Registre os detalhes do local da prática do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Local da prática** lista relacionada, abra o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos.
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.
5. Clique em **Atualizar**.

Histórico de sinistros de má prática de registro

Registrar histórico de sinistros de má prática do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Histórico de sinistro de prática incorreta** lista relacionada, clique em **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário, preencha os campos.
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de histórico de práticas incorretas.
5. Clique em **Atualizar**.

Registre educação e treinamento

Registrar detalhes de educação e treinamento do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Educação e formação** lista relacionada, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de educação e treinamento.
5. Clique em **Atualizar**.

Histórico de emprego de registro

Armazenar detalhes do histórico de emprego do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Histórico de emprego** lista relacionada, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de histórico de emprego.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idioma do registro

Registrar idiomas falados pelo profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.profile_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Idiomas falados** lista relacionada, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Forma de idiomas falados.
5. Clique em **Atualizar**.

Registre as afiliações do hospital

Registre os detalhes de afiliação do hospital do provedor de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As afiliações hospitalares fornecem detalhes dos hospitais afiliados nos quais o profissional de saúde trata os pacientes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Afiliações do hospital** lista relacionada, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de afiliações do hospital.
5. Clique em **Atualizar**.

Registrar inscrições do pagador

Registrar detalhes da inscrição do pagador do profissional de saúde. O profissional de saúde fornece esses detalhes por meio dos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hc_professional.payer_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A inscrição do pagador é um processo no qual um provedor médico se registra em uma rede de seguro de saúde.

- permite que os pacientes escolham provedores de saúde vinculados a uma rede de seguros.
- ajuda no pagamento a prazo para provedores médicos para serviços de saúde oferecidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do profissional de saúde** > **Perfis de profissional de saúde**.
   Como alternativa, você também pode exibir os Perfis de profissionais de saúde navegando até **Tudo** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**. Em Listas, selecione Perfis de profissionais de saúde.
2. Abra um perfil de Profissional de saúde.
3. Em **Inscrição dos pagantes** lista relacionada, selecione o registro criado automaticamente.
4. No formulário, preencha os campos:
   A maioria dos dados nesses campos é preenchida automaticamente com base nas informações fornecidas pelo profissional de saúde nos formulários de admissão de perfil na Central do funcionário. Consulte Formulário de inscrição de pagadores.
5. Clique em **Atualizar**.

Referência do Prestação de serviços de RH para Healthcare

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Prestação de serviços de RH para Healthcare.

Instalado com Prestação de serviços de RH para Healthcare

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plugin Prestação de serviços de RH para Healthcare, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções

Funções instaladas com Prestação de serviços de RH para Healthcare

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador profissional [sn_hc_professional.admin]	• Pode criar, editar e excluir perfil de profissional de saúde. • Pode personalizar a jornada de integração da assistência médica. • Pode editar os detalhes dos registros	• sn_hc_professional.payer_writer • sn_hc_professional.profile_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Prestação de serviços de RH para Healthcare

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de inscrição da folha de pagamento.	
Leitor de pagador profissional [sn_hc_professional.payer_reader]	Pode exibir detalhes do registro de inscrição da folha de pagamento.	Nenhum(a)
Pagador profissional [sn_hc_professional.payer_writer]	Pode editar detalhes do registro de inscrição da folha de pagamento.	sn_hc_professional.payer_reader
Leitor de perfil profissional [sn_hc_professional.profile_reader]	Pode exibir o perfil do profissional de saúde.	Nenhum(a)
Gravador de perfil profissional [sn_hc_professional.profile_writer]	Pode editar o perfil do profissional de saúde.	sn_hc_professional.profile_reader

Tabelas

Tabelas instaladas com Prestação de serviços de RH para Healthcare

Tabela	Descrição
Afiliação hospitalar [sn_hc_professional_hospital_affiliation]	Armazena os detalhes do profissional de saúde relacionados a afiliações do hospital.
Inscrição dos pagantes [sn_hc_professional_payers_enrollment]	Armazena os detalhes do profissional de saúde relacionados às inscrições do pagador.

Formulário de perfil do profissional de saúde

Acesse e atualize dados confidenciais de RH de um profissional de saúde, como nome, informações de contato pessoal, endereços de e-mail, detalhes do seguro de responsabilidade profissional e grau médico, usando o formulário de perfil de profissional de saúde.

Formulário Perfil do profissional de saúde

Campo	Descrição
Usuário	Nome do profissional de saúde.
Perfil do funcionário	Perfil do funcionário associado ao profissional de saúde.
Perfil de RH	Perfil de RH associado ao profissional de saúde.
Nome	Nome do profissional de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Perfil do profissional de saúde

Campo	Descrição
Nome do meio	Nome do meio do profissional de saúde.
Sobrenome	Sobrenome do profissional de saúde.
Sexo	Sexo do profissional de saúde.
Formação primária	Detalhes educacionais do profissional de saúde.
Tamanho de uniforme	Tamanho uniforme do profissional de saúde.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de perfil do profissional de saúde para uso em fluxos de trabalho e equipes.
Bloqueado	Opção para desabilitar a reedição de campos de perfil pelo profissional de saúde depois que os formulários de admissão de perfil forem enviados. **Nota:** Por padrão, esta opção está habilitada. Um agente de RH pode desabilitar a opção de editar os detalhes do registro.
Tipo profissional	Tipo de profissão: Profissional de saúde.
Tipo de provedor	Grau concedido ao profissional de saúde. Por exemplo, MD, DMD ou DPM.
Outro tipo de provedor	Opção para especificar outro tipo de grau que não esteja listado em **Tipo de provedor** campo.
ID do provedor CAQH	ID do CAQH do profissional de saúde emitido pelo Council for Affordable Quality Healthcare (CAHQ).
Forma de contato preferencial	Modo de comunicação preferencial pelo profissional de saúde. Por exemplo, e-mail, telefone ou fax.
Telefone celular	Número de celular do profissional de saúde.
E-mail	Endereço de e-mail do profissional de saúde.
Fax	Número de fax do profissional de saúde.

Formulário de ID profissional

Acesse, atualize e valide os detalhes do ID profissional de um profissional de saúde no formulário de ID profissional.

Formulário de ID profissional

Campo	Descrição
Perfil profissional	Perfil profissional associado ao profissional de saúde.
Número de ID	Número de ID profissional do profissional de saúde.
Data de emissão	Data em que a ID profissional foi emitida para o profissional de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de ID profissional

Campo	Descrição
Data de vencimento	Data em que o ID profissional expirará.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de ID profissional para uso.
Status	Status do registro de ID profissional: • Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Estado de registro	Estado no qual a ID profissional foi emitida.
País	País no qual a ID profissional foi emitida.

Formulário de seguros de responsabilidade profissional

Acesse, atualize e valide os detalhes do Seguro de responsabilidade profissional de um profissional de saúde no formulário Responsabilidade profissional.

Formulário de seguro de responsabilidade profissional

Campo	Descrição
Perfil do profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Nome da operadora	Nome da empresa que fornece o seguro de responsabilidade profissional ao profissional de saúde.
Nome da política	Número da apólice emitida pela empresa que oferece o seguro de responsabilidade profissional.
Data de efetivação	Data efetiva atual de acordo com a última inscrição.
Data de vigência original	Data de efetivação na primeira compra ou inscrição da apólice.
Data de vencimento	Data em que termina o seguro de responsabilidade profissional.
Tipo de cobertura	Tipo de seguro de responsabilidade profissional: Individual ou Compartilhado
Valor de cobertura por ocorrência	Valor pago pela seguradora por sinistros enviados em uma ocorrência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de seguro de responsabilidade profissional

Campo	Descrição
Valor agregado da cobertura	Valor máximo que será pago pela seguradora para sinistros enviados por um período definido.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de seguro de responsabilidade civil profissional para fluxos de trabalho e equipes.
É atual	Opção para indicar que o seguro de responsabilidade profissional está ativo e inscrito no momento.
Paga seguro por conta própria	Opção para indicar que o profissional de saúde reservou alguma quantia de dinheiro pessoal para ser usado como seguro de responsabilidade civil.
Cobertura ilimitada	Opção para indicar que a cobertura ilimitada é fornecida para a apólice retirada da seguradora.
Status	Status do registro de seguro de responsabilidade profissional: • Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Endereço da seguradora	Endereço da empresa da qual o seguro de responsabilidade profissional é contratado pelo profissional de saúde.
Cidade da seguradora	Cidade na qual o escritório da seguradora está localizado.
Estado/ província da seguradora	Estado no qual o escritório da seguradora está localizado.
CEP/CEP da seguradora	CEP da área na qual o escritório da seguradora está localizado.
País da seguradora	País no qual o escritório da seguradora está localizado.

Formulário de referência profissional

Acesse e valide os detalhes de referência profissional de um profissional de saúde no formulário de referência profissional.

Formulário de referência profissional

Campo	Descrição
Perfil profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Nome	Nome do usuário adicionado como referência profissional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de referência profissional

Campo	Descrição
Sobrenome	Sobrenome do usuário adicionado como referência profissional.
Tipo de referência	Tipo de referência do usuário: Credenciamento ou Profissional.
Preferência de contato	Modo preferencial de comunicação para o usuário que é adicionado como referência profissional.
E-mail	Endereço de e-mail do usuário adicionado como referência profissional.
Número de telefone	Número de telefone do usuário adicionado como referência profissional.
Fax	Número de fax do usuário adicionado como referência profissional.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de referência profissional para uso.
Status	Status do registro de referência profissional: • Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Tipo de provedor	Grau concedido ao usuário.
Outro tipo de provedor	Outro tipo de grau concedido ao usuário.
Endereço	Endereço do usuário.
Cidade	Cidade na qual o usuário reside.
Estado/ província	Estado em que o usuário reside.
CEP	CEP do endereço do usuário
País	País no qual o usuário reside.

Formulário de especialidade profissional

Revise e atualize os detalhes da especialidade profissional de um profissional de saúde no formulário Especialidade profissional.

Formulário Detalhes da especialidade profissional

Campo	Descrição
Perfil profissional	Perfil profissional associado ao profissional de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Detalhes da especialidade profissional

Campo	Descrição
Especialidade do profissional	Domínio de saúde em que o profissional de saúde se especializa ou realizou o treinamento ou certificação necessários.
Data da certificação inicial	Data em que o profissional de saúde recebeu o certificado de especialização.
Data de vencimento	Data em que a certificação expira.
Data de certificação	Data em que a recertificação precisa ser realizada pelo profissional de saúde.
Ativo	Opção para disponibilizar o registro de detalhes da especialidade profissional para uso por outros fluxos de trabalho ou equipes.
Tipo	Tipo de certificação: Primária ou Secundária
Você é certificado(a) pela junta médica	Opção para indicar que o profissional de saúde é certificado por um conselho médico.
Código da entidade certificadora	Nome do código do quadro de certificação. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Seu conselho é certificado** o campo está selecionado.
Caso não seja certificado pela junta médica	Opção para selecionar quando o usuário não é certificado por um conselho médico. **Nota:** Este campo não aparece quando **Seu conselho é certificado** selecionado.

Formulário de histórico de práticas incorretas

Acesse, atualize e valide os detalhes do histórico de negligência médica de um profissional de saúde no formulário de histórico de negligência médica.

Formulário Histórico de sinistros de prática incorreta

Campo	Descrição
Perfil profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Data da ocorrência	Data em que ocorreu a má prática.
Data de registro da reclamação	Data em que o sinistro de má prática foi enviado.
Seguro de responsabilidade civil da profissão envolvido	Seguradora selecionada para o sinistro.
Descrição	Detalhes adicionais sobre a declaração de má prática.
Ativo	Opção que indica que o registro de histórico de sinistro de prática incorreta está ativo.
Está no NDB	Opção que indica que o histórico de sinistros está no banco de dados do National Practitioner Data Bank (PNDB).
Status	Status do registro de histórico de sinistro de prática incorreta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Histórico de sinistros de prática incorreta

Campo	Descrição
	• Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Status do sinistro	Status atual, se o sinistro está Em andamento ou Resolvido.
Método de resolução	Tipo de resolução prevista para o sinistro, por exemplo, liquidado com prejuízo, mediação ou arbitragem.
Valor de liquidação	Valor no qual o sinistro foi liquidado.
Valor pago	Valor total pago pela seguradora pelo sinistro enviado.

Formulário de educação e treinamento

Acesse, atualize e valide os detalhes de educação e treinamento de um profissional de saúde no formulário de educação e treinamento.

Formulário de educação e treinamento

Campo	Descrição
Perfil do funcionário	Perfil do funcionário do profissional de saúde.
Perfil profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Tipo de formação	Tipo de educação recebida pelo profissional de saúde: Formação ou grau.
Data de início	Data em que a educação começou.
Data de término	Data em que a educação terminou.
Diploma concedido	Grau concedido ao profissional de saúde. Este campo aparece somente quando **Grau** está selecionado em **Tipo de educação** campo.
Tipo de treinamento	Tipo de treinamento recebido pelo profissional de saúde, por exemplo, residência ou estágio.
Especialidade de treinamento	Domínio de saúde no qual o profissional de saúde recebeu treinamento.
Status	Status do registro de educação e treinamento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de educação e treinamento

Campo	Descrição
	• Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Código da instituição	Código associado à instituição educacional.
Nome da instituição	Nome do instituto educacional de onde o profissional de saúde fez o treinamento.
Endereço da instituição	Endereço do instituto educacional de onde o profissional de saúde fez o treinamento.
Cidade da instituição	Cidade na qual o instituto educacional está localizado.
Estado/ província da instituição	Estado no qual o instituto educacional está localizado.
País da instituição	País no qual o instituto educacional está localizado.
CEP/CEP da instituição	CEP da área na qual o instituto educacional está localizado.

Formulário de local de prática

Acesse, atualize e valide os detalhes do local da prática de um profissional de saúde no formulário do local da prática.

Formulário Local de prática

Campo	Descrição
Perfil profissional	Perfil profissional do profissional de saúde.
Nome da prática (no Diretório)	Nome da prática do profissional de saúde.
Nome da corporação (no formulário W-9)	Nome da empresa em (formato W-9) para verificar nome, endereço e ID fiscal.
Tipo de ID de imposto primário	Tipo de ID do imposto: Primário ou individual.
ID de imposto de pessoa física	Número de identificação do imposto individual em relação ao qual os impostos são coletados do profissional de saúde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Local de prática

Campo	Descrição
ID de imposto do grupo	ID do imposto do grupo (ID do imposto do empregador) em relação ao qual os impostos são coletados.
Referência de credenciamento	Opção para adicionar uma referência profissional.
Programação do escritório	Horários de trabalho do profissional de saúde, por exemplo, 24 X 7.
Aceita novos pacientes Medicare	Opção para indicar que o profissional de saúde pode aceitar novos pacientes.
Aceita novos pacientes Medicaid	Opção para indicar que o profissional de saúde pode aceitar novos pacientes do medicaid.
Aceita novos pacientes Medicare	Opção para indicar que o profissional de saúde pode aceitar novos pacientes do medicare.
Ativo	Opção para indicar que o registro do local da prática está disponível para uso.
É a localização atual	Opção para indicar que este é o local de prática atual do profissional de saúde.
A cobrança é eletrônica	Opção para indicar que a cobrança eletrônica é gerada no hospital afiliado para os serviços prestados pelo profissional de saúde.
Envia correspondência aqui	Opção para indicar que qualquer correspondência (exemplos: Cartas) ao profissional de saúde pode ser enviada para o hospital afiliado.
Status	Status do registro do local da prática: • Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Endereço	Endereço do local da prática.
Cidade	Cidade na qual o local de prática está situado.
Estado/província	Estado no qual o local da prática está situado.
CEP	CEP da área na qual o local da prática está situado.
País	País no qual o local da prática está situado.

Formulário de histórico de emprego

Acesse, atualize e valide os detalhes do histórico de emprego de um profissional de saúde no formulário Histórico de emprego.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Histórico de emprego

Campo	Descrição
Perfil do funcionário	Perfil do funcionário associado ao profissional de saúde.
Perfil profissional	Perfil profissional associado ao profissional de saúde.
Tipo de histórico de emprego	Opção que indica se empregado ou tinha uma lacuna no emprego.
Tipo de emprego	Natureza do emprego, por exemplo, consultor, estagiário ou prestador de serviço.
Data de início	Data em que o emprego começou em uma organização.
Data de término	Data em que o emprego terminou em uma organização.
Status	Status do registro de histórico de emprego: • Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados e rejeitam devido a detalhes insuficientes ou inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Nome do empregador	Nome da organização na qual o profissional de saúde trabalhou.
Endereço do empregador	Endereço da organização na qual o profissional de saúde trabalhou.
Cidade do empregador	Cidade na qual o escritório do empregador está localizado.
Estado/ província do empregador	Estado no qual o escritório do empregador está localizado.
País do empregador	País no qual o escritório do empregador está localizado.
CEP/CEP do empregador	CEP da área na qual o escritório do empregador está localizado.
Motivo da lacuna	Motivo declarado pelo profissional de saúde quando **Lacuna de emprego** está selecionado em **Tipo de emprego** campo.

Forma de idiomas falados

Acesse, atualize e valide os detalhes de idioma de um profissional de saúde no formulário Idiomas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forma de idiomas falados

Campo	Descrição
Perfil do funcionário	Perfil do funcionário associado ao profissional de saúde.
Perfil profissional	Perfil profissional associado ao profissional de saúde.
Código de idioma	Opção para escolher um nome de idioma.
Ativo	Opção para indicar que o registro de idioma falado está ativo.
Primário	Opção para indicar que o idioma especificado é o idioma primário do profissional de saúde.
Status	Status do registro de idiomas falados: • Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados do perfil e rejeitam devido a data insuficiente ou detalhes inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.

Formulário de afiliações do hospital

Acesse, revise e valide os detalhes de afiliação do hospital de um profissional de saúde no formulário de afiliações do hospital.

Formulário de afiliações do hospital

Campo	Descrição
Perfil de profissional de saúde	Perfil do profissional de saúde.
Nome	Nome do hospital afiliado no qual o profissional de saúde trabalha.
Data de término do privilégio	Data a partir da qual o profissional de saúde tem as permissões necessárias para trabalhar em uma afiliação hospitalar. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Temporário** está selecionado em **Tipo de privilégio** campo.
Data de término do privilégio	Data até a qual o profissional de saúde tem as permissões necessárias para trabalhar em uma afiliação hospitalar. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Temporário** está selecionado em **Tipo de privilégio** campo.
Tipo de privilégio	Nível de privilégio que o profissional de saúde tem no hospital afiliado: Temporário ou totalmente irrestrito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de afiliações do hospital

Campo	Descrição
Tipo de privilégio de admissão	Admissão de privilégio, por exemplo, o profissional de saúde só pode internar um paciente em um hospital afiliado ou internar, tratar e realizar cirurgias em um hospital afiliado.
Percentual de admissões	Percentual de internações que o profissional de saúde aceita em uma afiliação hospitalar.
Ativo	Opção para indicar que o registro de afiliações do hospital está ativo e disponível para uso.
É primário	Opção para indicar que é o hospital primário ao qual o profissional de saúde está afiliado.
Status	Status do registro de afiliações do hospital: • Novo: Quando o formulário de admissão de perfil é enviado ao profissional de saúde para preenchimento. • Validação pendente: Quando os dados são preenchidos pelo profissional de saúde e enviados para credenciamento e validação aos agentes de RH. • Inválido: Quando os agentes de RH revisam os dados do perfil e rejeitam devido a data insuficiente ou detalhes inválidos. • Válido: Quando os agentes de RH validam e aprovam as informações fornecidas pelo profissional de saúde.
Endereço	Endereço do hospital afiliado no qual o profissional de saúde trabalha.
Cidade	Cidade na qual o hospital afiliado está localizado.
Estado/ província	Estado no qual o hospital afiliado está localizado.
CEP	CEP da área em que o hospital afiliado está localizado.
País	País no qual o hospital afiliado está localizado.

Formulário de inscrição de pagadores

Acesse, revise e valide os detalhes de inscrição dos pagadores de um profissional de saúde no formulário de inscrição do pagador.

Formulário de inscrição de pagadores

Campo	Descrição
Perfil de profissional de saúde	Perfil associado ao profissional de saúde.
Nome do pagador	Nome do pagador que faz pagamentos ao provedor de saúde.
Nome do plano do pagador	Nome do plano do pagador.
Número do plano	Número do plano exclusivo em relação ao qual os pagamentos são feitos pelo provedor de saúde.
Ativo	Opção para indicar que o registro de inscrição do pagador está ativo.
Vigente a partir de	Data a partir da qual a inscrição do pagador é válida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de inscrição de pagadores

Campo	Descrição
Vigente até	Data até a qual a inscrição do pagador é válida.

Formulário de integração do funcionário de saúde

Um agente de contratação ou um gerente faz uma solicitação de integração para um profissional de saúde por meio do formulário de integração do funcionário de saúde na Central do funcionário.

Formulário de integração do funcionário de saúde

Campo	Descrição
Nome	Nome do profissional de saúde.
Nome do meio	Nome do meio do profissional de saúde.
Sobrenome	Sobrenome do profissional de saúde.
E-mail pessoal	ID de e-mail pessoal do profissional de saúde.
Número de telefone celular	Número de celular do profissional de saúde.
Fax	Número de fax do profissional de saúde.
Data de início do emprego	Data de ingresso do profissional de saúde.
Tipo de emprego	Natureza do emprego, como funcionário de meio período, funcionário de tempo integral ou contingente.
Tipo de localização	Tipo de local, como hot desk, escritório ou remoto.
Cidade de residência	Cidade de origem do profissional de saúde.
Estado natal	Estado de residência do profissional de saúde.
Título	Designação do profissional de saúde.
Departamento	Departamento ao qual o profissional de saúde está associado.
Gerente	Gerente de relatório do profissional de saúde.
Local da empresa	Local em que a organização de saúde está situada.

Tradução automática

Integração de Prestação de serviços de RH com ServiceNow aplicações

Estender Prestação de serviços de RH integrando com outros ServiceNow aplicações.

Solicitação universal para Prestação de serviços de RH

Com a integração dos aplicativos Prestação de serviços de RH e Solicitação universal, você pode fornecer uma experiência de usuário consistente para os funcionários ao criar solicitações de serviço. Você pode ocultar as complexidades de transferências de solicitação entre departamentos e casos de uso de vários departamentos fornecendo um help desk comum para todos os funcionários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sobre Solicitação universal para Prestação de serviços de RH

Uma solicitação universal é criada quando um funcionário clica em **Solicitar ajuda** opção em Central do funcionário. Um agente de roteamento de solicitação universal analisa o problema (como relacionado ao departamento de RH) e cria um caso de RH a partir dessa solicitação universal. Depois que o caso é resolvido por um agente de RH, o estado do caso de RH muda para **Aguardando aceitação** . Automaticamente, o estado da solicitação universal muda para **Aguardando resposta** . Por fim, depois que o funcionário aceita a resolução, a solicitação universal é fechada e, por sua vez, o caso de RH é encerrado.

A qualquer momento, o agente de RH pode Transferir o caso de RH de volta para a fila de solicitação universal com ou sem resolução.

Todos os detalhes importantes, como usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e anotações de trabalho, são registrados no tíquete de solicitação universal, fornecendo visibilidade completa para o funcionário que fez a solicitação.

Ativando os plug-ins necessários

Depois de ativar a Solicitação universal (com.snc.universal_request), a aplicação com escopo de Recursos humanos: Core (com.sn_hr_core) e Central do funcionário plug-ins (com.sn_hr_service_portal), você percebe que:

- O formulário Solicitação universal contém uma ação de IU para criar um caso de RH.
- . **Solicitação universal** O campo aparece no formulário Caso de RH quando um caso de RH está associado a um registro de solicitação universal.
- . **Transferência** O botão aparece no formulário Caso de RH para permitir que um agente de RH transfira um caso de RH de volta para Solicitação universal outro departamento ou serviço.
- Um caso de RH criado a partir de um produtor de registro cria automaticamente uma solicitação universal. Isso acontece somente quando a caixa de seleção **Criar Solicitação universal** está habilitada no produtor de registro.

  Da mesma forma, no bloco de tópicos Criar um caso de teste, se for **Criar Solicitação universal** Se a caixa de seleção estiver habilitada no produtor de registro, um tíquete de solicitação universal será criado e compartilhado com o funcionário na conversa do Virtual Agent.

- Quando um caso de RH associado a uma solicitação universal passa por uma mudança de estado, uma notificação é enviada ao funcionário (solicitante) com o número da solicitação universal e não o número do caso de RH.
- Ativado ServiceNow AI Platform, Casos de RH associados à Solicitação universal aparecem em **Gestão de casos de RH** > **Tudo**.
- Ativado Central do funcionário As Solicitações de RH associadas à Solicitação universal aparecem em **Central do funcionário** > **Solicitações**.

Configurações personalizadas na Solicitação universal

Os mapeamentos de transferência e estado são pré-configurados para todos os estados de RH do sistema de base. Faça essas configurações somente quando você tiver um estado personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

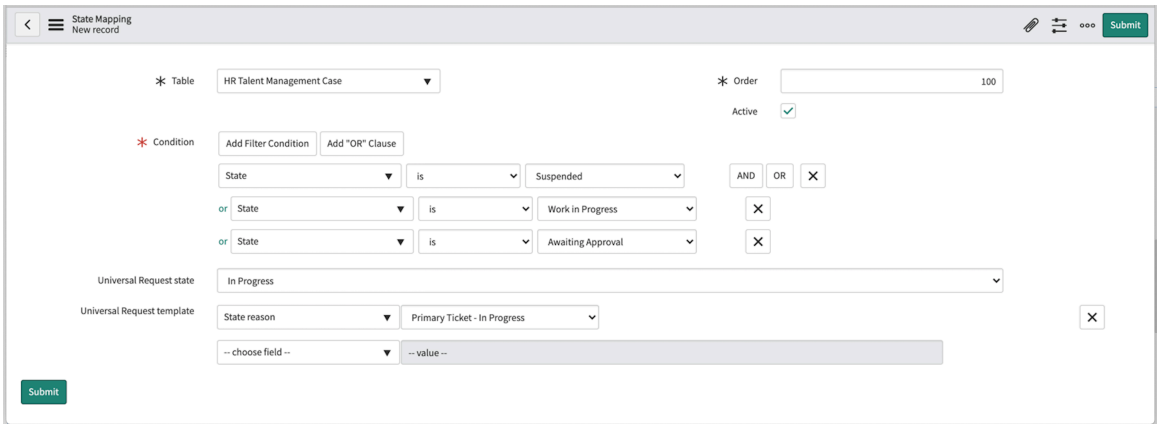
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você criou coes (Centro de excelência), crie configurações de serviço, mapeamentos de estado e configurações de transferência também. Caso você tenha ativado o plug-in Inteligência preditiva, configure os grupos de atribuição de serviço consultando Treine a solução de classificação para prever o grupo de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração**.
2. Crie seu conjunto de serviços e serviços para Solicitação universal.
3. Atribua os grupos de atribuição para conjuntos de serviços e serviços.
4. Atribua funções a usuários UR.
5. Mapeie um estado personalizado para o de uma solicitação universal.
   A imagem a seguir é um exemplo de mapeamento de estado padrão. . **Suspenso** , **Trabalho em andamento** e **Aguardando aprovação** os estados de um caso de RH são mapeados para **Em andamento** estado de uma Solicitação universal.



6. Defina a configuração de transferência para qualquer estado personalizado de um caso de RH.

   Esta configuração de transferência permite determinar o que acontece com o tíquete do departamento quando a solicitação é transferida para outro departamento ou de volta para o UR.

   Se um caso de RH estiver sendo transferido com resolução, o estado do caso de RH mudará automaticamente para **Aguardando aceitação** . Se um caso de RH estiver sendo transferido sem uma resolução, o estado do caso de RH mudará automaticamente para **Encerrado incompleto** .

7. Crie produtores de registro específicos para um serviço de RH.

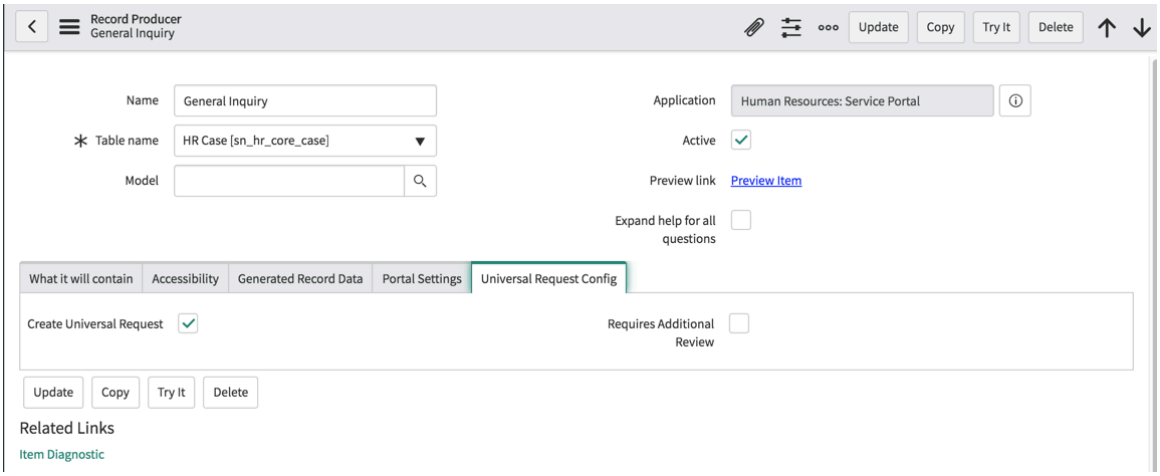
   Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite aos usuários finais criar registros baseados em tarefas do catálogo de serviços. No produtor de registro, se você selecionar **Criar Solicitação universal** Um caso de RH criado a partir desse produtor de registro cria automaticamente um registro de solicitação universal.

   A seguir está um exemplo de um produtor de registro para o serviço de RH de Consulta geral. Quando um usuário seleciona o item do catálogo como Consulta geral e cria um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tíquete, automaticamente uma solicitação universal é criada e associada a esse caso de RH.



Crie um caso de RH a partir da Solicitação universal

Restaure o serviço para um cliente o mais rápido possível. Depois de criar o caso de RH, você pode investigar possíveis soluções.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Routing_agent e sn_hr_core.case_writer
- Ative os plug-ins Solicitação universal (com.snc.universal_request) e Aplicativo com escopo de Recursos humanos: Core (com.sn_hr_core).

Procedimento

1. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
2. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de RH.
3. Clique em **Criar Caso de RH** .
4. Preencha os campos no formulário Caso de RH.

Nota: . **Informações do funcionário** Os valores do campo são copiados automaticamente da solicitação universal para o caso de RH.

Formulário de Caso de RH

Campo	Descrição
COE	O Centro de Excelência
Serviço de RH	O tipo de serviço de RH
Aberto(a) para	A pessoa para a qual o tíquete está aberto
Pessoa afetada	A pessoa afetada
Anotações de trabalho	Outras anotações, se houver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
   O número da solicitação universal a partir do qual o caso de RH é criado aparece em **Solicitação universal** Campo no formulário Caso de RH. O número do caso de RH aparece em **Tíquete primário** campo no formulário de solicitação universal e também em **Tíquetes associados** lista relacionada.

Trabalhar em um caso de RH de Solicitação universal

Forneça resolução para um caso de RH iniciado a partir de uma solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As mudanças de estado descritas no procedimento podem ser configuradas para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal

Procedimento

1. Abra o Caso de RH criado a partir de uma Solicitação universal.
2. Clique em **Iniciar trabalho**.
   O estado do caso muda para **Trabalho em andamento** .

   Nota:

   - Se outro departamento do RH precisar trabalhar na solicitação, você poderá transferir o caso com o mesmo número ou com um novo número. Quando você transfere o caso com um novo número, a solicitação universal é associada a esse novo número de caso.
   - Se este problema não estiver relacionado ao departamento de RH, o agente de RH deverá selecionar **Transferência** opção no caso. Para obter mais detalhes sobre como transferir o caso, consulte Transferir um caso de RH na Solicitação universal.

3. Clique em **Encerrado concluído** quando a resolução é fornecida.
   O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** e o estado da solicitação universal é alterado automaticamente para **Aguardando resposta do usuário** . Em Central do funcionário:
   - Se o usuário aceitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Encerrado** . O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Encerrado concluído** .
   - Se o usuário rejeitar a resolução, o estado da solicitação universal será alterado para **Em andamento** . O estado do caso de RH é alterado automaticamente para **Trabalho em andamento.**

   Importante: Se, por qualquer motivo, o agente de RH clicar **Encerrado incompleto** Sem rotear o caso de RH de volta para a solicitação universal, o comportamento é o seguinte:
   - . **Revisão adicional necessária** se a caixa de seleção estiver marcada na solicitação universal, a solicitação universal estará em **Em andamento** E o caso de RH estará em **Encerramento incompleto** estado.
   - . **Revisão adicional necessária** se a caixa de seleção estiver desmarcada na solicitação universal, a solicitação universal será fechada com base no mapeamento de estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transferir um caso de RH na Solicitação universal

Transfira um caso de RH de volta para Solicitação universal ou para outro departamento ou serviço com ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure o. *sn_uni_req.transfer_type*Propriedade na página de propriedades da Solicitação universal para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Solicitação universal .

Procedimento

1. Abra o Caso de RH que você deseja transferir.
2. Clique em **Transferir**.

   Nota: . **Transferência** a opção será exibida somente se você fizer parte do grupo de atribuição ou se o caso estiver atribuído a você.

3. Na caixa de diálogo **Transferir tíquete**, forneça os detalhes a seguir.

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades de Solicitação universal.

   - **Ação**: selecione se o caso tiver que ser transferido para outro departamento ou de volta para Solicitação universal
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.
   - **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

4. Clique em **Transferir**.

Resultado

- No formulário Caso de RH, você pode exibir o motivo da transferência no **Motivo da transferência** campo.
- O estado do caso de RH é alterado para **Aguardando aceitação** ou **Encerrado incompleto com base no motivo da transferência** e o motivo da transferência e as anotações de transferência são copiados para a solicitação universal.
- O estado da solicitação universal permanece **Em andamento** .

Nota: As mudanças de estado mencionadas podem ser configuradas. Consulte Configuração de transferência para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de uma solicitação universal a partir de um caso de RH

Crie uma solicitação universal para cada caso de RH criado, usando qualquer canal. Estenda a experiência de tíquete unificada que a Solicitação universal fornece para todos os casos de RH, independentemente dos canais a partir dos quais eles são criados.

Ativar uma regra de negócio

Para criar automaticamente uma solicitação universal a partir de um caso de RH, você deve ativar o. **Criar Solicitação universal para Caso de RH** regra de negócio.

Configurar mapeamentos de campo

Para criar automaticamente uma solicitação universal a partir de um caso de RH e copiar os detalhes primários de um caso de RH para uma solicitação universal, Configurar mapeamentos de campo.

Configurar mapeamentos de campo

Mapear campos para copiar os detalhes primários de um caso de RH para uma solicitação universal (que é criada automaticamente a partir do caso de RH).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração de mapeamento**.
2. Selecione um serviço de RH.
3. Em **Criar mapeamentos de UR** Lista relacionada, mapeie os campos de um caso de RH com o de uma solicitação universal.

Mapeamentos de campo

Campo de origem no caso de RH	Campo de destino na solicitação universal
short_description	short_description
opened_for	opened_for
descrição	descrição
opened_by	opened_by

Criar tíquetes associados a partir de um caso de RH

Em um caso de RH que é o tíquete primário de uma solicitação universal, crie tíquetes para outro departamento e associe-os à mesma solicitação universal que o caso de RH. Este recurso permite que agentes de vários departamentos colaborem e trabalhem em seus tíquetes em paralelo. Ele também permite que as organizações rastreiem esforços em relação a uma única solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.case_writer

O usuário conectado é o membro do **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um caso de RH.
2. Clique em **Criar tíquete associado**.
3. Em **Criar tíquete associado** , forneça os seguintes detalhes:

Campos de formulário para criar um tíquete associado

Campo	Descrição
Departamento	Departamento para o qual você deseja criar um tíquete.
Descrição resumida	Criação do tíquete.
Descrição	Mais detalhes relacionados ao tíquete.
Anotações de trabalho	Atualizações que você deseja compartilhar com o departamento para o qual você está criando o tíquete.

4. Clique em **Criar**.
   Um tíquete é criado para outro departamento. Este tíquete é vinculado automaticamente a uma solicitação universal e aparece em **Tíquetes associados** lista relacionada em uma solicitação universal.

Pesquisa com IA para Prestação de serviços de RH

. ServiceNow® A aplicação Pesquisa com IA fornece um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor para o. ServiceNow® Portal de serviços, Central do funcionário(EC), ServiceNow® Mobile, e. ServiceNow® Virtual Agent.

Os novos clientes têm automaticamente ServiceNow® Aplicação da Pesquisa com IA configurada com o sistema de base para EC apenas.

Se você for um cliente existente, poderá configurar Prestação de serviços de RH para usar o. ServiceNow® Aplicação de Pesquisa com IA.

Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA .

Configuração

Para obter informações detalhadas sobre como configurar o. ServiceNow® Aplicação da Pesquisa com IA, consulte Configuração da Pesquisa com IA .

Use **Configuração da aplicação de pesquisa** Formulário para associar o mecanismo de Pesquisa com IA a um Prestação de serviços de RH aplicação.

Nota: Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração da aplicação de pesquisa para a Pesquisa com IA .

Em **Configuração da aplicação de pesquisa** , você também deve escolher um **Perfil de pesquisa** . O perfil de pesquisa determina as fontes de pesquisa e as condições para pessoas, artigos e serviços.

O sistema de base fornece o seguinte que você também pode modificar:

- NowMobile: Perfil de pesquisa padrão do NowMobile
- EC: EC Perfil de pesquisa padrão do portal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Portal de serviços: Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços
- Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços

Nota: Para dispositivos móveis, a pesquisa de pessoas só está disponível para clientes que têm o. EC.

No perfil de pesquisa, há uma série de guias que aprimoram a pesquisa com IA. O sistema de base fornece o seguinte que você também pode modificar:

- Fontes de Pesquisa
- Sinônimos
- Palavras irrelevantes
- Tratamento de erros de digitação
- Resultados do Genius
- Regras de melhoria de resultados

Nota: Para obter mais informações, consulte Definir perfis de pesquisa .

Integração

Para obter informações detalhadas sobre como integrar a Pesquisa com IA com Prestação de serviços de RH, consulte Integração da Pesquisa com IA à sua aplicação .

Administração

Saiba como os recursos e o comportamento da Pesquisa com IA afetam a indexação e a pesquisa. Para obter mais informações, consulte Administração da Pesquisa com IA .

Usando

Veja como a Pesquisa com IA exibe resultados, como usar opções de filtro de refinamento e respostas de resultado do Genius. Para obter mais informações, consulte Usando a Pesquisa com IA .

ServiceNow® Mobile

Configure a Pesquisa com IA para ServiceNow® Mobile. Para obter mais informações, consulte Pesquisa de texto avançada em dispositivos móveis .

Portal de serviços ou Central do funcionário

Configure a Pesquisa com IA para o Portal de serviços ou Central do funcionário(EC para que seus usuários possam aproveitar esta poderosa ferramenta de pesquisa. Para obter informações, consulte Pesquisa com IA no Portal de serviços .

Virtual Agent

O Virtual Agent usa a Pesquisa com IA para retornar resultados de pesquisa em conversas de bot quando não há tópicos relevantes a serem exibidos. Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com a Pesquisa com IA .

Virtual Agent para Prestação de serviços de RH

Prestação de serviços de RH e. Virtual Agent Forneça um bate-papo automatizado com um funcionário que solicita serviços de RH. Você pode programar Virtual Agent entender a intenção de um funcionário de lidar com solicitações repetíveis.

Virtual Agent aprimora a experiência do funcionário, abordando consultas imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A qualquer momento durante um bate-papo virtual, o funcionário pode solicitar a interação com um agente de RH ao vivo.

Para obter mais informações, consulte Virtual Agent .

Predefinido Virtual Agent tópicos para Prestação de serviços de RH

O sistema de base fornece o predefinido Virtual Agent Tópicos (conversas do chatbot) projetados para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de RH de autoatendimento. Esses tópicos não são publicados e encontrados em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Designer do Virtual Agent .

Para obter mais informações sobre tópicos predefinidos do Virtual Agent, consulte Tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow .

Predefinidos a seguir, Prestação de serviços de RH Virtual Agent os tópicos estão disponíveis:

- Adicionar contato de emergência (modelo)
- Faça uma pergunta (Modelo)
- Visão geral dos benefícios (modelo)
- Criar Caso de Consulta Geral de RH (Modelo)
- Excluir contato de emergência (modelo)
- Tópico de fallback da pesquisa das Perguntas frequentes (modelo)
- Consulta geral de RH (obsoleto)
- Nova orientação de contratação (modelo)
- Discrepância no pagamento (modelo)
- Solicitação de licença (modelo)
- Atualizar endereço (modelo)
- Atualizar e-mail (modelo)
- Atualizar contato de emergência (modelo)
- Atualizar número de telefone (modelo)
- Solicitação de download de comprovante de pagamento (modelo)
- Inscrever nova solicitação de beneficiário (modelo)
- Mudança na consulta de benefícios (modelo)
- Solicitação de reembolso de matrícula (modelo)
- Acesso à conta de RH (modelo)
- Solicitação de carta de verificação de emprego (modelo)
- Consulta de benefícios de 401k (modelo)
- Consulta de HSA (modelo)
- Verificar status do caso (modelo)
- Atualização de informações do funcionário (modelo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O tópico de atualização de informações do funcionário permite que você atualize informações como e-mail, endereço e número de telefone, em um só lugar, em vez de ir para os tópicos individuais separadamente.

Aviso: Consulta geral de RH não está mais disponível como um dos tópicos predefinidos.

Um tópico define a caixa de diálogo entre Virtual Agent(bot de suporte por bate-papo) e usuário para atingir um objetivo específico. As informações trocadas durante o fluxo de conversa (entradas do usuário e respostas do bot) permitem que o chatbot atenda a uma solicitação do usuário ou ajude um usuário a concluir uma tarefa.

Para obter mais informações, consulte Como projetar um tópico do Virtual Agent .

Portais personalizados e página de tíquete

Se sua empresa criou um portal personalizado e/ou uma página de tíquete e você deseja o link Caso de RH (em Virtual Agent) Para redirecionar para o portal e/ou a página do tíquete e criar uma propriedade do sistema que vincula o caso de RH no Virtual Agent para o portal e/ou a página do tíquete. Por exemplo:

- Nome do portal personalizado: EscServiceNow
- Nome da página do tíquete personalizado: New_ticket_page
- Sys_property: com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- Valor: /EscServiceNow?id: New_ticket_page&sys_id
- Aplicação: Global

Nota: Consulte Adicione uma propriedade do sistema .

Suporte a Compreensão da linguagem natural (NLU)

Você pode configurar Prestação de serviços de RH Virtual Agent Usar Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender significados de palavras e contextos de palavras para inferir ações do usuário ou do sistema.

Para obter mais informações sobre NLU e o. Workbench de NLU, consulte Compreensão da linguagem natural e. Ative o Workbench de NLU .

Consulte também Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent .

Nota: Este recurso só está disponível com os pacotes Profissional de RH e Empresarial de RH.

Reutilizável Prestação de serviços de RH Virtual Agent blocos de tópicos

Crie e reutilize blocos de tópicos para executar funções comuns no Prestação de serviços de RH Virtual Agent Conversas, como criar um caso de RH ou executar uma pesquisa.

Os blocos de tópicos ajudam você a ser mais produtivo, minimizando subfluxos duplicados, são mais fáceis de manter e prontos para uso imediato.

Os seguintes blocos de tópicos predefinidos e reutilizáveis são:

- Pesquisa contextual
- Criar Caso de RH
- Pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Transferir para um atendente
- Atualizar Caso de RH
- Autenticação do funcionário
- Disponibilidade do agente
- Pesquisa contextual de perguntas frequentes
- Pesquisa com IA
- Solicitar Item do catálogo
- Pesquisar Item do catálogo
- Pausar

A página Tópicos em Designer do Virtual Agent apresenta uma guia de classificação chamada **Blocos de tópicos** para exibir apenas as funções de tópico reutilizáveis. Para obter informações detalhadas sobre Prestação de serviços de RH Virtual Agent, consulte Tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow .

Integração com aplicações de envio de mensagens

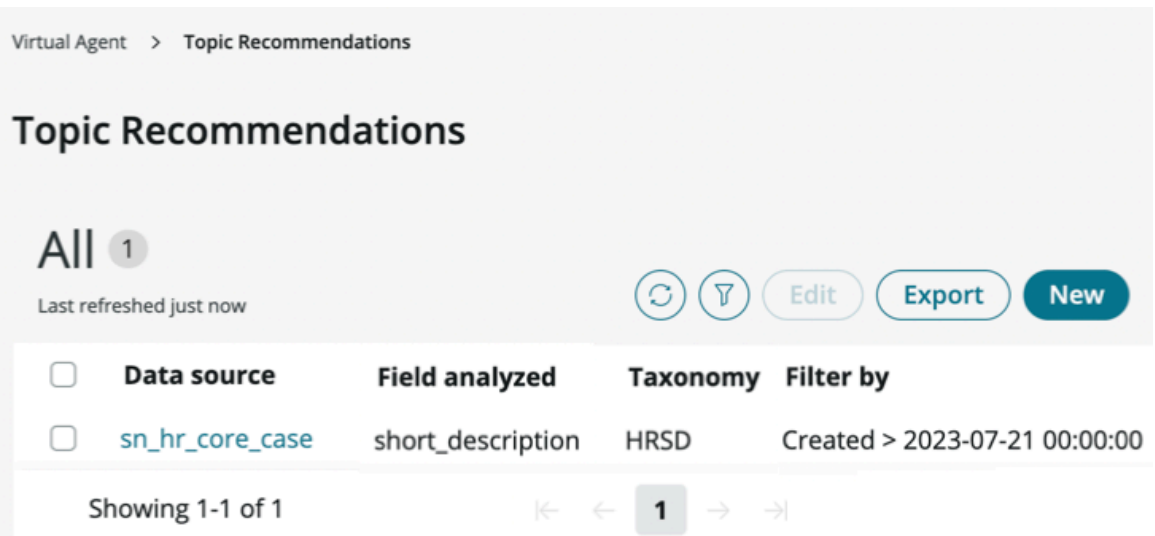
Seus funcionários podem manter Virtual Agent Conversas usando o Slack, um aplicativo de envio de mensagens de terceiros.

Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens .

Para obter informações sobre como configurar notificações do Virtual Agent para determinados canais, como Slack, consulte Configuração de notificações do Virtual Agent .

Recomendações de tópicos para Prestação de serviços de RH Virtual Agent

Obtenha tópicos pré-criados ou crie novos tópicos a partir dos tópicos recomendados para Prestação de serviços de RH Virtual Agent usando a configuração padrão sn_hr_core_case no Recomendações de tópicos configurações. Para obter mais informações, consulte Configurações Recomendações de tópicos .



Para casos de RH, essa configuração padrão é enviada com Taxonomia pré-selecionada como HRSD e a configuração Filtrado por definida para exibir os casos criados após os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

últimos 90 dias. Para obter mais informações, Recomendações de tópicos consulteComo usar Virtual Agent Recomendações de tópicos .

Em Recomendações de tópicos, em Obter novas recomendações, selecione **Casos de RH** e clique em **Obtenha novas recomendações** . Quando as novas recomendações estiverem disponíveis, selecione suas recomendações preferidas e adicione-as ao Virtual Agent usando o. **Adicionar ao VA** opção. Para obter mais informações, consulte Página Recomendações de tópicos .

Nota: O sistema leva cerca de 15 minutos para fornecer as novas recomendações de tópico.

Nota:

- Para obter Recomendações de tópicos Aceite os RCAs após instalar o. Prestação de serviços de RH Virtual Agent plug-in.
- Para adicionar um tópico recomendado ao Virtual Agent, você deve estar presente em Prestação de serviços de RH Virtual Agent escopo.
- Para obter Recomendações de tópicos Certifique-se de que haja um mínimo de 10 000 registros e um máximo de 300 000 registros na tabela Casos de RH.

Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços de RH

Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços de RH fornecer assistência ao usuário por meio de uma interface de mensagens conversacionais. Você também pode ativar Virtual Agent para Prestação de serviços de RH com ServiceNow® Compreensão da linguagem natural(NLU).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Prestação de serviços de RH O plug-in Conversas do Virtual Agent (sn_hr_va) ativa o. *sn_hr_va.min_admin_count*Propriedade do sistema na tabela Propriedades do sistema [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua somente seu Virtual Agent usuário administrador, exigindo um número mínimo de usuários ativos com esta função. Por padrão, o mínimo é dois.

Para ativar Virtual Agent, faça o seguinte em ordem:

1. Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) que fornece o. Virtual Agent estrutura.
2. Ative o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) que fornece gestão de casos e conhecimento para RH.
3. Ative o. Prestação de serviços de RH Plug-in Conversas do Virtual Agent (sn_hr_va) que fornece uma plataforma de bot de conversação para assistência ao usuário.

Se você quiser ativar Virtual Agent também com NLU e ative os seguintes plug-ins depois de já ativar os plug-ins anteriores:

1. Ative o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) que permite a criação de soluções de aprendizado de máquina.
2. Ative o plug-in do Workbench do NLU (com.snc.nlu_studio) que permite a criação de NLU modelos.
3. Ative o plug-in Studio (com.glide.dev-studio) que é usado para adicionar e atualizar arquivos de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Ative o plug-in Modelo de NLU de Prestação de serviços de RH para conversas do Virtual Agent (sn_hr_nlu) que fornece o. NLU Modelo usado pelo RH Virtual Agent. Este plug-in está disponível no ServiceNow Store E fornece modelos de NLU em inglês, alemão, francês, espanhol e japonês , Holandês, chinês e português do Brasil idiomas.

Nota: . Prestação de serviços de RH Os modelos de NLU nos idiomas holandês, chinês e português do Brasil não são compatíveis com extração de entidade (correspondência de intenção e reconhecimento de entidade).

Quando um funcionário abre um caso de RH usando Virtual Agent para Prestação de serviços de RH. **Origem** O campo no caso de RH é **Virtual Agent** . Para obter mais informações, consulte Trabalhar um caso de RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configurar Virtual Agent Para RH

Configurando Virtual Agent ou Virtual Agent Com NLU para Prestação de serviços de RH requer várias etapas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

O sistema de base fornece predefinidos Virtual Agent e. Virtual Agent Tópicos do NLU (conversas do chatbot).

Nota: Você não pode editar os tópicos fornecidos. Você pode duplicar um tópico fornecido e editá-lo. Você também pode criar tópicos adicionais. Consulte Designer do Virtual Agent .

Depois de executar as etapas de ativação, o **Bate-papo** o link substitui **Bate-papo com o RH** link no Central do funcionário ou portal de serviços.

Quando um funcionário clica em **Bate-papo** link, Virtual Agenté iniciado e o funcionário está conversando com um agente virtual.

Antes que seus funcionários possam usar Virtual Agent tópicos, você deve ativá-los e publicá-los.

Existente Virtual Agent Os tópicos podem usar NLU, você deve publicá-los novamente.

Nota: Por padrão, o sistema base fornece tópicos como inativos e não publicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se sua empresa usa um portal de serviços personalizados e uma página de tíquete, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH.

Para exibir, duplicar, visualizar ou publicar tópicos de RH no Virtual Agent Designer:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Clique em **Ativo** portanto, o botão fica verde para ativar um tópico.
3. Clique em **Publicar**.
4. Clique em **Salvar**.

Configurar um personalizado Prestação de serviços de RH experiência de saudação

Defina um personalizado Prestação de serviços de RH experiência de saudação para um contexto específico no qual seus usuários são executados Virtual Agent. Configure sua experiência de saudação para iniciar o Virtual Agent automaticamente ou transferir imediatamente para um atendente.

Antes de Iniciar

O pré-bate-papo permite que você determine se deseja o Virtual Agent experiência de conversa de tópico ou uma experiência de atendente. O Prebate-papo é independente da ativação do plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

Por exemplo, se sua instância tiver ambos IT Service Management Pro e. Prestação de serviços de RH Assinaturas Pro, que você pode implementar Virtual Agent conversas de tópico quando um bate-papo começa para ITSM e. Atendente transferir quando um bate-papo começa para Prestação de serviços de RH.

Você só pode personalizar a experiência de saudação para Virtual Agent configurar tópicos. A personalização dos tópicos de configuração é baseada na condição que você define. A condição é baseada em variáveis de contexto. Os tópicos de configuração personalizáveis incluem:

Personalizações para configurar tópicos

Tipo de tópico de configuração	Tópico de configuração
Qualquer outra coisa	N/D
Atendente	Suporte do atendente
Erro	Tópico de Manipulação de Erros
Saudação	Saudações
Encerramento	Conversa de Encerramento
Pesquisa	N/D
Fallback da Pesquisa com IA	Fallback da Pesquisa com IA
Fallback	Tópico de Fallback
Explorar a Ajuda	Recursos do Virtual Agent

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configurações**.
2. Selecione Virtual Agent.
3. Em Saudações personalizadas e Configuração, selecione **Exibir tudo** .
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário Saudações personalizadas e configuração, preencha os campos.
   Para obter descrições de campos e mais detalhes, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo .

   Nota: Defina a experiência personalizada no **Forneça o contexto** Da seção Saudações personalizadas e configuração. Configure o. **Modo de condição** campo para **Avançado** e personalizam a lógica de condição no **Script** Campo com JavaScript que especifica o contexto.

6. Selecione **Criar experiência personalizada** .

Resultado

Você criou uma experiência de saudação personalizada para Prestação de serviços de RH usuários.

Nota: Uma saudação personalizada e experiência de bate-papo ESC Experience de RH está disponível para Prestação de serviços de RH Virtual Agent usuários para atender Prestação de serviços de RH experiência de pesquisa específica. Esta experiência está inativa por padrão, você precisa ativá-la para seus usuários.

Capturando a entrega da solução em Prestação de serviços de RH Virtual Agent bate-papos

Prestação de serviços de RH Virtual Agent fornece padrões pré-criados que permitem rastrear se Virtual Agent as conversas ajudaram o usuário final.

Os resultados de desvio indicam se Virtual Agent os bate-papos forneceram uma solução para o usuário. Você pode definir pontos de desvio em um Virtual Agent tópico que pode ser mapeado para um padrão de desvio para capturar o desvio correto.

Para Prestação de serviços de RH Virtual Agent seis padrões de desvio estão disponíveis por padrão. Eles são divididos em três resultados de desvio:

- Desvio confirmado - Fornece uma resolução para o usuário que impede que ele crie um caso de RH ou transfira para um atendente. Por exemplo, Virtual Agent pode adicionar um usuário à lista de distribuição.
- Possível desvio - Fornece uma resolução parcial para o usuário. Por exemplo, as informações que o usuário está procurando são fornecidas ou os resultados da pesquisa são retornados.
- Sem desvio - Não forneceu uma solução ou o usuário criou um caso de consulta geral.

Prestação de serviços de RH Virtual Agent Padrões de desvio

Padrões de desvio	Atividade	Resultados de desvio
Pesquisa de VA de RH atendida	artigo da base de conhecimento servido e ajudado	Desvio confirmado
Resolução automática do VA de RH	Informações atualizadas	Desvio confirmado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços de RH Virtual Agent Padrões de desvio

Padrões de desvio	Atividade	Resultados de desvio
Triagem e criação do VA de RH	Caso de serviço de RH criado	Possível desvio
Informações do VA de RH encontradas	Informações encontradas	Possível desvio
Caso de serviço de VA de RH não criado	Caso de consulta geral de RH criado	Nenhum desvio
Informações do VA de RH - não encontradas	Informações não encontradas	Nenhum desvio

Se o usuário interagir com um Virtual Agent tópico que tem desvio definido, os dados de desvio são capturados automaticamente em segundo plano sem alterar a experiência do usuário. Este resultado de desvio de padrões correspondentes é registrado para análise. Você pode acessar essas informações navegando até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Métrica de Desvio**.

Nota: Os padrões de desvio padrão no Prestação de serviços de RH Virtual Agent não são personalizáveis. Para modificar um padrão de desvio, você precisa cloná-lo, fazer as mudanças necessárias, ativá-lo e publicar o padrão.

Performance Analytics para Prestação de serviços de RH

Performance Analytics do RH Mede os principais indicadores de desempenho para rastrear o desempenho de RH ao longo do tempo.

Informações de ativação

Performance Analytics do RH O escopo requer uma assinatura premium separada do aplicativo Performance Analytics. Ativar:

Plug-in Performance Analytics Premium for Human Resources Management [com.snc.pa.premium.hr].

Ative um ou mais dos seguintes pacotes de conteúdo:

- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de recursos humanos [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - App com escopo de eventos de ciclo de vida de recursos humanos [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos humanos Employee Document Management Scoped App [com.sn_hr_employee_files_pa]

Para configurar o painel do Performance Analytics (PA), atribua a função Administrador do Performance Analytics [pa_admin] à função Administrador de RH [sn_hr_core.admin].

Nota: Somente o Administrador do sistema [admin] pode atribuir funções de PA aos funcionários.

Consulte Funções do Performance Analytics .

Entre em contato com seu gerente de conta para mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Performance Analytics

Exibição da Análise de desempenho de RH com escopo

Análise de desempenho de RH para a versão com escopo de Prestação de serviços de RH ajuda a alinhar recursos e sistemas a objetivos estratégicos.

Para que você possa exibir os dados do Performance Analytics de RH, sua organização deve comprar uma assinatura do Performance Analytics e um administrador ativar o plug-in.

Depois de ativar a Análise de desempenho de RH, o trabalho de coleta é executado diariamente por padrão e é configurável. Os dados coletados são mantidos por 30 dias. Os dados nos relatórios de análise de desempenho são coletados com base em um trabalho agendado diariamente, portanto, a data é de um dia no passado. Ao longo do tempo, mais dados ficam disponíveis para tendências históricas.

Coleta de Dados Programada

Há dois trabalhos específicos para o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de recursos humanos [com.sn_hr_pa]:

- [Caso de RH de PA] Coleta de dados diária
- [Caso de RH de PA] Coleta de dados históricos

Consulte Crie ou programe um trabalho de coleta de dados .

Indicadores

Cada trabalho tem indicadores para tornar a coleta de dados eficiente e define quais dados coletar.

Consulte Configure um indicador de trabalho .

Exibir painéis

Após a execução dos trabalhos de PA, você pode exibir os dados coletados do **Painel** .

Consulte Visão geral dos painéis .

Gerente de RH

Fornece dados detalhados sobre casos em aberto que ajudam os gerentes a atribuir agentes rapidamente e analisar mais profundamente os casos em aberto. Você pode classificar este painel por grupo de atribuição.

- Você só pode filtrar este painel por grupos.
- . **Visão geral** fornece resumos por backlog de todos os casos em aberto, tempo médio de resolução e casos em aberto não atribuídos.
- . **Operacional** Mostra o número de casos em aberto por backlog, crítico, SL violado, não atualizados nos últimos 10 dias e em aberto não atribuído. Você também pode filtrar por prioridade, estado, Atribuído a, categoria de tópico e serviço de RH.
- . **Monitor de backlog** mostra o número de todos os casos em aberto, média de reatribuições, casos não atualizados nos últimos 3 dias, não atribuídos e a idade média dos casos em aberto. Você também pode classificar por COE, categoria de tópico, serviço de RH, grupo de atribuição, agente, estado, origem ou prioridade e por tipo de caso de RH. O formato dos dados é intercambiável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agente de RH

Fornece dados detalhados para o agente de RH conectado. Ele fornece o número de backlog de casos em aberto, casos de ANS violados, solicitações de aprovação e casos não atribuídos.

Agrupe e empilhe os casos de backlog abertos por prioridade ou estado .

Você pode filtrar por estado, categoria de tópico, origem e prioridade.

. **Performance Analytics** o painel fornece os seguintes relatórios.

Volume de casos em aberto/encerrados por categoria

O gráfico de linhas mostra a tendência de casos em aberto e encerrado para cada uma das últimas quatro semanas. Clique em um ponto em uma linha para ver casos em aberto ou encerrados durante a duração. . **Detalhamentos** mostra o número de casos em aberto ou encerrados por categoria. Selecione **Barra empilhada** na lista de seleção para obter o melhor formato de dados.

Casos de RH ativos por semana - Por média

O gráfico de barras mostra o número médio de casos ativos por estado para cada uma das últimas quatro semanas. Também mostra o número total de casos para cada semana. . **Detalhamentos** mostra os buckets de envelhecimento e o número total de casos em cada bucket.

Casos de RH Ativos por estado

O gráfico de tendências mostra uma tendência dos casos que foram movidos para cada estado de Caso de RH nos últimos 30 dias. A barra cinza à esquerda da coluna Tendência representa a proporção de casos movidos em relação ao número total de casos. . **Detalhamentos** mostra os buckets antigos e o número de casos em cada bucket para essa data.

Casos ativos de RH gerenciados pelo agente — MÉDIA semanal

O gráfico de tendências mostra o número de casos atribuídos a cada agente nas últimas quatro semanas.

Indicador de ANS de casos de RH ativos por semana - Por média

O gráfico de barras mostra o número médio de casos que estavam em cada bucket de vencimento para cada uma das últimas quatro semanas. . **Detalhamento** mostra o agente e o número de casos nessa data no bucket de vencimento selecionado. Selecione **Coluna** na lista de seleção para obter o melhor formato de dados.

1. Aponte o cursor para um elemento, como uma barra ou segmento de pizza, para ver o que o elemento representa.
2. Clique em um segmento para ver mais detalhes sobre o elemento. Role para cima para exibir as informações. O detalhe contém as seguintes guias, dependendo do elemento selecionado.

- **Gráfico** : O detalhe do elemento exibido em um gráfico. Você pode usar os controles no canto superior direito para adicionar ou mudar comentários, metas e limites.
- **Detalhamentos** Detalhamento dos buckets usados no relatório. Selecione um tipo de gráfico na lista de seleção no canto superior direito para ver os dados em outro formato.
- Registros: Os registros que compõem o elemento selecionado. Você pode exibir os detalhes de cada registro.
- Pontuações: O número de registros de cada semana no relatório.
- Comentários: Comentários inseridos para este relatório. A guia ficará desabilitada, a menos que existam comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mais informações: Uma descrição da lógica que gera o relatório, com que frequência o trabalho é executado e quando os dados foram coletados pela última vez.
- Se um ícone de menu for exibido quando você apontar o cursor para um gráfico, você poderá clicar no ícone para exportar o gráfico para um arquivo de imagem.

Para obter mais informações sobre análise de desempenho e como desenvolver e modificar widgets para sua organização, consulte Conceitos do Performance Analytics .

Soluções com escopo da Análise de desempenho de RH

As Soluções para Análise da plataforma e relatórios contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Análise da plataforma uso de visualizações de dados Performance Analytics *indicador*dados para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções para Análise da plataforma e relatórios, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Para habilitar o plug-in da solução, um administrador pode navegar até **Definições do Sistema** > **Plug-ins** E ative os plug-ins Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de recursos humanos e Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de eventos de ciclo de vida de recursos humanos.

Nota: Esta solução se aplica à aplicação Recursos Humanos com escopo e não à aplicação Recursos Humanos disponível em versões anteriores.

Adicione a Análise de autoatendimento aos seus painéis de Recursos Humanos

Se você tiver a Análise de autoatendimento ativada em uma instância, poderá adicionar widgets de análise de autoatendimento aos seus painéis Performance Analytics ou a um Portal de serviços. Para obter um conjunto pronto de indicadores e detalhamentos, ative o plug-in Análise de autoatendimento PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Encontre os indicadores de autoatendimento por meio do Performance Analytics Console de administração, crie widgets e adicione-os ao seu painel ou portal. Ative também o trabalho de coleta de dados de Análise de Autoatendimento [SSA].

Tópicos relacionados

Ative sua assinatura do Performance Analytics

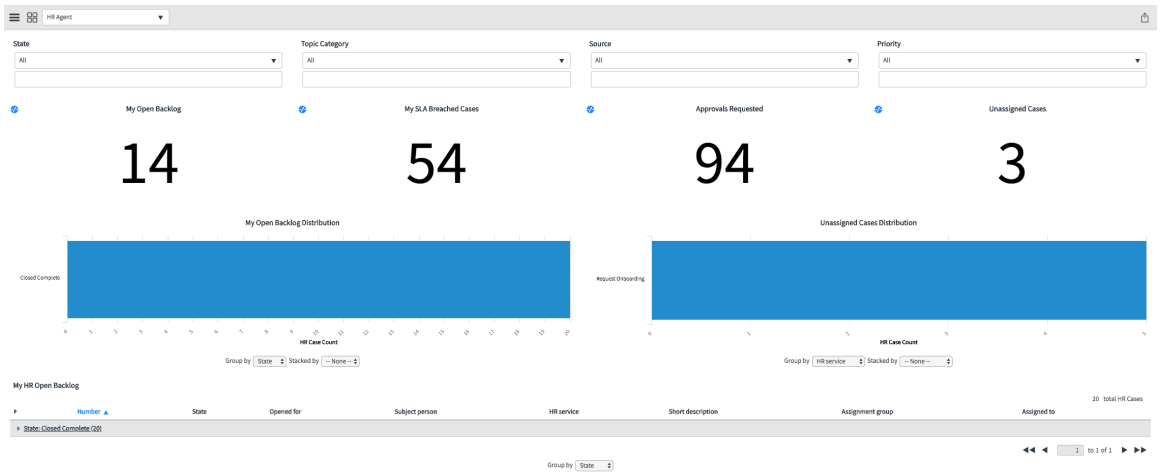
Painel do agente de Recursos Humanos

O painel para agentes de RH monitora o número de casos para ajudar a permanecer no controle do backlog, permitindo que o agente de RH forneça uma experiência simplificada para a força de trabalho da organização.

Nota: Este painel está disponível no pacote de conteúdo da aplicação com escopo de Recursos Humanos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Agente de RH: Os agentes precisam monitorar seus casos e medir seu desempenho para ficar por dentro do backlog.	sn_hr_core.basic, sn_hr_core.case_writer	O Agente de RH pode fornecer uma experiência simplificada para a força de trabalho da organização.

Caso de uso

As organizações precisam entender e atender ou exceder as expectativas da força de trabalho moderna e fornecer uma experiência agradável ao funcionário. Usando este painel, o Agente de RH pode rastrear o andamento dos casos que possui, classificados por prioridade.

Visualizações de dados

O painel do Agente de Recursos Humanos contém as seguintes visualizações:

Título	Tipo
Aprovações solicitadas	Pontuação única
Meu backlog de RH em aberto	Lista
Meu backlog em aberto	Pontuação única
Distribuição do Meu backlog em aberto	Barra horizontal
Meus casos de violação do ANS	Pontuação única
Casos não atribuído	Pontuação única
Distribuição de casos não atribuídos	Barra horizontal

Tradução automática

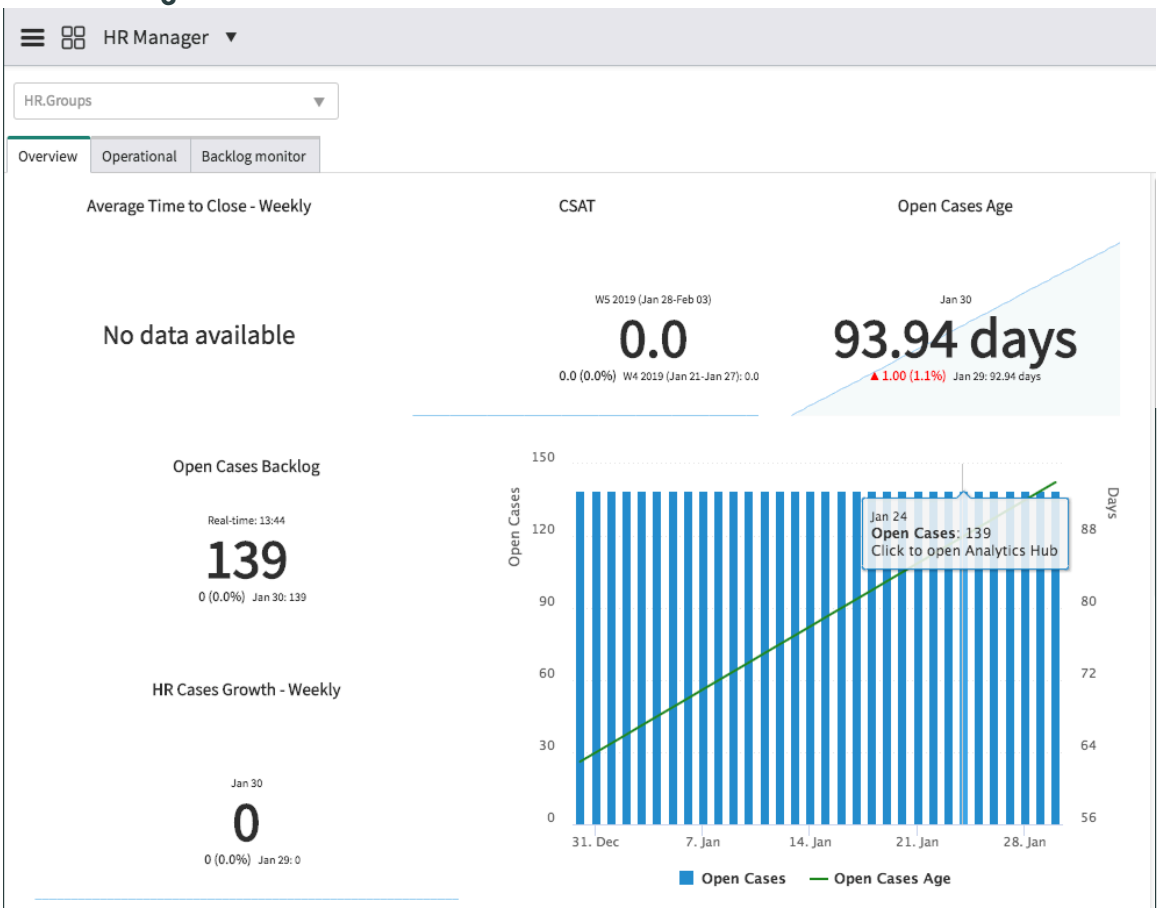
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do gerente de recursos humanos

O painel para gerentes de RH fornece informações sobre como as equipes de RH estão atendendo às expectativas. O gerente de RH pode medir e melhorar a influência de sua equipe em atender e exceder as expectativas da força de trabalho.

Nota: Este painel está disponível no pacote de conteúdo da aplicação com escopo de Recursos Humanos.

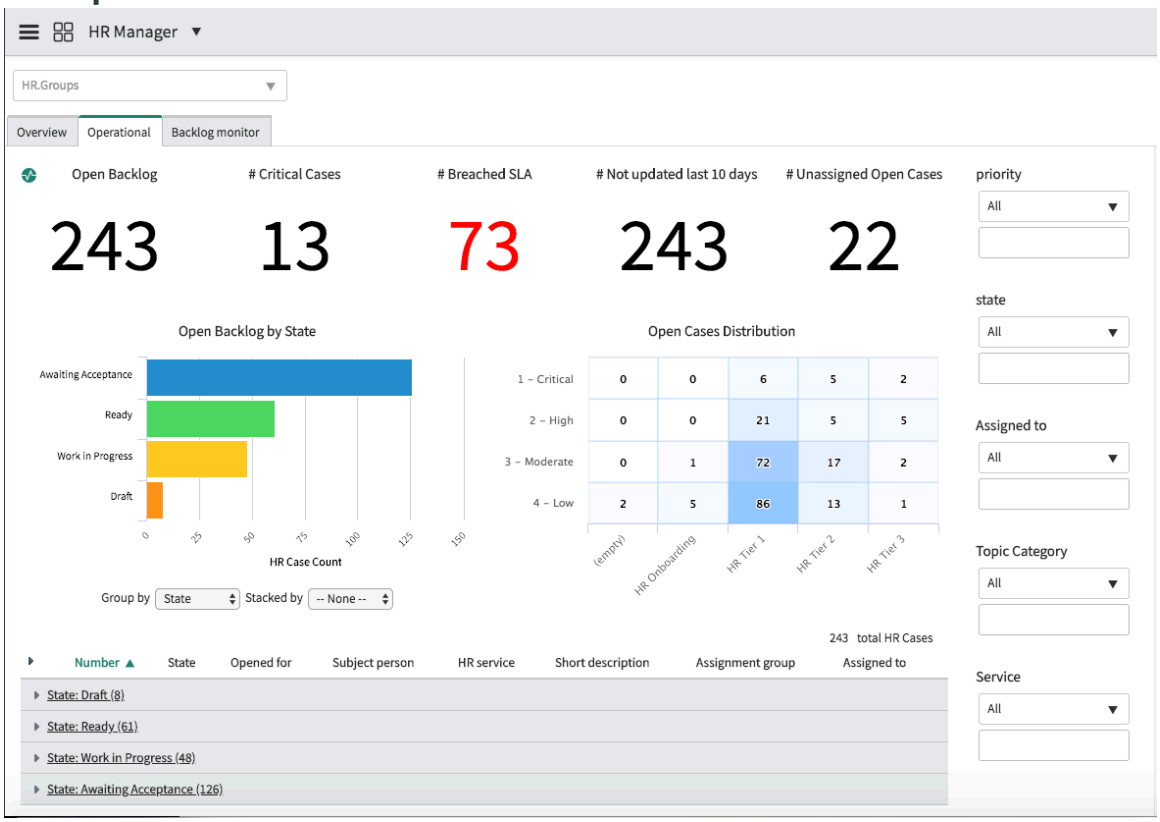
Guia "Visão geral"



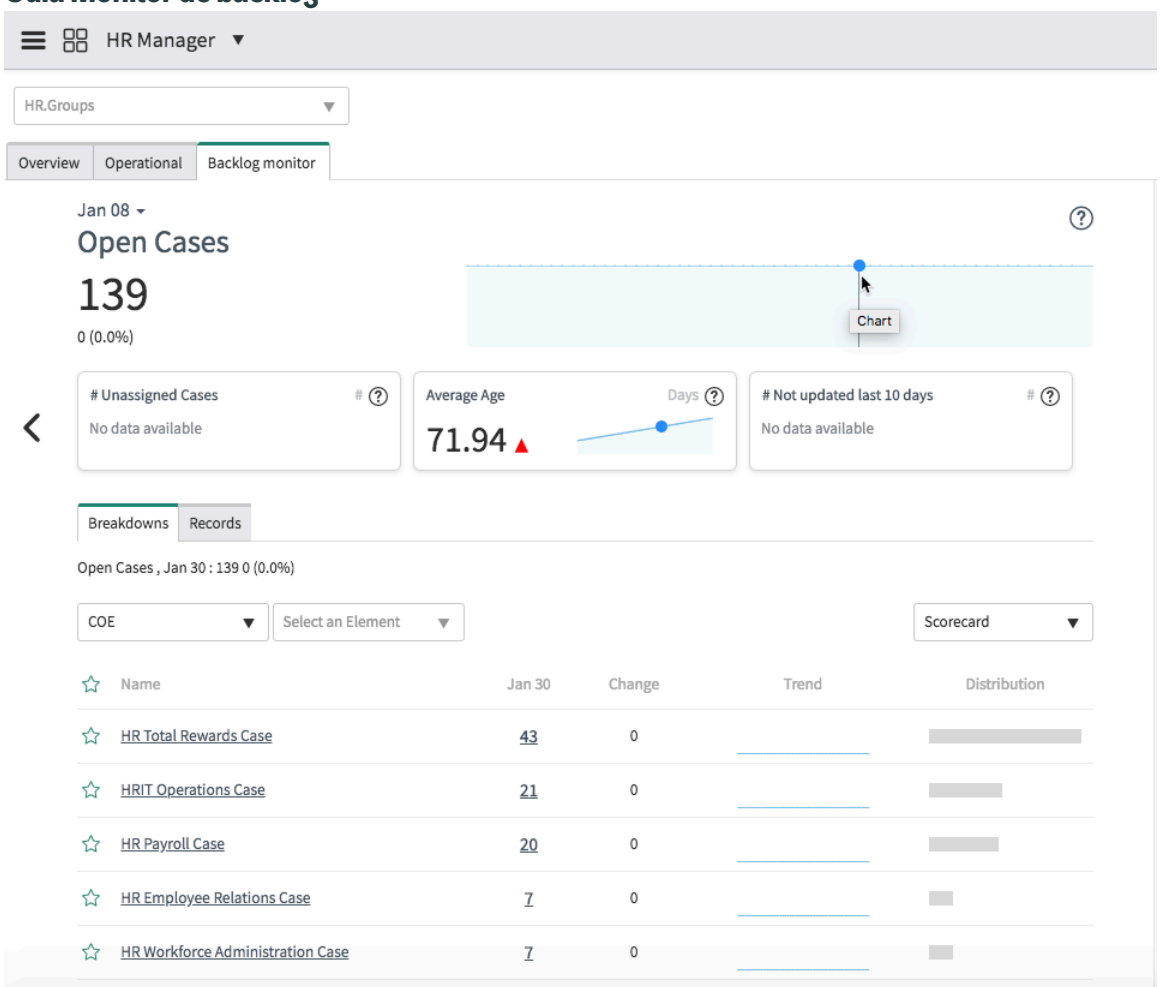
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Operacional



Guia Monitor de backlog



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de RH: Precisa de visibilidade clara das operações do centro de serviços compartilhado.	sn_hr_core.manager

Caso de uso

As organizações precisam entender e atender ou exceder as expectativas da força de trabalho moderna e fornecer uma experiência agradável ao funcionário. Este painel fornece ao gerente de RH uma visão geral do número de casos de RH e o tempo e a dificuldade em resolvê-los.

Indicadores

O painel do gerente de RH apresenta os seguintes indicadores-chave de desempenho:

Pontuação média de pesquisa de caso

Mede a pontuação média da pesquisa de satisfação do cliente que é enviada aos funcionários depois que um caso é encerrado. A pontuação deve ser maximizada ao longo do tempo.

. **CSAT** o widget no painel apresenta uma média nos últimos sete dias da pontuação média da pesquisa de caso.

Crescimento de casos do RH

Mede a mudança no volume do backlog de caso. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula `Número de casos em aberto - Número de casos de RH encerrados` .

Número de casos em aberto com ANS violados

Mede o número de casos em aberto que têm ANS maiores que 100.

Idade média dos casos em aberto

Mede o tempo médio em que um caso permanece em aberto. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula `Soma da duração de casos em aberto / Número de casos em aberto / 24` .

Este indicador é rotulado no painel **Idade dos casos em aberto** .

Idade média de casos encerrados

Mede o tempo médio necessário para fechar um caso. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula `Soma da duração de casos em aberto / Número de casos em aberto / 24` .

. **Tempo médio para fechar - Semanalmente** o widget apresenta uma média nos últimos sete dias da idade média dos casos encerrados.

Número de casos em aberto

Mede o número de casos que foram abertos em ou antes de hoje e que ainda não foram encerrados.

O número de casos em aberto é plotado em relação à idade dos casos em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Média de reatribuição de casos em aberto

Mede o número médio de vezes que um caso é reatribuído. Este valor é calculado a partir de outros indicadores usando a fórmula Reatribuições de casos em aberto/Número de casos em aberto .

Número de casos não atualizados nos últimos 3 dias

Número de casos não atualizados nos últimos 10 dias

O número de casos em aberto que passaram por 3 ou 10 dias, respectivamente, sem nenhuma atualização.

Soma da duração dos casos em aberto

Mede por quanto tempo todos os casos em aberto estão abertos.

Número de casos em aberto reatribuídos

Mede o número de casos que têm uma contagem de reatribuições maior que 0.

Soma de reatribuições de casos em aberto

Mede quantas vezes um caso é reatribuído.

Número de casos em aberto não atribuídos

Mede o número de casos em aberto que ainda não foram atribuídos.

Número de casos de RH encerrados

Mede o número de casos que foram encerrados hoje.

Soma da duração dos casos encerrados

Mede o tempo necessário para fechar todos os casos.

Número de novos casos

Mede o número de casos que foram abertos hoje.

Detalhamentos

- Idade
- Agente
- Grupo de Atribuição
- COE
- Serviço de RH
- Prioridade
- Origem
- Estado
- Categoria de tópico

Visualizações de dados

O painel do Gerenciador de Recursos Humanos contém as seguintes visualizações:

Título	Tipo
Nº de ANSs violados	Pontuação única
Nº de casos críticos	Pontuação única

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo
Nº de não atualizadas nos últimos 10 dias	Pontuação única
Nº de casos em aberto não atribuídos	Pontuação única
Aprovações solicitadas	Pontuação única
Backlog em aberto	Pontuação única
Abrir backlog por estado	Lista
Abrir backlog por estado	Barra horizontal
Distribuição de casos em aberto	Mapa térmico
Tempo gasto em cada grupo (últimos 6 meses)	Pivô multinível
Casos não atribuído	Pontuação única

Painel Executivo de Integração de RH

Este painel fornece aos executivos de Recursos Humanos informações sobre como os novos funcionários progridem suavemente nas atividades de integração. As informações em tempo real fornecem todas as informações de que precisam para medir e melhorar a influência de sua equipe em proporcionar uma experiência agradável ao funcionário.

Nota: Começando com Zurich O painel executivo de integração de RH está sendo preparado para descontinuação futura.

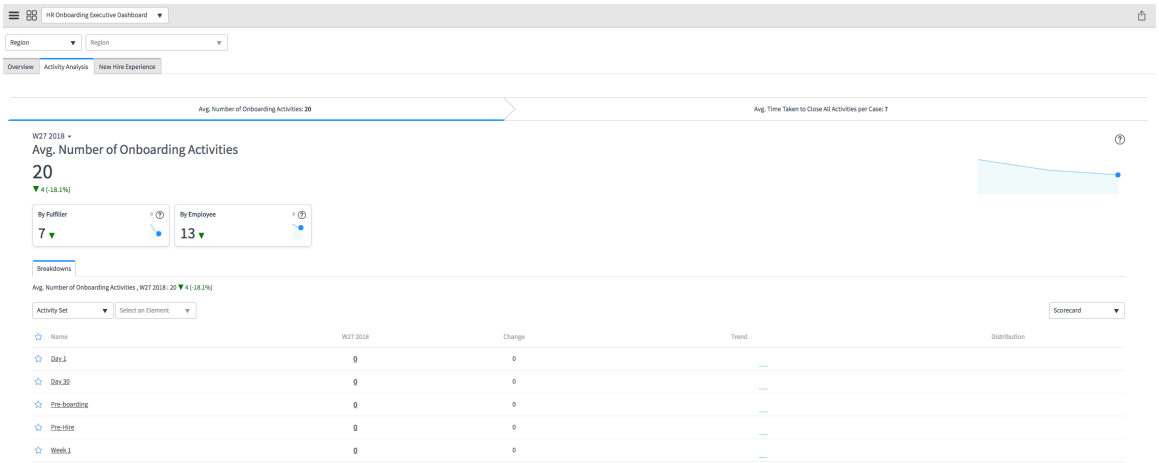
Guia "Visão geral"



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Análise de atividades



Guia Experiência de recém-contratados



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função do Performance Analytics necessária
Executivo de RH: Precisa de visibilidade clara da experiência do funcionário	sn_hr_core.manager

Indicadores executivos de integração de RH

Número de funcionários que saem da empresa

Mede o atrito do funcionário. . **Rotatividade de funcionários** o widget exibe este valor, dividido por departamento, tipo de emprego ou duração do emprego.

Número médio de atividades de integração por caso de integração

Mede quantas atividades estão encerradas em média a partir do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula [Número de atividades de integração encerradas] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH: Integração de solicitação]

Pontuação média da pesquisa de satisfação de recém-contratados

Mede a pontuação média da pesquisa de satisfação de recém-contratados que é enviada aos funcionários após a integração

Tempo médio necessário para atividades de integração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mede o tempo médio necessário para concluir as atividades de integração por caso de integração, usando a fórmula [Soma da duração das atividades de integração] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH: Integração de solicitação] / 24

Número de casos de RH registrados nos primeiros 30 dias de emprego

Mede o número de casos de RH de não integração que foram registrados pelos funcionários durante os primeiros 30 dias de emprego

Número médio de atividades de integração por caso de integração - executante

Mede quantas atividades atribuídas ao executante são encerradas em média a partir do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula [Número de atividades de integração encerradas - Executante] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH: Integração de solicitação]

Número médio de atividades de integração por caso de integração: funcionário

Mede quantas atividades atribuídas ao funcionário estão encerradas em média a partir do número total de casos de integração encerrados, usando a fórmula [Número de atividades de integração encerradas - Funcionário] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH: Integração de solicitação]

Tempo médio necessário para atividades de integração - funcionário

Mede o tempo médio que os funcionários levam para concluir suas atividades de integração como parte do caso de integração, usando a fórmula [Soma da duração das atividades de integração - Funcionário] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH: Integração de solicitação] / 24

Tempo médio necessário para atividades de integração - Executantes

Mede o tempo médio que os executantes levam para concluir suas atividades de integração como parte do caso de integração, usando a fórmula [Soma da duração das atividades de integração - Executante] / [Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados > Serviço de RH: Integração de solicitação] / 24

Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados

Mede o número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados hoje

Número de atividades de integração encerradas

Mede o número de todas as atividades encerradas como parte de um caso de ciclo de vida, usando a fórmula [Número de atividades de integração encerradas - Funcionário] e [Número de atividades de integração encerradas - Executante]

Número de atividades de integração encerradas - funcionário

Mede o número de atividades encerradas atribuídas ao recém-contratado

Número de atividades de integração encerradas - executante

Mede o número de atividades encerradas atribuídas ao executante

Número de solicitações de TI registradas nos primeiros 30 dias de emprego

Mede o número de solicitações DE TI que foram registradas pelos funcionários durante os primeiros 30 dias de emprego

Número de novos casos de eventos de ciclo de vida

Mede o número de casos de eventos de ciclo de vida abertos hoje

Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - funcionários que vão iniciar nos próximos sete dias

Mede o número de casos em aberto para funcionários que começam nos próximos 7 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - Pós-dia 1

Mede o número de casos em aberto para funcionários que já começaram

Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - Antes do dia 1

Mede o número de casos em aberto para funcionários que ainda não começaram

Detalhamentos

- Atividade
- Conjunto de atividades
- Departamento
- Duração de emprego
- Tipo de Emprego
- Local
- Grupo do responsável
- Região

Visualizações de dados

Os painéis incluem as seguintes visualizações:

Título	Tipo
Atividades atrasadas - Funcionário	Pontuação única
Atividades atrasadas - Executante	Pontuação única

Experiência do usuário para Prestação de serviços de RH

O painel Análise da experiência do usuário fornece exibições de painel para monitorar os principais indicadores de desempenho (KPIs) de aplicações da Web criadas no Portal de serviços do funcionário.

Você pode acessar o painel em Painel e Relatórios. Monitore os principais indicadores de desempenho das experiências dos usuários para criar jornadas do usuário mais intuitivas. Clique na respectiva sessão para obter uma análise detalhada.

- Habilite a análise para exibir o número de usuários e suas taxas de engajamento ao longo do tempo.
- Analise a análise, como geográfica, sessões, sistema operacional e muito mais.
- Rastreie ações do usuário, veja fluxos do usuário e entenda o comportamento do usuário.
- Obtenha visibilidade dos fluxos de trabalho e crie jornadas do usuário mais intuitivas.

Visão geral do painel

No painel, você pode rastrear as seguintes sessões do funcionário, exibições de página e ações. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Painel** para obter mais informações sobre os seguintes módulos e controles:

- Total de usuários ativos
- Total das sessões

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibições de página
- Usuários únicos
- Duração média da sessão
- Retenção
- Conclusão do funil
- Principais eventos

Para rastrear as ações, você deve habilitar a análise primeiro.

Habilitar análise

Ao iniciar a aplicação pela primeira vez, você deve habilitar o consentimento para rastrear a análise do usuário. Suas configurações de consentimento podem mudar com base em sua localização geográfica.

Acompanhamento de eventos

Rastreie os seguintes eventos, status e andamento dos seguintes eventos. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Análise > Eventos** para obter mais informações.

- Tarefa pendente aberta
- Tarefa pendente concluída
- Minhas solicitações
- Relevante para você
- Login bem-sucedido
- Acompanhamento habilitado
- Acompanhamento desabilitado
- Exibir artigo de conhecimento
- Envios bem-sucedidos na resposta da pesquisa
- Tentativas malsucedidas na resposta da pesquisa
- Enviar solicitação do produtor de registro
- Enviar solicitação de catálogo
- Pesquisar

Tarefas pendentes do funcionário

Rastreie as tarefas pendentes, tarefas, ações, descrições resumidas e status do funcionário na seção Sessões. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Sessões > Linha do tempo** para obter mais informações.

- Tipo de tarefa pendente
- Tarefa pendente aberta
- Tarefa pendente concluída

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relevante para você

Rastreie o. **Relevante para você** informações da seção sessões. Por exemplo, você pode ver o título do artigo, o ID da página e muito mais. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Painel > Sessões > Linha do tempo** para obter mais informações.

Minhas solicitações

Rastreie o andamento de **Minha solicitação** informações da seção sessões. Por exemplo, você pode ver **Ação: Faça Uma pergunta** , **Ação: Aceitar resolução** , Caso de RH, Serviço de RH e muito mais. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Painel > Sessões > Linha do tempo** para obter mais informações.

Conhecimento

Veja como os funcionários usam o andamento dos artigos de conhecimento. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Análise** para obter mais informações.

Análises e relatórios

Ver as análises sobre uso, técnicas, geográficas, eventos, retenção, e muito mais. Navegue até **Análise da experiência do usuário > Análise** para obter mais informações. Você pode ver os relatórios de várias linhas do tempo, como diário, semanal, mensal.

Soluções de aprendizado de máquina para o Prestação de serviços de RH

Soluções de aprendizado de máquina para Prestação de serviços de RH Ajuda na determinação automática de grupos de atribuição e serviços para casos de RH, criação automática de casos a partir de e-mails e descoberta de artigos de conhecimento que ajudam a resolver casos e tarefas com mais rapidez.

Painel Informações de demanda para casos de RH

O painel Informações de demanda para casos de RH permite que você, como agente de RH, identifique quais casos de RH têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Em seguida, você pode criar tarefas de feedback para lacunas de conhecimento para evitar esses casos de RH.

Criação automática de caso a partir de um e-mail

Categorize automaticamente os casos de RH enviados por e-mail. A criação automática de casos permite um tempo de resposta mais rápido e melhor resolução de casos para os funcionários.

Os casos de RH podem ser criados por e-mail, telefone ou um Portal de serviços de autoatendimento, como Central de serviços ao funcionário. Por padrão, um e-mail enviado para o endereço geral para solicitações de RH é criado como um caso de consulta geral. Um agente de RH precisa revisá-lo e recategorizá-lo manualmente para o serviço de RH apropriado. Com Inteligência preditiva Um modelo preditivo é treinado automaticamente para categorizar casos de RH enviados por e-mail. O e-mail é roteado para o serviço de RH apropriado com base na linha de assunto e no corpo.

Nota: Este recurso está disponível com os pacotes Profissional de RH e Empresarial de RH quando você ativa o. Prestação de serviços de RH e. Inteligência preditiva aplicações. Se você não quiser usar este recurso, navegue até **Administração de RH** > **Propriedades da aplicação** e desabilite o. *`Enable HR Case auto categorization`*propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em instâncias em que ambos Inteligência preditiva e. Prestação de serviços de RH estão ativos, a definição da solução e a regra de negócio a seguir estão disponíveis para uso.

Regras de negócio e definições de solução (ativas)

Definição de solução	Descrição
Categorização de Caso de RH	Prevê o. **Serviço de RH** em **Descrição resumida** e. **Descrição** .

Regras de negócio e tabelas (ativas)

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Prever COE, serviço após inserção	Caso de RH [sn_hr_core_case]	Gera resultados de previsão para ativo Prestação de serviços de RH soluções. Executado quando um novo registro de caso de RH enviado por e-mail é inserido.

Por padrão, a definição da solução é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando as seguintes condições são atendidas. O treinamento automático acontece com base na configuração de frequência da definição da solução.

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- . Inteligência preditiva(com.glide.platform_ml) o plug-in está instalado.
- Há 10000 registros de estudo de caso de RH que correspondem aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

Quando qualquer uma das condições anteriores não for atendida, você deverá configurar manualmente a definição da solução e treinar o modelo preditivo do **Configuração de IA de RH** módulo. Se você usar Domain Separation em sua instância, poderá definir a definição da solução a ser usada para cada domínio criando registros de configuração adicionais. Para obter mais informações, consulte Configure a definição e o domínio da solução de RH.

Depois que a definição da solução for treinada, você poderá testar a previsão da solução enviando e-mails para o endereço de e-mail geral para solicitações de RH. Você pode verificar se os casos de RH correspondentes são categorizados automaticamente para o serviço de RH apropriado. Para obter mais informações, consulte Teste uma previsão de solução de RH.

Configure a definição e o domínio da solução de RH

Configure sua definição de solução no **Configuração de IA de RH** , bem como acessar o registro de definição da solução para treinamento. Se você usar Domain Separation em sua instância, poderá definir a definição da solução a ser usada para cada domínio criando registros de configuração adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Configuração de IA de RH**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Configuração da IA de RH

Campo	Descrição
Definição da capacidade da solução	Nome da definição da solução. ○ Para criar ou selecionar uma definição de solução, clique em **Pesquisa** botão. ○ Para atualizar ou treinar uma definição de solução, clique em **Visualização** botão para abrir o registro de definição da solução. ○ Para obter mais informações sobre como criar e treinar uma definição de solução, consulte Criar e treinar uma definição de solução .
Caso de uso	Nome do caso de uso. Por exemplo, categorização de e-mail ou categorização de serviço de RH
Ativo	Caixa de seleção para ativar a configuração de IA de RH para uso.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Teste uma previsão de solução de RH

Teste a previsão da solução enviando e-mails para o endereço de e-mail geral para solicitações de RH. Verifique se os casos de RH correspondentes são categorizados automaticamente para o serviço de RH apropriado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.case_reader

Procedimento

1. Envie um e-mail para o endereço de e-mail geral para solicitações de RH.

   Nota: Para verificar o endereço de e-mail geral para solicitações de RH, navegue até **Administração de RH** > **Propriedades**e exiba o. **Endereço de e-mail geral para solicitações de RH** propriedade.

2. Navegar até **Gestão de casos de RH** > **Todos os casos de RH**e abra um dos módulos, como **Atribuído a mim** ou **Aberto** .
3. Abra o registro aplicável.
4. Verifique se o caso de RH foi categorizado automaticamente para o COE apropriado e o serviço de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você precisar treinar novamente e revisar seu modelo preditivo, consulte Criar e treinar uma definição de solução e. Revise as estatísticas da solução de classificação .

Determinação automática do serviço de RH

Determine automaticamente o serviço de RH para um caso. Permita que um agente de RH transfira o caso para o serviço de RH apropriado em vez de gastar um tempo significativo fazendo a triagem manual de casos para os serviços de RH apropriados.

Importante: Este recurso está disponível com os pacotes Profissional de RH e Empresarial de RH quando você ativa o. Prestação de serviços de RH e. Inteligência preditiva aplicações. Se você não quiser usar este recurso, desabilite `sn_hr_core.case_auto_categorization`propriedade do sistema.

Serviço de RH determinado automaticamente exibido em uma faixa

Depois de criar um caso, a definição da solução Classificação de caso de RH determina automaticamente o serviço de RH com base na descrição resumida do caso. O serviço de RH apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

Importante: A faixa não será exibida se:

- Você registrou o caso no serviço de RH correto
- você transferiu manualmente ou transferiu automaticamente o caso
- o caso não está no estado pronto ou rascunho

Você também pode transferir o caso de um serviço de RH para outro, sem perder o número ou o conteúdo do caso, usando o link na faixa. O serviço de RH determinado automaticamente é selecionado por padrão na janela Transferir Caso. Você pode ignorar o serviço de RH determinado automaticamente para o caso, optar por transferir o caso para um serviço de RH diferente ou continuar com o serviço de RH fornecido anteriormente.

Treinar automaticamente o modelo preditivo

A definição da solução Classificação de caso de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- . Inteligência preditiva(com.glide.platform_ml) o plug-in está instalado.
- Há 10000 registros de estudo de caso de RH que correspondem aos filtros definidos na definição da solução.
- . `glide.platform_ml.auto_training.enabled`a propriedade do sistema está definida como verdadeira.

Você pode treine manualmente o modelo preditivo se não for treinado automaticamente por padrão. Mais tarde, navegue até **Configuração de IA de RH** Abra o registro Classificação de caso de RH e mapeie a definição da solução configurada.

Treine manualmente o modelo preditivo de RH

Treine manualmente o modelo preditivo de RH se ele não for treinado automaticamente por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar . **Inteligência preditiva** > **Página inicial.**
2. Selecione a definição de solução necessária.
3. Clique em **Treinar**.
4. Para configurar uma definição de solução:
   a. Abra a definição da solução.
   b. Clique com o botão direito do mouse na definição da solução e clique em **Copiar definição da solução** .

> **Importante:** Certifique-se de que o escopo da aplicação seja **Recursos Humanos: Core** .

Uma cópia da definição da solução é criada. Atualize os valores de campo obrigatórios nesta definição de solução e clique em **Enviar e treinar** .

Determinação automática do grupo de atribuição

Determine automaticamente o grupo de atribuição para um caso. Permita que um agente de RH transfira o caso para o grupo de atribuição correto em vez de gastar um tempo significativo identificando manualmente os grupos para casos de RH.

> **Importante:** Este recurso está disponível com os pacotes Profissional de RH e Empresarial de RH quando você ativa o. Prestação de serviços de RH e. Inteligência preditiva aplicações. Para usar este recurso, habilite o. `sn_hr_core.case_auto_assignment`propriedade do sistema.

Grupo atribuído determinado automaticamente exibido em uma faixa

Depois de criar um caso, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH determina automaticamente o grupo de atribuição para um caso com base na Descrição resumida, Descrição, Aberto para título, Aberto para nome do local e serviço de RH do caso. O grupo de atribuição apropriado para o caso é exibido em uma faixa.

> **Importante:** A faixa não será exibida se:
>
> - Você atribuiu manualmente o caso a um grupo de atribuição.
> - O grupo de atribuição não foi identificado para o caso.
> - O caso não está no estado pronto ou rascunho.

Treinar automaticamente o modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Grupo de atribuição automática para casos de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as condições a seguir são atendidas.

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- . Inteligência preditiva(com.glide.platform_ml) o plug-in está instalado.
- Há 10000 registros de estudo de caso de RH que correspondem aos filtros definidos na definição da solução.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

Você pode treine manualmente o modelo preditivo se não for treinado automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente o modelo preditivo, navegue até **Configuração de**

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

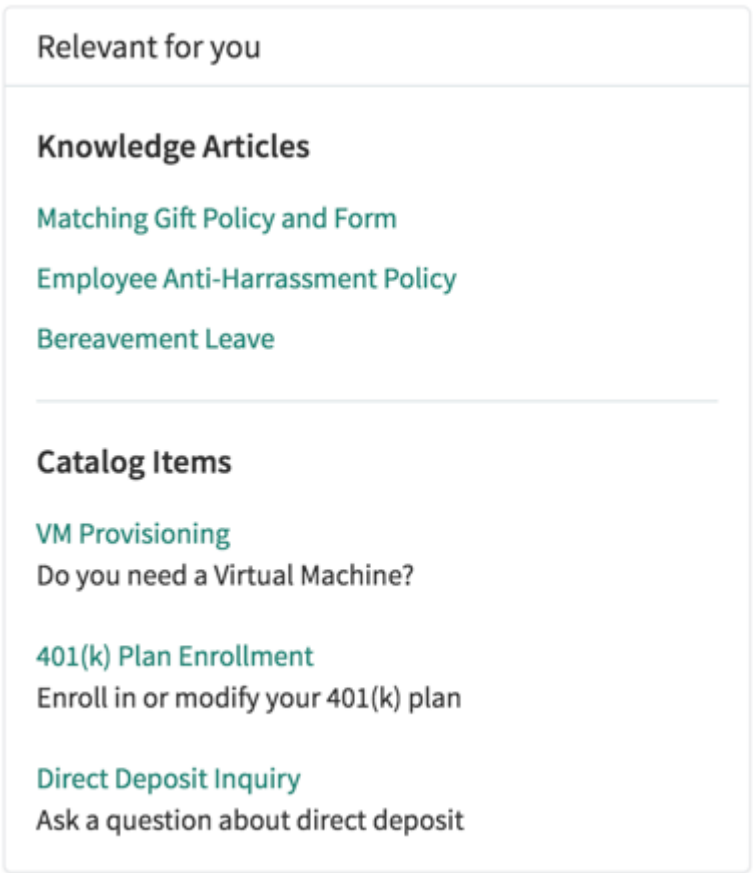
IA de RH Abra o registro do grupo de atribuição de caso e mapeie a definição da solução configurada.

Descoberta de artigos de conhecimento e itens do catálogo para funcionários

Descubra todos os usuários que têm um perfil semelhante ao do funcionário que fez login no Central de serviços ao funcionário. Identifique os artigos de conhecimento mais exibidos e os principais itens do catálogo enviados por esses usuários. Exiba os três principais artigos de conhecimento e os três principais itens do catálogo para o funcionário.

Três principais artigos de conhecimento e três principais itens do catálogo

Quando a definição da solução Recomendação baseada em perfil de usuário (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) é configurada e o modelo preditivo é treinado, os três principais artigos de conhecimento e os três principais itens do catálogo são exibidos para um funcionário em Central de serviços ao funcionárioE a página Tíquete de RH.



Treinar automaticamente o modelo preditivo

Por padrão, a definição da solução Recomendação baseada em perfil de usuário é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- . Inteligência preditiva(com.glide.platform_ml) o plug-in está instalado.
- . `glide.platform_ml.auto_training.enabled`a propriedade do sistema está definida como verdadeira.

Você pode treine manualmente o modelo preditivo se não for treinado automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente o modelo preditivo, navegue até **Configuração de IA**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de RH , abra o registro do grupo de usuários semelhantes e mapeie a definição da solução configurada.

Configurando opções de widget

Você também pode configurar as seguintes opções de widget:

- **Contagem de previsões do usuário** Número de usuários semelhantes descobertos pelo modelo preditivo. Por padrão, os 25 principais usuários semelhantes são descobertos para o usuário.
- **Dias de corte da atividade recente** Número de dias considerados pelo modelo preditivo para consultar os artigos e itens do catálogo. Por padrão, a atividade dos últimos 30 dias é verificada na tabela Uso de conhecimento, na tabela Itens solicitados e na tabela Registros de itens produzidos.

Para configurar as opções de widget, navegue até **Configuração do Portal de serviços** , selecione o editor de widget e pesquise **Relevante para você** e clique em **Editar esquema de opção** .

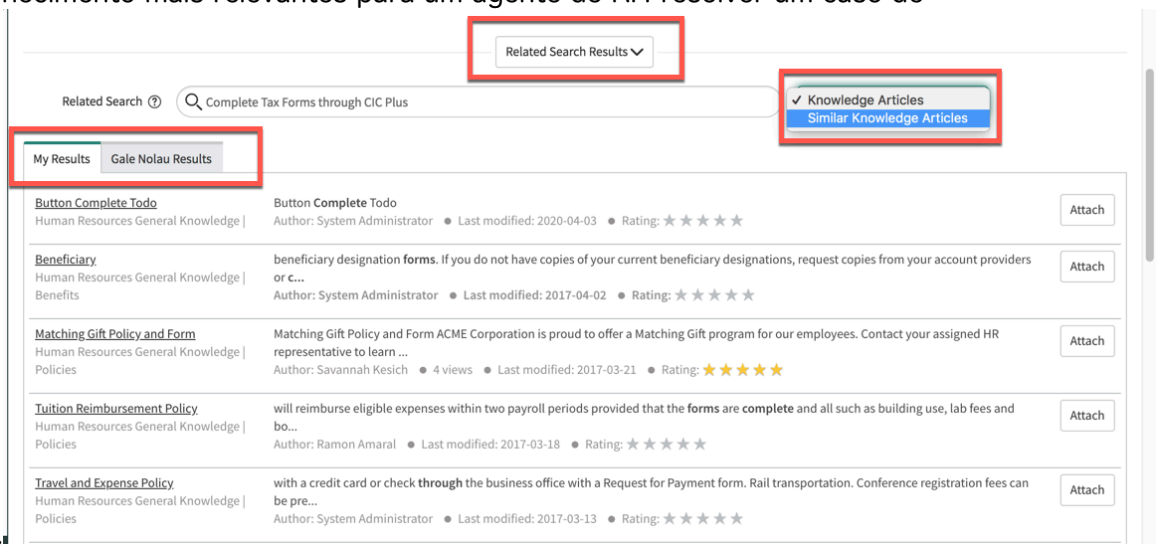
Descoberta de artigos de conhecimento semelhantes para casos de RH

Descubra informações semelhantes em artigos de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH e no texto nos resultados de pesquisa relacionados. Exiba esses artigos de conhecimento semelhantes a um agente de RH para resolver um caso.

Artigos de conhecimento semelhantes

A solução de semelhança usa a descrição resumida do caso e a compara com os campos Descrição resumida, descrição e texto dos artigos publicados para fornecer os artigos de conhecimento semelhantes.

Quando Artigos de conhecimento semelhantes para Caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) são configurados e o modelo preditivo é treinado, o. **Artigos de conhecimento semelhantes**A opção é exibida em um caso de RH. Esta opção exibe os artigos de conhecimento mais relevantes para um agente de RH resolver um caso de RH.



Treinar automaticamente o modelo preditivo

A definição de solução Artigos de conhecimento semelhantes para caso de RH é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva para Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

Você também pode treine manualmente o modelo preditivo se não for treinado automaticamente por padrão.

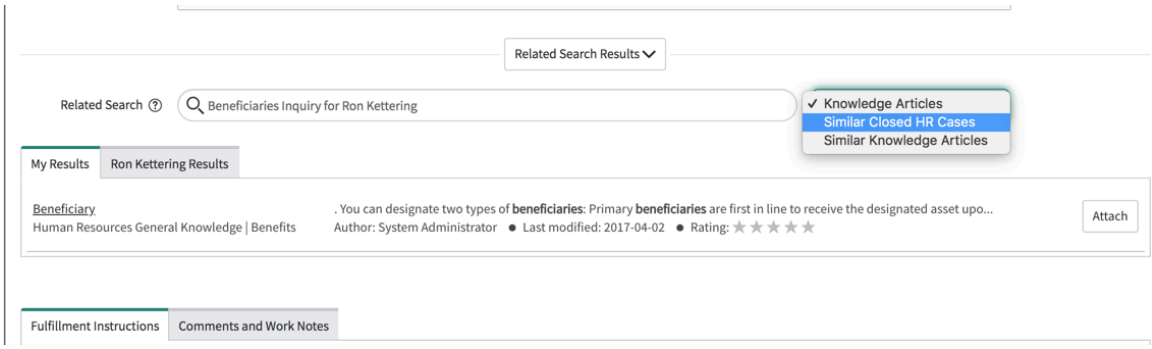
Descobrir casos encerrados semelhantes para casos de RH

Ajude um agente de RH a resolver o caso atual exibindo casos encerrados semelhantes.

Casos de RH encerrados semelhantes

Quando os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado, o. **Casos de RH semelhantes encerrados** A opção é exibida em um caso de RH. Esta opção exibe os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.

Casos de RH encerrados semelhantes



Treinar automaticamente o modelo preditivo

Os casos de RH semelhantes encerrados (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) são configurados e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva para Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

Exibindo artigos de conhecimento relacionados para concluir tarefas

Exiba artigos de conhecimento que ajudam a concluir tarefas de RH e conteúdo no Central de serviços ao funcionárioPágina Tarefas Pendentes e a página Tíquete de RH.

Artigos de conhecimento relacionado

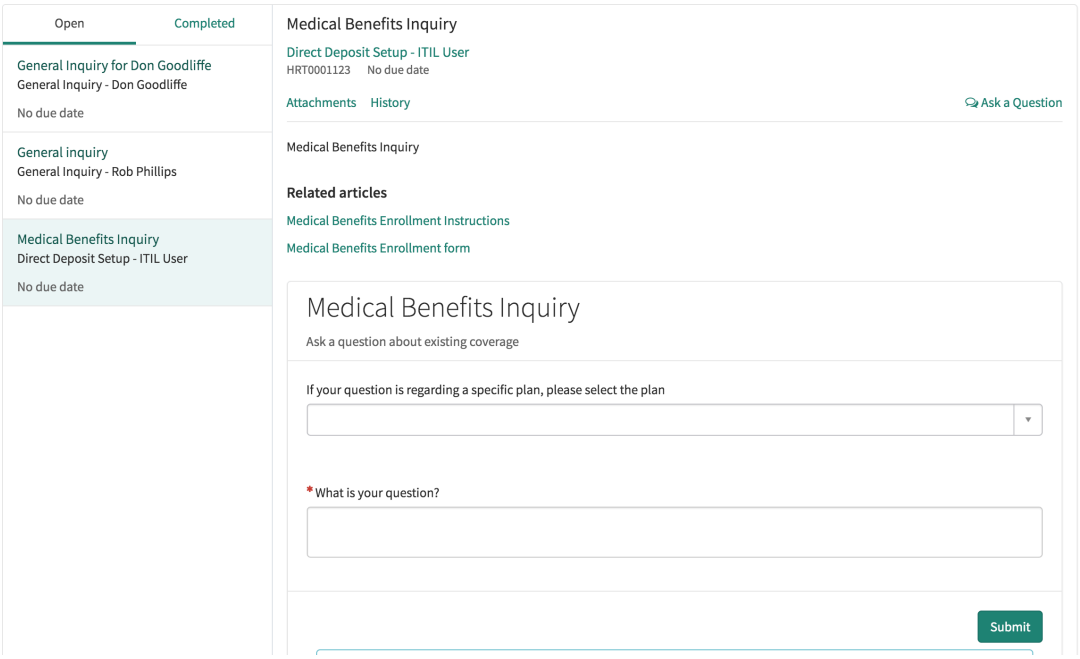
Quando as definições de solução a seguir são configuradas e os modelos preditivos são treinados, os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para um funcionário em Central de serviços ao funcionárioE a página Tíquete de RH.

- Os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para uma tarefa de RH em Central de serviços ao funcionárioE a página Tíquete de RH, quando você treina a definição de solução Artigos de conhecimento semelhantes para Tarefa de RH (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os artigos de conhecimento relacionados são exibidos para uma tarefa de conteúdo em Central de serviços ao funcionárioE Tíquete de RH, quando você treina a definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes para tarefa de conteúdo (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task).



Treinamento automático dos modelos preditivos

As definições de solução Artigos de conhecimento semelhantes para tarefa de RH e Artigos de conhecimento semelhantes para tarefa de conteúdo são configuradas e os modelos preditivos são treinados automaticamente quando as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- . Central do funcionário O plug-in (com.sn_hr_service_portal) é necessário para exibir artigos relacionados para tarefas de RH.
- O plug-in Entrega de conteúdo (com.sn_content_delivery) é necessário para exibir artigos relacionados para tarefas de conteúdo.
- . `glide.platform_ml.auto_training.enabled`a propriedade do sistema está definida como verdadeira.

Você pode treine manualmente os modelos preditivos se eles não forem treinados automaticamente por padrão. Depois de treinar manualmente os modelos preditivos, navegue até **Configuração do Portal de serviços** E selecione o Editor de widgets. Pesquisar **Artigos recomendados para Tarefas** clique em **Editar esquema de opção** e adicione as definições de solução configuradas nas seguintes opções de widget:

- Nome da solução da Tarefa de conteúdo
- Nome da solução para Tarefa de RH

Workbench de inteligência preditiva de RH

. Workbench de inteligência preditiva de RH A aplicação fornece modelos de caso de uso pré-criados e orienta você durante sua implementação preditiva de aprendizado de máquina para criar processos inteligentes de RH. Os arquitetos de processos de negócios usam

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionalidade pré-criada, incluindo modelos pré-treinados, para começar a usar casos de uso de aprendizado de máquina.

Visão geral

. Workbench de inteligência preditiva de RH Inclui modelos de caso de uso pré-criados que orientam você sistematicamente pelo processo de criação e treinamento de novos modelos preditivos, avaliando e testando-os e, finalmente, adicionando-os ao seu processo de negócios para agregar valor à sua organização de RH.

Depois de treinar seus casos de uso personalizados, eles podem ser usados imediatamente. Nenhum conhecimento ou experiência anterior em inteligência artificial ou aprendizado de máquina é necessário quando você usa Workbench de inteligência preditiva de RH.

A aplicação inclui um modelo com orientação pré-criada para ajudá-lo a criar, treinar, avaliar, testar e produzir, seus modelos preditivos exclusivos.

Importante: . Workbench de inteligência preditiva de RH A aplicação depende da ativação do Workbench de inteligência preditiva e do App de escopo de recursos humanos: Plug-ins principais.

Administração do Workbench de inteligência preditiva de RH

Com a função sn_piwb_hr_content.admin, você pode ativar e configurar a aplicação para atender a requisitos específicos.

- Defina as configurações de propriedade do Workbench de Inteligência preditiva, como o número mínimo de previsões para avaliar casos de uso com desempenho abaixo e o percentual mínimo de automação de rede para mostrar um modelo treinado automaticamente.
- Crie um grupo de usuários do Workbench de Inteligência preditiva e atribua aos usuários as funções necessárias para percorrer o processo de implementação do modelo.
- Configure notificações para alertar os usuários do Workbench de Inteligência preditiva por e-mail quando um novo modelo for treinado e estiver pronto para avaliação.
- Crie modelos de caso de uso e disponibilize-os para os usuários do Workbench de Inteligência preditiva.

Ativar Workbench de inteligência preditiva de RH

Você pode ativar o plug-in Conteúdo de HRSD do Workbench de inteligência preditiva [com.sn_piwb_hrsd_content] se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Tóquio)

Componentes instalados com o Workbench de Inteligência preditiva de RH

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Conteúdo HRSD do Workbench de Inteligência preditiva de RH [com.sn_piwb_hrsd_content], incluindo funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com o Workbench de Inteligência preditiva de RH

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_piwb_hr_content.admin	Com esta função, você pode: • Defina as configurações de propriedade do Workbench de Inteligência preditiva, como o número mínimo de previsões para avaliar casos de uso com desempenho abaixo e o percentual mínimo de automação de rede para mostrar um modelo treinado automaticamente. • Crie um grupo de usuários do Workbench de Inteligência preditiva e atribua aos usuários as funções necessárias para percorrer o processo de implementação do modelo. • Configure notificações para alertar os usuários do Workbench de Inteligência preditiva por e-mail quando um novo modelo for treinado e estiver pronto para avaliação. • Crie modelos de caso de uso e disponibilize-os para os usuários do Workbench de Inteligência preditiva.	

Notificações doWorkbench de inteligência preditiva de RH

Workbench de inteligência preditiva de RH inclui várias notificações por e-mail que alertam os usuários durante toda a implementação do modelo de caso de uso.

Os arquitetos de processo de Inteligência preditiva que estão criando e treinando modelos de caso de uso recebem uma notificação por e-mail quando um modelo de caso de uso é treinado com sucesso e quando o teste em lote é concluído com sucesso. Se um caso de uso falhar no treinamento ou se o teste em lote produzir erros, os usuários também receberão notificações sobre esses cenários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os usuários podem clicar em um link na notificação por e-mail para exibir um caso de uso treinado recentemente ou resultados de teste em lote. Eles também podem baixar os resultados do teste, se desejarem. Os usuários podem receber as seguintes notificações:

Notificações

Nome	Descrição
Treinamento de modelo de caso de uso bem-sucedido Tabela: modelo de solução de PI [piwb_model]	Treinamento de modelo de caso de uso bem-sucedido Tabela: modelo de solução de PI [piwb_model]
Execução de teste em lote concluída	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando o teste em lote é concluído.
Falha no treinamento do modelo de caso de uso Tabela: modelo de solução de PI [piwb_model]	Envia um e-mail para um grupo de usuários especificado quando um treinamento de modelo de caso de uso falha.

Para obter mais detalhes sobre notificações por e-mail do Workbench de Inteligência preditiva, consulte Visualizar notificação por e-mail .

Criar um grupo de usuários Workbench de inteligência preditiva de RH

Crie um Workbench de inteligência preditiva de RH grupo de usuários e adicione usuários ou funções ao grupo para receber notificações por e-mail quando a fase de treinamento e teste do modelo de caso de uso estiver concluída.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um grupo de usuários de Workbench de inteligência preditiva de RH e adicione usuários ou funções ao grupo para que as notificações por e-mail sejam enviadas para alertar os usuários durante as fases de treinamento e teste do modelo de caso de uso. Os usuários podem receber notificações para os seguintes eventos do Workbench de Inteligência preditiva.

- O treinamento do caso de uso é bem-sucedido
- A execução de teste em lote é concluída
- Falha no treinamento do caso de uso

Procedimento

Para criar um Workbench de inteligência preditiva de RH grupo de usuários e adicionar usuários, consulte Crie um grupo de usuários Crie um grupo de usuários .

Para obter mais informações sobre as notificações por e-mail fornecidas com este aplicativo, consulte Notificações doWorkbench de inteligência preditiva de RH.

Implementação de Workbench de inteligência preditiva de RH

Você pode usar o aprendizado de máquina para otimizar seus processos de negócios. Você pode treinar e implementar Workbench de inteligência preditiva de RH casos de uso para aumentar os fluxos de trabalho de aplicações existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explore modelos de caso de uso comuns

Com a função sn_piwb_hr_content.admin, você pode explorar os modelos de caso de uso e criar modelos preditivos de aprendizado de máquina. Para criar um modelo de aprendizado de máquina, primeiro selecione um modelo de caso de uso pré-criado. Você pode usar um dos seguintes modelos para configurar os casos de uso.

- **Guiado** os modelos incluem um processo de configuração abrangente para ajudá-lo durante a implementação. Modelos com modelos treinados automaticamente disponíveis aceleram seu processo de configuração, fornecendo um modelo pré-gerado com base em seus dados.
- **Clássico** os modelos incluem informações de configuração abrangentes para ajudá-lo durante a implementação. Aproveite os modelos existentes para configurar, testar e treinar os modelos com base em seus requisitos de negócios.

Quando um modelo indica **Modelo treinado automaticamente disponível** , isso significa que você pode ir diretamente para a fase de avaliação da configuração do caso de uso. Se o modelo treinado automaticamente for aceitável, você poderá integrar diretamente o modelo aos seus processos de negócios. Caso contrário, você pode ajustar esse modelo ou criar outro. Você pode mudar o nome e a descrição do caso de uso mais tarde.

Definições de solução

Essas definições de solução estão disponíveis como modelos em instâncias em que ambos Inteligência preditiva E o RH estão ativos. Crie seus próprios registros de definição de solução para personalizar o comportamento.

Definições de Solução de RH

Tipo de Solução	Definição de solução	Descrição	Implementação
Classificação	Prever o serviço de RH para casos de entrada	Prevê o serviço de RH correto para casos.	Guiado
Classificação	Preveja o grupo de atribuição para casos de entrada	Prevê o grupo de atribuição correto para casos.	Guiado
Classificação	Categorização de caso de e-mail	Categoriza automaticamente o serviço de RH para os casos de e-mail para melhorar a produtividade, economizando tempo e custos.	Guiado
Semelhança	Casos de RH encerrados semelhantes	Recomenda casos semelhantes encerrados no passado para ajudar um agente de RH a obter uma resolução mais rápida e melhor.	Clássico
Semelhança	Recomendação baseada no perfil do usuário	Recomenda os 3 principais artigos relevantes e itens do catálogo com base em usuários com um	Clássico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de Solução de RH

Tipo de Solução	Definição de solução	Descrição	Implementação
		perfil semelhante para descoberta de conteúdo e experiência personalizada.	
Semelhança	Conhecimento e casos de RH semelhantes	Automatiza a descoberta de lacunas de conhecimento em suas bases de conhecimento e recomenda informações para melhorar o conhecimento orientado pela demanda.	Clássico
Semelhança	Artigos de conhecimento semelhantes para Tarefa de RH	Exibe artigos relacionados para ajudar os funcionários a concluir as tarefas pendentes de RH, Conteúdo ou Campanha.	Clássico
Semelhança	Artigos de conhecimento semelhantes para Caso de RH	Usa ML para identificar os artigos de conhecimento mais relevantes para ajudar um agente de RH a obter uma resolução mais rápida e melhor.	Clássico
Regressão	Tempo de resolução do caso de RH	Determina o tempo de resolução esperado de um caso analisando casos semelhantes encerrados no passado para melhor visibilidade e transparência.	Clássico
Clustering	Informações de demanda: Clusters de casos de RH precisam de conhecimento	Identifica os clusters de casos que não têm conhecimento e ajuda a preencher as lacunas de conhecimento em sua base de conhecimento.	Clássico

Fases de criação de caso de uso

Criar um modelo de aprendizado de máquina preditivo envolve várias fases. Depois de criar e treinar seu modelo, avalie e ajuste, teste os resultados da previsão e integre o modelo ao seu processo de negócios. As fases de criação do modelo de caso de uso incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Criar e treinar modelos:** Defina parâmetros para criar um modelo que você treina com base em seus dados exclusivos. Crie vários modelos ao ajustar e refinar seus modelos definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
- **Teste seus modelos:** Obtenha resultados de previsão de seus modelos para decidir qual é melhor integrar ao seu processo de negócios. Para ver se um modelo retorna um resultado correto, você pode usar o processo de teste único ou em lote.
- **Integrar o melhor modelo:** Implante o melhor modelo em seu processo de negócios. Depois de determinar qual modelo retorna o melhor e mais correto resultado, integre-o à produção.

Manutenção da precisão da previsão

Você pode gerenciar o desvio de previsão retreinando, modificando ou criando novas soluções para refletir as mudanças nas condições de negócios. Teste e modifique sua regra de negócios ao longo do tempo para garantir que ela funcione conforme desejado em vários pontos de consumo e persona do usuário.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: Categorizar automaticamente casos de e-mail

Use um modelo guiado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para categorizar os casos de e-mail automaticamente para melhorar a produtividade e a economia de custos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo orienta você na personalização de um modelo de caso de uso para categorizar os casos de e-mail. Quando o modelo de caso de uso mostra o rótulo **Guiado** , você pode usar várias etapas de implementação e são executadas automaticamente para avaliar e ajustar seus modelos ao clicar em **Iniciar** . Caso contrário, você começará criando um modelo de aprendizado de máquina.

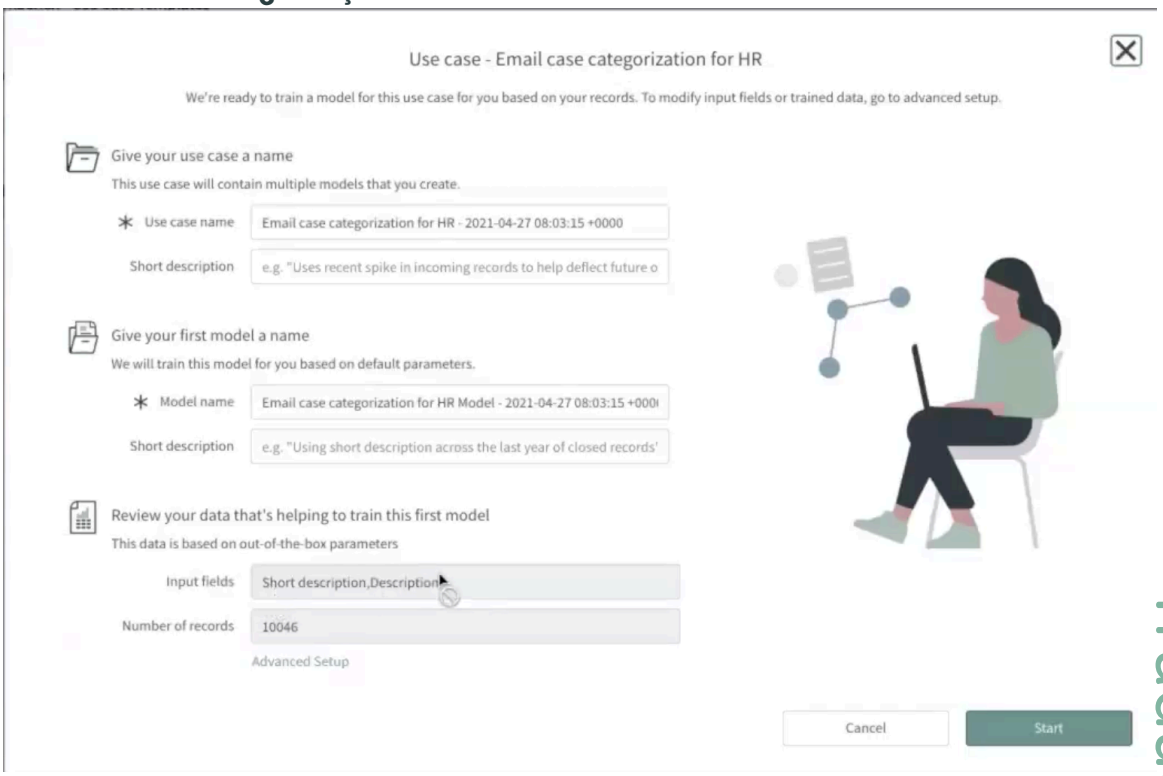
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione **Categorização de caso por e-mail para RH** modelo guiado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de uso de categorização de caso de e-mail



3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.

   Nota: O caso de uso contém vários modelos criados por você. Você pode usar o mesmo nome do modelo, se necessário.

4. Forneça um nome para o modelo no campo **Nome do modelo**.

   Nota: Os modelos são treinados com base em parâmetros padrão. O nome do modelo deve refletir sua finalidade, por exemplo, Categorização de caso por e-mail para RH .

5. Clique em **Iniciar**.

   Nota: Para iniciar a implementação, você deve fornecer um nome de caso de uso e uma descrição resumida.

   A página de configuração do caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação para criar e implementar seu modelo de caso de uso.

6. Em **Criar e treinar modelos** da configuração, clique em **Iniciar** para criar um modelo associado ao seu caso de uso.

7. Preencha os campos obrigatórios com um **Nome do modelo** e. **Descrição resumida** .

   Nota: Por padrão, outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente, como **Tabela de dados** , **Campo previsto** e **Processando idioma** .

8. Expanda **Revise os filtros usados para treinar este modelo** seção para exibir os filtros padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise os parâmetros do sistema de base definidos para ajudar a treinar o modelo nos **Campos de entrada** e **Número de registros**. Para modificar esses dados, clique em **Configuração avançada** e então **Salvar** quaisquer mudanças que você fizer. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.

Nota: Clicando em **Configuração avançada** você pode mudar a linguagem de processamento, revisar e modificar os filtros usados para treinar o modelo. É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**. Revise e modifique os campos de entrada usados para gerar previsões. Personalize os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo-os entre as listas **Disponível** e **Selecionado**. Certifique-se de que você tenha um número suficiente de registros para o modelo. Salve todas as alterações feitas.

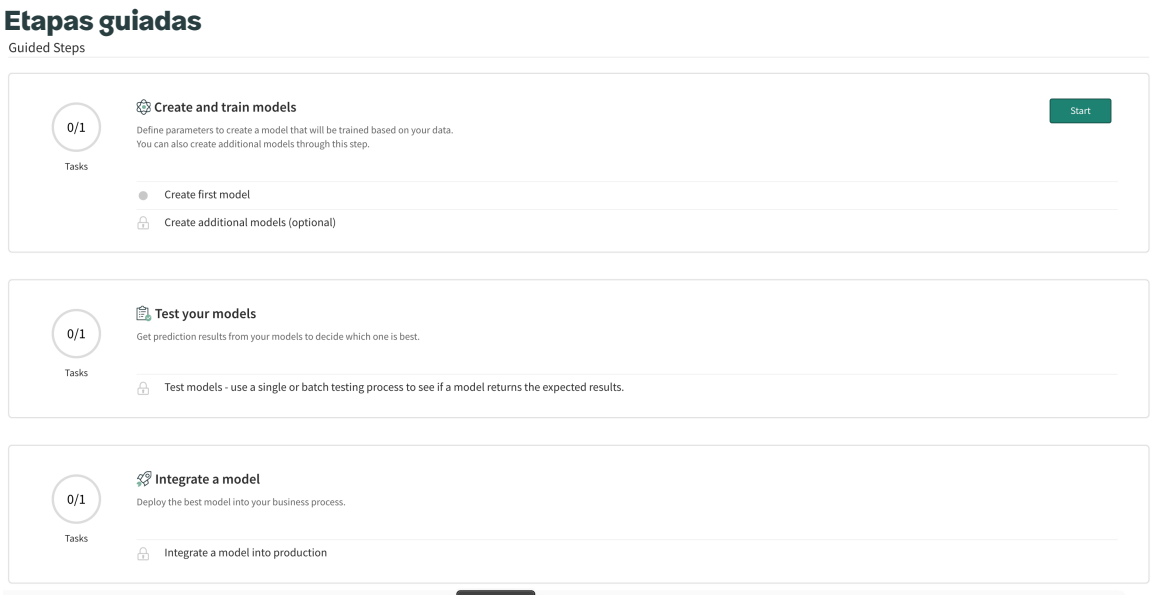
9. Clique em **Salvar**.
   O caso de uso **Modelo DE ML** a página de configuração é aberta.
10. Clique em **Continuar** em **Criar e treinar modelos** seção.
    . **Crie um modelo** a página é aberta.
11. Clique em **Treine este modelo** .
    O processo pode demorar um pouco. . **Treine este modelo** é exibida informando que o processo demora um pouco.
12. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    A página de configuração do Modelo DE ML é aberta.
13. Clique em **Exibir andamento** Abaixo do cabeçalho na página de configuração do Modelo DE ML para monitorar o processo de treinamento e clique em Fechar.
14. **Opcional:** Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
15. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    A página de configuração do caso de uso é aberta com o modelo treinado.
16. No modelo treinado disponível, clique em **Valores de ajuste** .
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir **Precisão (%)** , **Cobertura (%)** e **Automação de rede (%)** pontuações.

    Nota: Refine seu modelo de caso de uso definindo a combinação certa de valores de cobertura e precisão.

17. Quando você estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique em **Teste seus modelos** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O caso de uso **Testando seus modelos** a página é aberta.

18. Em **Selecione os modelos para testar** refine os modelos para teste e comparação.
    Mova as opções de **Disponível** para **Selecionado** . Selecionar mais modelos leva mais tempo de processamento para um teste em lote.
19. Em **Definir parâmetros de teste** decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

    Selecione **Teste único** tipo de teste. **Teste único** é o padrão.

    Nota: Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

    Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
20. Em **Campos de entrada** forneça uma descrição resumida do teste de modelo de caso de uso.
21. Clique em **Executar teste**.
    Exiba os dados de resultados de teste na seção Exibir resultados de teste com detalhes como valores previstos e confiança.
22. Clique em **Marcar como concluído** para concluir o teste.
23. Quando você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos seus processos de negócios, clique em **Iniciar** em **Integrar um modelo** seção.
24. Em **Selecione um modelo para integrar** selecione o modelo na lista disponível.
25. Em **Programação de retreinamento** campo você pode mudar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **Executar uma vez** , mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
26. Clique em **Integrar**.
    No pop-up de confirmação, clique em **Integrar** novamente para concluir esta ação. Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

Resultado

Quando a configuração é concluída, a solução categoriza automaticamente o serviço de RH para casos de e-mail. Para obter mais informações, consulte Criação automática de caso a partir de um e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração de **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Integração e personalização do Workbench de Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: Preveja o serviço de RH para casos de entrada

Use um modelo guiado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para prever o serviço de RH correto para casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione **Prever o serviço para casos de RH** modelo guiado.
3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.
4. Forneça detalhes exclusivos sobre o caso de uso no **Descrição resumida** campo.
5. Clique em **Iniciar**.

   Nota: Para iniciar a implementação, você deve fornecer um nome de caso de uso e uma descrição resumida.

   A página Configuração do caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.
6. Em **Criar e treinar modelos** da configuração, clique em **Iniciar** para criar um modelo associado ao seu caso de uso.
7. Preencha os campos obrigatórios com um **Nome do modelo** e. **Descrição resumida** .

   Nota: Por padrão, outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente, como **Tabela de dados** , **Campo previsto** e **Processando idioma** .
8. Expanda **Revise os filtros usados para treinar este modelo** seção para exibir os filtros padrão.
   É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.
9. Expanda **Revise os campos de entrada deste modelo** seção para exibir os campos preenchidos previamente.
   Você pode personalizar os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo campos entre **Disponível** e. **Selecionado** buckets de slush.
10. Clique em **Salvar**.
    O caso de uso **Modelo DE ML** a página de configuração é aberta.
11. Clique em **Continuar** em **Criar e treinar modelos** seção.
    . **Crie um modelo** a página é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Clique em **Treine este modelo** .
    O processo pode demorar um pouco. . **Treine este modelo** é exibida informando que o processo levará um pouco.
13. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração do Modelo DE ML.
14. Clique em **Exibir andamento** Abaixo do cabeçalho na página de configuração do Modelo DE ML para monitorar o processo de treinamento.
15. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração do caso de uso.
16. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
17. Na página de configuração do caso de uso, clique em **Iniciar** em **Avalie e ajuste seus modelos** seção.
    O caso de uso **Avalie e ajuste seus modelos** a página é aberta. Aqui, você pode refinar seu modelo de caso de uso, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
18. Clique na caixa ao lado do modelo de caso de uso que você deseja avaliar e ajustar.
    Você pode exibir os dados de avaliação do modelo de caso de uso clicando no ícone de divisa ao lado do nome do modelo para expandir os detalhes.
19. Em **Selecione uma Ação** menu de lista, selecione **Registro de modelo aberto** .
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir **Precisão (%)** , **Cobertura (%)** e **Automação de rede (%)** pontuações.
20. Em **Programação de retreinamento** campo você pode mudar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **Executar uma vez** , mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
21. Se você fez avaliações ou ajustes no modelo de caso de uso, clique em qualquer um deles **Atualização** ou **Atualize e treine novamente** para executar o retreinamento novamente uma vez.
    O caso de uso **Avalie e ajuste seus modelos** a página é aberta.
22. Se você estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique na caixa ao lado do modelo que deseja testar.
23. Em **Selecione uma Ação** , selecione **Teste este modelo** .
    O caso de uso **Testando seus modelos** a página é aberta com o modelo de caso de uso que você selecionou para testar está no **Selecionado** bucket de slush.
24. Em **Selecione os modelos para testar** decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para o slush bucket **Selecionado**.
25. Em **Definir parâmetros de teste** decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    Nota: Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.
26. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
27. Em **Campos de entrada** forneça uma descrição resumida do teste de modelo de caso de uso.
28. Clique em **Executar teste**.
29. Exiba os dados de resultados de teste para o modelo de caso de uso no **Exibir resultados do teste** seção.
30. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne ao caso de uso **Avalie e ajuste seus modelos** e selecione a caixa ao lado do modelo que você deseja integrar.**Iniciar** em **Integre o melhor modelo** seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

31. Em **Selecione uma Ação** menu de lista, selecione **Integrar este modelo** .
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
32. Clique em **Integrar**.
33. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

> **Nota:** Para obter detalhes sobre a implementação de integração de caso de uso treinado, consulte Integração e personalização do Workbench de Inteligência preditiva .

Modelo de PIWB de RH: Preveja o grupo de atribuição para casos de entrada

Use um modelo guiado que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para prever o grupo de atribuição correto para casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Selecione **Prever grupo de atribuição para casos de RH** modelo guiado e clique **Iniciar** .
3. Forneça um nome exclusivo para o caso de uso no campo **Nome do caso de uso**.
4. Forneça um nome exclusivo para o modelo no **Nome do modelo** campo.
5. Clique em **Configuração avançada** .
   A página Configuração do caso de uso é aberta exibindo o nome e a descrição do caso de uso que você criou. Nesta página, você pode ver todas as fases de implementação nas quais trabalhará para criar e implementar seu modelo de caso de uso.
6. Em **Crie um modelo** da configuração, preencha os campos obrigatórios com um **Nome do modelo** e. **Descrição resumida**

> **Nota:** Por padrão, outros dados relacionados ao modelo são preenchidos previamente, como **Tabela de dados** , **Campo previsto** e **Processando idioma** .

7. Expanda **Revise os filtros usados para treinar este modelo** seção para exibir os filtros padrão.
   É possível personalizar os filtros para melhor representar seus dados de negócios ou adicionar novos critérios clicando em **Novos critérios**.
8. Expanda **Revise os campos de entrada deste modelo** seção para exibir os campos preenchidos previamente.
   Você pode personalizar os campos para melhor representar seus dados de negócios movendo campos entre **Disponível** e. **Selecionado** buckets de slush.
9. Clique em **Salvar**.
   O caso de uso **Modelo DE ML** a página de configuração é aberta.
10. Clique em **Continuar** em **Criar e treinar modelos** seção.
    . **Crie um modelo** a página é aberta.
11. Clique em **Treine este modelo** .
    . **Treine este modelo** é exibida informando que o processo levará um pouco.
12. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração do Modelo DE ML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Clique em **Exibir andamento** Abaixo do cabeçalho na página de configuração do Modelo DE ML para monitorar o processo de treinamento.
14. Clique em **Iniciar** para iniciar o treinamento.
    Você retornará à página de configuração do caso de uso.
15. Clique em **Exibir andamento** abaixo do cabeçalho na página de configuração do caso de uso para monitorar o processo de treinamento.
16. Na página de configuração do caso de uso, clique em **Iniciar** em **Avalie e ajuste seus modelos** seção.
    O caso de uso **Avalie e ajuste seus modelos** a página é aberta. Aqui, você pode refinar seu modelo de caso de uso, definindo a combinação certa de cobertura e precisão a ser usada.
17. Clique na caixa ao lado do modelo de caso de uso que você deseja avaliar e ajustar.
    Você pode exibir os dados de avaliação do modelo de caso de uso clicando no ícone de divisa ao lado do nome do modelo para expandir os detalhes.
18. Em **Selecione uma Ação** menu de lista, selecione **Registro de modelo aberto** .
    O registro do modelo de caso de uso é aberto. Você pode exibir **Precisão (%)** , **Cobertura (%)** e **Automação de rede (%)** pontuações.
19. Em **Programação de retreinamento** campo você pode mudar a definição, se desejar.
    O valor padrão é **Executar uma vez** , mas você pode treinar novamente a cada 30 dias a cada 180 dias.
20. Se você fez avaliações ou ajustes no modelo de caso de uso, clique em qualquer um deles **Atualização** ou **Atualize e treine novamente** para executar o retreinamento novamente uma vez.
    O caso de uso **Avalie e ajuste seus modelos** a página é aberta.
21. Se você estiver pronto para testar seu modelo de caso de uso, clique na caixa ao lado do modelo que deseja testar.
22. Em **Selecione uma Ação** , selecione **Teste este modelo** .
    O caso de uso **Testando seus modelos** a página é aberta com o modelo de caso de uso que você selecionou para testar está no **Selecionado** bucket de slush.
23. Em **Selecione os modelos para testar** decida se há outros modelos de caso de uso disponíveis que você deseja testar.
    Em caso afirmativo, mova-os para o slush bucket **Selecionado**.
24. Em **Definir parâmetros de teste** decida se você deseja testar um modelo de caso de uso.

    Em caso afirmativo, selecione o tipo de teste **Teste único**. **Teste único** é o padrão.

    Nota: Selecione **Teste em lote** quando quiser testar mais de um modelo de caso de uso.

25. Determine o número de resultados principais que você deseja exibir.
26. Em **Campos de entrada** forneça uma descrição resumida do teste de modelo de caso de uso.
27. Clique em **Executar teste**.
28. Exiba os dados de resultados de teste para o modelo de caso de uso no **Exibir resultados do teste** seção.
29. Se você estiver pronto para integrar seu modelo de caso de uso aos processos de negócios, retorne ao caso de uso **Avalie e ajuste seus modelos** e selecione a caixa ao lado do modelo que você deseja integrar.**Iniciar** em **Integre o melhor modelo** seção.
30. Em **Selecione uma Ação** menu de lista, selecione **Integrar este modelo** .
    A página **Selecionar um modelo para integrar** é aberta.
31. Clique em **Integrar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

32. Clique novamente em **Integrar** quando o pop-up perguntar se você tem certeza de que deseja executar esta ação.
    Você integrou um modelo de caso de uso ao seu processo de negócios.

> **Nota:** Para obter detalhes sobre a implementação de integração de caso de uso treinado, consulte Integração e personalização do Workbench de Inteligência preditiva .

Modelo de PIWB de RH: Prever lacunas e informações de conhecimento

Use o modelo clássico que orienta você na configuração de um modelo de aprendizado de máquina para automatizar a descoberta de lacunas de conhecimento e recomendar informações para melhorar o conhecimento por demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

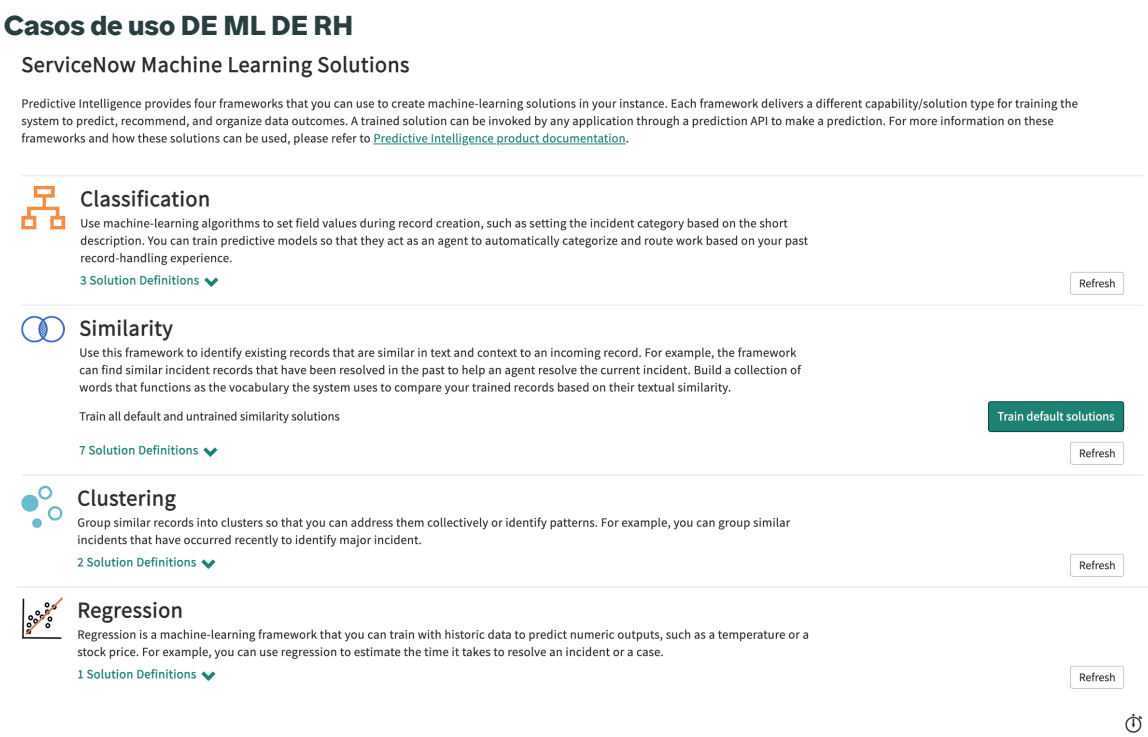
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Casos de RH semelhantes com lacuna de conhecimento** modelo e clique **Iniciar** .
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:

   a. Certifique-se de clicar **Exiba a documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

   > **Nota:** Revise e entenda a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar com a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar** .
   A definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultado

Quando a configuração é concluída, o algoritmo de aprendizado de máquina fornece vários recursos de Gestão de conhecimento, como artigos semelhantes e informações de demanda de conhecimento.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração de **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB: Prever clusters de casos de conhecimento e informações de demanda

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de cluster com o modelo de aprendizado de máquina para prever os clusters de caso que não têm conhecimento, identificar a demanda de conhecimento e melhorar os artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este modelo ajuda a personalizar um modelo de caso de uso para configurar o recurso Informações de demanda de conhecimento para identificar quais tópicos estão sem artigos de conhecimento e criar lacunas de conhecimento acionáveis para tópicos ausentes. Revise as informações de Configurar Informações de Demanda de Conhecimento .

Procedimento

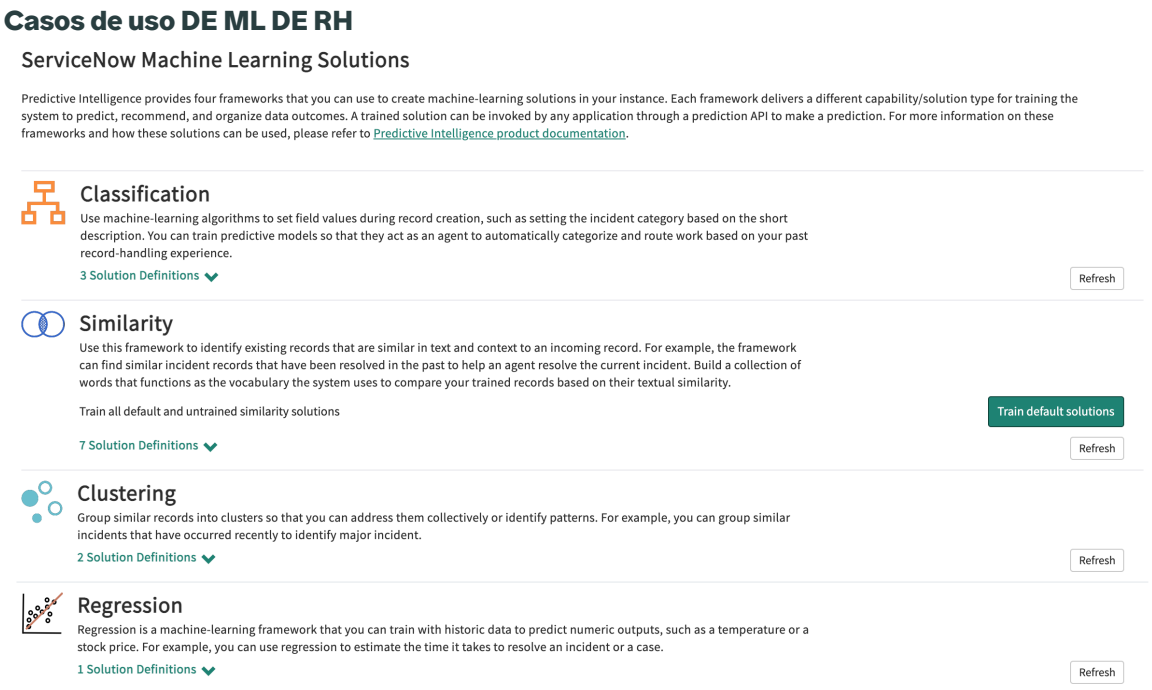
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Demanda de conhecimento para clusters de casos de RH** modelo e clique **Iniciar** .
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar **Exiba a documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Revise e entenda a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar com a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Revise as informações de Configurar Informações de Demanda de Conhecimento .
4. Ir para **Clustering** > **Demanda de conhecimento para clusters de casos de RH** Em Definições de solução disponíveis, clique em **Configurar** .
   A definição da solução é exibida.
5. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultado

Você pode usar informações de demanda para análise de lacuna de conhecimento e criar artigos de conhecimento acionáveis para tópicos ausentes.
Revise as informações de caso de uso correspondentes de Soluções de aprendizado de máquina para o Prestação de serviços de RH.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração de **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tópicos relacionados

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Criação e treinamento de uma solução de clustering

Modelo de PIWB de RH: Prever conhecimento para resolução de caso de RH

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar artigos de conhecimento e ajudar um agente de RH a obter uma resolução de caso mais rápida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Tradução automática

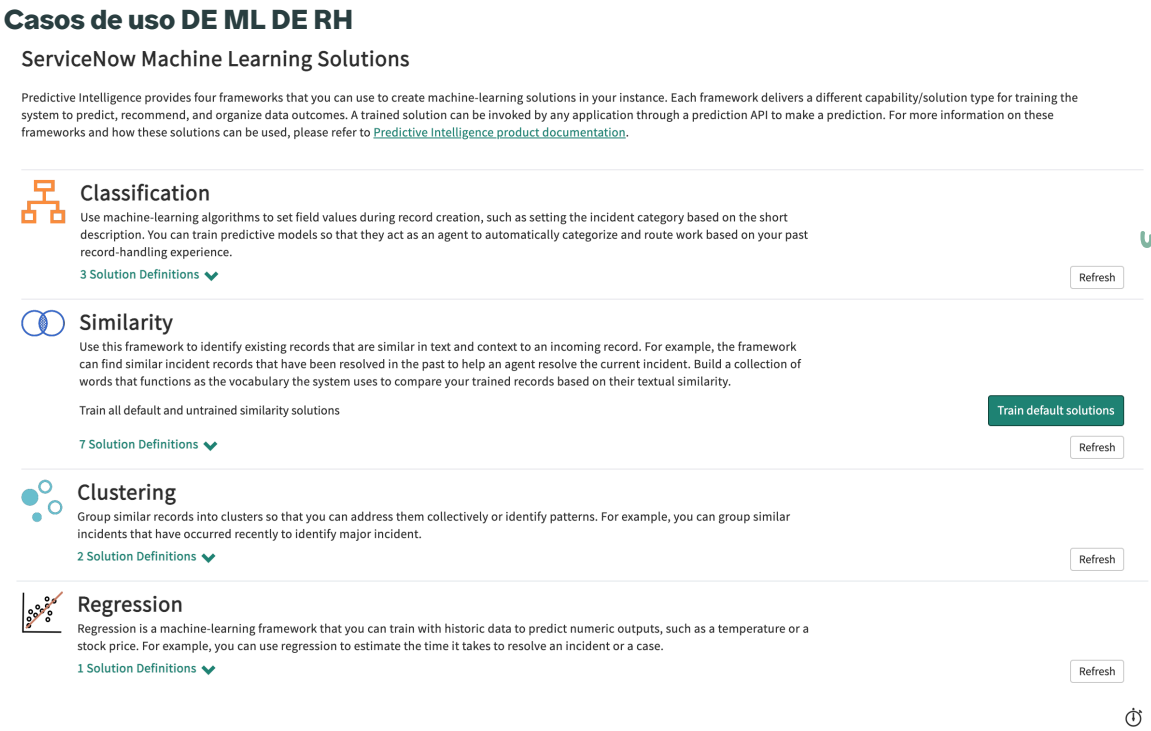
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Conhecimento para resolver casos de RH para agentes** modelo e clique **Iniciar** .
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar **Exiba a documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Revise e entenda a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar com a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.



3. Ir para **Semelhança** > **Conhecimento para resolver casos de RH para agentes** Em Definições de solução disponíveis, clique em **Configurar** .
   A definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultado

Quando a configuração é concluída, os agentes podem descobrir informações semelhantes em artigos de conhecimento com base na descrição resumida do caso de RH e no texto nos resultados da pesquisa relacionada. A exibição desses artigos de conhecimento semelhantes pode ajudar um agente de RH a resolver rapidamente os casos.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração de **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: Recomende casos semelhantes por perfil de funcionário

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar os principais artigos relevantes e itens do catálogo com base em um perfil de funcionário semelhante para descoberta de conteúdo e experiência personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Descubra todos os usuários que têm um perfil semelhante ao funcionário. Identifique os artigos de conhecimento mais exibidos e os principais itens do catálogo enviados por esses usuários.

Procedimento

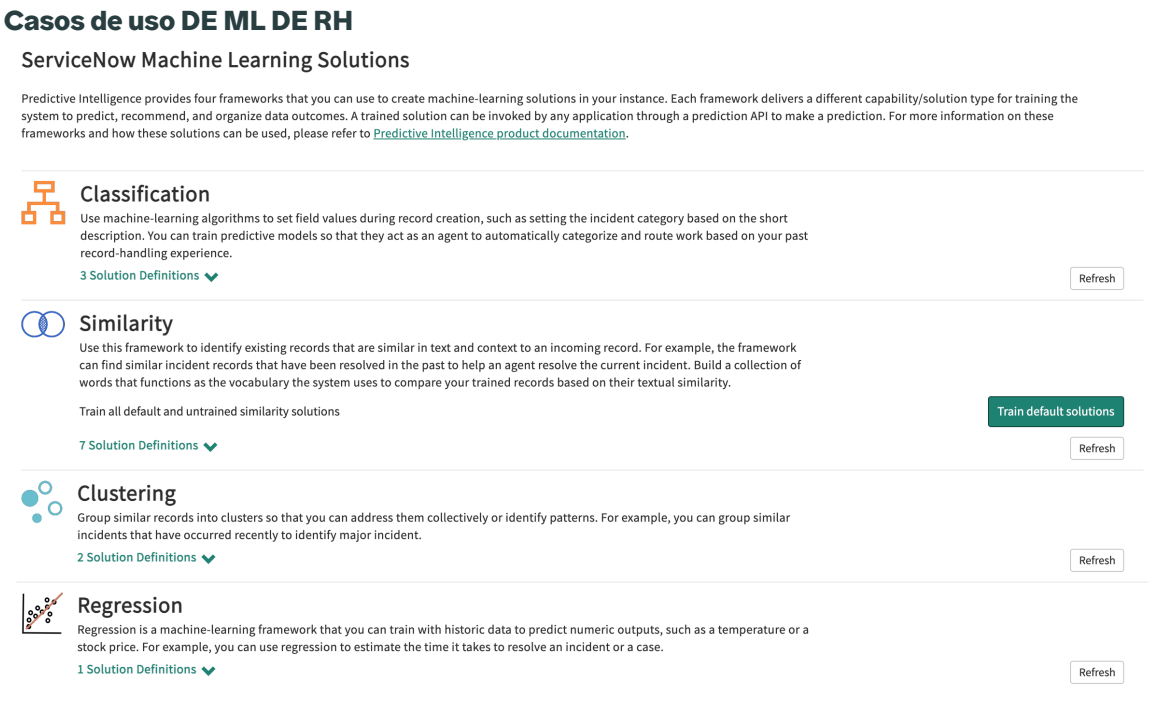
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Recomendação baseada no perfil do funcionário** modelo e clique **Iniciar** .
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar **Exiba a documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Revise e entenda a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar com a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar** .
   A seção de definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

   Para obter mais informações sobre os campos de formulário de definição da solução de cluster, consulte Criar e treinar uma solução de cluster e. Teste uma previsão de solução de classificação .

   Nota: Para obter detalhes sobre a implementação de integração de caso de uso treinado, consulte Integração e personalização do Workbench de Inteligência preditiva .

Resultado

Quando a configuração é concluída, a solução exibe os três principais artigos de conhecimento e os três principais itens do catálogo para o funcionário com base em um perfil de funcionário semelhante. Para obter mais informações, consulte Descoberta de artigos de conhecimento e itens do catálogo para funcionários.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração de **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: Prever conhecimento para conclusão da tarefa de RH

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar artigos de conhecimento para que os funcionários concluam as tarefas de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

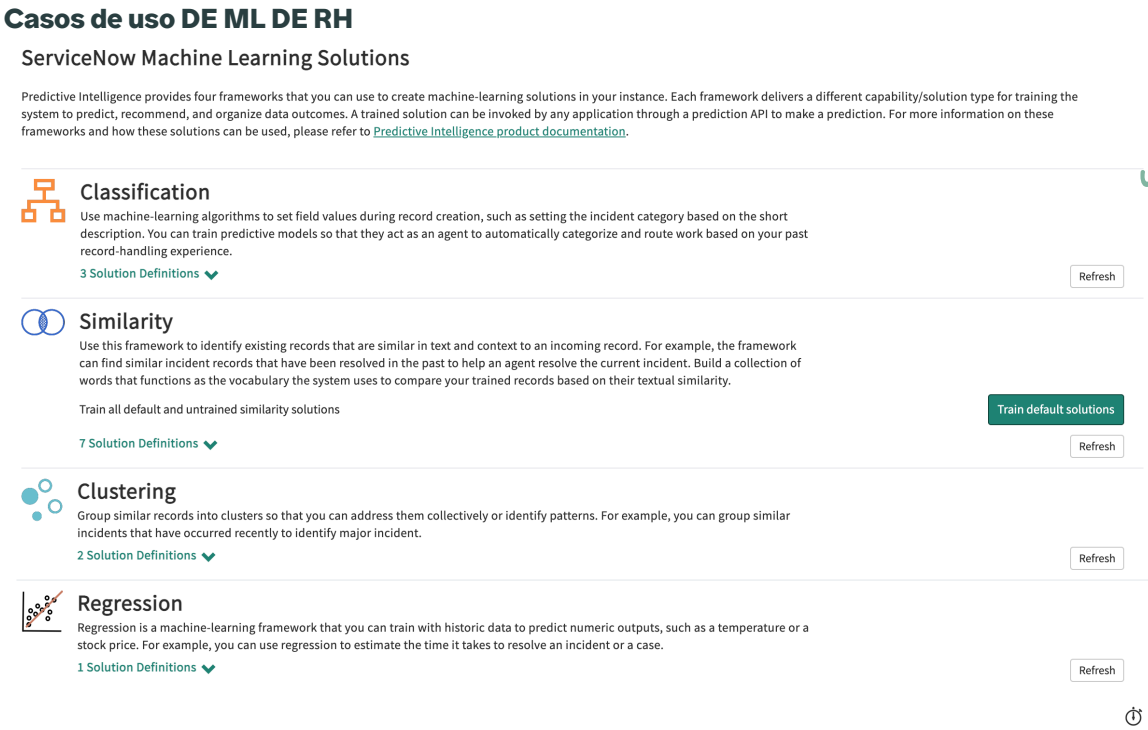
Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Conhecimento para concluir tarefas de RH para funcionários** modelo.
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar **Exiba a documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Revise e entenda a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar com a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.



3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar** .
   A seção de definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultado

Quando a configuração estiver concluída, os funcionários poderão concluir tarefas pendentes de RH, Conteúdo ou Campanha com base nas recomendações dos artigos relacionados.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração de **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo PIWB de RH: Recomende casos semelhantes

Use o modelo de configuração clássico para configurar e treinar seu modelo de solução de semelhança com o modelo de aprendizado de máquina para recomendar casos de RH encerrados semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

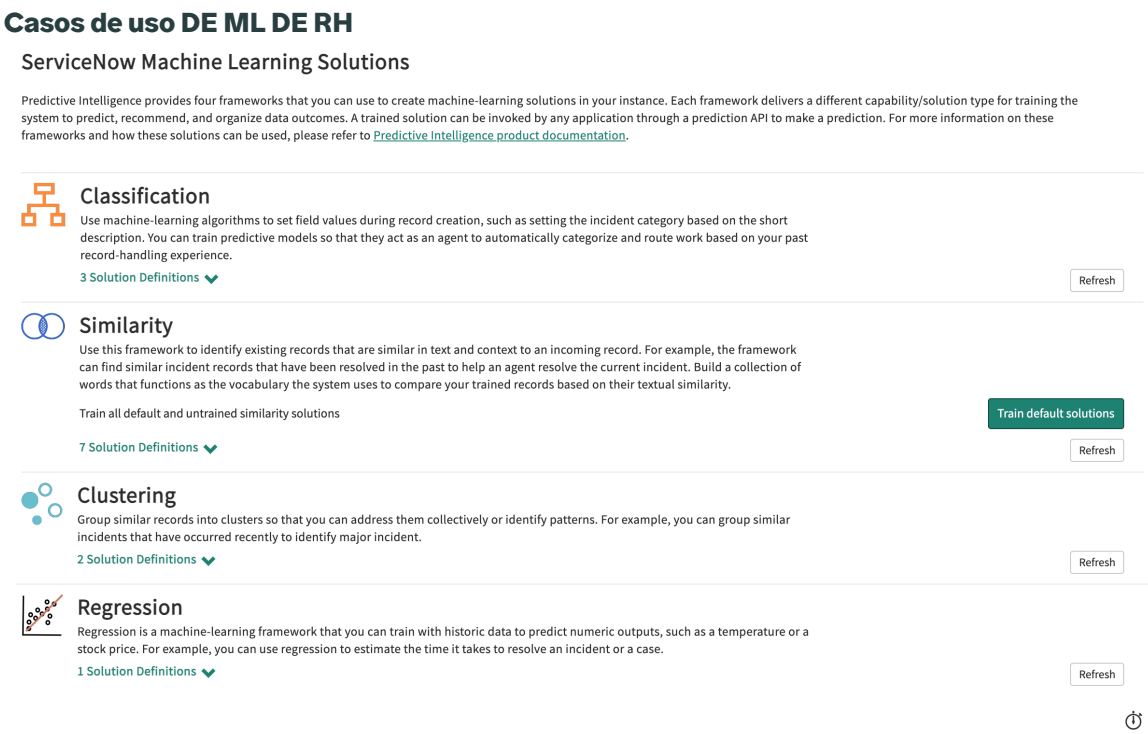
Quando os casos de RH encerrados semelhantes são configurados e o modelo preditivo é treinado, o. **Casos de RH semelhantes encerrados** A opção é exibida em um caso de RH. Esta opção exibe os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Casos de RH semelhantes encerrados** modelo e clique **Iniciar** .
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar **Exiba a documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Revise e entenda a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar com a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Ir para **Semelhança** e clique em **Configurar** .
   A seção de definição da solução é exibida.
4. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.

Resultado

Quando a configuração estiver concluída, a solução exibirá os casos encerrados de RH mais relevantes para um agente de RH para ajudar a resolver o caso de RH atual.
Revise as informações de caso de uso correspondentes de Soluções de aprendizado de máquina para o Prestação de serviços de RH.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da integração de **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Modelo de PIWB de RH: Recomende o tempo estimado para resolução

Treine sua solução usando dados históricos para prever saídas numéricas com base nos dados históricos. Configure a definição da solução para prever o tempo estimado para resolver um caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_piwb_hr_content.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As soluções de regressão permitem prever uma estimativa de pontos e um intervalo de previsão. Ao fazer previsões, a regressão também permite especificar um nível de confiança para o intervalo de previsão (intervalo). Entenda as informações de configuração do ETTR do Tempo estimado para resolver casos de RH.

Procedimento

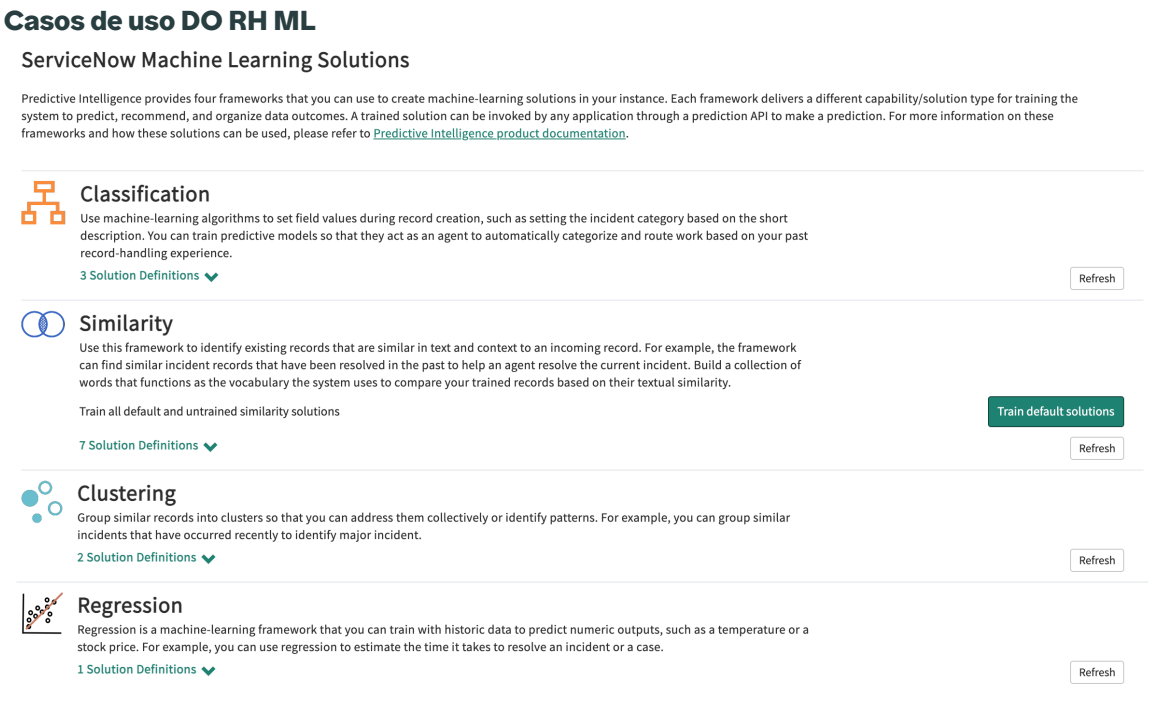
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de inteligência preditiva** > **Casos de Uso** > **Criar novo a partir de modelos**.
2. Na lista de modelos, acesse **Tempo estimado para resolver um caso de RH** e clique em **Iniciar** .
   Um pop-up com o nome do modelo é exibido. Este caso de uso é tratado na Inteligência preditiva clássica. Você será levado até lá para concluir a configuração. Você pode executar as seguintes etapas:
   a. Certifique-se de clicar **Exiba a documentação do produto para configurar este caso de uso** para revisar as instruções sobre como configurar a definição da solução.

      Nota: Revise e entenda a documentação para criar a definição da solução.

   b. Clique em **Leve-me lá** para começar com a definição da solução.
   A página principal de Soluções de aprendizado de máquina é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Ir para **Regressão** > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** Em Definições de solução disponíveis, clique em **Configurar** .
   A definição da solução de regressão para o tempo de resolução de caso de RH é exibida.
4. No formulário de definição da solução, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Campos de formulário e configurações para definição da solução

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de regressão. Por exemplo, insira `Tempo de resolução do caso de RH` .
Nome	Ao inserir o valor do rótulo da solução, este campo será preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema semelhante ao valor do rótulo `ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time`
Corpus de palavras	Selecione um corpus de palavras existente que seja relevante para sua solução. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona um corpus de palavras que tenha um título como **Regressão de Corpus de palavras** . Se você não tiver um corpus de palavras relevante, siga as etapas em Criar um corpus de palavras. Quando o corpus de palavras estiver concluído, você poderá selecioná-lo no campo Corpus de palavras no formulário Definição de regressão. No entanto, a seleção de corpus de palavras é opcional. Se os dados de entrada tiverem colunas de texto e você não escolher um corpus de palavras,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	sua solução de regressão treinará um novo modelo de corpus de palavras usando as colunas de texto em seus dados de entrada. O corpus de palavras resultante pode ser reutilizado em qualquer outra solução de regressão ou outro tipo de solução DE ML. **Nota:** O número de registros por tabela para criação de corpus de palavras usadas em soluções de regressão é limitado a 300 000.
Tabela	Selecione a tabela do banco de dados na qual você está aplicando a regressão. A tabela deve conter registros históricos que o sistema pode usar para prever a duração da restauração do banco de dados Caso de RH [sn_hr_core_case] .
Campo de Saída	Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída é numérico, inteiro ou de ponto flutuante. Neste cenário de exemplo, você usa **actual_resolution_time** campo para medir um período de tempo. O campo de saída deve gerar um valor numérico.
Campos	Selecione um ou mais tipos de campo que ajudem o sistema a identificar os registros que você deseja treinar usando regressão. Neste cenário, você usa *short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name*. Os tipos de campo de entrada podem ser cadeia de caracteres, nominal ou numérico.
Filtrar	(Opcional) Adicione condições de filtro aos registros de campo de saída que você deseja treinar usando regressão. Certifique-se de ter registros suficientes ajustando os filtros. O número mínimo de registros para treinamento de regressão é de 10 000 registros. O número máximo de registros para treinamento de regressão é limitado a 300 000.
Idioma de processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for inglês, escolha **Inglês** . Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processando* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e stemming.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também aparecerá na sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução. Neste cenário, você usa o. **Palavras irrelevantes padrão em inglês** lista.
Frequência de treinamento	Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução com base nos registros correspondentes a. **Filtro** . Suas opções incluem: ◦ Executar uma vez ◦ A cada 30 dias ◦ A cada 60 dias ◦ A cada 90 dias ◦ A cada 120 dias ◦ A cada 180 dias Neste cenário, você seleciona a cada 30 dias Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Esta prática fornece tempo para revisar e atualizar a definição da solução conforme necessário até que ela forneça cobertura aceitável e valores de precisão. O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão é de 10 000. O programador DE ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento DE ML por instância em uma janela de 24 horas. Exclui solicitações de novo treinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e semelhança também são excluídas desse limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.

5. Clique no botão ou opção de menu de contexto apropriado para a definição da solução.

Opção	Descrição
Salvar ou Salvar e treinar	Salve o registro de definição da solução para retornar a ele mais tarde ou salvá-lo e enviá-lo para treinamento.
Enviar ou Enviar e treinar	Crie seu registro de definição de solução e envie-o ou envie-o e treine-o.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

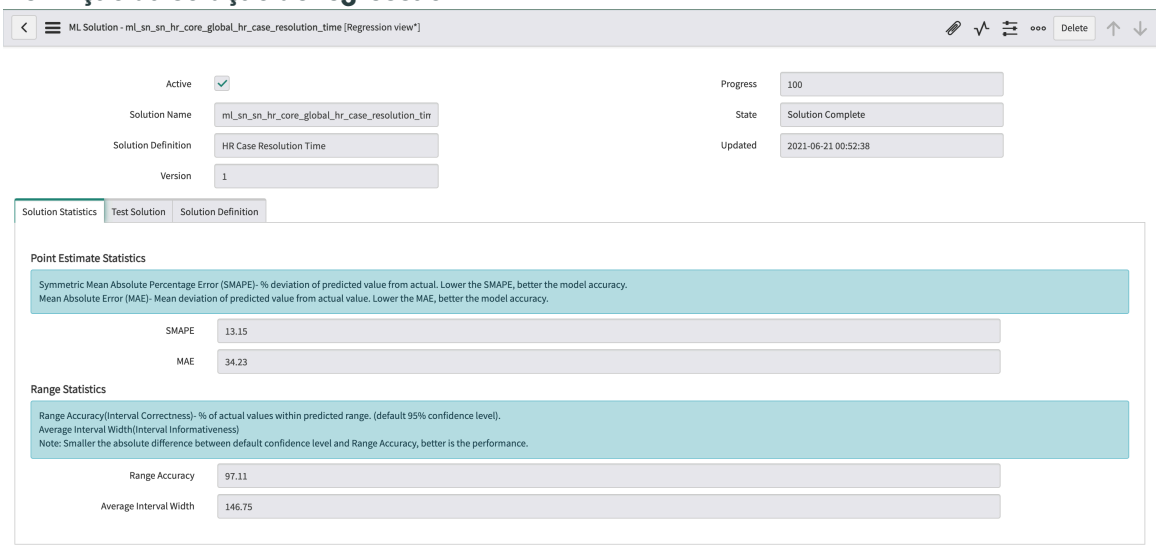
6. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** em **Ativação de treinamento** janela para confirmar.
   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo quaisquer erros que possam ter ocorrido no treinamento. Quaisquer outros usuários podem assinar o Inteligência preditiva Categoria de notificações. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

   Quando a configuração é concluída, os funcionários e agentes veem o tempo estimado para resolver nas seções de solicitação.

O que Fazer Depois

Neste cenário, você criou uma solução DE ML a partir da sua definição de solução.
Na seção Links relacionados da sua solução DE ML, consulte as guias Estatísticas da solução, Testar solução e Definição da solução. Na guia Estatísticas da solução, revise as estatísticas Estimativa de pontos e Intervalo (intervalo de previsão) fornecidas pela solução.

Definição da solução de regressão



Na guia Testar soluções da sua solução, você pode testar a saída de previsão para os registros usados como entrada para a previsão inserindo valores para os campos de entrada. Você também pode usar o nível de confiança de previsão padrão de 95 ou insira um nível diferente entre 0 e. 100 . Usar 95 como o valor significa que o sistema está 95% confiante de que a previsão real está dentro do intervalo de previsão. Clique em **Executar teste** botão para encontrar a saída de previsão.

Depois de executar o teste, as estatísticas de saída de previsão serão exibidas.
A estimativa de ponto na tela é um valor único em um ponto no tempo. Quando a configuração é concluída, os funcionários e agentes veem o tempo estimado para resolver nas seções de solicitação.

Você pode verificar o status da integração de **Administração de RH** > **Configurações de IA do RH** > **Definição de solução**. O caso de uso agora está mapeado para a definição de solução selecionada.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Para começar com Inteligência preditiva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempo estimado para resolver casos de RH

Determine o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) para um caso analisando casos encerrados semelhantes no passado para melhor visibilidade e transparência.

O aprendizado de máquina prevê o tempo estimado para resolver um caso (ETTR) com base nos atributos de um caso, como sua descrição resumida, categoria, prioridade, grupo de atribuição e assim por diante. Para obter mais informações sobre como configurar a definição da solução de regressão de aprendizado de máquina para ETTR, consulte Modelo de PIWB de RH: Recomende o tempo estimado para resolução

Para fazer previsões, você pode usar a definição da solução ETTR existente ou alterar algumas das configurações padrão, como os campos, um filtro e a frequência de treinamento.

Ao analisar o tempo de resolução de casos encerrados semelhantes no passado, o recurso ETTR oferece os seguintes benefícios:

- Oferece aos funcionários melhor transparência e define expectativas sobre o tempo de resolução de seus casos.
- Ajuda os agentes na priorização do trabalho e na medição do desempenho.
- Fornece dados que podem ajudar os gerentes com informações sobre a gestão de ANS e o tempo estimado de resolução de casos.

ETTR para casos de RH

Ao configurar o Tempo estimado de resolução de caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) e treinar o modelo preditivo, você pode ver **Tempo de resolução do caso de RH** opção. Consulte **Tempo estimado para resolver** valor de:

- Exibição do Portal do funcionário e exibição do Now Mobile
- Espaço do agente
- Exibição da plataforma com uma lista de casos
- Exibição de configuração do caso para administradores

Para obter mais informações, consulte Exibição de previsões do ETTR.

Modelo preditivo do ETTR

O Tempo estimado de resolução de caso de RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) é configurado e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando todas as seguintes condições são atendidas:

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva para Pesquisa contextual (com.snc.contextual_search_ml) está instalado.
- A propriedade do sistema será definida como `glide.platform_ml.auto_training.enabled` verdadeira.

Regras de negócio e propriedades do sistema

Verifique as seguintes propriedades do sistema e regras de negócio:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use ou configure as seguintes propriedades do sistema e os valores correspondentes para exibir os valores ETTR de acordo com seu requisito:
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent*
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee*
  - *ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level*
- Use ou configure o. **Prever o tempo estimado de resolução** regra de negócio de acordo com suas necessidades de negócios.

Modelo ETTR

As soluções de regressão, como ETTR, permitem prever uma estimativa de pontos e um intervalo de previsão. Este recurso informa o agente, o funcionário e os responsáveis pelo serviço sobre o tempo estimado de resolução de um caso com base no tempo necessário para resolver problemas semelhantes historicamente.

- **Tempo real de resolução** : Armazena o tempo real de resolução de um caso específico. Este campo armazena o tempo de resolução desde a abertura até o fechamento do caso.

  Nota: Ao fazer upgrade, execute-o. **Preencher Tempo real de resolução** Programe o trabalho uma vez para preencher o tempo real de resolução dos casos de RH existentes. Para todos os casos futuros, a regra de negócio **Preencher Tempo real de resolução** gera automaticamente o tempo de resolução.

- **ETTR máximo** : Indica o tempo máximo estimado de resolução em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo necessário para resolver casos de RH semelhantes.
- **ETTR mín** : Indica o tempo mínimo estimado de resolução em dias para a conclusão do caso. A estimativa é baseada no tempo necessário para resolver casos de RH semelhantes.
- **ETTR em dias** Armazena o tempo de resolução estimado do ponto em dias para a conclusão do caso.

Tópicos relacionados

Exibição de previsões do ETTR

Exibição de previsões do ETTR

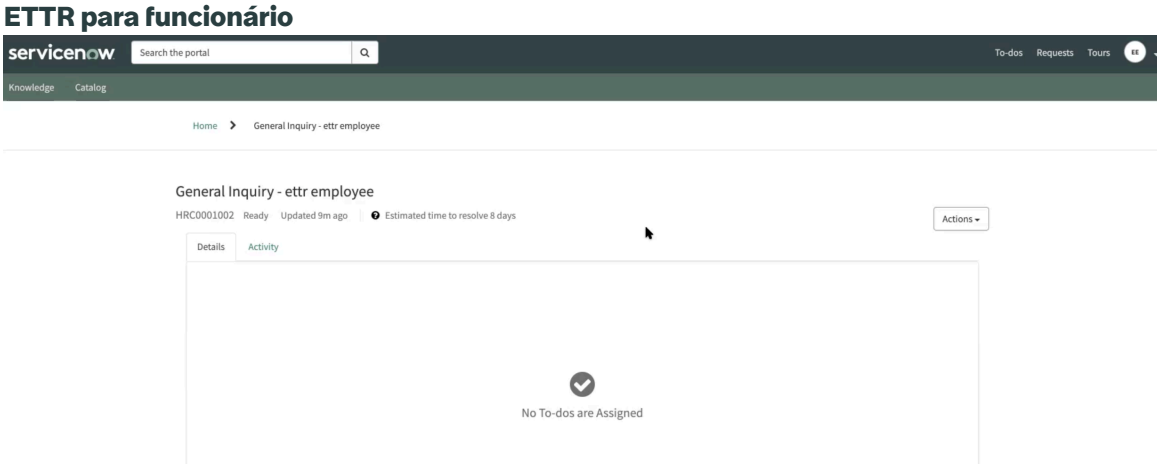
Exiba os exemplos de exibições ETTR na jornada de um caso que indica o tempo estimado de resolução com base nos dados históricos.

Depois de configurar o ETTR, você poderá ver **Tempo de resolução do caso de RH** opção. Consulte **Tempo estimado para resolver** valor de:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibição do Portal do funcionário

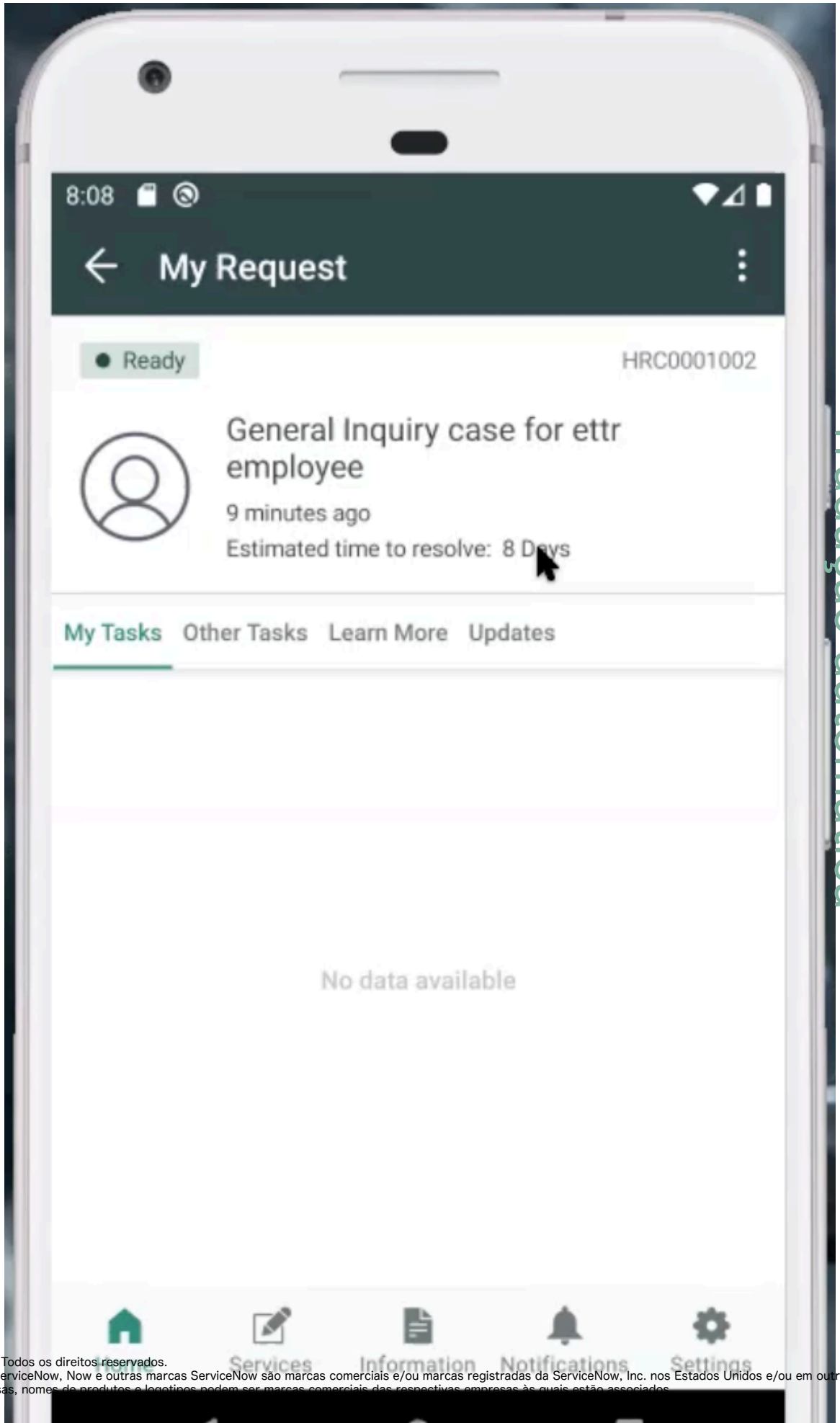


- Exibição do Now Mobile

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ETTR no Now Mobile

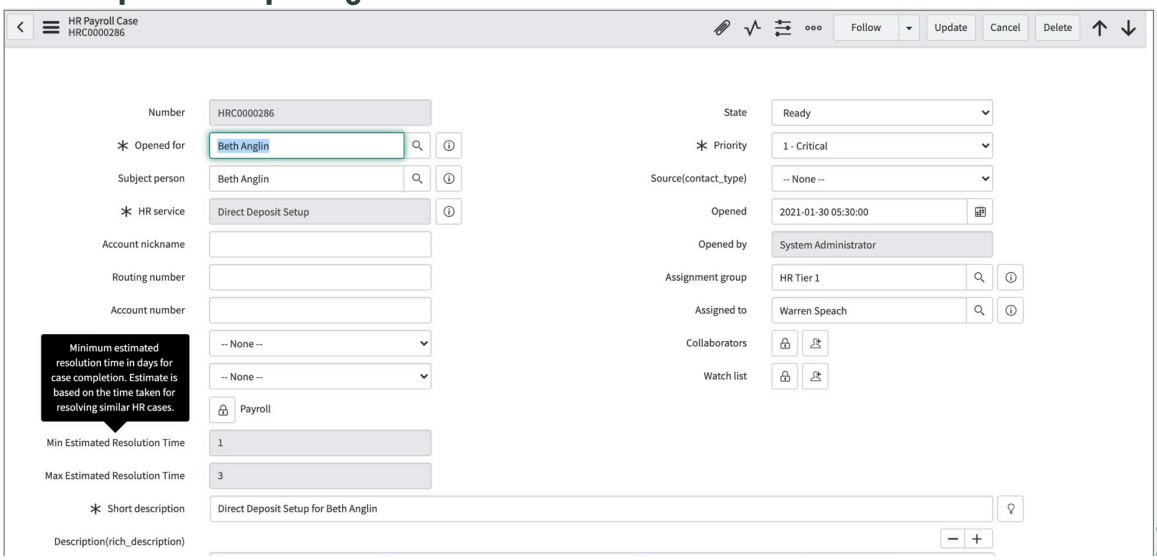


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

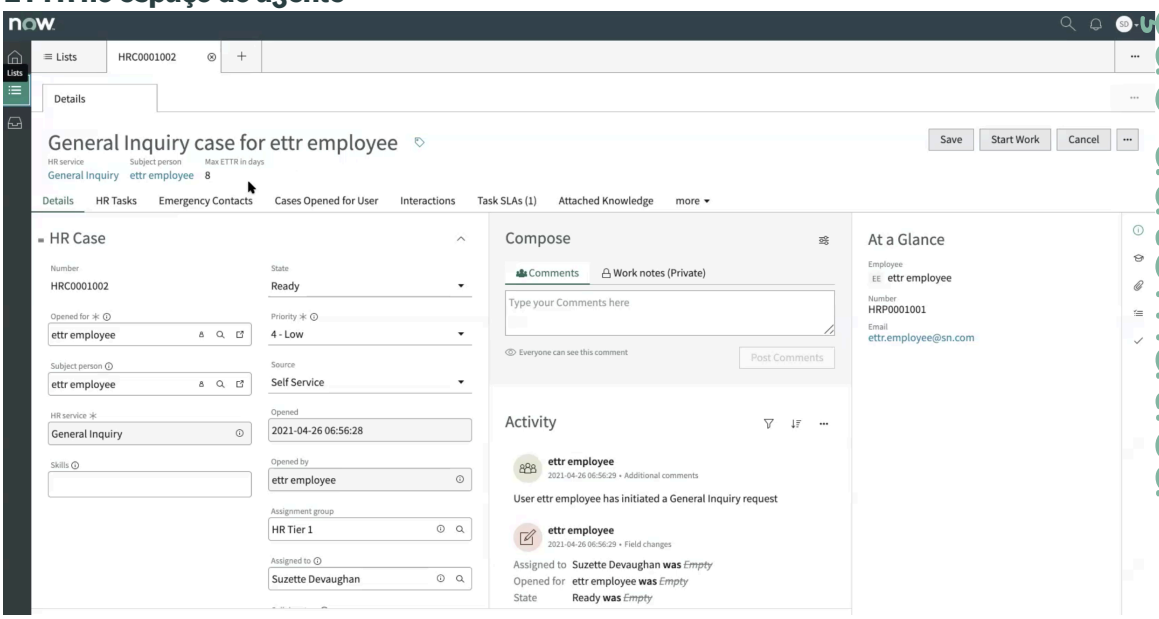
- Exibição da plataforma para agente

ETTR na plataforma para agente



- Espaço do agente

ETTR no espaço do agente



Com base na configuração, as exibições podem ser diferentes para sua implementação.

Tópicos relacionados

Tempo estimado para resolver casos de RH

ServiceNow Serviços de voz para Prestação de serviços de RH

A aplicação ServiceNow Serviços de voz para o Espaço do agente de RH fornece resposta de voz interativa (RVI) e experiências de chamada contínuas para seus funcionários e agentes, integrando um provedor de central de contato em nuvem com os recursos robustos do Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar ServiceNow Serviços de voz facilitar chamadas telefônicas de entrada e saída para agentes de serviço.

- Integre seu ServiceNow Instância com um sistema telefônico de terceiros, como o Amazon Connect.
- Exiba dados relevantes para ajudar o agente de RH durante a chamada.
- Analise as interações entre agentes de RH e funcionários por meio de gravações de chamadas, métricas e transcrições.

Para obter mais informações, consulte Integração do ServiceNow Serviços de voz para RH .

Central do funcionário com Prestação de serviços de RH

. Central do funcionário Está disponível para uso quando você ativa o plug-in App com escopo de recursos humanos: Core [com.sn_hr_core].

. Central do funcionário fornece uma experiência de portal única e unificada para que os funcionários encontrem informações, obtenham ajuda e solicitem serviços ou itens de que precisam. Para obter mais informações, consulte Central do funcionário.

Mapeamentos de taxonomia unificada

A taxonomia de RH fornece mapeamentos pré-configurados dos itens do catálogo de RH e artigos de conhecimento para os tópicos de RH fornecidos pela taxonomia da Experiência do funcionário.

Seus funcionários podem descobrir conteúdo de diferentes tipos, como catálogo e conhecimento, juntos em um único tópico. Os mapeamentos de tópico para a taxonomia de RH também potencializam a pesquisa no Central do funcionário.

Para usar o. Central do funcionário com Prestação de serviços de RH:

- Ative o plug-in Taxonomia de RH (com.sn_hr_emp_taxonomy). Quando ativados, os itens do catálogo de RH e os artigos de conhecimento (KB) são mapeados para os tópicos e subtópicos em Taxonomia.
- O sistema de base fornece os tópicos e subtópicos de RH e são incluídos quando você ativa o plug-in Taxonomia de RH (com.sn_hr_emp_taxonomy).

Nota: Para obter mais informações, consulte:

- Taxonomia unificada da Central do funcionário
- Associe conteúdo conectado a um tópico
- Associe um artigo de conhecimento a uma categoria de taxonomia

Widgets do Central do funcionário

Os widgets opcionais a seguir podem ser configurados:

- Widget Data de início: Este widget aparece somente para recém-contratados antes da data de início somente para casos de integração. Ao usar o layout do sistema de base, coloque o widget no Central do funcionário Página inicial, no painel direito acima do widget Meus itens. Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida e integração e configuração do widget, consulte
  - Enterprise Onboarding and Transitions
  - Widgets do Portal de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guia de licença parental: Fornece um link para a página do portal do Guia de licença parental. Para obter mais informações, consulte
  - Now Assist Virtual Agent tópicos para Designer de jornadas
  - Widgets do Portal de serviços

Domain Separation e HR Service Delivery

. ServiceNow® Prestação de serviços de RH A aplicação melhora a experiência de serviço do funcionário automatizando as interações de RH e fornecendo uma única plataforma para todos os serviços de RH. Domain Separation é compatível com Prestação de serviços de RH.

Domain Separation separa dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados domínios em uma única instância da ServiceNow. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Para saber mais sobre Domain Separation, consulte:

- artigo da base de conhecimento
- Noções básicas sobre separação de domínios

A Prestação de serviços de RH fornece o nível básico de suporte à separação de domínios. A separação básica de domínio (separação de dados) implica que, se os dados e todas as configurações relacionadas residirem em um domínio específico, a Prestação de serviços de RH funcionará conforme o esperado. A estrutura de domínio hierárquico, o compartilhamento de dados/configurações e a separação de lógica/processo não são compatíveis por padrão na Prestação de serviços de RH de acordo com a definição básica de separação de domínio.

Nível de suporte: Básico

Nota: Para saber mais sobre os níveis de suporte, consulte Níveis de suporte do Domain Separation .

- Há lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviço da aplicação.
- Na aplicação, a interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, rollups, agregações e assim por diante, todas consideram o domínio no tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

Caso de uso: Como uma organização do provedor de serviços, quando recebo um caso ou bate-papo de um locatário no sistema, devo ser capaz de ver e resolver esse caso sem que outros clientes de locatário saibam do caso ou do processo.

Separação de domínio HRSD

Domain Separation é melhor para clientes que:

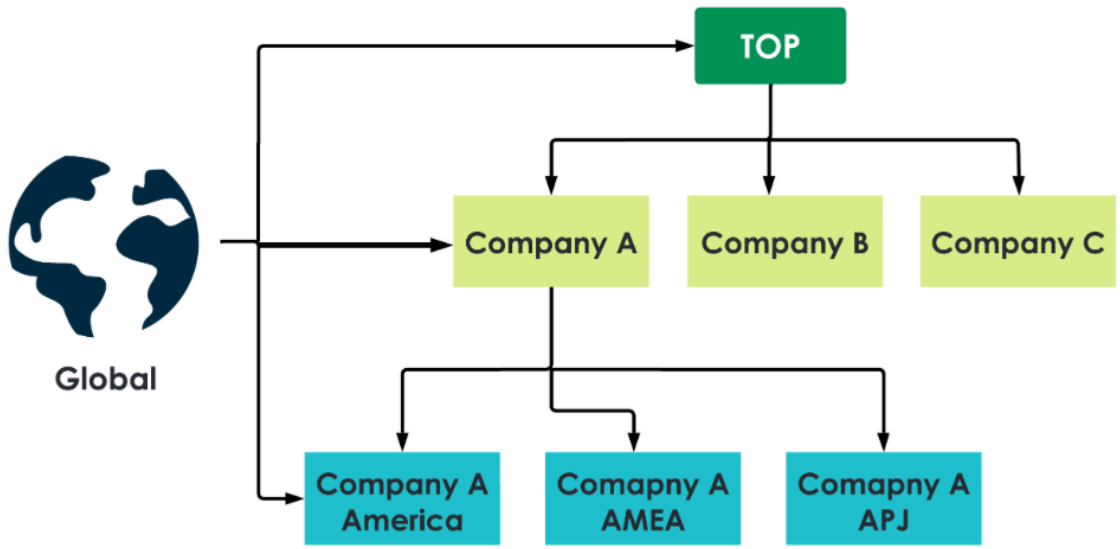
- Aplicam a segregação de dados absoluta entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalize as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e emissão de relatórios globais em uma única instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios. Por exemplo, os dados da Empresa A podem ser separados dos dados da Empresa B e da Empresa C. Cada domínio usando Prestação de serviços de RH a aplicação pode ter dados separados que não podem ser compartilhados com outros domínios.

Nota: Com base na hierarquia, os usuários podem ver os dados em seu domínio inicial e nos domínios secundários desse domínio inicial. Os usuários não terão acesso aos dados em seus domínios primários, domínios de pares ou domínios em outras ramificações da hierarquia. Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio e contém domínio.



Como o Domain Separation funciona no Prestação de serviços de RH

- Embora Prestação de serviços de RH ofereça suporte à separação de dados, a separação de lógica e processo não é totalmente compatível.

  Nota:

  - Para obter mais detalhes sobre separação de domínio na Prestação de serviços de RH, consulte Orientação para separação de domínio apropriada da Prestação de serviços de RH.
  - Para saber mais sobre separação de processos, consulte a seção Separação de dados versus separação de processos neste artigo da base de conhecimento .

- Ao trabalhar em uma implementação separada por domínio, certifique-se de que os registros sejam criados no nível de domínio correto para que ele fique visível para o conjunto correto de usuários.

  Por exemplo, domínios que se parecem com:

  - Global → TOP
    - Domínio A
    - Domínio B

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Global não é um domínio.

Quando os agentes são compartilhados entre domínios, os agentes devem residir em global e ter acesso aos casos de RH remotos de todos os consumidores integrados.

- Para que qualquer usuário no Domínio A ou Domínio B acesse um caso de RH, o caso de RH deve ser criado em um nível global.
- Se um caso de RH for criado no Domínio A, um usuário do Domínio B não poderá acessá-lo. Da mesma forma, se um caso de RH for criado no Domínio B, um usuário do Domínio A não poderá acessá-lo.
- Para que um caso de RH fique visível para os usuários no TOP e no Domínio A, crie o caso de RH no Domínio A.
- Para que um caso de RH fique visível para os usuários no TOP e no Domínio B, crie o caso de RH no Domínio B.

Caso de uso: Domain Separation em Prestação de serviços de RH

Embora o comportamento oferecido com o Domain Separation forneça suporte a vários locatários, a multilocação ainda está contida em uma única instância. Algumas propriedades, dados e processos são sempre globais e compartilhados em todos os domínios. Por exemplo, a opção do sistema "Lembrar minhas informações" na página de login é global e não pode ser especificada por domínio.

Se uma separação completa e total de todas as propriedades do sistema for necessária e não exigir relatórios globais ou processos globais, instâncias separadas serão a melhor opção.

Orientação para separação de domínio apropriada da Prestação de serviços de RH

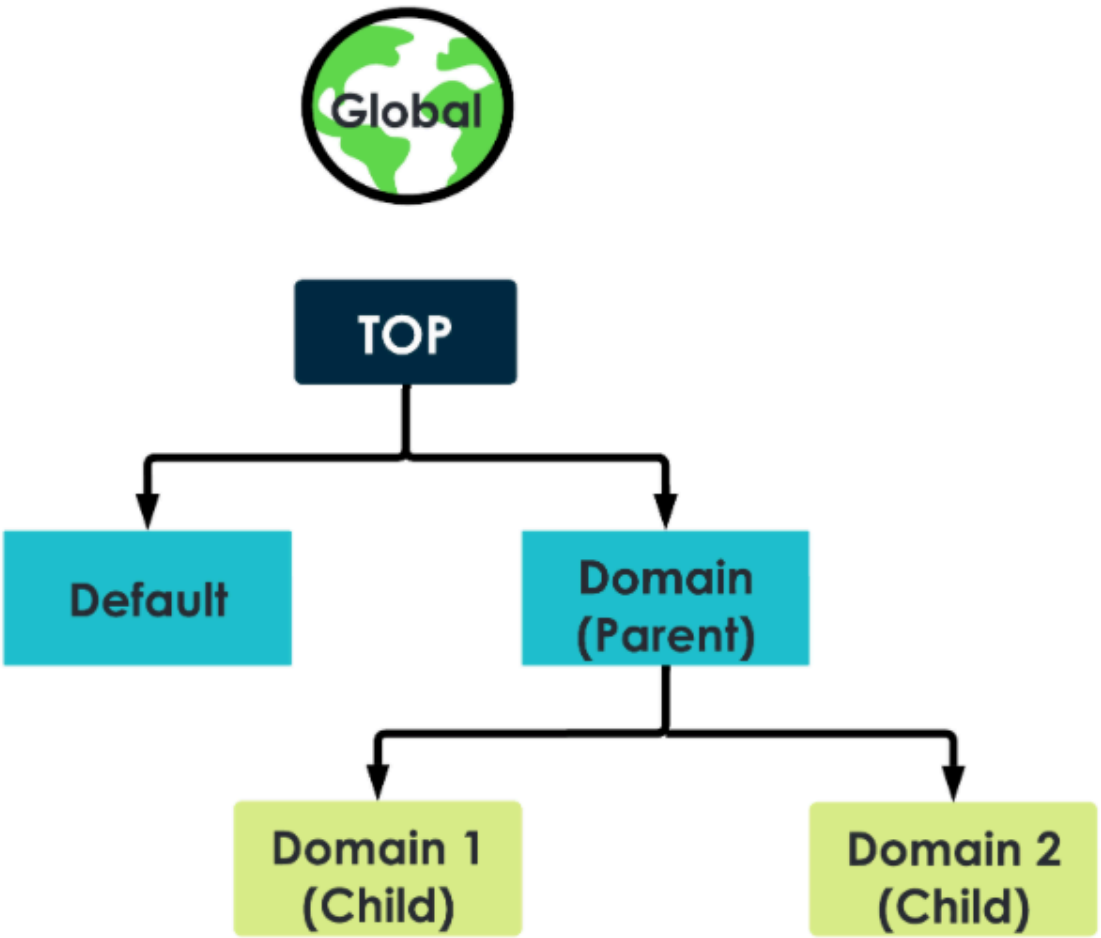
Orientação adicional para implantar com sucesso a Prestação de serviços de RH em um ambiente separado por domínio.

As seções a seguir explicam como configurar com sucesso o Domain Separation em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de uma hierarquia de separação de domínio



Serviços de RH

Ao configurar serviços de RH em um domínio global, observe os seguintes pontos:

Limitações

1. O administrador de qualquer domínio pode editar os serviços globais de RH, o que afeta todos os outros domínios.
2. Um serviço de RH criado em um domínio global estará presente em todos os outros domínios.

Instruções

- Esta instrução se aplica à primeira limitação: Você pode criar ou atualizar ACL de gravação em uma tabela de serviço de RH para que os serviços globais de RH sejam editáveis somente por administradores de RH em um domínio global.
- Esta instrução se aplica à segunda limitação: Usando critérios de RH, você pode restringir os serviços globais de RH a serem usados somente para determinados domínios. No entanto, isso não interromperá o acesso de um serviço global para exibir e modificar o serviço de RH global pelos administradores de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovações de RH

Ao configurar aprovações de RH para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

Limitações

Quando os usuários do domínio primário e do domínio secundário são adicionados ao mesmo grupo de aprovação:

- O caso de RH do domínio primário será aprovado para um domínio secundário, mesmo quando os usuários do domínio secundário não têm acesso ao caso. Por exemplo, o Caso de RH no Domínio (Primário) será aprovado para usuários do Domínio 1 e Domínio 2, mesmo quando eles não têm acesso ao caso (consulte a imagem de hierarquia do domínio).
- O caso de RH do domínio secundário não está indo para aprovação para o domínio primário, mesmo quando os usuários do domínio primário têm acesso ao caso. Por exemplo, o caso de RH no domínio 1 não será aprovado para usuários no domínio (primário), mesmo quando eles têm acesso ao caso.

Instruções

Não use grupos globais ou grupos em um domínio primário para aprovações. Ao usar esses grupos para aprovação, verifique se você usa uma hierarquia de domínio simples, caso contrário, use grupos de aprovação específicos do domínio.

Regras de atribuição de RH

Ao configurar regras de atribuição de RH para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

Limitações

Quando os usuários do domínio primário e do domínio secundário são adicionados ao mesmo grupo de aprovação:

- O caso de RH do domínio primário pode ser atribuído a um domínio secundário, mesmo quando os usuários do domínio secundário não têm acesso ao caso. Por exemplo, o Caso de RH no Domínio (Primário) pode ser atribuído a usuários do Domínio 1 e Domínio 2 mesmo quando eles não têm acesso ao caso (consulte a imagem de hierarquia do domínio).
- O caso de RH do domínio secundário pode não ser atribuído ao domínio primário, mesmo quando os usuários do domínio primário têm acesso ao caso. Por exemplo, o caso de RH no domínio 1 pode não ser aprovado para usuários do domínio (primário), mesmo quando eles têm acesso ao caso.

Instruções

- Para uma regra de atribuição em um domínio, use um grupo do mesmo domínio.
- Ao usar grupos globais para uma atribuição, use uma hierarquia de domínio plana; caso contrário, use os grupos de atribuição específicos do domínio.

Grupo de atribuição de RH

Ao configurar grupos de atribuição de RH para separação de domínio, observe o seguinte:

Limitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para um caso de RH criado no domínio primário, o grupo de atribuição do domínio secundário pode ser selecionado. Por exemplo, para um caso de RH no domínio (primário), o usuário pode selecionar um grupo de atribuição no domínio 1.

Instruções

Selecione o grupo de atribuição correto para um domínio primário. Não selecione um grupo de atribuição de um domínio secundário.

ANS de RH

Ao configurar ANS de RH para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

Como administrador:

- Configure o ANS específico do domínio de acordo com seu requisito.
- Configure a definição de ANS global se todos os domínios exigirem a mesma definição de ANS.

Modelos de resposta de RH

Ao configurar modelos de resposta de RH para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

Você pode configurar modelos de resposta com domínio global ou específico. Os modelos globais estarão acessíveis a todos os outros domínios, enquanto um modelo de domínio específico estará acessível somente a esse domínio.

Advanced Work Assignment (AWA) para RH

Ao configurar o bate-papo do atendente (AWA) de RH para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

Limitações

Quando você configura o AWA com um grupo global, os usuários de um domínio específico recebem o. **Conecte-se ao atendente** mesmo quando um agente desse domínio não está disponível. Por exemplo, se os agentes disponíveis forem somente do domínio 1 e o usuário do domínio 2 tentar se conectar ao atendente, o usuário terá a opção para **Conecte-se a um atendente** , mas o roteamento real para qualquer agente não acontecerá.

Instruções

AWA pode ser configurado para grupos globais ou específicos do domínio. Se você estiver usando o grupo global para a configuração do AWA, verifique se pelo menos um dos agentes globais está sempre disponível.

Regras de escalação

Ao configurar regras de escalação para separação de domínio, observe o seguinte ponto:

Configure regras de escalação na camada global ou específica do domínio. Para uma regra de escalação no domínio primário, não selecione um grupo de domínios secundários.

Enterprise Service Management Integrations Framework

Ao configurar o Enterprise Service Management Integrations Framework para separação de domínio, observe os seguintes pontos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mantenha um registro de conexão separado por domínio.
- Copie o fluxo programado padrão no domínio respectivo para cada integrações.
- Copiar o fluxo da interface externa do gatilho padrão para o respectivo domínio.

Resolução automática de ocorrências para RH

. Resolução automática de ocorrências para RH A aplicação usa inteligência artificial (IA) para fornecer respostas quase em tempo real às consultas de rotina do seu funcionário. Quando seus funcionários usam os canais de solicitação e resposta, você pode coletar feedback para melhorar a qualidade das recomendações.

Usando o. Resolução automática de ocorrências para RH seus funcionários podem solicitar ajuda por meio dos canais de solicitação. Eles podem receber resoluções para suas solicitações por meio dos canais de resposta. . Resolução automática de ocorrências a aplicação também identifica os casos críticos ou confidenciais e os leva à atenção de um agente para assistência oportuna.

Os principais benefícios de usar o. Resolução automática de ocorrências as aplicações são:

- Resoluções automáticas para as perguntas do seu funcionário.
- Experiência multicanal ou omnicanal para que seus funcionários tenham vários canais para solicitar e receber ajuda.
- Economia de custos por meio do autoatendimento porque você não precisa de tantos agentes para responder a perguntas.
- Respostas quase em tempo real para seus funcionários.
- Painel que seus agentes e gerentes podem usar para monitorar as métricas de sucesso.

⚠ **Aviso:** Resolução automática de ocorrências para RHÉ compatível somente com o idioma inglês e não oferece suporte para trazer seu próprio modelo.

Resolução automática de caso de RH com tecnologia de IA

Para casos não críticos de alto volume, o Resolução automática de ocorrências a aplicação fornece opções de autoatendimento quase em tempo real por meio dos canais de resposta com os quais o funcionário deseja interagir. . Resolução automática de ocorrências a aplicação pode detectar quais casos são críticos e trazê-los à atenção de seus agentes, o que garante que o funcionário receba assistência oportuna.

Experiência multicanal ou omnicanal

A experiência omnicanal ou multicanal permite que os funcionários solicitem ajuda por meio do canal mais conveniente para eles, para que possam receber uma resposta quase em tempo real em seus canais preferenciais. Por exemplo, uma consulta geral de rotina recebida por e-mail pode ser resolvida automaticamente por meio de um serviço de mensagens curtas/envio de mensagens (SMS) para trabalhadores remotos ou Microsoft Teams para os funcionários que vão para o escritório. Seus funcionários decidem como desejam suas respostas.

Economia de custos para a organização

Cerca de 50 a 80% das solicitações dos funcionários são enviadas por meio de um formato não estruturado porque os funcionários geralmente preferem o caminho mais fácil e rápido para solicitar ajuda. A maioria dessas solicitações é rotineira ou não crítica. Usando o.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolução automática de ocorrências, você pode automatizar a resolução de alto volume e baixo valor RH casos. Essa automação reduz o custo e o esforço de triagem e resolução manual de casos de rotina.

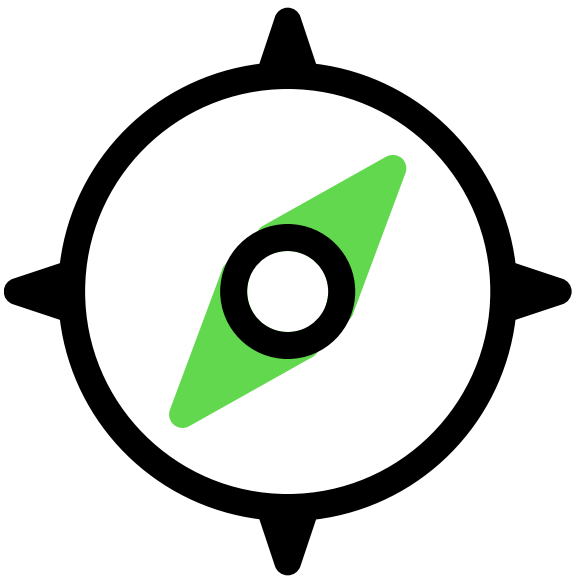
Resposta quase em tempo real

. Resolução automática de ocorrências a aplicação fornece uma resposta quase em tempo real (geralmente de 3 a 5 segundos) para consultas de rotina do funcionário. Os funcionários não precisam esperar de 3 a 5 dias para que um agente entre em contato com eles para resolver suas dúvidas.

Painel para monitorar suas métricas de sucesso

. Resolução automática de ocorrências o painel permite que seus administradores monitorem as métricas de sucesso do painel. Essas métricas podem fornecer os detalhes dos casos resolvidos automaticamente, custos estimados e economia de tempo por meio do Resolução automática de ocorrências.

Explorar



Saiba como os funcionários usam os canais de solicitação e obtenha ajuda por meio de seus canais de resposta preferenciais com Resolução automática de ocorrências.

Uso

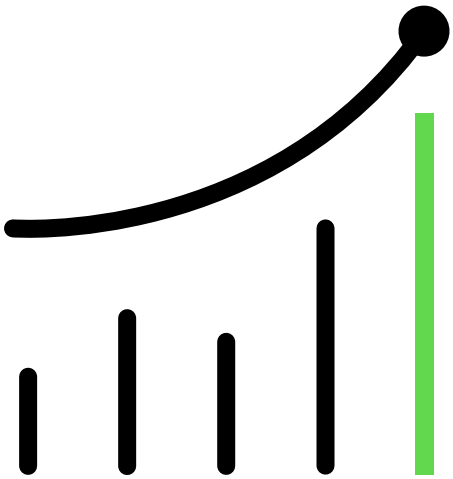


Processe como RH os casos e o feedback são tratados por Resolução automática de ocorrências.

Tradução automática

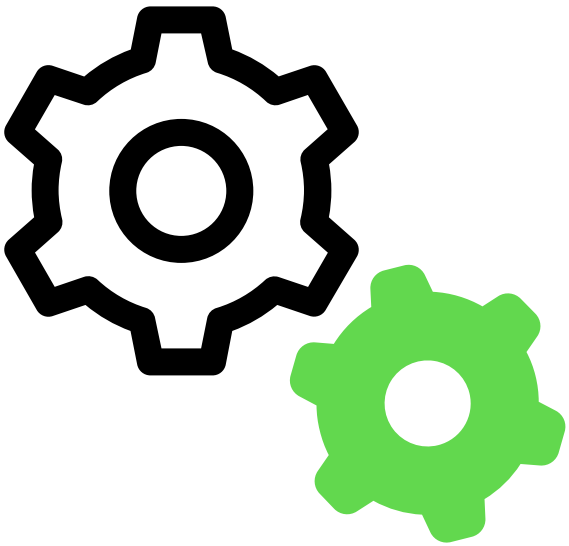
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução para Performance Analytics e relatórios



Monitore as métricas de sucesso de Resolução automática de ocorrências com base no desempenho de resolução de caso da aplicação

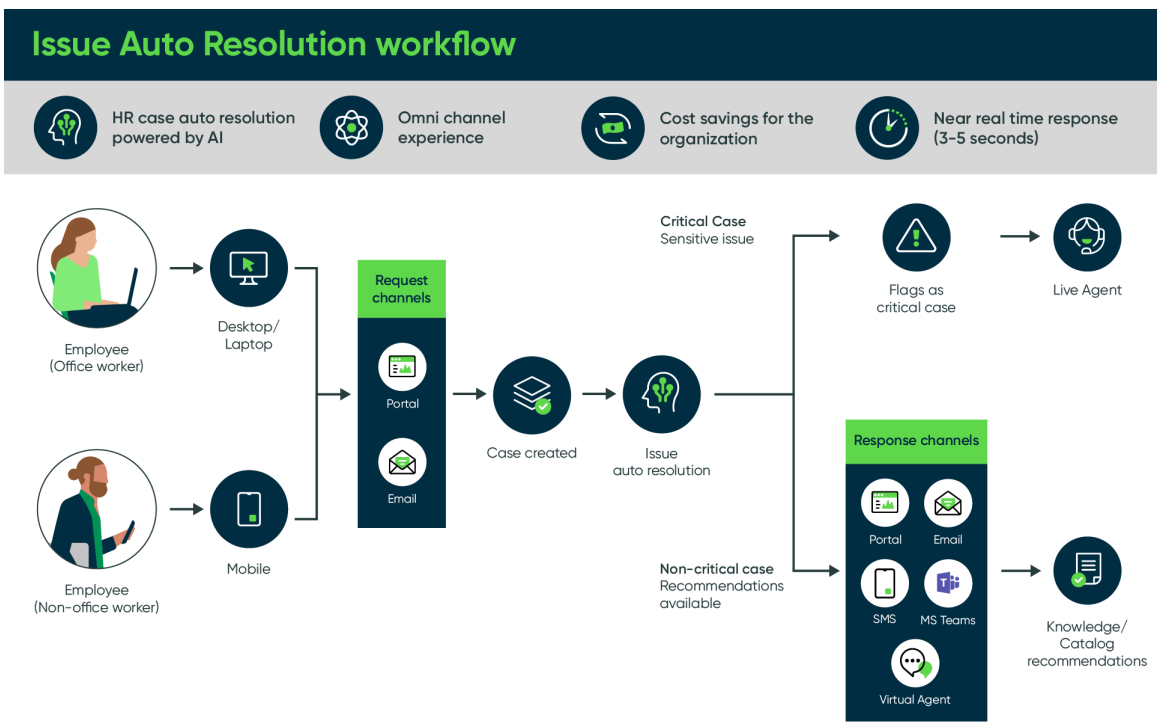
Configurar



Saiba mais sobre Resolução automática de ocorrências implementação

Explorando Resolução automática de ocorrências para RH

Resolução automática de ocorrências para RH permite que os funcionários usem canais de solicitação e canais de resposta para comunicação e coleta feedback deles para melhorar a qualidade das recomendações.



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolução automática de ocorrências para RH pedir e receber ajuda é fácil para todos os funcionários. Os funcionários de escritório, com acesso a canais, podem solicitar ajuda por meio de um desktop ou laptop. Trabalhadores que não trabalham no escritório, com acesso limitado a computadores, podem pedir ajuda por meio de um telefone celular. Resolução automática de ocorrências para RH Fornece um caminho de autoatendimento completo para resolver solicitações de funcionários em uma ampla variedade de canais usando IA e automação.

Canais de solicitação e resposta

Os funcionários podem solicitar ajuda ou criar um caso usando canais de solicitação, como e-mail ou Portal do funcionário.

Os funcionários recebem comunicação de Resolução automática de ocorrências por meio de canais de resposta. Se for um RH o caso é avaliado como não crítico e o conteúdo de autoatendimento está disponível, Resolução automática de ocorrências envia uma sugestão por meio do canal de resposta preferencial do funcionário. Os funcionários podem receber assistência por meio de canais como e-mail, SMS, Portal do funcionário, Microsoft Teams ou Virtual Agent(web). Fornecer diversos canais de resposta permite que os funcionários recebam comunicação do Resolução automática de ocorrências pelo meio de comunicação preferencial.

Como o Resolução automática de ocorrências funciona

Depois que uma consulta geral é criada, Resolução automática de ocorrências Usa Inteligência Artificial (IA) e Compreensão da linguagem natural (NLU para interpretar o tom e a intenção do caso. A IA analisa a descrição do RH e identifica sua criticidade. Casos críticos são sinalizados para um atendente para assistência oportuna. Para casos não críticos, o IAR responde com artigos de conhecimento relevantes e itens do catálogo para referência. Durante o processo de resolução de caso, os funcionários podem solicitar assistência do agente a qualquer momento.

Noções básicas sobre o feedback

Depois de revisar os artigos de conhecimento ou itens do catálogo recomendados, um funcionário pode optar por indicar se os artigos de conhecimento e os itens do catálogo são úteis para resolver a consulta. Se as recomendações forem úteis, o caso será resolvido automaticamente sem qualquer intervenção manual do agente. Caso contrário, o caso será movido para a fila de um agente para obter assistência adicional.

Os casos críticos são levados ao conhecimento de um agente e o agente atribuído pode dar feedback sobre a previsão. O feedback pode ser usado para treinar os modelos de aprendizado de máquina para que a aplicação fique mais inteligente com o tempo.

Aprimorado Pesquisa com IA assistência para geral RH consultas

Refine os resultados da pesquisa com o aprimorado Pesquisa com IArecurso de assistência disponível em Central do funcionário. Resolver problemas menores automaticamente com recomendações intuitivas antes de enviar um formulário Criar incidente.

Use a funcionalidade de pesquisa aprimorada que fornece recomendações relevantes para resolver automaticamente seu problema ao preencher um formulário de criação de incidente. A pesquisa contextual entende textos de formulário longos para fornecer sugestões intuitivas. Você pode tentar resolver seu problema com os recursos sugestivos antes de criar um incidente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode encontrar ambos Catálogo de serviços itens e. Base de conhecimento artigos como recomendações para sua pesquisa.

O recurso está disponível com Zurich e em diante.

Para obter mais informações sobre como configurar o aprimorado Pesquisa com IAfuncionalidade do assist, consulte Configurar Pesquisa com IA Assistência para um produtor de registro .

Configuração da resolução automática de problemas para RH

Configurando Resolução automática de ocorrências ajuda sua organização a fornecer respostas quase em tempo real às consultas de rotina do funcionário. Para exibir as configurações da Resolução automática de problemas, navegue até **Tudo** > **Resolução automática de ocorrências** > **Configurações**.

Usando Resolução automática de ocorrências para RH para lidar com casos

Você pode usar Resolução automática de ocorrências para RH aplicação para lidar rapidamente com o alto volume e baixo valor da sua organização RH e reduzir a carga sobre seus agentes para que eles possam se concentrar em problemas que precisam de mais experiência ou assistência manual.

Visão geral de Resolução automática de ocorrências para RH

Fornecendo aos seus funcionários conteúdo de autoatendimento para suas consultas de rotina por meio do Resolução automática de ocorrências para RH, você pode ajudar a resolver seu RH casos mais rápidos. . Resolução automática de ocorrências para RH seus agentes demorariam pelo menos 3 a 5 dias para resolver esses casos.

Os dois cenários a seguir mostram como você pode usar o. Resolução automática de ocorrências em sua organização.

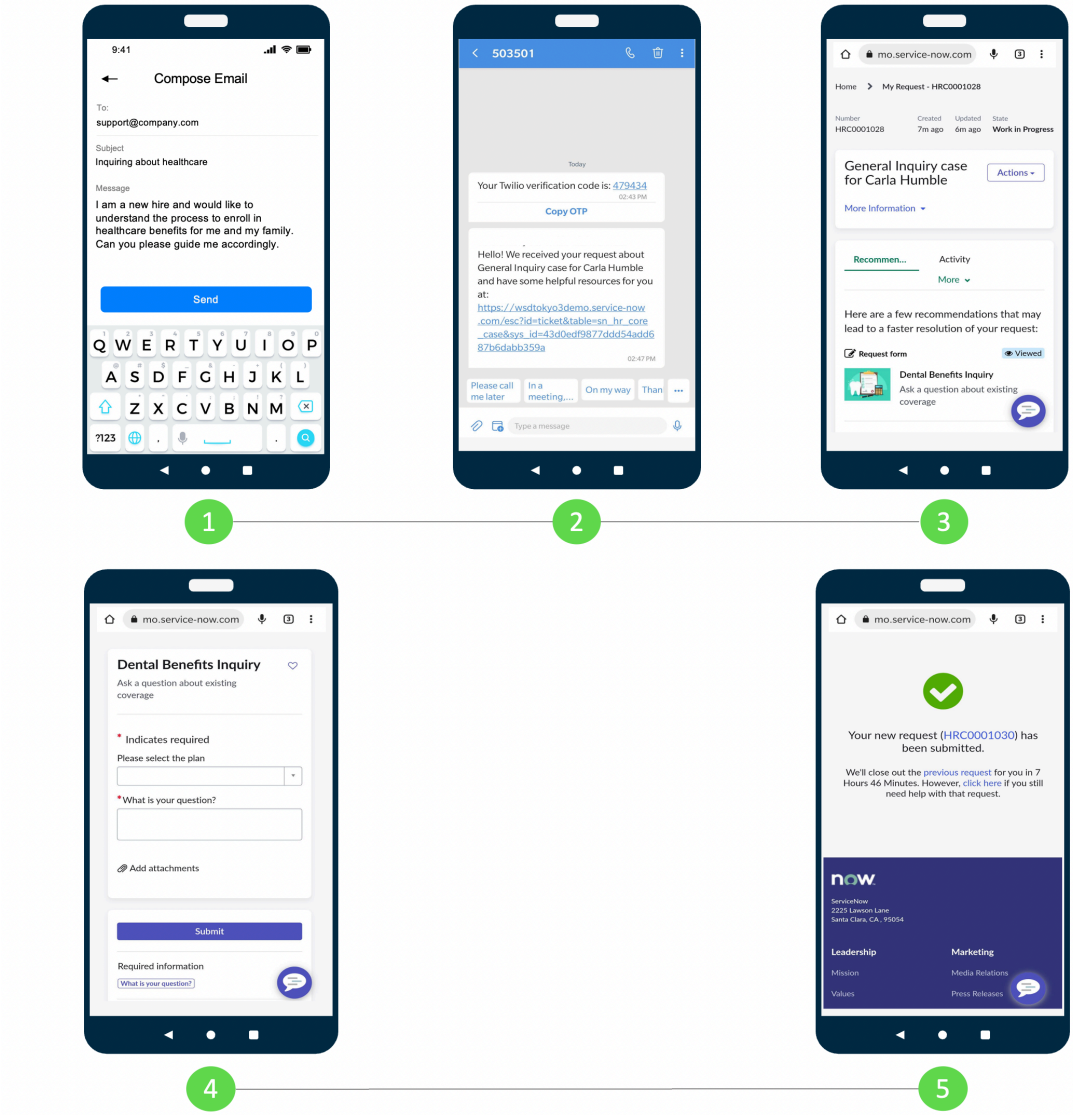
Cenário 1 - Envio bem-sucedido do catálogo

Digamos que um funcionário tenha ingressado recentemente em sua organização. O funcionário não tem um laptop da empresa. O principal método para solicitações relacionadas ao trabalho é por meio do endereço de e-mail de suporte da empresa. O funcionário possui um telefone celular pessoal, que é o modo de comunicação preferencial do funcionário.

O exemplo a seguir mostra como um novo funcionário pode usar um telefone celular pessoal para gerar uma solicitação relacionada à saúde.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionário perguntando sobre benefícios de saúde



1. O funcionário envia um RH consulta geral por e-mail do próprio dispositivo móvel do funcionário.
2. O funcionário recebe uma notificação por SMS com recomendações relacionadas à consulta.
3. O funcionário clica no link na mensagem SMS e faz login no Portal do funcionário para exibir as recomendações.
4. O funcionário passa por todas as recomendações, preenche o formulário de solicitação e o item do catálogo e envia o formulário.
5. Um novo caso estruturado é criado. O caso original é encerrado automaticamente.

> **Nota:** Se o funcionário não estiver satisfeito com a resolução, ele poderá optar por se conectar com um agente para obter assistência adicional.

O funcionário recebe um SMS de acompanhamento sobre o feedback sobre a consulta original. Em minutos, o problema é resolvido por meio dos canais com os quais o funcionário está familiarizado. Nenhum agente foi necessário para este cenário.

Tradução automática

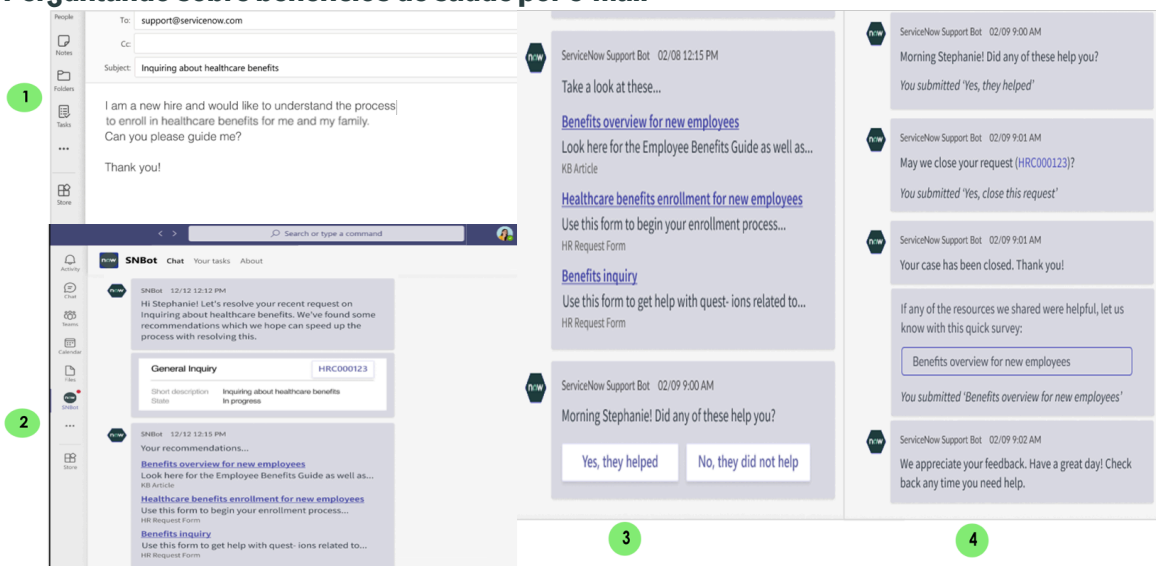
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenário 2 - artigo de conhecimento útil

Digamos que um funcionário tenha ingressado recentemente em sua organização como gerente de programa e tenha atribuído um laptop da empresa. O funcionário passa a maior parte do tempo em reuniões ou se comunicando com várias partes interessadas por e-mails e. Microsoft Teams. O funcionário prefere entrar em contato por esses canais quando surge uma pergunta.

O exemplo a seguir mostra como um novo funcionário pode usar um laptop da empresa para gerar uma solicitação relacionada à saúde.

Perguntando sobre benefícios de saúde por e-mail



1. O funcionário envia um RH consulta geral por e-mail por meio de um computador desktop.
2. O funcionário faz login em Microsoft Teams e é recebido por Resolução automática de ocorrências assistência virtual.

   O funcionário exibe os artigos da base de conhecimento recomendados pelo Resolução automática de ocorrências para RH e está satisfeito com as informações, mas depois esquece o caso em aberto.

3. . Resolução automática de ocorrências a aplicação rastreia que o funcionário visualizou algumas das recomendações, mas não respondeu ao caso. No dia seguinte, o funcionário recebe uma mensagem de acompanhamento em Microsoft Teams para solicitar feedback.
4. O funcionário responde com feedback positivo e um consentimento de fechamento de caso. O caso é encerrado automaticamente.

Em um dia, o problema é resolvido por meio dos canais preferenciais do funcionário. Nenhum agente foi necessário para este cenário.

Simplificar a experiência de autenticação para seus funcionários remotos

Com Resolução automática de ocorrências, você pode simplificar a experiência de autenticação de seus funcionários remotos. Em vez de inserir um nome de usuário e senha para acessar o portal de serviços, seus funcionários remotos podem acessar o portal por meio de um link em um serviço de envio de mensagens curtas (SMS) ou e-mail.

Usando o. Resolução automática de ocorrências seus funcionários remotos que não têm as credenciais corporativas ainda podem acessar seu portal de serviços sem inserir um nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de usuário e senha. Quando você cria um caso para o funcionário, esse funcionário recebe um link por meio de um texto (SMS) ou e-mail. Esse link os direciona para a página de login, onde eles são solicitados a inserir um nome de usuário e senha. Com este recurso de experiência de autenticação simplificada, esses funcionários, que atendem aos critérios do usuário mencionados em `sn_iar_hr.digest_link_user_criteria`propriedade do sistema, pode acessar o portal sem inserir credenciais.

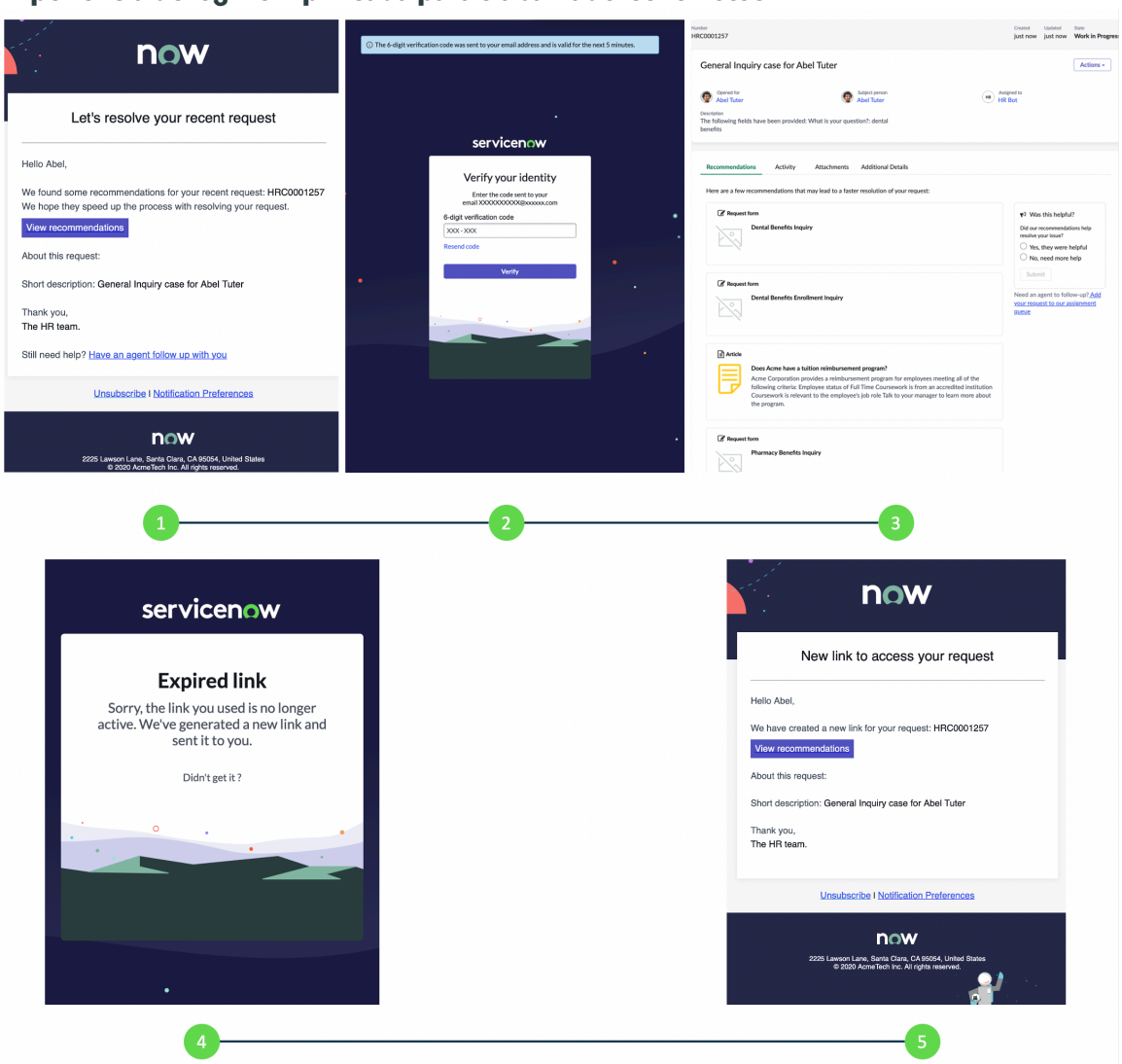
Você pode instalar o plug-in Autenticação com limite de tempo (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) para estender a funcionalidade principal do Resolução automática de ocorrências aplicação.

Experiência de login bem-sucedida e simplificada

Digamos que um funcionário remoto tenha ingressado recentemente em sua organização. Seu funcionário não tem as credenciais corporativas para acessar o portal de serviços, mas ele tem uma consulta sobre a inscrição em benefícios odontológicos. Com Resolução automática de ocorrências seu funcionário pode acessar o portal de serviços por meio de um e-mail usando um dispositivo pessoal.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário remoto pode fazer login no portal sem credenciais usando um link de resumo.

Experiência de login simplificada para trabalhadores remotos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O processo é o seguinte:

1. O funcionário remoto obtém o link de resumo por e-mail.
2. O link direciona o funcionário a verificar a página de identidade, em que ele precisa inserir uma senha de uso único (OTP) recebida por e-mail.
3. Em seguida, o funcionário é direcionado para a página de tíquete padrão, onde ele pode exibir as recomendações.

   Nota: A validade do link depende dos valores definidos no registro de configuração de autenticação com limite de tempo. Nesse caso, o número máximo de vezes que um funcionário pode usar o link é definido como um.

4. O funcionário é redirecionado para a página do link expirado quando tenta usar o mesmo link novamente.
5. O funcionário recebe um e-mail com um novo link de resumo.

Autenticação com limite de tempo

Você pode executar as seguintes tarefas para definir as propriedades de autenticação com limite de tempo existentes:

- Habilite a propriedade Autenticação com limite de tempo glide.authenticate.enable.time_limited_authentication.
- Desabilite a propriedade de recuperação de conta.
- Habilitar Single Sign-on (SSO) de vários provedores.
- Habilite o. **Ativo** campo no registro de configuração de propriedades de autenticação com limite de tempo.

Para saber como configurar as propriedades, consulte Formulário Propriedades de autenticação com limite de tempo.

Para saber mais sobre autenticação com limite de tempo, consulte Autenticação com limite de tempo .

Critérios do usuário para gerar o link de resumo

Você pode usar a propriedade do sistema sn_iar_hr.digest_link_user_criteria para obter e validar os critérios do usuário para gerar o link de resumo. Este link aparece em um SMS ou e-mail enviado ao funcionário. O valor deve ser o sys_id dos critérios do usuário ativo. Para obter mais informações, consulte Formulário Critérios do usuário .

Usuários com as funções admin e sn_hr_core.admin podem atribuir a função sn_iar_hr.digest_link_user. Esta função é adicionada aos critérios de usuário disponíveis para validar se esse usuário se qualifica para geração de link de resumo.

Formulário Propriedades de autenticação com limite de tempo

Use o registro de autenticação com limite de tempo de resolução automática de problemas para definir os campos relacionados à validade, expiração e redirecionamento com falha do link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Propriedades de autenticação com limite de tempo

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro.
Uso único	Número máximo de vezes que um usuário pode fazer login.
Ativo	Opção para habilitar a propriedade de autenticação com limite de tempo. **Nota:** Selecione esta opção para ativar a propriedade.
Campo de vencimento	Expiração em minutos. O mínimo é 30. O máximo é 1440. **Nota:** O máximo de tentativas de login é alterado para um quando a expiração é superior a 120 minutos
Máximo de tentativas de login	Número máximo de vezes que pode ser usado para fazer login.
Redirecionamento com falha	URL para redirecionar os usuários após uma tentativa de login com falha. Um exemplo desse tipo de URL é um artigo de conhecimento público que descreve o erro e tem links úteis. Outro exemplo é um URL interno da empresa (por exemplo, http://portal.companya.com/logout). **Nota:** Você deve mudar o link de base pelo link de base da instância.
Redirecionamento de logout externo	URL para redirecionar seus usuários após o logout, normalmente de volta para o portal que habilitou o Single Sign-on (SSO) (por exemplo, http://portal.companya.com/logout). **Nota:** Altere o link no exemplo para corresponder ao link de base da instância.

Tradução automática

Usar o feedback do agente para melhorar as previsões de criticidade do caso

Usando o feedback do agente para determinar o quão crítico é um caso, você pode melhorar os modelos de aprendizado de máquina (ML) do Resolução automática de ocorrências(IAR) aplicação para prever casos mais corretamente ao longo do tempo.

Quando um agente cria um caso, Resolução automática de ocorrências prevê o quão crítico o problema é. No entanto, no passado, essas previsões às vezes precisavam ser melhoradas. Para melhorar a classificação de casos por meio de modelos de aprendizado de máquina (ML), um novo campo, chamado **A resolução requer** Campo, foi introduzido para que os agentes de RH forneçam feedback. Os agentes só podem ver este campo em um formulário de Caso de RH quando Resolução automática de ocorrências previu a criticidade desse caso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar o campo Resolução requer

. **A resolução requer** O campo inclui os valores baseados no feedback que os agentes de RH deram sobre a previsão de criticalidade. . **A resolução requer** o campo inclui as opções listadas na tabela a seguir.

A resolução requer valores de campo

Nome	Descrição
Ação urgente do agente	É necessária atenção imediata do agente para resolver o caso.
Conteúdo de autoatendimento somente	O usuário pode resolver o caso com conteúdo de autoatendimento.
Ação do agente não urgente	O caso não é crítico.

Os agentes podem escolher o feedback correto nas opções de campo para informar quando Resolução automática de ocorrências as previsões estão corretas ou não.

Mapeamento de prioridade de resolução

Os agentes veem uma mensagem informativa na tela quando mudam os requisitos de resolução, a prioridade ou o estado do caso. Por exemplo, digamos que um agente selecione **Ação urgente do agente** opção. A prioridade da seleção é **Baixo** Para que o agente veja a mensagem "Resolução requer que o campo é inconsistente com a prioridade do caso. Revise." Ao usar o mapeamento de prioridade de resolução, os agentes podem corrigir o problema quando a prioridade é inconsistente com a urgência do caso.

Mensagens informativas também podem aparecer como mudanças de prioridade. A resolução requer que um agente faça mudanças ou mudanças de estado.

Resultados de pesquisa aprimorados em IAR com Virtual Agent

. Resolução automática de ocorrências aplicação para RH aprimorou os resultados da pesquisa com a introdução de Virtual Agent para IAR fluxo do pipeline. Agora, o funcionário pode receber uma correspondência Virtual Agent Tópico como uma recomendação para um caso não crítico, quando o tópico está disponível no banco de dados, antes que a aplicação execute uma pesquisa geral com IA.

Na versão anterior de Resolução automática de ocorrências para RH, todos os não críticos RH Recomendações baseadas somente nos resultados da pesquisa com IA foram enviadas aos casos. Com esta versão aprimorada, o. IAR primeiro, a aplicação verifica se é uma correspondência Virtual Agent O tópico está disponível para esse caso de RH específico. Se houver uma correspondência Virtual Agent tópico, o. IAR a aplicação recomenda o identificado Virtual Agent tópico para o funcionário. Se não houver correspondência Virtual Agent O tópico é encontrado, a aplicação executa uma pesquisa com IA e as recomendações são enviadas ao funcionário com base nos resultados da pesquisa com IA.

Nota: Para habilitar o. Virtual Agent recomendação de tópico no Resolução automática de ocorrências para RH, o administrador deve definir a propriedade sn_iar_hr_hr_intent_solution_enable como verdadeira. . ServiceNow® a equipe de suporte pode atualizar este recurso para seu Resolução automática de ocorrências fluxo.

Tradução automática

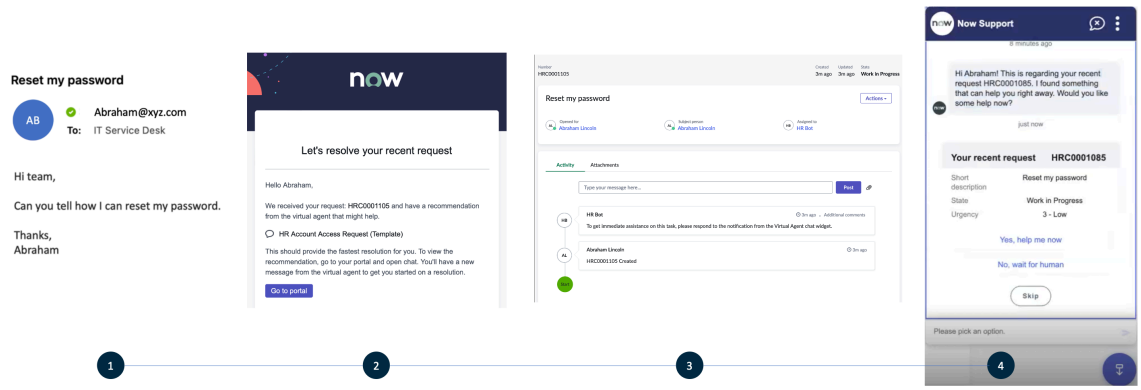
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent fluxo do tópico

Quando um funcionário envia um caso de recursos humanos (RH) por e-mail ou portal, o. Resolução automática de ocorrências primeiro verifica se `sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable`o valor da propriedade está definido como **Verdadeiro** . Se o valor da propriedade for **Verdadeiro** . Resolução automática de ocorrências verifica se a intenção correspondente do mapa de tópicos está ativa ou não no **Configuração de resolução automática** registro. Quando o valor da propriedade é **Falso** . Resolução automática de ocorrências Continua a executar a pesquisa com IA normal.

O exemplo a seguir mostra como um funcionário recebe um Virtual Agent Recomendação de tópico quando o funcionário envia um caso de RH por e-mail.

Tópico do VA em Resolução automática de ocorrências fluxo



O processo é o seguinte:

1. Um RH o caso é enviado pelo funcionário por meio de um e-mail.
2. O funcionário recebe um e-mail com Virtual Agent recomendação de tópico em ti.
3. O funcionário seleciona **Ir para o portal** para acessar os detalhes do caso no portal.
4. O funcionário acessa o. Virtual Agent, selecionando Virtual Agentícone de bate-papo no portal e selecionando a notificação de recomendação de caso.

Visualização de recomendações aprimorada no e-mail para fluxo de pesquisa com IA

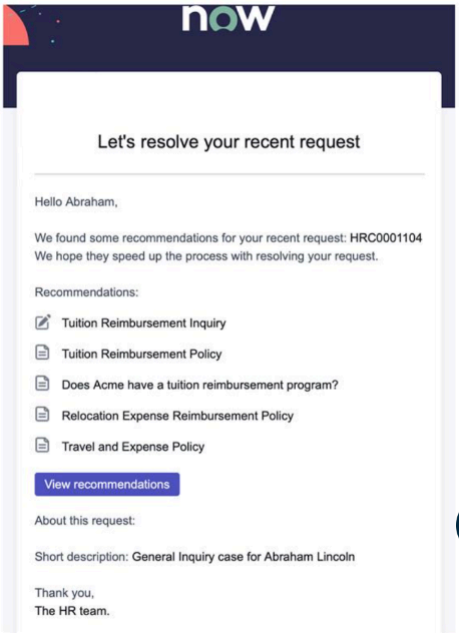
A nova seção Recomendações exibe os títulos dos artigos de conhecimento e itens do catálogo no e-mail. . o ícone indica que o título da recomendação é um item do catálogo. . o ícone indica que o título da recomendação é um artigo de conhecimento.

O exemplo a seguir mostra como a nova seção de visualização de recomendações aparece no e-mail que você recebe quando o caso de RH obtém resultados da pesquisa com IA como recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nova visualização de recomendações no e-mail



Resolução automática de ocorrências para RH painel

Com Resolução automática de ocorrências para RH, você pode ver uma representação gráfica do Resolução automática de ocorrências desempenho de resolução de caso da aplicação. Você também pode monitorar as métricas de sucesso de casos resolvidos automaticamente, custos estimados e tempo economizado usando a aplicação .

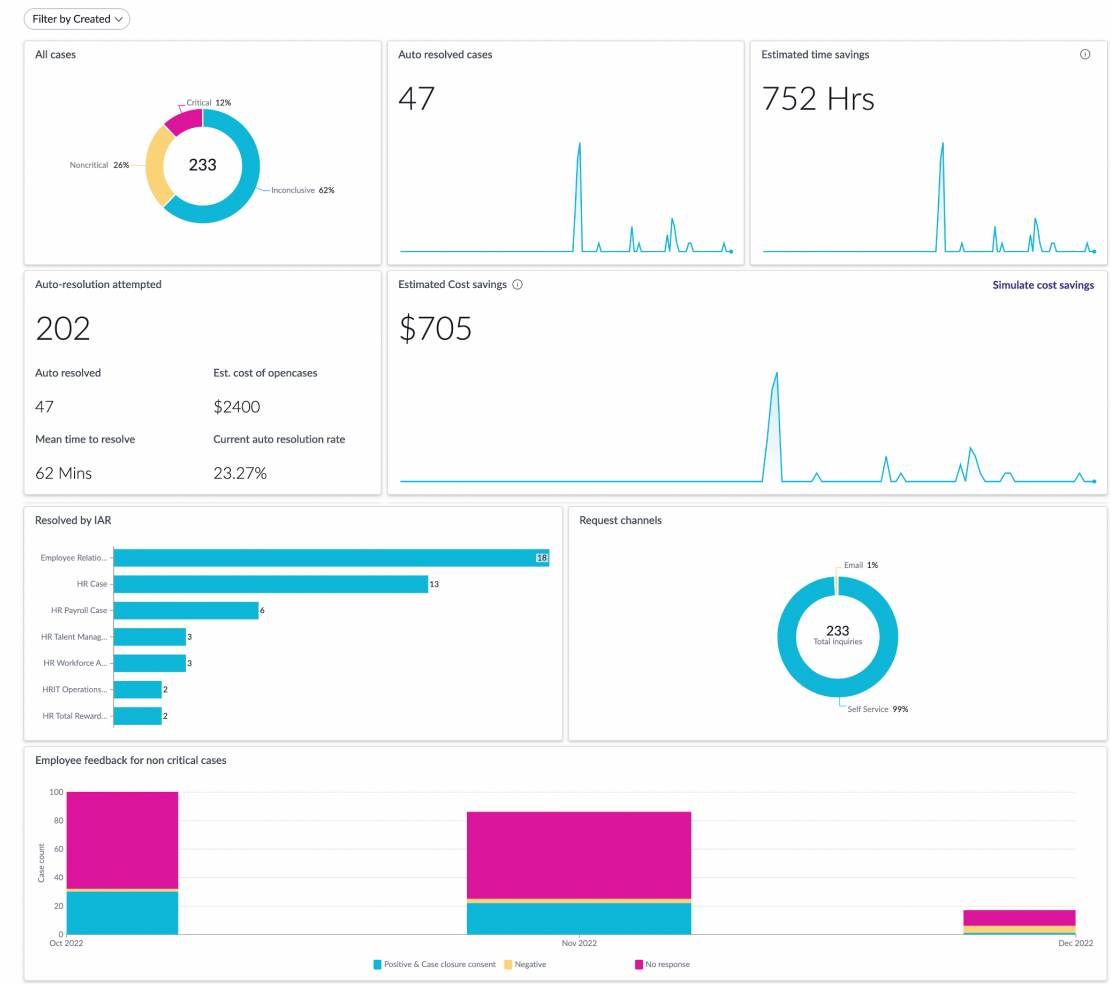
Visão geral do painel

O painel mostra uma janela quase em tempo real sobre o desempenho de resolução de caso da aplicação para identificar e resolver automaticamente casos não críticos.

O exemplo a seguir mostra a perspectiva de exibição do painel.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface do usuário do painel



Relatórios e indicadores

A tabela a seguir mostra os relatórios e indicadores que você usa para rastrear e monitorar o desempenho da aplicação.

Tipo de gráfico e descrição

Título do gráfico	Tipo	Descrição
Todos os casos	Donut	Número total de consultas gerais que os funcionários levantaram. **Nota:** Os pontos de dados deste relatório são previstos pela solução de aprendizado de máquina (ML) subjacente e diferem do relatório de casos não críticos.
Resolvido automaticamente (casos não críticos)	Pontuação Única	Resolução automática de ocorrências a aplicação respondeu a casos com conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de gráfico e descrição

Título do gráfico	Tipo	Descrição
		de autoatendimento como recomendações.
Estimativa de economia de tempo	Pontuação Única	Total de horas que você economizou usando Resolução automática de ocorrências aplicação.
Estimativa de economia de custos	Pontuação Única	Custos estimados para resolver os casos em aberto (casos em aberto multiplicados pelo custo médio de nível/nível 1 por caso).
Simular economia de custos	Pontuação Única	Estima sua economia de custos.
Custo estimado de casos em aberto	Pontuação Única	Valor monetário estimado que sua organização deve gastar para resolver casos em aberto.
Tempo médio de resolução	Pontuação Única	Tempo médio para resolver casos que foram previstos como casos não críticos. **Nota:** O tempo de resolução do caso depende do feedback do funcionário e dos acordos de nível de serviço (ANS).
Taxa de resolução automática atual	Pontuação Única	Número de casos que foram resolvidos automaticamente a partir do número total de casos previstos como não críticos.
Tentativa de resolução automática	Pontuação Única	Número total de casos para os quais o desvio são tentativas de casos que passaram pela previsão de IA.
Resolvido pelo IAR	Barra horizontal	Número de casos resolvidos automaticamente por meio do Resolução automática de ocorrências aplicação para cada RH Centro de excelência (COE).
Solicitar canais	Donut	Percentual de consultas gerais que foram recebidas por meio de canais de solicitação.
Feedback do funcionário para casos não críticos	Barra vertical	Padrão de feedback do funcionário para todos os casos não críticos do Resolução automática de ocorrências aplicação.

Tradução automática

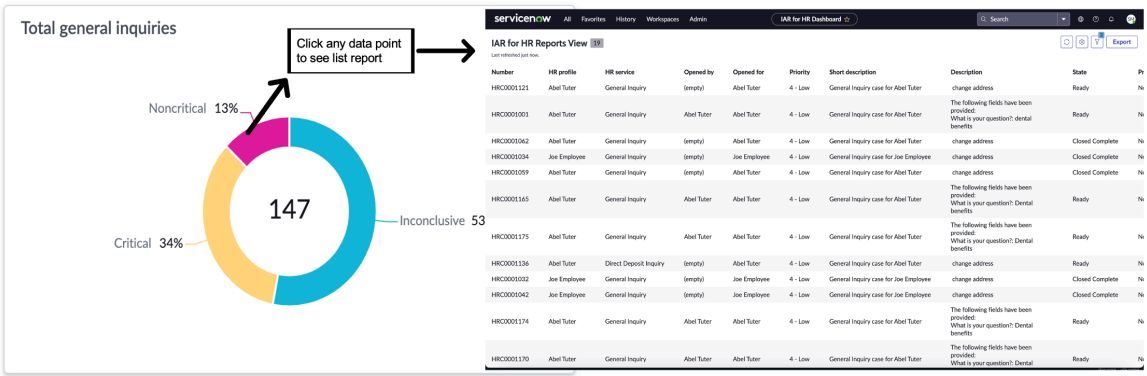
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de relatório detalhado

Cada relatório de painel está relacionado a uma fonte de dados (tabela ou indicador). Selecione cada ponto de dados em um relatório para ver a lista detalhada de dados.

O exemplo a seguir mostra como selecionar qualquer ponto de dados no painel fornece o relatório de lista completa.

Exibindo relatório de lista



Filtros do painel

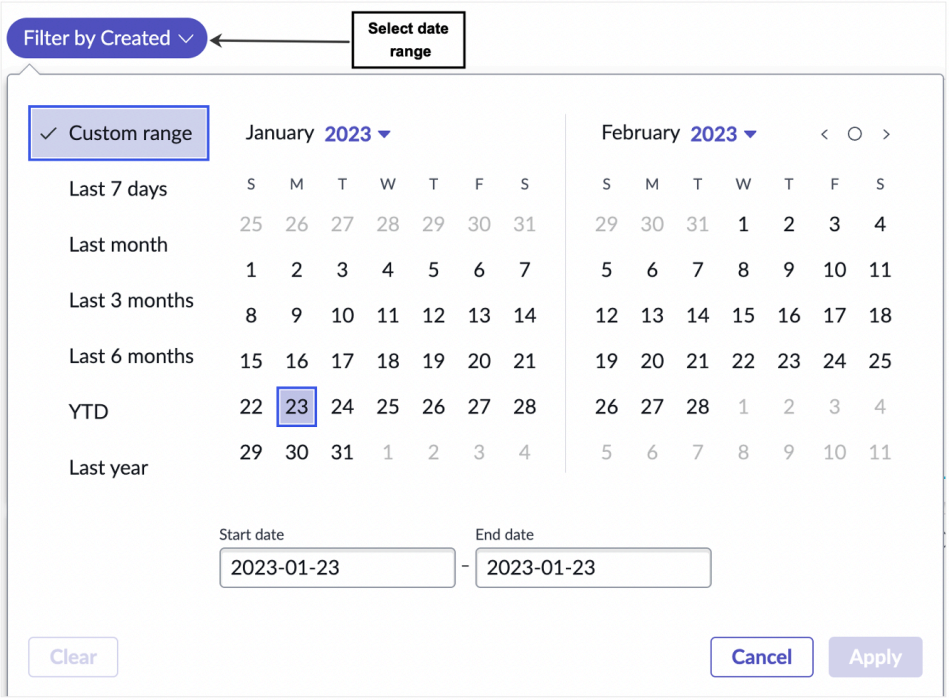
Use o filtro do painel para obter os resultados baseados em um intervalo de datas selecionado.

O exemplo a seguir mostra como é a opção de filtro de data no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibindo filtros de data



Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH

Valide a funcionalidade contínua do Prestação de serviços de RH após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido são desativados e modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in do recurso.

Para que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

O plug-in Agile Development 2,0 (com.snc.sdlc.agile.2,0) e os plug-ins Agile Development 2,0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Os dados de demonstração são necessários ao executar.

Gestão de documentos de funcionários

Os testes de início rápido da Gestão de documentos de funcionários exigem a ativação do plug-in Gestão de documentos de funcionários (com.sn_employee_document_management).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de documentos de funcionários

Teste	Descrição	Versão de lançamento
EDM: Criar período de retenção com deslocamento de dia	Cria um período de retenção com o deslocamento de um (1) dia e verifica o período de cálculo em uma política de retenção.	Rome

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Configuração de Criação de Caso	Valida um serviço de RH que tem uma configuração de criação de caso e é preenchido no formulário de caso de RH ao criar um caso de RH para esse serviço.	Yokohama
Criar bloco de modelo de documento e conteúdo de bloco	Verifica se um bloco de modelo de documento e o conteúdo do modelo de documento são criados para o conteúdo do bloco.	Yokohama
Criar documento do funcionário de RH	Cria um documento do funcionário e garante que a tabela Anexo [sys_attachment] aponte para o registro na tabela documento do funcionário [sn_hr_ef_employee_document]. Verifica se o documento do funcionário pode ser acessado no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro por meio do perfil de RH do funcionário.	
Criar documento do funcionário com tipo de documento ativo	Valida a criação de: • Um tipo de documento ativo • Um tipo de documento inativo • Arquivo de funcionário com tipo de documento ativo **Nota:** Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core) e Gestão de documentos de funcionários (com.sn_employee_document_management) devem ser ativados.	Yokohama

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
[Delegação] Administrador - adicionar uma regra de delegação com critérios do usuário delegador e delegado	Verifica se os critérios do usuário para uma regra de delegação funcionam corretamente,	San Diego
Teste E2E para criação de casos em massa	Verifica se os casos em massa podem ser criados para usuários selecionados de um segmento de usuário específico.	San Diego
ER: restrição de caso	Verifica se os casos restritos só podem ser visualizados por usuários com a função sn_hr_er.confidential.	San Diego
RH: atualizações de caso visíveis para os funcionários	Casos criados e atualizados por um agente de RH ficam visíveis para a pessoa em aberto ou do assunto	Quebec
RH: criação de caso de inscrição 401k a partir do portal	Cria um caso de inscrição 401(k) a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Verifica se o caso foi criado com sucesso.	Madrid
RH: criação de caso de Relacionamentos do funcionário no portal ESC	Cria um caso de Problema disciplinar a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Verifica se o caso foi criado com sucesso.	New York
RH: criação de caso de carta de verificação de emprego no portal ESC	Cria um caso de Carta de verificação de emprego a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Verifica se o caso foi criado com sucesso.	Madrid
RH: criação de caso de folha de pagamento no portal ESC	Cria um caso de configuração de folha de pagamento de depósito direto a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Verifica se o caso foi criado com sucesso.	New York
RH: criação de solicitação de reembolso da taxa de matrícula no portal	Cria um caso de solicitação de reembolso da taxa de matrícula a partir do Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Verifica se o caso foi criado com sucesso.	
RH: instruções de execução	Verifica se as instruções de execução foram criadas para uma condição específica de um usuário em aberto. Também verifica se as instruções de execução mudam quando os detalhes do caso mudam.	Orlando
RH: condições de instruções de execução para campos específicos de COE	Verifica se as condições para instruções de execução específicas de COE. Atualização de instruções de execução em um caso de RH com base nas condições definidas nas instruções de execução.	Quebec
RH: criação de caso de consulta de benefícios gerais	Cria um caso de benefícios gerais usando a IU nativa. Também verifica se o caso é aberto e pode ser atualizado após a criação do caso.	Madrid
RH: criação de caso de discrepância na folha de pagamento	Cria um caso de discrepância na folha de pagamento usando a IU nativa. Também verifica se o caso é aberto e pode ser atualizado após a criação do caso.	Madrid
RH: reclassificar transferência de caso	Testa quando um caso de RH é transferido de um COE (serviço de RH) para um COE diferente usando o método de reclassificação (o número do caso de RH permanece o mesmo).	Orlando
RH: configuração do modelo de resposta	Cria um modelo de resposta para um caso de folha de pagamento e cola a resposta nas anotações de trabalho.	Quebec
RH: pesquisar itens do catálogo e KBs no ESC	Verifica a funcionalidade de pesquisa no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de caso Prestação de serviços de RH

Teste	Descrição	Versão de lançamento
RH: transferência de caso padrão	Testa uma transferência de caso de RH de um COE (serviço de RH) para um COE diferente usando a transferência de caso padrão (cria o número de caso de RH e exclui o número antigo).	Orlando
RH: suspender fluxo de caso	Testa a capacidade de suspender um caso de RH e retomá-lo posteriormente.	Rome
RH: criação de caso de reembolso da taxa de matrícula	Cria um caso de RH de reembolso da taxa de matrícula.	Orlando
RH: criação de caso de administração da força de trabalho	Cria um caso de administração da força de trabalho, assina uma carta de verificação de funcionário e gera a carta.	Orlando
JA: publicar e editar detalhes do plano	Verifica a capacidade de excluir uma tarefa existente em um plano de ação.	San Diego
Designer de jornadas: criar e editar fases	Verifica se o usuário pode criar uma nova fase, adicionar um modelo de tarefa à fase, editar o nome da fase e excluí-la.	Vancouver
Designer de jornadas: adicionar modelos de tarefa do zero e editar	Verifica se o usuário pode adicionar um modelo de tarefa usando a opção Criar do zero e editar o modelo de tarefa.	Vancouver
Designer de jornadas: adicionar modelos de tarefa existentes e remover modelo de tarefa	Verifica se um modelo de tarefa pode ser adicionado a um modelo de jornada com a opção Usar modelo e, em seguida, removido.	Vancouver
Atribuição de tarefa do Núcleo de Aprendizado	Verifica se uma tarefa de aprendizado de um catálogo de aprendizado pode ser atribuída a um usuário.	San Diego

Eventos de ciclo de vida: testes para verificar eventos de ciclo de vida

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Configurar serviço de RH para fechamento de caso automático	Verifica se os casos de evento de ciclo de vida são encerrados automaticamente.	Orlando
Criar solicitação do funcionário e associá-la ao caso de LE	Cria e valida que uma solicitação de funcionário aparece na lista de ação de caso de evento de ciclo de vida.	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de ciclo de vida: testes para verificar eventos de ciclo de vida

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Como criar solicitação do funcionário para a página antiga de tíquetes	Valida se as solicitações do funcionário podem ser criadas na página legada de tíquetes.	Yokohama
[Delegação] Administrador - adicionar uma regra de delegação com critérios do usuário delegador e delegado	Verifica se os critérios do usuário estão funcionando para regras de delegação para um usuário delegador e delegado.	Yokohama
Ciclo de vida de RH: página de tíquete de acesso para um caso de integração de novas contratações no Central de serviços ao funcionário	Verifica a criação de uma nova contratação e pode acessar a página de tíquete da Central de serviços ao funcionário.	Orlando
Ciclo de vida de RH: acesse a página de tíquete do ESC e a página de tarefas e conclua as tarefas atribuídas	Cria um caso de solicitação de reembolso da taxa de matrícula em Central de serviços ao funcionário e a tarefa pendente de NDA da pessoa em questão.	Orlando
Ciclo de vida de RH: criação de caso de integração de solicitação	Cria um caso de integração de solicitação usando a IU nativa e atualiza o caso após a criação.	Madrid
Ciclo de vida de RH: ativar gatilho de fluxo de trabalho de rescisão	Ativa o gatilho do fluxo de trabalho de rescisão para um caso de evento de ciclo de vida de integração de nova contratação.	Quebec
Ciclo de vida de RH: verificar a página solicitações para casos em aberto e encerrados	Verifica casos abertos e encerrados na página de solicitações.	Orlando
Ciclo de vida de RH: verificar pesquisa na página de solicitações	Verifica a funcionalidade de pesquisa na página de solicitações para casos em aberto e encerrados.	Orlando
[LE]: adicionar tarefa ad hoc	Verifica se uma tarefa ad hoc pode ser adicionada a um caso de evento de ciclo de vida.	Yokohama

Nota: Requer a seguinte ativação de plug-in:

- Aplicação de Recursos Humanos com escopo: Core [com.sn_hr_core]
- Central do funcionário [com.sn_hr_service_portal]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas [com.sn_hr_lifecycle_ent]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KB: testes de blocos de conhecimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar bloco de conhecimento e anexar blocos ao artigo	Cria um bloco de conhecimento, publica-o e o anexa a um artigo de conhecimento.	New York
Visualizar artigo de conhecimento com blocos de conhecimento	Testes para visualização do artigo de conhecimento que contém blocos de conhecimento.	New York

Requer a seguinte ativação de plug-in: Aplicativo com escopo de recursos humanos: Core [com.sn_hr_core]

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Execute testes de início rápido para RH

A aplicação de RH de base fornece vários testes de início rápido que você pode executar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_core.admin, atf_test_admin, atf_test_designer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. PESQUISE e selecione os testes para Prestação de serviços de RH.
   Para obter uma lista de testes de início rápido e suas descrições, consulte Testes de início rápido para Prestação de serviços de RH.
3. Selecione **Run Test** (Executar teste).
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Após a execução dos testes, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

Unificado Experiência do funcionário

O pacote de produtos do Unified Employee Experience consiste em Central do funcionário, o portal unificado disponível em duas camadas: a versão padrão do produto e a aplicação baseada em assinatura, Central do funcionário - Pro, que oferece recursos avançados junto com outros omnicanal experiências e integrações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário	Central do funcionário Pro
	
A Central do funcionário fornece uma experiência de autoatendimento moderna para os funcionários	O Employee Center Pro expande a experiência do portal além da entrega de serviços com ferramentas de comunicação e engajamento do funcionário

Central do funcionário versus Central do funcionário - Pro

Central do funcionário é um portal que é empacotado como duas aplicações de armazenamento separadas:

- Central do funcionário Entrega de serviços em vários departamentos que permite que os funcionários relatem problemas, solicitem itens ou serviços, encontrem respostas relacionadas ao serviço e concluam tarefas pendentes. Esta aplicação e seus recursos estão disponíveis para todos os clientes por padrão.
- Central do funcionário - Pro Aplicação baseada em assinatura que estende o padrão Central do funcionário recursos, incluindo recursos de criação de conteúdo, entrega de conteúdo em várias fases e vários canais e análise de portal. Esta aplicação requer licenciamento adicional.

Comparação de funcionalidades

Funcionalidade	Central do funcionário	Central do funcionário Pro
Catálogo de serviços e. Base de conhecimento artigos	✓	✓
Pesquisa com IA	✓	✓
Bate-papo (atendente , virtual agent)	✓	✓

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

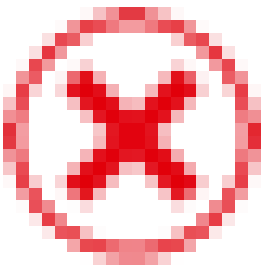
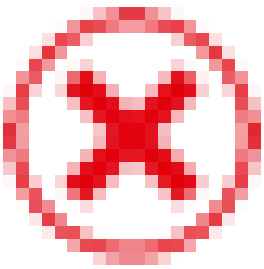
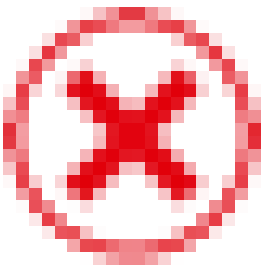
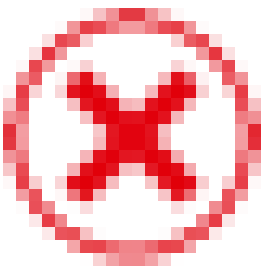
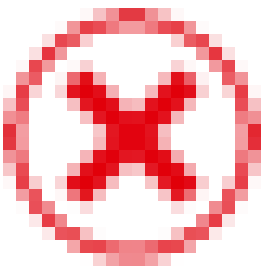
Comparação de funcionalidades

Funcionalidade	Central do funcionário	Central do funcionário Pro
Experiências selecionadas (Taxonomia unificada para Central do funcionário, Páginas de tópico dinâmico, Mega Menu)	✓	✓
Concluir tarefas e. Gerenciar solicitações	✓	✓
Recomendações de conteúdo (via "Recomendado para você")	✓	✓
Favoritos entre canais	✓	✓
Perfil de funcionário unificado	✓	✓
Autoatendimento guiado em Central do funcionário	✓	✓
Comunicações do funcionário • Conteúdo do portal • Microsites • Notícias do funcionário • Envolvimento com conteúdo • Campanhas • Análise de conteúdo • Content Governance	✗	✓
Pesquisa empresarial (com Conector de pesquisa do SharePoint Online)	✗	✓
Capacidades baseadas em integração • Inicializador de aplicações • Hub de aprovação	✗	✓

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de funcionalidades

Funcionalidade	Central do funcionário	Central do funcionário Pro
Central de gerentes		✓
Organograma e. Relacionamentos de linha pontilhada		✓
Fóruns de funcionários		✓
Quiosque da central do funcionário - Pro		✓
Experiência integrada e feedback de serviço		✓

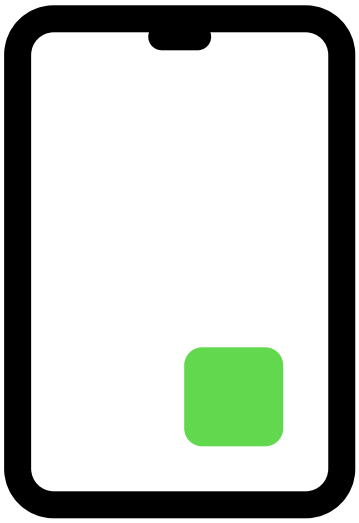
Omni experiências do canal

. omnicanal as experiências fornecem diferentes canais de informação e comunicação com uma experiência unificada.

Tradução automática

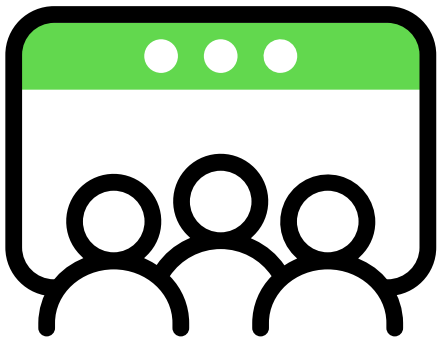
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Mobile



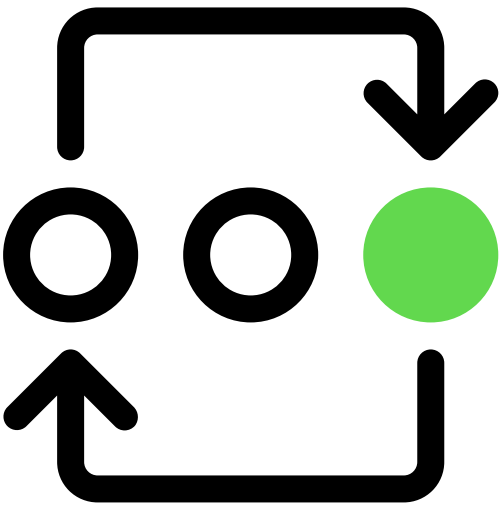
Os recursos do Now Mobile permitem que os funcionários permaneçam conectados em movimento.

Quiosque da Central do funcionário - Pro



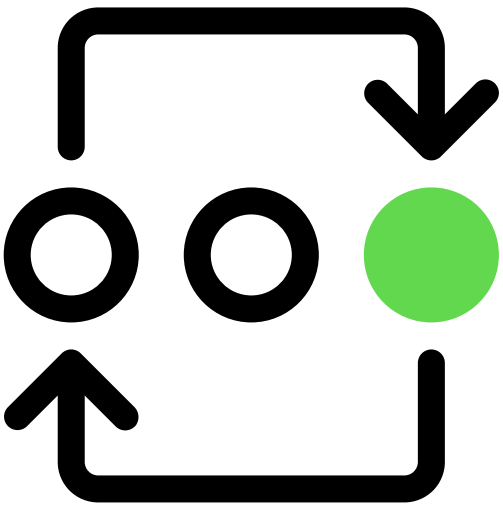
Central do funcionário Pro Kiosk permite que os trabalhadores sem mesa tenham informações no contexto para eficiência operacional.

Suplementos da ServiceNow para Microsoft 365



Os suplementos do Microsoft 365 ajudam a personalizar os controles do escritório para os funcionários.

ServiceNow for Zoom



A ServiceNow para Zoom ajuda a criar uma experiência conectada para os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário

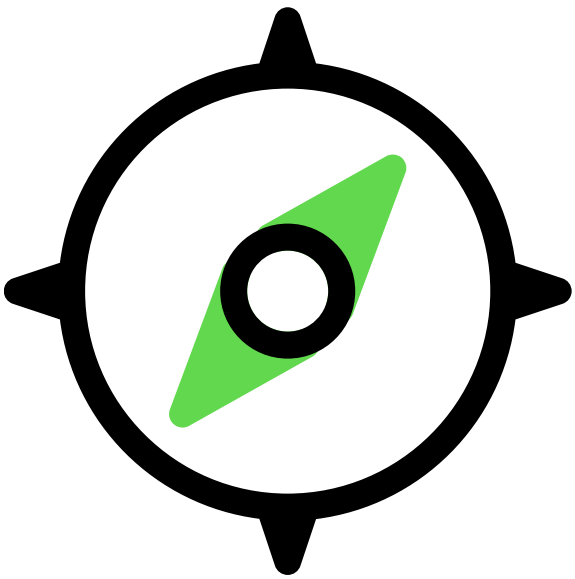
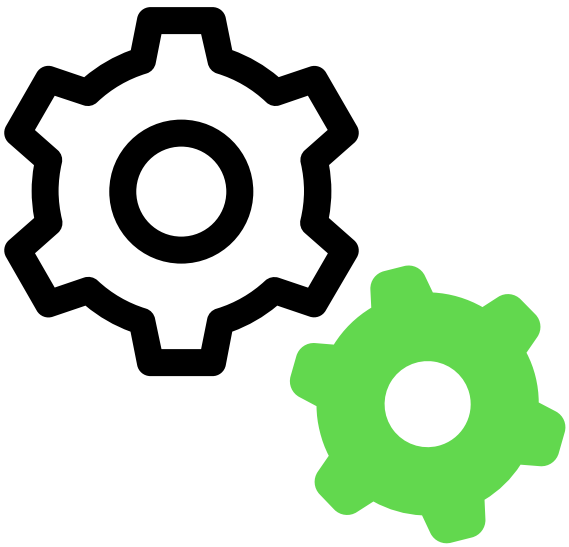
ServiceNow Central do funcionário o portal é um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviços e engajamento do funcionário.

Central do funcionário O portal permite que os clientes escalem facilmente suas soluções de serviço entre departamentos, como TI, RH, Local de trabalho, Jurídico, e Compras com fluxos de trabalho digitais.

Este vídeo mostra uma visão geral visual do Central do funcionário e suas capacidades.

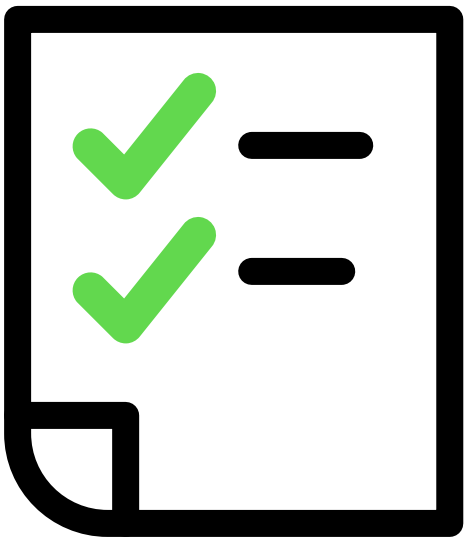
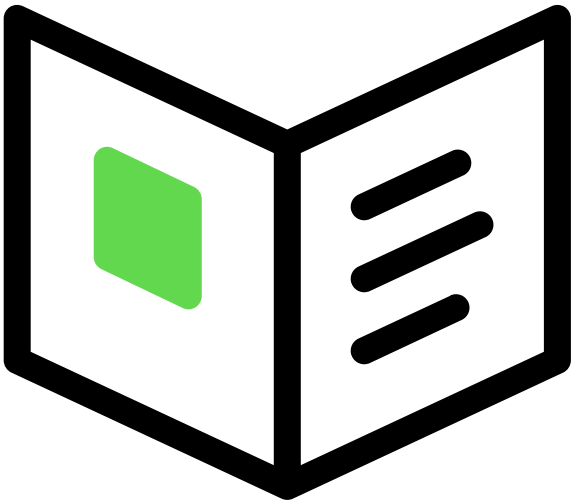
Vídeo de visão geral do Employee Center Duração aproximada de sete minutos e cinquenta e seis segundos.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre os conceitos e recursos da Central do funcionário.	Configure o portal e os recursos da Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Exiba seu perfil, aplicações, tarefas pendentes e artigos.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Central do funcionário

Central do funcionário o portal é um portal unificado que conecta sistemas em uma empresa em um local de destino para fornecer um portal centralizado do funcionário. Requer configuração mínima e oferece uma ampla variedade de recursos para estender a funcionalidade do portal.

Visão geral Central do funcionário

. Central do funcionário o portal capacita as organizações a simplificar a entrega de serviços, melhorar a produtividade dos funcionários e fornecer acesso contínuo a informações e serviços.

Experiência de portal unificada

Central do funcionário melhora a produtividade dos funcionários, reduzindo o tempo e o esforço que os funcionários gastam procurando serviços, atualizações e informações. Com o portal Central do funcionário, o acesso a informações e serviços em todos os departamentos é simplificado e pode ser acessado com qualquer dispositivo.

Plataforma de entrega de serviços extensível

As organizações podem escalar facilmente de um caso de uso de entrega de serviço único para um de vários departamentos que inclui a melhor página inicial da categoria e widgets especializados projetados para tarefas de vários departamentos.

Disponível para todos os clientes

Não há custo de licenciamento adicional associado ao Central do funcionário. Todos os clientes podem usar o. Central do funcionário portal com o qual iniciar a jornada do portal do funcionário ServiceNow®.

Tradução automática

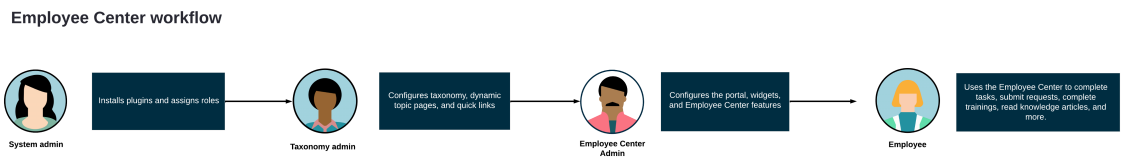
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Fluxo de trabalho do Central do funcionário

. Central do funcionário permite que as organizações montem um portal do funcionário adaptado às suas necessidades. A ilustração a seguir fornece uma visão geral A ilustração a seguir fornece uma visão geral de como os usuários interagem com Central do funcionário.

Fluxo de trabalho da Central do funcionário



1. O administrador do sistema instala plug-ins e atribui funções.
2. O administrador de taxonomia configura a taxonomia unificada, as páginas de tópicos dinâmicos e os links rápidos.
3. O administrador da Central do funcionário configura Central do funcionário Portal, widgets e recursos, incluindo estrutura de ação, perfil do funcionário, recomendado para você, autoatendimento guiado e favoritos entre canais.
4. Os funcionários usam o. Central do funcionário para concluir tarefas e treinamentos, envie solicitações, leia artigos de conhecimento e muito mais.

Employee Center para IT Service Management

Use o Central do funcionário para simplificar a gestão de tíquetes de TI e outras tarefas de gestão de serviços. Melhore a experiência do agente com desvios de casos maiores ativados por recomendações e soluções personalizadas e orientadas por aprendizado de máquina para funcionários. Para obter mais informações, consulte Central do funcionário para IT Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central do funcionário, consulte:

- Configuração da Central do funcionário
- Como usar o Central do funcionário
- Referência do Central do funcionário

Portal de serviços versus Central do funcionário aplicação

. Portal de serviços e. Central do funcionário as aplicações são criadas no ServiceNow AI Platform e usar tecnologias modernas, pode ser marcado e personalizado, e ter mais de 200 widgets disponíveis. No entanto, o Central do funcionário o foi criado para ser dimensionado como vários departamentos para todas as necessidades de serviço.

A tabela a seguir lista as principais diferenças entre Portal de serviços e. Central do funcionário portal.

Comparação de aplicações

Central do funcionário	Portal de serviços
Experiência de portal baseada em práticas recomendadas com widgets pré-carregados organizados de forma coerente em todo o portal.	Design da página inicial de demonstração em que os clientes começam do zero para projetar a experiência desejada.
Páginas de tópico criadas dinamicamente com base na taxonomia unificada para todos os tipos de conteúdo nos departamentos.	Requer design, criação e manutenção de páginas de tópico individuais.
Altamente escalonável: Todos os elementos do portal, incluindo widgets, são projetados para serem dimensionados para entrega de serviços empresariais.	Reprojetar o portal a cada novo caso de uso ou departamento adicionado.
Pesquisa com IA habilitada para taxonomia unificada que permite navegar por diferentes tipos de conteúdo, entre departamentos, sem alternar páginas.	O conteúdo é isolado em diferentes tipos de conteúdo e departamentos com experiência de pesquisa ruim.
Taxonomia unificada para todos os tipos de conteúdo que impulsiona a descoberta de conteúdo centrada no funcionário.	Descoberta de conteúdo ineficiente, o que leva à dificuldade de definir uma taxonomia centrada no funcionário para navegação nos portais.
Integrado com Now Mobile para criar uma experiência do usuário omnicanal.	

Central do funcionário para IT Service Management

Central do funcionário para IT Service Management ajuda a melhorar os recursos de autoatendimento e a executar diversas tarefas de administração e gestão de serviços a partir de um portal dinâmico unificado do funcionário.

Automatize as interações de rotina do agente e aumente a velocidade de resolução a partir do portal Central do funcionário. Recomendações baseadas em aprendizado de máquina permitem categorização e atribuição automatizadas de incidentes. Ajuda a eliminar gargalos criados pela gestão manual de incidentes no IT Service Management ITSM.

Para obter mais informações sobre o portal e os recursos do Central do funcionário, consulte Central do funcionário.

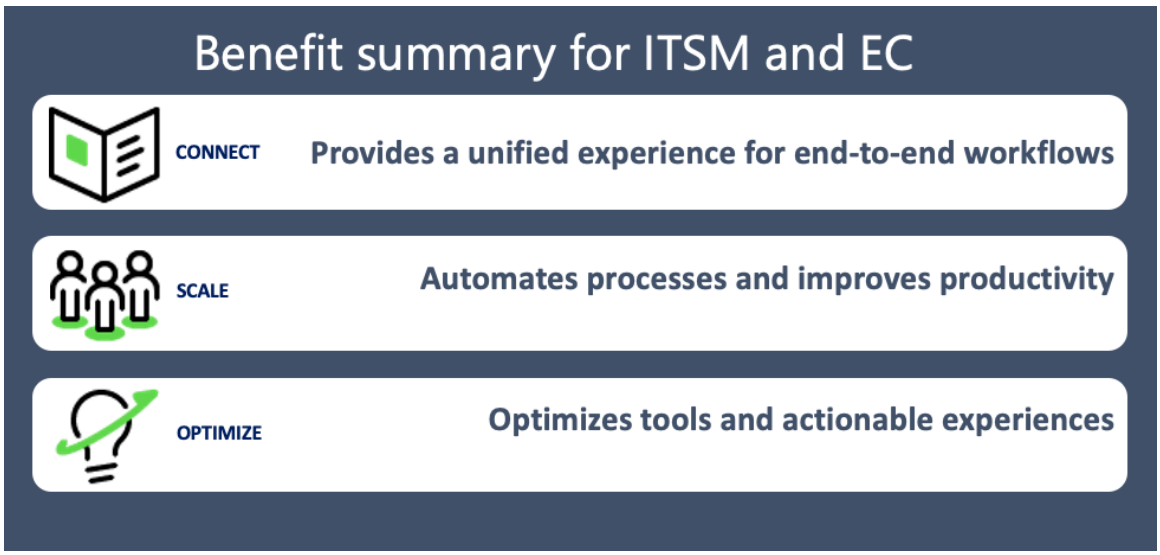
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tudo o que você obtém com Central do funcionário para ITSM

Conecte tudo e escale facilmente em toda a empresa para oferecer as experiências de que você precisa. Forneça uma plataforma moderna de experiência do funcionário em toda a empresa para:

- Melhore desvios de caso para que os administradores se concentrem em tarefas mais complexas
- Melhorar a gestão de serviços como gerenciar o. Catálogo de serviços e o. Base de conhecimento artigos em ITSM
- Melhorar o autoatendimento para os funcionários
- Aumentar o engajamento dos funcionários
- Aumente a produtividade dos funcionários



Como usar Central do funcionário para ITSM

Comparação de funcionalidades

Funcionalidade	ITSM padrão	ITSM Pro/Enterprise	Central do funcionário Pro
Perfil de funcionário unificado	✓	✓	✓
Concluir tarefas	Aprovações	Aprovações, tarefas universais	Tarefas de campanha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

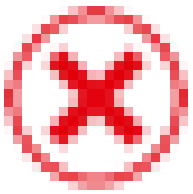
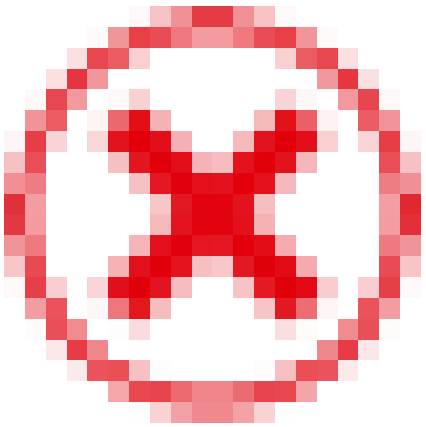
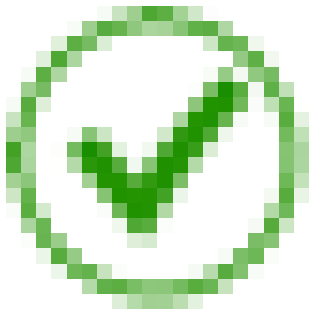
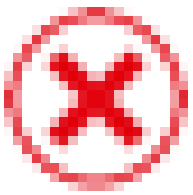
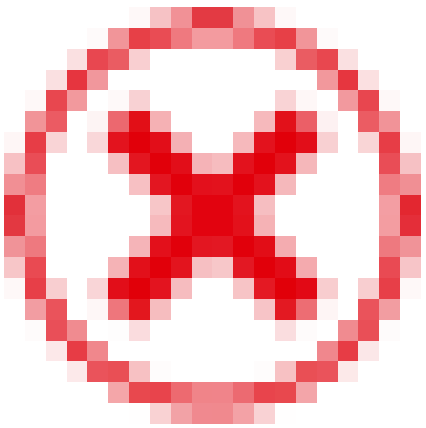
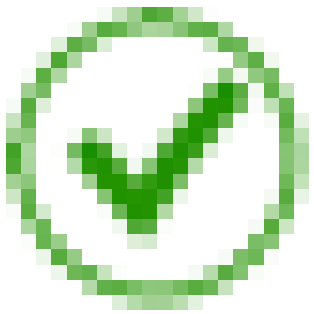
Comparação de funcionalidades

Funcionalidade	ITSM padrão	ITSM Pro/Enterprise	Central do funcionário Pro
Experiência selecionada (conteúdo avançado, opção de navegação unificada) e pesquisa com IA	✓	✓	✓
Catálogo de serviços e suporte à base de conhecimento	✓	✓	✓
Recomendações de conteúdo	Por popularidade	Orientado por aprendizado de máquina	Por popularidade
Experiência de conteúdo (automação de conteúdo, campanhas)	✗	✗	✓
Publicação de conteúdo (biblioteca de conteúdo, conteúdo de programação, organograma)	✗	✗	✓

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de funcionalidades

Funcionalidade	ITSM padrão	ITSM Pro/Enterprise	Central do funcionário Pro
Capacidades baseadas em integração (Inicializador de aplicações com aplicações SSO e não SSO)			
Fóruns de funcionários			

Atenda às demandas crescentes sem mais adição à equipe e capacite a equipe DE TI existente e a equipe de gestão a se concentrar em um trabalho mais significativo. Fornecer melhor experiência e suporte aos funcionários.

Central do funcionário para ITSM realçados

Capacite os usuários com as eficiências operacionais obtidas com maior autoatendimento, comunicações acionáveis e experiências unificadas.

Central do funcionário experiência para os funcionários

Você pode usar a Central do funcionário para habilitar seus funcionários com experiências personalizadas de nível do consumidor. Em um só lugar, os funcionários podem

- Encontre suporte DE TI relevante, páginas de tópicos, comunicações e aplicações
- Melhore os processos, a eficiência operacional e a produtividade dos funcionários

Central do funcionário experiência para administradores

Experimente uma interface do usuário mais simplificada para desviar casos simples com recomendações e autoatendimento. Gaste seu tempo em problemas mais complexos que melhoram o geral ITSM experiência do portal.

A gestão de serviços também é mais fácil com o editor de conteúdo avançado e a navegação unificada para ver todos os tipos de conteúdo em um só lugar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

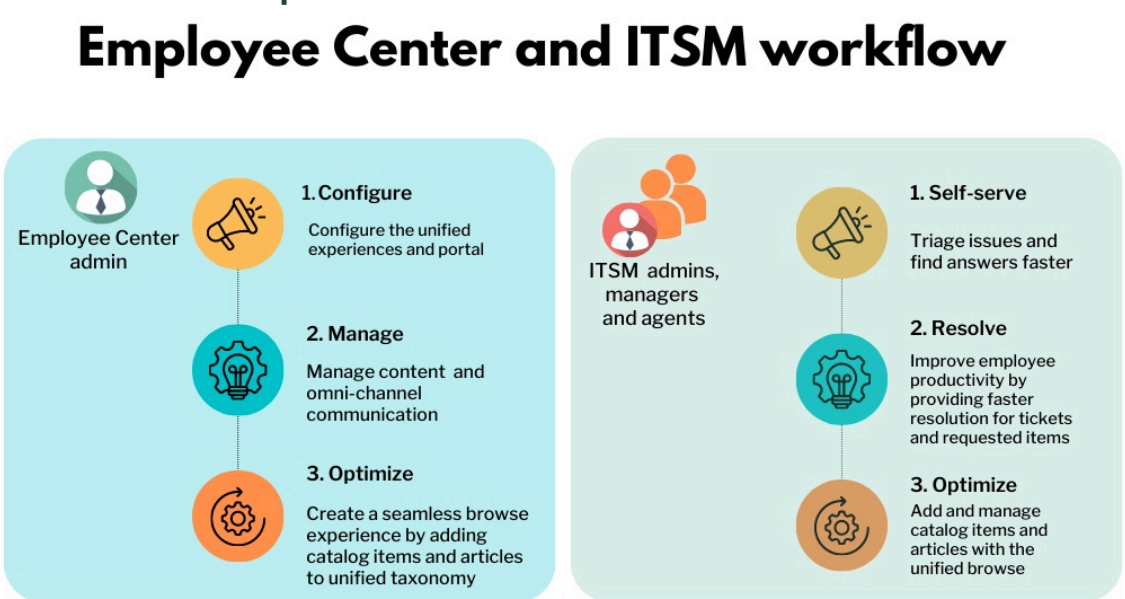
Funcionalidades da Central do funcionário para ITSM



Central do funcionário e. ITSM fluxos de trabalho

Configure e gerencie os recursos para melhorar o autoatendimento e o tempo de retorno do investimento.

Central do funcionário para ITSM fluxo de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos a serem usados Central do funcionário para ITSM

Certifique-se de que os seguintes requisitos sejam atendidos para usar Central do funcionário com ITSM.

- Você pode usar Central do funcionário com ITSM ou ITSM Assinatura Pro.
- Você deve assinar Central do funcionário - Pro separadamente do ServiceNow store.

Configure o. Central do funcionário funcionalidades do ITSM

Aproveite a Central do funcionário para ITSM fornecer uma experiência omnicanal aos funcionários, agentes e gerentes de serviço.

Para começar a usar Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

Configurar as funcionalidades do EC para ITSM

Tarefas	Capacidades	Funções
Iniciar	Conclua a instalação de EC, ECPlug-ins Pro e .	administrador
Configurar portal	Configure os seguintes recursos para otimizar a experiência do usuário. • Página Solicitações do funcionário • Links rápidos • Recomendado para você • Respostas personalizadas na Central do funcionário • Página Solicitações do funcionário • Configuração do widget Meus itens ativos	administrador
Configurar conteúdo para celular	Configurar o dispositivo móvel	sn_cd.content_manager
Configurar experiências selecionadas	• Taxonomia unificada para Central do funcionário • Páginas de tópico dinâmico • Configuração do Mega menu	administrador
Trabalhar com a estrutura de ação	Estrutura de ação	sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin
Configure a experiência de aprovações unificadas	Hub de aprovações	sn_hr_sp.esc_admin
Como configurar o Perfil do funcionário	Perfil do funcionário	sn_employee.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar Central do funcionário, consulte Central do funcionário configurações do administrador.

Gerencie o. Central do funcionário funcionalidades do ITSM

Gerencie as atividades operacionais para melhorar os processos e fluxos de trabalho.

Para gerenciar as operações da Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

Gerencie as funcionalidades de EC para ITSM

Tarefas	Capacidades	Funções
Trabalhe com taxonomia	Gerenciar taxonomia	sp_admin, administrador de taxonomia ou gerente de taxonomia
Gerenciar conteúdo	Gerenciar solicitações de conteúdo	Gerenciador de conteúdo
Gerenciar aplicações	Acesse aplicações no Inicializador de aplicações	administrador
Gerenciar campanhas	Criando campanhas	Gerente de campanha
Gerenciar favoritos	Gerenciar favoritos	administrador

Para obter mais informações sobre como gerenciar Central do funcionário, consulte Criação e gerenciamento de comunicações do funcionário.

Use Central do funcionário funcionalidades do ITSM

Use a Central do funcionário para ITSM juntos para reduzir custos, oferecer experiências de alta qualidade ao cliente e ao funcionário e impulsionar resiliência operacional.

Para usar a Central do funcionário para ITSM, siga estas etapas.

Use as funcionalidades de EC para ITSM

Tarefas	Capacidades	Funções
Aprovar solicitações de funcionários	Usar experiência de aprovação	Funcionário/Aprovador
Acesse todas as suas aplicações em um só lugar	Inicializador de aplicações	Funcionário/Agente
Rastreie todas as suas tarefas por meio do perfil de funcionário unificado	Use a página Minhas tarefas pendentes	Funcionário/Aprovador
Marque itens do catálogo de serviços e artigos da base de conhecimento como favoritos	Gerenciar favoritos	Funcionário/Agente
Rastreie seu saldo de licença na mesma plataforma	Respostas personalizadas	Funcionário/Agente

Para obter mais informações sobre como usar Central do funcionário, consulte Como usar o Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Central do funcionário

Orientação para configurar Central do funcionário.

Central do funcionário está disponível em ServiceNow® Instâncias que estão na versão Rome ou posterior.

Nos links abaixo, Central do funcionário os recursos são organizados em categorias, cada uma com sua própria página principal para ajudar a orientar os usuários durante o processo de configuração.

- Central do funcionário configurações do administrador

  Instale plug-ins, atribua funções aos usuários para que eles possam configurar Central do funcionário e personalize o portal com um tema, rodapé e suporte para idiomas da direita para a esquerda.

- Recursos de experiência de navegação

  Facilite para os funcionários a navegação no portal e a descoberta de conteúdo.

- Recursos da experiência de pesquisa

  Aprimore a experiência de pesquisa.

- Integração e gestão de tarefas

  Aumente a produtividade dos funcionários e impulsione a consolidação do portal.

Tópicos relacionados

Configurando Central do funcionário para celular

Central do funcionário configurações do administrador

Como administrador do sistema, instale Central do funcionário atribuir funções aos usuários para que eles possam configurar Central do funcionário defina o tema, o cabeçalho e o rodapé e habilite o suporte para idiomas da direita para a esquerda.

. Central do funcionário a aplicação fornece páginas do portal prontas para uso com widgets relevantes necessários para oferecer uma experiência de portal centrada no funcionário.

Para começar, siga estas etapas principais para configurar o portal:

1. Instale plug-ins
2. Atribuir funções
3. Configurar o portal:
   - Personalizar Central do funcionário tema do portal
   - Central do funcionário cabeçalho global
   - Configuração do rodapé
   - Habilitar suporte para idiomas da direita para a esquerda
   - Modifique as páginas do portal, como a página inicial:

     Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas** para exibir todas as páginas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O padrão Central do funcionário a página inicial é `ec_home` .

- Modifique o assunto e o corpo da notificação por e-mail, como quando uma nova tarefa é atribuída: Modifique o layout de notificação por e-mail

Plug-ins do Central do funcionário

Descubra o. Central do funcionário plug-ins incluídos prontos para uso em um novo ServiceNow® instância.

Pronto para uso

Novo ServiceNow® as instâncias incluem Central do funcionário e plug-ins de dependência. Revise a tabela a seguir para saber mais sobre os plug-ins.

Base Central do funcionário plug-ins

Plug-in	Descrição
Central do funcionário (sn_ex_sp)	Instala um portal personalizável e uma estrutura de vários departamentos para ajudar os administradores a criar um portal de autoatendimento que fornece uma excelente experiência de autoatendimento para os funcionários.
Central do funcionário principal (sn_hr_sp)	Ativa uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento compatível com dispositivos móveis para os usuários.
Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)	Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para a entrega de serviços em vários departamentos.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Contém componentes como layouts de e-mail de práticas recomendadas que melhoram as experiências do funcionário.
Perfil do funcionário (sn_employee)	Aprimore a experiência do funcionário com um perfil unificado e configurável, que oferece informações abrangentes relacionadas ao trabalho, extensibilidade em todas as unidades de negócios e configurações de visibilidade personalizadas.

Para obter mais informações, consulte o Lista de plug-ins (Zurich) .

Central do funcionário funções

Central do funcionário os plug-ins incluem as funções necessárias para configurar e usar os recursos. Saiba mais sobre as funções e as tarefas que eles podem executar.

Usuários e funções são configurados no nível da plataforma. Para obter informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário

Funções e descrições da Central do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
Central do funcionário Administrador [sn_hr_sp.esc_admin]	Um usuário com esta função pode gerenciar e configurar o. Central do funcionário. **Nota:** Sp_admin e esc_admin têm direitos de script. Essas funções podem criar um widget e executar um script para atualizar tabelas entre escopos.	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin • sn_employee.admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
Administrador de taxonomia [taxonomy_admin]	Um usuário com esta função pode atualizar e modificar qualquer taxonomia criada nos nomes da tabela de tópicos e taxonomia.	user_criteria_admin
Gerente de taxonomia	Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como gerente de taxonomia pode gerenciar tópicos e conteúdo conectado, mas não pode gerenciar o registro de taxonomia.	Não aplicável
Colaborador de taxonomia	Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como colaborador de taxonomia pode associar conteúdo aos tópicos.	Não aplicável
Gerenciador de tópicos	Um critério do usuário no registro de tópico para descentralizar a gestão de tópicos. Os usuários atribuídos como gerentes de tópicos podem criar, mover ou clonar tópicos dentro ou entre taxonomias, dependendo dos direitos atribuídos a eles.	Não aplicável
Colaborador do tópico	Um critério do usuário no registro de tópico para tarefas no nível de gestão de tópicos, como manipulação de conteúdo conectado, conteúdo de recursos, Base de conhecimento	Não aplicável

Perfil do funcionário

Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e descrições do perfil do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador do perfil do funcionário [sn_employee.admin]	Configura o perfil do funcionário	• image_admin • ml_admin

Migrar para Central do funcionário de Portal de serviços

Migre para Central do funcionário portal para fornecer aos funcionários uma experiência de portal unificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Instalar Central do funcionário Da Store.
2. Crie uma taxonomia unificada para itens do catálogo e artigos de conhecimento para implementar o recurso de navegação unificada.
   Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

   Nota: Copie e modifique a taxonomia padrão que vem com os dados de demonstração para suas necessidades de negócios.

3. Adicione imagens de faixa e miniatura para cada tópico.
4. Certifique-se de que todos os tipos de solicitação sejam capturados em **Meus filtros de solicitação** consolidar tipos de solicitação.
   Para obter mais informações, consulte Página Solicitações do funcionário.
5. Configure tarefas usando **Configuração de tarefas pendentes** para incluir aprovações.
   Para obter mais informações, consulte Página Tarefas do funcionário.
6. **Opcional:** Modifique o tema do portal.
   Para obter mais informações, consulte Personalizar Central do funcionário tema do portal.
7. **Opcional:** Use o layout e o modelo de notificação por e-mail fornecidos com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) para entregar notificações consistentes.
   Para obter mais informações, consulte Modifique o layout de notificação por e-mail.
8. Navegar até **Portais de serviços** > **Portais** E mude o sufixo de URL do portal existente para evitar qualquer quebra de referências de URL antigas que um funcionário tenha.
9. Se você tiver páginas personalizadas, use os mapas de rota de página para redirecionar para as páginas apropriadas do novo portal.
10. Se alguma página no novo portal não tiver uma experiência de portal antigo equivalente, use os mapas de rota de página para redirecionar para as páginas apropriadas ou para a página principal do portal.
11. Instalar **Análise do Portal de serviços** para análise da web.

    a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.

    b. Clique em **Central do funcionário** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Criar configurações de análise** .
Se a análise já estiver configurada, o botão será atualizado para Exibir configurações de análise

Instalar Central do funcionário

Instalar Central do funcionário oferecer uma experiência unificada e envolvente ao funcionário em todos os departamentos e sistemas.

Antes de Iniciar

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Central do funcionário(sn_ex_sp instala os seguintes plug-ins dependentes:

Central do funcionário principal (sn_hr_sp)

Ativa uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento compatível com dispositivos móveis para os usuários.

Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)

Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para a entrega de serviços em vários departamentos.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Este plug-in contém componentes como layouts de e-mail de práticas recomendadas que melhoram as experiências do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Central do funcionário aplicação (sn_ex_sp usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Central do funcionário.
4. Verifique **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção para incluir os dados de demonstração junto com a instalação ou reparar a instalação com os dados de demonstração marcados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os dados de demonstração do plug-in dependente não são instalados automaticamente. Para usar dados de demonstração, repare os plug-ins com os dados de demonstração verificados. Consulte Repare um ServiceNow aplicação .

5. Selecione **Instalar**.
6. Execute o script de correção **Definir tópicos primários para taxonomia do funcionário** para#indexar os##dados de demonstração das experiências selecionadas na#pesquisa e no conteúdo recomendado##. Para obter mais informações, consulte Execute scripts de correção para atualizar Central do funcionário.

O que Fazer Depois

Verifique e permita todos os privilégios RCA (Acesso de solicitante solicitado) solicitados pela Central do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção para aprovações RCA, consulte Execute fix-script para aprovações RCA.

Solução de problemas pós-instalação

Para#indexar os##dados de demonstração das experiências selecionadas no#conteúdo de pesquisa e recomendado##e permitir todos os privilégios de RCA, execute os scripts de correção.

Execute fix-script para aprovações RCA

Depois de instalar ou fazer upgrade para as aplicações mais recentes do Employee Experience do ServiceNow Store, Você pode encontrar mensagens de aprovação de acesso de solicitante restrito (RCA) solicitando uma atualização na solicitação de acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Instale as seguintes aplicações e assinaturas do Employee Experience.

- Central do funcionário Core
- Central do funcionário
- Central do funcionário - Pro
- Experiências de conteúdo
- Publicação de conteúdo

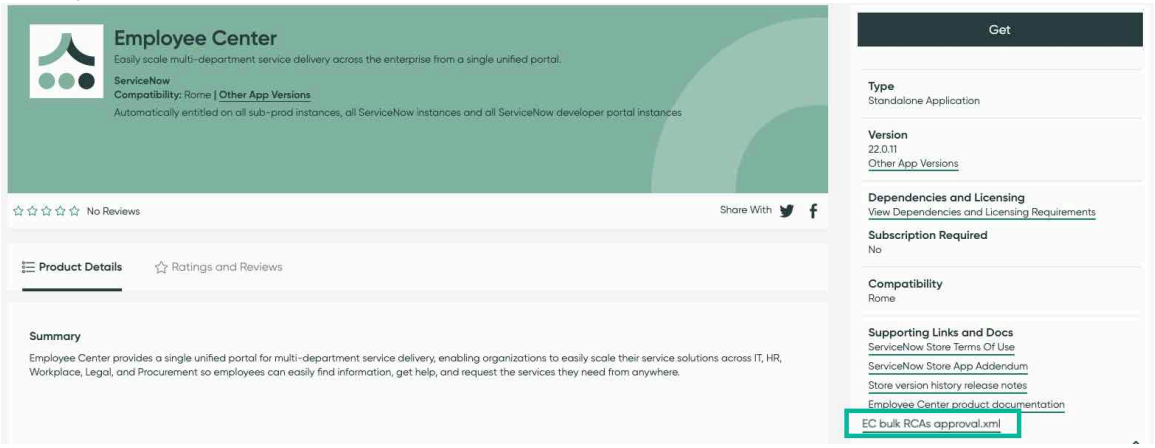
Os RCAs gerados após a instalação estão no **Solicitado** E você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitido** , o que pode ser demorado.

Para automatizar as aprovações RCA para qualquer registro, você pode executar o. **Aprovação de RCAs em massa do EC** Script em que o escopo de origem é uma das aplicações do Employee Experience fornecidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Baixe o seguinte **Aprovação de RCAs em massa do EC** arquivo do ServiceNow Store.



Nota: Este arquivo é um script autônomo para reduzir o esforço manual envolvido.

Depois de baixar o arquivo de script, execute as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e escolha **XML de importação** .
3. Clique em **Escolha o arquivo** E selecione o arquivo XML que você baixou.
4. PESQUISE e encontre **Aprovação de RCAs em massa do EC** registro de script.
5. Clique em **Executar script** Para permitir todos os RCAs solicitados.

Execute scripts de correção para atualizar Central do funcionário

Execute scripts de correção manualmente para fazer upgrade para a Central do funcionário baseada em taxonomia mais recente. Baixe a versão mais recente do ServiceNow® Store antes de executar os scripts. Os scripts atualizam a configuração do portal existente para Central do funcionário sem executar várias etapas de instalação ou configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Executar manualmente Os scripts a seguir estão se

- Você é um existente Central de serviços ao funcionário(RH) e modificaram os registros do portal.
- Você não instalou os dados de demonstração no momento da instalação. Repare os plug-ins dependentes conforme descrito em Instalar Central do funcionário e. Instalar Central do funcionário - Pro.

Scripts de correção

Script de correção	Descrição
Instalação fácil da Central do funcionário	Ajuda a adotar taxonomia para Central do funcionário. Este script é executado automaticamente durante a instalação ou upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts de correção

Script de correção	Descrição
	Modifica o seguinte se o registro do portal da Central do funcionário não for personalizado. • Atualiza a origem de pesquisa do catálogo. • Associa a taxonomia ao portal. • Atualiza o painel, o tema e o menu no registro do portal da Central do funcionário. **Nota:** Executar este script substitui e redefine qualquer modificação feita na configuração do portal.
Definir tópicos primários para taxonomia do funcionário	Corrige recursos como **Recomendado para você** e o. **Exibir como subordinado direto** pesquisas, se **Funcionário** a taxonomia está associada ao portal. Atualiza o. **taxonomy_topic** nos artigos de conhecimento e itens do catálogo para o mapeamento correspondente encontrado na tabela m2m_connected_content.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Pesquisar `Instalação fácil da Central do funcionário` ou `Definir tópicos primários para taxonomia do funcionário` e clique para abrir.
3. Em **Script** , altere `RunManualmente` valor do parâmetro para **verdadeiro** .
4. Clique em **Executar o script de correção**.

Resultado

Seu portal existente foi atualizado para o mais recente Central do funcionário portal que usa taxonomia unificada.

O que Fazer Depois

Configure a Pesquisa com IA para se alinhar à experiência selecionada. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA para Experiências selecionadas.

Personalizar Central do funcionário tema do portal

Um tema é uma coleção de uma ou mais folhas de estilo (arquivos CSS) que definem uma aparência consistente para um conjunto de páginas. Personalize o tema do portal padrão para aplicar seu próprio tema de acordo com sua identidade visual e melhorar o design visual das páginas do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Central do funcionário a aplicação envia um padrão **Tema do EC** que tenha a melhor experiência de design visual. O tema EC fornece uma experiência consistente em todas as páginas do portal.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Temas**.
2. Pesquisar Tema Coral da Central do funcionário como o tema padrão.

Nota:

- Use o tema padrão para melhorar a experiência visual e de usabilidade. No entanto, você pode selecionar outros temas para atender às suas necessidades.
- Remova o tema do portal personalizado antes de um upgrade para ver qualquer tema padrão que possa ser lançado com uma versão futura de Central do funcionário.

3. **Opcional:** Personalize o conteúdo do tema para atender às suas necessidades.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Temas**.
   b. Selecione **Tema do EC** para abrir a página.
   c. Edite o. **Variáveis CSS** campo para personalizar o texto e as cores de fundo do seu portal.
   Para obter uma descrição dos valores de campo para criar um tema de portal, consulte Crie um tema de portal .
4. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário**clique em **Experimente** para visualizar Central do funcionário.
5. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configurar Central do funcionário - Pro Quiosque

Bate-papo aprimorado em Central do funcionário

Configurar identidade visual do portal

Modifique o layout de notificação por e-mail

Modifique o layout e o modelo de notificação por e-mail que é enviado com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplique o layout às notificações por e-mail para elevar a aparência e entregar notificações de marca.

Nota: O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é instalado como um plug-in dependente com Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. No entanto, você ainda pode instalar independentemente o plug-in do ServiceNow Store.

O plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) é fornecido com o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

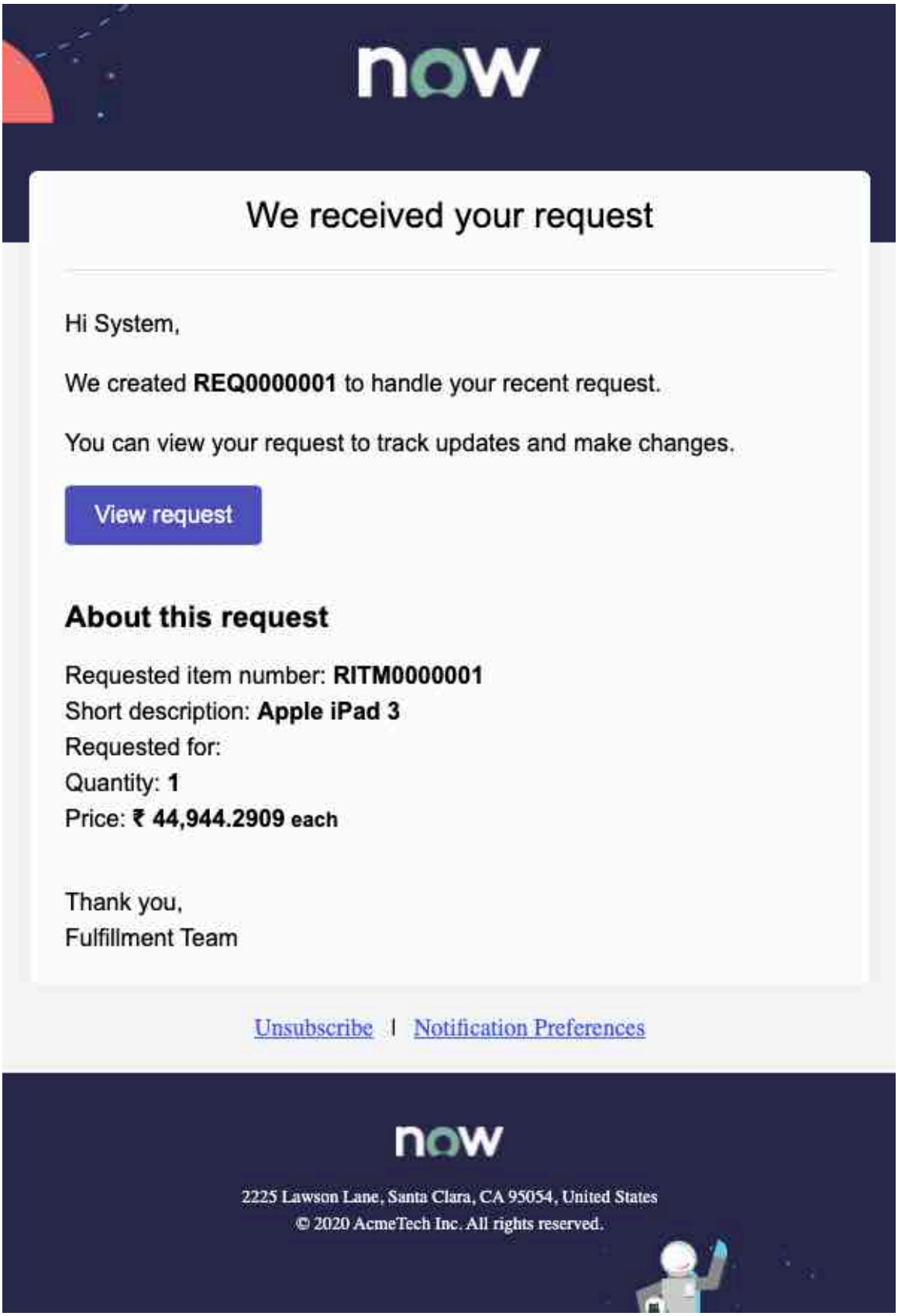
- Layout de notificação do funcionário: Fornece um Next Experience layout temático a ser aplicado aos modelos de e-mail para todas as notificações voltadas para o funcionário. Este layout inclui práticas recomendadas, padrões e estilos. Use os seguintes itens de layout:
  - Cabeçalho
  - Rodapé
  - Cancelar assinatura e alterar links de preferência
  - Logotipos da marca facilmente modificáveis
  - Capacidade de resposta da Web
- Modelo de notificação do funcionário: Fornece um modelo para o layout de notificação por e-mail para criar conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem. Aplique o modelo às notificações voltadas para o funcionário para fornecer informações consistentes.

Exiba os exemplos a seguir para entender como a notificação é exibida com e sem o layout de notificação por e-mail.

Com layout

Tradução automática

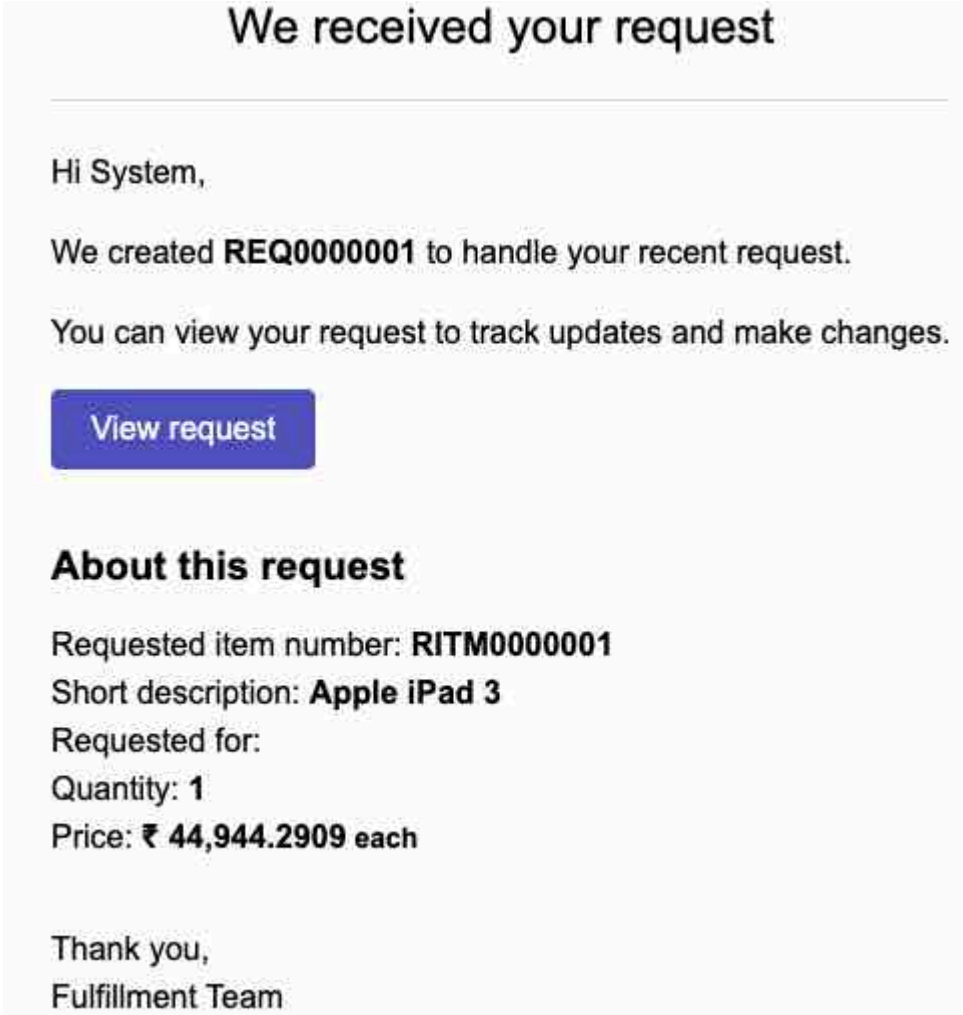
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Sem o layout

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Se você for um cliente de upgrade, para usar o layout de e-mail mais recente, instale o aplicativo Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) do ServiceNow® Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. PESQUISE a notificação de que você deseja aplicar o modelo.
3. Clique em Abrir a notificação e verifique se está **Ativo** .
4. Em **O que ele conterá** selecione pesquisar e aplique Modelo de notificação por e-mail para **Modelo de e-mail** .
   Para modificar o corpo do modelo, o logotipo ou quaisquer outros detalhes, siga as etapas.
   a. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**
   b. Abra o. **Layout de e-mail** registro para modificá-lo.
   c. Faça suas mudanças e. **Salvar** ou **Atualização** o registro.
5. Modifique o corpo do e-mail ou use-o conforme fornecido.
6. **Visualizar notificação** e clique em **Atualização** .

O que Fazer Depois

Reutilize o layout de notificação do funcionário para qualquer um dos seus modelos para criar notificações consistentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo

Habilitar suporte para idiomas da direita para a esquerda

Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, a direção da interface do usuário do portal é espelhada para ser exibida da direita para a esquerda.

Antes de Iniciar

Entenda como a IU funciona para um idioma da direita para a esquerda, consulte CSS para idiomas da direita para a esquerda em portais .

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com base nas preferências de idioma selecionadas, toda a hierarquia da infraestrutura existente para estilizar idiomas da esquerda para a direita (tema, página, widget e instância de widget SCSS) é convertida em CSS para idiomas da direita para a esquerda.

- Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, por exemplo, hebraico, a direção da interface do usuário do portal é exibida da direita para a esquerda.
- A seta ao lado de Exibir organograma no widget employee_profile, Exibir tudo em ec_pro_dashboard, widget de tópico de taxonomia do funcionário e em Central do funcionário Pontos para a esquerda de acordo com o formato RTL.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione Central do funcionário portal.
3. Selecione **Suporte a idiomas da direita para a esquerda** opção.
4. Selecione **Atualizar**.
   CSS que espelha a direção da interface do usuário de um portal para idiomas da direita para a esquerda é gerado.

Resultado

Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, a direção da interface do usuário do portal é exibida da direita para a esquerda. A seta ao lado de Exibir organograma no widget employee_profile, Exibir tudo em ec_pro_dashboard, widget de tópico de taxonomia do funcionário e em Central do funcionário Pontos para a esquerda de acordo com o formato RTL.

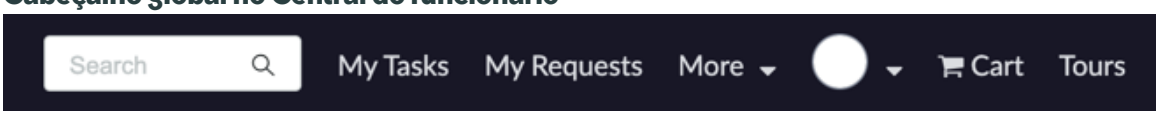
Nota: Ao oferecer suporte a idiomas da direita para a esquerda, altere **Alinhamento de conteúdo do cartão** Valor do campo à direita. Como alternativa, use o alinhamento central para evitar problemas.

Para obter mais informações, consulte Modifique a exibição do widget Links rápidos.

Central do funcionário cabeçalho global

O cabeçalho global é a primeira linha no cabeçalho do portal da Central do funcionário. O cabeçalho global contém menus que permitem navegar até a página Minhas tarefas pendentes, a página Minhas solicitações, o menu Mais, o perfil do usuário e os tours.

Cabeçalho global no Central do funcionário



O cabeçalho global consiste nas seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de cabeçalho global

Opção	Descrição
Logotipo da marca	Logotipo da empresa.
Barra de pesquisa	Permite que você pesquise o conteúdo de taxonomia. Esta opção está desabilitada por padrão.
Minhas tarefas	Abre a página Tarefas Pendentes.
Minhas solicitações	Abre a página Minhas solicitações.
Mais	Mostra os itens de menu adicionais que você deseja adicionar. **Nota:** Adicione novos itens de menu ao cabeçalho EC em **Mais** opção. Itens de menu filtrados ou com script não são compatíveis, pois a lista filtrada ou com script deve ser um Item de menu de nível superior. .
Carrinho	Mostra os itens que você adicionou ao carrinho. Esta opção está desabilitada por padrão.
Lista de desejos	Mostra itens que você pretende comprar mais tarde. Esta opção está desabilitada por padrão.
Tours	Abre tours de guias que demonstram como usar um recurso. Por exemplo, um administrador pode criar uma demonstração de tarefa com textos explicativos para demonstrar como executar a tarefa.

Você pode habilitar ou desabilitar essas opções configurando opções adicionais no formato JSON para Central do funcionário registro de menu.

Nota: Por motivos de desempenho, a contagem de solicitações de cabeçalho para Minhas solicitações está desabilitada por padrão.

Adicionar mais itens de menu

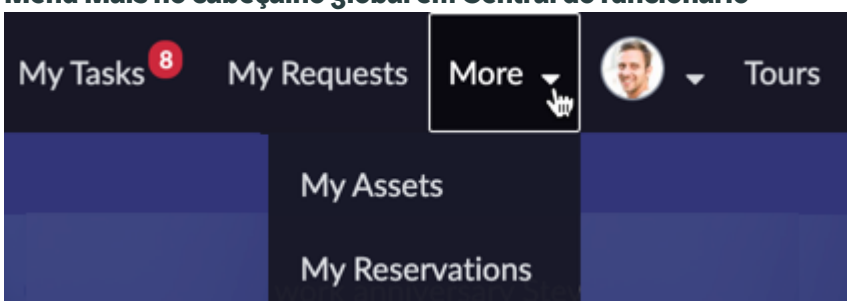
Adicione sua própria lista de itens para atividades relacionadas ao usuário, como Meus ativos, Minhas reservas, Meus planos, Minhas pesquisas e Minhas compras no **Mais** menu.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Defina o escopo como Central do funcionário Antes de configurar o item de menu Mais.

Menu Mais no cabeçalho global em Central do funcionário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No menu Mais, você pode adicionar itens de menu para atividades relacionadas ao usuário, como Meus ativos, Minhas reservas, Meus planos, Minhas pesquisas e Minhas compras. Você pode habilitar ou desabilitar o menu Mais no cabeçalho global. Você pode ver **Mais** menu somente quando você adiciona mais de um item de menu. Se você adicionar apenas um item de menu no **Mais** . **Mais** o menu não é exibido e o nome do item de menu é exibido diretamente no cabeçalho global. Para obter mais informações, consulte Habilitar ou desabilitar opções de cabeçalho global.

Você pode configurar o menu Mais para exibir itens de menu instalando seus respectivos plug-ins. Por exemplo, Meus planos de ação é exibido no menu Mais quando você instala o plug-in do Journey Accelerator.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais**.
   O módulo Portal de serviços exibe a lista de todos os portais disponíveis.
2. Clique em **Central do funcionário** .
3. Ao lado de **Menu principal** clique em **Visualize este registro** e abra o registro.
4. Na lista relacionada Itens de menu, clique em **Mais** .
5. Na lista relacionada Itens de menu, clique em **Novo** .

   Nota: Adicione novos itens de menu ao cabeçalho EC em **Mais** opção. Itens de menu filtrados ou com script não são compatíveis, pois a lista filtrada ou com script deve ser um Item de menu de nível superior.

6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Item de menu.
7. Clique em **Enviar**.

Habilitar ou desabilitar opções de cabeçalho global

Habilite ou desabilite as opções de cabeçalho global configurando opções adicionais no formato JSON para Central do funcionário registro de menu.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais**.
   O módulo Portal de serviços exibe a lista de todos os portais disponíveis.
2. Clique em **Central do funcionário** .
   Se o formulário da Central do funcionário for somente leitura, a mensagem Para editar este registro, clique aqui aparece na parte superior.
3. Clique em **aqui** para editar o formulário.
4. Ao lado de **menu principal** clique em **Visualize este registro** Ícone para abrir o registro do menu da Central do funcionário.
5. Edite o. **Opções adicionais, formato JSON** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Configuração de parâmetro
Barra de pesquisa	Para habilitar esta opção, defina *exclude_search_on_homepage* valor para **falso** . `"exclude_search_on_homepage":{ "displayValue":"false", "value":false` Valor padrão: verdadeiro **Nota:** Por padrão, o widget de pesquisa é exibido no Central do funcionário página inicial. A barra de pesquisa no cabeçalho global está oculta por padrão e você pode habilitar, se necessário.
Lista de desejos	Para habilitar esta opção, defina *enable_wishlist* valor para **verdadeiro** `"enable_wishlist":{ "displayValue":"true", "value":true` Valor padrão: falso
Minhas solicitações	Para desabilitar esta opção, defina *enable_requests* valor para **falso** `"enable_requests":{ "displayValue":"false", "value":false` Valor padrão: Verdadeiro
Minhas tarefas	Para desabilitar esta opção, defina *enable_tasks* valor para **falso** `"enable_tasks":{ "displayValue":"false", "value":false` Valor padrão: Verdadeiro
Mais	Para desabilitar esta opção, defina *enable_more_items* valor para **falso** `"enable_more_items":{ "displayValue":"false", "value":true, "sysId":"47c952cbec8305107f44e04d648d43c0"` Valor padrão: Verdadeiro
Carrinho	Para habilitar esta opção, defina *enable_cart* valor para **verdadeiro**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Configuração de parâmetro

	<pre>"enable_cart":{
	"displayValue":"true",
	"value":true</pre>
	Valor padrão: falso

Atualizar Carrinho	Para habilitar esta opção, defina *`auto_update_cart`* valor para **verdadeiro** . Atualize o carrinho de compras automaticamente com mudanças específicas do usuário em várias guias e plataformas.
	<pre>"auto_update_cart": {
	"displayValue": "true",
	"value": true}</pre>
	Valor padrão: Verdadeiro

Nota: Para que um tópico apareça no **Menu do cabeçalho** certifique-se de adicionar conteúdo ao tópico.

6. Clique em **Atualizar**.

Configuração do rodapé

Central do funcionário e. Central do funcionário - Pro inclua um rodapé por padrão, que você pode configurar.

Você pode configurar o rodapé para exibir as seguintes informações sobre sua empresa:

- Endereço do escritório corporativo
- Endereço de e-mail
- Termos e condições
- Política de privacidade
- Identificadores de mídia social

Configure o rodapé

Configure o rodapé em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro para exibir o endereço do escritório corporativo da sua empresa, endereço de e-mail e assim por diante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Rodapé da Central do funcionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Formulário de rodapé.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .

O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar** , A seção Menus do rodapé da Central do funcionário é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar menus para o rodapé, consulte Configure os menus do rodapé.

Configure os menus do rodapé

Os menus de rodapé permitem criar menus e associar links a recursos internos e externos em cada menu.

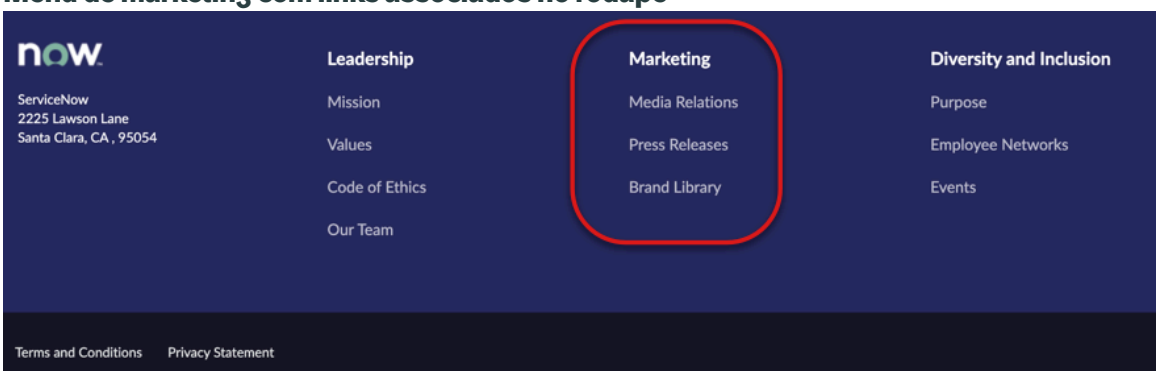
Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um rodapé, configure os menus do rodapé. Por exemplo, você pode criar Marketing como uma categoria de menu e associar links, como Relações com a mídia, Comunicados à imprensa e Biblioteca de marcas a este menu.

Menu de marketing com links associados no rodapé



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Rodapés da Central do funcionário**.
2. Clique no rodapé para o qual você deseja configurar os menus.
3. Na seção Menus do rodapé da Central do funcionário, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Formulário Menus do rodapé.
5. Clique em **Enviar**.

Visão geral do bate-papo ao vivo do funcionário

Como funcionário, você pode conversar diretamente e em tempo real com os agentes de suporte por meio do Central do funcionário. Ao iniciar um bate-papo e selecionar um tópico de conversa, você é roteado para a fila de bate-papo apropriada e conectado a um agente de suporte.

O Suporte do Connect é uma ferramenta de envio de mensagens que permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real para usuários finais e é habilitado automaticamente com Central do funcionário. Seu administrador pode criar várias filas de bate-papo para diferentes departamentos, como filas para RH, TI, Folha de pagamento ou Instalações. Para configurar as filas de bate-papo e saber mais sobre o Suporte do Connect, consulte Suporte do Connect .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

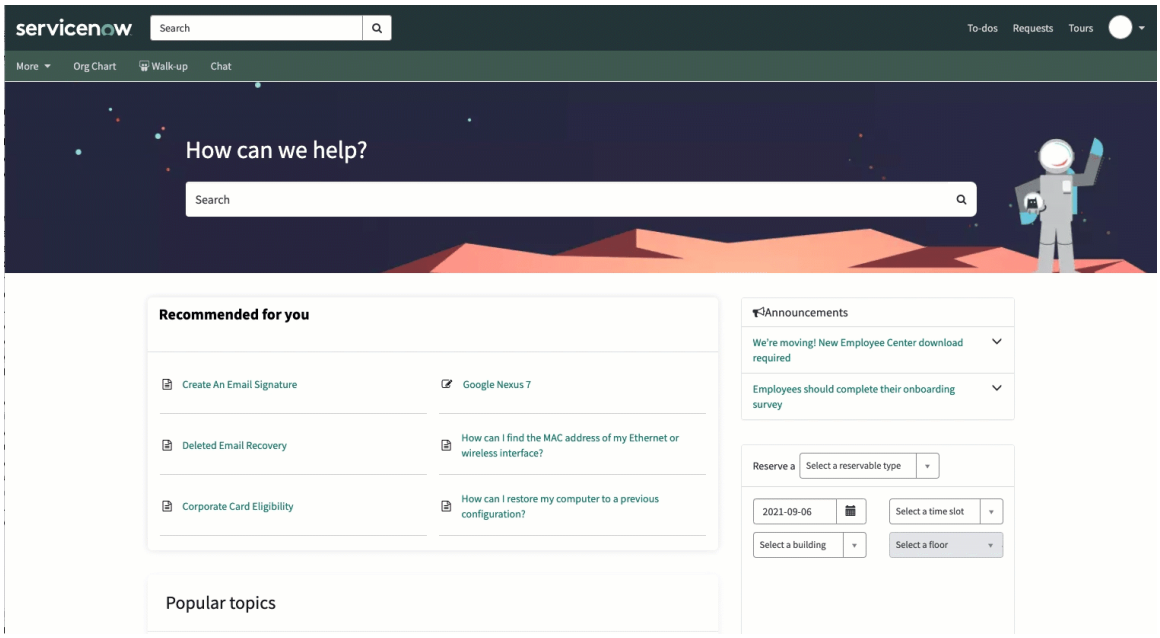
Nota:

A partir de Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Atribuição avançada de trabalho e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

Se nenhuma fila de bate-papo estiver definida, a fila de bate-papo será padronizada como:

- Suporte do Virtual Agent
- (Prestação de serviços de RH Fila de bate-papo do departamento de RH

Quando você inicia um bate-papo no Central do funcionário uma conversa pré-bate-papo é exibida com categorias de pré-bate-papo. O GIF a seguir mostra um exemplo de como iniciar um bate-papo.



Nota: Essas categorias pré-bate-papo são usadas somente com bate-papo ao vivo. Se você estiver usando o Virtual Agent com Central do funcionário essas categorias pré-bate-papo não se aplicam.

Configurar as categorias pré-bate-papo no bate-papo ao vivo

Seu administrador pode controlar as categorias pré-bate-papo que aparecem na conversa pré-bate-papo adicionando opções de pesquisa na configuração apropriada. Por exemplo, seu administrador pode configurar benefícios, relações com funcionários e categorias de viagem e despesa que roteiam para uma fila de bate-papo de RH; categorias financeiras e de folha de pagamento que roteiam para uma fila de bate-papo financeiro.

Nota: Se as opções de pesquisa não estiverem definidas, a conversa pré-bate-papo será exibida sem dados.

Otimização de desempenho do portal

Saiba mais sobre os cenários de carga pesada e alto tráfego e maneiras de otimizar a experiência do usuário e o desempenho do portal.

Usando os seguintes aprimoramentos de desempenho, você pode melhorar a experiência geral do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Experiência de alta carga otimizada** : Otimiza a experiência do funcionário durante o alto uso, como eventos ao vivo, comunicados importantes.

  Para obter mais informações, consulte Experiência de alto tráfego.

- **Adie o carregamento do widget** : Acelera a renderização da página inicial carregando somente o conteúdo essencial primeiro e adiando elementos não críticos para mais tarde. Adie o carregamento de recursos não críticos até que o conteúdo principal seja renderizado.

  Para obter mais informações, consulte Adie a carga na Central do funcionário.

- **Mega menu assíncrono** Carrega recursos ou dados de forma assíncrona em segundo plano sem bloquear o thread principal.

  Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Mega menu.

- **Carga de esqueleto** Melhora o desempenho percebido exibindo elementos de espaço reservado (como caixas ou linhas cinza) enquanto o conteúdo real está sendo carregado. Esta IU de espaço reservado garante aos funcionários que o sistema está funcional e reduz os tempos de espera.

Os administradores podem selecionar os modos regular ou light configurando suas instâncias de widget.

Nota:

- Carregadores de esqueleto não são aplicáveis aos widgets personalizados.
- Adiar configuração de carregamento no nível do Portal SP substitui as configurações no nível da instância.

Tópicos relacionados

Configure as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Mega menu

Opção Adiar instância de carregamento

Experiência de alto tráfego

Experiência de alto tráfego

Saiba mais sobre os cenários de carga pesada e alto tráfego e maneiras de otimizar a experiência do usuário e o desempenho do portal.

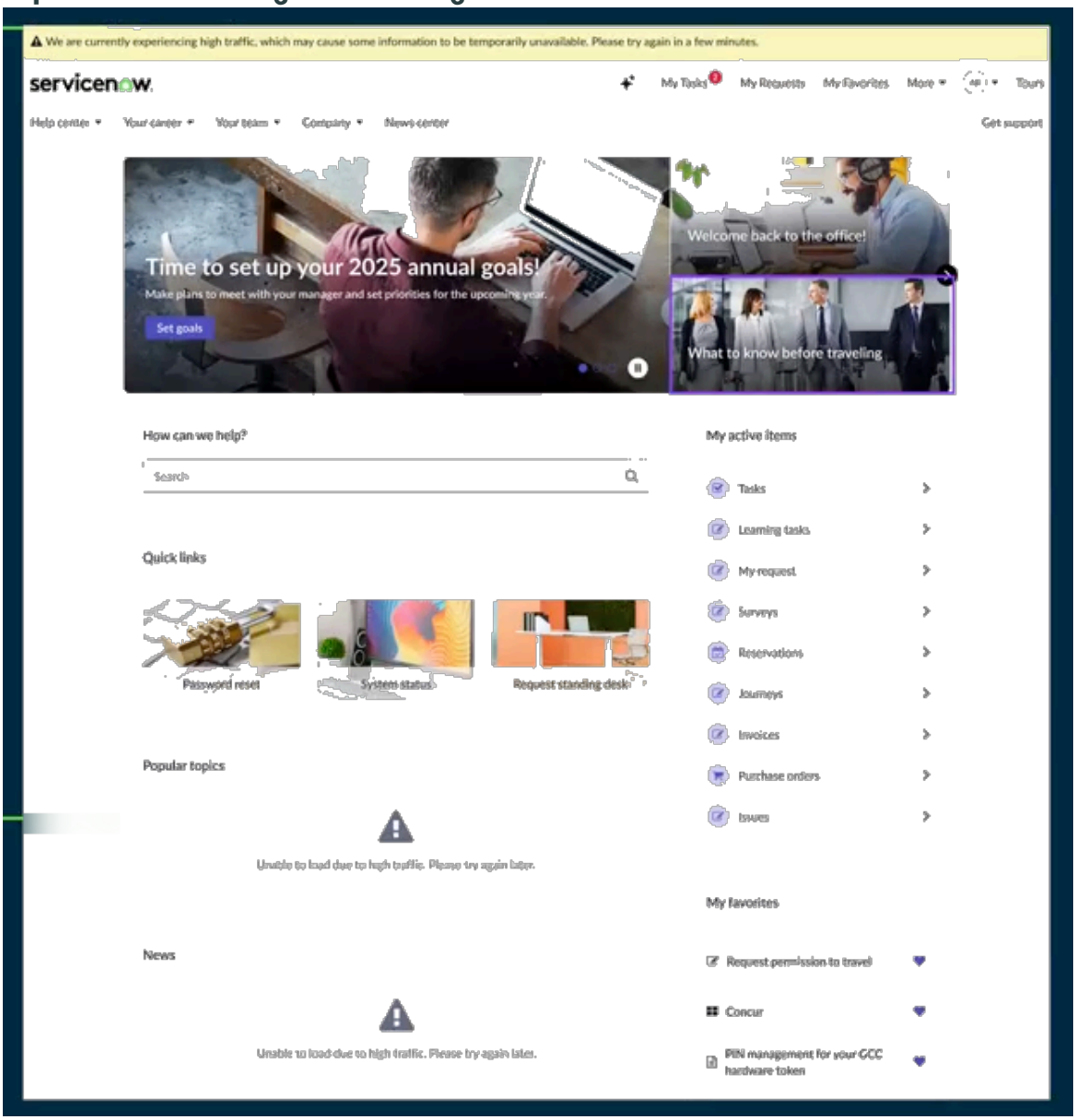
Os funcionários veem páginas lentas ou sem resposta com mensagem clara na página inicial e nos widgets. Com o modo lite, você pode fornecer uma experiência de portal que melhora a usabilidade com mensagens claras. Para obter mais informações, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços . Os principais benefícios são:

- Aprimore a experiência do usuário com uma comunicação clara.
- Reduza a complexidade visual e o uso de recursos para um desempenho mais rápido. T
- Ajudá-lo a navegar até suas tarefas, solicitações, favoritos e pesquisa com eficácia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência de alta carga ou alto tráfego



Tópicos relacionados

Modifique a instância da faixa da página inicial para tráfego alto

Modifique a instância da faixa da página inicial para tráfego alto

Você pode configurar as opções de instância para controlar a exibição de widgets e melhorar a instância da faixa da página inicial para uma experiência de alto tráfego.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância** .
3. Configure as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância de faixa da página inicial

Opções de instância	Descrição
Visibilidade	As opções são **Sim** e. **Não** . Para cenários de alta carga, o padrão é sim.
Tipo de mensagem de alerta	Tipo da mensagem a ser exibida no widget. As opções são: ○ **Aviso** (Padrão) ○ **Informações** ○ **Erro**
Texto da mensagem de alerta	Texto da mensagem que você deseja exibir, por exemplo, Algumas informações podem estar temporariamente indisponíveis, pois estamos enfrentando uso intenso. Tente novamente mais tarde.
Ícone Mostrar ação Ignorar	Ícone para clicar e descartar a mensagem.

4. Clique em **Salvar**.

Nota: A mensagem da faixa da página inicial está disponível nas páginas iniciais do EC, EC Pro e quiosque.

O que Fazer Depois

Você pode encontrar uma experiência semelhante para os seguintes widgets:

- **Tópicos populares** : Durante tráfego alto, o widget exibe a mensagem.

  Estamos passando por um uso intenso. Tente novamente mais tarde.

  Para obter mais informações, consulte Widget Tópicos populares.
- **Meus itens ativos** : Durante tráfego alto, o widget não exibe a contagem de itens.

Tópicos relacionados

Adie a carga na Central do funcionário

Adie a carga na Central do funcionário

Saiba mais sobre os cenários de carga pesada e alto tráfego e maneiras de otimizar a experiência do usuário e o desempenho do portal.

. Portal de serviços Designer **Adie o carregamento do widget** a opção ajuda a configurar o carregamento dos widgets em uma exibição de esqueleto. Para obter mais informações, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços . Os principais benefícios são:

- Melhore o desempenho e reduza os tempos de carregamento iniciais.
- Aprimore a experiência do usuário com carregadores de esqueleto.
- Crie uma experiência de carregamento mais rápida aumentando a satisfação do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ao corresponder carregadores de esqueleto à aparência final do widget, o processo de carregamento se torna visualmente coerente, melhorando a usabilidade geral da página.
- Melhorar o desempenho em navegadores e dispositivos.

Tópicos relacionados

Modifique a instância da faixa da página inicial para tráfego alto

Opção Adiar instância de carregamento

O carregamento adiado ajuda a atrasar o carregamento de um recurso ou widget para melhorar a usabilidade geral da página.

Antes de Iniciar

Entenda o comportamento de carga adiada. Para obter mais informações, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços e Configure a ordem de carregamento do widget em Portal de serviços .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A carga adiada está disponível para os widgets a seguir.

- Experiência de conteúdo
- Links rápidos
- Feed de notícias
- Tópicos populares
- Relevante para você
- Inicializador da aplicação
- Meus itens ativos

Procedimento

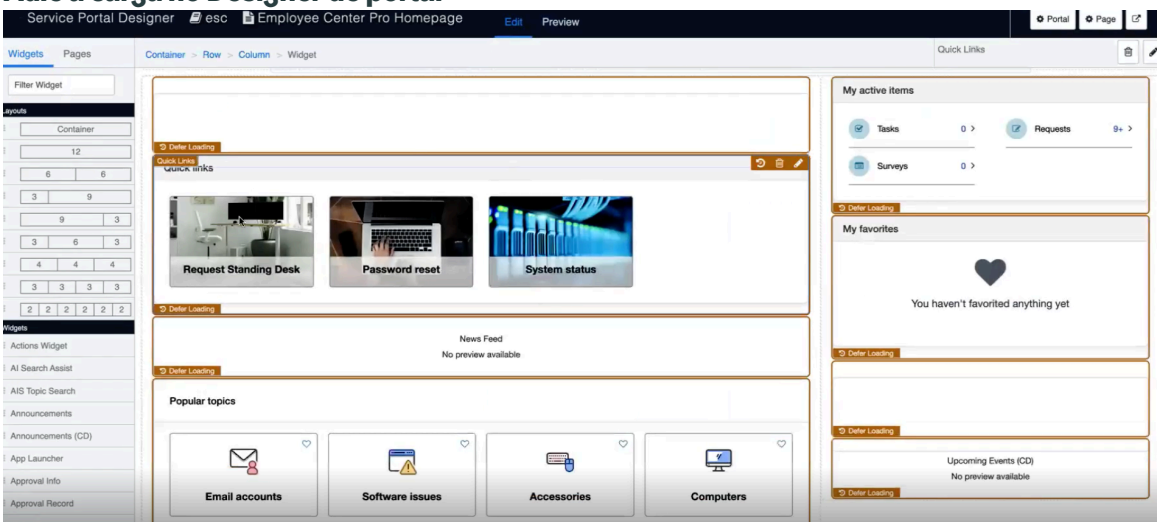
1. Siga uma das etapas:
   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Editor de widgets**.
   b. Em Central do funcionário página inicial, mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Página no Designer** .

   A página a seguir é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adie a carga no Designer de portal

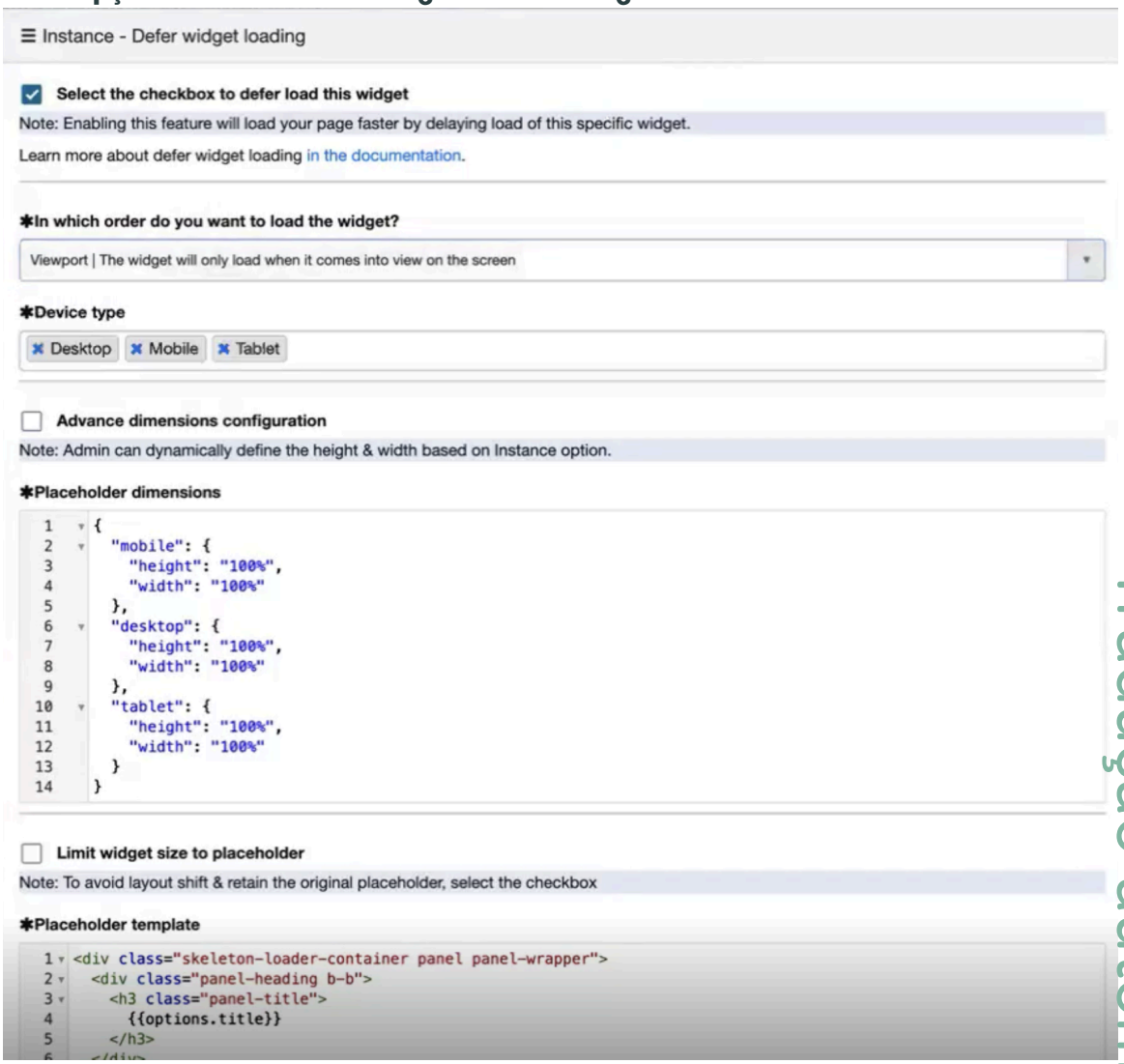


2. Clique em **Adie a carga** ícone.
3. Preencha os seguintes campos, conforme explicado em Configure a ordem de carregamento do widget em Portal de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adiar opção de instância de carregamento do widget



4. Clique em **Salvar**.

Resultado

Adiar carregamento do widget está habilitado.

Configuração Central do funcionário recursos de experiência de navegação

Facilite para os funcionários a navegação no portal e a descoberta de conteúdo usando os recursos de experiência de navegação em Central do funcionário.

https://player.vimeo.com/video/1070134785?h=51930cab17&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Siga estas etapas para configurar os recursos da experiência de navegação:

1. Defina a hierarquia de conteúdo por meio da taxonomia: Taxonomia unificada para Central do funcionário.
2. Configure como a taxonomia aparece nas páginas do portal: Páginas de tópico dinâmico
3. Configurar menus de navegação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configuração do Mega menu
- Navegação avançada do portal

Para saber mais sobre os menus de navegação, consulte Exibir navegação avançada do portal

4. Configure os widgets prontos para uso (opcional): Configurar widgets de experiência de navegação

   Para exibir todos os widgets instalados com Central do funcionário, consulte Widgets do Central do funcionário.

5. Revise a tabela Recursos da experiência de navegação abaixo e configure os recursos relevantes para o seu caso de uso.

Recursos de experiência de navegação

Recurso	Descrição
Autoatendimento guiado em Central do funcionário	Capacite os funcionários com recursos de autoatendimento mais fáceis implantando uma série de prompts para orientar os funcionários para o artigo de conhecimento ou solicitação correta.
Favoritos entre canais	Os favoritos entre canais oferecem acesso rápido ao conteúdo usado com frequência pelos funcionários, com opções de classificação e personalização
Recomendado para você	O widget Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento personalizados para os funcionários com base em seus perfis ou conteúdo popular entre usuários semelhantes
Links rápidos	Os links rápidos oferecem aos funcionários uma maneira de acessar rapidamente recursos internos e externos relacionados a departamentos específicos em sua organização.
Receber suporte	Obter suporte fornece um local central para encontrar recursos em um widget de página inicial ou em uma janela modal.

Tradução automática

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Taxonomia unificada é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos, conteúdo de aprendizado, e comunicações do funcionário.

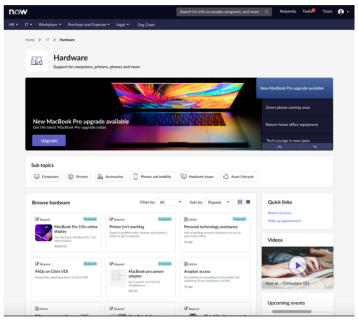
Em Central do funcionário, você pode usar esse recurso para abranger os departamentos para fornecer uma taxonomia única centrada no funcionário. Taxonomia unificada está no núcleo da experiência de navegação no Central do funcionário. Configure o. Taxonomia unificada aproveitar todo o potencial da experiência de navegação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

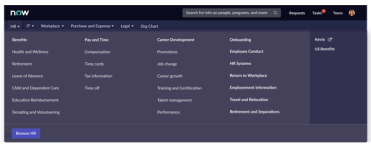
Curated Experiences

It drives employee-centric content discovery experiences across the portal

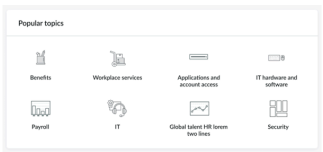
Dynamic Topic Pages



Mega Menu Navigation



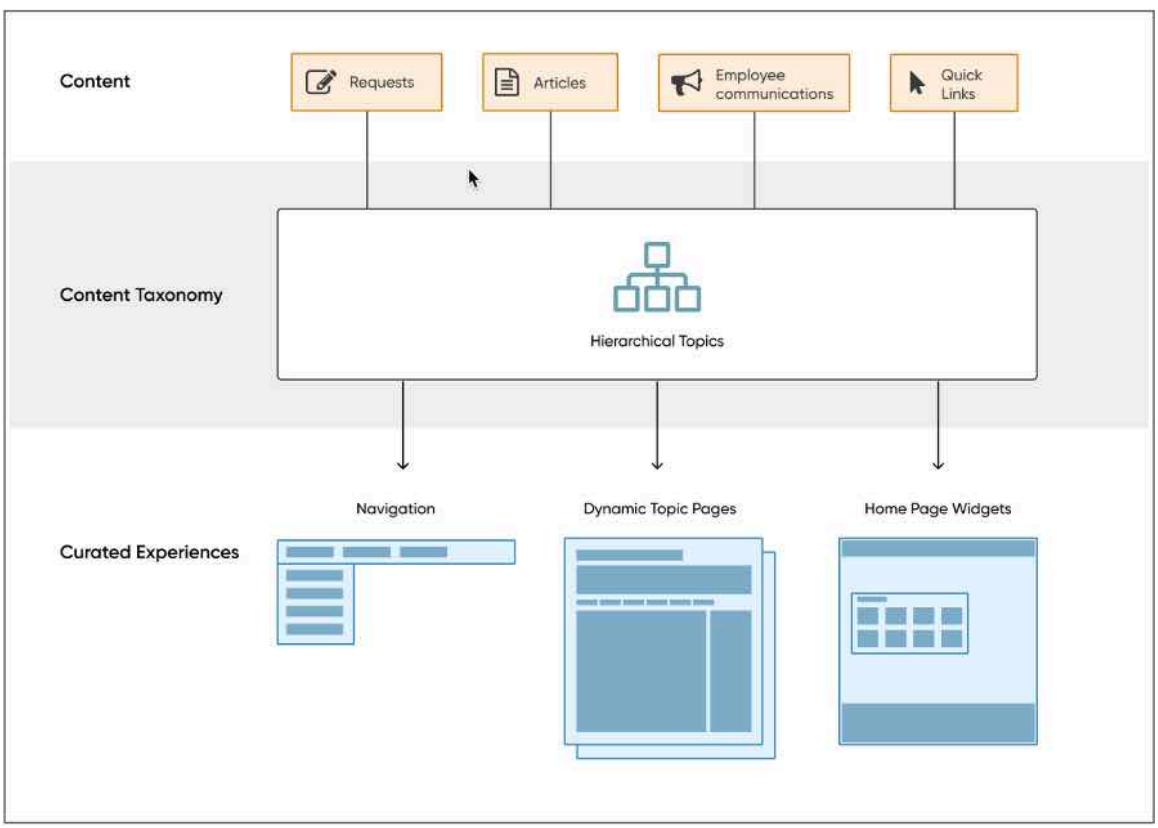
Home Page Widget – Popular Topics



Unified Taxonomy — the foundation of Curated Experiences

. Taxonomia unificadaé criado sobre esses modelos.

- Taxonomia de conteúdo (modelo de dados): Fornece o modelo de dados ou a estrutura em relação à qual o conteúdo é mapeado. Estes são os três principais níveis do tópico. Por exemplo, **TI** > **Hardware** > **Impressoras**.
- Criação de conteúdo (Gestão de taxonomia): Fornece aos gerentes de conteúdo e colaboradores a capacidade de marcar o conteúdo em relação à taxonomia e gerenciar a taxonomia.
- Taxonomia para conteúdo do funcionário: É o conteúdo real mapeado para a taxonomia. Isso fornece o mapeamento para o conteúdo padrão enviado por TI, HRSD e Jurídico para a taxonomia de conteúdo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Taxonomia unificada a capacidade é fornecida por ServiceNow AI Platform como dois plug-in e aplicação separados.

Taxonomia de conteúdo

A aplicação que fornece o modelo de dados ou a hierarquia de tópicos e os recursos de gestão de taxonomia (criação de conteúdo) para Taxonomia unificada.

Esta aplicação está disponível por padrão para todos os clientes.

Taxonomia da experiência do funcionário

O plug-in que fornece o mapeamento de todo o conteúdo padrão de TI, RH, Local de trabalho, Jurídico e Compras para a taxonomia de conteúdo padrão. Os tipos de conteúdo mapeados por padrão são solicitações, artigos, links rápidos, conteúdo de aprendizado e comunicações do funcionário. Depois que o plug-in for baixado, esse mapeamento ficará visível como parte do app de taxonomia de conteúdo na plataforma.

Para obter a taxonomia padrão do conteúdo do funcionário, você deve baixá-la em ServiceNow Store. Na instalação, a taxonomia de conteúdo padrão exibe a lista disponível de tópicos prescritos para o produto ou serviços com base no que você está licenciado, como TI, RH, WSD, PSM, ou Jurídico.

Após concluir a instalação, execute o seguinte para obter um Taxonomia unificada experiência.

- Clone a taxonomia de conteúdo do funcionário e faça adições ou modificações apropriadas na estrutura de tópico fornecida. A taxonomia foi atualizada para refletir a terminologia e os serviços disponíveis. Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário.
- Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados. Para obter mais informações, consulte Criar e associar tópicos.
- Habilite os critérios do usuário para definir as configurações de segurança e visibilidade no nível do tópico para os tópicos. Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.
- Atualize as configurações de pesquisa para filtrar com base no conteúdo associado à taxonomia clonada.

Tópicos relacionados

Formulário de taxonomia

Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário

Clone a taxonomia fornecida pronta para uso para fazer suas próprias adições ou modificações na estrutura de tópicos fornecida que se alinha às necessidades do portal unificado.

Antes de Iniciar

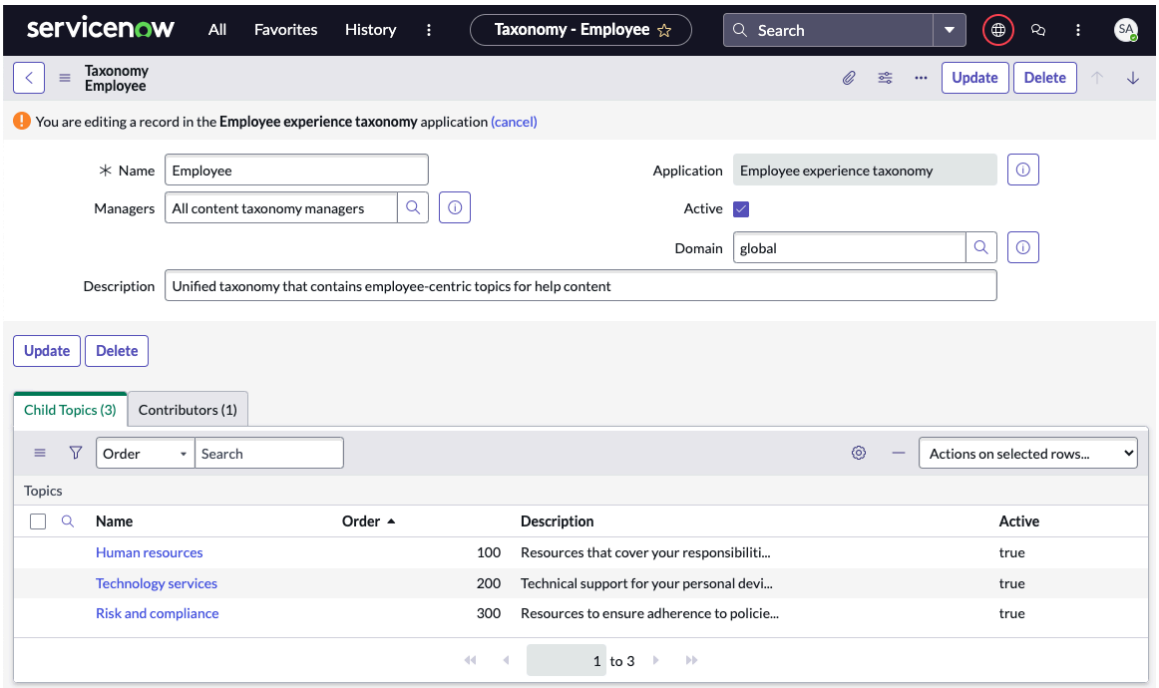
Função necessária: Taxonomy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a aplicação Central do funcionário envia tópicos de taxonomia e taxonomia centrados no funcionário para TI, RH, local de trabalho, jurídico e aquisições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
2. Clique no padrão **Funcionário** taxonomia.
3. Clique em **Clonar**.
4. Insira **Novo nome de taxonomia** na caixa de diálogo exibida, clique em **OK** .
   Copia a taxonomia e seu conteúdo para a nova taxonomia. *Opcionalmente* , você pode criar manualmente uma taxonomia e adicionar seus tópicos. Para obter mais informações, consulte, Criar taxonomia
5. Modifique o conteúdo de taxonomia e clique em **Atualização** .
6. Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados.
7. Associe a taxonomia ao portal criado.
8. Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da nova taxonomia.

Criar taxonomia

Crie taxonomia para conteúdo do funcionário para mapear o conteúdo do seu produto ou serviços para a hierarquia de taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: Taxonomy_admin

Nota: **Taxonomia de conteúdo** o módulo pode estar visível para todos os usuários, mas você deve ter privilégios de administrador para fazer mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de taxonomia.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Associe todo o conteúdo existente e novo à taxonomia criada.

Nota: Por padrão, taxonomia para Central do funcionário e. Central do funcionário Quiosque Pro estão disponíveis.

Criar e associar tópicos

Crie tópicos que você deseja associar à taxonomia nova ou clonada.

Antes de Iniciar

Quando você tiver muitos tópicos, certifique-se de configurar critérios do usuário para seus tópicos.

Função necessária: Taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópico, Colaborador de tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de tópico.

   Nota: Para obter melhores resultados de descoberta de tópicos e pesquisa, evite caracteres especiais **/** e certifique-se de reindexar o conteúdo após as edições do nome do tópico.

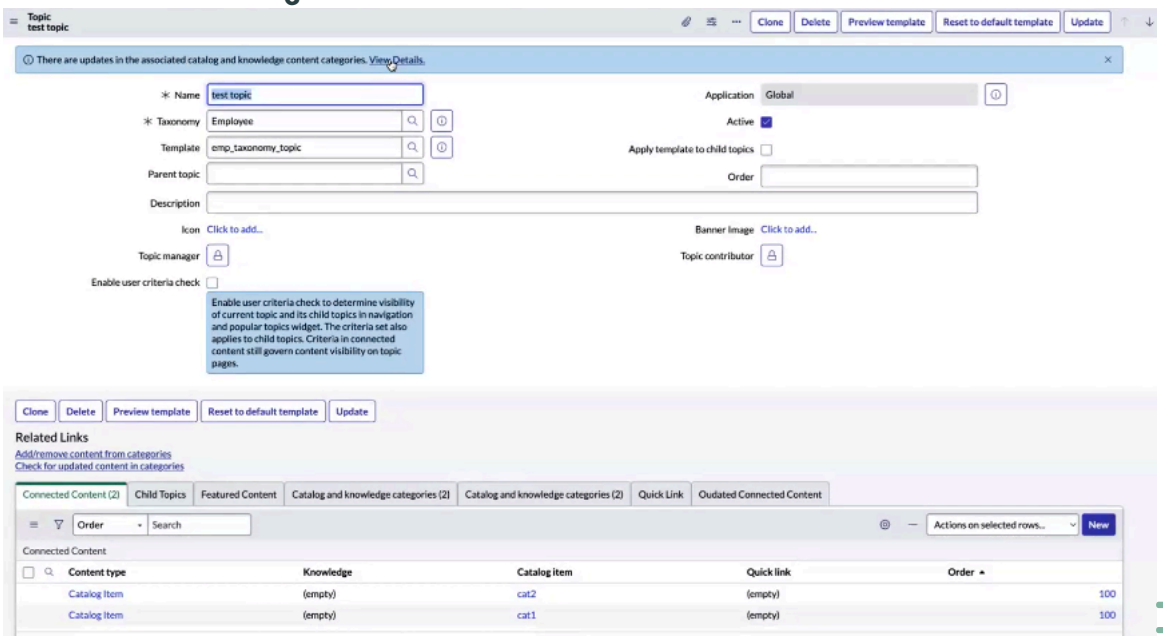
4. Selecione **Habilitar verificação de preferência do usuário** para definir visibilidade e segurança no nível do tópico.

   Importante: O controle de acesso baseado em tópico está disponível para a versão da família Yokohama e além. Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios do usuário e guias relacionadas



Nota: Esta imagem é apenas para fins ilustrativos. A exibição da guia depende da sua implementação.

Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.

Nota: Quando você clona ou move um tópico, o autoatendimento guiado associado também é clonado ou movido de acordo.

5. Clique em **Enviar**.

Nota: Os tópicos ficam visíveis somente quando o conteúdo está associado a ele.

O que Fazer Depois

Crie tópicos secundários para o tópico primário. Para obter mais informações, consulte Crie um tópico secundário. Vá para as guias para associar o tópico adequadamente.

Você pode revisar e gerenciar atualizações de conteúdo e conteúdo conectado desatualizado nas notificações e guias. Para obter mais informações, consulte Gerencie conteúdo conectado das páginas de tópico.

Tópicos relacionados

- E conteúdo conectado
- Associe conteúdo conectado a um tópico
- Habilitar critérios do usuário para tópicos

Crie um tópico secundário

Crie tópicos secundários para o tópico primário na taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: Taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópico, Colaborador de tópico.

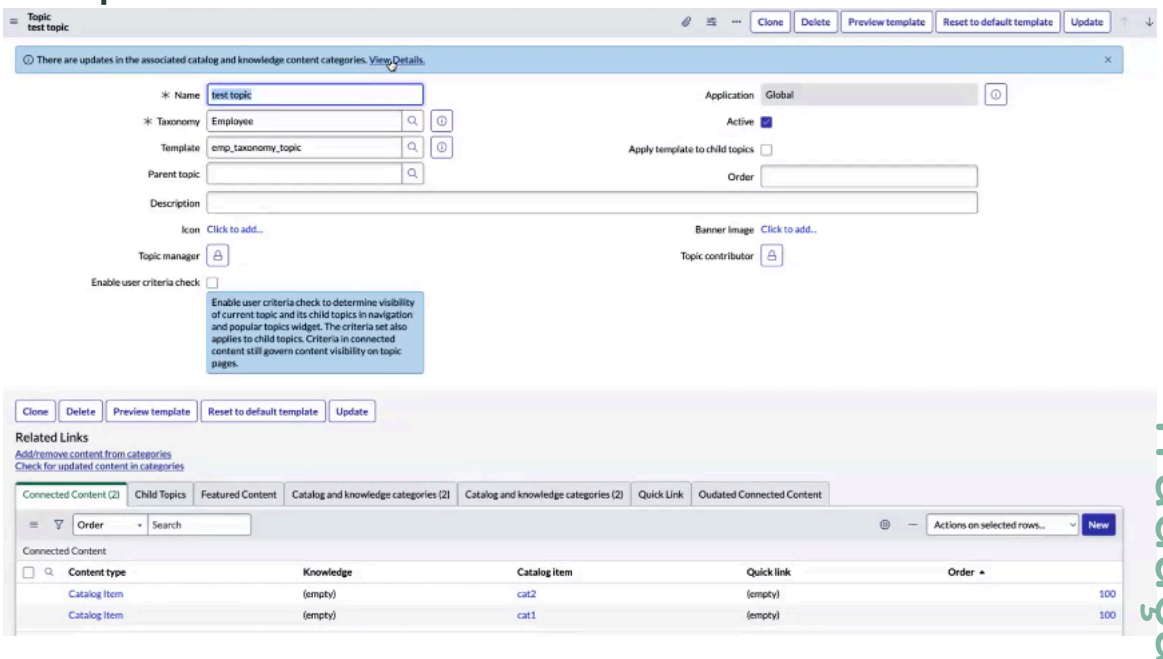
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em e abra o tópico primário ao qual você deseja adicionar um tópico secundário.

Guia Tópicos secundários



3. Em **Tópicos secundários** clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário de tópico.
5. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Associe conteúdo conectado a um tópico

Associe conteúdo conectado a um tópico

Associe todo o conteúdo existente e novo aos tópicos de taxonomia clonados. Você pode adicionar itens do catálogo, bases de conhecimento e links rápidos aos tópicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

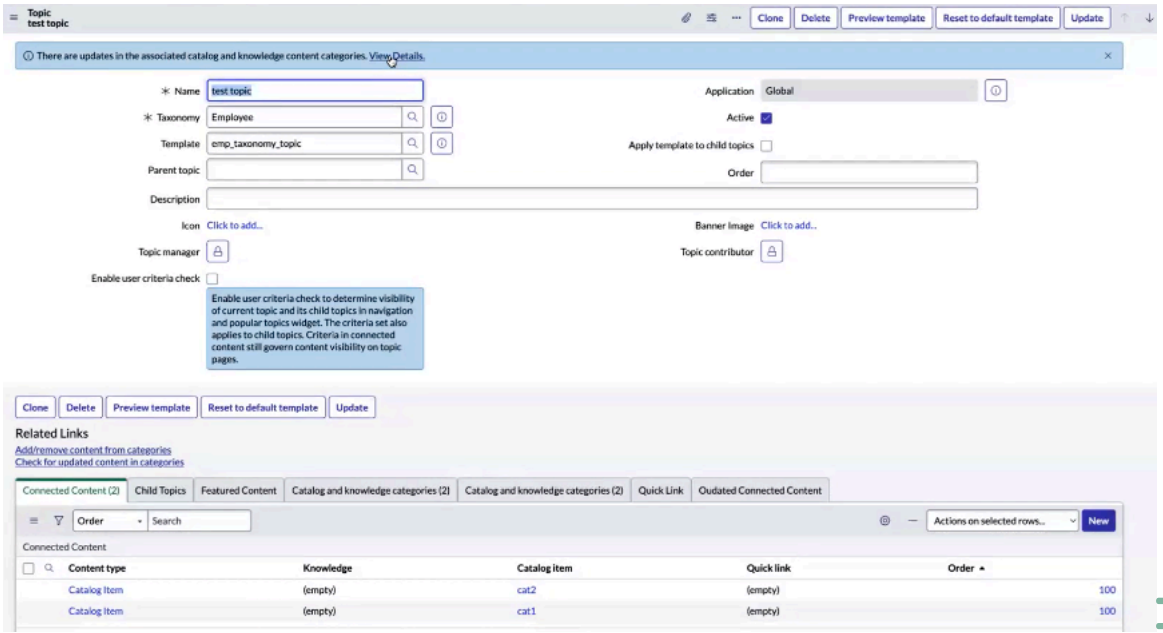
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Conteúdo conectado**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Conteúdo conectado



3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário Conteúdo conectado.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações, consulte E conteúdo conectado.

Associe categorias de conteúdo a tópicos

Associe conteúdo de várias categorias de conteúdo a um tópico na taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: Knowledge_admin, taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerenciador de taxonomia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione o tópico ao qual você deseja associar uma categoria de conteúdo.
3. Selecione **Adicionar/remover conteúdo de categorias** link relacionado.
4. Selecione uma das opções a seguir **Tipos de conteúdo**
   - Categorias de conhecimento
   - Categorias de item do catálogo
5. Na janela da lista de coleções correspondente, execute uma das seguintes ações:
   - Selecione uma categoria e clique no ícone de seta para a direita (ícone).
   - Clique duas vezes em uma categoria.

Nota: Na lista Coleção, você pode pesquisar categorias de conhecimento ou catálogo inserindo o nome da categoria ou usando curingas (*).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Salvar**.
   Quando você associa uma categoria a um tópico, todos os Base de conhecimento artigos ou Catálogo de serviços itens que pertencem às categorias selecionadas são associados ao tópico.

   Nota: O tempo necessário para associar todo o conteúdo a um tópico depende do número de Base de conhecimento artigos ou Catálogo de serviços itens que uma categoria contém. Esta é uma atividade única.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações, consulte E conteúdo conectado.

Tópicos relacionados

E conteúdo conectado

Definição de uma categoria do artigo de conhecimento

Associe conteúdo de categorias do catálogo a um tópico

Associe conteúdo de várias categorias do catálogo a um tópico na taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin, taxonomy_admin ou qualquer usuário que atenda aos critérios de usuário do Gerenciador de taxonomia na taxonomia do funcionário

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique no tópico ao qual você deseja adicionar conteúdo das categorias do catálogo.
3. Clique em **Adicionar conteúdo de uma categoria do catálogo** link relacionado.
4. Na lista Coleção, siga um destes procedimentos para mover as categorias do catálogo para a lista Categorias do catálogo:
   - Selecione uma categoria do catálogo e clique no ícone de seta para a direita (ícone).
   - Clique duas vezes em uma categoria do catálogo.

   Nota: Na lista Coleção, você pode pesquisar categorias do catálogo inserindo o nome da categoria ou usando curingas (*).

5. Clique em **OK**.
   Todos os itens do catálogo que pertencem às categorias que você moveu para a lista Categorias do catálogo são associados ao tópico. O tempo necessário para associar todo o conteúdo a um tópico depende do número de itens do catálogo que uma categoria contém. Esta é uma atividade única.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações, consulte E conteúdo conectado.

Tópicos relacionados

Categorias do catálogo de serviços

Associe conteúdo em destaque a um tópico

Você pode marcar o conteúdo conectado como conteúdo em destaque para um tópico. O conteúdo em destaque aparece na parte superior da página do tópico, permitindo que você exiba facilmente o conteúdo que requer sua atenção.

Tradução automática

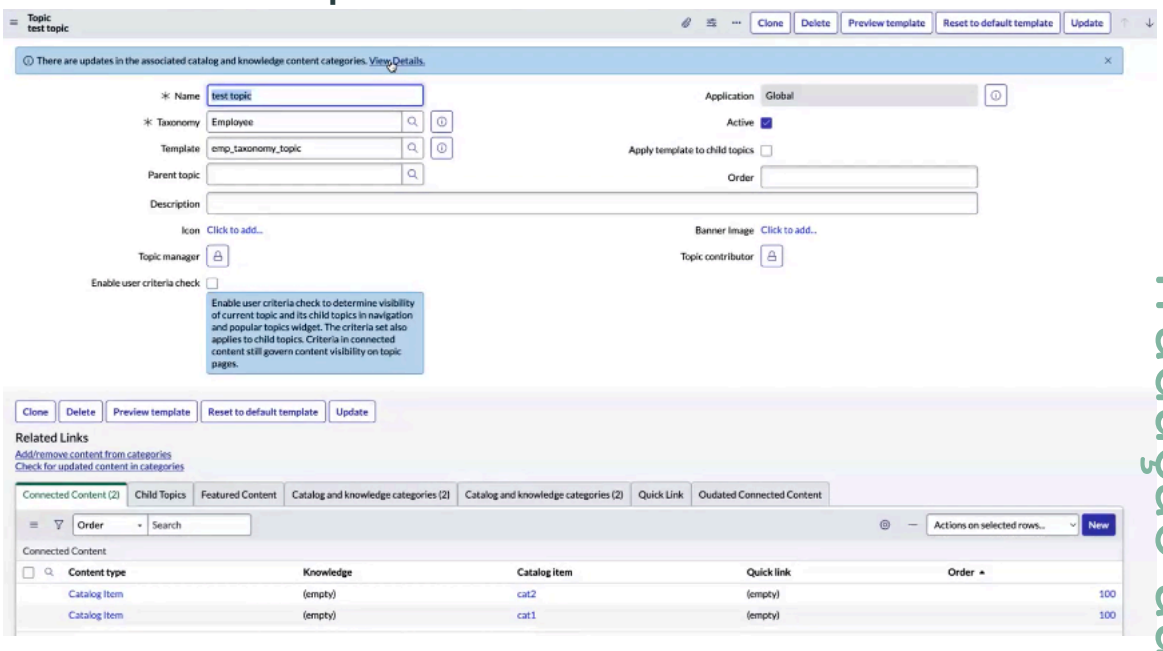
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em e abra o tópico ao qual você deseja associar o conteúdo em destaque.
3. Em **Conteúdo em destaque** clique em **Novo** .

Guia Conteúdo em destaque



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário Conteúdo em destaque.

   Nota: Você não pode adicionar um link rápido como um item em destaque.

5. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Conteúdo em destaque

Associe um link rápido a um tópico

Associe links rápidos a tópicos para exibir rapidamente conteúdo importante, como artigos de conhecimento, catálogo, itens, páginas internas e links externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerenciador de taxonomia.

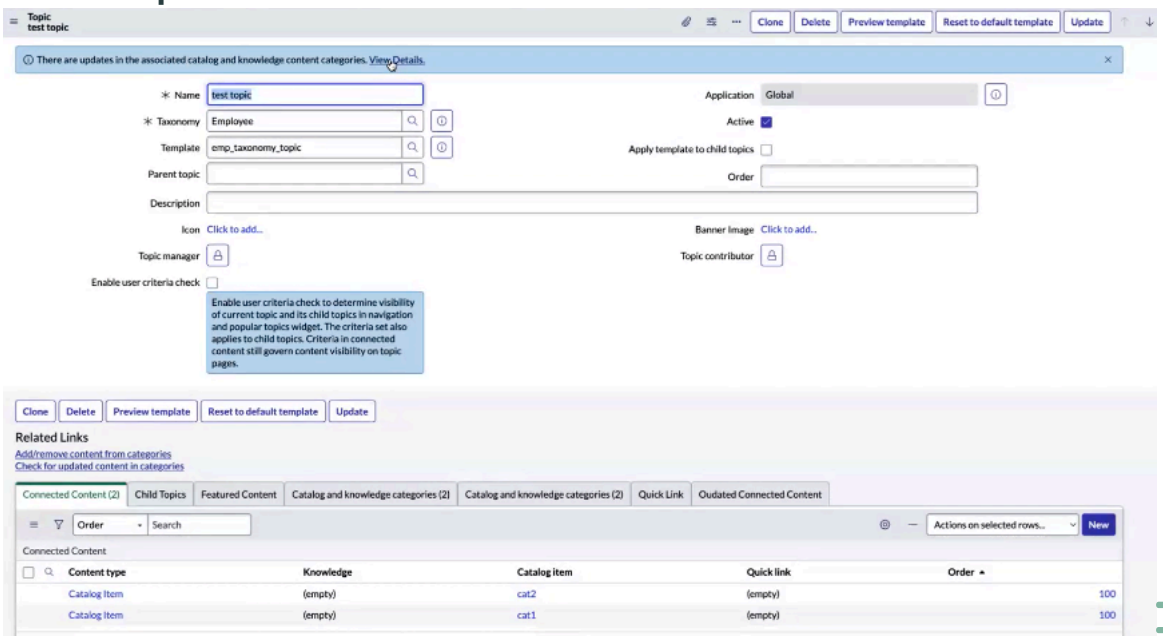
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em e abra o tópico para associar a um link rápido.
3. Em **Link rápido** clique em **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Link rápido



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Formulário Link rápido.

   Nota: Você não pode adicionar um link rápido como um item em destaque.

5. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Crie um link rápido

Atribua tópicos a um link rápido

Associe conteúdo de aprendizado a um tópico

Adicione conteúdo de aprendizado a uma página de tópico para fornecer aos funcionários acesso rápido ao treinamento e ao desenvolvimento de carreira.

Antes de Iniciar

Função necessária: Taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópico, Colaborador de tópico.

Execute as seguintes etapas:

1. Instale a aplicação Learning [sn_lep]:
2. Forneça aos funcionários Desenvolvimento de talentos licença para habilitar o acesso ao conteúdo de aprendizado: Licença Base para desenvolvimento de talentos usuários
3. Navegue até **Trabalhos agendados** > **Atualize o acesso a todos os apps** e clique em **Executar agora** .

   Adiciona um novo registro à tabela Acesso à aplicação do funcionário [sn_employee_app_access.list].

Tradução automática

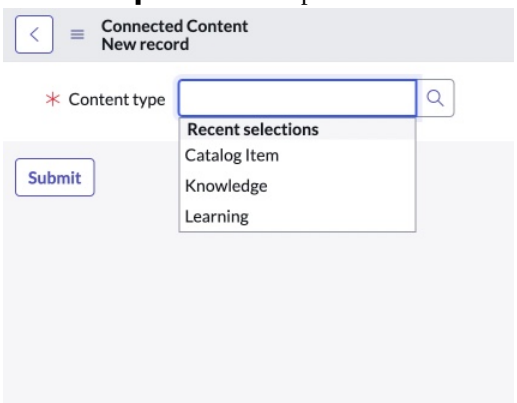
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget Conteúdo do tópico exibe o conteúdo conectado associado a esse tópico, como Base de conhecimento artigos, cursos e Catálogo de serviços itens da solicitação.

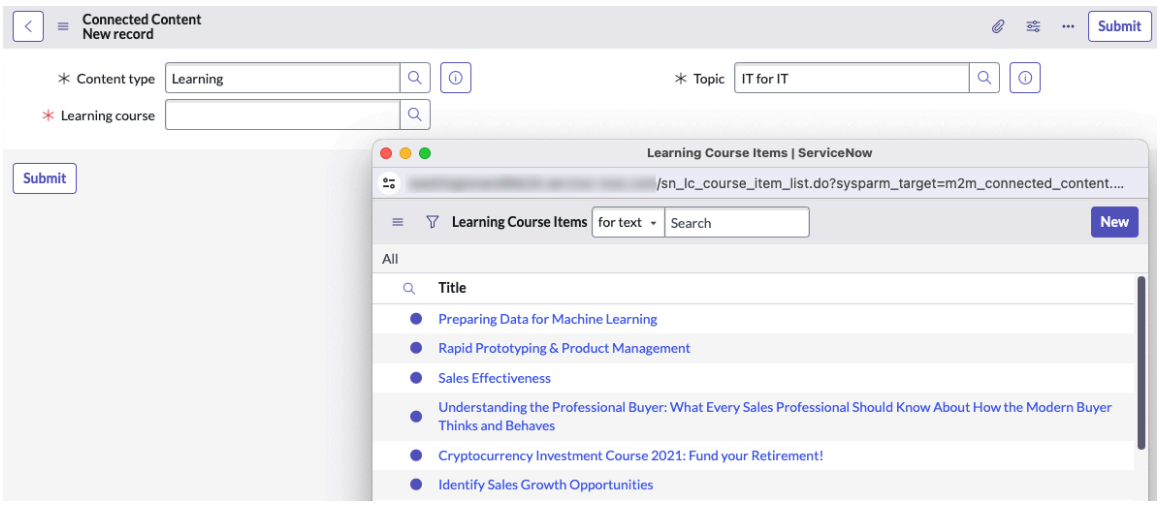
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione qualquer tópico e acesse **Conteúdo conectado** e clique em **Novo** .
3. Selecione **Aprendizado** tipo de conteúdo.



. **Curso de aprendizado** o campo é exibido.

4. Selecione o curso.



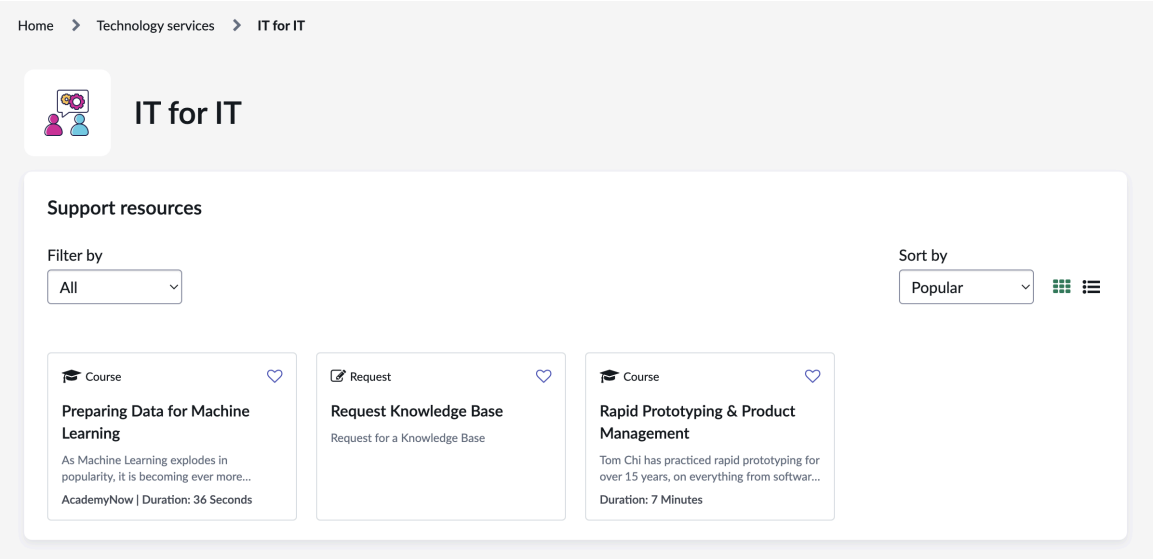
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

Funcionários com Desenvolvimento de talentos a licença agora pode acessar o conteúdo de aprendizado na página do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Associe o processo de autoatendimento guiado a um tópico

Você pode disponibilizar o autoatendimento guiado em um tópico. O conteúdo do GSS aparece na página do tópico, permitindo que seus funcionários façam autoatendimento com facilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, gerente de tópicos, gerente de taxonomia ou colaborador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em e abra o tópico ao qual você deseja associar o conteúdo do GSS.
3. Em **Processo de autoatendimento guiado** clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Processo de autoatendimento guiado

Campo	Descrição
Processo de autoatendimento guiado	Processo de autoatendimento guiado associado ao tópico. PESQUISE e selecione o processo de autoatendimento guiado associado ao tópico.
Tópico	Tópico no qual você deseja que o processo de autoatendimento guiado apareça.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o processo de autoatendimento guiado apareça.

Nota: Quando você associa um processo de autoatendimento guiado a um subtópico, a ajuda assistida também aparece em seu tópico primário.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O conteúdo do GSS aparece na página do tópico, permitindo que seus funcionários façam autoatendimento com facilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Referência de autoatendimento guiado

Use o autoatendimento guiado

Habilitar critérios do usuário para tópicos

Habilite os critérios do usuário para definir as configurações de segurança e visibilidade no nível do tópico para os tópicos.

Antes de Iniciar

Importante: O controle de acesso baseado em tópico está disponível na versão da família Yokohama.

Quando você tiver muitos tópicos, certifique-se de configurar critérios do usuário para seus tópicos para melhoria de desempenho.

Função necessária: Taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópico, Colaborador de tópico.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As organizações podem definir quem é a página do tópico **Disponível para** e. **Não disponível para** em cada nível de tópico, evitando a necessidade de avaliar o acesso no nível de conteúdo para determinar a visibilidade do tópico. As organizações podem fazer com que os subtópicos herdem automaticamente os mesmos níveis de acesso que o tópico primário ou definir seus próprios critérios. Antes de configurar a visibilidade no nível do tópico, entenda os seguintes conceitos básicos de critérios do usuário:

- Adicione controles de hierarquia no nível do tópico em cada página de tópico substituindo a segurança baseada em conteúdo padrão para megamenu.
- Lembre-se que a visibilidade do tópico no menu Mega e tópicos populares é acionado pelo **Habilitar verificação de critérios do usuário** opção.
- Habilite esta opção nos tópicos primários e os subtópicos herdam os mesmos critérios do usuário automaticamente.
- Lembre-se de que quando você desabilita a alternância de critérios do usuário do tópico, o modelo de segurança de conteúdo é aplicável.
- Simplifique os critérios do usuário e melhore o tempo de carregamento da página.

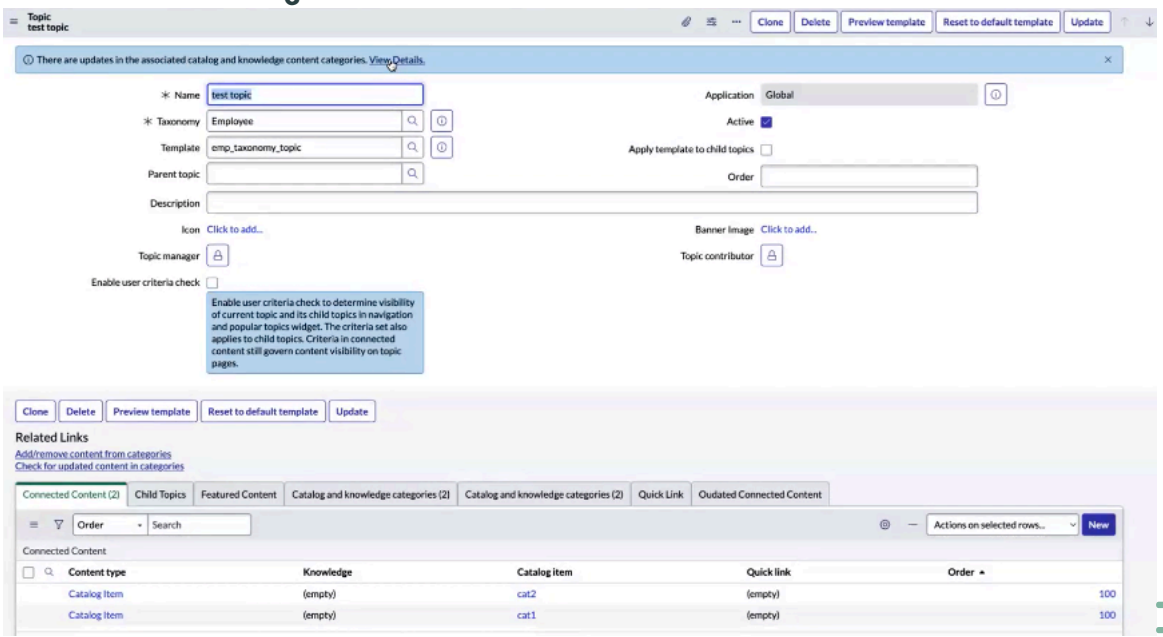
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Configure o formulário de tópico, consulte Formulário de tópico.
4. Selecione **Habilitar verificação de critérios do usuário** para definir critérios do usuário no nível do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios do usuário e guias relacionadas



Entenda como isso funciona a partir da mensagem.

> Habilite a verificação de critérios do usuário para determinar a visibilidade do tópico atual e de seus tópicos secundários na navegação e no widget Tópicos populares. O conjunto de critérios também se aplica a tópicos secundários. Os critérios no conteúdo conectado ainda regem a visibilidade do conteúdo nas páginas de tópico

e prossiga para adicionar critérios para as seguintes opções:

- **Disponível para** : Usuários ou grupo de usuários para os quais o tópico está visível.
- **Não disponível para** : Usuários ou grupo de usuários para os quais o tópico não está visível.

Depois de habilitar esta opção, os campos de critérios do usuário ficam disponíveis para toda a hierarquia que é tópico raiz e todos os tópicos secundários.

Nota: Quando você gira isso **Habilitar verificação de critérios do usuário** NA primeira vez, os valores padrão para Disponível para e Não disponível para estão vazios, o que significa que o tópico não está acessível a nenhum usuário. Defina os critérios do usuário para que o tópico fique visível. Quando você não especifica nenhum valor, o tópico não fica visível no mega-menu.

5. Especifique os critérios do usuário **Disponível para** e. **Não disponível para** opções baseadas em suas necessidades de negócios.
   Entenda como o critério do usuário funciona nos seguintes casos de uso:

Casos de uso de critérios do usuário

Cenário	Como os critérios do usuário funcionam
Quando um novo tópico é criado sem primário	Os critérios e a visibilidade do usuário permanecem os mesmos definidos no momento da criação.
Quando um novo tópico é criado com primário	Os critérios do usuário e a visibilidade do primário são aplicados ao novo tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenário	Como os critérios do usuário funcionam
Quando um tópico é movido para um novo primário	Os critérios do usuário e a visibilidade do novo primário são aplicados e os critérios primários antigos são removidos. As edições manuais permanecem intactas.
Quando um tópico é movido para fora de uma hierarquia e se torna tópico raiz (nova hierarquia).	Os critérios e a visibilidade do usuário permanecem os mesmos definidos no momento da criação.
Quando um tópico é clonado para um novo primário com critérios de usuário vazios.	Os critérios do usuário e a visibilidade do tópico estão vazios.
Quando um tópico é clonado para um novo primário com critérios de usuário não vazios.	Os critérios do usuário e a visibilidade do novo primário substituem o tópico clonado.
Quando os critérios do usuário e a visibilidade do primário mudam	Os critérios do usuário revisados e a visibilidade são aplicados aos secundários.
Quando os critérios do usuário estão habilitados para favoritos	O funcionário (para quem o tópico não está disponível) não pode exibir o tópico favorito. A mensagem a seguir é exibida `Você não tem acesso ao <count> dos seus itens favoritos` . Para obter mais informações, consulte Configurar opção de favoritos.
Quando um novo tópico é clonado e transformado em tópico raiz	Os critérios e a visibilidade do usuário do tópico clonado estão vazios.

Nota: Quando os critérios do usuário se aplicam ao tópico favorito, em que o tópico não está visível em **Favoritos** .

6. Clique em **Enviar** ou **Salvar** .

Nota: Os tópicos são visíveis com base nos critérios do usuário associados a eles. Para obter mais informações, consulte *`Favorites card and access`*ilustração em Configurar opção de favoritos.

Resultado

As mudanças de critérios do usuário estão disponíveis somente após o registro em log novamente. Verifique a visibilidade dos tópicos do Central do funcionário portal.

O que Fazer Depois

Crie tópicos secundários para o tópico primário. Para obter mais informações, consulte Crie um tópico secundário. Vá para as guias para associar o tópico adequadamente. Os tópicos secundários herdam os critérios do usuário do tópico primário, no entanto, o administrador pode atualizar os critérios do tópico secundário separadamente de acordo com as necessidades de negócios.

Nota: Quando você clona ou move um tópico, o autoatendimento guiado associado também é clonado ou movido de acordo.

E conteúdo conectado

Usando as personas de taxonomia e conteúdo, você pode acompanhar e gerenciar as novas atualizações de conteúdo nas páginas de tópico. Conecte o novo conteúdo às categorias vinculadas aos tópicos. Monitore as categorias para rastrear o novo conteúdo disponível como os tipos de conteúdo conectado associados.

Obtenha visibilidade de conteúdo novo e inválido e gerencie o ciclo de vida do conteúdo por meio da automação para melhoria de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode fazer com que as páginas de tópico incluam o conteúdo mais atualizado disponível para os funcionários.

- Os gerentes de taxonomia e tópico podem adicionar, remover, mover e revisar novo conteúdo disponível para os tipos de conteúdo conectado associados às categorias.
- Você pode revisar, adicionar ou descartar manualmente as atualizações de conteúdo das notificações e do **Catálogo associado e categorias de kb** registro.
- Rastreie e gerencie conteúdo conectado desatualizado de um dedicado ao **Conteúdo conectado desatualizado** guia. Este recurso está disponível na versão da família Zurich.
- Como alternativa, você também pode sincronizar automaticamente as novas atualizações de conteúdo habilitando um **Sincronização automática do conteúdo da categoria de taxonomia** propriedade do sistema.
- Os tipos de conteúdo conectado compatíveis com os recursos são Base de conhecimento artigos e. Catálogo de serviços itens.

O conteúdo conectado está disponível no Extensão de navegador para Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Extensão de navegador para Central do funcionário.

Gerencie conteúdo conectado das páginas de tópico

Vincule as categorias desejadas aos tópicos e rastreie as adições e remoções para facilitar o gerenciamento de conteúdo desconectado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópico, Colaborador de tópico.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um script de correção é enviado com o recurso que é executado automaticamente quando você faz upgrade. Vincule as categorias desejadas aos tópicos manualmente, para novas instalações, para novas taxonomia criadas ou para novas categorias necessárias nas taxonomias existentes.

- O script passa por todo o conteúdo conectado nos tópicos e identifica as categorias do conteúdo conectado.
- O script de correção funciona para todas as taxonomias ativas.
- . **Catálogo e categorias de conhecimento** exibe as categorias identificadas a serem vinculadas aos tópicos, depois que o script de correção é executado com sucesso.
- Vincular uma categoria a um tópico conecta em massa todo o conteúdo conectado ao tópico.

Um trabalho programado semanalmente é executado para reconhecer o novo conteúdo adicionado ou removido da categoria que pode ser associado aos tópicos.

Para obter mais informações sobre a execução e modificação do trabalho agendado, consulte

- Execute o trabalho agendado para associação de conteúdo e. Verificar se há conteúdo atualizado nas categorias para verificação e atualização manuais de cada registro.
- Habilitar propriedade do sistema de sincronização automática de conteúdo conectado para sincronização automática.

Importante: A gestão de conteúdo conectado está disponível na versão da família Zurich.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

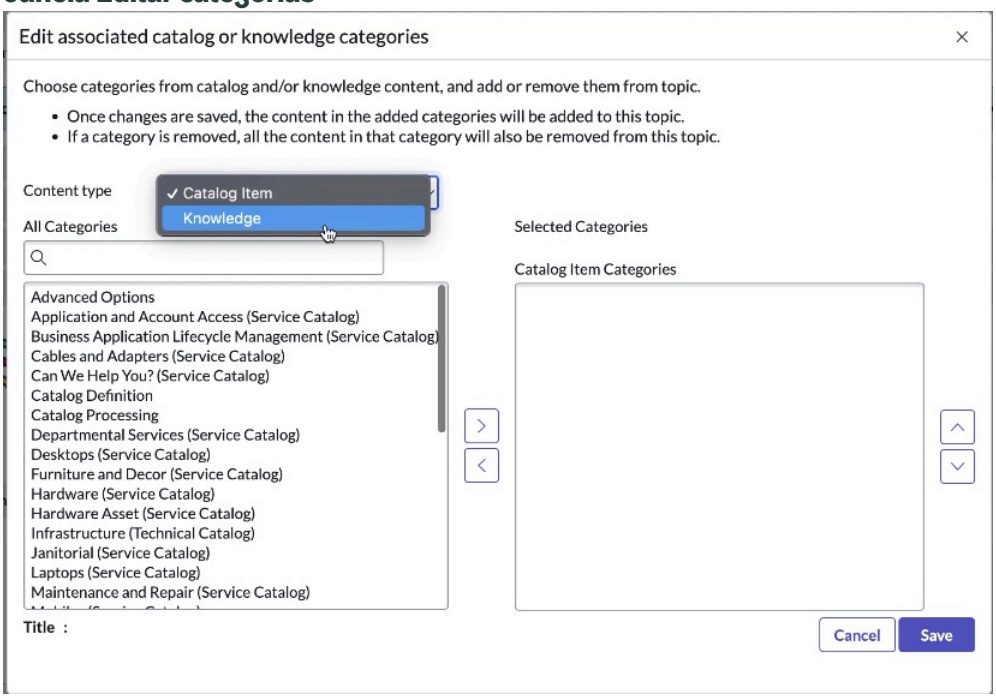
1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Vá para **Catálogo e categorias de conhecimento** na página de tópico desejado para adicionar outra categoria e selecione **Editar** .
   Estes são os campos disponíveis na guia:

Campos de configuração

Campo	Valor
Tipo de conteúdo	Item do catálogo, Base de conhecimento
Categoria conectada	Categoria vinculada às páginas de tópico com base no tipo de conteúdo
Conteúdo disponível para associação	O número de novos itens de conteúdo detectados nas categorias vinculadas

3. Selecione **Tipo de conteúdo** na janela pop-up e selecione a categoria para vincular à página do tópico.

Janela Editar categorias



Todo o conteúdo da categoria está associado ao tópico.

4. Você pode executar as seguintes ações de conteúdo:

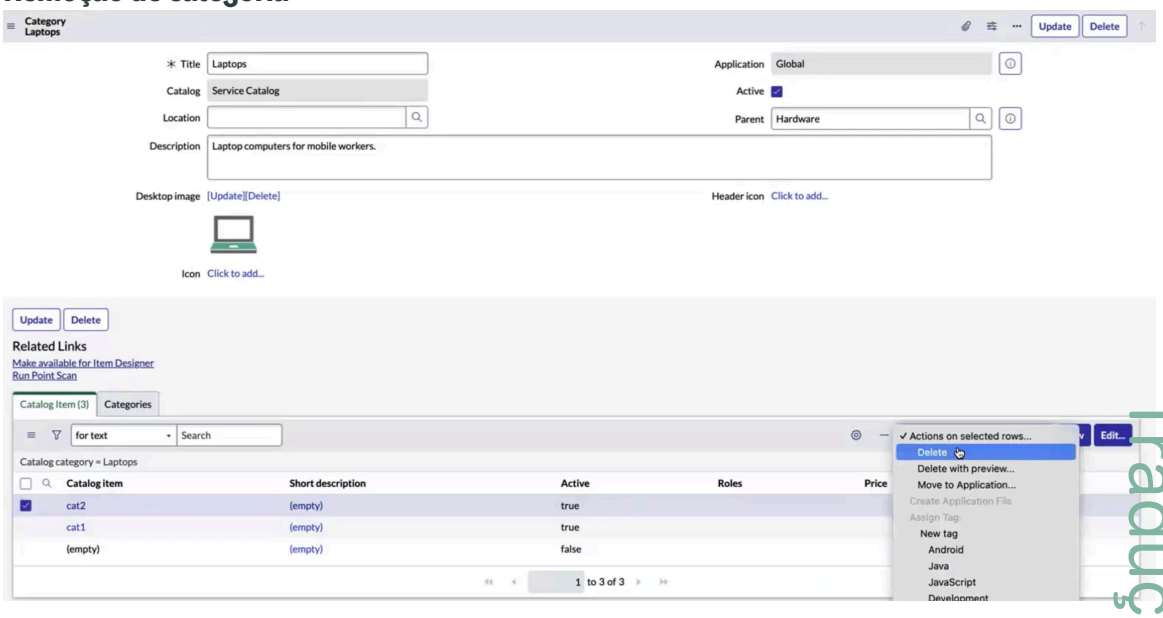
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Vá para **Categoria** e a lista relacionada **Item do catálogo** > **Novo(a)** para adicionar o registro.

b. Vá para **Categoria** e a lista relacionada **Item do catálogo** > **Ações em linhas selecionadas** > **Excluir** para remover o registro.

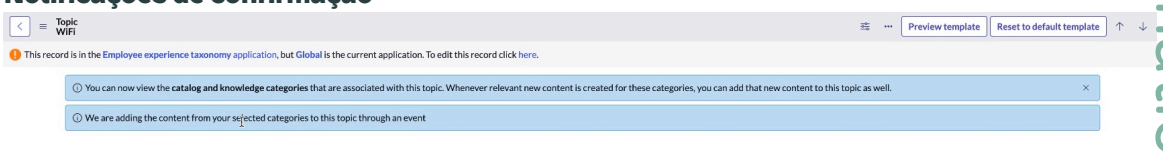
Remoção de categoria



5. Execute o trabalho agendado para associação de conteúdo para exibir o conteúdo desconectado das categorias.
6. Selecione **Salvar** ou **Recarregar formulário** a página do tópico.

   Uma mensagem de confirmação é exibida na tela.

Notificações de confirmação

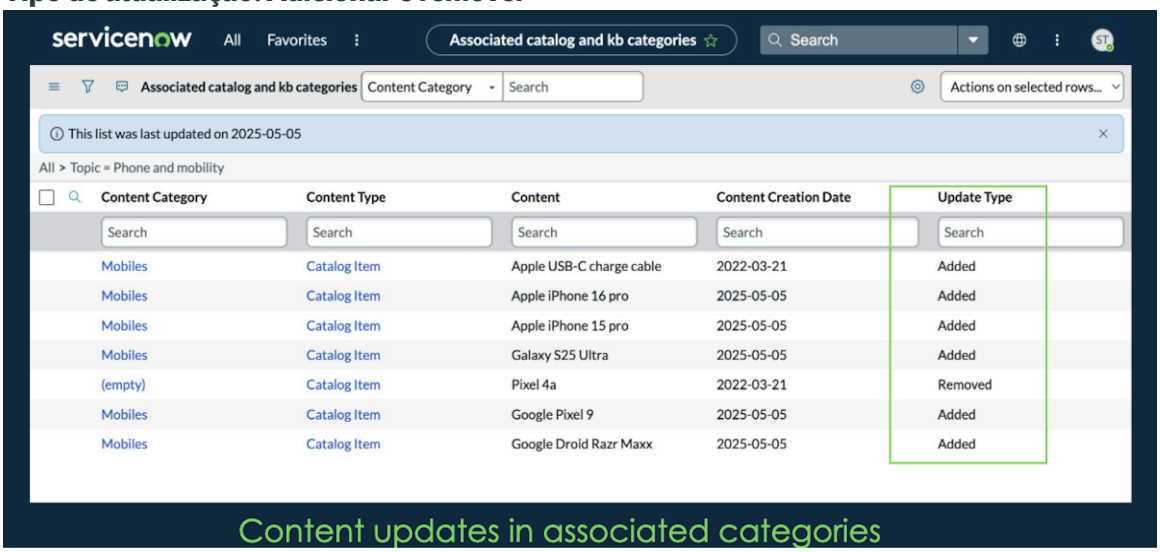


7. Selecione **Exibir detalhes** na notificação pop-up exibida na página do tópico para ver as adições e remoções de conteúdo disponíveis.
8. **Opcional:** Vá para **Catálogo associado e categorias de kb** para ver **Tipo de atualização** , Como conteúdo adicionado ou removido nas categorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de atualização: Adicionar e remover



9. Adicione ou descarte conteúdo, conforme necessário, com **Atualizar tópico com conteúdo** ou **Ignorar conteúdo** respectivamente.

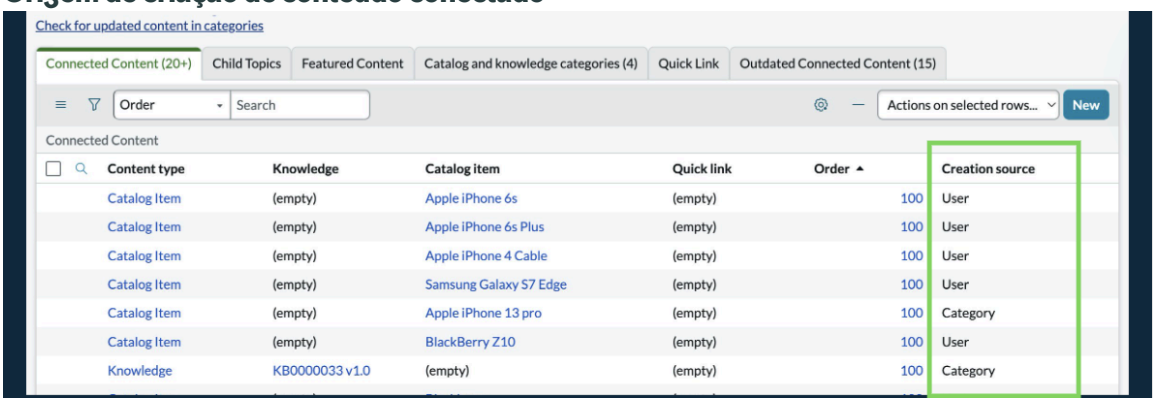
Resultado

Acesse todo o conteúdo conectado às categorias vinculadas às páginas de tópico.

O que Fazer Depois

Clique em **Verifique se há conteúdo atualizado nas categorias** link relacionado para ver a origem de criação de conteúdo.

Origem de criação de conteúdo conectado



Origem de criação ajuda a distinguir e gerenciar o conteúdo adicionado do **Categoria** ou por **Usuário** .

Execute o trabalho agendado para associação de conteúdo

Altere a frequência do trabalho agendado, conforme necessário, para garantir que a notificação de nova disponibilidade de conteúdo a ser adicionada às páginas de tópico seja regular e ininterrupta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba Novo conteúdo não conectado de Categorias ajuda a identificar o novo conteúdo desconectado.

Tradução automática

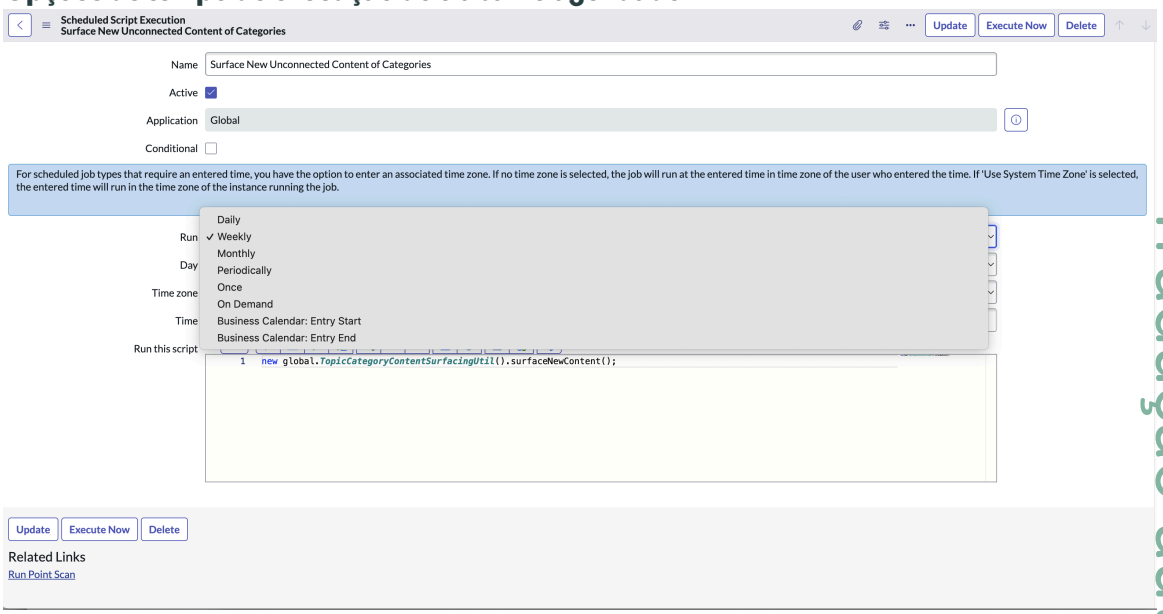
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use o trabalho agendado para adições e remoções manuais de conteúdo.
- Habilitar propriedade do sistema de sincronização automática de conteúdo conectado para adições e remoções automáticas de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** > **Exiba Novo conteúdo não conectado de Categorias**.
2. Selecione sua preferência **Executar** opção de tempo, para o trabalho agendado, na lista disponível no campo.

Opções de tempo de execução do trabalho agendado



Nota: O tempo de execução do trabalho programado padrão é semanal. Edite e atualize a frequência de execução, conforme necessário.

3. Selecione **Exibir detalhes** na notificação pop-up exibida na página do tópico para ver o novo conteúdo disponível para associação ou remoção.

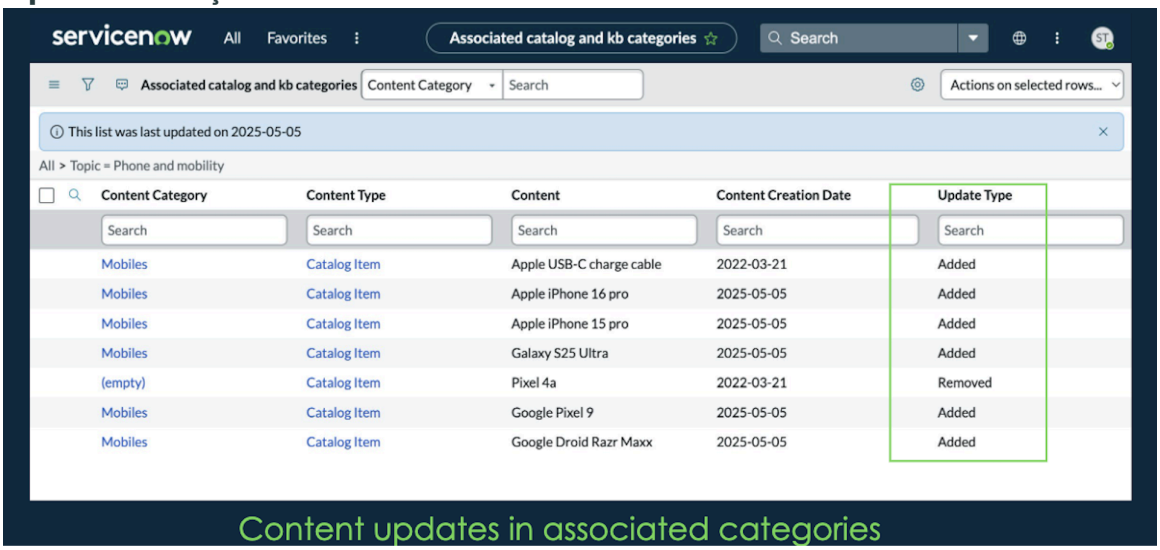
Nova notificação de disponibilidade de conteúdo



4. **Opcional:** Exibir **Catálogo associado e categorias de kb** para ver **tipo de atualização** , Como Adicionado ou Removido.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de atualização: Adicionar e remover



5. Adicione ou descarte conteúdo, conforme necessário, com **Atualizar tópico com conteúdo** ou **Ignorar conteúdo** respectivamente.

Habilitar propriedade do sistema de sincronização automática de conteúdo conectado

As atualizações de conteúdo são sincronizadas automaticamente quando você habilita a propriedade do sistema de sincronização automática.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao habilitar esta propriedade, você pode obter visibilidade de conteúdo novo e desatualizado e gerenciar o ciclo de vida do conteúdo por meio da automação para melhoria de desempenho.

- Sincronize automaticamente adições e remoções de conteúdo em páginas de tópico em massa.
- Elimine a necessidade de atualizar manualmente as adições e exclusões de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Execute o trabalho agendado para associação de conteúdo.

Procedimento

1. No Filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. PESQUISE `Taxonomy.category.content_auto_sync` e abrir.
3. Defina a propriedade valor como **true**.

Nota: O valor padrão é **falso**.

Resultado

A propriedade do sistema sincroniza-se automaticamente.
No entanto, para verificar o conteúdo atualizado nas categorias manualmente, consulte Verificar se há conteúdo atualizado nas categorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar se há conteúdo atualizado nas categorias

Rastreie e gerencie o conteúdo atualizado em categorias para melhor visibilidade, manutenção de conteúdo e desempenho.

Antes de Iniciar

Função necessária: Knowledge_admin, taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerenciador de taxonomia.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

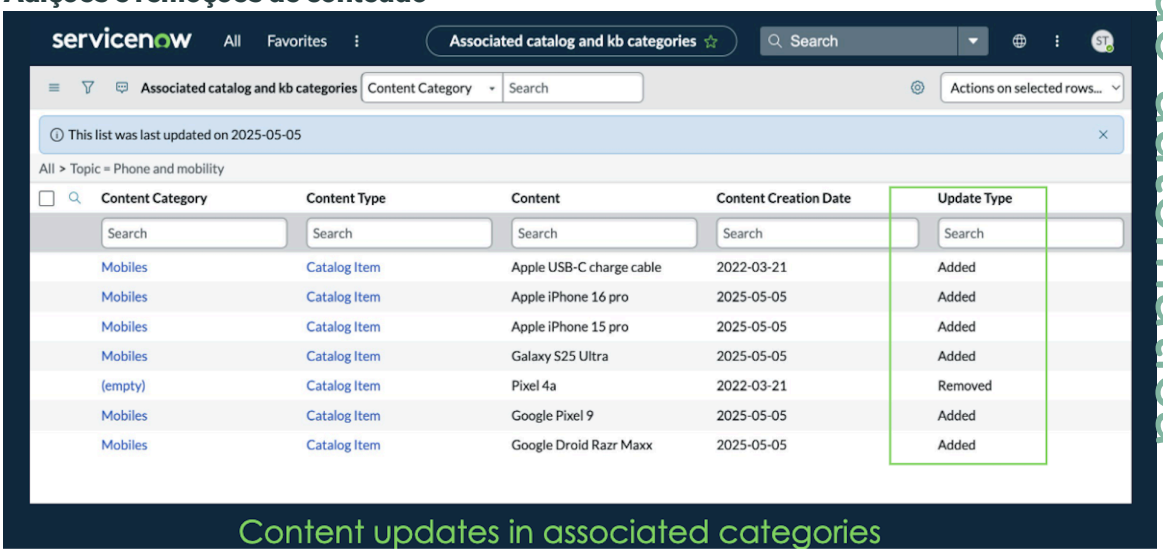
A lista relacionada **Verifique se há conteúdo atualizado nas categorias** está disponível somente quando você não o faz Habilitar propriedade do sistema de sincronização automática de conteúdo conectado. Como a propriedade do sistema adiciona ou remove automaticamente as atualizações de conteúdo, você não pode verificar se há atualizações individuais manualmente.

Para verificação manual de atualizações, siga estas etapas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione o tópico ao qual você deseja associar uma categoria de conteúdo.
3. Selecione **Verifique se há conteúdo atualizado nas categorias** link relacionado para ver o conteúdo adicionado ou removido.

Adições e remoções de conteúdo



4. Adicione ou descarte conteúdo, conforme necessário, com **Atualizar tópico com conteúdo** ou **Ignorar conteúdo** respectivamente.
5. Clique em **OK**.

Tópicos relacionados

Gerencie conteúdo conectado das páginas de tópico

Gerencie conteúdo conectado desatualizado

Melhore o desempenho rastreando e removendo conteúdo desatualizado do conteúdo conectado de uma guia dedicada. .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante: A Gestão de conteúdo conectado desatualizada está disponível na versão da família Zurich.

Função necessária: Taxonomy_admin.

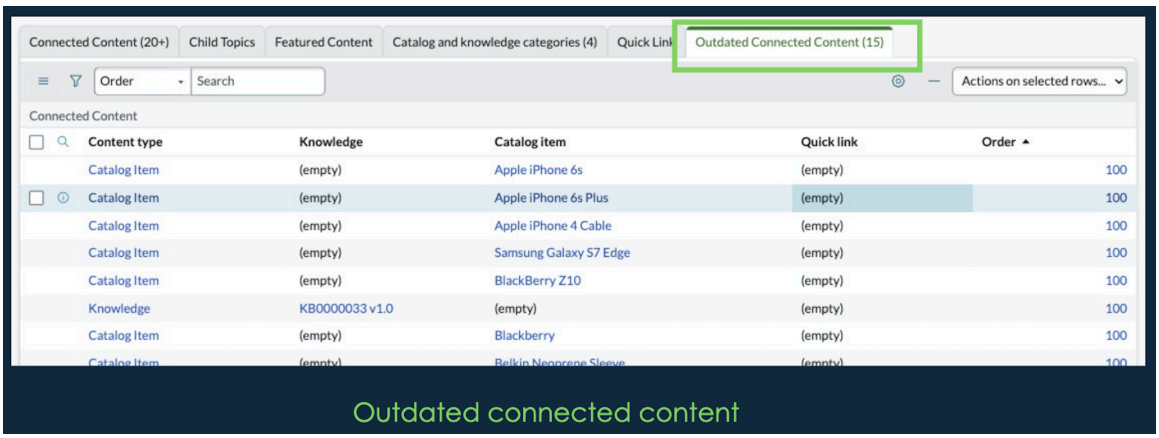
Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópico, Colaborador de tópico.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conteúdo desatualizado se refere a conteúdo obsoleto, inválido ou obsoleto que não está mais alinhado às necessidades do usuário ou às prioridades organizacionais.

- Use ações em massa e de um clique para remover todas as associações de conteúdo desatualizadas, preservando o conteúdo de origem.
- Gerencie a integridade do conteúdo e melhore o desempenho do sistema.
- Obtenha visibilidade e otimize as operações de conteúdo.

Guia e interface de conteúdo conectado desatualizadas



Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Configuração de Conteúdo**.
2. Clique em um dos registros a seguir.
   - **Conhecimento**
   - **Catálogo**
   - **Links rápidos**

   As informações de configuração do conteúdo de taxonomia aparecem junto com a lista relacionada.
3. Selecione uma das seguintes guias:

Campos de configuração

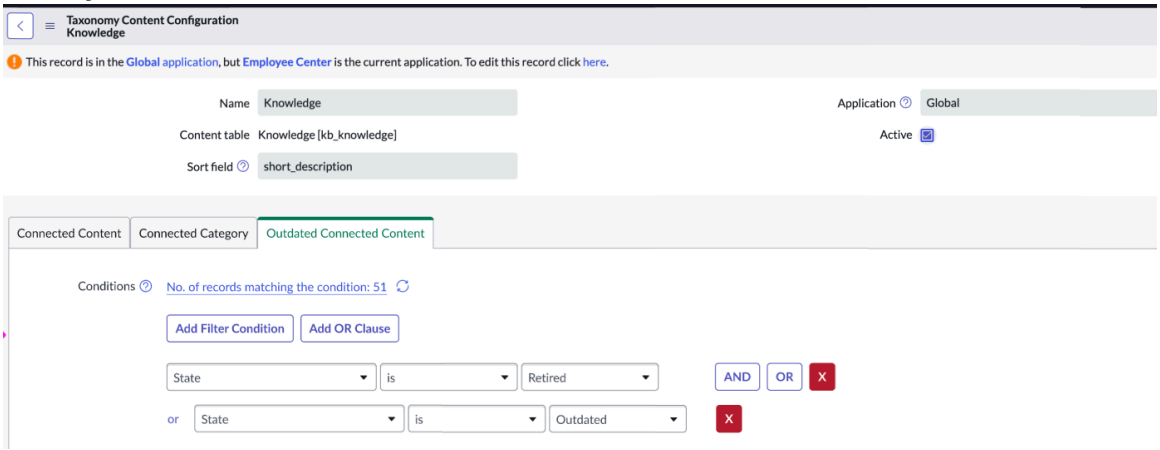
Campo	Valor
Conteúdo conectado	Tabela de conteúdo conectado, informações de referência e filtro de exibição do registro selecionado.
Categoria conectada	Categoria vinculada às páginas de tópico com base no tipo de conteúdo.
Conteúdo conectado desatualizado	O número de registros de conteúdo obsoletos detectados na categoria vinculada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Vá para **Conteúdo conectado desatualizado** para usar as condições padrão.

Condições de conteúdo conectado desatualizadas



5. Personalize as condições do filtro para atender aos seus requisitos.
6. Clique em **Número de registros correspondentes à condição** para ver o conteúdo desatualizado. Quando as condições apropriadas são selecionadas, todo o conteúdo desatualizado aparece nos registros correspondentes para você gerenciar.

Resultado

Com base nas condições de filtro, os itens do catálogo desatualizados, descontinuados e inativos aparecem em **Conteúdo conectado desatualizado** lista relacionada.

Nota: Quando uma categoria tem conteúdo desatualizado, o mesmo não é associado ao tópico. Marque o item do catálogo conectado como ativo para poder associar.

O que Fazer Depois

Para ver uma lista completa, acesse **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Configuração de conteúdo desatualizada**Exibir **Exibição de conteúdo conectado: Conteúdo conectado desatualizado** para ver a lista.

Você pode prosseguir para gerenciar o conteúdo desatualizado manualmente ou automaticamente. Veja o que você pode fazer:

- (Para conteúdo desatualizado no nível do tópico) Acesse **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**clique em **Conteúdo conectado desatualizado** e selecione o conteúdo desatualizado a ser excluído.
- (Para obter uma lista completa de conteúdo desatualizado em tópicos e taxonomias) Acesse **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Configuração de conteúdo desatualizada**e selecione o conteúdo desatualizado a ser excluído.

Revise e exclua conteúdo desatualizado em todos os tópicos e taxonomias com uma opção automatizada por meio de um trabalho agendado.

Nota: Quando você exclui, somente a associação com o tópico e as taxonomias é removida. O item do catálogo real ou o artigo de conhecimento não é excluído.

Para obter mais informações, consulte Execute o trabalho agendado para conteúdo desatualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execute o trabalho agendado para conteúdo desatualizado

Exclua automaticamente o conteúdo desatualizado marcando o trabalho programado como ativo. Quando o trabalho programado estiver ativo, todo o conteúdo desatualizado será removido automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reduza a sobrecarga de manutenção com o trabalho agendado ou, como alternativa Gerencie conteúdo conectado desatualizado manualmente.

- Execute a limpeza em um intervalo regular com um trabalho agendado.
- Envie notificações por e-mail para administradores de taxonomia sobre a limpeza.
- Exclua automaticamente o conteúdo inválido e desatualizado para melhoria de desempenho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** > **Limpeza de conteúdo conectado desatualizado automatizada**.
2. Marque o estado como **Ativo** .

   Nota: Por padrão, o trabalho programado é **inativo** .

3. Selecione sua preferência **Executar** opção de tempo, para o trabalho agendado, na lista disponível no campo.

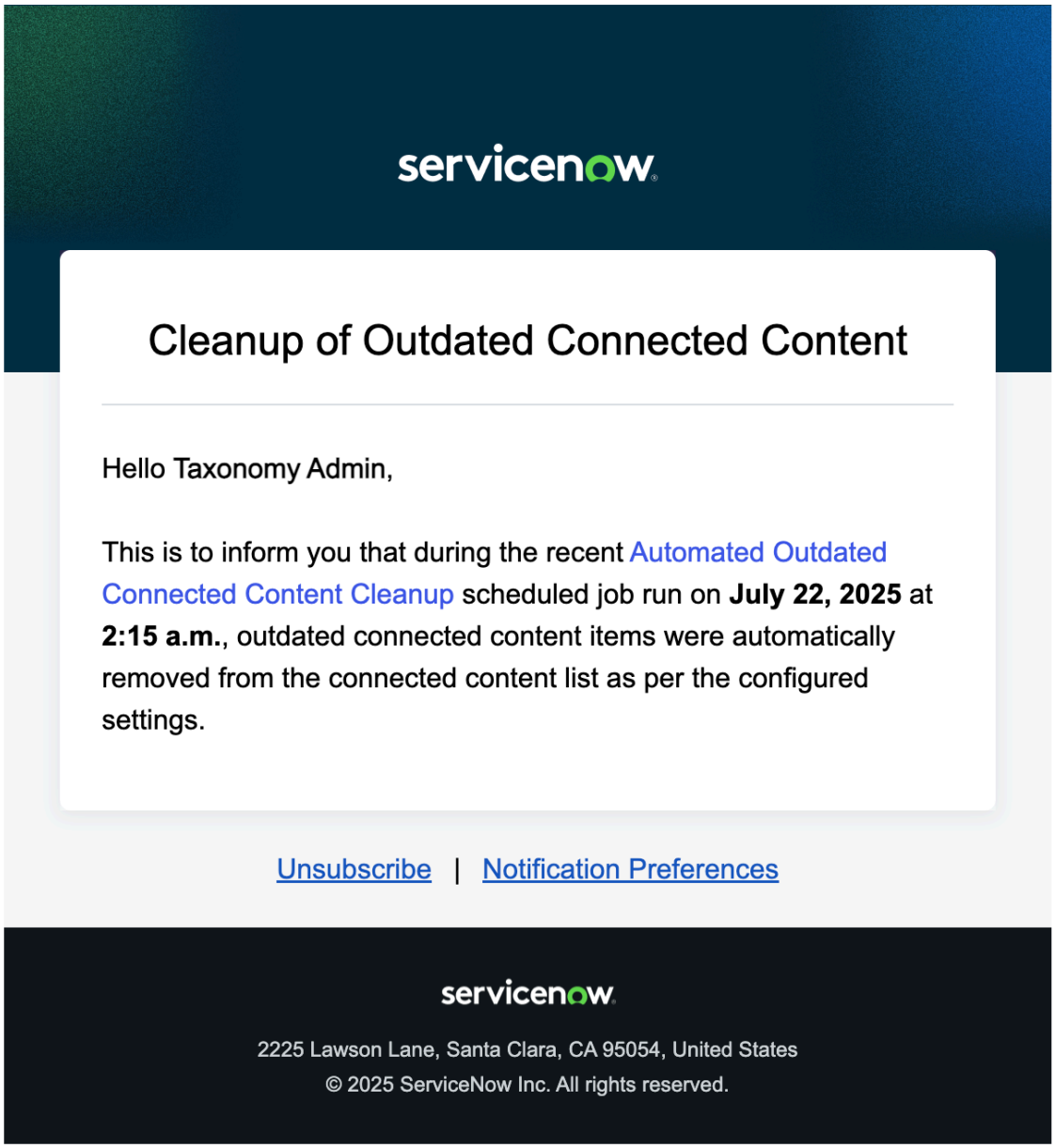
   Nota: O tempo de execução do trabalho programado padrão é mensal. Edite e atualize a frequência de execução, conforme necessário.

Resultado
Quando o trabalho é concluído, os administradores de taxonomia recebem a seguinte notificação por e-mail com a linha de assunto **Limpeza de conteúdo conectado desatualizado** junto com os detalhes que indicam o total de itens removidos, se houver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação por e-mail sobre a limpeza de conteúdo desatualizado



Tradução automática

Quando uma categoria tem dados desatualizados, esses dados não são associados ao tópico.

Nota: Quando você exclui, somente a associação com o tópico e as taxonomias é removida. O item do catálogo real ou o artigo de conhecimento não é excluído.

Páginas de tópico dinâmico

Páginas de tópico dinâmico são páginas de tópico configuradas dinamicamente usando conteúdo marcado para uma taxonomia unificada em todos os departamentos.

Essas páginas de tópico são páginas de portal separadas que são abertas quando um usuário clica em um tópico na navegação do mega-menu ou em tópicos populares. As páginas de tópico dinâmico não fazem parte da página inicial. Você pode navegar até essas páginas no mega menu ou nos widgets de tópico popular. Essas páginas foram projetadas para fornecer uma experiência consistente em tópicos e canais na Web e no App Now Mobile.

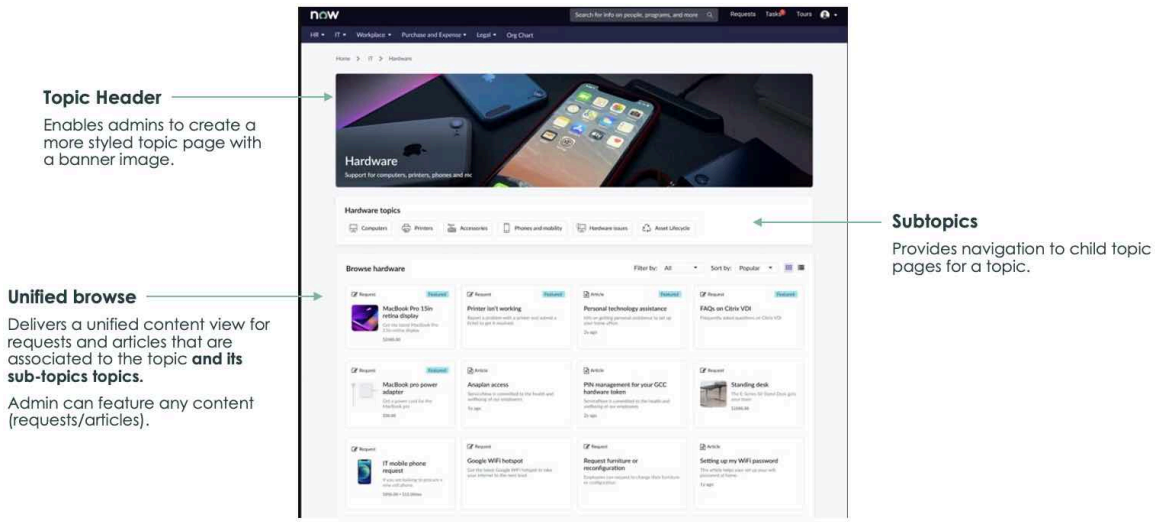
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As páginas de tópico estão disponíveis no Extensão de navegador para Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Extensão de navegador para Central do funcionário.

As páginas de tópico dinâmico são categorizadas em:

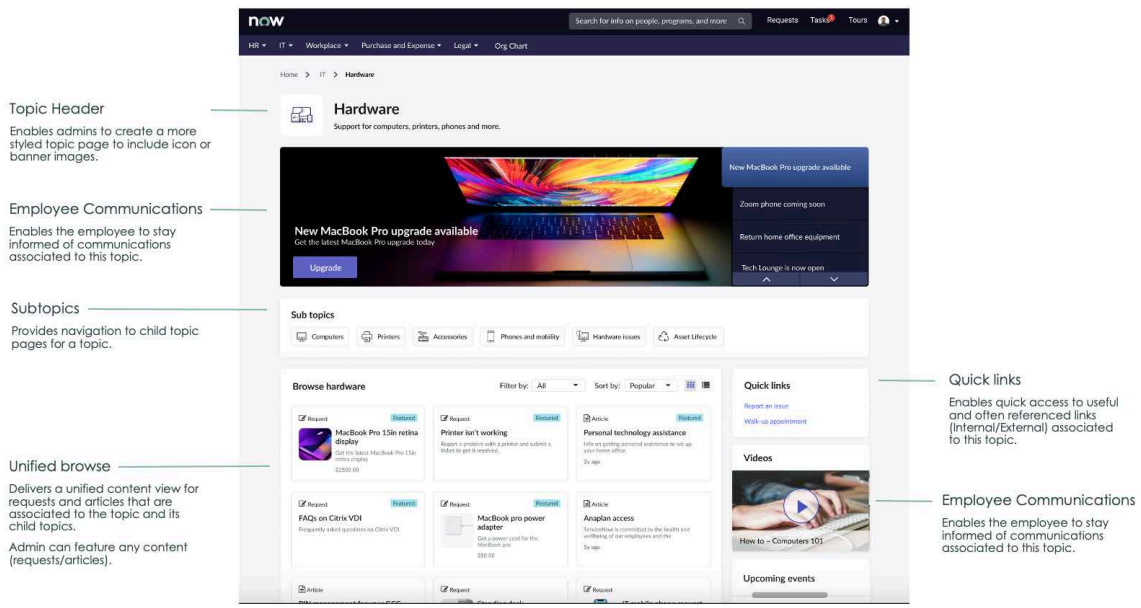
Páginas de tópico sem conteúdo de comunicação do funcionário

Páginas de tópico geradas dinamicamente que reúnem diferentes tipos de conteúdo, como solicitação, artigos e links rápidos para fornecer uma experiência de navegação nova e aprimorada. Por padrão, essas páginas estão disponíveis para todos os clientes.



Páginas de tópico com conteúdo de Comunicação do funcionário

Páginas de tópico geradas dinamicamente que reúnem diferentes tipos de conteúdo, como solicitação, artigo, links rápidos e comunicação do funcionário para fornecer uma experiência de navegação nova e mais rica. O conteúdo de comunicação do funcionário é disponibilizado somente depois que você instala o. Central do funcionário - Pro aplicação licenciada separadamente.



Configure a taxonomia de conteúdo e associe conteúdo a tópicos. Se você instalou o. Central do funcionário - Pro, você pode usar a Entrega de conteúdo para direcionar a comunicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do funcionário para tópicos. Para obter mais informações sobre taxonomia de conteúdo, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Para obter mais informações sobre como criar conteúdo para sua página de tópico dinâmico, consulte Microsites. **Editor de conteúdo avançado** permite que você crie e programe conteúdo avançado e longo usando um método de arrastar e soltar e projetado para usuários não técnicos que criam conteúdo. Você também pode criar conteúdo do Conteúdo do portal e usam o sistema de base de Crie uma categoria de conteúdo.

Configure níveis de permissão adicionais para gestão de tópicos

Experimente o gerenciamento descentralizado de tópicos configurando dois novos níveis de permissão, gerenciador de tópicos e colaborador de tópicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Taxonomy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usar a gestão de tópicos distribuídos estabelecendo dois novos critérios de usuário, **Gerenciador de tópicos** e. **Colaborador do tópico** . Essas funções são níveis adicionais de controle introduzidos junto com o administrador de taxonomia, o gerente de taxonomia e os colaboradores de taxonomia existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione o tópico desejado em uma taxonomia e defina os critérios do usuário, ou seja **Gerenciador de tópicos** e **Colaborador do tópico** .

Resultado
Os administradores podem configurar níveis de permissão adicionais para delegar tarefas no nível de gestão de tópicos a esses dois critérios de usuário. Para obter mais informações sobre esses dois critérios de usuário, consulte Gerentes de tópicos e colaboradores para gestão de páginas de tópicos.

O que Fazer Depois

Nota:

- Qualquer número de personae pode ser adicionado a ambos os níveis de permissão. Permissões adicionais fornecidas em um nível de tópico são aditivas, não substitutivas.
- O acesso flui do tópico raiz para sua subárvore de forma descendente.

  Gerenciador de tópicos e. **Colaborador do tópico** só é possível fazer mudanças no nível ao qual foi fornecido acesso e mais abaixo na subárvore.

Personalize páginas de tópico com vários modelos

Crie páginas de tópico com vários modelos personalizados para se adequar ao tom do tópico para uma experiência do usuário aprimorada.

Antes de Iniciar
Função necessária: Taxonomy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Personalize modelos de tópico para melhorar a experiência do usuário. Cada tópico requer uma forma diferente de apresentação para um engajamento ideal do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Decida se deseja mudar a aparência do tópico primário ou de toda a subárvore.
- Fazer com que diferentes subárvores de tópico tenham uma aparência diferente se o tópico exigir isso.
- Alterne facilmente para o modelo padrão para o tópico primário, os tópicos da subárvore ou todos os tópicos.
- Visualize a aparência antes de publicar.

Nota:

Certifique-se de que você tenha San Diego instalado junto com Central do funcionário app versão 24.0.5 para usar o recurso .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**.
   Você pode escolher qualquer taxonomia e os tópicos dentro da taxonomia para atribuir um modelo personalizado.
2. Selecione seu modelo preferencial na lista de modelos para personalizar a página do tópico escolhido.
3. **Opcional:** Clique em **Modelo de visualização** para exibir a página do tópico no novo modelo antes de aplicar.
4. **Opcional:** Clique em **Aplique o modelo a tópicos secundários** para aplicar o modelo a todos os tópicos secundários.

   Nota:

   - Todo o conteúdo programado, como uma campanha ou conteúdo direcionado para o respectivo tópico, deve ser reprogramado depois que um novo modelo é aplicado a uma página de tópico.
   - Quando você clona, move ou cria um tópico, o modelo padrão é usado automaticamente. Você deve atribuir o modelo personalizado desejado ao tópico.

5. **Opcional:** Clique em **Redefinir para modelos padrão** para remover a personalização e redefinir para o modelo padrão.
6. Clique em **Salvar** para publicar.

Resultado

A personalização de páginas de tópico permite que os usuários tenham melhor representação e autonomia na apresentação de diferentes conteúdos.

Regra em cascata do modelo de página de tópico simplificado

Crie páginas de tópico com diferentes modelos usando regras em cascata simplificadas que fornecem uma melhor experiência de design para os curadores.

Algumas modificações foram feitas nas regras de cascata da página do tópico para simplificar o processo de personalização das páginas do tópico.

- Quando um tópico primário coloca em cascata seu modelo para seus tópicos secundários selecionando **Aplique o modelo a tópicos secundários** ele substitui todas as mudanças feitas em um tópico secundário, no nível do tópico, e se adapta às regras em cascata do primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você mover um tópico secundário de um tópico primário para outro, o tópico secundário refletirá o modelo em cascata pelo novo tópico primário.

Nota: Se você tentar mover um tópico secundário de uma subárvore para outra, receberá um aviso informando que perderá as mudanças atuais presentes na página do tópico.

O upgrade do recurso clona o modelo aplicado quando você clona um tópico.

Criar modelo de página de tópico

Crie modelos de página de tópico personalizados para apresentar diferentes tipos de tópicos de maneira distinta para aprimorar o engajamento do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin

Escopo da aplicação: Central do funcionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribua vários modelos de tópico com base no conteúdo depois de criar ou clonar uma nova página de tópico. Para obter mais informações, consulte Criação e edição de uma página usando o Designer do Portal de serviços .

Para obter recomendações de design para os modelos de página de tópico, consulte Experiências selecionadas –#Orientação de UX para modelos de página de tópico [KB1002813] .

Nota: É aconselhável clonar uma página de tópico e fazer as modificações necessárias em vez de criar uma.

Isso garantiria consistência entre as páginas de tópico.

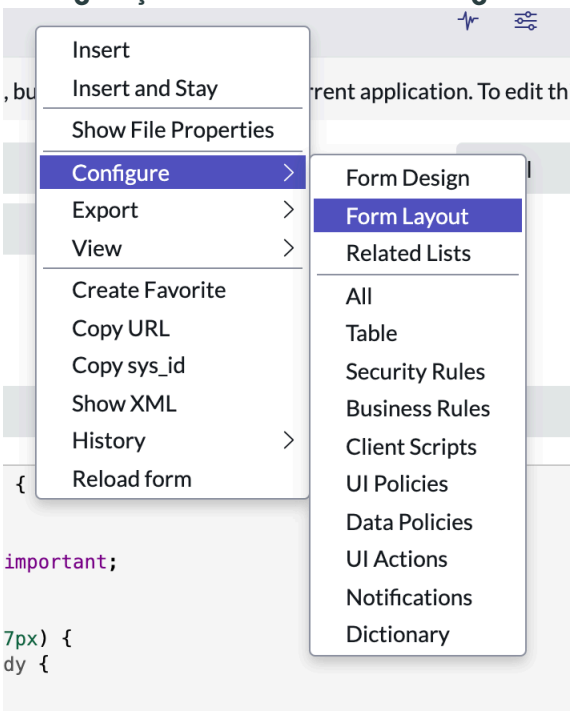
Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione o modelo de página de tópico que você criou.
3. Para fazer **Categoria** disponível na página, clique com o botão direito do mouse e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário** para fazer **Categoria** visível, que por padrão é inacessível.

Tradução automática

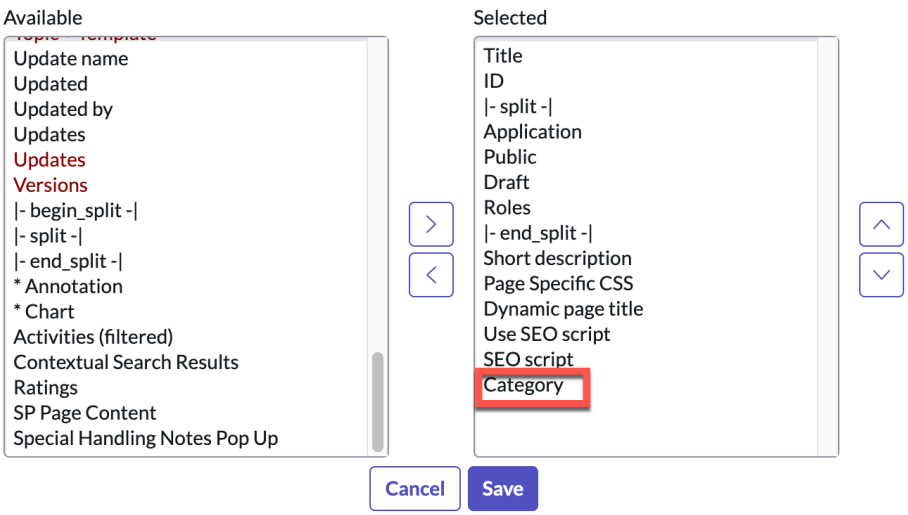
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de visibilidade da categoria



4. Adicionar **Categoria** para **Selecionado** listar e. **Salvar** .

Campo Categoria na lista Selecionado



Nota: É essencial definir **Categoria** . **Taxonomia** . Somente os modelos definidos como **Categoria** , **Taxonomia** estão visíveis na lista de modelos de formulário de tópico.

Traduzido Base de conhecimento comportamento do anexo do artigo

Use o atualizado traduzido Base de conhecimento recurso de anexo de artigo para encontrar um Base de conhecimento artigo em seu próprio idioma em páginas de tópico. Como administrador, vincule facilmente todos os artigos traduzidos. Como funcionário, encontre rapidamente diferentes versões traduzidas, melhorando a experiência de navegação em diferentes páginas de tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seção Conteúdo conectado nas páginas de tópico foi atualizada para acomodar a vinculação em massa e a remoção mais fáceis de traduzidos Base de conhecimento artigos para usuários administradores.

Com este upgrade, adicione qualquer versão traduzida de um particular Base de conhecimento o artigo conecta todas as suas versões traduzidas ao mesmo tópico. Uma lógica semelhante se aplica quando um dos artigos traduzidos é desassociado do tópico. Nesse caso, todas as traduções desse artigo são removidas automaticamente.

Qualquer Base de conhecimento tradução de artigo criada depois que o link inicial para um tópico é conectado automaticamente ao respectivo tópico.

Para associação e desassociação das versões traduzidas, as notificações aparecem na tela avisando sobre as mudanças automáticas que foram feitas.

Notificação para mudanças automáticas

Cenário	Notificação
Todas as traduções são associadas automaticamente a um tópico, quando uma das versões traduzidas está vinculada.	Todas as versões traduzidas serão adicionadas automaticamente.
Todas as traduções são desassociadas automaticamente de um tópico quando uma das versões traduzidas é excluída.	Todas as versões traduzidas do excluídas Base de conhecimento o artigo foi removido automaticamente.

Traduzido Base de conhecimento exibição de artigo em Central do funcionário

Como usuário funcionário, exiba artigos no idioma de sua preferência usando o respectivo Central do funcionário configurações. Se a tradução do idioma preferencial não estiver disponível para nenhum artigo, ela ficará visível no idioma padrão. O idioma padrão é configurado pelo `glide.sys.language`propriedade do sistema.

O recurso se aplica à seção Recomendado para você em Central do funcionário e App Now Mobile.

Adicionar todos traduzidos Base de conhecimento artigos após um upgrade

Conclua a marcação em massa após o upgrade Central do funcionário executando o script do utilitário. Você pode determinar quantos desassociados Base de conhecimento traduções de artigos e tópicos não vinculados que você tem, usando este script.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Faça upgrade para Central do funcionário versão 25.0.3 do app para usar o script para avaliar se todos os são seus Base de conhecimento as traduções de artigos estão conectadas corretamente aos respectivos tópicos.

Você pode executar o script do utilitário para marcar em massa todas as versões traduzidas do Base de conhecimento artigos para todas as respectivas páginas de tópico de uma só vez.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Anexe o link da IU sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do Ao final da URL da instância. Selecione um dos seguintes botões preenchidos pelo script:
   - **Tópico com contagem de artigos de conhecimento não vinculados** , que fornece o número de tópicos com um ou mais desvinculados Base de conhecimento traduções de artigos.
   - **Contagem de artigos de conhecimento traduzidos não vinculados** , que preenche o número exato de versões de artigos traduzidos não vinculados.
2. Para concluir a associação, selecione **Vincular todos os artigos de conhecimento traduzidos** .
3. **Opcional:** Para atualizar a contagem antes de vincular, selecione **Atualizar lista** .

PESQUISE nas páginas de tópico

A nova funcionalidade de pesquisa nas páginas de tópico fornece diferentes filtros e opções de classificação para facilitar a pesquisa de dados Central do funcionário.

A funcionalidade de pesquisa nas páginas de tópico fornece resultados para Catálogo de serviços itens, o. Base de conhecimentoe o conteúdo de aprendizado.

- Ele está disponível com a funcionalidade de pesquisa com IA.
- Ele fornece verificações ortográficas, detecções de sinônimos, sugestões com base nas palavras-chave que você está digitando.
- A opção de filtro permanece a mesma. A opção de classificação muda para permitir a descoberta de conteúdo mais fácil com a pesquisa.
- A opção de redefinição limpa todas as opções de filtro e classificação selecionadas anteriormente.
- O número padrão de resultados de uma pesquisa nas páginas de tópico e no widget de Navegação unificada é 12 de cada vez.

  Para obter mais informações sobre como alterar o número padrão de resultados, consulte Altere o número de resultados de pesquisa retornados.

Nota: . Você deve ter Central do funcionário28.0.4 instalado junto com Utah para que a pesquisa no recurso Páginas de tópico funcione.

Altere o número de resultados de pesquisa retornados

Especifique o número máximo de resultados de pesquisa que o sistema deve retornar.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Conteúdo de pesquisa nas páginas de tópico.
- Suporte para Base de conhecimento artigo, Aprendizado conteúdo, e. Catálogo de serviços os tipos de conteúdo de item estão disponíveis com o recurso .
- Altere o número padrão de resultados exibidos de acordo com os requisitos organizacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Na lista Aplicações, clique em **Aplicação de pesquisa padrão do Portal ESC** .
3. Mude **Limite de resultados da pesquisa** para o número desejado do valor do sistema de base 12.

Conecte o conteúdo às páginas de tópico com o seletor de lista de tópicos

Obter um uniforme Catálogo de serviços experiência de associação item a tópico com o seletor de lista de tópicos em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_builder_editor, taxonomy_admin

Critérios do usuário necessários: Gerente de taxonomia, Colaborador de taxonomia, Gerente de tópico, Colaborador de tópico.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar qualquer Catálogo de serviços item para várias páginas de tópico usando o componente seletor de tópico. O recurso permite a fácil associação de conteúdo a tópico para o Construtor de catálogo.

Nota: O recurso seletor de lista de tópicos está disponível para clientes a partir de Zurich versão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Construtor de catálogo** e clique em **Crie um novo item do catálogo** .
2. Clique em **Continuar** na janela de introdução.
3. Escolha um Catálogo de serviços modelo de item e clique **use este modelo de item** .
4. Vá para **Local** na janela criar produtor de registro.
5. Clique em **Editar tópicos selecionados** em **Tópicos** cartão para adicionar ou remover páginas de tópico associadas ao Catálogo de serviços item.
   - Selecione **Taxonomia** e. **Tópicos disponíveis** na lista a ser associada ao selecionado Catálogo de serviços item.
   - Detalhar até oito níveis de tópicos de subárvore para associar ao seu Catálogo de serviços item.

Resultado

- Escolha vários tópicos em qualquer taxonomia ativa para associar a um Catálogo de serviços item.
- Adicione até oito níveis de tópicos de subárvore ao Catálogo de serviços item.

Configuração do Mega menu

O mega menu ajuda você a navegar até um tópico e seus tópicos secundários. A taxonomia que você associa ao registro do portal da Central do funcionário determina o mega-menu e seus itens de menu. Por padrão, os tópicos e tópicos secundários que você cria na taxonomia são exibidos como mega itens de menu.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

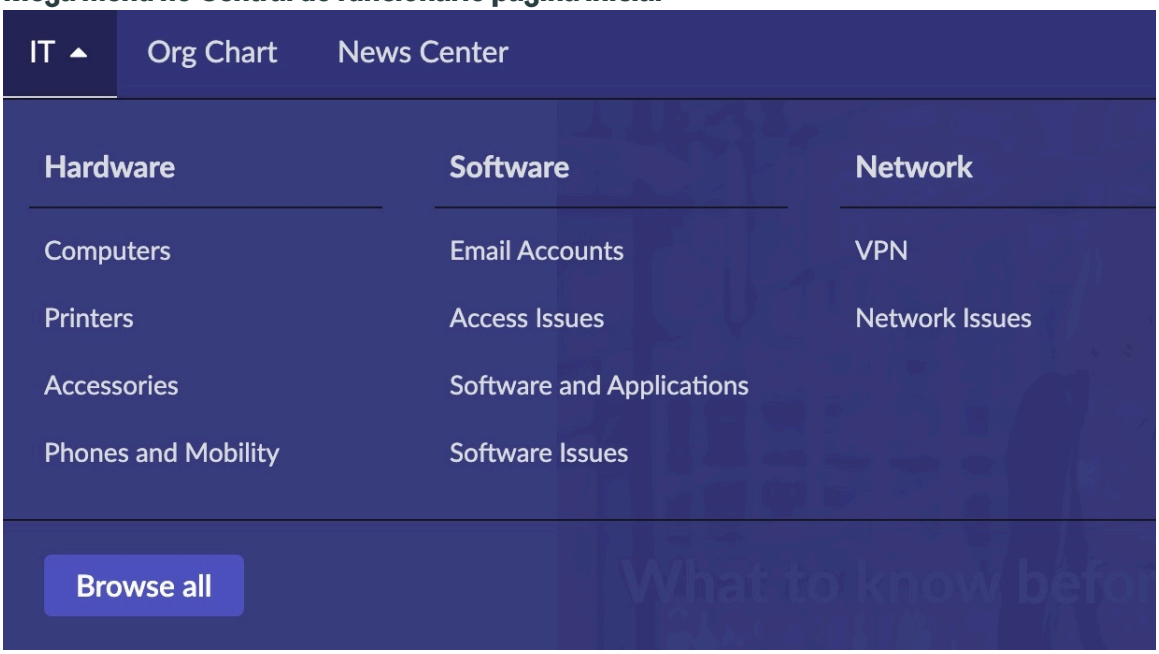
Os tópicos de taxonomia se tornam disponíveis para você depois que você instala e ativa o plug-in Taxonomia da Experiência do funcionário (sn_ect). A taxonomia do sistema de base Employee é instalada quando você instala o plug-in Employee Experience Taxonomy.

Para modificar a taxonomia padrão, clone a taxonomia primeiro e, em seguida, crie novos tópicos primários e seus tópicos secundários. Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário. Os tópicos raiz são mostrados no mega-menu. Os tópicos secundários de até dois níveis são listados no mega-menu e exibidos quando você clica no mega-menu. Clique em **Procurar** <topic_name> <topic_name> para abrir o tópico primário. Por exemplo, clique em **Procurar tudo** Para abrir o tópico primário DE TI. A figura a seguir mostra os itens de menu DE TI.

Nota: Somente os tópicos ativos que têm conteúdo conectado são mostrados no mega-menu.

Para obter mais informações sobre a arquitetura de informações do EC e como configurar a navegação do portal, consulte Navegação avançada do portal.

Mega menu no Central do funcionário página inicial



Nota: Você pode personalizar a cor primária e de fundo das variáveis CSS.

Em Central do funcionário, A taxonomia do funcionário padrão inclui os mega menus TI, RH, Local de trabalho, Jurídico e Compras. O mega-menu exibe três níveis de tópicos (tópico raiz, tópico secundário 1 e tópico secundário 2). Por exemplo, **TI > Hardware > Impressoras** .

- Lista simples: Se um tópico raiz tiver apenas um nível de tópico secundário 1, ou seja, se o tópico secundário 1 não tiver o tópico secundário 2, o tópico secundário 1 será exibido como uma lista simples no menu de tópico raiz.
- Coluna única: Se o tópico secundário 2 (tópicos de segundo nível) tiver até 10 no tópico secundário 1, a IU será exibida como uma única coluna.
- Duas colunas: Se o tópico secundário 2 exceder 10 no tópico secundário 1, a IU será exibida como duas colunas.
- Duas colunas com página de tópico: Se o tópico secundário 2 tiver mais de 20 no tópico secundário 1, a IU exibirá apenas 20 tópicos secundários 2 como duas colunas. Para tópicos restantes, navegue até a Página de tópico do tópico secundário 1 e verifique no widget Subtópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Como as mudanças são salvas no cache da sessão, certifique-se de fazer login novamente para refletir todas as mudanças de tópico no mega-menu.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Clone a taxonomia do conteúdo do funcionário. Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário.
   - Criar manualmente uma taxonomia. Para obter mais informações, consulte Criar taxonomia.
2. Crie um tópico raiz e associe-o à taxonomia clonada ou nova.
   Para obter mais informações, consulte Criar e associar tópicos.
3. Crie um tópico secundário e associe-o ao tópico primário.
   Para obter mais informações, consulte Crie um tópico secundário. Repita esta etapa para criar quantos tópicos secundários forem necessários.
4. Associe conteúdo conectado aos tópicos.
   Para obter mais informações, consulte Associe conteúdo conectado a um tópico.

   Nota: Você pode exibir tópicos no mega-menu somente se tiver acesso a pelo menos um conteúdo conectado.
5. Habilitar critérios do usuário para tópicos para definir configurações de visibilidade no nível do tópico.
6. Configure as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Mega menu para melhorar a carga e o desempenho.

O que Fazer Depois

Você também pode adicionar itens de menu não taxonomia à barra de navegação primária. Para obter mais informações, consulte Adicionar itens de menu à navegação primária.

Nota: Quando o mega-menu estiver vazio, verifique se os dados de demonstração do app de taxonomia da Experiência do funcionário estão instalados. Marque a caixa de seleção Carregar dados de demonstração para incluir os dados de demonstração junto com sua instalação ou reparo.

Adicionar itens de menu à navegação primária

Adicione itens de menu não taxonomia à barra de navegação primária configurando Central do funcionário Registro de menu. Os itens de menu não taxonomia são exibidos como uma lista simples.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tópicos e tópicos secundários que você cria na taxonomia são exibidos como mega itens de menu no Central do funcionário página inicial. Os itens de menu não taxonomia padrão exibidos dependem dos plug-ins instalados. Por exemplo, o. Central do funcionário Exibe o item de menu do organograma quando você instala o plug-in Entrega de conteúdo (com.sn_content_delivery). . Central do funcionário - Pro Exibe o item de menu Fóruns do funcionário quando você instala o plug-in Comunidades (com.sn_communities).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Mude **Escopo da aplicação** . **Central do funcionário** .

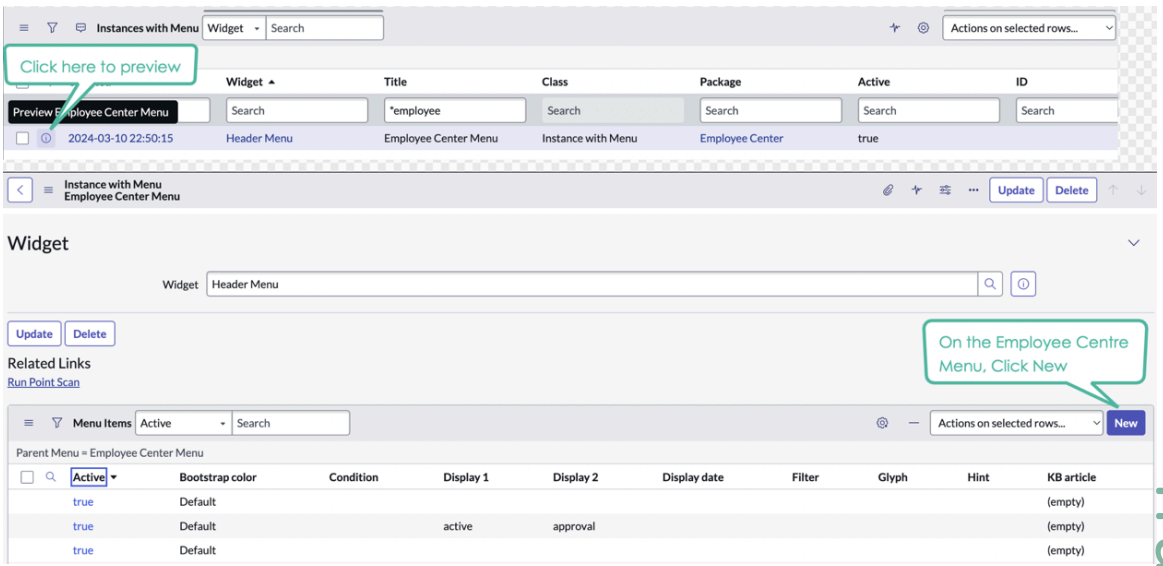
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve definir o escopo da aplicação para adicionar um item de menu.

3. Ao lado de **Título** clique em **Visualize este registro** e abra o registro.

Item de menu



4. Em **Itens de menu** lista relacionada, clique em **Novo** ou abra um registro existente.

5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Item de menu.

6. Clique em **Enviar**.
   Os itens de menu não taxonomia são exibidos ao lado dos itens de menu de taxonomia na barra de navegação primária.

Exibir links rápidos no mega menu

Você pode exibir links rápidos associados a tópicos raiz no mega-menu.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

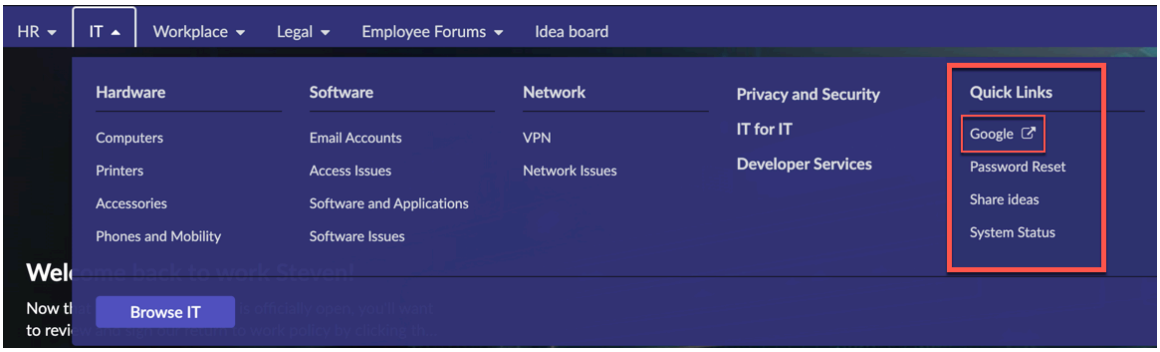
Você pode associar links rápidos a um tópico raiz para que ele apareça no mega-menu em Links rápidos. Somente os links rápidos associados aos tópicos raiz são mostrados no mega-menu. Para obter mais informações, consulte Associe um link rápido a um tópico.

Procedimento

1. Na página inicial da Central do funcionário, clique em um tópico raiz.
   Se o tópico raiz tiver links rápidos associados a ele e você tiver acesso aos links rápidos, esses links rápidos serão exibidos para esse tópico raiz no mega-menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Ícone de link externo (ao lado de um link rápido indica que é um link externo.

2. Clique em qualquer link rápido que você deseja exibir.
   Dependendo do tipo de conteúdo associado ao link rápido, o conteúdo relevante será exibido.

Nota: Link externo e megamenu são compatíveis para acessibilidade. Os campos incluem um ícone de dica de ferramenta e os leitores de tela leem a dica da ferramenta quando o ícone está em foco.

Tópicos relacionados

Crie um link rápido

Atribua tópicos a um link rápido

Restringir o acesso a um link rápido

Configure as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Mega menu

O mega menu assíncrono melhora a interatividade da página inicial carregando o Mega Menu em segundo plano, permitindo que você interaja com conteúdo visível mais rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode desacoplar a carga do mega menu da página inicial usando o processo assíncrono.

- Use as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do mega menu para exibir elementos de espaço reservado semelhantes ao layout de conteúdo final enquanto os dados reais estão sendo obtidos.
- Mostre uma tela em branco ou um girador, os carregadores de esqueleto criam uma perceção aprimorada do desempenho e da experiência do usuário.
- Continue a trabalhar na página inicial e em outros itens de widget, independentemente do tempo de carregamento do mega menu.
- Habilite o cache, reduza o tempo de carregamento e melhore a capacidade de resposta.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. PESQUISE as propriedades a seguir e clique em Abrir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Megamenu

Name	Value	Type	Application	Description
*megamenu	Search	Search	Search	Search
sn_ex_sp.megamenu_async_load	true	true | false	Employee Center	Toggle to enable or disable the asynchro...
sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view	true	true | false	Employee Center	Toggle to enable or disable the Mega Men...
sn_ex_sp.megamenu_async_timeout	15000	integer	Employee Center	Specifies the timeout duration (in milli...

a. Alternar **sn_ex_sp.megamenu _async_load** para habilitar ou desabilitar o recurso de carregamento assíncrono de mega-menu.

- Verdadeiro: Mostra carregador de esqueleto
- (Padrão)

b. Alternar **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view** Para habilitar ou desabilitar o carregador de esqueleto do Mega Menu.

- Verdadeiro: Mostre o carregador de esqueleto até que o fluxo assíncrono obtenha os dados.
- Falso: Mostre os dados da sessão anterior até que o fluxo assíncrono obtenha os dados e atualize a IU. Para obter mais informações, consulte Mapa de dados do portal do usuário.

c. Especifique **sn_ex_sp.megamenu_async_timeout** duração do tempo limite (em milissegundos) para carregar o mega menu assíncrono.
O valor padrão é 15000. Após 15 segundos, a IU anula o carregamento de dados e exibe uma mensagem de erro

> Ocorreu um problema ao carregar o menu. Tente novamente mais tarde.

.

3. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.

Resultado
As propriedades do sistema melhoram a carga assíncrona e o desempenho geral.

Tópicos relacionados

Otimização de desempenho do portal

Mapa de dados do portal do usuário

Mapa de dados do portal do usuário

Tabela de mapa de dados do Portal do usuário a tabela só pode ser acessada pelo usuário de manutenção e é excluída automaticamente em 30 dias com um trabalho de limpeza automática.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou usuário de manutenção.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tabela de mapa de dados do Portal do usuário armazena os dados da sessão quando o usuário faz login. Quando você marca

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **sn_ex_sp.megamenu _async_load** verdadeiro e. **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view** verdadeiro, o mapa de dados do portal do usuário (sn_ex_sp_user_portal_data_map) busca, armazena, atualiza e exibe os dados da sessão do mega-menu mais recentes sem atualização de página. Os carregadores de esqueleto aparecem, um trabalho que busca os dados mais recentes é executado em segundo plano e esses dados são exibidos para sessões subsequentes até que os dados sejam obtidos novamente.
- **sn_ex_sp.megamenu _async_load** verdadeiro e. **sn_ex_sp.megamenu_async_load_skeleton_view** o mapa de dados do portal do usuário (sn_ex_sp_user_portal_data_map) salva os dados da sessão do megamenu da sessão mais recente. Os dados da tabela são atualizados a cada login. Esses dados aparecem para sessões subsequentes sem carregadores de esqueleto.

Nota: Faça login novamente para que as mudanças sejam exibidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Mapa de dados do portal do usuário**.
2. Em sn_ex_sp_user_portal_data_map, acesse **Acesso à aplicação** guia.
3. Consulte as seguintes opções com **Todos os escopos da aplicação** .
   - Pode ler
   - Pode criar
   - Pode atualizar

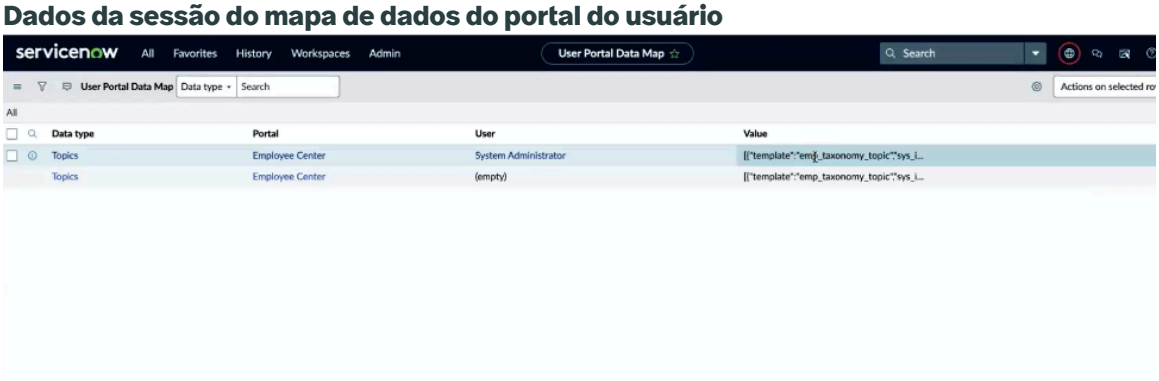
   Não selecione **Pode excluir**

Nota: Dados no **Tabela de mapa de dados do Portal do usuário** a tabela só pode ser acessada pelo usuário de manutenção e é excluída automaticamente em 30 dias com um trabalho de limpeza automática.

O que Fazer Depois

No filtro de navegação, insira `sn_ex_sp_user_portal_data_map.list` para ver os dados.

Dados da sessão do mapa de dados do portal do usuário



Tópicos relacionados

Configure as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Mega menu

Navegação avançada do portal

A Navegação avançada de portal (APN) ajuda você a projetar e configurar uma navegação intuitiva para melhorar a arquitetura de informações e a descoberta de tópicos. Você pode gerenciar os tópicos e os itens de menu do portal de serviços com base nas necessidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do funcionário. Use a experiência de navegação aprimorada que ajuda você com uma melhor descoberta de conteúdo.

Usando a navegação avançada do portal, você pode projetar o menu de navegação primário e configurar a configuração de navegação com base nas necessidades do funcionário e nas prioridades de conteúdo. Você pode gerenciar tópicos, itens de menu SP e uma combinação de ambos.

Nota: Quando você habilita **Navegação avançada do portal** , Você pode gerenciar os tópicos de nível raiz e os itens de menu a partir desta tabela em si e não da taxonomia ou dos itens de menu SP.

Aqui está um resumo rápido do que você pode fazer:

- Configure e controle o design e a exibição da barra de navegação primária.
- Sincronize na hierarquia para buscar os itens de menu, os tópicos raiz e os tópicos secundários.
- Simplifique as atualizações de taxonomia habilitando a sincronização de clique único em todos os níveis de hierarquia do APN, substituindo a sincronização manual nível a nível.
- Use a arquitetura de informações do sistema de base ou personalize com base em suas necessidades de negócios.

Nota: Somente o registro do portal ativo e seus itens de menu são mostrados na navegação.

Use o Tour guiado que fornece um explicador de recursos para ajudar a entender o que é APN e como ele pode ser configurado.

Benefícios da navegação avançada do portal

Você pode oferecer uma navegação simplificada para o conteúdo.

- Use a estrutura do sistema de base para melhor descoberta e consumo.
- Personalize o design e a estrutura com base em suas preferências com base na taxonomia ou no menu do portal SP.
- Navegue até o conteúdo certo com o mínimo de cliques.
- Exiba os tópicos e os itens de menu na barra de navegação primária.
- Consuma as preferências de exibição para os tópicos de nível raiz ou itens de menu que são servidos personalizados para atender às suas necessidades.

Nota: Link externo e mega-menu são compatíveis para acessibilidade. Os campos incluem um ícone de dica de ferramenta e os leitores de tela leem a dica da ferramenta.

Configuração do Mega menu

Os administradores podem gerenciar a arquitetura de informações e a navegação. Você pode configurar o mega menu para mostrar uma hierarquia mista de itens de menu SP, itens de menu APN e tópicos com opções de layout flexíveis. Crie uma hierarquia mista e habilite uma experiência de navegação de nível do consumidor. Para obter mais informações, consulte Configuração do Mega menu.

- Organize o conteúdo em layout padrão e layouts expandidos.
- Configure a posição dos itens raiz à esquerda ou à direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Invoque uma janela modal interativa no mega-menu.
- Sincronize a hierarquia para buscar os itens de menu, os tópicos raiz e os tópicos secundários.

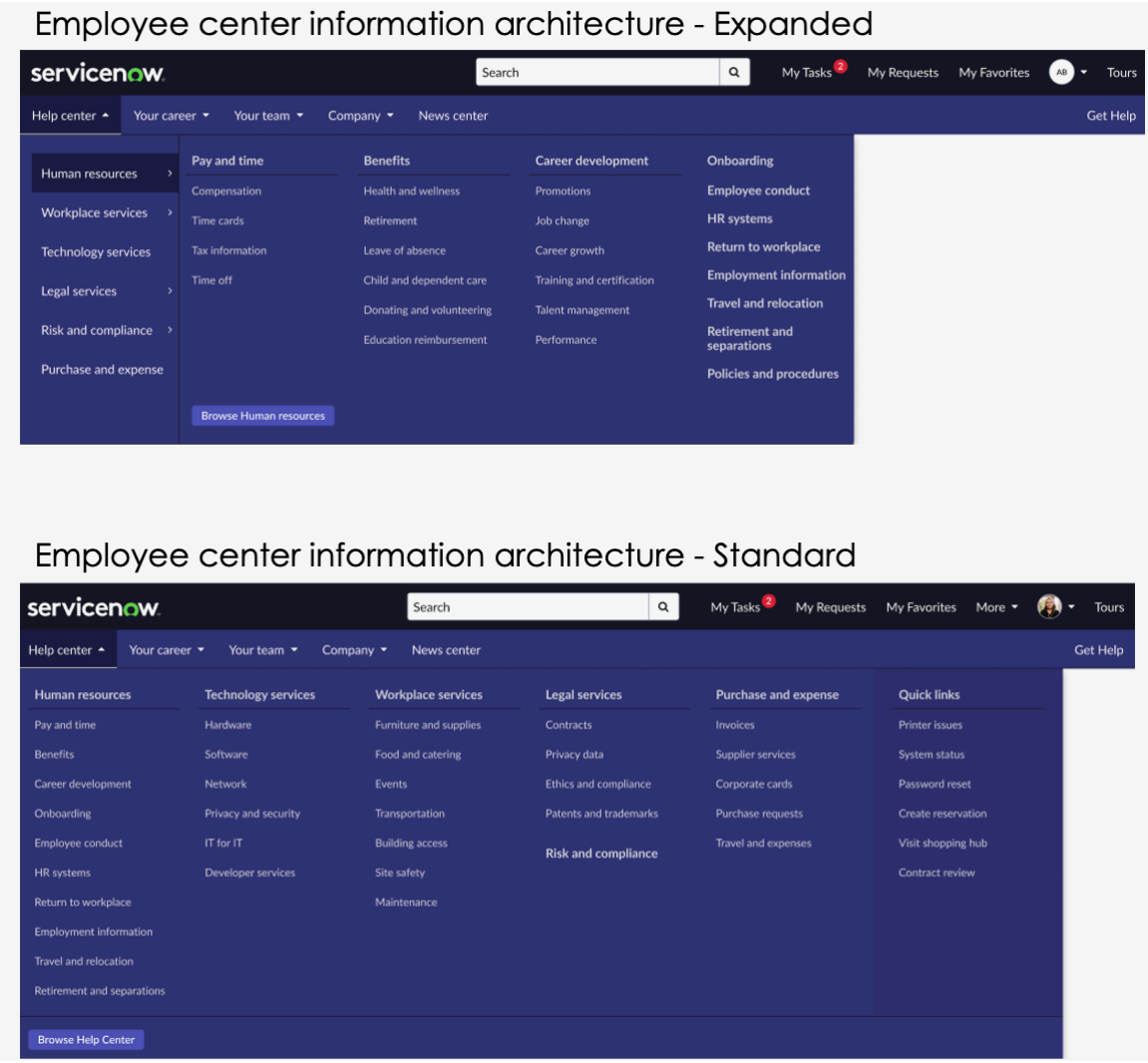
Nota: Por padrão, o registro de APN para EC e EC Pro está inativo para os clientes existentes. Ao fazer upgrade para a versão mais recente, certifique-se de ativar o registro do APN.

Arquitetura de informações do EC

Agora você pode usar a arquitetura de informações aprimorada pronta para uso para melhorar a descoberta e a visibilidade de conteúdo.

Usando a navegação avançada do portal, você pode projetar o menu de navegação primário e configurar a configuração de navegação com base nas necessidades do funcionário e nas prioridades de conteúdo. Organize seu conteúdo em menus ou janelas modais.

Opções de arquitetura de mega-menu prontas para uso



Esta imagem serve apenas para fins ilustrativos para o mega menu pronto para uso (OOTB).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O layout do mega menu OOTB EC Pro foi expandido.
- O layout do mega menu OOTB EC é padrão.

Nota: Você pode usar um layout de sua escolha e configurar mais níveis em sua taxonomia com base nas necessidades de negócios.

Dicas e informações úteis

Use algumas das orientações e dicas a seguir.

- Para **Exibição padrão** você pode ter no máximo três níveis.
- Para **Exibição expandida** , você pode ter no máximo quatro níveis (um item de menu na hierarquia e tópicos até três níveis). Neste exemplo, Central de ajuda > Recursos de tecnologia > Hardware > Computadores , você tem
  - Um item do menu de navegação Central de ajuda e.
  - Três níveis de tópicos Recursos de tecnologia > Hardware > Computadores
- Adicione tópicos até três níveis do nível raiz. Por exemplo, quando você adiciona tópicos em Recursos Humanos, só pode percorrer de Recursos Humanos > Subtópico 1 > Subtópicos 2 .
- Tópicos de uma hierarquia não podem ser misturados com tópicos de outra hierarquia. Por exemplo,
  - Para Recursos Humanos > Pagamento e tempo > Remuneração Você não pode adicionar Hardware como secundário do RH.
  - Para Recursos de tecnologia > Hardware > Computadores , Você não pode adicionar Pagamento e Tempo como secundário de Recursos de tecnologia ou Hardware ou Computadores.
  - Pagamento e tempo podem ser irmãos de Recursos de tecnologia ou Hardware ou Computadores.
- O nível 3 na exibição expandida e o nível 2 na exibição padrão são ajustados dinamicamente de acordo com o espaço disponível.
- Para o item raiz sem itens secundários ou qualquer link rápido associado ativo, o botão Procurar não é exibido.
- O botão de navegação é exibido na exibição de hambúrguer para tópicos e o botão de navegação não é exibido na exibição de hambúrguer para itens de menu SP.

Nota: Você pode configurar o botão de navegação, no entanto, o texto do botão não é exibido na exibição de hambúrguer. O texto de exibição do botão Procurar na exibição de hambúrguer é **Procurar tudo** .

- Uma lista relacionada de links rápidos está disponível no nível raiz da exibição padrão.
- Uma lista relacionada de links rápidos não está disponível no nível raiz da exibição expandida.
- Links rápidos são obtidos quando você cria registros do portal.

Nota: Quando você usa uma hierarquia de sincronização, os links rápidos não são obtidos.

- Somente três níveis de tópicos e dois níveis de itens de menu SP associados à taxonomia do portal são obtidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A visibilidade de um tópico no menu Mega é baseada no conteúdo conectado. Para evitar problemas de exibição, certifique-se de que ele esteja ativo no nível de origem (tópico ou item de menu SP) e no nível do item de navegação na navegação avançada do portal.
- Quando você desabilita o botão "Procurar" no mega-menu de "Nome da página/registro de configuração do APN", o botão de navegação é desabilitado somente na versão para desktop. A versão para celular ainda exibe o botão Navegar como a versão responsiva da navegação não é compatível com os botões no momento.

Para obter as etapas de configuração, consulte Configurar a navegação avançada do portal.

Configurar a navegação avançada do portal

A Navegação avançada de portal (APN) ajuda você a projetar e configurar uma navegação intuitiva para melhorar a arquitetura de informações e a descoberta de tópicos.

Antes de Iniciar

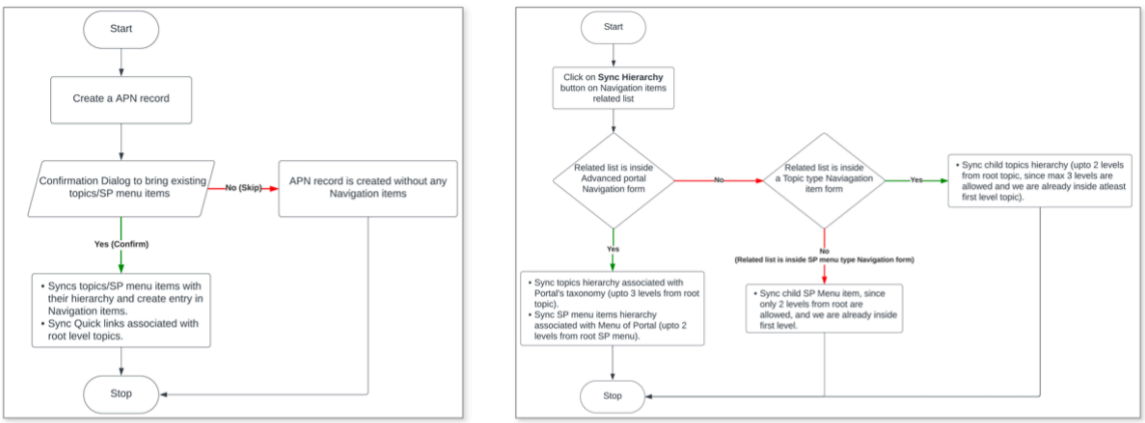
Antes de começar, certifique-se de entender as informações úteis disponíveis em Arquitetura de informações do EC.

Função necessária: Administrador e administrador do SP

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a navegação avançada do portal, você pode habilitar a sincronização de clique único em todos os níveis de hierarquia do APN, substituindo a sincronização nível a nível. Você pode projetar o menu de navegação primário e configurar a configuração de navegação de acordo com as necessidades do funcionário e as prioridades de conteúdo. Esta é uma visão geral do fluxo de trabalho de navegação:

Arquitetura do APN



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Navegação avançada do portal**.
2. Clique em **Faça um tour** Para entender o processo de APN.
   Entenda mais sobre o processo e a configuração do APN no tour explicativo.
3. Clique em **Novo** Para criar um novo registro ou exibir a lista do registro do APN disponível.
4. Selecione **Ativo** para substituir o atual Central do funcionário com o novo menu de navegação.

   Nota: Somente um registro de navegação do portal avançado [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] pode estar ativo por portal. Primeiro, quando você tem um registro ativo, você deve primeiro desativar o outro primeiro.

5. Clique em **Enviar** ou **Salvar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um pop-up é exibido com a seguinte mensagem.

> Para ajudar você a começar, podemos trazer os itens do menu de navegação existentes e você pode editar a partir daí. Você também pode ignorar isso e começar do zero. Deseja trazer o menu atual agora?

6. Em **Iniciar com o menu de navegação atual** , selecione uma das seguintes opções.
   - **Ignorar** : Quando você clica em ignorar, os itens e tópicos do menu de navegação associados existentes não são obtidos e você pode começar a criar sua hierarquia novamente.
   - **Sim** : Quando você clica em sim, os itens de menu de navegação associados existentes, tópicos e links rápidos associados são obtidos instantaneamente e você pode refinar a hierarquia.

   . **Itens de menu** a lista relacionada é exibida.

   Nota: Uma lista vazia aparece quando você clica na opção ignorar.

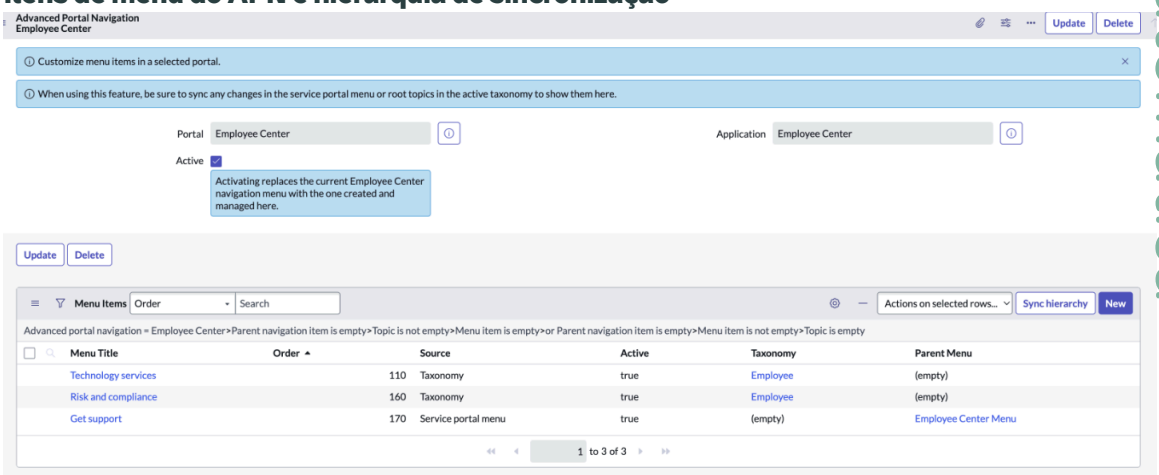
7. Use uma das opções para criar uma nova hierarquia ou buscar a existente.

   a. Clique em **Novo** para criar ou adicionar a partir da lista disponível.

   b. Clique em **Hierarquia de sincronização** para buscar itens existentes.
   Itens de menu e tópicos que estão no **Ativo** os estados estão sincronizados. Confirmar sincronização aparece com informações na notificação por e-mail.

   Nota: Links rápidos não são obtidos. Adicionar links rápidos manualmente.

Itens de menu do APN e hierarquia de sincronização



8. Em **Item do menu de navegação** lista relacionada, preencha o formulário.

   Nota: Os campos a seguir estão disponíveis no sistema de base a partir de Central do funcionário versão 31.

Formulário de item do menu de navegação

Campo	Descrição
Origem	Geralmente, a origem do item é um tópico de taxonomia ou um item de menu do portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Aplicação no escopo desta atividade.
Tópico	Nome do tópico obtido da taxonomia. Dependendo do nível, você pode selecionar os tópicos secundários na lista Disponível. **Nota:** Certifique-se de que o tópico ou item de menu já esteja associado à navegação primária. Somente tópicos ativos e itens de menu estão disponíveis para criar navegação.
Caminho do menu	Caminho do item de menu. Quando você abre um item de menu do APN disponível, o caminho do menu é exibido. O caminho indica a associação primário-secundário, por exemplo **/Central de ajuda/Serviços de tecnologia** .
Item de menu	Item de menu obtido no menu do portal de serviços.
Ordem	Insira um número para indicar onde este item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Ativo	Status do registro. Somente registros ativos são sincronizados.
Renderizar como	Indica o tipo de renderização desejado. ○ **Menu** : Selecione esta opção para exibir como um menu. ○ **Janela modal** : Selecione esta opção para exibir como uma janela modal. Use o widget e os parâmetros de widget para personalizar a experiência.
Tipo de exibição do submenu	Indica o tipo de renderização que você deseja exibir no menu. Este campo aparece somente quando **Menu** está selecionado na hierarquia de nível raiz. ○ **Expandido** : Selecione esta opção para exibir na exibição expandida. ○ **Padrão** : Selecione esta opção para exibir na exibição padrão. Pronto para uso é Padrão. Para obter mais informações, consulte Arquitetura de informações do EC.
Widget	Selecione esta opção para usar os widgets disponíveis para personalizar a experiência. Este campo aparece somente quando **Janela modal** selecionado.
Parâmetros de widget	A janela modal renderiza o conteúdo do widget com base no par nome-valor dos parâmetros do widget. Este campo aparece somente quando **Janela modal** selecionado.
Botão Procurar	Selecione esta opção para mostrar a opção do menu de navegação. Para a hierarquia de nível raiz, selecione o botão Procurar e especifique o texto de exibição. Quando você seleciona esta opção com texto vazio, a exibição padrão é **Procurar tudo** . **Nota:** Para a exibição padrão, a opção de navegação está disponível no nível raiz e para a exibição expandida somente no nível raiz e no primeiro nível.
Texto de exibição do botão Procurar	Selecione esta opção para mostrar a opção de navegação no menu. ○ Quando você seleciona taxonomia como origem, o texto de exibição do botão Procurar é gerado automaticamente com base no tópico. Por exemplo, quando você seleciona Sistemas de RH como Tópico, o texto de exibição é exibido **Procurar sistemas de RH** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Ao editar um item de menu ou sincronizar, especifique manualmente o texto de exibição do botão Procurar, por exemplo, Navegue no <your text> . ○ Quando você não especifica nenhum texto de exibição, o botão é exibido **Procurar tudo** .

Nota: Use esta tabela para gerenciar todos os itens na navegação primária. As mudanças de hierarquia feitas na taxonomia ou no menu SP não refletem na navegação primária.

9. Rastreie o status de sincronização nos seguintes campos:
   - **Status da sincronização** indica o status da sincronização, como *Never synced*, *In progresse* *Completed*.

     Nota: Uma notificação por e-mail é enviada com os resultados de sincronização indicando a adição de novos itens, se houver.

     Quando a sincronização está em andamento, você não pode executar ações como Atualizar ou Excluir dos registros de APN ou Itens de menu.
   - **Sincronizado pela última vez** indica a hora da última sincronização.

     Nota: Para exibir o status de sincronização, certifique-se de desativar o. **Ocultar status de sincronização** Política de IU de **Tudo** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**. Para obter mais informações, consulte Usando políticas de IU .

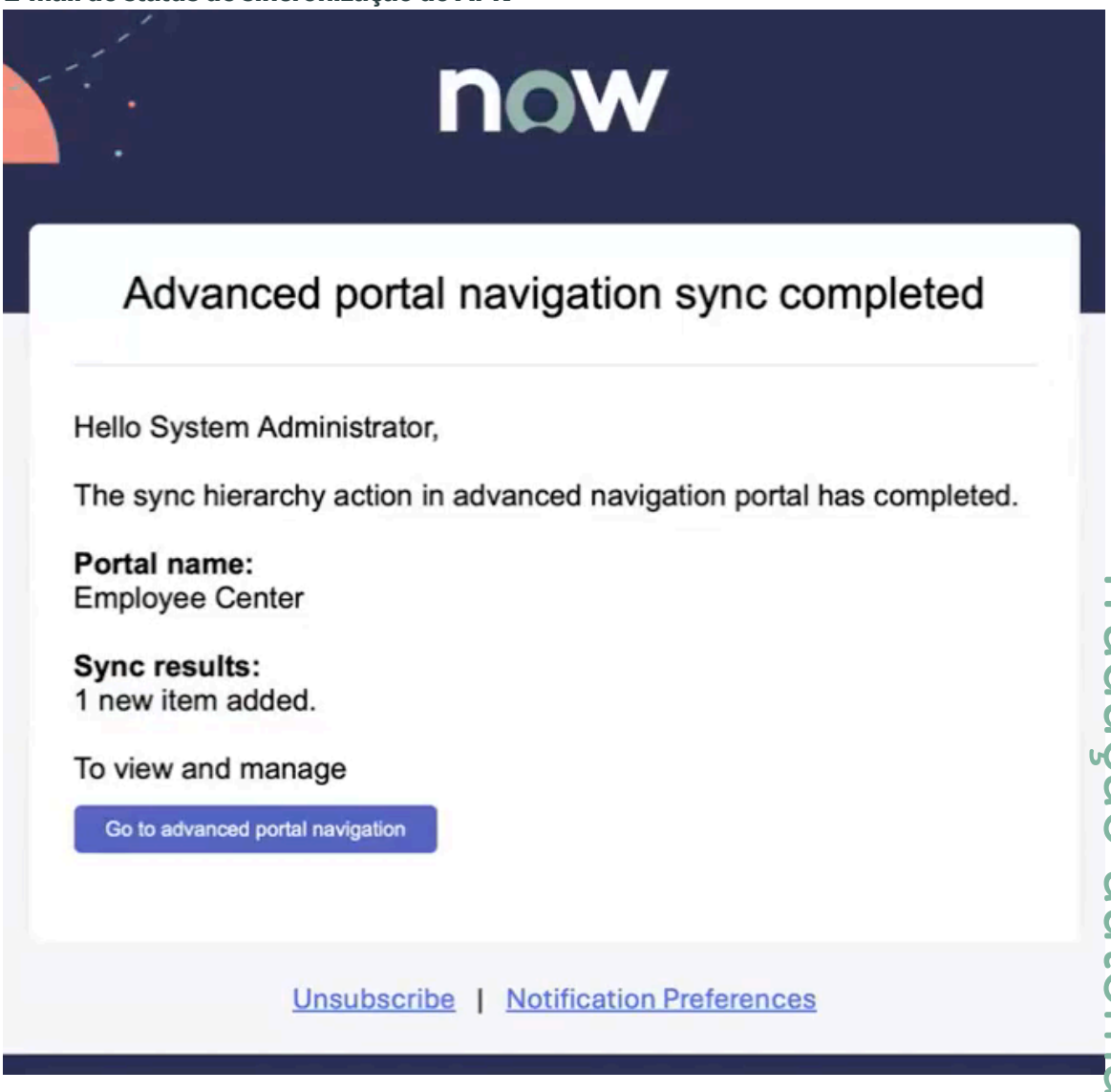
10. Notifique o status de sincronização por e-mail.
    Ao concluir, você receberá informações sobre a atualização do status de sincronização com a contagem de mudanças.

    Nota: Se você enfrentar problemas com a sincronização, entre em contato com o administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

E-mail de status de sincronização do APN



11. Clique em **Atualização** para que as mudanças reflitam.

Resultado

O registro de navegação do portal avançado é salvo e seus funcionários podem exibir o novo design do mega menu.

O que Fazer Depois

Todos os itens de navegação ativos associados ao portal e à taxonomia são obtidos e exibidos na lista relacionada.

- Ao criar o registro ou para sincronizações subsequentes, todos os itens de menu de navegação obtidos estão em **Ativo** estado por padrão.
- Para incluir mudanças futuras no menu do portal de serviços ou tópicos raiz na taxonomia ativa, você pode usar **Hierarquia de sincronização** para trazer novos tópicos ou itens de menu.
- Os itens recém-sincronizados são **ativo** por padrão, com o pedido existente. Quando o pedido não está disponível para o tópico, o pedido é 999999.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se necessário, você pode fazer edições após a conclusão da sincronização.
- Todas as atualizações de taxonomia em todos os níveis de hierarquia do APN estão sincronizadas com um único clique.

Nota: Para uma sincronização bem-sucedida, certifique-se de que os Itens do Menu SP estejam associados ao portal para o qual o registro de navegação do Portal Avançado está configurado.

Para obter mais informações, consulte Arquitetura de informações do EC.

Configurar ordem de navegação do portal avançado

A Navegação avançada de portal (APN) ajuda você a projetar e configurar uma navegação intuitiva para melhorar a arquitetura de informações e a descoberta. Você pode reordenar tópicos e itens de menu não relacionados a tópicos com base nas necessidades do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Navegação avançada do portal**.
2. Clique em **Novo** ou exiba a lista de portais disponíveis.
3. Na página Navegação avançada do portal, especifique **Central do funcionário** e clique em **Salvar** .
   Os seguintes itens de navegação ativa associados ao portal e à taxonomia são obtidos e exibidos como uma lista relacionada.

Configuração de Navegação avançada do portal (APN)

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico obtido da taxonomia.
Item de menu	Os itens de menu são obtidos no menu do portal de serviços.
Ordem	Insira um número para indicar onde este item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Origem	Geralmente, a origem do item é um tópico de taxonomia ou um item de menu do portal de serviços.
Taxonomia	Taxonomia ativa associada dos tópicos raiz.
Menu primário	Primário de onde os itens de menu são obtidos.

Nota: Use esta tabela para gerenciar a ordem de exibição de todos os itens na navegação primária. As mudanças de pedido feitas na taxonomia ou no menu SP não refletem na navegação primária.

4. Especifique a ordem dos itens do menu de navegação com base em suas necessidades.

Nota: Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e queria colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, poderá usar qualquer número de 101 a 199. Você pode usar números negativos, como -100.

5. Clique em **Atualização** para que as mudanças reflitam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As configurações de status de pedido e ativo persistem nesta tabela.

6. Defina o valor do status do registro de navegação do portal avançado como **Ativo** para gerenciar a ordem de exibição e as preferências de navegação.

Resultado

O registro de navegação do portal avançado é salvo. Você pode salvar vários registros, no entanto, apenas um **Navegação avançada do portal** o registro pode ser **Ativo** . Quando você define o status como **Ativo** você pode controlar a ordem de exibição de Central do funcionário itens do menu de navegação da própria tabela. Substitui a ordem de menu existente.

O que Fazer Depois

Para incluir mudanças futuras no menu do portal de serviços ou tópicos raiz na taxonomia ativa, você pode

1. Clique em **Sincronizar mudanças no menu** . A seguinte mensagem de confirmação é exibida.

   As mudanças são exibidas no menu de navegação imediatamente, colocadas no final Você pode fazer edições ou mudar a ordem dos itens após a conclusão da sincronização. Sincronizar agora?

2. Clique em **Sim** para confirmar as atualizações instantaneamente.

Quando a sincronização acontece, os novos itens aparecem no final Atualize a ordem manualmente para mudar a ordem de exibição.

Receber suporte

O Obter suporte ajuda você com uma seção centralizada e fácil de navegar para obter ajuda rápida da Central do funcionário.

Antes de Iniciar

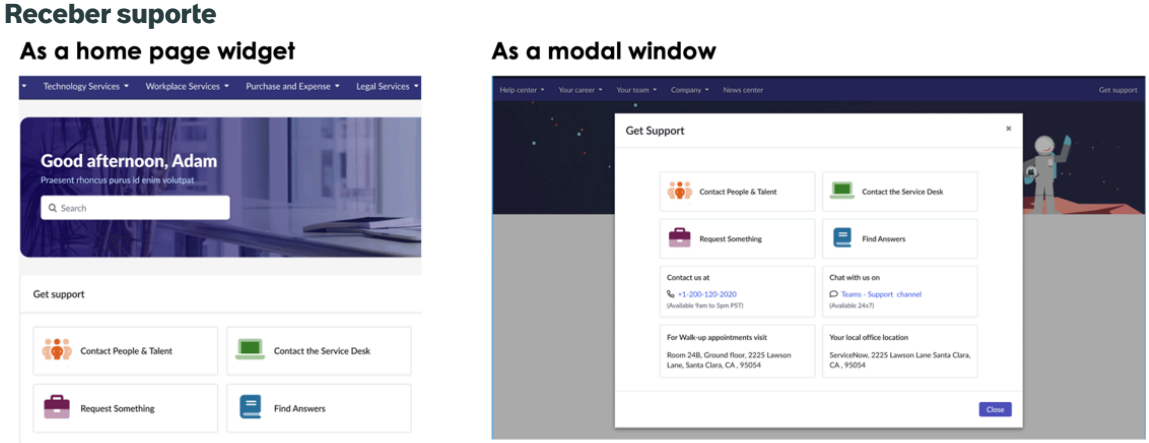
Função necessária: Administrador SP ou administrador ESC

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores fornecem um local central para que os funcionários obtenham ajuda rapidamente sem precisar alternar o contexto. Você pode incluir recursos úteis disponíveis para seus funcionários.

- Habilite o widget para obter uma experiência de suporte aprimorada.
- Preencha o modal com link rápido, conteúdo estático ou um widget personalizado.

Você pode renderizar **Obter suporte** como um widget na página inicial ou como uma janela modal. Para obter mais informações, consulte Configurar a navegação avançada do portal.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Receber suporte**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. Selecione **Tabela** nas opções disponíveis.
   - Link Rápido
   - Conteúdo Estático
4. Selecione **Conteúdo** nas opções disponíveis.
   - Para **Link rápido** . selecione **Nome da tabela** (sn_ex_sp_quick_link) e. **Documento** . Para obter mais informações sobre links rápidos, consulte Links rápidos.
   - Para **Conteúdo estático** . selecione **Nome da tabela** (sn_ex_sp_static_content) e. **Documento** . Para obter mais informações sobre conteúdo estático, consulte Configurar conteúdo estático.

   Nota: O administrador pode configurar qualquer número de itens. Pronto para uso **Obter suporte** tem no máximo oito itens.
5. Especificar **Pedido** .
6. Selecione **Portal** nas opções disponíveis.
   Por exemplo, para associar um link rápido a. Central do funcionário - Pro Quiosque, selecione Central do funcionário - Pro Quiosque.
7. Clique em **Salvar**.

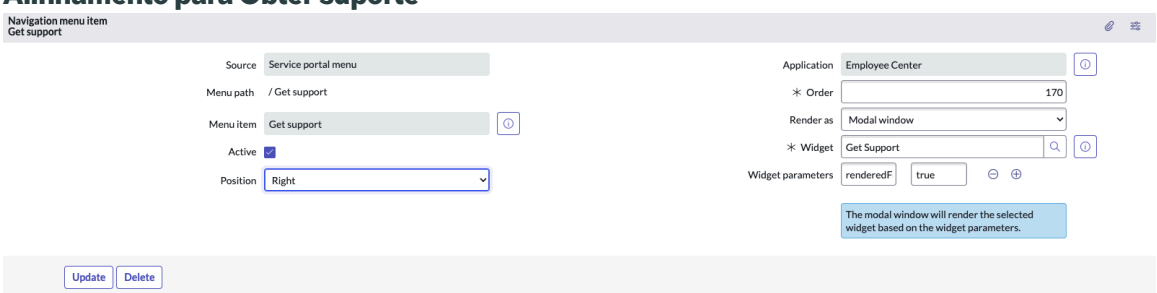
Resultado

Obter suporte é configurado por padrão como parte da navegação.

O que Fazer Depois

Você pode prosseguir para selecionar a seção Obter suporte para aparecer como uma janela modal selecionando o widget e fornecendo os parâmetros do widget conforme explicado em Configurar a navegação avançada do portal. Você também pode configurar o alinhamento conforme mostrado na imagem a seguir.

Alinhamento para Obter suporte



.

Configurar conteúdo estático

O conteúdo estático ajuda a criar um local central para adicionar todo o conteúdo útil para os funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Conteúdo Estático**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdo estático

Campo	Descrição
Título	Nome do registro.
Ativo	Marque a caixa para ativar.
Rich text	Informações descritivas do conteúdo estático.
Disponível para	Opção para disponibilizar o conteúdo estático somente para selecionar usuários, grupos, funções e muito mais.
Não disponível para	Opção para tornar o conteúdo estático indisponível para.

4. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar o conteúdo estático útil no Receber suporte seção.

Autoatendimento guiado em Central do funcionário

Capacite os funcionários com recursos de autoatendimento mais fáceis por meio de experiências guiadas para melhorar a produtividade e a eficiência.

Um novo plug-in **Autoatendimento guiado** (sn_ex_sp_gd_help) em Central do funcionário Permite que os funcionários tenham um autoatendimento intuitivo baseado em perguntas e respostas (QnA).

Visão geral do Autoatendimento guiado (GSS)

Com uma maneira visual no contexto de navegar pelos cenários de trabalho complexos, os administradores podem projetar fluxos de trabalho de autoatendimento adaptáveis que podem melhorar a produtividade, o engajamento e a eficiência geral da organização.

Usando o Autoatendimento guiado, os funcionários podem atender por conta própria com assistência passo a passo e navegar até o artigo relevante ou item do catálogo. O autoatendimento guiado pode

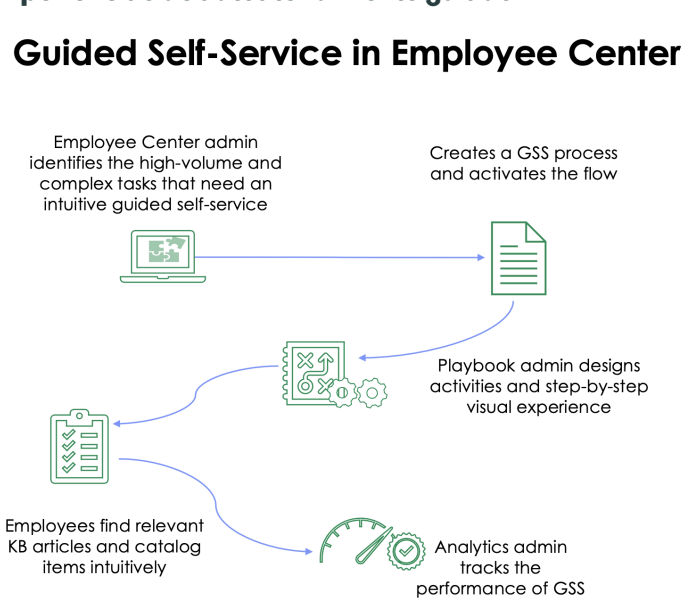
- Autoatendimento com acesso fácil a informações, processos e resoluções para o trabalho diário.
- Descubra e use os processos do GSS por meio da pesquisa com IA.
- Tornar informações e soluções facilmente acessíveis para funcionários com diferentes níveis de conhecimento ou experiência.
- Oriente os funcionários para o artigo relevante ou formulário de catálogo por meio de uma experiência visual de Pergunta e Resposta (QnA).
- Aproveite atividades e modelos pré-criados para casos de uso de ajuda de autoatendimento, com tecnologia de playbooks.
- Simplifique a criação para usuários não técnicos com melhorias de usabilidade do designer de playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Otimize os recursos de autoatendimento do funcionário para tópicos complexos e de alto volume.
- Simplifique a criação para usuários não técnicos com melhorias de usabilidade do designer de playbook

Experiências de autoatendimento guiado



Intuitive Q&A-powered self-service

Guided Self-Service (GSS) in Employee Center helps employees self-serve easily on high-complexity and high-volume topics.

Key capabilities

- Guide employees to the right article or catalog form through a visual Q&A experience.
- Easy authoring for non-technical users with playbook designer with usability enhancements.
- Leverage pre-built activities and templates for self-service help use cases, powered by playbooks.

Forneça autoatendimento guiado que atenda às necessidades frequentes dos funcionários. Você pode exibir o Autoatendimento guiado como um widget na página inicial ou como um link rápido ou como um widget nas páginas de tópico.

Nota: Descubra e use os processos do GSS por meio da pesquisa com tecnologia de IA com base no título e na descrição.

Pré-requisitos

Autoatendimento guiado em Central do funcionário tem uma dependência do Central do funcionário e. Conclua as etapas a seguir antes de começar a usar o GSS.

- Certifique-se de ativar o. Central do funcionário primeiro antes de instalar o. **Autoatendimento guiado** em Central do funcionário aplicativo de ServiceNow Store.
- Certifique-se de ter Workflow Studio e seus componentes, como Designer de automação de processos.
- Certifique-se de que **sn_hr_sp.esc_admin** o usuário tem **playbook.write** função para editar o design do playbook e. **playbook_experience.admin** para visualizar a experiência assistida.

Saiba mais sobre Playbooks e Workflow Studio

O Playbook fornece uma representação visual do processo passo a passo envolvido nas necessidades e requisitos do funcionário de autoatendimento, como *`Know your benefits`*e. *`Time off request`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Projete o fluxo de trabalho visual para orientar os funcionários a encontrar artigos ou itens do catálogo relevantes.
- Use o recurso playbook para ajudar os funcionários com a opção O que fazer a seguir.
- Forneça uma maneira de visualizar e interagir com os fluxos de trabalho em tempo real por meio de uma exibição simples e orientada a tarefas.

Entenda os conceitos básicos dos playbooks e do estúdio de fluxo de trabalho. Certifique-se de ter conhecimento prático dos seguintes processos:

- Explorando playbooks
- Playbooks
- Usando o Workflow Studio
- Comece com Playbooks
- Crie um fluxo em Workflow Studio
- Crie um playbook
- Criando playbooks

Tópicos relacionados

Referência de autoatendimento guiado

Use o autoatendimento guiado

Configurar o autoatendimento guiado

O autoatendimento guiado (GSS) ajuda a criar um playbook para todo o conteúdo útil para os funcionários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ativar o. Central do funcionário primeiro antes de instalar o. **Autoatendimento guiado** em Central do funcionário aplicativo de ServiceNow Store.

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Autoatendimento guiado**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autoatendimento guiado

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro. **Nota:** Ao atualizar ou renomear o nome, certifique-se de (reativar) o GSS.
Ativo	Marque a caixa para ativar. **Nota:** Somente itens ativos aparecem no widget.

Tradução automática

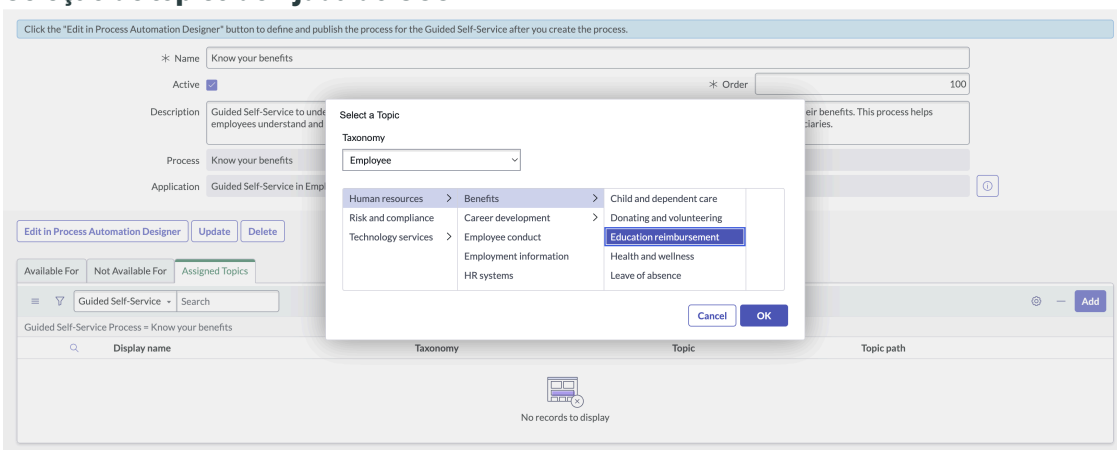
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Oder	Opção para exibir o processo de autoatendimento guiado por pedido disponível.
Descrição	A descrição inserida neste campo substitui a descrição resumida padrão do GSS.
Processo	Nome do processo.
Aplicação	Escopo da aplicação.
Disponível para	Opção para disponibilizar o GSS somente para os usuários, grupos, funções e muito mais selecionados.
Não disponível para	Opção para tornar o GSS indisponível para.

4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .
   As guias relacionadas disponíveis para, Não disponível para e Tópicos atribuídos são exibidas.

   Nota: Por padrão, somente sn_hr_sp.esc_admin função de usuário pode adicionar GSS aos tópicos e os usuários de persona de tópico (como gerentes de tópico e colaboradores) não podem adicionar GSS aos tópicos atribuídos.

Seleção de tópico de Ajuda do GSS



5. Na guia Atribuir tópicos, clique em **Adicionar** , selecione o tópico e clique em **OK** .

   Nota: Quando você atribui o processo guiado a um subtópico, o processo de ajuda aparece na página do tópico e em seus tópicos primários. Por exemplo, em Recursos Humanos > Benefícios , Quando um autoatendimento guiado é atribuído a um subtópico Benefícios, o autoatendimento guiado também aparece em seu tópico primário.

6. Em **Disponível para** e. **Não disponível para** selecione usuários, grupos, funções e muito mais.
   O critério do usuário é definido para o autoatendimento guiado.

   Nota: Quando um usuário ou grupo de usuários não tem permissão para um catálogo ou um artigo da base de conhecimento, o Você não tem acesso a este item a mensagem é exibida. Você pode entrar em contato com o administrador para obter permissões.

7. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
   Lembre-se de que você não pode configurar várias perguntas em um único questionário.

   Nota: As seleções incompletas são canceladas diariamente por um trabalho programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Clique em **No Designer de automação de processos** Botão para definir e publicar o processo do Autoatendimento guiado depois de criar o processo. Edite o playbook de **Workflow Studio** .

Nota: Certifique-se de marcar o processo guiado e o playbook como ativos. Somente quando você ativa o processo de GSS, o. **Adicionar** O botão é exibido nos tópicos atribuídos.

Tópicos relacionados

Referência de autoatendimento guiado

Associe o processo de autoatendimento guiado a um tópico

Use o autoatendimento guiado

Crie um fluxo visual para o Autoatendimento guiado

Crie um fluxo visual de atividades do playbook para que os funcionários possam encontrar informações de maneira mais intuitiva e visual.

Antes de Iniciar

Entenda os conceitos básicos dos playbooks e do estúdio de fluxo de trabalho Criando playbooks .

Revise as informações de Referência de autoatendimento guiado.

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin, playbook.write

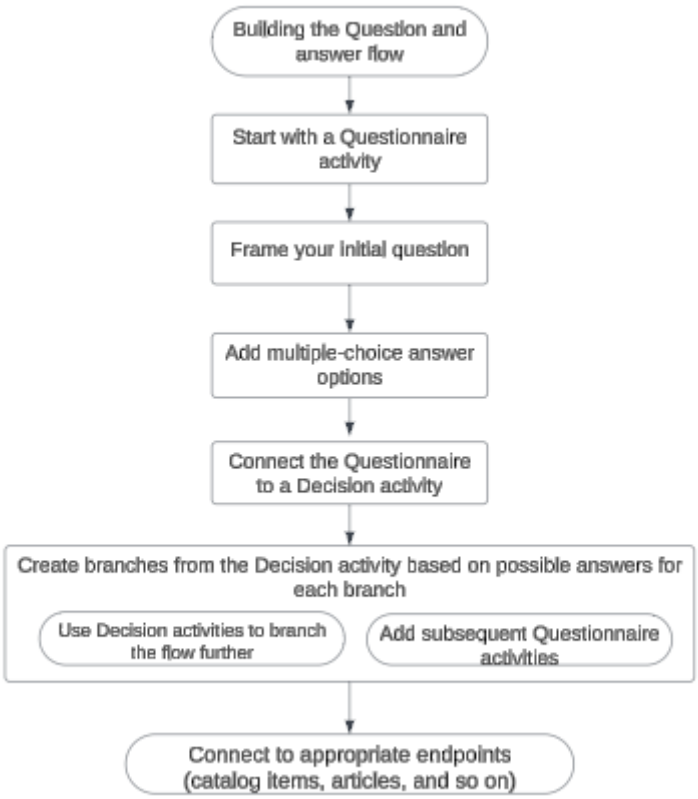
Procedimento

1. Siga as instruções disponíveis em Crie uma definição de atividade .
2. No Workflow Studio, use a atividade Questionário existente disponível em **Adicionar atividade** > **Atividades comuns** > **Questionário** para criar fluxo de perguntas e respostas.
   Aqui está um exemplo de ilustração de todo o fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo visual



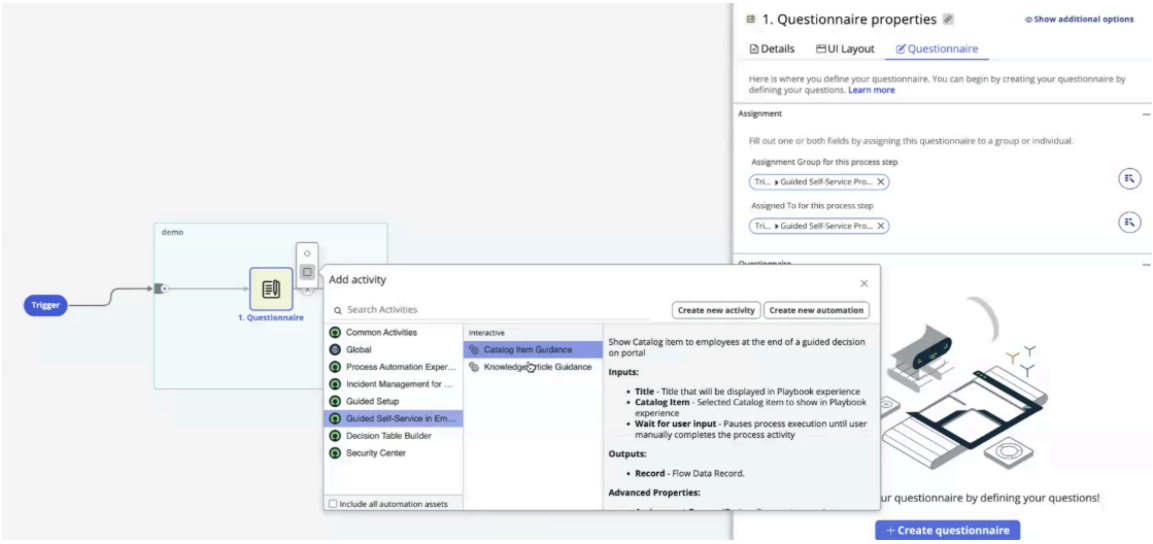
Cada definição de atividade contém alguns detalhes básicos de configuração, bem como um plano de automação e uma experiência de atividade. A tabela é Execução de processo de autoatendimento guiado (GSS).

3. No Workflow Studio, use as novas atividades específicas do GSS.
   - **Adicionar atividade** > **Autoatendimento guiado na Central do funcionário** > **Orientação de item do catálogo**.
   - **Adicionar atividade** > **Autoatendimento guiado na Central do funcionário** > **Mostrar orientação de artigo de conhecimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

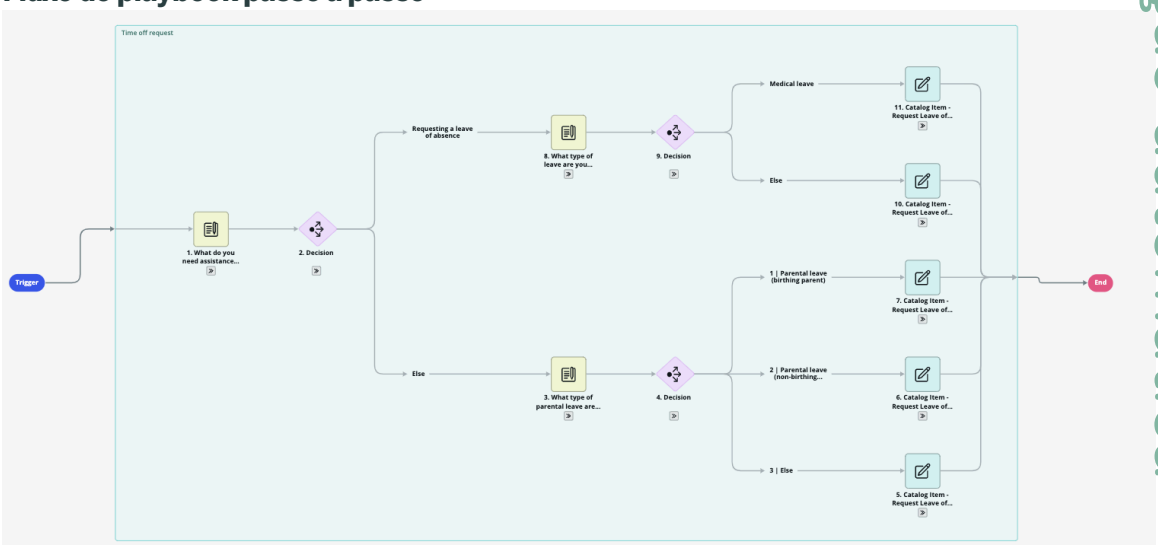
Adicionar atividade



Para obter mais informações, consulte as informações da atividade, como Entrada, Saída e Propriedades avançadas na IU.

4. No Workflow Studio, personalize gatilhos, fluxos, decisões e assim por diante.
Aqui está um exemplo de ilustração do fluxo de folga.

Fluxo do playbook passo a passo



Nota: Certifique-se de configurar a operação de reinicialização para cada atividade no fluxo. Quando apenas uma atividade tiver a operação de reinicialização, ela não funcionará.

Com base no acesso de segurança e nas permissões do usuário, os itens do catálogo e as KBs são exibidos. Para obter mais informações, consulte Crie um playbook .

Nota: A tabela Definição de atividade [sys_pd_activity_definition] lista as definições das atividades que você pode adicionar a um playbook no **Workflow Studio** .

5. Clique em **Ativar**.

Nota: Somente quando você ativa o processo de GSS, o. **Adicionar** o botão é exibido no **Tópicos atribuídos** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O GSS está configurado para orientar os funcionários. Para obter mais informações, consulte Use o autoatendimento guiado.

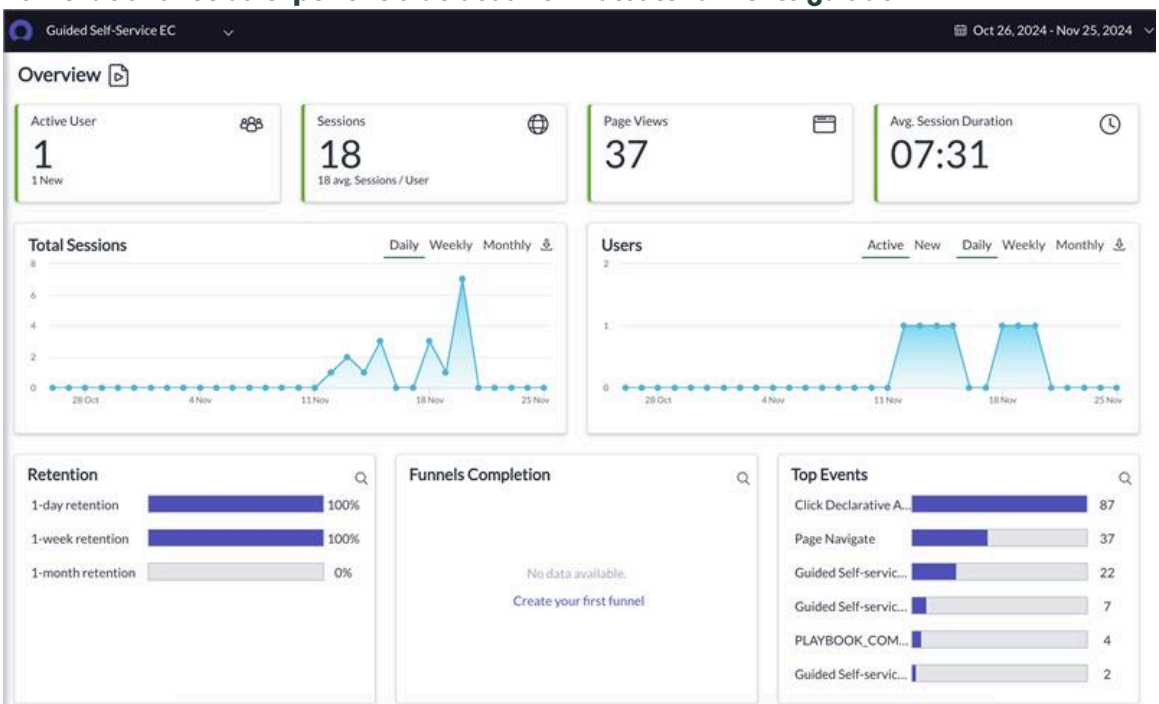
Análise da experiência do usuário de autoatendimento guiado

Analise visualmente o uso do autoatendimento guiado, o comportamento do usuário e outras informações do painel de experiência do usuário.

Você pode usar o painel para exibir as informações sobre o uso, o envolvimento e a adoção do Autoatendimento guiado.

Navegar até **Análise da experiência do usuário** > **Painel** > **Autoatendimento guiado** para uma exibição e análise detalhadas. Clique no respectivo widget ou gráfico para obter mais informações. Você pode criar um funil para rastrear a adoção e o abandono da sessão.

Painel de análise da experiência do usuário - Autoatendimento guiado



Widgets

O painel fornece as seguintes métricas:

- **ID da página** : Indica as ocorrências com base no ID da página.
- **Título** : Indica as ocorrências com base no título do Autoatendimento guiado.
- **Origem** : Indica as ocorrências com base na origem, como Link rápido.
- **ID do usuário** : Indica as ocorrências com base no usuário.
- **Eventos** : Indica os eventos com base no usuário.
- **Retenção** : Indica as informações de retenção.
- **Funil** : Indica os detalhes do funil com base no usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário e funções

Funções necessárias para o painel de análise da experiência do usuário

Usuários	Função necessária
Administrador do portal de análise	portal_analytics_admin
Visualizador de análise	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Comportamento do usuário

Exiba e analise as informações disponíveis em seu painel. Você pode rastrear o comportamento do usuário e o uso do app no inicializador do app.

- Exiba o Autoatendimento guiado que os funcionários iniciam com frequência.
- Rastreie a atividade mensal e diária do usuário.
- Exiba o número de cliques do usuário por autoatendimento guiado na página inicial, na página do tópico e nos links rápidos.
- Analise a tendência da atividade do usuário periodicamente.
- Avalie o comportamento e as informações do usuário e conduza decisões de negócios.

Eventos

A lista de eventos pode ajudar você a entender padrões de uso, a popularidade dos recursos e a identificar áreas para melhoria.

- Clique em Ação declarativa: Uma ação declarativa em que o usuário clicou, como reiniciar, reiniciar, continuar, concluir e editar respostas.
- Navegação de página: Um usuário navega até a página de autoatendimento guiado.
- Item do catálogo de autoatendimento guiado mostrado: O item do catálogo de autoatendimento com o qual o usuário interagiu.
- artigo de conhecimento de autoatendimento guiado mostrado: Os artigos da base de conhecimento de autoatendimento com os quais o usuário interagiu.
- PLAYBOOK_COMPLETED: Um processo guiado (playbook) que o usuário concluiu.
- Ação de autoatendimento assistida clicada: O botão de ação em que o usuário clicou.

Análise de funil

Uma análise de funil mostra a porcentagem de usuários que concluíram uma ação desejada ao longo de um caminho crítico em sua aplicação.

Retenção

Exiba dados como quantos novos usuários você tem e quantos retornou. Os dados de retenção do usuário também mostram a frequência das sessões do usuário e o tempo médio entre as sessões de acordo com um determinado período de tempo. A análise de retenção de usuários pode ajudar você

- Use a análise de coorte para identificar uma retenção de mês, semana ou dia.
- Compare a análise de retenção entre períodos, versões e dispositivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifique a exibição do widget de autoatendimento guiado

O widget exibe o conteúdo de ajuda do Central do funcionário - Pro Usuário do quiosque. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque.
2. Clique em **Autoatendimento guiado** widget.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância** .
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância do widget

Opções de instância	Descrição
Dados Processos da Ajuda assistida	Selecione os processos para autoatendimento guiado. Por exemplo, Recuperação de e-mail ou Redefinição de senha **Nota:** Certifique-se de que o processo de ajuda assistida esteja marcado como ativo para exibição no widget.
Carregar configuração	Define como a ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Selecione uma das seguintes opções. Assíncrono: Primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo aparecer nos widgets assim que cada widget individual é carregado. Síncrono: Os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.
Mostrar estado vazio	Permite que o widget seja exibido se não houver artigos de notícias publicados

Nota: Essas opções estão disponíveis somente no widget da página inicial. O widget da página de tópico não mostra as opções.

5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Autoatendimento guiado em Central do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Favoritos entre canais

Favoritos entre canais fornecem acesso rápido ao conteúdo que os funcionários usam com frequência e oferecem extensibilidade para o barramento.

Os funcionários podem exibir e acessar seu conteúdo favorito diretamente do **Favoritos** widget no Central do funcionário página inicial ou do **Favoritos** link na barra de navegação global.

Por padrão, os favoritos (sp_favorite) estão habilitados para a Central do funcionário e portais do MESPpara **Solicitações** , **Artigos** e **Aplicações** tipos de conteúdo.

Nota: . **Favoritos** opção para **Aplicações** Está disponível somente para clientes do EC Pro como **Inicializador de aplicações** É um recurso do EC Pro.

Os funcionários podem ver o ícone de favoritos nos seguintes tipos de páginas ou seções:

- Página do tópico
- Exibição de detalhes da página do catálogo
- Exibição de detalhes da página de conhecimento
- Página do Catálogo de serviços
- Página Minhas aplicações
- Widget Minhas aplicações
- Widget Recomendado para você

Você pode configurar os detalhes do cartão favorito e usar o ícone de favorito padrão ♡ para marcar conteúdo como favoritos. Quando seus funcionários marcam o conteúdo como favoritos, a aparência do ícone favorito muda para ♥ .

Nota: Para mudar o ícone, acesse **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário** > **Configuração de início rápido**e atualize o ícone.

Meus favoritos

Você pode acessar todos os seus itens favoritos no widget de **Favoritos** de Central do funcionário cabeçalho da página inicial. Navegue pela lista de favoritos, classifique por data ou recência e veja a exibição de cartão e a exibição de lista.

. **Favoritos** o widget aparece somente quando você marca algum conteúdo como favorito. No entanto, você pode mostrar o widget de favoritos vazio na página inicial ao selecionar **Mostrar estado vazio** nas opções de instância.

Classificação de favoritos

Você pode configurar a ordem de classificação dos itens favoritos usando as opções de instância. Na configuração, seus funcionários podem classificar os favoritos da seção de favoritos de uma das seguintes maneiras:

- **Acessados recentemente**
- **Data de adição (mais recente)**
- **Data de adição (mais antiga)**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para corrigir problemas com a ordem de classificação alfabética dos favoritos, consulte KB1348001 .

Favoritos e segurança do tópico

Você pode configurar permissões do usuário, como **Disponível para** e. **Não disponível para** . Quando o tópico favorito não está marcado como disponível para o usuário, o tópico não fica visível de **Favoritos** e no widget favoritos.

Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.

Solução de problemas de favoritos

Siga estas etapas para solucionar problemas com **Favoritos** :

- Para upgrades, você pode permitir os RCAs relacionados aos favoritos.
- Certifique-se de instalar e atualizar os plug-ins mais recentes.
- Na tabela sp_portal, defina **Habilitar favorito** valor para **Verdadeiro** .
- Lembre-se de que todas as personalizações podem afetar a exibição e a funcionalidade dos favoritos.
- As aplicações favoritas não podem ser exibidas no Now Mobile.

Tópicos relacionados

Configurar opção de favoritos

Gerenciar favoritos

Configure o tipo de conteúdo favorito

Configure a opção favoritos para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessar facilmente o conteúdo que usam com frequência.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do portal e sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar os favoritos e o ícone de favoritos. Depois de habilitar favoritos para tipos de conteúdo, como solicitações, artigos e aplicações (somente EC Pro), seus funcionários poderão marcar o conteúdo como favoritos.

Nota: Favoritos para **Aplicações** está disponível somente para Central do funcionário - Pro Como aplicações é um Central do funcionário - Pro recurso.

Você pode configurar favoritos para tipos de conteúdo de sua escolha.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Favoritos** > **Tipo de conteúdo favorito**.
2. Especifique o tipo de conteúdo.
   Por exemplo, **Artigo** .
3. Selecione **Ícone de selo** na lista disponível.
4. Selecione a opção **Ativo**.

Resultado

A exibição do tipo de conteúdo está configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o tipo de conteúdo favorito no dispositivo móvel

Configure a opção favoritos no dispositivo móvel para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessar facilmente o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do portal e sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **IU para celular** > **Móvel**.
2. Edite as regras de IU para celular para atender às suas necessidades.
   Consulte Regras de IU para celular e configuram os seguintes valores de campo.

Regras da IU para celular

Campo	Descrição
Condição	Para **Condição** campo, especifique `SYSID_02` , Em que SYSID indica o sys_id do novo **Tipo de conteúdo favorito** registro. Esta regra se aplica somente aos itens favoritos que pertencem a este tipo de conteúdo.
Primário	Meus favoritos (sem imagem)
Tabela primária	Exibição móvel
Gatilho	OnLoad

Ação da regra da IU para celular

Campo	Descrição
Meta	text_01
Operação	Definir estilo de IU
Valor	JSON de exemplo `"Type": "Font", "fontname": "Now-mobile-icons", "value": "F15c", "fontcolour", "fontcolour"`

Quando a configuração de conteúdo associada a este tipo de conteúdo puder ter imagens para renderizar no cartão favorito, crie outro registro com o valor primário como **Meus favoritos (com imagem)**

3. Crie uma função e uma instância de função para atender às suas necessidades.
   Consulte Crie uma função e instâncias de função e configuram os seguintes valores de campo.

Função móvel

Campo	Descrição
Tabela	Favorito (uso da aplicação) [sn_ex_sp_st_favorite].
Condições	Adicione condições apropriadas para que esta função se aplique somente aos tipos de conteúdo desejados.
Primário	Defina o nome da tabela como *`sys_sg_master_item`*E documento para Meus favoritos (sem imagem).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A exibição do tipo de conteúdo está configurada para Mobile.

Tópicos relacionados

app Now Mobile

Plug-ins para celular

Configurar opção de favoritos

Configure a opção favoritos para ajudar os funcionários a personalizar o conteúdo e acessar facilmente o conteúdo que usam com frequência.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin e sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar os detalhes do cartão favorito e usar o ícone de favorito padrão ♡ para marcar conteúdo como favoritos. Quando seus funcionários marcam o conteúdo como favoritos, a aparência do ícone favorito muda para ♥.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Favoritos** > **Configuração de conteúdo favorito**.
2. Clique em **Novo** ou atualize uma configuração existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de conteúdo favorito

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo no qual o ícone de favoritos pode aparecer. Os seguintes tipos de conteúdo têm o ícone de favorito por padrão: ○ **Solicitações** ○ **Artigos** ○ **Aplicações** ○ **Página de tópico**
Tabela	Nome da tabela da qual os dados são obtidos.
Aplicação	O escopo da aplicação.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o conteúdo favorito apareça. **Nota:** A ordem na tabela de configuração de conteúdo favorito não determina a sequência na qual os tipos de conteúdo aparecem na navegação da seção Pesquisar favoritos do portal ESC. Consulte Gerenciar favoritos.
Ativo	Opção para ativar a funcionalidade favorita no tipo de conteúdo associado.
Condição	Condições a serem atendidas para a funcionalidade favorita. As condições disponíveis dependem da tabela selecionada.
Configuração de Exibição	Configurações de exibição do cartão favorito. Selecione a configuração apropriada para exibir no cartão favorito. Certifique-se de selecionar campos mínimos para melhoria de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Disponibilidade** : As opções disponíveis são: ▪ Somente móvel ▪ Somente desktop ▪ Desktop e móvel ○ **Campo primário a ser exibido** (Obrigatório): Selecione o nome ou a descrição resumida. ○ **Campos secundários a serem exibidos** (Opcional): Descrição do artigo ou item do catálogo. ○ **Imagem** ○ **URL da imagem** **Nota:** Quando o tipo de conteúdo tem a imagem e o URL da imagem, a imagem tem precedência para exibição. **Nota:** **Para um desempenho ideal** , use o campo primário e não especifique outros campos.
Configuração de navegação	Configurações de navegação para o ícone de favorito. Selecione as seguintes opções: ○ **Tipo de navegação** ○ **Interno** Você pode especificar a página do portal e os parâmetros para navegação. ○ **Especificar página do Portal** : Você pode selecionar uma das opções disponíveis, como ID da página ou Campo. Com base em sua seleção, forneça parâmetros adicionais: ▪ **Página do portal** ▪ **Campo** ▪ **Modelo** ○ **Parâmetros de URL** : Especifique os parâmetros conforme necessário. ○ **Externo** O usuário seleciona o tipo de navegação externa entre URL e campo. Para *`URL`*, O usuário especifica o URL e os parâmetros (se houver). Para *`Field`*, o usuário seleciona o campo na tabela.

Nota: Quando você tiver problemas de desempenho, use o campo primário e não especifique outros campos, como Imagem e URL da imagem.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

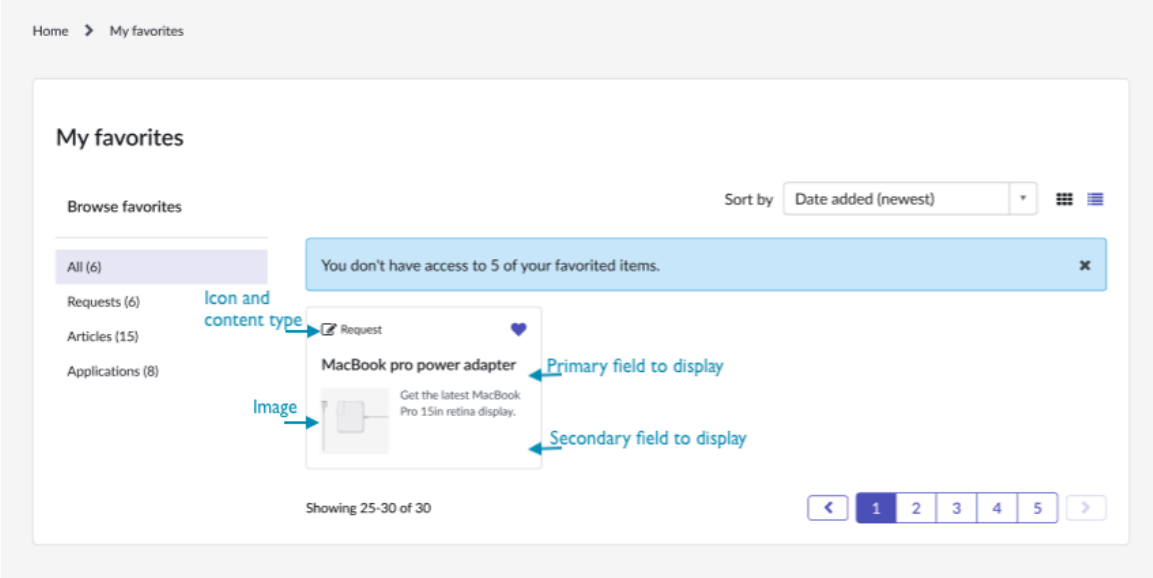
Os favoritos aparecem em Central do funcionário E portal do MESP.

Aqui está um exemplo de ilustração de como a configuração é exibida no **Favoritos** e a mensagem quando os favoritos não estão disponíveis para seu acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão Favoritos e acesso



Para obter mais informações sobre como os Favoritos são exibidos, consulte Gerenciar favoritos.

Desativar favoritos

Habilite ou desabilite as opções de favoritos para exibir o ícone de favoritos e acessar sua lista de favoritos para uso rápido. A funcionalidade Favoritos está habilitada por padrão em Central do funcionário E MESP.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o. **Favoritos** , você pode fazer o seguinte:

- Exiba o ícone favorito nos tipos de conteúdo compatíveis no portal e no app.
- Exiba o. **Favoritos** item de menu no cabeçalho do portal.
- Acesse a lista de todos os seus favoritos marcados como favoritos para referência rápida no item de menu.

. **Favoritos** o recurso está habilitado por padrão.

Nota: Para portais diferentes de EC e MESP, você pode habilitar a opção de favoritos selecionando **Habilitar favoritos** de **Portal de serviços** > **Portais** > **Central do funcionário** > **Configuração de início rápido**.

Use as etapas a seguir para desabilitar a opção de favoritos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração do portal**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do formulário do portal, consulte Crie um portal .
3. Em Central do funcionário portal, desmarque **Habilitar favoritos** opção para desabilitar **Meus favoritos** no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No MESP, Favoritos está habilitado por padrão.

Nota: Para desabilitar **Favoritos** No MESP, entre em contato com o suporte.

Resultado
A funcionalidade Favorita está desativada.

Remover favoritos

Habilite os RCAs para gerenciar as opções de favoritos do Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Defina o Acesso restrito do solicitante à aplicação no **Tabela: Favorito do portal** .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Favorito**.
2. Em sp_favorite, acesse **Acesso à aplicação** guia.
3. Certifique-se de selecionar todas as opções a seguir com **Todos os escopos da aplicação** .
   - Pode ler
   - Pode criar
   - Pode atualizar
   - Pode excluir

   Nota: Quando você não seleciona a operação Excluir com **sp_favorite** você não pode remover o favorito de seus favoritos. A mensagem a seguir é exibida.

   ```
   A operação de exclusão em relação a "sp_favorite" do escopo "n_ex_sp" foi recusada porque a política de acesso entre escopos da tabela não conseguiu remover este item de seus favoritos.
   ```

Resultado
. **Favorito** A funcionalidade está habilitada e você pode executar as operações CRUD especificadas.

Modifique a exibição do widget Meus favoritos

. **Favoritos** o widget exibe o conteúdo favorito para uso rápido. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o título e o número de itens a serem exibidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

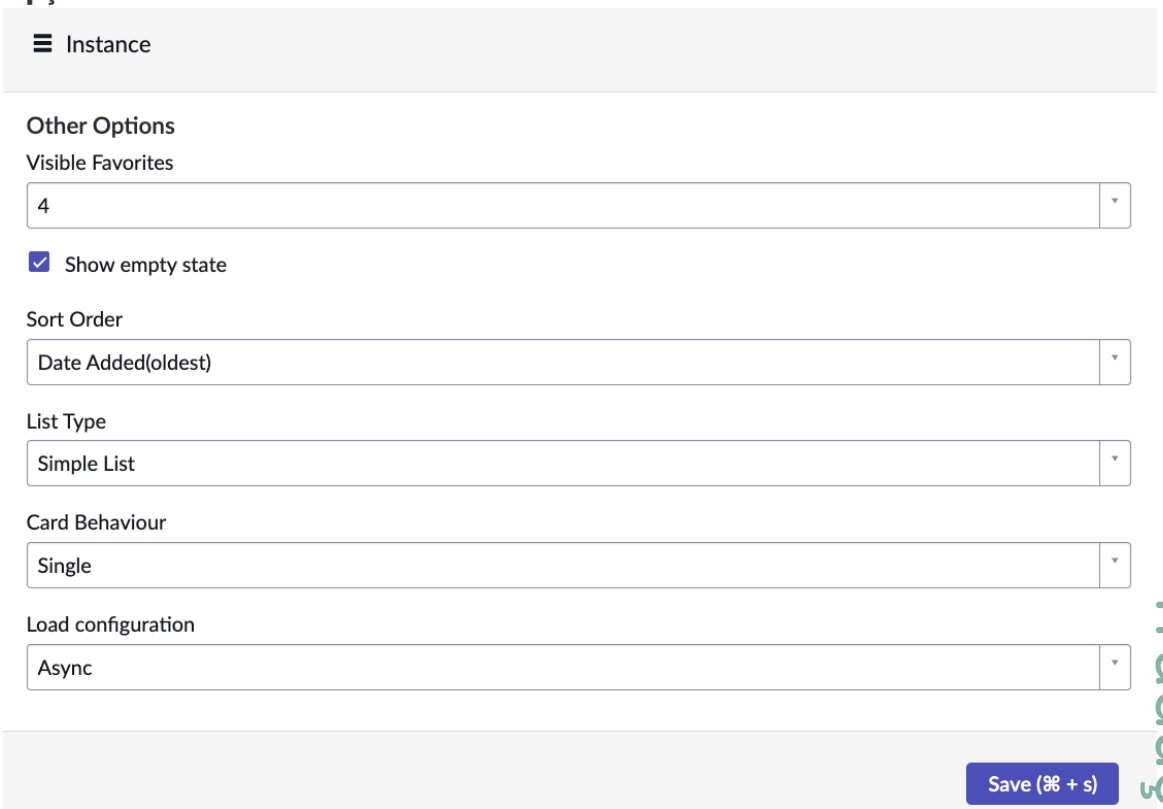
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget Favoritos e selecione **Opções de instância** .
   A página de opções de instância é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância



.

3. Configure as opções de instância.

Opções de instância para Favoritos

Opções de instância	Descrição
Favoritos visíveis	Número de favoritos a serem mostrados. Valor padrão 4.
Mostrar estado vazio	Aceite mostrar o widget com mensagem de estado vazio quando nenhum conteúdo estiver marcado como favorito.
Ordem de classificação	Ordem de classificação dos itens favoritos que você deseja exibir no widget. As opções são: ○ **Acessados recentemente** ○ **Data de adição (mais recente)** ○ **Data de adição (mais antiga)** Valor padrão: Acessado recentemente
Tipo de lista	Como você deseja que os itens apareçam no widget. As opções são: ○ **Lista de cartões** ○ **Lista simples** Valor padrão: Lista simples
Comportamento do cartão	A maneira como você deseja que o cartão apareça no widget. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	○ **Único** ○ **Encapsular** Valor padrão: Único
Carregar configuração	Selecione a lista de Carregar opção de configuração. ○ **Assíncrono** ○ **Sincronizar** Você pode tornar a configuração de carregamento síncrona para os widgets visíveis na página inicial para melhorar a experiência de carregamento.

4. Clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Favoritos entre canais.

Recomendado para você

Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você.

Recomendações de conteúdo

Este widget destaca os itens do catálogo e artigos de conhecimento mais relevantes para o funcionário:

- . **Recomendado para você** O widget pode usar um algoritmo DE ML baseado no Perfil do funcionário ou no Perfil de RH para mostrar conteúdo popular acessado por usuários com perfil semelhante.
- Os itens recomendados são preenchidos com base no ML ou na popularidade dos itens com base em seus direitos de licença. A tabela subjacente para calcular o usuário semelhante é determinada pelo perfil do funcionário ou pelo perfil de RH.

  Nota: Quando você instala o Perfil do funcionário, as recomendações são preenchidas com base na tabela Perfil do funcionário.

- A representação visual dos itens tem uma exibição de cartão detalhada com título, descrição, imagem e uma exibição de lista simples de apenas títulos.
- Os funcionários podem exibir artigos relacionados e itens do catálogo na página inicial do portal e em ServiceNow Mobile página.
- Por padrão, as cinco principais recomendações estão visíveis no widget. O widget fornece aos usuários uma visualização de um artigo de conhecimento com o título, a descrição e outras informações úteis. Da mesma forma, os itens do catálogo mostram a descrição e o preço do produto, se houver.

Pré-requisitos

Saiba mais sobre a versão, a licença e outros requisitos a serem usados **Recomendado para você** .

- O widget está disponível para a Central do funcionário versões 23.0.7 e posteriores.

  Nota: As recomendações baseadas EM ML estão disponíveis somente para clientes do EC Pro ou direitos de PI, como HRSD Pro, ITSM Pro, LSD, WSD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilite o Perfil do funcionário primeiro para ativar recomendações com base na tabela Perfil do funcionário. O perfil do funcionário é usado para formular recomendações que têm usuários de perfil semelhantes. Para obter mais informações, consulte Gerencie o modelo de IA e ML do perfil do funcionário.

Para tornar o widget visível no Central do funcionário página inicial:

1. Verifique se uma taxonomia ativa está associada ao Central do funcionário registro do portal.
2. Verifique se você executou *`Set primary topics for Employee taxonomy`*manualmente após a instalação da aplicação.
3. Verifique se você tem artigos ou item do catálogo com não vazio **Tópico de taxonomia** campo.

Para obter mais informações, consulte Configure o recomendado para você.

Como recomendado para você funciona

Os administradores, desenvolvedores e usuários avançados podem configurar as opções de widget. **Recomendado para você** destaca o artigo de conhecimento mais visualizado e os itens do catálogo mais solicitados em todos os funcionários por um período definido em Modifique a exibição do widget Recomendado para você pelo administrador do portal.

- As recomendações de artigos de conhecimento são baseadas na contagem de exibições do artigo.
- As recomendações de item do catálogo são baseadas no número de vezes que são solicitadas.
- As recomendações associadas à taxonomia do portal são exibidas na página inicial.

Nota: A propriedade sys (enable_topic_content_lang_fallback) desabilita o fallback de idioma para artigos da base de conhecimento, o conteúdo do recurso em tópicos e o widget Recomendado para você. Quando o valor é falso, o conteúdo não é avaliado a partir do idioma de fallback e somente o conteúdo do idioma de preferência do usuário é exibido.

Tópicos relacionados

Exiba o conteúdo Recomendado para você

Configure o recomendado para você

O widget Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você com base na taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração do portal**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do formulário do portal, consulte Crie um portal .
3. Mapeie o. **Taxonomia** que você criou ou usa o padrão **Funcionário** taxonomia no nível do portal.
   Para obter mais informações sobre taxonomia, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Pesquisar `Set primary topics for Employee taxonomy script`.

b. Execute o script manualmente para atualizar o. `taxonomy_topic`campo para os artigos e itens do catálogo associados à taxonomia do funcionário.

Resultado

O script corrige o. **Recomendado para você** E pesquisam, se a taxonomia do funcionário estiver associada ao portal. Atualiza a coluna taxonomy_topic nos artigos de conhecimento e itens do catálogo para o mapeamento correspondente encontrado na tabela m2m_connected_content.

Do conteúdo associado à taxonomia, os artigos ou itens do catálogo mais exibidos ou recomendados são obtidos e exibidos para o funcionário.

O que Fazer Depois

Você pode prosseguir para configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, consulte Modifique a exibição do widget Recomendado para você

Modifique a exibição do widget Recomendado para você

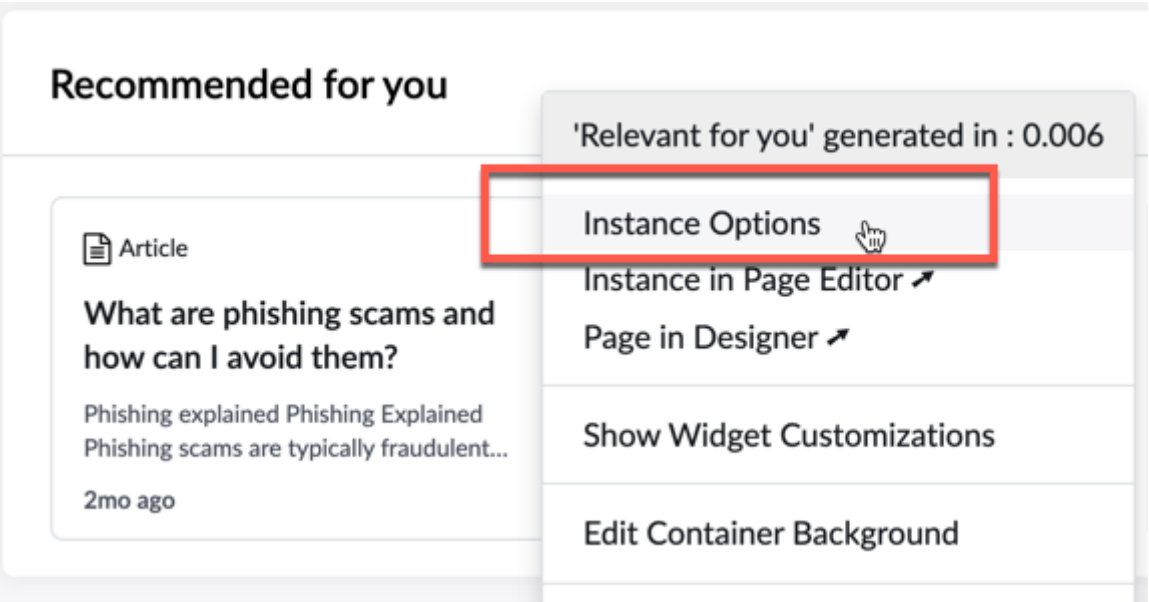
O widget Recomendado para você exibe itens do catálogo e artigos de conhecimento, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o título, o número de itens a serem exibidos e a categoria de itens que você deseja exibir.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget Recomendado para você e selecione **Opções de instância** .



3. Configure as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância recomendadas para você

Opções de instância	Descrição
Número de usuários semelhantes usados para previsão	Número de usuários semelhantes para previsão. Por exemplo 25.
Interrupção recente de atividade em dias	Limite de atividade recente em dias. Por exemplo, 30 dias.
Título	Título do widget.
Limite	Número de itens a serem exibidos no widget. Valor padrão: 3
Categoria	Qual categoria de itens você deseja exibir no widget. As opções são: ○ **conhecimento** ○ **catálogo** ○ **conhecimento e catálogo** Valor padrão: Conhecimento e catálogo
Tipo de lista	Como você deseja que os itens apareçam no widget. As opções são: ○ **Lista de cartões** ○ **Lista simples** Valor padrão: Lista simples
Comportamento do cartão	A maneira como você deseja que o cartão apareça no widget. As opções são: ○ **único** ○ **encapsular** Valor padrão: Único
Carregar configuração	Ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Selecione uma das seguintes opções. ○ Assíncrono: Primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo aparecer nos widgets assim que cada widget individual é carregado. ○ Síncrono: Os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.
Mostrar estado vazio	Opção para mostrar o widget com mensagem de estado vazio.

4. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

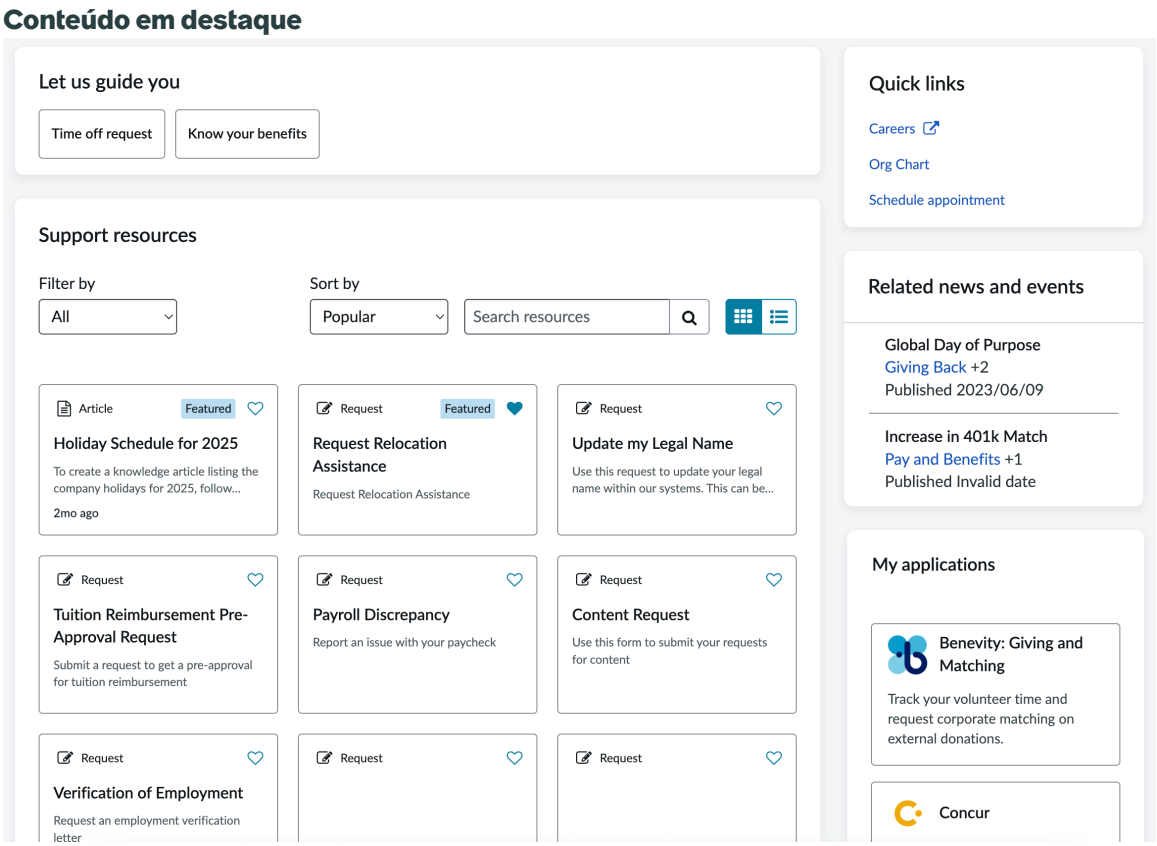
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo em destaque

Usando o conteúdo em destaque, os administradores podem destacar recursos importantes, artigos e itens do catálogo com destaque para os funcionários.

Obtenha visibilidade de conteúdo novo e inválido e gerencie o ciclo de vida do conteúdo por meio da automação para melhoria de desempenho.

Marque o conteúdo mais importante como conteúdo em destaque para que os funcionários possam descobrir e usar rapidamente o conteúdo.



- Marque artigos, itens do catálogo ou outros recursos como apresentados em um tópico específico.
- Destaque os itens na parte superior das páginas de tópico para melhorar a descoberta.
- Certifique-se de que os funcionários vejam as informações de alto impacto primeiro.
- Personalizar a experiência de conteúdo do usuário em widgets.Para obter mais informações, consulte
  - Associe conteúdo em destaque a um tópico
  - Formulário Conteúdo em destaque

Formulário Conteúdo em destaque

Use o formulário de conteúdo em destaque para marcar o conteúdo conectado associado como conteúdo em destaque para um tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo em destaque

Campo	Descrição
Conteúdo conectado	Conteúdo conectado associado ao tópico. PESQUISE e selecione o conteúdo conectado associado ao tópico. Para obter mais informações, consulte Conteúdo em destaque e. Associe conteúdo em destaque a um tópico. **Nota:** Você não pode adicionar um link rápido como um item em destaque.
Tópico	Tópico no qual você deseja que o conteúdo em destaque apareça.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o conteúdo em destaque apareça.

Tópicos relacionados

Conteúdo em destaque

Links rápidos

Links rápidos são uma maneira de acessar rapidamente recursos internos e externos relacionados a departamentos específicos em sua organização. Você pode criar links rápidos, associar links rápidos a tópicos e restringir o acesso a links rápidos.

Os links rápidos estão disponíveis no Extensão de navegador para Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Extensão de navegador para Central do funcionário.

Crie um link rápido

Você pode criar links rápidos usando o módulo de links rápidos no Central do funcionário para acessar recursos internos e externos, como bases de conhecimento, itens do catálogo, páginas e links.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar links rápidos a tópicos em uma taxonomia ou ao Central do funcionário e. Central do funcionário - Pro páginas iniciais. Para obter mais informações, consulte Arquitetura de informações do EC.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Links rápidos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Link rápido.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .

Nota: Lembre-se de que você não pode adicionar um link rápido como um item em destaque.

O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar** . **Tópicos atribuídos** e. **Disponível para** as guias são exibidas.

- Atribua tópicos aos links rápidos. Para obter mais informações sobre como atribuir tópicos a um link rápido, consulte Atribua tópicos a um link rápido.
- Restringir o acesso a links rápidos. Para obter mais informações sobre como restringir o acesso a um link rápido, consulte Restringir o acesso a um link rápido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com a função sp_admin podem adicionar links rápidos a uma página inicial usando as opções de instância do widget de links rápidos. Para obter mais informações, consulte Modifique a exibição do widget Links rápidos.

Nota: A imagem de fundo do link rápido agora está visível para usuários externos.

Tópicos relacionados

Modifique a exibição do widget Links rápidos

Crie um link externo

Autoatendimento guiado em Central do funcionário

Atribua tópicos a um link rápido

Depois de criar um link rápido, você pode atribuir tópicos ao link rápido. O conteúdo do link rápido é exibido no tópico atribuído em Central do funcionário e. Central do funcionário - Pro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - (Se você tiver a função sp_admin) Navegue até **Central do funcionário** > **Links rápidos**.
   - Navegar até **Taxonomia de conteúdo** > **Links rápidos**.

   O módulo Link rápido exibe a lista de links rápidos existentes.
2. Clique no link rápido ao qual você deseja atribuir um tópico.
3. Clique em **Tópicos atribuídos** guia.
4. Clique em **Adicionar**.
5. Na caixa de diálogo Selecionar um tópico, faça o seguinte:

   a. Na lista Taxonomia, selecione uma taxonomia.
   A lista de todos os tópicos associados à taxonomia selecionada é exibida.

   b. Selecione o tópico que você deseja atribuir ao link rápido.

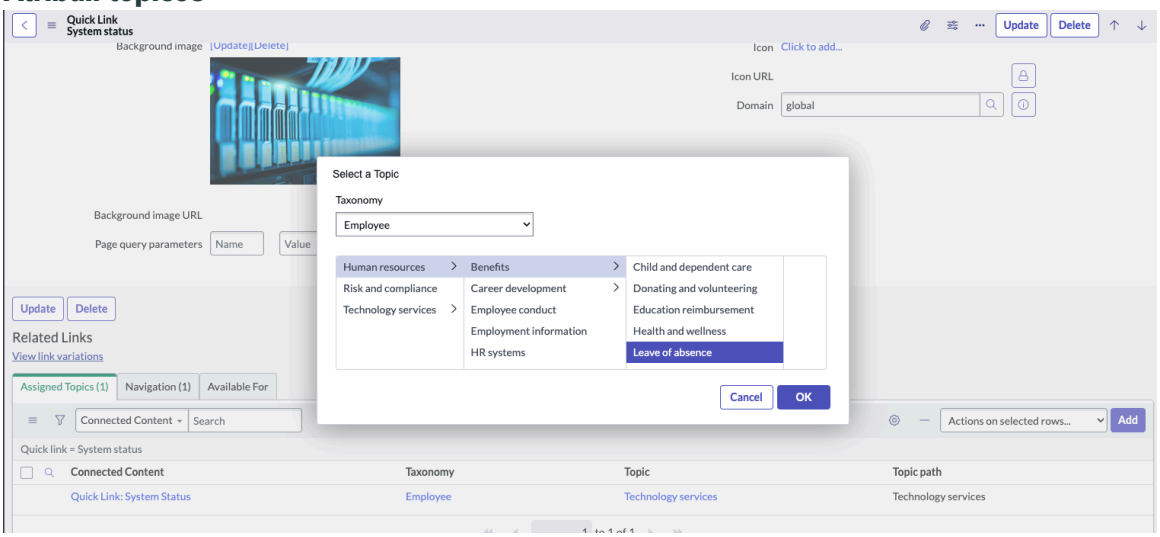
   c. Clique em **OK**.

   Nota: Adicione somente os tópicos raiz aos Links rápidos para obter um desempenho ideal. Acesse os subtópicos por meio dos tópicos primários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir tópicos



6. Clique em **Navegação** para ver o associado **Navegação avançada do portal** e. **Item de menu** .
7. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Faça login novamente para tornar os novos links rápidos visíveis.

Tópicos relacionados

- Modifique a exibição do widget Links rápidos
- Autoatendimento guiado em Central do funcionário

Restringir o acesso a um link rápido

Restrinja o acesso a links rápidos definindo os critérios do usuário, o que permite o acesso somente a usuários, grupos, funções e muito mais específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin e user_criteria_admin

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - (Se você tiver a função sp_admin) Navegue até **Central do funcionário** > **Links rápidos**.
   - Navegar até **Taxonomia de conteúdo** > **Links rápidos**.

   O módulo Link rápido exibe a lista de links rápidos existentes.
2. Clique em um link rápido ao qual você deseja restringir o acesso.
3. Clique em **Disponível para** guia.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
	e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário **c.** Clique em **Enviar**.
Edite critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Lista Disponível para clicando no ícone de seta para a direita ( ). **c.** Clique em **Salvar**.

Crie um link externo

Crie links externos para acessar recursos e conteúdo externos. Ao criar um link rápido, você pode selecionar um link externo como o tipo de conteúdo a ser exibido em um tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links externos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Link externo.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .

O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar** . **Disponível para** e. **Não disponível para** as guias são exibidas. Para obter mais informações, consulte Conceda ou restrinja o acesso a um link externo.

Tópicos relacionados

Crie um link rápido

Conceda ou restrinja o acesso a um link externo

Controle quem pode acessar links externos definindo os critérios do usuário, o que permite o acesso somente a usuários, grupos, funções e muito mais específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links externos**.
   O módulo Links externos exibe a lista de links externos existentes.
2. Clique no link externo ao qual você deseja conceder ou restringir o acesso.
3. Para conceder acesso ao link externo, clique em **Disponível para** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário **c.** Clique em **Enviar**.
Edite critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Lista Disponível para clicando no ícone de seta para a direita ( ). **c.** Clique em **Salvar**.

4. Para restringir o acesso ao link externo, clique em **Não disponível para** guia.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário **c.** Clique em **Enviar**.
Edite critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Lista Não disponível para clicando no ícone de seta para a direita ( ). **c.** Clique em **Salvar**.

Nota: As configurações Não disponível para substituem as configurações Disponível para. Um usuário na lista Não disponível para um link externo não pode acessar esse link externo, mesmo se esse usuário também estiver na lista Disponível para esse link externo.

Modifique a exibição do widget Links rápidos

Projete e gerencie a aparência do widget, como título, estilo de exibição, tamanho do bloco e alinhamento de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

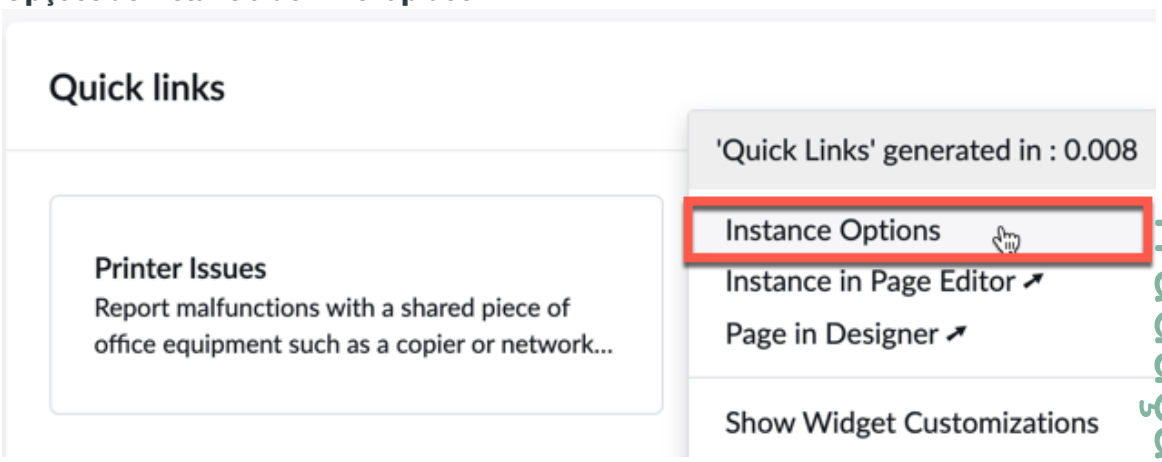
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Essas opções de configuração estão disponíveis somente para o widget Links rápidos, não para o widget Links rápidos (CD). Para verificar qual widget está presente no seu portal, abra a página no Designer do Portal de serviços Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços . Para obter mais informações sobre como configurar links rápidos, consulte Crie um link rápido

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário Página inicial, mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget Links rápidos e selecione **Opções de instância** .

Opções de instância de links rápidos



3. Configure as opções de instância.

Opções de instância de links rápidos

Opções de instância	Descrição
Título	Indica o título do widget.
Estilo de exibição de cartão	Indica como você deseja que o bloco do cartão apareça no widget. As opções são: ○ **Miniatura** ○ **Simples** Valor padrão: Miniatura
Tamanho do bloco do cartão	Indica o tamanho do bloco do cartão no widget. As opções são: ○ **Médio** ○ **Pequeno** Valor padrão: Médio
Alinhamento do conteúdo do cartão	Indica como você deseja alinhar o conteúdo do cartão no widget. As opções são: ○ **Central** ○ **Padrão** Valor padrão: Padrão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	Nota: Ao oferecer suporte a idiomas da direita para a esquerda, altere o valor para a direita. Como alternativa, use o alinhamento central para evitar problemas.
Exibição da imagem do ícone	Exibe a imagem do ícone do bloco do cartão. Válido somente para: ○ Cartões médios centrais em miniatura ○ Cartões médios e pequenos esquerdos em miniatura
Exibição de imagem em segundo plano	Exibe a imagem de fundo do bloco do cartão. Válido somente para cartões médios e pequenos da Central de miniaturas
Incluir descrição	Opção para incluir a descrição do bloco do cartão. Válido somente para: ○ Cartões médios esquerdos em miniatura ○ Cartões médios simples
Cor do plano de fundo do bloco	Cor de fundo do bloco do cartão. As opções são: ○ **Primário** ○ **Escuro** ○ **Claro** ○ **Destaque** ○ **Hexcode** Válido somente para cartões em miniatura.
Código hexadecimal da cor de fundo do bloco	Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo do bloco. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Hexcode** em **Cor de fundo do bloco** campo.
Exibição de sobreposição de ícone	Opção para exibir um plano de fundo circular para o ícone. Esta opção é exibida somente quando um ícone está disponível.
Código hexadecimal de cor de sobreposição de ícone	Opção para especificar uma cor para o plano de fundo circular para o ícone. Insira um valor neste campo depois de selecionar **Exibição de sobreposição de ícone** opção. O padrão deste campo é FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo.
Exibição de sobreposição de texto	Opção para exibir a sobreposição de texto. Válido somente para cartões médios e pequenos da Central de miniaturas
Código hexadecimal de cor de sobreposição de texto	Opção para especificar uma cor para a sobreposição de texto. Insira um valor neste campo depois de selecionar **Exibição de sobreposição de texto**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	opção. O padrão deste campo é FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo.
Cor de texto personalizada	Indica a cor personalizada do texto. Válido somente para cartões em miniatura.
Código hexadecimal de cor de texto personalizado	Especifique uma cor personalizada para o texto. Insira um valor neste campo depois de selecionar **Cor do texto personalizada** opção. O padrão deste campo é FFFFFF (cor branca) se você não especificar um valor neste campo.
Links rápidos	Adicione ou remova links rápidos que você deseja que apareçam no widget. Por padrão, você tem três links rápidos, mas pode adicionar mais com base em suas necessidades. **Nota:** Adiar carga mostra até seis carregadores.
Carregar configuração	Ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Selecione uma das seguintes opções. ○ Nenhum(a) ○ Assíncrono: Primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo aparecer nos widgets assim que cada widget individual é carregado. ○ Síncrono: Os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.
Mostrar estado vazio	Opção para mostrar o widget com mensagem de estado vazio.

4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Crie um link rápido

Central do funcionário procurar widgets de experiência

Modifique as configurações de widget padrão de acordo com as necessidades da sua organização em Central do funcionário.

Os widgets são contêineres que exibem conteúdo dinâmico do ServiceNow® aplicações e plug-ins no Central do funcionário portal. Os funcionários podem usar widgets para exibir comunicados da empresa, concluir tarefas pendentes, acessar aplicativos integrados ao SSO ou navegar até tópicos populares sem sair do portal. Os administradores do portal podem personalizar os widgets, reorganizando seu tamanho e ordem e modificando sua exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Tópicos populares

O widget Tópicos populares permite exibir e acessar rapidamente os tópicos mais populares. Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como título, número de tópicos, tamanho de exibição e cor da borda.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

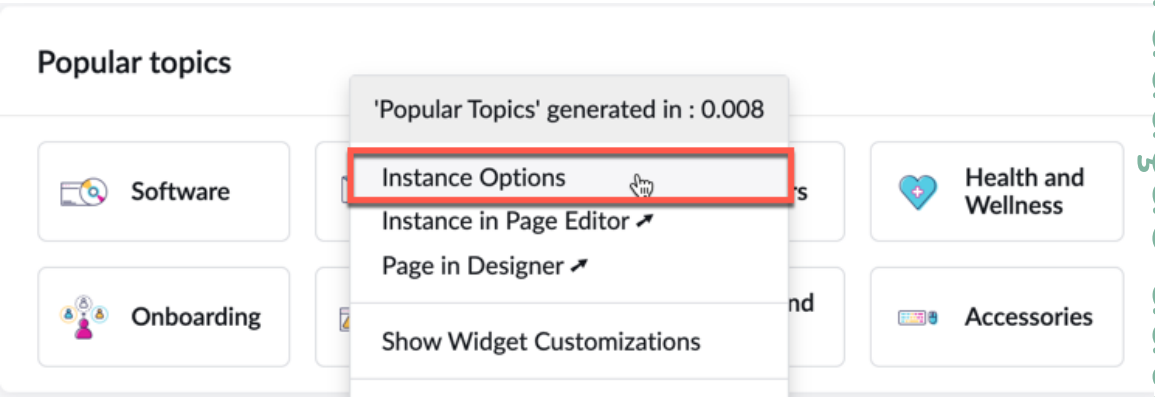
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Central do funcionário usa um algoritmo para determinar quais tópicos devem aparecer no widget.

Nota: Artigos desativados não são considerados para o cálculo de popularidade do tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget Tópicos populares e selecione **Opções de instância** .



3. Configure as opções de instância.

Opções de instância de tópicos populares

Opções de instância	Descrição
Título	Título do widget. Por exemplo **Tópicos populares** Para EC **Procurar conteúdo de ajuda** Para quiosque
Número de tópicos	Número de tópicos que você deseja que apareçam no widget. Valor padrão: 8 Para quiosque, o valor padrão é 6.
Tamanho de exibição	Tamanho dos blocos de cartão no widget. As opções são: ○ **Normal** (Padrão para EC) ○ **Pequeno**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	Para quiosque, o tamanho padrão é Pequeno.
Cor da borda	A cor da borda do widget. As opções são: ○ **Border-Primary** ○ **Borda-secundária** ○ **Border-teciário** ○ **Hexcode** Valor padrão: Border-teciário
Código hexadecimal	Opção para especificar um hexcode para a cor da borda. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Hexcode** em **Cor da borda** campo.
Ícone Mostrar tópico	Opção para mostrar o ícone de tópico. Essa opção é selecionada por padrão. Você pode ocultar o ícone de tópico desmarcando esta opção.
Carregar configuração	Ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Selecione uma das seguintes opções. ○ Assíncrono: Primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo aparecer nos widgets assim que cada widget individual é carregado. ○ Síncrono: Os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.
Mostrar estado vazio	Opção para mostrar o widget com mensagem de estado vazio.
Comportamento do widget durante carga alta	Opção para mostrar a exibição das opções disponíveis: ○ Nenhum(a) ○ Exibição Lite: Selecione esta opção para minimizar a carga e exibir uma mensagem de que o portal está passando por uso intenso. ○ Exibição regular: Selecione esta opção para exibição regular.

4. Clique em **Salvar**.

Modifique a exibição do widget do cabeçalho do tópico

O widget de cabeçalho do tópico exibe o tópico e seus tópicos secundários, incluindo todo o conteúdo conectado associado aos tópicos. Você pode configurar as opções de instância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

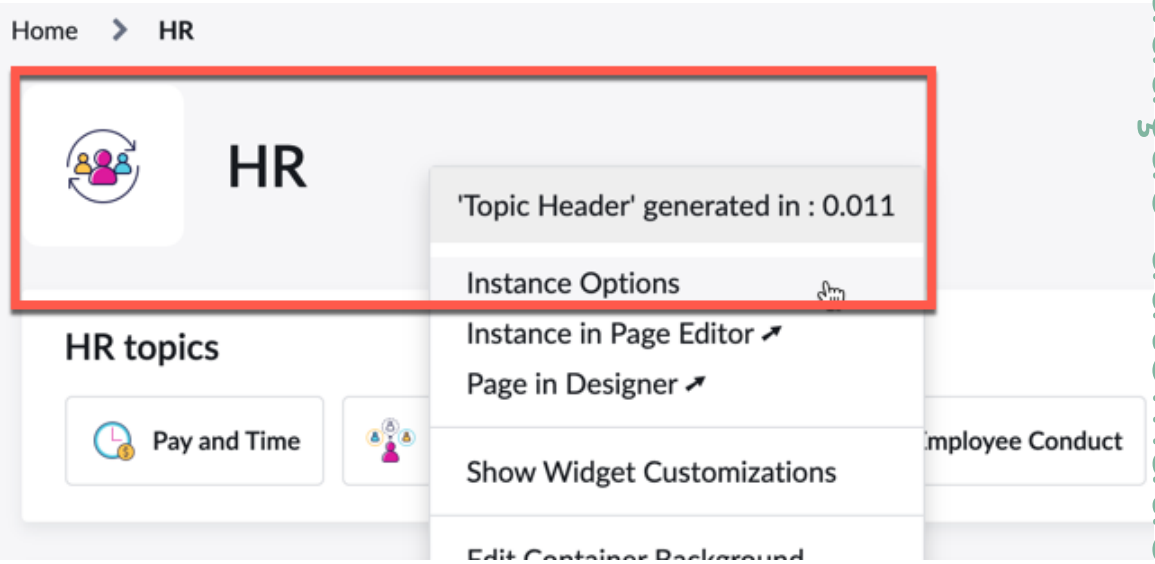
para controlar a aparência do widget de cabeçalho do tópico, como a descrição do tópico e a faixa e o ícone do tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar a exibição do widget de cabeçalho do tópico usando as etapas a seguir. Para editar a imagem da faixa, o cabeçalho da página ou a descrição, consulte Criar e associar tópicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget de tópico e selecione **Opções de instância** .



4. Configure as opções de instância.

Opções de instância para o cabeçalho do tópico

Opções de instância	Descrição
Incluir descrição	Descrição do tópico. Marque esta caixa de seleção para mostrar a descrição do tópico. Esta caixa de seleção é marcada por padrão.
Exibição primária	Esta configuração se aplica a todos os tópicos. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	○ **Somente texto** : Selecione para exibir somente o nome do tópico. ○ **Ícone** : Selecione para exibir um ícone ao lado do nome do tópico. ○ **Faixa** : Selecione para exibir uma faixa em segundo plano com o nome do tópico. Valor padrão: Ícone
Exibição secundária	Fornece a flexibilidade para aplicar esta configuração somente a alguns tópicos selecionados. Esta configuração substitui a configuração de exibição primária. As opções são: ○ **Somente texto** : Selecione para exibir somente o nome do tópico. ○ **Ícone** : Selecione para exibir um ícone ao lado do nome do tópico. ○ **Faixa** : Selecione para exibir uma faixa em segundo plano com o nome do tópico. Valor padrão: Faixa
Selecione a lista de tópicos	PESQUISE e selecione os tópicos aos quais você deseja aplicar a configuração de exibição secundária.
Cor de fundo da faixa	Cor de fundo da faixa. As opções são: ○ **Marca primária** ○ **Marca primária mais escura** ○ **Marca primária mais leve** ○ **Personalizado, insira um código hexadecimal** Valor padrão: Marca primária
Código hexadecimal da cor do plano de fundo da faixa	Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo da faixa. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Personalizado, insira um código hexadecimal** em **Cor de fundo da faixa** campo.
Posição da imagem da faixa	Como você deseja posicionar a faixa no widget. As opções são: ○ **Superior esquerdo** ○ **Centro esquerdo** ○ **Inferior esquerdo** ○ **Parte superior central** ○ **Central Central**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	○ **Parte inferior central** ○ **Superior direito** ○ **Centro direito** ○ **Inferior direito** Valor padrão: Central
Exibição da imagem da faixa	As opções são: ○ **Ajustar** : Escala a imagem para caber em todo o widget. ○ **Tamanho original** : Exibe a imagem original no widget. Valor padrão: Dimensionar para ajustar
Cor da sobreposição do texto da faixa	Cor de sobreposição para o texto da faixa. As opções são: ○ **Sobreposição escura** ○ **Sobreposição de Luz** Valor padrão: Sobreposição escura
Opacidade de sobreposição de texto da faixa	Sobreposição de texto da faixa. As opções são: ○ **0** ○ **0.1** ○ **0.2** ○ **0.3** ○ **0.4** ○ **0.5** ○ **0.6** ○ **0.7** ○ **0.8** ○ **0.9** ○ **1** Selecione **0** para transparência total e. **1** para nenhuma transparência. Valor padrão: 0,5
Cor do plano de fundo do ícone	Cor de fundo do ícone. As opções são: ○ **Plano de fundo primário** ○ **Segundo plano secundário**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	○ **Terciário em segundo plano** ○ **Personalizado, insira um código hexadecimal** Plano de fundo primário
Código hexadecimal da cor do plano de fundo do ícone	Especifique um código hexadecimal para a cor de fundo do ícone. Insira um valor neste campo somente se você selecionar **Personalizado, insira um código hexadecimal** em **Cor de fundo do ícone** campo.

5. Clique em **Salvar**.

Modifique a exibição do widget de conteúdo do tópico

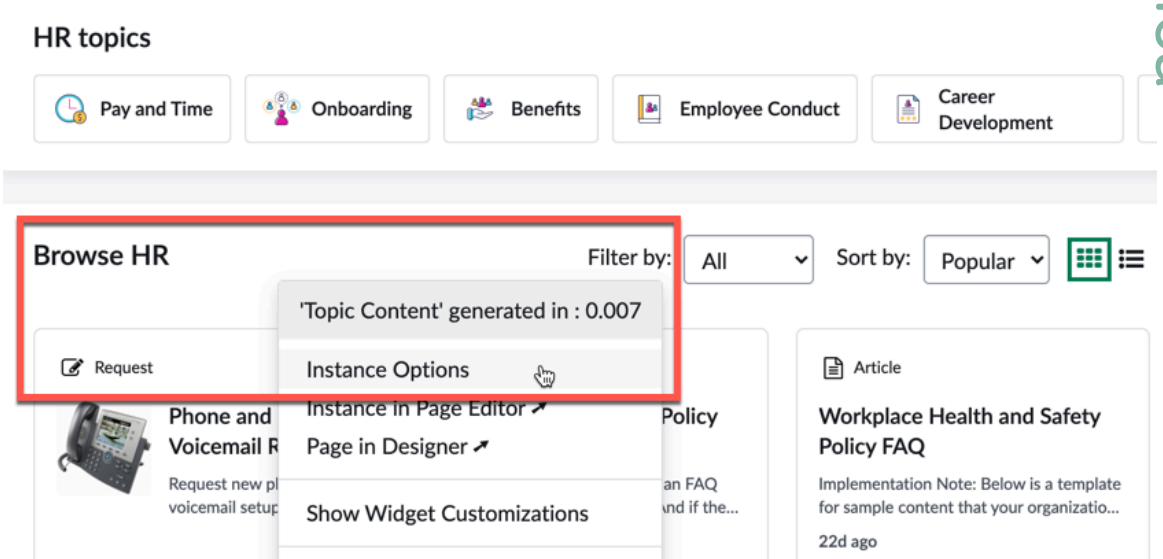
O widget Conteúdo do tópico exibe os artigos de conhecimento e as solicitações associadas ao tópico em sua taxonomia. Clique em um artigo de conhecimento ou em uma solicitação para abri-lo. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de itens a serem mostrados por página e sua ordem de classificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Procurar tópico e selecione **Opções de instância** .



4. Configure as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções

Opções de instância	Descrição
Número de itens por página	Número de itens a serem mostrados em uma única página. As opções são: ○ **12** ○ **24** Valor padrão: 12
Ordem de classificação padrão	Ordem na qual os itens são classificados e exibidos. As opções são: ○ **popularidade** ○ **em ordem alfabética** Valor padrão: Popularidade

5. Clique em **Salvar**.

Modifique a exibição do widget de subtópicos

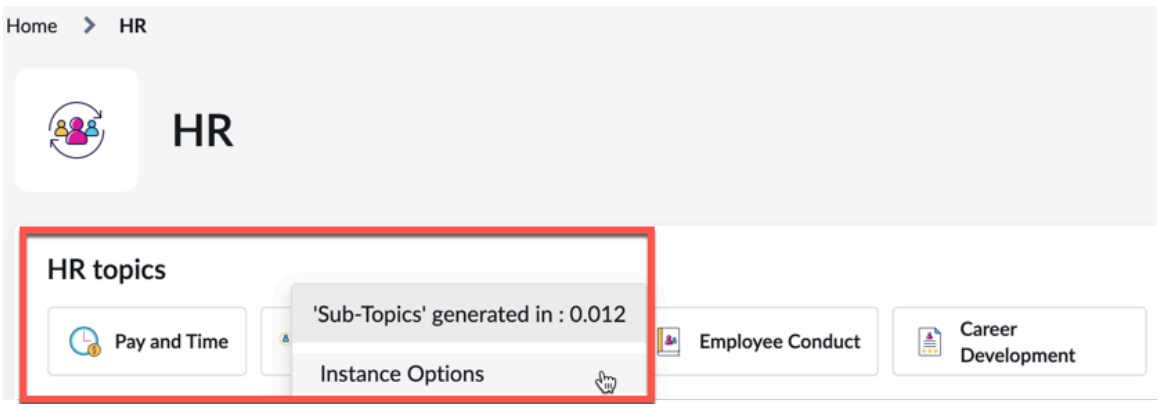
O widget de subtópicos exibe todos os tópicos secundários associados ao tópico primário em sua taxonomia. Clique no tópico secundário para abrir a página do tópico secundário. Você pode configurar as opções de instância para mostrar ou ocultar os ícones de tópico dos tópicos secundários no widget.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Clique em um tópico na barra de navegação primária.
   A página do tópico é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Tópicos secundários e selecione **Opções de instância** .



4. Siga um destes procedimentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Ícone Mostrar tópico** caixa de seleção para mostrar o ícone de tópico.
- Desmarque **Ícone Mostrar tópico** caixa de seleção para ocultar o ícone de tópico.

Esta caixa de seleção é marcada por padrão.

5. Clique em **Salvar**.

Configuração Central do funcionário recursos da experiência de pesquisa

Aprimore a experiência de pesquisa.

Recursos da experiência de pesquisa

Recurso	Descrição
Pesquisa com IA para Experiências selecionadas	Alinhe a Pesquisa com IA para limitar a pesquisa ao conteúdo associado à taxonomia.
Respostas personalizadas na Central do funcionário	Permita que os funcionários encontrem rapidamente o saldo de licença.
Conector de pesquisa do SharePoint Online	Conecte a Central do funcionário ao SharePoint para permitir que os funcionários pesquisem recursos de informação no portal. **Importante:** A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não é mais ativado em novas instâncias, mas continua sendo compatível. Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Pesquisa com IA para Experiências selecionadas

Alinhe a Pesquisa com IA para limitar a pesquisa ao conteúdo associado à sua taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da sua taxonomia.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para novos clientes, a Pesquisa com IA está habilitada por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Pesquisa com IA retorna resultados adicionais com base nas funções do usuário:

- Usuários com a função de administrador do sistema ou administrador de conteúdo podem ver conteúdo não publicado.
- Para usuários com funções de aprovador de conteúdo, os resultados da pesquisa podem incluir conteúdo do qual eles não são o público. No entanto, eles não podem exibir o conteúdo, a menos que façam parte do público configurado.
- Para usuários com funções de administrador de conteúdo ou gerente de conteúdo, os resultados da pesquisa não devem incluir conteúdo (como notícias, eventos da empresa ou conteúdo avançado) nos resultados da pesquisa com IA se não atenderem à janela de disponibilidade programada ou para os quais não forem o público configurado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Fontes de Pesquisa**.
2. Clique em **Catálogos do Portal ESC** .
3. Em **Condições** , defina **Tópico de taxonomia . Taxonomia** condição de filtro para apontar para sua taxonomia para permitir que a pesquisa se concentre no conteúdo associado à taxonomia.
4. Você pode modificar as outras condições de filtro padrão ou deixá-las como estão.
5. Clique em **Atualização** Para retornar à lista de origens da pesquisa com IA.
6. Clique em **Bases de conhecimento do Portal ESC** .
7. Em **Condições** , defina **Tópico de taxonomia . Taxonomia** condição de filtro para apontar para sua taxonomia para permitir que a pesquisa se concentre no conteúdo associado à taxonomia.
8. Você pode modificar as outras condições de filtro padrão ou deixá-las como estão.
9. Clique em **Atualizar**.

Funcionalidade de pesquisa aprimorada

A pesquisa global aprimorada fornece navegação de conteúdo restrita na pesquisa global para uma experiência de navegação de conteúdo mais rápida e específica.

A pesquisa global aprimorada por aspectos de tópico fornece dados filtrados com base em sua associação a um tópico e seus subtópicos.

- Os tipos de conteúdo compatíveis para os aspectos de pesquisa incluem conteúdo disponível no Widget de navegação unificada, como, Catálogo de serviços, Base de conhecimento e conteúdo de aprendizado.
- Os aspectos do tópico filtram o conteúdo por hierarquia. Selecione um subtópico para obter dados hierárquicos específicos.
- Os níveis de aspecto do sistema de base disponíveis são dois. Você pode adicionar até 10 níveis.

  Para obter mais informações sobre como adicionar níveis de aspecto, consulte Configure a pesquisa pelos aspectos do tópico.

- As duas opções de classificação disponíveis na pesquisa são **Mais relevante** e. **Mais recente** .
  - A opção de classificação do sistema de base é mais relevante.
  - Os filtros mais recentes são filtrados os dados por data.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . Você deve ter Central do funcionário28.0.4 instalado junto com Utah para que a pesquisa pelo recurso Aspectos do tópico funcione.

Configure a pesquisa pelos aspectos do tópico

Configure a pesquisa pelos aspectos do tópico, que se adequam aos seus requisitos organizacionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os aspectos do tópico ajudam a filtrar o conteúdo por hierarquia; tópicos e subtópicos. Você pode escolher um ou vários aspectos para restringir os resultados da pesquisa.
Os tipos de conteúdo compatíveis com o recurso são Catálogo de serviços itens, Base de conhecimento e conteúdo de aprendizado.

O suporte de nível de aspecto do sistema de base é dois. Você pode adicionar até 10 níveis de aspectos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Pesquisar aplicações** > **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de ESC**.
2. Vá para **Aspectos** e clique **Novo** .
3. Crie um aspecto com os detalhes relevantes de acordo com o tópico ou subtópico.

Configure a origem de pesquisa quando a Pesquisa com IA estiver desabilitada

Em Central do funcionário, A Pesquisa com IA está habilitada por padrão. Em situações em que a Pesquisa com IA está desabilitada, você pode configurar uma fonte de pesquisa da qual buscar resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração da fonte de pesquisa limita a pesquisa ao conteúdo associado à taxonomia. Central do funcionário Usa o mecanismo de pesquisa Zing se a Pesquisa com IA estiver desabilitada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Clique em **Central do funcionário** .
3. Em **Fontes de pesquisa** lista relacionada, clique em **Novo** para adicionar uma fonte de pesquisa.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Defina uma origem de pesquisa .
5. Clique em **Enviar**.

Habilitar Now Assist resultados do genius

Habilite o. Now Assist em Pesquisa com IA configuração a ser usada Now Assist resultados do genius.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Pesquisa com IA** > **Configuração do Now Assist na Pesquisa com IA**.
2. Habilite o. Now Assist Os resultados do Genius marcando as caixas de seleção de cada aplicação e selecionando **Salvar mudanças** .

Resultados do Genius em perfis de pesquisa

Nome do perfil de pesquisa	Nome da aplicação	Resultados do Genius do Now Assist
Central do funcionário - Pro Perfil de pesquisa do quiosque	Central do funcionário - Pro Quiosque	Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS; Now Assist ações
Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC	Central do funcionário	Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS; Now Assist ações
Portal de serviços Perfil de pesquisa padrão	Portal de serviços	Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS; Now Assist ações
Perfil de pesquisa padrão do NowMobile	Now Mobile® Central de ajuda Now Mobile® Página inicial Now Mobile® - Central de ajuda Now Mobile® - Página inicial	Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS; Now Assist ações

Resultado

Você habilitou Now Assist em Pesquisa com IA para usar o. Now Assist funcionalidade de resultados do genius.

Respostas personalizadas na Central do funcionário

Obtenha respostas personalizadas sobre seu saldo de licença no ServiceNow® ou com uma aplicação de terceiros integrada.

Com esse recurso, os funcionários podem pesquisar dados pessoais relevantes usando a Pesquisa com IA para obter respostas personalizadas. A pesquisa funciona independentemente de os dados residirem no ServiceNow® ou qualquer outra aplicação integrada de terceiros.

Há duas integrações de terceiros compatíveis com as respostas personalizadas: Folga, Kronos e Workday.

Kronos tem suporte na índia, na China e na América do Norte. O Workday é compatível com a Austrália.

A integração Respostas personalizadas - folga permite que os funcionários encontrem informações sobre seus saldos de licença.

Além de pesquisar saldos de licença especificamente, os funcionários também podem pesquisar informações como "Quanto tempo de licença médica eu tenho".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure respostas personalizadas para PTO

Configure uma instância integrada de terceiros para fornecer aos funcionários respostas personalizadas para saldos de licença em Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure as Respostas personalizadas, um recurso habilitado para Pesquisa com IA, para obter informações como saldo de licença ou mais em Central do funcionário página de pesquisa.

A integração de terceiros padrão para a pesquisa de saldo de descanso remunerado é Kronos e Workday, mas você pode adicionar o app de integração desejado para qualquer outra informação.

Nota: Central do funcionário O não fornece integração do Workday por padrão.

Uma consulta dinâmica é respondida com base em uma autenticação OAuth na instância integrada do Kronos.

Os plug-ins a seguir são necessários para a configuração deste recurso com o Kronos:

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integered_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

Para obter mais informações sobre ServiceNow® plug-ins, consulte Lista de plug-ins

Nota: o plug-in app_ex_integered_answers é executado com Central do funcionário Versão 26.0.1 e Employee Experience Foundation versão 25,0.1. Quando você instala o plug-in, ele solicita que as versões apropriadas dos aplicativos mencionados serão instaladas.

Depois que os plug-ins forem instalados, Configure o spoke do UKG Para registrar o Kronos como um provedor OAuth e autenticar solicitações do ServiceNow®.

Antes de treinar e publicar o modelo de NLU, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam estabelecidos:

Nota:

1. O registro da aplicação, as conexões e as credenciais devem estar dentro do escopo da aplicação Kronos.
2. . **sys_user.list** . **Número do funcionário** campo em its **Colunas de lista personalizadas** . O número do funcionário no Central do funcionário O portal é sincronizado com os números de funcionários do Kronos.

Se ambos os pré-requisitos estiverem em ordem, passe para o seguinte procedimento:

Procedimento

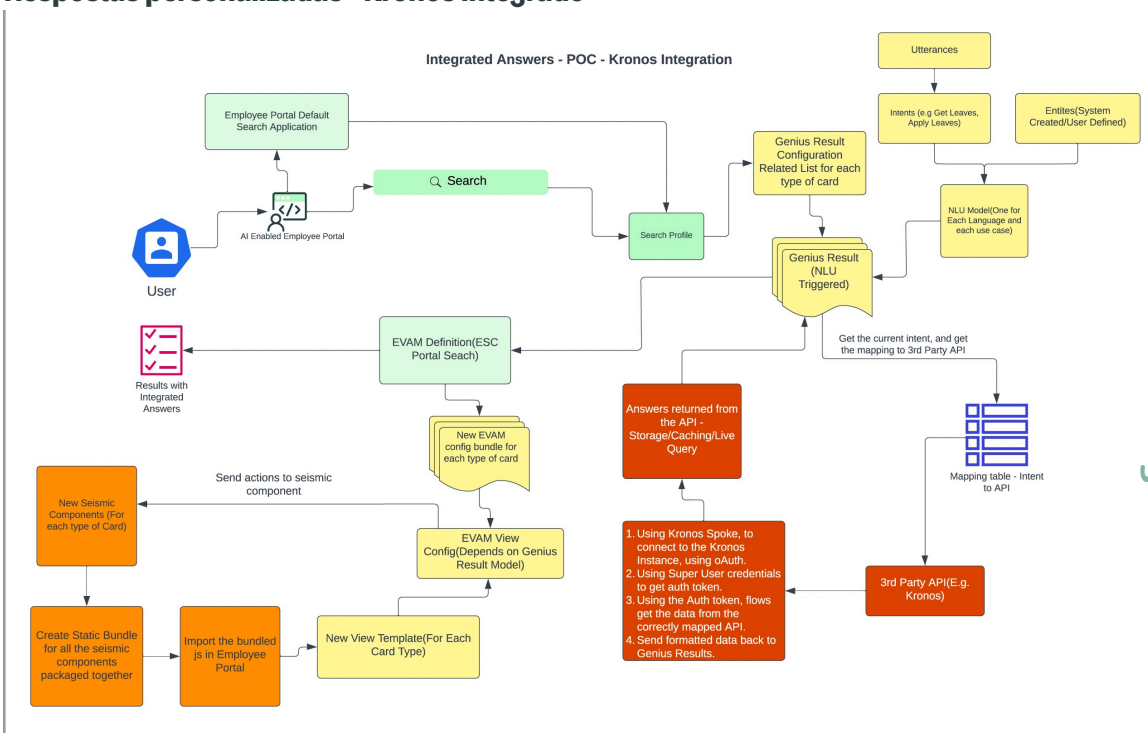
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos** > **Modelo de Saída de Respostas Personalizadas**.
   . **Modelo de Saída de Respostas Personalizadas** O link deve estar no estado Rascunho.
2. Selecione **Inglês** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Intenções** em **Modelo de Saída de Respostas Personalizadas** página.
4. Selecione **Treinar modelo** no canto superior direito da página.
5. Para exibir o. **Publique seu modelo** depois que o treinamento terminar, volte para **Modelo de Saída de Respostas Personalizadas** página.
6. Selecione **exibir fase** .
7. Selecione **Publicar**.

Respostas personalizadas - Kronos integrado



8. **Opcional:** Para testar o modelo publicado, navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos** > **Modelo de Saída de Respostas Personalizadas** > **Tentativas** > **Experimentar modelo**.

Resultado

O novo cartão de resultados do Genius está disponível na página de resultados de pesquisa integrada com os dados do Kronos.

Use as respostas personalizadas em seu Kronos integrado Central do funcionário portal para buscar informações sobre seu saldo de licença restante.

Nota: Os administradores podem revisar os logs de pesquisa de funcionários no **sys_search_event** tabela.

Configure ações relacionadas para respostas personalizadas

Configure as ações relacionadas ao saldo de licença ou quaisquer outras informações, como folha de pagamento, benefícios médicos. Configure as ações relacionadas dependendo do tipo de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **Respostas personalizadas** Ações relacionadas para agir nas informações encontradas usando as respostas personalizadas em Central do funcionário. Configure diferentes integrações de terceiros, diferentes tipos de informações e configure os URLs de ação conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Respostas personalizadas** > **Configuração de mapeamento da API** > **Obter saldo de licença**.
2. Faça o. **Exibir Política** e. **Solicitação de licenças** funcional na página de resposta personalizada, configurando **URL da ação primária** e. **URL da ação secundária** .

   Nota: Os nomes da ação **Exibir Política** e. **Solicitação de licenças** são recursos padrão. Você pode configurar os URLs de ação, conforme adequado.

3. Habilite o suporte a vários locais para a integração de terceiros selecionando **Vários locais** caixa de seleção.

   Nota: Se você quiser obter os dados de saldo de licença para vários locais, marque a caixa de seleção. Caso contrário, os dados de qualquer local serão considerados como padrão.

Configure o tipo de busca de dados

Configure o tipo de busca de dados de acordo com o requisito organizacional para respostas personalizadas - folga ativada Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use qualquer tipo de busca de dados, Chamada em tempo real, Pesquisa com IA e Consulta Glide conforme necessário para o recurso Respostas personalizadas - folga em Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Respostas personalizadas** > **Integração de terceiros**.
2. Selecione Integração de terceiros, Kronos ou Workday.
3. Escolha **Chamada dinâmica** , **Pesquisa com IA** ou **Consulta do Glide** de acordo com sua necessidade organizacional.

   Nota: Suportes do Workday **Chamada dinâmica** Se a integração do Workday já estiver disponível para você. Central do funcionário O não fornece integração do Workday por padrão.

4. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Saldo de folga do funcionário** para exibir a origem do **Pesquisa com IA** e. **Consulta do Glide** dados.

Configure a Gestão de tarefas da Central do funcionário

Aumente a produtividade dos funcionários e impulsione a consolidação do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Configurar a experiência de tarefa do funcionário:
   - Página Tarefas do funcionário
   - Página Solicitações do funcionário
   - Meus itens ativos
2. Configurar informações do funcionário: Perfil do funcionário

Estrutura de ação

A estrutura de ação inclui alguns itens de ação usados com frequência para acesso rápido. Você pode usar várias ações padrão e criar ações personalizadas.

Usando a estrutura do grupo de ações, você pode definir essas ações que um usuário pode executar em um contexto.

- Crie ações e grupos de ação para uso pronto como um widget.
- Configure um grupo de ações que um usuário pode executar.
- Use as ações padrão e os grupos de ação ou personalize as ações para atender às suas necessidades de negócios.
- Gerencie as preferências de exibição e os critérios do usuário.
- Melhore a produtividade dos funcionários com acesso a ações rápidas.

Aqui estão descrições de uma linha sobre os componentes na estrutura de ação.

- **Ação** : Uma única etapa ou operação definida em um fluxo de trabalho ou processo. Por exemplo, aprovar ou rejeitar.
- **Grupo de ação** : Um conjunto de ações para organizar ações relacionadas em um fluxo ou subfluxo. Por exemplo, o grupo de ação de aprovações tem um padrão **conjunto de ações** Aprovar e rejeitar que você pode usar na página Aprovação.
- **Tipo de ação** Uma classificação ou categoria que especifica o tipo de ação a ser executada. O tipo é usado para facilitar a identificação e o uso.
- **Estrutura de ação** Uma abordagem estruturada ou conjunto de diretrizes para organizar e executar ações para atingir objetivos de negócios específicos.

Usando ações relevantes para a jornada do usuário, você pode concluir fluxos de trabalho rapidamente. Por exemplo, você pode usar as ações padrão Aprovar ou rejeitar para processar as solicitações diretamente da página de aprovações.

Perfil do funcionário grupo de ação

Perfil do funcionário o grupo de ação fornece acesso rápido a itens de ação usados com frequência, como exibição do organograma, uso de e-mail diretamente ou chamada. Você pode editar os comportamentos padrão das ações para atender aos seus requisitos.

Grupo de ação Experiência de aprovações

O grupo de ação Experiência de aprovações fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente na página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender aos seus requisitos de negócios.

Central de gerentes grupo de ação

Central de gerentes o grupo de ação fornece acesso rápido aos itens de ação disponíveis nos cartões do funcionário para exibir, ligar ou acessar e-mail diretamente no **Sua equipe** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de gerentes. Você pode personalizar as ações para atender aos seus requisitos de negócios.

Configurar ações

Usando a estrutura de ação, configure ações e associe um conjunto de ações como grupos de ação para uso em diferentes contextos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de ação fornecem acesso rápido às ações que você executa em vários contextos. Você pode modificar as ações para atender às suas necessidades de negócios. Por exemplo, você pode usar as ações padrão Aprovar ou rejeitar para processar as solicitações diretamente da página de aprovações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Ações**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Ações

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Nome do rótulo de ação que aparece no botão.
Tipo de ação	Selecione o tipo de ação na lista Disponível.
Ativo	Marque a caixa para ativar a ação
Ícone Ação	Ícone da ação.
Tabela	Nome da tabela à qual a ação está associada. Quando um registro desta tabela é aberto, esta ação de lista é exibida. Para aprovações, selecione sysapproval_approver.

4. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
5. Em **Parâmetros de ação** lista relacionada, clique em **Novo** ou edite um registro existente.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Parâmetros de ação

Campo	Descrição
Nome do parâmetro da ação	Nome do parâmetro de ação.
Tipo de parâmetro	Selecione o tipo de parâmetro na lista disponível, como JSON, cadeia de caracteres ou referência.
Parâmetro do cliente	Marque a caixa para usar os parâmetros no client script.
É o valor de exibição	Marque a caixa para exibir o valor. Por padrão, o valor em sn_ex_sp_action_parameter é definido como falso e só ficará visível no formulário se o tipo de parâmetro for referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Quando verdadeiro, você obtém o valor de exibição do campo. ○ Quando falso, você obtém o valor real do banco de dados do campo.
Valor do parâmetro da ação	Esta opção aparece somente quando você seleciona *`string`*. Valor do parâmetro em uma cadeia de caracteres, por exemplo *`approved`*
Tabela	Tabela de referência à qual este componente está vinculado. Quando um registro desta tabela é aberto, esta ação de lista é exibida. Para aprovações, selecione sysapproval_approver. Esta opção aparece somente quando você seleciona *`Reference`*.
Campo	Campo da tabela que você pode selecionar na árvore de elementos, como *`Sys ID`*. Esta opção aparece somente quando você seleciona *`Reference`*.
Parâmetro JSON	Cadeia de caracteres JSON que você deseja especificar. Por exemplo, *`{"param": "value"}`*. Esta opção aparece somente quando você seleciona *`JSON`*.

Nas ações OOTB,

- *`.isEsignatureEnabled`*o valor é **verdadeiro** por padrão, a janela de autenticação de aprovação do esignature é exibida.
- *`.broadcastEventName`*o valor transmite um evento passado no parâmetro para ocultar os botões quando o esignature é bem-sucedido para habilitar comentários antes do cenário esignature.

Nota: Para ações personalizadas, você pode personalizar esses dois parâmetros.

7. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.

Resultado
A ação está configurada. Você pode combinar um conjunto de itens de ação relacionados como um grupo.

Configurar grupo de ação

Configure um conjunto de itens de ação relacionados como um grupo de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O grupo de ação fornece acesso rápido a itens de ação, como aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender às suas necessidades de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Grupos de ação**.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente, como *`Approvals action group`*.
3. Edite o. **Nome do grupo de ação** ou clique em salvar ou atualizar.
   Adicione várias ações a um grupo usando a tabela de grupo m2m de ação.
4. Em **M2Ms do grupo de ação** lista relacionada, clique em novo ou atualize um registro existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Ação** nas opções disponíveis, como **Aprovar** ou **Rejeitar** ou Configurar ações.

b. Edite o. **Pedido** do item de ação.

c. Selecione **Primário** para definir a opção como primária.

d. Selecione uma das opções a seguir **Visibilidade da ação** opções.

- Visibilidade para si mesmo: Visível somente para o proprietário ou para si mesmo
- Visibilidade para o gerente: Visível para o gerente do usuário
- Visibilidade para todos
- Visível para todos, exceto self: Visível para todos, exceto self
- Critérios do usuário: Selecione o critério dos usuários para os quais a ação está visível
- Avançado: Defina uma visibilidade personalizada com a opção Avançado por meio de um script. Por exemplo, `Context.state.toString()`:

5. Clique em Salvar ou Atualizar.

Resultado
O grupo de ação está configurado para fornecer acesso rápido às ações. Por exemplo, o grupo de ação de aprovações tem um conjunto padrão de ações **Aprovar** e. **Rejeitar** que você pode usar na página aprovação.

Configurar tipos de ação

Configure tipos de ação com base na ação de comportamento como um tipo de ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O grupo de ação fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações. Você pode modificar as ações para atender às suas necessidades de negócios.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Ações**.

2. Clique em **Novo** ou edite um registro existente.

3. Em **Tipo de ação** , pesquise e selecione um registro existente ou crie um novo registro.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipos de ação

Campo	Descrição
Nome do tipo da ação	Nome do tipo de ação.
Execute client script antes do script do servidor	Opção para selecionar quando o script do cliente precisa ser executado antes do script do servidor.
Ativo	Marque a caixa para ativar o tipo de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script do servidor	Scripts do servidor são executados no servidor. Os scripts são executados em Th
Parâmetros do servidor	Parâmetros do servidor necessários para executar a função, por exemplo `State, sys_id`
Client script	Scripts de cliente são executados no lado do cliente.
Parâmetros do cliente	Parâmetros do cliente necessários para executar a função.

5. Clique em Salvar ou Atualizar.

Resultado
O tipo de ação está configurado. Você pode associar isso **Tipo de ação** Para ações.

Atualizar grupo de ação de aprovações

O grupo de ação de aprovações fornece acesso rápido para aprovar ou rejeitar as solicitações diretamente da página de aprovações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar o conjunto padrão de ações ou personalizar as ações para atender às suas necessidades de negócios.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Estrutura de ação** > **Grupos de ação**.
2. Clique em **Novo** ou edite um existente `Approvals action group`registro.
3. Edite o. **Nome do grupo de ação**
4. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
   Use a tabela m2m Grupo de ação para adicionar várias ações a um grupo.
5. Em **M2Ms do grupo de ação** Lista relacionada, clique em Novo ou atualize um registro existente.
   a. Selecione **Ação** item das opções disponíveis, como **Aprovar** ou **Rejeitar** ou Configurar ações.
   b. Edite o. **Pedido** do item de ação.
   c. Selecione **Primário** para definir a opção como primária.
   d. Selecione uma das opções a seguir **Visibilidade da ação** opções.
      - Visibilidade para si mesmo
      - Visibilidade para o gerente
      - Visibilidade para todos
      - Visível para todos, exceto para si mesmo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Critérios do usuário: Selecione o critério do usuário nas opções disponíveis.
- Avançado: Defina uma visibilidade personalizada com a opção Avançado por meio de um script. Por exemplo, Context.state.toString(): .

Nota: . contexto . `GlideRecord` parâmetro para a ação renderizada. Você pode modificar o parâmetro conforme necessário.

6. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.

Resultado
O grupo de ação de aprovações está configurado para executar ações rápidas, como **Aprovar** e. **Rejeitar** na página aprovação.

Modificar o grupo de ação Perfil do funcionário

As ações de perfil do funcionário incluem alguns itens de ação usados com frequência em uma estrutura para acesso rápido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A estrutura de ação Perfil do funcionário fornece acesso rápido a itens de ação usados com frequência, como exibição de organograma, uso de e-mail diretamente da página Perfil do funcionário ou chamadas. Você pode editar as ações além dos comportamentos padrão para atender aos seus requisitos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Grupos de ação**.
   Os itens do Grupo de ação padrão disponíveis são:
   - Exibir organograma
   - E-mail
   - Ligar
2. **Opcional:** Você pode reordenar e fazer qualquer um dos itens **Primário** . **Verdadeiro** ou **Falso** para acessar esse item como um botão ou ter todas as opções em uma lista.
3. **Opcional:** Você pode editar **Pedido** como a prioridade se adequa e remova o botão primário completamente.
4. **Opcional:** Você pode usar o padrão Disponível **Visibilidade da ação** a saber:
   - Visibilidade para si mesmo
   - Visibilidade para o gerente
   - Visibilidade para todos
   - Visível para todos, exceto para si mesmo
5. **Opcional:** Você também pode criar um específico **Critérios do usuário** quem pode modificar a ação, conforme necessário, ou criar uma visibilidade personalizada com **Avançado** opção.

Resultado
Use e personalize a estrutura de ação de acordo com sua prioridade para fornecer uma melhor experiência do funcionário com acesso rápido a e-mails de trabalho, chamadas e outros detalhes organizacionais por meio da página Perfil do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Estrutura de ação

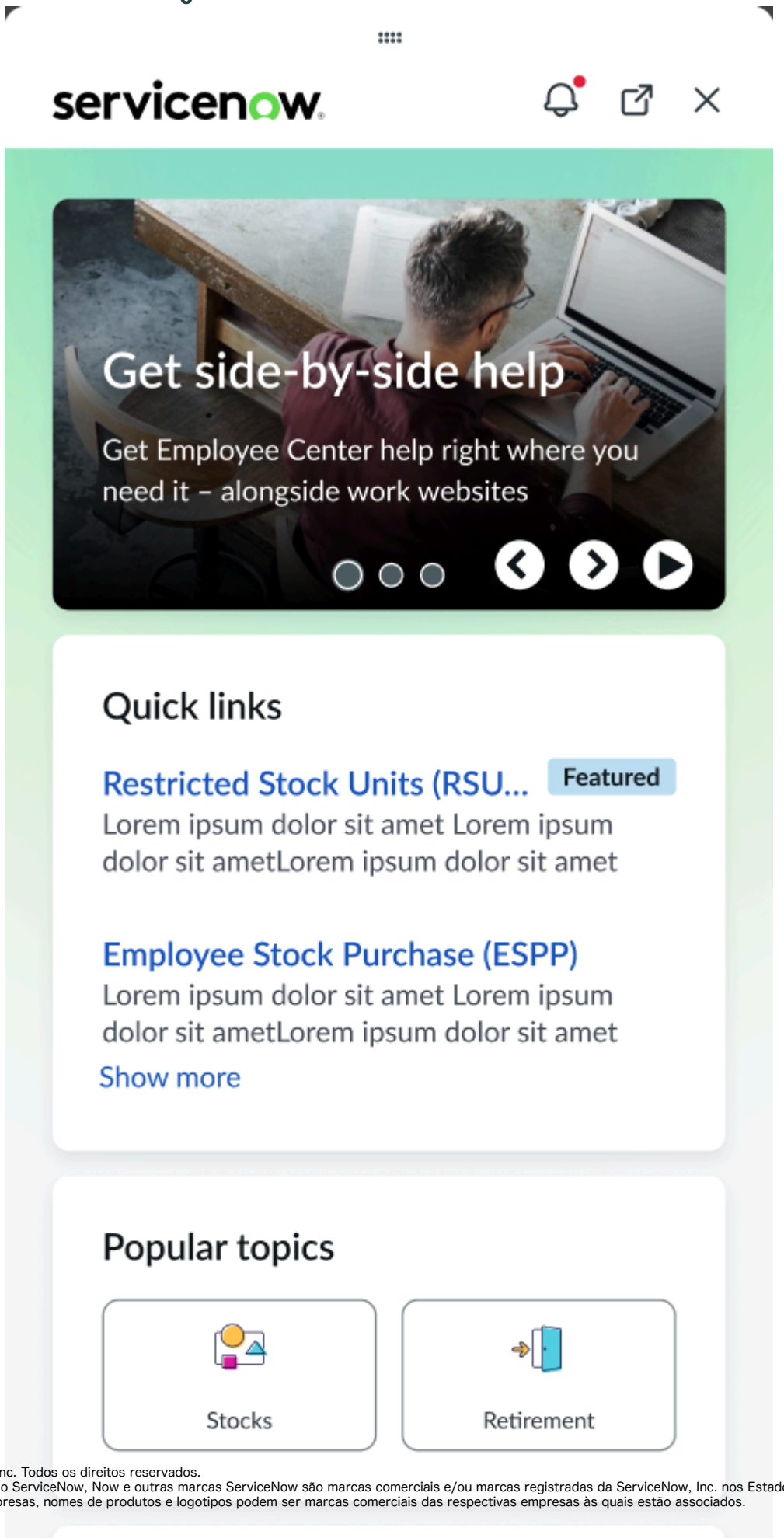
Extensão de navegador para Central do funcionário

Acessar todas as extensões compatíveis, Central do funcionário e outros recursos em uma extensão móvel do navegador pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Extensão do navegador



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar Google Chrome ou Microsoft Edge para usar o. Extensão de navegador para Central do funcionário.

Você pode acessar Extensão de navegador para Central do funcionário com o ícone de extensão do Central do funcionário portal. Você também pode abrir a extensão em uma nova página com o botão de ação flutuante (FAB) quando estiver navegando em um site compatível com o navegador.

Leitura de A. Base de conhecimento pesquise por seus links rápidos ou envie um Catálogo de serviços solicitação de item, tudo do Extensão de navegador para Central do funcionário.

A seguir estão os tipos de conteúdo configuráveis no Extensão de navegador para Central do funcionário.

- Comunicações do funcionário - Exiba comunicados e faixas do seu portal.
- Links rápidos: Exiba o conteúdo em destaque e acesse artigos da base de conhecimento; veja os resultados da Pesquisa com IA mais exibidos do seu portal.

  Nota: Você deve ter Now Assist Versão Pro junto com Central do funcionário versão 38,0 instalada para experimentar o. Now Assist pesquisa de página inteira na extensão do navegador.

- Notícias - Leia as notícias do portal na exibição rápida da extensão.
- Eventos - Exiba os próximos eventos na extensão.
- Aplicações relacionadas - Acesse suas aplicações na seção Aplicativos relacionados.
- Feedback da experiência - Forneça o feedback da experiência do portal ou da extensão no Extensão de navegador para Central do funcionário.

Você pode personalizar o tema e o estilo do seu Extensão de navegador para Central do funcionário de acordo com sua exigência organizacional. Você pode navegar de volta para Central do funcionário portal facilmente com um link na extensão.

As funções a seguir podem operar em diferentes níveis de acesso no Extensão de navegador para Central do funcionário aplicação.

Funções

Campo	Descrição
sn_ex_brw_ext.ecbe_admin	Controla toda a administração do Extensão de navegador para Central do funcionário aplicação.
sn_ex_brw_ext.ecbe_manager	Controla a vinculação de conteúdo, o acesso do visualizador ao conteúdo e os registros do site para Extensão de navegador para Central do funcionário aplicação.
sn_ex_brw_ext.ecbe_contributor	Controla a vinculação de conteúdo e o acesso do visualizador ao conteúdo no Extensão de navegador para Central do funcionário aplicação.

Pesquisa e notificações

PESQUISE e exiba conteúdo ou acesse suas notificações no Extensão de navegador para Central do funcionário.

Acesse seu configurado Central do funcionário conteúdo com a funcionalidade de pesquisa omnibox. Você pode inserir Central do funcionário ou EC em Google Chrome Barra de pesquisa e pressione a tecla Tab para procurar conteúdo residente em Central do funcionário portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode conduzir uma pesquisa de contexto selecionando uma parte do conteúdo do site em que a extensão está habilitada. Fornece os resultados da pesquisa da seção selecionada na Extensão do navegador e no Central do funcionário portal.

Você também pode receber seu Central do funcionário Notificações no seu sistema Mac ou Windows, desde que você tenha a Extensão do Navegador aberta em qualquer uma das suas guias. Ele permite que você rastreie atualizações de trabalho com eficiência. Para obter mais informações, consulte Notificações Na Extensão do navegador para Central do funcionário.

Feedback na Extensão do navegador

Forneça sua experiência com Extensão de navegador para Central do funcionário com a configuração de feedback padrão e a definição de feedback disponíveis com Extensão de navegador para Central do funcionário plug-in (sn_ex_brw_ext) versão 1,0. Para obter mais informações sobre a funcionalidade de feedback da experiência no Extensão de navegador para Central do funcionário, consulte Feedback de experiência para a extensão do navegador

Interface de extensão do navegador

Você pode usar **Opções de instância** para modificar a exibição da extensão.

Você pode configurar aspectos como o número de opções exibidas em um widget, o número de resultados de pesquisa exibidos e assim por diante.

Aproveite o. Now Assist pesquise no Extensão de navegador para Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist pesquisar em Extensão de navegador para Central do funcionário.

Configurar sites de extensão do navegador

Configure o. Extensão de navegador para Central do funcionário em seus sites desejados para facilitar o acesso ao Central do funcionário portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ex_brw_ext.ecbe_admin / sn_ex_brw_ext.ecbe_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Extensão de navegador para Central do funcionário permite que você acesse sua extensão compatível Central do funcionário conteúdo do portal por meio da extensão do navegador.

Nota:

- Se você tentar acessar a extensão do navegador de qualquer site, sem configurar a extensão para esse site, verá uma mensagem de estado vazia.
- Se você tentar acessar o conteúdo quando nenhum estiver configurado para Extensão de navegador para Central do funcionário, você verá uma mensagem de estado vazia.

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Extensão do navegador** > **Sites de extensão do navegador**.
2. Selecione **Novo** Para criar um site que possa acessar a Extensão do navegador da Central do funcionário.
3. No formulário Site configurado, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração do site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Você configurou o. Extensão de navegador para Central do funcionário no site desejado.

Configurar políticas do navegador

Configure as políticas do navegador para habilitar o acesso ao Extensão de navegador para Central do funcionário nos navegadores compatíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Nota: O administrador da empresa deve configurar as políticas do navegador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Extensão de navegador para Central do funcionário pode ser acessado por Google Chrome e. Microsoft Edge navegadores.

Nota: O administrador é responsável por configurar as políticas do navegador, dependendo do navegador compatível em uso.

As configurações do navegador e a página de política podem ter uma aparência diferente para navegadores diferentes.

Procedimento

1. Configure o. Extensão de navegador para Central do funcionário em qualquer um dos navegadores da web compatíveis.
   - Para obter mais informações sobre como configurar o. Extensão de navegador para Central do funcionário em Google Chrome, consulte https://support.google.com/chrome/a/answer/14749672?hl=e .
   - Para obter mais informações sobre como configurar o. Extensão de navegador para Central do funcionário em Microsoft Edge, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/deployedge/configure-microsoft-edge .

   A seguir está uma amostra do arquivo JSON que você deve preencher para ver as políticas no navegador.

```
{
  "Instance": {
    "Value": ""
  },
  "Browser extension portal": {
    "Value": ""
  },
  "Employee portal": {
    "Value": ""
  },
  "Extension title": {
    "Value": ""
  },
  "Extension icon path": {
    "Value": ""
  },
  "Enable notifications": {
    "Value": false
  },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  "Enable context menu": {
    "Value": false
  },
  "Open search in browser extension": {
    "Value": false
  },
  "Allowed sites": {
    "Value": []
  },
  "Context menu title for search": {
    "Value": ""
  },
  "Context menu title for search in portal": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state title": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state message": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state action label": {
    "Value": ""
  },
  "Empty state header logo": {
    "Value": ""
  }
}
```


2. Em **Extensão do navegador da Central do funcionário da ServiceNow** preencha os campos. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de política de extensão do navegador.

Configurar Now Assist pesquisar em Extensão de navegador para Central do funcionário

Configure o. Now Assist Virtual Agent Perfil de pesquisa na Extensão do navegador da Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ex_brw_ext.ecbe_admin

Now Assist Virtual Agent o plug-in (sn_nowassist_va) versão 9,0 deve ser instalado para aproveitar o. Now Assist funcionalidade de pesquisa e o fluxo de conversa no Extensão de navegador para Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Exiba seu assistente em um portal ou canal .

Procedimento

1. Navegar até **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**.
2. Na página Assistentes, selecione **Now Assist no Virtual Agent (padrão)** para abri-lo.
3. Em Now Assist Virtual Agent(padrão), acesse **Experiência de exibição** para adicionar um portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Extensão do navegador da Central do funcionário** e marque a caixa de seleção do **Permita que a barra de pesquisa abra em uma experiência de bate-papo de página inteira** .

Nota: . **Permita que a barra de pesquisa abra em uma experiência de bate-papo de página inteira** A caixa de seleção deve ser marcada para ver a barra de pesquisa do Now Assist na Extensão do navegador da Central do funcionário.

Se a caixa de seleção não estiver marcada, você exibirá somente o. Now Assist cartão genius nos resultados da pesquisa. Você não vê Now Assist barra de pesquisa e o fluxo de conversa na extensão . Exibe somente o. Pesquisa com IA barra.

Resultado

. Now Assist barra de pesquisa no Extensão de navegador para Central do funcionário.

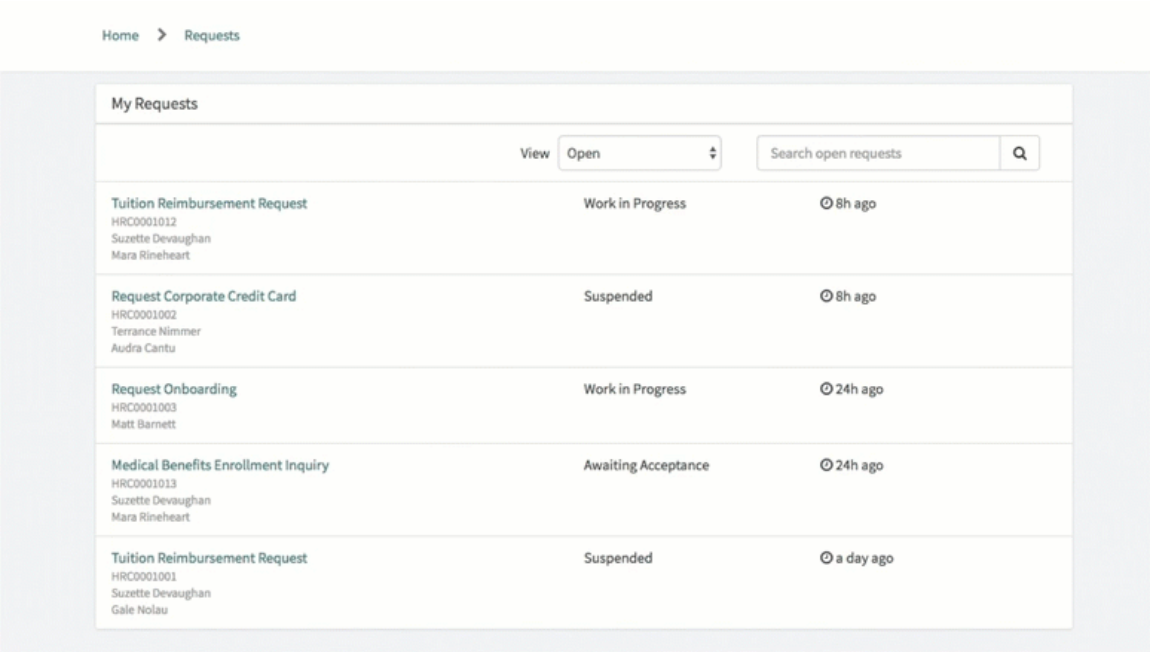
Página Solicitações do funcionário

A página Solicitações é onde os funcionários podem exibir todas as suas solicitações em uma única página no Central do funcionário. Você pode configurar a página Solicitações aplicando filtros para mostrar as solicitações do catálogo de serviços de um usuário, incidentes de TI, casos de RH e muito mais.

Visão geral da página Solicitações

A página Solicitações exibe todas as solicitações de um funcionário. O GIF a seguir mostra um exemplo de um funcionário exibindo e abrindo solicitações na página Solicitações.

Nota: Aproveite o. Experiência com solicitações aprimorada para obter mais flexibilidade de configuração e gestão de solicitações no Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Experiência com solicitações aprimorada.



Configurando a página Solicitações

Você controla o tipo de solicitações que aparecem configurando os filtros de solicitação. Os filtros definem a tabela e as condições que uma solicitação deve atender para que ela apareça na página Solicitações de um funcionário. Por exemplo, você pode configurar um filtro de solicitação do Catálogo de serviços associando-o à tabela Solicitação [sc_request]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

com as condições de que a solicitação está ativa e de que a solicitação foi aberta por ou para o funcionário.

Nota: Se você estiver usando Central do funcionário como parte de Prestação de serviços de RH, Casos de RH aparecem na página Solicitações do usuário para o qual o caso foi aberto. Se um caso de RH tiver um ou mais casos secundários, os casos secundários serão acumulados automaticamente com o caso primário por até três gerações (secundários, netos secundários e tárgrados secundários). Além disso:

- Os casos secundários de RH acumulados com o primário não aparecem como solicitações separadas na página Solicitações.
- Casos secundários não relacionados ao RH (como TI ou solicitações do catálogo de serviços) aparecem como uma solicitação separada e como parte do acúmulo no caso primário.

Para saber mais, incluindo como configurar a exibição da pessoa afetada de um caso de RH, consulte Use a Gestão de casos de RH.

Filtros pré-configurados

Os filtros a seguir estão incluídos com Central do funcionário aplicação. Você pode usá-los ou configurar o seu próprio .

Filtros por aplicação

Aplicação	Filtros
Central do funcionário	• Portal de Incidentes • Solicitação do catálogo de serviços • Portal de solicitação do catálogo de serviços • Portal de ordem de serviço
Com Prestação de serviços de RH	• Minhas solicitações • Casos de RH Encerrados • Casos de RH em aberto • Solicitação de Serviço de RH Encerrada • Abrir Solicitação de Serviço de RH

Criar ou modificar um filtro de solicitação

Crie ou modifique um filtro de solicitação para a página Solicitações no Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Cada filtro de solicitação está associado a uma tabela que é uma extensão da tabela Tarefa [task]. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições que uma solicitação deve atender para que ela apareça na página Solicitações do usuário. Você também pode associar o filtro de solicitação a uma página de tíquete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Administração de Catálogo** > **Meu Filtro de Solicitações**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Meu filtro de solicitação

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Descrição do filtro de solicitação.
Nome da tabela	Nome da tabela à qual o filtro de solicitação está associado. **Nota:** A tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa].
Ativo	Caixa de seleção para ativar o filtro de solicitação para uso.
Aplica-se a	Selecione uma das seguintes propriedades: ○ Desktop ○ Portal de serviços ○ Área de trabalho/Portal de serviços ○ Dispositivo móvel
Filtrar	Condições que uma solicitação deve atender para aparecer na página Solicitações no Central do funcionário. Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . **Nota:** As condições disponíveis para uso dependem da tabela selecionada.
Página do portal	Página de tíquete à qual o filtro de solicitação está associado.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

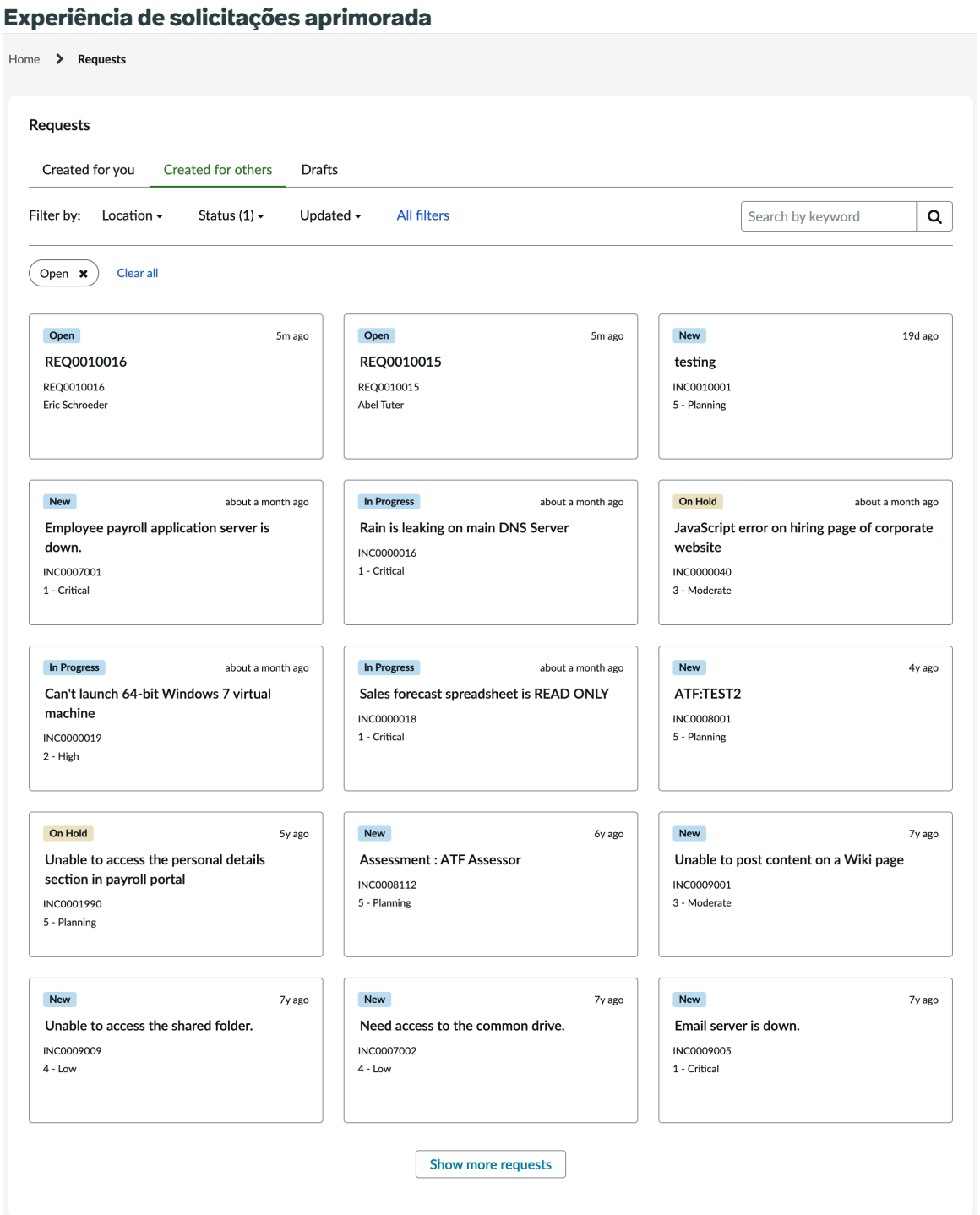
Experiência com solicitações aprimorada

Melhore sua gestão de solicitações em Central do funcionário com Experiência com solicitações aprimorada que permite encontrar e gerenciar solicitações com eficácia.

Em Experiência com solicitações aprimorada as solicitações são segmentadas por tipo. . **Criado para você** e o. **Criado para outras pessoas** guias por padrão com Experiência com solicitações aprimorada. Você também pode configurar outras guias no suporte à interface de várias guias. Quando o número de guias excede o tamanho da tela A. **Mais** exibe o restante das guias em uma exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

O número padrão de solicitações mostradas em uma página é 15. Se exceder 15, a paginação entrará em vigor.

. Experiência com solicitações aprimorada você pode criar uma solicitação e mantê-la em seu **Rascunhos** em vez de enviá-lo instantaneamente. Ele ficará no **Rascunhos** até que você esteja pronto para o envio.

Rascunhos está habilitado por padrão. Se você quiser ocultar **Rascunhos** , marque a propriedade do sistema, habilite Salvar como rascunho no portal esc (glide.sc.enable.save_as_draft.portal.esc) **falso** .

Aprimore a visibilidade das solicitações usando **Filtrar por** opção. As solicitações são visíveis por padrão em uma exibição de cartão. Você só pode ter uma exibição de filtragem para um

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

portal. As opções de filtro podem ser como **Tipo de solicitação** , **Estado** , **Local** e assim por diante.

A interface de várias guias e as opções de filtro são configuráveis. Para obter mais informações, consulte:

- Configurar origens de solicitação
- Configure a definição do filtro Solicitações

. **Solicitações** a página também está disponível na exibição responsiva. Os filtros são exibidos com um **Mostrar mais** opção quando excede o comprimento da página.

. Experiência com solicitações aprimorada melhorou recursos para diferentes personas. A experiência é escalonável, para que os administradores possam criar quantas guias forem necessárias.

Como gerente, você pode:

- Exiba solicitações criadas por você em nome da equipe.
- Exiba solicitações criadas por outras pessoas para sua equipe.
- Exiba solicitações criadas para seu próprio local de trabalho.

Como funcionário, você pode:

- Exiba as solicitações que você criou para si mesmo.
- Exibir solicitações criadas para você.
- Exiba solicitações criadas para seu local de trabalho.

Como assistente executivo, você pode exibir solicitações que criou para outras pessoas.

Configurar origens de solicitação

Crie diferentes origens de solicitação para diferentes aplicações para ver todas as suas solicitações na seção Solicitações em Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Solicitações** > **Configurações da origem**.
2. Selecione **Novo** para criar uma nova origem de solicitação.
   Um script de correção é enviado com os clientes existentes Central do funcionário versão 38,0 para sincronizar dados com as origens de solicitação e as condições do filtro de solicitação quando você faz upgrade.
3. No formulário Origem da solicitação, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de origem da solicitação.

Resultado

Você criou uma origem de solicitação para sua aplicação preferencial.

Configure a definição do filtro Solicitações

Configure uma definição de filtro para diferentes portais ou cada portal separadamente com a definição de filtro Solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie uma definição de filtro para ter guias diferentes na página Solicitações que ofereça suporte a uma interface de várias guias. Você pode usar cada filtro de exibição de cada uma de suas aplicações para ter uma experiência unificada de solicitação e execução.

Procedimento
1. Navegar até **Central do funcionário** > **Solicitações** > **Definições de filtro**.
2. Selecione **Novo** para criar uma definição de filtro.
   . **Filtro de exibição** definição de filtro junto com **Criado para mim** e. **Criado para outras pessoas** as guias estão disponíveis com Central do funcionário versão 38,0. . **Outro** a guia é enviada como inativa. Você pode usá-lo de acordo com sua exigência organizacional.
3. No formulário Definição de filtro de solicitação, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição de filtro de solicitação.

Resultado
Você criou uma definição de filtro para sua exibição de solicitações no portal.

O que Fazer Depois
1. Defina a configuração do filtro Solicitações
2. Configure a condição do filtro Solicitações

Defina a configuração do filtro Solicitações
Defina a configuração de filtro de solicitação para determinar as opções de filtro disponíveis nas guias Solicitações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento
1. Navegar até **Central do funcionário** > **Solicitações** > **Definições de filtro**.
2. Na lista Solicitar definições de filtro, selecione qualquer uma em que você deseja adicionar uma configuração de filtro para abri-la, como **Filtro de exibição** .
3. Na página de definição de filtro, vá para a seção Configuração do filtro de solicitação e selecione **Novo** .
4. No formulário Nova configuração de filtro, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração do filtro de solicitação.

O que Fazer Depois
Configure a condição do filtro Solicitações

Configure a condição do filtro Solicitações
Configure as condições de filtro para fornecer opções de filtro de segundo nível para os filtros de primeiro nível.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Solicitações** > **Definições de filtro**.
2. Na lista Definições de filtro de solicitação, selecione a definição necessária para abri-la.
3. Na página de definição de filtro, vá para a seção Configuração do filtro de solicitação e selecione a necessária, como **Criado para você** .
4. Na página de configuração do filtro, vá para a seção Condições do filtro de solicitação e selecione **Novo** para criar uma condição de filtro.
5. No formulário Condições de filtro de solicitação, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Solicitar condição do filtro.

Aceite o aprimorado Experiência com solicitações aprimorada

Aceite Experiência com solicitações aprimorada, como um cliente existente, para obter os benefícios dos recursos atualizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Solicitações** > **Configuração**.
2. Verifique **Sim, aceite a experiência de solicitação aprimorada** e selecione **Aceite** botão.

Resultado

. Você aceitou Experiência com solicitações aprimorada.

Configuração do widget Meus itens ativos

O widget Meus itens ativos exibe todas as atividades do usuário que exigem sua entrada ou revisão.

No widget Meus itens ativos, tarefas, pesquisas e atividades de solicitação estão disponíveis por padrão no Central do funcionário. A atividade Tarefas é definida como Primária por padrão. As atividades de tarefa são exibidas usando a configuração pendente existente e as atividades de solicitações são exibidas usando os filtros de solicitação existentes.

Nota: Você pode adicionar configurações adicionais para exibir suas atividades. Por exemplo, para exibir atividades para reservas, você deve instalar e ativar o plug-in para ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

De **Meus itens ativos** widget, os administradores podem executar as seguintes ações.

- Organize itens com base na prioridade ou urgência.
- Exiba os itens em layouts verticais ou horizontais.
- Execute ações nas tarefas atribuídas de **Meus itens ativos** .

Minhas ações de itens ativos

Agora você pode configurar a estrutura de ação para permitir que os funcionários executem ações dos Meus itens ativos.

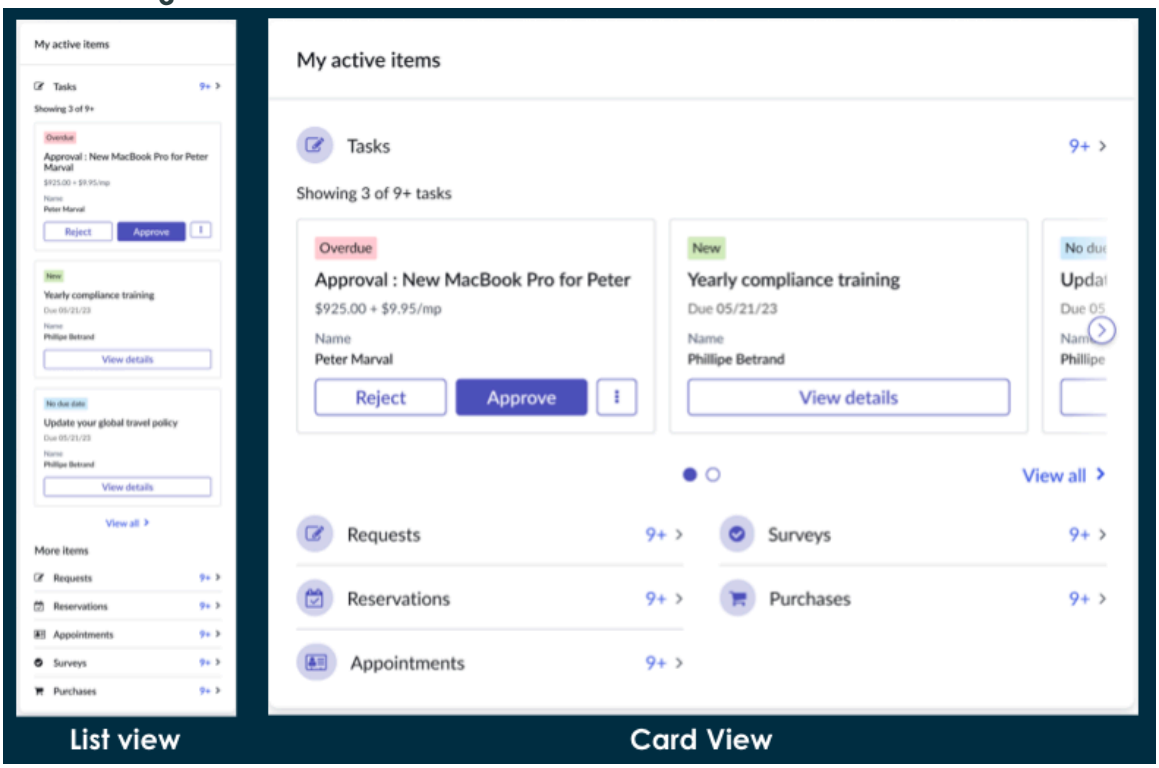
Configurar **Grupo de ação** para que a atividade primária conclua as ações adequadas. Para tarefas, as ações Aprovar e rejeitar estão disponíveis prontas para uso. Para obter mais informações, consulte Habilite a configuração de tarefa para aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando você não associa um grupo de ação às tarefas, o. **Exibir detalhes** a opção aparece para navegar até a página de detalhes da atividade.

Itens do widget Meus itens ativos



Para mudar as opções de exibição, consulte Execute uma configuração de atividade avançada.

Exibição de resumo

A exibição resumida exibe uma contagem de todas as atividades. A contagem da atividade primária é mostrada na parte superior do widget. A contagem das atividades não primárias é mostrada depois disso. Por exemplo, Tarefas (9 tarefas) é a atividade primária e Solicitações (mais de 9 solicitações) é a atividade não primária. Se o número de atividades for zero, a exibição resumida será exibida **0** ao lado do nome da atividade. Por exemplo, se não houver tarefas, a exibição resumida exibirá 0 tarefas. Se a contagem de tarefas exceder 9 em número, a exibição resumida exibirá mais de 9 ao lado do nome da atividade. Por exemplo, se houver 10 tarefas, a exibição resumida exibirá mais de 9 tarefas.

Clicar em uma atividade no widget abre a página que você especificou em **Link interno** Campo do formulário Configuração de atividade.

Exibição em lista

A exibição de lista exibe uma lista de tarefas pendentes somente para a atividade primária. Se você definir a atividade Tarefas como primária, a exibição de lista exibirá tarefas pendentes somente para a atividade Tarefas. . **Exibir tudo** abre a página que você configurou para a atividade primária.

Você pode fazer uma configuração avançada ou uma configuração básica para uma atividade. Pronto para uso **Grupo de ação de aprovações** para exibir as ações, como **Aprovar** e. **Rejeitar** .

Nota: Quando você não associa um grupo de ação às tarefas, o. **Exibir detalhes** a opção aparece para navegar até a página de detalhes da atividade.

Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para que as ações apareçam no widget Meus itens, você pode adicionar OOTB **Grupo de ação de aprovações** de **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até **Detalhes da configuração pendente** E use o grupo de ação OOTB em **Mapeamento de campos** .

Tópicos relacionados

Execute uma configuração de atividade básica

Execute uma configuração de atividade avançada

Execute uma configuração de atividade básica

Configure atividades para determinar quais registros você deseja recuperar de uma tabela quando determinadas condições forem atendidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sp_admin ou administrador ESC

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Configuração de atividade.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .

O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar** . **Detalhes da configuração da atividade** é exibida. Forneça detalhes para uma configuração de atividade básica.

Forneça detalhes para uma configuração de atividade avançada. Para obter mais informações, consulte Execute uma configuração de atividade avançada.

Se você clicar em **Salvar** . **Detalhes da configuração da atividade** e. **Acesso à atividade** As guias são exibidas.Restringir o acesso a uma atividade. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso a uma atividade.

Forneça detalhes básicos de configuração da atividade

Depois de criar uma configuração de atividade básica, você deve especificar quais registros da atividade deseja recuperar das tabelas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sp_admin ou administrador ESC

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. O módulo Configurações de atividade exibe a lista de configurações de atividade existentes.
3. Clique na configuração de atividade básica para fornecer detalhes da configuração.
4. Clique em **Detalhes das configurações da atividade** guia.
5. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Detalhes da configuração da atividade.
7. Clique em **Enviar**.

Execute uma configuração de atividade avançada

Configure as atividades para exibir sua contagem e para exibir itens em uma lista para uma atividade primária.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sp_admin ou administrador ESC

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Configuração de atividade.
4. Selecione **Avançado** opção.
5. Em **Script de exibição de resumo** , adicione um script para exibir a contagem de atividades, por exemplo, `Novo sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   A API retorna um valor inteiro.
6. Em **Script de exibição de lista** , adicione um script para exibir itens em uma lista, por exemplo, `Novo sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   Nota: Execute esta etapa somente se você tiver marcado esta atividade como primária selecionando **primário** opção.

7. Ativado **Exibição de lista json** forneça um modelo com mapeamento de campos de tabela para as propriedades do componente.
   Por exemplo, `'', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', "field1Label": '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', '' destino': '' // o destino é '' se for o url da página interna ou do portal. o destino será '_blank' se o url for externo`
8. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .

O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar** . **Acesso à atividade** é exibida. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso a uma atividade.

Restringir o acesso a uma atividade

Aplique critérios do usuário a uma atividade para definir quais usuários, grupos e funções podem acessar a atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No widget Meus itens ativos, a atividade à qual um usuário não tem acesso não é exibida para esse usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
   O módulo Configurações de atividade exibe a lista de configurações de atividade existentes.
2. Clique na configuração de atividade à qual você deseja restringir o acesso.
3. Clique em **Acesso à atividade** guia.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário. **c.** Clique em **Enviar**.
Edite critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Lista de acesso a atividades clicando no ícone de seta para a direita ( ). **c.** Clique em **Salvar**.

Notificações para Central do funcionário

Notificações para Central do funcionário a funcionalidade fornece uma experiência de notificações unificada no portal para diferentes tarefas, atividades e outras informações relevantes.

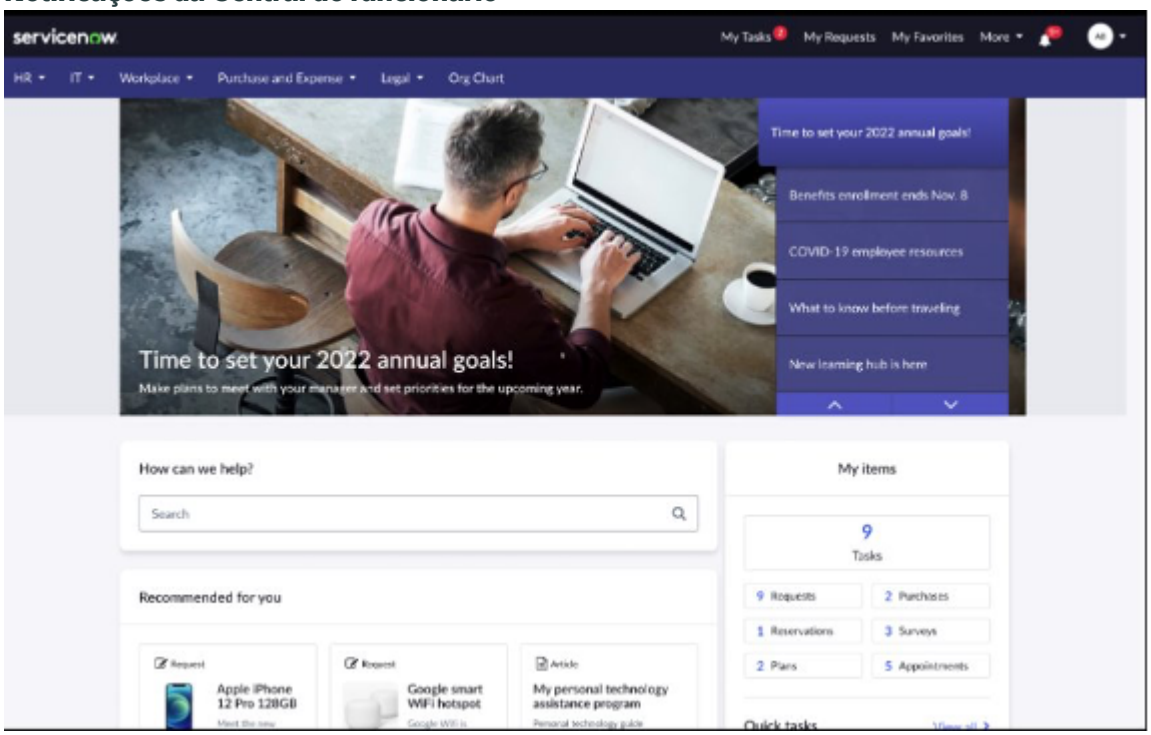
Notificações para Central do funcionário a funcionalidade está disponível quando você tem o. Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp) versão 36,0, o. Notificações para Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp_notifs) e o. Yokohama versão de lançamento instalada.

Nota: Instalação das Notificações para Central do funcionário o plug-in (sn_ex_sp_notifs) é necessário para aproveitar a funcionalidade.

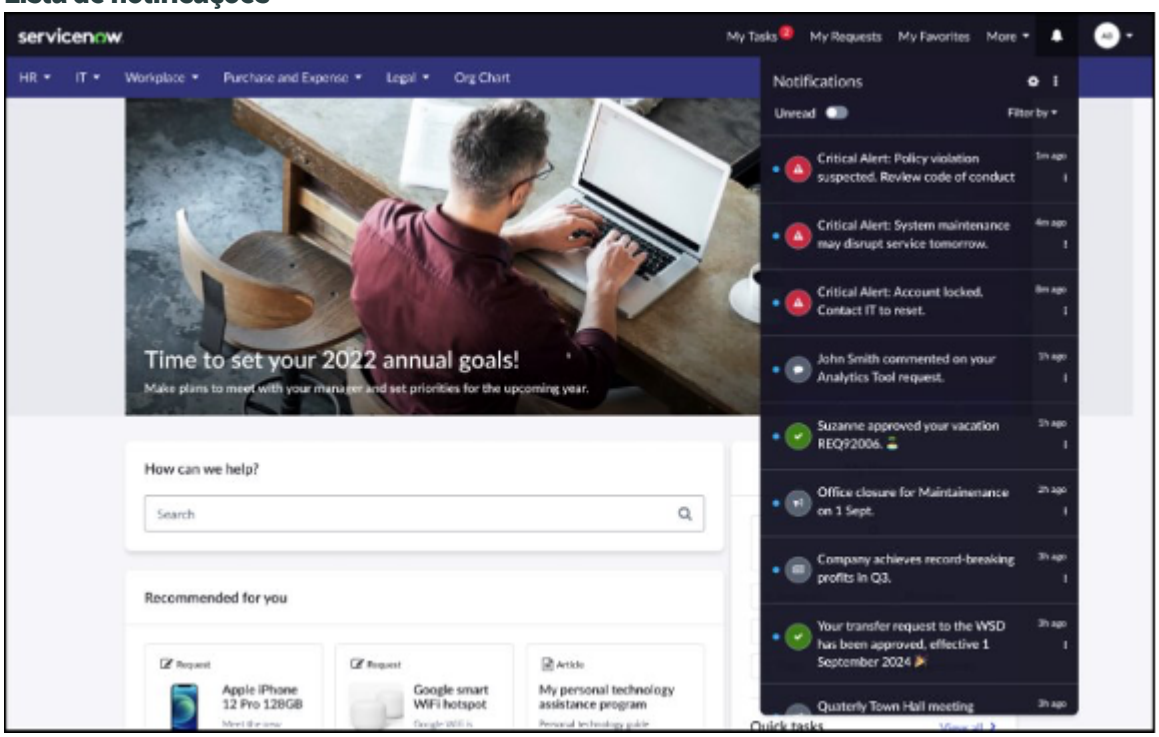
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações da Central do funcionário



Lista de notificações



Notificações para Central do funcionário a funcionalidade também é configurável para outros portais, como Central do funcionário - Pro Quiosque.

Nota: Notificações para Central do funcionário não é configurável em Now Mobile®.

Com notificações para Central do funcionário, você pode:

- Obtenha conteúdo de notificação do portal padrão e configurável.
- Obtenha indicadores lidos ou não lidos e vistos ou não vistos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Marque notificações como críticas para atrair a atenção.
- Notificações de grupo enquanto entrega várias notificações ao mesmo tempo.

Com a opção de cabeçalho de notificações, você pode:

- Obtenha um ícone de sino no cabeçalho do portal para acompanhamento.
- Obter contagem de notificações exibida no ícone de sino.
- Ativa ou desativa a exibição da contagem de notificações.

Desative completamente as notificações, se elas não forem relevantes para você.

Notificações ações

Usar Notificações filtros para refinar sua pesquisa quando você tiver uma lista longa. Os filtros são configuráveis de acordo com seus requisitos. Estas são as opções padrão:

- Crítico
- Lembrete

Marque todas as suas notificações lidas com **Marcar tudo como lido** opção disponível na opção de reticências do utilitário global.

Notificações as ações disponíveis para cada notificação são:

- Marcar como Lido
- Memorizar minhas informações
  - Em 30 minutos
  - Em 1 hora
  - Próxima semana
- Limpar notificação

Para obter mais informações sobre como configurar notificações, consulte Configurar notificações para o portal.

Notificações em Envolvimento com conteúdo para Central do funcionário - Pro

Há duas notificações predefinidas disponíveis com Envolvimento com conteúdo para Central do funcionário - Pro versão 1,3.

- **Notificar o autor se a notícia tiver uma reação** : O autor de um artigo de notícias é notificado quando alguém reage a um artigo de notícias publicado. Se várias reações forem recebidas, as notificações serão agrupadas.
- **Notificar o autor se a notícia tiver um comentário** : O autor de um artigo de notícias é notificado quando alguém comenta o artigo publicado. Se vários comentários forem recebidos, as notificações serão agrupadas.

Se o autor clicar em uma notificação de artigo de notícias de um artigo expirado, ele não ficará mais visível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações Na Extensão do navegador para Central do funcionário

Obter Notificações para Central do funcionário Na Extensão do navegador para Central do funcionário.

Você deve ter a Extensão do navegador para Central do funcionário plug-in (sn_ex_brw_ext) versão 1,0 instalado para obter o padrão Notificações configuração **Configuração do ECBE** .

. **Modo de exibição** disponível para **Configuração do ECBE** é somente **Exibição de página** . Para obter mais informações sobre Notificações configuração do seu portal, consulte Configurar notificações para o portal.

Para obter mais informações sobre os valores de campo no formulário de configuração de notificação do portal, consulte Formulário de configuração de notificação do portal.

Configurar notificações para o portal

Configure a funcionalidade de notificações em qualquer portal de sua escolha para obter um sistema de notificação unificado para todas as suas tarefas e lembretes.

Antes de Iniciar

Função necessária: Notification_provider_admin

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Notificações do portal** > **Configurações de notificação**.
   Se você fez upgrade para Central do funcionário Plug-in (sn_ex_sp) versão 36,0 junto com as Notificações para Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp_notifs) e o. Zurich versão de lançamento, você verá **Configuração da Central do funcionário** Por padrão, em Configurações de notificação.
2. Selecione **Novo** para configurar notificações para qualquer outro portal preferencial.
3. No formulário de configuração de notificação do portal, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de notificação do portal.

   Você também pode configurar o conteúdo da notificação e as condições do gatilho para cada tipo de notificação. Para obter mais informações, consulte Configurar conteúdo de notificação para o portal e Configurar gatilhos de notificação.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Você configurou as notificações para Central do funcionário funcionalidade no seu portal.

Configurar conteúdo de notificação para o portal

Configure as mensagens de exibição de notificação para cada tipo de notificação no Central do funcionário portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: Notification_provider_admin

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Notificações do portal** > **Configurações de conteúdo da notificação**.
2. Selecione **Novo conteúdo do provedor** e selecione **Conteúdo do portal** para criar conteúdo de notificação do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As opções disponíveis são as seguintes.

- **Conteúdo do portal**
- **Conteúdo do Virtual Agent - Bate-papo**
- **Conteúdo do Virtual Agent - Mensagens**
- **Espaço**
- **Next Experience**

Para obter mais informações sobre como configurar diferentes tipos de conteúdo de notificação, consulte Notificações do provedor .

3. No formulário Conteúdo de notificação do portal, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de conteúdo de notificação do portal.

Resultado
Você configurou o conteúdo da notificação para seu portal.

Configurar gatilhos de notificação

Configure os gatilhos de conteúdo de notificação para determinar como ele é exibido no portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: Notification_provider_admin

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Notificações do portal** > **Notificações do portal**.
2. Na lista Notificações, selecione a notificação na qual você deseja definir o gatilho.
3. No formulário Condições do gatilho de notificações, preencha os campos e selecione **Enviar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Condições do gatilho.

Página Tarefas do funcionário

Configure a página Tarefas para que os funcionários exibam e concluam todas as tarefas em uma única página. Você pode configurar a página aplicando filtros para mostrar aprovações do usuário, tarefas de conteúdo e muito mais.

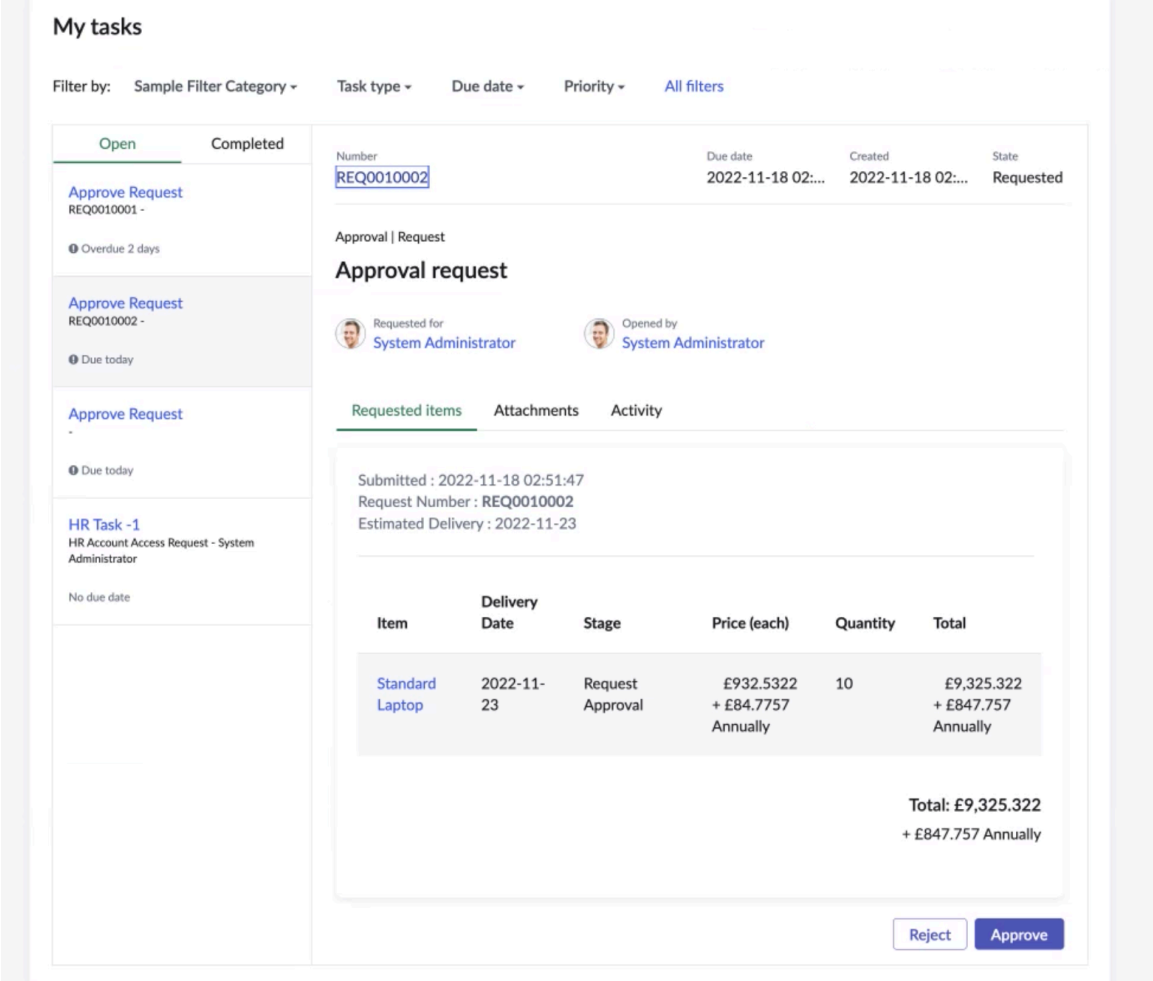
Visão geral de Minhas tarefas

A página Minhas tarefas mostra todas as tarefas abertas e concluídas de um funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Minhas tarefas



Configure a página Tarefas

Você controla o tipo de tarefas abertas e concluídas que aparecem configurando os filtros. Os filtros definem a tabela e as condições que uma tarefa deve atender para que ela apareça na página Tarefas de um funcionário. Você pode associar um filtro por tabela. Por exemplo, você pode configurar um filtro de aprovações ao:

- Associe-o à tabela Aprovação [sysapproval_approver] com as condições em que o funcionário é o aprovador.
- Há uma entidade para a qual a aprovação se destina.
- A aprovação está no estado Solicitado.

Nota: O pedido padrão é Data de vencimento. Se você tiver muitos filtros e descobrir que o desempenho foi afetado, poderá ordenar as tarefas por filtro. Para ordenar por filtro, você deve habilitar a priorização de filtro e atribuir números de prioridade para cada filtro.

Para obter mais informações, consulte Habilite a configuração de tarefa para aprovações.

Fazer uma pergunta

Fazer uma pergunta é um widget que estabelece um link de comunicação entre um usuário com um agente de RH ou fila para discutir tarefas ou casos de RH. Essas configurações determinam qual agente de RH ou fila usar para comunicação. Para tarefas de RH, o. **Equipe de suporte a tarefas** O campo define o agente de RH ou a fila que seleciona qualquer comunicação sobre a tarefa quando um usuário seleciona o link Fazer uma pergunta. Para usar esta opção, ative o plug-in Widgets do Portal de serviços do Connect (com.glide.connect.sp_widgets).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para obter mais informações sobre **Conecte** , consulte Conecte .

Para casos de RH, defina a configuração em **Interfaces conversacionais** .

Nota: Para obter mais informações sobre **Interfaces conversacionais** , consulte Interfaces conversacionais e. Configuração do Bate-papo do agente .

Se sua empresa não estiver usando Suporte do Connect, você pode optar por ocultar **Faça uma pergunta** link. Para ocultar o link Fazer uma pergunta, acesse **sys_properties.list** e encontre **sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled** propriedade. O valor padrão é **verdadeiro** . Para ocultar Fazer uma pergunta sobre casos de RH e tarefas no Central do funcionário altere a configuração para **falso** . Para tarefas de RH, quando o Espaço do agente é selecionado em **Equipe de suporte a tarefas** menu suspenso, Virtual Agenté usado. Se Usuários e grupos estiver selecionado, Suporte do Connecté usado. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma tarefa de RH a um caso de RH .

Atribuição avançada de trabalho Para configurar Advanced Work Assignment (AWA) para o Espaço do agente, consulte Advanced Work Assignment (AWA) para Prestação de serviços de RH.

Filtros pré-configurados

Os filtros a seguir estão incluídos com Central do funcionário aplicação. Você pode usá-los ou configurar o seu próprio .

Para obter mais informações, consulte Filtros de tarefa em Minhas tarefas.

Funções de aprovação de tarefas pendentes do funcionário

As funções determinam quem pode aprovar, rejeitar ou comentar as solicitações do funcionário.

Use as seguintes funções para definir como as solicitações do funcionário na página Tarefas pendentes do funcionário são tratadas:

Tarefas pendentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
approver_user	Função necessária para usuários aprovadores. Os usuários aprovadores podem modificar as solicitações de aprovação roteadas para eles. Eles também têm todos os recursos dos Solicitantes. Observe que há uma taxa associada a esta função. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.	Nenhum(a)
sn_request_read	Fornece acesso de leitura à aplicação Gestão de solicitações e funções relacionadas (não verifica registros de aprovação). Pode ler solicitações e ritms.	Nenhum(a)
sn_request_approver_read	Fornece acesso de leitura à aplicação Gestão de solicitações e funções relacionadas (permite	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas pendentes

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	acesso somente se o usuário tiver um registro de aprovação para o registro de solicitação). O usuário com esta função pode ler aprovações.	
sn_request_write	Fornece acesso de gravação à aplicação Gestão de solicitações e funções relacionadas. O usuário com esta função pode comentar as solicitações.	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	Fornece acesso e capacidade de ler todos os casos de RH.	Nenhum(a)

Criar ou modificar tarefas pendentes

Crie ou modifique tarefas pendentes no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições que uma tarefa deve atender para que ela apareça na página Tarefas Pendentes do usuário. Você também pode definir a aparência do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes. Você pode associar tabelas de tarefa e não tarefa na configuração de tarefa pendente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro de configuração de tarefas pendentes.
Tabela	Nome da tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ○ Você pode associar um filtro por tabela. ○ A tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa].
Tab	A guia em que você deseja que as tarefas pendentes apareçam.
Condições	Condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página Tarefas Pendentes em Central do funcionário. As condições disponíveis para uso dependem da tabela selecionada. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Ativo	Caixa de seleção para ativar a configuração de tarefas pendentes para uso.
Aplica-se a	Indica o portal de serviços ao qual a configuração de tarefas pendentes se aplica.

4. Selecione **Save** (Salvar).
. **Linha de título** e. **Linha de detalhe** as guias são exibidas.
5. Em **Linha de título** configure a linha de título do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

Formulário Título

Campo	Descrição
Tipo de título	Indica a que o tipo de título se aplica. As opções são: ○ Campos: Usa um campo da tabela selecionada para o título. ○ Personalizado: Forneça texto personalizado para aparecer como o título da configuração de tarefas pendentes.
Campo de título	Aparece quando você seleciona **Campos** em **Tipo de título** lista. Mapeie um campo da tabela selecionada para aparecer como o título de configuração de tarefas pendentes.
Título personalizado	Aparece quando você seleciona **Personalizado** em **Tipo de título** lista. Insira o texto que você deseja que apareça para o título.

6. Em **Linha de detalhe** configure a linha de detalhes do cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de detalhes

Campo	Descrição
Tipo de detalhe	Indica o tipo de detalhe que você deseja que apareça nas tarefas pendentes. ○ Personalizado: Indica que o texto personalizado aparece como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. ○ Campos primários: Selecione uma tabela primária e mapeie um ou mais campos dessa tabela para aparecer como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. Os campos serão separados por um hífen. **Nota:** Para exibir um link para a página do tíquete primário, certifique-se de que **Link para primário** a caixa de seleção está marcada. ○ Campos: Mapeie um ou mais campos da tabela associada para aparecer como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. Os campos serão separados por um hífen. **Nota:** Para exibir um link para a página do tíquete correspondente, certifique-se de que **Link para a tarefa** a caixa de seleção está marcada.
Detalhe personalizado	Insira o texto personalizado que você deseja que apareça na lista Tarefas Pendentes. Aparece somente quando você seleciona **Personalizado** em **Tipo de detalhe** lista.
Tabela primária	A tabela que você deseja usar para selecionar campos na linha de detalhes de suas tarefas pendentes. Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** em **Tipo de detalhe** lista.
Campos primários	Os campos que você deseja que apareçam na linha de detalhes de suas tarefas pendentes. Os campos escolhidos são baseados na tabela selecionada. Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** em **Tipo de detalhe** lista.
Vincular ao primário	Indica que você deseja que um link que abre a tarefa primária apareça na página do tíquete. Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** em **Tipo de detalhe** lista.
Campos de detalhe	Indica os campos que você deseja que apareçam como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. Se você selecionar vários campos, eles serão separados por um hífen.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Aparece somente quando você seleciona **Campos** em **Tipo de detalhe** lista.
Vincular à tarefa	Indica que você deseja que um link seja exibido solicitando que o usuário selecione para abrir uma tarefa na página do tíquete. **Nota:** O link para a tarefa funciona somente quando a tabela estende a tabela de tarefas. Aparece somente quando você seleciona **Campos** em **Tipo de detalhe** lista.

7. Em **Mapeamentos de Widget de Tarefas Pendentes** , você pode mapear o filtro para um ou mais widgets pendentes personalizados.

   Nota: Se nenhum mapeamento de widget for fornecido, um widget de tarefas pendentes padrão será usado.

   a. Clique em **Novo** ou abra um registro.

   b. No formulário, preencha os campos.

   Formulário Mapeamento de Widget de Tarefas Pendentes

Campo	Descrição
Configuração de tarefas pendentes	Este campo é definido automaticamente para a configuração de tarefas pendentes à qual o mapeamento de widget está associado.
Tabela	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada.
Condições	Condições que uma tarefa pendente deve atender para que ela seja exibida com o widget. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Ativo	Caixa de seleção para ativar o mapeamento de widget para uso.
Widget	Nome do widget ao qual a configuração de tarefas pendentes está associada. **Nota:** Para saber mais sobre widgets e como configurá-los, consulte Widgets do Portal de serviços

   c. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

8. Em **Detalhe da configuração de tarefas pendentes** , você pode mapear os campos da tabela de origem com base nas condições definidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.

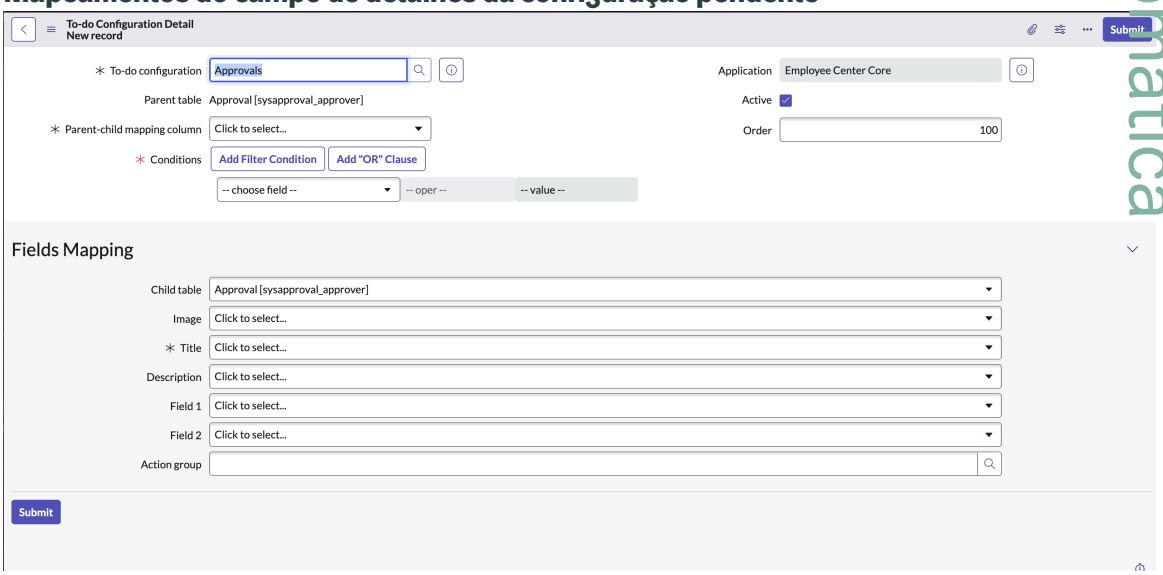
b. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Formulário Detalhes da configuração de tarefas pendentes

Campo	Descrição
Configuração de tarefas pendentes	Selecione a configuração de Tarefas Pendentes que você deseja associar ao widget.
Tabela	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada.
Destino pendente	Selecione a tabela de destino para a qual você deseja mapear a configuração.
Condições	Insira as condições que uma tarefa pendente deve atender para o mapeamento de configuração. **Nota:** Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .
Ativo	Caixa de seleção para ativar o mapeamento de widget para uso.
Ordem	Insira o número do pedido no qual você deseja que a tarefa apareça no widget.

c. Em **Mapeamentos de campo** mapeie os campos do selecionado **Configuração de tarefas pendentes** tabela com **Destino pendente** tabela.

Mapeamentos do campo de detalhes da configuração pendente



d. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

9. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Habilite a configuração de tarefa para aprovações

Habilitar priorização por filtro

Se você estiver solicitando as tarefas pendentes por filtro em vez de data de vencimento, deverá habilitar **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** , adicione **Prioridade de exibição** para o formulário de configuração de tarefas pendentes e atribua um número de prioridade a cada filtro de tarefas pendentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

As tarefas pendentes serão classificadas pelo filtro ao qual estão associadas. Em cada filtro, as tarefas pendentes serão classificadas por data de vencimento.

Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global .

Procedimento

1. Habilite o. **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** propriedade.
   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista Propriedades do sistema é exibida.
   b. Abra o. **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** propriedade.
   c. Em **Valor** , defina o valor como `verdadeiro` .
2. Adicione **Prioridade de exibição** campo para o formulário de filtro de tarefas pendentes.
   a. Navegar até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.
   b. Ou navegue até **Central do funcionário Pro** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**
   c. Abra um registro.
   d. No cabeçalho do formulário de configuração de tarefas pendentes, clique no ícone de menu e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**.
   Nota: Certifique-se de estar em Central do funcionário Aplicação principal.
   e. Mova o. **Prioridade de exibição** campo para **Selecionado** coluna.
   f. Clique em **Salvar**.
3. Defina o número de prioridade para cada filtro de tarefas pendentes.
   a. Navegar até **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**.
   b. Abra um registro de filtro de tarefas pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Em **Prioridade de exibição** defina o número de prioridade.

d. Repita o processo para cada filtro.

Filtros de tarefa configuráveis

Permita que o funcionário use filtros, grupos de filtros e categorias para filtrar, descobrir e executar as tarefas com apenas alguns cliques.

Os filtros ajudam funcionários e gerentes com melhor visibilidade das tarefas urgentes e críticas para os negócios. Os administradores capacitam os funcionários a pesquisar, filtrar e restringir as tarefas desejadas. Permita que os funcionários selecionem esses filtros e exibam os registros que qualificam a condição de filtro selecionada.

Permita que os funcionários gerenciem suas tarefas usando os filtros configurados pelo administrador do **Minhas tarefas** página. Defina as seguintes opções para restringir as tarefas desejadas.

- **Condições** : Crie condições e mapeie-as para um ou vários filtros.
- **Filtros** : Crie filtros e mapeie-os para categorias ou grupos de filtros.
- **Grupos de filtros** : Crie grupos de filtros e associe-os a vários filtros.
- **Categorias** : Crie categorias e associe-as a filtros ou grupos de filtros.

Os administradores podem criar e mapear condições para filtros. Organize as preferências de exibição com Categorias e Grupos de filtros. Você pode configurar os critérios de exibição e as preferências de pedido. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições de uma tarefa desejada para facilitar a descoberta no **Minhas tarefas** página.

Você pode personalizar seus próprios filtros para atender aos seus requisitos de negócios, por exemplo, criar um filtro personalizado para exibir aprovações de terceiros, como SAP Concur ou Workday.

Os funcionários podem usar esses filtros e condições para Filtros de tarefa em Minhas tarefas

Nota: A estrutura de filtro é extensível. Você pode personalizar seus próprios filtros para atender às suas necessidades de negócios.

Quando redirecionado de Central de gerentes para **Minhas tarefas** , os gerentes podem ter melhor visibilidade das tarefas ou aprovações da equipe com opções adicionais para organizar. Respectivo Central de gerentes os filtros são pré-aplicados.

Configurar condições de filtro

Com essas condições, você permite que os funcionários filtrem, descubram e executem as tarefas com apenas alguns cliques.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Employee Center* > **Administração** > **Condições do filtro de configuração de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Condição do filtro

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição do filtro.
Aplicação	Aplicação para a condição de filtro.
Ativo	Marque a caixa para ativar a condição de filtro para uso.
Configuração de tarefas pendentes	Tabela de configuração de tarefas pendentes. Selecione a configuração pendente apropriada que se adapte ao seu tipo de tarefa.
Tabela	Nome da tabela à qual a configuração de tarefas pendentes está associada. A tabela é preenchida automaticamente de acordo com a configuração de tarefas pendentes selecionada.
Condição	Condições que uma tarefa deve atender. Use essas condições adicionais que ajudam a restringir a tarefa desejada.
Adicionar outra condição	Marque a caixa para adicionar mais condições usando o script.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   . **Condição** criado.

Crie filtros ou grupos de filtros

Com esses filtros e grupos de filtros, você permite que os funcionários filtrem, organizem, descubram e executem as tarefas com apenas alguns cliques.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Employee Center* > **Administração** > **Filtros de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de filtro

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro ou grupo de filtros.
Aplicação	Aplicação para o filtro ou grupo de filtros.
Ativo	Marque a caixa para ativar o filtro de tarefa ou o grupo de filtros.
É grupo de filtros	Opção para criar um grupo de filtros. O grupo de filtros pode ser associado somente a filtros ou categorias.
Disponível para	Opção para disponibilizar o filtro somente para selecionar usuários, grupos, funções e muito mais. **Nota:** Este campo não aparece quando você seleciona **Grupo de filtros** .
Não disponível para	Opção para tornar o filtro indisponível para.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo não aparece quando você seleciona **Grupo de filtros** .
Descrição	Informações descritivas sobre o filtro.

4. Selecione **Save** (Salvar).
. **Filtro** ou **Grupo de filtros** criado.

O que Fazer Depois
Associe as categorias, os filtros e as condições da lista relacionada. Na lista relacionada, selecione a categoria para o filtro. Selecione uma categoria na lista disponível na caixa de diálogo do seletor.

Nota: Associe um filtro a apenas uma categoria ou grupo de filtros.

Se você não selecionar nenhuma categoria ou grupo de filtros específico, o filtro não ficará visível no **Minhas tarefas** página.

Conclua o mapeamento a seguir de acordo com seu requisito.

- Para grupo de filtros, Mapa **Categorias associadas** e. **Filtros** . Além disso, acesse **Filtros associados** lista relacionada, clique em **Novo** e preencha o formulário para adicionar mais filtros.
- Para filtros, Mapa **Categorias associadas** e. **Condições associadas** . Para subfiltros, mapear somente **Condições associadas** porque você não pode mapear um subfiltro para uma categoria.

Com base em seu mapeamento, você disponibiliza os filtros para que os funcionários usem no **Minhas tarefas** página.

Configurar categorias de filtro

Com essas categorias de filtro, você permite que os funcionários filtrem, organizem, descubram e executem as tarefas com apenas alguns cliques.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Employee Center* > **Administração** > **Categorias de filtro de tarefas pendentes**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Categoria de filtro

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de filtro.
Aplicação	Aplicação para a categoria de filtro.
Ativo	Marque a caixa para ativar a categoria de filtro para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem na qual a categoria de filtro deve ser exibida.
Exibir em IU	Marque a caixa para exibir a categoria na IU. Quando esta opção não está selecionada, o filtro não é mostrado na barra de filtro. **Nota:** Quando você não seleciona esta opção, a categoria aparece somente em **Todos os filtros** modal.

4. Selecione **Save** (Salvar).
. **Categoria** é criado e a lista relacionada **Filtros associados** aparece.
5. Em **Filtros associados** Lista, clique em **Novo** para associar filtros à categoria.
6. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento de categoria de filtros associados

Campo	Descrição
Categoria	Categoria para a qual o filtro está mapeado. Por exemplo, Tipo de tarefa , Prioridade .
Aplicação	Aplicação para a categoria de filtro.
Filtrar	Filtros ou grupos de filtros que estão disponíveis para mapeamento com a categoria.
Ordem	Ordem na qual o filtro ou grupo de filtros deve ser exibido na categoria.

7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
. **Categoria de filtro** criado.

O que Fazer Depois

Com base em seu mapeamento, você disponibiliza os filtros para que os funcionários usem no **Minhas tarefas** página.

Perfil do funcionário

Um perfil de funcionário unificado fornece as informações do funcionário e oferece extensibilidade para o barramento.

Baixe a versão mais recente de ServiceNow Store para acessar o perfil de funcionário relacionado ao trabalho sem navegar até vários sistemas. Design de perfil orientado por configuração para introduzir campos, ações e widgets relacionados a informações relacionadas ao trabalho.

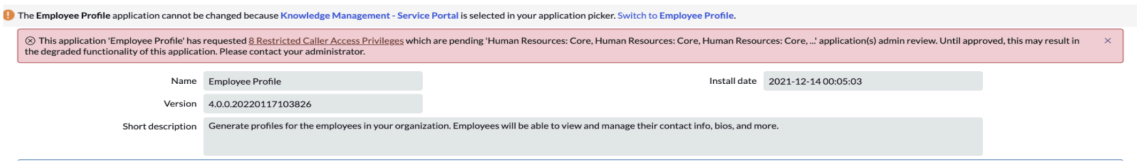
- Nome: **Perfil do funcionário**
- Escopo: sn_employee

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para aprovar manualmente o acesso de solicitante restrito (RCA) solicitado, acesse sys_store_app.list no navegador. O cabeçalho tem uma mensagem de erro com um link para os RCAs.

Solicitado acesso restrito do solicitante



Você pode permitir os RCAs.

Você pode ter uma exibição abrangente das informações do funcionário para orientar decisões de negócios, criar fluxos de trabalho inteligentes e oferecer personalização em aplicações voltadas para o usuário final. Usando o perfil do funcionário, você pode:

- Configure o design do perfil do funcionário e as preferências de exibição.
- Crie uma IU de perfil moderna para atender às necessidades sociais e empresariais.
- Permita que os funcionários criem e gerenciem informações pessoais em uma página.
- Habilite a extensibilidade do perfil em várias unidades de negócios.
- Configure informações relacionadas ao trabalho como guias e personalize as configurações de visibilidade do perfil público.
- Gerencie a visibilidade e a extensibilidade dos dados com um perfil escalonável para casos de uso futuros.
- Melhorar o engajamento e a experiência geral do funcionário.

Configurar o perfil do funcionário

Como administrador, você pode criar uma definição de funcionário ativa e configurar os componentes do perfil. Gerencie atualizações no perfil do funcionário a partir de um local central. Consulte Configure o. Perfil do funcionário widget de visão geral

Usar perfil de funcionário

Como funcionário, você pode exibir, editar e atualizar o perfil de preferências de privacidade. Veja Exibir perfil do funcionário

Crie uma definição de funcionário ativa

Crie uma definição de funcionário ativa para gerar os perfis de funcionário.

Antes de Iniciar

Depois de instalar o perfil do funcionário, crie uma definição de funcionário ativa para aceitar o novo perfil de funcionário unificado. Uma definição de funcionário ativa é uma condição que determina quem é um funcionário. Você pode ter apenas uma definição de funcionário ativa por domínio.

Nota: A tabela de definição do funcionário é separada por domínio.

Função necessária: sn_employee.admin

Procedimento

1. Navegar até **Perfil do funcionário** > **Definição do funcionário**.
2. Na página de definição do funcionário, clique em **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione um dos disponíveis **Tabela** opções.
   - Para criar uma definição de funcionário a partir de uma tabela de usuário, selecione **Usuário** .
   - Para criar uma definição de funcionário a partir de registros de RH, selecione **Perfil de RH** .

   Nota: A tabela de perfil de RH está disponível somente quando você instala o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core].

4. Crie uma condição a partir dos filtros e cláusulas disponíveis.
   Por exemplo, certifique-se disso . **Nome** iniciar . com **Todos** para gerar os perfis de funcionário que correspondem a essa condição.

   Nota: A condição de definição do funcionário deve estar nas colunas indexadas. Mantenha a condição simples usando apenas alguns filtros.

5. Para marcar a definição do funcionário como ativa, selecione **Ativo** .

6. Clique em **Salvar**.
   . **Gerar perfis de funcionário** a opção aparece com a seguinte mensagem informando que você pode gerar novamente os perfis de funcionário de acordo com a definição atualizada e gerar perfis de funcionário.

   Nota: Se você tiver várias definições de funcionário, certifique-se de desativar a definição ativa atual antes de ativar a outra.

7. Clique em **Gerar perfis de funcionário** .
   A confirmação aparece informando que os perfis de funcionário estão sendo criados.

Depois de instalar o perfil do funcionário, crie uma definição de funcionário ativa para aceitar o novo perfil de funcionário unificado. Uma definição de funcionário ativa é uma condição que determina quem é um funcionário. Você pode ter apenas uma definição de funcionário ativa por domínio.

Resultado

Depois que os perfis do funcionário são gerados, você recebe um e-mail com a contagem e o link para exibir os perfis do funcionário. Verifique os novos perfis de funcionário criados com base na definição de funcionário ativa do **Perfis do funcionário** tabela. Você também pode sincronizar a geração de perfil periodicamente.

Nota: Os perfis do funcionário são adicionados incrementalmente quando a definição do funcionário ativo corresponde; para todos os novos usuários que são adicionados à tabela de usuários após a geração dos perfis do funcionário.

O que Fazer Depois

Depois de obter a definição do funcionário, você pode prosseguir para optar pelo perfil do funcionário.

Aceite o perfil do funcionário

Habilite os detalhes e o design do novo funcionário aceitando o perfil do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_employee.admin

Antes de aceitar, crie uma definição de funcionário ativa. Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de funcionário ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Com o plug-in Perfil do funcionário (com.sn_employee), a aceitação do perfil do funcionário está disponível para EC e EC Pro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração**.
   A página Aceitar perfil do funcionário é exibida.
2. Selecione **Sim, aceite os perfis de funcionários** e selecione **Aceite** .
   Ao aceitar, os funcionários podem usar o novo perfil de funcionário e gerenciar suas informações de contato, biografias e muito mais.

   Nota: Ao aceitar ou recusar o perfil do funcionário, o `sn_employee.employee_profile_enabled` mudanças de valor.

   Aceitar ajuda a usar perfis de funcionários em modelos de dados de perfil de IA e ML.

   - Para clientes que não são de RH, os modelos de IA e ML são baseados na tabela Perfil do funcionário [sn_employee_profile].
   - A página de perfil no portal [página user_profile para clientes que não são de RH e página hri_user_profile para clientes de RH] usa a página employee_profile, que é baseada na tabela de perfil do funcionário.

     Nota: Os clientes com uma licença de RH continuam a usar o modelo de ML de perfil de RH, mesmo que não tenham optado pelo perfil de funcionário mais recente.

3. **Opcional:** Você pode recusar o novo perfil de funcionário e reverter para o fluxo de trabalho anterior selecionando **Recusa** a qualquer momento.

Resultado

Ao aceitar, seus funcionários podem ter os seguintes benefícios:

- Exibir um personalizável **Perfil do funcionário** página que detalha as informações de contato, a descrição do trabalho e muito mais.
- Navegue por um aprimorado **Organograma** experiência que oferece organograma, hierarquia de equipe e pesquisa melhor. Para obter mais informações, consulte Organograma em Central do funcionário - Pro.
- Use o perfil do funcionário em modelos de dados de perfil de IA e ML.

Configure o. Perfil do funcionário cabeçalho

Configure o. Perfil do funcionário cabeçalho para exibir informações úteis sobre os funcionários, como nome, sobrenome e departamento. O cabeçalho permite que você identifique o funcionário rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_employee.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar o. Perfil do funcionário campos de cabeçalho a serem exibidos para todos os funcionários. Você pode configurar os seguintes campos de cabeçalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Informações primárias do usuário, incluindo nome e sobrenome e seu formato.
- Informações secundárias do usuário, como título, número de contato e pronome preferencial.
- Informações de presença do usuário para mostrar o status do usuário em canais como MS Teams.

Nota: De Perfil do funcionário versão 11,0.3, você pode criar várias configurações de cabeçalho ativas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração da IU do cabeçalho**.
2. No formulário Configuração do cabeçalho do perfil do funcionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil do funcionário Formulário Configuração do cabeçalho.

   Nota: Para obter informações sobre os valores de campo do registro de cabeçalho de perfil padrão, consulte Padrão Perfil do funcionário Registro de configuração do cabeçalho.

3. Selecione **Atualizar**.

Perfil do funcionário Formulário Configuração do cabeçalho

Use Perfil do funcionário Formulário Configuração de cabeçalho para criar um cabeçalho para um perfil.

Perfil do funcionário Formulário Configuração do cabeçalho

Campo	Descrição
Nome	Nome padrão ou qualquer outro nome. Para obter mais informações, consulte Configurar Perfil do funcionário para um portal.
Mostrar pronomes	Opção para exibir pronomes do usuário.
Editar imagens	Opção para permitir que os funcionários editem o avatar e a imagem de fundo.
Desabilitar links	Opção para desabilitar links no cabeçalho.
Imagem em segundo plano	Opção para habilitar a imagem de fundo.
Grupos de ação	Registro do grupo de ação a ser adicionado ao cabeçalho.

Informações do usuário primário

Campo	Descrição
Escolha um formato de nome de usuário	Formato no qual as informações do usuário primário serão exibidas. Opções disponíveis: • Nome, Sobrenome • Sobrenome, Nome • Nome, Nome do meio, Sobrenome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do usuário secundário

Campo	Descrição
Campos	Lista de campos a serem selecionados na lista de opções disponíveis. No máximo três campos podem ser selecionados.

Informações da presença do usuário

Campo	Descrição
Canal	Lista de canais disponíveis.
Mostrar status de presença	Opção para mostrar o status de presença do usuário para o canal selecionado.

Configure o. Perfil do funcionário widget de visão geral

Configure suas opções de instância para controlar a aparência do Perfil do funcionário widget de visão geral, como título, número de itens a serem exibidos, ícones e qual categoria de itens você deseja exibir.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do perfil do funcionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Perfil do funcionário o widget visão geral exibe informações úteis sobre um funcionário, permitindo que você exiba as informações mais relevantes para você. Você pode ter uma exibição abrangente das informações do funcionário para orientar decisões de negócios, criar fluxos de trabalho inteligentes e oferecer personalização em aplicações voltadas para o usuário final. Usando o perfil do funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Organize o perfil do funcionário em seções.
- Adicione campos a serem exibidos em uma seção.
- Selecione os campos dos perfis Funcionário, Usuário e RH.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de visão geral da IU**.
2. Na lista Seções de visão geral, selecione **Novo** .
3. No formulário Seção de visão geral, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário da seção Visão geral.
4. Selecione **Save** (Salvar).
   Se você selecionar **Enviar** , você será redirecionado para a página anterior que contém a lista de todas as seções.
   A nova seção é criada. Você pode prosseguir para os campos associados adequados para a seção.
5. Na seção Campos da seção Visão geral, selecione **Novo** .
   Uma nova página de registro é aberta.
6. Selecione **Nome do campo** , em seguida, selecione um elemento na árvore com base em sua preferência.
7. Selecione a opção de visibilidade de campo apropriada com base em suas preferências.

   Por exemplo, você pode selecionar a visibilidade do seu pronome preferencial ou qualquer informação privada de acordo com sua escolha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Somente funcionários
- Apenas gerente
- Funcionário e gerente
- Todos
- Gerente e outros gerentes
- Funcionário, gerente e outros gerentes
- Critérios do usuário: Forneça o acesso somente a usuários, grupos e funções específicos com os critérios do usuário. O campo está visível para os usuários com base em:
  - Disponível para: Grupo de usuários para o qual o campo está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócios.
  - Não disponível para: Grupo de usuários para o qual o campo não está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócios.

Os valores definidos no grupo Não disponível para têm precedência sobre os valores definidos no grupo Disponível para. Se os dois valores não estiverem definidos, o campo ficará visível para todos os usuários. Para obter mais informações sobre visibilidade do campo com base nos critérios do usuário, consulte Saída de critérios do usuário.

Nota: Use os critérios do usuário com cuidado porque o tempo de carregamento da página de perfil pode levar mais tempo com base em seus critérios.

8. Na lista Disponível, selecione um ícone adequado para o campo.
9. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar as seguintes seções padrão e campos associados ao seu perfil de funcionário:

- Sobre
- Biografia
- Informações pessoais
- Informações de contato
- Detalhes do funcionário
- Minha equipe

Configure todas as seções adicionais com base em suas necessidades de negócios.

Você pode editar ou remover a faixa navegando até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Faixa de fundo**.

Tópicos relacionados

Modifique a exibição do widget de perfil do funcionário

Perfil do funcionário

Formulário da seção Visão geral

O formulário da seção de visão geral permite configurar uma seção no Perfil do funcionário IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Seção de visão geral

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que identifica a seção. Por exemplo, Sobre e Informações pessoais. Para navegação e outras informações, consulte Configure o. Perfil do funcionário widget de visão geral
Layout	O layout determina como o conteúdo da seção é exibido: • Coluna única: Exibe o conteúdo em um layout de coluna única. • Duas colunas: Exibe o conteúdo em um layout de duas colunas.
Ocultar nome da seção	Configurações de exibição do nome da seção.
Aplicação	Domínio ao qual a seção pertence.
Ordem	Ordem na qual a seção é exibida.
Ativo	Opção que indica se o conteúdo da seção está ativo ou não.
Visibilidade da seção	Configurações de visibilidade da seção: • Somente móvel • Somente desktop • Desktop e móvel

Saída de critérios do usuário

Saída de critérios do usuário baseada em **Disponível para** e. **Não disponível para** valores.

Saída de critérios do usuário

Disponível para	Indisponível para	Resultado
Não definido	Não definido	Acessível a todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Configure o. Perfil do funcionário widget de visão geral.
Não definido	Definido	Acessível a todos os usuários, exceto os usuários pertencentes ao **Não disponível para** critérios.
Definido	Não definido	Acessível somente para os usuários pertencentes ao **Disponível para** critérios.
Definido	Definido	Acessível somente para os usuários pertencentes ao **Disponível para** critérios.
Definido	Definido (com alguns usuários pertencentes a. **Disponível para**)	Acessível a todos os usuários pertencentes ao **Disponível para** e não se enquadrar **Não disponível para** critérios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifique a exibição do widget de perfil do funcionário

O widget de perfil do funcionário exibe as guias e a hierarquia de informações relacionadas ao trabalho. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de guias a serem exibidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Clique no widget de perfil na barra de navegação primária.
   A página de perfil é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Sobre mim e selecione **Opções de instância** .
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância de perfil do funcionário

Opções de instância	Descrição
Número de guias a serem exibidas	Contagem de guias a serem exibidas no perfil do funcionário no intervalo de 1 a 10. Padrão: 4
Painel de visão geral do widget	Selecione para exibir o menu de navegação esquerdo (painel de visão geral do widget).

5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Perfil do funcionário

Atualize a faixa do perfil do funcionário e as imagens do perfil

Carregue ou atualize a faixa e as imagens de perfil da página Perfil do funcionário com os recursos de edição atualizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário do perfil do funcionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualize a faixa e as imagens de perfil da página Perfil do funcionário com as opções de edição aprimoradas. Você também pode usar a imagem de faixa padrão. A configuração de imagem de perfil padrão usa as iniciais do nome do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Vá para o avatar do usuário e selecione **Perfil** .
3. Selecione o ícone de câmera e selecione **Procurar imagem** Na tela de boas-vindas para selecionar uma imagem para carregar, pela primeira vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tela de boas-vindas Adicionar imagem de capa menciona todos os tipos de arquivo aceitos para a imagem da faixa.

4. **Opcional:** Você pode editar a imagem usando as opções de edição atualizadas, como, **Girar** , **Zoom** , **Virar** e **Arraste para reposicionar a imagem** .
   Para desfazer ou refazer as mudanças feitas na imagem, clique em **Redefinir** para levar a imagem de volta ao estado carregado inicial.
5. **Opcional:** Há mais duas opções visíveis na tela de carregamento inicial para mudar a imagem ou carregar a atual.
   - **Mudar imagem**
   - **Aplicar**
6. Após o carregamento inicial, a tela Editar imagem de capa tem um extra **Remover imagem** , que leva você de volta à imagem de faixa padrão.
   Após o carregamento da imagem inicial, o ícone da câmera no canto superior direito muda para um ícone de lápis para indicar a opção de edição.

Opções de edição semelhantes estão disponíveis para a imagem de perfil.

Resultado
O usuário pode personalizar a faixa e as imagens de perfil de acordo com suas preferências com os recursos de edição atualizados.

Gerencie guias de perfil e visibilidade em Perfil do funcionário

Habilite a exibição de conteúdo relacionado ao trabalho no perfil do funcionário para ajudar a personalizar as configurações de visibilidade do perfil público.

Antes de Iniciar
Você pode usar a IU da guia de perfil somente da seguinte forma:

- Quando o administrador opta pelo perfil do funcionário
- Quando o funcionário atende à definição do funcionário
- Quando o funcionário tem um registro de perfil correspondente na tabela de perfil do funcionário

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Forneça aos funcionários uma página principal profissional e ajude a controlar a visibilidade das informações em toda a organização. Você pode usar as guias padrão ou Criar guias. Usando a IU de guias, você pode fazer o seguinte:

- Permita que os administradores configurem as informações do perfil nas guias.
- Configure guias, widgets e visibilidade das informações do perfil.
- Adicione informações de outros widgets, como o widget de RH e o widget EX.
- Forneça aos funcionários a flexibilidade para personalizar as configurações de visibilidade.

Para funcionários, a IU da guia aparece somente quando mais de uma guia está disponível para exibição.

Nota: Para não funcionários, as informações do perfil aparecem como uma página simples com Perfil do funcionário Visão geral, Perfil do funcionário Widgets Minha equipe, Lista de documentos do funcionário, Lista de delegação granular e Contatos de HRI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Guias de perfil**.
2. Selecione **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de guias de perfil do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Nome da guia.
Nome de exibição	Nome da guia a ser exibido no portal. Se este campo estiver vazio, o valor de **Nome** o campo é exibido no portal.
Aplicação	Aplicação para a guia .
Ativo	Opção para ativar o widget na guia para uso.
Ordem	Número do pedido no qual você deseja que a guia apareça.

Quando você configura e marca várias guias como ativas, as informações são exibidas como guias no perfil.

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.
   A guia é criada ou atualizada.
5. Na lista relacionada Mapeamentos de widget da guia, selecione **Novo** ou edite um registro existente.
6. No formulário Mapeamento de widget de guia, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de mapeamento de widget de guia. O mapeamento do widget de guia **sys_id** está disponível em `tabWidgetMappingId`variável do objeto de opções de widget.

   Nota: . `widgetTitle`, `tabWidgetMappingId`e `isUserSelectionEnabled`as variáveis estão disponíveis somente no escopo do Perfil do funcionário IU da guia.

7. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.

Resultado

. **Perfil** a guia é configurada com o widget e as configurações de visibilidade para que os funcionários exibam e personalizem a visibilidade. Na IU, as diferentes guias ficam visíveis em um formato fixo, mesmo quando o usuário rola a página. Todos os widgets em uma guia específica estão disponíveis na forma de itens de menu de navegação.

O administrador pode usar as opções de instância para configurar a visibilidade do menu de navegação selecionando **Painel de visão geral do widget** opção.

Tópicos relacionados

Perfil do funcionário

Configurar Perfil do funcionário para um portal

Configure o. Perfil do funcionário para um portal, criando um registro de configuração e mapeando um cabeçalho e guias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: . Perfil do funcionário a configuração do portal está disponível em Perfil do funcionário versão 11,0.3. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, as páginas de perfil em todos os portais serão atualizadas com base nos cenários de upgrade. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário cenários de upgrade.

Função necessária: sn_employee.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração do portal**.
2. Em Perfil do funcionário Página Configuração do portal, selecione **Novo** .
3. No formulário Configuração do Portal de perfil, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil do funcionário formulário de configuração do portal.
4. Na seção Mapeamento de guias, selecione **Editar** .
   A página Mapeamento de guias é aberta.
5. Mapeie guias para o perfil com base em seus requisitos.
   a. Selecione uma guia no primeiro painel.
   b. Selecione a seta Adicionar para adicionar a guia ao perfil.
   c. Repita as etapas a e b para adicionar guias ao perfil.
   d. Selecione **Save** (Salvar).

   Nota: Você pode criar uma configuração de guia na seção Mapeamento de guias selecionando **Novo** . Para obter mais informações, consulte Gerencie guias de perfil e visibilidade .
6. Salve o registro.

Perfil do funcionário formulário

Uma opção no Perfil do funcionário configuração que fornece uma lista de campos de perfil do funcionário.

A lista de campos configuráveis a seguir indica as informações pessoais, confidenciais e de emprego.

- Número do funcionário
- Data de término do emprego
- Data de início do emprego
- Apelido
- Nome jurídico
- Pronome preferencial
- Biografia resumida
- Telefone celular profissional
- Telefone profissional
- Local
- Tipo de localização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Posição
- Tipo de posição
- Faixa de fundo
- Criada por
- Criação em
- SYS ID
- Atualizações (inteiro)
- Atualizado por (cadeia de caracteres)
- Atualizado (data/hora)
- Telefone comercial do usuário

Para obter a configuração do campo de perfil de RH, consulte Configuração de campo editável do perfil de RH.

Tópicos relacionados

Perfil do funcionário

Perfil do funcionário formulário de configuração do portal

Use Perfil do funcionário Formulário Configuração do portal para configurar o perfil de um portal de serviços.

Perfil do funcionário Formulário Configuração do portal

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do perfil. Para navegação e outras informações, consulte Perfil do funcionário formulário de configuração do portalPerfil do funcionário cenários de upgradePerfil do funcionário Formulário Configuração do cabeçalhoPerfil do funcionário formulário
Ativo	Opção para ativar a configuração do perfil.
Portal	Portal no qual a configuração é aplicada.
Painel de visão geral do widget	Opção para habilitar o painel de visão geral no perfil.
Ordem	Número do pedido do perfil no portal.
Configuração do Cabeçalho	Cabeçalho que será exibido no perfil.

Perfil do funcionário cenários de upgrade

Após o upgrade Perfil do funcionário para a versão 11,0.3, as páginas de perfil em todos os portais são atualizadas com base nos cenários a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de upgrade para Perfil do funcionário

Portal	Cenário de upgrade
Central do funcionário	• Todas as guias ativas estão associadas à página de perfil. • O painel de visão geral do widget está visível. **Nota:** Para desabilitar o painel de visão geral do widget, você deve criar uma configuração de portal de perfil. Para obter mais informações, consulte Configurar Perfil do funcionário para um portal. • Se for um Perfil do funcionário o registro de configuração do cabeçalho não existe, o. registro padrão é usado. • Se for um Perfil do funcionário o registro de configuração do cabeçalho existe, ele é atualizado com os seguintes campos e valores: ◦ Grupos de ação: Preenchido a partir das opções de instância do widget ◦ Imagem de fundo: Selecionada ◦ Editar imagens: Selecionado ◦ Desabilitar links: Desmarcado
Portal personalizado	• Todas as guias são associadas e visíveis na página de perfil. • O painel de visão geral do widget está visível. • Se for um Perfil do funcionário o registro de configuração do cabeçalho não existe, o. registro padrão é usado. • Se for um Perfil do funcionário o registro de configuração do cabeçalho existe, ele é atualizado com os seguintes campos e valores: ◦ Grupos de ação: Preenchido a partir das opções de instância do widget ◦ Imagem de fundo: Selecionada ◦ Editar imagens: Selecionado ◦ Desabilitar links: Desmarcado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione outros relacionamentos de gerente para um funcionário

Adicione outros relacionamentos de gerente para configurar relatórios de linha pontilhada para um funcionário.

Antes de Iniciar

Uma definição de perfil de funcionário deve ser criada e aceita adicionar outros relacionamentos de gerente. Para obter mais informações, consulte Aceite o perfil do funcionário.

Função necessária: sn_employee.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o módulo Outros relacionamentos do gerente para criar relacionamentos de linha pontilhada muitos para muitos entre funcionários e gerentes. Você pode definir relacionamentos personalizados para os gerentes, como supervisor, líder de projeto e assim por diante. Os outros gerentes e outros relatórios são exibidos no widget Equipes de perfil do funcionário e no organograma .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Relações de outro gerente**.
2. Na página Outros relacionamentos do gerente, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Outro formulário de relacionamento do gerente

Campo	Descrição
Funcionário	Registro de perfil do funcionário.
Outro gerente	Registro de perfil do funcionário do outro gerente.
Tipo de relacionamento	Tipo de relacionamento do gerente com o funcionário. Você pode definir relacionamentos personalizados, como supervisor ou líder de projeto.

Nota:

O funcionário, gerente e tipo de relacionamento especificado não devem corresponder a um registro de relacionamento de outro gerente existente.

4. Selecione **Enviar**.

Adicione uma biografia da página Perfil do funcionário na seção Atualizada

Adicione uma biografia resumida com detalhes interessantes sobre você na seção Adicionar uma biografia da página Perfil do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário da página Perfil do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Perfil**.
2. Na seção Visão geral, clique em **Adicione uma biografia** para obter a área de texto para digitar seus detalhes.
   O limite máximo de caracteres é 256. Você pode seguir o limite de caracteres de retração como referência ao digitar. Se você estiver acima do limite de caracteres, verá a contagem de texto de estouro realçada em vermelho.

Resultado

A área Adicionar texto biológico permite que os funcionários atualizem os principais aspectos sobre si mesmos na página Perfil do funcionário para entender melhor os históricos e os interesses uns dos outros.

Gerencie o modelo de IA e ML do perfil do funcionário

Use o modelo Inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina (ML) do perfil do funcionário para exibir artigos recomendados e itens do catálogo para usuários semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do perfil do funcionário

Aceite o perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Aceite o perfil do funcionário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Descubra recomendações de usuários semelhantes usando o modelo DE ML de perfil de funcionário. Essas recomendações removem a dependência do modelo de ML do perfil de RH. Identifique o. Knowledge artigos e itens do catálogo que são mais visualizados por usuários semelhantes. Exiba a seção Recomendado para você com base na configuração da instância feita pelo administrador.

Você pode Modifique a exibição do widget Recomendado para você para mostrar mais resultados.

Nota: Os clientes de RH continuam a usar o modelo DE ML de perfil de RH, independentemente de aceitarem o perfil do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de IA do perfil do funcionário**.
2. Para criar um registro na definição de semelhança padrão, clique em **Novo** .

Trouble?

O administrador do perfil do funcionário pode Treine manualmente o modelo preditivo de perfil do funcionário se o modelo de usuário semelhante não for treinado automaticamente após aceitar o perfil do funcionário.

O que Fazer Depois

Os funcionários podem navegar pelo Knowledge artigos e itens do catálogo visíveis na seção Recomendado para você usando o modelo DE ML de perfil de funcionário.

Treine manualmente o modelo preditivo de perfil do funcionário

Treine manualmente a inteligência preditiva do perfil do funcionário para modelar usuários semelhantes se o treinamento automático não estiver habilitado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn-employee.admin

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Selecione **Treinar** para **Modelo de usuários semelhantes para o perfil do funcionário** (*ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile*). Um registro de definição de semelhança é criado após a conclusão do treinamento.

Nota:

- Defina a propriedade do sistema de variável como **Verdadeiro** com **Aplicação** escopo definido como **Global** Para usar o modelo de treinamento automático no Perfil do funcionário.
- Forneça um mínimo de 10 registros para usar o modelo de treinamento automático.

Atualizações do widget de RH Perfil do funcionário

O widget de RH Perfil do funcionário tem três adições: Meus contatos, Meus delegados e Documentos do funcionário.

Três novos widgets foram adicionados ao widget de RH Perfil do funcionário, a saber, Meus contatos, Meus delegados e Documentos do funcionário.

Plug-ins separados devem ser instalados para que cada widget funcione. Os registros Meus contatos exigem que o plug-in Recursos Humanos: Core obtenha os detalhes do contato. Os detalhes dos Meus delegados são extraídos do plug-in de delegação granular. Além disso, o plug-in Documentos do funcionário extrai dados do plug-in de gestão de documentos do funcionário.

O usuário pode adicionar delegados por meio do **Adicionar delegados** No widget Meus delegados e adicione contatos por meio de **Adicionar novo contato** .

Para obter mais informações sobre como gerenciar documentos de um funcionário, consulte Gestão de documentos do funcionário .

Para obter mais informações sobre como adicionar delegados, consulte Delegação granular .

Widget de preferências para Perfil do funcionário

As Preferências do usuário podem ser acessadas como um widget Preferências separado para os clientes que optaram por Perfil do funcionário.

Preferências do usuário na página de perfil do usuário, está disponível em Central do funcionário e. Central do funcionário - Pro, como **Preferências** widget para clientes que aceitaram o Perfil do funcionário.

Se você optou por Perfil do funcionário, você pode ver **Preferências** opção disponível na lista quando você seleciona seu avatar de usuário.

Você pode gerenciar **Exibição** opções como, **Formato de data e hora** , **Fuso horário** , **Idioma** de **Preferências** . Você também pode escolher suas configurações para **Acessibilidade** , **Notificações** e **Depuração** conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Preferências do usuário** Na página de perfil do usuário não está mais disponível para clientes de perfil do funcionário.

No entanto, se você nunca aceitou Perfil do funcionário ou optou por não participar, você ainda pode ver o recurso incorporado que reside na página de perfil do usuário.

Testes de início rápido da Central do funcionário

Valide a funcionalidade contínua da Central do funcionário após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido são desativados e modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in do recurso.

Para que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

Use o Perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Os plug-ins Agile Development 2,0 (com.snc.sdlc.agile.2,0) e Agile Development 2,0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Os dados de demonstração são necessários ao executar.

Central do funcionário

Testes de início rápido Central do funcionário

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar delegação ad hoc para tarefa de aprovação	Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de aprovação possa ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário.	San Diego
Criar delegação ad hoc para tarefa de RH	Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de RH possa ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário.	San Diego
Central do funcionário – Meus Favoritos	Verifica a funcionalidade de favoritos no Central do funcionário. Também verifica quando um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo é adicionado ao widget Favoritos.	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central do funcionário

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Central do funcionário – Solicitação de aprovação do Hub de aprovações	Verifica a funcionalidade de aprovação no Central do funcionário. Também verifica se quando uma solicitação é aprovada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário.	San Diego
Solicitação de rejeição na Central do funcionário: Hub de aprovações	Verifica a funcionalidade de rejeição. Também verifica se quando uma solicitação é rejeitada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário.	San Diego
Central do funcionário – Geração de perfil do funcionário	Verifica se os perfis dos funcionários são gerados de acordo com a definição do funcionário.	Xanadu
Central do funcionário – Página do tópico	Associa um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo a um tópico e verifica se eles são exibidos na página do tópico.	San Diego
Central do funcionário – Validar widgets de página inicial	Valida se os seguintes widgets estão presentes na página inicial do Central do funcionário: • Relevante para você • Tópicos populares • Meus itens ativos • Tarefas rápidas • Pesquisa da Página Inicial	San Diego
ESC: o funcionário pode ver as atualizações do tíquete	Os funcionários podem exibir atualizações nos tíquetes.	Quebec
ESC: publicar perguntas de consulta geral de RH no portal ESC	Verifica se um funcionário de RH pode criar um caso de consulta geral e publicar perguntas de consulta geral de RH no ESC.	Quebec
ESC: Envie um Produtor de registro que cria Solicitação universal e Caso de RH	Verifica se um usuário pode enviar um item do catálogo de RH que cria uma Solicitação universal. Também verifica se a Solicitação universal e o caso de RH foram criados e vinculados.	Quebec
ESC: verificar a página de tíquete padrão no ESC para o caso de RH	Cria um caso de consulta geral do Portal de serviços e verifica se ele aparece na página de tíquete padrão.	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central do funcionário

Teste	Descrição	Versão de lançamento
ESC: verificar o conteúdo do widget nos itens do catálogo	Verifica o conteúdo do widget em uma página do catálogo.	Orlando
ESC: verificar conteúdos do widget nas páginas de conhecimento	Verifica o conteúdo do widget em uma página de conhecimento.	Orlando
RH: pesquisar itens do catálogo e KBs no ESC	Verifica a funcionalidade de pesquisa no ESC.	Quebec
Taxonomia e criação de tópicos	Cria taxonomia e tópicos e, em seguida, adiciona conteúdo ao tópico.	San Diego

Execute testes de início rápido para Central do funcionário

Central do funcionário fornece vários testes de início rápido que você pode executar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. PESQUISE e selecione os testes de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre testes de início rápido disponíveis, consulte Testes de início rápido da Central do funcionário.
3. Clique em **Executar teste**.
   A guia Etapas de teste fornece cada etapa do teste de início rápido.
   Após a execução dos testes, a guia Resultados da etapa mostra o status de cada etapa de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

O que Fazer Depois
Use o Perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Como usar o Central do funcionário

Use Central do funcionário portal para gerar solicitações, trabalhar em tarefas pendentes e pesquisar informações.

Use Central do funcionário páginas de tópico

. Central do funcionário as páginas de tópico contêm o widget de trilhas, o widget de cabeçalho do tópico, o widget de subtópico e o widget de conteúdo do tópico.

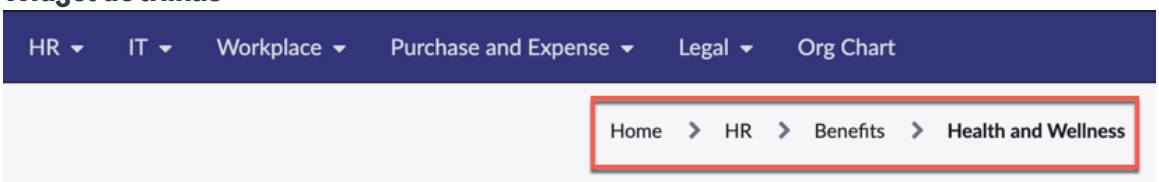
Widget de trilhas

O widget de trilhas exibe informações sobre as páginas que você navegou para abrir a página atual. Por exemplo, na página inicial, se você clicar em **RH** e, em seguida, clique em **Benefícios** e, em seguida, clique em **Saúde e Bem-Estar** , o widget de trilhas é exibido **Página inicial > RH > Benefícios > Saúde e bem-estar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de trilhas



Clique em um nome de página no widget de trilhas para navegar até essa página. Por exemplo, para retornar à página inicial, clique em **Página inicial** .

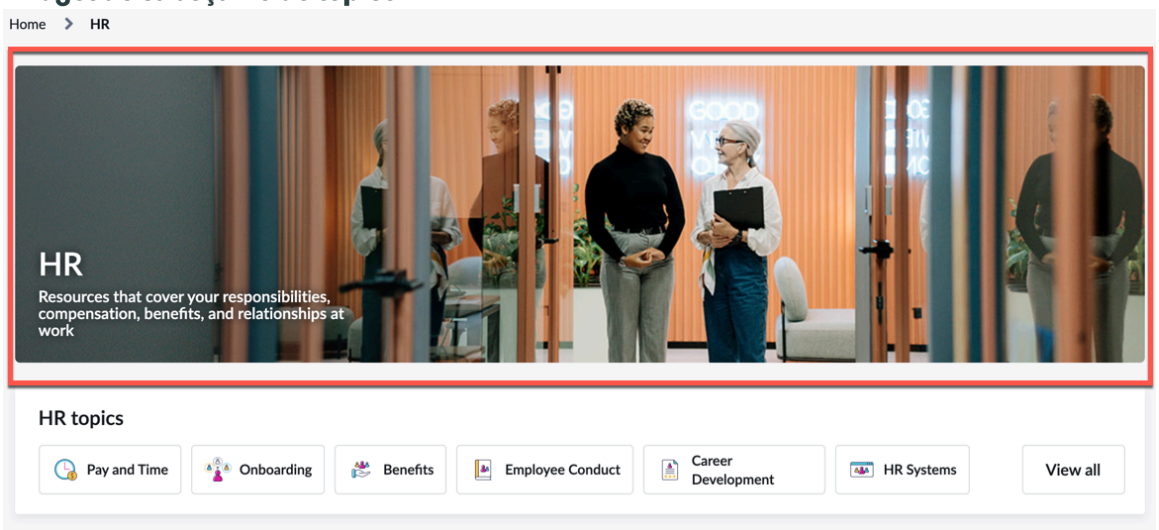
Widget de cabeçalho do tópico

O widget de cabeçalho do tópico exibe os tópicos primários. Selecione um tópico no mega-menu para exibir seus detalhes. O widget de tópico exibe a descrição do tópico e as imagens de faixa e ícone do tópico, se disponíveis.

Nota: Se você programar conteúdo com estilo ou faixa para o widget Experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa do tópico original não será exibida para os tópicos na programação.

Para obter mais informações sobre como criar e programar conteúdo, consulte Criando comunicações do funcionário.

Widget de cabeçalho do tópico



Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância. Para obter mais informações, consulte Modifique a exibição do widget do cabeçalho do tópico.

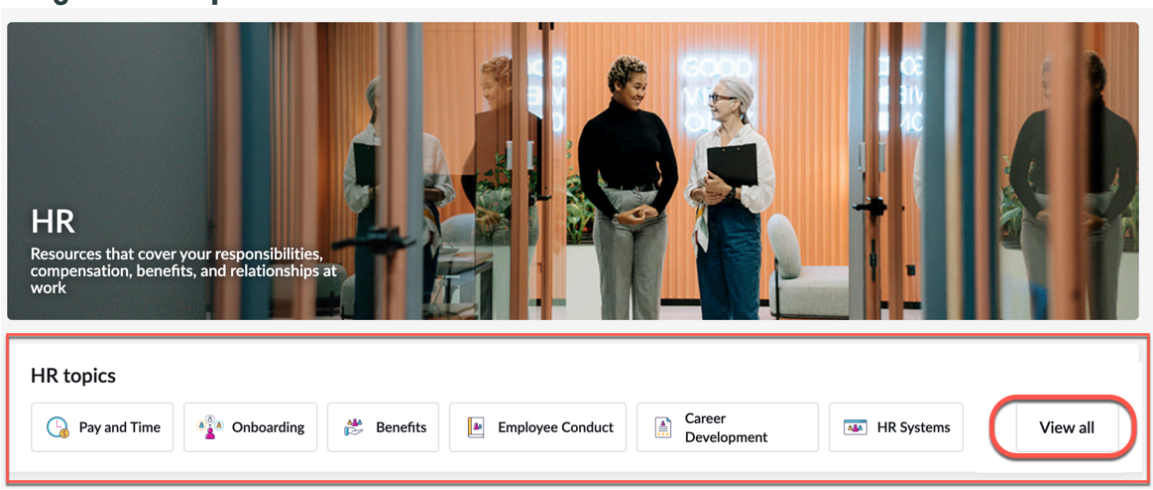
Widget de subtópicos

O widget de subtópicos exibe todos os tópicos secundários do tópico primário. O widget de subtópico exibe somente os tópicos secundários que têm conteúdo conectado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de subtópicos



O widget de subtópicos mostra apenas seis tópicos secundários por padrão. Se o tópico primário tiver mais tópicos secundários, clique em **Exibir tudo** para exibir todos os tópicos secundários e clique no que você deseja abrir.

Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância. Para obter mais informações, consulte Modifique a exibição do widget de subtópicos.

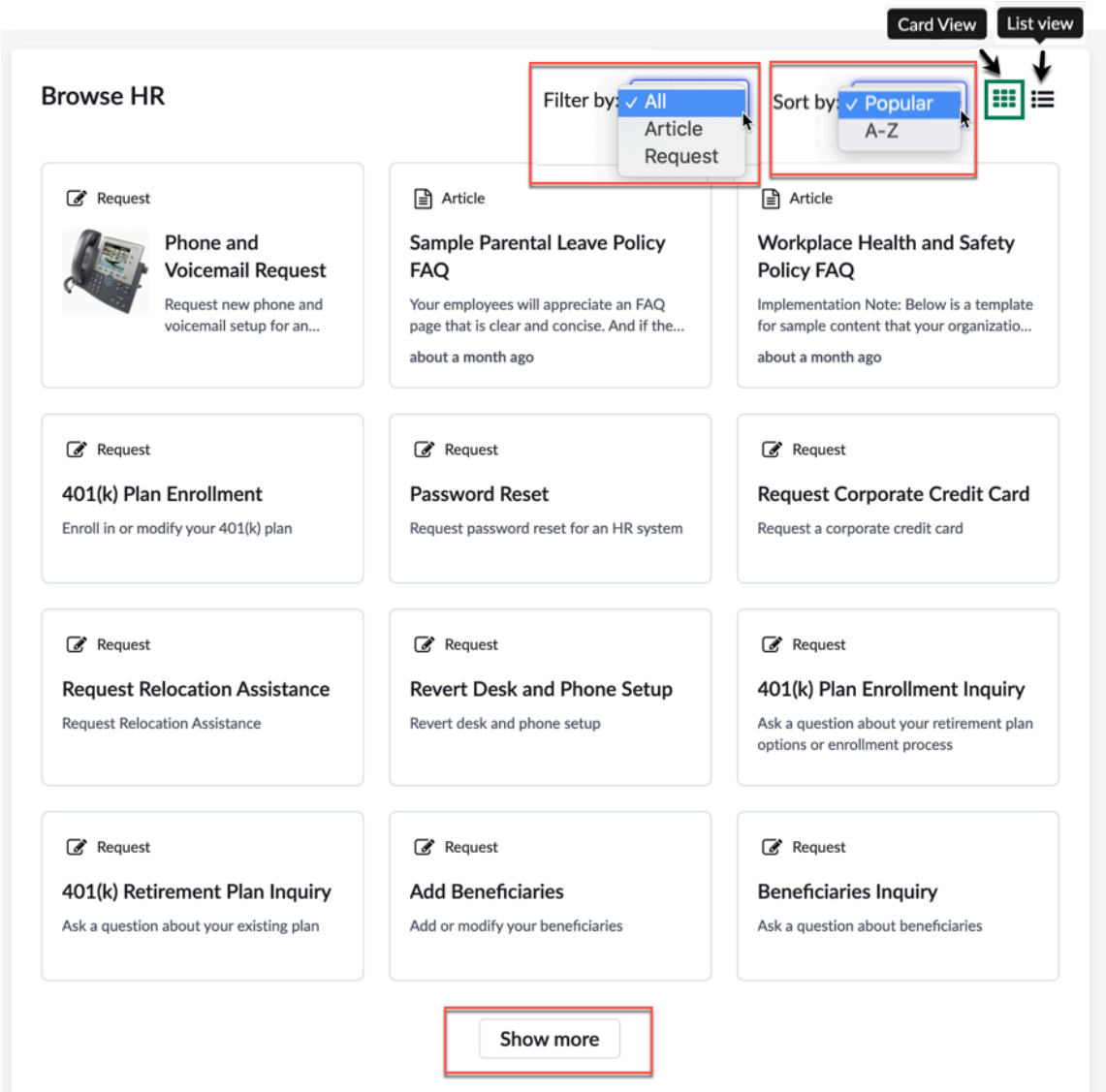
Widget de conteúdo do tópico

O widget Conteúdo do tópico exibe os artigos de conhecimento e as solicitações associadas ao tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de conteúdo do tópico



O widget Conteúdo do tópico tem as seguintes opções.

Opções no widget Conteúdo do tópico

Opção	Descrição
Filtrar por	Como você deseja filtrar as informações. As opções são: • **Todos:** Exibe os artigos de conhecimento e as solicitações. • **Artigo:** Exibe somente artigos de conhecimento. • **Solicitação:** Exibe somente solicitações.
Classificar por	Como você deseja classificar as informações. As opções são: • **Popular:** Exibe os artigos e solicitações de conhecimento mais populares. • **A-Z:** Exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em ordem alfabética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções no widget Conteúdo do tópico

Opção	Descrição
Exibição de Cartão	Exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em cartões.
Exibição em lista	Exibe os artigos de conhecimento e as solicitações em listas.
Mostrar mais	Exibe o próximo conjunto de 12 itens de conteúdo (artigos de conhecimento e solicitações), com base nas configurações do **Classificar por** e. **Filtrar por** opções. Por padrão, 12 itens de conteúdo são exibidos para um tópico. Esta opção aparece somente quando mais de 12 itens de conteúdo estão associados a um tópico.

Nota: A classificação A-Z não é compatível com outros idiomas que não sejam o inglês.

PESQUISE nas páginas de tópico

Use a pesquisa nas páginas de tópico que permite navegar pelo conteúdo com verificação ortográfica, detecção de sinônimos e outras funcionalidades autosugestivas.

PESQUISE pelos aspectos do tópico

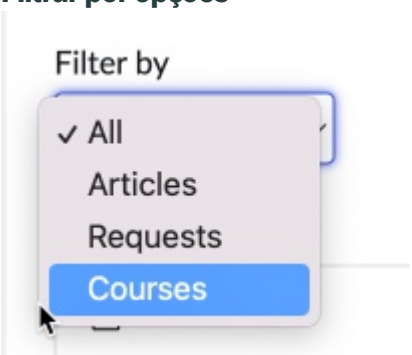
Restrinja sua pesquisa com filtros hierárquicos para tópicos e subtópicos na pesquisa global. Escolha um ou vários níveis de tópico ou níveis de aspecto para obter resultados de pesquisa específicos. Para obter mais informações, consulte Funcionalidade de pesquisa aprimorada.

Conteúdo de aprendizado nas páginas de tópico

Use o conteúdo de aprendizado como um dos tipos de conteúdo conectado, disponível nas páginas de tópico, para os funcionários licenciados. Os funcionários podem navegar, filtrar, classificar e adicionar aos favoritos o conteúdo do curso disponível nas páginas de tópico relevantes para eles.

O widget de Navegação unificada tem **Cursos** como uma adição ao **Filtrar por** opções listadas.

Filtrar por opções



Você pode modificar a exibição do widget configurando as opções de instância do widget. Para obter mais informações, consulte Modifique a exibição do widget de conteúdo do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerentes de tópicos e colaboradores para gestão de páginas de tópicos

Enquanto os gerentes de tópico controlam as decisões no nível do tópico, os colaboradores gerenciam o conteúdo conectado, os links rápidos, a adição de aplicações e o conteúdo em destaque na página do tópico.

Gerenciador de tópicos a permissão de nível funciona de cima para baixo. Os gerentes podem mover, copiar ou mudar quaisquer detalhes nas páginas de tópico às quais receberam acesso junto com a subárvore mais abaixo.

Nota:

- **Gerenciador de tópicos** não tem permissão para criar um tópico raiz.
- **Gerenciador de tópicos** não é possível criar ou mudar critérios do usuário, mesmo para tópicos criados por ele, a menos que o gerente tenha a função de administrador user_criteria.
- Quando o gerente move um tópico de um primário para outro, o tópico perde qualquer configuração de permissão em cascata e assume a configuração do novo primário. No entanto, ele retém todas as mudanças feitas em um nível de tópico, antes da movimentação.
- Se um tópico for clonado ou copiado em um novo tópico primário, ele perderá todas as configurações de permissão anteriores, tanto as em cascata quanto as feitas no nível do tópico.
- . **Gerenciador de tópicos** os critérios do usuário podem mover tópicos entre taxonomias se o gerente tiver acesso a mais de uma taxonomia.
- **Gerenciador de tópicos** pode executar todos os **Colaborador do tópico** bem como gerenciar e criar tópicos.

Colaborador do tópico O nível foi introduzido para gerenciar todas as tarefas no nível do tópico, como Vincular conteúdo conectado, Links rápidos, Adicionar aplicações, e Conteúdo em destaque. Os colaboradores também têm um controle de acesso de cima para baixo. Os critérios do usuário só funcionam mais abaixo na subárvore do tópico ao qual ele foi adicionado.

Use a página Minhas tarefas pendentes

Use a página Tarefas Pendentes para revisar todas as tarefas atribuídas a você e priorizá-las.

Minhas tarefas

. **Minhas tarefas** no Central do funcionário e. Central do funcionário O Pro ajuda você a organizar suas tarefas atribuídas e permite que seus funcionários exibam todos os trabalhos atribuídos em um só lugar. . **Minhas tarefas** aparece no canto superior direito com a contagem de tarefas. Quando as tarefas são mais de 10, a contagem de tarefas exibe mais de 9.

Aberto: Depois de selecionar **Minhas tarefas** , O lado esquerdo do formulário mostra as guias Aberto e Concluído. Lista todas as tarefas pendentes que não foram concluídas.

- As tarefas necessárias têm um **Obrigatório** e aparecem em **Aberto** coluna com o número de dias em que a tarefa vence ou vence.
- Quando a data de vencimento for inferior a dois (2) dias ou menos da data atual, um ícone de ponto de exclamação () aparece à esquerda da data de vencimento.
- Quando a data de vencimento está atrasada, um ícone de ponto de exclamação aparece à esquerda do texto atrasado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Concluído: Lista todas as tarefas que foram concluídas. As tarefas concluídas mais atuais aparecem na parte superior da lista e classificadas por carimbo de data/hora.

Cada tarefa pendente aberta e fechada é:

- Aprovadas
- Concluído
- Encerrado
- Cancelado
- Omitido

Nota: O status Concluído também tem um ícone de marca de seleção verde ao lado dele e com informações sobre quando a tarefa pendente foi concluída.

Solicitação de conteúdo

. **Solicitação de conteúdo** aparece em **Minhas tarefas** se você tiver sido atribuído como aprovador de novo conteúdo. Para obter mais informações sobre solicitações de conteúdo, consulte Solicitando conteúdo.

Uma aprovação de solicitação de conteúdo aparece em **Minhas tarefas** em **Aberto** coluna quando o item de solicitação de conteúdo é movido para **Em Revisão** estado.

Depois de selecionar a solicitação de conteúdo, o conteúdo pode ser visualizado, aprovado ou rejeitado.

Minhas solicitações

. **Minhas solicitações** no Central do funcionário e. Central do funcionário Pro mostra todas as solicitações que você fez. Há filtros para mostrar solicitações abertas ou encerradas. Suas solicitações são exibidas com a solicitação mais atual na parte superior.

Área de resumo de tarefas pendentes: À direita de **Aberto** e. **Concluído** as colunas são **Área de resumo de tarefas pendentes** . Quando você destaca uma tarefa pendente, os detalhes aparecem nesta área. . **Área de resumo de tarefas pendentes** tem duas colunas:

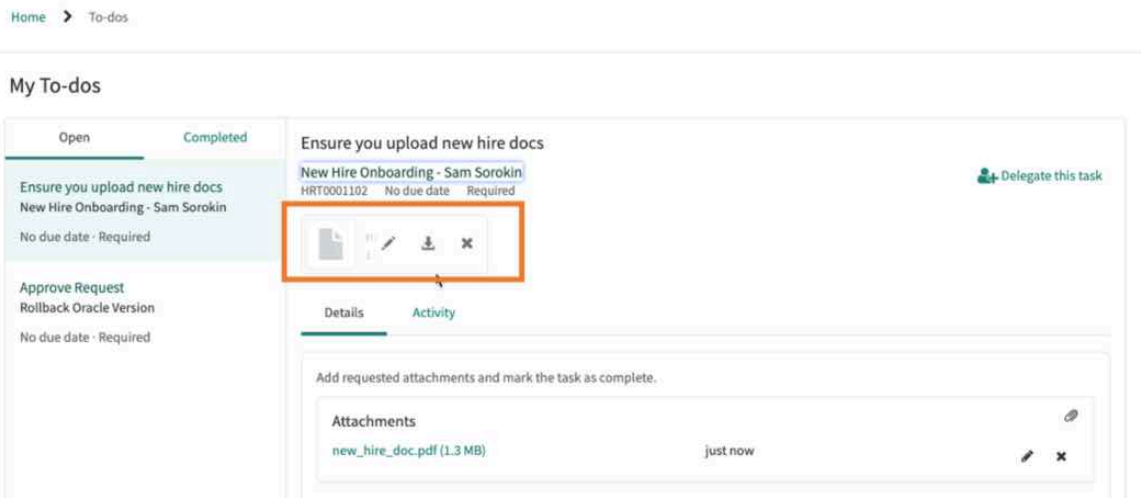
- Detalhes: Fornece informações, botões e campos sobre a tarefa para que você possa concluí-la.
- Atividade: Fornece informações, botões e campos sobre a atividade para que você possa concluí-la. Você também pode acessar as atividades na página Tíquete do evento de ciclo de vida.

Nota: Anteriormente, esta guia era **Histórico** pop-over.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os anexos aparecem na parte superior do formulário.



Passe o mouse sobre um anexo para ver uma lista de ações que você pode executar:

- Renomeie o anexo
- Baixe o anexo
- Exclua o anexo

Você também pode visualizar anexos de imagem.

Nota: Nem todos os anexos podem ser exibidos.

Aprovações e rejeições

Os gerentes ou aprovadores designados podem receber tarefas de aprovação em **Minhas tarefas** na barra de menus do Central do funcionário ou de **Minhas aprovações** em **Autoatendimento** para

- Solicitações (REQ): Se houver itens (RITMs) em uma solicitação (REQ), os itens podem exigir aprovações adicionais.
- Solicitações de itens (ritm): O limite padrão é $1000 e definido na solicitação do Catálogo de serviços (sc_request) e encontrado no Editor de fluxo de trabalho. Qualquer item solicitado que seja $1000 ou mais requer uma aprovação.

  Nota: Para obter mais informações, consulte Editor de fluxo de trabalho .

- Casos de RH: Alguns casos de RH por meio do serviço de RH relacionado são configurados para exigir uma aprovação.

  Nota: Para obter mais informações, consulte Configure uma atividade de serviço para um serviço de RH .

  Por exemplo, o sistema de base fornece os serviços de RH Solicitação de reembolso de matrícula e Solicitação de cartão de crédito corporativo e eles exigem uma aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Delegação granular: A delegação granular permite que os funcionários delegem suas tarefas, como aprovações, a outros funcionários para intervalos de data e hora específicos com base em regras de delegação.

Nota: Para obter mais informações, consulte Delegação granular .

Nota: Por padrão, as aprovações não exigem um comentário. As rejeições por padrão exigem um comentário. Os clientes podem adicionar uma regra de controle de acesso (ACL) que impede que um usuário grave um comentário para rejeições. Para obter mais informações, consulte Configurar o controle de acesso da ServiceNow .

Como aprovador, use os modelos com informações comuns, informações primárias, guias e grupos de ação para tomar decisões fundamentadas.

- Exiba as informações corretas com base no tipo de aprovação.
- Entenda as tabelas de solicitação para melhorar a experiência de aprovação.
- Configure e exiba informações relevantes e suficientes e detalhes do widget.
- A configuração da tarefa fornece as seguintes informações no contexto por padrão.
- Delegar a aprovação ou executar ações rápidas, como Aprovar ou Rejeitar.

Entenda as informações de aprovação disponíveis prontas para uso:

- Solicitado(a) para
- Criada por
- Aberta por
- Delegar esta tarefa
- Itens solicitados
- Anexos
- Atividade
- Grupo de ação a ser aprovado ou rejeitado

Como alternativa, você pode personalizar campos adicionais para simplificar ainda mais o fluxo de trabalho de aprovação.

Exibir navegação avançada do portal

Use a experiência de navegação aprimorada que ajuda você com uma melhor descoberta de conteúdo.

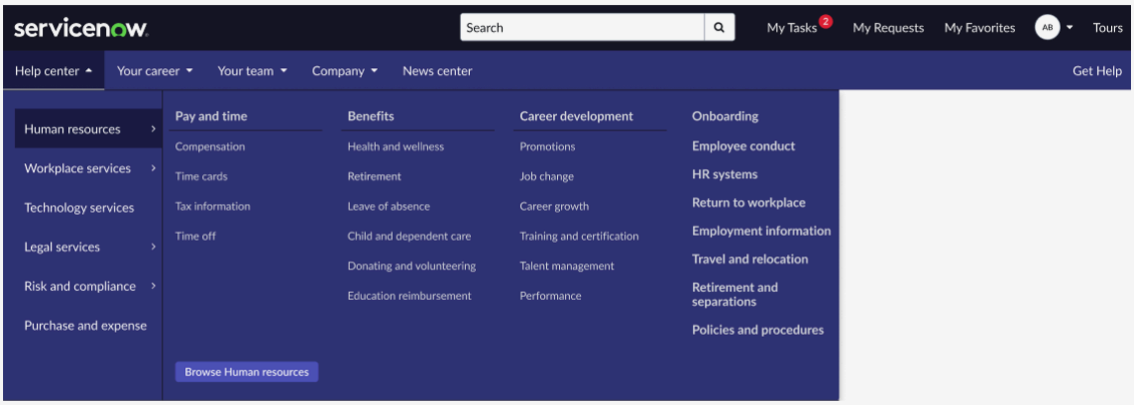
Você pode navegar facilmente até o conteúdo organizado para atender às suas necessidades de conteúdo.

Tradução automática

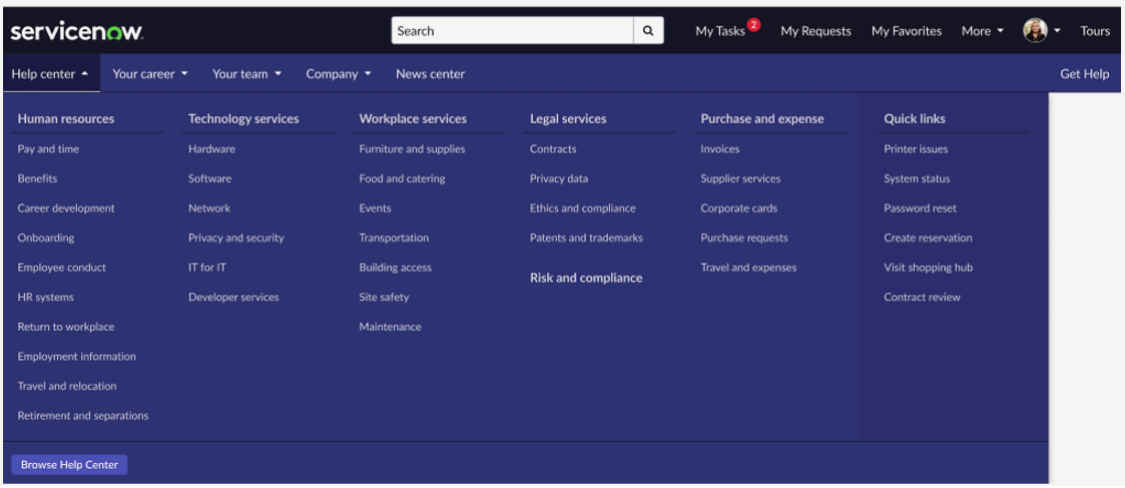
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de arquitetura de mega-menu prontas para uso

Employee center information architecture - Expanded



Employee center information architecture - Standard



- Navegue até o conteúdo certo com menos cliques.
- Exiba os tópicos e os itens de menu na barra de navegação primária.
- Consuma as preferências de exibição para os tópicos de nível raiz ou itens de menu que são servidos personalizados para atender às suas necessidades.

Para obter mais informações sobre como configurar a navegação avançada do portal, consulte Configurar ordem de navegação do portal avançado.

Usar experiência de aprovação

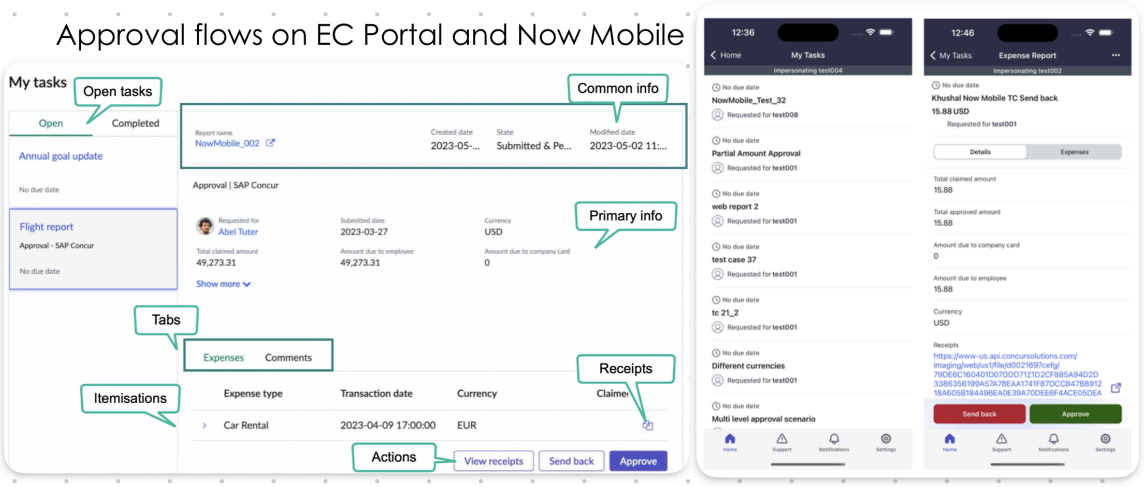
Use **Minhas tarefas** seção para rastrear e atender às solicitações do portal e. Now Mobile.

Como aprovador, exiba todas as suas aprovações com os detalhes no contexto, como informações comuns, informações primárias, guias e os grupos de ação associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hub de aprovação



Você pode executar as seguintes ações no portal e Now Mobile.

- Exiba as tarefas e solicitações em aberto atribuídas na seção Minhas tarefas.
- Exiba e rastreie as solicitações de aprovação de aplicações de negócios externas, como SAP Concur e. Workday diretamente do seu ServiceNow instância.
- Entenda os detalhes no contexto, como valor da despesa, solicitado para, anexos, estado e último comentário para processar as aprovações.
- Clique em URLs e navegue até Fontes externas para obter contexto e informações adicionais.
- Para Workday Os anexos oferecem suporte a um limite máximo de 12 MB. Certifique-se de que o tamanho do anexo esteja abaixo de 12 MB.
- Aplique filtros, selecione vários itens de linha e execute ações como aprovar todos ou rejeitar todos.
- Navegue até as fontes externas, como Workday e. SAP Concur para exibir o relatório completo.
- Execute ações rápidas, como aprovar, enviar de volta ou exibir detalhes.
- Quando você habilita assinaturas eletrônicas para aprovações, o aprovador deve inserir as credenciais corretas para mudar o estado de aprovação. Somente quando as credenciais são aprovadas, o status de aprovação muda.

Para obter mais informações, consulte Referência de experiência de aprovações e Hub de aprovações.

Gerenciar aprovações de Microsoft Teams

Gerenciar Concur aprovações de despesas usando Virtual Agent notificações acionáveis em Microsoft Teams para resolver a aprovação diretamente no Virtual Agent conversa sem envolver um atendente.

Antes de Iniciar

- . Virtual Agent a integração é compatível somente com usuários que têm um registro de usuário em seu ServiceNow instância. Os usuários devem vincular suas contas a. Microsoft Teams e habilitar Virtual Agent notificações.
- Instale a integração do hub de aprovações com o SAP Concur plug-in (sn_ex_cnc).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como receber notificações, consulte Integração conversacional com Microsoft Teams e. Habilitar notificações do Virtual Agent . Para obter mais informações, Virtual Agent consulteVirtual Agent .

Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Teams aplicação.
2. Abra o. **Virtual Agent** janela de bate-papo.
3. Insira Mostrar notificação na janela de bate-papo.
4. **Opcional:** Exiba o relatório selecionando **Exibir Relatório** .
   Você também pode exibir o relatório mais tarde selecionando **Ignorar** e entrando Mostrar notificação na janela de bate-papo.
5. **Opcional:** Exiba itens de despesa e recibo selecionando **Despesas e recebimentos** .
   No máximo 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo** .
6. Aprovar ou rejeitar o relatório.

   Nota: Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou se o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

Decisão	Ação
Aprovar o relatório	Selecione **Aprovar**.
Rejeitar o relatório	**a.** Selecione **Enviar de volta** . **b.** Insira um motivo para rejeitar o relatório.

Gerencie aprovações de um Microsoft Outlook e-mail

Aprovar ou rejeitar Concur relatórios de despesas de um Microsoft Outlook mensagem de e-mail.

Antes de Iniciar

Integração do hub de aprovações com o SAP Concur(sn_ex_cnc) deve ser instalado.

Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Outlook aplicação.
2. Abra o. Concur Mensagem de e-mail do relatório de aprovação pendente.
3. **Opcional:** Exiba despesas e itens de recebimento selecionando **Despesas e recibos** .
   No máximo 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo** .
4. Aprovar ou rejeitar o relatório.

   Nota: Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou se o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Decisão	Ação
Aprovar o relatório	Selecione **Aprovar**.
Rejeitar o relatório	**a.** Selecione **Enviar de volta** . **b.** Insira um motivo para rejeitar o relatório.

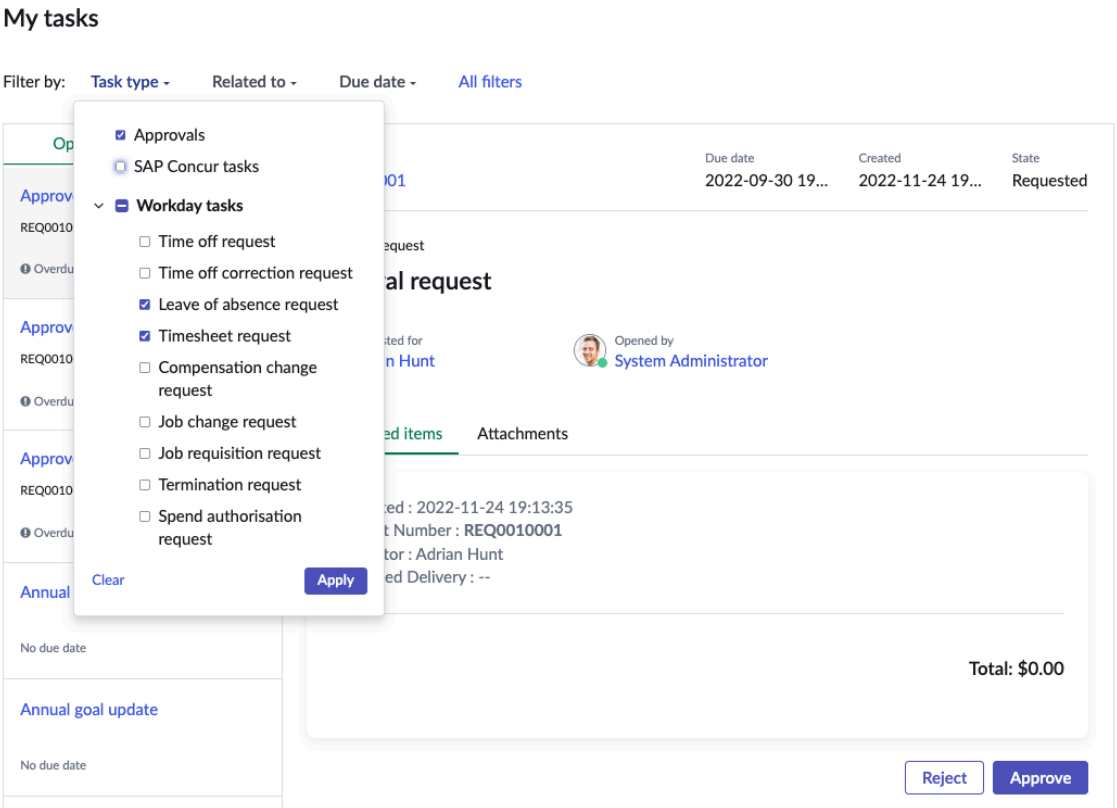
Filtros de tarefa em Minhas tarefas

Use a experiência de filtros aprimorada para gerenciar e priorizar as tarefas. Usando os filtros, funcionários e gerentes podem ter melhor visibilidade das tarefas urgentes e críticas para os negócios.

Com filtros, os administradores capacitam os funcionários a pesquisar, filtrar e restringir as tarefas desejadas que são urgentes e críticas para os negócios. Usando as opções, os funcionários podem gerenciar suas tarefas usando os filtros configurados pelo administrador do **Minhas tarefas** página.

Use filtros para filtrar, descobrir e executar as tarefas com apenas alguns cliques. Selecione esses filtros e veja os registros que atendem à condição de filtro selecionada.

Preferências de filtro na página Minhas tarefas



- Organize e exiba as tarefas por diferentes filtros, como Tipo de tarefa, Prioridade, Prazo, Aprovações da minha equipe e assim por diante.
- Use o filtro Tipo de tarefa para escolher Aprovações, Tarefas do SAP Concur, Tarefas do Workday, Solicitações e assim por diante.
- Selecione, altere e remova filtros para descobrir suas tarefas.
- Descubra e execute tarefas como integração, aprovações e aprendizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter as etapas de configuração, consulte Filtros de tarefa configuráveis

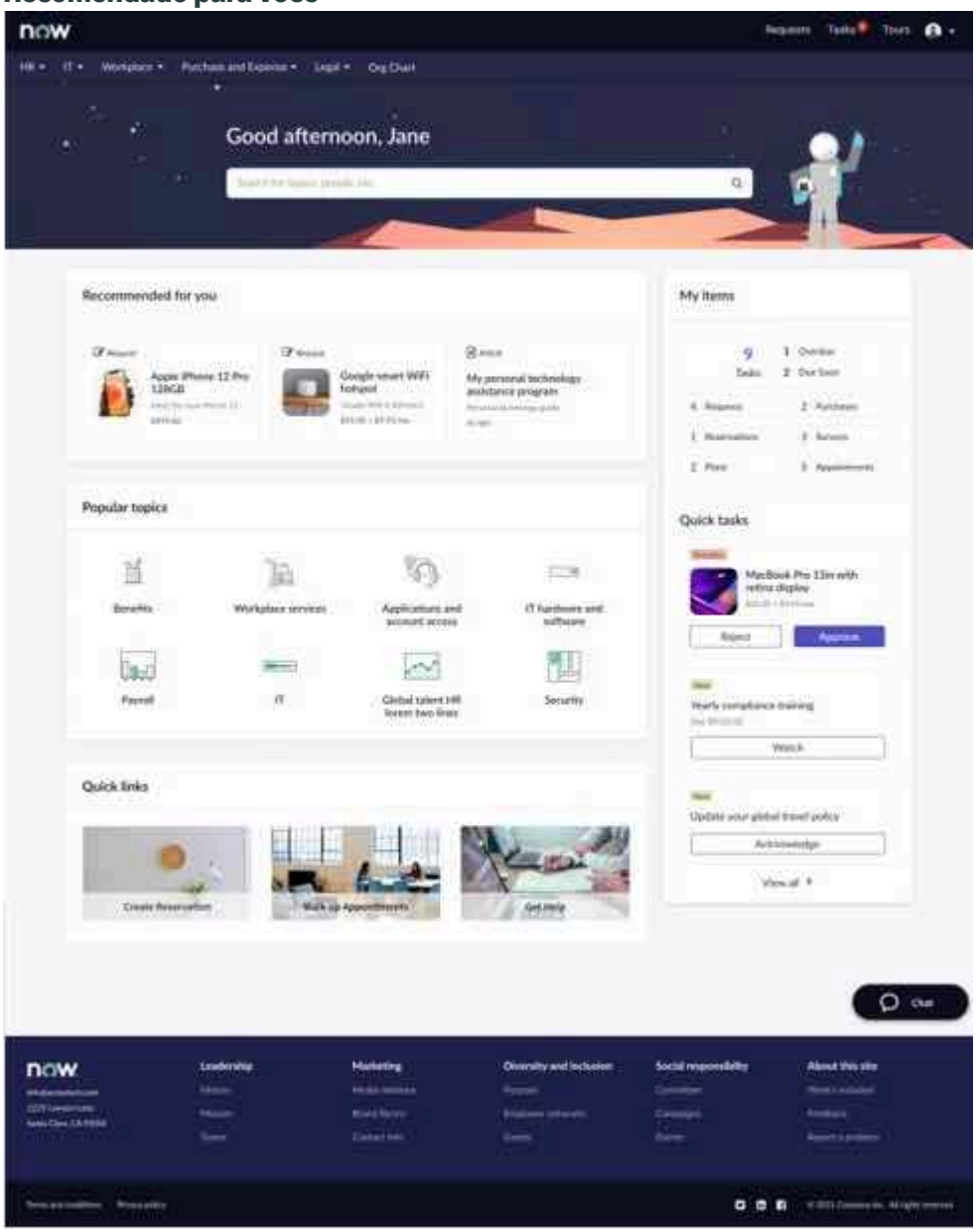
Exiba o conteúdo Recomendado para você

Acesse todo o conteúdo recomendado para você a partir de um local central com um clique.

Como funcionário, você pode acessar os artigos de conhecimento recomendados ou itens do catálogo no **Recomendado para você** widget.

- As recomendações de artigos de conhecimento são baseadas na contagem de exibições do artigo.
- As recomendações de item do catálogo são baseadas no número de vezes que são solicitadas.
- As recomendações associadas à taxonomia do portal são exibidas na página inicial.

Recomendado para você



Para obter mais informações, consulte Recomendado para você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar Central do funcionário de Zoom

Acesse e use ServiceNow® Central do funcionário capacidades de Zoom cliente.

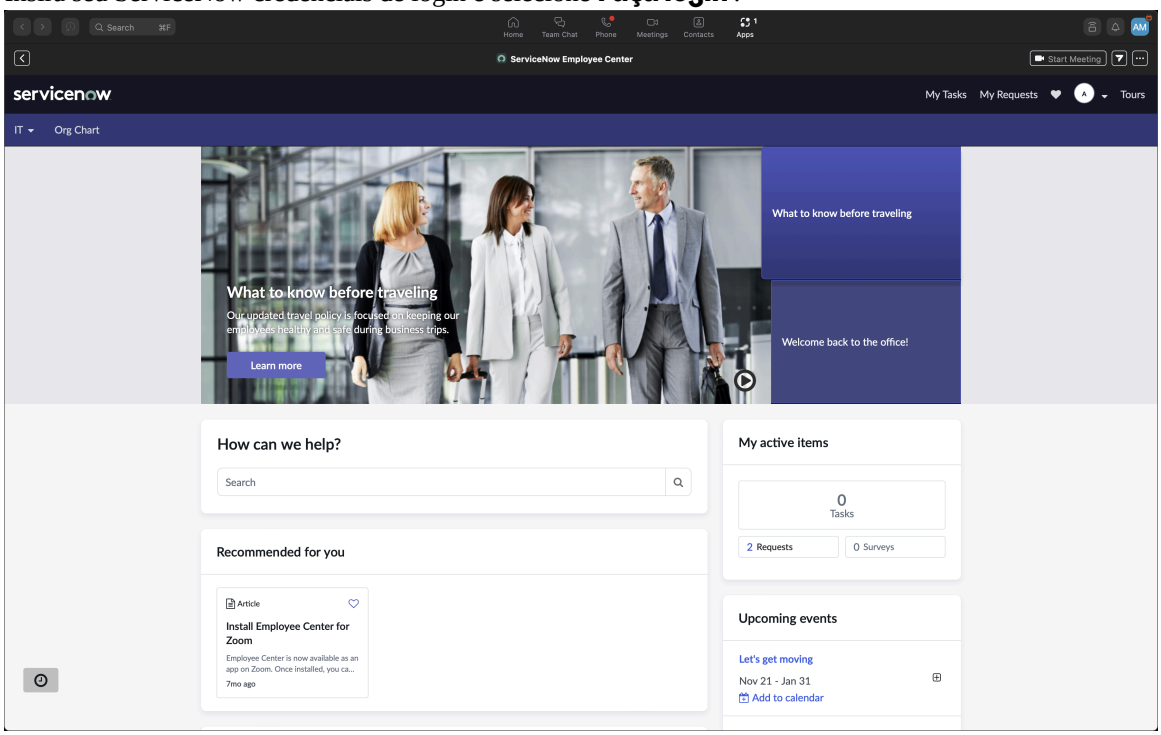
Antes de Iniciar

Somente se o administrador tiver conectado o. Zoom conta para ServiceNow instância, que você (funcionário) pode acessar ServiceNow Central do funcionário em Zoom ou você pode instalar ServiceNow Central do funcionário de Zoom App Marketplace.

Função necessária: Funcionário

Procedimento

1. Faça login no seu Zoom aplicação.
2. Navegar até **Apps** > **Descoberta**.
3. PESQUISE e selecione **ServiceNow Employee Center** .
4. Insira seu ServiceNow credenciais de login e selecione **Faça login** .



. ServiceNow Central do funcionário a página inicial é exibida.

Tópicos relacionados

Central do funcionário para Zoom

Exibir perfil do funcionário

Exiba o perfil do funcionário com suas informações pessoais no portal do funcionário e. Now Mobile.

Gerencie seu perfil

Como funcionário, você pode exibir ou atualizar o. *About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team*campos:

Você pode exibir e editar o perfil do funcionário no portal no cabeçalho. As diferentes guias (como Visão geral, Carreira e Itens de trabalho) ficam visíveis em um formato fixo, mesmo

Tradução automática

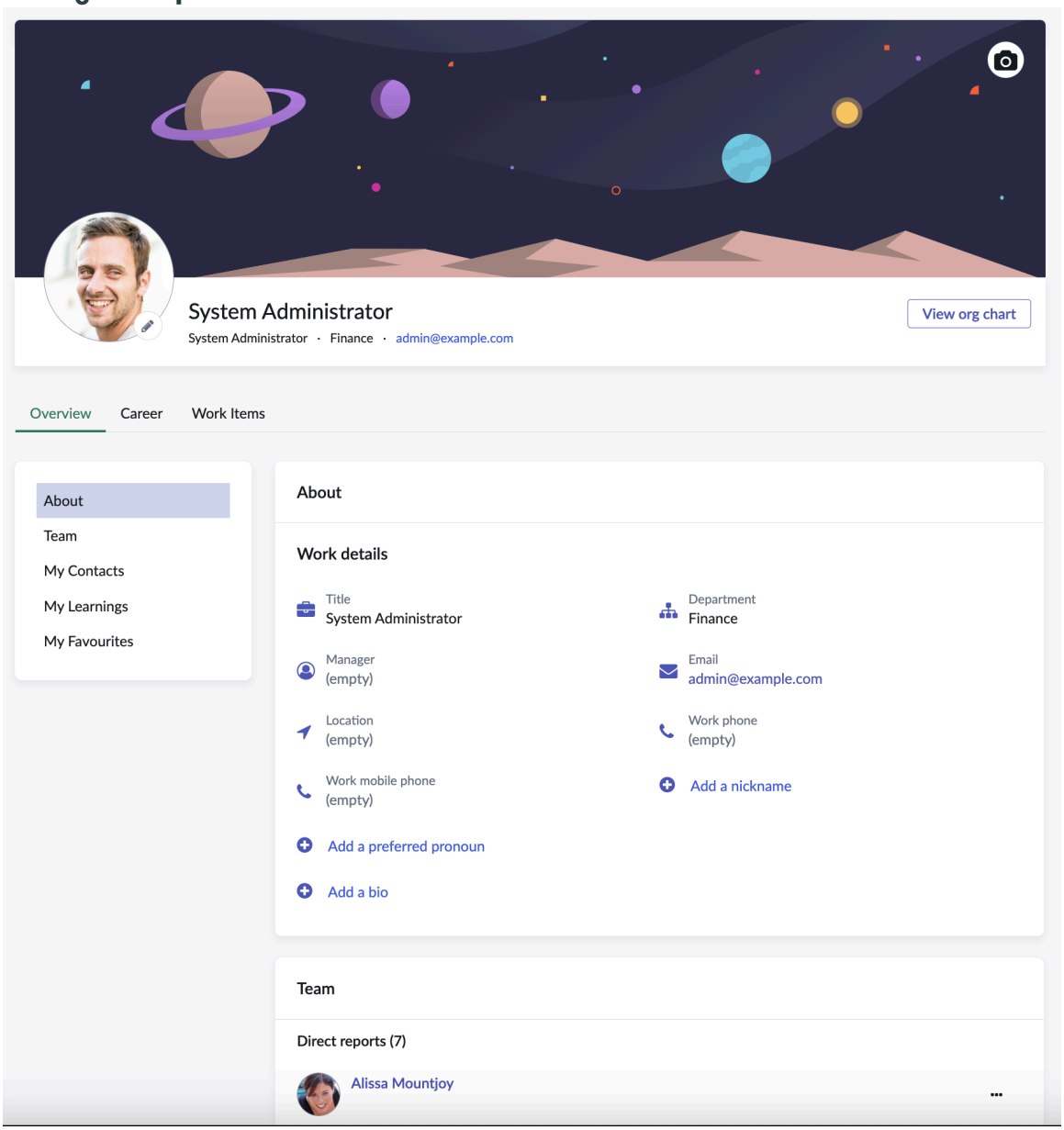
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

quando o usuário rola a página. Todos os widgets em uma guia específica estão disponíveis na forma dos itens do menu de navegação à esquerda.

O administrador pode usar as opções de instância para configurar a visibilidade do menu de navegação esquerdo selecionando **Painel de visão geral do widget** caixa de seleção.

Nota: De Perfil do funcionário Versão 11,0.3, a caixa de seleção do painel Visão geral do widget é configurada no Configuração do Portal de perfil .

Visão geral do perfil do funcionário

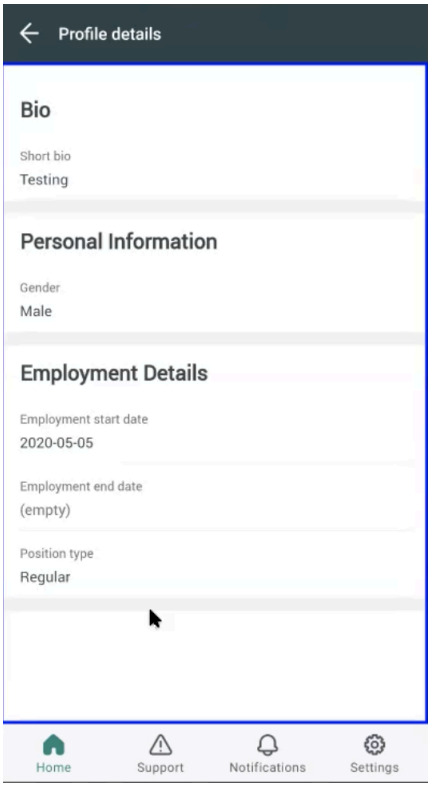


Você pode exibir o perfil do funcionário no aplicativo para celular:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil do funcionário em Now Mobile



Especifique suas preferências de privacidade e visibilidade de dados marcando as informações do campo para distribuição pública ou privada:

- Defina dados relacionados ao trabalho em seu perfil.
- Gerencie a visibilidade e a privacidade dos dados do perfil.
- Saiba mais sobre sua equipe e estruturas organizacionais.

Para obter mais informações, consulte Configure o. Perfil do funcionário widget de visão geral.

Tópicos relacionados

Modifique a exibição do widget de perfil do funcionário

Perfil do funcionário

Use respostas personalizadas

Os funcionários podem usar o recurso habilitado para Pesquisa com IA para buscar informações sobre o saldo de licença e muito mais no Central do funcionário página de pesquisa.

Respostas personalizadas é um recurso habilitado para pesquisa com IA, integrado a uma ou mais integrações de terceiros para fornecer conteúdo relevante e informativo da página de pesquisa em Central do funcionário.

Respostas personalizadas- O recurso de folga tem dados específicos do local. As integrações de terceiros padrão disponíveis são Kronos e Workday para regiões específicas que mostram os saldos de licença dos funcionários dessa região.

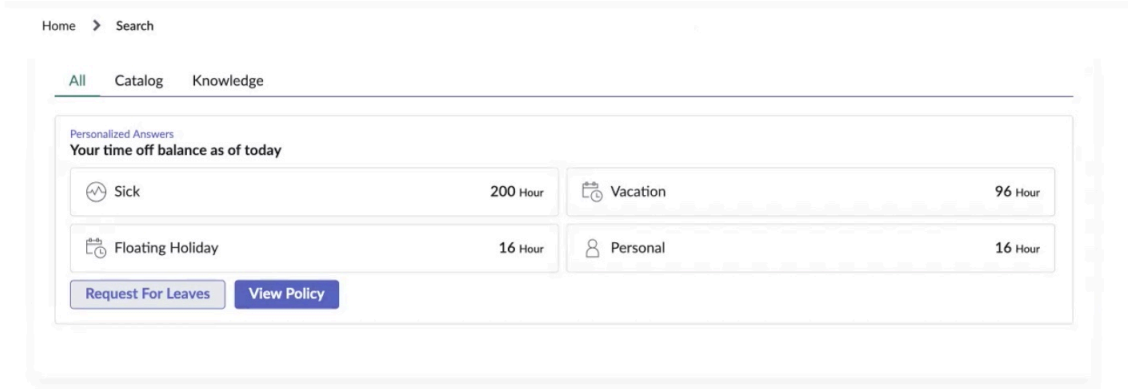
Os funcionários podem simplesmente acessar Central do funcionário página de pesquisa e procure o tempo de folga pago restante. Além de pesquisar todos os tipos de saldos de licença, os funcionários podem pesquisar informações sobre os tipos de licença. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo, um funcionário pode pesquisar "Quanto tempo de licença por doença me resta" para ver informações relacionadas somente a licença por doença.

Página de resposta personalizada para saldo de licença



O funcionário pode verificar rapidamente o restante das licenças do ano e selecionar **Solicitação de licenças** para se candidatar a ele. **Exibir Política** é totalmente específico da empresa.

Perfil do funcionário widget de organograma

Use Perfil do funcionário widget do organograma para navegar, pesquisar e navegar facilmente pelo organograma.

Como funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Navegue por um diretório visual do funcionário com nomes e informações de cargo.
- Saiba mais sobre um funcionário e a estrutura organizacional navegando até um perfil de funcionário detalhado.
- Exiba os outros gerentes do usuário atual em um pop-up.
- Exibir relatórios diretos e outros relatórios de um usuário. O número total de relatórios é exibido no cartão do usuário.
- Execute ações rápidas com base no grupo de ação do organograma.

Para obter mais informações sobre opções de instância de widget, consulte Organograma em Central do funcionário - Pro e. Modifique a exibição do widget do organograma.

Suporte de RTL para Central do funcionário

Como funcionário, você pode mudar a exibição da interface do usuário da direita para a esquerda.

Com base em suas preferências de idioma, toda a hierarquia da infraestrutura existente para estilizar idiomas da esquerda para a direita (tema, página, widget e instância de widget SCSS) é convertida em CSS para idiomas da direita para a esquerda.

- Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, por exemplo, hebraico, a direção da interface do usuário do portal é exibida da direita para a esquerda.
- A seta ao lado de Exibir organograma no widget employee_profile, Exibir tudo em ec_pro_dashboard, widget de tópico de taxonomia do funcionário e em Central do funcionário Pontos para a esquerda de acordo com o formato RTL.

Para obter mais informações, consulte Habilitar suporte para idiomas da direita para a esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar favoritos

Marque o conteúdo como favorito e acesse facilmente todos os seus favoritos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Funcionário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse todos os seus favoritos com a nova seção de favoritos entre canais do portal ou do Now Mobile. Use **Favoritos** lista para acessar sua lista de favoritos rapidamente. Os itens permanecem na lista Favoritos até que você os remova.

Você pode ver o ícone de favoritos ♡ nos seguintes tipos de páginas ou seções:

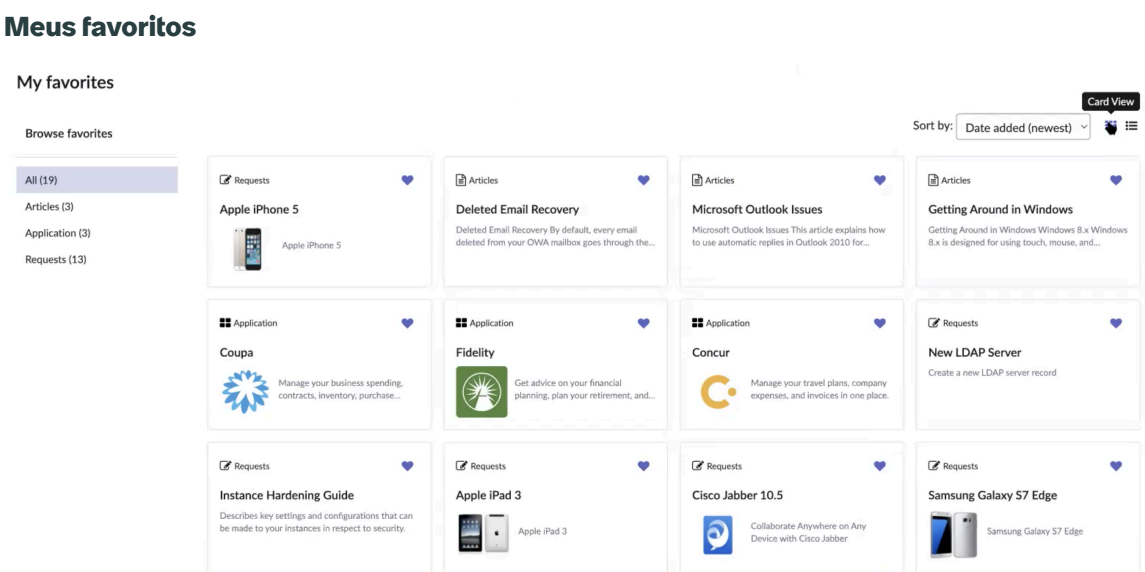
- Página do tópico
- Exibição de detalhes da página do catálogo
- Exibição de detalhes da página de conhecimento
- Página do catálogo clonado
- Página Minhas aplicações
- Widget Minhas aplicações
- Widget Recomendado para você

Você pode adicionar o conteúdo usado com frequência à sua lista de favoritos. Clique no ícone Favorito e a cor do ícone muda. Clique no ícone de coração novamente para remover o item de seus favoritos.

Nota: A lista de favoritos mostra os itens aos quais você tem acesso.

Procedimento

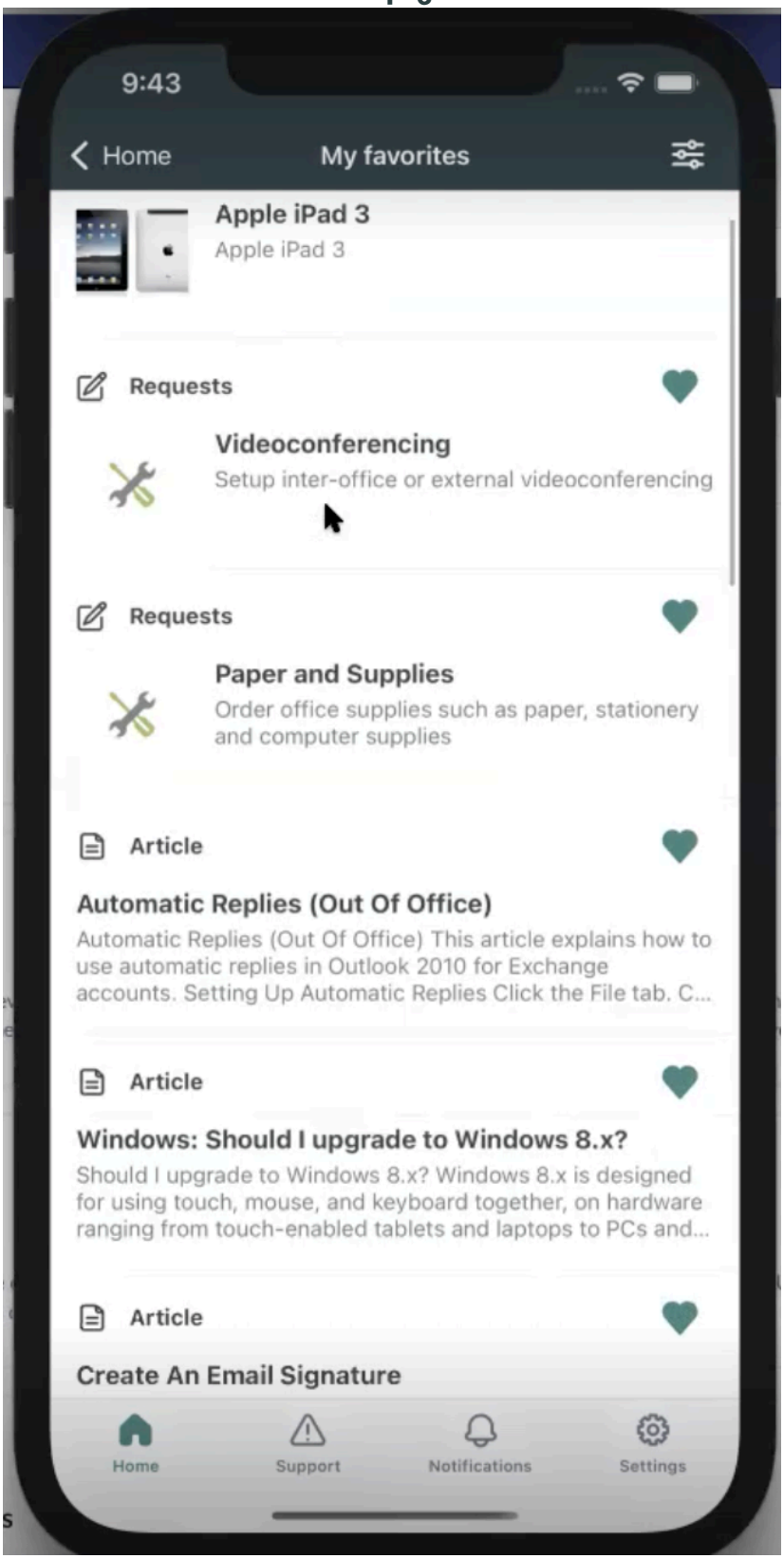
1. Ir para **Meus favoritos**.
2. Clique no ícone de favoritos no cabeçalho para ver a lista de favoritos ♥ ícone.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Meus favoritos em Now Mobile página inicial



3. Execute as seguintes ações:

- Marcar conteúdo como favorito
- Remover dos favoritos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir todos os favoritos
- Classifique, navegue e filtre a lista de favoritos
- Exiba os favoritos nas exibições de grade e de lista

Nota: Você pode configurar permissões do usuário, como **Disponível para** e. **Não disponível para** . Quando o tópico favorito não está marcado como disponível, o tópico não fica visível de **Favoritos** e no widget favoritos. Você pode ver a seguinte mensagem: Você não tem acesso ao <count> dos seus itens favoritos . Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.

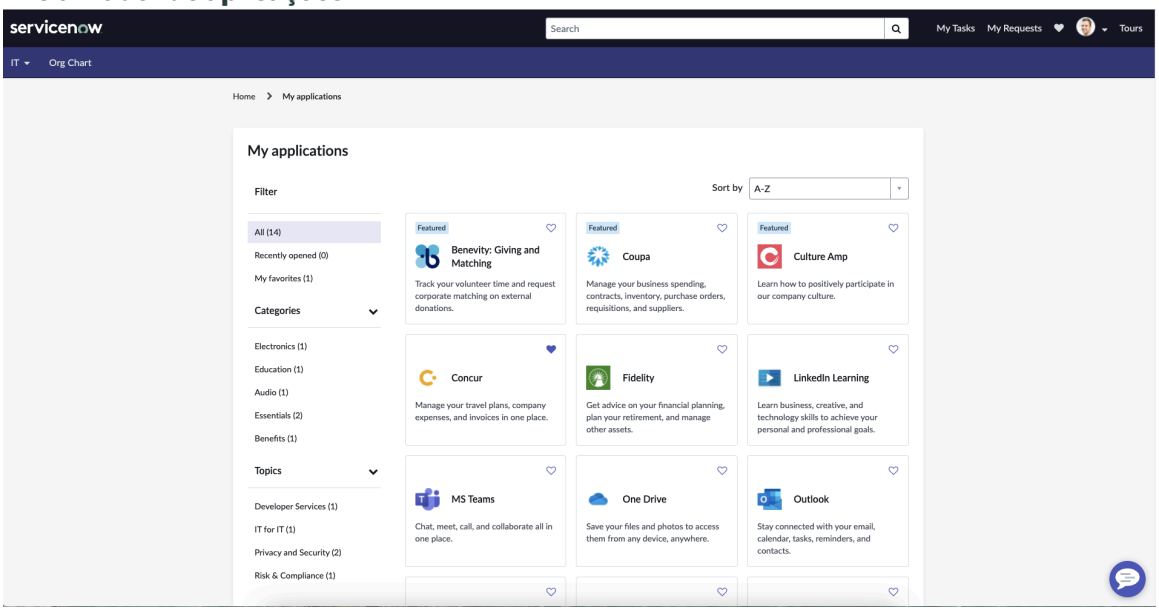
Para obter mais informações, consulte Favoritos entre canais.

Acesse aplicações no Inicializador de aplicações

Acesse todos os seus aplicativos a partir de um local central com um clique.

Como funcionário, você pode acessar as integrações de apps personalizadas e de terceiros. Navegue até as aplicações nos tópicos associados em Central do funcionário - Pro de **Minhas aplicações** . Use **Favoritos** , **Categorias** e **Aberto recentemente** opções para melhor usabilidade.

Inicializador de aplicações



- Exiba e inicie todos os apps para os quais você tem permissões.
- Vá rapidamente para as aplicações organizadas no **Em destaque** , **Favoritos** , **Categorias** e **Aberto recentemente** opções.
- Acesse as aplicações associadas ao tópico em uma página de tópico.
- Exiba aplicações marcadas em uma categoria.
- Selecione Aplicações como favoritos.
- Navegue até **Exibir tudo** Para obter uma lista completa de aplicações SSO e não SSO.

Para obter mais informações, consulte Inicializador da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o autoatendimento guiado

Use a experiência de autoatendimento guiado para autoatendimento, levando a uma maior produtividade e eficiências operacionais para a organização.

Com uma maneira visual no contexto de navegar pelos cenários de trabalho complexos, você pode melhorar a produtividade, o engajamento e contribuir para a eficiência organizacional geral.

- Autoatendimento com acesso fácil a informações, processos e resoluções para o trabalho diário.
- Descubra e use o processo de GSS disponível na pesquisa.
- Navegue até o artigo correto ou formulário de catálogo por meio de uma experiência visual do QnA.
- Acesse informações, serviços e tecnologia intuitivamente.

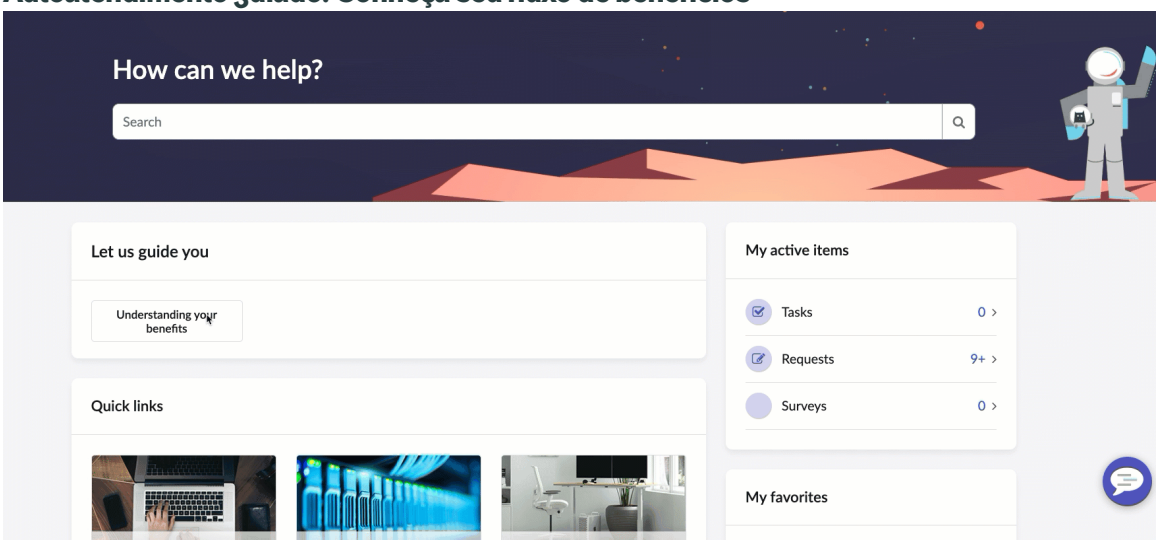
Como funcionário, você pode selecionar opções, exibir ou modificar as opções, reiniciar as atividades e iniciar o playbook inteiro novamente. Este é o fluxo intuitivo passo a passo para os casos de uso.

- Comece do zero com contexto ao retornar a um fluxo do GSS parcialmente concluído.
- Conclua todo o fluxo do GSS de uma só vez.
- Volte, retome, exiba e revise suas seleções.
- Acesse um catálogo ou um artigo da base de conhecimento com base em suas permissões.

Nota: Suas seleções incompletas são canceladas diariamente por um trabalho programado.

Este é o fluxo intuitivo passo a passo para os casos de uso.

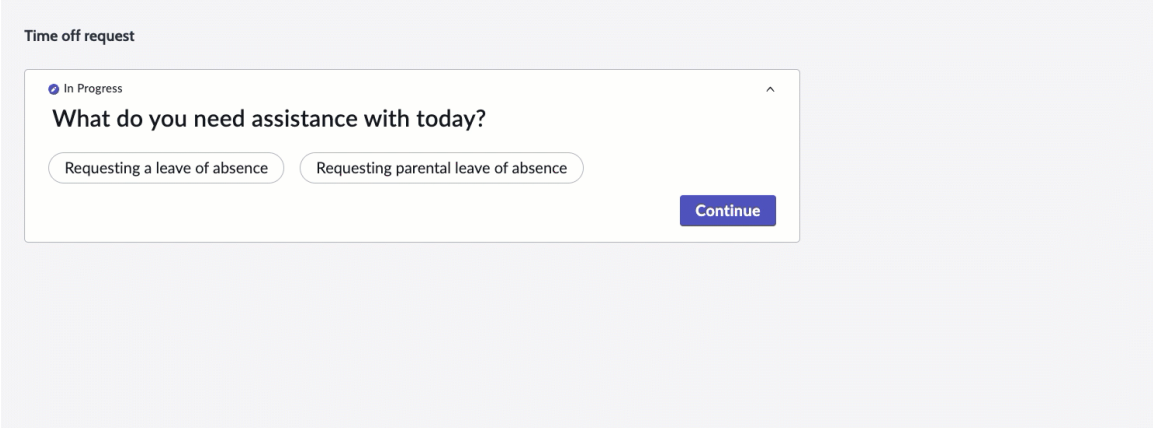
Autoatendimento guiado: Conheça seu fluxo de benefícios



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Autoatendimento guiado Recomece



Para obter mais informações, consulte Autoatendimento guiado em Central do funcionário.

Referência do Central do funcionário

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Central do funcionário componentes e formulários.

Formulário Configuração de atividade

Use o formulário Configuração de atividade para fazer uma configuração básica ou avançada para uma atividade.

Formulário Configuração de atividade

Campo	Descrição
Nome da atividade	Nome da atividade.
Navegação na atividade	Recurso interno ou externo que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. As opções são: • **Interno** • **Externo**
Página do portal da atividade	Página do portal interno que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. Este campo aparece somente quando **Interno** selecionado de **Navegação de atividades** campo.
URL externo	URL do site externo que você deseja abrir ao clicar em uma atividade. Este campo aparece somente quando **Externo** selecionado de **Navegação de atividades** campo.
Aplicação	Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade.
Primário	Opção para definir a atividade como primária. Apenas uma atividade pode ser definida como primária.
Ativo	Opção para ativar a atividade para uso.
Classificar por	Como você deseja classificar a atividade. Este campo está definido como **sys_created_on** por padrão. Este campo aparece somente para uma configuração básica depois que você seleciona **Primário** opção.
Ordem de classificação	Ordem na qual você deseja classificar a atividade. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de atividade

Campo	Descrição
	• **Crescente** • **Decrescente** Este campo está definido como **Crescente** por padrão. Este campo aparece somente para uma configuração básica depois que você seleciona **Primário** opção.
Ícone	Selecione um ícone adequado para o campo Nome da atividade na lista Disponível.
Ordem	Ordem na qual você deseja que a atividade apareça.
Avançado	Opção para fazer uma configuração avançada.
Script de exibição de resumo	Script para ler as configurações existentes e exibir a contagem de atividades na exibição Resumo do widget Meus itens ativos. Este campo aparece somente quando você seleciona **Avançado** opção.
Script de exibição de lista	Script para ler configurações existentes e exibir tarefas somente para a atividade primária. Essas tarefas são mostradas na exibição de lista do widget Meus itens ativos. Este campo aparece somente quando você seleciona **Avançado** opção.

Formulário Detalhes da configuração da atividade

Use o formulário Detalhes da configuração da atividade para especificar quais registros você deseja recuperar de uma tabela quando determinadas condições forem atendidas para uma configuração de atividade básica.

Formulário Detalhes da configuração da atividade

Campo	Descrição
Configuração de atividade	Nome da configuração da atividade.
Página de destino	Página que você deseja abrir ao clicar em uma atividade no widget Meus itens ativos.
Mapeamento do cartão de atividade	Seção para especificar quais registros você deseja recuperar de uma tabela e como essas informações devem ser exibidas. As opções são: • **Básico** • **Com script**
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar os dados.
Aplicação	Aplicação para a qual você deseja criar a configuração de atividade.
Ativo	Opção para ativar a configuração da atividade para uso.
Ordem	Ordem na qual a configuração da atividade deve aparecer.
Condição	As condições às quais a configuração da atividade se aplica. Especifique condições de filtro na tabela selecionada. Uma condição inclui um campo, um operador e um valor. Para adicionar condições, à direita dos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Detalhes da configuração da atividade

Campo	Descrição
	campos, clique em **E.** ou **OU** . Exclua condições clicando no ícone X ao lado da condição.
Exibição de cartão básica	Seção que exibe os campos correspondentes à tabela que você selecionou em **Tabela** campo. Escolha como o widget Minha atividade exibe informações na Exibição de lista preenchendo estes campos: • **Selo** • **Cor do selo** • **Imagem** • **Título** • **Descrição** • **Campo 1** • **Campo 2** • **Grupo de ação** Ao selecionar **Grupo de ação** , você pode executar ações diretamente na própria seção meus itens ativos. Para obter mais informações sobre grupos de ação, consulte Estrutura de ação. Esta seção aparece somente quando **Básico** selecionado em **Mapeamento de cartão de atividade** campo.
Exibição de cartão avançada	Na seção Script de mapeamento de cartão, adicione um script JSON para recuperar registros de uma tabela com base no exemplo na tela. Esta seção aparece somente quando **Script** selecionado em **Mapeamento de cartão de atividade** campo.

Referência de experiência de aprovações

Use as seguintes informações de referência para melhorar a experiência de aprovação.

Configurações de tarefa padrão

Use as seguintes configurações de tarefa padrão disponíveis para aprovações.

- Solicitação com *sysapproval*como coluna de referência e. *sc_request*como tabela de referência.
- Item solicitado com *sysapproval*como coluna de referência e. *sc_req_item*como tabela de referência.

Você pode personalizar as configurações da tarefa para atender aos seus requisitos. O modelo de dados é uma extensão do Central do funcionário **Configuração pendente** como uma lista relacionada. Siga as instruções Habilite a configuração de tarefa para aprovações sobre como configurar a experiência de aprovação. Para obter mais informações sobre como configurar aprovações, consulte Hub de aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Um usuário deve ter a função approval_user ou business_stakeholder para aprovar solicitações DE TI (não aplicável a outras solicitações, como aprovações de RH) na Central do funcionário. A validação de função não foi implementada na UI16 principal porque modificar ACLs na UI16 pode ter implicações mais amplas no nível da NowPlatform.

Não é possível ver as tarefas pendentes de aprovação

Certifique-se de ter as funções approver_user ou business_stakeholder para ver as tarefas de aprovação do **sc_request** ou **sc_req_item** itens. Em *`_getClosureFunction()`* Método de inclusão de script todoPageUtils:

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

Fallback para a configuração da tabela primária

Quando a tabela secundária não tem configuração de tarefa, o fallback fica um nível acima de sua hierarquia e escolhe a configuração da tarefa da tabela primária. Quando a tarefa primária não está disponível, o fallback é para a configuração padrão.

SAP Informações de referência do Concur

Use as seguintes informações para SAP Integração do Concur.

- Todas as ações do Concur estão presentes em **Spoke do SAP Concur** plug-in (sn_sap_concur_spok).
- Trabalho agendado **Extrair relatórios do Concur** (sysauto_script) é acionado diariamente. Internamente, este trabalho agendado chama o. **Integração do Concur** registro do **Origem de integração** Tabela (sn_hr_integr_fw_source) da estrutura ESM.
- Programar execuções de trabalho e atualiza o registro no **Detalhes de sincronização do Concur** tabela (sn_ex_cnc_concur_sync_details) com o carimbo de data/hora mais recente.
- Os relatórios do Concur da ServiceNow são sincronizados no **Preparação do relatório de despesas do Concur** tabela (sn_ex_cnc_concur_report_staging).
- Os relatórios da tabela de preparação são transformados no **Relatório de despesas do Concur** Tabela (sn_ex_cnc_concur_report) pela estrutura ESM. Use o mapa de transformação **Mapa de transformação do relatório do Concur** em **Mapa de transformação de tabela** tabela (sys_transform_map).
- O registro de aprovação é criado no **Integração extraída pendente** Tabela (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) com base no campo Aprovador em **Relatório de despesas do Concur** tabela.

Workday informações de referência

Use as seguintes informações para Workday integração.

- O Workday usa relatórios do RaaS para enviar dados para o sistema externo. Para obter mais informações sobre RAAS e informações no nível de campo sobre licenças, planilhas de horas, remuneração, mudança de trabalho, requisição de trabalho, ou licença, consulte Workday RH Spoke .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Somente as solicitações em aberto são exibidas nos aprovadores **Minhas tarefas** página.
- As ações de aprovação e rejeição são realizadas usando um *Integration System User (ISU)*. ISU é um usuário virtual (e não um usuário real) que ajuda na manutenção segura das credenciais do aprovador. Com o uso de ISU, os registros de aprovação e rejeição protegem os dados confidenciais de acordo com sua configuração em Workday. Por exemplo,
  - Quando John faz, o aprovador insere a planilha de horas aprovada como comentário, o comentário mostrado como John Doe (john.doe@acme.com): Folha de horas aprovada .
  - Quando John Doe executa a ação Aprovar Um comentário é adicionado no Workday como John Doe (john.doe@acme.com): Ação – Aprovar .
  - Quando John Doe executa a ação Rejeitar Um comentário é adicionado no Workday como John Doe john.doe@acme.com): Ação – Rejeitar .
  - Quando John Doe executa a ação Rejeitar com uma solicitação de comentário não está em conformidade com a política da empresa dois comentários são adicionados John Doe (john.doe@acme.com): Ação-Rejeitar John Doe(john.doe@acme.com): A solicitação não está em conformidade com a política da empresa .
- As ações de aprovação ou rejeição são enviadas prontas para uso para todos os casos de uso.
- Quando uma aprovação é delegada de um aprovador para outro no Workday, a fonte de dados do relatório não é capaz de lidar com a mudança de delegação, como tarefa delegada e outros detalhes de delegação.
- Quando uma solicitação requer uma aprovação multinível com aprovação de nível 1 no Workday e na ServiceNow, você pode ver duas entradas para a mesma aprovação. Esta é uma limitação com o uso da ISU.
- Os anexos oferecem suporte a um limite máximo de 12 MB. Certifique-se de que o tamanho do anexo esteja abaixo de 12 MB.
- Use os seguintes scripts:
  - WorkdayApproval ToDosClientUtilSNC: Recupera registros do processo de limpeza nas aprovações do Workday.
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC: Contém constantes relacionadas a aprovações do Workday.
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil: Estende o WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC e permite que os usuários definam código personalizado.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils: Estende o WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC e permite que os usuários definam código personalizado.
  - WorkdayApproval ToDosHelperUtilsSNC: Fornece funções para aprovações do Workday.
- Certifique-se de configurar os controles e privilégios de usuário corretos para casos de uso de Mudança de remuneração e Autorização de gastos. Somente os usuários autorizados podem exibir os registros confidenciais e os dados do Workday.
- Para proteção de dados, use a política de limpeza padrão para excluir dados com mais frequência. Por padrão, a limpeza de dados acontece após em 30 dias.
- Certifique-se de que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais, conforme explicado em Remova a função de administrador de RH dos administradores do sistema DE TI.

Para obter mais informações sobre como configurar aprovações, consulte Hub de aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovações em dispositivos móveis

Somente aprovações que estão em **sysapproval_approver** A tabela é mostrada usando o cartão genérico no Now Mobile.

Para desabilitar o recurso, mude o valor desta sys_property: sn_me_todos.all_approvments_mobile_enabled para falso.

Uso do grupo de ação OOTB

Pronto para uso **Grupo de ação de aprovações** para exibir as ações, como **Aprovar** e. **Rejeitar** . Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

Nota: Para que as ações apareçam no widget Meus itens, você pode adicionar OOTB **Grupo de ação de aprovações** de **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até **Detalhes da configuração pendente** E use o grupo de ação OOTB em **Mapeamento de campos** .

Informações adicionais

- Clique nos URLs para obter informações adicionais e contexto.
- Permita que o barramento adicione tabelas não relacionadas a tarefas facilmente à lista nas tabelas de referência de configuração de Tarefas Pendentes ou Tarefas passando tabelas não relacionadas a tarefas como uma matriz no *`Scripted Extension Points`*. *`sn_hr_sp.TodoNonTaskTable`*se *`sn_ex_sp.RefNonTaskTables`*.

Extensão de navegador para Central do funcionário formulários

. Extensão de navegador para Central do funcionário os formulários fornecem informações sobre as várias configurações necessárias para configurar a extensão.

Formulário de configuração do site

As descrições do campo fornecem um ponto de referência quando você está configurando o. Extensão de navegador para Central do funcionário para um site.

Site da extensão do navegador

Campo	Descrição
Nome do site	Nome do site.
Site primário	O site primário ajuda com o agrupamento lógico de determinados sites relacionados.
Habilitar pesquisa de recursos	Resultados da pesquisa com IA, se aplicável.
URL do site	URL do site que está sendo configurado.
Ativo	Opção para habilitar a configuração da Extensão do navegador para o site.
Apps associados	Lista de aplicações ativas a serem associadas ao acesso do site por meio da Extensão do navegador. **Nota:** As aplicações também podem ser adicionadas ao site configurado a partir do **Sites associados** na página da aplicação.
Links rápidos associados	Lista de links rápidos do portal a serem associados ao acesso do site por meio da Extensão do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Site da extensão do navegador

Campo	Descrição
	Nota: Links rápidos também podem ser adicionados ao site configurado do **Sites associados** na página de links rápidos.
Tópicos associados	Lista de páginas de tópico do portal a serem associadas ao acesso do site por meio da Extensão do navegador. **Nota:** Páginas de tópico também podem ser adicionadas ao site configurado do **Sites associados** na página do tópico específico.
Conteúdos associados	Lista de conteúdo conectado do portal a ser associado ao acesso do site por meio da Extensão do navegador. **Nota:** O conteúdo também pode ser adicionado ao site configurado do **Sites associados** na página conteúdo específico.

Formulário de política de extensão do navegador

O formulário Política fornece as descrições dos campos para configurar as políticas de extensão do navegador nos navegadores compatíveis.

Política de extensão do navegador para navegador da Web

Campo	descrição
Instância	URL para conectar a extensão do navegador ao ServiceNow instância. **Nota:** O URL é funcional com ou sem https:// prefixo.
Portal de extensão do navegador	Identificador do portal para Extensão de navegador para Central do funcionário.
Portal do funcionário	Identificador do portal para Central do funcionário.
Título da extensão	Título da página da web de extensão do navegador.
Caminho do ícone de extensão	URL do ícone para navegar até a extensão do navegador. **Nota:** O URL requer todo o caminho do arquivo, incluindo https:// prefixo.
Habilitar notificações	verdadeiro **Nota:** Habilite esta configuração para receber notificações do navegador Chrome junto com as notificações na Extensão do navegador.
Habilitar menu de contexto	verdadeiro **Nota:** Selecione e mantenha pressionado o menu de contexto (ou clique com o botão direito do mouse).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de extensão do navegador para navegador da Web

Campo	descrição
Abrir pesquisa na extensão do navegador	Opção para abrir a pesquisa na extensão do navegador ou em uma nova guia.
Sites permitidos	Lista de sites em que a extensão está habilitada. **Nota:** O nome do domínio é necessário para que a extensão esteja ativa. Por exemplo, Google , Amazon ou Workday .
Título do menu de contexto para pesquisa	Texto exibido para a pesquisa do menu de contexto.
Título do menu de contexto para pesquisa no portal	Texto exibido para a pesquisa do menu de contexto Selecionar e segurar (ou clicar com o botão direito do mouse).
Título de estado vazio	Texto do cabeçalho da mensagem de estado vazio em sites sem suporte.
Mensagem de estado vazia	Texto exibido como mensagem de estado vazio em sites incompatíveis.
Rótulo de ação de estado vazio	Texto exibido no botão Navegar até o portal da Central do funcionário.
Rótulo de ação de estado vazio	Texto exibido no botão para navegar até o portal da Central do funcionário junto com a mensagem de estado vazio.
Ativar logotipo do cabeçalho de estado	Logotipo exibido no cabeçalho de estado vazio. **Nota:** O URL requer todo o caminho do arquivo, incluindo https:// prefixo.

Formulário Conteúdo conectado

Use o formulário Conteúdo conectado para associar conteúdo aos tópicos em sua taxonomia.

Formulário Conteúdo conectado

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você deseja associar a um tópico. As opções são: • **Item do catálogo** • **Conhecimento** • **Link rápido**
Item do catálogo	O item do catálogo que você deseja associar ao tópico. Este campo aparece somente quando **Item do catálogo** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo.
Conhecimento	O artigo de conhecimento que você deseja associar ao tópico. Este campo aparece somente quando **Conhecimento** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo.
Link rápido	O link rápido que você deseja associar ao tópico. Este campo aparece somente quando **Link rápido** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo.
Tópico	O tópico ao qual você deseja associar o conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Padrão Perfil do funcionário Registro de configuração do cabeçalho

O padrão Perfil do funcionário o registro de configuração do cabeçalho contém os seguintes valores de campo.

Padrão Perfil do funcionário Valores do campo Configuração do cabeçalho

Campo	Valor
Nome	Padrão
Mostrar pronome	Selecionado
Editar imagens	Limpo
Desabilitar links	Selecionado
Padrão	Selecionado
Imagem em segundo plano	Selecionado
Ações	Grupo Perfil do funcionário

Informações do usuário primário

Campo	Descrição
Escolha um formato de nome de usuário	Nome, Sobrenome

Informações do usuário secundário

Campo	Descrição
Campos	user.title,user.department,user.email

Informações da presença do usuário

Canal	Microsoft Teams
Mostrar status de presença	Selecionado

Widgets do Central do funcionário

Você pode usar widgets do sistema de base como estão no portal ou cloná-los para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Esta seção fornece uma visão geral rápida dos widgets. Para ver a lista completa de widgets, navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

Widgets do Central do funcionário

Lista de widgets

Widgets	Benefícios	Critérios do usuário/funções
Experiências selecionadas	Fornece uma experiência de navegação dinâmica centrada no funcionário com base em uma taxonomia unificada em todos os tipos de conteúdo:	administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de widgets

Widgets	Benefícios	Critérios do usuário/funções
	• **Taxonomia do funcionário** Taxonomia centrada no funcionário do sistema de base que as organizações podem usar como ponto de partida. • **Widget do Mega Menu** Barra de navegação superior para que os funcionários pesquisem todos os tópicos disponíveis. • **Widget Tópicos populares** : Os tópicos mais populares destacados em todas as organizações. • **Páginas de tópico dinâmico** : A página dedicada e criada dinamicamente para acessar todo o conteúdo associado ao tópico.	
Página de perfil do funcionário	Fornece a taxonomia centrada no funcionário que as organizações podem usar como ponto de partida.	sn_employee.admin
Página Favoritos	Fornece acesso rápido a todos os itens favoritos. Abre em uma página separada, na qual você pode gerenciar todo o seu conteúdo favorito.	administrador
Widget de rodapé	Permite mais opções de escalabilidade e configuração.	sp_admin
Tema do Portal moderno	Fornece consistência em todas as páginas do portal.	administrador
Widget Meus itens ativos	Fornece uma exibição consolidada de todas as tarefas e tarefas atribuídas ao funcionário. Ele foi projetado para ser configurado e estendido para tarefas adicionais.	sp_admin, esc_admin
Widget de links rápidos	Fornece acesso rápido a todos os conteúdos e páginas importantes (internos e externos).	sp_admin, user_criteria_admin, Gerente de taxonomia
Widget Recomendado para você	Destaca o conteúdo mais relevante para o funcionário. É baseado na popularidade ou no algoritmo DE ML (se qualificado para recursos de Inteligência preditiva) que analisa a semelhança no perfil do funcionário para mostrar conteúdo popular.	sp_admin

Experiência com solicitações aprimorada formulários

Os formulários fornecem informações para configurar o. Experiência com solicitações aprimorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de origem da solicitação

As descrições do campo fornecem um ponto de referência quando você está criando uma origem de solicitação.

Formulário de origem da solicitação

Campo	Descrição
Título	Título da origem da solicitação para entender o tipo.
Descrição	Descrição resumida da origem da solicitação.
Tabela	Tabela de origem para o tipo de solicitação.
Aplicação	Escopo da origem da solicitação
Todos os portais	Opção para aplicar a origem da solicitação a todos os seus portais.
Filtrar	**Adicionar condição de filtro** : Adicione uma condição de filtro à origem da solicitação.
Filtrar	**Cláusula OR adicionada** : Adicione uma cláusula OU à condição de filtro.
Filtrar	**Adicionar classificação** : Adicione uma cláusula de classificação à condição de filtro.
Campo de título	Título da solicitação mostrada no cartão de solicitação no portal.
Campo de descrição	Tipo de descrição a ser mostrado no cartão de solicitação no portal. **Nota:** O número máximo de tipos de descrição compatíveis é dois.
Página do portal	Página para a qual você é redirecionado ao clicar no cartão de solicitação no portal.
Ativo	Selecionado Opção para marcar o registro de origem da solicitação como ativo.

Formulário de definição de filtro de solicitação

As descrições do campo fornecem um ponto de referência quando você está criando uma definição de filtro de solicitações.

Solicitar a definição do filtro

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro de exibição que aparece no portal na interface de várias guias.
Descrição	Descrição resumida do registro de definição de filtro.
Todos os portais	Opção para habilitar a definição de filtro em todos os seus portais.
Renderizar como exibição	Opção para renderizar a definição de filtro para todos os seus portais. **Nota:** . **Renderize como exibição** a caixa de seleção gera um erro quando há definições de filtro diferentes já selecionadas para diferentes aplicações usando o. **Todos os portais** caixa de seleção.
Aplicação	Escopo da aplicação em que reside o registro de definição de filtro.
Ativo	Opção para habilitar a definição do filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar a definição do filtro

Campo	Descrição
Ordem	Ordem de prioridade para determinar qual definição de filtro priorizar.
Disponível para	Opção para adicionar os usuários para os quais a definição de filtro está disponível.
Não disponível para	Opção para escolher qualquer público se ele precisar ser excluído do acesso à definição do filtro.
Tipo de filtro	Tipo de filtro que você pode usar na guia que está configurando com o filtro de exibição da página Minhas solicitações. Os dois tipos disponíveis são: **Opção** Opção de selecionar uma ou mais opções de filtro na guia Minhas solicitações. **Nota:** Você deve selecionar **Condição do filtro** para cada um **Tipo de filtro** você cria. **Referência** Ponto de referência a ser selecionado como uma opção de filtro, como local.
	Tabela de referência : A tabela de registro do ponto de referência selecionado, como o local. Este campo aparece somente quando **Referência** selecionado de **Tipo de filtro** .
	Condições de referência Opção para adicionar condições de filtro de segundo nível para o filtro de referência, como local. Esta seção aparece somente quando **Referência** selecionado de **Tipo de filtro** .
	Campo de pesquisa Rótulo do tipo de filtro de referência visível na página Solicitações.
Seleção múltipla	Opção para habilitar várias seleções para **Opção Tipo de filtro** .

Formulário de configuração do filtro de solicitação

As descrições do campo fornecem um ponto de referência quando você está criando uma configuração de filtro de solicitações.

Formulário de configuração de filtro

Campo	Descrição
Rótulo	Nome do filtro visível na página Solicitações.
Definição de filtro de solicitação	Definição de filtro na qual este filtro está sendo configurado.
Aplicação	Escopo da aplicação em que o registro de filtro reside.
Ativo	Opção para habilitar a configuração do filtro.
Ordem	Ordem de prioridade para determinar qual configuração de filtro priorizar.
Aplicar ao carregamento	Opção para habilitar o filtro na página Solicitações, mesmo quando ele é recarregado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de filtro

Campo	Descrição
Disponível para	Opção para adicionar os usuários para os quais a configuração de filtro está disponível.
Não disponível para	Opção para escolher qualquer público se ele precisar ser excluído do acesso ao filtro na página Solicitações.
Tabela de referência	Tabela de origem do filtro de referência, como local. Este campo aparece somente quando **Referência** selecionado em **Tipo de filtro** na definição do filtro.
Coluna de referência do filtro	Coluna da tabela de referência da qual os dados estão sendo obtidos. Este campo aparece somente quando **Referência** selecionado em **Tipo de filtro** na definição do filtro.

Formulário Solicitar condição do filtro

As descrições do campo fornecem um ponto de referência quando você está criando uma definição de filtro de solicitações.

Formulário Condição do filtro

Campo	Descrição
Tabela	Tabela de registro de onde as opções de condição de filtro são originadas.
Config de filtro	Configuração de filtro sob a qual a condição de filtro está sendo criada.
Aplicação	Escopo da aplicação em que reside o registro de condição de filtro.
Ativo	Opção para habilitar a condição de filtro.
Filtrar	**Adicionar condição de filtro** : Adicione uma condição de filtro.
	Cláusula OR adicionada : Adicione uma cláusula OU à condição de filtro.
	Adicionar classificação : Adicione uma cláusula de classificação à condição de filtro.

Formulário Link externo

Use o formulário Link externo para criar um link externo.

Formulário Link externo

Campo	Descrição
Título	Título do link externo.
Descrição resumida	Descrição resumida do link externo.
URL	URL do link externo; para obter mais informações, consulteCrie um link externo

Formulário de rodapé

Use o formulário Rodapé para criar um novo rodapé que você deseja que apareça no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de rodapé

Campo	Descrição
Nome	Nome do rodapé.
Portal	O portal ao qual você deseja associar este rodapé.
Logotipo	O logotipo da sua empresa que você deseja que apareça no rodapé.
Conteúdo da organização	Informações sobre sua empresa que você deseja que apareçam no rodapé.
Direito autoral	As informações de direitos autorais a serem exibidas no rodapé.
Ativo	Opção para ativar este rodapé para uso.

Formulário Menus do rodapé

Use o formulário Menus de rodapé para criar um novo menu de rodapé que você deseja que apareça em Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro.

Formulário Menus do rodapé

Campo	Descrição
Rodapé	O nome do rodapé para o qual você deseja criar menus.
Menu	A categoria principal na qual você deseja que os links do rodapé sejam exibidos.
Tipo de Link	Como você deseja que os links no menu apareçam no rodapé do Central do funcionário. Selecione uma das seguintes opções: • **Links de navegação** : Exibe links na parte superior do rodapé. Você pode adicionar links que permitem navegar para diferentes recursos de informação e páginas. • **Links inferiores** : Exibe links na parte inferior do rodapé. Você pode adicionar links para informações como termos e condições, declaração de privacidade e assim por diante. • **Ícones sociais** : Exibe ícones de mídia social, como Twitter, Facebook e LinkedIn.
Ordem	A ordem na qual você deseja que o menu apareça no rodapé.

Referência de autoatendimento guiado

Use as seguintes informações de referência para a funcionalidade de autoatendimento guiado.

Autoatendimento guiado: Coisas a serem lembrados

Você pode exibir o Autoatendimento guiado como um widget na página inicial ou como um link rápido ou como um widget nas páginas de tópico. Lembre-se das seguintes informações:

- Certifique-se de que **sn_hr_sp.esc_admin** o usuário tem **playbook.write** função para editar o design do playbook e. **playbook_experience.admin** para visualizar a experiência assistida.
- O processo de ajuda assistida aparece no somente quando o playbook e o processo de ajuda assistida estão em um estado ativo Central do funcionário.
- O autoatendimento guiado não pode ser criado diretamente na página do playbook. Crie o processo a partir do formulário GSS, consulte Configurar o autoatendimento guiado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O fluxo de autoatendimento guiado é um fluxo de fase única.
- A tabela Definição de atividade [sys_pd_activity_definition] lista as definições das atividades que você pode adicionar a um playbook no **Workflow Studio** .

  Para acessar as definições de atividade, navegue até **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades**
- A gestão de estado de suas escolhas em uma atividade é retida por apenas 24 horas.
- Quando uma atividade de processo guiado é parcialmente concluída ou anulada no meio do caminho, você pode retomar e concluir o restante do processo em 24 horas.
- Atualmente, a opção de reiniciar a atividade ou mudar as seleções não é compatível após 24 horas. O processo é reiniciado novamente.
- O autoatendimento concluído é limpo após 30 dias com a programação de limpeza automática disponível em sys_trigger_list.
- . Cancelar playbook de ajuda assistida incompleto o trabalho agendado para o cancelamento automático de orientação incompleta só está disponível para o administrador.
- Excluindo o processo GSS de sn_ex_sp_gd_help_process não exclui o processo de sys_pd_process_definition .

Tópicos relacionados

Use o autoatendimento guiado

Formulário Item de menu

Use o formulário Itens de menu para configurar os itens do **Mais** menu no Central do funcionário cabeçalho.

Adicione novos itens de menu ao cabeçalho EC em **Mais** opção.

Nota: Itens de menu filtrados ou com script não são compatíveis, pois a lista filtrada ou com script deve ser um Item de menu de nível superior.

Formulário Mais itens

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no menu.
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens.
Tipo	O tipo de página para o qual o item é vinculado. Por exemplo, você pode vincular a outra página no portal ou a um URL externo. Os campos de formulário variam dependendo da opção selecionada nesta lista. • **Página** • **URL** • **Catálogo de serviços** • **Categoria do catálogo** • **Item do catálogo** • **Base de conhecimento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Mais itens

Campo	Descrição
	• **Tópico da base de conhecimento** • **Artigo da base de conhecimento** • **Categoria da base de conhecimento** • **Lista filtrada** • **Lista de script**
Aplicação	Aplicação para o item de menu
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
HREF/ URL	
Destino da URL	Nome da página do portal para a qual o item está vinculado.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam exibidos no cabeçalho.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item de menu.

Formulário de configuração de notificação do portal

O formulário de configurações de notificação do portal permite que você crie um sistema de notificação unificado para seu portal preferencial.

Formulário de configuração de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração para identificação. O nome, idealmente, deve incluir o nome do portal que está sendo configurado.
Portal	Portal onde a notificação unificada está sendo configurada.
Ordem	Ordem de prioridade do registro.
Ativo	Opção para habilitar a configuração.
Configuração da bandeja	Habilitar ícone de sino: Opção para habilitar o ícone de sino no portal.
Configuração da bandeja	Mostrar contagem de notificações: Opção para habilitar a exibição do número de notificações acumuladas no ícone de sino.
Configuração da bandeja	Mostrar contagem de não lidas: Opção para habilitar a exibição da contagem de notificações não lidas.
Configuração da bandeja	Ações da bandeja: **Marcar tudo como lido** opção para adicionar ao painel de reticências do utilitário global.
Configuração da bandeja	Filtros padrão: Tipos de filtros padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de notificação

Campo	Descrição
	• Crítico: Marca a notificação como crítica. • Lembrete: Envia uma notificação de lembrete.
Configuração da bandeja	Filtros de classificação de notificação: Tipos de classificações de filtro disponíveis nas notificações. • Comentário: Envia uma notificação quando um comentário é adicionado. • Solicitação: Envia uma notificação quando uma solicitação é criada ou atualizada. • Tarefa: Envia uma notificação quando uma tarefa é criada ou atualizada.
Configuração do cartão	Ações do cartão: Tipos de ações do cartão disponíveis para notificações. • Marcar como lidas: Marca todas as notificações como lidas. • Lembrar: Envia uma notificação de lembrete. • Limpar notificação: Limpa todas as notificações.

Formulário de conteúdo de notificação do portal

As descrições dos campos fornecidas aqui são necessárias para configurar suas mensagens de notificação do portal.

Formulário de conteúdo de notificação do portal

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de conteúdo da notificação.
Notificação	Tipo de conteúdo de notificação.
Portais	Portais onde as notificações aparecem.
Tabela	Tabela de registros para o tipo de notificação. Este campo é definido automaticamente para a tabela de registro, dependendo de **Notificação** tipo selecionado.
Ativo	Opção para habilitar a configuração do conteúdo da notificação.
Avançar	Opção para habilitar o suporte a modelos de conteúdo dinâmico e agrupamento de notificações não vistas.
Configuração de Conteúdo	Modelo de conteúdo: Exibe mensagem para a notificação. O campo oferece suporte a dados variáveis definindo e usando parâmetros diferentes.
Configuração de Conteúdo	Parâmetros de conteúdo: Parâmetros usados para fornecer mensagens de notificação com dados variáveis.
Configuração de Conteúdo	url da ação: URL que redireciona para a tabela de registros de cada tipo de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conteúdo de notificação do portal

Campo	Descrição
Configuração do ícone	Ícone personalizado do usuário: Opção para habilitar o ícone personalizado para notificações do portal.
Configuração do ícone	Ícone personalizado: Ícone personalizável para diferentes tipos de conteúdo de notificação. Esta seção aparece somente quando **Ícone personalizado do usuário** habilitado.
Configuração do ícone	Ícone: Lista de ícones a serem definidos para diferentes tipos de conteúdo de notificação.
Configuração do ícone	Inverter cor do ícone: Opção para habilitar inverter a cor do ícone.
Configuração do ícone	Fundo do ícone: Cores de fundo dos ícones de notificação.

Formulário Condições do gatilho

As descrições de campo fornecidas aqui são essenciais para criar as condições do gatilho para suas mensagens de notificação do portal.

Condições do gatilho de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome fornecido para o registro de condição do gatilho.
Categoria	Categoria de notificação para a qual o gatilho está definido.
Aplicação	Escopo da aplicação em que reside o registro de condição do gatilho.
Ativo	Opção para habilitar o conjunto de condições do gatilho.
Quando enviar	Gatilho: Tipo de gatilho que pode ser definido. • Mudança de registro: Aciona uma mensagem de notificação sempre que há uma mudança ou atualização de registros na tabela de notificações. • Evento: Aciona uma mensagem de notificação quando um tipo de evento específico é criado.
Quando enviar	Inserido: Opção para habilitar o gatilho de notificação na inserção de um novo registro.
Quando enviar	Atualizado: Opção para habilitar o gatilho de notificação ao atualizar um registro.
Quando enviar	Tabela: Tabela de registro selecionada para a qual o gatilho está definido.
Quando enviar	Condições: Condições para desativar o gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições do gatilho de notificações

Campo	Descrição
	• Adicionar condição de filtro: Campo onde as condições do gatilho são adicionadas. • Adicionar cláusula OR: Campo para adicionar uma cláusula opcional para a condição do gatilho. Este campo aparece somente quando uma tabela de registro é selecionada em **Tabela** campo.
Quando enviar	Condição avançada: Script de condição avançada para enviar uma notificação com base no endereço de e-mail atual, mudança nos valores de campo ou nas propriedades do sistema.
Quem receberá	Usuários: Usuários administradores a serem adicionados ao registro de condições do gatilho.
Quem receberá	Destinatários listados em campos: Visualizadores a serem adicionados ao registro de condições do gatilho.
Quem receberá	Incluir a pessoa cuja ação acionou a notificação: Opção para incluir a pessoa do gatilho da notificação na lista de destinatários.

Formulário Link rápido

Use o formulário Link rápido para criar um novo link rápido e especificar o tipo de conteúdo para o link rápido.

Formulário Link rápido

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você deseja que o link rápido exiba. As opções são: • **Conhecimento** • **Item do catálogo** • **Página** • **Link externo** • **Autoatendimento guiado**
Nome	O nome do link rápido.
Conhecimento	artigo de conhecimento que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **Conhecimento** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo.
Item do catálogo	Item do catálogo que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **Item do catálogo** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo.
Página	Página que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **Página** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo.
Parâmetros de consulta adicionais	Para a página que você selecionou em **Página** , você pode especificar parâmetros de consulta adicionais aqui. Este campo aparece somente quando **Página** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Link rápido

Campo	Descrição
Link externo	Link externo que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **Externo** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo. A imagem de fundo do link rápido agora está visível para usuários externos.
Autoatendimento guiado	Autoatendimento guiado que você deseja abrir ao clicar no link rápido. Este campo aparece somente quando **Autoatendimento guiado** selecionado de **Tipo de conteúdo** campo.
Ativo	Opção para ativar o link rápido para uso.
Título	O título inserido neste campo substitui o título padrão do link rápido.
Descrição resumida	A descrição resumida inserida neste campo substitui a descrição resumida padrão do link rápido.
Imagem em segundo plano	A imagem de fundo do link rápido.
Ícone	O ícone do link rápido.
Domínio	O escopo da aplicação no qual a funcionalidade é executada.

Tópicos relacionados

Crie um link rápido

Formulário de mapeamento de widget de guia

Você pode usar o formulário de mapeamento de widget de guia para exibir widgets em uma guia e controlar sua visibilidade.

Formulário de mapeamento de widget de guia

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de mapeamento de widget que está disponível no **WidgetTitle** variável do objeto de opções de widget. Use este valor de variável como o título do widget.
Aplicação	Aplicação da guia . Por exemplo, você pode selecionar uma das aplicações, como **Central do funcionário Pro** ou **Quiosque Pro da Central do funcionário** .
Ativo	Opção para ativar o widget na guia .
Ordem	Número do pedido no qual você deseja que o widget apareça na guia.
Tab	Nome exclusivo da guia à qual você deseja associar.
Acessível por	Usuários que podem exibir os widgets. • Somente funcionários • Apenas gerente • Funcionário e gerente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de widget de guia

Campo	Descrição

	• Todos
	• Gerente e outros gerentes
	• Gerente, funcionário e outros gerentes
	• Critérios do usuário: Forneça o acesso somente a usuários, grupos e funções específicos com os critérios do usuário. O widget fica visível para os usuários com base no seguinte:
	  ○ Disponível para: Grupo de usuários para o qual o widget está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócios.
	  ○ Não disponível para: Grupo de usuários para o qual o widget não está visível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócios.
	Os valores definidos no grupo Não disponível para têm precedência sobre os valores definidos no grupo Disponível para. Se ambos não estiverem definidos, o widget ficará visível para todos os usuários. Para obter mais informações sobre a visibilidade do widget com base nos critérios do usuário, consulte Saída de critérios do usuário.
	Nota: Use os critérios do usuário com cuidado porque o tempo de carregamento da página de perfil pode levar mais tempo com base em seus critérios.
	Com base em sua seleção, a visibilidade do perfil é bloqueada ou disponibilizada para edição pelo funcionário.

Permitir que o funcionário controle a visibilidade	Este campo aparece somente quando você seleciona uma das opções Somente funcionário, Funcionário e gerente ou Todos. **Nota:** Para exibir e mudar a configuração de visibilidade, incorpore o. `Public Profile Visibility`widget dentro do widget configurado. Quando você seleciona o valor como **verdadeiro** , os funcionários podem ver a opção de edição usada para modificar as configurações de visibilidade. A configuração de visibilidade modificada `(employee_profile.widget_visibility)`é armazenado na tabela de preferências do usuário. **Nota:** Configurações definidas no **Permita que o funcionário controle a visibilidade** o campo tem precedência sobre as configurações definidas em **Acessível por** campo para exibir as informações. Os funcionários podem mudar a configuração do administrador e determinar quanto das informações do perfil está visível para o público. Este é um código de exemplo para invocar o widget de visibilidade de perfil público. Se você não tiver uma senha, você poderá usar o nome de um usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de widget de guia

Campo	Descrição
	para usar o nome de um usuário para acessar o nome de um usuário. Options.tabWidgetMappingId: "", isUserSelectionEnabled: Options.isUserSelectionEnabled? Options.isUserSelectionEnabled : "", widgetTitle: Options.widgetTitle ? WidgetTitle: ""]); Para incorporá-lo ao seu widget, use a diretiva sp-widget. Por exemplo, <sp-widget widget="data.publicProfileWidget"> </sp-widget> Este valor de campo está disponível em **IsUserSelectionEnabled** variável do objeto de opções de widget.
Widget	Widget a ser exibido na guia. **Nota:** Somente quando você mapeia um widget para a guia, as informações são exibidas dentro da guia na página de perfil do funcionário. Quando o widget estiver visível na IU, defina *isVisible*valor da variável para **verdadeiro** no objeto de dados de script do servidor para indicar a visibilidade do widget. Por exemplo, *data.isVisible = true*. Para obter o tempo de carregamento ideal da guia, use no máximo sete widgets associados, o que pode levar 250 ms ou equivalente. **Nota:** Se o tipo de widget for Perfil do funcionário Visão geral, você pode selecionar o conjunto de seções a serem exibidas neste widget.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros de widget preenchida automaticamente com valores padrão. Para **Programação do funcionário** Widget, para enviar e-mail ou SMS, especifique os parâmetros do widget enable_send_email e. enable_send_sms valores como verdadeiro. Para obter mais informações, consulte Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo. Para exibição de calendário padrão, especifique default_calendar_view valor para dia, semana ou mês.

Tópicos relacionados

Gerencie guias de perfil e visibilidade em Perfil do funcionário

Formulário de taxonomia

Use o formulário de taxonomia para criar sua própria taxonomia para Central do funcionário portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de taxonomia

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que identifica a taxonomia.
Gerentes	Gerentes ou grupo de gerentes do conteúdo de taxonomia.
Aplicação	Escopo da aplicação ao qual a taxonomia pertence. Por exemplo, Central do funcionário Pro ou Central do funcionário Quiosque profissional.
Ativo	Indica se o conteúdo de taxonomia está ativo ou não.
Domínio	Domínio ao qual o conteúdo de taxonomia pertence.
Descrição	Descrição do conteúdo de taxonomia.

Tópicos relacionados

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Formulário de tópico

Use o formulário de tópico para criar tópicos para a taxonomia nova ou clonada.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
Nome	Nome do tópico. **Nota:** Para obter melhores resultados de descoberta de tópicos e pesquisa, evite caracteres especiais **/** e certifique-se de reindexar o conteúdo após as edições do nome do tópico. Certifique-se de que as mudanças da tabela de tópicos sejam reindexadas manualmente para suas origens indexadas correspondentes, consulte Criar e associar tópicos.
Taxonomia	Taxonomia à qual você deseja associar o tópico. Por exemplo, Central do funcionário Pro ou Central do funcionário Quiosque profissional.
Modelo	Nome do modelo de tópico. As opções disponíveis são **emp_taxonomy_topic** (Para o portal EC) e. **eck_taxonomy_topic** (para quiosque).
Tópico principal	Tópico primário ao qual você deseja associar este tópico. Deixe este campo em branco se o tópico que você está criando for o tópico primário. **Nota:** Quando você clona ou move um tópico, o autoatendimento guiado associado também é clonado ou movido de acordo.
Aplicação	Por padrão, este campo é definido como Central do funcionário.
Ativo	Opção para disponibilizar o tópico para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
Aplicar modelo a tópicos secundários	Opção para aplicar o modelo de tópico primário nos tópicos secundários.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o tópico apareça.
Descrição	Breve descrição do tópico.
Ícone	Ícone que você deseja exibir para o tópico. Clique em **Clique para adicionar** opção para procurar e selecionar uma imagem que você deseja definir como o ícone de tópico. Os tipos de arquivo compatíveis incluem .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg. O tamanho recomendado para ícones é: • Ícone de tópico: 56 x 56px • Ícone de subtópico: 28 x28px Use os ícones padrão que se alinham com o tema EC, como Coral.
Imagem de faixa	Faixa que você deseja exibir para o tópico. Clique em **Clique para adicionar...** para procurar e selecionar uma imagem que você deseja definir como faixa de tópico. Os tipos de arquivo compatíveis incluem .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg. O tamanho recomendado para faixas é: • Faixa da página inicial: 1440 x 400 px • Página de tópico: 1258 x 300px
Gerente do tópico	Nomes dos gerentes de tópico com acesso ao tópico.
Colaborador do tópico	Nomes dos colaboradores do tópico com acesso ao tópico.
Ativar verificação de critérios do usuário	Ao aceitar, você pode selecionar os critérios do usuário para a visibilidade do tópico. Habilite a verificação de critérios do usuário para determinar a visibilidade do tópico atual e de seus tópicos secundários no widget de navegação e Tópicos populares. O conjunto de critérios também se aplica a tópicos secundários. Os critérios no conteúdo conectado ainda regem a visibilidade do conteúdo nas páginas de tópico. **Nota:** Quando você tiver muitos tópicos, certifique-se de configurar critérios do usuário para seus tópicos. Padrão: Desabilitar Para obter mais informações, consulte Habilitar critérios do usuário para tópicos.
Disponível para	Grupo de usuários para o qual o tópico está visível. Especifique os critérios do usuário para disponibilizar tópicos para usuários e grupos de usuários específicos. **Nota:** Quando você não especifica valores para ambos **Disponível para** e. **Não disponível para** , os tópicos não aparecem. Este campo está disponível quando **Habilitar verificação de critérios do usuário** selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tópico

Campo	Descrição
Indisponível para	Grupo de usuários para o qual o tópico não está visível. Especifique os critérios do usuário para tornar os tópicos indisponíveis para usuários e grupos de usuários específicos. **Nota:** Quando você não especifica valores para ambos **Disponível para** e. **Não disponível para** , os tópicos não aparecem. Este campo está disponível quando **Habilitar verificação de critérios do usuário** selecionado.

Tópicos relacionados

Criar e associar tópicos

Formulário Agendar compromisso

Use o formulário Programar compromisso para selecionar um motivo e fornecer informações de contato para o compromisso.

Formulário Agendar compromisso

Campo	Descrição
Categoria de agendamento	Categoria do compromisso. Como administrador, você pode habilitar este campo nas opções de instância. **Nota:** A categoria já pode estar selecionada com base no seu ponto de entrada.
Motivo do agendamento	Motivo para programar o compromisso. Pode ser necessário selecionar uma categoria antes de selecionar um motivo com base na configuração definida pelo administrador. **Nota:** O motivo já pode estar selecionado com base no seu ponto de entrada.
Tipo de compromisso	Tipo de compromisso que você deseja programar. O motivo do compromisso selecionado pode oferecer suporte somente a compromissos virtuais ou presenciais com base na configuração definida pelo administrador.
Local do agendamento	Local do escritório para seu compromisso. Talvez você não consiga selecionar um local se tiver atingido o número máximo de compromissos.
Compromisso	Intervalo de tempo para seu compromisso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Agendar compromisso

Campo	Descrição
Forma de contato preferencial	Método de contato usado para enviar notificações relacionadas ao compromisso.
Informações de contato	Número de telefone ou e-mail que recebe as notificações relacionadas ao compromisso.

Formulário de consentimento do local

O formulário de consentimento de local ajuda você a configurar os canais de comunicação para agendamentos de compromisso.

Formulário de consentimento do local

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração.
Descrição	Descrição do registro de configuração.
Aplicação	Escopo da aplicação do registro de configuração. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação da sua instância.
Domínio	Domínio para a configuração de comunicação.
Mostrar método de comunicação	Opção para habilitar o método de comunicação no formulário de reserva de compromisso.
Atualizar meu perfil	Opção para permitir que os usuários atualizem seu perfil com os detalhes de comunicação de reserva de compromisso.
Adicionar comentário	Opção para permitir que os usuários forneçam comentários no formulário de reserva de compromisso.
Solicitar consentimento	Opção para solicitar consentimento de comunicação dos usuários.
Tabela	Tabela que é usada para os campos de número de telefone e e-mail do usuário.
Campo de referência do usuário	Campo de tabela que é usado para fazer referência ao registro do usuário.
Campo de número de telefone	Campo de tabela usado para o número de telefone do usuário.
Campo de e-mail	Campo de tabela usado para o endereço de e-mail do usuário.

Formulário de critérios do usuário

Adicione um registro de critérios do usuário para decidir quais usuários, funções e grupos podem acessar um link rápido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios do usuário.
Usuários	Usuários que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear usuários para selecionar usuários. Clique no ícone Adicionar-me para adicionar a si mesmo como usuário. Clique no ícone Adicionar endereço de e-mail para adicionar o endereço de e-mail de um usuário.
Grupos	Grupos que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear grupos para selecionar os grupos. **Nota:** Use grupos em vez dos critérios de usuário avançados para obter seus dados em cache.
Funções	Funções que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear funções para selecionar as funções.
Avançado	Opção para criar um script para os critérios do usuário. **Nota:** Use grupos em vez dos critérios de usuário avançados para obter seus dados em cache.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente como Central do funcionário.
Ativo	Opção para ativar estes critérios de usuário para uso.
Empresas	Empresas que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear empresas para selecionar as empresas.
Localizações	Locais que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear locais para selecionar os locais.
Departamentos	Departamentos que podem acessar o link rápido quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Desbloquear departamentos para selecionar os departamentos.
Corresponder tudo	Opção para tornar todas as condições necessárias quando os critérios do usuário são aplicados. As condições são definidas nos campos anteriores, como Empresas, Locais, Departamentos e assim por diante.

Tradução automática

Central do funcionário para IT Service Management

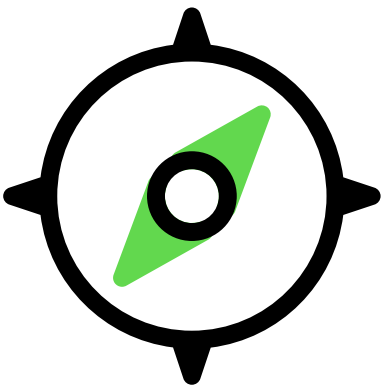
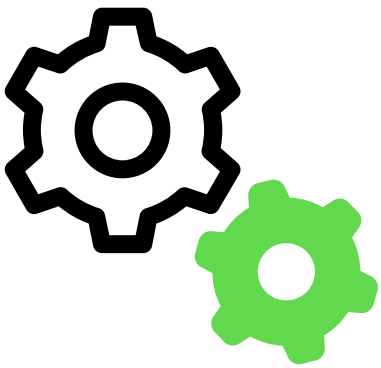
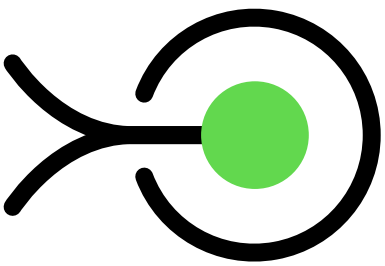
Central do funcionário para IT Service Management(ITSM ajuda a melhorar os recursos de autoatendimento e a executar diversas tarefas de administração e gestão de serviços a partir de um portal dinâmico unificado do funcionário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidades da Central do funcionário para Gestão de serviços DE TI



Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
A Central do funcionário com o pacote IT Service Management aprimora a experiência de serviço aproveitando um ambiente de portal unificado.	Configure a Central do funcionário para ITSM para aprimorar sua experiência no portal e aprimorar a entrega de serviços.	Use a Central do funcionário para aprimorar a experiência da Gestão de serviços DE TI para administradores e funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

"?>

Explorando Central do funcionário para ITSM

Capacite os usuários com as eficiências operacionais obtidas com maior autoatendimento, comunicações acionáveis e experiências unificadas.

Visão geral do Central do funcionário para o ITSM

Experimente uma interface do usuário mais simplificada para desviar casos simples com recomendações e autoatendimento. Gaste seu tempo em problemas mais complexos que melhoram o geral ITSM experiência do portal.

A gestão de serviços também é mais fácil com as funcionalidades Editor de conteúdo avançado e a Experiência de navegação unificada para ver todos os tipos de conteúdo em um só lugar.

Central do funcionário para ITSM usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administradores de ITSM	Os administradores do ITSM gerenciam a função e o fluxo das aplicações ITSM.
Agentes ITSM	Os agentes do ITSM gerenciam tíquetes de suporte e escalações relacionados ao ITSM.

Central do funcionário para ITSM fluxo de trabalho

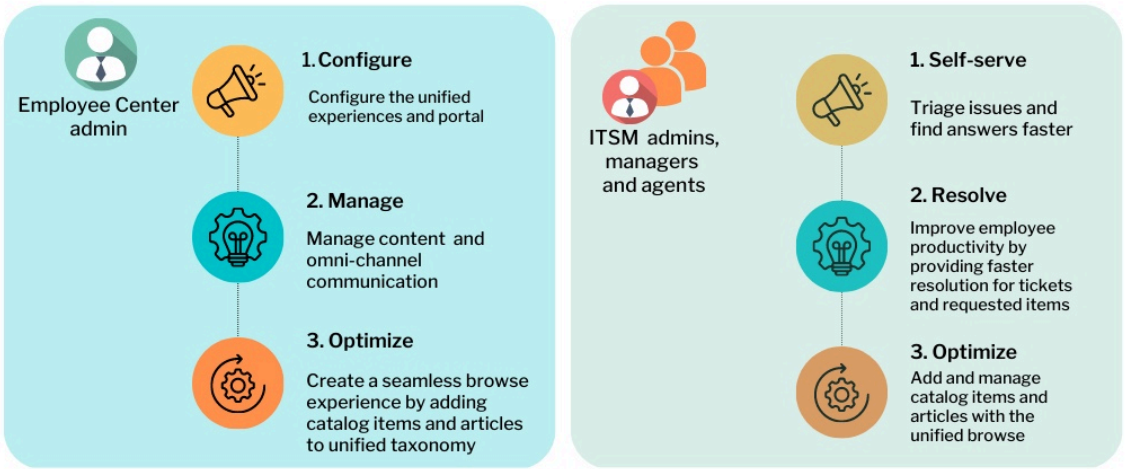
O infográfico destaca como Central do funcionário pode aprimorar o. ITSM experiência de gestão e serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho da Central do funcionário e do ITSM

Employee Center and ITSM workflow



Conecte tudo e escale facilmente em toda a empresa para oferecer as experiências de que você precisa. Forneça uma plataforma moderna de experiência do funcionário em toda a empresa para:

- Melhore desvios de caso para que os administradores se concentrem em tarefas mais complexas
- Melhorar a gestão de serviços como gerenciar o. Catálogo de serviços e o. Base de conhecimento artigos em ITSM
- Melhorar o autoatendimento para os funcionários
- Aumentar o engajamento dos funcionários
- Aumente a produtividade dos funcionários

Os seguintes requisitos devem ser atendidos para usar Central do funcionário com ITSM.

- Você pode usar Central do funcionário com ITSM ou ITSM Assinatura Pro.
- Você deve assinar Central do funcionário - Pro separadamente do ServiceNow store.

Central do funcionário versus Central do funcionário - Pro

Central do funcionário é um portal que é empacotado como duas aplicações de armazenamento separadas:

- Central do funcionário Entrega de serviços em vários departamentos que permite que os funcionários relatem problemas, solicitem itens ou serviços, encontrem respostas relacionadas ao serviço e concluam tarefas pendentes. Esta aplicação e seus recursos estão disponíveis para todos os clientes por padrão.
- Central do funcionário - Pro Aplicação baseada em assinatura que estende o padrão Central do funcionário recursos, incluindo recursos de criação de conteúdo, entrega de conteúdo em várias fases e vários canais e análise de portal. Esta aplicação requer licenciamento adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

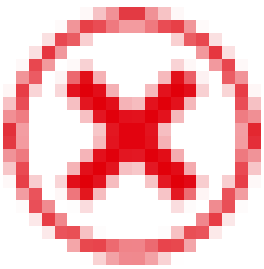
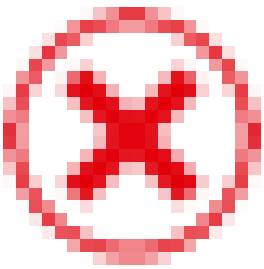
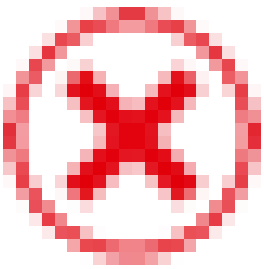
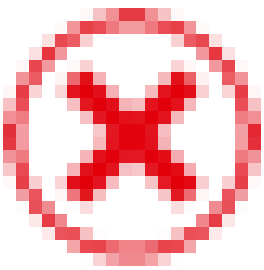
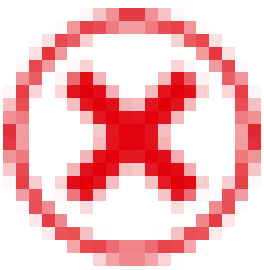
Comparação de recursos EC e EC Pro

Funcionalidade	Central do funcionário	Central do funcionário Pro
Catálogo de serviços e. Base de conhecimento artigos	✓	✓
Pesquisa com IA	✓	✓
Bate-papo (atendente , virtual agent)	✓	✓
Experiências selecionadas (Taxonomia unificada para Central do funcionário, Páginas de tópico dinâmico, Mega Menu)	✓	✓
Concluir tarefas e. Gerenciar solicitações	✓	✓
Recomendações de conteúdo (via "Recomendado para você")	✓	✓
Favoritos entre canais	✓	✓
Perfil de funcionário unificado	✓	✓
Autoatendimento guiado em Central do funcionário	✓	✓
Comunicações do funcionário • Conteúdo do portal • Microsites • Notícias do funcionário • Envolvimento com conteúdo • Campanhas • Análise de conteúdo • Content Governance	✗	✓
Pesquisa empresarial (com Conector de pesquisa do SharePoint Online)	✗	✓
Capacidades baseadas em integração • Inicializador de aplicações • Hub de aprovação	✗	✓

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de recursos EC e EC Pro

Funcionalidade	Central do funcionário	Central do funcionário Pro
Central de gerentes		
Organograma e. Relacionamentos de linha pontilhada		
Fóruns de funcionários		
Quiosque da central do funcionário - Pro		
Experiência integrada e feedback de serviço		

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Central do funcionário para ITSM, consulte:

- Configuração do Central do funcionário para ITSM
- Usando Central do funcionário para ITSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Central do funcionário para ITSM

Aproveitamento Central do funcionário para ITSM fornecer uma experiência integrada e contínua aos funcionários, agentes e gerentes de serviço.

Visão geral da configuração para Central do funcionário

- Central do funcionário configurações do administrador

  Configure o Portal da Central do funcionário para começar a usar suas funcionalidades.

- Configuração Central do funcionário recursos de experiência de navegação

  Forneça aos seus funcionários uma experiência de navegação unificada para lidar com problemas menores por meio do autoatendimento e deixe que os agentes lidem com problemas mais complexos, o que precisa de intervenções humanas.

- Configuração Central do funcionário recursos da experiência de pesquisa

  Aprimore a experiência de pesquisa do seu portal criando diferentes pontos de acesso para vários conteúdos que podem ser aproveitados por diferentes personas, como funcionários, agentes e gerentes de serviço.

- Configure a Gestão de tarefas da Central do funcionário

  Aumente a produtividade de diferentes personas envolvidas com um sistema consolidado de gestão de tarefas.

Visão geral da configuração para Central do funcionário - Pro

- Central do funcionário - Pro configurações do administrador

  Configure o. Central do funcionário - Pro para aproveitar suas funcionalidades.

- Configuração Central do funcionário - Pro gestão de tarefas
- Forneça funcionalidades aprimoradas de gestão de tarefas, como hub de aprovação para um local consolidado para todas as suas solicitações de aprovação para diferentes personas de gerente de tarefas.
- Configurar comunicações do funcionário

  Crie conteúdo dinâmico e aprimore a comunicação com diferentes personas com funções como Envolvimento de conteúdo e Editor de conteúdo avançado.

Usando Central do funcionário para ITSM

Use a Central do funcionário para ITSM juntos para reduzir custos, oferecer experiências de alta qualidade ao cliente e ao funcionário e impulsionar resiliência operacional.

- Como usar o Central do funcionário

  Obtenha uma visão geral do uso da funcionalidade em Central do funcionário para aproveitar seu IT Service Management experiência.

- Como usar o Central do funcionário - Pro

  Obtenha uma visão geral do uso da funcionalidade em Central do funcionário - Pro para aproveitar seu IT Service Management experiência.

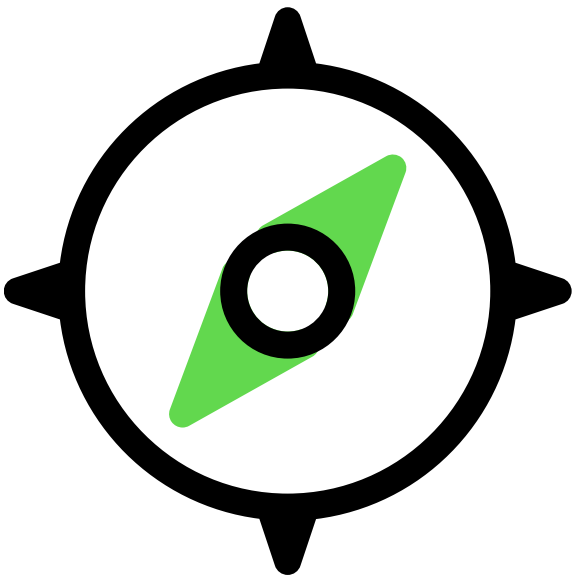
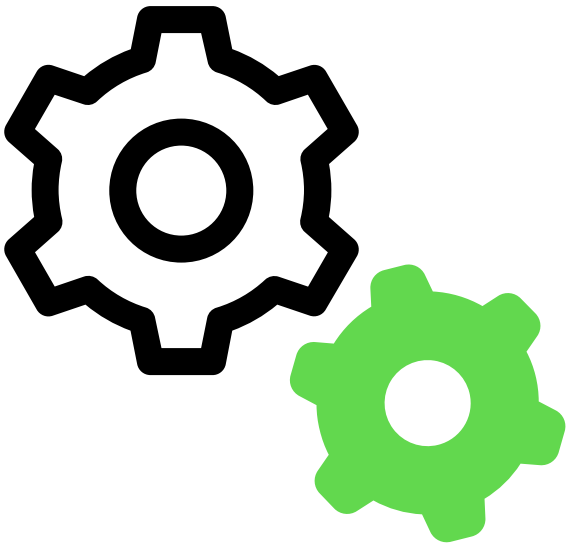
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário Pro

A Central do funcionário Pro expande a experiência do portal além da entrega de serviços com ferramentas de comunicação e engajamento do funcionário, incluindo publicação de conteúdo, campanhas e comunidades de funcionários.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Conheça os conceitos e recursos do Employee Center Pro.	Configure o portal e os recursos do Employee Center Pro.

Tradução automática

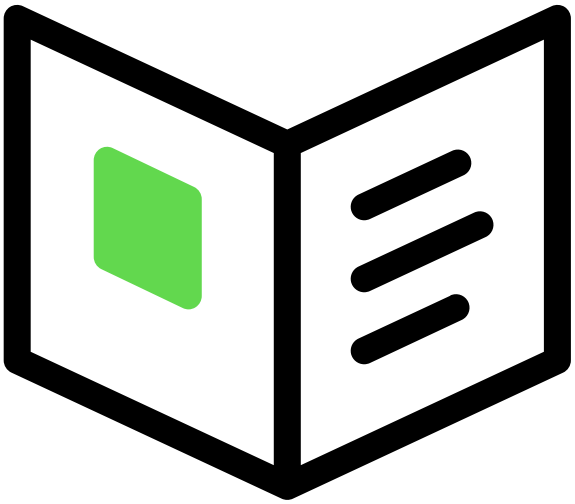
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar e gerenciar



Crie comunicações do funcionário e gerencie solicitações de conteúdo.

Referência



Obtenha detalhes sobre os componentes do Employee Center Pro, como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Central do funcionário - Pro

Central do funcionário - Pro é um local de destino de funcionários moderno e com vários departamentos para impulsionar o engajamento e a produtividade dos funcionários.

Visão geral Central do funcionário - Pro

https://player.vimeo.com/video/1104046295?h=6eeadcf516&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Central do funcionário - Pro expande a experiência do portal além da entrega de serviços com ferramentas de comunicação e engajamento do funcionário, incluindo publicação de conteúdo, campanhas e comunidades de funcionários.

Experiência de portal unificada

Central do funcionário - Pro melhora a produtividade dos funcionários, reduzindo o tempo e o esforço que os funcionários gastam procurando serviços, atualizações e informações. Com o portal Central do funcionário - Pro, o acesso a informações e serviços em todos os departamentos é simplificado e pode ser acessado com qualquer dispositivo.

Plataforma de entrega de serviços extensível

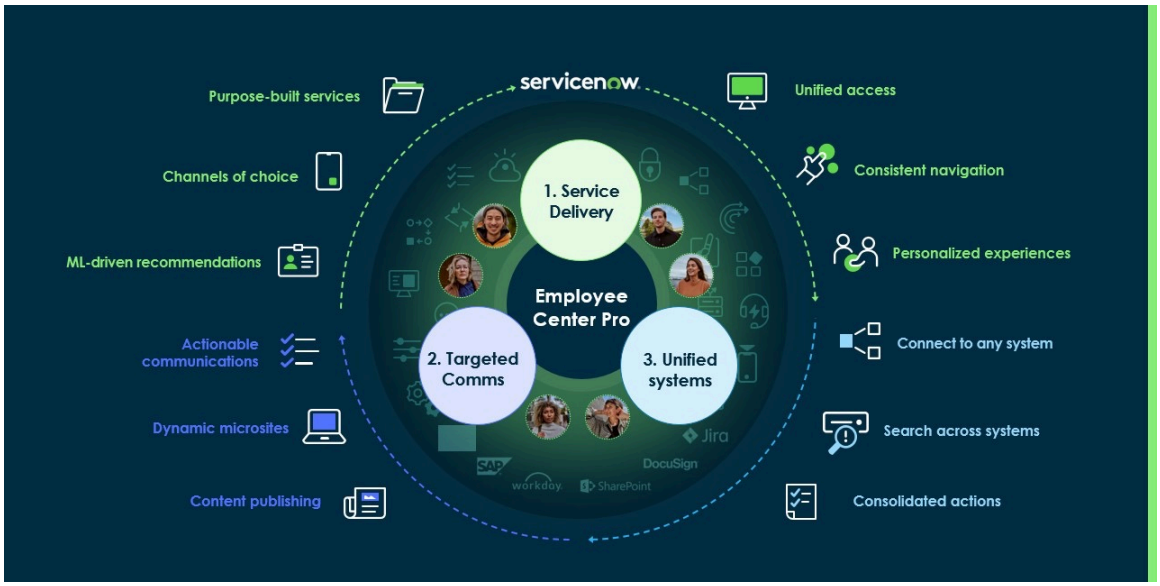
As organizações podem escalar facilmente de um caso de uso de entrega de serviço único para um de vários departamentos que inclui a melhor página inicial da categoria e widgets especializados projetados para tarefas de vários departamentos.

Compromisso e comunicação com os funcionários

Os funcionários se mantêm informados sobre notícias e eventos, interagem com colegas de trabalho e líderes, recebem comunicações direcionadas e encontram respostas entre empresas.

Tradução automática

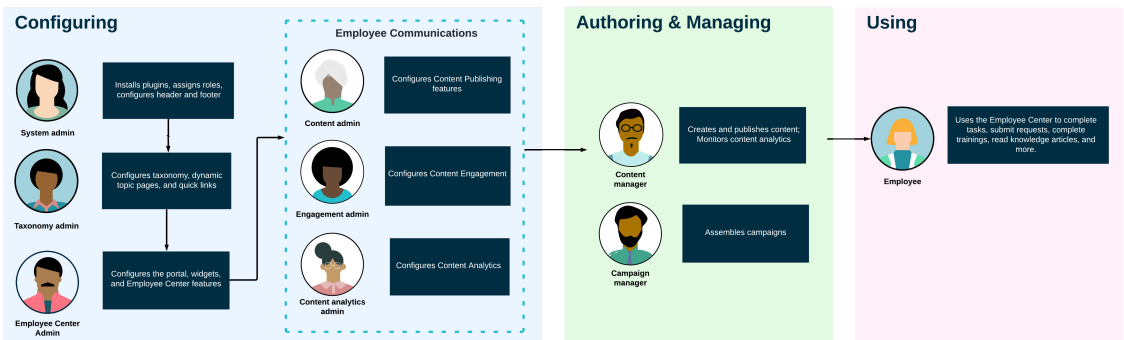
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Fluxo de trabalho do Central do funcionário - Pro

. Central do funcionário - Pro permite que as organizações montem um portal do funcionário adaptado às suas necessidades. A ilustração a seguir fornece uma visão geral de como os usuários interagem com Central do funcionário - Pro.

Fluxo de trabalho do Employee Center Pro



1. O administrador do sistema instala plug-ins e atribui funções.
2. O administrador de taxonomia configura a taxonomia unificada, as páginas de tópicos dinâmicos e os links rápidos.
3. O administrador da Central do funcionário configura Central do funcionário Portal, widgets e recursos, incluindo estrutura de ação, perfil do funcionário, recomendado para você, autoatendimento guiado e favoritos entre canais.
4. Administrador de conteúdo, administrador de engajamento e administradores de análise de conteúdo configuram os recursos de comunicação do funcionário.
5. O gerenciador de conteúdo cria e publica conteúdo, além de monitorar as métricas de desempenho do conteúdo.

   O gerente de campanha reúne o conteúdo em campanhas para enviar comunicações direcionadas para públicos específicos em vários canais.
6. Os funcionários usam o. Central do funcionário para concluir tarefas e treinamentos, envie solicitações, leia artigos de conhecimento e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central do funcionário - Pro, consulte:

- Configuração da Central do funcionário - Pro
- Criação e gerenciamento de comunicações do funcionário
- Referência do Central do funcionário - Pro

Configuração da Central do funcionário - Pro

Orientação para configurar Central do funcionário - Pro.

Nos links abaixo, Central do funcionário - Pro os recursos são organizados em categorias, cada uma com sua própria página principal para ajudar a orientar os usuários durante o processo de configuração.

- Configurações do administrador

  Instale plug-ins, atribua funções aos usuários para que eles possam configurar Central do funcionário - Pro e personalize o portal com um tema, rodapé e suporte para idiomas da direita para a esquerda.

- Experiência de navegação

  Facilite para os funcionários a navegação no portal e a descoberta de conteúdo.

- Experiência de pesquisa

  Aprimore a experiência de pesquisa.

- Gestão de tarefas

  Aumente a produtividade dos funcionários e impulsione a consolidação do portal.

- Comunicações do funcionário

  Informe e envolva seus funcionários.

- Melhoria contínua

  Melhore a eficiência e o desempenho por meio de feedback e análise.

Tópicos relacionados

Configurando Central do funcionário para celular

Quiosque da central do funcionário - Pro

Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Central do funcionário para Zoom

Central do funcionário - Pro configurações do administrador

Como administrador do sistema, instale Central do funcionário - Pro atribuir funções aos usuários para que eles possam configurar Central do funcionário - Pro defina o tema, o cabeçalho e o rodapé e habilite o suporte para idiomas da direita para a esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Central do funcionário - Pro a aplicação fornece páginas do portal prontas para uso com widgets relevantes necessários para oferecer uma experiência de portal centrada no funcionário.

1. Instale plug-ins
2. Atribuir funções
3. Configurar o portal:
   - Personalizar Central do funcionário tema do portal
   - Central do funcionário cabeçalho global
   - Configuração do rodapé
   - Habilitar suporte para idiomas da direita para a esquerda
   - Personalize as páginas do portal, como a página inicial:

     Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas** para exibir todas as páginas.

     . Central do funcionário - Pro a página inicial é `ec_pro_home`
   - Modifique o assunto e o corpo da notificação por e-mail, como quando uma nova tarefa é atribuída: Modifique o layout de notificação por e-mail

Atualizando para a Central do funcionário Pro

Orientação sobre como preparar e executar um upgrade da Central do funcionário para a Central do funcionário Pro.

Instalar Central do funcionário - Pro

Central do funcionário - Pro estende o padrão Central do funcionário e fornece uma plataforma para que os funcionários se comuniquem e se envolvam.

Antes de Iniciar

Central do funcionário - Pro requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform. Se você já estiver usando Central do funcionário e deseja fazer upgrade para Central do funcionário - Pro Entre em contato com o gerente de conta da ServiceNow para comprar a assinatura.

Nota: Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custo, solicitando-o no Catálogo de serviços do Now Support. Para obter mais informações, consulte Solicitar um plug-in .

O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Instale o plug-in Enterprise Service Management Integrations Framework (sn_hr_integ_fw) para habilitar Central do funcionário - Pro para integrar com sistemas de terceiros. Consulte Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Central do funcionário - Pro instala os seguintes plug-ins dependentes:

Central do funcionário aplicação (sn_ex_sp)

Instala um portal personalizável e uma estrutura de vários departamentos para ajudar os administradores a criar um portal de autoatendimento que fornece uma excelente experiência de autoatendimento para os funcionários.

Central do funcionário principal (sn_hr_sp)

Ativa uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento compatível com dispositivos móveis para os usuários.

Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)

Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para a entrega de serviços em vários departamentos.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Este plug-in contém componentes como layouts de e-mail de práticas recomendadas que melhoram as experiências do funcionário.

Para obter informações sobre funções, tabelas e widgets instalados com Central do funcionário - Pro, consulte Componentes instalados com Central do funcionário - Pro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Central do funcionário - Pro aplicação (sn_ex_sp_pro usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Central do funcionário - Pro.
4. Selecione **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção para incluir os dados de demonstração junto com a instalação ou reparar a instalação com os dados de demonstração marcados.

   Nota: Os dados de demonstração do plug-in dependente não são instalados automaticamente. Para usar dados de demonstração, repare os plug-ins com os dados de demonstração verificados. Consulte Repare um ServiceNow aplicação .
5. Selecione **Instalar**.
6. Execute o script de correção **Definir tópicos primários para taxonomia do funcionário** para#indexar os##dados de demonstração das experiências selecionadas na#pesquisa e no conteúdo recomendado##. Para obter mais informações, consulte Execute scripts de correção para atualizar Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Verifique e permita todos os privilégios RCA (Acesso de solicitante solicitado) solicitados pela Central do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção para aprovações RCA, consulte Execute fix-script para aprovações RCA.
- Instale plug-ins para estender Central do funcionário - Pro capacidades:

  Experiências de conteúdo (sn_ca)

  Empacote seu conteúdo em uma campanha usando vários canais para entregar a mensagem certa para o público certo no momento certo. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Experiências de conteúdo.

  Publicação de conteúdo (sn_sd)

  Use a Publicação de conteúdo para criar diferentes tipos de informações que você deseja distribuir para seus funcionários. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ative a Publicação de conteúdo.

  Análise de conteúdo (sn_cda)

  A Análise de conteúdo ajuda você a decidir quando o conteúdo está obsoleto, precisa de atualização e o quanto seus funcionários estão engajados com sua comunicação. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Análise de conteúdo.

  Governança de conteúdo (sn_cg)

  Governança de conteúdo fornece uma maneira simplificada para que os funcionários solicitem que o conteúdo seja criado, acompanhem o andamento, visualizem o conteúdo e o aprovem antes que ele seja publicado. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Governança de conteúdo

Tópicos relacionados

Componentes instalados com Central do funcionário - Pro

Faça upgrade para Central do funcionário - Pro Da Central de serviços do funcionário (RH)

Migre para Central do funcionário - Pro portal para fornecer aos funcionários um portal unificado e experiências de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Central do funcionárioé entregue a todos os clientes como uma aplicação padrão, e. Central do funcionário - Proé uma aplicação licenciada e deve ser instalado separadamente. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do funcionário - Pro.

Nota: Se você for um cliente existente que usa a Central de serviços para funcionários, para experimentar os recursos aprimorados do Content Experience, atualize para a mais recente Central do funcionário - Pro aplicação de ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre as etapas de instalação, consulte Instalar Central do funcionário - Pro.

Procedimento

1. Instalar Central do funcionário - Pro para obter os recursos mais recentes.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.

Nota: Execute o. **Scripts de correção** somente se você quiser redefinir a página inicial do portal existente e as páginas de tópico para o padrão Central do funcionário página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Central do funcionário Core** .
4. Clique em Abrir **Instalação fácil da Central do funcionário** script de correção.
5. Na linha "Var runManually: Falso" altere o valor **falso** . **verdadeiro** .
6. Execute o script de correção.
7. Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário.
8. Pesquisa com IA para Experiências selecionadas
9. Configurar **Meus itens ativos** widget.
   Para obter mais informações, consulte Configuração do widget Meus itens ativos.
10. Configurar **Links rápidos** .
    Para obter mais informações, consulte Links rápidos.
11. Configure o rodapé do portal.
    Para obter mais informações, consulte Configuração do rodapé.

Resultado

O Employee Service Center é atualizado com o mais recente Central do funcionário - Pro temas e capacidades.

Plug-ins do Central do funcionário - Pro

Descubra o. Central do funcionário - Pro plug-ins incluídos prontos para uso em um novo ServiceNow®, bem como plug-ins que são instalados quando você faz upgrade para Central do funcionário - Pro.

Instalado com Central do funcionário - Pro

Os plug-ins de dependência a seguir são instalados com Central do funcionário - Pro.

Plug-ins para Central do funcionário - Pro

Plug-in	Descrição
Central do funcionário (sn_ex_sp)	Instala um portal personalizável e uma estrutura de vários departamentos para ajudar os administradores a criar um portal de autoatendimento que fornece uma excelente experiência de autoatendimento para os funcionários.
Central do funcionário - Pro (sn_ex_sp_pro)	Central do funcionário - Pro estende o padrão Central do funcionário e fornece uma plataforma para que os funcionários se comuniquem e se envolvam. Instalar Central do funcionário - Pro
Enterprise Service Management Integrations Framework (sn_hr_integ_fw)	Habilita Central do funcionário - Pro para integrar com sistemas de terceiros. Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais
Central do funcionário principal (sn_hr_sp)	Ativa uma estrutura de portal que permite que os administradores criem uma experiência de autoatendimento compatível com dispositivos móveis para os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para Central do funcionário - Pro

Plug-in	Descrição
Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)	Fornece uma taxonomia de conteúdo do funcionário para a entrega de serviços em vários departamentos.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Contém componentes como layouts de e-mail de práticas recomendadas que melhoram as experiências do funcionário.
Publicação de conteúdo (sn_sd)	Use a Publicação de conteúdo para criar diferentes tipos de informações que você deseja distribuir para seus funcionários. Ative a Publicação de conteúdo
Experiências de conteúdo (sn_ca)	Empacote seu conteúdo em uma campanha usando vários canais para entregar a mensagem certa para o público certo no momento certo. Publicação de conteúdo (sn_sd) Ativar Experiências de conteúdo

Para saber mais sobre as tabelas, funções e widgets instalados, consulte Componentes instalados com Central do funcionário - Pro

Plug-ins a serem estendidos Central do funcionário - Pro.

Os plug-ins a seguir estão disponíveis após a instalação do Central do funcionário - Pro. Não é necessário instalar todos os plug-ins, no entanto, alguns plug-ins dependem de outros plug-ins para funcionar.

Plug-ins opcionais para Central do funcionário - Pro

Plug-in	Descrição
Perfil do funcionário (sn_employee)	Aprimore a experiência do funcionário com um perfil unificado e configurável, que oferece informações abrangentes relacionadas ao trabalho, extensibilidade em todas as unidades de negócios e configurações de visibilidade personalizadas.
Comunidades (com.sn_communities)	O plug-in Comunidades é compatível com Fóruns de funcionários, onde os funcionários podem se conectar, envolver e colaborar uns com os outros. Requer Publicação de conteúdo (sn_sd) e Experiências de conteúdo (sn_ca) Ativar plug-ins de Comunidades
Análise de conteúdo (sn_cda)	A Análise de conteúdo ajuda você a decidir quando o conteúdo está obsoleto, precisa de atualização e o quanto seus funcionários estão engajados com sua comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins opcionais para Central do funcionário - Pro

Plug-in	Descrição
	Requer Publicação de conteúdo (sn_sd) e Experiências de conteúdo (sn_ca) Ativar Análise de conteúdo
Governança de conteúdo (sn_cg)	Governança de conteúdo fornece uma maneira simplificada para que os funcionários solicitem que o conteúdo seja criado, acompanhem o andamento, visualizem o conteúdo e o aprovem antes que ele seja publicado. Requer Publicação de conteúdo (sn_sd) e Experiências de conteúdo (sn_ca) Ativar Governança de conteúdo

Para obter mais informações, consulte o Lista de plug-ins (Zurich) .

Ativar Experiências de conteúdo

Você pode ativar o plug-in Experiências de conteúdo [sn_ca] se tiver a função de administrador para entregar conteúdo direcionado e campanhas para manter os funcionários informados e engajados. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Experiências de conteúdo ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Componentes instalados com Experiências de conteúdo

Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo

Criando campanhas

Ativar Envolvimento com conteúdo

Você pode ativar o plug-in Content Engagement [sn_ce] se tiver a função de administrador para habilitar atividades de engajamento do funcionário (ícones de reação, comentários ou compartilhamento de conteúdo) com conteúdo do portal e para celular.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative o plug-in Publicação de conteúdo [sn_cd]: Ative a Publicação de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Componentes instalados com Envolvimento com conteúdo

Envolvimento com conteúdo

Ative a Publicação de conteúdo

Ative a Publicação de conteúdo [sn_cd] para criar e distribuir conteúdo engajante do funcionário. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos. Para usar o recurso Comunidades de funcionários, ative o plug-in Comunidades de clientes [com.sn_customer_communities].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instalar Central do funcionário - Pro

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Componentes instalados com a Publicação de conteúdo

Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

Configurar comunicações do funcionário

Ativar Governança de conteúdo

Você pode instalar o. Governança de conteúdo Aplicação (sn_cg) para fornecer um método simplificado para que os funcionários solicitem a criação de conteúdo para Publicação de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative estes plug-ins:

- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tópicos relacionados

Componentes instalados com a governança de conteúdo

Gerenciar solicitações de conteúdo

Central do funcionário - Pro funções

Central do funcionário - Pro os plug-ins incluem as funções necessárias para configurar e usar os recursos. Saiba mais sobre as funções e as tarefas que eles podem executar.

Usuários e funções são configurados no nível da plataforma. Para obter informações, consulte Atribuir uma função a um usuário .

Central do funcionário

Funções e descrições da Central do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
Central do funcionário Administrador [sn_hr_sp.esc_admin]	Um usuário com esta função pode gerenciar e configurar o. Central do funcionário. **Nota:** Sp_admin e esc_admin têm direitos de script. Essas funções podem criar um widget e executar um script para atualizar tabelas entre escopos.	• catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin • sn_employee.admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager • sn_hr_sp.admin • sp_admin
Administrador de taxonomia [taxonomy_admin]	Um usuário com esta função pode atualizar e modificar qualquer taxonomia criada nos nomes da tabela de tópicos e taxonomia.	user_criteria_admin
Gerente de taxonomia	Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como gerente de taxonomia pode gerenciar tópicos e conteúdo conectado, mas não pode gerenciar o registro de taxonomia.	Não aplicável
Colaborador de taxonomia	Um critério do usuário no registro de taxonomia. Um usuário atribuído como colaborador de taxonomia pode associar conteúdo aos tópicos.	Não aplicável
Gerenciador de tópicos	Um critério do usuário no registro de tópico para descentralizar a	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e descrições da Central do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
	gestão de tópicos. Os usuários atribuídos como gerentes de tópicos podem criar, mover ou clonar tópicos dentro ou entre taxonomias, dependendo dos direitos atribuídos a eles.	
Colaborador do tópico	Um critério do usuário no registro de tópico para tarefas no nível de gestão de tópicos, como manipulação de conteúdo conectado, conteúdo de recursos, Base de conhecimento	Não aplicável

Perfil do funcionário

Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Funções e descrições do perfil do funcionário

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador do perfil do funcionário [sn_employee.admin]	Configura o perfil do funcionário	• image_admin • ml_admin

Análise de conteúdo

Para obter mais informações, consulte Análise de conteúdo.

Funções e descrições de análise de conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de análise de conteúdo [sn_cda.analytics_admin]	Configura perfis de acompanhamento e personaliza painéis	• sn_cdap.admin • user_admin • sn_cda.analytics_reader
Leitor de análise de conteúdo [sn_cda.analytics_reader]	Pode exibir e interagir com painéis	pa_viewer

Envolvimento com conteúdo

Para obter mais informações, consulte Envolvimento com conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições e funções de engajamento de conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de engajamento de conteúdo [sn_ce.admin]	Configura ícones de reação para artigos de notícias Envolvimento com conteúdo	sn_ce.moderator
Moderador de engajamento de conteúdo [sn_ce.moderator]	Pode remover comentários relatados de artigos de notícias	Nenhum(a)

Experiências de conteúdo

Para obter mais informações, consulte Criando campanhas.

Experiências de conteúdo funções e descrições

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador da campanha [sn_ca.campaign_admin]	Pode acessar, modificar ou excluir qualquer campanha	• sn_ca_pa.admin • sn_ca.campaign_manager
Gerente de campanha [sn_ca.campaign_manager]	Cria conteúdo, monta conteúdo em campanhas e revisa métricas de desempenho para conteúdo publicado	• pa.viewer • sn_ca.content_manager • sn_ca.campaign_approver
Aprovador da campanha [sn_ca.campaign_approver]	Revisa e aprova campanhas	sn_cd.content_approver

Governança de conteúdo

Para obter mais informações, consulte Gerenciar solicitações de conteúdo.

Funções e descrições de governança de conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de governança [sn_cg.governance_admin]	Pode acessar, atribuir ou modificar qualquer solicitação de conteúdo	sn_cg.governance_manager
Gerente de governança [sn_cg.governance_manager]	Pode acessar solicitações de conteúdo em aberto e modificar o status	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo

Para obter mais informações, consulte Criando comunicações do funcionário.

Funções e descrições de publicação de conteúdo

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de conteúdo [sn_cd.content_admin]	• Definir Propriedade do conteúdo • Conecte a Publicação de conteúdo a um Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo	• Gerenciador de conteúdo [sn_cd.manager] • Proprietário do modelo [sn_cd.content_template_owner] • sn_cg.governance_admin • sn_cg.content_request_user • sn_cg.content_request_item_user • sn_cd.content_category_owner • sn_cda.analytics_admin • sn_ex_emp_fd.portal_stats_manager
Gerenciador de conteúdo [sn_cd.content_manager]	Crie, edite e publique conteúdo no Publicação de conteúdo	• localization_requestor • sn_cg.governance_manager • sn_cg.content_request_user • sn_cg.content_request_item_user • sn_esign.config_manager • sn_cd.content_approver • sn_cda.analytics_reader
Aprovador de conteúdo [content_approver]	Revisa e aprova o conteúdo	approver_user
Proprietário da categoria de conteúdo [sn_cd.content_category_owner]	Criar, editar e excluir categorias de conteúdo	Nenhum(a)
Responsável pelo Modelo [sn_cd.content_template_owner]	Esta função permite que os usuários criem Modelos de conteúdo para criação e publicação de conteúdo de artigos de notícias.	sn_cd.content_manager

Bate-papo aprimorado em Central do funcionário

Saiba mais sobre as atualizações do tema e como começar a usar Now Assist bate-papo aprimorado.

Você pode ver um novo tema visualmente atraente, eficaz e amigável com as seguintes melhorias:

Tradução automática

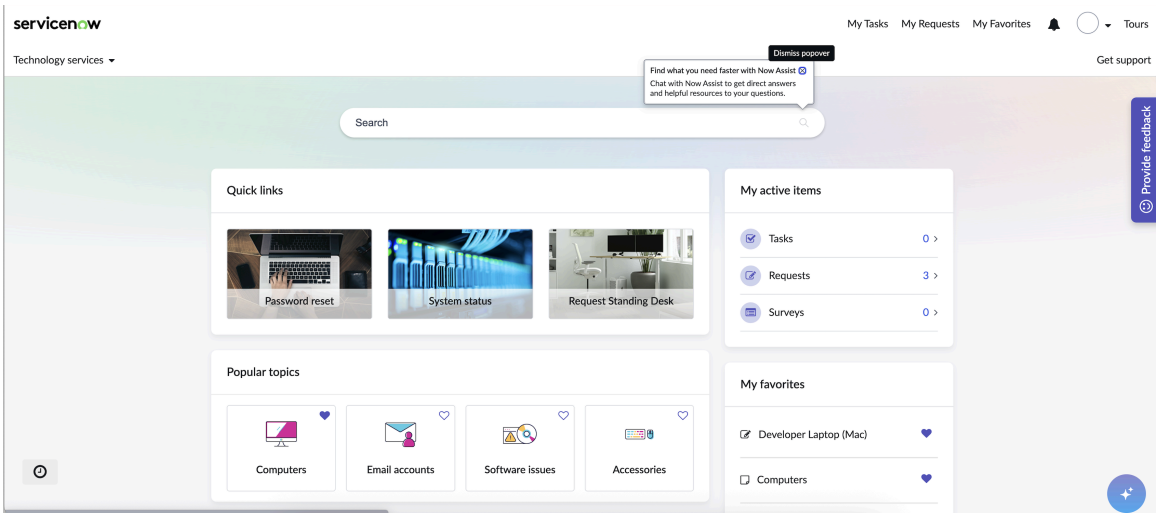
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tema da página inicial aprimorado** : Unifica vários tipos de conteúdo, como solicitações, artigos e links rápidos, para criar uma experiência de navegação aprimorada. O tema se alinha com os componentes de conjuntos mais recentes, um novo esquema de cores, uma atualização do logotipo e ajustes de variáveis CSS para uma experiência de navegação aprimorada.
- **Cabeçalho aprimorado** : Ajuda você a navegar até suas tarefas, solicitações, favoritos e pesquisar com eficácia.
- **Bate-papo aprimorado** : Oferece uma experiência de pesquisa conversacional em um diálogo dinâmico para coletar informações, fornecer ajuda ou orientar por um processo usando a pesquisa.

Tema aprimorado em Central do funcionário

Este tema fornece um design mais funcional e limpo que é visualmente atraente para os usuários. Este tema se alinha com os novos componentes de conjuntos, um novo esquema de cores, atualização do logotipo e ajustes de variáveis CSS.

Central do funcionário tema



Cabeçalho aprimorado

O cabeçalho aprimorado ajuda você a navegar até minhas tarefas, solicitações, favoritos e pesquisa rapidamente.

Bate-papo aprimorado

Para começar a usar Now Assist em Virtual Agent bate-papo aprimorado:

- Instale o. Now Assist em Virtual Agent aplicação da loja.
- Certifique-se de que o bate-papo aprimorado esteja configurado para Central do funcionário portal por virtual_agent_admin.
- Selecione Central do funcionário Na guia Portais e selecione o bate-papo aprimorado.

  Para obter mais informações, consulte Exiba seu assistente em um portal ou canal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Fixar janelas de bate-papo pode criar problemas de capacidade de resposta nas seguintes resoluções de tela e intervalo de pixels.

- Para página inicial, página Minhas tarefas, página Meus favoritos e página Minhas aplicações: Intervalo entre 600 px e 800 px.
- Para a página de tópico: Abaixo de 1413px.

Evite fixar a janela de bate-papo e redimensionar essas resoluções de tela.

Mais informações sobre Now Assist em Virtual Agent bate-papo aprimorado

Quer saber mais? Visite estes recursos sobre Now Assist em Virtual Agent bate-papo aprimorado.

Importante: Por padrão, a fixação de uma janela de bate-papo está habilitada para Portal de serviços. Para todos os outros portais, um administrador precisa criar uma propriedade do sistema para habilitar a fixação de uma janela de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Now Assist em Virtual Agent propriedades do sistema .

- Bate-papo aprimorado
- Now Assist no Virtual Agent
- Pré-requisitos do portal para bate-papo aprimorado
- Configurar assistentes
- Usar Now Assist em Virtual Agent
- Como explorar Now Assist no Virtual Agent

Configuração Central do funcionário recursos da experiência de pesquisa

Aprimore a experiência de pesquisa.

Recursos da experiência de pesquisa

Recurso	Descrição
Pesquisa com IA para Experiências selecionadas	Alinhe a Pesquisa com IA para limitar a pesquisa ao conteúdo associado à taxonomia.
Respostas personalizadas na Central do funcionário	Permita que os funcionários encontrem rapidamente o saldo de licença.
Conector de pesquisa do SharePoint Online	Conecte a Central do funcionário ao SharePoint para permitir que os funcionários pesquisem recursos de informação no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da experiência de pesquisa

Recurso	Descrição
	Importante: A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não é mais ativado em novas instâncias, mas continua sendo compatível. Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Pesquisa com IA para Experiências selecionadas

Alinhe a Pesquisa com IA para limitar a pesquisa ao conteúdo associado à sua taxonomia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da sua taxonomia.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para novos clientes, a Pesquisa com IA está habilitada por padrão.

Nota: Pesquisa com IA retorna resultados adicionais com base nas funções do usuário:

- Usuários com a função de administrador do sistema ou administrador de conteúdo podem ver conteúdo não publicado.
- Para usuários com funções de aprovador de conteúdo, os resultados da pesquisa podem incluir conteúdo do qual eles não são o público. No entanto, eles não podem exibir o conteúdo, a menos que façam parte do público configurado.
- Para usuários com funções de administrador de conteúdo ou gerente de conteúdo, os resultados da pesquisa não devem incluir conteúdo (como notícias, eventos da empresa ou conteúdo avançado) nos resultados da pesquisa com IA se não atenderem à janela de disponibilidade programada ou para os quais não forem o público configurado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Experiência de pesquisa** > **Fontes de Pesquisa**.
2. Clique em **Catálogos do Portal ESC** .
3. Em **Condições** , defina **Tópico de taxonomia . Taxonomia** condição de filtro para apontar para sua taxonomia para permitir que a pesquisa se concentre no conteúdo associado à taxonomia.
4. Você pode modificar as outras condições de filtro padrão ou deixá-las como estão.
5. Clique em **Atualização** Para retornar à lista de origens da pesquisa com IA.
6. Clique em **Bases de conhecimento do Portal ESC** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Em **Condições** , defina **Tópico de taxonomia . Taxonomia** condição de filtro para apontar para sua taxonomia para permitir que a pesquisa se concentre no conteúdo associado à taxonomia.
8. Você pode modificar as outras condições de filtro padrão ou deixá-las como estão.
9. Clique em **Atualizar**.

Funcionalidade de pesquisa aprimorada

A pesquisa global aprimorada fornece navegação de conteúdo restrita na pesquisa global para uma experiência de navegação de conteúdo mais rápida e específica.

A pesquisa global aprimorada por aspectos de tópico fornece dados filtrados com base em sua associação a um tópico e seus subtópicos.

- Os tipos de conteúdo compatíveis para os aspectos de pesquisa incluem conteúdo disponível no Widget de navegação unificada, como, Catálogo de serviços, Base de conhecimento e conteúdo de aprendizado.
- Os aspectos do tópico filtram o conteúdo por hierarquia. Selecione um subtópico para obter dados hierárquicos específicos.
- Os níveis de aspecto do sistema de base disponíveis são dois. Você pode adicionar até 10 níveis.

  Para obter mais informações sobre como adicionar níveis de aspecto, consulte Configure a pesquisa pelos aspectos do tópico.

- As duas opções de classificação disponíveis na pesquisa são **Mais relevante** e. **Mais recente** .
  - A opção de classificação do sistema de base é mais relevante.
  - Os filtros mais recentes são filtrados os dados por data.

Nota: . Você deve ter Central do funcionário28.0.4 instalado junto com Utah para que a pesquisa pelo recurso Aspectos do tópico funcione.

Configure a pesquisa pelos aspectos do tópico

Configure a pesquisa pelos aspectos do tópico, que se adequam aos seus requisitos organizacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os aspectos do tópico ajudam a filtrar o conteúdo por hierarquia; tópicos e subtópicos. Você pode escolher um ou vários aspectos para restringir os resultados da pesquisa.
Os tipos de conteúdo compatíveis com o recurso são Catálogo de serviços itens, Base de conhecimento e conteúdo de aprendizado.

O suporte de nível de aspecto do sistema de base é dois. Você pode adicionar até 10 níveis de aspectos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Pesquisar aplicações** > **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de ESC**.
2. Vá para **Aspectos** e clique **Novo** .
3. Crie um aspecto com os detalhes relevantes de acordo com o tópico ou subtópico.

Configure a origem de pesquisa quando a Pesquisa com IA estiver desabilitada

Em Central do funcionário, A Pesquisa com IA está habilitada por padrão. Em situações em que a Pesquisa com IA está desabilitada, você pode configurar uma fonte de pesquisa da qual buscar resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração da fonte de pesquisa limita a pesquisa ao conteúdo associado à taxonomia. Central do funcionário Usa o mecanismo de pesquisa Zing se a Pesquisa com IA estiver desabilitada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Clique em **Central do funcionário** .
3. Em **Fontes de pesquisa** lista relacionada, clique em **Novo** para adicionar uma fonte de pesquisa.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Defina uma origem de pesquisa .
5. Clique em **Enviar**.

Configurar guias de navegação de pesquisa

Em Central do funcionário, As guias de navegação da Pesquisa com IA são habilitadas por padrão. Você pode configurar uma guia de navegação de pesquisa nos resultados da pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de entender a pesquisa com IA e as fontes indexadas. Para obter mais informações, consulte Crie uma origem indexada e. Configurar guias de navegação em Pesquisa com IA .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As guias de navegação de pesquisa ajudam você a refinar os resultados da consulta de pesquisa por origem de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
2. Use o disponível **Fontes indexadas da Pesquisa com IA** ou clique em **Novo** .
   Por padrão, as seguintes origens estão disponíveis para Central do funcionário.
   - Autoatendimento guiado
   - Aplicações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Artigos
- Notícias
- Eventos

Nota: Certifique-se de instalar os aplicativos necessários.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado
As origens configuradas aparecem nos resultados da pesquisa com IA em uma guia. Para obter mais informações sobre como as guias aparecem na Pesquisa com IA, consulte Configure a visibilidade e o acesso à aplicação.

Configurar relevância da pesquisa de classificação de cliques

Aprimore a classificação de pesquisa da página do tópico com base nos cliques e no uso de um tópico pelos funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Importante: A população de classificação de cliques dos resultados de pesquisa está disponível para a versão da família Xanadu e além. Para Washington, o comportamento não funciona devido a uma limitação.

Certifique-se de entender a pesquisa com IA e as sugestões de pesquisa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando os funcionários pesquisam páginas de tópico, essas interações influenciam e melhoram as classificações de pesquisa futuras e a descoberta de conteúdo das organizações. Determine a população de classificação de cliques para resultados de pesquisa a partir dos cliques e do uso do tópico entre os funcionários.

Procedimento

1. Entenda os conceitos básicos de eventos de pesquisa e sugestões de Analise a relevância da pesquisa .
2. Navegar até **Tudo** > **Sugestões de pesquisa** > **Eventos de Pesquisa**.
3. Revisão **Classificação de clique** para consulta de pesquisa e outros detalhes.
   A classificação de cliques mostra qual resultado de pesquisa você selecionou.
   - Se você clicar no primeiro resultado na lista de resultados da pesquisa, o valor da classificação de cliques será 1. Se você clicar no sexto resultado listado, o valor da classificação de cliques será 6.
   - Se você clicar em vários resultados de pesquisa, a classificação de cliques será o valor de listagem mais alto. Por exemplo, se você clicar no primeiro resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no sexto resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no quarto resultado e encontrar uma resposta, a classificação de cliques será 6 (não 4).

   Uma classificação de cliques de 0 significa que você não selecionou nenhum resultado de pesquisa ou que selecionou um cartão de resposta de resultado na Pesquisa com IA. Valores de classificação de cliques positivos inferiores indicam que os principais resultados da pesquisa são os mais relevantes, portanto, o objetivo é reduzir o valor médio desse campo.

Resultado
Com base nessa configuração, seus funcionários podem encontrar facilmente o conteúdo relevante com base na classificação de cliques e nos resultados de pesquisa específicos do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar filtro de pesquisa de tópico

Personalize as experiências de pesquisa para diferentes portais configurando a aplicação de pesquisa e os filtros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar o widget de conteúdo do tópico para um aplicativo de pesquisa específico do portal. Quando uma página de tópico é aberta em um portal, a mesma aplicação de pesquisa e o mesmo filtro de pesquisa estão sendo aplicados.

- Configure aplicações de pesquisa específicas do portal para o widget de pesquisa de tópico.
- Personalize filtros de pesquisa e configurações para cada portal ao usar portais ou páginas de tópico clonados.
- Melhore a eficiência geral da pesquisa, pois as configurações de pesquisa são herdadas do contexto do portal.
- Entregue resultados de pesquisa consistentes com as configurações de pesquisa específicas do portal.

Procedimento

1. Navegar até **Taxonomia de conteúdo** > **Configuração de pesquisa de tópico**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de pesquisa de tópicos

Campo	Descrição
Portal	Nome do portal `Central do funcionário` .
Aplicação	Nome da aplicação `Global` .
Instância de widget	Instância do widget de conteúdo do tópico, por exemplo, `Página de tópico ESC` . Na pesquisa, adicione a condição de filtro (widget: Conteúdo do tópico) para filtrar as instâncias do widget de conteúdo do tópico.
Pesquisar aplicação	Aplicação de pesquisa padrão, por exemplo, `Aplicação de pesquisa do portal ESC` .
Filtro de pesquisa	Lista de filtros de pesquisa ativos com base na aplicação de pesquisa, como catálogos do Portal ESC, Bases de conhecimento do Portal ESC e Autoatendimento guiado.
Ativo	Ativo indica o status da configuração de pesquisa de tópico.
Ordem	Ordem na qual os itens são classificados e exibidos. Valor padrão: 100.

4. Clique em **Salvar**.
   A pesquisa de tópicos agora está configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Com base nessa configuração, seus funcionários podem filtrar o conteúdo por Filtro de pesquisa e exibir resultados específicos para os resultados de pesquisa de portal e tópico. Por exemplo, quando você seleciona Catálogos do portal ESC como um filtro, os funcionários podem filtrar e exibir somente os catálogos.

Configuração Central do funcionário - Pro gestão de tarefas

Aumente a produtividade dos funcionários e impulsione a consolidação do portal.

1. Configurar a experiência de tarefa do funcionário:
   - Página Tarefas do funcionário
   - Página Solicitações do funcionário
   - Meus itens ativos
   - Hub de aprovação
2. Permita que os funcionários tenham acesso com um único clique às suas aplicações da Web, aplicações integradas ao SSO e personalizadas não SSO: Inicializador da aplicação
3. Configurar informações do funcionário:
   - Perfil do funcionário
   - Organograma em Central do funcionário - Pro

Configuração do widget Meus itens ativos

O widget Meus itens ativos exibe todas as atividades do usuário que exigem sua entrada ou revisão.

No widget Meus itens ativos, tarefas, pesquisas e atividades de solicitação estão disponíveis por padrão no Central do funcionário. A atividade Tarefas é definida como Primária por padrão. As atividades de tarefa são exibidas usando a configuração pendente existente e as atividades de solicitações são exibidas usando os filtros de solicitação existentes.

Nota: Você pode adicionar configurações adicionais para exibir suas atividades. Por exemplo, para exibir atividades para reservas, você deve instalar e ativar o plug-in para ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

De **Meus itens ativos** widget, os administradores podem executar as seguintes ações.

- Organize itens com base na prioridade ou urgência.
- Exiba os itens em layouts verticais ou horizontais.
- Execute ações nas tarefas atribuídas de **Meus itens ativos** .

Minhas ações de itens ativos

Agora você pode configurar a estrutura de ação para permitir que os funcionários executem ações dos Meus itens ativos.

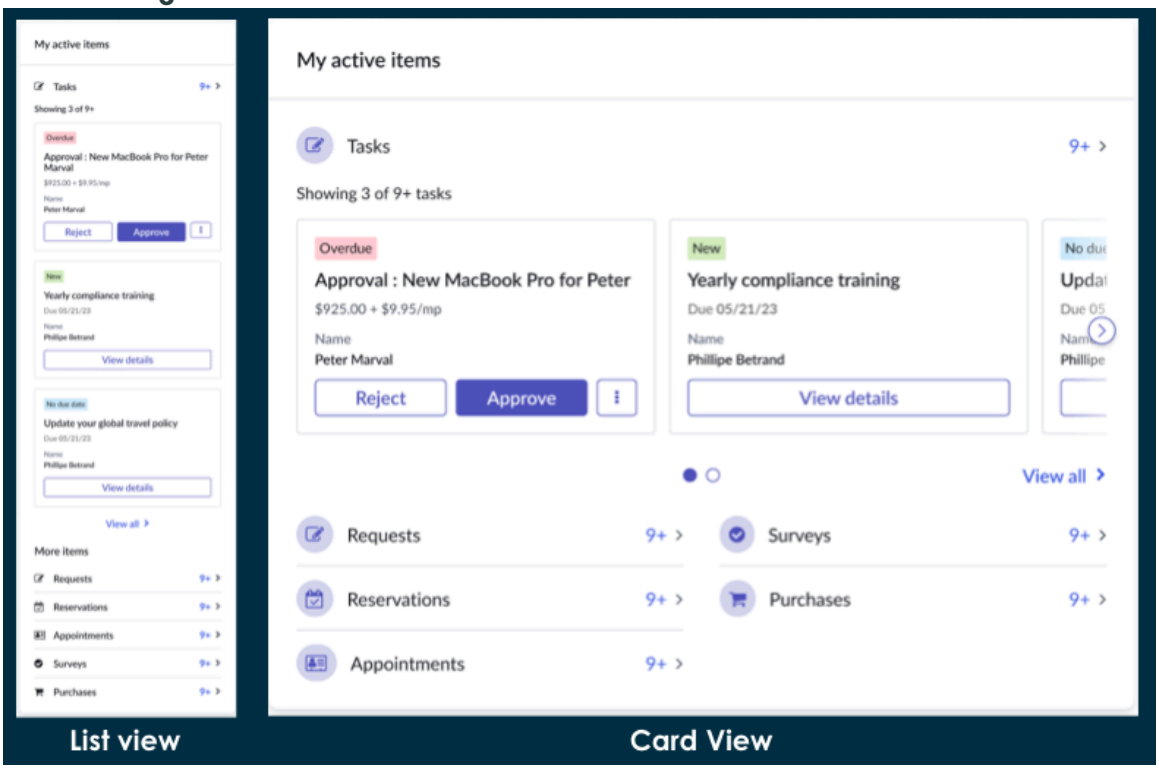
Configurar **Grupo de ação** para que a atividade primária conclua as ações adequadas. Para tarefas, as ações Aprovar e rejeitar estão disponíveis prontas para uso. Para obter mais informações, consulte Habilite a configuração de tarefa para aprovações.

Nota: Quando você não associa um grupo de ação às tarefas, o. **Exibir detalhes** a opção aparece para navegar até a página de detalhes da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens do widget Meus itens ativos



Para mudar as opções de exibição, consulte Execute uma configuração de atividade avançada.

Exibição de resumo

A exibição resumida exibe uma contagem de todas as atividades. A contagem da atividade primária é mostrada na parte superior do widget. A contagem das atividades não primárias é mostrada depois disso. Por exemplo, Tarefas (9 tarefas) é a atividade primária e Solicitações (mais de 9 solicitações) é a atividade não primária. Se o número de atividades for zero, a exibição resumida será exibida **0** ao lado do nome da atividade. Por exemplo, se não houver tarefas, a exibição resumida exibirá 0 tarefas. Se a contagem de tarefas exceder 9 em número, a exibição resumida exibirá mais de 9 ao lado do nome da atividade. Por exemplo, se houver 10 tarefas, a exibição resumida exibirá mais de 9 tarefas.

Clicar em uma atividade no widget abre a página que você especificou em **Link interno** Campo do formulário Configuração de atividade.

Exibição em lista

A exibição de lista exibe uma lista de tarefas pendentes somente para a atividade primária. Se você definir a atividade Tarefas como primária, a exibição de lista exibirá tarefas pendentes somente para a atividade Tarefas. . **Exibir tudo** abre a página que você configurou para a atividade primária.

Você pode fazer uma configuração avançada ou uma configuração básica para uma atividade. Pronto para uso **Grupo de ação de aprovações** para exibir as ações, como **Aprovar** e. **Rejeitar** .

Nota: Quando você não associa um grupo de ação às tarefas, o. **Exibir detalhes** a opção aparece para navegar até a página de detalhes da atividade.

Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para que as ações apareçam no widget Meus itens, você pode adicionar OOTB **Grupo de ação de aprovações** de **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até **Detalhes da configuração pendente** E use o grupo de ação OOTB em **Mapeamento de campos** .

Tópicos relacionados

Execute uma configuração de atividade básica

Execute uma configuração de atividade avançada

Execute uma configuração de atividade básica

Configure atividades para determinar quais registros você deseja recuperar de uma tabela quando determinadas condições forem atendidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sp_admin ou administrador ESC

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Configuração de atividade.
4. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .

O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar** . **Detalhes da configuração da atividade** é exibida. Forneça detalhes para uma configuração de atividade básica.

Forneça detalhes para uma configuração de atividade avançada. Para obter mais informações, consulte Execute uma configuração de atividade avançada.

Se você clicar em **Salvar** . **Detalhes da configuração da atividade** e. **Acesso à atividade** As guias são exibidas.Restringir o acesso a uma atividade. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso a uma atividade.

Forneça detalhes básicos de configuração da atividade

Depois de criar uma configuração de atividade básica, você deve especificar quais registros da atividade deseja recuperar das tabelas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sp_admin ou administrador ESC

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. O módulo Configurações de atividade exibe a lista de configurações de atividade existentes.
3. Clique na configuração de atividade básica para fornecer detalhes da configuração.
4. Clique em **Detalhes das configurações da atividade** guia.
5. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Detalhes da configuração da atividade.
7. Clique em **Enviar**.

Execute uma configuração de atividade avançada

Configure as atividades para exibir sua contagem e para exibir itens em uma lista para uma atividade primária.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sp_admin ou administrador ESC

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário Configuração de atividade.
4. Selecione **Avançado** opção.
5. Em **Script de exibição de resumo** , adicione um script para exibir a contagem de atividades, por exemplo, `Novo sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   A API retorna um valor inteiro.
6. Em **Script de exibição de lista** , adicione um script para exibir itens em uma lista, por exemplo, `Novo sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   Nota: Execute esta etapa somente se você tiver marcado esta atividade como primária selecionando **primário** opção.

7. Ativado **Exibição de lista json** forneça um modelo com mapeamento de campos de tabela para as propriedades do componente.
   Por exemplo, `'', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', "field1Label": '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', '' destino': '' // o destino é '' se for o url da página interna ou do portal. o destino será '_blank' se o url for externo`
8. Clique em **Salvar** ou **Enviar** .

O que Fazer Depois
Se você clicar em **Salvar** . **Acesso à atividade** é exibida. Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso a uma atividade.

Restringir o acesso a uma atividade

Aplique critérios do usuário a uma atividade para definir quais usuários, grupos e funções podem acessar a atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No widget Meus itens ativos, a atividade à qual um usuário não tem acesso não é exibida para esse usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração de atividade**.
   O módulo Configurações de atividade exibe a lista de configurações de atividade existentes.
2. Clique na configuração de atividade à qual você deseja restringir o acesso.
3. Clique em **Acesso à atividade** guia.

Para	Faça o seguinte
Adicionar novos critérios de usuário	**a.** Clique em **Nova**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre os campos e descrições do formulário, consulte Formulário de critérios do usuário. **c.** Clique em **Enviar**.
Edite critérios de usuário existentes	**a.** Clique em **Editar**. **b.** No formulário Editar membros, selecione as funções, usuários e grupos necessários na coluna Coleção e mova-os para a coluna Lista de acesso a atividades clicando no ícone de seta para a direita ( ). **c.** Clique em **Salvar**.

Exibição do widget Modificar itens ativos

Você pode configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como título, número de tópicos, tamanho de exibição e cor da borda.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na página inicial da Central do funcionário, mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget Meus itens ativos e selecione **Opções de instância** . Por padrão, somente 4 cartões para a atividade primária são exibidos na exibição de lista. Você pode configurar as opções de instância para exibir mais cartões.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

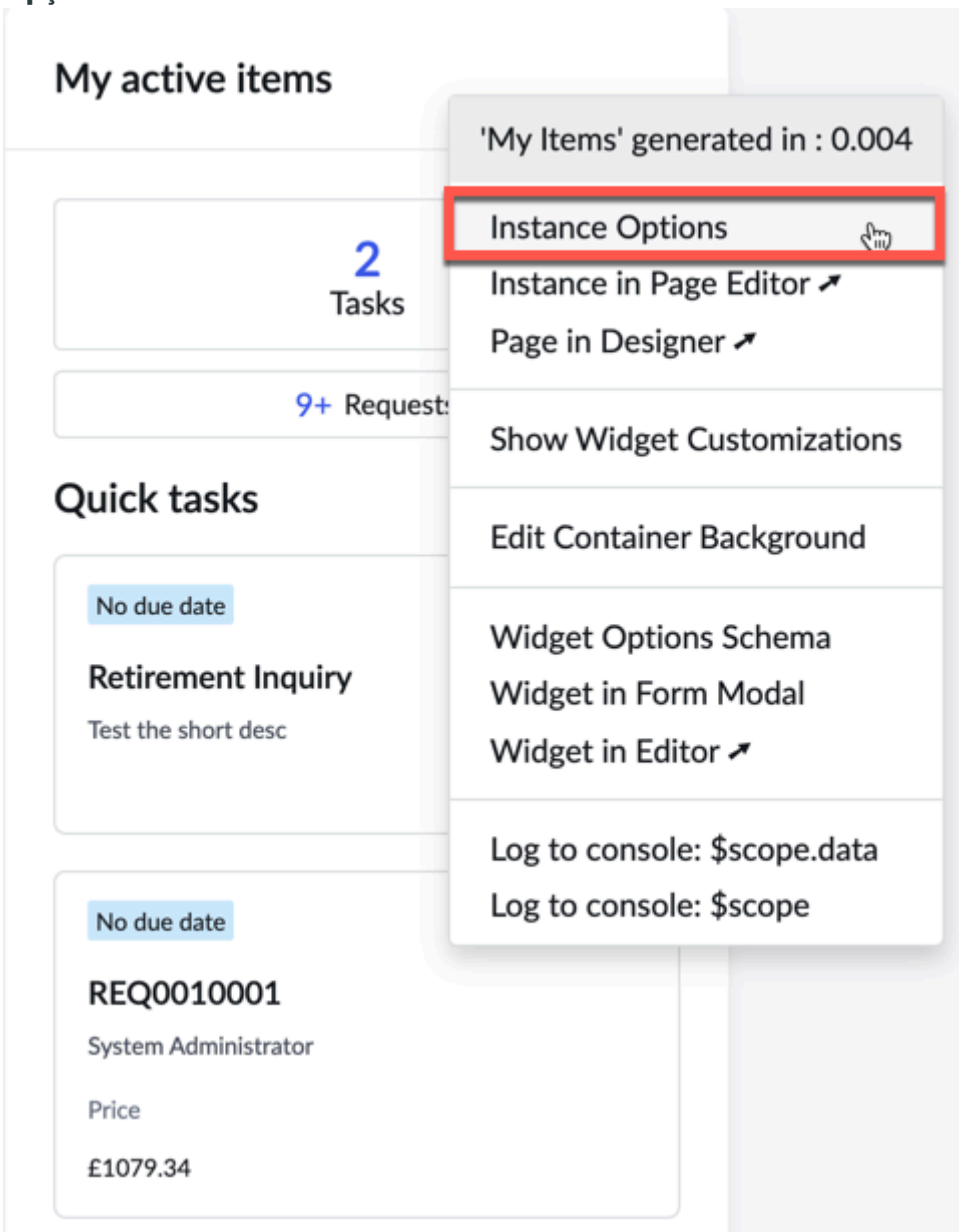
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância Meus itens



3. Atualize as seguintes opções:

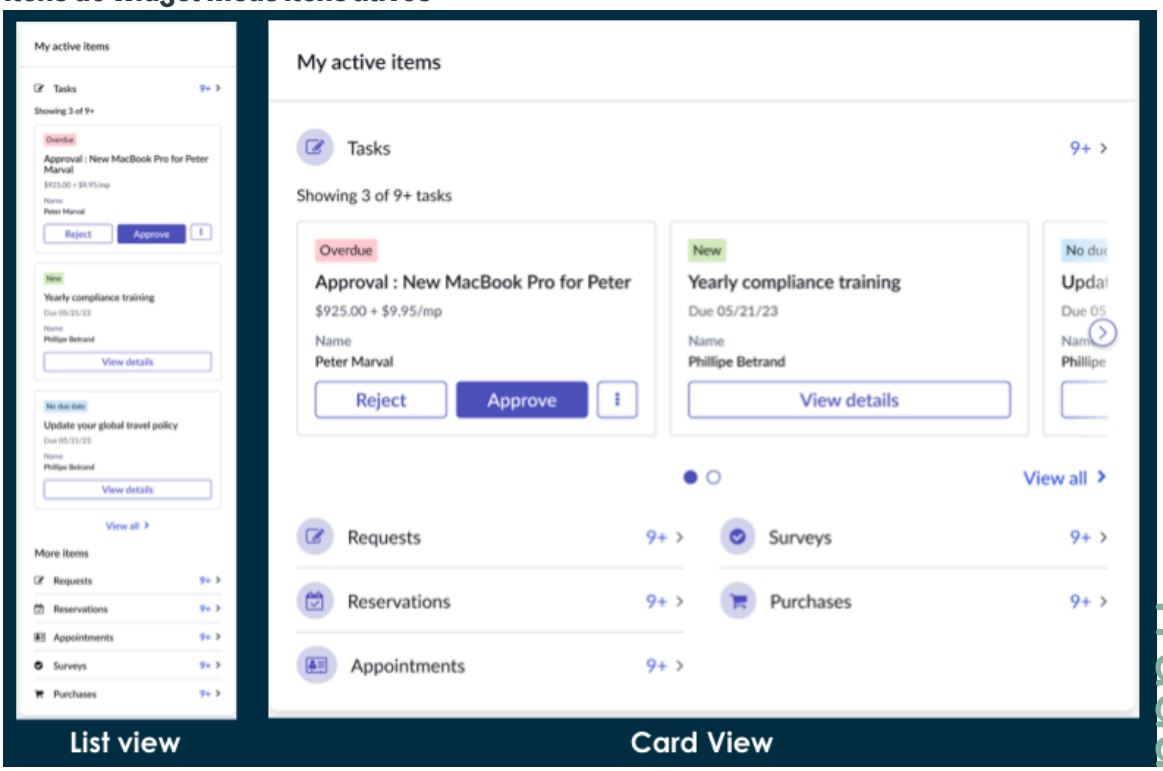
- Em **Contagem de exibições de lista** campo, selecione **5** para exibir cinco cartões e clique em **Salvar** .
- Em **Carregar configuração** campo, selecione **Síncrono** ou **Assíncrono** para configurar as preferências de carregamento do widget.
- Em **Comportamento do cartão** , selecione uma das seguintes opções
  - Selecione **Encapsular** para exibir cinco cartões como uma lista.
  - Selecione **Único** para exibir cinco cartões como carrossel ou exibição de cartão.

> **Nota:** Certifique-se de marcar o nome da atividade como **Tarefas** Verdadeiro e selecione **Único** das opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens do widget Meus itens ativos



4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Configuração do widget Meus itens ativos

Hub de aprovações

Habilite o aprovador com as informações no contexto para decisões de aprovação informadas e priorizadas.

Use os modelos de aprovação com informações comuns, informações primárias, guias e grupos de ação para tomar decisões informadas. Você pode configurar tipos de aprovação individuais para exibir as informações específicas da solicitação, sem deixar de ter um layout consistente semelhante a outros tipos de aprovação.

Melhore a produtividade com uma caixa de entrada de aprovações unificada. Você pode gerenciar solicitações de aplicações internas e externas de um local. Os aprovadores podem aprovar ou enviar de volta as despesas do Concur para o solicitante diretamente da Central do funcionário Pro com uma experiência omnicanal configurável.

Experiência configurável

Aprimore a experiência do funcionário e do aprovador configurando as informações e as ações para cada tipo de aprovação.

Aprovações unificadas

Gerencie todas as suas aprovações a partir de um local unificado em aplicações de negócios, como SAP Concur e. Workday sem alternar as ferramentas.

Aprovações omnicanal

Conheça os funcionários onde eles estão para a gestão de aprovações de todos os canais, como NowMobile, Outlook e MS Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovações de usuário e funções

Funções de usuário

Funções de usuário	Função necessária
Administrador de aprovações	sn_hr_sp.esc_admin
Administrador da estrutura ESM	sn_hr_integr_fw.admin
Administrador do Workday	sn_hr_workday.admin
Administrador do Flow Designer	flow_designer

Para obter mais informações, consulte Integração do hub de aprovações com SAP Concur e Integração do hub de aprovações com Workday.

Como funciona a integração externa

A integração do hub de aprovações permite compartilhar dados entre as duas plataformas, automatizar processos e melhorar a eficiência. Estas são as etapas envolvidas na integração ServiceNow e aplicações externas, como SAP Concur e. Workday.

Aqui está o que um administrador pode fazer.

Como administrador

- Use integrações pré-criadas e a capacidade de criar integrações personalizadas.
- Extraia dados externos e transforme-os para exibição em Central do funcionário - Pro.
- Use a configuração de tarefas pendentes padrão e a configuração da tarefa para personalizar os fluxos de aprovação.
- Habilite ações rápidas para processar a solicitação.
- Sincronize dados e status entre as aplicações.

Aqui está o que um aprovador pode fazer.

Como aprovador

- Exibir e gerenciar solicitações abertas e atribuídas de ServiceNow e aplicações externas de um local unificado.
- Tome decisões de aprovação com base nas informações contextuais conforme configurado na configuração de tarefas pendentes e na configuração da tarefa.
- Execute ações rápidas para processar a solicitação.

Aqui está o que um funcionário pode fazer.

Como funcionário

- Envie suas solicitações de aprovação de qualquer aplicação interna e externa.
- Exiba o andamento ou o status da solicitação.

Para obter mais informações, consulte Referência de experiência de aprovações e Usar experiência de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilite a configuração de tarefa para aprovações

Forneça aos aprovadores mais informações no contexto sobre as solicitações de aprovação para fluxos de trabalho de aprovação informados e priorizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

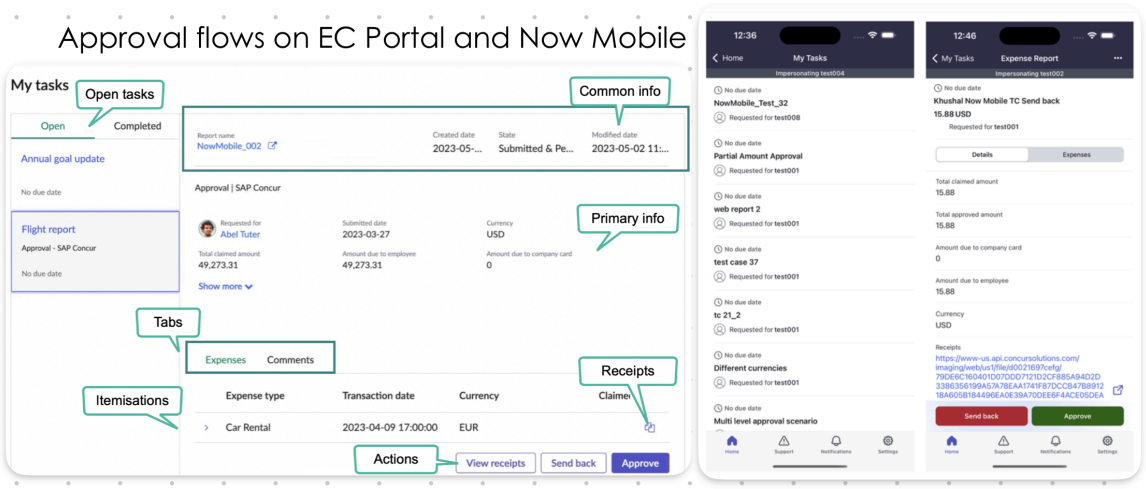
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada configuração de tarefa está associada a uma tabela que é uma extensão da configuração de tarefas pendentes. Defina as seguintes seções de configuração de tarefa:

- Configuração de tarefa
- Informações comuns
- Informações primárias
- Configuração da guia
- Ações

Aqui está um exemplo de ilustração de como essas configurações aparecem na página de aprovações.

Fluxo de trabalho do hub de aprovação na Central do funcionário



As informações exibidas em cada seção da página dependem do tipo de solicitação de aprovação individual. Quando uma seção configurável não tem valor especificado ou quando um usuário não tem permissão, as informações não são exibidas.

- Personalize a experiência incorporando widgets para todas as seções, exceto a configuração da tarefa.
- Clique nos URLs para obter informações adicionais e contexto.
- Use o Construtor de condições para especificar as condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página Tarefas pendentes.

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até **Configuração da tarefa** lista relacionada.
2. Clique em um existente **Configuração da tarefa** registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da tarefa.
Aplicação	Aplicação para a configuração da tarefa.
Ativo	Marque a caixa para ativar a configuração da tarefa para uso.
Tabela	Nome da tabela configurada na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada.
Condições adicionais	Condições que uma tarefa deve atender para aplicar a configuração. Você pode fazer uma referência com pontos até a tabela associada para definir condições em outras colunas da tabela. As condições são implementadas além das condições da configuração de tarefas pendentes. Use as condições para atender aos seus requisitos.
Coluna de referência	Para definir condições para a tabela não associada, use uma coluna de referência da tabela selecionada para ajudar a definir condições nas tabelas de referência. Por exemplo, a coluna de referência de aprovações é **sysapproval** . **Nota:** Se a solicitação enviada subjacente estiver armazenada em uma tabela que não seja de tarefa, selecione *`Source table`*.
Tabela de referência	Tabela de referência da tabela acima para ajudar a definir condições nas tabelas de referência. Para solicitações, a tabela de referência é **sc_request** . Você pode selecionar tabelas de tarefa ou não tarefa em uma configuração de tarefa como *`sn_wsd_rsv_reservation`*. Além disso, use **Pontos de extensão com script** para criar *`sn_ex_sp.RefNonTaskTables`*.

4. Vá para **Informações comuns** para configurar o cabeçalho de configuração de tarefas pendentes.

Formulário de informações comuns

Campo	Descrição
Tipo de campos comuns de informação	Selecione uma das seguintes opções para escolher campos da tabela primária ou da tabela de referência como informações comuns. ○ **Campos** ○ **Personalizado**
Campos de informações comuns - **Campos**	Os campos selecionados na tabela primária para serem exibidos como informações comuns. Ao selecionar **Campos** da tabela primária, como *`Approval for.Number, Due date, Created, State`*, os campos aparecem como informações comuns. **Nota:** Quando você seleciona mais de quatro campos, uma mensagem de erro é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campos de informações comuns - **Personalizado**	Os campos especificados na tabela primária e/ou de referência para serem exibidos como informações comuns. Quando você especifica **Personalizado** campos como *{reference_table.number}, {table.state}*, os campos de número e estado aparecem como informações comuns.
Vincular à tarefa	O link que abre a tarefa primária ou os links externos. Você pode vincular a aprovações de tabela de tarefa ou não tarefa. Ao selecionar **Externo** opção para abrir o link em uma nova guia. Além disso, adiciona um ícone para denotar um link externo. Selecione uma das opções como **Origem da URL** Para exibir como URL. ○ Ao selecionar **Personalizado** Especifique o URL diretamente. A URL pode ter valores da tabela e da tabela de referência. Por exemplo, *{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}*. ○ Ao selecionar **Campos** mapeie um campo da tabela e especifique um valor de parâmetro de página. ○ Ao selecionar **Página** especifique a página (por exemplo esc_kb_category) e os valores de parâmetro da página. **Nota:** Essas opções aparecem somente para tabelas que não são de tarefa e quando você seleciona **Link para a tarefa** .

5. Vá para **Informações primárias** para configurar os detalhes.

Formulário de informações primárias

Campo	Descrição
Usar widget	Selecione esta opção para usar o widget e os parâmetros de widget para personalizar a experiência de **Informações primárias** .
Widget	Widget a ser exibido na seção de informações primária. Selecione o widget na lista. Este campo aparece somente quando **Usar widget** a opção está selecionada. Você pode incorporar um widget personalizado ou ootb para toda a seção primária.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros de widget. Você pode especificar uma combinação de texto estático e dinâmico nos valores de parâmetro do widget. Este campo aparece somente quando **Usar widget** a opção está selecionada.
Tipo de título	Indica o tipo de título que você deseja exibir nas tarefas pendentes. ○ **Personalizado** : Indica o texto personalizado que aparece como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. ○ **Campos** Mapeia um campo da tabela que você selecionou para aparecer como o título.
Título	Título do registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Aparece quando você seleciona **Personalizado** em **Tipo de título** lista. Especifique uma combinação de texto estático e valores de campo dinâmico como o título. ▪ Para definir o título da tabela, use a Tabela `{table.field_name}`. ▪ Para definir o título da tabela de referência, use a tabela de referência `{reference_table.field_name2}`. O nome do campo indica a variável a ser substituída pelos nomes das colunas das respectivas tabelas. **Nota:** Anexe `table.` ou `reference_table.` como um prefixo para evitar problemas de renderização. ○ Aparece quando você seleciona **Campo** em **Tipo de título** lista. Mapeie um campo da tabela que você selecionou para aparecer como o título.
Página	Página que você deseja abrir ao clicar no link. Este campo (kb_article_view) aparece somente quando a coluna Referência é a tabela Origem e a tabela Referência é Conhecimento (kb_knowledge).
Parâmetros de página	Algumas páginas exigem parâmetros adicionais para pesquisar um registro (sysparam_article).
Campos	Os campos que você deseja que apareçam na linha de detalhes das tarefas pendentes. Os campos escolhidos são baseados na tabela selecionada. Aparece somente quando você seleciona **Campos primários** em **Tipo de detalhe** lista.
Campos (tabela de referência)	Indica os campos que você deseja que apareçam como os detalhes da configuração de tarefas pendentes. Se você selecionar vários campos, eles serão separados por um hífen. Aparece somente quando você seleciona **Campos** em **Tipo de detalhe** lista. **Nota:** O mapeamento do campo de preço da seção primária do registro OOTB REQ é removido. No entanto, o administrador pode adicioná-lo, se necessário.

6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ○ Fluxo de atividades: Para exibir a atividade da tarefa ou solicitação de origem. ○ Itens de linha: Para exibir o relacionamento primário-secundário em várias linhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Anexos: Para adicionar ou exibir os anexos da tarefa ou solicitação de origem. ○ Personalizado: Para selecionar um widget e parâmetros. ○ Agregador de variáveis: Para exibir somente as variáveis que o usuário selecionou ao solicitar o item em um formato resumido. ○ Editor de variáveis (somente leitura): Para exibir todas as variáveis presentes na tarefa no formato ao criar a solicitação. ○ Itens de linha selecionáveis: Para exibir vários itens de linha que você pode selecionar e executar ações como um lote. **Nota:** Usar esta opção permite filtrar as solicitações por estado.
Origem	Origem do tipo selecionado.
Tabela	Nome da tabela à qual a guia está associada.
Nome de exibição	Nome de exibição da guia.
Aplicação	Aplicação associada à configuração de aprovação.
Ordem	Ordem na qual a guia é exibida na seção Guias.
Visível	Condições para a visibilidade da guia.
Script	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Script visível	Script para a visibilidade da guia. ○ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página do tíquete padrão. ○ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página do tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece somente quando **Script** a caixa de seleção está marcada.
Widget	Widget exibido na seção Guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia.

7. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário.
   Selecione **Grupo de ação de aprovações** para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar** ou **Rejeitar** . Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.
8. **Opcional:** Adicionar **Comentários** em um widget personalizado para mostrar comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Certifique-se de ter as permissões de gravação para o campo Comentário. Verifique a ACL e conceda permissões para adicionar comentários.
- Para obter mais informações sobre como adicionar comentários ao rejeitar uma solicitação de aprovação, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0760283 .

9. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado

Com base nessa configuração, os aprovadores veem as informações importantes no contexto sobre a aprovação e concluem a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência de experiência de aprovações.

Nota: Um usuário deve ter a função approval_user ou business_stakeholder para aprovar solicitações DE TI (não aplicável a outras solicitações, como aprovações de RH) na Central do funcionário. A validação de função não foi implementada na UI16 principal porque modificar ACLs na UI16 pode ter implicações mais amplas no nível da NowPlatform.

Pronto para uso **Grupo de ação de aprovações** para exibir as ações, como **Aprovar** e. **Rejeitar** . Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.

Nota: Para que as ações apareçam no widget Meus itens, você pode adicionar OOTB **Grupo de ação de aprovações** de **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configurações de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até **Detalhes da configuração pendente** E use OOTB **Grupo de ação de aprovações** em **Mapeamento de campos** .

.

Tópicos relacionados

Usar experiência de aprovação

Aprovações em Now Mobile

Estrutura de ação

Integrações do hub de aprovação

A integração do hub de aprovação com diferentes aplicações externas permite que diferentes pontos de acesso executem tarefas de aprovação organizacional.

Integração do hub de aprovações com SAP Concur

Permita acesso mais fácil a todas as aprovações ativas de aplicações de negócios externas, como SAP Concur de Central do funcionário - Pro. . SAP Concur O spoke é criado pela Bristlecone, Inc.

Uso da integração do hub de aprovações com SAP Concur , você pode executar as seguintes ações de Central do funcionário - Pro:

- Extrair SAP Concur metadados de relatórios e despesas em um ServiceNow aplicação.
- Exiba SAP Concur relatórios de despesas, itens de linha de despesas, recibos, itens e comentários do seu ServiceNow instância.
- Permita que os aprovadores exibam, enviem e aprovem as tarefas diretamente do Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos

Lembre-se das seguintes informações antes de começar a usar a integração:

- Certifique-se de instalar os seguintes plug-ins:
  - Central do funcionário - Pro
  - SAP Concur spoke 2.0.0 e superior *(sn_sap_concur_spok)*
  - Integração do hub de aprovações com SAP Plug-in do Concur *sn_ex_cnc*
  - Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais

    Nota: Esta estrutura é instalada com Central do funcionário - Pro.

- Integração do hub de aprovações com SAP Concur O é compatível com o patch 3 da Central do funcionário Utah como a versão mínima compatível para que a funcionalidade funcione em Utah.
- Entenda como Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais funciona, consulte Como usar o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e. Exibir tarefas de um sistema de terceiros
- Integrar Integração do hub de aprovações com SAP Concur com ServiceNow, crie registros de credencial e crie registros de conexão conforme explicado em SAP Concur Spoke .
- Entenda os conceitos básicos de SAP Concur integrações e processos de negócios.

Nota: Os RCAs gerados após a instalação estão no **Solicitado** E você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitido** , o que pode ser demorado. Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa do EC em que o escopo de origem é uma das aplicações Experiência do funcionário.

SAP Concur fluxo de trabalho de aprovações

Usando o. Central do funcionário - Pro experiência de aprovações, você pode executar as seguintes ações:

- Sincronize o. SAP Concur relatórios de despesas para **Minhas tarefas** página em Central do funcionário - Pro.
- Exiba e gerencie relatórios de despesas, itens de linha de despesa, recibos, itens e comentários.
- Permita que os aprovadores executem ações rápidas, como aprovar ou enviar de volta uma solicitação com comentários.
- Aproveite os fluxos de usuário do Concur e os fluxos de aprovação do hub de aprovações.

Gerenciar aprovações de SAP Concur

Como administrador, você pode sincronizar, exibir, rastrear e atender às solicitações de outras aplicações de negócios, como SAP Concur de um unificado Central do funcionário - Pro local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exibir relatórios de despesas, itens e recibos do SAP Concur conta do seu ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração do Concur** (sn_ex_cnc_concur_configuration).
2. Clique em **Novo** ou atualize a configuração existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração

Campo	Descrição
URL base	URL base da instância. Por exemplo, supondo o URL base de `https://api.example.com/` . `/relatórios` o endpoint refere-se a. `https://api.example.com/reports` .
Caminho relativo do relatório	Caminho relativo do relatório `/goto/expense-report/` .
Ativo	Status da aplicação web. Somente quando uma configuração do Concur está ativa, a tabela Relatórios de despesas do Concur obtém o URL do relatório preenchido. O mesmo URL é usado pelo **Minha tarefa** IU da página a ser redirecionada para o sistema Concur.
Domínio	Domínio da configuração. Este campo é preenchido automaticamente de acordo com o domínio atual e é usado para separação de domínio. Por domínio, somente uma configuração do Concur pode estar no estado ativo.

4. Clique em **Salvar**.
   A configuração está concluída.

Resultado

A URL base e o caminho relativo ajudam a exibir os relatórios obtidos e os metadados de despesas de SAP Concur . A URL base e o caminho relativo ajudam o aprovador a navegar até SAP Concur da respectiva aprovação ou relatório para obter mais detalhes.

Preencher SAP Concur relatório e metadados

Como administrador, busque os metadados de relatórios de outras aplicações de negócios, como SAP Concur . Exiba os relatórios de despesas do Concur, itens e recibos do seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin e sn_hr_integr_fw.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao sincronizar solicitações, você pode exibir, rastrear e gerenciar as solicitações pendentes do SAP Concur diretamente de Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Use um dos métodos a seguir para buscar os dados.

   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Origem**, selecione **Integração do Concur** e clique em **Executar trabalho** Para buscar o relatório de despesas do Concur.
   Este trabalho usa o. **Buscar relatórios do Concur** serviço para buscar os dados do usuário e do relatório usando o disponível **Obtenha relatórios do Concur** fluxo.

   b. Navegar até **Definição do sistema** > **Trabalhos agendados** e execute o. **Extrair relatórios do Concur** trabalho para sincronizar as atualizações automaticamente em uma programação configurada ou com base na necessidade.

   Por padrão, os relatórios do Concur são sincronizados diariamente e os dados dos últimos três meses são obtidos. O administrador pode configurar a frequência do trabalho programado.

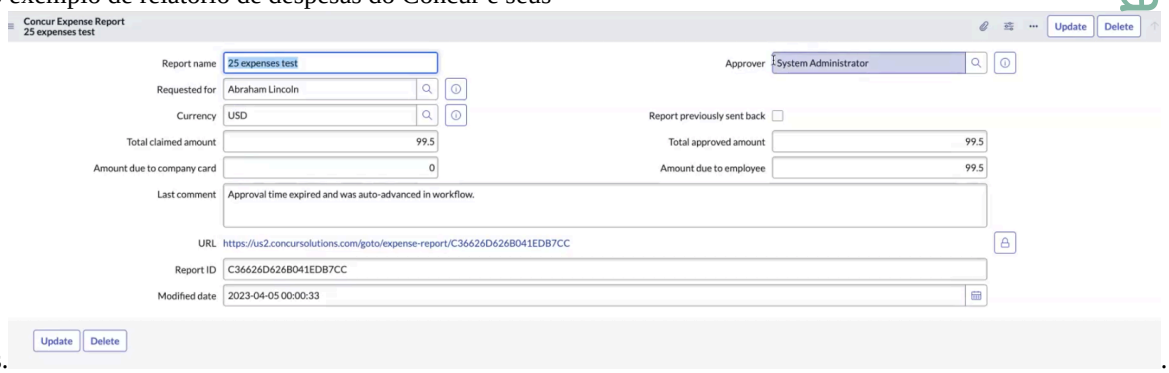
   Nota: Para garantir que você tenha os dados mais recentes do Concur, o trabalho agendado diariamente busca os novos registros e todas as mudanças nos registros existentes.

2. **Opcional:** Verifique o andamento do trabalho de **Tudo** > **Estrutura de integrações** > **Rastreador de trabalhos.**

3. **Opcional:** Verifique os dados preenchidos das seguintes tabelas:
   - Preparação do relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report_staging)
   - Relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report)
   - Mapeamentos de usuário do Concur (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mapping)
   - Detalhes de sincronização do Concur (sn_ex_cnc_concur_sync_details)
   - Entrada de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_expense)
   - Comentários do Concur (sn_ex_cnc_concur_comment)

   Nota: Os dados de Entrada de despesas do Concur e Comentários do Concur são preenchidos em tempo real quando o aprovador clica na solicitação em aberto no **Minhas tarefas** página.

   As tabelas mostram os relatórios de despesas e os metadados relacionados.
   Consulte o exemplo de relatório de despesas do Concur e seus



   metadados.

Trouble?

Se os relatórios não forem exibidos no Relatório de despesas do Concur (sn_ex_cnc_concur_report), verifique as credenciais (oauth_2_0_credentials) com nomes *`SAP Concur`*e. *`SAP Concur v4 Credentials`*. Se as credenciais estiverem corretas, verifique **Obtenha relatórios do Concur** execução de fluxo para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

. SAP Concur a integração sincroniza as solicitações automaticamente e exibe as solicitações em aberto pendentes em **Minhas tarefas** .

O que Fazer Depois

Você pode navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Spoke do SAP Concur** > **Detalhes de sincronização do Concur** para verificar o carimbo de data/hora da última sincronização.

- Somente as solicitações em aberto são exibidas nos aprovadores **Minhas tarefas** página.
- As mudanças nos relatórios e solicitações refletem quando o aprovador seleciona a tarefa em aberto.
- (Opcional) Você pode desabilitar o trabalho agendado marcando-o como inativo de **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.

Vá para a Configuração de tarefas pendentes e use o padrão **Aprovação | SAP Concur** configuração da tarefa.

Use a configuração de tarefa para SAP Concur aprovações

Usando a configuração de tarefas pendentes padrão, você pode fornecer aos aprovadores mais informações no contexto sobre as solicitações de aprovação para fluxos de trabalho de aprovação melhores.

Antes de Iniciar

A seguir **Configurações de Tarefas Pendentes** (sn_hr_sp_todos_config) estão disponíveis por padrão.

- Relatório de despesas do Concur - Aprovação
- Relatório de despesas do Concur - Concluído

As configurações de Tarefas Pendentes são baseadas em **Integração extraída pendente** E mostram aprovações do Concur abertas e concluídas em Minhas tarefas. Para obter mais informações sobre configuração de tarefa, consulte Habilite a configuração de tarefa para aprovações

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até **Configuração da tarefa** lista relacionada.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro de configuração de tarefa existente, como **Aprovação | SAP Concur** .
3. Entenda a configuração conforme explicado em Habilite a configuração de tarefa para aprovações
4. Use a configuração padrão ou modifique de acordo com seus requisitos de negócios.
   - Use o Construtor de condições para especificar as condições que uma tarefa deve atender para aparecer na página Tarefas pendentes. Por exemplo, o estado ToDo é *open*A tabela de origem é *`sn_ex_cnc_concur_report`*E Ativo é *`true`*e assim por diante.
   - Nome da tabela configurado na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada *`Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`*.
   - A tabela de referência é **Relatório de despesas do Concur** [sn_ex_cnc_concur_report].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use os reference_table.name},{reference_table.report_created_date}, {reference_table.approval_status_name} campos para exibir o nome da tabela, a data de criação e o status.
- Configure os parâmetros do widget para atender aos seus requisitos. Por exemplo, defina `showItemizations`e. `showAttachments`valor para **verdadeiro** para mostrar anexos e itens. Quando `showReportTotals`verdadeiro, o relatório mostra a soma total de todas as despesas.

5. Use a configuração de guia padrão **Despesas** e. **Comentários** ou modifique para atender aos seus requisitos.
   - . **Despesas** Mostra todas as despesas do relatório Concur. O widget é **Despesas do Concur** e. **Concur Expenses Mobile** . Você pode ver Itemizações e recibos.
   - . **Comentários** Mostra todos os comentários do relatório do Concur. O widget é **Concur comentários** .
6. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário.
   Selecione **Ações do Concur** para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar** , **Exibir recibos** e **Enviar de volta** . Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.
7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado

Com base nessa configuração, os aprovadores veem as informações no contexto sobre a aprovação do Concur e processam a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência de experiência de aprovações.

O que Fazer Depois

Os usuários aprovadores podem ver as informações e processar as aprovações. Para obter mais informações, consulte Usar experiência de aprovação.

Integração do hub de aprovações com Workday

Permita acesso mais fácil a todas as aprovações ativas de aplicações de negócios externas, como Workday de Central do funcionário - Pro. . Workday O spoke é criado pela Bristlecone, Inc.

Uso da integração do hub de aprovações com Workday, você pode executar as seguintes ações de Central do funcionário - Pro:

- Extrair informações do funcionário de Workday para solicitações de folga, corrigir solicitação de folga, licença, planilha de horas, mudança de trabalho, requisição de trabalho, detalhes de rescisão, autorização de gastos e remuneração para um ServiceNow aplicação.
- Exiba Workday informações do seu ServiceNow instância.
- Permita que os aprovadores exibam, rejeitem e aprovem as tarefas diretamente do Central do funcionário - Pro.

Configuração da aplicação

Certifique-se de ter as versões mais recentes dos seguintes plug-ins:

- Central do funcionário - Pro
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

Nota: Upgrade da v2.0.6 para a versão 3.0.0

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Workday HR Spoke
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core)
- Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais. Esta estrutura é instalada com Central do funcionário - Pro.

Pré-requisitos

Antes de começar a trabalhar no Workday familiarize-se com as etapas a seguir.

- Certifique-se de ter a licença HRSD pro/Enterprise que inclui o EC Pro. Workday a integração não está disponível para Central do funcionário - Pro autônomo.
- Entenda como Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais funciona, consulte Como usar o Estrutura de integrações de gestão de serviços empresariais e. Exibir tarefas de um sistema de terceiros
- Integrar Workday com ServiceNow, conforme explicado em Workday RH Spoke e. Conexões e credenciais .
- Ative e execute o fluxo de programação que extrai detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte Ativando fluxos de programação.
- Entenda os componentes instalados conforme explicado em Componentes instalados com HR Service Delivery Integration with Workday
- Entenda os conceitos básicos de Integração do Workday e processos de negócios.

Nota: Os RCAs gerados após a instalação estão no **Solicitado** E você deve marcar manualmente os RCAs como **Permitido** , o que pode ser demorado. Para automatizar as aprovações de RCA para qualquer registro, você pode executar o script de aprovação de RCAs em massa do EC em que o escopo de origem é uma das aplicações Experiência do funcionário.

Workday fluxo de trabalho de aprovações

Melhore a produtividade gerenciando fluxos de aprovação de terceiros do Central do funcionário - Pro. Esta é uma lista dos compatíveis Workday configurações de tarefas.

Workday tabelas compatíveis

Configuração de tarefas	Nome da tabela
Tarefas pendentes de solicitação de mudança de trabalho	sn_hr_workday_job_change_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de requisição de trabalho	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
Solicitação de licença a realizar	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de autorização de gastos	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de rescisão	sn_hr_workday_termination_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de licença	sn_hr_workday_time_off_request_todos
Tarefas pendentes de solicitação de correção de folga	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
Solicitações de planilha de horas	sn_hr_workday_todo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workday tabelas compatíveis

Configuração de tarefas	Nome da tabela
Solicitações de mudança de remuneração a tarefas pendentes	sn_hr_workday_comppensation_change_request_todos

Por padrão, as configurações de tarefas pendentes estão disponíveis para **Aberto** e. **Concluído** .

Nota: Para obter mais informações, as informações no nível do campo sobre licenças, planilhas de horas, folgas, mudança de remuneração, mudança de trabalho, requisição de trabalho ou licença, consulte Spoke de RH do Workday .

Para obter informações de referência adicionais, consulte Referência de experiência de aprovações.

Buscar Workday relatórios

Como administrador, busque os metadados de relatórios de outras aplicações de negócios, como Workday. Exiba Workday relatórios, licenças, remuneração e outras informações do seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin, sp_admin e sn_hr_integr_fw.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Extrações pendentes do Workday** > **Tarefas pendentes de aprovação do Workday de configuração** e defina **Ativo** valor para **Verdadeiro** para executar os relatórios.
2. Configure o. **Intervalo de carregamento** e. **Data e hora de início do carregamento inicial** conforme explicado em Configure Tarefas Pendentes do Workday.
3. Ative o fluxo de programação que extrai dados do Workday conforme explicado em Ativando fluxos de programação.
   Com base na configuração e nas permissões, os dados com novos registros e quaisquer mudanças nos registros existentes são extraídos para os registros de preparação.
4. Verifique o andamento do trabalho de **Tudo** > **Tarefas pendentes extraídas do Workday** > **Rastreador de trabalhos de integração do Workday.**
   Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do rastreador de trabalhos do Workday e Exibir tarefas do Workday.
5. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** para verificar os registros de itens de preparação, tarefas pendentes e tarefas pendentes.
   Este é um exemplo de Solicitação de mudança de remuneração. Você pode ver os registros semelhantes para outras configurações pendentes.
   - Preparação da solicitação de mudança de remuneração [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - Solicitação de mudança de remuneração a tarefas pendentes [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - Solicitações de mudança de remuneração para tarefas pendentes [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. Veja a amostra Workday relatório e seus metadados.
   Depois que os dados forem extraídos para tabelas de preparação, use os mapas de transformação para mover dados para tabelas de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se os dados do evento não forem exibidos na tabela de eventos do Workday, verifique as credenciais do Workday. Se as credenciais estiverem corretas, verifique **Execute o fluxo de integração do Workday** execução de fluxo e. **Importação programada de extração de tarefas do Workday** execução de subfluxo para obter mais informações.

7. Use mapas de transformação e verifique os relacionamentos de dados entre a tabela de origem e a tabela de destino, conforme explicado em Use mapas de transformação.
   Os dados obtidos agora são transformados para exibição em **Minhas tarefas** .

Nota: Se as tarefas não forem carregadas na página Minhas tarefas, verifique a transformação de dados nos registros de itens de preparação, tarefas e tarefas. Se você vir problemas, consulte Credenciais e execução de fluxo para obter mais informações.

Resultado

. Workday a integração sincroniza as solicitações automaticamente e transforma os dados para exibir os pendentes Workday solicitações em aberto em **Minhas tarefas** .

O que Fazer Depois

Prossiga para **Configuração de Tarefas Pendentes** e usam o padrão **Aprovação | Workday** configuração da tarefa.

Para proteção de dados, use a política de limpeza padrão para excluir dados com mais frequência. Por padrão, a limpeza de dados acontece uma vez a cada 30 dias.

Nota: Para proteger dados confidenciais, certifique-se de remover a função de administrador DE RH do administrador DE TI. Esta etapa garante que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais. Certifique-se de que somente o administrador de RH [sn_hr_core.admin] tenha acesso às informações confidenciais, conforme explicado em Remova a função de administrador de RH dos administradores do sistema DE TI

- Somente as solicitações em aberto são exibidas nos aprovadores **Minhas tarefas** página.
- As mudanças nos relatórios e solicitações refletem quando o aprovador seleciona a tarefa em aberto.

Configure Tarefas Pendentes do Workday

Armazene parâmetros de configuração únicos para extrair tarefas do Workday para a aplicação ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Extrações pendentes do Workday** > **Extrair tarefas de configuração**.
   Para obter informações sobre a criação do relatório de tarefas pendentes de extração, consulte artigo da base de conhecimento .
2. No formulário, preencha os campos:

Tarefas pendentes extraídas da configuração do Workday

Campo	Descrição
Nome do relatório	Nome do relatório extraído do Workday.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
de RAAS de tarefas pendentes do Workday	**Nota:** Forneça o nome exato do relatório para a sincronização apropriada.
Nome de usuário do proprietário do relatório de tarefas pendentes do Workday	Responsável pelo relatório. **Nota:** Forneça o nome exato do proprietário para a sincronização adequada.
Data e hora de início do carregamento inicial	Data e hora das quais você deseja extrair tarefas do Workday para a ServiceNow.
Intervalo de carregamento	Intervalo no qual você deseja extrair dados, por exemplo, em termos de dias, meses ou horas. Exemplo: Para carregamento inicial, se você quiser extrair dados dos últimos seis meses, poderá definir o intervalo de carregamento como 15 dias. Os dados são extraídos dos últimos seis meses (em um conjunto de 15 dias) até a hora de início capturada no **Trabalho iniciado em** Rastreador de trabalhos. Caso os dados sejam grandes, um erro de tempo limite da chamada de saída será exibido em ServiceNow. Em seguida, você deve diminuir o intervalo de carregamento. Se um fluxo de programação for executado a cada 12 horas, os dados serão sempre extraídos até a hora atual.

Use a configuração de tarefa para Workday aprovações

Usando a configuração de tarefas pendentes padrão, você pode fornecer aos aprovadores mais informações no contexto sobre as solicitações de aprovação para fluxos de trabalho de aprovação melhores.

Antes de Iniciar

As configurações de Tarefas Pendentes são baseadas em **Integração extraída pendente** e mostrar **Aberto** e. **Concluído** aprovações em **Minhas tarefas** . Para obter mais informações sobre configuração de tarefa, consulte Habilite a configuração de tarefa para aprovações

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Central do funcionário** > **Administração** > **Configuração de tarefas pendentes**, clique em uma configuração de tarefas pendentes existente e navegue até **Configuração da tarefa** lista relacionada.
2. Clique em **Novo** ou edite um registro de configuração de tarefa existente, como **workday** .
3. Entenda a configuração conforme explicado em Habilite a configuração de tarefa para aprovações para obter mais informações contextuais sobre a solicitação.
4. Use a configuração padrão ou modifique de acordo com seus requisitos de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela configurado na configuração de tarefas pendentes à qual a configuração da tarefa está associada `Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`.

5. Use a configuração da guia padrão ou modifique para atender aos seus requisitos.
   - . **Detalhes** mostra todas as informações adicionais sobre a solicitação.
   - . **Comentários** mostra todos os comentários sobre a solicitação.
   - . **Anexos** mostra todos os anexos sobre a solicitação.
6. Clique em **Ações** para pesquisar e selecionar o grupo de ação necessário.
   Selecione as ações para exibir as ações usadas com frequência, como **Aprovar** ou **Rejeitar** . Para obter mais informações, consulte Estrutura de ação.
7. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado

Com base nessa configuração, os aprovadores veem as informações no contexto sobre Workday aprovação e processe a aprovação. Para obter mais informações de referência, consulte Referência de experiência de aprovações.

O que Fazer Depois

Com base na configuração, o aprovador pode ver as informações e processar as aprovações. Para obter mais informações, consulte Usar experiência de aprovação.

Configurar assinatura eletrônica para aprovações

A aprovação com plug-in de assinatura eletrônica (com.glide.e_signature_approvments) permite que os usuários aprovem solicitações autenticando suas credenciais de login.

Antes de Iniciar

Certifique-se de instalar o plug-in Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvations) de **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na ativação, o. **Aprovação com assinatura eletrônica** o plug-in adiciona um prompt para credenciais quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação no menu de contexto da lista. Habilite aprovações de assinatura eletrônica tabela por tabela. Para obter informações detalhadas sobre o plug-in, consulte Aprovação com assinatura eletrônica .

Para as aprovações OOTB:

- Os usuários de aprovação recebem uma assinatura eletrônicaantes de aprovar ou rejeitar o item.
- Os usuários de aprovação podem adicionar comentários primeiro e sem a assinatura eletrônica.
- Quando você cancela a assinatura eletrônica, a tarefa permanece nas tarefas pendentes.
- Quando você aprova com uma assinatura eletrônica, a tarefa progride para a seção Concluído.

As aprovações de assinatura eletrônica fornecem segurança, conformidade e responsabilidade, introduzindo a capacidade de os usuários inserirem credenciais de login antes de executar uma ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

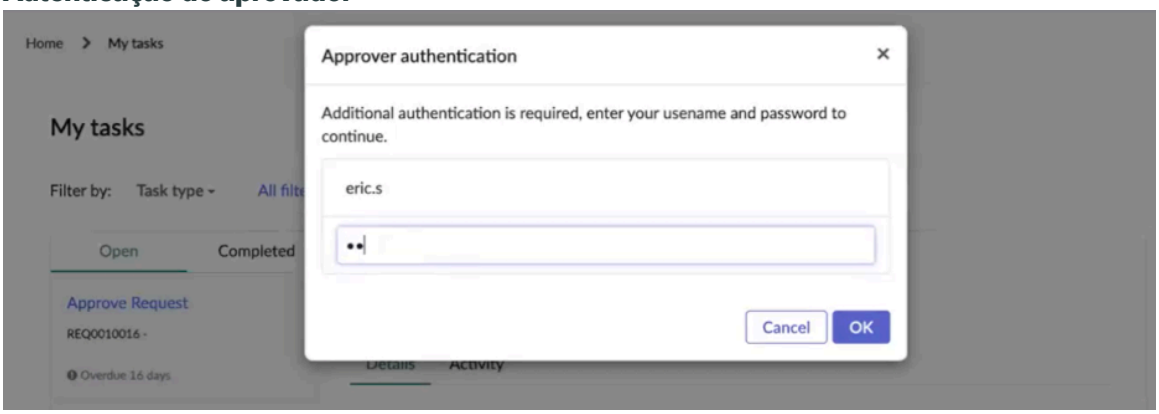
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Registros de Assinatura Eletrônica**.
2. Em **Nome da tabela** , selecione uma tabela existente na lista suspensa.
   - **Tabela** Uma lista de tabelas para selecionar a tabela que requer assinatura eletrônica.
   - **Habilitado** : Na seleção, uma assinatura eletrônica é necessária. Desmarque essa opção para remover o requisito de assinatura eletrônica.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Quando você seleciona uma tabela (sc_request) e habilita a assinatura eletrônica, os aprovadores podem executar as ações de aprovação ou rejeição somente após uma autenticação de credencial do usuário bem-sucedida. A janela de autenticação do aprovador redireciona para a tela de login do provedor de identidade para uma instância habilitada para SSO.

Autenticação do aprovador



Nota: Quando você não faz upgrade para a central do funcionário mais recente, você não vê a janela de autenticação.

Para obter mais informações sobre aprovações, consulte Usar experiência de aprovação.

Inicializador da aplicação

O Inicializador de aplicações permite que você forneça aos funcionários acesso com um clique a todas as aplicações de negócios da Web na Central do funcionário.

Sincronize todas as suas aplicações de negócios do Azure AD e não SSO, registre as aplicações personalizadas manualmente e permita que os funcionários acessem essas aplicações. Você pode acessar as aplicações no widget da página inicial da Central do funcionário no contexto das páginas de tópicos dinâmicos e por meio da pesquisa.

O Inicializador de aplicações melhora a produtividade do funcionário, reduzindo o esforço na descoberta de apps e eliminando a necessidade de usar os painéis de SSO de caso de uso único. Usando o inicializador de aplicações com Central do funcionário - Pro, você pode gerenciar os seguintes tipos de aplicações:

- **Aplicações integradas SSO** O Inicializador de aplicações oferece integração pré-criada com o Azure AD. Se você usar Microsoft Azure AD Como uma ferramenta de gestão de identidade e acesso, você pode sincronizar automaticamente os aplicativos registrados em sua conta do Azure AD com o Inicializador de aplicações. Apenas aplicações às quais os usuários têm acesso no SSO, como Microsoft Azure AD São exibidos na Central do funcionário. A estrutura do Inicializador de aplicações permite que você integre com outros fornecedores de SSO e sincronize aplicações registradas. Consulte Hub

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de integração para obter a disponibilidade dos spokes, ações e requisitos de licença necessários.

- **Aplicações web personalizadas (não SSO)** : Registre manualmente as aplicações que não estão registradas no SSO. Registre os aplicativos na tabela de aplicações da Web e defina os critérios do usuário para controlar a visibilidade.

SSO e não SSO configuração da aplicação

Configure aplicativos integrados SSO e aplicativos registrados personalizados no widget da página inicial ou na página de tópico, gerencie as preferências do widget e associe aplicações aos tópicos. Como administrador, você pode registrar aplicações, sincronizar aplicações disponíveis e conceder acesso com um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para iniciar aplicações úteis diretamente no Portal do funcionário.

- Crie um inicializador de aplicações unificado que pode aumentar a produtividade dos funcionários.
- Configure a integração, como sincronizar SSO-aplicações, registrar aplicações personalizadas e atribuir aplicações a usuários ou grupos.
- Atribua aplicações personalizadas com base na função, local, unidade de negócios, equipe e outros critérios.
- Defina a visibilidade e o acesso às aplicações com base no usuário, no grupo de usuários e em outros critérios.
- Integre o Azure AD e sincronize as aplicações registradas da conta do Azure AD conectada.
- Associe a aplicação a tópicos para descoberta de aplicações no contexto.
- Procurar aplicações por **Favorito** , **Em destaque** , **categorias** e **Recente** .
- Melhorar a produtividade e a experiência do funcionário.
- O inicializador de apps é um recurso da Central do funcionário Pro.

Experiência do usuário e personalização de minhas aplicações

Organize as aplicações no Inicializador de aplicações para melhor descoberta de aplicações e acesso rápido. Aprimore a experiência do usuário simplificando a experiência de navegação usando os grupos Em destaque, Recente, Categorias e Favoritos. Esses recursos são habilitados por padrão, no entanto, os administradores podem desabilitar a opção ou ajustar as preferências de exibição.

- **Categorização** : Os administradores podem mapear as aplicações para uma categoria adequada, como finanças, TI, eventos e muito mais. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de app.
- **Em destaque** : Os administradores podem usar esta opção para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade. Marque aplicações importantes como apresentadas para melhor visibilidade. As aplicações em destaque têm preferências de visibilidade e aparecem na parte superior da página, apesar de qualquer filtro ou classificação.
- **Favoritos** : Os funcionários podem marcar as aplicações como favoritas para facilitar o acesso. Marque os apps que você usa com frequência para acesso mais rápido.
- **Aberto recentemente** : Os funcionários podem navegar até os aplicativos abertos recentemente na seção Abertos recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso e visibilidade da aplicação

Aprimore a descoberta de aplicações e a navegação no Inicializador de aplicações definindo as configurações de acesso e visibilidade. Entenda como o controle de acesso pode melhorar a descoberta de apps para os funcionários e encontrar apps relevantes às quais eles têm acesso.

Para obter mais informações, consulte Configure a visibilidade e o acesso à aplicação.

Integração do Inicializador de aplicações com a Pesquisa com IA

Entenda como Pesquisa com IA O está integrado ao Inicializador de aplicações para melhor descoberta e acesso à aplicação, consulte Configurar guias de navegação de pesquisa.

Certifique-se de entender como configurar e habilitar os recursos de pesquisa com IA. Consulte o seguinte Pesquisa com IA tópicos:

- Configurando Pesquisa com IA
- Configurar guias de navegação em Pesquisa com IA
- Fontes de pesquisa

Tópicos relacionados

Registre aplicações da Web personalizadas com o inicializador de aplicações

Atribua tópicos a aplicações web

Sincronize suas aplicações de Microsoft Azure AD

Modificar a exibição do widget do inicializador de apps

Acesse aplicações no Inicializador de aplicações

Configure a visibilidade e o acesso à aplicação

Sincronize suas aplicações de Microsoft Azure AD

Como administrador, você pode sincronizar suas aplicações de single-sign-on e conceder acesso com um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para iniciar aplicações úteis diretamente do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin e admin

- A sincronização do Inicializador de aplicações do Azure é compatível somente com o mais recente Microsoft Azure AD versão do spoke. Atualize o spoke do Azure AD existente para sincronizar os aplicativos com seus aplicativos da Web.
- A integração do Azure AD permite que seus funcionários acessem e gerenciem aplicações pré-integradas.
- Integre o Azure AD Spoke com a ServiceNow, crie registros de credencial e crie registros de conexão conforme explicado em Configuração do spoke do Azure AD
- Entenda os conceitos básicos de Azure spoke e principais de serviço.
- Habilite o acesso mais fácil a todos os aplicativos ativos com direito válido no SSO sem solicitar credenciais de login.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o Inicializador de apps com Central do funcionário - Pro, você pode executar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Sincronize os aplicativos registrados da conta do Azure AD conectada com o widget Aplicativos.
- Habilite o acesso às aplicações com base nas permissões do usuário para a gestão de identidade do Azure.
- Gerencie todas as aplicações ativas do Azure AD em sua instância.
- Configure a integração da aplicação, como adicionar, criar e atribuir aplicações a usuários ou grupos.
- Altere o ícone, o rótulo e o link do app ou marque o app como inativo.

A integração do Azure AD permite que seus funcionários acessem e gerenciem aplicações pré-integradas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
2. Para buscar aplicações da conta do Azure, clique em **Atualizar aplicações** .
   Aparecem todas as aplicações do Azure. Consulte as seguintes informações:

Lista de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação web
Descrição	Descrição da aplicação web. **Nota:** Para aplicações do Azure, a descrição está vazia devido a uma limitação da API do Azure. No entanto, você pode adicionar manualmente a descrição.
Ativo	Status da aplicação web. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas.
Categorias	Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de app.
Origem da aplicação	Origem da aplicação: Azure: Aplicações que são sincronizadas por administradores que usam integrações externas, como o Azure.
URL da aplicação	URL da aplicação
Ícone da aplicação	Ícone da aplicação Quando um ícone de marca não está configurado, um ícone padrão é exibido. **Nota:** Certifique-se de configurar um ícone de marca para a aplicação para melhorar a experiência do usuário.
URL do ícone da aplicação	URL do ícone da aplicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Disponível para	Grupo de usuários para o qual o app está disponível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócios. Este campo é aplicável somente a aplicações personalizadas. A visibilidade e o acesso à aplicação são baseados na configuração do **Disponível para** opção. **Nota:** Quando você marca uma aplicação como **Disponível para** um usuário, o app fica visível e acessível nos resultados da pesquisa.
Não disponível para	Grupo de usuários para o qual o app não está disponível. Valores definidos em **Não disponível para** ter precedência sobre **Disponível para** . Este campo é aplicável somente a aplicações personalizadas. A visibilidade e o acesso da aplicação são baseados na configuração do **Não disponível para** opção. **Nota:** Quando você marca uma aplicação como **Não disponível para** um usuário, o app não está visível e acessível nos resultados da pesquisa.
É registro atualizado	Configuração de atualização de registro para indicar se o registro do aplicativo Azure é atualizado manualmente. O valor muda para verdadeiro em mudanças manuais. Para apps personalizados, o padrão é falso. **Nota:** Este campo é aplicável somente a aplicações que são sincronizadas com a integração do Azure.
Em destaque	Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use **Em destaque** opção para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade. **Nota:** As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, apesar de qualquer filtro ou classificação.

Nota: API limitação os limites variam com base na configuração de vários locatários ou locatários únicos.

3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As aplicações são obtidas. Você pode prosseguir para associar tópicos adequados para a aplicação.

4. Para atribuir os tópicos às aplicações, consulte Atribua tópicos a aplicações web.

Resultado

Ao sincronizar aplicações, você pode ver a lista de aplicações do Azure e rastrear o status de execução do fluxo no link relacionado na página.

O que Fazer Depois

Para sincronizar os apps mais recentes, você pode executar as seguintes ações:

- Clique em **Atualizar aplicações** de **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web** para sincronizar as atualizações instantaneamente com a função sn_hr_sp.esc_admin. Ao atualizar apps, você pode rastrear o status da execução do fluxo no link relacionado na página.
- Execute o. **Buscar aplicações** programar trabalho de **Definição do sistema** > **Trabalhos agendados** para sincronizar as atualizações automaticamente conforme necessário ou uma vez por dia.

Para upgrades: Quando você tem um spoke e uma conexão do Azure AD existentes e faz upgrade para a Central do funcionário pro com o Inicializador de aplicações, os aplicativos são sincronizados por meio de um trabalho automaticamente e são atualizados todas as noites. Para desabilitar o trabalho Buscar aplicações, você deve marcar o trabalho como inativo de **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Com base nas permissões do usuário, nos principais de serviço e nas aplicações mapeadas com os principais de serviço do Azure, as aplicações são exibidas no Inicializador de aplicações. Verifique os principais de serviço dos principais de serviço do aplicativo Azure.

- Quando as permissões de acesso do usuário mudam no lado do Azure, as atualizações são sincronizadas em tempo real no widget Aplicações. Para ver as mudanças, faça login novamente em sua conta do Azure.
- As mudanças nos metadados do app são refletidas somente após a próxima sincronização.

Nota: Quando uma aplicação está oculta, os usuários ainda têm permissões para a aplicação até a próxima sincronização.

Integração do inicializador de aplicações com Okta

Usando a integração OOTB com Okta, Você pode sincronizar automaticamente as aplicações registradas do Okta e conceder aos seus funcionários acesso com um clique a uma lista personalizada de aplicações atribuídas. Seus funcionários podem acessar facilmente todos os aplicativos ativos com direito válido em Okta sem especificar as credenciais de login.

Antes de Iniciar

- A sincronização do inicializador de aplicações de Okta Só é compatível com a versão mais recente do Okta Spoke. Certifique-se de fazer upgrade do Okta Spoke existente para sincronizar os aplicativos com seus aplicativos da Web.
- Integrar o Okta Spoke com ServiceNow, Inc., crie registros de credencial e crie registros de conexão conforme explicado em Configuração do Okta Spoke .

Função necessária: sp_admin, administrador de taxonomia ou gerente de taxonomia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após a configuração do spoke, Okta As aplicações são sincronizadas diariamente com uma tabela de aplicações web da conta do Okta. Para sincronizar os aplicativos mais recentes, você pode fazer o seguinte:

- Em sn_hr_sp.esc_admin, navegue até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web** > **Atualizar aplicações** para sincronizar as atualizações instantaneamente.

  Ao atualizar aplicações, você pode rastrear o status da execução do fluxo no link relacionado na página.

- Como administrador, sincronize as atualizações automaticamente de acordo com a necessidade ou uma vez por dia executando o. **Buscar aplicações** programar trabalho de **Definição do sistema** > **Trabalhos agendados**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
2. Busque aplicações das integrações externas Okta clicando em **Atualizar aplicações** .
   Todas as aplicações do Okta aparecem com as seguintes informações:

Aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação web
Descrição	Descrição da aplicação web.
Ativo	Ativo indica o status da aplicação. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas.
Categorias	Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de app.
Origem da aplicação	Origem da aplicação. Aplicações do Okta sincronizadas por administradores usando integrações.
URL da aplicação	URL da aplicação
Ícone da aplicação	Ícone da aplicação
URL do ícone da aplicação	URL do ícone da aplicação
É registro atualizado	Configuração de atualização de registro para indicar se o registro do app Okta é atualizado manualmente. O valor muda para verdadeiro em mudanças manuais para **Nome** e. **URL da aplicação** . Para apps personalizados, o padrão é falso. **Nota:** Aplicável somente a apps sincronizados com Okta integração.
Em destaque	Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use **Em destaque** opção para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, apesar de qualquer filtro ou classificação.

As aplicações são obtidas. Você pode prosseguir para associar tópicos adequados para a aplicação.

3. Atribua os tópicos a aplicações seguindo as etapas de Atribua tópicos a aplicações web.

Resultado

Ao sincronizar aplicações, você pode ver a lista de Okta aplicações. Rastreie o status de execução do fluxo no `Okta flow execution status`link relacionado na página.

O que Fazer Depois

Para upgrades: Quando você tem um existente Okta Spoke e conexão e se fizer upgrade para a Central do funcionário Pro com o recurso Inicializador de aplicações, as aplicações serão sincronizadas por meio de um trabalho automaticamente e serão atualizadas todas as noites. Para desabilitar o trabalho de busca de aplicações, você deve marcar o trabalho para o estado inativo de **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Com base nas permissões do usuário e nas aplicações mapeadas com Okta, As aplicações são exibidas no Inicializador de aplicações.

- Quando as permissões de acesso do usuário mudam no lado do Okta, as atualizações são sincronizadas em tempo real no widget Aplicações. Para ver as mudanças, faça login novamente em Central do funcionário conta.
- Mudanças nos metadados do app, como exclusão, mudança de status ou seleção `Do not display application icon to users`refletir somente após a próxima sincronização. Após a sincronização, os aplicativos são marcados como inativos e ocultos dos usuários.

Nota: Quando uma aplicação está oculta, os usuários ainda têm permissões para a aplicação até a próxima sincronização.

Registre aplicações da Web personalizadas com o inicializador de aplicações

Como administrador, você pode registrar aplicações manualmente e conceder acesso com um clique às aplicações. Você pode associar tópicos às aplicações para descobrir e iniciar aplicações úteis na página de tópicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin, administrador de taxonomia ou gerente de taxonomia

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação web
Descrição	Descrição da aplicação web
Ativo	Ativo indica o status da aplicação web. Somente aplicações ativas para o usuário são exibidas.
Categorias	Categoria à qual a aplicação está atribuída. Você pode criar categorias e atribuir o app a uma ou várias categorias de app.
Origem da aplicação	Origem da aplicação: ○ **Personalizado** Aplicações registradas por administradores usando a opção Aplicação Web EC ○ **Azure** : Aplicações sincronizadas por administradores usando integrações externas, como o Azure.
URL da aplicação	URL da aplicação
Ícone da aplicação	Ícone da aplicação Quando um ícone de marca não está configurado, um ícone padrão é exibido. **Nota:** Certifique-se de configurar um ícone de marca para a aplicação para melhorar a experiência do usuário.
URL do ícone da aplicação	URL do ícone da aplicação
Disponível para	Grupo de usuários para o qual o app está disponível. Defina e selecione o grupo de usuários com base em suas necessidades de negócios. Aplicável somente para aplicações personalizadas. A visibilidade e o acesso à aplicação são baseados na configuração do **Disponível para** opção. **Nota:** Quando você marca uma aplicação como **Disponível para** um usuário, o app fica visível e acessível nos resultados da pesquisa.
Não disponível para	Grupo de usuários para o qual o app não está disponível. Valores definidos em **Não disponível para** ter precedência sobre **Disponível para** . Aplicável somente para aplicações personalizadas. A visibilidade e o acesso à aplicação são baseados em como você configura o. **Não disponível para** opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Quando você marca uma aplicação como **Não disponível para** um usuário, o app não está visível e acessível nos resultados da pesquisa.
É registro atualizado	Configuração de atualização de registro para indicar se o registro do aplicativo Azure é atualizado manualmente. O valor muda para verdadeiro em mudanças manuais no registro do app. Para apps personalizados, o padrão é falso. Este sinalizador é usado internamente para excluir a aplicação modificada específica do trabalho de sincronização de dados regular. **Nota:** Aplicável somente a aplicações sincronizadas com a integração do Azure.
Em destaque	Opção para marcar a aplicação como em destaque. Use **Em destaque** opção para promover aplicações novas, importantes ou sazonais para maior visibilidade. **Nota:** As aplicações em destaque têm preferências de exibição e aparecem na parte superior da página, apesar de qualquer filtro ou classificação.

Para obter mais informações, consulte Configure a visibilidade e o acesso à aplicação.

4. Clique em **Enviar**.
   A aplicação está registrada. Você pode prosseguir para associar tópicos adequados para a aplicação.
5. Siga as etapas de Atribua tópicos a aplicações web para atribuir os tópicos a aplicações.
6. Clique em **Atualização** para atribuir os tópicos a uma aplicação.
7. Defina **Pedido** pontuação para determinar a exibição das aplicações na página do tópico.
   - Por padrão, as aplicações aparecem em ordem alfabética. Em uso, a ordem de exibição muda em **Uso recente** no widget da página inicial.
   - Para preferências de exibição, configure a sequência de pedido de acordo com suas necessidades organizacionais.

   Você pode registrar várias aplicações com base em seus requisitos.

Resultado

Ao criar aplicações, você pode ver a lista de aplicações personalizadas.

O que Fazer Depois

Seus funcionários podem acessar todas as aplicações e tópicos associados. Consulte Acesse aplicações no Inicializador de aplicações.

Configure a visibilidade e o acesso à aplicação

Aprimore a descoberta de aplicações e a navegação no Inicializador de aplicações definindo as configurações de acesso e visibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador, administrador ESC e gerente de taxonomia.

Certifique-se de configurar e habilitar os recursos de pesquisa com IA. Consulte o seguinte Pesquisa com IA tópicos:

- Configurando Pesquisa com IA
- Configurar guias de navegação em Pesquisa com IA e marcador **Aplicação de pesquisa padrão do Portal ESC**

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem controlar o acesso do usuário especificando quem pode e não pode usar a aplicação. Você pode especificar os usuários para os quais a aplicação é **Disponível para** e. **Não disponível para** .

- Melhore a descoberta de apps para que os funcionários encontrem apps relevantes com mais rapidez e facilidade.
- Aprimore a descoberta de aplicações a partir de uma experiência de pesquisa unificada com **Aplicações** nos resultados da pesquisa.
- Defina os controles de acesso do usuário para garantir que os usuários vejam e acessem somente as aplicações autorizadas.
- Aumente a adoção e a produtividade de aplicações registradas e personalizadas:
  - Para aplicações integradas do Azure e do Okta, o acesso do usuário deve ser armazenado em cache no primeiro carregamento do Inicializador de aplicações.
  - Para apps personalizados, as permissões devem ser avaliadas em tempo real para cada pesquisa.

Nota: Você pode usar este sistema de base de recursos com o perfil de pesquisa ESC padrão. Para usuários existentes com configuração de pesquisa personalizada, certifique-se de mapear manualmente as mudanças para o perfil de pesquisa personalizada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
2. Clique em **Nova**.
3. Configure o. **Aplicação** conforme explicado em Registre aplicações da Web personalizadas com o inicializador de aplicações.
4. Configure as opções de controle de acesso do usuário para visibilidade e acesso à aplicação.
   - **Disponível para** : Usuários ou grupo de usuários para os quais a aplicação está acessível e visível.
   - **Não disponível para** : Usuários ou grupo de usuários para os quais a aplicação não está acessível e visível.
5. Clique em **Enviar** ou **Salvar** .

Resultado

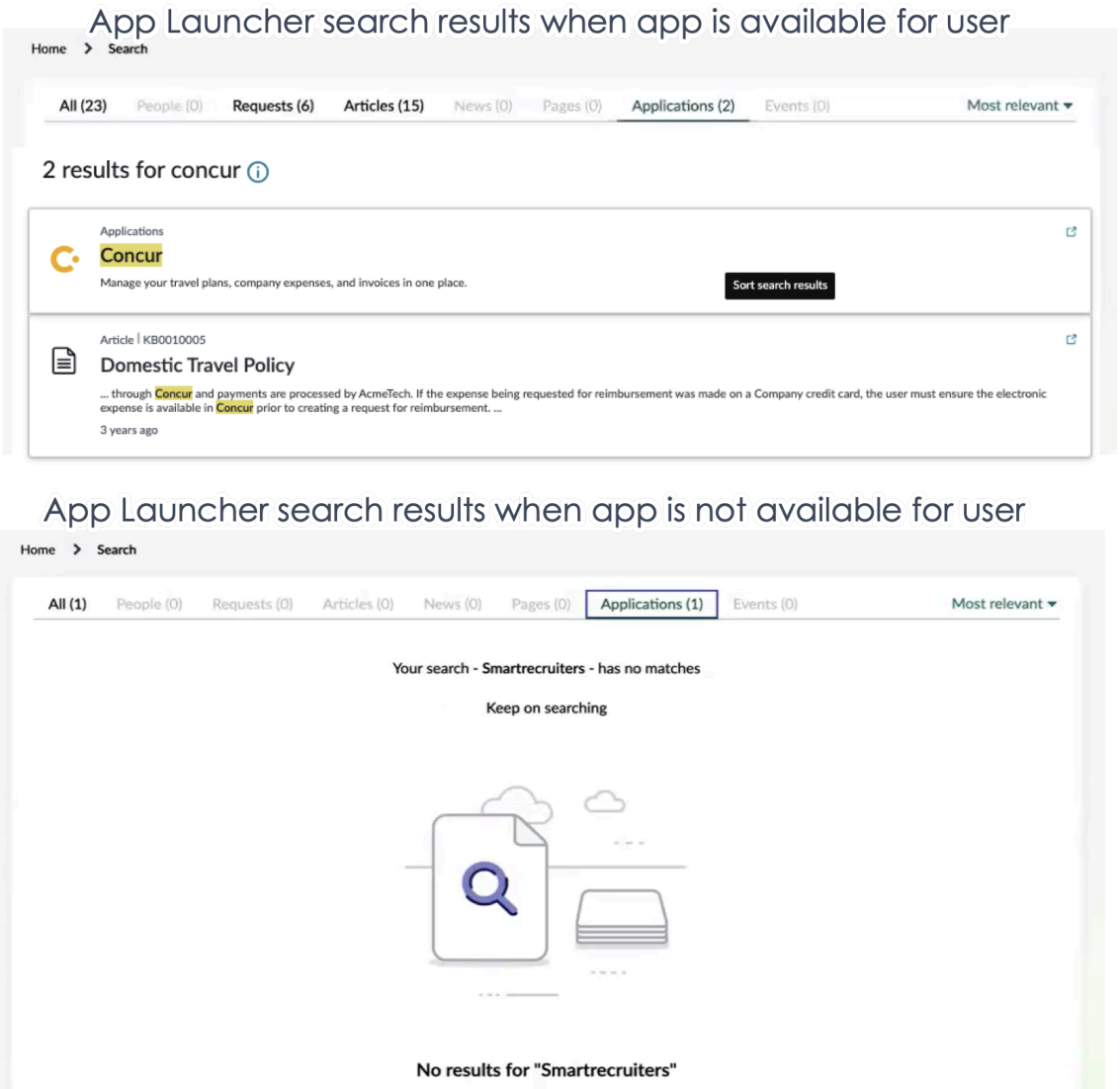
Com base na configuração, as aplicações ficam visíveis para os funcionários no inicializador de aplicações e nos resultados da pesquisa com IA.
Quando uma aplicação é configurada **Disponível para** um usuário, os resultados da pesquisa mostram os cartões da aplicação com nome, ícone, descrição e link para as aplicações relevantes às quais o usuário tem acesso.

Nota: Quando o app não tem um ícone de marca configurado, um ícone padrão é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inicializador de aplicações e resultados da pesquisa com IA



Nota: Quando você marca uma aplicação como **Não disponível para** um usuário, a guia aplicação nos resultados da pesquisa indica a contagem. No entanto, o usuário não pode ver ou navegar até a aplicação devido às permissões do usuário.

Tópicos relacionados

Gerenciar favoritos

Atribua tópicos a aplicações web

Associe tópicos às aplicações que podem ajudar a descobrir e iniciar aplicações úteis diretamente na página de tópicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de taxonomia, gerente de taxonomia e colaborador de taxonomia

Procedimento

1. Ir para **Aplicações web** > **Tópicos da aplicação** > **Novo(a)**.
2. Em **Selecione um tópico** , execute as seguintes etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista Taxonomia, selecione Taxonomia adequada.
Por exemplo, **Funcionário** .
A lista de todos os tópicos associados à taxonomia selecionada é exibida.

b. Selecione o tópico ou subtópico que você deseja atribuir à aplicação.

c. Clique em **OK**.

3. Clique em **Atualização** para atribuir os tópicos a uma aplicação.

O que Fazer Depois

Seus funcionários podem acessar todas as aplicações e tópicos associados. Veja Acesse aplicações no Inicializador de aplicações

Modificar a exibição do widget do inicializador de apps

Acesse todas as aplicações úteis de uma aplicação unificada do **Aplicações** widget do portal do funcionário. Você pode ver uma lista de aplicações relacionadas ao navegar por tópicos e iniciar a aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o inicializador de aplicações em Central do funcionário - Pro, Você pode fornecer acesso com um clique às aplicações e configurar as opções de instância para controlar a aparência do widget, como o ícone e a descrição. Para obter mais informações, consulte Inicializador da aplicação.

Procedimento

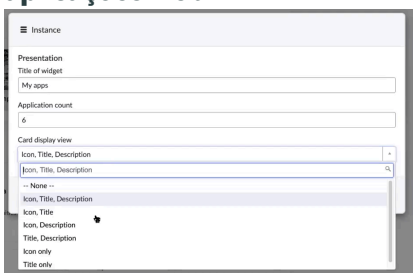
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
. Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Para configurar a aparência, mantenha pressionada a tecla control e clique com o botão direito do mouse em **Aplicações** e selecione **Opções de instância** .
3. No formulário, selecione as opções:

Opções de instância para aplicações

Campo	Descrição
Título do widget	Título do widget, por exemplo **Minhas aplicações**
Contagem de aplicações	Número de aplicações que você deseja exibir no widget (até 6 aplicações). **Nota:** Adiar carga mostra até seis carregadores.
Exibição de exibição do cartão	Exibir preferência de exibição do cartão. O ícone do app ou o título é necessário com outras opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Opções de instância para aplicações web  ○ Título, Descrição ○ Título ○ Descrição ○ Título, Descrição ○ Ícone somente ○ Somente título
Carregar configuração	Ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Selecione uma das seguintes opções. ○ Assíncrono: Primeiro a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo aparecer nos widgets assim que cada widget individual é carregado. ○ Síncrono: Os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.
Mostrar estado vazio	Opção para mostrar o widget com mensagem de estado vazio.
Comportamento do widget durante carga alta	Opção para mostrar a exibição das opções disponíveis: ○ Nenhum(a) ○ Exibição Lite: Selecione esta opção para exibir uma mensagem de que o portal está passando por um uso intenso. ○ Exibição regular: Selecione esta opção para exibição regular.

4. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Exibir tudo** para ver todas as aplicações.

O que Fazer Depois

Após a configuração da opção de instância, seus funcionários podem acessar aplicações personalizadas e azure, gerenciar a aparência do widget e acessar aplicações a partir de tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

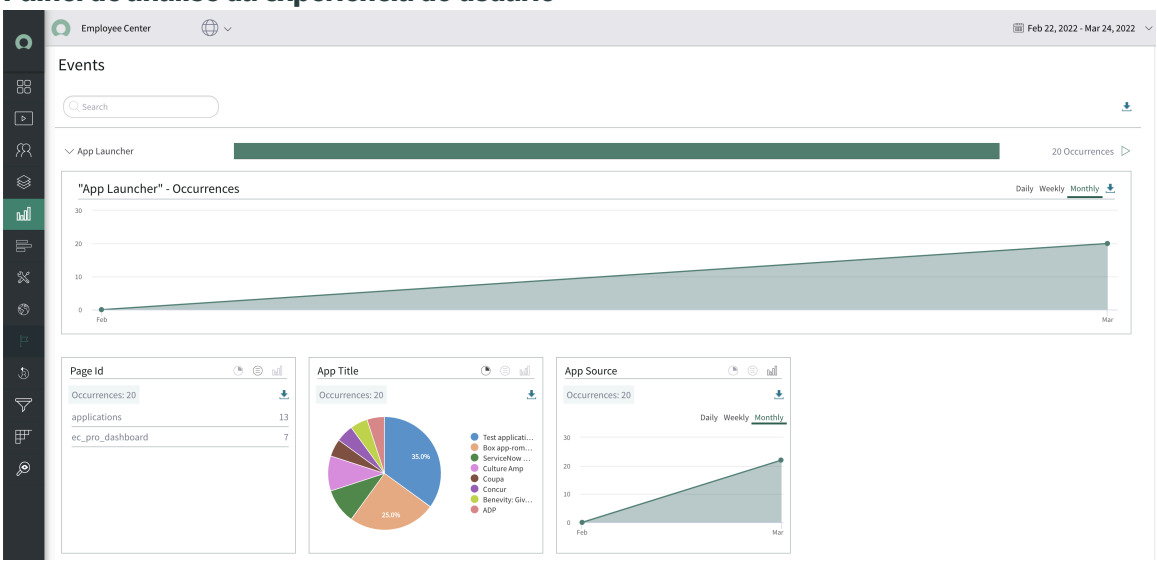
Análise da experiência do usuário do inicializador de aplicações

Analise visualmente o uso do app, o comportamento do usuário e outras informações do painel de experiência do usuário.

Você pode usar o painel para exibir as informações sobre o uso da aplicação, o compromisso da aplicação e a adoção do inicializador de aplicações. Você pode rastrear o uso do Inicializador de apps, analisar a taxa de adoção de apps e a atividade do usuário para orientar decisões de negócios futuras.

Navegar até **Análise da experiência do usuário** > **Painel** para uma exibição e análise detalhadas. Clique no respectivo widget ou gráfico para obter mais informações.

Painel de análise da experiência do usuário



Usuário e funções

Funções necessárias para o painel de análise da experiência do usuário

Usuários	Função necessária
Administrador do portal de análise	portal_analytics_admin
Visualizador de análise	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Widgets

O painel fornece as seguintes métricas:

- **ID da página** : Indica as ocorrências com base no nome da página da página inicial, da página de tópico e da página de apps.
- **Título da aplicação** : Indica as ocorrências com base no título da aplicação.
- **Origem da aplicação** : Indica as ocorrências com base na origem da aplicação, como personalizado, Okta ou Azure AD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comportamento do usuário

Exiba e analise as informações disponíveis em seu painel por origem, título ou ID de página do app. Você pode rastrear o comportamento do usuário e o uso do app no inicializador do app.

- Exiba as aplicações que os funcionários iniciam com frequência.
- Rastreie a atividade mensal e diária do usuário.
- Exiba o número de cliques do usuário por app na página inicial, na página de tópico e na página de apps.
- Analise a tendência da atividade do usuário periodicamente.
- Avalie o comportamento e as informações do usuário e conduza decisões de negócios.

Organograma em Central do funcionário - Pro

Usando o organograma, saiba mais sobre outros funcionários e entenda as estruturas da equipe na organização.

Você pode oferecer uma melhor experiência de organograma com a nova funcionalidade de organograma disponível no Central do funcionário - Pro aplicação. O organograma mais recente fornece uma experiência de IU atualizada e mais recursos de configuração do que o organograma mais antigo disponível em Publicação de conteúdo aplicação.

Nota: Instale o plug-in Perfil do funcionário 5.0.1 e aceite o. Perfil do funcionário.

Como administrador, você pode executar as seguintes etapas de configuração do organograma:

- Habilite o visualizador de organograma empacotado com Central do funcionário - Pro.
- Defina as configurações de exibição do cartão de usuário qualificado e do funcionário.
- Preencha a contagem de relatórios diretos e outras contagens de relatórios por meio de trabalhos agendados.

  Nota: Se a contagem de outros relatórios for zero, os novos relatórios não serão exibidos até que a contagem seja atualizada pelo trabalho agendado. Para obter mais informações sobre como executar o trabalho, consulte Atualize a contagem de relatórios com base nos usuários qualificados.

- Exiba a contagem total de relatórios no cartão de usuário selecionado e nos relatórios de nível de ignorar.
- Defina ações rápidas com base no grupo de ação do organograma.
- Adicione uma função de funcionário e gerencie a hierarquia de emissão de relatórios.

Nota: Central do funcionário - Pro os clientes obtêm o novo organograma ao aceitarem Perfil do funcionário. Marque o registro do Mapa de rota da página como ativo. Todos os links do organograma anteriores redirecionam para o novo organograma. Para obter mais informações, consulte Aceite o perfil do funcionário.

Tópicos relacionados

Modifique a exibição do widget do organograma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar usuários qualificados para organograma

Defina os usuários qualificados a serem exibidos no organograma. O administrador pode criar uma nova configuração de usuário qualificado a partir de uma das tabelas Usuários, Perfil de RH e Perfil de funcionário.

Antes de Iniciar

Uma configuração de usuário qualificado ativa é uma condição que determina quem pode aparecer no organograma. Você pode ter apenas uma configuração de usuário qualificado ativa por domínio. Certifique-se de ter apenas uma configuração ativa.

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Organograma** > **Usuários qualificados**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Configuração do usuário qualificado

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do usuário qualificado.
Ordem	Insira o número do pedido para determinar onde o item aparece em relação a outros itens
Aplicação	Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração do usuário qualificado para uso. Certifique-se de ter apenas uma configuração ativa para usuários qualificados.
Tabela	Tabela à qual o registro de configuração do usuário qualificado está associado. Você pode selecionar uma das seguintes tabelas: ○ Perfil do funcionário ○ Perfil de RH: A tabela de perfil de RH aparece somente quando você instala o plug-in Recursos Humanos [com.sn_hr_core]. ○ Usuários **Nota:** Para exibir todos os usuários em sua organização, você pode modelar seus usuários qualificados em Usuários ou Perfil de RH.
Condições	Condições que um usuário deve atender para ser um usuário qualificado. Por exemplo, você pode selecionar usuários que estão **Ativo** ou funcionários que ingressam na organização após uma determinada data de início.

4. Clique em **Salvar**.

Resultado

Com base nessa configuração, somente os usuários qualificados aparecem no widget de organograma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você tiver várias configurações de usuário qualificadas, desative a definição ativa atual antes de ativar a outra.

O que Fazer Depois

Um trabalho agendado preenche o direto e outros contagem de relatórios periodicamente. Você pode executar o. **Preencher contagem de reportados do gerente usando usuários qualificados (separados por domínio)** trabalho agendado sob demanda para atualizar a contagem de relatórios a qualquer momento. As contagens mudam com base nos usuários qualificados ou no status do funcionário. Para obter mais informações sobre como executar o trabalho, consulte Atualize a contagem de relatórios com base nos usuários qualificados.

Quando um funcionário com subordinados diretos se torna inqualificado, os subordinados diretos são marcados para o gerente desse funcionário não qualificado.

Tópicos relacionados

Organograma em Central do funcionário - Pro

Defina as configurações do cartão para o organograma

Defina as linhas e as informações a serem mostradas no Central do funcionário - Pro cartão do organograma.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Usar **Configuração do cartão do organograma** para definir informações a serem exibidas no gráfico. Defina uma configuração de cartão de usuário na mesma tabela usada na configuração de usuário qualificado.

Nota: Os recém-contratados aparecem em um organograma durante a integração e quando um registro sys_user é criado. Você pode configurar as condições para atender aos seus requisitos de negócios.

Você pode configurar dois slots primários e seis secundários de informações no cartão de um funcionário. As informações são configuradas por meio da seleção ou referência com pontos nos campos das tabelas Perfil do funcionário [sn_employee_profile], Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user].

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > **Organograma** > **Exibição do usuário** > **Cartão de configurações do organograma**.
2. No formulário, preencha os campos.

Configuração de Exibição do Usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração de exibição do usuário.
Aplicação	Aplicação para a qual você deseja configurar a atividade.
Tabela	Tabela à qual o registro de configuração de exibição do usuário está associado.
Mostrar pronome preferencial	Opção para mostrar o pronome preferencial do perfil do funcionário do usuário no organograma. O campo Pronomes aparece somente quando você seleciona a tabela de perfil do funcionário.
Campos de exibição primários	Campos primários a serem exibidos no cartão do organograma. Para o perfil do funcionário, os padrões são user.name e user.title. Os campos de exibição primários aparecem em todos os cartões de usuário que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	incluem a hierarquia do gerente, o cartão de usuário selecionado e os relatórios diretos, se houver. Os resultados da pesquisa do usuário também exibem as informações de acordo com os campos de exibição primários. **Nota:** Configure dois campos de exibição primários.
Grupo de ação	Grupo de ações rápidas definidas para organograma. Para **Grupo de organograma** , você pode usar ações como exibir perfil, e-mail ou chamada. Para obter mais informações, consulte
Ordem	Insira o número do pedido para determinar onde o item aparece em relação a outros itens

3. Clique em **Salvar**.
4. No formulário de campo secundário, especifique a configuração de campos do organograma necessária, como *icon*e. *display field*para exibir como campos secundários no cartão do funcionário selecionado.

   Nota: Configure até seis campos de exibição secundários.

5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Para obter mais informações sobre opções de instância de widget, consulte Modifique a exibição do widget do organograma.

Atualize a contagem de relatórios com base nos usuários qualificados

Atualize a contagem de relatórios diretos e outros executando um trabalho de execução de script.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Na página Trabalhos agendados, selecione **Preencher Contagem de reportados do gerente usando Usuários qualificados** trabalho.

   Importante: . Plug-in Domain Separation estiver ativado em sua instância, selecione **Preencher contagem de reportados do gerente usando usuários qualificados [Domain Separated]** trabalho.

3. Na página Execução de script programada, selecione **Executar agora** .

Resultado
A contagem de relatórios é atualizada com base em usuários qualificados e é preenchido no organograma.

Tópicos relacionados

Organograma em Central do funcionário - Pro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifique a exibição do widget do organograma

O widget do organograma exibe os funcionários e a hierarquia da organização. Você pode configurar as opções de instância para controlar o número de funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Clique em um organograma na barra de navegação primária.
   A página do organograma é exibida.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Procurar tópico e selecione **Opções de instância** .
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância para organograma

Opções de instância	Descrição
Mostrar contagem de subordinados diretos	Contagem de subordinados diretos que o funcionário tem. Padrão: Selecionado
Número de subordinados diretos a ser exibido	Número de itens a serem mostrados em uma única página. As opções são 12, 24 e 36. Valor padrão: 12
Pesquisa de tamanho mínimo de entrada	Número de letras necessárias como entrada mínima para pesquisa. Padrão: 1

5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Organograma em Central do funcionário - Pro

Configurar usuários qualificados para organograma

Agendamentos

Forneça uma experiência unificada omnicanal para que seus funcionários programem e gerenciem compromissos em várias unidades de negócios, como suporte de TI, consultas de RH ou outras unidades de negócios.

Configurando Agendamentos

Como administrador, você pode criar categorias e motivos para compromissos. Você também pode configurar os canais de comunicação para o compromisso com base no local do usuário.

Você pode aproveitar tópicos do Taxonomia unificada para Central do funcionário para criar categorias de compromisso. Para obter mais informações sobre Taxonomia unificada, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

A experiência de reserva de compromisso aproveita os critérios do usuário para exibir motivos relevantes para o usuário. Você pode criar novos motivos e vinculá-los às filas de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

local para usá-los para compromissos. Se você estiver usando ITSM Walk-up Experience, você pode reutilizar os motivos existentes para reserva de compromisso.

Você pode criar registros de consentimento de local para configurar os canais de comunicação e vinculá-los a uma fila de local de balcão de serviços para usá-los para reserva de compromisso.

Nota: Para configurar o recurso de reserva de compromisso, você deve instalar Central do funcionário - Pro e ativar ITSM Walk-up Experience. Para obter mais informações sobre os plug-ins, consulte os seguintes tópicos:

- Central do funcionário Pro
- Walk-up Experience

.

Para obter mais informações sobre como configurar o recurso de reserva de compromisso, consulte os tópicos a seguir.

1. Aceite a reserva de compromisso unificada
2. Crie um motivo do compromisso
3. Configurar comunicação de compromisso
4. Mapear categoria e motivos para um local
5. Configurar feedback para reserva de compromisso
6. Configure o roteamento de página para reserva de compromisso

Usando Agendamento

Como funcionário, você pode programar um compromisso de Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro Quiosque. A opção de programar um compromisso está disponível na página inicial em Links rápidos, em um formulário de solicitação e em um Base de conhecimento artigo. Você pode selecionar uma categoria e um motivo para seu compromisso e optar por um compromisso virtual ou presencial. Você também pode gerenciar seus compromissos e dar feedback sobre compromissos concluídos.

Para obter mais informações sobre como usar o recurso de reserva de compromisso, consulte os tópicos a seguir.

- Agendar um compromisso
- Gerencie suas consultas

Aceite a reserva de compromisso unificada

Aceite a reserva de compromisso unificada e habilite-a para Central do funcionário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver usando IT Service Management com Central do funcionário - Pro, a experiência de agendamento de compromisso padrão no Central do funcionário. Walk-up Experience . Você pode aceitar a reserva de compromisso unificada para permitir reservas com base em critérios, categorias e motivos do usuário.

Nota: Se você não estiver usando ITSM Walk-up Experience com Central do funcionário - Pro a reserva de compromisso unificada é aceita por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Agendamentos** > **Configuração**.
2. Selecione **Sim, aceite a reserva de compromisso unificada** caixa de seleção e selecione **Aceite** .

Crie um motivo do compromisso

Crie um motivo que os funcionários possam usar para agendar um compromisso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Agendamentos** > **Motivos do agendamento**.
2. Na lista Motivos de balcão de serviços para visita, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos e salve o registro.

Formulário Motivo da visita de balcão de serviços

Campo	Descrição
Motivo	Título do motivo. O título é exibido na lista de motivos ao reservar um compromisso no Central do funcionário.
Ativo	Opção para ativar o registro de motivo.

4. Na lista relacionada Disponível para, selecione os usuários ou funções que devem ter acesso ao motivo do compromisso.
   Você também pode usar a lista Não disponível para para selecionar os usuários ou funções que não devem ter acesso ao motivo.

O que Fazer Depois
Adicione os motivos à fila do local de balcão de serviços que você deseja usar para reserva de compromisso. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience .

Configurar comunicação de compromisso

Configure os canais de comunicação e o consentimento do local para agendamentos de compromisso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Agendamentos** > **Configurações de comunicação de agendamento**.
2. Na lista Consentimento de local, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de consentimento do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Vincule a configuração de comunicação à fila do local de balcão de serviços que você deseja usar para reserva de compromisso. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience .

Mapear categoria e motivos para um local

Use Taxonomia unificada para Central do funcionário para criar categorias de compromisso para agrupar motivos de compromisso e mapeá-los para filas de local.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado os seguintes registros:

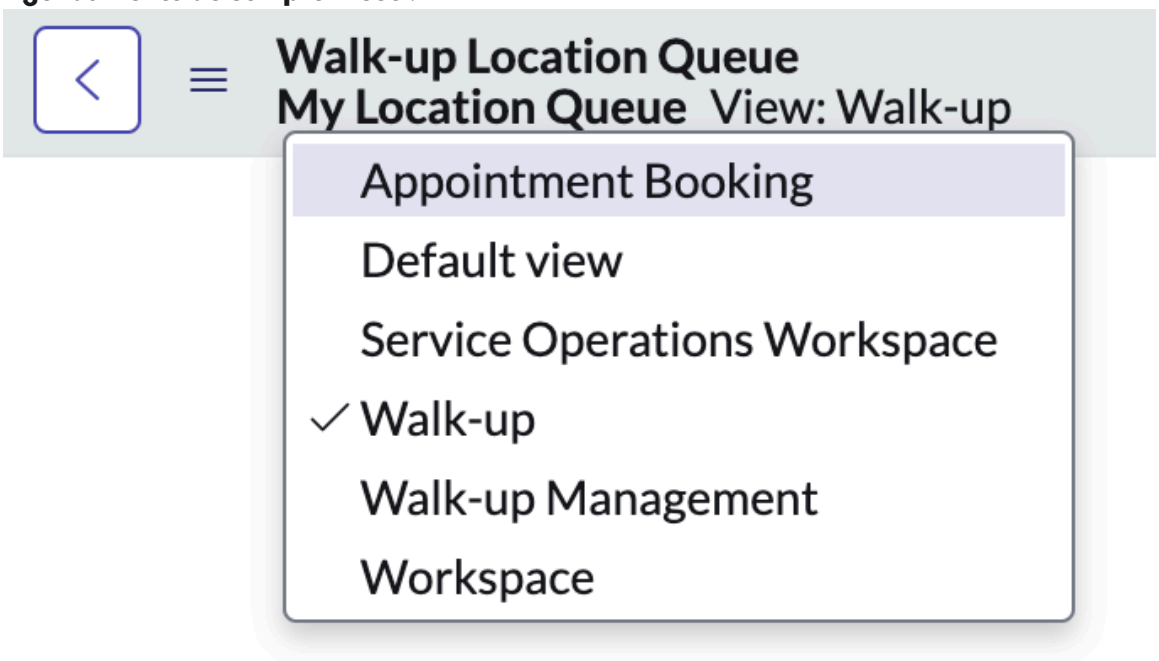
- Taxonomia unificada tópico para Central do funcionário. Para obter mais informações sobre Taxonomia unificada, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.
- Registro da fila do local de balcão de serviços para o qual você deseja mapear os motivos. Para obter mais informações sobre como criar uma fila de local de balcão de serviços, consulte Criar ou modificar locais do Walk-up Experience .
- Motivos do compromisso que você deseja vincular à fila do local. Para obter mais informações sobre como criar motivos, consulte Crie um motivo do compromisso.
- Registro de consentimento de local (configuração de comunicação) que você deseja vincular à fila de local de balcão de serviços. Para obter mais informações sobre como configurar o consentimento de local (configuração de comunicação), consulte Configurar comunicação de compromisso.

Função necessária: sn_hr_core.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Walk-up Experience** > **Administração** > **Locais com balcão de serviços**.
2. Na lista Filas de local de balcão de serviços, selecione o registro ao qual você deseja adicionar a categoria.

Nota: Para exibir os campos Tópico e Consentimento de local, altere a exibição para **Agendamento de compromisso** .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Tópico** , selecione o tópico de taxonomia que você deseja definir como a categoria.

   Nota: Como administrador, você pode desabilitar o campo de categoria na página Agendar compromisso usando as opções de instância.

4. Em **Consentimento do local** , selecione o registro de consentimento do local que você deseja definir para o local.
5. Salve o registro.

   Nota: A categoria e os motivos são exibidos na aplicação selecionada para o registro do local de balcão de serviços.

   O tópico de taxonomia e o consentimento do local estão vinculados ao local de balcão de serviços. O tópico é exibido como uma categoria quando um usuário deseja agendar um compromisso.
6. Na lista relacionada Motivos para visita, selecione **Novo** .
   O formulário Motivo de balcão de serviços é aberto. . **Fila do local** o campo é definido automaticamente para o registro do qual você navegou.
7. Em **Motivo** , selecione o motivo do compromisso que você deseja vincular à fila do local.
   Você pode preencher os campos restantes com base em sua preferência.
8. Salve o registro.
   O registro do motivo é criado e vinculado ao local de balcão de serviços.

Configurar feedback para reserva de compromisso

Crie uma definição de feedback para reserva de compromisso para que os funcionários possam fornecer feedback para compromissos concluídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A experiência de agendamento de compromisso já contém duas definições de feedback para Central do funcionário - Pro e. Central do funcionário - Pro Quiosque.

Você pode modificar as definições de feedback fornecidas com o plug-in ou criar suas próprias. Para obter mais informações sobre o recurso de feedback, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

Você pode modificar o número de vezes que um usuário pode enviar feedback em uma única sessão configurando o. **Limite de sessão de sobreposição** campo na configuração de feedback. . **Limite de sessão de sobreposição** o valor é definido como 5 por padrão. Para obter mais informações sobre configurações de feedback, consulte Defina a configuração de feedback.

Se você criar uma definição de feedback personalizada para reserva de compromisso, desative outras definições de feedback que estão no mesmo portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Definições de feedback**.
2. Na lista Definições de feedback, selecione **Novo** .
3. No formulário Definição de feedback, insira os seguintes valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores de campo para reserva de compromisso

Campo	Valor
Tipo de feedback	Serviço – fluxo de trabalho
Modo de widget	Modal
Canal	Portal
Portais	○ Central do funcionário ○ Central do funcionário - Pro Quiosque **Nota:** Você pode selecionar um ou ambos os portais com base em seus requisitos.

4. Na guia Seleção de página, em **Páginas incluídas** , selecione as páginas a seguir.
   - my_appointments
   - appointment_details

   Você pode preencher os campos restantes com base em sua preferência. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição de feedback.
5. Salve o registro.
6. Na lista relacionada Condições do gatilho, selecione **Novo** .
7. No formulário Condição do gatilho, insira os seguintes valores.

Valores de campo para reserva de compromisso

Campo	Valor
Tabela	Balcão de serviços [wu_appointment]
Campo de usuário	Aberta por
Acionam aleatoriamente	Selecionado
Probabilidade (%)	100

8. Em **Intervalo de repetição** certifique-se de que todos os valores estejam definidos como `00` .
9. Em **Condição** , insira os seguintes valores.

Condição para reserva de compromisso

Campo	Valor
-- escolha o campo --	Estado
-- oper --	é
-- valor --	Encerradas concluídas

10. Salve o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o roteamento de página para reserva de compromisso

Configure o roteamento de página para redirecionar os usuários para a página de programação de compromissos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um usuário opta por programar um compromisso, a página de tipo de compromisso é carregada por padrão. O usuário pode escolher se deseja agendar um compromisso ou ingressar na fila de balcão de serviços. Como administrador, você pode configurar a experiência para ignorar a página de tipo de compromisso e redirecionar o usuário para a página Agendar compromisso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Na lista Mapas de rota da página, selecione **Tipo de compromisso para reserva de compromisso** registro.
3. Selecione **Ativo** e salve o registro.

Resultado
O roteamento de página é configurado para carregar a página Programar compromisso quando um usuário opta por agendar um compromisso.

Configurar comunicações do funcionário

Informe e envolva seus funcionários.

Central do funcionário - Pro fornece um pacote robusto de recursos para criar, publicar e gerenciar comunicações de funcionários em uma variedade de tipos de conteúdo e canais de entrega. Siga estas etapas para configurar os recursos de comunicação do funcionário:

1. Fazer Publicação de conteúdo recursos disponíveis para gerentes de conteúdo e funcionários: Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.
2. Configurar tradução de conteúdo (opcional): Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo
3. Personalize os widgets prontos para uso (opcional):
   - Modifique o. Experiências de conteúdo widget
   - Modifique o widget Notícias em destaque
   - Modifique o widget Feed de notícias

   Para exibir todos os widgets instalados com Publicação de conteúdo, consulte a seção widgets de Componentes instalados com a Publicação de conteúdo.

   Para obter informações sobre como traduzir widgets personalizados, consulte Traduza uma mensagem de client script

   Para publicar conteúdo em um widget personalizado, defina o tipo de conteúdo e associe-o ao widget personalizado: Adicione ou modifique o tipo de conteúdo para Publicação de conteúdo
4. Revise a tabela Recursos de comunicações do funcionário abaixo e configure os recursos relevantes para o seu caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de comunicação do funcionário

Recurso	Descrição	Usado com
Propriedade do conteúdo	Defina quem tem permissão para criar conteúdo, onde eles podem publicá-lo e quais funcionários podem exibi-lo.	Todas as comunicações do funcionário
Modelos de conteúdo	Crie um modelo de conteúdo para permitir que os gerentes de conteúdo criem e publiquem volumes mais altos de conteúdo de artigos de notícias	Artigos de notícias
Envolvimento com conteúdo	Habilite o engajamento de conteúdo para fornecer aos usuários uma maneira de comentar e reagir a artigos de notícias e para que os gerentes meçam a eficácia de seu conteúdo usando métricas de engajamento.	Artigos de notícias
Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo	Conecte a Publicação de conteúdo a um serviço de hospedagem de vídeo para disponibilizar os vídeos hospedados para criação e publicação de conteúdo.	Microsites/conteúdo avançado
Componentes reutilizáveis	Configure os seguintes componentes reutilizáveis: • Públicos para direcionar conteúdo para usuários que atendem a critérios específicos. • Destinos de conteúdo para publicar artigos de notícias. • Categorias de conteúdo para organizar artigos de notícias.	Microsites/Conteúdo avançado, Artigos de notícias e Conteúdo do portal

Tópicos relacionados

- Conteúdo do portal
- Microsites
- Artigos de notícias
- Gerenciar solicitações de conteúdo
- Criando campanhas

Envolvimento com conteúdo

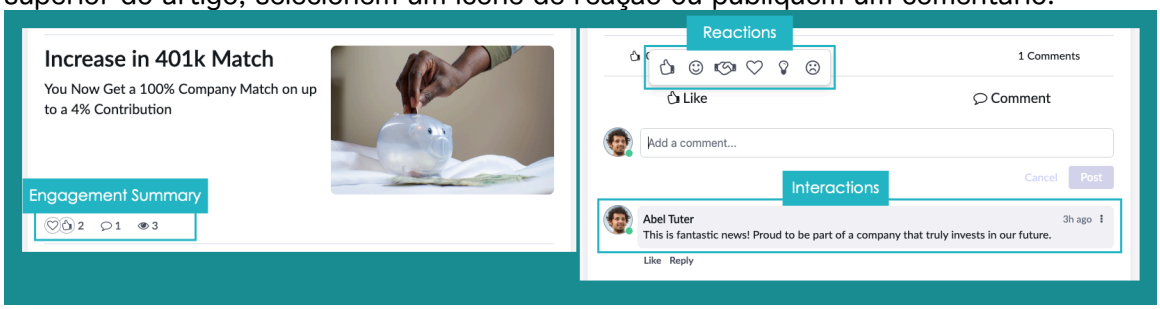
Envolvimento com conteúdo aprimora artigos de notícias, fornecendo aos usuários uma maneira de comentar e reagir aos artigos e para que os gerentes meçam a eficácia de seu conteúdo usando métricas de engajamento.

Tradução automática

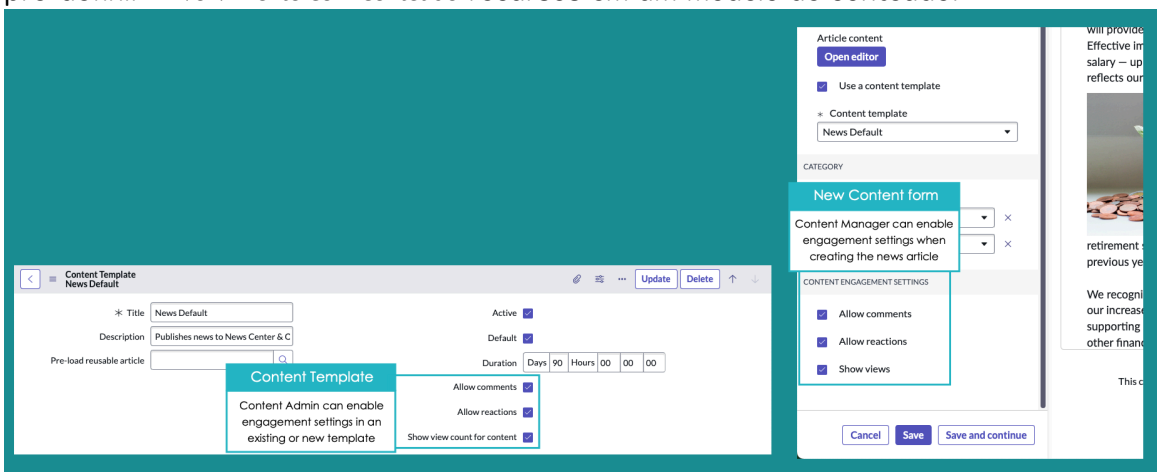
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do Envolvimento com conteúdo

Envolvimento com conteúdo os recursos são perfeitamente integrados em artigos de notícias para permitir que os funcionários exibam resumos de engajamento na parte superior do artigo, selecionem um ícone de reação ou publiquem um comentário.



Os gerentes de conteúdo podem escolher quais recursos de engajamento de conteúdo habilitar ao criar um artigo de notícias. Para habilitar a publicação mais rápida de artigos de notícias, os administradores de conteúdo podem pré-definir Envolvimento com conteúdo recursos em um modelo de conteúdo.

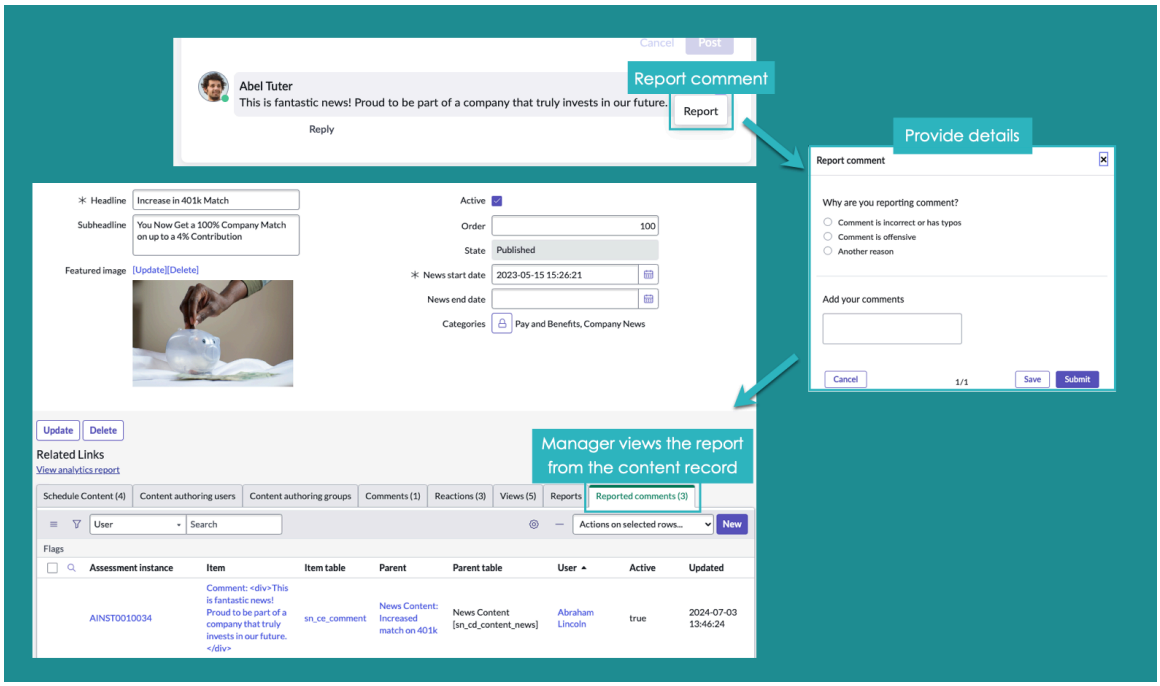


Conteúdo do relatório

Envolvimento com conteúdo inclui um fluxo de trabalho de emissão de relatórios de comentários, em que os funcionários podem relatar um comentário e os gerentes de conteúdo podem exibir os relatórios e tomar as medidas apropriadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Análise de engajamento

A análise de conteúdo fornece visualizações para métricas de engajamento do funcionário no Painel do Envolvimento com conteúdo.

Além disso, você pode revisar visualizações de um artigo de notícias específico, incluindo contagem total de visualizações, tendências de engajamento por dia e exibições exclusivas por dia. Navegue até o item de conteúdo do artigo de notícias e clique em **Exibir relatório de análise** no menu de hambúrguer.

Configuração do Envolvimento com conteúdo

Envolvimento com conteúdo instalado como um plug-in. Os recursos são habilitados por meio das propriedades Publicação de conteúdo e entregues aos funcionários por meio de widgets de artigos de notícias. Siga estas etapas para configurar Envolvimento com conteúdo:

1. Ativar Envolvimento com conteúdo
2. Habilitar Envolvimento com conteúdo em Publicação de conteúdo propriedades: Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo
3. Configure uma reação personalizada (opcional)
4. Habilitar Envolvimento com conteúdo Nos modelos de conteúdo: Modelos de conteúdo(opcional).

Configure uma reação personalizada

Envolvimento com conteúdo utiliza ícones impressionantes de fonte para fornecer várias reações prontas para os funcionários interagirem com artigos de notícias. Os administradores de engajamento podem personalizar as reações prontas para uso ou configurar suas próprias.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador de compromisso [sn_ce.admin]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema suporta no máximo seis reações. Para criar uma reação personalizada, você pode carregar um arquivo de imagem .svg ou .PNG ou especificar um ícone da versão 4,7 do Font Awesome.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compromisso de conteúdo** > **Configuração de reação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Formulário de configuração da reação

Campo	Descrição
Nome	Nome do sistema para a reação
Texto de exibição	Texto que aparece no portal quando o usuário passa o mouse sobre ou clica em um ícone de reação
Ícone do Font Awesome	Nome do ícone de fonte impressionante, como ele aparece no site
Ícone	Campo para carregar um arquivo de imagem .svg ou .PNG **Nota:** Se você inserir um nome de ícone Fonte incrível no campo anterior, poderá ignorar este campo.
Ordem	A ordem em que o ícone aparece quando o usuário passa o mouse sobre **Curtir** ícone no portal relativo aos outros ícones
Ativo	Disponibiliza a reação para os usuários (habilitado por padrão)

4. Clique em **Enviar**.
   A reação personalizada aparece em **Configurações de reação** lista.

Se você criar uma reação personalizada, deverá habilitar a Publicação de conteúdo para acessar a reação criando um **Configuração de reação da aplicação** registro. Você deve repetir as etapas a seguir para cada reação que deseja disponibilizar aos funcionários, incluindo as reações prontas para uso.

5. Navegar até **Tudo** > **Compromisso de conteúdo** > **Configuração de reação do app**.
6. Clique em **Nova**.
7. Preencha os seguintes campos:

Formulário de configuração da reação

Campo	Descrição
Configuração de reação	Selecione a reação.
Aplicação	Conecta a reação com a aplicação . Este valor é definido no escopo da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Disponibiliza a reação para uso.
Ordem	A ordem em que o ícone aparece quando o usuário passa o mouse sobre **Curtir** ícone no portal relativo aos outros ícones

8. Clique em **Enviar**.
   A reação agora está disponível para uso no portal.

Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo

Conecte a Publicação de conteúdo a um serviço de hospedagem de vídeo para disponibilizar os vídeos hospedados para criação e publicação de conteúdo.

A Publicação de conteúdo oferece aos gerentes de conteúdo a capacidade de criar conteúdo usando vídeos de um serviço de hospedagem de vídeo. Os componentes a seguir devem ser configurados para adicionar o serviço de hospedagem de vídeo como uma opção na biblioteca de conteúdo.

Nota: Dependendo da sua organização, o administrador de conteúdo ou um fornecedor terceirizado executa essas etapas.

Provedor de conteúdo

Um provedor de conteúdo identifica o serviço de hospedagem de vídeo.

As versões de Publicação de conteúdo 33.0.9 e posteriores incluem o provedor pronto para uso "Outro", que permite que as organizações ignorem a configuração. Os gerentes de conteúdo podem usar este provedor para adicionar vídeos publicamente disponíveis a microsites e artigos de notícias.

Mapeamento do provedor de conteúdo

O mapeamento do provedor de conteúdo disponibiliza os vídeos hospedados para um tipo de conteúdo específico. Atualmente, somente os tipos de conteúdo de conteúdo avançado e artigos de notícias são compatíveis.

Cada mapeamento de provedor de conteúdo é associado a um provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

Processador de conteúdo

Os processadores de conteúdo fornecem uma interface para configurar chamadas de API para o serviço de hospedagem de vídeo. Eles são alimentados por subfluxos do Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Criando subfluxos .

Há duas ações disponíveis:

- Autorizar: Permite que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais
- Pesquisa: Adiciona um botão à interface do Editor de conteúdo avançado que permite que um gerenciador de conteúdo exiba miniaturas de vídeos disponíveis, em vez de copiar e colar o URL do vídeo.

Cada processador de conteúdo está associado a um mapeamento de provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

Parâmetro de renderização de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um parâmetro de renderização de conteúdo funciona de forma semelhante aos parâmetros de URL de hospedagem de vídeo, permitindo que os gerentes de conteúdo personalizem a experiência do visualizador por meio de um elemento de interface no Editor de conteúdo avançado. Dependendo do provedor de hospedagem, isso pode incluir a definição de uma caixa de seleção para habilitar tela cheia ou reprodução automática ou uma caixa de texto para especificar a hora de início.

Cada parâmetro de renderização de conteúdo está associado a um mapeamento de provedor de conteúdo e aparece na lista relacionada.

Configurar provedores de conteúdo

A visão geral do processo a seguir orienta você na configuração de provedores de conteúdo para que os gerentes de conteúdo possam usar vídeos de serviços de hospedagem de vídeo ao montar conteúdo.

1. Os seguintes domínios estão disponíveis prontos para uso: YouTube.com, player.vimeo.com, vimeo.com,players.brightcove.net e brightcove.net.

   Para configurar um domínio adicional, o administrador do sistema deve adicionar o domínio do host ao glide.html.enable_media_sites propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema disponíveis .

2. Configure o provedor de conteúdo e o mapeamento
3. (Opcional) Se o serviço de hospedagem de vídeo contiver vídeos privados que exigem credenciais, Configure uma autorização de vídeo
4. (Opcional) Para fornecer aos gerentes de conteúdo uma interface na qual eles podem selecionar um vídeo, Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
5. (Opcional) Para adicionar elementos de interface ao seletor de vídeo do Editor de conteúdo avançado, Configure o parâmetro de renderização de conteúdo

Configure o provedor de conteúdo e o mapeamento

Conecte um serviço de hospedagem de vídeo à Publicação de conteúdo configurando um provedor de conteúdo e mapeando o serviço de hospedagem para tipos de conteúdo específicos, incluindo conteúdo avançado, artigo de notícias e conteúdo estilizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin

Procedimento

Crie um novo registro de provedor de conteúdo para identificar o serviço de hospedagem.

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Provedores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Novo formulário de provedor de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para identificar o provedor de conteúdo ao criar conteúdo na Biblioteca de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Selecione **Vídeo** para se conectar a um serviço de hospedagem de vídeo
Ativo	Disponibiliza este provedor de conteúdo para uso na Biblioteca de conteúdo

3. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria um novo registro para o provedor de conteúdo. Você pode exibi-lo ou editá-lo navegando até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Provedores de conteúdo**.

Adicione um ou mais mapeamentos de provedor de conteúdo para disponibilizar vídeos em tipos de conteúdo específicos.

4. Se você já estiver na página Provedores de conteúdo, clique no Provedor de conteúdo para adicionar mapeamentos.
   Caso contrário, navegue até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Mapeamento de provedores de conteúdo**.
5. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Formulário de mapeamento do provedor de conteúdo

Campo	Descrição
Provedor de conteúdo	Selecione o nome do provedor de conteúdo definido nas etapas anteriores
Tipo de conteúdo	Selecione um tipo de conteúdo para usar o conteúdo de vídeo. Escolha entre: ○ Conteúdo avançado ○ Artigos de notícias ○ Faixa
Ativo	Disponibiliza este provedor de conteúdo para uso no tipo de conteúdo específico

6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Permita que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais: Configure uma autorização de vídeo
- Para fornecer aos gerentes de conteúdo uma interface na qual eles podem selecionar um vídeo, Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
- Para adicionar elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo, Configure o parâmetro de renderização de conteúdo

Configure uma autorização de vídeo

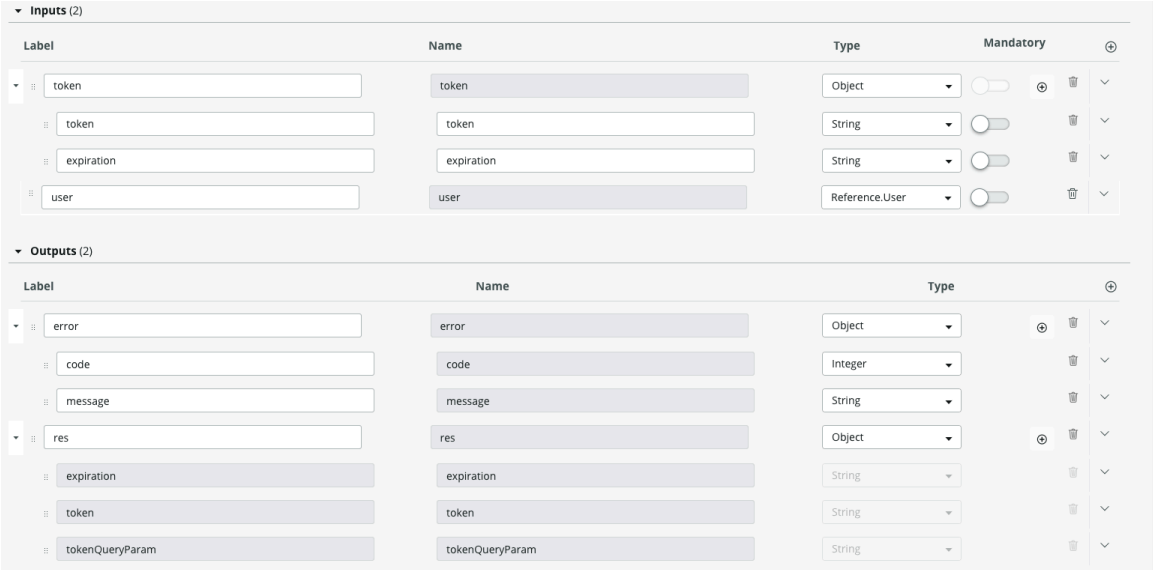
Configure um processador de conteúdo para permitir que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin e fd_read_flows
- Crie um subfluxo em Workflow Studio com as seguintes entradas e saídas:



- Configure o provedor de conteúdo e o mapeamento

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ação Autorizar faz chamadas de API de autenticação para o serviço de hospedagem de vídeo. O método de autorização varia de acordo com o provedor e é determinado pelo iframe incorporado compatível.

Publicação de conteúdo Anexa o token de autenticação como um parâmetro de consulta junto com seu valor correspondente ao URL incorporado. As entradas e saídas do subfluxo configuradas gerenciam os parâmetros de consulta e o corpo da resposta.

Nota: Os métodos de autenticação JSON Web Token (JWT) e token de acesso estão comprovadamente funcionando. Para usar um método diferente, configure o subfluxo para retornar um token. O serviço de hospedagem de vídeo deve oferecer suporte à autenticação automática por meio do token no URL.

Procedimento

1. Se você já abriu um provedor de conteúdo, clique no Mapeamento do provedor de conteúdo **Visualizar registro** e, em seguida, clique em **Registro em aberto** .
   Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Processadores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Campos de formulário Processador de conteúdo

Campo	Descrição
Ação	Selecione **Autorizar**
Mapeamento do provedor	Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Subfluxo do processador	Selecione o fluxo que executa a chamada de API de autorização
Ativo	Disponibiliza esta ação para os funcionários

3. Clique em **Enviar**.
   O novo processador de conteúdo aparece na lista relacionada Provedor de conteúdo.

O que Fazer Depois

- Permita que os gerentes de conteúdo exibam miniaturas de vídeos disponíveis: Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo
- Adicione elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo: Configure o parâmetro de renderização de conteúdo

Configurar pesquisa de conteúdo de vídeo

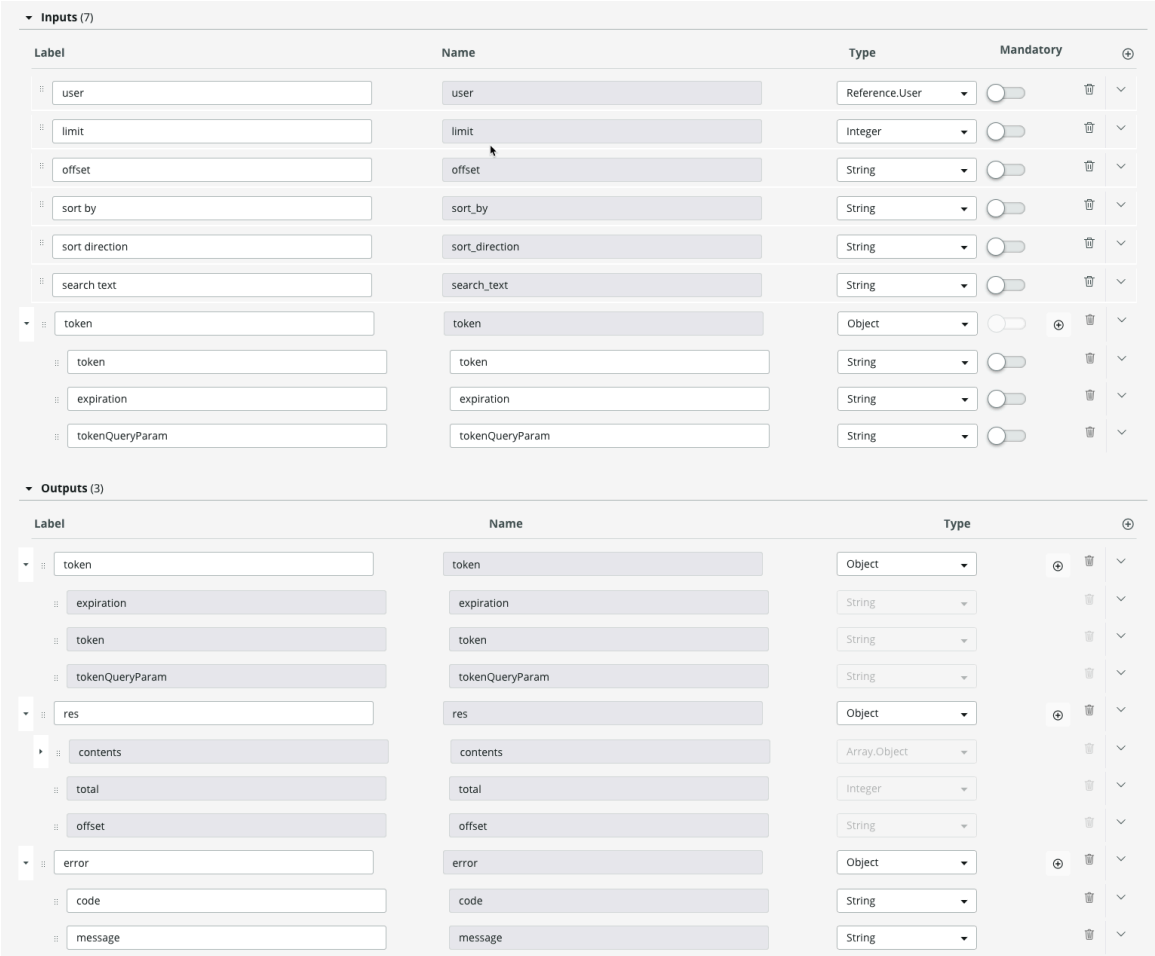
Configure um processador de conteúdo para adicionar um botão à interface da Biblioteca de conteúdo que permite que um gerenciador de conteúdo exiba miniaturas de vídeos disponíveis do provedor de conteúdo.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin e fd_read_flows
- Crie um subfluxo em Workflow Studio com as seguintes entradas e saídas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Configure o provedor de conteúdo e o mapeamento

Procedimento

1. Se você já abriu um provedor de conteúdo, clique no Mapeamento do provedor de conteúdo **Visualizar registro** e, em seguida, clique em **Registro em aberto** .
   Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Processadores de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Novo formulário Processador de conteúdo

Ação	Selecione **Pesquisa**
Mapeamento do provedor	Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo
Subfluxo do processador	Selecione o fluxo que executa a chamada da API de pesquisa
Ativo	Disponibiliza esta ação para gerentes de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Salvar**.
   O novo processador de conteúdo aparece na lista relacionada Provedor de conteúdo.

O que Fazer Depois

- Permita que os funcionários exibam vídeos privados sem fornecer credenciais: Configure uma autorização de vídeo
- Adicione elementos de interface ao seletor de vídeo da Biblioteca de conteúdo: Configure o parâmetro de renderização de conteúdo

Configure o parâmetro de renderização de conteúdo

Um parâmetro de renderização de conteúdo funciona de forma semelhante aos parâmetros de URL de hospedagem de vídeo, permitindo que os gerentes de conteúdo personalizem a experiência do visualizador por meio de um elemento de interface no Editor de conteúdo avançado. Dependendo do provedor de hospedagem, isso pode incluir a definição de uma caixa de seleção para habilitar tela cheia ou reprodução automática ou uma caixa de texto para especificar a hora de início.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_admin
- Conclua as etapas para Configure o provedor de conteúdo e o mapeamento

Procedimento

1. Se você já abriu um provedor de conteúdo, clique no Mapeamento do provedor de conteúdo **Visualizar registro** clique em **Registro em aberto** e, em seguida, abra **Parâmetros de renderização de conteúdo** lista relacionada.
   Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Configurações do provedor de conteúdo** > **Parâmetros de renderização de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
   Preencha os campos de formulário:

Formulário Parâmetros de renderização de conteúdo

Mapeamento do provedor	Selecione o provedor de conteúdo que conecta a Publicação de conteúdo ao serviço de hospedagem de vídeo
Rótulo	Aparece no painel Configurações para identificar o elemento para Gerentes de conteúdo (por exemplo, reprodução automática ou loop)
Tipo	Escolha entre: ○ Caixa de seleção ○ Texto
A renderização marcada na IU? (Aparece quando você marca a caixa de seleção)	Determina se esta caixa de seleção é marcada por padrão no Editor de conteúdo avançado.
Anexar este parâmetro de consulta ao URL de conteúdo	O parâmetro de consulta que controla o elemento (por exemplo, reprodução automática ou loopvideo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor padrão	Define o valor padrão da interface da Biblioteca de conteúdo
Ativo	Disponibiliza este elemento para uso na interface da Biblioteca de conteúdo
Ocultar parâmetro	Oculta este parâmetro da interface do Editor de conteúdo avançado, evitando que ele seja modificado
Ordem	Onde este elemento aparece em relação a outros elementos personalizados, com o valor mais baixo aparecendo mais alto na tela

3. Clique em **Salvar**.

Modelos de conteúdo

Os modelos de conteúdo capacitam os criadores de conteúdo a publicar com eficiência grandes volumes de artigos de notícias. Cada modelo define o layout do artigo, a programação de publicação, o destino e o público-alvo. Ao associar um artigo de notícias a um modelo de conteúdo, o sistema gera automaticamente planos de publicação, o que reduz o esforço necessário para publicar conteúdo.

Sua instância inclui dois modelos prontos para uso com uma duração definida de 90 dias e um público de todos os usuários ativos.

- Notícias em destaque: Entrega notícias para widgets na página inicial do portal, na Central de notícias e no aplicativo para celular.
- Padrão de Notícias: Entrega notícias para widgets na página inicial do portal e na Central de notícias.

Nota: Se você inserir um widget de notícias em uma página do portal que ainda não tenha um configurado pronto para uso, deverá criar um novo destino de conteúdo para incluir essa página em um modelo de conteúdo.

Para exibir um gráfico que exibe onde os widgets Notícias aparecem, consulte Artigos de notícias.

Para exibir os modelos, navegue até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Exibir tudo**.

Nota: Atualizar um modelo de conteúdo não afeta os planos de publicação existentes que usam esse modelo.

Criando um modelo de conteúdo

Um usuário com a função sn_cd.content_template_owner cria um modelo de conteúdo para definir o layout do artigo, o local de publicação e o público. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de conteúdo.

Usando modelos de conteúdo

Os autores de conteúdo podem usar um modelo de conteúdo ao criar um artigo de notícias. Dependendo das configurações do modelo, o modelo fornece os seguintes componentes predefinidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Layout do artigo
- Destino de publicação (widget para celular ou portal)
- Público
- Categoria de conteúdo
- Atividades de engajamento social

Quando o autor do conteúdo clica **Salvar** ou **Salve e continue** , o sistema gera automaticamente planos de publicação.

Um modelo de conteúdo pode ser modificado, mesmo se estiver associado a um artigo de notícias. As mudanças em um modelo de conteúdo não afetarão os planos de publicação existentes para artigos de notícias.

Crie um modelo de conteúdo

Um modelo de conteúdo é um plano de publicação predefinido para artigos de notícias. Crie um modelo de conteúdo para permitir que os autores de conteúdo criem e publiquem volumes mais altos de conteúdo de artigos de notícias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin ou sn_cd.content_template_owner

- Os seguintes destinos de conteúdo estão disponíveis prontos para uso:
  - Todas as notícias: O widget do feed de notícias na página da Central de notícias
  - Notícias em destaque: O widget Notícias em destaque na parte superior da página da Central de notícias
  - Notícias em destaque Mobile: A seção de notícias no aplicativo para celular
  - Página inicial de notícias mais recentes: O widget de notícias na página inicial do portal
  - Outras notícias: O widget do feed de notícias na página de detalhes do artigo

  Para publicar em uma página e widget diferentes, crie um destino de conteúdo personalizado. Consulte Adicionar destino do conteúdo.
- Defina o público. Consulte Crie um público.
- Defina categorias de conteúdo para marcar os artigos de notícias, como notícias da empresa, pagamento e benefícios ou notícias do setor. Consulte Crie uma categoria de conteúdo.
- Defina o layout do artigo com um modelo de artigo reutilizável. Consulte Crie um modelo de artigo de notícias.
- Habilitar e configurar Envolvimento com conteúdo recursos. Consulte Envolvimento com conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As etapas abaixo orientam você na criação de um modelo de conteúdo com base no formulário que aparece quando você navega até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Criar novo(a)**.

Em vez disso, navegue até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Exibir tudo** em seguida, clique em **Novo** , o formulário tem os mesmos campos, mas com nomes de campos diferentes. Esse formulário não fornece a capacidade de adicionar um destino de conteúdo, público ou categorias de conteúdo ao modelo. Em vez disso, defina um registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de modelo de conteúdo e abra o modelo de conteúdo para adicionar o destino do conteúdo, o público ou as categorias de conteúdo.

Nota: O modelo de conteúdo deve ter um destino de conteúdo definido e público para aparecer como uma opção na Biblioteca de conteúdo **Publicar** guia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Modelos de conteúdo** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de modelo de conteúdo

Campo	Descrição
Título	Título do modelo de conteúdo conforme você deseja que ele apareça no formulário de criação de artigo de notícias.
Descrição	Descrição do modelo de conteúdo.
Pré-carregar artigo reutilizável	Selecione o artigo reutilizável para definir o layout de conteúdo.
Padrão	Torna este modelo de conteúdo o plano de publicação padrão para conteúdo de notícias futuras.
Duração	O período de tempo para o qual o artigo de notícias será disponibilizado. **Nota:** Esta configuração de duração se aplica somente a destinos de conteúdo que não têm uma duração definida.

Se você não vir os campos do formulário para destinos de conteúdo, públicos ou categorias, clique em **Enviar** . Você será redirecionado para a lista Todos os modelos de conteúdo, onde poderá reabrir o modelo de conteúdo para editá-lo. Para cada guia, clique em **Editar** para selecionar as opções.

3. Use as setas para adicionar um ou mais destinos de conteúdo ao modelo.
4. Use as setas para adicionar um ou mais públicos ao modelo.
5. Use as setas para adicionar uma ou mais categorias ao modelo.
6. Selecione **Item de conteúdo reutilizável** para inserir um layout de artigo de notícias.
7. Selecione quais atividades de compromisso habilitar.
8. Clique em **Enviar**.

Propriedade do conteúdo

Defina quem tem permissão para criar conteúdo, onde eles podem publicá-lo e quais funcionários podem exibi-lo.

A propriedade de conteúdo permite que os administradores do sistema e administradores de conteúdo designem acesso exclusivo a determinados Publicação de conteúdo recursos para gerentes de conteúdo específicos.

A propriedade do conteúdo fornece controle sobre três áreas de Publicação de conteúdo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quem vê o conteúdo (público)
- Onde um gerente de conteúdo pode publicar conteúdo (tópico ou página)
- Que conteúdo o gerente de conteúdo pode criar (item de conteúdo)

Nota: Gerentes de conteúdo podem criar públicos. Para habilitar isso, a opção Permitir propriedade para públicos deve ser desativada. Se a propriedade Propriedade de propriedade estiver habilitada, o Gerenciador de conteúdo não terá permissão para criar públicos. Consulte, Crie uma Auidence .

Exemplos por área responsável

Área responsável	Exemplos	Links relevantes
Público - Público Atribua aos gerentes de conteúdo a capacidade de publicar conteúdo para funcionários específicos	• Públicos geográficos: Segmente conteúdo para públicos com base em sua localização geográfica. Por exemplo, as informações de benefícios podem ser diferentes para seus funcionários localizados nos Estados Unidos e não para outros locais. • Tipo de emprego: Conteúdo de destino para funcionários contratados, recém-contratados ou funcionários que precisam de transferências de visto.	Atribua a propriedade de um público Crie um público
Tópico ou página do Portal Atribua gerentes de conteúdo a tópicos ou páginas específicos	• Tópicos designados na taxonomia • Páginas designadas no portal • Páginas que contêm conteúdo avançado	Atribuir propriedade a uma página do portal Atribuir propriedade a um tópico

Item de conteúdo
 	
Atribua gerentes de conteúdo a itens de conteúdo específicos
	• Conteúdo confidencial, como:
	  ○ Fusões ou aquisições
	  ○ Redução na força (RIF)
	  ○ Conteúdo específico da região geográfica
	  ○ Comunicados jurídicos
	• Conteúdo avançado
	• Notícias
		Atribuir propriedade do conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impacto nas funções

- O administrador do sistema (admin) tem controle e visibilidade totais em Publicação de conteúdo e. Experiências de conteúdo configuração da restrição durante e após.
- Os administradores de conteúdo (sn_cd.content_admin) têm acesso total e completo para adicionar, editar e publicar conteúdo nas áreas restritas e funções do Central do funcionário - Pro.
- Os gerentes de conteúdo (sn_cd.content_manager) têm acesso restrito aos recursos de criação e publicação. Revise as tabelas abaixo para entender como os gerentes de conteúdo acessam públicos, páginas, tópicos e itens de conteúdo mudam quando um usuário ou grupo é atribuído ao registro.

  O gráfico a seguir mostra as permissões de acesso de um gerente de conteúdo a um registro com base na atribuição ou não a esse registro.

Nota: Essas mudanças de permissão de acesso se aplicam somente quando um registro é atribuído a pelo menos um usuário ou grupo. Se um registro não tiver uma atribuição, ele ficará acessível a todos os gerentes de conteúdo.

Acesso a registros

Audience Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Content Item Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	⊘
Add New	✔	✔
Edit	✔	⊘
Delete	✔	⊘

Topic Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Page Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Tradução automática

Ativando a propriedade do conteúdo

Os seguintes plug-ins são necessários:

- Central do funcionário - Pro
- Publicação de conteúdo
- Governança de conteúdo(necessário somente se estiver usando Governança de conteúdo)
- Experiências de conteúdo(necessário somente se estiver usando Experiências de conteúdo)

Nota: Para obter mais informações sobre como ativar os plug-ins acima, consulte Plug-ins do Central do funcionário e. Instalar Central do funcionário - Pro.

Depois de ativar os plug-ins necessários, habilite as propriedades de propriedade do Gerenciador de conteúdo. Consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo. Quando

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

as propriedades Propriedade do gerenciador de conteúdo estão habilitadas, as listas relacionadas à propriedade de conteúdo aparecem em registros de públicos, itens de conteúdo, tópicos e páginas do portal.

Atribuir propriedade do conteúdo

Atribua um usuário ou grupo com a função de gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) a um item de conteúdo para que somente esse usuário ou grupo possa editar e publicar o conteúdo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Certifique-se de **Sim** está marcado em **Permitir propriedade de itens de conteúdo** em Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo propriedades. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Forneça a um gerente de conteúdo ou grupo de gerentes acesso exclusivo a conteúdo confidencial, como um aviso de uma futura fusão ou redução da força de trabalho.

Como alternativa, use um item de conteúdo como um modelo que pode ser clonado repetidamente e atribuído a proprietários de conteúdo para personalização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Exibir tudo**.
2. Selecione um tópico.
3. No menu superior esquerdo (☰), selecione **Exibir registro de conteúdo** .
   - Para atribuir propriedade a um usuário, selecione **Restringir conteúdo por usuário** guia.
   - Para atribuir propriedade a um grupo, selecione **Restringir conteúdo por grupo** guia.
4. Clique em **Nova**.
5. Em **Usuário** ou **Grupo** clique em **Pesquisa usando lista** (🔍) e selecione um usuário ou grupo.

   Nota: Somente grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin) ou gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não tiver, o grupo não aparecerá.

6. Selecione **Enviar**.
   Depois que um usuário ou grupo é associado ao conteúdo, somente esse usuário ou grupo pode acessar o conteúdo ao programar conteúdo ou ao adicionar conteúdo a uma campanha. Remover o usuário ou grupo torna o conteúdo acessível a todos os gerentes de conteúdo.

Atribua a propriedade de um público

Forneça a propriedade de um público a um usuário ou grupo com a função de gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) para que somente eles possam acessar e programar conteúdo para o público.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de **Sim** está marcado em **Permitir propriedade do público** em Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo propriedades. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um público é um grupo definido de funcionários que receberão conteúdo direcionado. Para obter informações sobre como criar um público, consulte Crie um público.

Você pode restringir um público a um gerente de conteúdo específico ou grupo de gerentes de conteúdo, o que especifica para qual público os gerentes de conteúdo podem publicar e impede que outros gerentes de conteúdo publiquem conteúdo para esse público. Por exemplo, atribua a um gerente regional de Recursos Humanos a capacidade exclusiva de criar conteúdo para funcionários baseados nesse país.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Públicos**.
2. Selecione um público ou crie um novo público.
   - Para atribuir propriedade a um usuário, selecione **Restringir público por usuário** guia.
   - Para atribuir propriedade a um grupo, selecione **Restringir público por grupo** guia.
3. Clique em **Nova**.
4. Em **Usuário** ou **Grupo** clique em **Pesquisa usando lista** ( ) e selecione um usuário ou grupo.

   Nota: Somente grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin) ou gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não tiver, o grupo não aparecerá.

5. Selecione **Enviar**.
   Depois que um usuário ou grupo é associado a um público, somente esse usuário ou grupo pode acessar o público. Remova o usuário ou grupo para tornar o público acessível a todos os gerentes de conteúdo.

   Nota: Gerentes de conteúdo podem criar públicos. Para habilitar isso, a opção Permitir propriedade para públicos deve ser desativada. Se a propriedade Propriedade de propriedade estiver habilitada, o Gerenciador de conteúdo não terá permissão para criar públicos. Consulte, Crie uma Auidence .

Atribuir propriedade a uma página do portal

Atribua a propriedade de uma página do portal para conceder a um usuário ou grupo a capacidade exclusiva de publicação de conteúdo da função de gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) para Publicação de conteúdo widgets nessa página.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin

Certifique-se de **Sim** está marcado em **Permitir propriedade das páginas do portal** em Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo propriedades. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione **ID** da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Role para baixo até as guias da lista relacionada.
   - Para atribuir propriedade a um usuário, selecione **Responsável pela publicação de conteúdo por usuário** guia.
   - Para atribuir propriedade a um grupo, selecione **Responsável pela publicação de conteúdo por grupo** guia.
4. Clique em **Nova**.
5. Em **Usuário** ou **Grupo** clique em **Pesquisa usando lista** ( ) e selecione um usuário ou grupo.

   Nota: Somente grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin) ou gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não tiver, o grupo não aparecerá.

6. Selecione **Enviar**.
   Depois que um usuário ou grupo é atribuído a uma página, somente esse usuário ou grupo pode publicar conteúdo nessa página. Remova o usuário ou grupo para permitir que todos os gerentes de conteúdo publiquem conteúdo nessa página.

Atribuir propriedade a um tópico

Atribua a propriedade de um tópico de taxonomia para conceder a um usuário ou grupo com a função de gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) capacidade de publicação de conteúdo exclusiva para Publicação de conteúdo widgets nesse tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Certifique-se de **Sim** está marcado em **Permitir propriedade de tópicos** em Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo propriedades. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo e Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Taxonomia unificada é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos, conteúdo de aprendizado, e comunicações do funcionário. Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione um tópico.
   - Para atribuir propriedade a um usuário, selecione **Responsável pela publicação de conteúdo por usuário** guia.
   - Para atribuir propriedade a um grupo, selecione **Responsável pela publicação de conteúdo por grupo** guia.
3. Clique em **Nova**.
4. Em **Usuário** ou **Grupo** clique em **Pesquisa usando lista** ( ) e selecione um usuário ou grupo.

   Nota: Somente grupos que têm as funções de administrador de conteúdo (sn_cd.content_admin) ou gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) são exibidos. Se os membros do grupo tiverem essas funções, mas o grupo não tiver, o grupo não aparecerá.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
   Depois que um usuário ou grupo é atribuído a um tópico, somente esse usuário ou grupo pode publicar conteúdo para esse tópico. Remover o usuário ou grupo permite que todos os gerentes de conteúdo publiquem conteúdo nesse tópico.

Componentes reutilizáveis

Use componentes reutilizáveis para criar conteúdo

Componentes reutilizáveis

Componente	Descrição
Públicos	Defina uma lista de usuários para ver o conteúdo com base em condições ou critérios. Públicos
Conteúdo de bloco	Defina conteúdo reutilizável. Adicione ou modifique o conteúdo do bloco
Destinos do conteúdo	Define a página e o widget para publicar artigos de notícias. Adicionar destino do conteúdo
Categorias de conteúdo	Define categorias para organizar artigos de notícias. Crie uma categoria de conteúdo
Conteúdo do Link	Define links de URL ou vídeo para a Biblioteca de conteúdo. Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo
Artigos reutilizáveis	Lista os modelos reutilizáveis de artigos de notícias que foram criados seguindo as etapas a. Crie um modelo de artigo de notícias. **Nota:** Este recurso só pode ser acessado por usuários com a função sn_cd.content_template_owner.

Adicionar destino do conteúdo

Um destino de conteúdo define a página e o widget para publicar artigos de notícias. É um componente de um modelo de conteúdo, que gera automaticamente planos de publicação para novos artigos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Central do funcionário - Pro fornece os seguintes destinos de conteúdo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todas as notícias: O widget do feed de notícias na página da Central de notícias
- Notícias em destaque: O widget de notícias em destaque na parte superior da página da Central de notícias
- Notícias em destaque Mobile: A seção de notícias no aplicativo para celular
- Página inicial de notícias mais recentes: O widget de notícias na página inicial do portal
- Outras notícias: O widget do feed de notícias na página de detalhes do artigo

Para exibir um gráfico desses destinos de conteúdo, consulte a seção Publicação de artigos de notícias de Artigos de notícias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Destinos do conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Novo formulário Destino de conteúdo

Campos	Descrição
Nome	Nome do destino do conteúdo. O nome é o que você seleciona ao criar um plano de publicação.
Local de conteúdo	Especifique se o conteúdo deve ser publicado no portal de serviço do funcionário ou no aplicativo para celular.
Página	A página no portal do funcionário em que publicar o conteúdo.
Instância de widget	O widget no portal do funcionário onde mostrar o artigo de notícias.
Ativo	Disponibilize o destino do conteúdo para uso em planos de publicação.
Refinar duração	O período de tempo para o qual o artigo de notícias será disponibilizado. **Nota:** Embora os modelos de conteúdo também tenham um campo Duração, a duração definida no destino do conteúdo substitui a configuração no modelo de conteúdo. Isso permite que você ajuste a duração do conteúdo com base no local de publicação

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Depois de terminar de criar um destino de conteúdo personalizado, prossiga para Crie um modelo de conteúdo.

Públicos

Conteúdo do portal de destino e atividades de evento de ciclo de vida para públicos especificados com registros de público.

Configuração de públicos

Para	Caso de uso
Conteúdo do portal	Define as condições ou critérios que um usuário deve atender para ver o conteúdo no portal. Para obter mais informações, consulte Programar a entrega de conteúdo.
Página do organograma e widget Minha equipe	Define quando os recém-contratados são exibidos na página do organograma e no widget Minha equipe no portal.
Atividade de evento de ciclo de vida	(Integração e transições empresariais) Define se a atividade deve ser acionada para o caso de evento de ciclo de vida.

Cache com escopo

Você pode adicionar cache com escopo para critérios de RH para salvar opcionalmente os resultados da avaliação no cache. Este é um recurso opcional que está disponível passando um booliano "true" como o parâmetro "useCache".

Você também pode definir por quanto tempo, em minutos, as entradas em cache serão mantidas por meio da propriedade do sistema sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl.

Crie um público

Crie ou modifique um registro de público para definir as condições ou critérios que os usuários devem atender para exibir o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin, sn_cd.content_manager

Cada registro de público é configurado com base nas condições do usuário, critérios do usuário, condições do perfil de RH, critérios de RH ou um arquivo carregado. Você pode aplicá-los ao conteúdo do portal ou a atividades de evento de ciclo de vida. Por exemplo, uma atividade de evento de ciclo de vida para uma transferência de visto de trabalho é direcionada somente a funcionários que precisam de uma transferência de visto.

Procedimento

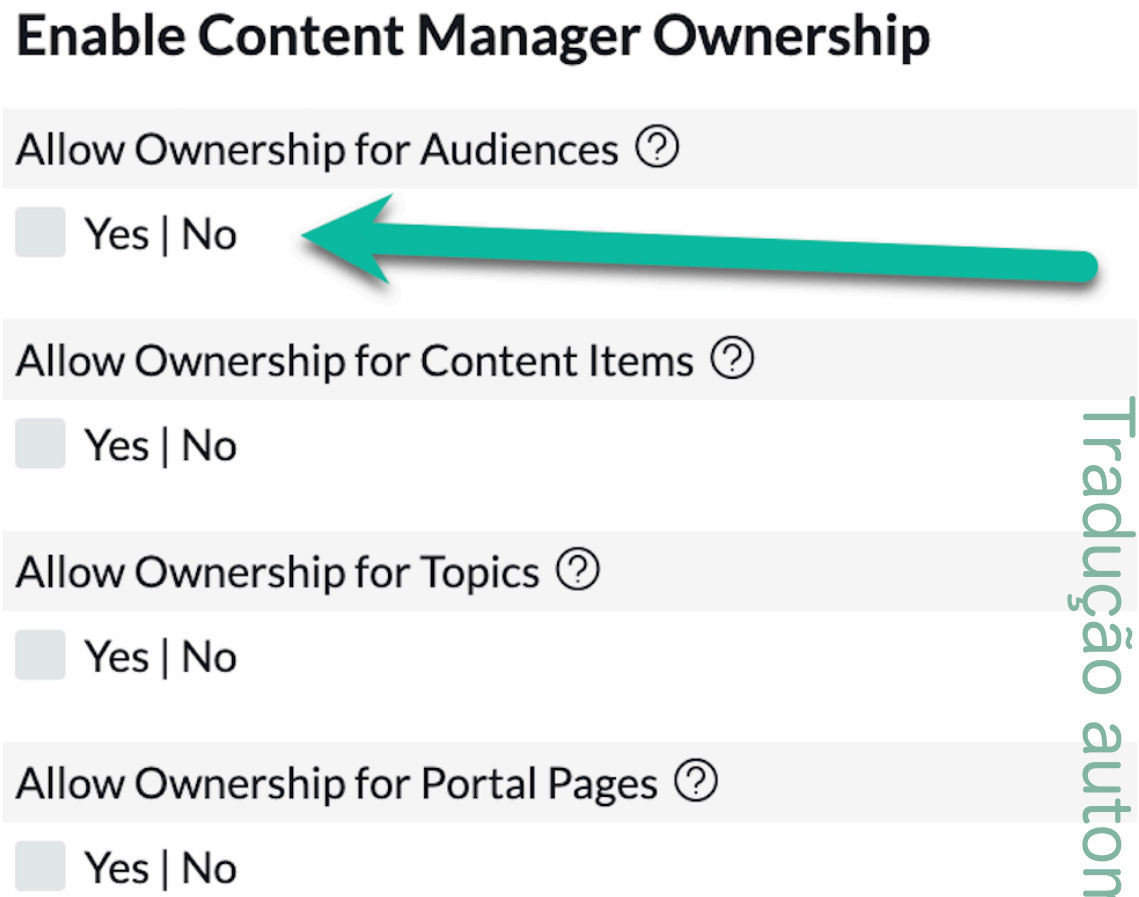
1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Públicos**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Gerentes de conteúdo podem criar públicos. Para habilitar isso, o **Permitir propriedade do público** a opção deve ser desativada. . **Propriedade de propriedade** Habilitado, o Gerenciador de conteúdo não terá permissão para criar públicos. Consulte o exemplo abaixo.

Configurações de propriedade do conteúdo



Formulário Público

Campo	Descrição	
Nome	Nome do registro do público.	
Tipo de público	O público para o qual o conteúdo é direcionado. Use uma das seguintes seleções para definir um público.	
	Usuários [sys_user]	Use condições definidas pela tabela Usuário [sys_user] com condições personalizadas que você escolher. Use **OU** botão para definir várias condições. Qualquer uma das condições que você definir pode ser atendida ao usar **OU** . Use **E.** botão para avaliar todas as condições definidas. Todas as condições devem ser atendidas ao usar **E.** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		Selecione **Novos critérios** botão para adicionar condições.
	Critérios do usuário [user_criteria]	Critérios baseados em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os critérios do usuário é um recurso da plataforma. Consulte Critérios do usuário para o Portal de serviços .
	Perfis de RH [sn_hr_core_profile]	(Prestação de serviços de RH Use condições com base na tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile] com as condições escolhidas.
	Critérios de RH [sn_hr_core_criteria]	(Prestação de serviços de RH Use critérios de RH predefinidos. Os critérios de RH são baseados nas condições definidas pelas tabelas Perfil de RH [sn_hr_core_profile] ou Usuário [sys_user]. O sistema de base fornece exemplos que podem ser usados. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Critérios do RH e Configure um registro de critérios de RH.
	Carregar Arquivo	Procure e escolha um arquivo preenchido com nomes de usuário ou endereços de e-mail. ○ Modelo user_name: Indica que você está carregando um arquivo com nomes de usuário. ○ Modelo de e-mail: Indica que você está carregando um arquivo com endereços de e-mail. **Nota:** O cabeçalho da primeira coluna deve conter user_name ou email.

Nota: Depois que o tipo de público e as condições são selecionados, um link azul é exibido com o número de usuários que atendem aos critérios. Clique neste link para exibir todos os usuários por tipo de público.

Selecione **Exibir usuários** link para exibir os usuários que atendem às suas condições.

4. Clique em **Salvar** , **Enviar** ou **Atualização** .

O que Fazer Depois

Se você clicar em **Salvar** e o. **Permitir propriedade do público** a propriedade está definida como **Sim** . **Restringir público por usuário** e. **Restringir público por grupo** as listas relacionadas são exibidas.

Nota: Para obter mais informações sobre como restringir um público por usuário ou grupo, consulte Propriedade do conteúdo e. Atribua a propriedade de um público.

Crie uma categoria de conteúdo

Crie uma categoria de conteúdo para marcar artigos de notícias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As categorias de conteúdo organizam artigos de notícias e os tornam mais fáceis de encontrar. Quando você cria uma categoria de conteúdo, o sistema cria uma página na Central de notícias para exibir todos os artigos de notícias marcados com essa categoria. Um artigo de notícias pode ser marcado com uma ou mais categorias de conteúdo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Categorias de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Novo formulário de categoria de conteúdo

Campos	Descrição
Nome	Nome da categoria de conteúdo. O nome é o que você seleciona ao adicionar a categoria a um modelo de conteúdo ou artigo de notícias.
Ativo	Disponibilize a categoria de conteúdo para uso em modelos de conteúdo ou artigos de notícias.
Ordem	Onde, no widget Lista de categorias, esta categoria aparece em relação a outras categorias de conteúdo, com o valor menor aparecendo na parte superior da lista. Se houver várias categorias com o mesmo valor de ordem, o sistema as listará em ordem alfabética.
Descrição	Descrição opcional da categoria de conteúdo. Este campo só está visível para outros administradores de conteúdo.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Depois de terminar de criar uma categoria de conteúdo personalizada, prossiga para Crie um modelo de conteúdo ou Criar um artigo de notícias.

Configurar widgets de comunicação do funcionário

Modifique as configurações dos widgets prontos para uso de acordo com as necessidades da sua organização.

Os widgets são contêineres que exibem conteúdo dinâmico do ServiceNow® aplicações e plug-ins no Central do funcionário portal. Os funcionários podem usar widgets para exibir comunicados da empresa, concluir tarefas pendentes, acessar aplicativos integrados ao SSO ou navegar até tópicos populares sem sair do portal. Os administradores do portal podem personalizar os widgets, reorganizando seu tamanho e ordem e modificando sua exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifique o widget Notícias em destaque

O widget Notícias em destaque exibe artigos em destaque sobre notícias e comunicados da empresa.

Antes de Iniciar

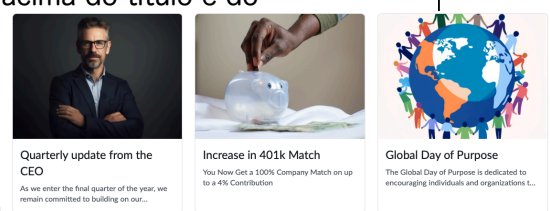
Função necessária: sp_admin ou administrador

Saiba mais sobre os widgets de notícias: Artigos de notícias

Procedimento

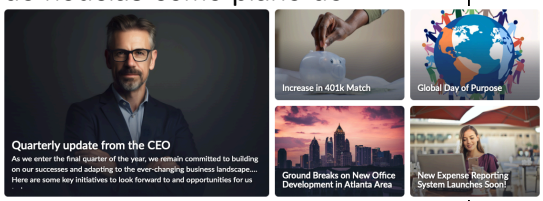
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Clique em **Central de notícias** .
3. Mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget Notícias em destaque e selecione **Opções de instância** .
4. Configurar o widget:

Opções de configuração do widget

Opção de widget	Descrição
Carregar assíncrono	Carrega dados do widget em segundo plano. Se você selecionar esta opção, a página inicial da Central do funcionário aparecerá mesmo que o widget Notícias não tenha concluído o carregamento.
Cabeçalho	Texto que aparece na parte superior da página da Central de notícias.
Mostrar miniatura	Opção que exibe uma imagem em miniatura para cada artigo de notícias
Imagem em miniatura padrão	Selecione uma imagem para exibir quando um artigo de notícias não tiver uma imagem em miniatura.
Mostrar estado vazio	Opção que permite que o widget apareça se não houver artigos de notícias publicados no widget Notícias em destaque.
Mensagem de estado vazia	A mensagem a ser exibida quando não há artigos de notícias publicados no widget Notícias em destaque.
Layout	Como você deseja que os artigos de notícias apareçam no widget. As opções são: ○ **Cartão**: Exibe no máximo três artigos em que a miniatura aparece acima do título e do subtítulo.  ○ **Lado a lado**: Exibe até cinco artigos de notícias com um bloco grande e quatro blocos pequenos, em que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de widget	Descrição
	cada bloco tem a miniatura do artigo de notícias como plano de fundo. 
Layout fixo	Opção para desativar a paginação e exibir somente a primeira página de artigos de notícias.

5. Clique em **Salvar**.

Modifique o widget Feed de notícias

O widget Feed de notícias exibe artigos sobre notícias e comunicados da empresa. Todas as notícias, outras notícias e notícias relacionadas são instâncias do widget Feed de notícias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Saiba mais sobre os widgets de notícias: Artigos de notícias

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget Feed de notícias e selecione **Opções de instância** .
3. Configurar o widget:

Nota: Os administradores têm uma opção de configuração adicional para habilitar ou desabilitar uma experiência degradada ou normal para o Widget do Feed de notícias para ajudar durante eventos de alto tráfego.

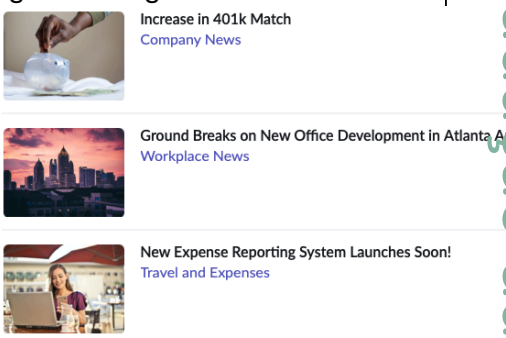
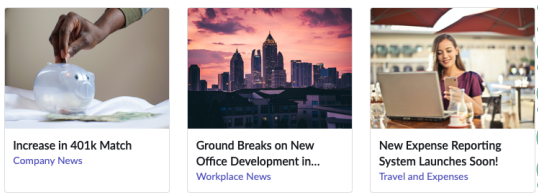
Nota: As notícias podem ser direcionadas para outras instâncias de widget, desde que o conteúdo seja publicado no widget Feed de notícias. As notícias direcionadas aparecerão automaticamente no widget designado, eliminando a necessidade de configurar qualquer conteúdo atribuído a esse widget.

Opções de configuração do widget

Opção de widget	Descrição
Carregar assíncrono	Carrega dados do widget em segundo plano. Se você selecionar esta opção, a página inicial da Central do funcionário aparecerá mesmo que o widget Notícias não tenha concluído o carregamento.
Mostrar título	Opção para exibir o título do cabeçalho do artigo de notícias
Título	Título do widget

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de widget	Descrição
Mostrar miniatura	Exibe uma imagem em miniatura para cada artigo de notícias
Mostrar subtítulo	Opção para exibir o subtítulo do artigo de notícias
Carregamento em linha	A página Leitura do artigo (cd_news_article) permite que os funcionários abram outros artigos de notícias na página de detalhes do artigo sem atualizar a página inteira. **Nota:** Este só deve ser usado na página de leitura do artigo.
Habilitar controles de grade/lista	Exibe uma opção para o usuário alternar entre uma exibição de grade e lista de artigos de notícias
Exibição padrão	Define a exibição padrão para artigos de notícias: ○ **Lista**: Organiza artigos em uma lista vertical.  ○ **Grade**: Organiza artigos em uma grade com no máximo três artigos por linha. 
Exibir categorias	Opção para mostrar ou ocultar as categorias atribuídas
Tipo de paginação	Como os usuários navegam por artigos de notícias. As opções são: ○ **Pontilhado** : Exibe pontos navegáveis que representam cada página de artigos. ○ **Numerado** : Exibe números de página navegáveis. ○ **Chamada para ação** : Exibe um botão com um link de chamada para ação. Por exemplo, "Exibir todas as notícias", que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de widget	Descrição
	redireciona os usuários para a página da Central de notícias. ○ **Mostrar mais** : Exibe um botão "Mostrar mais" que revela todos os artigos de notícias quando clicados.
Número de itens por página	Número máximo de artigos a serem exibidos (o máximo do sistema é de 500 artigos)
Chamada para ação: Texto	Texto do link de chamada para ação. Selecione **Chamada para ação** layout para exibir este elemento.
Chamada à ação: ID da página	A página para a qual redirecionar os usuários que clicam no link de chamada para ação
Imagem em miniatura padrão	Selecione uma imagem para exibir quando um artigo de notícias não tiver uma imagem em miniatura
Permitir estado vazio	Permite que o widget seja exibido se não houver artigos de notícias publicados
Experiência degradada	Opção para habilitar ou desabilitar uma experiência degradada ou normal para o Widget do Feed de notícias para ajudar durante eventos de alto tráfego.

4. Clique em **Salvar**.

Modifique o. Experiências de conteúdo widget

Você pode editar a faixa do seu Experiências de conteúdo widget para criar um layout moderno e exclusivo para seu conteúdo no Experiências de conteúdo widget.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   . Central do funcionário a página inicial é exibida.
2. Mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget Experiência de conteúdo e selecione **Opções de instância** .
3. Configurar o widget:

Configuração do widget

Opção de widget	Descrição
Exibir texto do título	Exibe o título do widget Experiência de conteúdo Para configurar o título, navegue até **Portal de serviços** > **Páginas** > **<Page Name>** > **Instância: Cabeçalho da experiência de conteúdo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de widget	Descrição
Exibir caixa delimitadora	Envolve o widget com uma sombra para dar uma aparência tridimensional
Exibir cor de fundo do widget	Se o conteúdo publicado no widget não tiver uma imagem, o widget exibirá a cor de fundo definida em vez da cor de fundo da página do portal.
Estilo de widget	Como você deseja que o conteúdo apareça no widget quando exibido na área de trabalho. As opções são: ○ **Menu de lista do lado direito** : Exibe um menu de títulos de conteúdo no lado direito do widget. ○ **Carrossel pontilhado** : Exibe pontos navegáveis que representam cada página de artigos. ○ **Blocos** : Exibe o conteúdo em um bloco grande do lado esquerdo e dois blocos menores empilhados verticalmente no lado direito.
Permitir que a imagem de fundo seja parcialmente coberta pelo menu de lista do lado direito	Estende a imagem pela largura do widget. Esta opção se aplica somente à configuração do menu de lista do lado direito do estilo de widget.
Texto alternativo	O gerenciador de conteúdo pode adicionar um campo Texto alternativo, que fornece uma descrição resumida das imagens em destaque. Este recurso só está disponível no widget Experiências de conteúdo para estilos, faixa ou notícias e conteúdo de evento. **Nota:** Este recurso permite que os usuários ouçam descrições de imagens no portal usando um leitor de tela.
Altura do widget	Define a altura do widget
Mostre 3 blocos pequenos	Quando o estilo de widget Blocos é selecionado e a altura do widget é de 600 pixels ou mais, essas opções exibem o conteúdo em três pequenos blocos empilhados verticalmente no lado direito
Carregar configuração	Define como a ordem na qual os dados da página e dos widgets são carregados. Escolha entre: ○ **Assíncrono** : Primeiro, a página é carregada e, em seguida, os dados dos widgets são carregados. Os usuários veem o conteúdo aparecer nos widgets assim que cada widget individual é carregado. ○ **Síncrono** : Os dados da página e do widget são carregados ao mesmo tempo. A página permanece em branco até que todos os dados sejam carregados.

4. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifique as opções de largura da faixa

Modifique a largura do Central do funcionário - Pro widget de faixa, na página inicial, para atender à sua preferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure a largura do Central do funcionário - Pro widget de faixa, em um dos seguintes tamanhos:

- Exibição de largura fixa
- Exibição de largura fluida

Nota: As opções configuráveis de largura da faixa só estarão disponíveis se você tiver Central do funcionário - Pro versão 25,0.3. As versões mais antigas têm somente a opção Fluido disponível.

Procedimento

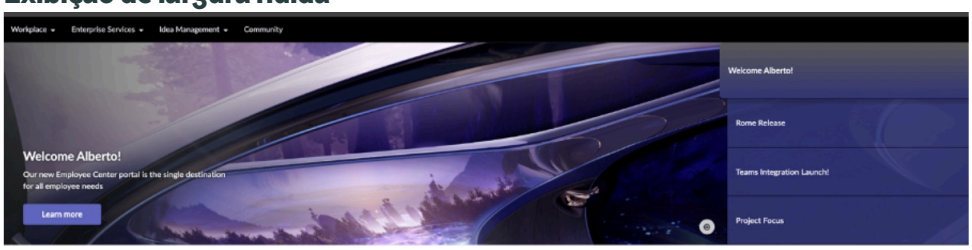
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas** > **ec_pro_dashbaord**.
2. Role para baixo até **Conteúdo da página** e selecione **Central do funcionário Pro - Contêiner 1** .
3. Tornar a página editável.
4. **Opcional:** Para manter a faixa compactada, altere **Largura** . **Corrigido** e selecione **Atualização** .

Exibição de largura fixa



5. **Opcional:** Para expandir a faixa para caber na tela, altere **Largura** . **Fluido** e selecione **Atualização** .

Exibição de largura fluida



Resultado
Defina o widget de faixa no Central do funcionário - Pro página inicial com a largura de sua preferência.

Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo

Configure o fluxo de trabalho de tradução para permitir que os gerentes de conteúdo solicitem tradução por meio do Framework de localização. O fluxo de trabalho básico depende da tradução manual; você pode integrar com um serviço de terceiros para receber tradução automática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Ativar Framework de localização
- Ativação de um idioma
- (Opcional) Configure um modo de tradução, como traduções automáticas, envio para um sistema de gestão de tradução, envio por e-mail ou exportação/importação: Modos de tradução .
- Crie um grupo de usuários para executar a tradução:
  - Criar um grupo de usuários
  - Atribua o. `localization_fulfiller` função para o grupo: Atribuir uma função a um grupo
  - Adicione usuários para executar a tradução: Adicione um usuário a um grupo
- Ative o. `sn_cd.enable_localization_framework_integration` propriedade do sistema: Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Framework de localização** > **Configurações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a configuração.
4. Selecione **Todos** em **Artefato** lista.
5. Selecione os idiomas para os quais você deseja que o conteúdo seja traduzido.
6. Selecione a guia **Preferências de fluxo de trabalho**.
7. Selecione **Tradução -> Publicar** Na lista Fluxo de trabalho.
8. Em **Grupo de executante da localização** , insira o grupo que você criou.
9. Clique em **Enviar**.

Resultado

A Biblioteca de conteúdo exibe **Traduzir conteúdo** Botão, permitindo que os gerentes de conteúdo solicitem tradução nos idiomas que você habilitou.

Para saber mais sobre tradução na Biblioteca de conteúdo, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo

Configurando tradução para Publicação de conteúdo após o upgrade

Publicação de conteúdo Oferece suporte à criação de conteúdo multilíngue, permitindo que os gerentes de conteúdo mudem facilmente o idioma da interface e solicitem a tradução de conteúdo por meio da Estrutura de localização.

Para obter mais informações sobre o suporte a vários idiomas na Biblioteca de conteúdo, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Para obter informações sobre como traduzir widgets personalizados, consulte Traduza uma mensagem de client script

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A tradução está disponível por meio da Publicação de conteúdo nas versões 21.0.15 e posteriores.
- Ao atualizar sua versão de Publicação de conteúdo você não receberá automaticamente suporte a traduções para todos os campos. As tabelas a seguir não são atualizadas para usar texto traduzido em vez do campo de tipo original:
  - Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)
  - Bloquear conteúdo (sn_cd_block)
  - Conteúdo pendente (sn_cd_content_todo)
  - Conteúdo de notícias (sn_cd_content_article)
  - Conteúdo da notificação (contém e-mails) (sn_cd_content_notification)

  Os administradores podem habilitar manualmente as mudanças nas tabelas para usar traduções. Vá para as definições de tabela (sys_db_object) de cada tabela e mude os tipos de campo para Texto traduzido ou HTML traduzido.

> ⚠ **Aviso:** Antes de mudar os tipos de campo de uma tabela, certifique-se de executar um backup de seus dados em outra coluna ou exportando os dados primeiro. Este é um protetor seguro contra a perda de dados.

As tabelas e os campos que precisam ser alterados são:

Tabelas para habilitar traduções manualmente

Tabela	Campo	Tipo original	Novo tipo
Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)	button_text	Cadeia de caracteres	Texto Traduzido
Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)	link_text	Cadeia de caracteres	Texto Traduzido
Conteúdo do portal (sn_cd_content_portal)	rich_text	Script HTML	HTML Traduzido
HTML de conteúdo avançado (sn_cd_content_portal)	título	HTML	HTML Traduzido
HTML de conteúdo avançado (sn_cd_content_portal)	heading_text	Cadeia de caracteres	Texto Traduzido
Bloquear conteúdo (sn_cd_block)	rich_text	HTML	HTML Traduzido
Bloquear conteúdo (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	Script HTML	HTML Traduzido
Conteúdo pendente (sn_cd_content_todo)	button_text	Cadeia de caracteres	Texto Traduzido
Conteúdo de notícias (sn_cd_content_article)	título	Cadeia de caracteres	Texto Traduzido
Conteúdo de notícias (sn_cd_content_article)	rich_content_html	HTML	HTML Traduzido

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas para habilitar traduções manualmente

Tabela	Campo	Tipo original	Novo tipo
Conteúdo de notícias (sn_cd_content_article)	título	Cadeia de caracteres	Texto Traduzido
Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	HTML Traduzido
Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification)	assunto	Cadeia de caracteres	Texto Traduzido
Conteúdo da notificação (sn_cd_content_notification)	descrição	Cadeia de caracteres	Texto Traduzido

Adicione ou modifique o tipo de conteúdo para Publicação de conteúdo

Usar **Tipos de conteúdo** para associar a categoria de tipo de conteúdo a um widget do portal de serviços para determinar onde o conteúdo reside no seu portal de serviços.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: sn_cd.content_admin

O sistema de base fornece tipos de conteúdo e conteúdo que você pode usar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Tipos de conteúdo**.
2. Clique em **Novo** ou um tipo de conteúdo existente para editar.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que descreve o conteúdo.
Categoria	A categoria do tipo de conteúdo. Os tipos são: ○ Conteúdo do Portal ○ Conteúdo da notificação ○ Conteúdo da Comunidade ○ Conteúdo de tarefa pendente ○ Mobile Content Consulte Conteúdo do portal.
Widgets associados	Widgets que podem mostrar o tipo de conteúdo que você está definindo ou editando.
Ativo	Indica que o tipo de conteúdo está ativo e disponível para uso.
Valor	Identificação exclusiva do tipo de conteúdo.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configurar melhoria contínua

Melhore a eficiência e o desempenho por meio de feedback e análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de melhoria contínua

Recurso	Descrição
Análise de conteúdo	Monitore e meça o impacto do seu conteúdo usando a Análise de conteúdo.
Experiência integrada e feedback de serviço	O feedback de experiência e serviço permite que você colete feedback rápido dos usuários sobre as experiências do usuário e as experiências de serviço.

Experiência integrada e feedback de serviço

O feedback de experiência e serviço permite que você colete feedback rápido dos usuários sobre as experiências do usuário e as experiências de serviço.

Configure a experiência e o feedback de serviço em Central do funcionário portal para obter informações sobre os sentimentos do usuário, como administrador.

Exiba todas as respostas capturadas de forma organizada no painel Análise de feedback.

Os dois tipos de feedback são:

- Feedback da experiência: Forneça seu feedback sobre a experiência do usuário no portal, no celular, no quiosque ou por meio do Virtual Agent.
- Feedback do serviço: Forneça seu feedback sobre a experiência de serviço, como levantar um Catálogo de serviços solicitação de item.

Ambos os tipos de feedback podem ser perguntas estáticas ou questionários de pesquisa.

Nota:

- Configure o widget de gaveta de feedback da experiência em seu portal, se ele tiver Central do funcionário cabeçalho.
- Configure o widget de gaveta de feedback de experiência para fornecer feedback em vários formatos, como experiência, feedback de valor numérico ou feedback de classificação por estrelas. Para obter mais informações sobre como configurar a definição de feedback, consulte Configure a definição de feedback.
- Aproveite a classificação por estrelas e a classificação do valor numérico no feedback da experiência predefinida com Central do funcionário versão 35,0.
- Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de definição de feedback, consulte Formulário de definição de feedback.

Forneça feedback por meio do widget de gaveta, na página no portal ou por e-mail.

Os widgets a seguir são personalizáveis. Para obter mais informações sobre como personalizar os widgets, consulte Gestão integrada de feedback de experiência e serviço.

Widgets de feedback

Nome	Tipo	Descrição
experience-flow-feedback	Widget	Oferece suporte ao feedback na página no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de feedback

Nome	Tipo	Descrição
experience-workflow-feedback	Widget	Oferece suporte a feedback baseado em fluxo de trabalho no portal.

Loop de pós-feedback

O loop pós-feedback permite que tarefas sejam criadas quando a classificação de feedback está abaixo ou igual ao limite de classificação. As tarefas de feedback estão visíveis em **Minhas tarefas** .

Exiba **Detalhes** para obter a avaliação da tarefa de feedback. Para tarefas de feedback de pesquisa, exiba as respostas e os detalhes da avaliação.

As tarefas de feedback podem ser anônimas se o provedor de feedback não compartilhar suas informações pessoais ao enviar o feedback. Notifique o provedor de feedback por e-mail quando a tarefa for resolvida se ele tiver compartilhado seus detalhes pessoais. Para obter mais informações, consulte

- Resolva uma tarefa de feedback
- Notificação de tarefa de feedback

Feedback de experiência para a extensão do navegador

Obtenha uma configuração de feedback de experiência e uma definição de feedback ao instalar o plug-in Extensão do navegador para Central do funcionário (sn_ex_brw_ext) versão 1,0 junto com Central do funcionário - Pro plug-in (sn_ex_sp_pro) versão 36,0.

Nota: **Feedback de experiência para a extensão do navegador** a definição tem determinados diferenciadores das opções de feedback de experiência genérica. Para obter mais informações, consulte Configure a definição de feedback.

Você pode exibir a análise de feedback na extensão do navegador selecionando **Extensão do navegador da Central do funcionário** em **Filtro de portais** .

Defina a configuração de feedback

Defina a configuração de feedback para a experiência e o feedback de serviço no Central do funcionário portal. Configure um canal contínuo de comunicação de feedback que permaneça constante para o seu portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure o serviço integrado e o feedback da experiência que está disponível com Central do funcionário - Pro. Obtenha respostas em qualquer lugar do seu portal, por e-mail ou Virtual Agent Ou por meio do quiosque.

A configuração de feedback é genérica para todos os tipos e definições de feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Configuração de feedback**.
2. Selecione **Novo** para criar uma configuração de feedback.
3. No formulário de configuração de feedback, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de feedback.
4. Selecione **Enviar**.

Nota: As seguintes configurações de feedback padrão estão disponíveis com Central do funcionário - Pro versão 32,0.

- **Configuração de feedback da Central do funcionário**
- **Configuração de feedback do portal do quiosque**
- **Configuração de feedback do MESP**

Se você tiver o plug-in Extensão do navegador para Central do funcionário (sn_ex_brw_ext) versão 1,0 junto com Central do funcionário - Pro plug-in (sn_ex_sp_pro) versão 36,0, você tem **Configuração de feedback da extensão do navegador** por padrão.

Resultado
Você configurou as propriedades do serviço integrado e do feedback da experiência.

O que Fazer Depois
Configure a definição de feedback. Para obter mais informações, consulte Configure a definição de feedback.

Configure a definição de feedback

Configure a definição de feedback para selecionar os detalhes mais finos de cada tipo de feedback.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A definição de feedback fornece a você a liberdade de selecionar como e em que ponto e modo você deseja coletar seus dados de feedback de seus usuários. Você pode:

- Selecione as perguntas a serem feitas.
- Selecione o tipo de pergunta, seja estática ou de pesquisa.
- Selecione o modo da solicitação de feedback, seja um widget de gaveta ou na página e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Definições de feedback**.
2. Selecione **Novo** para criar uma definição de feedback para uma página do portal.
3. No formulário de definição de feedback, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição de feedback.
4. Salve suas modificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar suas mudanças e permanecer no formulário, selecione **Salvar** .
- Para salvar suas mudanças e retornar à tabela Definições de feedback [sn_ex_sp_pro_feedback_definition], selecione **Enviar** .

- **Nota:** As definições de feedback a seguir estão ativas na instalação de Central do funcionário - Pro versão 32,0.

  - **Feedback da experiência**
  - **Feedback de experiência para o quiosque**
  - **Feedback da experiência do Virtual Agent**
  - **Feedback de experiência para dispositivos móveis**

- Você só vê **Feedback de experiência para o quiosque** quando você tiver Quiosque da central do funcionário - Pro plug-in (sn_ex_sp_pro_kiosk) instalado.
- As definições de feedback a seguir estão ativas na instalação de Central do funcionário - Pro plug-in (sn_ex_sp_pro) versão 35,0.
  - **Classificação por estrelas para experiência**
  - **Feedback de experiência para o quiosque**
  - **Feedback da experiência do Virtual Agent**
  - **Feedback de experiência para dispositivos móveis**
- Se você estiver implantando originalmente a funcionalidade de feedback da experiência ou Central do funcionário - Pro próprio plug-in (sn_ex_sp_pro) com a versão 35,0, o. **Classificação por estrelas para experiência** a definição está ativa por padrão. . **Feedback da experiência** a definição está inativa.
- Se você for um usuário existente do **Feedback da experiência** definição, o. **Classificação por estrelas para experiência** a definição está inativa por padrão. Você pode habilitar o primeiro em Central do funcionário - Pro plug-in (sn_ex_sp_pro) versão 35,0.
- Se você tiver o plug-in Extensão do navegador para Central do funcionário (sn_ex_brw_ext) versão 1,0 junto com Central do funcionário - Pro plug-in (sn_ex_sp_pro) versão 36,0, você tem **Feedback de experiência para a extensão do navegador** definição por padrão. A seguir estão alguns principais diferenciadores das definições de feedback de experiência genérica.
  - . **Escala de 5 pontos** está ativo com a definição de feedback por padrão. Você pode mudá-lo para qualquer outra forma de feedback de experiência de acordo com seus requisitos organizacionais.
  - . **Seleção de página** apenas tem **ecbe_pro_home** opção para **Páginas incluídas** campo.
  - . **Modo de widget** o campo tem **Em linha** opção para o feedback de experiência para a extensão do navegador. Para obter mais informações sobre os valores de campo, consulte Formulário de definição de feedback.

5. A tabela Condições do gatilho [asmt_condition] fica visível somente para o tipo de feedback Serviço - fluxo de trabalho depois que a definição é salva.
6. Selecione **Novo**.
7. No formulário de condição do gatilho, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Formulário Condição do gatilho das pesquisas .

Nota:

- Acesse o widget de feedback da experiência nas páginas de tópico, o. Catálogo de serviços E na página Minhas solicitações disponíveis por padrão.
- Adicione o widget manualmente em qualquer outra página.
- Crie apenas uma definição de feedback para um portal por vez.
- Crie feedback de pesquisa exclusivo para cada definição de feedback.
- Altere o temporizador de redefinição padrão da condição do gatilho de definição de feedback de 30 dias para o período necessário.

O que Fazer Depois

- Use os widgets de feedback em Central do funcionário portal. Para obter mais informações, consulte Use a experiência integrada e o feedback de serviço.
- Verifique as respostas recebidas no painel de feedback da experiência. Para obter mais informações, consulte Painel de Análise de feedback.
- Personalize as aparências do fluxo de experiência e os widgets de feedback do fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gestão integrada de feedback de experiência e serviço.

Configurando feedback para Virtual Agent

Você pode promover o feedback da experiência ou configurar feedback de serviço para Virtual Agent.

Promover feedback de experiência em Virtual Agent

Promova o tópico de feedback da experiência para aparecer no padrão Virtual Agent sugestões.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma definição de feedback para Virtual Agent canal com **Tipo de feedback** Definido como experiência.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Definições de feedback**
2. Selecione a definição de feedback que você criou para Virtual Agent canal.
3. Selecione **Promover feedback de experiência no VA** link relacionado.
   O feedback da experiência é promovido no Virtual Agent.
4. **Opcional:** Exiba o registro do tópico promovido selecionando o link na mensagem exibida.
   Para obter mais informações sobre tópicos promovidos, consulte Promover ou rebaixar subfluxos de conversa do LLM, ações e tópicos em Designer do Virtual Agent .

Configurar feedback de serviço para Virtual Agent

Configure o feedback de serviço para aparecer após uma conversa de tópico no Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma definição de feedback para Virtual Agent canal com **Tipo de feedback** Definido como Serviço - fluxo de trabalho.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Feedback de experiência e serviço** > **Definições de feedback**
2. Selecione a definição de feedback que você criou para Virtual Agent canal.
3. Selecione **Configurar feedback do serviço no VA** link relacionado.
4. Exiba o registro do tópico de configuração selecionando o link na mensagem exibida.
   Para obter mais informações sobre tópicos de configuração, consulte Trabalhar com tópicos de configuração .

   Nota: Você pode definir o valor de `com.glide.cs.survey.probability`propriedade do sistema para mudar a probabilidade (percentual) de que o tópico de configuração da pesquisa ocorra em suas conversas. Por exemplo, defina o valor como 0,50 para exibir o tópico de configuração da pesquisa aleatoriamente em 50% das conversas.

Resultado

O feedback de serviço é configurado para Virtual Agent.

Gestão integrada de feedback de experiência e serviço

Gerencie os widgets de feedback de experiência e serviço de acordo com suas necessidades organizacionais.

Modifique o widget de feedback do fluxo de experiência

Personalize a aparência do widget de feedback do fluxo de experiência com as opções de instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. No Mega Menu, selecione uma página de tópico.
3. Prima o botão de controlo e selecione e mantenha premido (ou clique com o botão direito do rato) em simultâneo para obter as opções de menu.
4. Selecione **Opções de instância** e modifique as seguintes opções.

Opções de instância do widget de feedback

Opções de instância	Descrição
Dados	**Parâmetro do ID do registro** ID do registro da página para receber feedback.
Dados	**Tabela** ID da tabela de registro escolhido para o feedback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	Nota: A tabela de registro é usada principalmente para **Fluxo de trabalho** tipo de feedback.
Apresentação	**Título** Título do widget de feedback na página que você deseja exibir.
Apresentação	**Alinhamento** Preferência de alinhamento para o texto de exibição.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O widget de feedback na página é personalizado de acordo com sua preferência.

Modifique o widget de feedback do fluxo de trabalho

Personalize a aparência do widget de feedback do fluxo de trabalho com as opções de instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Em qualquer página de detalhes do registro, pressione o botão de controle e selecione e segure simultaneamente (ou clique com o botão direito do mouse) para obter as opções de menu.
3. Selecione **Opções de instância** e personalizam a aparência do widget.
4. Na janela de opções de instância do widget de feedback, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Modifique o widget de feedback do fluxo de experiência.

Resultado
O widget de feedback do fluxo de trabalho é personalizado de acordo com sua preferência.

Painel de Análise de feedback

Rastreie todas as suas respostas de feedback com a Análise de feedback para portais, e-mail, Virtual Agent, quiosques, e. Now Mobile®.

A Análise de feedback, anteriormente chamada de painel de feedback da experiência, ajuda você a rastrear todas as respostas de feedback coletadas de seus usuários em um só lugar.

O painel Análise de feedback é compatível com o tema Next Experience.

As seguintes funções são necessárias para acessar ou exibir o painel:

Funções do painel Análise de feedback

Função	Descrição
assessment_admin	Esta função tem acesso aos componentes de avaliação.
esc_admin	Esta função é o administrador da Central de serviços do funcionário.
survey_reader	Esta função pode exibir o conteúdo do painel.

Tradução automática

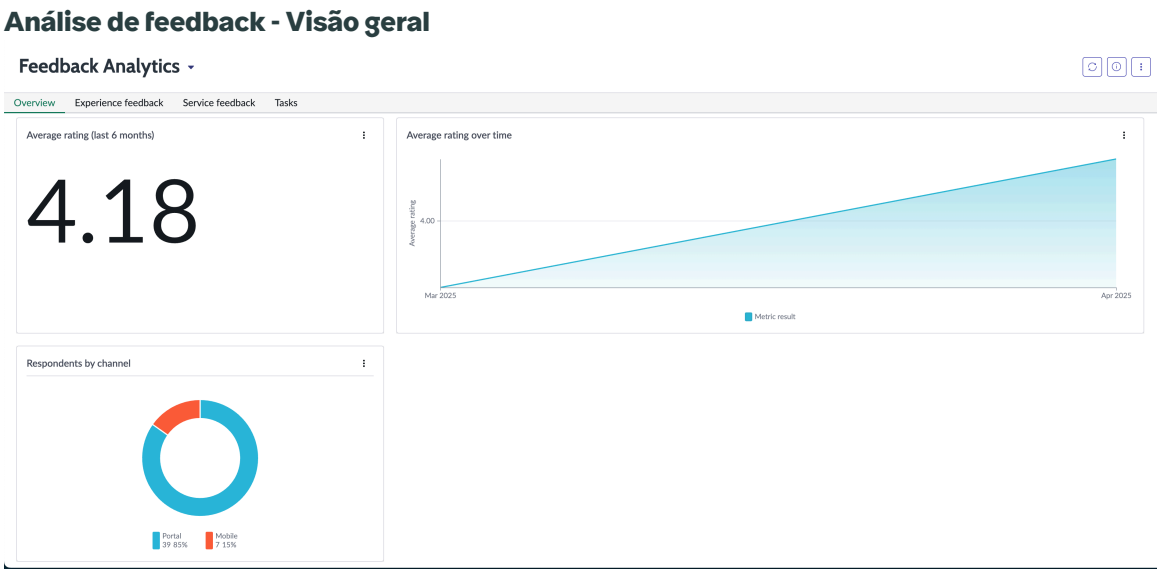
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A Análise de feedback é um painel somente leitura. Você deve clonar o painel Análise de feedback para personalizá-lo.

Limpe **Portal** opção de filtro, se você quiser exibir a tendência das respostas, independentemente de seus canais.

Você pode ver as seguintes tendências no painel.

Visão geral da Análise de feedback



Classificação média (últimos 6 meses): Mostra a classificação média coletada nos últimos seis meses.

Classificação média ao longo do tempo: Mostra a classificação média coletada por um período.

Entrevistados por canal: Mostra o número de respostas recebidas com base no tipo de canal usado para obtê-lo. Por exemplo, portal, celular, e-mail, quiosques ou Virtual Agent feedback.

Classificação média das definições de feedback de serviço: Mostra a classificação média para cada definição de feedback criada. Por exemplo, a classificação média de páginas de tópico que residem em diferentes taxonomias ou a classificação média de fluxos de trabalho.

Feedback do serviço - principais páginas por respostas: Mostra as principais opções nas páginas em que o feedback é recebido no portal.

Respostas de feedback da experiência: Mostra o número de respostas recebidas por meio do widget de compartimento ou no modal no portal.

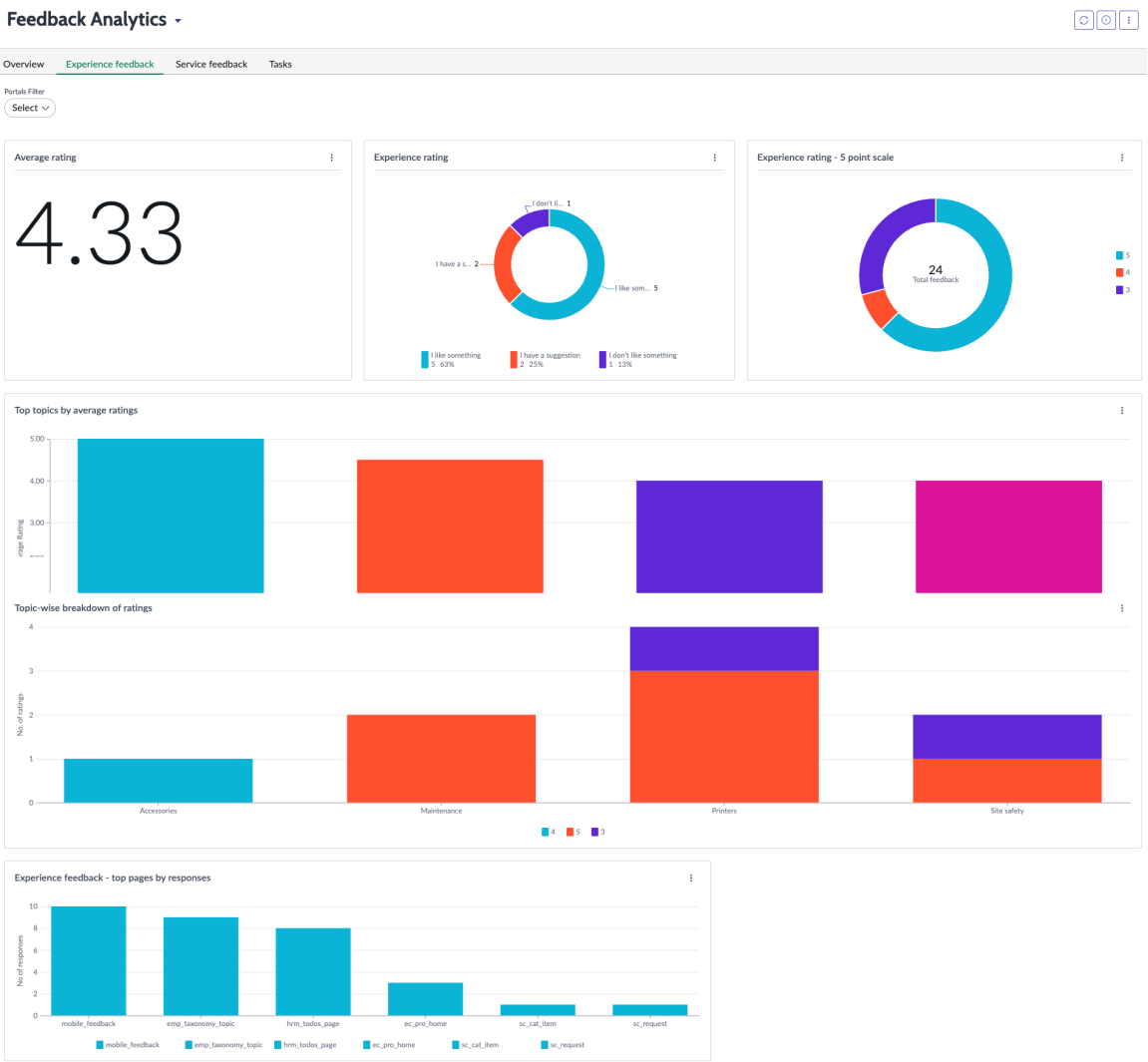
Feedback da experiência - principais páginas por respostas: Mostra as principais opções nas páginas em que o feedback da experiência é usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feedback de experiência

Feedback de experiência



Classificação média : A média das classificações recebidas para feedback de experiência.

Classificação de experiência Dados de classificação de feedback de experiência básica recebidos apresentados por porcentagem.

Classificação da experiência - escala de 5 pontos : Número e tipo de classificações recebidas na escala de 5 pontos e na escala de classificação numérica de 5 pontos.

Principais tópicos por classificações médias Principais tópicos de acordo com a classificação recebida em ordem decrescente.

Detalhamento de classificações por tópico Detalhamento por tópico da classificação em escala de pontos recebida.

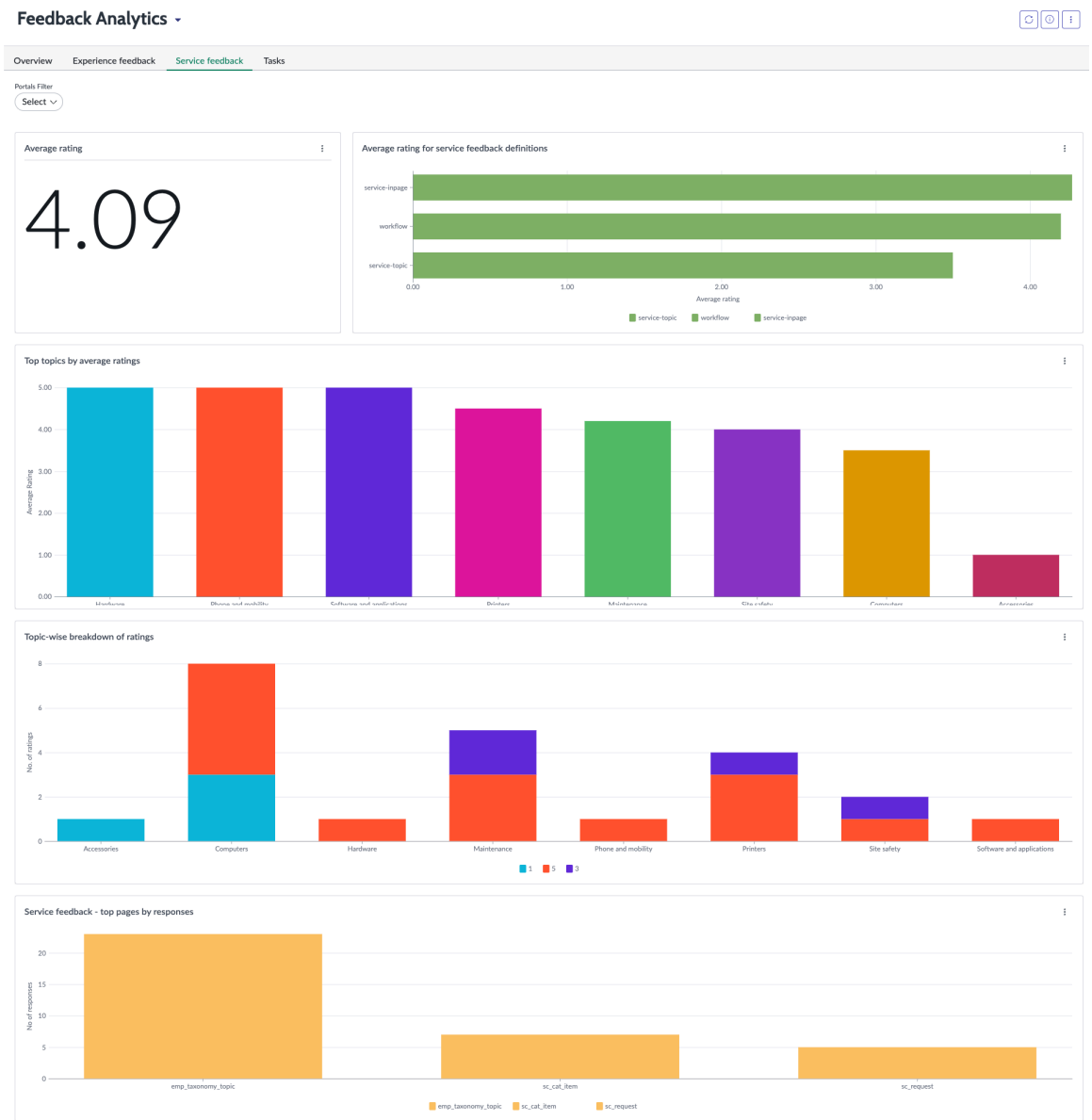
Feedback da experiência - principais páginas por respostas Principais páginas com mais classificações de feedback de experiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feedback do serviço

Feedback do serviço



Classificação média Média das classificações recebidas para feedback de serviço.

Classificação média para definição de feedback de serviço Média das classificações recebidas pelos tipos de definição de feedback de serviço.

Principais tópicos por classificações médias Principais tópicos de acordo com a classificação recebida em ordem decrescente.

Detalhamento de classificações por tópico Detalhamento por tópico da classificação em escala de pontos recebida.

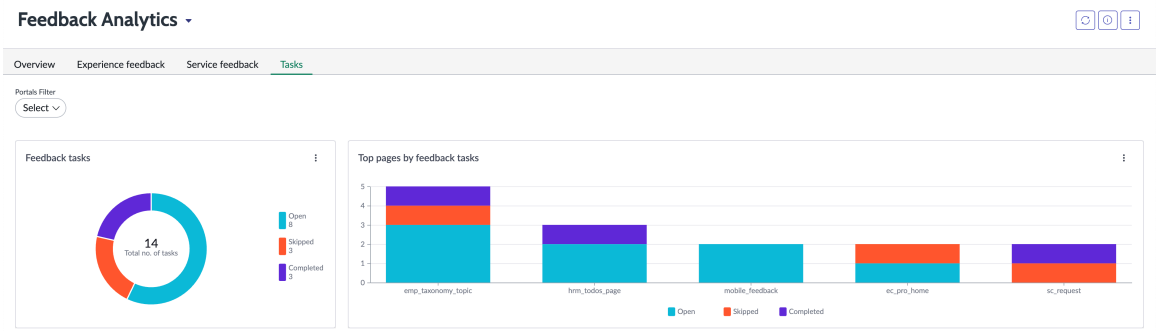
Feedback do serviço - principais páginas por respostas Principais páginas com mais classificações de feedback de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas

Tarefas



Tarefas de feedback Número de tarefas exibidas por seus respectivos estados.

Principais páginas por tarefas de feedback Principais páginas em que o feedback é compartilhado e o número de tarefas exibidas por seus respectivos estados.

Painel de experiência do usuário

O painel de experiência do usuário ajuda a obter uma exibição consolidada dos dados de feedback. Ele fornece uma exibição rápida de todos os tipos de dados de feedback no painel Análise da experiência do usuário.

O painel de experiência do usuário mostra rapidamente os dados de feedback coletados de diferentes usuários. Ele fornece dados da experiência, do serviço e do feedback da pesquisa.

Se você já estiver familiarizado com o painel Análise da experiência do usuário, rastreie todos os dados de feedback de diferentes portais aqui.

A seguir estão os diferentes componentes da experiência e do feedback de serviço visíveis no painel de experiência do usuário.

Feedback de experiência

Consulte as informações de análise a seguir para os dados de feedback da experiência.

- **ID da página** ID da página em que o feedback é fornecido.
- **Classificação** Classificação agrupada para entender as porcentagens de feedback positivo ou negativo.
- **Usuários** ID do usuário do provedor de feedback.

  Se o provedor de feedback optar por ser anônimo, o ID do usuário será exibido como Convidado.

- **Comentário** Projeção percentual dos sentimentos do usuário coletados por meio das classificações.

> **Nota:** As informações de comentário só estão disponíveis para Central do funcionário portal não para Quiosque da central do funcionário - Pro E o Mobile Employee Service Portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feedback de experiência em escala de 5 pontos

Consulte as informações de análise a seguir para a escala de 5 pontos do feedback da experiência.

- **Comentário** Projeção percentual dos sentimentos do usuário coletados por meio das classificações.
- **ID da página** ID da página em que o feedback é fornecido.
- **Classificação** Classificação agrupada para entender as porcentagens de feedback positivo ou negativo.
- **Usuários** ID do usuário do provedor de feedback.

  Se o provedor de feedback optar por ser anônimo, o ID do usuário será exibido como Convidado.

Feedback do serviço

Consulte as seguintes análises para os dados de feedback do serviço.

- **ID da página** ID da página em que o feedback é fornecido.
- **ID do registro** Um sistema de acompanhamento de fluxo de trabalho em que mostra se o feedback é de um portal ou de um e-mail.
- **Classificação** Classificação agrupada para entender as porcentagens de feedback positivo ou negativo.
- **Usuários** ID do usuário do provedor de feedback.

  Se o provedor de feedback optar por ser anônimo, o ID do usuário será exibido como Convidado.

- **Nome do tópico** Página de tópico em que o feedback é fornecido.
- **Comentário** Projeção percentual dos sentimentos do usuário coletados por meio das classificações.

Feedback da pesquisa

Consulte as seguintes análises para os dados de feedback da pesquisa.

- **ID da página** ID da página em que o feedback é fornecido.
- **Nome da pesquisa** Nome da pesquisa.
- **ID do usuário** ID do usuário do provedor de feedback.

  Se o provedor de feedback optar por ser anônimo, o ID do usuário será exibido como Convidado.

Análise de conteúdo

Monitore e meça o impacto do conteúdo fornecido por meio do Central do funcionário E em campanhas que usam Análise de conteúdo.

A Análise de conteúdo coleta dados e gera visualizações sobre o engajamento do funcionário com o conteúdo no Central do funcionário. A Análise de conteúdo é habilitada pelo Estrutura de Análise da plataforma .

Nota: O Google Analytics não é mais compatível, pois o Google parou de oferecer a integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painéis de Análise de conteúdo

Os painéis exibem visualizações de dados em widgets. Cada widget exibe dados para parâmetros específicos, como interações do usuário com o conteúdo. A Análise de conteúdo inclui os seguintes painéis:

Painéis de Análise de conteúdo

Painel	Descrição das visualizações de dados
Content Analytics	Métricas de engajamento do portal, incluindo usuários exclusivos, tempo médio por página e taxa de rejeição.
Análise de conteúdo - Noções básicas	Visitas e exibições de páginas do portal, incluindo visitas por dia e páginas exibidas com mais frequência.
Análise de campanha	Métricas de engajamento da campanha, tarefas pendentes e impacto, filtrados por campanha ou objetivo de sucesso da campanha.
Visão geral da campanha	Métricas de desempenho da campanha por campanha, incluindo tarefas encerradas e ações do usuário.
Painel Visão geral da biblioteca de conteúdo	Métricas de desempenho para conteúdo publicado no portal ou no aplicativo Now Mobile.
Envolvimento com conteúdo	Métricas sobre o engajamento do usuário, como exibições de conteúdo, cliques no ícone de reação, comentários e respostas aos comentários.

Configuração da Análise de conteúdo

1. Ativar Análise de conteúdo
2. Estabeleça o perfil de acompanhamento executando uma das seguintes etapas:
   - Ative um dos perfis de acompanhamento prontos para uso e defina-o como o perfil de acompanhamento padrão: Ativar um perfil de acompanhamento
   - Criar um perfil de acompanhamento personalizado: Crie um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo

   Para obter mais informações sobre perfis de acompanhamento, consulte a seção abaixo.
3. Para rastrear a análise de um widget ou página personalizada, adicione o perfil de acompanhamento ao cabeçalho: Configure o acompanhamento da Análise de conteúdo

> **Importante:** Um novo **Habilitar acompanhamento** o campo foi introduzido nas notificações de conteúdo, projetado especificamente para conteúdo de e-mail. Os registros de notificação existentes terão este campo desabilitado por padrão, de acordo com as configurações anteriores do sistema e, por padrão, o acompanhamento do conteúdo de e-mail existente será desabilitado. No entanto, para novos conteúdos de notificação por e-mail, o **Habilitar acompanhamento** a opção estará disponível para sua seleção e será habilitada automaticamente na criação de um novo registro. Este recurso fornece maior flexibilidade, permitindo que você determine se o acompanhamento deve ser aplicado a um registro de conteúdo de e-mail específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfis de acompanhamento

Os perfis de acompanhamento definem um bucket em que você deseja capturar a análise. Ele pode corresponder a um portal, campanha, aplicação ou qualquer contexto que você quiser.

Dois perfis de acompanhamento estão incluídos prontos para uso: Experiências de conteúdo e. Publicação de conteúdo. Você pode usar qualquer um deles para coletar dados sobre o conteúdo exibido com um widget pronto para uso. Se o seu portal estiver publicando conteúdo em widgets personalizados, você deverá atualizar um perfil de acompanhamento pronto para coletar dados para esses widgets ou criar um novo perfil de acompanhamento.

Coleta e armazenamento de dados

A Análise de conteúdo armazena os dados coletados em tabelas, que são organizadas por tipo de dados.

Nota: Se um painel não exibir visualizações, verifique se os dados estão sendo coletados abrindo uma tabela. Insira o nome da tabela na barra de navegação, anexado por `.list` .

Para obter uma lista de tabelas de Análise de conteúdo, consulte Componentes instalados com a Análise de conteúdo.

Esta é uma visão geral do processo pelo qual a Análise de conteúdo coleta e move dados:

1. Os usuários executam uma ação, como abrir uma página ou clicar em um link.
2. A Análise de conteúdo coleta esse ponto de dados e armazena na memória do navegador.
3. Depois que um usuário navega para outro conteúdo ou após cinco minutos, os dados são movidos para o servidor na memória.
4. Os dados são movidos para as tabelas de análise de conteúdo.
   - Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - Página rastreada [sn_cda_tracked_page_agg]
   - Visita rastreada [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. O gatilho de perfis de acompanhamento é executado para transferir dados para as tabelas de análise compartilhadas.
   - Estatística de evento [sn_cda_event_stat]
   - Estatística de página [sn_cda_page_stat]
   - Estatística de visita de análise [sn_cda_analytics_visit_stat]

Ativar Análise de conteúdo

Ative a Análise de conteúdo se você tiver uma função de administrador para usar a solução de análise padrão que fornece análise de tráfego do portal da Web, bem como estatísticas de engajamento relacionadas a Experiências de conteúdo (também conhecidas como campanhas).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Análise de conteúdo requer os seguintes plug-ins para coletar dados e gerar painéis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins de Análise de conteúdo

Plug-in	Descrição
Análise de conteúdo [sn_cda]	Coleta dados e fornece métricas básicas em exibições de página e sessões do usuário
Publicação de conteúdo [sn_cd]	Fornece dados do conteúdo publicado por meio da Publicação de conteúdo
Experiências de conteúdo [sn_ca]	Fornece dados de conteúdo publicado por meio de Experiências de conteúdo
Análise de desempenho - Análise do portal [sn_cdap]	Aprimora painéis com perfil de conteúdo e filtros de janela de tempo
Performance Analytics - Envolvimento com conteúdo Análise [sn_ca_pa]	Aprimora painéis com filtros de campanha, permitindo que os usuários exibam análises e engajamento específicas da campanha ao longo do tempo para conteúdo pendente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Análise de conteúdo

Tópicos relacionados

Componentes instalados com a Análise de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar um perfil de acompanhamento

Ative um dos perfis de acompanhamento prontos para uso para começar a coletar métricas do portal e da campanha.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cda.analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A Análise de conteúdo contém dois perfis prontos para uso (Experiências de conteúdo e. Publicação de conteúdo) que rastreiam métricas do portal de demonstração associado ao produto.

Você pode usar qualquer um dos perfis de acompanhamento para rastrear métricas do Central do funcionário definindo-o como o perfil padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de conteúdo** > **Configuração**.
2. Ativar um dos perfis: Clique duas vezes em **Ativo** , selecione **Verdadeiro** em seguida, clique em **Salvar** ícone.
3. Definir um perfil padrão: Clique duas vezes em **Padrão** , selecione **Verdadeiro** em seguida, clique em **Salvar** ícone.

Nota: Os dois perfis atuam como repositórios para coleta de dados. O repositório de dados diferente fornece opções para exibir conjuntos de dados separadamente no painel de análise.

Resultado
Cada um dos perfis de acompanhamento prontos para uso tem um trabalho programado para coletar dados. Você pode modificar ou executar manualmente o script associado ao trabalho agendado executando estas etapas:

1. Clique no link na coluna Gatilho.

Nota: Se a coluna Gatilho não aparecer na lista Perfis de acompanhamento, clique em **Atualizar lista personalizada** E adicione a coluna Gatilho à lista Selecionado.

O formulário do gatilho de perfil é aberto, onde você pode modificar o tempo de execução da importação (a frequência com que o script é executado) ou definir uma condição.

2. Para executar manualmente o script, clique em **Executar agora** .

Crie um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo

Use Perfis de acompanhamento para configurar seus painéis de análise de conteúdo da ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cda.analytics_admin

Os perfis de acompanhamento definem:

- De qual site você deseja coletar dados.
- A partir de qual fuso horário um dia começa e termina para acompanhamento de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A partir de qual fuso horário a coleta de dados de horário deve começar.
- Quais países você deseja excluir em sua coleta de dados de análise e de onde deseja capturar dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de conteúdo** > **Configuração**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique em **ServiceNow** .
4. Preencha o formulário.

Perfil de rastreamento

Campos	Descrição
Nome	Uma descrição do perfil de acompanhamento.
Ativo	Indica que o perfil está ativo e disponível para uso. **Nota:** Se você tentar desativar um perfil de acompanhamento que está em uso, uma mensagem de aviso será exibida para confirmar suas ações.
Padrão	Indica que o perfil é o perfil padrão. Os portais usam o perfil de acompanhamento padrão quando configurados para acompanhamento sem definir um rastreador específico. **Nota:** O sistema de base Central do funcionário(EC) usa o perfil de acompanhamento padrão.
Responsável	O usuário responsável pelo perfil.
Fuso horário de coleta	Define quando um dia começa para coleta de dados com base no fuso horário selecionado. Um dia começa às 12:00 e termina às 11:59:59 por padrão. Por exemplo, se você selecionar Sistema (América/Los_Angeles), isso significa que um dia começa às 12:00 PST.
Importar tempo de execução	Para os perfis da ServiceNow, os dados de hora e fuso horário são movidos das tabelas de análise de conteúdo para as tabelas de análise compartilhadas. Consulte Dados coletados .
Importar fuso horário de execução	O fuso horário do tempo de execução da importação. Por exemplo, se você definir o Tempo de execução da importação como 00: 00: 00 e Sistema (América/Los_Angeles) como Fuso horário de execução da importação, seus dados serão movidos das tabelas de análise de conteúdo para as tabelas de análise compartilhadas à meia-noite, PST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Países Restritos	Os países dos usuários que você não deseja rastrear. **Nota:** Os países restritos são baseados no perfil do usuário (sys_user) e não no país em que o usuário está no momento. Clique em **Inserir uma nova linha...** e selecione um país. Se um país que você deseja restrito não for exibido, adicione-o à lista navegando até **Organização** > **Localizações**.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O novo perfil de acompanhamento aparece na lista Perfis de acompanhamento e o sistema cria um trabalho agendado para coletar dados. Você pode modificar ou executar manualmente o script associado ao trabalho agendado executando estas etapas:

1. Clique no link na coluna Gatilho.

   Nota: Se a coluna Gatilho não aparecer na lista Perfis de acompanhamento, clique em **Atualizar lista personalizada** E adicione a coluna Gatilho à lista Selecionado.

   O formulário do gatilho de perfil é aberto, onde você pode modificar o tempo de execução da importação (a frequência com que o script é executado) ou definir uma condição.

2. Para executar manualmente o script, clique em **Executar agora** .

Configure o acompanhamento da Análise de conteúdo

Para usar a Análise de conteúdo com páginas ou widgets personalizados, adicione o perfil de acompanhamento ao seu Central do funcionário Ou cabeçalho do tema do portal de serviços e adicione o serviço cdaAnalytics aos widgets personalizados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cda.analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mais etapas para acompanhamento de página:

Adicionar o perfil de acompanhamento para seu Central do funcionário ou cabeçalho do tema do portal de serviços.

```
<widget
id="cda-site-analytics"
options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

Nota: Se você não especificar um perfil de acompanhamento nas opções, a análise de conteúdo tentará usar o perfil de acompanhamento padrão. Consulte Crie um perfil de acompanhamento da Análise de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Cabeçalhos e Rodapés**.
2. Selecione seu cabeçalho (Cabeçalho de publicação de conteúdo, Cabeçalho da Central do funcionário, Cabeçalho ESC ou Cabeçalho HRMadrid).
3. Se necessário, clone o cabeçalho.
   Para obter mais informações, consulte Página de configuração do Portal de serviços . Ou você pode usar provedores Angular, consulte Reutilize componentes com provedores Angular .
4. Se estiver usando um clone do cabeçalho Publicação de conteúdo, pesquise o marcador de widget cda-site-analytics no **Modelo HTML do corpo** campo.
5. Em seguida, substitua PROFILE_NAME pelo perfil que você deseja usar para acompanhamento.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um menu de cabeçalho do portal .
6. Se você estiver usando um cabeçalho diferente, adicione o seguinte ao HTML do corpo e substitua PROFILE_NAME:

```
<widget
id="cda-site-analytics"
options="{ 'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

   Se você não especificar um perfil de acompanhamento nas opções de widget, a análise de conteúdo tentará usar o perfil de acompanhamento padrão (se ele existir).

   Rastrear Central do funcionário eventos

   Para rastrear Central do funcionário Eventos, adicione o serviço cdaAnalytics aos widgets personalizados. Consulte Guia do desenvolvedor de widget .

   Por exemplo:

```
function ($scope, cdaAnalytics) {
$scope.onButtonClick = function() {

// track event using the default tracker (no argument for getTracker)
cdaAnalytics.getTracker() .then(function(tracker) {
tracker.trackEvent(
'{Desired Category}',
'{Desired Action}',
'{Desired Name}'
);
});

// track event using specific tracker
cdaAnalytics.getTracker ('Human Resources Portal Tracker').then(function (tracker) {
tracker.trackEvent(
'Human Resources',
'Video Viewed',
'Open Enrollment 2018'
);
});
};
}
```

7. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.
8. Selecione um widget ou crie um.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Adicione o cdaAnalytics à Lista relacionada de provedores Angular.
10. Atualize o controlador do cliente do widget para usar o serviço cdaAnalytics.

Testes de início rápido da Central do funcionário Pro

Valide a funcionalidade contínua da Central do funcionário Pro após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de início rápido são desativados e modelos de teste somente leitura. Por padrão, eles só produzem um resultado de aprovação quando você os executa com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in do recurso.

Para que os testes de início rápido produzam um resultado de aprovação ao executá-los com os dados específicos da instância, copie e configure-os para usar os dados da instância.

Use o Perfil de desempenho para comparar testes e detectar degradação de desempenho ao fazer upgrade da instância, para que você possa investigar e corrigir os problemas. Consulte Perfil de desempenho .

Os plug-ins Agile Development 2,0 (com.snc.sdlc.agile.2,0) e Agile Development 2,0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2,0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Os dados de demonstração são necessários ao executar.

Central do funcionário - Pro

Testes de início rápido Central do funcionário - Pro

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Criar delegação ad hoc para tarefa de aprovação	Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de aprovação possa ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário.	San Diego
Criar delegação ad hoc para tarefa de RH	Garante que uma delegação ad hoc para uma tarefa de RH possa ser criada a partir do formulário Minhas tarefas no Central do funcionário.	San Diego
Central do funcionário – Meus Favoritos	Verifica a funcionalidade de favoritos no Central do funcionário. Também verifica quando um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo é adicionado ao widget Favoritos.	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central do funcionário - Pro

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Central do funcionário – Solicitação de aprovação do Hub de aprovações	Verifica a funcionalidade de aprovação no Central do funcionário. Também verifica se quando uma solicitação é aprovada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário.	San Diego
Solicitação de rejeição na Central do funcionário: Hub de aprovações	Verifica a funcionalidade de rejeição. Também verifica se quando uma solicitação é rejeitada, ela aparece na coluna **Concluído** do usuário.	San Diego
Central do funcionário – Geração de perfil do funcionário	Verifica se os perfis dos funcionários são gerados de acordo com a definição do funcionário.	Xanadu
Central do funcionário – Página do tópico	Associa um artigo da base de conhecimento ou item do catálogo a um tópico e verifica se eles são exibidos na página do tópico.	San Diego
Central do funcionário – Validar widgets de página inicial	Valida se os seguintes widgets estão presentes na página inicial do Central do funcionário: • Relevante para você • Tópicos populares • Meus itens ativos • Tarefas rápidas • Pesquisa da Página inicial	San Diego
Central do funcionário - Pro – Inicializador de aplicativos	Verifica o seguinte na página Minha aplicação: • Cria uma aplicação e verifica se ela está visível na página da aplicação. • Cria um tópico/categoria, associa a aplicação e verifica se ele está visível no tópico e na categoria.	San Diego
Central do funcionário - Pro – Validar widgets de página inicial	Valida se os seguintes widgets estão presentes na página inicial do Central do funcionário - Pro: • Experiência de conteúdo • Recomendado para você • Tópicos populares	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Central do funcionário - Pro

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	• Eventos futuros • Meus itens ativos • Vídeos • Inicializador de aplicativos • Pesquisa da Página inicial	
ESC: o funcionário pode ver as atualizações do tíquete	Os funcionários podem exibir atualizações nos tíquetes.	Quebec
ESC: publicar perguntas de consulta geral de RH no portal ESC	Verifica se um funcionário de RH pode criar um caso de consulta geral e publicar perguntas de consulta geral de RH no ESC.	Quebec
ESC: Envie um Produtor de registro que cria Solicitação universal e Caso de RH	Verifica se um usuário pode enviar um item do catálogo de RH que cria uma Solicitação universal. Também verifica se a Solicitação universal e o caso de RH foram criados e vinculados.	Quebec
ESC: verificar a página de tíquete padrão no ESC para o caso de RH	Cria um caso de consulta geral do Portal de serviços e verifica se ele aparece na página de tíquete padrão.	Quebec
ESC: verificar o conteúdo do widget nos itens do catálogo	Verifica o conteúdo do widget em uma página do catálogo.	Orlando
ESC: verificar conteúdos do widget nas páginas de conhecimento	Verifica o conteúdo do widget em uma página de conhecimento.	Orlando
RH: pesquisar itens do catálogo e KBs no ESC	Verifica a funcionalidade de pesquisa no ESC.	Quebec
Taxonomia e criação de tópicos	Cria taxonomia e tópicos e, em seguida, adiciona conteúdo ao tópico.	San Diego

Publicação de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Publicação de conteúdo: público	Testa as configurações de público da Publicação de conteúdo.	Orlando
Publicação de conteúdo: conteúdo do tipo Criar faixa no SCA	Garante que o tipo Criar faixa possa ser criado ao usar a SCA (Streamlined Content Authoring, criação de conteúdo simplificada) no módulo Publicação de conteúdo.	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Publicação de conteúdo: criar conteúdo do tipo conteúdo estilizado (vídeo) no SCA	Verifica se um administrador pode criar conteúdo estilizado com um tipo de vídeo usando a Publicação de conteúdo.	Rome
Criar conteúdo de notícias por meio da biblioteca de conteúdo	Cria e publica um artigo de notícias no portal.	Xanadu
Publicação de conteúdo: Programar conteúdo do portal (faixa, calendário, evento e Rich Text	Cria e agenda o conteúdo do portal de testes.	Yokohama
Criar e publicar novo conteúdo com estilo (bloco e faixa)	Verifica se um usuário pode criar uma faixa e bloco de conteúdo estilizado e publicar os itens de conteúdo em uma página de tópico.	Yokohama

Experiências de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Experiências de conteúdo: criar e publicar uma campanha	Cria e publica uma campanha com conteúdo do portal.	Orlando
Criar e publicar campanha - Conteúdo com estilo (bloco), evento e calendário	Verifica se um usuário pode criar uma campanha para publicação imediata com conteúdo estilizado (bloco), evento, tipos de conteúdo de calendário.	Yokohama
Criar e publicar campanha de fase de data fixa - Conteúdo com estilo (bloco), evento e calendário	Verifica se um usuário pode criar uma campanha com uma data de publicação específica que contém conteúdo estilizado (bloco), evento, tipos de conteúdo de calendário.	Yokohama
Experiências de conteúdo: visualização do portal	Verifica se um gerente de campanha pode visualizar o conteúdo do portal usando a visualização do portal.	Rome
Experiências de conteúdo: visualize o conteúdo individual antes de publicar uma campanha	Verifica se um gerente de campanha pode visualizar qualquer conteúdo individual de uma campanha.	San Diego

Governança de conteúdo

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Governança de conteúdo – Novo fluxo de trabalho de solicitação de conteúdo E2E	Fornece testes de ponta a ponta, desde a criação de uma solicitação de conteúdo até a publicação do conteúdo.	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido da Central do funcionário

Gerenciar o desempenho do portal

Descubra maneiras de reduzir o tempo de carregamento do portal e aprimorar a exibição do portal.

Revise as métricas de desempenho do widget

. **Detalhes de desempenho** o recurso fornece acompanhamento abrangente de cada widget em uma página, permitindo uma melhor avaliação da experiência do usuário. Você pode exibir tempos de carregamento, status de personalização e exibir a visibilidade de cada widget. Para obter orientação sobre como acessar as métricas de desempenho do widget, consulte Exibir métricas de desempenho do widget.

Habilitar carregamento assíncrono para widgets

Por padrão, os widgets tentam carregar e exibir dados simultaneamente. Isso pode causar tempos de carregamento mais longos em portais com conteúdo pesado. Para melhorar a velocidade de carregamento e reduzir os tempos de espera do funcionário, selecione **Assíncrono** opção para habilitar widgets para exibir dados conforme eles se tornam disponíveis, em vez de aguardar o carregamento de todos os dados.

Os seguintes widgets são compatíveis com carregamento assíncrono:

- Experiência de conteúdo
- Recomendado para você
- Tópicos populares
- Links rápidos
- Minhas aplicações
- Meus itens ativos

Nota: O acompanhamento de desempenho não é compatível com widgets com carregamento assíncrono de dados habilitado.

Para obter instruções passo a passo para habilitar o carregamento assíncrono, consulte Melhore o tempo de carregamento do portal com carregamento assíncrono e. Configure as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Mega menu.

Otimizar conteúdo conectado

Para melhorar os tempos de carregamento da página, limite o número de itens de conteúdo conectados nos tópicos. Conecte somente o conteúdo necessário aos tópicos e remova qualquer conteúdo desnecessário, como versões desatualizadas ou não publicadas.

Para obter orientação sobre como gerenciar conteúdo conectado, consulte Criar e associar tópicos e. E conteúdo conectado.

Otimização de desempenho do portal

Saiba mais sobre os cenários de carga pesada e alto tráfego e maneiras de otimizar a experiência do usuário e o desempenho do portal.

Usando os seguintes aprimoramentos de desempenho, você pode melhorar a experiência geral do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Experiência de alta carga otimizada** : Otimiza a experiência do funcionário durante o alto uso, como eventos ao vivo, comunicados importantes.

  Para obter mais informações, consulte Experiência de alto tráfego.

- **Adie o carregamento do widget** : Acelera a renderização da página inicial carregando somente o conteúdo essencial primeiro e adiando elementos não críticos para mais tarde. Adie o carregamento de recursos não críticos até que o conteúdo principal seja renderizado.

  Para obter mais informações, consulte Adie a carga na Central do funcionário.

- **Mega menu assíncrono** Carrega recursos ou dados de forma assíncrona em segundo plano sem bloquear o thread principal.

  Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Mega menu.

- **Carga de esqueleto** Melhora o desempenho percebido exibindo elementos de espaço reservado (como caixas ou linhas cinza) enquanto o conteúdo real está sendo carregado. Esta IU de espaço reservado garante aos funcionários que o sistema está funcional e reduz os tempos de espera.

Os administradores podem selecionar os modos regular ou light configurando suas instâncias de widget.

Nota:

- Carregadores de esqueleto não são aplicáveis aos widgets personalizados.
- Adiar configuração de carregamento no nível do Portal SP substitui as configurações no nível da instância.

Tópicos relacionados

Configure as propriedades do sistema de carregamento assíncrono do Mega menu

Opção Adiar instância de carregamento

Experiência de alto tráfego

Melhore o tempo de carregamento do portal com carregamento assíncrono

Reduza o tempo que os funcionários gastam aguardando o carregamento do portal, permitindo que os widgets carreguem dados de forma assíncrona. Isso permite que os widgets exibam informações conforme elas se tornam disponíveis, melhorando o desempenho geral do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os widgets tentam carregar e exibir dados simultaneamente. Isso pode causar tempos de carregamento mais longos em portais com conteúdo pesado. Para melhorar a velocidade de carregamento e reduzir os tempos de espera do funcionário, selecione **Assíncrono** opção para habilitar widgets para exibir dados conforme eles se tornam disponíveis, em vez de aguardar o carregamento de todos os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Vá para os widgets a seguir, mantenha pressionada a tecla control, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância** .
   - Experiência de conteúdo
   - Recomendado para você
   - Tópicos populares
   - Links rápidos
   - Minhas aplicações
   - Meus itens ativos

   Nota: Os widgets a seguir são compatíveis com carregamento assíncrono.
3. Selecione **Assíncrono** carregando opção de configuração (o texto pode mudar, dependendo do widget).
4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Otimização de desempenho do portal

Gerencie conteúdo conectado das páginas de tópico

Melhorar o tempo de carregamento da imagem em Central do funcionário

Use URLs de CDN para reduzir o tempo de carregamento das imagens de faixa, imagens de fundo e ícones do app no Central do funcionário portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Habilite a propriedade do sistema [sn_ex_sp.enable.image.url.support] para o suporte ao recurso no Central do funcionário portal.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerenciar as imagens de ícone, imagens de fundo nas páginas de perfil, imagens de faixa das páginas de tópico, armazenando tudo isso em um servidor CDN local. Não precisa ser obtido do ServiceNow AI Platform® servidor.

O recurso melhora consideravelmente o primeiro tempo de carregamento dos gráficos. O tempo de carregamento continua melhorando conforme você usa e recarrega as páginas.

O suporte a URL CDN está disponível para os widgets Tópicos populares, Links rápidos e Minhas aplicações.

Nota:

- Minhas aplicações só está disponível com Central do funcionário - Pro licença.
- . ServiceNow AI Platform® Fornece suporte para criar e gerenciar seu próprio servidor CDN e URL. A configuração e a manutenção são de responsabilidade do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Tópicos**.
2. Selecione um tópico para atualizar **URL do ícone** e o. **URL da imagem da faixa** .
   Atualize o. **URL do ícone** e o. **URL da imagem da faixa** Do seu servidor CDN local. Isso permite que você tenha um tempo de carregamento aprimorado e melhor acessibilidade às imagens.
3. Ir para **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Links rápidos**.
4. Selecione e o item para atualizar **URL da imagem de fundo** e o. **URL do ícone** do seu servidor local.
5. Ir para **Tudo** > **Central do funcionário** > **Aplicações Web**.
6. Selecione uma aplicação da Web para atualizar **URL do ícone da aplicação** .

Nota:

- Os tópicos populares e os links rápidos têm a preferência do sistema de base definida para os URLs da CDN. Se uma imagem de URL estiver disponível, os ícones e as imagens do ServiceNow AI Platform® os servidores não são usados.
- Minha aplicação tem preferências definidas para **Ícone da aplicação** . Você deve excluir **Ícone da aplicação** Para que o URL da CDN seja detectado e usado.

Exibir métricas de desempenho do widget

Exiba as métricas fornecidas pela janela de desempenho para identificar quais widgets demoram mais tempo para carregar dados.

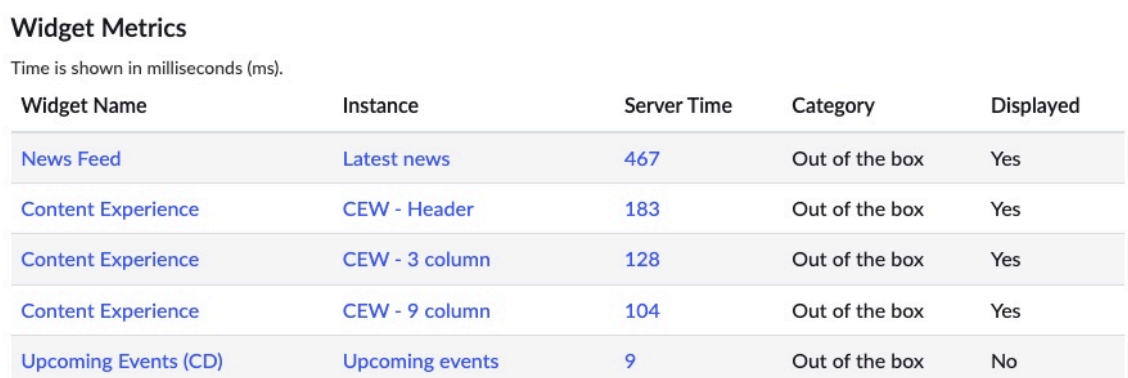
Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Para rastrear o desempenho de um widget personalizado, adicione um ponto de acesso ao script: Adicione pontos de acesso para rastrear o desempenho do widget personalizado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Detalhes de desempenho** fornece acompanhamento abrangente de cada widget em uma página, permitindo uma melhor avaliação da experiência do usuário. Você pode exibir tempos de carregamento, status de personalização e exibir a visibilidade de cada widget.



Widget Metrics

Time is shown in milliseconds (ms).

Widget Name	Instance	Server Time	Category	Displayed
News Feed	Latest news	467	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - Header	183	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 3 column	128	Out of the box	Yes
Content Experience	CEW - 9 column	104	Out of the box	Yes
Upcoming Events (CD)	Upcoming events	9	Out of the box	No

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione o ícone de relógio para abrir **Detalhes de desempenho** janela.
   O relógio o ícone está localizado no canto inferior esquerdo da tela.
3. Clique em **Habilitar Estatísticas de desempenho** .

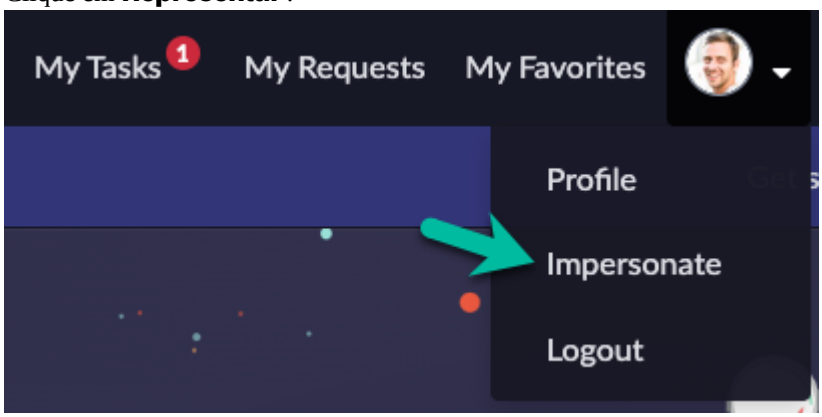
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Fechar**.
5. Represente um usuário para permitir que o sistema capture os tempos de carregamento do widget desse usuário.

   a. Clique na sua imagem de perfil.

   b. Clique em **Representar** .



   c. Selecione o usuário para representar.

   d. Clique na sua imagem de perfil e. **Encerrar representação** .



6. Selecione o ícone de relógio para abrir **Detalhes de desempenho** janela.
7. Em **Pesquisar usuário** , selecione o usuário que você representa.
8. Revise **Hora do servidor** coluna para identificar quais widgets têm os tempos de carregamento mais longos.
9. **Opcional:** Exporte os dados como um arquivo do Excel.
10. Clique em **Fechar** quando terminar.

Adicione pontos de acesso para rastrear o desempenho do widget personalizado

Os pontos de acesso ajudam a capturar e registrar os tempos de carregamento do widget, o que permite melhor depuração de tempos de carregamento longos do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widget**.
2. Clique no widget personalizado ao qual você deseja adicionar o ponto de acesso.
3. Insira os seguintes snippets de código no **Script do servidor** campo:
   Defina uma hora de início abaixo da expressão de configuração de carregamento:

```
var startTime = new GlideDateTime();
```

   Recuperar identificador da instância do widget:

```
data.spInstanceId =
                    grInstanceRecord.getUniqueValue();
```

   Adicionar acompanhamento de tempo de carregamento:

```
new sn_cd.cd_Utils().postInstanceHotspot({
   startTime: startTime,
   callerId: data.spInstanceId,
   shortDesc: '{insert a short description}'
 });
```

4. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Abra a janela Detalhes de desempenho para exibir quanto tempo o widget personalizado leva para carregar dados: Exibir métricas de desempenho do widget

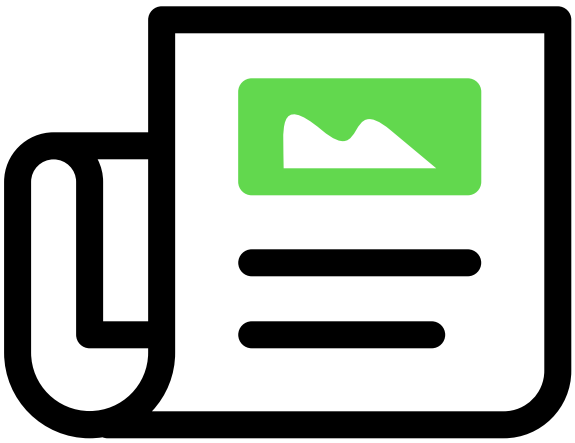
Criação e gerenciamento de comunicações do funcionário

Gerentes de conteúdo e administradores usam Central do funcionário - Pro recursos para criar comunicações de funcionários, montar campanhas em várias fases e vários canais, gerenciar solicitações de conteúdo e medir o impacto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo



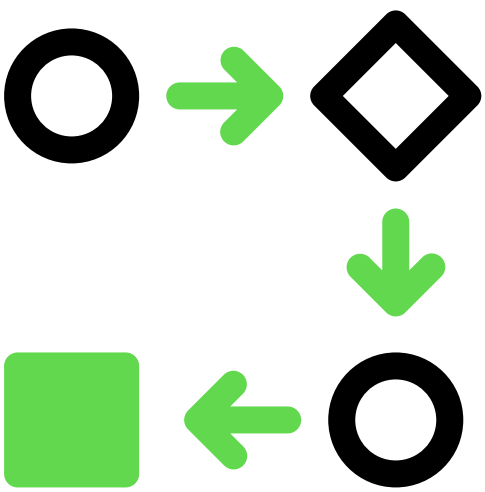
Crie, gerencie e publique conteúdo multicanal com facilidade.

Experiências de conteúdo



Adicione seu conteúdo a uma "campanha" multicanal de várias fases para engajamento direcionado do funcionário.

Governança de conteúdo



Solicitação, acompanhamento, execução, revisão e aprovação de ponta a ponta para habilitar solicitações de conteúdo da organização maior.

Análise de conteúdo



Meça o impactos e o sucesso do seu conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar comunicações do funcionário

Configurar melhoria contínua

Criando comunicações do funcionário

Publicação de conteúdo o oferece ferramentas robustas de criação de comunicações que permitem criar, gerenciar e publicar uma variedade de tipos de conteúdo, incluindo conteúdo do portal, notificações, conteúdo para celular e tarefas.

Visão geral da criação de comunicações

Para criar comunicações do funcionário usando a Publicação de conteúdo, siga o processo mostrado neste infográfico.

Processo de criação de conteúdo



1. Selecione a plataforma

   Ao criar um novo conteúdo, a primeira etapa é selecionar uma plataforma. Determina onde seu conteúdo aparece e restringe sua seleção de formatos de conteúdo.

2. Escolha um formato de conteúdo

   Depois de selecionar a plataforma para o seu conteúdo, selecione um dos formatos de conteúdo disponíveis.

3. Crie um registro de conteúdo

   Preencha os campos no formulário Novo conteúdo para fornecer detalhes como nome e ordem do item de conteúdo.

4. Prepare o conteúdo

   Execute as etapas aplicáveis ao formato de conteúdo, como carregar a imagem ou o vídeo, montar a faixa ou o artigo de notícias ou fornecer o URL.

5. Traduza seu conteúdo

   (Optional) Solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

6. Configurar a publicação

   Configure a publicação para controlar quando o conteúdo ficará disponível, quem pode vê-lo e por quanto tempo. Consulte Publicando conteúdo.

   Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criando campanhas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plataformas e formatos de conteúdo

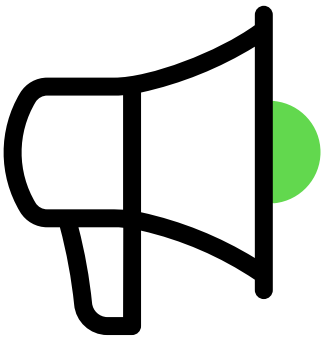
Selecione um bloco para saber mais sobre as plataformas e formatos de conteúdo disponíveis e para começar a criar comunicações do funcionário.

Microsites



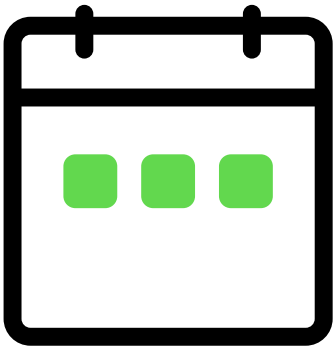
Monte conteúdo avançado baseado em HTML usando uma interface de arrastar e soltar.

Artigos de notícias



Mantenha os funcionários atualizados sobre as notícias e comunicados da empresa.

Eventos da empresa



Hospedar eventos da empresa ao vivo no portal do funcionário.

Portal



Crie conteúdo do portal em uma variedade de formatos, incluindo vídeo, URL, faixas e eventos.

Notificação



Crie notificações por e-mail, push e SMS para enviar mensagens diretamente para seus funcionários.

Móvel



Crie conteúdo especificamente para exibição em dispositivos móveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa Pendente	Pesquisa do Pulse	Fóruns de funcionários
		
Crie tarefas que solicitam que os funcionários tomem medidas.	Envie pesquisas do Pulse aos funcionários para obter feedback.	Crie conteúdo que apareça em fóruns de funcionários.
		Microsoft Teams
		
		Envie mensagens no Microsoft Teams para impulsionar a ação do funcionário.

Tradução automática

Microsites

O Editor de conteúdo avançado permite que gerentes e administradores de conteúdo criem conteúdo baseado em HTML para Central do funcionário - Pro tópicos e páginas do portal usando uma interface visual de arrastar e soltar.

Você pode criar um layout, adicionar componentes (como contêineres, imagens, vídeos e links) e ajustar as configurações dos componentes com pouco ou nenhum conhecimento de HTML ou CSS (folhas de estilo em cascata). O Editor de Conteúdo Avançado permite que usuários não técnicos criem seções de páginas sem a ajuda de usuários técnicos ou de TI.

O Editor de conteúdo avançado fornece uma biblioteca de componentes e uma área de tela, na qual você usa o método de arrastar e soltar para criar seu conteúdo. Os componentes podem ser editados individualmente e você pode visualizar o que está criando em um desktop, tablet ou dispositivo móvel antes de disponibilizar seu conteúdo para o público.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da construção de microsites

O Editor de conteúdo avançado permite criar conteúdo HTML com pouco ou nenhum conhecimento de HTML ou CSS (folhas de estilos em cascata), usando o seguinte processo:

1. Crie o registro do tipo de conteúdo avançado: Criar conteúdo avançado
2. Crie o layout da página.
   - Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
   - As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado
3. Adicione componentes como imagens, vídeos, caixas de texto e botões.
4. Altere o tamanho da tela para criar conteúdo para tablet e celular.

   Nota: Para obter melhores resultados ao criar conteúdo para as três plataformas, primeiro crie seu conteúdo para desktop, depois para tablet e celular.

5. (Opcional) Selecione um idioma diferente para exibir sua sessão ou solicite uma tradução de idioma para o conteúdo que você está criando. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.
6. Disponibilize o conteúdo para os usuários por meio de um plano de publicação: Crie um plano de publicação para seu conteúdo

   Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando campanhas: Criando campanhas

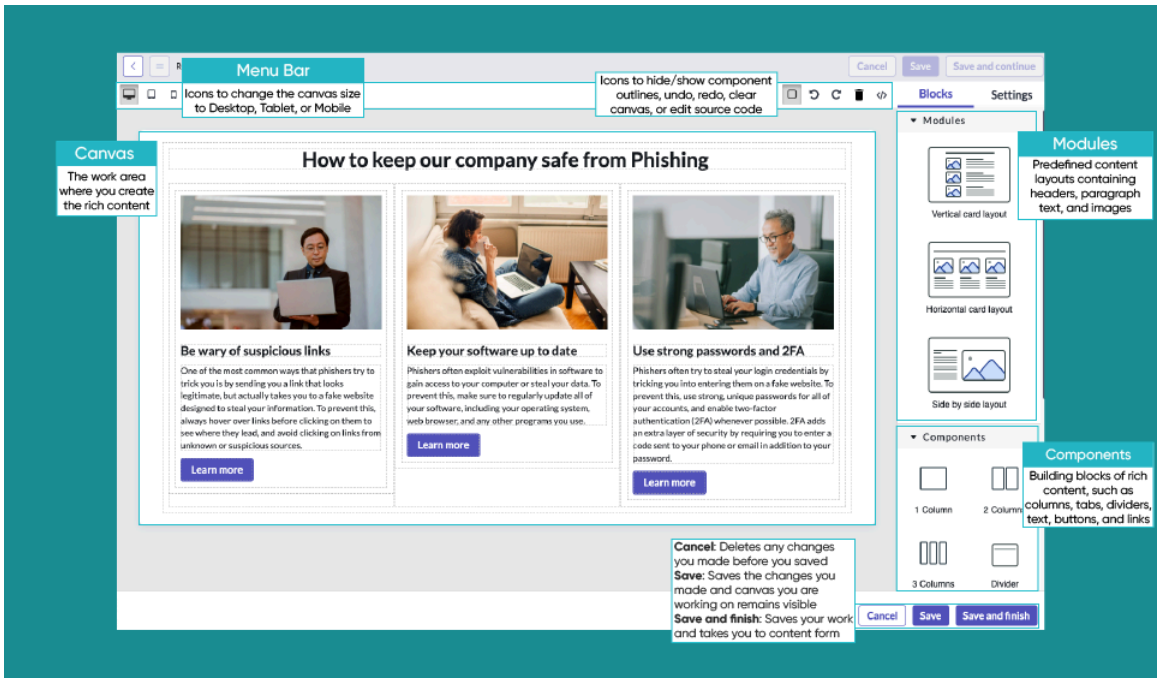
Interface do Editor de conteúdo avançado

A interface do Editor de conteúdo avançado é composta por uma tela na qual você monta o conteúdo, os componentes de conteúdo que você arrasta e solta na tela e os ícones da barra de menus para modificar a tela.

Nota: Se o ícone Editar código-fonte não for exibido, peça a um administrador para habilitar o. **Editar código** propriedade. Veja Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

Tradução automática

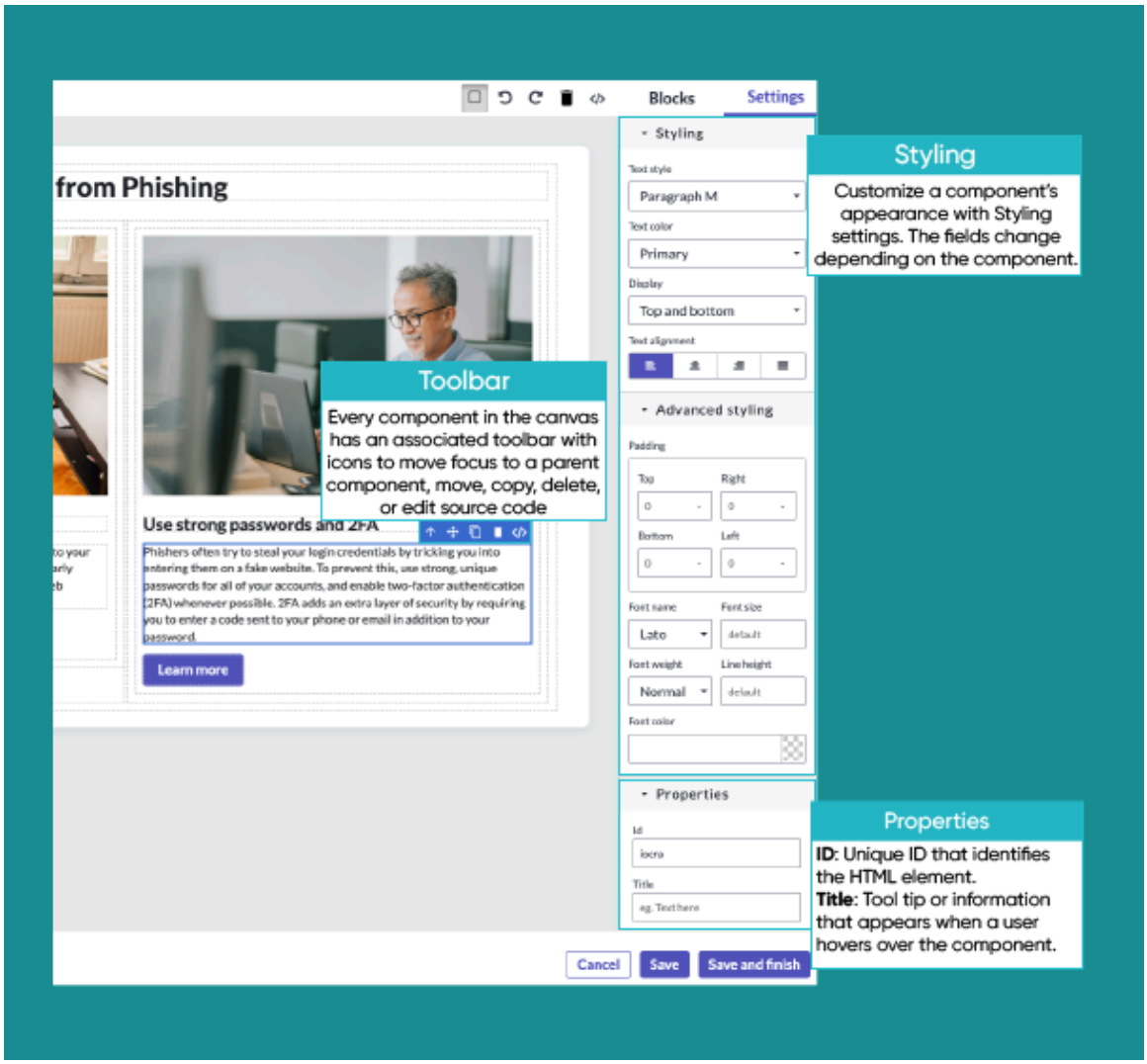
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você seleciona um componente, uma barra de ferramentas aparece no canto superior esquerdo, permitindo que você manipule o componente diretamente. Cada componente oferece uma variedade de opções de personalização que são acessadas no **Configurações** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Atalhos do teclado para acessibilidade

Você pode montar microsites e artigos de notícias no Editor de conteúdo avançado usando um teclado para melhorar a acessibilidade.

O Editor de conteúdo avançado oferece suporte a vários atalhos de formatação de texto e do sistema operacional, incluindo Salvar, Negrito e Desfazer. Na Publicação de conteúdo versões 33.0.9 e posteriores, os usuários podem navegar pela barra de ferramentas superior e pelo gerenciador de estilos usando as teclas de seta para a direita, esquerda, para cima e para baixo. Você pode usar estes atalhos de teclado adicionais para oferecer suporte à criação de conteúdo:

Atalhos do teclado

Ação	Atalho do teclado do Mac	Atalho de teclado do Windows
Cole e corresponda o estilo da caixa de texto selecionada	Shift, Opção, Comando e V.	Alt, Windows e V.

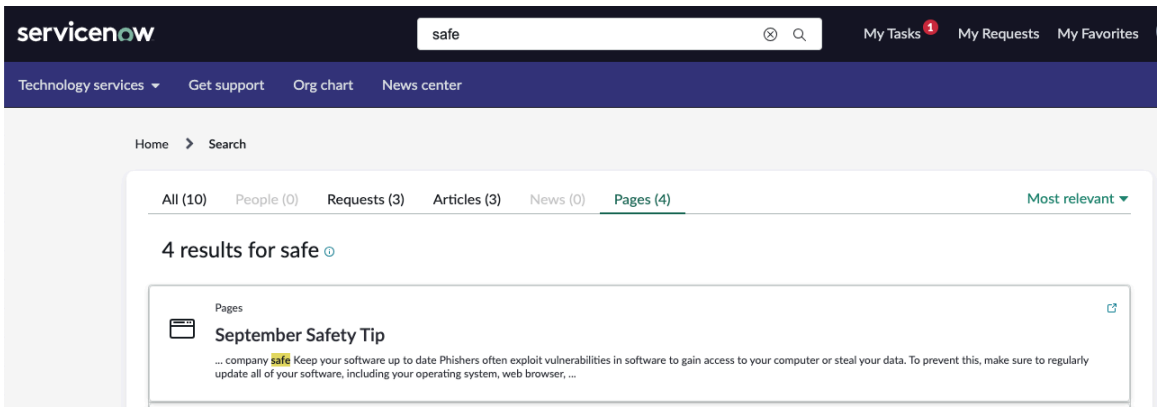
Consulte Next Experience atalhos do teclado para obter informações adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisando conteúdo avançado

Quando os funcionários inserem uma palavra-chave na barra de pesquisa global, Central do funcionário usos Pesquisa com IA para retornar páginas publicadas que contêm essa palavra-chave no nome ou no corpo do conteúdo.



Pesquisa com IA retorna resultados adicionais com base nas funções do usuário:

- Usuários com a função de administrador do sistema ou administrador de conteúdo podem ver conteúdo não publicado.
- Para usuários com as funções de gerente de conteúdo, administrador de conteúdo ou aprovador de conteúdo, os resultados da pesquisa incluem conteúdo do qual eles não são o público. No entanto, eles não podem exibir o conteúdo, a menos que façam parte do público configurado.

Tópicos relacionados

Editando o código-fonte no Editor de Conteúdo Avançado

Controle de versões de conteúdo

Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo

Criar conteúdo avançado

Use o Editor de conteúdo avançado para criar conteúdo de formato longo com uma ferramenta de estilo da Web fácil de usar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo avançado fornece a capacidade de criar e programar conteúdo de formulário longo usando um método de arrastar e soltar sem o conhecimento de codificação. O conteúdo avançado ajuda você a criar de forma fácil e visual conteúdo selecionado de alta qualidade que corresponda à aparência do Portal de serviços com conhecimento técnico limitado. Você pode direcionar conteúdo avançado para qualquer página do Portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo**.
2. Selecione **Conteúdo avançado** em seguida **Continuar** .
3. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de conteúdo

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando. **Nota:** Este campo aparece como o cabeçalho de conteúdo nos resultados da pesquisa.
Ordem	O número que indica a ordem em que o portal e o conteúdo estilizado aparecem na lista de conteúdo.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso. **Nota:** Porque não há método direto para migrar registros de conteúdo entre ServiceNow®, recomendamos que você crie conteúdo em seu ambiente de produção e use o. **Ativo** e publicar planos para controlar a disponibilidade de conteúdo.
Versão	Rastreia mudanças de conteúdo se o controle de versões de conteúdo estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões de conteúdo.
Estado	Indica se o conteúdo está em rascunho ou publicado.

4. Selecione **Editor aberto** .
   Selecionar este botão salva as informações inseridas acima.

O que Fazer Depois

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Crie e edite conteúdo de widgets do portal

Use os atalhos de criação de widget para criar e editar conteúdo avançado, faixa, estilizado e de notícias (somente edição) diretamente do portal do funcionário. Quando você usa os atalhos de widget, o sistema gera um plano de publicação para entregar o conteúdo para esse widget específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager e permissão de edição para este tópico ou página. Para obter mais informações sobre permissões de propriedade, consulte Propriedade do conteúdo

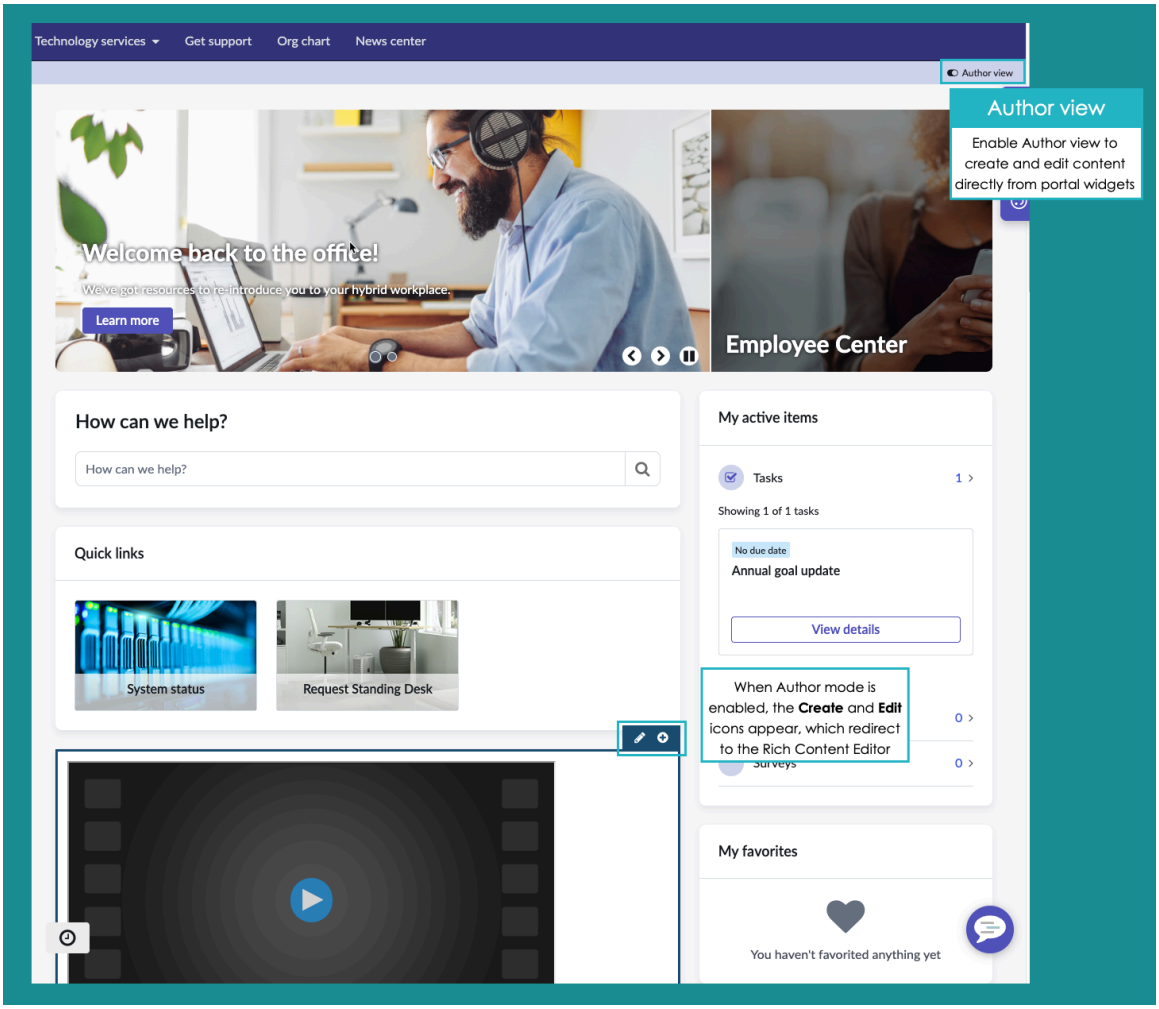
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os widgets a seguir oferecem atalhos de criação:

- Experiências de conteúdo
- Conteúdo avançado
- Notícias (editar somente artigos de notícias existentes)

Para obter mais informações sobre quais widgets são compatíveis com qual tipo de conteúdo, consulte Publicando conteúdo.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Habilite o. **Exibição do autor** alternar.
   . **Adicionar conteúdo** e. **Editar conteúdo** Os ícones aparecem acima do widget de conteúdo avançado.
3. Clique em **Adicionar conteúdo** ou **Editar conteúdo** ícone.
   - Se você clicar em **Adicionar conteúdo** , o novo formulário de conteúdo é aberto. Siga o fluxo de criação de conteúdo para criar um registro de conteúdo e montar o conteúdo avançado, de faixa, estilizado ou de notícias.
   - Se você clicar em **Editar conteúdo** , O Editor de Conteúdo Avançado é aberto, onde você pode editar o conteúdo conforme necessário.
4. Selecione **Salvar e Concluir** para retornar ao registro de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Salve e continue** ou **Publicar** guia.
   O sistema preenche automaticamente um plano de publicação que direciona o conteúdo para o widget.

O que Fazer Depois

Se necessário, modifique o plano de publicação. Consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Tópicos relacionados

- Criar conteúdo avançado
- Criar um artigo de notícias
- Criar conteúdo de faixa
- Crie mídia personalizada com conteúdo estilizado

Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado

Use módulos para adicionar facilmente novos layouts de conteúdo que contenham cabeçalhos, texto de parágrafo e imagens. Escolha entre layouts compostos por três cartões verticais, três cartões horizontais ou uma configuração lado a lado com uma imagem posicionada à direita de um bloco de texto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Arraste e solte o módulo que você deseja usar do **Blocos** painel.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Substitua os cabeçalhos de espaço reservado e o texto do parágrafo pelo seu conteúdo.
   Para obter mais informações sobre estilização do texto e das caixas de texto, consulte Adicione texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado.
4. Para adicionar uma imagem, siga estas etapas:
   a. Clique duas vezes no contêiner de imagem.
   b. No pop-up do seletor de arquivos, selecione uma imagem.
      Ou, se você selecionou imagens anteriormente, selecione a imagem entre as imagens disponíveis no lado direito do **Selecione Imagem** pop-up.

   Para obter mais informações sobre estilização da imagem, consulte Adicione uma imagem com o Editor de conteúdo avançado.

   Nota: Gerentes de conteúdo e administradores têm a opção de aplicar cores de fundo aos elementos da tela selecionados, incluindo imagens. Os recursos disponíveis incluem o uso de cores sólidas e degradadas, bem como ajustes para opacidade da cor. Essas configurações podem ser acessadas no painel direito na guia Estilo de configurações ao adicionar conteúdo avançado a um elemento de tela.
5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos
- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.
- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Use **Editor de conteúdo avançado** tela para criar colunas para ajudar a definir e organizar seu layout para sua página.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de concluir **Novo conteúdo** (consulte Criar conteúdo avançado) E navegado até a tela de conteúdo avançado, você pode criar conteúdo avançado.

Você pode adicionar 1, 2 ou 3 colunas. Cada coluna atua como um contêiner para outros componentes. Cada componente de coluna também pode ser editado selecionando o componente e atualizando as propriedades nas configurações.

Nota: A altura mínima de uma célula em uma coluna é 75px. Se você definir a altura da célula como menor, a célula transbordará a linha.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Em **Editor de conteúdo avançado** tela, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar colunas.
   As colunas atuam como contêineres para o conteúdo que você está criando.

Editor de conteúdo avançado



Depois de soltar um **Coluna 1** , **Coluna 2** ou **Coluna 3** em **Editor de conteúdo avançado** tela, há dois separadores que aparecem. O separador externo é rotulado **Linha** . O separador interno é rotulado **Célula** .

Adicione estilo à linha ou às células, como cor de fundo, largura máxima ou preenchimento. Se você não quiser adicionar estilo, prossiga para os links na parte inferior desta página.

3. Selecione uma linha ou célula para editar.
4. Navegue até **Configurações** guia.
5. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Nota: Gerentes de conteúdo e administradores têm a opção de aplicar cores de fundo aos elementos da tela selecionados, incluindo imagens. Os recursos disponíveis incluem o uso de cores sólidas e degradadas, bem como ajustes para opacidade da cor. Essas configurações podem ser acessadas no painel direito na guia Estilo de configurações ao adicionar conteúdo avançado a um elemento de tela.

Configurações de estilo

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado cinza) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML . **Nota:** O elemento de cor de fundo para tela mostra as opções de fundo para gradiente, cor e imagem. Ative e selecione as opções de plano de fundo.
Estilo avançado	
Largura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando o lado direito da célula. Selecione a unidade de medida: ○ pixel ○ percentual: percentual
Altura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando a parte inferior da linha. Selecione a unidade de medida: ○ pixel ○ percentual: percentual
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem (somente para linhas)	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Borda (somente para células)	Defina a largura, o estilo da borda e a cor.
Raio da borda (somente para células)	A configuração de raio arredonda o canto da borda.
Propriedades	
ID	Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML.
Título	Uma dica de ferramenta ou informações que aparecem quando um usuário passa o mouse sobre o componente.

6. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Adicione e estilize mais colunas para criar um layout para todo o conteúdo da página.

Em seguida, adicione componentes como imagens, vídeos, caixas de texto e botões:

- Adicione guias com o Editor de conteúdo avançado
- Adicione um divisor com o Editor de conteúdo avançado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicione uma imagem com o Editor de conteúdo avançado
- Adicione um vídeo com o Editor de conteúdo avançado
- Adicione texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado
- Adicione um link ou bloco de link com o Editor de conteúdo avançado
- Adicione um botão com o Editor de conteúdo avançado

Adicione um divisor com o Editor de conteúdo avançado

Adicione um divisor horizontal à sua tela para separar visualmente elementos ou destacar seções importantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

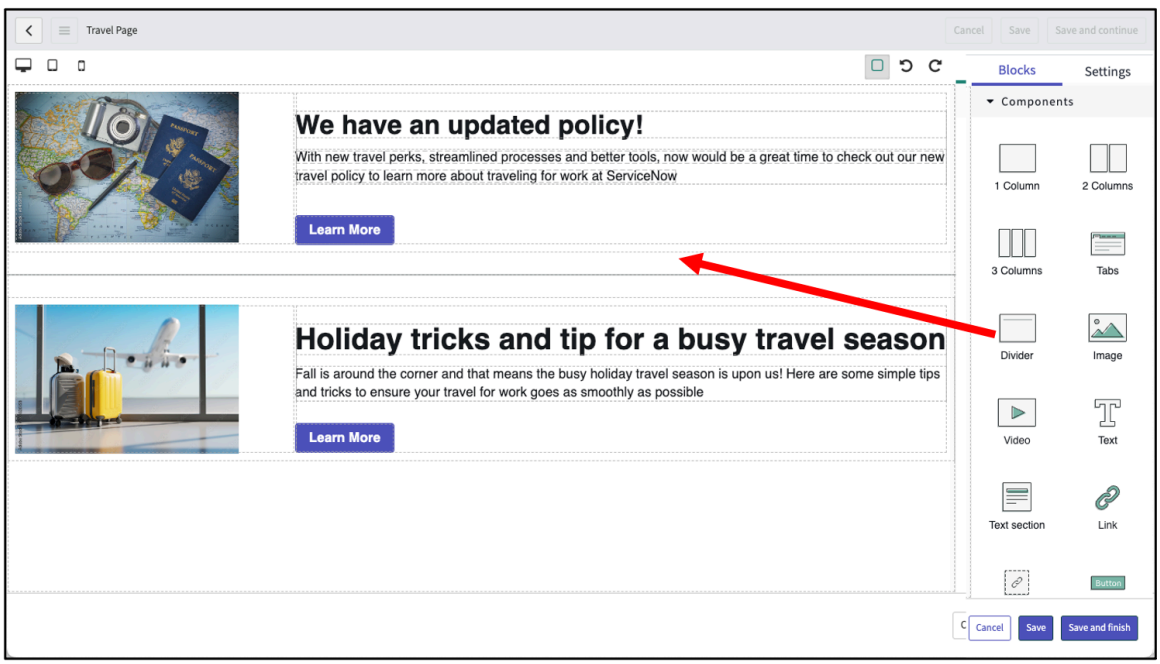
Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Em **Editor de conteúdo avançado** tela, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar divisores.



3. Navegue até **Configurações** guia.
4. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de estilo

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado cinza) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir. Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Estilo avançado	
Largura	Especifique o valor inserindo um número. Selecione a unidade de medida: ○ pixel ○ percentual: percentual
Altura	Especifique o valor inserindo um número. Selecione a unidade de medida: ○ pixel ○ percentual: percentual
Margem	Margem é o espaço entre o divisor e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Propriedades	
ID	Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML.
Título	Uma dica de ferramenta ou informações que aparecem quando um usuário passa o mouse sobre o componente.

5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione uma imagem com o Editor de conteúdo avançado

Use **Editor de conteúdo avançado** tela para adicionar imagens ao seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Editor de conteúdo avançado é compatível com os seguintes tipos de imagens:

- .jpg
- .png
- .bmp
- .gif
- .jpeg
- .ico
- .svg

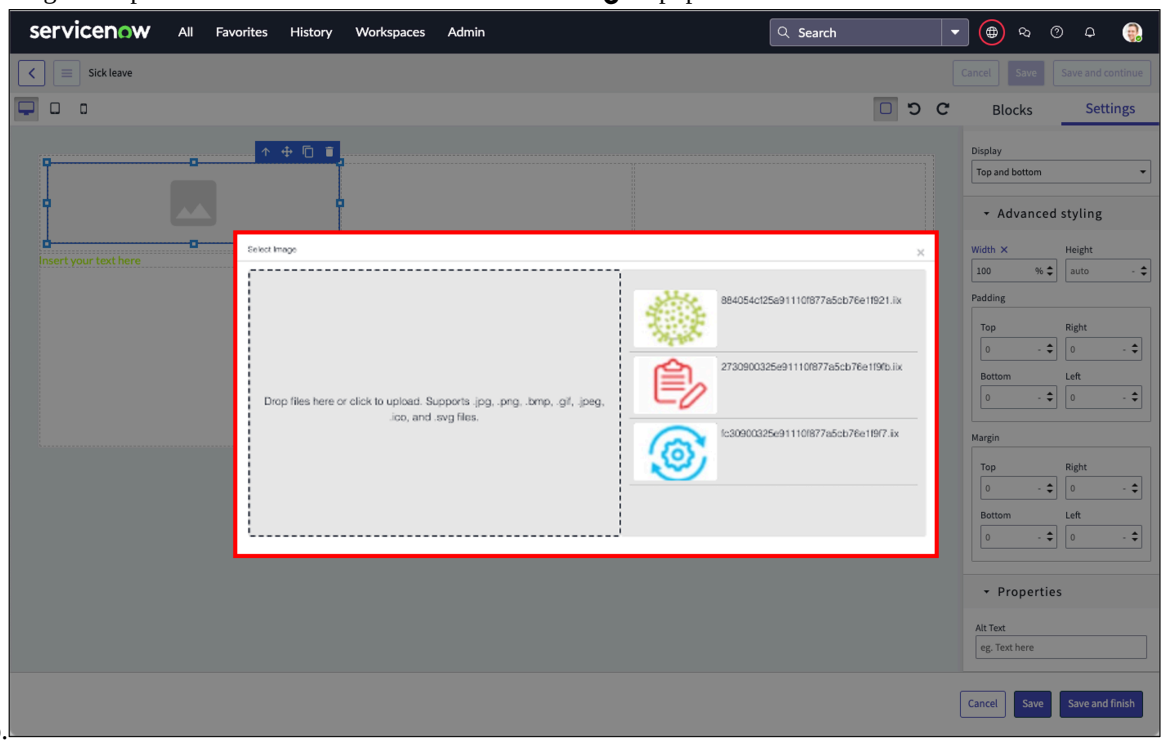
Nota: Gerentes de conteúdo e administradores têm a opção de aplicar cores de fundo aos elementos da tela selecionados, incluindo imagens. Os recursos disponíveis incluem o uso de cores sólidas e degradadas, bem como ajustes para opacidade da cor. Essas configurações podem ser acessadas no painel direito na guia Estilo de configurações ao adicionar conteúdo avançado a um elemento de tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Em **Blocos** , use um método de arrastar e soltar para mover **Imagem** componente para sua tela.
3. Clique no pop-up do seletor de arquivos para selecionar uma imagem.
   Ou, se você selecionou imagens anteriormente, selecione a imagem entre as imagens disponíveis no lado direito do **Selecione Imagem**pop-up.



4. Navegue até **Configurações** guia.
5. Defina as seguintes configurações:

> **Nota:** Ao adicionar imagens, vídeos ou texto, existem vários recursos de estilo funcionais e convenientes que ajudam a criar conteúdo avançado e artigos de notícias. Algumas das opções do painel direito incluem a capacidade de habilitar diferentes planos de fundo, opacidades e sombras, células e botões aprimorados que permitem configurações de borda adicionais, cores e tipos, bem como estilos de texto adicionais, cores e fontes e melhorias na configuração de propriedades do painel direito, que fornecem mais opções disponíveis ao criar conteúdo avançado.

Opções de configurações

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Exibição	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ○ **Parte superior e inferior** (Padrão): A imagem aparece acima do outro componente. ○ **Lado a lado** : A imagem aparece com o outro componente ao lado dela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	Nota: Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto apareça à direita, altere **Exibição** configurações de ambos os componentes para **Lado a lado** .
Alinhamento horizontal	Configure onde a imagem aparece no contêiner. Escolha entre os ícones Direita, Centro e Esquerda.
Estilo avançado Quando você insere uma imagem em um contêiner, por padrão, a imagem é a largura total do contêiner e a altura é ajustada automaticamente com base nas dimensões da imagem.	
Largura e Altura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando os lados da imagem. Selecione a unidade de medida: ○ pixel ○ percentual: percentual
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Cor de fundo	O elemento de cor de fundo para tela mostra as opções de fundo para gradiente, cor e imagem. Ative e selecione as opções de plano de fundo. **Nota:** A opacidade da cor mostra as opções de gradiente e camada de cor. Como a camada de imagem de fundo é a primeira, a opacidade não é relevante. O gradiente é **FFFFFF** e. **OOOOOO** por padrão.
Propriedades	
Texto alternativo	Descreva a aparência ou a função da sua imagem para fins de acessibilidade.

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione um vídeo com o Editor de conteúdo avançado

Use **Editor de conteúdo avançado** tela para adicionar vídeos ao seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Editor de conteúdo avançado** o oferece suporte aos seguintes tipos de vídeo:

- HTML5

  Nota: Texto de foco ou dicas de ferramenta não são compatíveis com HTML5 no momento.

- YouTube
- Vimeo
- Serviço de streaming de vídeo

  Nota: Você deve configurar um provedor de conteúdo para usar vídeos de um serviço de streaming de vídeo. Consulte Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Em **Blocos** , use um método de arrastar e soltar para mover **Vídeo** bloco na sua tela.
3. Navegue até **Configurações** guia.
4. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Nota: Ao adicionar imagens, vídeos ou texto, existem vários recursos de estilo funcionais e convenientes que ajudam a criar conteúdo avançado e artigos de notícias. Algumas das opções do painel direito incluem a capacidade de habilitar diferentes planos de fundo, opacidades e sombras, células e botões aprimorados que permitem configurações de borda adicionais, cores e tipos, bem como estilos de texto adicionais, cores e fontes e melhorias na configuração de propriedades do painel direito, que fornecem mais opções disponíveis ao criar conteúdo avançado.

Opções de configurações

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Alinhamento horizontal	Configure onde o vídeo aparece no contêiner. Escolha entre os ícones Direita, Centro e Esquerda.
Estilo avançado Quando você insere um vídeo em um contêiner, por padrão, o vídeo é a largura total do contêiner e a altura é ajustada automaticamente com base nas dimensões do vídeo.	
Largura e Altura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando os lados do vídeo. Selecione a unidade de medida: ○ pixel ○ percentual: percentual
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Propriedades	
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o vídeo.
Provedor	Onde o vídeo está hospedado. Escolha entre: ○ Origem HTML5 ○ Vimeo ○ YouTube ○ Provedores de conteúdo de streaming de vídeo
ID de origem/vídeo	A identificação exclusiva do vídeo que você deseja que apareça na tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	○ Para HTML5, a origem é a identificação exclusiva do vídeo que você deseja que apareça na tela. ○ Para o YouTube, o ID do vídeo é o texto que aparece após o v na cadeia de caracteres da URL. ○ Para o Vimeo, o ID do vídeo são os números que aparecem no final da cadeia de caracteres do URL.
Mostrar controles (Youtube e fonte HTML5)	Marque esta caixa para exibir os controles do player de vídeo com os quais os usuários podem interagir para iniciar, parar, controlar o volume, mostrar legendas ocultas, mostrar o vídeo em tela cheia ou alterar as configurações de vídeo.

5. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione texto ou uma seção de texto com o Editor de conteúdo avançado

Use a tela do Editor de conteúdo avançado para adicionar **Texto** ou um **Seção de texto** em seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Texto** fornece as ferramentas para formatar e organizar o texto.
- **Seção de texto** fornece as ferramentas para formatar e organizar o texto e uma área para adicionar um título.

> **Nota:** Para **Seção de texto** , as configurações de título, texto e contêiner são definidas separadamente.

Quando você copia e cola o conteúdo formatado no Editor de Conteúdo Avançado, o conteúdo retém sua formatação original e aparece em uma nova caixa de texto. Como alternativa, você pode usar a opção da barra de ferramentas do navegador **Editar** > **Colar e corresponder ao estilo** para colar o conteúdo como texto simples, correspondendo à formatação da caixa de texto de destino.

Comportamento de colagem:

- Clicar na caixa de texto e colar: O conteúdo aparece na posição do cursor.
- Selecionar a caixa de texto inteira e colar: O conteúdo aparece em uma nova caixa de texto abaixo

> **Nota:** Gerentes de conteúdo e administradores têm a opção de aplicar cores de fundo aos elementos da tela selecionados, incluindo imagens. Os recursos disponíveis incluem o uso de cores sólidas e degradadas, bem como ajustes para opacidade da cor. Essas configurações podem ser acessadas no painel direito na guia Estilo de configurações ao adicionar conteúdo avançado a um elemento de tela.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Em **Blocos** , use um método de arrastar e soltar para mover um **Texto** ou **Seção de texto** bloco na sua tela.
3. Insira texto ou texto e um título dependendo do componente que você soltou na coluna.
4. Navegue até **Configurações** guia.
5. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

> **Nota:** Ao adicionar imagens, vídeos ou texto, existem vários recursos de estilo funcionais e convenientes que ajudam a criar conteúdo avançado e artigos de notícias. Algumas das opções do painel direito incluem a capacidade de habilitar diferentes planos de fundo, opacidades e sombras, células e botões aprimorados que permitem configurações de borda adicionais, cores e tipos, bem como estilos de texto adicionais, cores e fontes.

Opções de configurações

Campo Configurações	Descrição
Estilização	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
Estilo de texto	Permite que você mude rapidamente a aparência do texto selecionando uma opção pré-formatada. Você pode selecionar diferentes títulos ou estilos de parágrafo. O título 1-6 corresponde a marcadores HTML h1 a h6.
Cor do texto	Use este menu suspenso para mudar a cor do texto. Suas escolhas são: ○ Primário: A cor primária definida pelo tema do portal. ○ Mudo: A cor definida pelo tema do portal. ○ Branco: Muda a cor do texto para branco. Isso é útil ao usar uma cor de fundo diferente de branco. A cor do texto atribui classes CSS predefinidas para a cor do texto. **Nota:** A cor da fonte pode ser branca por padrão; no entanto, isso pode ser atualizado mesmo com "branco" selecionado. Todas as propriedades serão limpas ao mudar os estilos e as cores do texto.
Exibição	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ○ **Parte superior e inferior** (Padrão): A imagem aparece acima do outro componente. ○ **Lado a lado** : A imagem aparece com o outro componente ao lado dela. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto apareça à direita, altere **Exibição** configurações de ambos os componentes para **Lado a lado** .
Alinhamento do texto	Determina o alinhamento horizontal do texto. Escolha entre: ○ Justificar à esquerda ○ Justificar centralizar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	○ Justificar à direita ○ Justificar (o texto está alinhado com as duas margens)
Adicionar texto ao item da lista (link)	Permite adicionar texto abaixo de um item de lista vinculado pressionando a tecla de seta para a direita e digitando abaixo do link.
Estilo avançado	
Preenchimento	Define o espaçamento entre o texto e a borda do contêiner de texto em pixels ou como uma porcentagem do contêiner de texto total. Especifique o preenchimento para os lados superior, direito, inferior e esquerdo.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina como o texto será exibido em negrito ou claro. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.
Propriedades	
ID	Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML.
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o componente.

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione um botão com o Editor de conteúdo avançado

Adicione um botão para acionar ações ou redirecionar usuários para conteúdo diferente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

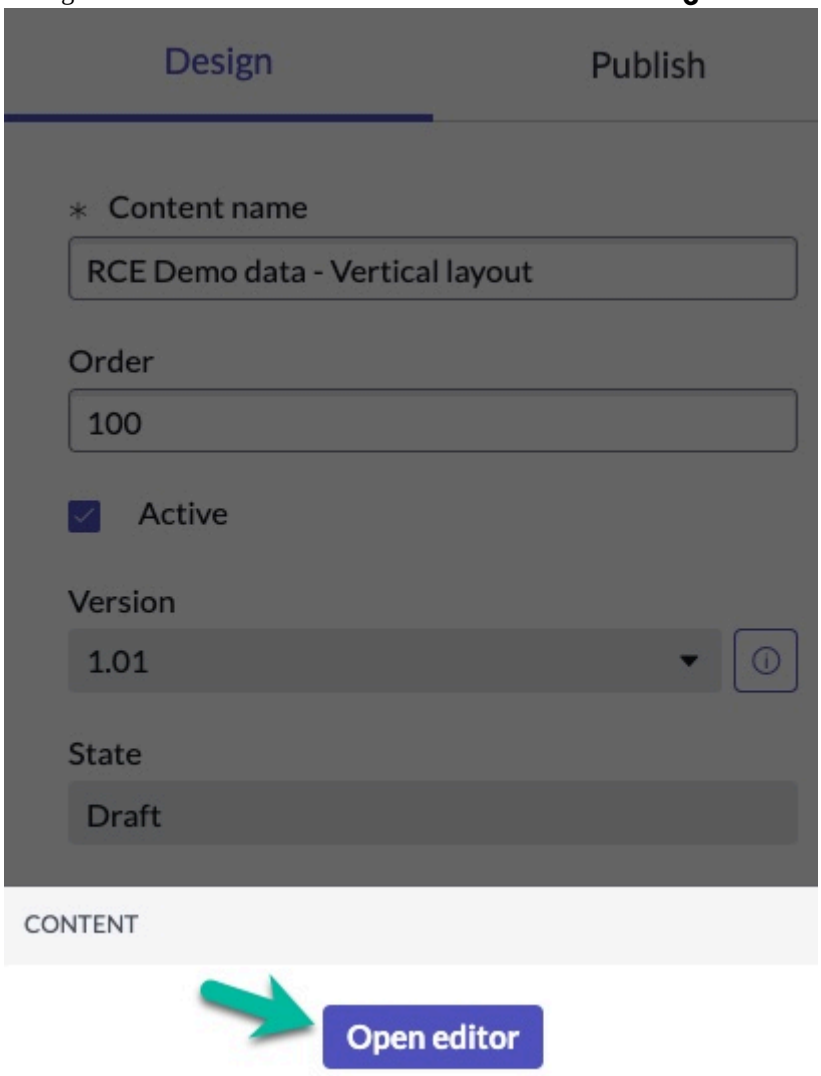
- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Tradução automática

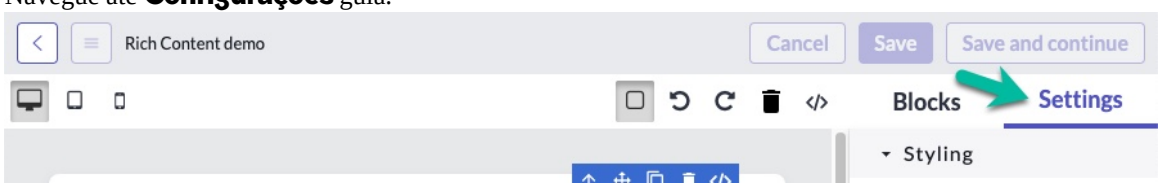
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.



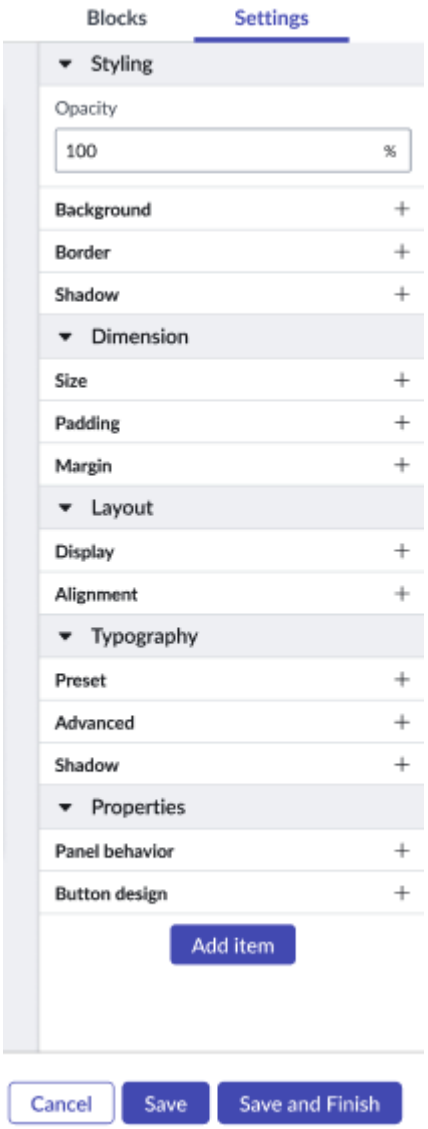
2. Em **Editor de conteúdo avançado** tela, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar um botão.
3. Navegue até **Configurações** guia.



4. Consulte as opções de configurações completas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Use qualquer uma das seguintes configurações de estilo:

Nota: Mudar o tipo ou o tamanho do botão limpará todas as outras propriedades e valores de configuração. A camada de cor de fundo será removida ao mudar o tipo de botão, e alguns valores podem ser afetados pelas seleções de tamanho do botão, como tamanho da fonte, altura da linha, preenchimento e raio da borda.

Configurações de estilo

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Tipo de botão	Define que tipo de botão você está adicionando. Suas escolhas são: ○ Primário (padrão) ○ Secundário(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	○ Somente link **Nota:** Todas as propriedades e camadas de cor de fundo serão limpas ao mudar o tipo de botão.
Tamanho do botão	Define o tamanho do botão. Suas escolhas são: ○ Extrapequeno ○ Pequeno ○ Médio (padrão) ○ Grande **Nota:** Todas as propriedades de tamanho do botão serão apagadas ao alterar os tamanhos do botão.
Exibição	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ○ **Parte superior e inferior** (Padrão): A imagem aparece acima do outro componente. ○ **Lado a lado** : A imagem aparece com o outro componente ao lado dela. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto apareça à direita, altere **Exibição** configurações de ambos os componentes para **Lado a lado** .
Alinhamento horizontal	Define o alinhamento do botão. Escolha à esquerda, no centro ou à direita.
Estilo avançado	
Cor do botão	Mude a cor do seu botão. **a.** Insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir. **Nota:** Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML . **b.** Ou você pode selecionar o seletor de cores (quadrado cinza) à direita do **Cor de fundo** campo. **c.** Clique na paleta de cores exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	d. Depois de selecionar uma cor na paleta de cores, use a barra deslizante no lado direito para ajustar sua cor. **e.** Deslize a barra para cima e para baixo. **f.** Use a barra deslizante inferior para clarear ou escurecer sua cor.
Largura Altura	Ajuste a largura e a altura de um botão selecionando-o e usando **Largura** e. **Altura** menus suspensos para inserir o número ou use as setas para cima e para baixo. Você também pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. As opções são: ○ automático: O tamanho é baseado no conteúdo na guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente. ○ px: Use pixels como medida. ○ %: Use uma porcentagem como sua medição.
Margem	Ajuste as margens ou o espaço fora e ao redor do botão. Use os menus suspensos em **Margem** para ajustar as margens nos lados superior, inferior, direito e esquerdo. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.
Borda	Edite a borda ao redor da parte externa do botão. **Nota:** A borda é o contorno ao redor do botão. Largura: Use as setas para cima e para baixo para ajustar a largura da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. Estilo: O formato da borda ao redor do botão. Selecione o menu suspenso para selecionar o tipo de borda desejado ao redor do botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	Cor: A cor da borda ao redor do botão. Selecione a cor do seu botão usando a paleta de cores e as barras deslizantes semelhantes a como você seleciona a cor de fundo.
Raio da borda	Use as setas para cima e para baixo para ajustar o raio da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina como o texto será exibido em negrito ou claro. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.
Propriedades	
Rótulo de botão	Texto que aparece no botão.
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o botão.
URL	Local de uma página da Web ou conteúdo. Insira o endereço URL completo que você está segmentando quando um usuário seleciona o botão.
Meta	Indica para onde o botão direciona o usuário. Suas escolhas são: ○ Esta janela: Selecionar o botão abre o conteúdo na mesma janela exibida. ○ Nova janela: Selecionar o botão abre o conteúdo em uma nova janela.

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione um link ou bloco de link com o Editor de conteúdo avançado

Use **Editor de conteúdo avançado** tela para adicionar um link ou um bloco de link para redirecionar os usuários para um conteúdo diferente ou uma página da web. . **Link** fornece uma caixa de texto e uma **Bloco de link** permite adicionar uma imagem que atua como um link.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Em **Editor de conteúdo avançado** tela, arrastar e soltar um **Link** ou um **Bloco de link** .
3. Navegue até **Configurações** guia.
4. Defina as seguintes configurações:

Opções de configurações

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Define a cor de fundo do contêiner de link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.
Exibir (somente link)	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ○ **Parte superior e inferior** (Padrão): A imagem aparece acima do outro componente. ○ **Lado a lado** : A imagem aparece com o outro componente ao lado dela. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto apareça à direita, altere **Exibição** configurações de ambos os componentes para **Lado a lado** .
Adicionar texto ao item da lista (link)	Permite adicionar texto abaixo de um item de lista vinculado pressionando a tecla de seta para a direita e digitando abaixo do link.
Estilo avançado	
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Nome da fonte (somente link)	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte (somente link)	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte (somente link)	Determina como o texto será exibido em negrito ou claro. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha (somente link)	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte (somente link)	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	(quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.
Propriedades	
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o link ou bloco de link.
URL	Local de uma página da Web ou conteúdo. Insira o endereço URL completo que você está segmentando quando um usuário seleciona o botão.
Meta	Indica para onde o botão direciona o usuário. Suas escolhas são: ○ Esta janela: Selecionar o botão abre o conteúdo na mesma janela exibida. ○ Nova janela: Selecionar o botão abre o conteúdo em uma nova janela.
Lista numerada ou com marcadores (adicionando link)	Adicionar links a uma lista numerada ou com marcadores de itens. Consulte, Adicione uma Lista com o Editor de Conteúdo Avançado

5. Se você adicionou um bloco Link, arraste e solte uma imagem no bloco Link.
   Para obter informações sobre como configurar uma imagem, consulte Adicione uma imagem com o Editor de conteúdo avançado.
6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione uma Lista com o Editor de Conteúdo Avançado

Adicione uma lista numerada ou com marcadores para organizar melhor seu conteúdo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Arraste e solte um componente de lista na tela.
3. Clique duas vezes na lista para abrir a barra de formatação de texto, onde você pode formatar o texto, mudar a lista de marcadores para uma lista numerada ou aumentar o recuo.



Nota: Você também pode adicionar um link à lista numerada ou com marcadores.

4. Navegue até **Configurações** para definir as seguintes configurações de estilo:

Configurações de estilo

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado quadriculado) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Estilo avançado	
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina como o texto será exibido em negrito ou claro. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.

5. **Opcional:** Selecione **Propriedades** menu suspenso.

Propriedades

Campo	Descrição
ID	Um ID exclusivo que identifica o elemento HTML.
Título	Texto que aparece quando um usuário passa o mouse sobre o componente.

6. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione guias com o Editor de conteúdo avançado

Adicione guias ao seu conteúdo avançado para ajudar os usuários a navegar com eficiência, permitindo que eles selecionem as várias guias para revelar o conteúdo associado a elas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar outros componentes em uma guia, como uma seção Imagem, Vídeo, Texto, Texto, bloco de link, Bloco de link ou Botão. Ao soltar o. **Guias** componente em sua tela, uma área abaixo das guias aparece que permite que você solte outros componentes nela.

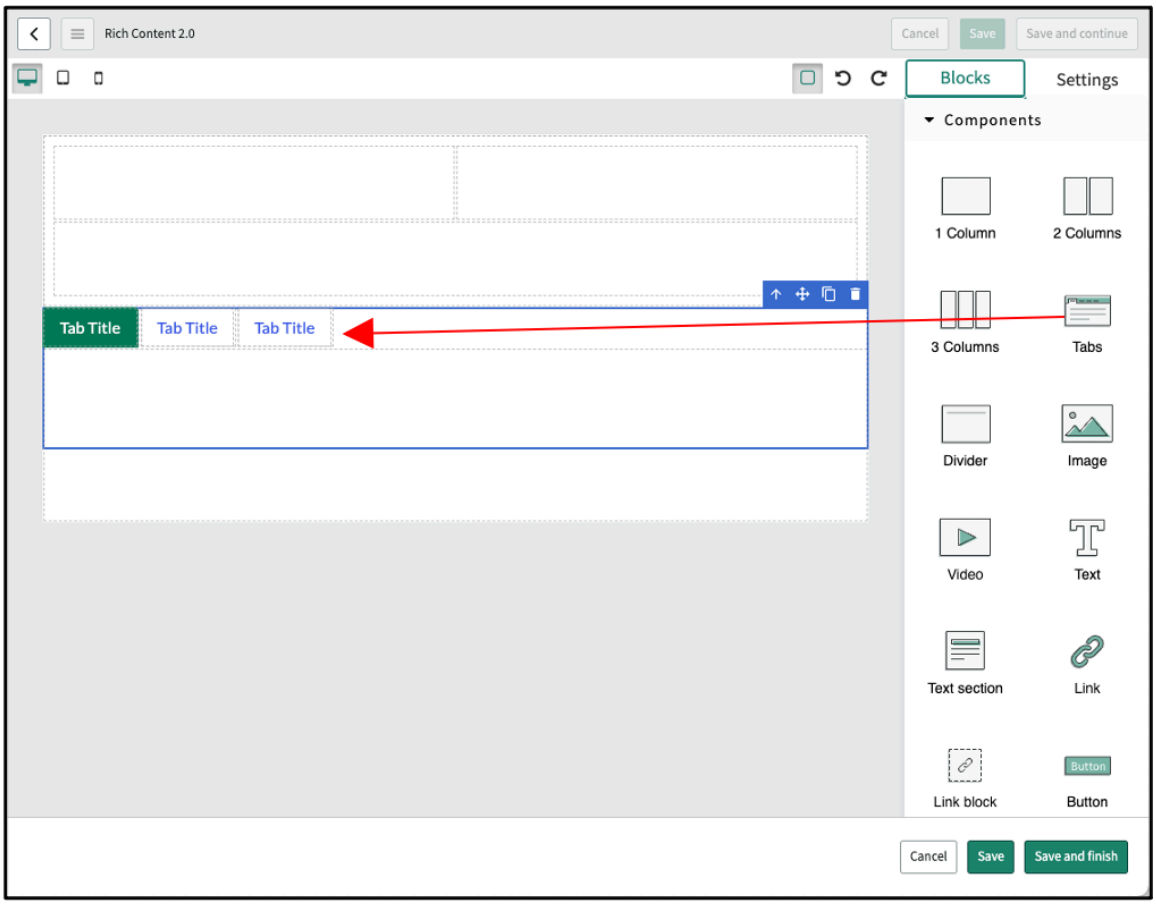
Nota: . **Guias** a funcionalidade não está habilitada, tente reinstalar o. Publicação de conteúdo aplicação.

Procedimento

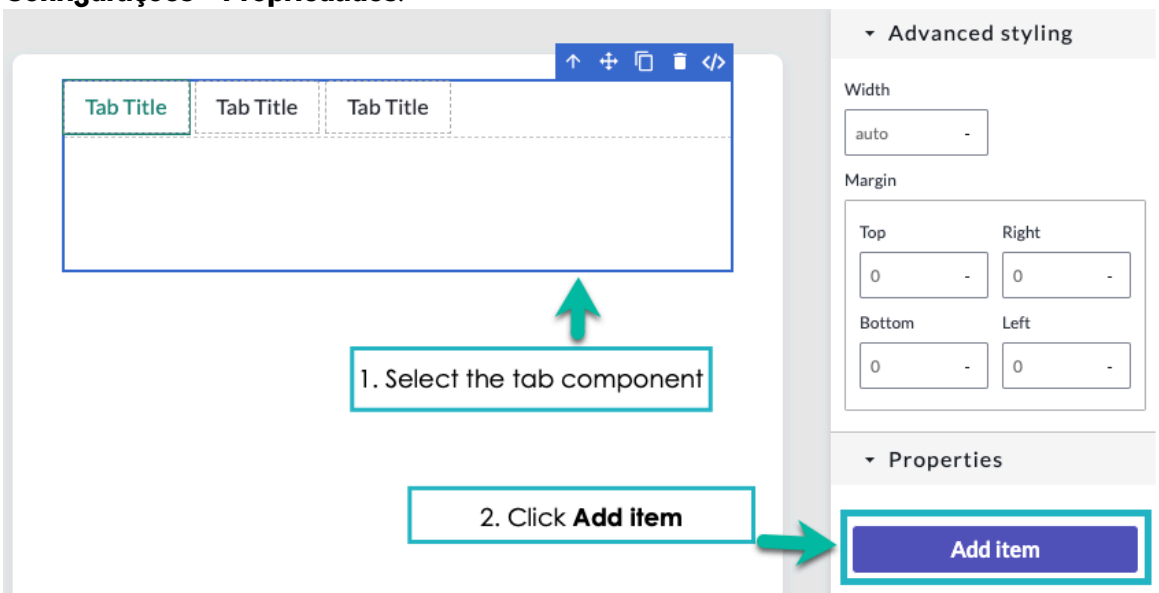
1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Em **Editor de conteúdo avançado** tela, você pode usar um método de arrastar e soltar para adicionar guias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



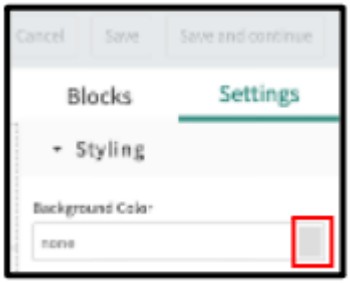
3. Para adicionar mais guias, selecione todo o componente de guia e clique em **Adicionar item** , localizado em **Configurações** > **Propriedades**.



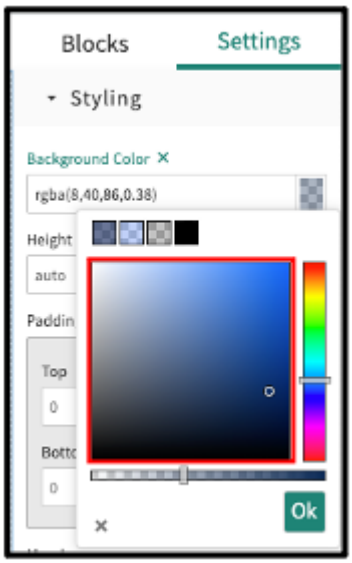
4. Selecione uma guia que você adicionou à tela.
5. Para mudar a cor das guias, primeiro clique na paleta de cores.
6. Em **Configurações** , selecione **Estilo** .
7. Insira o código de cor que representa a cor que você deseja que apareça.
   Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
8. Ou você pode selecionar o seletor de cores (quadrado cinza) à direita do **Cor de fundo** campo.

Tradução automática

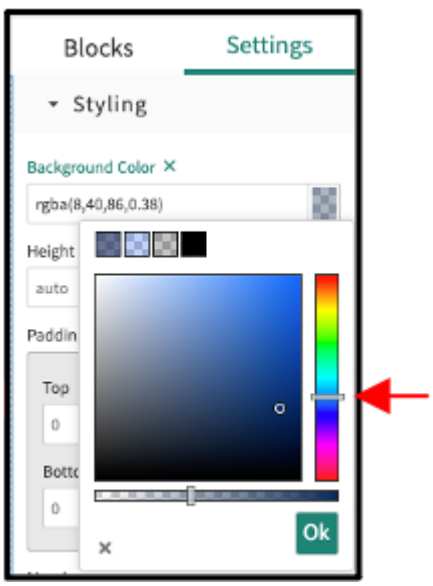
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Clique na paleta de cores exibida.



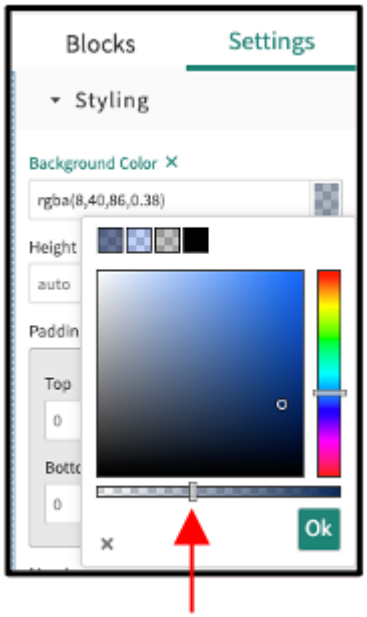
10. Depois de selecionar uma cor na paleta de cores, use a barra deslizante no lado direito para ajustar sua cor. Deslize a barra para cima e para baixo.



11. Use a barra deslizante inferior para clarear ou escurecer sua cor.

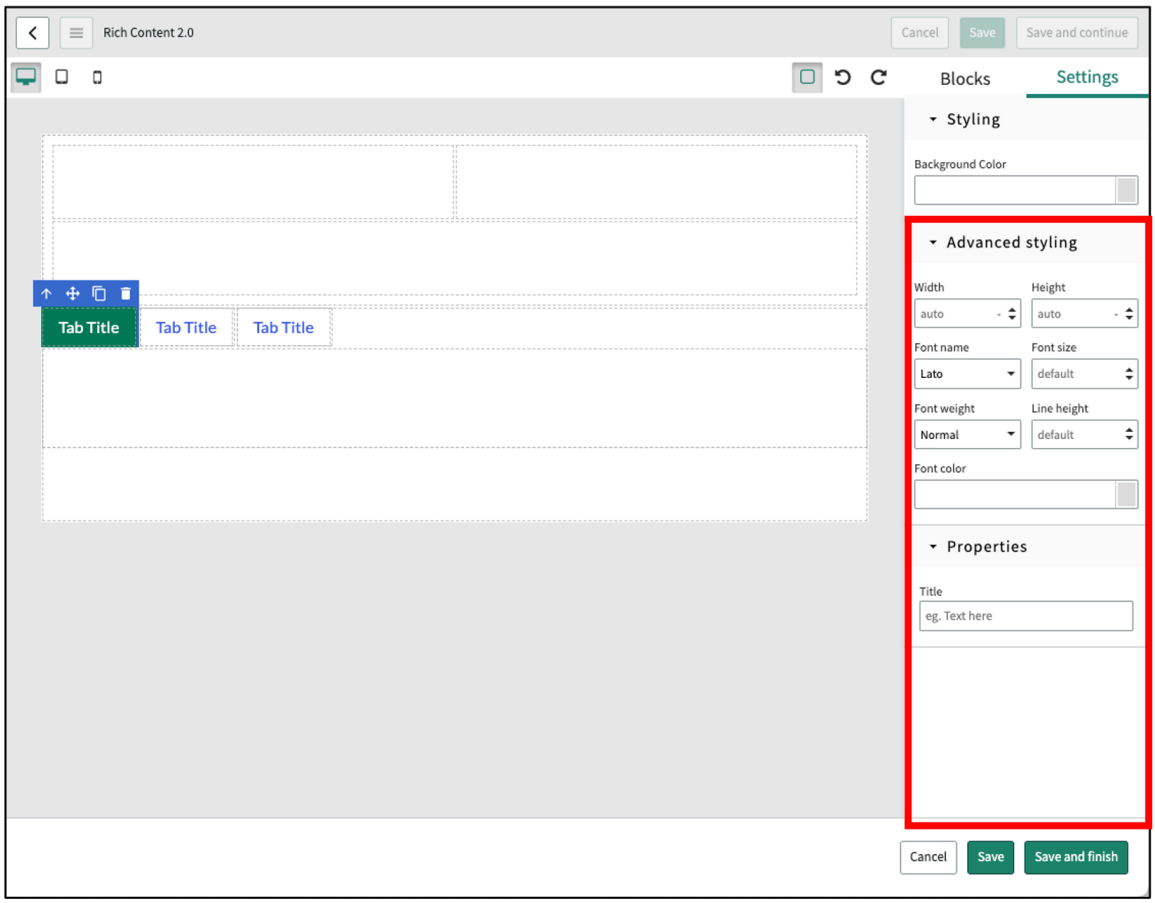
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Ao visualizar suas mudanças e selecionar a guia, as cores ou o contorno da guia podem mostrar as cores padrão do tema do portal.

12. Você pode editar ou mudar o texto que aparece na guia realçando **Título da guia** e substituindo.
13. Você pode editar o tamanho de cada guia e a fonte do **Título da guia** selecionando uma guia e selecionando **Estilo avançado** .
14. Você pode soltar outros componentes na área abaixo das guias adicionadas à tela.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estilo avançado

Campo	Descrição
Largura	Edite a largura de cada guia selecionando-a e usando **Largura** menu suspenso. Suas escolhas são: ○ automático: O tamanho é baseado no conteúdo na guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente. ○ px: Use pixels como medida. ○ %: Use uma porcentagem como sua medição.
Altura	Edite a altura de cada guia selecionando-a e usando **Altura** menu suspenso. Suas escolhas são: ○ automático: O tamanho é baseado no conteúdo na guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente. ○ px: Use pixels como medida. ○ %: Use uma porcentagem como sua medição.
Nome da fonte	Selecione o menu suspenso para escolher uma fonte específica.
Tamanho da fonte	Insira um número para mudar o tamanho da fonte ou use as setas para cima e para baixo para tornar a fonte menor ou maior.
Peso da fonte	Determina como o texto no botão aparece em negrito ou claro. Selecione a seta suspensa para escolher um peso diferente.
Altura da linha	Determina a distância entre as linhas de texto. Use as setas para cima e para baixo para tornar a altura da linha menor ou maior.
Cor da fonte	Define a cor da fonte. Selecione o seletor de cores (quadrado cinza) à direita de **Cor da fonte** campo. Clique na paleta de cores e escolha a cor desejada. Use as barras deslizantes à direita e na parte inferior para ajustar sua cor. **Nota:** Ao visualizar suas mudanças e selecionar a guia, a cor do texto pode mostrar as cores padrão do tema do portal.

15. Edite o. **Título** campo em **Propriedades** .
O texto inserido aparece como texto de foco para a guia e o leitor de tela o anuncia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
    Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
    Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione um Acordeão com o Editor de Conteúdo Avançado

Adicione um componente acordeão à tela para projetar conteúdo que pode ser expandido ou recolhido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Arraste e solte o componente acordeão na tela.

Configure o comportamento do componente acordeão e o design de alternância/botão e adicione mais painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegue até **Configurações** > **Propriedades** seção para configurar o componente acordeão:

Configurações de propriedades do acordeão

Campo Configurações	Descrição
Comportamento do painel	
Expandir primeiro painel ao carregar	Selecionar esta opção carrega o acordeão com o conteúdo no primeiro painel visível. Se você desmarcar esta opção, o acordeão será carregado com todos os painéis fechados.
Permitir a expansão de vários painéis	Selecionar esta opção permite que os funcionários expandam vários painéis de uma só vez. Se você desmarcar esta opção, quando um funcionário expandir um painel, o painel expandido no momento será fechado automaticamente.
Design de botão	
Estilo	Selecione o estilo do botão acordeão, ou alterne, em que os funcionários clicam para expandir e fechar painéis.
Tamanho	Use as setas para cima e para baixo para ajustar o tamanho dos botões.
Posicionamento	Especifique se os botões aparecem à esquerda ou à direita dos títulos do acordeão.
Cor	Use o seletor de cores (quadrado quadriculado) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor que você deseja exibir. Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .

4. Para adicionar mais painéis ao acordeão, clique em **Adicionar item** , localizado em **Configurações** > **Propriedades**.

Configure o estilo acordeão, como cor de fundo ou borda. Clique no contêiner de componente externo (acordeões) para configurar todos os painéis de uma só vez. Para configurar painéis individuais, clique nos respectivos contêineres.

5. Navegue até **Configurações** para definir as seguintes configurações de estilo:

Configurações de estilo

Campo Configurações	Descrição
Estilização	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado quadriculado) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir. Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Estilo avançado	
Largura	Especifique o valor inserindo um número ou arrastando o lado direito da célula. Selecione a unidade de medida: ○ pixel ○ percentual: percentual
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Borda	Edite a borda ao redor da parte externa do botão. **Nota:** A borda é o contorno ao redor do botão. Largura: Use as setas para cima e para baixo para ajustar a largura da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. Estilo: O formato da borda ao redor do botão. Selecione o menu suspenso para selecionar o tipo de borda desejado ao redor do botão. Cor: A cor da borda ao redor do botão. Selecione a cor do seu botão usando a paleta de cores e as barras deslizantes semelhantes a como você seleciona a cor de fundo.
Raio da borda	Use as setas para cima e para baixo para ajustar o raio da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatar texto do título do acordeão.

6. Para formatar o texto do título do acordeão, clique em **Título do acordeão** e navegue até **Configurações** > **Estilização** seção.

Configurações de estilo de título acordeão

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Estilo de texto	Permite que você mude rapidamente a aparência do texto selecionando uma opção pré-formatada. Você pode selecionar diferentes títulos ou estilos de parágrafo. O título 1-6 corresponde a marcadores HTML h1 a h6.
Cor do texto	Use este menu suspenso para mudar a cor do texto. Suas escolhas são: ○ Primário: A cor primária definida pelo tema do portal. ○ Mudo: A cor definida pelo tema do portal. ○ Branco: Muda a cor do texto para branco. Isso é útil ao usar uma cor de fundo diferente de branco. A cor do texto atribui classes CSS predefinidas para a cor do texto.
Exibição	Configure a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. Selecione uma das seguintes opções: ○ **Parte superior e inferior** (Padrão): A imagem aparece acima do outro componente. ○ **Lado a lado** : A imagem aparece com o outro componente ao lado dela. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto apareça à direita, altere **Exibição** configurações de ambos os componentes para **Lado a lado** .
Alinhar	Determina o alinhamento horizontal do texto. Escolha entre: ○ Justificar à esquerda ○ Justificar centralizar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	○ Justificar à direita ○ Justificar (o texto está alinhado com as duas margens)
Estilo avançado	
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina como o texto será exibido em negrito ou claro. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.

Tradução automática

7. Crie o conteúdo do acordeão adicionando imagens, vídeos, texto ou links aos painéis.
8. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Adicione uma tabela com o Editor de conteúdo avançado

Adicione uma tabela ao seu conteúdo para organizar informações em linhas e colunas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Preencha os campos do formulário Novo conteúdo. Veja Criar conteúdo avançado

Crie o layout da página usando módulos ou colunas.

- Os módulos são layouts de conteúdo predefinidos compostos por cabeçalho, texto de parágrafo e imagens. Veja Adicione layouts de conteúdo predefinidos com o Editor de conteúdo avançado
- As colunas são contêineres que permitem definir um layout personalizado. Veja Adicione colunas com o Editor de conteúdo avançado

Procedimento

1. Navegue até a tela selecionando **Editor aberto** botão do **Design** . **Novo conteúdo** formulário.
2. Arraste e solte o componente da tabela na tela.
3. Em **Criar nova tabela** , insira o número de colunas e linhas.
4. Navegue até para criar uma linha de cabeçalho de tabela **Configurações** > **Propriedades** e selecionando **Habilitar cabeçalho** .
5. Para formatar o texto do título do cabeçalho, clique na caixa de texto na linha do cabeçalho e defina as seguintes configurações:

Configurações do cabeçalho da tabela

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Estilo de texto	Permite que você mude rapidamente a aparência do texto selecionando uma opção pré-formatada. Você pode selecionar diferentes títulos ou estilos de parágrafo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

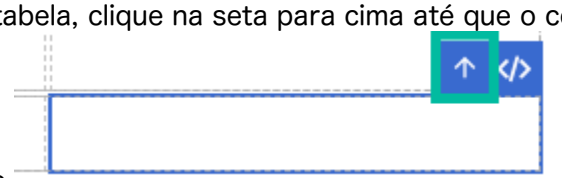
Campo Configurações	Descrição
	O título 1-6 corresponde a marcadores HTML h1 a h6.
Cor do texto	Use este menu suspenso para mudar a cor do texto. Suas escolhas são: ○ Primário: A cor primária definida pelo tema do portal. ○ Mudo: A cor definida pelo tema do portal. ○ Branco: Muda a cor do texto para branco. Isso é útil ao usar uma cor de fundo diferente de branco. A cor do texto atribui classes CSS predefinidas para a cor do texto.
Exibição	Configura a aparência de vários componentes na mesma coluna, como uma imagem e um componente de texto. **Nota:** Esta configuração se aplica somente se você adicionar outro componente ao lado da caixa de texto do título. Selecione uma das seguintes opções: ○ **Lado a lado** (Padrão): O texto aparece com o outro componente ao lado dele. ○ **Parte superior e inferior** : A imagem aparece acima do outro componente. **Nota:** Para obter melhores resultados, defina a mesma exibição para os componentes. Por exemplo, se você tiver uma imagem e componentes de texto em uma coluna e quiser que a imagem apareça à esquerda e o texto apareça à direita, altere **Exibição** configurações de ambos os componentes para **Lado a lado** .
Alinhar	Determina o alinhamento horizontal do texto. Escolha entre: ○ Justificar à esquerda ○ Justificar centralizar ○ Justificar à direita ○ Justificar (o texto está alinhado com as duas margens)
Estilo avançado	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Nome da fonte	Define a face da fonte usada para renderizar caracteres. Clique na seta suspensa para selecionar uma fonte diferente.
Tamanho da fonte	Define o tamanho da fonte.
Peso da fonte	Determina como o texto será exibido em negrito ou claro. Clique na seta suspensa para selecionar um peso diferente.
Altura da linha	Define a distância vertical entre duas linhas de texto.
Cor da fonte	Substitui a cor da fonte do tema do portal. Para selecionar uma cor, insira o código hexadecimal ou clique no seletor de cores (quadrado cinza à direita da cor da fonte) e selecione uma cor na paleta de cores.

Clique em uma célula para definir as configurações dessa célula, como a cor de fundo ou a borda. Para definir as configurações de uma linha ou todas as células da tabela, clique na seta para cima até que o contêiner desejado seja selecionado.



6. Definir configurações de estilo de tabela:
   As opções de configurações variam, dependendo se você selecionou uma célula, linha ou a tabela inteira.

Configurações de estilo

Campo Configurações	Descrição
Estilização	
Cor de fundo	Use o seletor de cores (quadrado quadriculado) para selecionar uma cor ou insira o código de cor que representa a cor de fundo que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	Todas as cores HTML são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML .
Alinhar	Determina o alinhamento horizontal do texto. Escolha entre: ○ Justificar à esquerda ○ Justificar centralizar ○ Justificar à direita ○ Justificar (o texto está alinhado com as duas margens)
Estilo avançado	
Largura Altura	Ajuste a largura e a altura do componente usando **Largura** e. **Altura** campos. Você também pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo. As opções são: ○ automático: O tamanho é baseado no conteúdo na guia. Se você inserir texto adicional na guia, a largura aumentará automaticamente. ○ px: Use pixels como medida. ○ %: Use uma porcentagem como sua medição.
Preenchimento	Preenchimento é o espaço entre o conteúdo e a borda de um elemento. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Margem	Margem é o espaço entre uma linha e outro elemento/o limite da tela. Especifique o valor para preenchimento superior, inferior, direito ou esquerdo inserindo um número.
Borda	Edite a borda ao redor da parte externa do botão. **Nota:** A borda é o contorno ao redor do botão. Largura: Use as setas para cima e para baixo para ajustar a largura da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.

Tradução automática

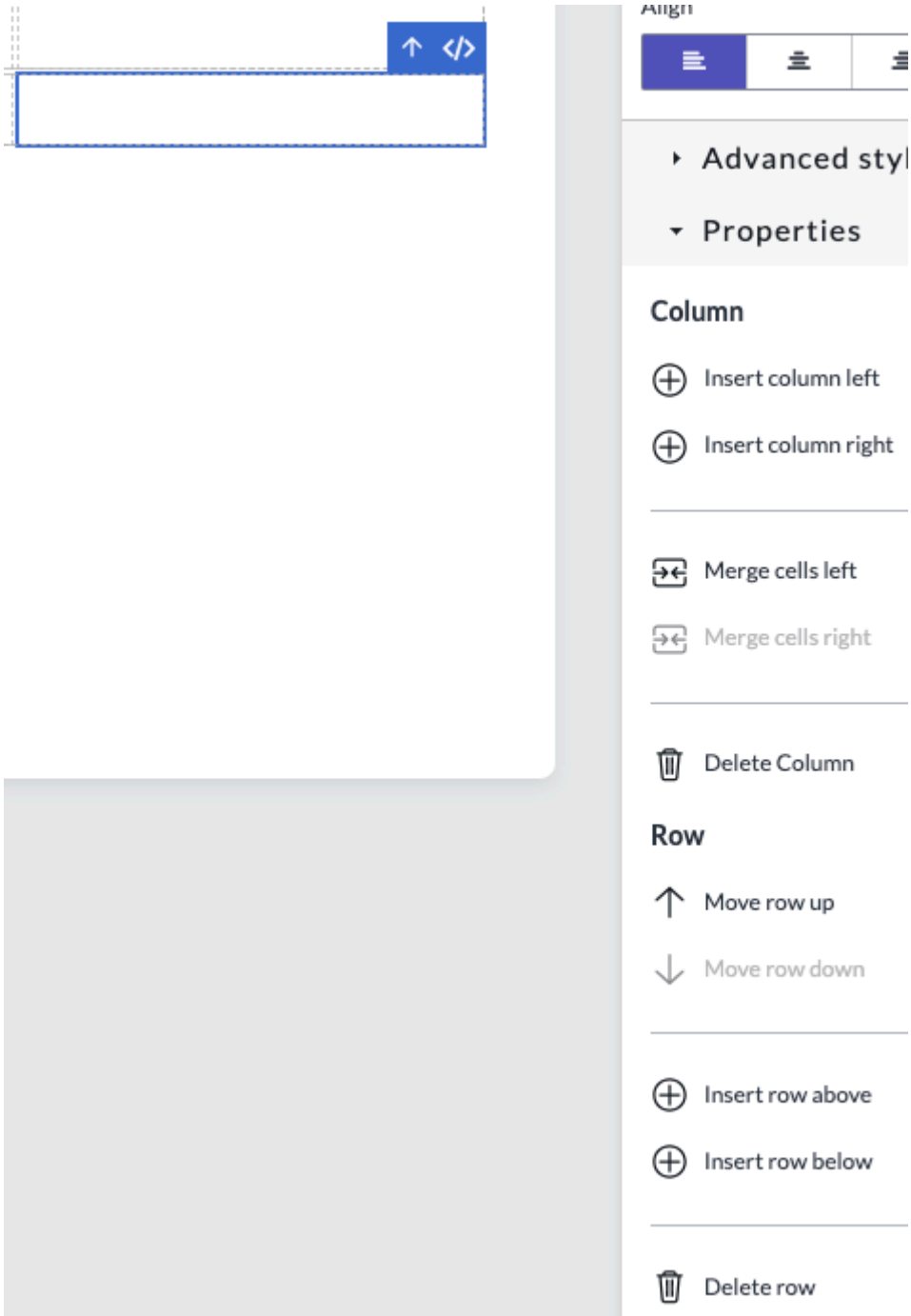
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo Configurações	Descrição
	Estilo: O formato da borda ao redor do botão. Selecione o menu suspenso para selecionar o tipo de borda desejado ao redor do botão. Cor: A cor da borda ao redor do botão. Selecione a cor do seu botão usando a paleta de cores e as barras deslizantes semelhantes a como você seleciona a cor de fundo.
Raio da borda	Use as setas para cima e para baixo para ajustar o raio da borda. Assim como a largura e a altura, você pode escolher a unidade de medida de sua preferência selecionando a tecla de seta única para baixo à esquerda das setas para cima e para baixo.

7. Com uma célula selecionada, use **Configurações** > **Propriedades** para adicionar ou excluir colunas ou linhas, mesclar células e mover linhas para cima ou para baixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Selecione **Salvar** ou **Salvar e Concluir** .
   Selecionando **Salvar** salva seu conteúdo e você permanece no **Editor de conteúdo avançado** tela.
   Selecionando **Salvar e Concluir** salva seu registro e retorna para **Novo conteúdo** formulário.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

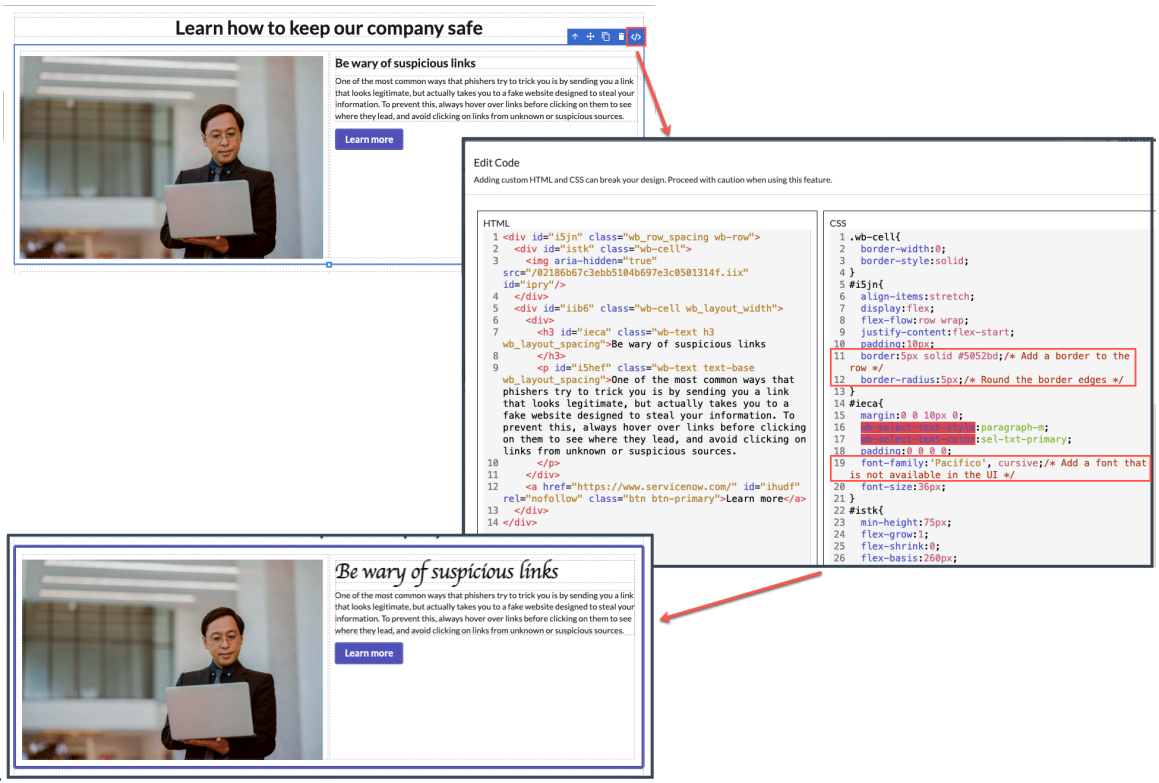
Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Editando o código-fonte no Editor de Conteúdo Avançado

Modifique o código-fonte HTML e CSS para todos os elementos na tela ou para um elemento específico.

Crie o layout usando elementos HTML, edite diretamente o CSS de um elemento para adicionar estilo que não está disponível na interface da tela ou copie e cole o código para migrar conteúdo de outras fontes.



Recursos e capacidades

Garanta a segurança do portal

Ao clicar em **Aplicar** Na janela Editar código, o editor de código remove marcadores HTML que podem ser usados para comprometer sua instância. Para obter mais informações, consulte Limpador de HTML .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Identifique o código importante

A janela de edição destaca fragmentos CSS em vermelho se eles não devem ser excluídos. Indica uma configuração que faz parte do tema do portal ou que vários elementos usam esse código.

Além disso, se você excluir uma regra CSS referenciada por um dos seguintes elementos HTML, o editor de código redefinirá a regra CSS:

- Linha
- Célula
- Tela
- Divisor
- Botão
- Bloco de link
- Guias

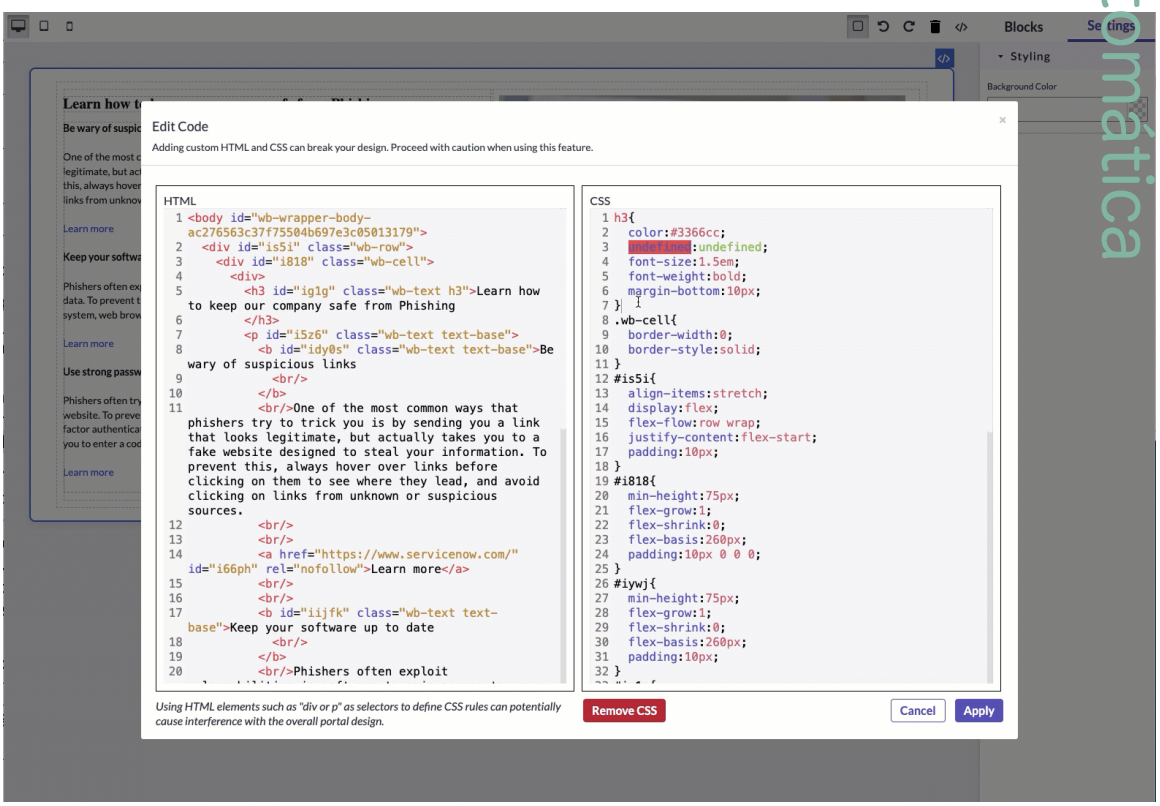
Remover código desnecessário

Quando você salva suas mudanças, o editor de código remove todas as regras CSS não utilizadas.

Por outro lado, se o editor de código restabelecer uma regra CSS que você está tentando remover, realce esse bloco de código CSS e clique em **Remover CSS** botão para substituir o editor de código.

Exemplo de uso do botão Remover CSS

No vídeo a seguir, o usuário tenta excluir uma regra CSS usando a chave DELETE, mas o sistema restaura o código. Em seguida, o usuário destaca o código e clica **Remover CSS** , que remove o código com sucesso.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

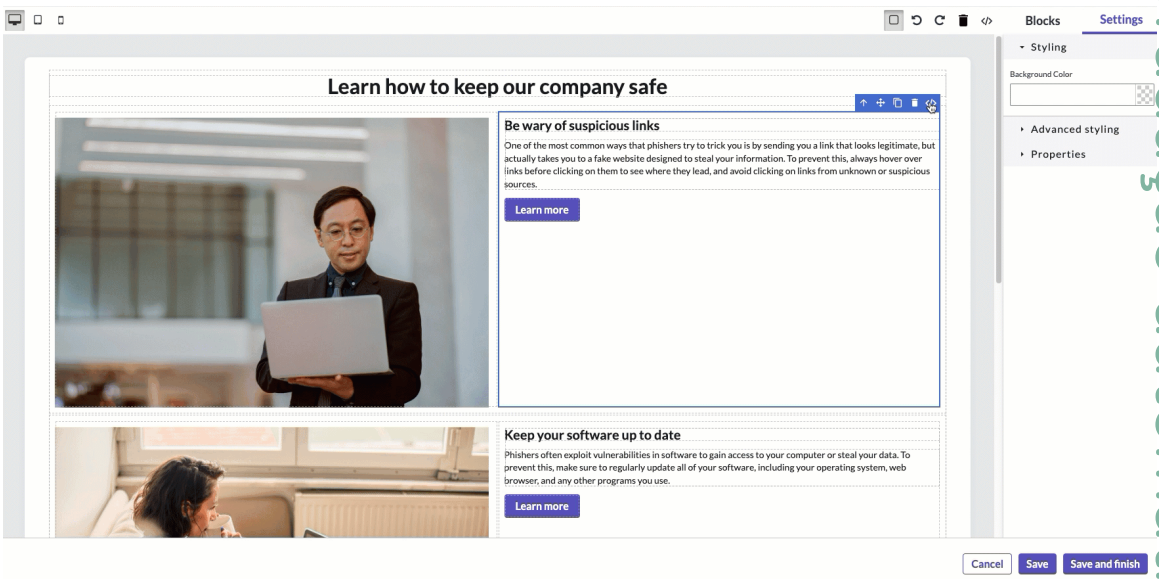
Nota: Este recurso não está disponível por padrão. Um administrador deve habilitar **Editar código** propriedade. Veja Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

Considerações importantes

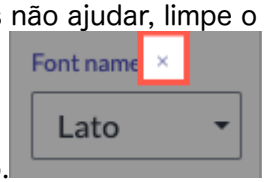
- Adicionar HTML e CSS personalizados pode quebrar seu design. Prossiga com cuidado ao usar este recurso. O Editor de Conteúdo Avançado não rastreia mudanças no editor de código, portanto **Desfazer** o botão não reverterá de forma confiável as mudanças de código.
- Não recomendamos o uso de elementos HTML (como div ou p) para definir regras CSS, pois isso pode ter consequências não intencionais.

  ### Exemplo de um resultado inesperado ao usar o elemento HTML para definir a regra CSS

  No exemplo a seguir, o usuário define uma regra CSS para o elemento p em uma célula. No entanto, na visualização da página, as regras de estilo se aplicam aos elementos p em todas as caixas de texto, bem como no rodapé.



- Navegadores diferentes podem exibir comportamentos variáveis de copiar/colar. Se pressionar Ctrl V não duplicar o conteúdo conforme esperado, clique no ícone Duplicar na barra de ferramentas do componente.
- Se o conteúdo copiado e colado não reter seu estilo (como fonte) e ajustar as configurações não ajudar, limpe o estilo clicando no "x" ao lado do campo de estilo e defina o estilo.



- Se o conteúdo colado parecer salvo de forma diferente, provavelmente isso deve-se à remoção de alguns marcadores de script pelo limpador de HTML.

Copiar e Colar no Editor de Conteúdo Avançado

Copie e cole o código-fonte HTML e CSS para elementos na tela.

Diretamente Edite o CSS para um elemento adicionar estilo ou copiar e colar código para migrar conteúdo de outras fontes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para a versão de maio de 2025, se algum conteúdo colado tiver um **cor de fundo** , o painel direito não exibirá a cor, a menos que esteja formatado com **estilo de imagem de fundo** . O plano de fundo atua como camadas a serem adicionadas **cor de fundo** , **gradiente** e **imagem** ao seu conteúdo. O recurso de edição de código pode ser usado para ajustar o estilo colado de **cor de fundo** para o valor correspondente para **CSS de imagem de fundo** se você quiser que a cor seja exibida no painel direito.

Dica: A funcionalidade de opacidade de cor é um novo recurso e não é compatível com nenhuma versão anterior.

Limitações

- Os navegadores podem exibir diferentes comportamentos de copiar e colar devido a diferenças funcionais do navegador.
- Copiar um componente na tela não é duplicado conforme esperado em ctrl v, portanto, você deve acessar o. **barra de ferramentas do componente** .

Barra de ferramentas do componente



Nota: Você também pode adicionar opacidade de cor à tela. No entanto, uma das limitações é que copiar/colar não transferirá todo o estilo quando as cores são formatadas em **rgba()** em vez de **rgb** ou **hexadecimal** .

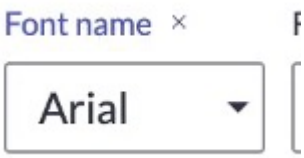
- A colagem de texto realçado não é compatível com componentes de texto, portanto, os comportamentos que funcionam no Chrome podem não funcionar no Firefox ou no Safari.
- Recomendamos adicionar cores do conteúdo colado em **código hexadecimal** formato (**rrggbbaa** para adicionar opacidade, ou você pode usar **rrggbb**).
  - O hash-tag (nº) é obrigatório.
  - Os códigos hexadecimais começam com um sinal de libra ou hash-tag (nº) seguido por 6 letras se não houver opacidade de cor ou 8 letras se houver opacidade de cor.
  - A sintaxe de 8 caracteres só funciona se for adicionada ao CSS do elemento por meio do recurso editar código. O campo de entrada de cor no painel direito aceita somente sintaxe de 6 caracteres.
- Você também pode abrir o modal de edição de código para ajustar **rgba()** cores do componente para o código hexadecimal para refletir o estilo.

Se determinado estilo não for aplicado (por exemplo, Nome da fonte) ou ajustar qualquer uma das configurações do conteúdo colado não funcionar, tente limpar o estilo primeiro selecionando " **x** " ao lado de **Nome da fonte** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da fonte

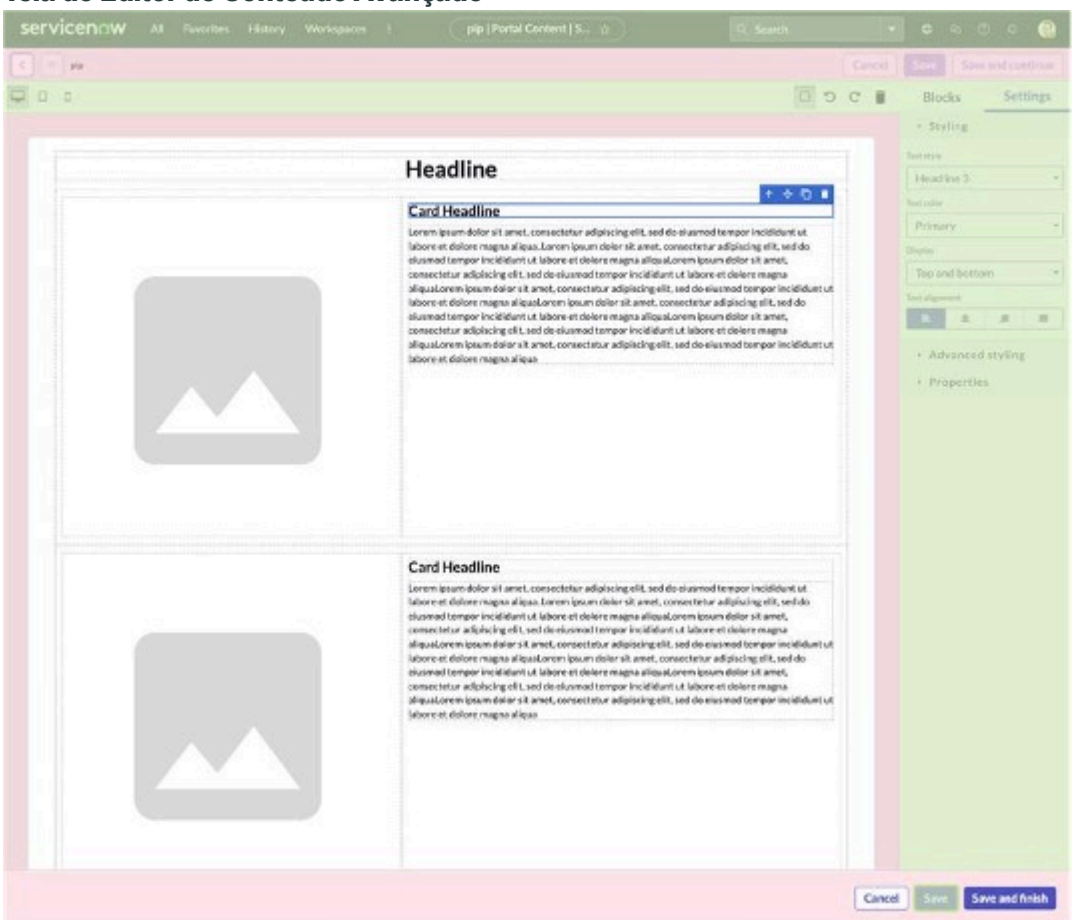


- Se o conteúdo colado não for exibido conforme o esperado ou se comportar incorretamente, tente copiar um bloco menor em vez de uma seção grande de uma só vez.
- · Se o conteúdo colado for exibido de forma diferente antes e depois de salvar e recarregar, isso pode ser devido a alguns marcadores de script removidos pelo limpador de HTML.

Áreas desmarcadas

- Se você selecionar **Rosa** desmarca qualquer componente selecionado na tela.
- Se você selecionar **Verde** mantém o componente atual selecionado.

Tela do Editor de Conteúdo Avançado



Nota: Recortar e colar texto realçado não é compatível com componentes de texto e as experiências em navegadores podem se comportar de forma diferente. Os comportamentos que funcionam no Chrome podem não funcionar no Firefox ou no Safari.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações e comportamentos adicionais de conteúdo avançado

Nota: Gerentes de conteúdo e administradores têm a opção de aplicar cores de fundo aos elementos da tela selecionados, incluindo imagens. Os recursos disponíveis incluem o uso de cores sólidas e degradadas, bem como ajustes para opacidade da cor. Essas configurações podem ser acessadas no painel direito na guia Estilo de configurações ao adicionar conteúdo avançado a um elemento de tela.

A capacidade de adicionar opacidade de cor à tela é uma função útil disponível para você. A única limitação é que o estilo da função copiar e colar é diferente quando as cores são formatadas em rgba() em vez de rgb ou HEX.

- Adicionar cores no formato de código hexadecimal (`rrggbbaa` para adicionar opacidade ou apenas `rrggbb`).
- Abra o modal de edição de código para ajustar as cores rgba() do componente para o código hexadecimal para refletir o estilo.
- A opacidade da cor mostra as opções de gradiente e camada de cor. Como a camada de imagem de fundo é a primeira, a opacidade não é relevante. O gradiente é FFFFFF e OOOOOO por padrão.
- O elemento de cor de fundo para tela mostra as opções de fundo para gradiente, cor e imagem. Ative e selecione as opções de plano de fundo.

Nota: O conteúdo é colado no final da tela quando nenhum componente é selecionado.

- Se um componente for selecionado, o conteúdo será colado abaixo dele.
- Se um componente estiver sendo editado, ocorrerá o seguinte comportamento de colagem:
  - Se a origem for texto sem formatação, o conteúdo será colado no componente atual e corresponderá o texto colado ao estilo de destino.
  - Se a origem estiver formatada, ela será anexada ao componente mais atual.
  - Se o componente habilitar componentes aninhados (por exemplo Guia, Acordeão ou Linha), o conteúdo será anexado ao contêiner primário.
- Se os componentes estiverem desmarcados quando selecionados fora da tela, isso habilitará a colagem com formatação de origem.

Para obter mais informações sobre como editar o código-fonte, consulte Editando o código-fonte no Editor de Conteúdo Avançado

Artigos de notícias

O tipo de conteúdo artigo de notícias combina recursos de criação de conteúdo do Editor de conteúdo avançado com novos métodos de publicação que permitem a publicação de conteúdo de alto volume no portal e. App Now Mobile manter os funcionários atualizados sobre as notícias e comunicados da empresa.

Artigos de notícias no portal do funcionário

Artigos de notícias são entregues aos usuários por meio de instâncias personalizáveis do widget Feed de notícias. As instâncias do widget Feed de notícias aparecem na página inicial do portal, Notícias e eventos, na página de detalhes do artigo e na página emp_taxonomy_topic. O administrador pode configurar o widget Feed de notícias para exibir artigos de notícias em uma lista vertical ou como uma grade de três colunas,

Tradução automática

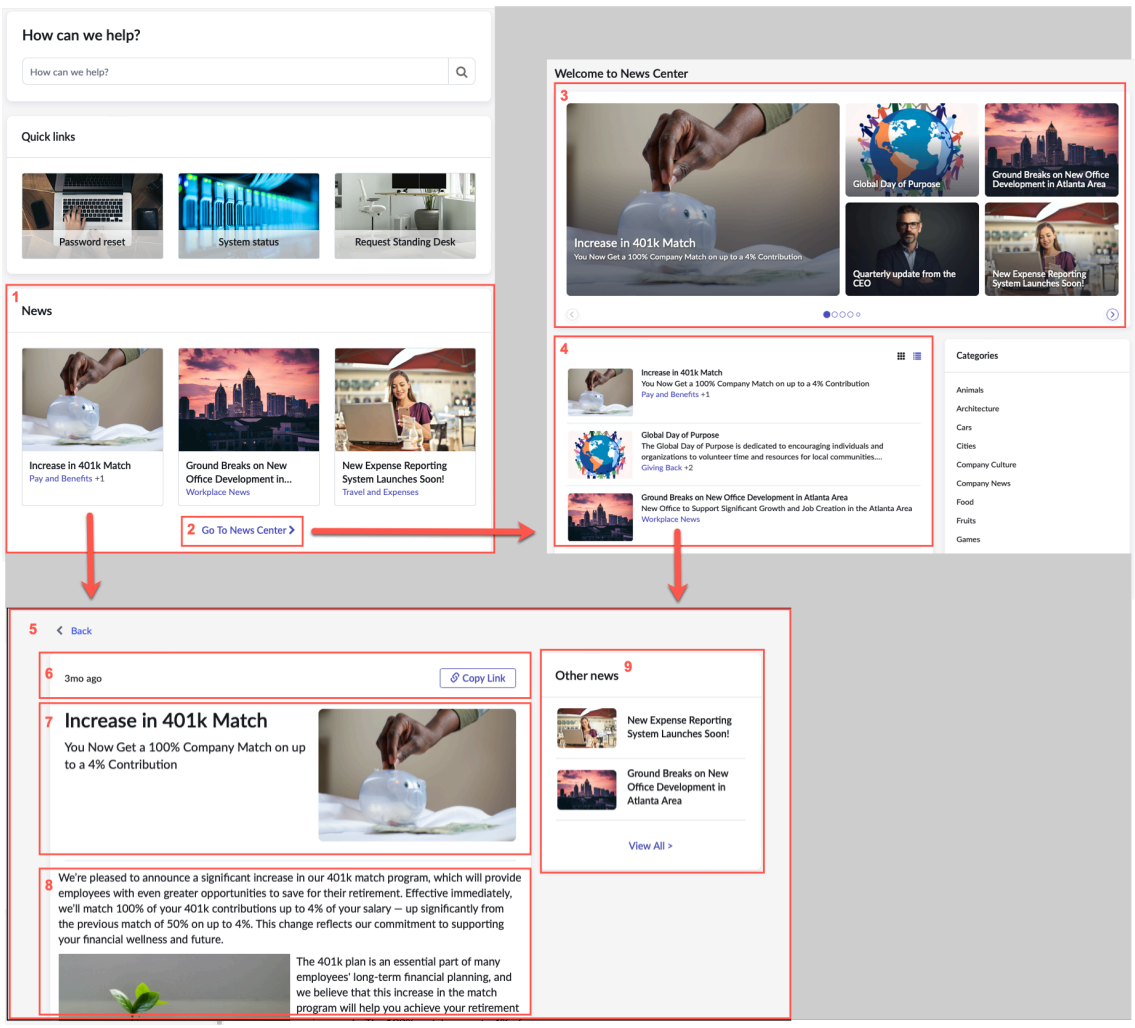
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionar uma chamada para ação vinculada a outra página ou exibir as categorias de notícias. Para obter mais informações, consulte Modifique o widget Feed de notícias.

O widget Notícias em destaque aparece na parte superior da página Notícias e eventos para exibir artigos de notícias em destaque. Para obter informações sobre como configurar o widget Notícias em destaque, consulte Modifique o widget Notícias em destaque.

Para instâncias da ServiceNow que estão na versão Washington ou posterior, Notícias e eventos aparecem automaticamente como uma opção de menu no menu de navegação de nível superior (mega-menu) para fornecer aos usuários acesso rápido a todos os artigos de notícias publicados. Para removê-lo do menu, consulte Ocultar Notícias e Eventos do Mega Menu.

Revise o gráfico a seguir para entender como os funcionários veem e interagem com os widgets que exibem artigos de notícias:



1. O widget Notícias e eventos exibe artigos realçados na página inicial
2. O botão Notícias e eventos abre a página da Central de notícias
3. O widget Notícias em destaque exibe artigos realçados na página Notícias e eventos.
4. A lista Todas as notícias usa o widget Feed de notícias para mostrar as notícias configuradas para entrega nesta página
5. Quando um funcionário clica em um artigo de notícias, o artigo completo é aberto na página de detalhes do artigo

Tradução automática

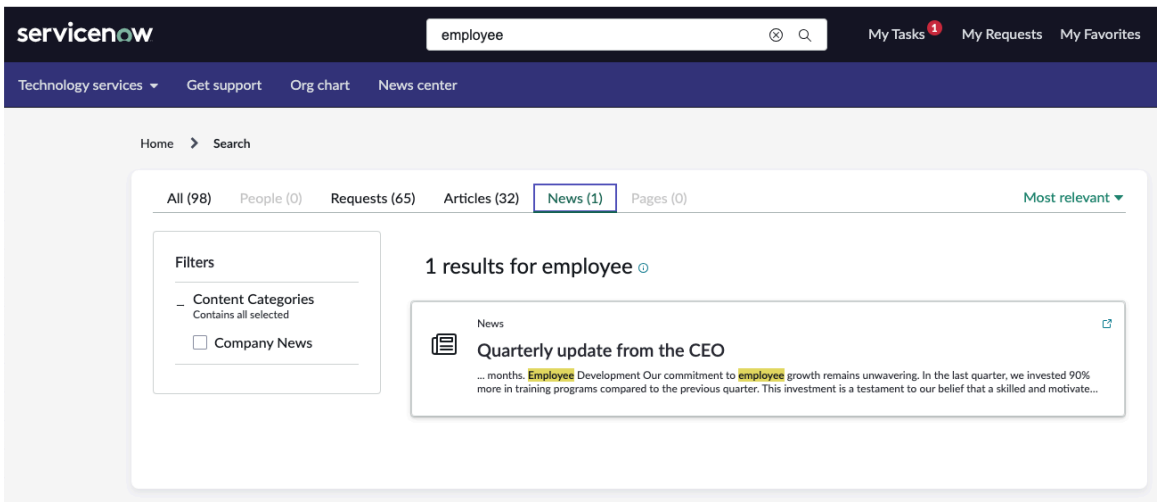
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os três widgets subsequentes (Informações de notícias, Cabeçalho de notícias e Detalhes do artigo de notícias) funcionam em conjunto para exibir um artigo de notícias. Os três widgets contêm a opção de instância **Use o dataloader** . É recomendável habilitar esta opção, pois ela permite que os widgets de notícias compartilhem dados entre si, o que reduz as chamadas para o servidor e o tempo de carregamento da página da web.

6. Widget Informações de notícias: Contém a data de publicação e o botão Copiar link
7. Widget Cabeçalho de notícias: Contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem
8. Widget Detalhes do artigo de notícias: Contém o corpo do artigo conforme criado no conteúdo avançado
9. Outras notícias usam o widget Feed de notícias para mostrar notícias configuradas para entrega nesta página

Pesquisando artigos de notícias

Quando os funcionários inserem uma palavra-chave na barra de pesquisa global, Central do funcionário usos Pesquisa com IA para retornar artigos de notícias publicados que contenham essa palavra-chave no título, subtítulo, conteúdo do artigo ou categoria.



Pesquisa com IA retorna resultados adicionais com base nas funções do usuário:

- Usuários com a função de administrador do sistema ou administrador de conteúdo podem ver conteúdo não publicado.
- Para usuários com funções de aprovador de conteúdo, os resultados da pesquisa podem incluir conteúdo do qual eles não são o público. No entanto, eles não podem exibir o conteúdo, a menos que façam parte do público configurado.
- Para usuários com funções de administrador de conteúdo ou gerente de conteúdo, os resultados da pesquisa não devem incluir conteúdo (como notícias, eventos da empresa ou conteúdo avançado) nos resultados da pesquisa com IA se não atenderem à janela de disponibilidade programada ou para os quais não forem o público configurado.

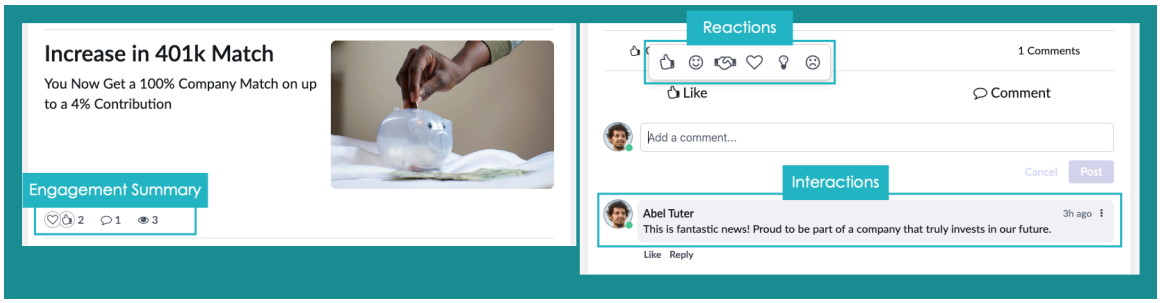
Engajamento do funcionário com artigos de notícias

Envolvimento com conteúdo aprimora artigos de notícias, fornecendo aos usuários uma maneira de comentar e reagir aos artigos e para que os gerentes meçam a eficácia de seu conteúdo usando métricas de engajamento. Para obter mais informações, consulte Envolvimento com conteúdo.

Tradução automática

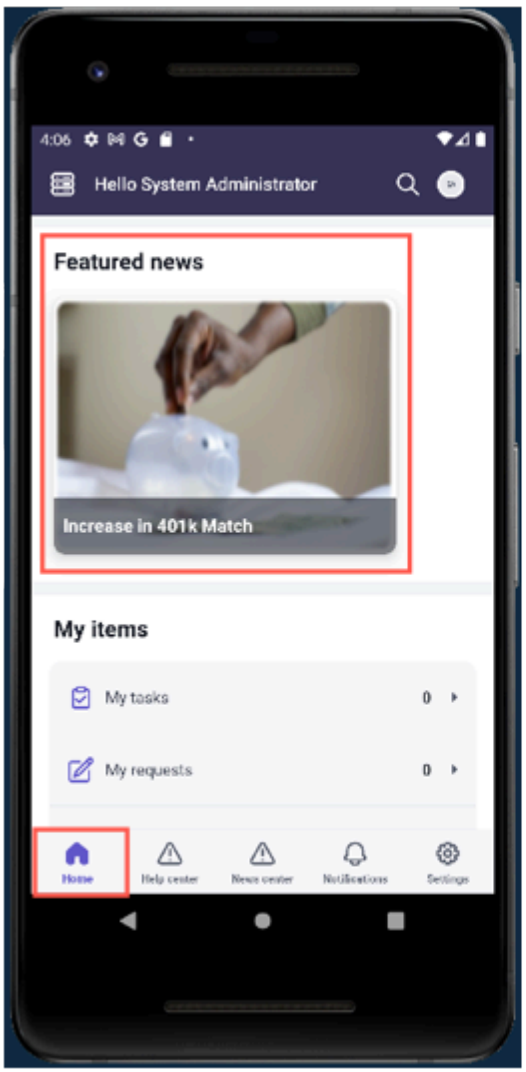
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

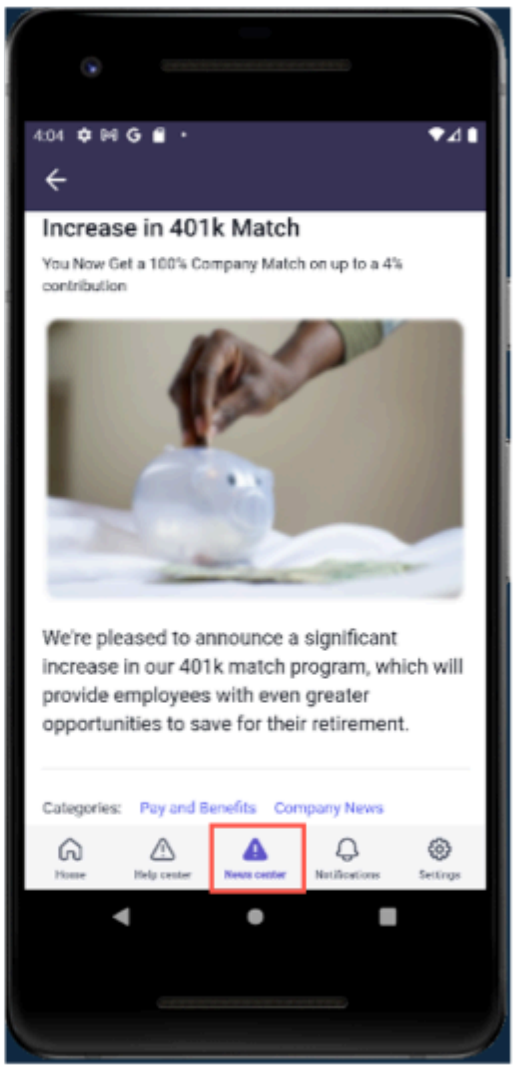
Nota: Alguns artigos de notícias e notícias e eventos também podem ser visualizados no widget de calendário de eventos. A exibição do calendário fornece uma exibição de feeds de notícias ou novos widgets, indicando dias com eventos agendados por data. A exibição de calendário também oferece a opção de selecionar um dia específico e exibir uma lista de eventos e feeds relacionados a notícias.



Artigos de notícias no App Now Mobile

. App Now Mobile Apresenta a tela Central de notícias, que exibe os mesmos artigos de notícias publicados no widget Feed de notícias no portal. Além disso, os gerentes de conteúdo podem configurar artigos de notícias para que apareçam no App Now Mobile Tela inicial.





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

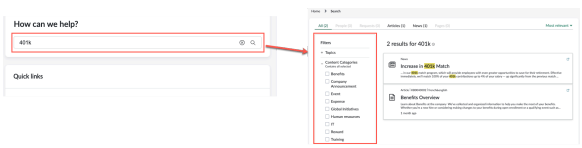
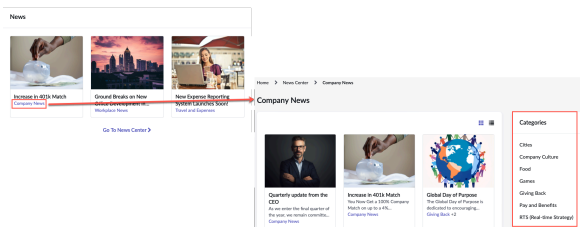
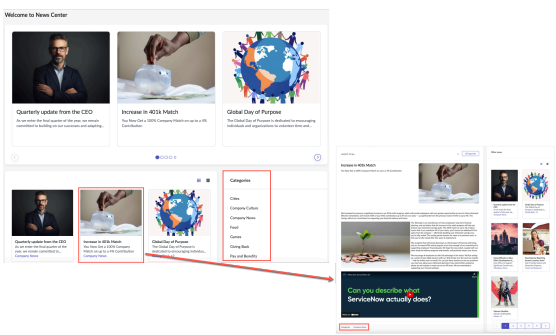
Para obter informações sobre App Now Mobile experiência do usuário, consulte Notícias em Now Mobile. Para obter informações sobre como publicar artigos de notícias, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Organizar artigos de notícias

Administradores e gerentes de conteúdo podem atribuir uma ou mais categorias a um artigo de notícias, por exemplo, notícias do setor ou cultura da empresa. Depois que o artigo é publicado, os funcionários podem ver as categorias associadas a um artigo ao visualizá-lo no widget Feed de notícias na página inicial ou em Notícias e evento. Um funcionário pode clicar na categoria para abrir a página Categoria, que lista todos os artigos de notícias associados a essa categoria em ordem cronológica inversa.

A tabela a seguir demonstra como as categorias aprimoram a experiência do usuário:

Capacidades de categorias com exemplos de capturas de tela

Capacidade	Captura de tela
Quando um funcionário pesquisa um artigo de notícias, ele pode filtrar os resultados da pesquisa por categoria de notícias.	
O widget Feed de notícias exibe as categorias de cada artigo, que têm link para uma página dessa categoria. Cada página de categoria lista os artigos de notícias associados, organizados por data de publicação, com os artigos publicados mais recentemente exibidos primeiro. A página também contém um widget de lista de categorias com links para as outras páginas de categoria. O widget exibe as categorias com base na ordem configurada. Se houver várias categorias com o mesmo valor de ordem, o sistema as listará em ordem alfabética.	
Notícias e evento contém um widget de lista de categorias com links para as páginas de categoria. Quando um funcionário abre um artigo de notícias, a página de detalhes do artigo exibe a categoria de notícias na parte inferior do artigo.	

Impulsionar a produção de artigos de notícias

Os autores de conteúdo podem aumentar sua produtividade aproveitando modelos de conteúdo para produzir grandes volumes de artigos de notícias. Um usuário com a função sn_cd.content_template_owner cria primeiro um modelo de conteúdo para definir o layout do artigo, o local de publicação e o público. Quando um autor de conteúdo cria um novo artigo, ele pode associar o artigo de notícias a um modelo de conteúdo para acessar um modelo pré-criado e planos de publicação gerados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Modelos de conteúdo.

Personalizando a Experiência de notícias

As páginas Notícias e Evento e Detalhes do artigo são compatíveis com outros widgets de Publicação de conteúdo. Por exemplo, você pode configurar a página Notícias e eventos para exibir os próximos eventos. Para obter informações sobre como configurar as páginas do portal, consulte Criando páginas do portal .

Para definir um limite para o número de artigos exibidos no widget Notícias ou para selecionar páginas diferentes para a exibição de Notícias e eventos ou artigos, consulte a seção Notícias de Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Se você planeja personalizar a página Notícias e eventos ou Detalhes do artigo, recomendamos que você crie novas páginas e atualize as propriedades para redirecionar para as novas páginas. Algumas considerações adicionais incluem:

- Os widgets da página de detalhes do artigo exigem um `sys_id` Parâmetro de cadeia de caracteres de consulta com o sys_id do artigo de notícias específico.
- Recomendamos ter um widget News DataLoader na página de detalhes do artigo e habilitar o. **Use o DataLoader** nos outros widgets na página. Isso facilita o compartilhamento de dados entre os widgets na página, o que reduz o tempo de carregamento da página.

Criar um artigo de notícias

Use artigos de notícias para manter os funcionários atualizados sobre as notícias e comunicados da empresa.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Para publicar grandes quantidades de artigos de notícias, crie um modelo de conteúdo antes de criar artigos de notícias. Veja Crie um modelo de conteúdo
- Você pode atribuir uma ou mais categorias de conteúdo ao artigo de notícias para que os funcionários possam filtrar artigos de notícias por categoria. Consulte Crie uma categoria de conteúdo.
- As configurações de engajamento social permitem que os funcionários exibam a contagem de páginas, selecionem um ícone de reação ou deixem um comentário. Veja Envolvimento com conteúdo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tipo de conteúdo do artigo de notícias é criado usando o Editor de conteúdo avançado e publicado no portal do funcionário por meio de widgets de notícias. Para obter uma visão geral dos artigos de notícias, consulte Artigos de notícias.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Artigo de notícias** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando.
Ordem	A ordem em que o artigo de notícias aparece em um widget ou na página de notícias. Um artigo de notícias com um valor menor aparece primeiro. Se dois artigos tiverem o mesmo valor de pedido, os artigos serão exibidos com base na data de publicação mais recente.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Data e hora de início de publicação do artigo	A data e a hora em que o artigo se torna disponível para exibição no portal. **Nota:** O artigo se torna visível para usuários específicos em uma data definida, com base nas configurações do plano de publicação.
Data e hora de término de publicação do artigo	A data e a hora em que o artigo não está mais disponível para exibição.
Títulos	O título do artigo de notícias
Subtítulo	O cabeçalho secundário do artigo de notícias
Imagem em destaque	A imagem que aparecerá no artigo de notícias e como uma miniatura no widget Feed de notícias no Central do funcionário - Pro. Recomendamos uma proporção de 4:3 para imagens.
Conteúdo do artigo	Link para montar o corpo do artigo de notícias no editor de conteúdo avançado. Veja Microsites
Usar um modelo de conteúdo (opcional)	Opção para usar um modelo pré-configurado que fornece um layout de conteúdo e gera um plano de publicação. Veja Modelos de conteúdo
Categoria	Selecione uma ou mais categorias para associar ao artigo de notícias.
Configurações de engajamento social	Se o administrador de conteúdo habilitou o engajamento social, as seguintes configurações serão exibidas no formulário para permitir que os funcionários se envolvam com o artigo: ○ Permitir comentários ○ Permitir reações ○ Mostrar contagem de exibição de página

6. Clique em **Salve e continue** para prosseguir com a publicação do artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você mudar o modelo de conteúdo depois de salvar o artigo de notícias, o sistema excluirá os planos de publicação gerados automaticamente e gerará novos planos de acordo com o modelo de conteúdo recém-selecionado.
Você será redirecionado para **Publicar** guia.

O que Fazer Depois

- Revise como o artigo de notícias aparecerá na página de detalhes do artigo clicando em **Visualização no portal** .

  Nota: A visualização do conteúdo não mostra como os artigos de notícias aparecem em um widget ou em dispositivos móveis.

- Publicação de artigos de notícias

Crie um modelo de artigo de notícias

Crie um modelo de artigo de notícias para permitir que os autores de conteúdo reutilizem o layout do artigo para montar rapidamente artigos de notícias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_admin ou sn_cd.content_template_owner

Você pode criar um modelo de artigo reutilizável do zero ou com base em um artigo de notícias existente: Criar um artigo de notícias

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione o artigo de notícias.
3. No menu hambúrguer, selecione **Clone como artigo reutilizável** .



4. Insira um nome para o artigo reutilizável.
5. Clique em **Editor aberto** para editar o layout.
6. Clique em **Salvar**.
   O artigo reutilizável aparece em **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Artigos reutilizáveis**.

O que Fazer Depois

Adicione o artigo reutilizável a um modelo de conteúdo novo ou existente: Crie um modelo de conteúdo

Publicação de artigos de notícias

Artigos de notícias podem ser publicados por meio de um plano de publicação ou usando modelos de conteúdo para gerar planos de publicação automaticamente. Esses planos de publicação gerados automaticamente estão inativos por padrão e devem ser ativados para que os artigos de notícias apareçam no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Conclua as etapas para Criar um artigo de notícias

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de conteúdo

Se você selecionou um modelo de conteúdo ao criar o artigo de notícias, o sistema gerará os planos de publicação definidos no modelo de conteúdo. Você pode editar os planos de publicação gerados automaticamente. As mudanças feitas nos planos de publicação não afetam os modelos de conteúdo.

Nota: Se o modelo de conteúdo for editado após o sistema gerar automaticamente os planos de publicação, essas mudanças não serão refletidas nos planos de publicação existentes.

Disponibilidade de conteúdo versus Planos de publicação

A disponibilidade de conteúdo define quando o conteúdo está disponível e o público principal que pode acessá-lo. Esses parâmetros são definidos no nível do item de conteúdo.

Os planos de publicação determinam como e onde o conteúdo é exibido nos widgets. Os planos de publicação especificam o local do widget, a visibilidade do público (que pode expandir o público definido na Disponibilidade de conteúdo) e o período de tempo para exibir o conteúdo.

Nota: Os planos de publicação não substituem as configurações de data de disponibilidade de conteúdo. Se um plano de publicação exibir conteúdo fora dos parâmetros de disponibilidade (por exemplo, antes de estar disponível), os usuários que tentarem acessar o conteúdo verão uma mensagem como "Desculpe, isso não está disponível".

Para evitar isso, os gerentes de conteúdo devem garantir que as datas de duração do plano de publicação estejam alinhadas com os parâmetros de disponibilidade de conteúdo.

Procedimento

1. Navegue até o artigo de notícias que você deseja publicar.
2. Preencha os campos para definir a disponibilidade de conteúdo:

Campos de disponibilidade de conteúdo

Campo	Descrição
Será possível acessar o conteúdo a partir de	Determina a data e a hora em que o conteúdo está disponível para exibição.
Não será possível acessar o conteúdo após	Determina a data e a hora após as quais o conteúdo não está mais disponível.
Adicionar público	Defina os usuários que podem exibir o conteúdo.

3. Clique em **Salvar disponibilidade** .
4. Revise os planos de publicação gerados automaticamente e edite conforme necessário, como para mudar o público ou as datas de publicação, ou criar novos planos de publicação: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você editar um plano de publicação gerado automaticamente, certifique-se de selecionar **Ativo** opção.

5. Clique em **Ativar planos gerados** .

O que Fazer Depois
Se você editar um artigo de notícias após publicá-lo e quiser mudar a data de início da publicação, deverá gerar novos planos de publicação.

Ocultar Notícias e Eventos do Mega Menu

A opção de menu da Central de notícias aparece no menu de navegação primário por padrão, no entanto, um administrador do portal pode removê-la do menu.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Menus**.
2. Localize o menu usado no portal da Central do funcionário e clique no link em **Atualizado** coluna.
3. Role até a tabela Links relacionados e localize o item de menu da Central de notícias.
4. Clique em **Ativo** coluna para mudar o valor Falso .
   A opção de menu Notícias e eventos não aparece mais no menu de navegação primário.

Eventos da empresa

Hospede eventos da empresa ao vivo diretamente no portal do funcionário, com configurações pré-criadas para simplificar as comunicações pré-evento e lidar com picos de tráfego. Os autores de conteúdo podem criar e compartilhar facilmente conteúdo de evento usando o Editor de conteúdo avançado de arrastar e soltar e os recursos de publicação em massa.

Crie um evento da empresa

Use eventos da empresa para configurar um evento transmitido ao vivo.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Para criar e publicar eventos da empresa com maior eficiência, use um modelo de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de conteúdo.
- Você pode atribuir uma ou mais categorias de conteúdo ao evento da empresa para que os funcionários possam filtrar por categoria. Consulte Crie uma categoria de conteúdo.
- As configurações de engajamento social permitem que os funcionários exibam a contagem de páginas, selecionem um ícone de reação ou deixem um comentário. Consulte Envolvimento com conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tipo de conteúdo de evento da empresa é criado usando o Editor de conteúdo avançado e publicado no portal do funcionário por meio de widgets. Para obter uma visão geral, consulte Eventos da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Evento da empresa** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Nome do registro de conteúdo do evento	O nome que descreve o conteúdo que você está criando.
Ordem	A ordem na qual o evento aparece em um widget. Um evento com um valor menor aparece primeiro.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.

Informações do evento

Campo	Descrição
Local	Local físico do evento (se aplicável).
Data e hora de início do evento	A data e a hora em que o artigo se torna disponível para exibição no portal. **Nota:** O artigo se torna visível para usuários específicos em uma data definida, com base nas configurações do plano publicado.
Data e hora de término do evento	A data e a hora em que o artigo não está mais disponível para exibição.
Otimize o desempenho para alto volume de tráfego	Oferece suporte a um público de até 10 000 visualizadores.
Redirecionamento modal de pico	Lida com eventos de simultaneidade alta na página inicial do portal do funcionário mostrando um modal pop-up se houver um evento da empresa ao vivo.

Conteúdo

Campo	Descrição
Títulos	O título do evento da empresa.
Subtítulo	O cabeçalho secundário do evento da empresa.
Imagem em destaque	A imagem que aparece no evento da empresa e como uma miniatura no widget Feed de notícias no Central do funcionário - Pro. a proporção de 4:3 para imagens é recomendada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Conteúdo do artigo	Link para montar o corpo do evento da empresa usando o Editor de conteúdo avançado. Veja Microsites
Modelo de conteúdo (opcional)	Opção para usar um modelo pré-configurado que fornece um layout de conteúdo e gera um plano de publicação. Consulte Modelos de conteúdo.
Categoria	Selecione uma ou mais categorias para associar ao evento.
Configurações de engajamento social	Se o administrador de conteúdo habilitou o engajamento social, as seguintes configurações serão exibidas no formulário para permitir que os funcionários se envolvam com o evento: ○ Habilitar comentários ○ Habilitar reações ○ Mostrar contagem de exibição de página

6. Selecione **Salve e continue** para prosseguir com a publicação do evento.
   Se você mudar o modelo de conteúdo depois de salvar o evento Empresa, o sistema excluirá os planos de publicação gerados automaticamente e gerará novos planos de acordo com o modelo de conteúdo recém-selecionado.
   Você será redirecionado para **Publicar** guia.

O que Fazer Depois

- Revise como o evento aparece no portal selecionando **Visualização no portal** .
- Publique o evento da empresa

Tópicos relacionados

Redirecionamento modal de sobretensão

Publicando eventos da empresa

Os eventos da empresa podem ser publicados por meio de um plano de publicação ou usando modelos de conteúdo para gerar planos de publicação automaticamente. Esses planos de publicação gerados automaticamente estão inativos por padrão e devem ser ativados para que os eventos da empresa apareçam no portal.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Conclua as etapas para Crie um evento da empresa

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de conteúdo

Se você selecionou um modelo de conteúdo ao criar o evento da empresa, o sistema gerará os planos de publicação definidos no modelo de conteúdo. Você pode editar os planos de publicação gerados automaticamente. As mudanças feitas nos planos de publicação não afetam os modelos de conteúdo.

Nota: Se o modelo de conteúdo for editado após o sistema gerar automaticamente os planos de publicação, essas mudanças não serão refletidas nos planos de publicação existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Disponibilidade de conteúdo versus Planos de publicação

A disponibilidade de conteúdo define quando o conteúdo está disponível e o público principal que pode acessá-lo. Esses parâmetros são definidos no nível do item de conteúdo.

Os planos de publicação determinam como e onde o conteúdo é exibido nos widgets. Os planos de publicação especificam o local do widget, a visibilidade do público (que pode expandir o público definido na Disponibilidade de conteúdo) e o período de tempo para exibir o conteúdo.

Nota: Os planos de publicação não substituem as configurações de data de disponibilidade de conteúdo. Se um plano de publicação exibir conteúdo fora dos parâmetros de disponibilidade (por exemplo, antes de estar disponível), os usuários que tentarem acessar o conteúdo verão uma mensagem como "Desculpe, isso não está disponível".

Para evitar isso, os gerentes de conteúdo devem garantir que as datas de duração do plano de publicação estejam alinhadas com os parâmetros de disponibilidade de conteúdo.

Procedimento

1. Navegue até o evento da empresa que você deseja publicar.
2. Preencha os campos para definir a disponibilidade de conteúdo:

Campos de disponibilidade de conteúdo

Campo	Descrição
Será possível acessar o conteúdo a partir de	Determina a data e a hora em que o conteúdo está disponível para exibição.
Não será possível acessar o conteúdo após	Determina a data e a hora após as quais o conteúdo não está mais disponível.
Adicionar público	Defina os usuários que podem exibir o conteúdo.

3. Clique em **Salvar disponibilidade** .
4. Revise os planos de publicação gerados automaticamente e edite conforme necessário, como para mudar o público ou as datas de publicação, ou criar novos planos de publicação: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Nota: Se você editar um plano de publicação gerado automaticamente, certifique-se de selecionar **Ativo** opção.

5. Clique em **Ativar planos gerados** .

Integração da Prestação de serviços no local de trabalho

Crie novas reservas e faça mudanças nas reservas existentes para os eventos da sua empresa no portal Gestão de serviços no local de trabalho, que se integra ao Employee Center Pro.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

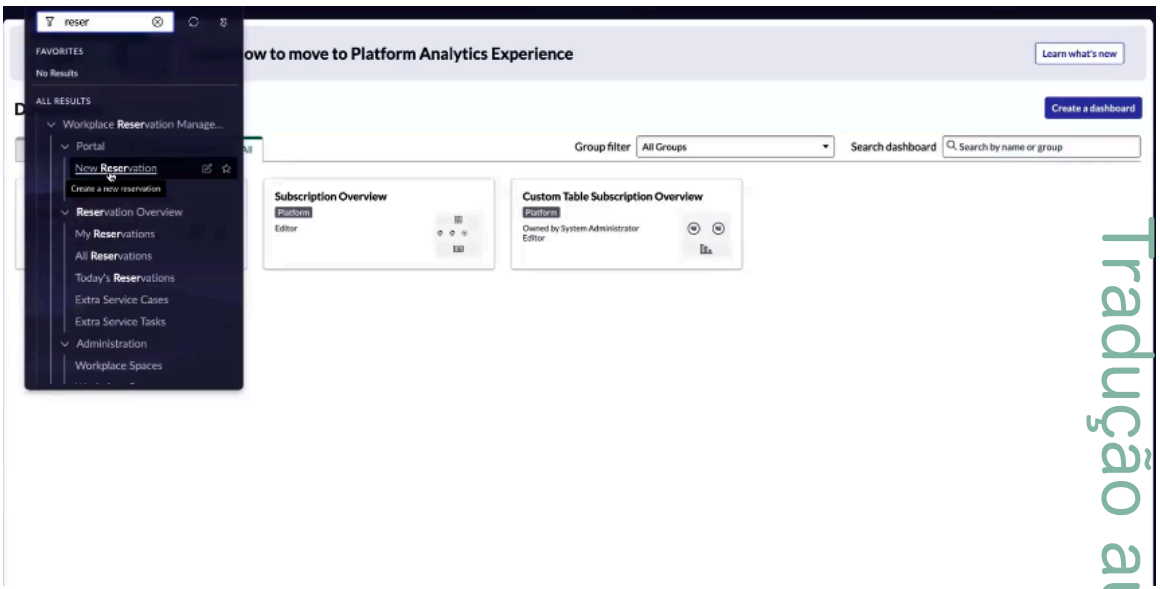
O Workplace Service Delivery se integra ao Employee Center Pro para oferecer oportunidades para criar novas reservas e modificar reservas existentes para eventos da empresa sem problemas, seguindo algumas etapas simples.

Nota: Esta integração é para **Eventos da empresa** apenas.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de serviços do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva.**

Nova reserva



2. Insira o dia e a hora para o início e término do evento

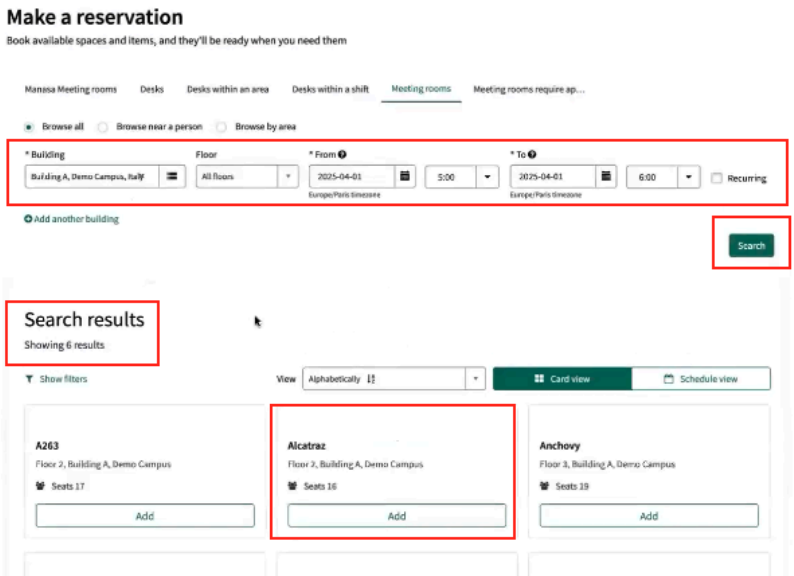
Nota: Insira datas futuras (por exemplo: Para o dia atual, defina o dia e a hora para amanhã DAS 9H às 11H).

3. Selecione **Pesquisa** para preencher **Resultados da pesquisa** para obter uma lista de edifícios disponíveis para o dia e hora selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fazer uma reserva

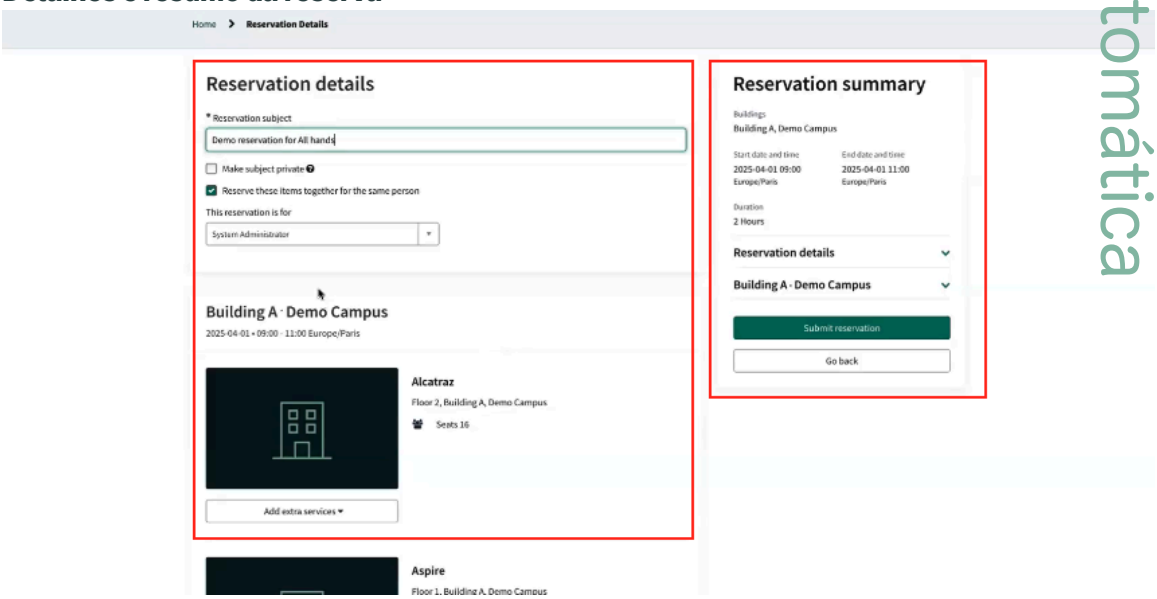


4. Selecione **Avançar**.

> **Nota:** Você poderá salvar e fazer mudanças em eventos na biblioteca de conteúdo.

5. Insira **Assunto da reserva** (campo obrigatório) em **Detalhes da reserva** formulário.
6. Valide as informações nos outros campos, incluindo quem **Esta reserva é para** e as seleções de edifício.
7. Revise **Resumo da reserva** e selecione **Enviar reserva** .

Detalhes e resumo da reserva



> **Nota:** Qualquer **Usuário do local de trabalho** pode ver **Detalhes da reserva** e. **Resumo da reserva** ; no entanto, apenas um **Gerenciador de conteúdo** pode salvar o evento ou fazer mudanças no evento na biblioteca de conteúdo.

8. Valide se suas seleções estão corretas e envie **Reserva** .
   Novas reservas ou mudanças de reserva são executadas com sucesso e refletidas nos detalhes de reserva do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar evento da empresa com a Gestão de serviços do local de trabalho

Crie um evento da empresa

Publicando eventos da empresa

Criar evento da empresa com a Gestão de serviços do local de trabalho

Crie novos eventos da empresa e faça mudanças nos eventos existentes da empresa no portal Gestão de serviços do local de trabalho, que se integra à Central do funcionário Pro.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

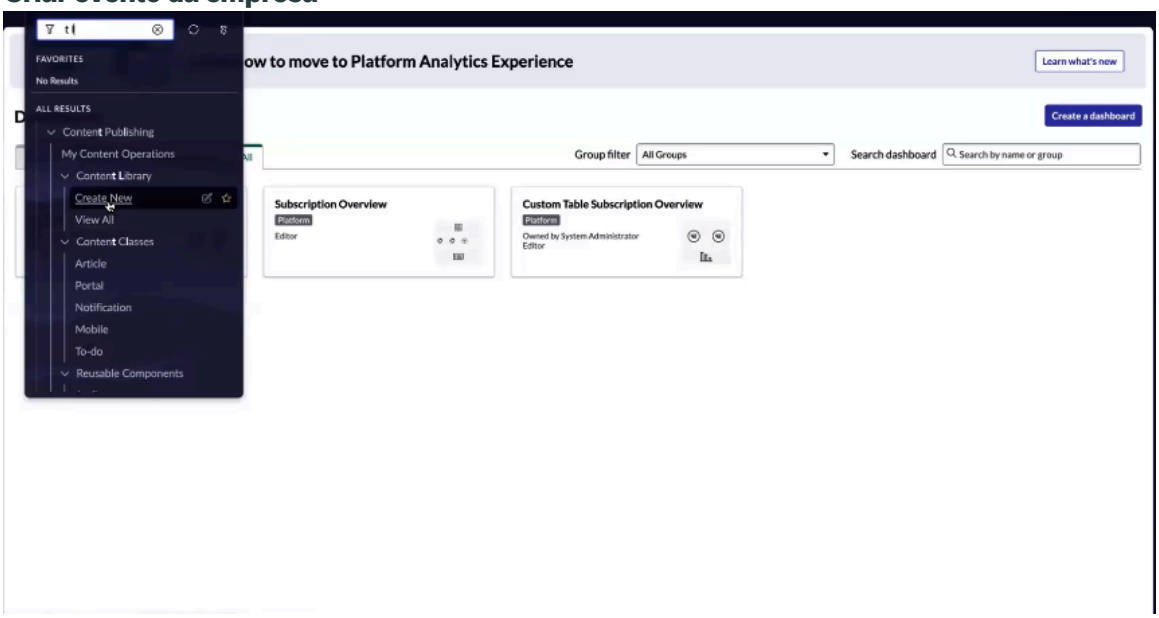
A prestação de serviços no local de trabalho se integra à Central do funcionário Pro para oferecer a você a oportunidade de criar e editar eventos da empresa sem problemas, seguindo algumas etapas simples.

Nota: Esta integração é para **Eventos da empresa** apenas.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de serviços do local de trabalho** > **Portal** > **Publicação de conteúdo** > **Criar novo.**

Criar evento da empresa

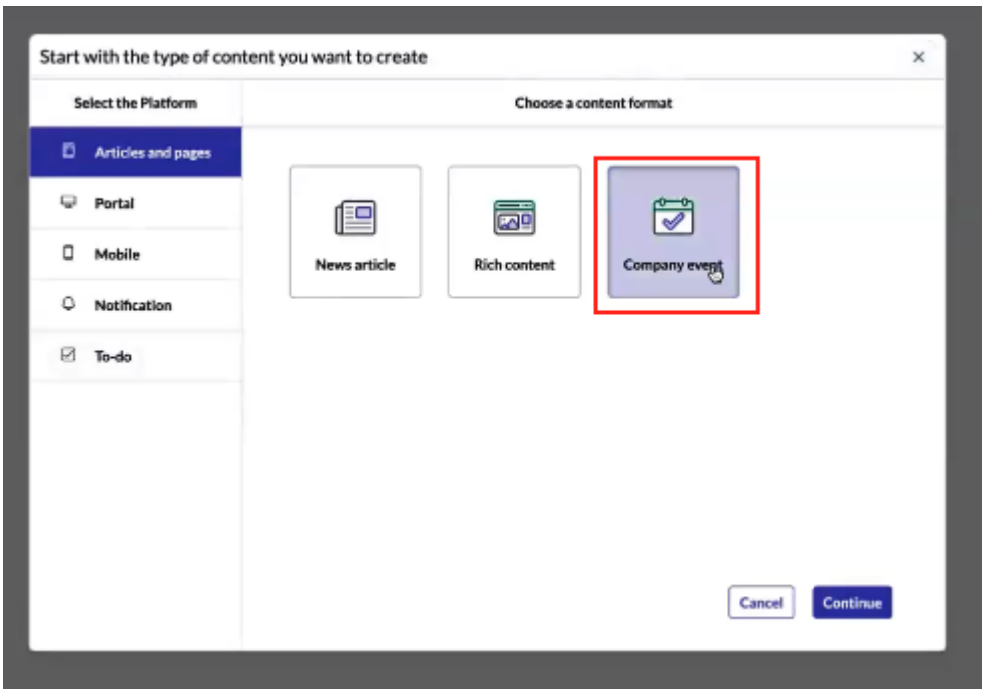


2. Selecione **Evento da empresa** para escolher o tipo de conteúdo que você deseja criar.
3. Selecione **Continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formato do conteúdo

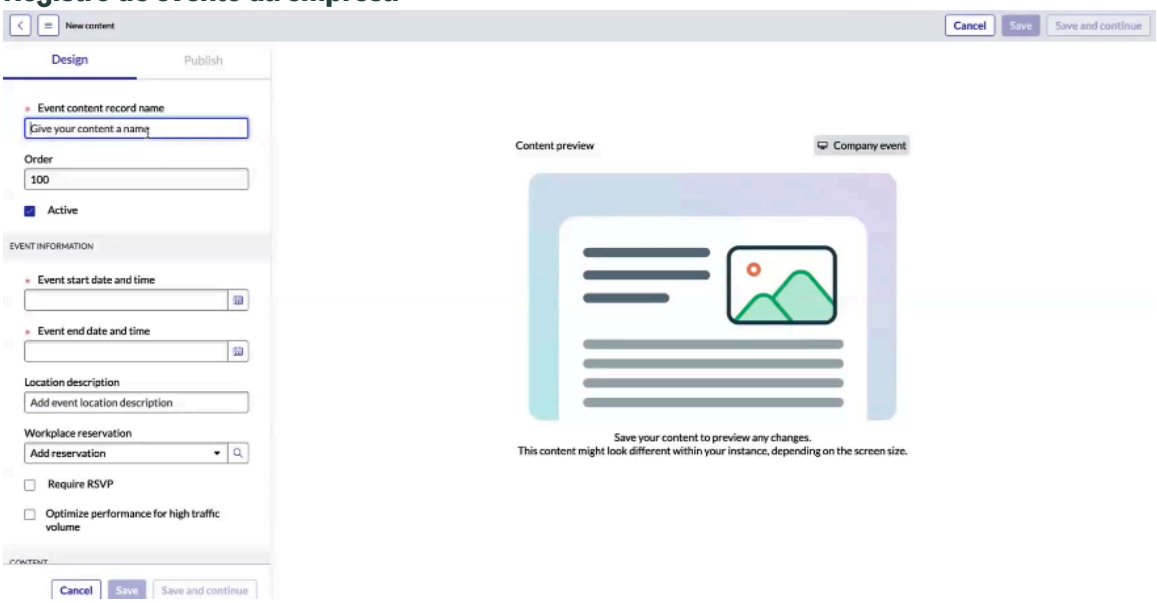


Nota: Ao preencher os campos obrigatórios, todos os detalhes da reserva serão exibidos no campo de reserva do local de trabalho no registro de evento da empresa.

4. Preencha os campos obrigatórios na guia Design do registro de evento da empresa, que inclui **Nome do registro de conteúdo do evento** , **Data e hora de início do evento** e **Data e hora de término do evento** .
5. Selecione Para **Salvar** ou **Salve e continue** quando terminar.

Nota: . **Publicar** permitirá que você prossiga com a publicação do seu evento. A função de gerente de conteúdo será necessária para publicar um evento da empresa.

Registro de evento da empresa

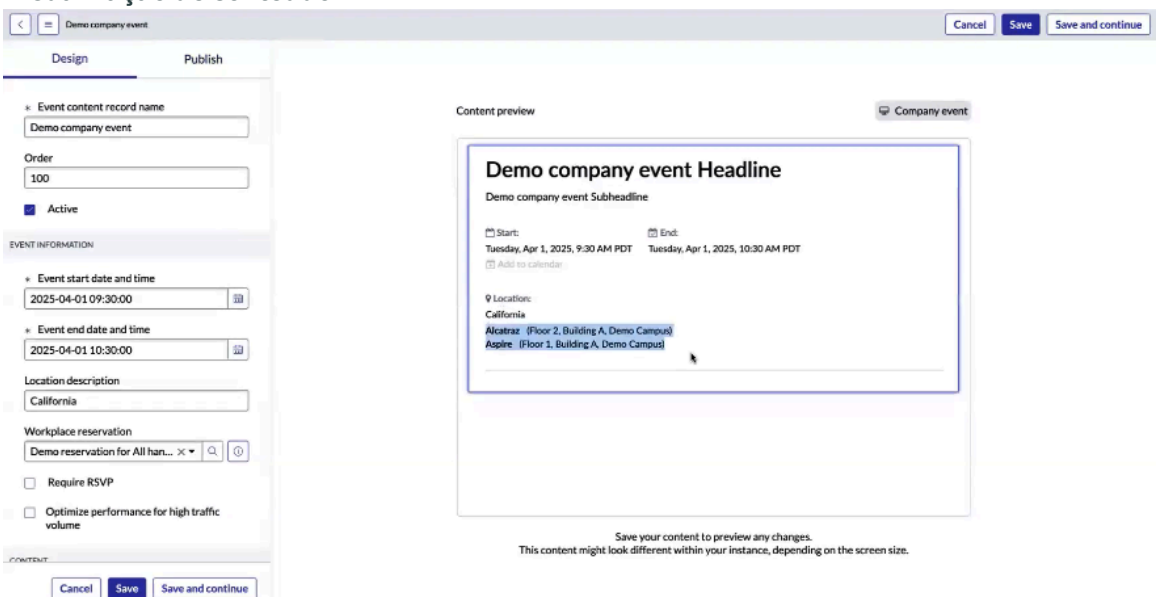


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

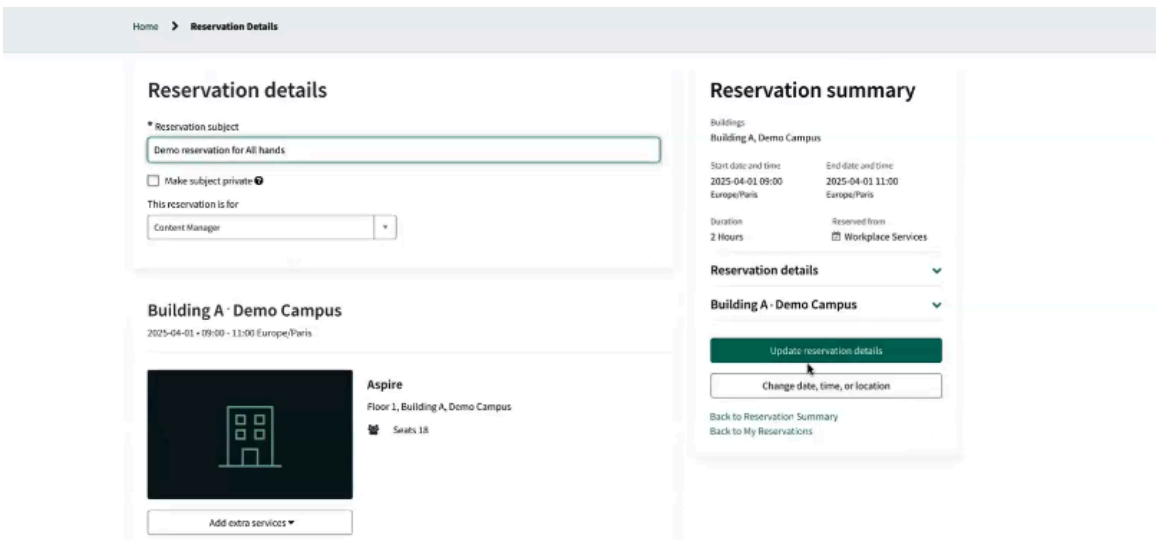
6. Revise o conteúdo e os detalhes da reserva em **Visualização do conteúdo** para garantir que tudo pareça bom.
7. Selecione **Salvar** ou **Salve e continue.**

Visualização de conteúdo



8. Revise **Detalhes da reserva** e. **Resumo da reserva** .

Detalhes e resumo da reserva



9. Faça as atualizações necessárias e selecione Atualizar detalhes da reserva.

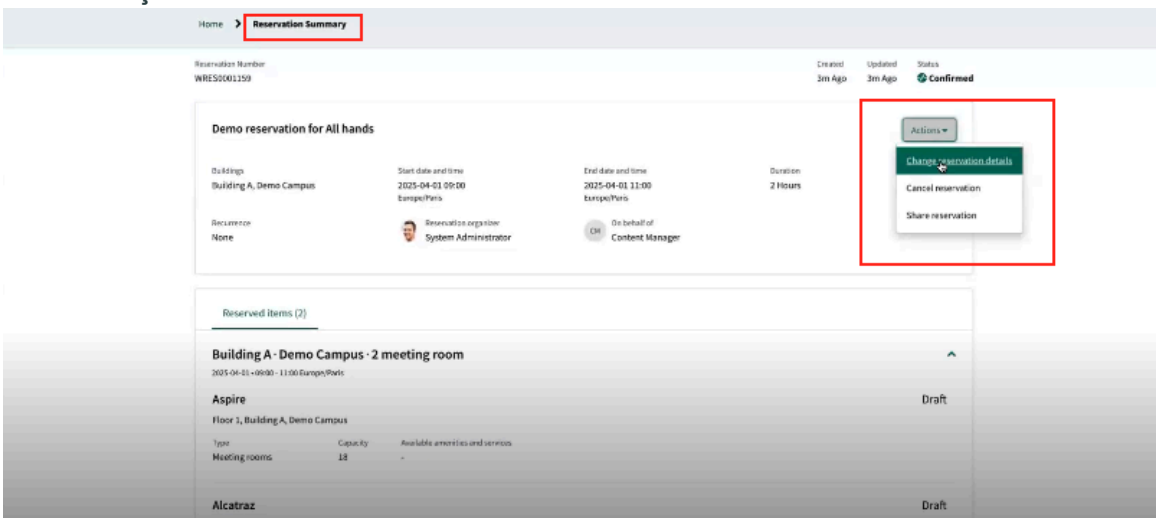
> **Nota:** Isso atualizará os detalhes da sua reserva para garantir que os detalhes das atualizações sejam refletidos no portal.Você também pode remover uma reserva ou até mesmo adicionar uma nova reserva quando quiser adicionar usuários adicionais ou um local que acomode grupos maiores.

10. A opção de fazer mudanças, cancelar ou compartilhar sua reserva está disponível em **Ações** menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu de ações



Nota:

Ao fazer mudanças em suas reservas, certifique-se de atualizar para garantir que os detalhes da reserva sejam refletidos em todas as páginas do portal.

11. Atualize para validar mudanças de reserva.
Os detalhes da reserva do evento da empresa foram atualizados e publicados.

Tópicos relacionados

Crie um evento da empresa

Publicando eventos da empresa

Solução de problemas de evento da empresa

As etapas de solução de problemas de eventos da empresa ajudam a resolver mudanças e cancelamentos de reserva.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Fornece etapas úteis de solução de problemas para gerenciar reservas novas e existentes para eventos da sua empresa.

Nota: Esta integração é para **Eventos da empresa** apenas. O plug-in Core do Workplace Service Delivery e Workplace Reservation é necessário para concluir as reservas de eventos da empresa.

Procedimento

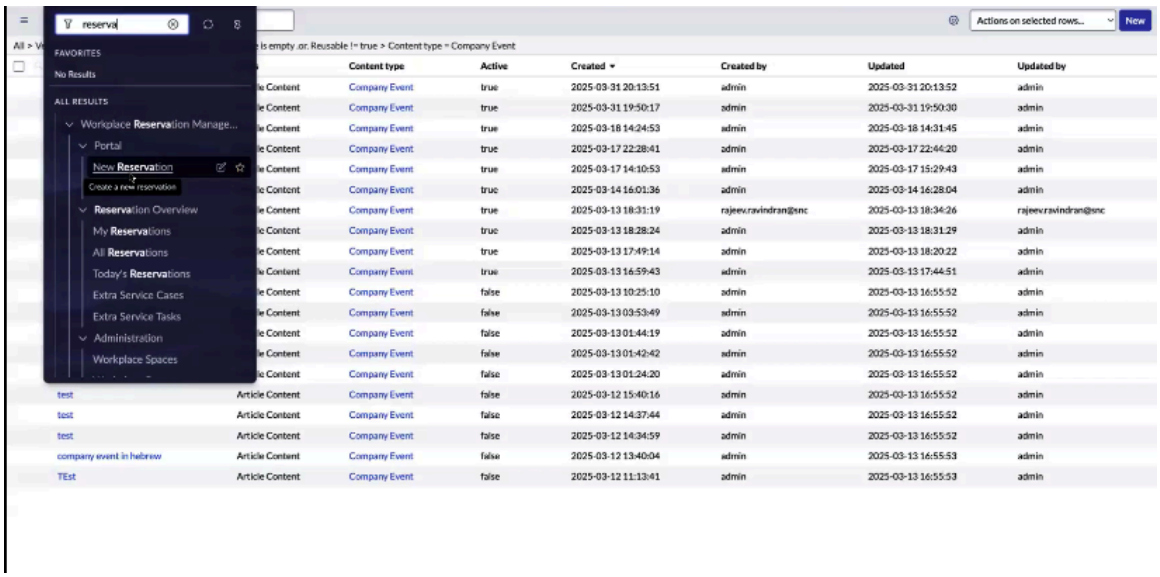
1. Navegar até **Gestão de serviços do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva.**

Nota: consulte Integração da Prestação de serviços no local de trabalho para obter mais informações sobre como criar novos eventos da empresa, detalhes de reservas e ações de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

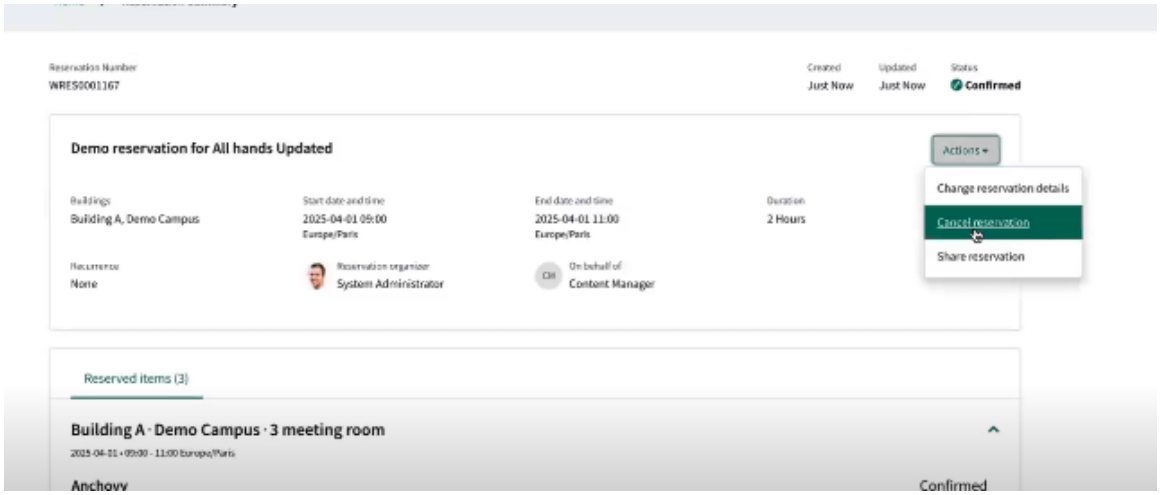
Nova reserva



Nota: **Gerenciador de conteúdo** a função é necessária para criar um novo evento da empresa na biblioteca de conteúdo.

2. Quando sua reserva estiver aberta, selecione **Ações** menu suspenso para **Reserva de mudança** , **Cancelar reserva** ou **Reserva de compartilhamento** .

Cancelar reserva



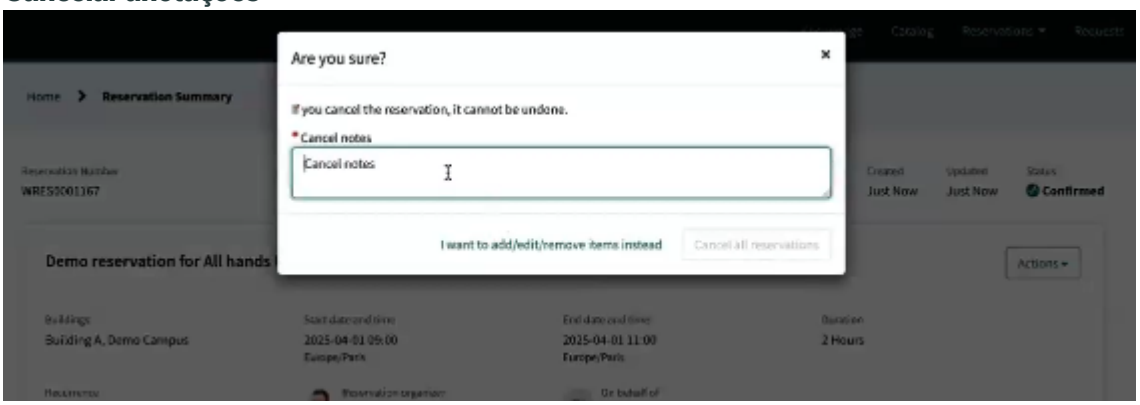
3. Gravar **Cancelar anotações** para descrever o motivo do cancelamento do evento.
4. Selecione **Cancelar todas as reservas** para concluir o cancelamento.

Nota: O status da reserva será atualizado para Cancelado. A reserva original ainda pode ser exibida nos detalhes de visualização do conteúdo da reserva. No entanto, somente o gerente de conteúdo pode adicionar reservas, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar anotações



5. Atualize para validar mudanças de reserva.
   Os detalhes da reserva do evento da empresa são atualizados com base em **Ação** você selecionou.

Lista de participantes e RSVP para eventos da empresa

A lista de participantes pode ser exibida para eventos da empresa.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cd.content_manager
- Conclua as etapas para Crie um evento da empresa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Lista de participantes

Ao criar um evento da empresa, você pode **Exibir lista de participantes** com base no número de participantes que você adicionou ao evento.

Nota: Ao criar um evento da empresa, você pode ter solicitado um RSVP com base em **Limite de participantes** selecionando a opção para **RSVP** . Além do RSVP, você pode selecionar **Lista de espera permitida** para os participantes do evento.

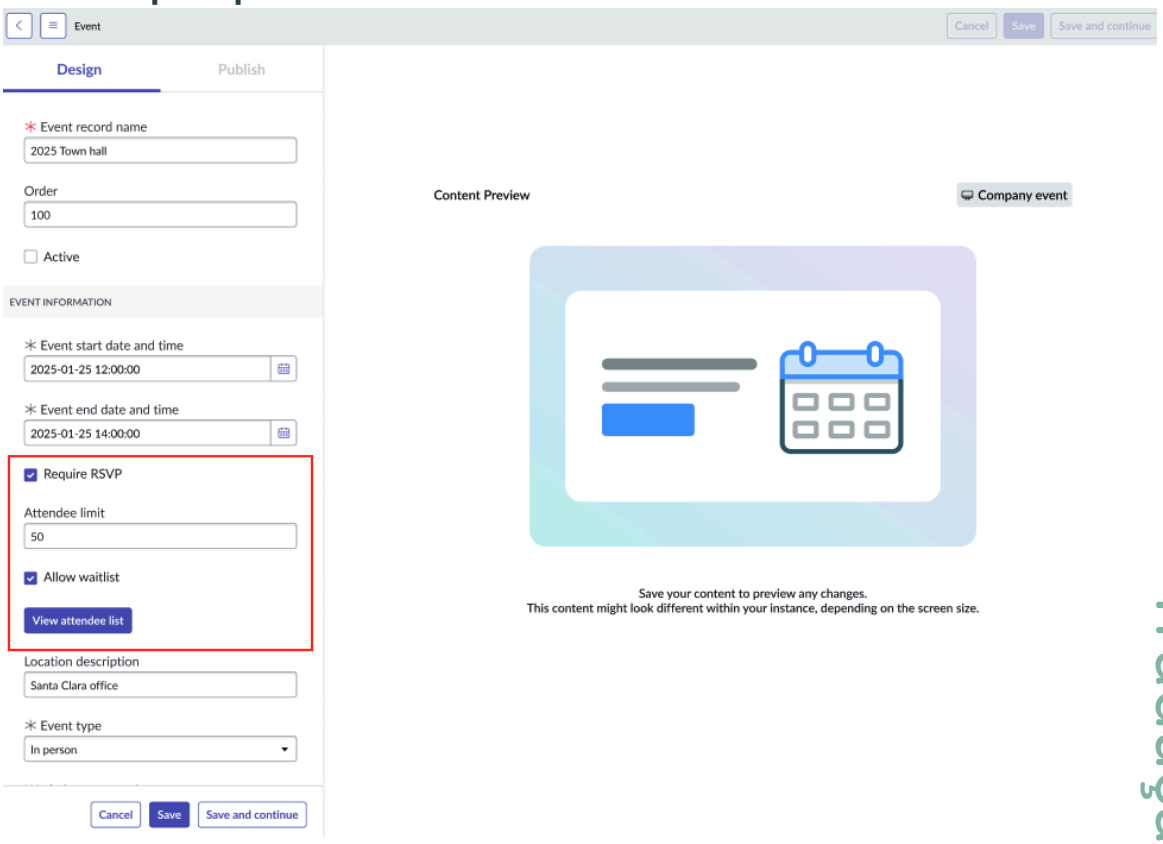
Procedimento

1. Navegue até o evento da empresa que você deseja publicar.
2. Preencha os campos para definir a disponibilidade de conteúdo.
3. *RSVP* e adicione um **Limite de participantes.**
4. *Lista de espera permitida*
5. Selecione **Exibir lista de participantes**

Tradução automática

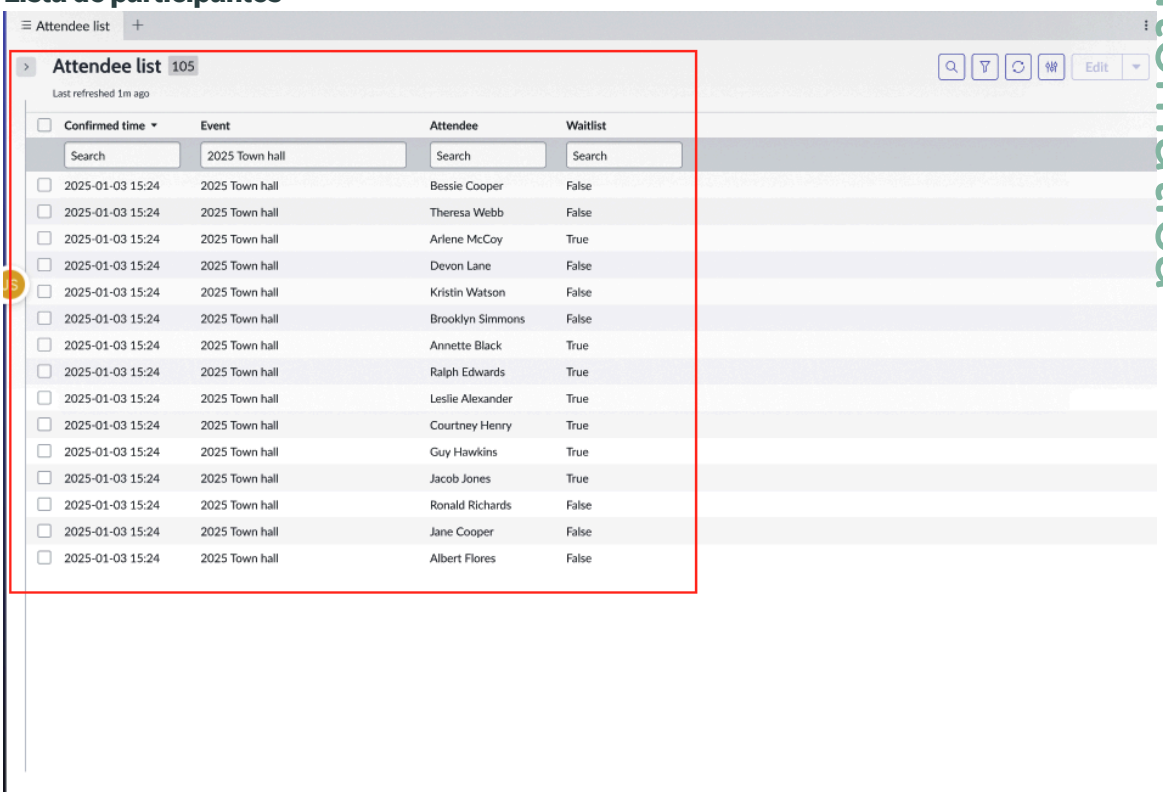
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ver lista de participantes



6. Exiba os participantes listados para o evento.

Lista de participantes

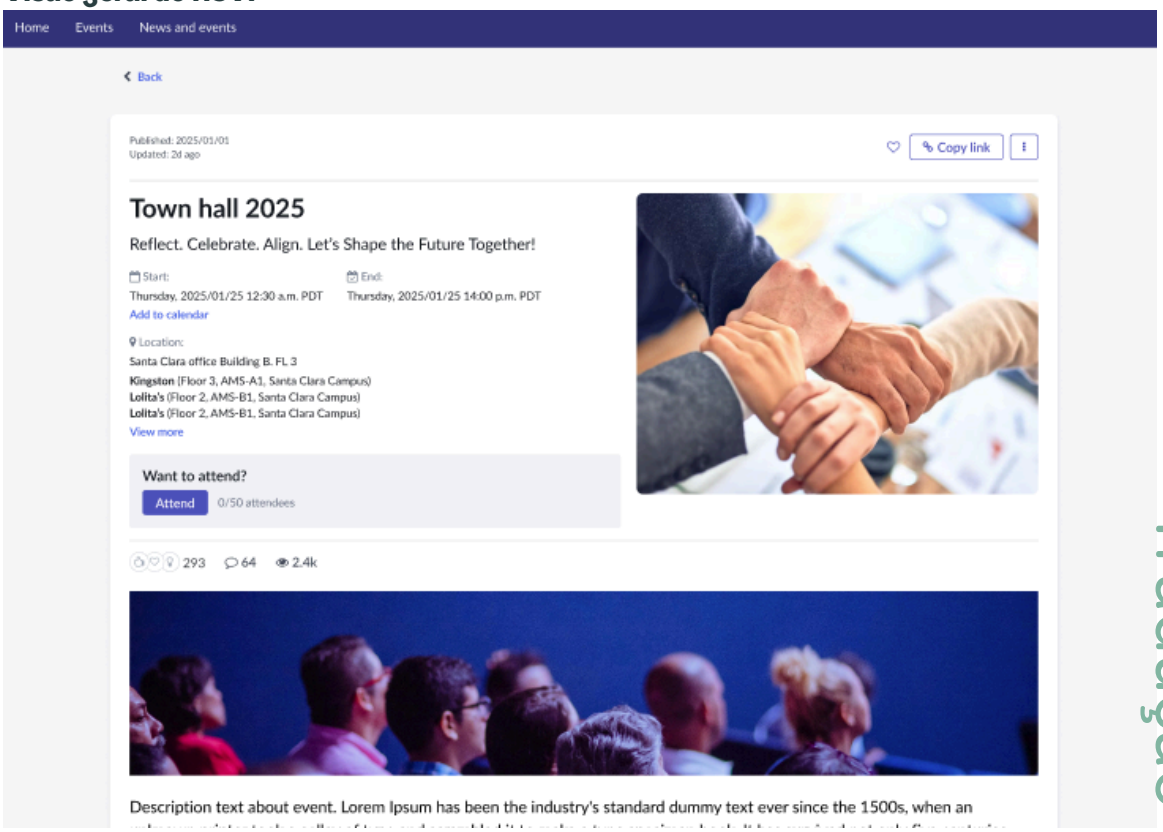


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Uma notificação por e-mail é enviada quando o RSVP é criado.

Visão geral do RSVP



8. Depois que um RSVP for concluído, ele poderá ser editado, se necessário, para indicar se você participará ou não. Fazer esta mudança atualizará o status de RSVP.

> **Nota:** Se um evento atingir a capacidade máxima, você poderá optar por ingressar na lista de espera e será notificado caso um ponto esteja disponível. Você também pode atualizar ou remover a si mesmo da lista de espera. Um evento é encerrado depois que o prazo expira. Se o evento estiver cheio no prazo de RSVP, ele também será marcado como encerrado. Após o prazo de RSVP, você só poderá cancelar seu RSVP e não poderá ingressar novamente no evento.

Redirecionamento modal de sobretensão

Manipule eventos de simultaneidade alta na página inicial do portal do funcionário mostrando um modal pop-up se houver um evento da empresa ao vivo.

Antes de Iniciar

- Função necessária:
  - sn_cd.content_admin
  - sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um redirecionamento é implementado na página inicial da Central do funcionário Pro quando um evento da empresa é ativado no portal e atende ou excede o limite de pico de tráfego desse evento. Isso destina-se a direcionar os usuários para o evento relevante da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

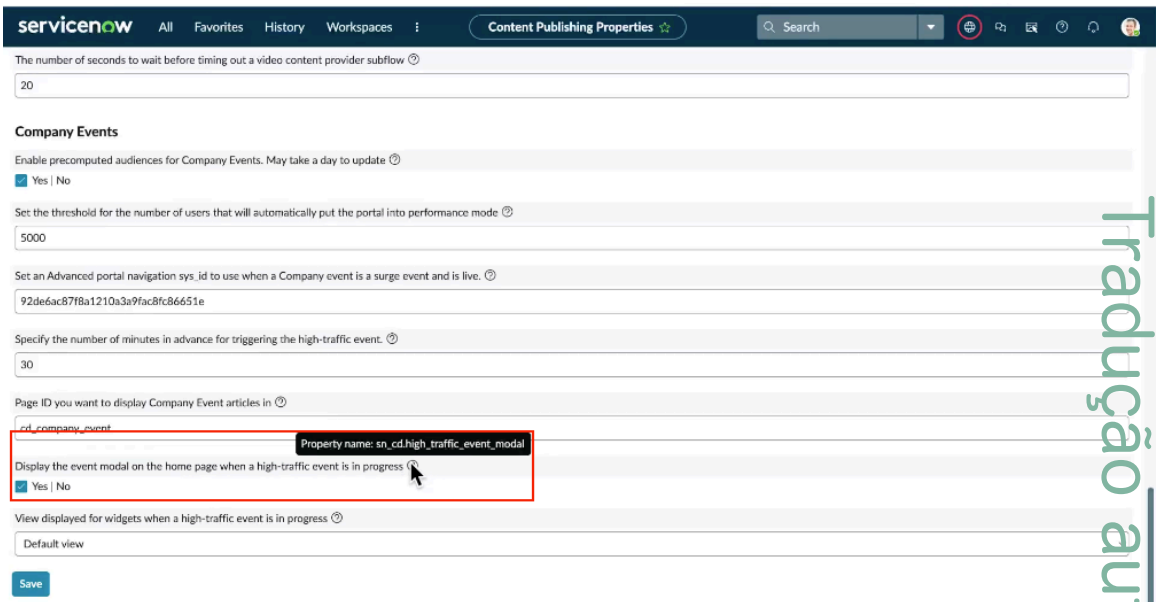
O redirecionamento modal de pico melhora o desempenho, fornecendo um modal que intercepta a página inicial do portal antecipadamente para evitar chamadas antes que outros widgets e itens de mega-menu sejam carregados.

Nota: Este recurso funciona quando há uma live **Eventos da empresa** programado.

Procedimento

1. Navegue até **Publicação de conteúdo Avançado Propriedades**
2. A propriedade modal do evento deve ser ativada selecionando **Sim** .

Propriedades do evento da empresa



Nota: Para **temas do portal personalizados** , O modal de pico não é exibido, a menos que o mesmo script de IU em m2m_sp_theme_js_include seja adicionado. **Temas prontos para uso** Já tem o script de IU.

3. Para criar **Evento da empresa** consulte, Crie um evento da empresa

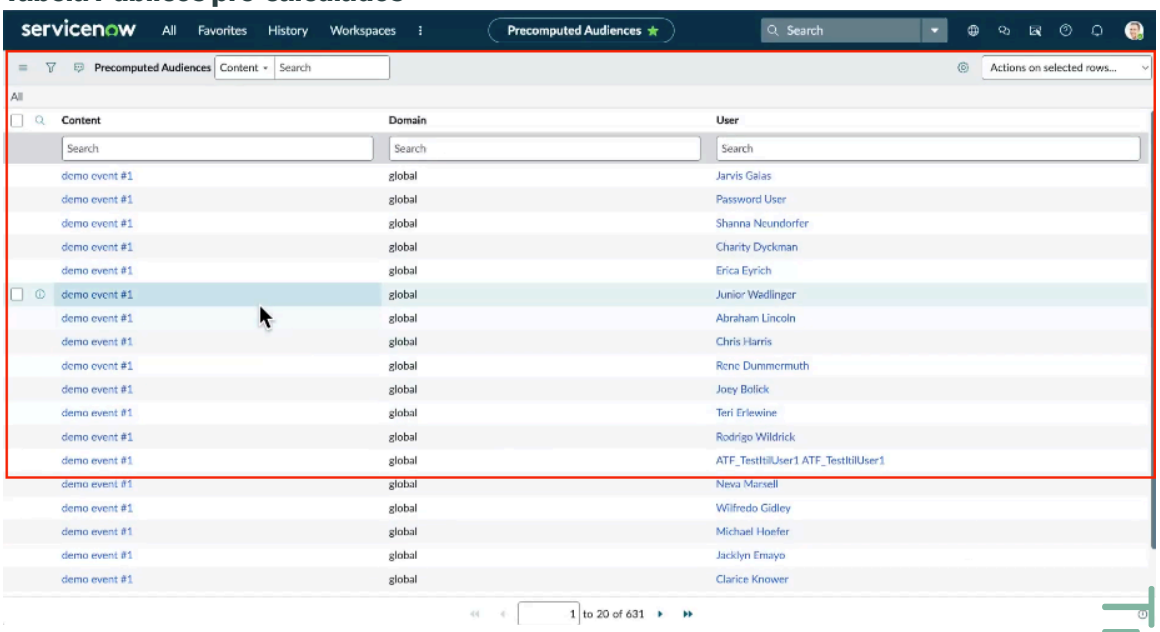
Nota: O administrador de conteúdo é necessário para criar um evento da empresa.

4. PESQUISE trabalho agendado **Pré-calcular público para eventos da empresa** e verifique **Públicos pré-calculados** tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Públicos pré-calculados

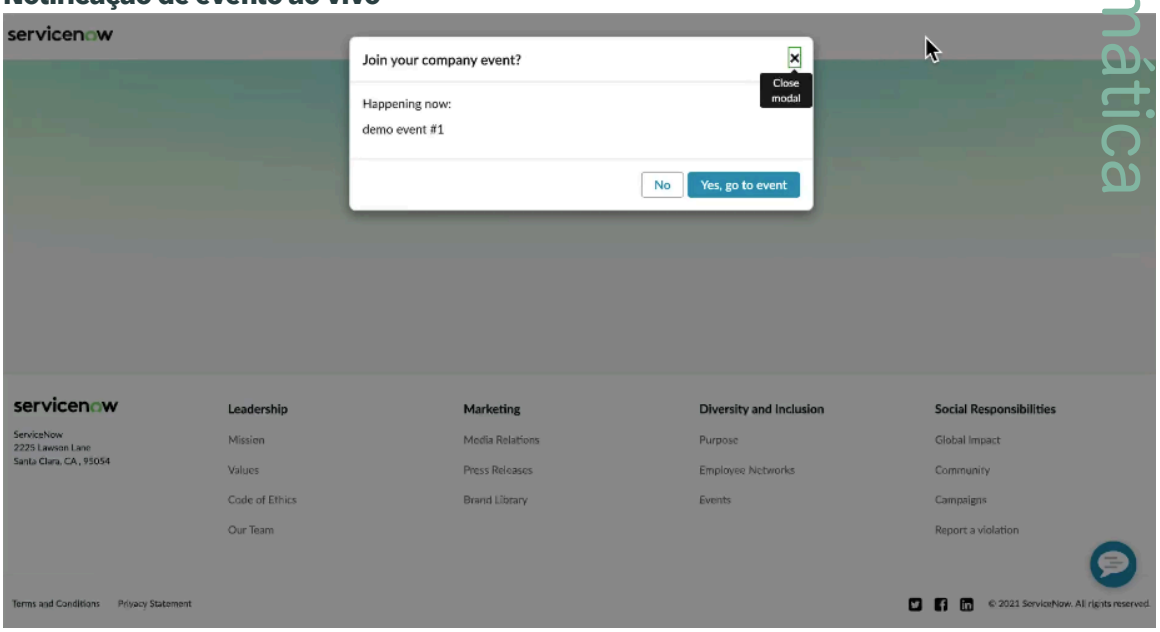


Nota: Um trabalho agendado é executado todas as noites para verificar se há eventos da empresa que serão lançados nas próximas 30 horas e preenche o grupo de público com usuários que têm permissão para ver o evento.

Nota: Para temas personalizados, verifique se ele tem o script de IU em **m2m_sp_theme_js_include** . Verifique se o widget de cabeçalho da central do funcionário usado no portal tem o script do servidor atualizado que armazena dados.

5. A interceptação modal preenche uma mensagem com uma confirmação para selecionar **Sim, vá para o evento** ou **Não** para não prosseguir para o evento ao vivo e continuar a acessar a página inicial.

Notificação de evento ao vivo



Nota: O modal Surto intercepta a página inicial do portal do funcionário antes que os widgets e o menu de navegação normais sejam carregados. Se você optar por não ver o modal, ele não será mostrado novamente, a menos que você faça logout ou use em um navegador diferente.

Tradução automática

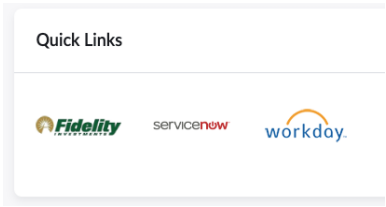
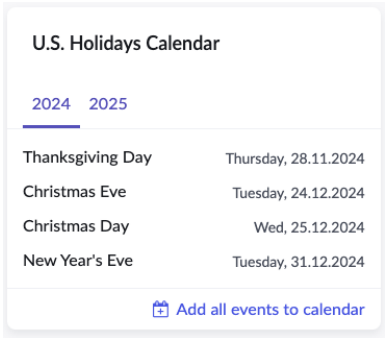
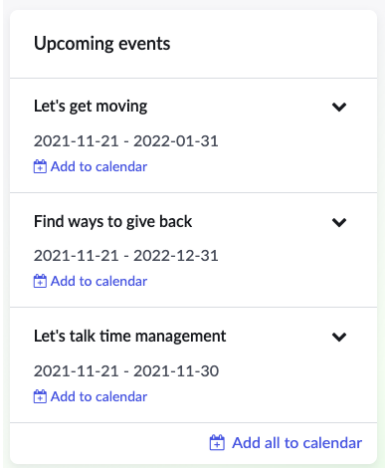
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Os detalhes do evento ao vivo ou a página inicial serão redirecionadas dependendo da opção escolhida. Se **Sim, vá para o evento** for escolhido, prossiga para a página de detalhes do evento ao vivo. Se **Não** for escolhido, você continuará para a página inicial.

Conteúdo do portal

. Biblioteca de conteúdo o é o seu local único para criar e publicar uma variedade de tipos de conteúdo a serem exibidos no portal do funcionário.

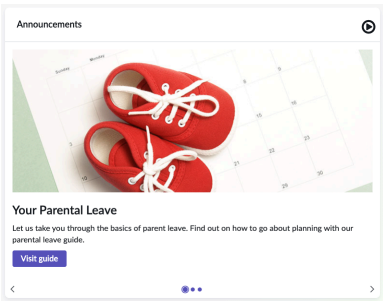
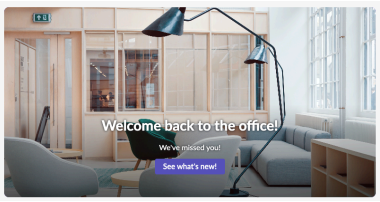
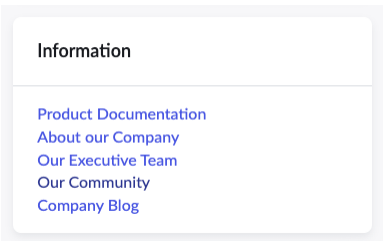
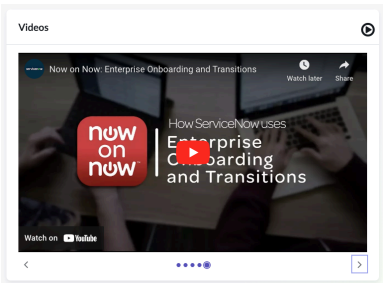
Formatos de conteúdo com exemplos

Formato de conteúdo	Descrição	Exemplo
Link baseado em imagem	Uma imagem ou gráfico que redireciona os funcionários para uma página da Web interna ou externa.	
Faixa	Uma imagem com texto que aparece na parte superior da página inicial do portal.	
Calendário	Exibe os próximos feriados da empresa. **Nota:** Os funcionários podem baixar conteúdo como um arquivo .ics para carregar no Outlook.	
Evento	Fornece aos funcionários uma exibição rápida dos próximos eventos da empresa. **Nota:** Os funcionários podem baixar conteúdo como um arquivo .ics para carregar no Outlook.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatos de conteúdo com exemplos

Formato de conteúdo	Descrição	Exemplo
Rich text	Blocos de texto formatado e imagens.	
Conteúdo estilizado	Uma faixa, vídeo ou bloco de rich text.	
URL	Um link baseado em texto que redireciona os funcionários para uma página da Web interna ou externa.	
Vídeo	Incorporar um vídeo no portal.	

Tópicos relacionados

Publicando conteúdo

Criando campanhas

Crie mídia personalizada com conteúdo estilizado

Crie faixas, blocos/comunicados ou vídeos usando o tipo de conteúdo estilizado para personalizar configurações como cor do texto, alinhamento de texto, links, cores de fundo e imagens em Central do funcionário - Pro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Se você estiver criando conteúdo de vídeo, você deve primeiro carregar o vídeo: Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo

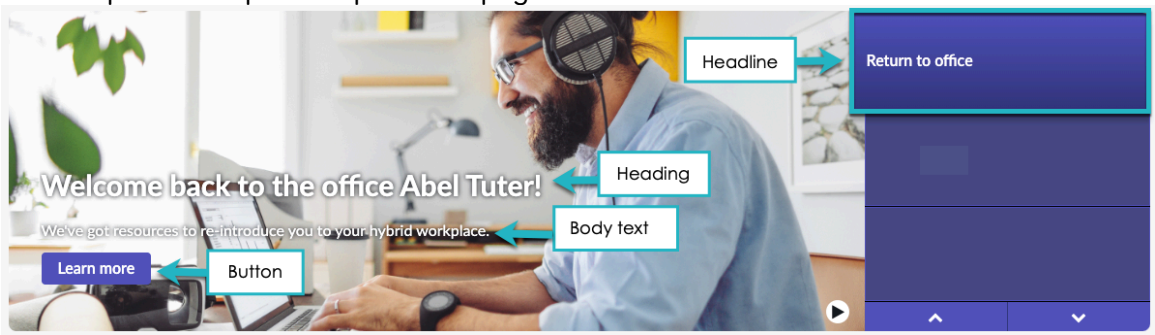
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tipo de conteúdo oferece três opções:

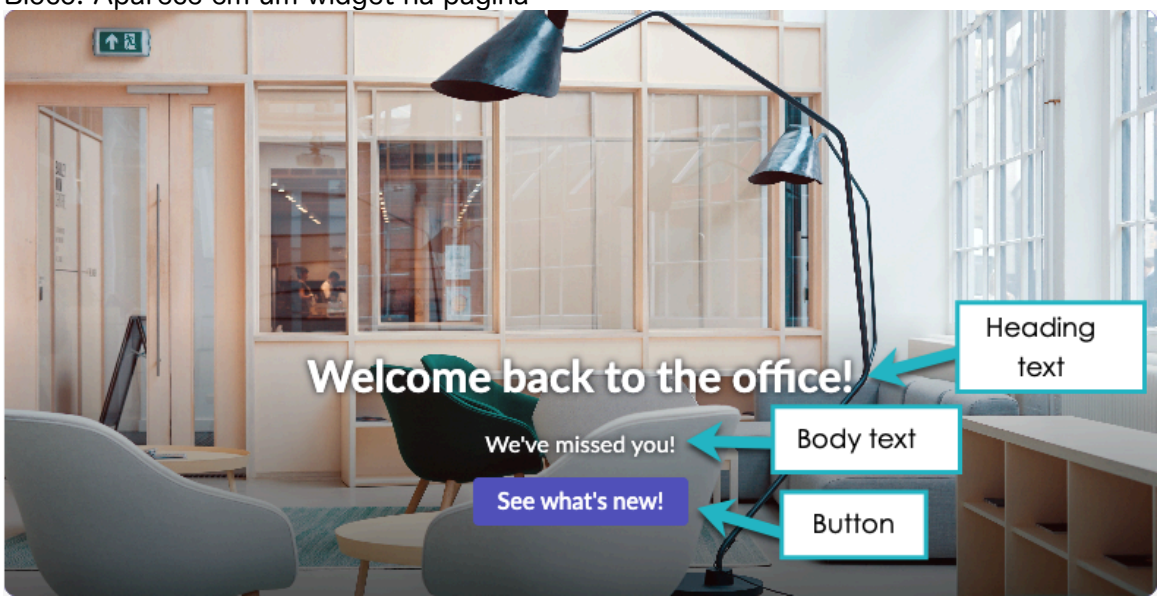
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faixa: Aparece na parte superior da página



- Bloco: Aparece em um widget na página



- Vídeo: Pode aparecer em qualquer lugar em uma página, incluindo na parte superior do lugar de uma faixa

Ao criar ou editar uma faixa usando conteúdo estilizado, você pode exibir e editar a imagem de fundo em vez de editar sua imagem externamente e importá-la.

O menu de contexto do formulário ( na parte superior, à esquerda do formulário, fornece a capacidade de realizar tarefas rapidamente ao criar conteúdo. Selecione o ícone e as seguintes opções serão exibidas:

- Duplicar o registro de conteúdo.
- Excluir: Remova o registro de conteúdo e os registros de conteúdo programado associados.
- Exibir registro de conteúdo: Acesse e exiba o registro de conteúdo.

Nota: Você deve salvar o registro de conteúdo subjacente antes que as seleções do menu de contexto do formulário sejam ativadas.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo(a)**.
2. Selecione **Portal** em **Selecione a Plataforma** coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Conteúdo estilizado** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ordem	O número que indica a ordem em que o portal e o conteúdo estilizado aparecem na lista de conteúdo.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Estilo de conteúdo	Identifica se o seu conteúdo é: ○ Faixa ○ Bloco ○ Vídeo
CONTEÚDO	
Tabela de referência de usuário	Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco. Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile. **Nota:** Somente quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) é ativado **Perfil de RH** aparece. Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user.
Títulos	Um título que você deseja que apareça para o seu conteúdo. Este campo não será necessário se você quiser que sua faixa mostre somente um gráfico. **Nota:** Este campo aparece somente quando o widget Experiência de conteúdo é usado.
Texto do título	Texto que fornece informações adicionais ou clareza ao seu título.
Corpo do texto	A mensagem detalhada que você deseja que apareça sobre a faixa.
Coluna do usuário	Junto com a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra os usuários ao avaliar uma condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando você seleciona **Perfil de RH** em **Tabela de referência do usuário** campo.
Cor do texto	Indica se você deseja que o corpo do texto apareça escuro ou claro. **Nota:** Para o estilo de conteúdo Faixa, escuro e claro são compatíveis. Para o estilo de conteúdo de bloco, somente a luz será compatível se **Texto sobre plano de fundo** o campo está ativo (verde).
Alinhamento do texto	Indica como você deseja que o texto apareça. Você pode selecionar justificado à esquerda, centralizado ou à direita.
Ícone	Determina se você deseja que um ícone apareça. Deslize para a direita para escolher um ícone. Aparece somente quando você seleciona **Bloco** de **Estilo de conteúdo** .
Escolha um ícone	Selecione o ícone que você deseja que apareça. Este campo só aparece quando você transforma o campo do ícone para verde.
Tamanho do ícone	Indica o tamanho do seu ícone. Este campo só aparece quando você transforma o campo do ícone para verde. Os tamanhos recomendados para ícones são: ○ Ícone de tópico: 56 x 56px ○ Ícone de subtópico: 28 x28px
Plano de ação	Selecione se quiser que um botão ou link apareça.
Título do botão	O texto que aparece sobre o botão. Este campo aparece somente quando você seleciona **Botão** .
Link do botão	O link para o qual o usuário acessa ao selecionar o botão. Selecione a seta para baixo para exibir uma lista de links. Este campo só aparece quando você transforma o campo do ícone para verde.
Título do link	O texto que aparece para o link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando você seleciona **Link** .
Link	O link para o qual o usuário acessa ao selecionar o link. Selecione a seta para baixo para exibir uma lista de links. Este campo aparece somente quando você seleciona **Link** .
Link de vídeo	O link para o vídeo que você deseja que apareça no seu portal. Este campo aparece somente quando você seleciona **Vídeo** de **Estilo de conteúdo** . **Nota:** Apenas vídeos do YouTube e do Vimeo são compatíveis no momento. Certifique-se de usar o link de vídeo incorporado.
PLANO DE FUNDO	
Cor de fundo	A cor de fundo da faixa ou do texto do bloco. Para definir a cor, você pode usar: ○ Códigos de cores hexadecimais **Nota:** Para obter uma lista de códigos de cores hexadecimais, consulte Códigos de cores hexadecimais . ○ Valor de cor CSS e inclui palavras-chave, nome, decimal RGB ou número hexadecimal RGB da cor. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Nomes de cores HTML (W3CSchools) .
Imagem em segundo plano	Indica que você deseja que uma imagem apareça como plano de fundo. Deslize para a direita para exibir campos de imagem adicionais.
Arquivo de imagem [Carregar uma imagem]	Selecione o link para adicionar uma imagem. Este campo aparece somente quando você ativa **Imagem de fundo** . Os tamanhos recomendados para faixas são: ○ Faixa da página inicial: 1440 x 400 px ○ Página de tópico: 1258 x 300px

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Permite editar sua imagem de fundo no módulo Biblioteca de conteúdo. Este campo aparece somente depois que você carrega uma imagem de fundo. Uma caixa de corte aparece sobre a imagem no formulário Modo Editor de imagens. Você pode usar a caixa de corte arrastando as bordas para dentro ou para fora para indicar qual parte da imagem você deseja exibir. Depois de abrir o editor de imagens, o modo padrão é cortar. Quando você carrega e edita um arquivo .svg, ele é salvo como um arquivo .png. **Nota:** arquivos .gif não são compatíveis. Os seguintes ícones e botões aparecem para ajudar a editar sua imagem: Cada ícone permite editar a imagem importada: ○ Redefinir como original ▪ Ativa depois que você faz edições na sua imagem. ▪ Selecione e **Redefinir para original?** aparece um pop-up. Selecione **Redefinir imagem** botão para reverter todas as edições feitas na imagem. **Nota:** Depois de selecionar **Salvar** você não pode mais redefinir sua imagem. Você deve carregar a imagem novamente se não estiver satisfeito com suas edições. ▪ Se você não quiser manter suas edições, selecione **Cancelar** . ○ Mover modo de imagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Selecione sua imagem em qualquer lugar fora da caixa de corte e, com o mouse, mova sua imagem. ▪ Use os pontos para redimensionar a imagem. ▪ Mantenha o mouse pressionado para mover a caixa de corte. ○ Modo Cortar imagem  ▪ E o cursor será definido para cortar. ▪ Mantenha o cursor pressionado e arraste para criar uma nova caixa de corte. ▪ Mantenha pressionado o mouse para mover a caixa de corte. ▪ Redimensione a caixa de corte usando os pontos. ○ Ampliar  ▪ Clique para tornar a imagem maior e mais próxima. ▪ Continue clicando para ampliar a imagem de forma incremental. ○ Reduzir  ▪ Clique para tornar a imagem menor e mais distante. ▪ Continue clicando para reduzir a imagem em incrementos. ○ Mover 10 pixels para a esquerda  ▪ Clique para mover a imagem para a esquerda em 10 pixels. ▪ Continue clicando para mover a imagem para a esquerda em incrementos de 10 pixels. ○ Mover 10 pixels para a direita  ▪ Clique para mover a imagem para a direita em 10 pixels. ▪ Continue clicando para mover a imagem para a direita em incrementos de 10 pixels. ○ Mover 10 pixels para cima 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Clique para mover a imagem 10 pixels para cima. ▪ Continue clicando para mover a imagem para cima em incrementos de 10 pixels. ○ Mover 10 pixels para baixo  ▪ Clique para mover a imagem para baixo. ▪ Continue clicando para mover a imagem para baixo em incrementos de 10 pixels. ○ Girar 45 graus para a esquerda  ▪ Clique para girar a imagem 45 graus no sentido anti-horário. ▪ Continue clicando para girar a imagem no sentido anti-horário em incrementos de 45 graus. ○ Girar 45 graus para a direita  ▪ Clique para girar a imagem 45 graus no sentido horário. ▪ Continue clicando para girar a imagem no sentido horário em incrementos de 45 graus. ○ Retângulo curto com corte  ▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma de retângulo curto. ▪ Use os pontos quadrados do retângulo para cortar ainda mais sua imagem. ○ Retângulo de corte alto  ▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma de retângulo alto. ▪ Use os pontos quadrados do retângulo para cortar ainda mais sua imagem. ○ Corte-quadrado  ▪ Clique para mudar a ferramenta de corte para uma forma quadrada. ▪ Use os pontos quadrados do quadrado para cortar ainda mais sua imagem. ○ Personalizado 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Clique para exibir **Edição de detalhes** pop-up. ▪ Você pode definir o tamanho da ferramenta de corte e o tamanho da imagem em pixels. ▪ Você também pode especificar o ângulo em que deseja girar a imagem. ○ Visualização  ▪ Selecione para exibir uma visualização da imagem editada. ▪ Insira informações de local semelhantes a quando você publica seu conteúdo. Isso permite que você exiba sua imagem onde você deseja que ela apareça. Para obter informações sobre os campos, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo. ○ Cancelar e Salvar ▪ Selecione **Cancelar** para sair da edição da sua imagem e não salvar suas mudanças. ▪ Selecione **Salvar** para salvar as edições feitas na sua imagem. Você pode selecionar **Corte e continue** para continuar editando. **Nota:** Depois de selecionar **Salve e continue** suas edições são salvas e você não pode reverter suas edições.
Tamanho da imagem	Como você deseja que a imagem apareça. ○ Largura de preenchimento: Redimensione a imagem para cobrir todo o contêiner, mesmo que a imagem precise ser esticada ou cortada nas bordas. ○ Ajustar largura: Redimensione a imagem para garantir que ela esteja totalmente visível. ○ Tamanho original: Use o tamanho original da imagem. Este campo aparece somente quando você ativa **Imagem de fundo** .
Posição da imagem	O local em que você deseja que sua imagem apareça. Selecione uma caixa para definir a posição da imagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando você ativa **Imagem de fundo** .
Texto acima do plano de fundo	Indica que você deseja que o texto apareça sobre a imagem de fundo. Se você deixar desmarcado, o texto aparecerá abaixo da imagem. Deslize para a direita para selecionar um gradiente para o plano de fundo.
Adicionar degradê	Indica que você deseja que o texto inclua degradê de cor para facilitar a leitura do texto. Aparece somente quando você ativa o. **Texto sobre plano de fundo** campo.

6. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Design** guia.
7. Ou selecione **Salve e continue** para salvar o registro e mover para **Publicar** guia.

O que Fazer Depois

- (Opcional) Traduza seu conteúdo.

  Solicite tradução de idioma para o seu conteúdo. Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

  Nota: Traduza o conteúdo somente depois de terminar de modificar o conteúdo. Para obter melhores resultados, não recomendamos adicionar ou remover componentes ou alterar a formatação após a tradução.

  Para criar conteúdo avançado formatado de forma diferente em diferentes idiomas, duplique o conteúdo e modifique a formatação conforme necessário. Em seguida, use Públicos para direcionar o conteúdo para os usuários por idioma. Veja Públicos

- Visualize seu conteúdo do **Publicar** guia.

  Nota: A Visualização de conteúdo foi projetada para fornecer uma ideia geral da aparência do seu conteúdo. Depois de publicado, o conteúdo pode ter uma aparência diferente devido a variações na resolução do dispositivo, na diferença do tema ou na configuração do estilo do aplicativo para celular.

- Configure um plano de publicação para controlar onde o conteúdo é entregue, o público e o período de tempo em que ele está disponível: Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Criar conteúdo de vídeo

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de vídeo para aparecer no portal do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Para adicionar recursos ao link do vídeo, como texto do título, texto do corpo, cor do texto, cor do fundo e imagem do fundo, use o conteúdo estilizado do Portal do **Biblioteca de conteúdo** . Para obter mais informações, consulte Crie mídia personalizada com conteúdo estilizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Biblioteca de conteúdo é compatível com os seguintes tipos de vídeo:

- HTML5

  Nota: Texto de foco ou dicas de ferramentas não são compatíveis com HTML5 no momento.

- YouTube
- Vimeo

Procedimento

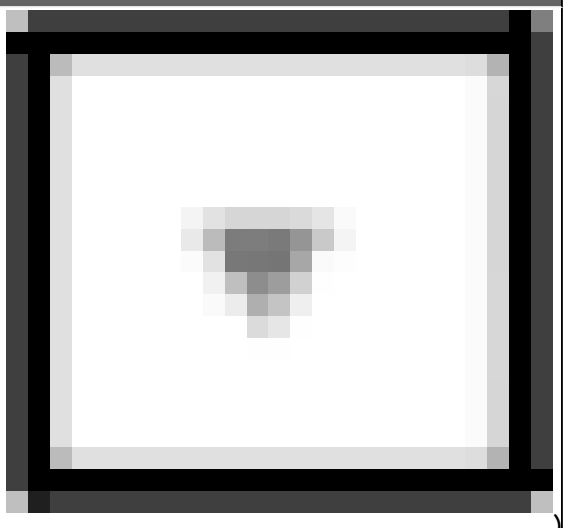
1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Portal** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Vídeo** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
URL do vídeo	O link para o vídeo que você deseja que apareça como conteúdo. Apenas vídeos do YouTube e do Vimeo são compatíveis no momento. Certifique-se de usar o link de vídeo incorporado. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. Esta lista corresponde ao conteúdo que você pode selecionar ao selecionar a tecla de seta para baixo (

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	). Você também pode selecionar o ícone Visualizar este registro ( ) para exibir o registro de conteúdo do link. **Nota:** Dependendo de suas configurações ou extensões, seu link pode ser aberto em uma nova janela.

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Design** guia.
8. Ou selecione **Salve e continue** para salvar o registro e mover para **Publicar** guia.

Para alternar idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione **Configurações de idioma** menu suspenso na parte superior, lado direito.

Para alternar idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione **Alternar idioma** botão, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante a mudar seu idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** botão na parte superior. Este botão aparece somente quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Governança de conteúdo

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo. **Itens de solicitação de conteúdo** a guia lista relacionada é exibida. Selecione o item de solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Edite um item de solicitação de conteúdo.

. **Item de solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento** . **Enviar para revisão** aparece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O conteúdo é enviado para **Aberto por** ou solicitante de conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item de solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento** .

Criar conteúdo de URL

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de URL que contém um link para informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo

Procedimento

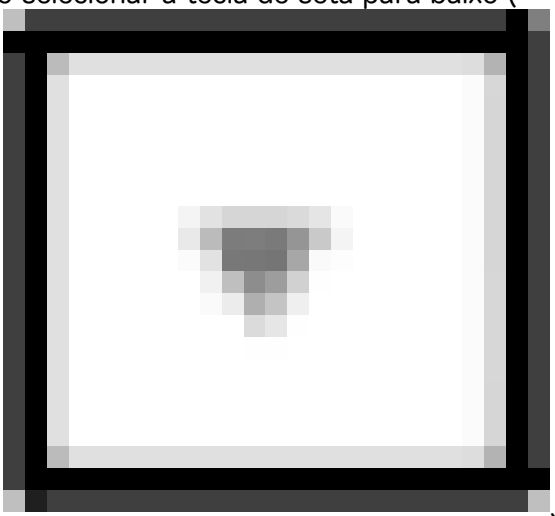
1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Novo(a)**.
2. Selecione **Portal** em **Selecione a Plataforma** coluna.
3. Selecione **URL** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Link	O link da URL para o conteúdo que você deseja que apareça para seus funcionários. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. Esta lista corresponde ao conteúdo que você pode selecionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	ao selecionar a tecla de seta para baixo (). **Nota:** Dependendo de suas configurações ou extensões, seu link pode ser aberto em uma nova janela.

6. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Design** guia.
7. Ou selecione **Salve e continue** para salvar o registro e mover para **Publicar** guia.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Para alternar idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione **Configurações de idioma** menu suspenso na parte superior, lado direito.

Para alternar idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione **Alternar idioma** botão, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante a mudar seu idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** botão na parte superior. Este botão aparece somente quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Governança de conteúdo

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo. **Itens de solicitação de conteúdo** a guia lista relacionada é exibida. Selecione o item de solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Edite um item de solicitação de conteúdo.

. **Item de solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento** . **Enviar para revisão** aparece.

O conteúdo é enviado para **Aberto por** ou solicitante de conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item de solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conteúdo de link baseado em imagem

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode carregar uma imagem ou gráfico e vinculá-lo a um url.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Portal** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Link baseado em imagem** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ordem	Quando você tem várias partes de conteúdo que aparecem em um carrossel, você pode definir a ordem em que elas aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou na Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando um número menor é atribuído. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e queria colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você simplesmente usaria qualquer número de 101 a 199.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Link	O link da URL para o conteúdo que você deseja que apareça no Central do funcionário ou Central do funcionário - Pro. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Dependendo de suas configurações ou extensões, seu link pode ser aberto em uma nova janela.
Imagem Clique para adicionar uma imagem	A imagem na qual o URL está incorporado. Selecione **Clique para adicionar uma imagem** link para adicionar uma imagem.

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Design** guia.
8. Ou selecione **Salve e continue** para salvar o registro e mover para **Publicar** guia.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

   Para alternar idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione **Configurações de idioma** menu suspenso na parte superior, lado direito.

   Para alternar idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione **Alternar idioma** botão, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante a mudar seu idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** botão na parte superior. Este botão aparece somente quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Governança de conteúdo

   Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo. **Itens de solicitação de conteúdo** a guia lista relacionada é exibida. Selecione o item de solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Edite um item de solicitação de conteúdo.

   . **Item de solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento** . **Enviar para revisão** aparece.

   O conteúdo é enviado para **Aberto por** ou solicitante de conteúdo para revisão.

   Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item de solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento** .

Criar conteúdo de eventos

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo que anuncia eventos para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Portal** em **Selecione a Plataforma** coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Eventos** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ordem	Quando você tem várias partes de conteúdo que aparecem em um carrossel, você pode definir a ordem em que elas aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando um número menor é atribuído. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e queria colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você simplesmente usaria qualquer número de 101 a 199.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Conteúdo	
Início do evento	A data e a hora em que o evento começa.
Término do evento	A data e a hora em que o evento termina.
Tabela de referência de usuário	Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco. Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile. **Nota:** Somente quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) é ativado **Perfil de RH** aparece. Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user.
Rich text	Mensagem do seu evento. Use as ferramentas de edição para formatar seu texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Com base na tabela selecionada em **Tabela de referência do usuário** menu suspenso, você pode personalizar suas mensagens usando variáveis da tabela. Por exemplo, Quando **Usuário** selecionado em **Tabela de referência do usuário** uma lista suspensa de variáveis aparece no **Campos** campo. Você pode colocar uma variável como **Nome** portanto, a mensagem exibe o nome do usuário e você não precisa adicioná-lo manualmente.
Campos	Variáveis que personalizam o rich text do evento. A tabela que você seleciona na **Tabela de referência do usuário** o menu suspenso determina quais variáveis estão disponíveis.

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Design** guia.
8. Ou selecione **Salve e continue** para salvar o registro e mover para **Publicar** guia.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

   Para alternar idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione **Configurações de idioma** menu suspenso na parte superior, lado direito.

   Para alternar idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione **Alternar idioma** botão, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante a mudar seu idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** botão na parte superior. Este botão aparece somente quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Governança de conteúdo

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo. **Itens de solicitação de conteúdo** a guia lista relacionada é exibida. Selecione o item de solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Edite um item de solicitação de conteúdo.

. **Item de solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento** . **Enviar para revisão** aparece.

O conteúdo é enviado para **Aberto por** ou solicitante de conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item de solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conteúdo de faixa

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo de faixa que aparece no portal do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo da faixa aparece na parte superior da página inicial para exibir comunicados e redirecionar os usuários para uma página do portal ou link externo. Uma faixa é composta por um título, título, corpo do texto e um botão opcional.



Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Portal** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Faixa** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Tabela de referência de usuário	Determina qual tabela fornece as variáveis que você pode usar para personalizar o texto para os funcionários. Selecionando **Usuário** Permite inserir variáveis da tabela sys_user no título, no texto do título ou no texto do corpo. As variáveis disponíveis dependem do registro do usuário, que é configurado no nível da plataforma. Como o formulário de design de faixa não exibe uma lista de variáveis disponíveis, você pode crie um conteúdo rich text item, para

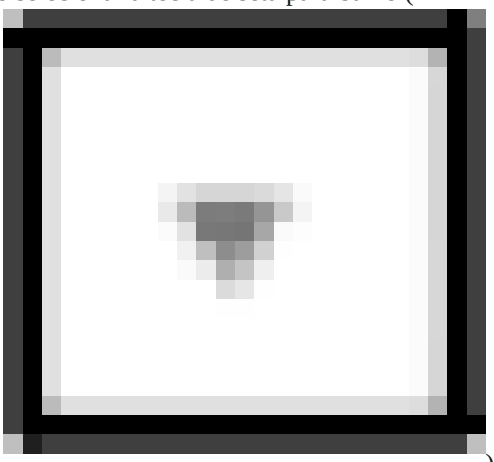
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	exibir todas as variáveis disponíveis na tabela sys_user. **Nota:** Somente quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) é ativado **Perfil de RH** aparece. Selecione **Perfil de RH** para usar variáveis da tabela sn_hr_core_profile.
Coluna do usuário	Junto com a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra os usuários ao avaliar uma condição. Aparece somente quando você seleciona **Perfil de RH** em **Tabela de referência do usuário** campo.
Títulos	Um título que você deseja que apareça para o seu conteúdo. Este campo não será necessário se você quiser que sua faixa mostre somente um gráfico.
Texto do título	O título que você deseja que apareça sobre a faixa. O limite é de 80 caracteres. Você pode usar variáveis para personalizar a mensagem para o leitor. Por exemplo, inserir (nome) para exibir o nome completo do funcionário.
Corpo do texto	A mensagem detalhada que você deseja que apareça sobre a faixa. Você pode usar variáveis para personalizar a mensagem para o leitor.
Botão primário	Use para exibir um botão com um link para conteúdo diferente da faixa. Exibe o. **Título do botão** e. **Link do botão** campos.
Título do botão	Texto que rotula o botão ou solicita que o usuário clique. Aparece somente quando **Botão primário** muda para verde.
Link do botão	Um link para o conteúdo que fornece acesso após selecionar o botão. Aparece somente quando **Botão primário** muda para verde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link. Esta lista corresponde ao conteúdo que você pode selecionar ao selecionar a tecla de seta para baixo (). Você também pode selecionar o ícone Visualizar este registro ( ) para exibir o registro de conteúdo do link.
Imagem em segundo plano Clique para adicionar uma imagem	Link para adicionar uma imagem de fundo ao seu banner. Os tamanhos recomendados para faixas são: ○ Faixa da página inicial: 1440 x 400 px ○ Página de tópico: 1258 x 300px

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Design** guia.
8. Ou selecione **Salve e continue** para salvar o registro e mover para **Publicar** guia.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Para alternar idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione **Configurações de idioma** menu suspenso na parte superior, lado direito.

Para alternar idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione **Alternar idioma** botão, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante a mudar seu idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** botão na parte superior. Este botão aparece somente quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo e Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo.

Governança de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo. **Itens de solicitação de conteúdo** a guia lista relacionada é exibida. Selecione o item de solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Edite um item de solicitação de conteúdo.

. **Item de solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento** . **Enviar para revisão** aparece.

O conteúdo é enviado para **Aberto por** ou solicitante de conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item de solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento** .

Criar conteúdo rich text

Usando a Biblioteca de conteúdo, você pode criar conteúdo rich text, o que permite formatar seu texto de maneira criativa e atraente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Rich text pode ser criado usando conteúdo de bloco reutilizável. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique o conteúdo do bloco.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Portal** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Rich text** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Nome do conteúdo	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Ordem	Quando você tem várias partes de conteúdo que aparecem em um carrossel, você pode definir a ordem em que elas aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando um número menor é atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e queria colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você simplesmente usaria qualquer número de 101 a 199.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Usar conteúdo de bloco	Você pode criar rich text ou usar conteúdo de bloco para conteúdo do portal. Selecione o botão de alternância para mostrar o campo Conteúdo do bloco.
Conteúdo de bloco	O conteúdo do bloco que você deseja que apareça no Central do funcionário. Aparece somente quando você seleciona **Usar conteúdo de bloco** comutador de alternância. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link.
Tabela de referência de usuário	Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do **Rich text** campo. Aparece quando **Usar conteúdo de bloco** está desativado. Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile. **Nota:** Somente quando o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) é ativado **Perfil de RH** aparece. Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user.
Coluna do usuário	Junto com a tabela Perfil de RH [sn_hr_core_profile], filtra os usuários ao avaliar uma condição. Aparece somente quando você seleciona **Perfil de RH** em **Tabela de referência do usuário** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rich text	Mensagem que você deseja que apareça como conteúdo do portal. Use as ferramentas de edição para formatar seu texto. **Nota:** Ao traduzir rich text, o limpador de HTML pode remover a formatação HTML para proteger contra preocupações de segurança. Para obter mais informações, consulte Limpador de HTML .

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro e permanecer no **Design** guia.
8. Ou selecione **Salve e continue** para salvar o registro e mover para **Publicar** guia.
   Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo.

Para alternar idiomas ou traduzir seu conteúdo, selecione **Configurações de idioma** menu suspenso na parte superior, lado direito.

Para alternar idiomas e fazer com que os campos no formulário apareçam em um idioma diferente, selecione **Alternar idioma** botão, na parte superior. Este botão só aparece quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_language_switching está ativada. Isso é semelhante a mudar seu idioma no login. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** botão na parte superior. Este botão aparece somente quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Governança de conteúdo

Quando o conteúdo do portal é solicitado de Governança de conteúdo. **Itens de solicitação de conteúdo** a guia lista relacionada é exibida. Selecione o item de solicitação de conteúdo para exibir informações sobre a solicitação. Para obter mais informações, consulte Edite um item de solicitação de conteúdo.

. **Item de solicitação de conteúdo** tem um estado de **Trabalho em andamento** . **Enviar para revisão** aparece.

O conteúdo é enviado para **Aberto por** ou solicitante de conteúdo para revisão.

Nota: Para editar o conteúdo após uma revisão, o estado do item de solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Trabalho em andamento** .

Criar conteúdo do calendário

Adicione um calendário ao portal do funcionário para fornecer aos funcionários uma maneira rápida de exibir os próximos eventos da empresa, como feriados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

As datas do calendário são configuradas no ServiceNow AI Platform. Para obter mais informações, consulte Feriados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Criar novo(a)**.
2. Selecione **Portal** em **Selecione a Plataforma** coluna.
3. Selecione **Calendário** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
4. Selecione **Continuar**.
5. Preencha os campos em **Novo conteúdo** formulário.

Design

Campo	Descrição
Título	O nome que descreve o conteúdo que você está criando ou editando.
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Calendário** .
Ordem	Quando você tem várias partes de conteúdo que aparecem em um carrossel, você pode definir a ordem em que elas aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando um número menor é atribuído. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e queria colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você simplesmente usaria qualquer número de 101 a 199.
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Agendamento	O calendário que você deseja que apareça no Central do funcionário. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para exibir uma lista de conteúdo do link.

6. Clique em **Salvar**.
. **Conteúdo da programação** a lista relacionada é exibida. Para obter informações sobre como publicar seu conteúdo, consulte Programar a entrega de conteúdo.
7. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo

Use o conteúdo do link para criar links de URL ou vídeo. Você pode usar esses links no Central do funcionário, Em uma campanha ou em Comunidades (quando as Comunidades estão instaladas).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Conteúdo do Link**.
2. Clique em Novo ou em um conteúdo de link existente.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição, consulte Link do formulário Conteúdo.
3. Clique em **Enviar** , **Atualização** ou **Salvar**
   Se você selecionar **Salvar** . **Conteúdo do portal** é exibida. Para associar o conteúdo do portal ao seu link, você deve primeiro criar o conteúdo do portal e associá-lo por meio do **Link** . **Conteúdo do portal** formulário. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo do calendário.

O que Fazer Depois

Use a Biblioteca de conteúdo para criar conteúdo que inclua o link e publicá-lo no portal ou no aplicativo para celular:

- Criar conteúdo de URL
- Criar conteúdo de link baseado em imagem
- Crie mídia personalizada com conteúdo estilizado
- Conteúdo para celular

Nota: A opção de abrir links em uma nova guia só é compatível com o Portal de serviços. No aplicativo para celular e no Espaço, os links serão abertos na janela atual, independentemente de **Carregar link em** configuração.

Adicione ou modifique o conteúdo do bloco

Crie conteúdo de bloco como informações reutilizáveis que você pode inserir em campanhas, notificações, comunicados em rich text ou publicações da comunidade (quando a comunidade estiver instalada).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Componentes reutilizáveis** > **Conteúdo de bloco**.
2. Clique em **Novo** ou em um registro de conteúdo de bloco existente.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos e descrição, consulte Formulário Bloquear conteúdo.
4. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .
   Se você selecionar **Salvar** . **Bloquear conteúdo** o formulário permanece exibido e o **Traduzir conteúdo** aparece na parte superior.

Nota: O conteúdo de bloco personalizado não pode ser usado para tipos de conteúdo de notificação, comunidade ou tarefa pendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** para iniciar o fluxo de trabalho de tradução que sua empresa configurou.
6. Selecione o idioma para o qual você deseja que seu conteúdo seja traduzido no modal exibido.
   Para obter mais informações sobre traduções de idiomas, consulte Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo.

Conteúdo da notificação

Crie notificações por e-mail, push e SMS para enviar mensagens diretamente para seus funcionários. As mensagens também podem ser enviadas como parte de uma campanha.

Introdução

Para enviar notificações por e-mail, push ou SMS, execute as seguintes tarefas:

- Ative o plug-in Notify [com.snc.notify]: Ativação do Notify
- Certifique-se de que as seguintes propriedades do sistema estejam configuradas:

Propriedades do sistema do conteúdo da notificação

Propriedade do sistema	Descrição
sn_ca.sms_notification.max_events	Determina o número máximo de eventos de campanha a serem enfileirados por trabalho executado para SMS. O valor padrão é 50.
sn_ca.sms_notification.max_users_per_event	Determina o número máximo de usuários a serem adicionados por um evento de campanha para SMS. O padrão é 1 000.
sn_cd.sms_notification.max_destinatários	Determina o número máximo de usuários a serem adicionados por notificação de Entrega de conteúdo para SMS. O valor padrão é 50 000.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Determina o número máximo de usuários a serem adicionados a um evento de Entrega de conteúdo para SMS. O valor padrão é 1 000.
glide.notify.sms.max_concatenation	O Notify oferece suporte ao conceito de concatenação de SMS. O tamanho máximo de um único SMS é de 160 caracteres para texto sem formatação ou 70 caracteres para mensagens SMS Unicode. Até 10 mensagens SMS são vinculadas quando o tamanho máximo é atingido. Esta propriedade configura o número máximo de mensagens SMS vinculadas a uma mensagem SMS grande. Se o tamanho do corpo for excedido, o corpo truncará e uma mensagem será registrada. **Nota:** As cobranças são por SMS, o que significa que o SMS de 1600 caracteres é 10 vezes mais caro do que um SMS de 160 caracteres. Nem todos os provedores oferecem suporte à concatenação de SMS.

- Configure notificações para trabalhar com um provedor de serviço de SMS ou configure uma conta do Twilio. Consulte Configurar o Notify com Twilio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar conteúdo de notificação. Consulte Crie e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push.
- Mapear conteúdo de SMS para uma campanha (Experiências de conteúdo). Consulte Crie uma campanha.
- Conteúdo da programação (Experiências de conteúdo). Consulte Crie uma campanha, Criar conteúdo para uma campanha ou Criar pacotes/fases de campanha ou Programar a entrega de conteúdo.
- Executar trabalhos agendados:
  - Experiências de conteúdo: Enviar notificações por SMS: Responsável pelo envio de notificações por SMS para campanhas. O valor padrão é executar a cada hora.
  - Atualizar público da campanha: Reavalia o público de uma campanha e remove os funcionários que não atendem mais aos critérios.

    Adiciona usuários que correspondem aos critérios definidos à campanha. Os usuários aparecem na lista relacionada Metas da campanha para uma campanha.
  - Experiências de conteúdo: Adicionar conteúdo de campanha fora do portal: Cria sn_ca_campaign_item_user_records para e-mails enviados. Ele não envia o e-mail.
  - Publicação de conteúdo: Enviar notificações por SMS: Responsável pelo envio de notificações por SMS para entrega de conteúdo. O valor padrão é executar a cada hora.

Para obter mais informações, consulte: Notificações por e-mail e SMS , Notificar e Números e grupos de números .

Crie e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push

Use o Conteúdo de notificação para enviar uma explosão de informações diretamente para seus funcionários por e-mail, SMS ou push para seus dispositivos móveis. As notificações podem ser usadas para direcionar os usuários para o portal para obter informações detalhadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Notificação** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **E-mail** ou **Push** em **Escolha um formato de conteúdo** .
5. Preencha o novo formulário de conteúdo de notificação:

Conteúdo da notificação

Campo	Descrições
Título	Um título descritivo da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora possa ser idêntico.
Se você selecionar **E-mail** tipo de conteúdo, forneça as seguintes informações:	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
Nota: Você configurará os destinatários como parte de um plano de publicação ou em uma campanha. O e-mail será endereçado individualmente ao primeiro usuário listado, enquanto os usuários restantes serão copiados sem confirmação (Cco).	
De	O endereço de e-mail da pessoa ou organização da qual você deseja que a notificação venha. Use o formato `admin@example.com` . **Nota:** O sistema não oferece suporte a entradas do tipo cadeia de caracteres, como `Administrador admin@example.com>` .
Responder para	O endereço de e-mail que pode aceitar uma resposta quando você deseja que seu público possa responder à notificação. Use o formato `admin@example.com` . **Nota:** O sistema não oferece suporte a entradas do tipo cadeia de caracteres, como `Administrador admin@example.com>` .
Assunto	O assunto da notificação, semelhante à linha de assunto em um e-mail.
Usar conteúdo de bloco	Você pode selecionar conteúdo de bloco reutilizável para sua mensagem de notificação. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique o conteúdo do bloco.
Conteúdo de bloco	Clique em **Pesquisa usando lista** ícone para selecionar o conteúdo de bloco desejado para sua mensagem de notificação. Aparece somente quando você seleciona **Usar conteúdo de bloco** caixa de seleção.
Ativo	Indica que a notificação está ativa e disponível. **Nota:** Seu conteúdo deve estar ativo para publicá-lo.
Corpo da mensagem	O corpo ou a mensagem da notificação. Ao inserir uma imagem, use 1440 x 600 pixels (px) e um tamanho de arquivo de 100 a 500 kilobytes (KB). Um tamanho de arquivo de 100 KB é ideal. Este campo aparece somente quando o tipo de conteúdo é E-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
	Nota: Otimize sua imagem. Melhora o desempenho no portal de serviços. Além disso, use arquivos SVG para obter qualidade ideal.
Se você selecionar **Push** tipo de conteúdo, forneça as seguintes informações:	
Descrição	A mensagem que você deseja enviar por push. Você está limitado a 1600 caracteres.

6. Selecione **Enviar** ou **Atualização** Para salvar e retornar à lista de conteúdo da notificação.
   Acesse Programar conteúdo para definir o público, a data e a hora em que seu conteúdo estará disponível. Para obter mais informações, consulte Programar a entrega de conteúdo. Ou acesse Gerenciar conteúdo para adicionar seu conteúdo a um pacote de campanha. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** botão na parte superior. Este botão aparece somente quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

   Nota: Integração com Framework de localização Não está disponível para conteúdo por push ou SMS.

Conteúdo para celular

Crie diferentes tipos de conteúdo que seus funcionários podem exibir em seus dispositivos móveis.

Criar conteúdo de faixa para celular

Crie conteúdo de faixa que seus funcionários podem exibir em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Mobile** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Faixa para celular** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos em **Conteúdo para celular** formulário.

Mobile Content

Campo	Descrição
Título	Título da faixa para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Faixa para celular** .
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Imagem	Imagem a ser exibida para a faixa para celular.
Link	Link a ser usado com a faixa para celular. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar na faixa.
Texto do cabeçalho	Texto que aparece no cabeçalho da faixa (máximo de 80 caracteres).
Texto	Texto exibido no corpo da faixa.
Ordem	Quando você tem várias partes de conteúdo que aparecem em um carrossel, você pode definir a ordem em que elas aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando um número menor é atribuído. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e queria colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você simplesmente usaria qualquer número de 101 a 199.

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
. **Conteúdo da programação** a lista relacionada é exibida.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programar a entrega de conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criando campanhas

Criar conteúdo de cartão de texto para celular

Crie conteúdo de cartão de texto que seus funcionários podem exibir em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Mobile** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Cartão de texto para celular** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos em **Conteúdo para celular** formulário.

Mobile Content

Campo	Descrição
Título	Título do cartão de texto para celular.
Tipo de conteúdo	o tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Cartão de texto para celular** .
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Link	Link a ser usado com o cartão de texto para celular. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar no cartão de texto.
Texto do cabeçalho	Texto que aparece no cabeçalho do cartão de texto (máximo de 80 caracteres).
Ordem	Quando você tem várias partes de conteúdo que aparecem em um carrossel, você pode definir a ordem em que elas aparecem. Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando um número menor é atribuído. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e queria colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você simplesmente usaria qualquer número de 101 a 199.
Estilo	Cartão de texto para celular: ○ Leve ○ Escuro

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Conteúdo da programação** a lista relacionada é exibida.

8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programar a entrega de conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criando campanhas

Criar ou editar conteúdo de vídeo para celular

Crie conteúdo de vídeo que seus funcionários possam exibir em seus dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Defina o link: Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Mobile** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Vídeo para celular** em **Escolha um formato de conteúdo** seção.
5. Selecione **Continuar**.
6. Preencha os campos em **Conteúdo para celular** formulário.

Mobile Content

Campo	Descrição
Título	Título do cartão de texto para celular.
Tipo de conteúdo	o tipo de conteúdo que você está criando ou editando. Selecione **Vídeo para celular** .
Ativo	Indica que o conteúdo está ativo e disponível para uso.
Link	Link a ser usado com o vídeo para celular. O link é exibido quando o usuário toca na área abaixo do vídeo.
Link de vídeo	Vídeo a ser exibido para o vídeo para celular. **Nota:** Apenas links do YouTube e do Vimeo são compatíveis no momento.
Texto do cabeçalho	Texto que aparece no cabeçalho do vídeo para celular (máximo de 80 caracteres).
Texto	Texto a ser exibido para o vídeo para celular.
Ordem	Quando você tem várias partes de conteúdo que aparecem em um carrossel, você pode definir a ordem em que elas aparecem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Insira um número que defina a ordem em que o conteúdo aparece no portal de serviços ou Central do funcionário. O conteúdo aparece mais próximo do início do carrossel quando um número menor é atribuído. **Nota:** Use incrementos de 100 ao determinar a ordem. Este método facilita a edição. Por exemplo, você numerou seus links 1, 2, 3, 4, 5 e queria colocar um novo conteúdo após 2. Você teria que renumerar 3, 4 e 5. Se você usar 100, 200 e 300 e quiser colocar conteúdo de 100 a 200, você simplesmente usaria qualquer número de 101 a 199.

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
. **Conteúdo da programação** a lista relacionada é exibida.
8. Ou selecione **Enviar** para salvar o registro e retornar à lista de conteúdo.

O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Programar a entrega de conteúdo.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criando campanhas

Conteúdo de tarefa pendente

Você pode atribuir tarefas aos seus funcionários que solicitam que eles executem uma ação.

Os tipos de conteúdo pendente que você pode criar são:

- Botão Concluir
- Assinatura eletrônica
- Reproduzir vídeo
- Link de exibição

Para obter mais informações sobre como criar conteúdo pendente, consulte Formulário Conteúdo pendente.

Você também pode criar conteúdo pendente que aparece em uma faixa ou conteúdo estilizado. Para obter mais informações, consulte Criando conteúdo pendente.

Criando conteúdo pendente

Usar Publicação de conteúdo para criar links entre uma faixa ou itens de conteúdo estilizado e itens de conteúdo pendentes.

As duas maneiras de entregar links pendentes são:

- Conteúdo programado (Publicação de conteúdo)
- Campanhas (Experiências de conteúdo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie links pendentes para sua faixa ou itens de conteúdo estilizados para facilitar o acesso. Colocar links de tarefa pendente em uma faixa ou conteúdo estilizado o torna altamente visível para tarefas pendentes de alta prioridade.

Processo para Publicação de conteúdo

Para criar links pendentes para uma faixa ou conteúdo estilizado, faça o seguinte:

- Criar conteúdo pendente: Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo pendente.
- Criar conteúdo de link que faça referência ao conteúdo pendente: Para obter detalhes, consulte Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo

  Nota: Selecione **Tarefa pendente** em **Tipo** campo. E selecione o conteúdo pendente que você criou anteriormente em **Conteúdo pendente** lista.

  .
- Crie conteúdo do portal que faça referência ao conteúdo do link.
- Programe seu conteúdo usando Publicação de conteúdo.
  - Programe o conteúdo do portal (faixa ou conteúdo com estilo).

    Nota: Seu conteúdo pendente agenda automaticamente quando você agenda o conteúdo do portal (faixa ou conteúdo com estilo).

  - O conteúdo programado pendente aparece em **Conteúdo programado de tarefa pendente** depois de selecionar **Salvar** . Seu conteúdo pendente também se alinha com a programação do conteúdo do portal.
  - O conteúdo pendente é programado automaticamente separadamente quando o conteúdo do link é programado.
  - Para obter mais informações, consulte Programar a entrega de conteúdo.
  - O trabalho agendado Publicação de conteúdo: Criar tarefas pendentes deve ser executado antes que o conteúdo se torne disponível.

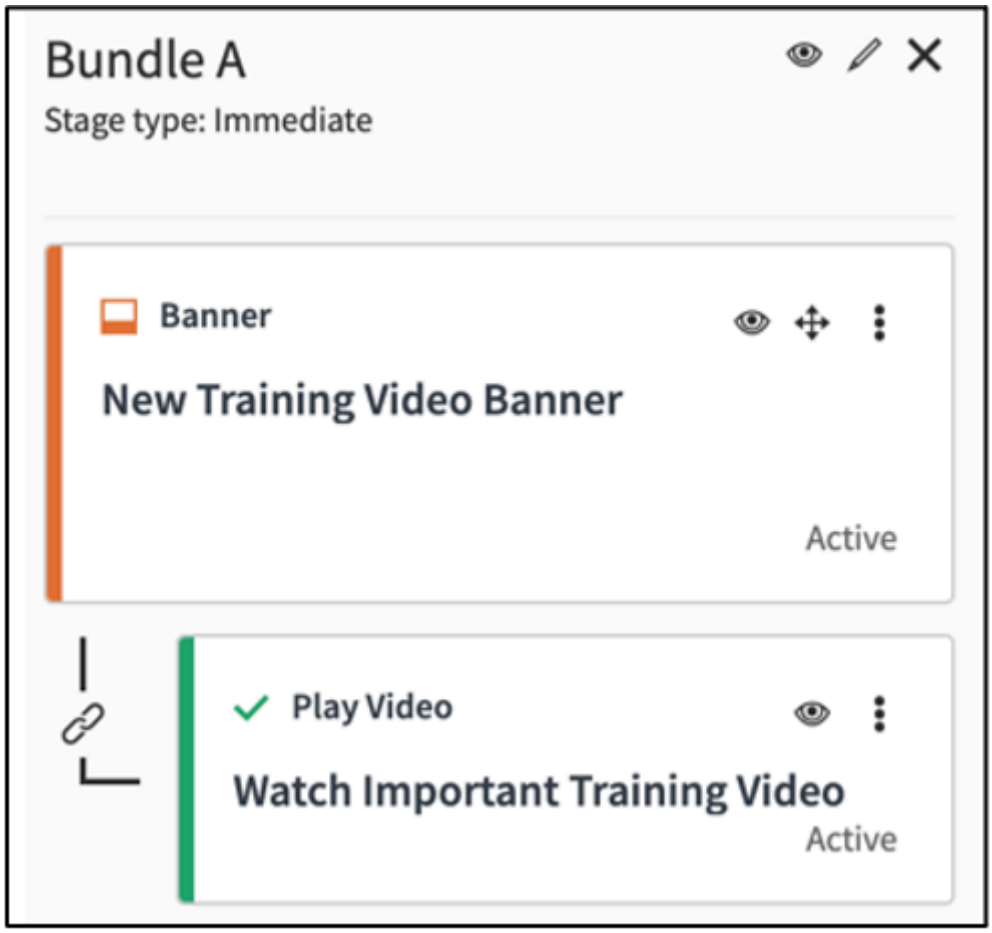
Processo para Experiências de conteúdo(campanhas)

Para criar links pendentes para uma faixa ou conteúdo estilizado em uma campanha, você deve primeiro ter uma campanha com fases e conteúdo. Para obter mais informações, consulte Criando campanhas. Use as mesmas etapas em Publicação de conteúdo, mas em vez de programar seu conteúdo, adicione-o a uma fase de campanha.

- Criar conteúdo pendente.
- Crie conteúdo de link que faça referência ao conteúdo do link pendente.
- Crie conteúdo do portal que faça referência ao conteúdo do link.
- Adicione o conteúdo do portal a uma fase/pacote como uma atividade em sua campanha.
  - Você pode usar as listas e formulários legados ou a IU do construtor de campanhas para adicionar o conteúdo do portal.
  - Para obter mais informações, consulte Crie uma campanha.
- Se você usar a IU do construtor de campanhas, verá o conteúdo da faixa e do link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Use a visualização do portal para exibir seu conteúdo. Para obter detalhes, consulte Visualização da campanha.
- Depois de verificar seu conteúdo, publique-o.

Nota: Não é possível excluir o conteúdo do link sem excluir o conteúdo da faixa (primário). Você também não pode mover o conteúdo do link para outra fase (pacote) sem mover o conteúdo da faixa (primário).

Criar conteúdo pendente

Você pode atribuir tarefas aos seus funcionários que solicitam que eles tomem uma ação. Você também pode ter a tarefa pendente como parte de uma campanha ou acionar conteúdo adicional depois que uma tarefa for concluída. Tarefas pendentes também podem ser enviadas por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.campaign_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, uma campanha Inscrição em aberto para benefícios pode ter tarefas que aparecem como tarefas pendentes. Essas tarefas solicitam que os funcionários se inscrevam em assistência médica.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Tarefa pendente** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Botão concluído** , **Assinatura eletrônica** , **Reproduzir vídeo** ou **Exibir link** .
5. Preencha o formulário.
   Para mais informações sobre cada campo, consulte Formulário Conteúdo pendente.
6. Selecione **Enviar** ou **Salvar** .
   A lista relacionada Conteúdo da programação é exibida. Para obter mais informações sobre como programar seu conteúdo, consulte Programar a entrega de conteúdo.

   Se você quiser que o conteúdo pendente seja um link que você pode adicionar a uma faixa ou conteúdo estilizado, consulte Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo.

   Para solicitar que seu conteúdo seja traduzido para um idioma diferente, selecione **Traduzir conteúdo** botão na parte superior. Este botão aparece somente quando a propriedade do sistema sn_cd.enable_localization_framework_integration está ativada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Conteúdo da pesquisa do Pulse

Você pode criar e enviar pesquisas Pulse para seus funcionários como uma forma de receber feedback.

Criar conteúdo de pesquisa do Pulse

Crie pesquisas do Pulse que podem ser entregues aos seus funcionários para obter feedback, impulsionar ações e medir o impacto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione **Novo** ou conteúdo existente.
3. Selecione **Pulse** em **Selecione a Plataforma** coluna.
4. Selecione **Pesquisa do Pulse** em **Escolha um formato de conteúdo** coluna.
5. Selecione **Continuar**.
6. No formulário, preencha os campos:

Formulário Conteúdo da pesquisa

Campo	Descrição
Título	Nome adequado para o conteúdo do Pulse.
Tema	Tema ao qual você deseja associar o conteúdo do Pulse. **Nota:** Somente os temas do tipo Pulse de grupo podem ser selecionados no conteúdo do Pulse.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo do Pulse está ativo e disponível para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
8. Em **Perguntas** lista relacionada:
   - Para adicionar uma pergunta ao conteúdo, clique em **Novo** . Para obter mais informações, consulte Crie uma pergunta do Pulse.
   - Para adicionar uma pergunta do Banco de perguntas, clique em **Do banco de dúvidas** .

Adicione conteúdo (do tipo Conteúdo Pulse) a uma campanha em Experiências de conteúdo ou programar conteúdo em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Publicando conteúdo.

Crie uma pergunta do Pulse

Crie uma pergunta em uma pesquisa do Pulse ou adicione uma pergunta ao banco de perguntas do Pulse.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lp.creator

Procedimento

1. Navegar até **Estações de escuta** > **Banco de dúvidas do Pulse**.
2. Na Lista relacionada **Perguntas**, clique em **Nova**.

> **Nota:** Você também pode abrir uma pesquisa do Pulse e adicionar perguntas diretamente à pesquisa do Pulse clicando em **Novo** .

3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Pergunta da pesquisa do Pulse

Campo	Descrição
Nome	Nome da pergunta.
Pergunta	Descrição da pergunta.
Tipo	Nome da pesquisa do Pulse.
Opção de classificação	Formato no qual a classificação é fornecida para perguntas feitas em uma pesquisa do Pulse. Por exemplo, Estrela ou Número.
Descrição	Descrição a ser exibida quando um usuário aponta para uma pergunta na pesquisa do Pulse.
Ordem	Ordem na qual você deseja colocar a pergunta na pesquisa. Por exemplo, uma pergunta com uma ordem menor é colocada em primeiro lugar na pesquisa.
Permitir informação adicional	Opção para fornecer uma caixa de texto na pesquisa para que o usuário insira mais detalhes.
Ativo	Opção para indicar que a pergunta é usada para avaliações e cálculos de métrica.
Obrigatório(a)	Opção para indicar que a pergunta é obrigatória e deve ser respondida pelo destinatário da pesquisa.

4. Clique em **Enviar**.

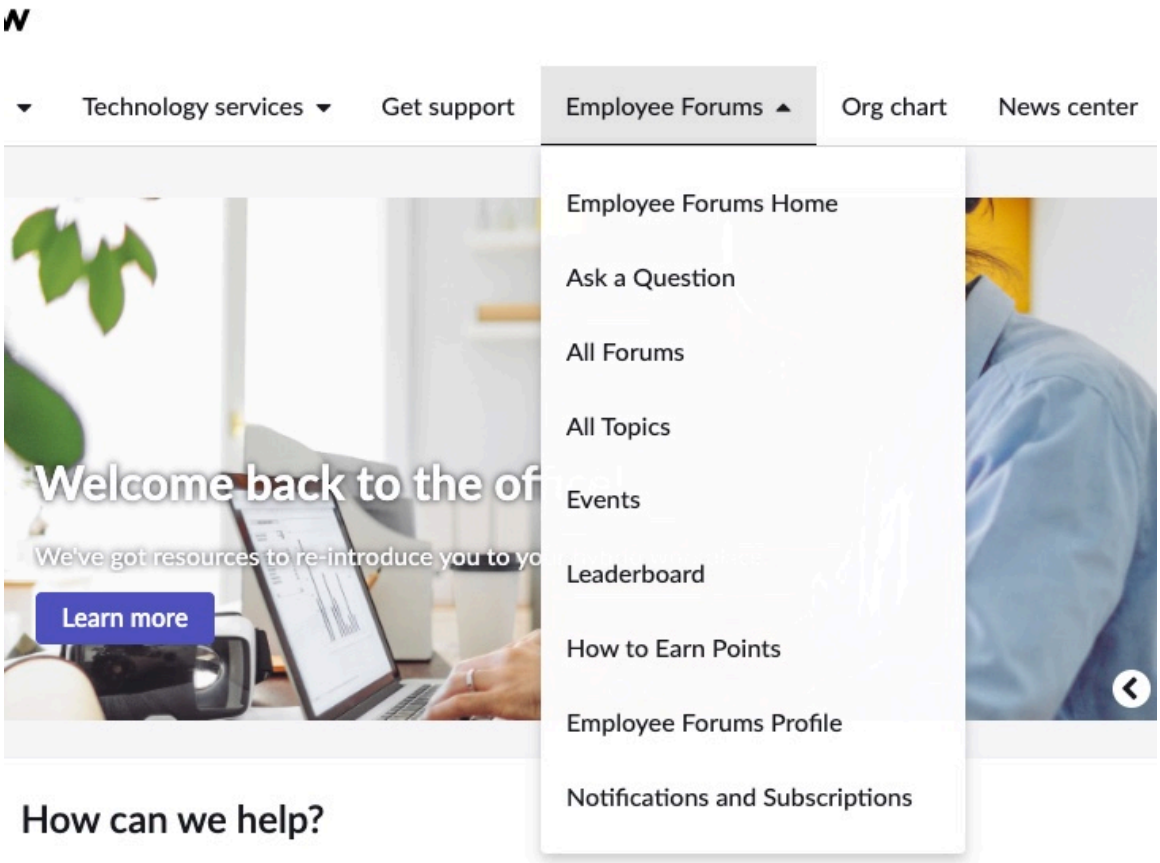
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fóruns de funcionários

Os Fóruns do funcionário fornecem recursos de Comunidades para Central do funcionário - Pro portal para ajudar os funcionários a se conectar, envolver e colaborar com outros funcionários. Use os Fóruns do funcionário para compartilhar informações de negócios, promover o engajamento do funcionário, incentivar ideias e feedback e dar voz aos funcionários.

Os Fóruns do funcionário aprimoram o autoatendimento do funcionário, fornecendo acesso às Comunidades por meio de um item de menu pronto para uso, que leva os usuários à comunidade, onde eles podem publicar, exibir e assinar tópicos.



Os fóruns do funcionário se integram às campanhas e à publicação de conteúdo para que:

- Os gerentes de conteúdo podem criar e programar conteúdo para um fórum ou tópico da Publicação de conteúdo.
- Os gerentes de campanha podem criar campanhas que incluem conteúdo do fórum. O conteúdo da comunidade ou do fórum pode incluir publicações de blog, eventos, vídeos ou links para publicações ou outro conteúdo.

Antes que os gerentes de conteúdo possam usar os Fóruns de funcionários, um administrador deve primeiro configurar as Comunidades, incluindo fóruns e tópicos. Esses recursos servem como destinos de publicação para gerentes que criam conteúdo por meio da Publicação de conteúdo. Para obter informações sobre comunidades, consulte Comunidades .

Adicione ou modifique o conteúdo do fórum

Forneça conteúdo aos seus funcionários por meio de fóruns de funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de conteúdo do fórum também requer o seguinte para publicar em uma comunidade ou fórum:

- Um fórum para publicar conteúdo da comunidade. Para obter informações sobre como criar fóruns, consulte Configurar fóruns da comunidade .
- . Publicação de conteúdo: Publique nos fóruns o trabalho agendado é executado a cada hora por padrão para processar publicações. Para obter mais informações sobre trabalhos agendados, consulte Componentes instalados com a Publicação de conteúdo.

Nota: . Comunidades(com.sn_communities) deve ser ativado para usar este recurso.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Comunidade**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo da comunidade

Campo	Descrição
Título	Título ou nome que identifica a publicação da comunidade.
Tipo de conteúdo	Classificação da publicação da comunidade. Campos usados para definir a pós-mudança com base na seleção de tipo de conteúdo. ○ Blog da comunidade ○ Eventos da comunidade ○ Vídeo da Comunidade ○ Lista de publicações de fóruns (lista as publicações de um fórum específico) **Nota:** Para obter mais informações sobre tipos de conteúdo da comunidade, consulte Tipos de conteúdo da comunidade .
Ativo	Indica que a publicação da comunidade está ativa e disponível para publicação.

Os campos mudam dependendo do tipo de conteúdo selecionado.

Blog da comunidade

Campos Blog da comunidade

Campo	Descrição
Usar conteúdo de bloco	Indica que você está usando conteúdo de bloco e não rich text. Para obter informações sobre como criar conteúdo de bloco, consulte Adicione ou modifique o conteúdo do bloco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Conteúdo de bloco	Aparece quando você verifica **Usar conteúdo de bloco** caixa. Clique para acessar o conteúdo de bloco existente ou para criar conteúdo para o blog da comunidade.
Descrição	Aparece quando **Usar conteúdo de bloco** a caixa está desmarcada. Insira rich text para o blog da comunidade.

Evento da comunidade, se você selecionar **Evento virtual** , os campos são diferentes.

Campos de evento da comunidade

Campo	Descrição
Mostrar lista de participantes	Indica que os participantes podem exibir uma lista de outros participantes.
Limite de participantes	Determina o número máximo de participantes que podem participar do evento.
Evento virtual	Indica que o evento está on-line. Quando marcado, os campos URL do evento, Hora de início e Hora de término são exibidos.
URL do evento	O link do URL para a reunião virtual.
Hora de início	A data e a hora em que o evento virtual começa.
Hora de término	A data e a hora em que o evento virtual termina.
Nome do local	O nome ou a descrição do local do evento.
Rua	O endereço do local do evento.
Cidade	A cidade do local do evento.
CEP	O CEP ou código postal do local do evento.
Fuso horário	O fuso horário do local do evento. Usado para determinar a programação de eventos e o lembrete.
Lembrete do evento	Indica quando você deseja que um lembrete de evento seja enviado.
Estado/província	O estado ou província do local do evento.
País	O país do local do evento.
Descrição	Uma descrição do evento.

Vídeo da comunidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de Vídeo da comunidade

Campo	Descrição
Vídeo	Link para o vídeo que você deseja publicar em sua comunidade, usar como parte de uma campanha ou publicar no Central do funcionário. Os vídeos aparecem como URLs da web que vinculam a sites de vídeo populares. Os hosts de link de vídeo compatíveis são: ○ dailymotion.com ○ facebook.com ○ vimeo.com ○ youtube.com Para obter mais informações sobre conteúdo de vídeo, consulte Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo.
Descrição	Descrição do vídeo.

Lista de publicação de fóruns

Campos Lista de publicação de fóruns

Campo	Descrição
Tipo de lista	Como você deseja que as publicações de um fórum apareçam no Central do funcionário. ○ Lista manual: Você decide a ordem e os links de conteúdo a serem exibidos. ○ Lista dinâmica: Lista gerada automaticamente.
Links dos fóruns	Determina quais links de fórum você deseja que apareçam no Central do funcionário. Aparece quando você seleciona **Lista manual** de **Tipo de lista** . Clique em **Desbloquear links do fórum** e selecione os links que você deseja que apareçam. **Nota:** O primeiro link de fórum selecionado aparece primeiro em Central do funcionário.
Tipo de lista dinâmica	O método que suas publicações aparecem na lista de fóruns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Adicionados recentemente: As publicações do fórum adicionadas mais recentemente são exibidas. ○ Mais populares: Publicações no fórum que Aparece quando você seleciona **Dinâmico** em **Tipo de lista** .
Número de itens de lista	O número de publicações do fórum que você deseja exibir. Aparece somente quando você seleciona **Mais popular** de **Tipo de lista dinâmica** .

Blog da comunidade

3. Clique em **Salvar** para salvar e permanecer no formulário, ou clique em **Atualização** Para salvar e retornar à lista de conteúdo da comunidade.

O que Fazer Depois

- Acesse Programar conteúdo para definir o público, a data e a hora em que seu conteúdo estará disponível. Para obter mais informações, consulte Programar a entrega de conteúdo.

  Nota: Se você editar o conteúdo do fórum publicado, deverá criar um novo registro de Conteúdo de programação para publicar as atualizações.

- Ou acesse Conteúdo da campanha para adicionar seu conteúdo a um pacote de campanha. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

Controle de versões de conteúdo

O controle de versões de conteúdo rastreia as mudanças feitas no Portal e nos tipos de conteúdo avançado após a publicação, permitindo que os gerentes exibam versões anteriores do conteúdo.

O controle de versões de conteúdo rastreia as mudanças feitas nos seguintes tipos de conteúdo depois que eles são publicados:

- Faixa
- Calendário
- Eventos
- Link baseado em imagem
- Conteúdo avançado
- Rich text
- Conteúdo com estilo
- URL
- Vídeo

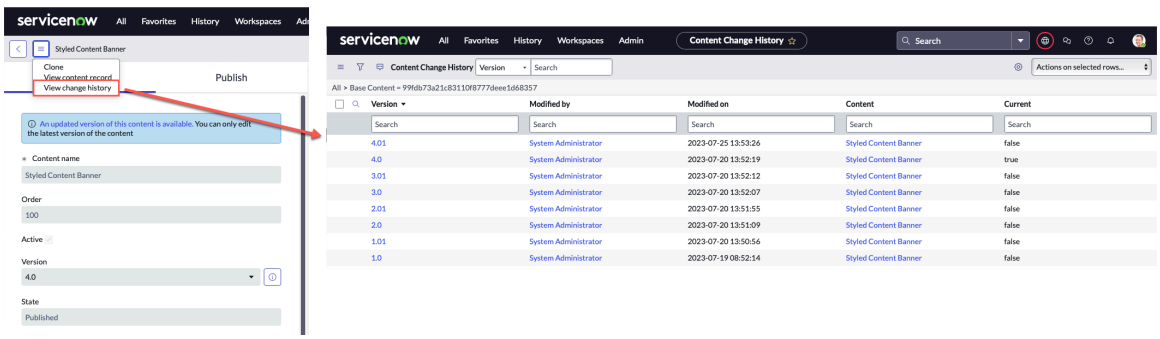
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para editar o conteúdo depois que ele for publicado, você deve fazer check-out do conteúdo, que o sistema salva como uma nova versão no estado de rascunho. Depois de publicar a nova versão do conteúdo, o sistema incrementa o número da versão em 1,0.

Nota: O controle de versões de conteúdo deve ser habilitado em **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

A captura de tela a seguir exibe um exemplo de histórico de mudanças, o que permite que o administrador de conteúdo exiba o conteúdo em versões anteriores, identifique quando as mudanças foram feitas e por quem.



Para obter instruções sobre como fazer check-out de conteúdo para edição, consulte Check-out do conteúdo publicado.

Controle de versões e tradução de conteúdo

Quando o controle de versões de conteúdo está habilitado, o. **Alternar idioma** o botão aparece somente para a primeira versão de rascunho e o conteúdo publicado.

Os clientes que criam conteúdo em um idioma diferente do inglês devem usar as seguintes soluções alternativas:

- Desative o controle de versões de conteúdo e clique em **Alternar idioma** Botão para inserir o conteúdo em um idioma diferente do inglês.
- Insira o conteúdo em inglês e use **Traduzir conteúdo** botão para iniciar o fluxo de trabalho de tradução.

Para obter mais informações, consulte Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo.

Check-out do conteúdo publicado

Depois que o Portal ou o Conteúdo avançado for publicado, você deverá fazer check-out do conteúdo para modificá-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Nota: O controle de versões de conteúdo deve ser habilitado em **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre controle de versões de conteúdo, consulte Controle de versões de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo** > **Exibir tudo**.
2. Selecione o conteúdo que você editará.
3. Clique em **Finalizar compra**.
   Uma nova versão do conteúdo é criada e o **Versão** o valor do campo é anexado com .01.
4. Faça as edições necessárias.
5. Clique em **Salvar** ou **Salve e continue** .
   Esta versão é salva na Biblioteca de conteúdo sem afetar a versão publicada do conteúdo.
6. Para visualizar o conteúdo atualizado como ele apareceria no portal, com base no plano de publicação atual:
   a. Clique em **Publicar** guia.
   b. Clique no plano de publicação para visualizar.
   c. Clique em **Visualização no portal** .
      A Central do funcionário é aberta em uma nova guia, exibindo o conteúdo atualizado como ele apareceria depois de publicado.
7. Quando você estiver pronto para publicar suas atualizações, clique em **Salve e publique** .
   Esta versão substitui a versão publicada no momento. A nova versão mantém os mesmos planos de publicação da versão anterior.

. **Versão** o valor do campo aumenta em 1,0.

O que Fazer Depois

Depois de publicar o conteúdo atualizado, você pode criar planos de publicação adicionais:
Crie um plano de publicação para seu conteúdo

Publicando conteúdo

Usar Publicação de conteúdo para criar, programar e entregar o conteúdo do portal para seus funcionários.

Opções para publicação

A publicação de conteúdo oferece duas opções para publicar seu conteúdo:

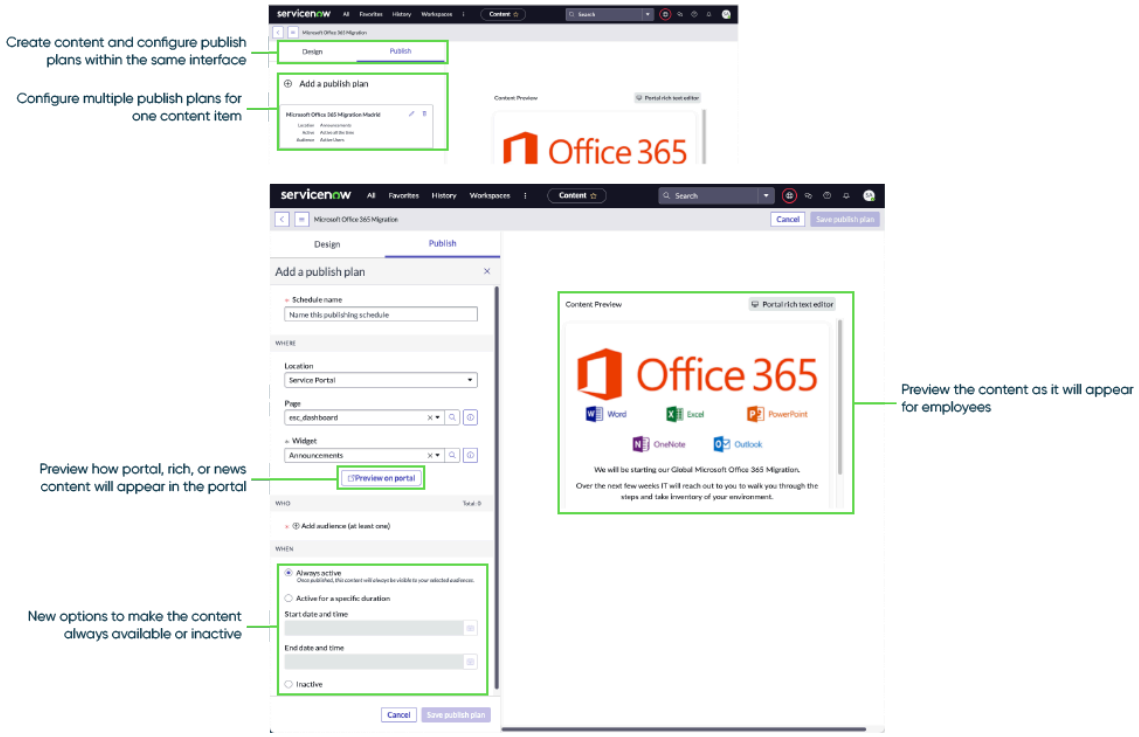
Publique planos por meio da Biblioteca de conteúdo

Os planos de publicação são integrados ao fluxo de trabalho da Biblioteca de conteúdo e oferecem opções de configuração robustas, incluindo onde o conteúdo aparecerá, quem o verá e a duração da publicação. Você pode criar um plano de publicação para notícias, conteúdo avançado ou do portal. Para todos os outros tipos de conteúdo, você deve usar o formulário Conteúdo de programação.

Nota: Para publicar conteúdo no Espaço ou no Espaço do UIB, você deve usar o formulário Programar conteúdo, pois a Biblioteca de conteúdo não oferece a opção de publicar no Espaço ou no Espaço do UIB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Formulário Conteúdo de programação

Configure a entrega de conteúdo para os seguintes tipos de conteúdo usando o formulário Programar conteúdo:

- Conteúdo para celular
- Conteúdo da notificação
- Conteúdo de tarefa pendente
- Conteúdo da pesquisa do Pulse
- Fóruns de funcionários

Destinos de publicação

Ao configurar uma programação de conteúdo ou um plano de publicação, você deve definir o destino de publicação por meio de três campos: Local, Página e Widget.

Local

Para a maioria dos tipos de conteúdo, **Portal de serviços** é a única opção. Alguns tipos de conteúdo, como artigos de notícias, permitem especificar um plano de publicação para o aplicativo Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Publicação de artigos de notícias.

Página

O campo de página lista as páginas do portal e de taxonomia. Para restringir a seleção, você pode primeiro selecionar um widget e retornar ao campo de página, que lista somente as páginas que contêm o widget.

Nota: Se você selecionar um tópico de taxonomia, o formulário solicitará que você especifique a taxonomia e um ou mais tópicos.

As páginas do portal são gerenciadas no **Portal de serviços** > **Páginas**.

Os tópicos de taxonomia são gerenciados em **Taxonomia** > **Tópicos**. Consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget

O campo Widgets lista somente widgets compatíveis com esse tipo de conteúdo. Para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo, consulte a tabela abaixo.

Onde você pode publicar conteúdo

Locais de publicação por tipo de conteúdo

Tipo de conteúdo	Widgets compatíveis
Faixa	Experiências de conteúdo
Faixa	Faixa de Boas-vindas (CD)
Calendário	Calendário de eventos
Evento	Próximos Eventos (CD)
Link baseado em imagem	Links Rápidos (CD)
artigo de notícias	Feed de notícias
artigo de notícias	Notícias em destaque
Conteúdo avançado	Conteúdo avançado (CD)
Rich text	Comunicados (CD)
Conteúdo estilizado	Experiências de conteúdo
Conteúdo estilizado	Conteúdo com Estilo (CD)
URL	Links de Informações (CD)
Vídeo	Carrossel de vídeo (CE)

Para personalizar o tipo de conteúdo e o widget de publicação, consulte Adicione ou modifique o tipo de conteúdo para Publicação de conteúdo

Programar a entrega de conteúdo

Depois de criar conteúdo em Publicação de conteúdo, use **Conteúdo da programação** para publicar no seu Central do funcionário, Em uma campanha, tarefas pendentes, notificações por e-mail e comunidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Você também pode programar o conteúdo depois de criá-lo e salvá-lo na lista relacionada do conteúdo. Consulte o seguinte:

- Configurar conteúdo para celular
- Conteúdo do portal
- Crie e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push
- Criar conteúdo pendente
- Adicione ou modifique o conteúdo do fórum
- Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo
- Adicione ou modifique o conteúdo do bloco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Programe o conteúdo do portal ao adicionar um conteúdo de link a uma faixa ou conteúdo estilizado. O conteúdo pendente é programado automaticamente separadamente quando o conteúdo do link é programado. Para obter mais informações, consulte Criando conteúdo pendente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento**.
2. Selecione o conteúdo que você deseja programar.
3. Preencha o formulário.

Agendar conteúdo

Campo	Descrição	
Conteúdo	O conteúdo ou as informações que você deseja disponibilizar para os funcionários. Selecione o conteúdo na lista ou **Novo** para criar conteúdo. Ao programar o conteúdo que você deseja que apareça como um link para conteúdo pendente em uma faixa ou conteúdo estilizado, certifique-se de selecionar o conteúdo do portal que você criou. Não programe o conteúdo pendente, ele agenda automaticamente com o conteúdo do portal. Para obter mais informações, consulte Criando conteúdo pendente. **Nota:** Não é possível programar Link Content e Bloquear conteúdo como conteúdo autônomo porque ele é reutilizável.	
Item da solicitação de conteúdo	Um número exclusivo que identifica o item de conteúdo associado à solicitação de conteúdo. Solicitações de conteúdo podem ser criadas a partir de Central do funcionário Por funcionários ou do formulário de solicitação de conteúdo por gerentes ou administradores de conteúdo.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Para obter mais informações, consulte Edite um item de solicitação de conteúdo.	
Título	Um nome descritivo para o registro de conteúdo da programação. Por padrão, o nome do seu conteúdo aparece aqui depois que você seleciona seu conteúdo no **Conteúdo** campo.	
Ativo	Indica que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.	
Adicionar usuários	Indica que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo. Selecionar esta opção remove o público selecionado. **Nota:** Para programar conteúdo, o padrão é selecionar um público. Ao selecionar este campo, você só pode selecionar usuários individuais e não pode selecionar um público.	
Usuários	Usuários que você deseja exibir o conteúdo que você está programando. Selecione o ícone Desbloquear usuários para pesquisar e adicionar usuários. **Nota:** Este campo aparece somente quando você seleciona **Adicionar usuários** .	
Público	Quem você deseja que veja o conteúdo. Consulte Públicos. Não é exibido para conteúdo da Comunidade.	
Aprovadores	Quem você deseja aprovar o conteúdo antes que ele esteja disponível.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	Somente usuários com a função Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver] aparecem depois de clicar no ícone Pesquisar lista de usuários. Depois de adicionar aprovadores, clique em **Atualização** ou **Salvar** . Você pode enviar notificações por e-mail para aprovadores que solicitem aprovação. Consulte Notificações e. Modelos de e-mail . **Nota:** Se **Sim** é o valor em **sn_cd.all_must_approvar** Propriedade de Entrega de conteúdo, todos os aprovadores devem aprovar antes da publicação da campanha. Se **Não** é o valor, você só precisa de um aprovador.	
Quando processar	A data e a hora em que você deseja que seu conteúdo seja enviado, criado ou publicado. **Nota:** Este campo aparece somente quando você agenda conteúdo pendente ou de notificação.	
Prazo	A data e a hora em que você deseja que os usuários concluam o conteúdo da tarefa pendente ou da notificação. **Nota:** Este campo é exibido somente quando você agenda conteúdo pendente.	
Status do conteúdo	O status do conteúdo pendente. ○ Pendente: Os trabalhos agendados de Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	○ Programado: O conteúdo está programado e enfileirado para ser processado. ○ Máximo excedido: O conteúdo programado excedeu o tempo permitido. O valor máximo é configurado na propriedade sn_cd.todo.max_run_time em Publicação de conteúdo/Configurações/ Propriedades. ○ Erro: Ocorreu um erro ao programar ou publicar conteúdo da comunidade.	
Concluído em	A data e a hora em que o trabalho agendado Publicação de conteúdo: Criar tarefas pendentes foi concluído.	
Data de início da disponibilidade	Opcionalmente, você pode restringir quando o conteúdo está disponível por data de início. A data em que o conteúdo está disponível pela primeira vez para o público. Não é exibido para conteúdo da Comunidade.	
Data de término da disponibilidade	Opcionalmente, você pode restringir quando o conteúdo está disponível até a data de término. A data em que o conteúdo não está mais disponível para o público. Não é exibido para conteúdo da Comunidade.	
Local	Onde o conteúdo que você está programando aparece. Suas escolhas são: ○ Portal de serviços ○ Espaço Os campos mudam dependendo do que você seleciona neste campo porque você está	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
	selecionando onde deseja que seu conteúdo apareça.	
	Os seguintes campos aparecem quando **Portal de serviços** selecionado em **Local do conteúdo** campo. Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.	
	Página	A página no Portal de serviços em que você deseja que o conteúdo apareça. Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estarão disponíveis no **Instância do widget** lista de seleção. Você pode abrir o registro de Página e selecionar **Experimente** botão para exibir a página. Aparece somente quando **Portal de serviços** selecionado de **Local do conteúdo** . **Nota:** Se você programar conteúdo com estilo ou faixa para o widget Experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa do tópico original não será exibida para os tópicos na programação.
	Widget	. Central do funcionário instância do widget. Uma instância de widget é uma referência a um widget que contém propriedades e CSS específicos para essa instância. Uma lista de instâncias de widget filtradas aparece quando você seleciona uma página no **Página** lista de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		Aparece somente quando **Portal de serviços** selecionado de **Local do conteúdo** . **Nota:** Se você programar conteúdo com estilo ou faixa para o widget Experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa do tópico original não será exibida para os tópicos na programação.
	Taxonomia	Filtra os tópicos para os quais você pode programar seu conteúdo. Taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações do funcionário. Por exemplo, você pode configurar taxonomias separadas para RH e TI para agrupar tópicos específicos em cada um. Para que este campo seja exibido, selecione uma página que tenha Taxonomia (sn_ex_sp_taxonomy) inserida na guia Escolhas da entrada de dicionário da tabela Categoria da página. Para obter mais informações, consulte Crie uma tabela . Para obter mais informações sobre taxonomia do Central do funcionário, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário. Para que tópicos secundários apareçam em seu Central do funcionário, Você deve adicioná-lo ao formulário do Portal no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Crie um portal .
	Tópico	Os tópicos nos quais você deseja que seu conteúdo apareça em uma taxonomia. Para obter mais informações, consulte Criar e associar tópicos.
	Os seguintes campos aparecem quando **Conteúdo da comunidade** é o tipo de conteúdo do conteúdo selecionado. Para obter mais informações, consulte Tipos de conteúdo da comunidade .	
	Fórum	O fórum no qual você deseja publicar o conteúdo da comunidade. Para obter mais informações sobre fóruns, consulte Criar um fórum .
	Tópicos	A área de interesse que os usuários podem discutir. Clique para selecionar um tópico que esteja no fórum. Para obter mais informações sobre tópicos, consulte Criar um tópico .
	Os seguintes campos aparecem quando **Espaço** selecionado em **Local do conteúdo** campo:	
	Identificador de conteúdo	Associa o conteúdo do portal a widgets no Espaço do agente páginas principais personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	
		Nota: Atualmente, somente Prestação de serviços de RH Espaço do agente tem componentes do sistema de base que mostram conteúdo para Publicação de conteúdo. Este campo aparece somente quando você seleciona **Espaço** em **Local do conteúdo** campo. Quando a página principal personalizada do Espaço do agente é renderizada, os seguintes componentes pesquisam conteúdo programado que corresponda ao identificador de conteúdo, se aplica ao usuário atual e à hora atual: ◦ Comunicados ◦ Links rápidos ◦ Minhas aplicações usadas com frequência **Nota:** O sistema de base fornece esses componentes, mas os rótulos podem ser alterados. Para encontrar identificadores de conteúdo para as páginas principais do espaço fornecidas pelo sistema de base, consulte Crie uma página principal personalizada no Construtor de IU . **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configurar páginas principais em um espaço .

4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.
   Você também pode selecionar **Publicar com aprovação** quando uma solicitação de conteúdo e um item de solicitação de conteúdo são aprovados pelo solicitante de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou remover aprovadores de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um plano de publicação para seu conteúdo

Depois de criar conteúdo na Biblioteca de conteúdo, adicione um ou mais planos de publicação para controlar onde o conteúdo será entregue, o público e o período de tempo em que ele ficará disponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Nota: Quando as propriedades do sistema Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo estão ativadas, você só pode programar e publicar o conteúdo atribuído a você. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.

Para publicar conteúdo avançado no Espaço do UIB, você deve criar um registro de conteúdo de programação , Já que os planos de publicação não são compatíveis com a publicação no Espaço do UIB.

Procedimento

1. Navegar até **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Selecione o conteúdo que você deseja publicar.
   Se você não conseguir encontrar o conteúdo que deseja publicar, certifique-se de **Ativo** o campo está marcado no seu conteúdo.
3. Selecione **Salvar** ou **Salve e continue** .
4. Selecione **Publicar** guia.
5. Selecione **Adicione um plano de publicação** .
6. Preencha o formulário.

Adicionar um plano de publicação

Campo	Descrição
Nome da programação	O nome que descreve a programação do seu conteúdo.
Ordem	A ordem em que o conteúdo aparece em um widget, em relação a outro conteúdo publicado no mesmo widget. O conteúdo com um valor de ordem menor aparece primeiro. Se dois itens de conteúdo tiverem o mesmo valor de pedido, o conteúdo será exibido com base na data de publicação mais recente.
ONDE	
Local	Onde você deseja que seu conteúdo apareça. Suas escolhas são: ○ Portal de serviços ○ Mobile (somente para artigos de notícias) ○ Espaço: Requer que o plug-in App com escopo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Recursos Humanos: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) seja ativado.
Seção	Se você selecionar **Mobile** . A seção no aplicativo para celular em que você deseja que o conteúdo de notícias apareça. Esse é um campo somente leitura. Um administrador pode atualizar este campo no **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.
Página	Esta opção aparece quando você seleciona **Portal de serviços** ou **Espaço** . A página em seu Central do funcionário seu conteúdo deve ser exibido. Uma página é um registro pré-existente que contém código e estrutura que definem como exibir o conteúdo que você deseja programar e disponibilizar para seus funcionários. **Nota:** Os modelos estão contidos em um tópico e fazem referência a uma página. Os modelos têm um relacionamento direto com uma página, mas vários tópicos podem ser associados a um modelo/página. Por exemplo, o sistema de base fornece a página emp_employee-tataxonomy e a maioria dos tópicos está associada a essa página. Para obter mais informações, consulte Criar modelo de página de tópico. Quando uma página tem tópicos associados a ela, o. **Taxonomia** e você pode filtrar por ele e selecionar tópicos associados à taxonomia. Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estarão disponíveis na lista de seleção de instância de widget. Selecione o ícone Visualizar este registro para exibir o registro da página. **Nota:** Usar Página para ajudar a filtrar os widgets disponíveis no portal pode ser útil, mas é opcional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Widget	O widget no qual você deseja que seu conteúdo apareça. Os widgets contêm propriedades e CSS específicos para essa instância. Uma lista de instâncias de widget filtradas aparece quando você seleciona uma página no **Página** lista de seleção. Selecione o ícone Visualizar este registro para exibir o registro do widget. **Nota:** Se você programar conteúdo com estilo ou faixa para o widget Experiências de conteúdo na página emp_taxonomy_topic, a imagem da faixa do tópico original não será exibida para os tópicos na programação.
Taxonomia	A taxonomia ou o nível superior na hierarquia da organização em que você deseja que seu conteúdo apareça. Também permite filtrar sua visualização por taxonomia. Taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações do funcionário. Uma taxonomia é o nível superior da hierarquia e pode ter vários tópicos nela. Por exemplo, você pode ter taxonomias para RH e TI para agrupar tópicos específicos em cada um. Quando você usa **Página** ou **Adicionar tópico** para filtrar sua visualização, o valor neste campo pode mudar porque o tópico pode não estar na taxonomia ou na página selecionada. Quando este campo está esmaecido, indica que, para a página e o tópico selecionados, há apenas uma taxonomia.
Adicionar tópico	O tópico em que você deseja que seu conteúdo apareça. Além disso, permite visualizar o conteúdo associado a um tópico. Os tópicos são organizados em uma taxonomia. Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade de tópicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	(sn_cd.activate_topic_ownership) está definida como **Sim** e o tópico for atribuído a você ou a um grupo ao qual você pertence, você verá somente tópicos atribuídos a você ou tópicos que não têm restrições. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo e Atribuir propriedade do conteúdo. A propriedade de um tópico inclui: ○ Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação. ○ Capacidade de editar conteúdo atribuído ao tópico. ○ Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico. **Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Quem	
Adicionar público (pelo menos um)	Quem você deseja que veja o conteúdo. Para obter mais informações, consulte Públicos. **Nota:** Você não tem a opção de programar conteúdo para usuários individuais. Você só pode programar conteúdo para um público. Para programar conteúdo para usuários individuais, consulte Programar a entrega de conteúdo.
QUANDO	
Sempre ativo	O conteúdo aparece indefinidamente até que você o substitua ou remova.
Ativo por um período específico	O conteúdo aparece para um intervalo de data e hora específico.
Inativo	O conteúdo está disponível para uso, mas não aparece no Central do funcionário.

7. Selecione **Salvar plano de publicação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de criar um plano de publicação, o **Visualização no portal** o botão aparece em **Publicar** , que redireciona você para exibir como o conteúdo será exibido no portal do funcionário depois de publicado.

Depois que o conteúdo avançado ou do portal for publicado, você deverá finalizar o check-out do conteúdo para editá-lo. Consulte Check-out do conteúdo publicado.

Suporte multilíngue na Biblioteca de conteúdo

A Biblioteca de conteúdo inclui dois recursos para criação de conteúdo multilíngue: Traduzir conteúdo (fluxo de trabalho de tradução de conteúdo) e Alternar idioma (muda o idioma da interface).

Alternar idioma versus Traduzir conteúdo

Quando as propriedades de alternância de traduções e idioma estão habilitadas, a Biblioteca de conteúdo tem duas opções de configuração de idioma:

Alternar idioma

A opção Alternar idioma permite que os criadores de conteúdo alterem o idioma da interface da Biblioteca de conteúdo (semelhante a mudar a configuração de idioma do sistema).

Traduzir conteúdo

A opção Traduzir conteúdo envia o conteúdo para tradução no idioma especificado.

Para mais informações sobre as propriedades, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo.

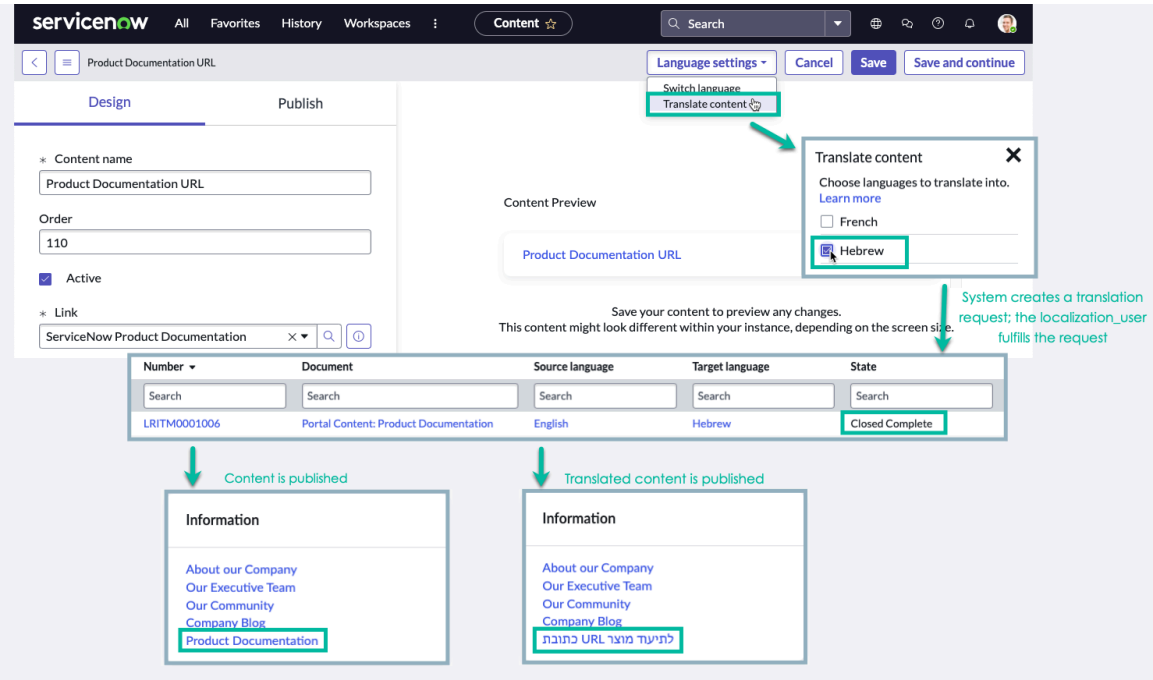
Traduzindo conteúdo na Biblioteca de conteúdo

Depois de terminar a criação do conteúdo, você pode iniciar o fluxo de trabalho de tradução para solicitar tradução para o portal, bloco (componentes reutilizáveis), notificação ou conteúdo pendente.

Nota: No momento, a tradução não está disponível para o tipo de conteúdo Calendário.

A seguir, você tem uma visão geral do fluxo de trabalho de tradução de base. O administrador da sua empresa pode configurar modos de tradução adicionais, como uma integração com um serviço de terceiros para automatizar a tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. O gerenciador de conteúdo solicita tradução de conteúdo da interface Biblioteca de conteúdo ou Bloco de conteúdo e especifica os idiomas.
2. O sistema cria um item de solicitação de localização (prefixo LRITM) para cada idioma selecionado. Cada item de solicitação de localização tem uma tarefa de localização associada (prefixo LFTASK), que é atribuída ao usuário ou grupo com a função localization_fulfiller.

   O gerenciador de conteúdo pode exibir o status do item de solicitação de localização no **Framework de localização** > **Meus Itens Solicitados** lista.
3. O usuário com a função localization_fulfiller executa a tradução. Para obter mais detalhes, consulte Execute uma tarefa de localização .
4. Quando o item de solicitação de localização tem um Encerrado concluído estado, o gerente de conteúdo pode programar o conteúdo para publicação, consulte Crie um plano de publicação para seu conteúdo. O sistema usa a mesma programação de conteúdo para o conteúdo original e traduzido.

Alterando o idioma da interface da Biblioteca de conteúdo

. *Alternar idioma* a janela exibe os idiomas disponíveis, cada um anexado por um dos três status possíveis:

Idioma de base

O idioma padrão com base nas configurações do sistema.

Traduzido

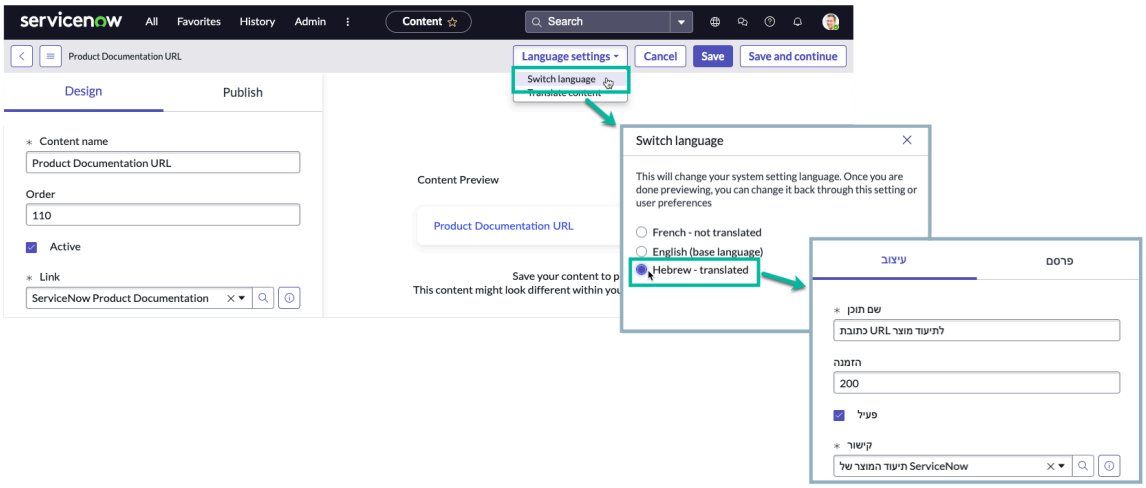
Indica que as traduções estão disponíveis para o conteúdo. Isso ocorre quando o conteúdo foi traduzido por meio da Estrutura de localização ou traduzido manualmente nos campos do formulário Novo conteúdo.

Selecionar esta opção traduzirá a interface e os valores inseridos no formulário Novo conteúdo para o idioma escolhido.

Não traduzido

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tradução dos valores de campo não está disponível. Somente o idioma da interface é traduzido, enquanto os valores inseridos no formulário permanecem inalterados.



Nota: Lembre-se de voltar para o idioma original antes de sair da página, caso contrário, a interface da ServiceNow continuará a aparecer no idioma traduzido.

Controle de versões e tradução de conteúdo

Quando o controle de versões de conteúdo está habilitado, o. **Alternar idioma** o botão aparece somente para a primeira versão de rascunho e o conteúdo publicado.

Os clientes que criam conteúdo em um idioma diferente do inglês devem usar as seguintes soluções alternativas:

- Desative o controle de versões de conteúdo e clique em **Alternar idioma** Botão para inserir o conteúdo em um idioma diferente do inglês.
- Insira o conteúdo em inglês e use **Traduzir conteúdo** botão para iniciar o fluxo de trabalho de tradução.

Para obter mais informações, consulte Controle de versões de conteúdo.

Criando campanhas

As campanhas oferecem uma poderosa ferramenta de publicação de conteúdo que fornece às organizações a capacidade de entregar informações direcionadas com eficiência aos seus funcionários. Como gerente de conteúdo, você pode configurar vários canais para garantir que o conteúdo atinja o público pretendido no momento ideal.

Aqui estão alguns exemplos do que você pode realizar por meio das mensagens direcionadas de campanhas:

- Desvio: Impeça que seus funcionários criem mais casos de consulta.
- Impulsionar a ação: Incentivar seus funcionários a se inscrever para benefícios de saúde.
- Forneça comunicação: Certifique-se de que seus funcionários saibam sobre um assunto específico.

Nota: As campanhas destinam-se apenas a comunicações internas. Não use campanhas para marketing do cliente, pois isso pode levar ao NOW mailsystem a ser sinalizado como spam pelos sistemas de reputação de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de campanhas

As Experiências de conteúdo incluem campanhas de demonstração para ajudar você a entender melhor a estruturação da campanha, explorar exemplos de configurações de gatilho de pacote e descobrir vários casos de uso. Para acessar as campanhas de demonstração, navegue até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.

Nota: O administrador deve selecionar **Carregar dados de demonstração** Durante a instalação ou upgrade do plug-in Experiências de conteúdo. Se os dados de demonstração não forem exibidos em sua instância, peça ao administrador para instalar os dados de demonstração.

Componentes da campanha

Ao planejar uma campanha, considere os seguintes componentes:

Quem: Públicos

Direcione conteúdo diferente para diferentes públicos. Uma campanha pode entregar um conjunto de conteúdo para gerentes e outro conjunto para subordinados diretos.

Quando: Gatilho

O conteúdo se torna disponível para os funcionários com base no gatilho configurado. O conteúdo pode ser disponibilizado com base em um intervalo de datas fixo ou dinâmico, quando uma condição é atendida ou ocorre um evento do sistema.

Local

Direcione conteúdo para páginas, tópicos e widgets específicos para garantir que o conteúdo atinja o público pretendido.

O que: Informações que você deseja comunicar

Defina as informações, links, vídeos, mensagens SMS e e-mails que você deseja comunicar aos seus funcionários.

Estrutura da campanha

Uma campanha consiste em uma hierarquia de fases, em que cada fase contém conteúdo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

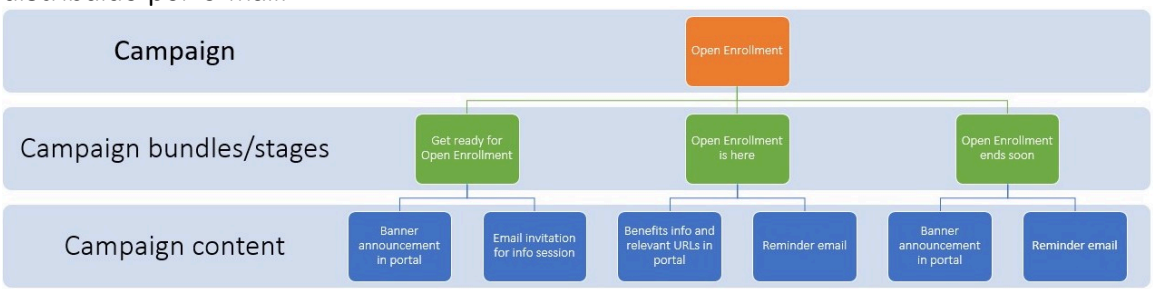
Este é um exemplo de como estruturar uma campanha de inscrição em aberto de benefícios da empresa, que consiste em três fases:

1. Prepare-se para inscrição em aberto: Esta fase entrega conteúdo antes do período de inscrição em aberto para preparar os funcionários.
2. A inscrição em aberto está aqui: Esta fase fornece conteúdo durante o período de inscrição em aberto para fornecer as informações necessárias sobre os benefícios do funcionário.
3. A inscrição em aberto termina em breve: Nesta fase, lembretes são enviados durante a última semana do período de inscrição em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada fase da campanha inclui conteúdo que ficará visível no portal do funcionário e distribuído por e-mail.



Configurar uma campanha

Configure uma campanha usando um dos seguintes métodos:

- Construtor de experiências de conteúdo
- Legado (registros e formulários)

Construtor de experiências de conteúdo

Com o Construtor de experiência de conteúdo, você pode concluir todo o fluxo de trabalho de configuração de uma campanha em uma única interface.

1. Crie conteúdo na biblioteca de conteúdo

   Você pode criar uma variedade de tipos de conteúdo que podem ser entregues por meio do portal do funcionário, e-mail, SMS ou notificação por push.

   Nota: Artigos de notícias ainda não são compatíveis.

2. Crie uma campanha

   Crie uma campanha para definir o público, os aprovadores de conteúdo e as datas de início e término.

3. Crie fases da campanha com o Construtor de experiência de conteúdo

   Adicione fases à sua campanha para definir qual conteúdo os usuários verão e quando verão. Você também pode usar fases para refinar ainda mais o público. Por exemplo, você pode criar uma fase para armazenar conteúdo para gerentes e outra fase para armazenar conteúdo para subordinados diretos.

4. Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

   Você pode adicionar conteúdo da biblioteca de conteúdo e criar uma variedade de tipos de conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo.

   Nota: Se você estiver criando uma campanha que contém conteúdo avançado, deverá criar o conteúdo avançado no Editor de conteúdo da Biblioteca de conteúdo, já que o Construtor de experiência de conteúdo não oferece suporte à criação de conteúdo avançado. Veja Microsites

5. Visualize a campanha

   Antes de publicar, veja como sua campanha será exibida para o público.

6. Publique a campanha no Construtor de experiência de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Analise a eficácia da campanha

   Verifique se sua campanha está segmentando o público correto. Crie objetivos para ver se sua campanha está impulsionando ações de seus funcionários ou reduzindo atividades, como o número de casos de consulta recebidos. Avalie continuamente sua campanha à medida que ela progride.

Legado (registros e formulários)

Se você preferir criar campanhas usando registros e formulários, ou se estiver publicando em um widget personalizado, siga estas etapas:

1. Crie conteúdo na biblioteca de conteúdo

   Você pode criar uma variedade de tipos de conteúdo que podem ser entregues por meio do portal do funcionário, e-mail, SMS ou notificação por push.

2. Crie uma campanha

   Crie uma campanha para definir o público, os aprovadores de conteúdo e as datas de início e término.

3. Criar uma fase de campanha

   Adicione fases à sua campanha para definir qual conteúdo os usuários verão e quando verão. Você também pode usar fases para refinar ainda mais o público. Por exemplo, você pode criar uma fase para armazenar conteúdo para gerentes e outra fase para armazenar conteúdo para subordinados diretos.

4. Visualize a campanha

   Antes de publicar, veja como sua campanha será exibida para o público.

5. Publique a campanha
6. Analise a eficácia da campanha

   Verifique se sua campanha está segmentando o público correto. Crie objetivos para ver se sua campanha está impulsionando ações de seus funcionários ou reduzindo atividades, como o número de casos de consulta recebidos. Avalie continuamente sua campanha à medida que ela progride.

Crie uma campanha

Crie uma campanha para enviar comunicações e informações importantes para seus funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Se você quiser usar a Análise de conteúdo para rastrear o sucesso da sua campanha, configure um perfil de acompanhamento e ative-o. Para obter mais informações, consulte Análise de conteúdo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As campanhas são organizadas em uma estrutura hierárquica.

Crie uma campanha definindo um título, estado, público, horários de início e término e outras informações. Por exemplo, você pode criar uma campanha que promova inscrições

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em aberto para benefícios de saúde, visando recém-contratados e seja executada durante o período de inscrição em aberto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Novo formulário de registro da campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	Estado da campanha. Este campo é atualizado automaticamente à medida que você avança pelo processo de configuração da campanha.
Público	Público que exibirá o conteúdo de uma campanha. Clique no ícone Desbloquear público para selecionar o público que você deseja que a campanha segmente. Para obter mais informações, consulte Crie um público.
Aprovadores	Usuários responsáveis por aprovar o conteúdo antes que a campanha seja publicada. Quando você clica no ícone Pesquisar usando lista, somente usuários com a função Aprovador de campanha sn_ca.campaign_approver são exibidos. Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail informando que você precisa da aprovação deles. Para obter mais informações, consulte Notificações e. Modelos de e-mail .
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.
Hora de início (yyy-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que uma campanha será iniciada. **Nota:** Para publicar uma campanha, você deve definir a data e a hora de início.
Hora de término (yyy-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que uma campanha terminará
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha. Marque a caixa para exibir **Reavalie a frequência** campo para definir com que frequência você deseja **Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha** trabalho agendado para execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Quando sua campanha é reavaliada, ela remove ou adiciona usuários, dependendo dos critérios de público atuais. . **Reavalie a campanha** a caixa está desmarcada, **Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha** o trabalho agendado é executado uma vez após a qual o público-alvo nunca é reavaliado ou alterado.
Frequência de reavaliação	A frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público. **Importante:** Para garantir que as campanhas reflitam todas as mudanças de público que ocorreram desde a data da última publicação, é necessário definir a frequência de reavaliação. Os públicos são reavaliados após `Content Experiences: Update Campaign Audience`o trabalho agendado é executado com base no valor inserido aqui. Este campo aparece somente depois que você seleciona **Reavalie a campanha** caixa de seleção. O valor definido neste campo substitui o valor padrão (7 dias) definido em **Reavaliação da campanha** . Experiências de conteúdo propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo.
Acompanhamento em	Permite que a Análise de conteúdo rastreie métricas desta campanha.
Perfil de acompanhamento	Perfil de acompanhamento a ser usado para Experiências de conteúdo análise. Os perfis determinam quais dados capturar para análise de campanha. Este campo aparece quando **Acompanhamento ativado** a opção está selecionada. Clique no ícone Pesquisar usando lista e selecione o perfil de acompanhamento que você deseja usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Salvar** permanecer na página da campanha.
   Clicando **Enviar** retorna você à lista de campanhas.

O que Fazer Depois

Clique em **Próximo** ou **Programação de conteúdo** para adicionar fases e conteúdo à campanha: Crie fases da campanha com o Construtor de experiência de conteúdo

Gatilhos de pacote de campanha

Defina um gatilho para disponibilizar o conteúdo na fase da campanha para os funcionários.

Um pacote de campanha organiza e gerencia a entrega do conteúdo da campanha. Ao configurar um pacote, você define o gatilho de pacote, que determina quando o conteúdo fica disponível e por quanto tempo.

Nota: A interface usa os termos "pacote" e "fase" alternadamente.

Gatilhos de pacote de campanha

Gatilho	Descrição
Imediato	O conteúdo fica visível para o público imediatamente após a publicação da campanha, durante a duração da campanha. Crie uma fase de campanha com gatilho imediato
Data fixa	O conteúdo se torna disponível de acordo com uma data e hora de início e término específicas e dentro da data e hora de início e término da campanha.
Recorrente	Use para criar uma fase de campanha (pacote) que tenha conteúdo repetível baseado em data. Por exemplo, use este gatilho para conteúdo específico para aniversários de funcionários ou aniversários de trabalho. Crie uma fase de campanha com gatilho recorrente
Conclusão da tarefa pendente	O conteúdo nesta fase da campanha se torna disponível quando um usuário conclui um item pendente específico de outra fase da campanha. Crie uma fase de campanha com o gatilho de tarefa pendente
Dinâmico	A fase da campanha é acionada quando um campo em uma tabela (sn_hr_core_profile ou sys_user) atende a uma condição específica. Um exemplo de caso de uso para este tipo de gatilho é uma campanha de recém-contratados, em que cada fase contém conteúdo de integração para cada semana e entrega o conteúdo com base na data de início do emprego. **Nota:** O gatilho de fase dinâmica mostrará o conteúdo apenas uma vez. Para configurar uma fase que é acionada de forma repetitiva, como anualmente, use o gatilho recorrente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos de pacote de campanha

Gatilho	Descrição
	Crie uma fase de campanha com gatilho dinâmico
Condição	Este tipo de gatilho é especificamente para jornadas do funcionário: Licença parental. Você pode usá-lo para seu processo, mas é um recurso avançado que requer a criação de um mecanismo de gatilho, como uma regra de negócios ou script. Crie uma fase de campanha com gatilho de condição

Crie fases da campanha com o Construtor de experiência de conteúdo

Use o Construtor de experiência de conteúdo para criar fases para sua campanha em Central do funcionário - Pro. As fases da campanha controlam quando o conteúdo está disponível para seus funcionários e por quanto tempo. O Construtor de experiência de conteúdo fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Crie uma campanha

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega do conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo fica disponível e por quanto tempo. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

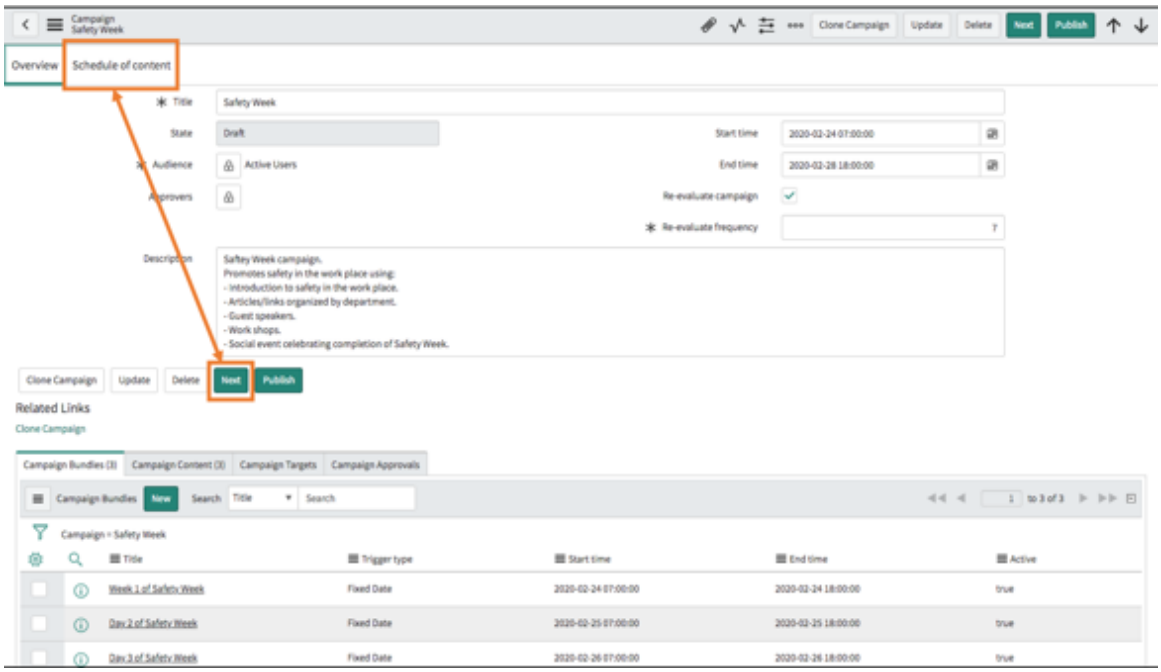
Procedimento

Para abrir uma campanha no Construtor de experiência de conteúdo, execute as etapas 1 e 2. Se você já abriu a campanha no Construtor de experiência de conteúdo, prossiga para a etapa 3.

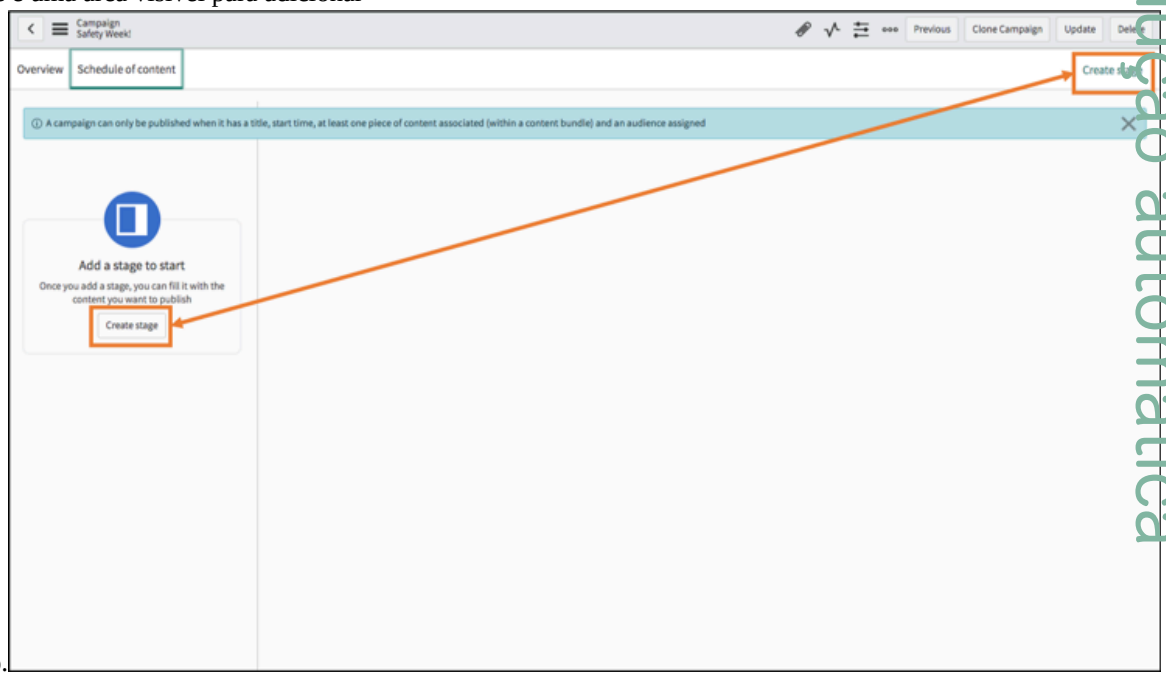
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique em **Programação de conteúdo** ou clique **Próximo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Fase de criação** .
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



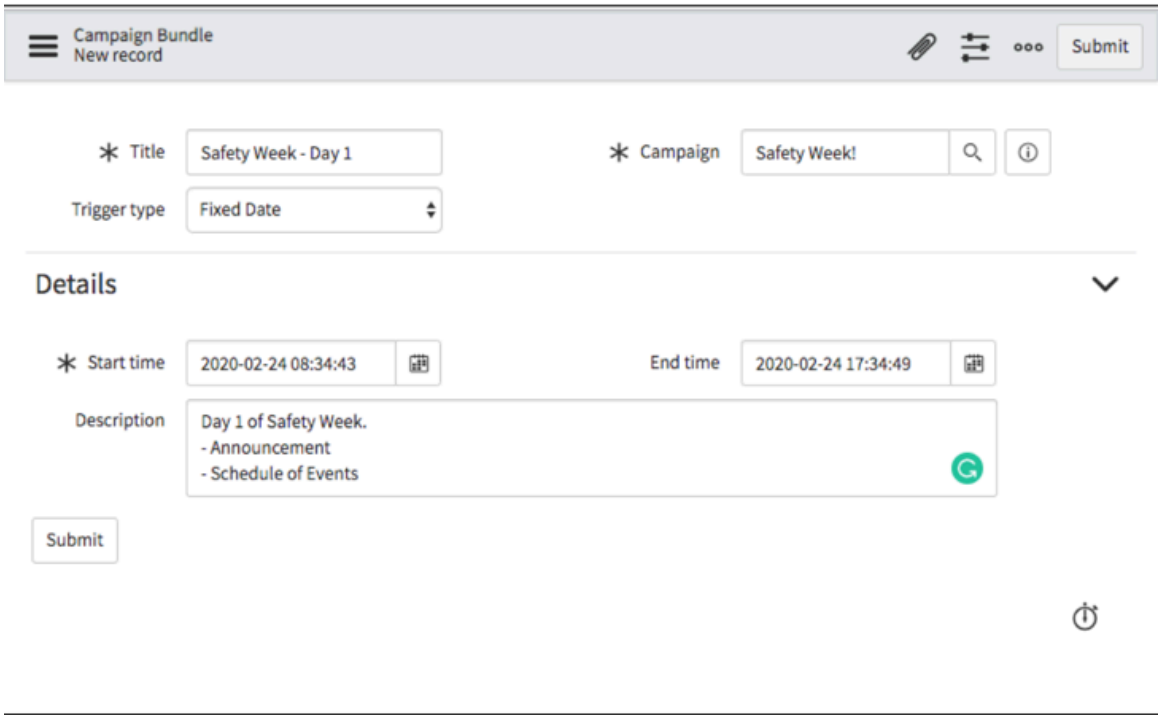
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	O nome do pacote de campanha.
Campanha	A campanha associada ao pacote de campanha.
Tipo de gatilho	Como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha
Descrição	Informações descritivas sobre o pacote de campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie uma fase de campanha com o gatilho de tarefa pendente

O conteúdo em uma fase com um gatilho de tarefa pendente se torna disponível quando um usuário conclui um item de tarefa pendente específico de outra fase na campanha. Por exemplo, crie uma fase que envie um e-mail de confirmação quando um funcionário concluir o item pendente "Selecionar plano de saúde".

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Crie uma campanha

Crie uma fase com um item de conteúdo pendente. Para obter mais informações sobre esse tipo de conteúdo, consulte Conteúdo de tarefa pendente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

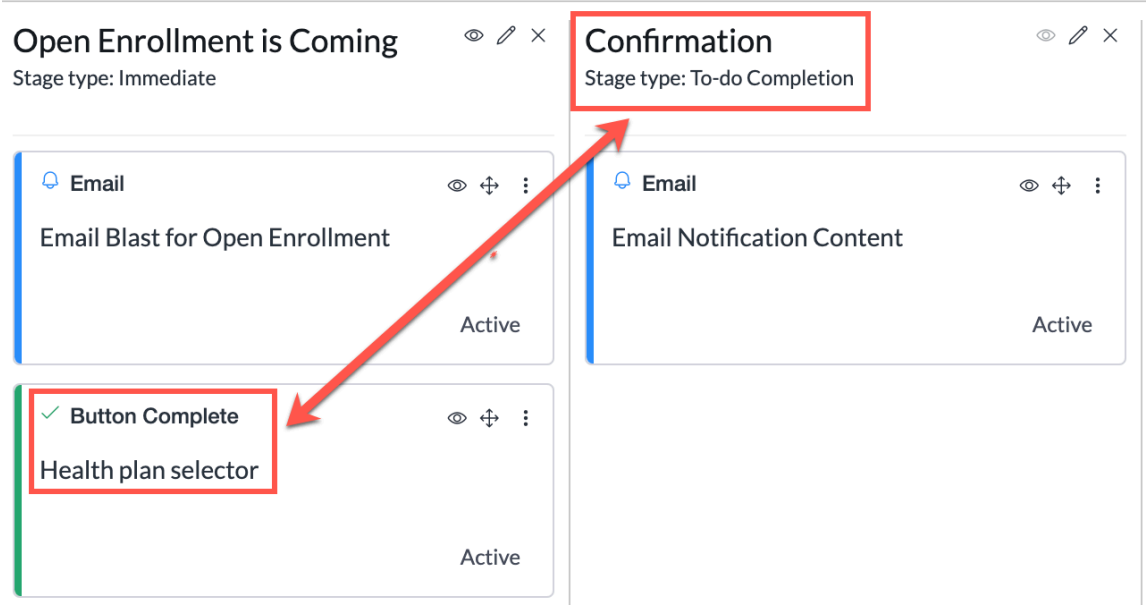
As fases organizam e gerenciam a entrega do conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo fica disponível e por quanto tempo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Crie uma fase que é acionada quando o usuário conclui um item pendente de outra fase.

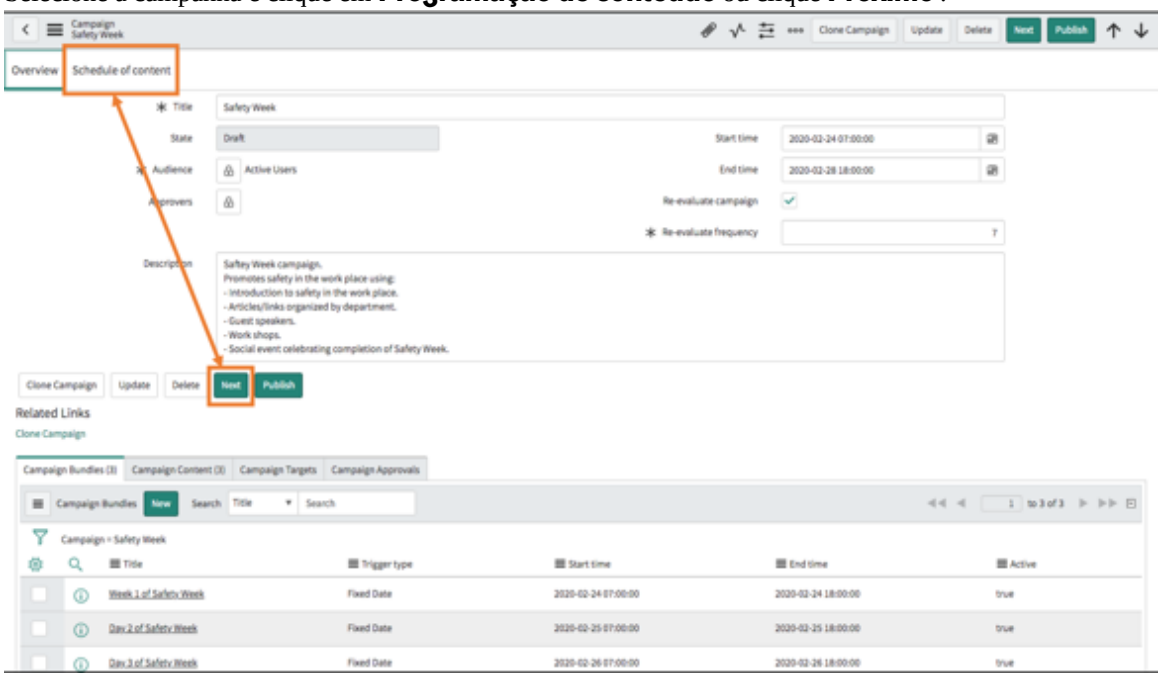
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

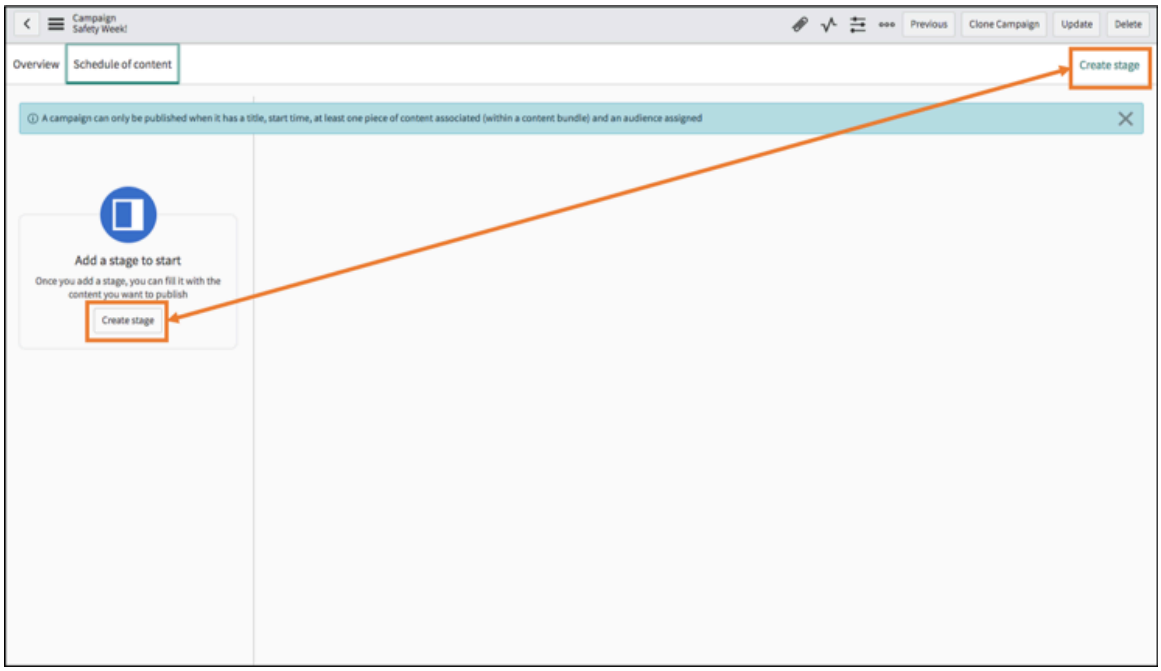
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique em **Programação de conteúdo** ou clique **Próximo** .



3. Clique em **Fase de criação** .
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pacote de campanha

Campo		Descrição
Título		O nome do pacote de campanha.
Campanha		A campanha associada ao pacote de campanha.
Tipo de gatilho		Selecione **Conclusão da tarefa pendente** .
Descrição		Informações descritivas sobre o pacote de campanha.
Item do gatilho		O item pendente que ativa o conteúdo neste pacote.
Data de início deslocada		Marque esta caixa de seleção para acionar a fase da campanha antes ou depois da data de início real do gatilho.
Quantidade de deslocamento de data		O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho.
Unidades de deslocamento de data		Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho.
Quando		Se as unidades devem ser compensadas antes ou depois da data definida.
Término > **Tipo de duração**		Define por quanto tempo o conteúdo nesta fase está disponível. Escolha entre:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
		○ **Data de término da campanha** disponibiliza conteúdo até o término da campanha. ○ **Duração** encerra o conteúdo após um número específico de dias ou horas. ○ **Campo dinâmico** usa uma tabela e um campo de gatilho para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH de um funcionário e na data de término do emprego.
Se você selecionou **Duração**	Duração do item	O número de dias, horas, minutos e segundos que você deseja que a fase da campanha permaneça ativa.
Se você selecionou **Campo dinâmico**	Tabela de data de término	Especifique a tabela da qual selecionar a condição que encerra a fase da campanha.
	Campo de data de término	Os campos da tabela selecionada nos quais você deseja criar uma condição que aciona seu pacote de campanha.
	Data de término deslocada	Selecione para indicar que a disponibilidade de conteúdo termina após um período específico.
	Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível.
	Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo para deslocamento da data de término do conteúdo.
	Quando	Se as unidades devem ser compensadas antes ou depois da data definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
Fechar outro conteúdo		Selecione para tornar indisponível o conteúdo das fases anteriores.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie uma fase de campanha com gatilho imediato

O conteúdo em uma fase com um gatilho imediato fica visível para o público imediatamente após a publicação da campanha, durante a duração da campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Crie uma campanha

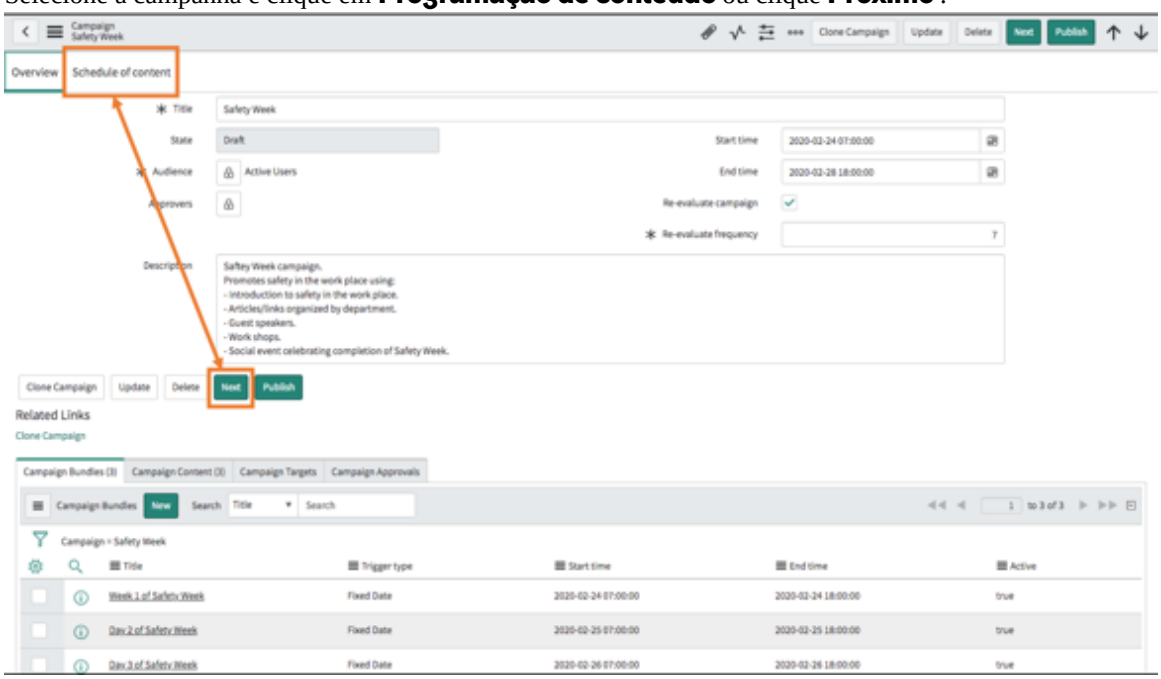
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega do conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo fica disponível e por quanto tempo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Procedimento

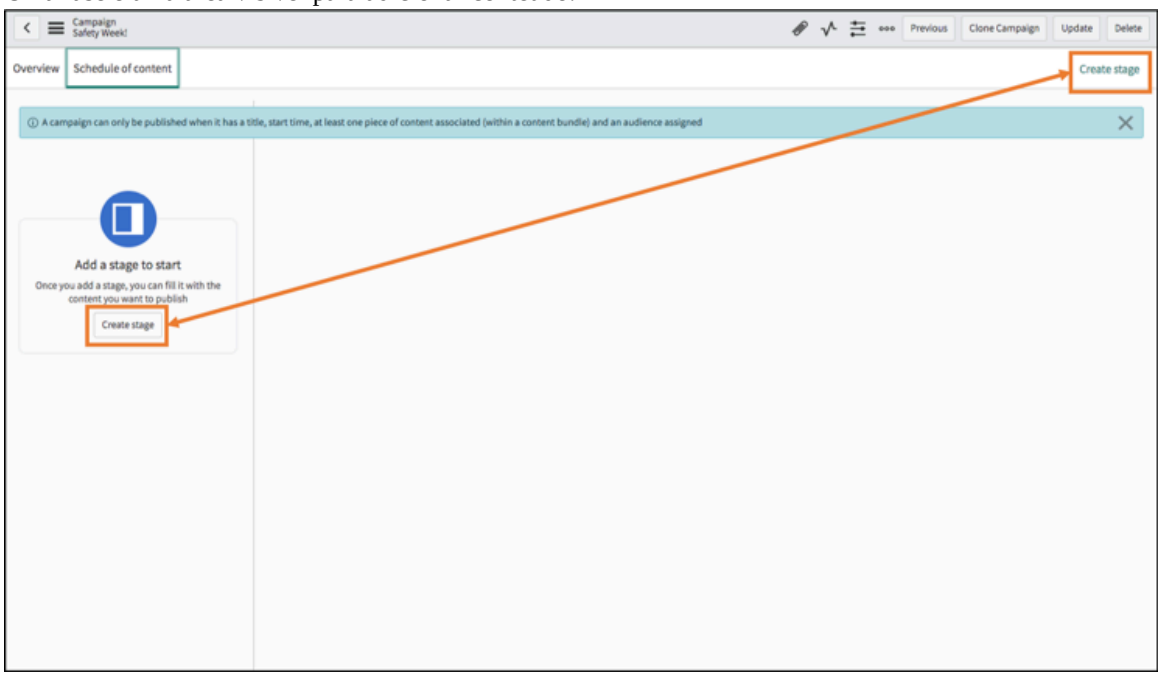
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique em **Programação de conteúdo** ou clique **Próximo** .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Fase de criação** .
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



4. No formulário, preencha os campos.

Campos de configuração de gatilho imediato

Campo	Descrição
Início do gatilho de deslocamento	Permite que você mova a data de início para frente ou para trás a partir das datas definidas na fase da campanha.
Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho.
Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho.
Quando	Determina se o conteúdo da fase deve ser acionado antes ou depois das datas definidas no pacote de campanha.
Especificar término	Permite que você defina um término específico para a disponibilidade de conteúdo nesta fase da campanha.
Tipo de duração	Define por quanto tempo a fase da campanha está ativa. Escolha entre: ○ **Data de término da campanha** disponibiliza conteúdo até o término da campanha. ○ **Duração** encerra o conteúdo após um número específico de dias ou horas. ○ **Campo dinâmico** usa uma tabela e um campo de gatilho para determinar quando o conteúdo não está mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	disponível. Um exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH e na data de início de um funcionário.
Término do gatilho de deslocamento	Aparece quando você seleciona **Campo dinâmico** tipo de duração. Selecione para indicar que você deseja que o conteúdo termine dias, semanas ou meses antes ou depois do valor final do campo do gatilho.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie uma fase de campanha com gatilho recorrente

Use este gatilho para publicar conteúdo repetível baseado em datas. Por exemplo, comunicados de reconhecimento, como aniversários ou aniversários de trabalho.

Antes de Iniciar

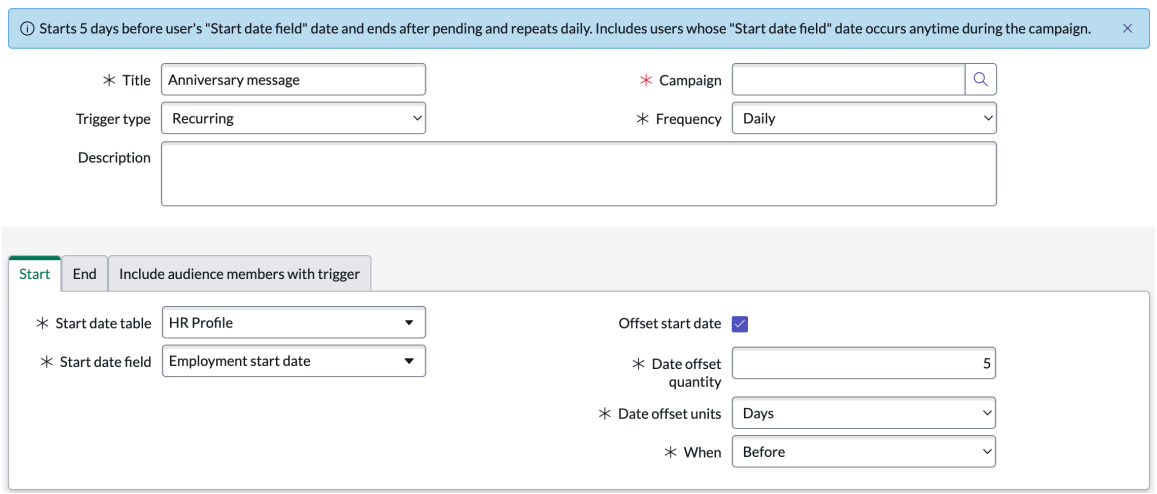
Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Conclua as etapas para Crie uma campanha

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega do conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo fica disponível e por quanto tempo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

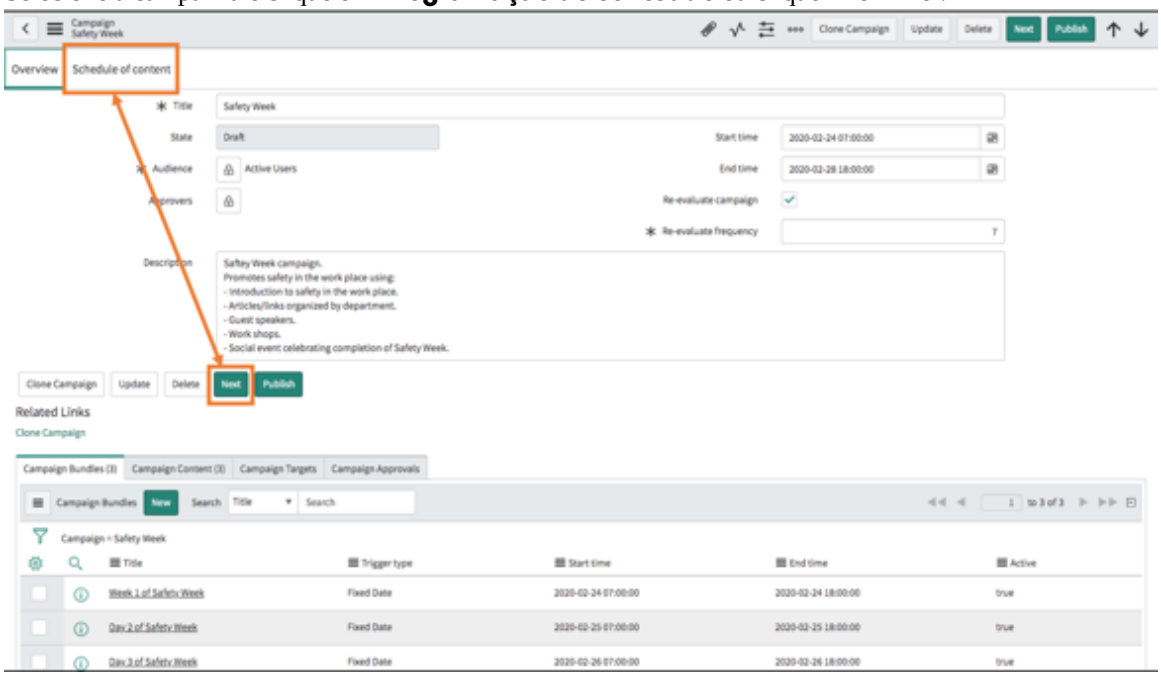


Tradução automática

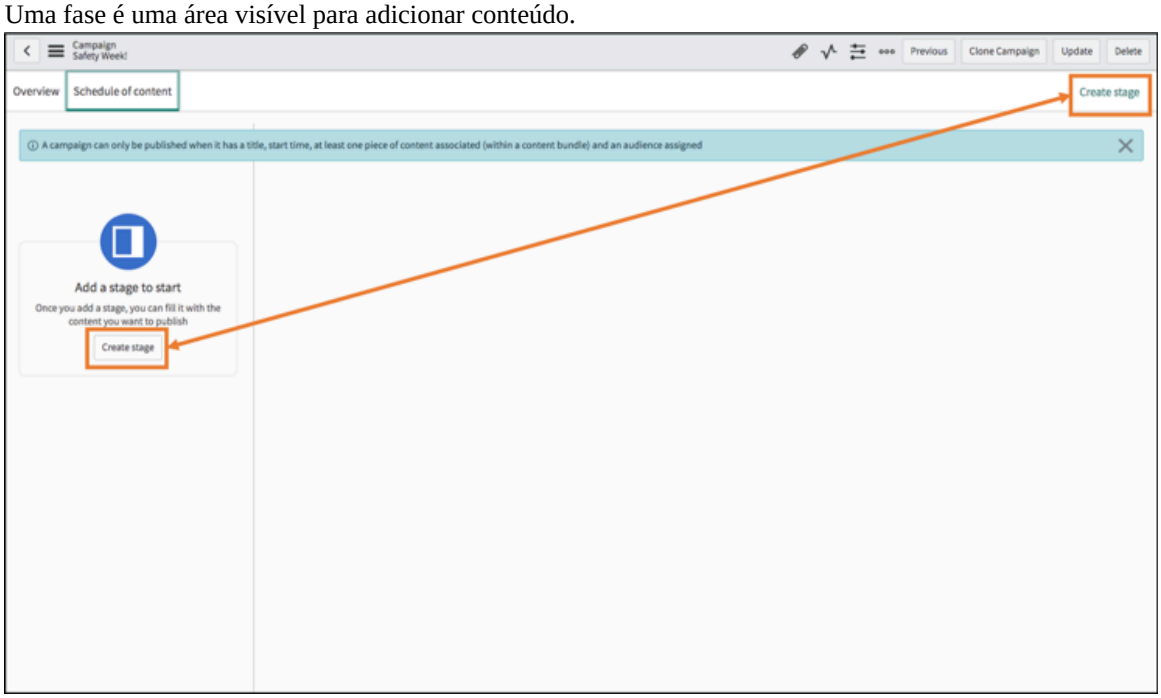
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique em **Programação de conteúdo** ou clique **Próximo** .



3. Clique em **Fase de criação** .
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



4. No formulário, preencha os campos.

Campos de configuração do gatilho recorrente

Campo	Descrição
Frequência	Define a frequência com que você deseja que seu comunicado se repita. Escolha entre:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anualmente
Tabela de data de início	A tabela que você deseja basear para acionar sua fase de campanha recorrente. Escolha entre: ○ Perfil de RH (sn_hr_core_profile) ○ Usuário (sys_user)
Campo data de início	Os campos da tabela que você seleciona para basear sua fase de campanha recorrente a ser acionada. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, selecione a tabela de perfil de RH e **Data de nascimento** neste menu suspenso.
Data de início deslocada	Marque esta caixa de seleção para acionar a fase da campanha antes ou depois da data de início real do gatilho. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, poderá acionar a fase de campanha 2 dias antes dos aniversários do funcionário e manter a fase de campanha ativa após os aniversários do funcionário. **Nota:** O conteúdo não é acionado, a menos que o gatilho inicial esteja no passado. Por exemplo, se você definir um gatilho recorrente anual em uma data em 2024, o conteúdo não será acionado até 2024, portanto, o gatilho deve ser definido no passado. Você pode usar o campo Deslocar início do gatilho para extrair a data de início do gatilho inicial antes da data atual.
Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível. Por exemplo, se você quiser que a fase da campanha seja acionada 2 dias antes da data real, insira 2 e selecione **Dias** em **Data** menu suspenso unidades de deslocamento.
Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho.
Quando	Determina se o conteúdo da fase deve ser acionado antes ou depois das datas definidas no pacote de campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Término > **Duração do item**	O número de dias, horas, minutos e segundos que você deseja que a fase da campanha permaneça ativa.
Incluir membros do público com gatilho > **Isso ocorre**	Especifica se o conteúdo na fase se torna disponível para novos membros do público. Escolha entre: ○ **A qualquer momento** : Inclui todos os usuários na campanha. ○ **Durante a campanha** : O conteúdo só está disponível para usuários para os quais o evento de acionamento ocorre após a data de início da campanha. ○ **Especificado** : O conteúdo está disponível somente para usuários para os quais o evento de acionamento ocorre após uma data específica.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie uma fase de campanha com gatilho dinâmico

O pacote de campanha é acionado com base em uma tabela de gatilho (sn_hr_core_profile ou sys_user), campo de gatilho e deslocamentos de data.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Crie uma campanha

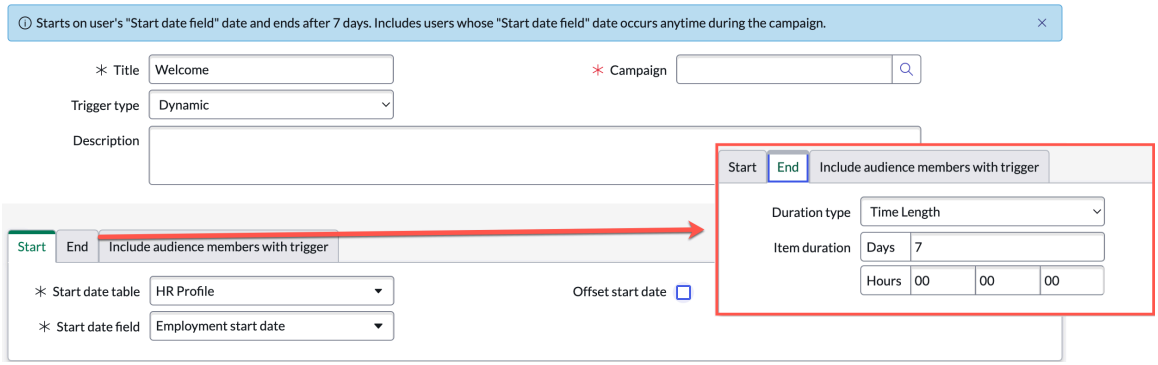
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega do conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo fica disponível e por quanto tempo.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

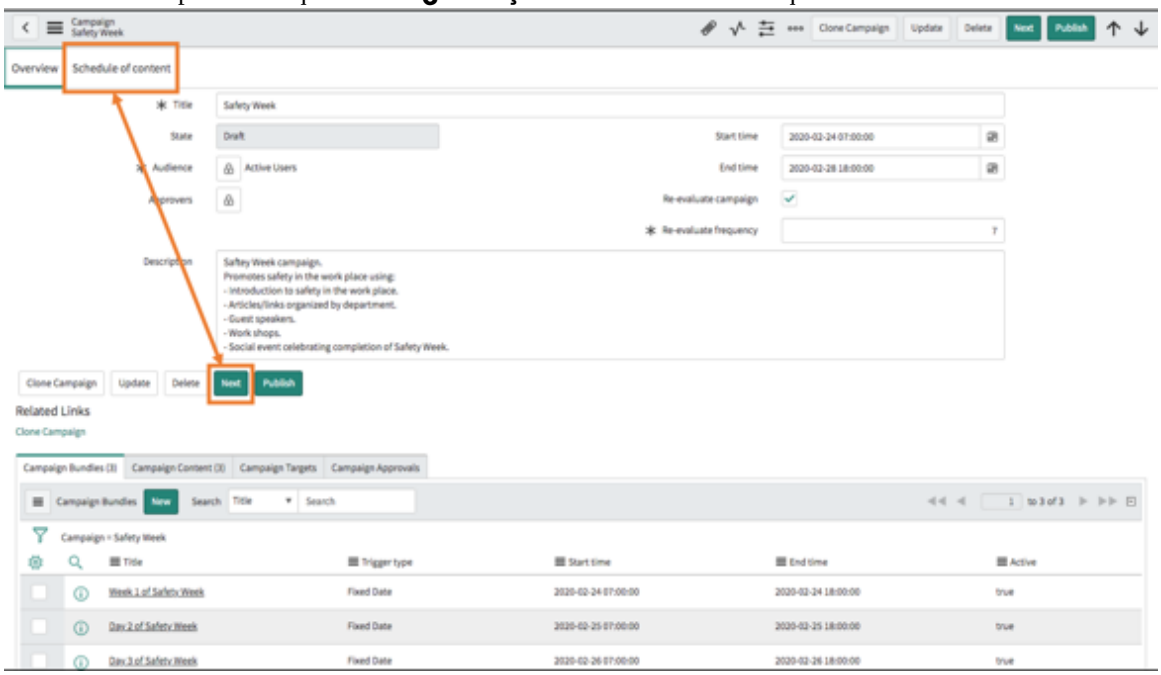
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

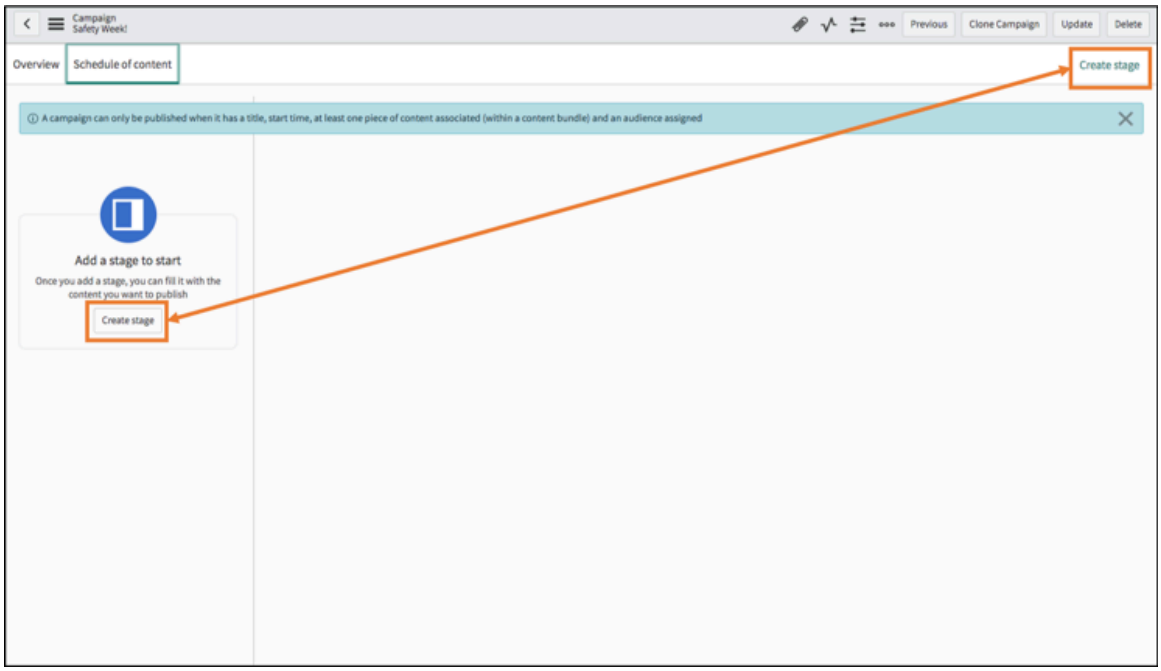
1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique em **Programação de conteúdo** ou clique **Próximo** .



3. Clique em **Fase de criação** .
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os campos.

Campos de configuração do gatilho dinâmico

Campo		Descrição
Tabela de data de início		A tabela que você deseja basear para acionar sua fase de campanha recorrente. Escolha entre: ○ Perfil de RH (sn_hr_core_profile) ○ Usuário (sys_user)
Campo data de início		Os campos da tabela que você seleciona para basear sua fase de campanha recorrente a ser acionada. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, selecione a tabela de perfil de RH e **Data de nascimento** neste menu suspenso.
Início do gatilho de deslocamento		Marque esta caixa de seleção para acionar a fase da campanha antes ou depois da data de início real do gatilho. Por exemplo, se você estiver criando uma fase de campanha recorrente para aniversários de funcionários, poderá acionar a fase de campanha 2 dias antes dos aniversários do funcionário e manter a fase de campanha ativa após os aniversários do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
		Nota: O conteúdo não é acionado, a menos que o gatilho inicial esteja no passado. Por exemplo, se você definir um gatilho recorrente anual em uma data em 2024, o conteúdo não será acionado até 2024, portanto, o gatilho deve ser definido no passado. Você pode usar o campo Deslocar início do gatilho para extrair a data de início do gatilho inicial antes da data atual.
	Quantidade de deslocamento de data	O número de dias, semanas ou meses para deslocar o tipo de gatilho. Este campo funciona com os próximos campos para determinar quando o conteúdo está disponível. Por exemplo, se você quiser que a fase da campanha seja acionada 2 dias antes da data real, insira 2 e selecione **Dias** em **Data** menu suspenso unidades de deslocamento.
	Unidades de deslocamento de data	Unidades de tempo para deslocar o tipo de gatilho.
	Quando	Se as unidades devem ser compensadas antes ou depois da data definida.
TérminoTipo de duração		Define por quanto tempo a fase da campanha está ativa. Escolha entre: ○ **Data de término da campanha** disponibiliza conteúdo até o término da campanha. ○ **Duração** encerra o conteúdo após um número específico de dias ou horas. ○ **Campo dinâmico** usa uma tabela e um campo de gatilho para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo		Descrição
		exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH e na data de início de um funcionário.
Incluir membros do público com gatilho > **Isso ocorre**		Especifica quais membros do público podem exibir o conteúdo na fase da campanha, com base em quando ocorre o evento de acionamento. Escolha entre: ○ **A qualquer momento** : Inclui todos os usuários na campanha. ○ **Durante a campanha** : O conteúdo só está disponível para usuários para os quais o evento de acionamento ocorre após a data de início da campanha. ○ **Especificado** : O conteúdo está disponível somente para usuários para os quais o evento de acionamento ocorre após uma data específica.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie uma fase de campanha com gatilho de condição

Este gatilho é para jornadas do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Crie uma campanha

Crie uma fase com um item de conteúdo pendente. Para obter mais informações sobre esse tipo de conteúdo, consulte Conteúdo de tarefa pendente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega do conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo fica disponível e por quanto tempo.

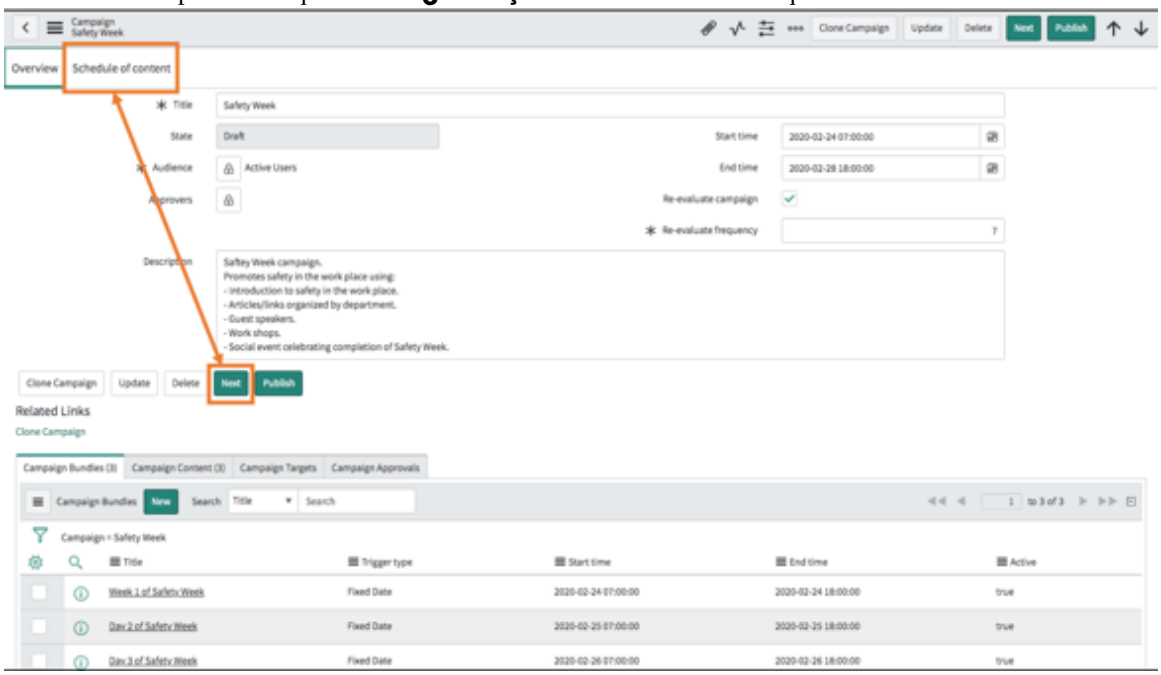
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

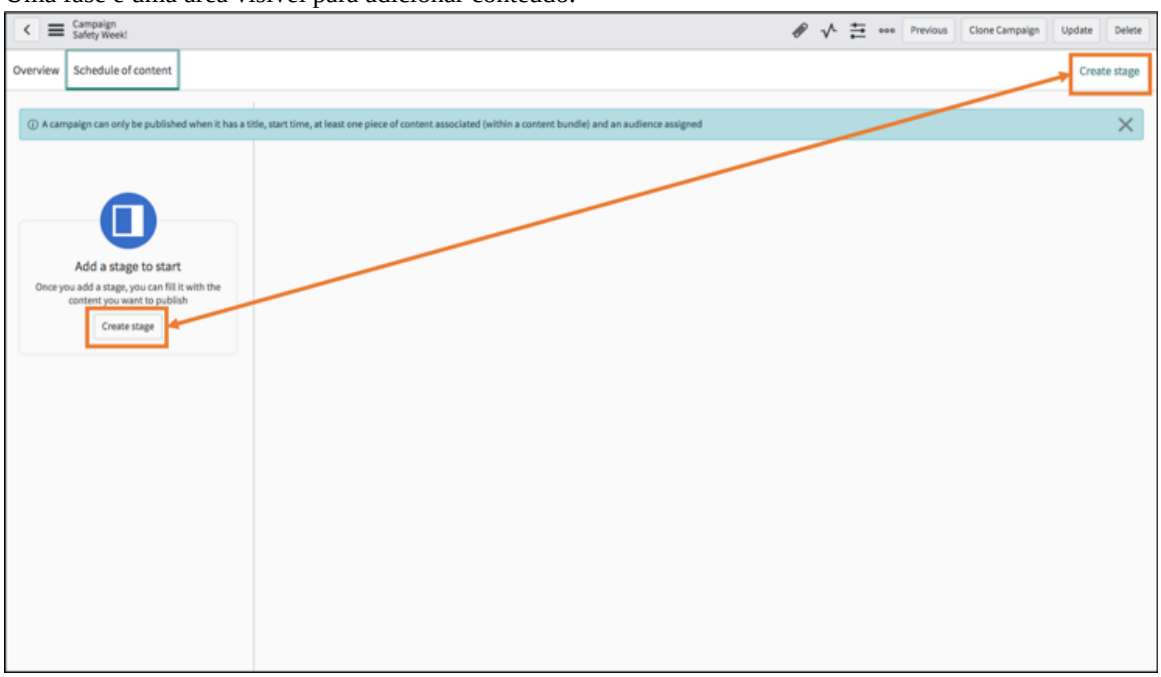
Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique em **Programação de conteúdo** ou clique **Próximo** .



3. Clique em **Fase de criação** .
   Uma fase é uma área visível para adicionar conteúdo.



4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de configuração do gatilho de condição

Campo	Descrição
Tabela de condição	A tabela que você deseja usar para criar gatilhos de condição para seu pacote de campanha.
Campo de usuário	Os campos da tabela selecionada nos quais você deseja criar uma condição que aciona seu pacote de campanha.
Condição de início	Filtre as condições com base na tabela e no campo selecionados para quando quiser que o pacote de campanha seja acionado.
Início do gatilho de deslocamento	Indica que você deseja que o gatilho comece após ou antes de um número definido de dias, semanas ou meses a partir do campo do gatilho selecionado.
Quantidade de deslocamento de data	O número de unidades de deslocamento de data (dias, semanas ou meses) em que a data do gatilho deve ocorrer.
Unidades de deslocamento de data	A unidade de tempo (dias, semanas ou meses) que o tipo de deslocamento de data deve acionar.
Quando	Indica se a data do gatilho deve ser anterior ou posterior à selecionada no campo do gatilho.
Término > **Tipo de duração**	Define por quanto tempo o conteúdo nesta fase está disponível. Escolha entre: ○ **Data de término da campanha** disponibiliza conteúdo até o término da campanha. ○ **Duração** encerra o conteúdo após um número específico de dias ou horas. ○ **Campo dinâmico** usa uma tabela e um campo de gatilho para determinar quando o conteúdo não está mais disponível. Um exemplo é encerrar o conteúdo com base no perfil de RH e na data de início de um funcionário.
Término > **Condição de parada**	Filtre as condições com base na tabela e no campo selecionados para quando quiser que o pacote de campanha pare.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Adicionar fase** para configurar fases adicionais
- Adicione conteúdo à fase, especifique um público e defina o local onde o conteúdo será entregue. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo no Construtor de experiência de conteúdo, consulte Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie ou coloque conteúdo em um pacote ou fase de uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo. A biblioteca de conteúdo contém o conteúdo existente e é organizada por tipo de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Conclua as etapas para Crie uma campanha e. Crie fases da campanha com o Construtor de experiência de conteúdo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

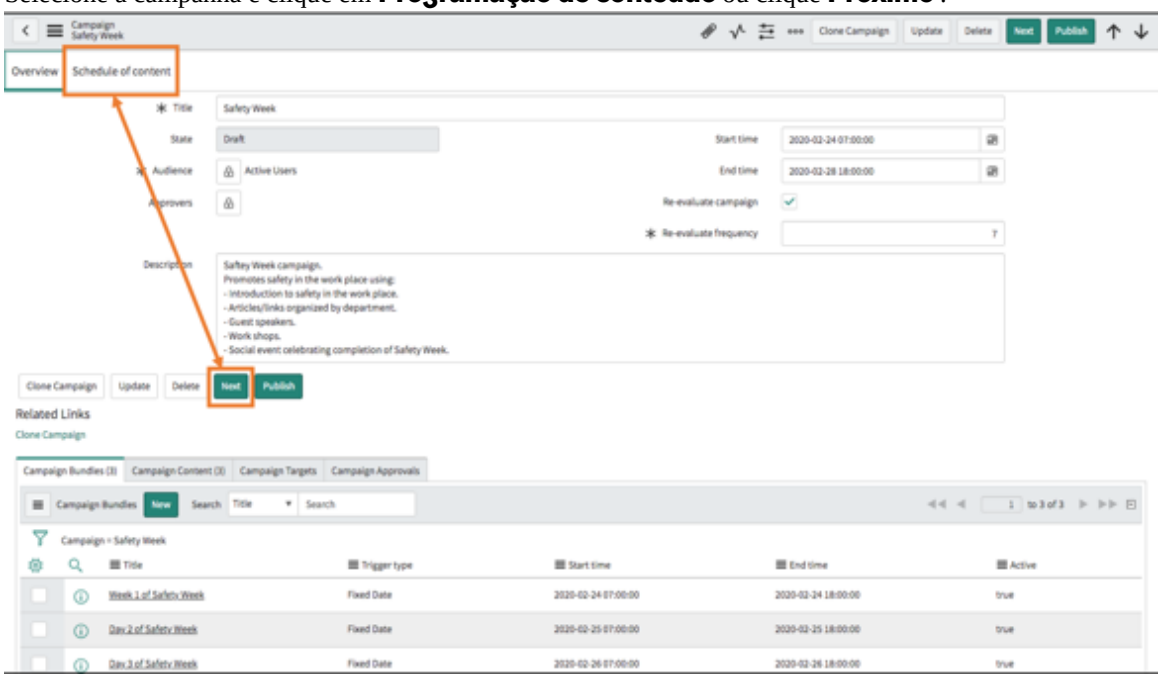
Você pode adicionar conteúdo à campanha da Biblioteca de conteúdo ou criar novo conteúdo usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Nota: Você deve criar conteúdo avançado no Editor de conteúdo da Biblioteca de conteúdo, já que o Construtor de experiência de conteúdo não oferece suporte à criação de conteúdo avançado. Veja Microsites

Procedimento

Para abrir uma campanha no Construtor de experiência de conteúdo, execute as etapas 1 e 2. Se você já abriu a campanha no Construtor de experiência de conteúdo, prossiga para a etapa 3.

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha e clique em **Programação de conteúdo** ou clique **Próximo** .

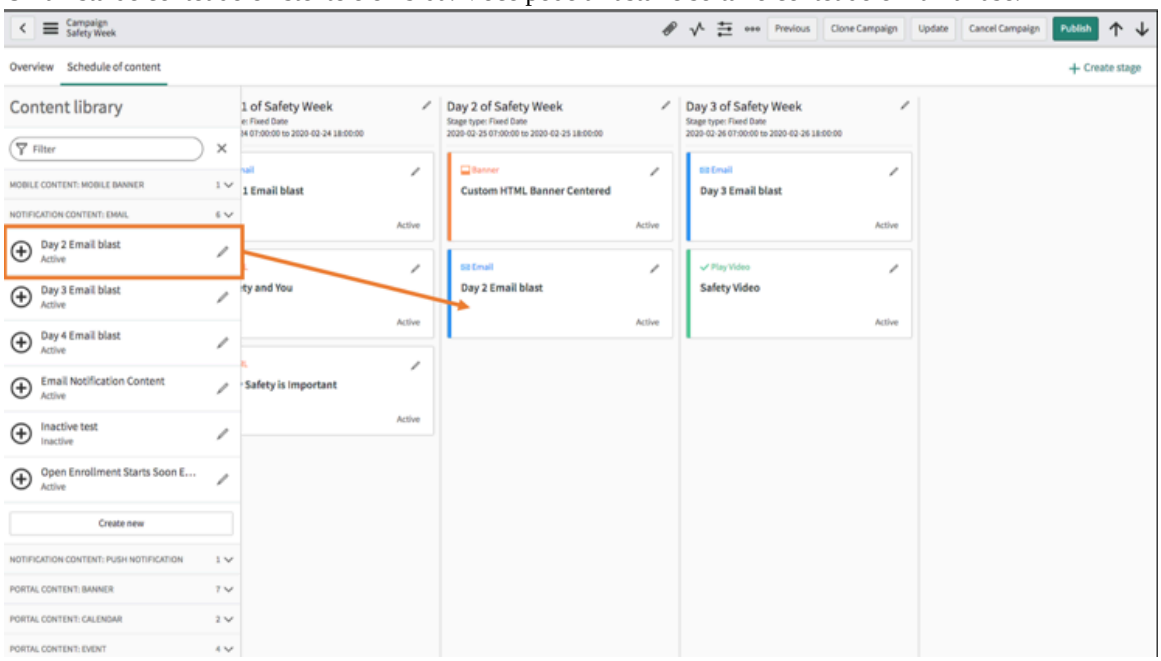


3. Para criar novo conteúdo ou selecionar conteúdo da biblioteca de conteúdo, clique no ícone de acordeão (ao lado de um tipo de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma lista de conteúdo existente é exibida. Você pode arrastar e soltar o conteúdo em uma fase.



Você pode usar o campo Filtro para pesquisar conteúdo por título (por exemplo, "Atualização da política de viagem") ou tipo de conteúdo (como Conteúdo para celular ou portal).

Clique em **Criar novo** para criar novo conteúdo. Para obter mais informações sobre os campos do formulário Novo conteúdo, consulte os links na tabela abaixo:

Tipo de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Mobile Content	Faixas de anúncio que você pode enviar para os dispositivos móveis do seu funcionário. A faixa pode ser uma imagem vinculada ao seu ServiceNow® Central do funcionário ou ServiceNow® Portal de serviços conteúdo. Para obter informações sobre como criar conteúdo para celular, consulte Configurar conteúdo para celular.
Conteúdo da notificação	Explosão de informações que você envia diretamente para seus funcionários por e-mail ou push para seus dispositivos móveis. **Nota:** Os e-mails enviados por meio de campanhas são endereçados individualmente a um usuário dentro da campanha, enquanto os usuários restantes são copiados (Cco). Para obter informações sobre como criar conteúdo de notificação, consulte Crie e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push.
Conteúdo do Portal	Conteúdo que aparece em seu Central do funcionário ou Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de conteúdo	Descrição
	Para obter informações sobre como criar conteúdo do portal, consulte Conteúdo do portal.
Conteúdo de tarefa pendente	Conteúdo que atribui tarefas aos seus funcionários e pode ser enviado por e-mail, SMS ou publicado em seu Central do funcionário ou Portal de serviços. Para obter informações sobre como criar conteúdo pendente, consulte Criar conteúdo pendente.

4. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

- Continue adicionando fases e conteúdo à campanha
- Use a Visualização da campanha para ver como a campanha será exibida para o público. Veja Visualização da campanha
- Se você estiver criando mais de uma campanha com recursos semelhantes, use **Campanha de clone** botão para clonar a campanha, as fases e o conteúdo.
- Quando você estiver pronto para publicar a campanha, clique em **Publicar** .

Visualização da campanha

Ao criar uma campanha, você pode visualizar o conteúdo antes de publicá-lo.

Ser capaz de ver como seu conteúdo fica para o seu público é crucial para garantir que você tenha mensagens e visuais corretos. A visualização da campanha fornece:

- Uma maneira de verificar se sua campanha está livre de erros da perspectiva do usuário, programação e conteúdo.
- Um método para obter informações e uma exibição precisa do seu conteúdo e da campanha geral.
- Um significa visualizar um único conteúdo, uma fase ou uma exibição completa do portal.

Visualização de conteúdo único

A exibição de conteúdo único fornece uma exibição dos seguintes tipos de conteúdo:

- Faixa
- Calendário
- Evento
- Rich text (conteúdo estilizado)
- URL
- Vídeo
- Notificação

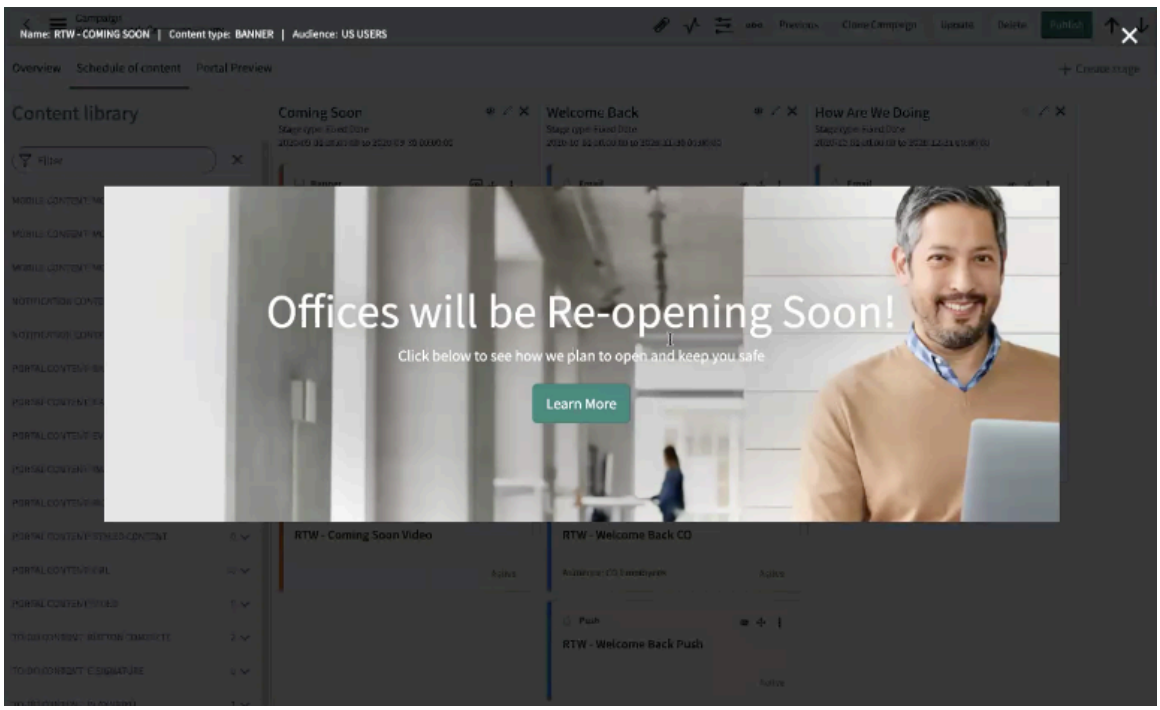
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- E-mail
- SMS
- Envio por Push

- Pendente (conteúdo mostrado como pendente no portal de serviços ou ESC)
- Público ao qual o conteúdo é direcionado
- Tipo de conteúdo
- Detalhes da fase à qual o conteúdo pertence

Nota: Mobile (com exceção de Push e SMS) e conteúdo da comunidade não estão disponíveis para visualização.



Visualização da fase

A visualização da fase fornece uma exibição de todo o conteúdo em uma fase ou pacote de uma campanha.

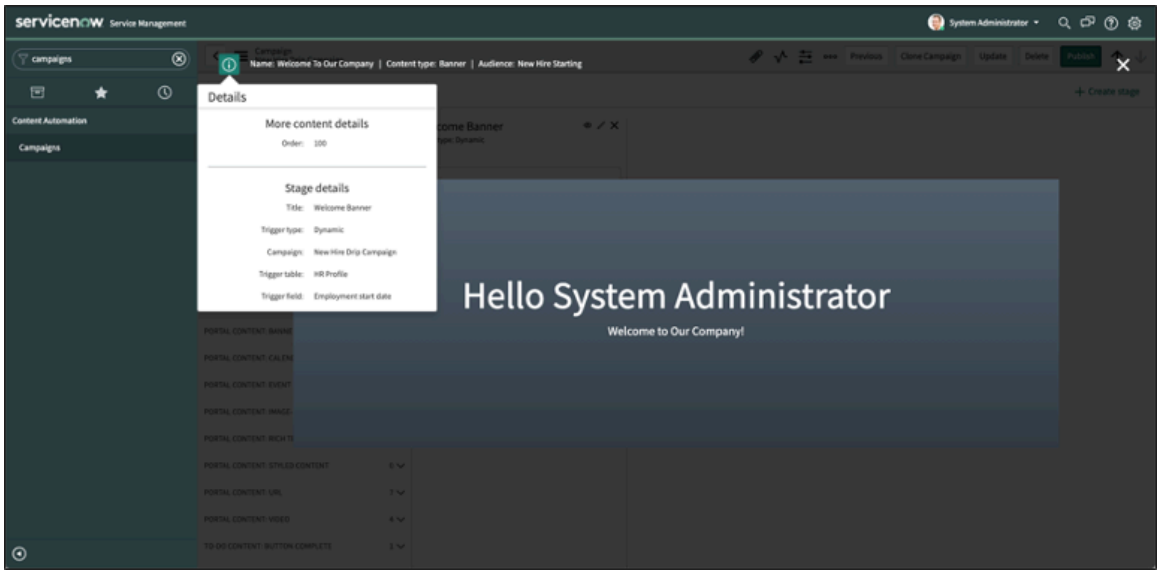
Você também pode exibir uma página específica (não apenas sua página inicial, se você estiver apresentando conteúdo em várias páginas).

Para obter mais informações, consulte Visualizar conteúdo único.

Nota: Também disponível na visualização completa do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

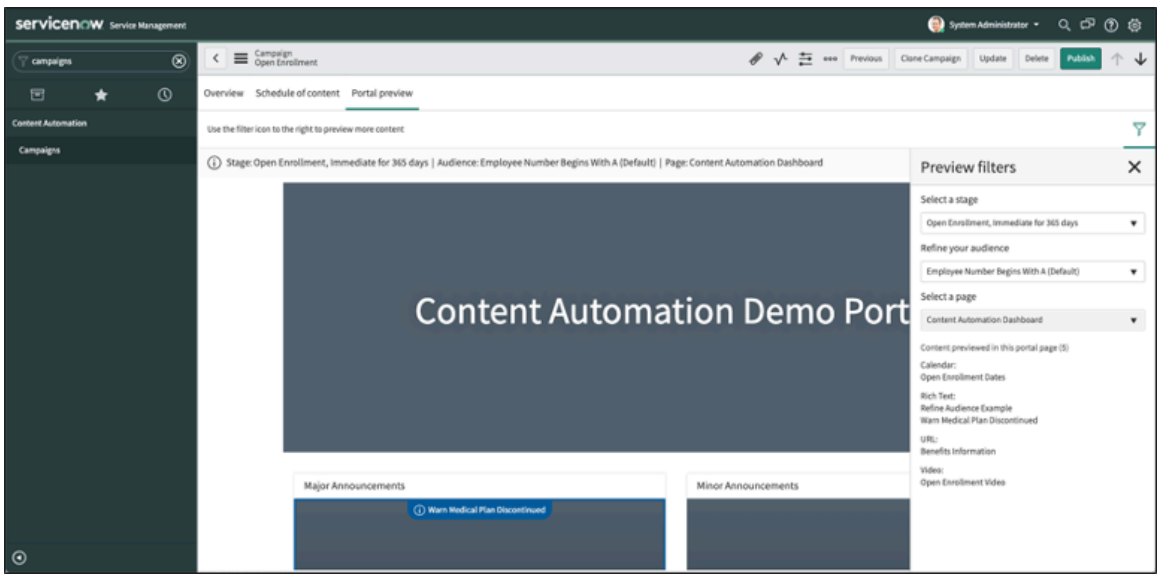


Visualização completa do portal

A visualização completa do portal fornece uma exibição de todo o conteúdo que aparece em seu portal. Há filtros que você pode usar para exibir:

- Uma fase específica da sua campanha
- Conteúdo direcionado a um público específico
- Uma página específica (não apenas sua página inicial, se você estiver apresentando conteúdo em várias páginas)

Nota: Também disponível na visualização da fase.



Somente páginas com conteúdo estão disponíveis para visualização.

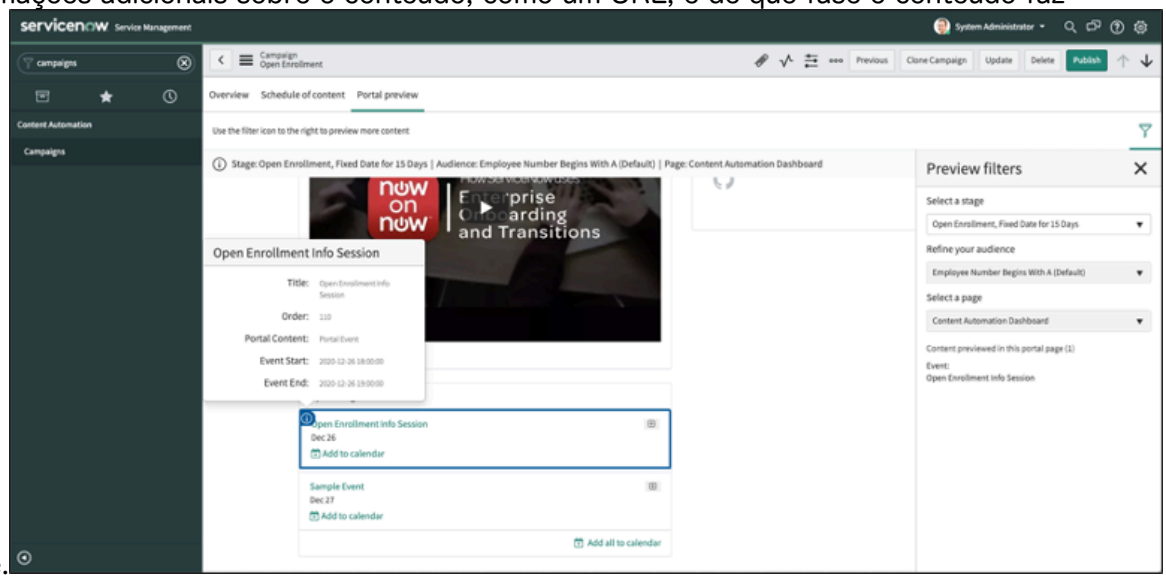
Marcadores de informação

Ao visualizar o conteúdo da sua campanha, um contorno azul e marcadores de informações mostram qual conteúdo do seu portal faz parte da sua campanha. Ele também mostra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações adicionais sobre o conteúdo, como um URL, e de que fase o conteúdo faz parte.



Nota: As visualizações não podem ser editadas.

Destaque do conteúdo

O conteúdo realçado em azul está ativo e o conteúdo realçado em cinza está inativo.

Propriedade de Visualização da campanha

Se você tiver vários portais de serviço, use a propriedade sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix para selecionar o portal no qual você deseja renderizar as visualizações da campanha. Navegar até **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Propriedades** para exibir esta propriedade.

Visualize seu portal

Use a visualização da campanha para exibir o conteúdo da campanha que aparece em seu portal. Use os filtros de Visualização para ajustar o que você deseja visualizar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione uma campanha.
3. Selecione **Visualização do portal** guia.

   Nota: Você também pode mostrar uma visualização do portal selecionando o ícone Mostrar visualização ( ) da parte superior de uma fase.

4. Usar **Filtros de visualização** para determinar o que você visualiza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizar filtros

Filtrar	Descrição
Selecione uma fase	A fase ou fase/pacote da campanha que você deseja exibir. Selecione uma fase de campanha específica para a qual você deseja visualizar o conteúdo.
Refinar público	O público-alvo do conteúdo na fase selecionada. Selecionar um público fornece uma visualização do conteúdo que o público vê.
Selecione uma página	A página no Portal de serviços que você deseja visualizar. Uma página é um registro pré-existente que contém código e estrutura que definem como exibir o conteúdo que você deseja programar e disponibilizar para seus funcionários. **Nota:** Os modelos estão contidos em um tópico e fazem referência a uma página. Os modelos têm um relacionamento direto com uma página, mas vários tópicos podem ser associados a um modelo/página. Por exemplo, o sistema de base fornece a página emp_employee-tataxonomy e a maioria dos tópicos está associada a essa página. Para obter mais informações, consulte Criar modelo de página de tópico. Quando uma página tem tópicos associados a ela, o. **Taxonomia** e você pode filtrar por ele e selecionar tópicos associados à taxonomia.
Selecione uma taxonomia	Permite filtrar sua visualização por taxonomia. Taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações do funcionário. Uma taxonomia é o nível superior da hierarquia e pode ter vários tópicos nela. Por exemplo, você pode ter taxonomias para RH e TI para agrupar tópicos específicos em cada um. Quando você usa **Selecione uma página** ou **Selecione um tópico** para filtrar sua visualização, o valor neste campo pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtrar	Descrição
	mudar porque o tópico pode não estar na taxonomia ou na página selecionada. Quando este campo está esmaecido, indica que, para a página e o tópico selecionados, há apenas uma taxonomia.
Selecione um tópico	Permite visualizar o conteúdo associado a um tópico. Os tópicos são organizados em uma taxonomia. Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) está definida como **Sim** e o tópico for atribuído a você ou a um grupo ao qual você pertence, você verá somente tópicos atribuídos a você ou tópicos que não têm restrições. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo e Atribuir propriedade do conteúdo.
Mostrar conteúdo inativo	Fornece mensagens na faixa que identifica o conteúdo inativo. Alterne o botão para verde para ativar este recurso.

Nota: Os filtros de visualização que estão esmaecidos indicam que o valor exibido é a única seleção disponível para visualização.

O conteúdo realçado em azul está ativo e o conteúdo realçado em cinza está inativo.

5. Sair **Filtros de visualização** para exibir o portal.

Nota: Selecione **Exibir detalhes do conteúdo** (ícone) para ver detalhes adicionais sobre o conteúdo.

Visualizar conteúdo único

Use **Programação de conteúdo** para exibir conteúdo específico ou uma fase em sua campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

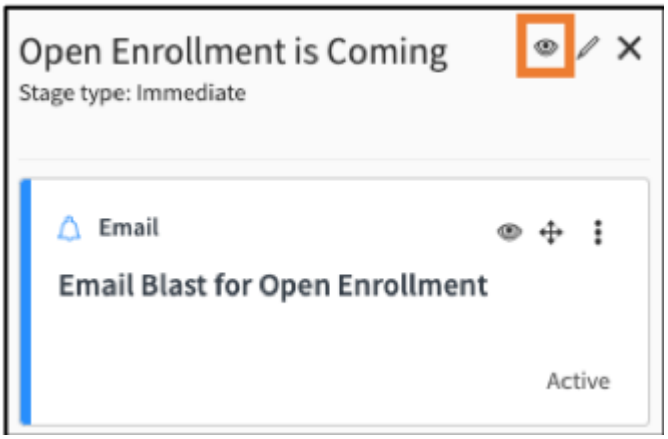
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione uma campanha que você deseja visualizar.
3. Selecione **Programação de conteúdo** guia.
4. Selecione o ícone Mostrar visualização ( ) no conteúdo que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o ícone Mostrar visualização ( ) em uma fase para visualizar todo o conteúdo dessa fase.



6. Feche a visualização para retornar à programação da exibição de conteúdo da campanha.

Nota: Quando o ícone Mostrar visualização ( ) está cinza, uma visualização não é compatível no momento.

Analisando a eficácia da sua campanha

Analise sua campanha para garantir que suas mensagens sejam eficazes e que você esteja segmentando o público correto ao usar os objetivos de sucesso da campanha. Você também pode verificar o andamento da sua campanha e avaliar o sucesso dela.

O Campaigns usa a Análise de conteúdo para coletar dados sobre as interações do usuário e gerar visualizações que ajudam a determinar a eficácia da sua campanha. Exiba as visualizações de dados de campanhas publicadas no Painéis Visão geral da campanha e Análise de campanha.

Nota: A Análise de conteúdo é um plug-in separado que deve ser instalado e configurado. Para obter informações sobre instalação, consulte Ativar Análise de conteúdo.

Avaliando uma campanha

Como muitos fatores podem afetar a eficácia de uma campanha, defina os fatores importantes para sua campanha. Por exemplo, você pode configurar o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha para reavaliar continuamente o público da sua campanha e remover funcionários que não atendem mais aos critérios definidos. Com esse processo, você pode desenvolver metas de campanha para ajudar a verificar se o público-alvo é preciso.

Você pode definir os seguintes fatores para tornar sua campanha mais eficaz:

Público

Um público é um grupo de usuários que atendem a um conjunto de condições. Você define um público no nível da campanha e o refina no nível do conteúdo para controlar quem vê o conteúdo.

Após o início da campanha, o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha adiciona ou remove usuários quando eles atendem ou não atendem mais às condições. Por exemplo, uma campanha tem como alvo funcionários do departamento de engenharia. O trabalho agendado reavalia periodicamente o público, adicionando novos contratados ao público e removendo usuários que são transferidos para outro departamento ou saem da empresa. O conteúdo da campanha é exibido somente para os funcionários atuais no departamento de engenharia.

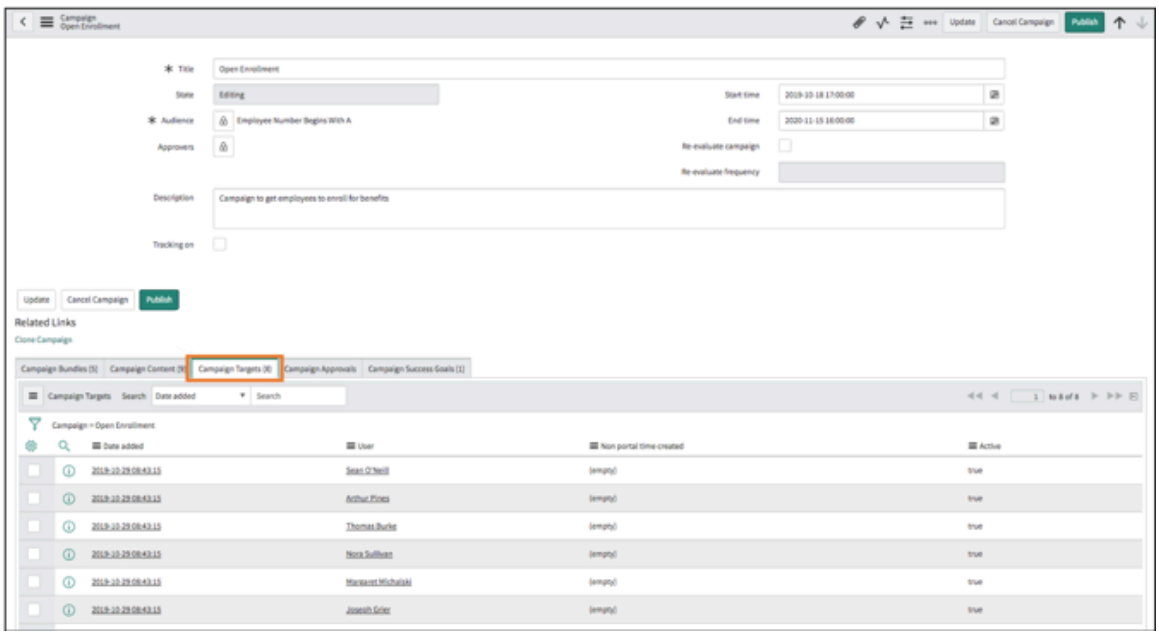
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como alternativa, você pode modificar manualmente o público após o início da campanha. Para obter mais informações, consulte Editando uma campanha publicada.

As metas de campanha aparecem depois que uma campanha é publicada e o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha é executado. Você pode exibir uma lista de usuários no público-alvo abrindo uma campanha e navegando até **Metas da campanha** guia. A lista de destinos da campanha contém a data em que o usuário foi adicionado, o usuário, a campanha ao qual o usuário foi atribuído e se a campanha está ativa.

Clique em **Metas da campanha** para exibir os usuários que você está segmentando para sua campanha.



Configuração de gatilho

As configurações do gatilho determinam quando o conteúdo em uma fase se torna disponível para seus funcionários. As configurações incluem o tipo de gatilho e o deslocamento de data.

Quando uma campanha começa e os funcionários são adicionados, você pode reavaliar o tipo de gatilho e as datas de uma fase da campanha. Reavaliando continuamente os tipos e as datas de gatilho, você pode garantir que o público correto receba o conteúdo da campanha correto.

Objetivos de sucesso da campanha

Use os objetivos de sucesso da campanha para definir um resultado desejado para a campanha, por exemplo, impulsionar os funcionários a se inscrever em benefícios ou reduzir o número de casos de consulta criados pelo funcionário. Se você não estiver vendo os resultados esperados, poderá modificar a campanha.

Nota: Você pode criar objetivos de sucesso da campanha somente quando o estado de uma campanha for Rascunho ou Edição.

Aqui estão algumas maneiras que você pode utilizar os objetivos de sucesso da campanha:

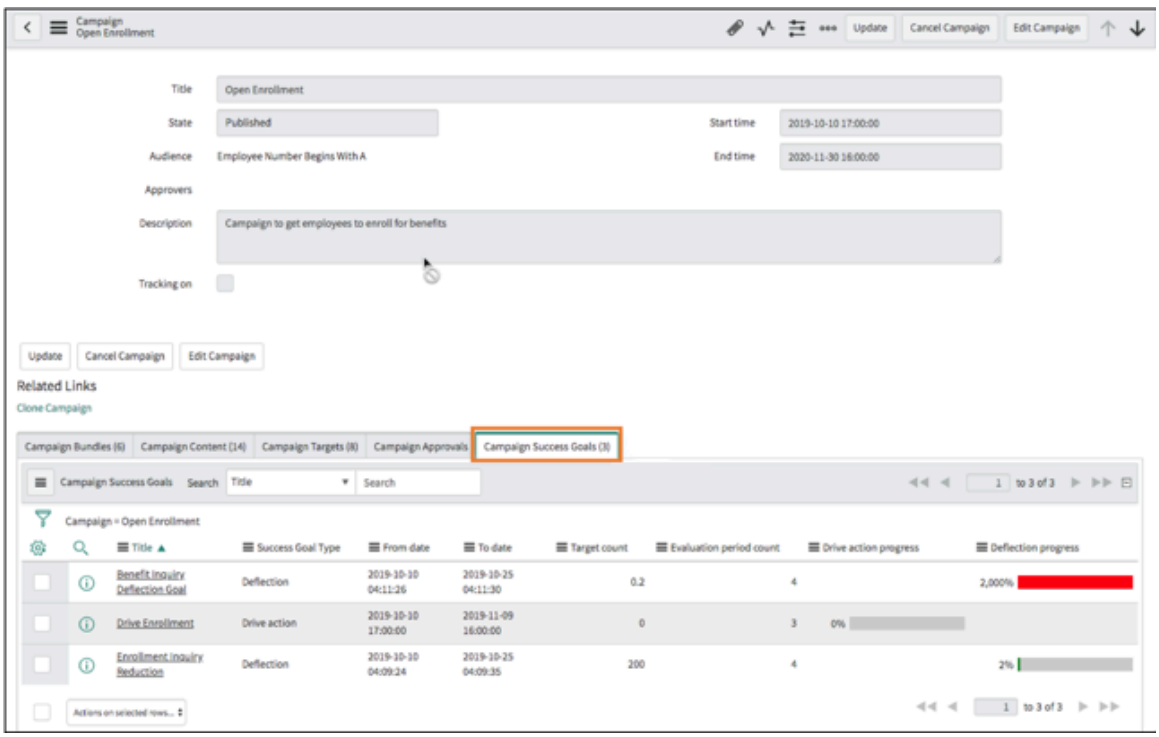
- Determine se sua campanha está conduzindo com sucesso um tipo específico de ação, como funcionários que se inscrevem para obter benefícios. Por exemplo, sua empresa tem 2 000 funcionários e 1 500 já se inscreveram para depósito direto da folha de pagamento. Você cria uma campanha que é direcionada aos 500 funcionários que ainda não se inscreveram para o depósito direto da folha de pagamento. Se sua campanha estiver na última

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

fase e poucos funcionários se inscreveram, você poderá adicionar outra fase à campanha com conteúdo adicional encorajando os funcionários a se inscreverem.

- Compare as métricas da sua campanha com uma campanha anterior. Por exemplo, a campanha de inscrição aberta no ano passado incluiu um webinar com uma sessão de perguntas e respostas, enquanto este ano a campanha tem um vídeo informativo. Você pode revisar a diferença nas taxas de inscrição para determinar se a mudança de conteúdo teve impacto.
- Veja se sua campanha está reduzindo com sucesso um tipo de ação. Por exemplo, você cria uma campanha que fornece vídeos, artigos de conhecimento e links para informar os funcionários sobre um programa. Nas semanas após o término da campanha, você compara o número de casos de consulta criados antes do início da campanha com o número de casos criados após.



Clique em **Objetivos de sucesso da campanha** para exibir o andamento de uma campanha. Dependendo do tipo de objetivo de sucesso criado, você pode ver um gráfico de andamento em Produzir andamento da ação ou andamento de desvio.

Você também pode selecionar o objetivo de sucesso da campanha para exibir o registro.

Criar objetivos de sucesso da campanha

Crie seus próprios objetivos de sucesso para ver como sua campanha está progredindo e saiba como usar linhas de base para comparar com seus objetivos de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo** e selecione uma campanha.
2. Clique em **Objetivos de sucesso da campanha** e selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Objetivos de sucesso da campanha

Campo	Descrição
Título	Nome do objetivo de sucesso.
Descrição	Descrição do objetivo de sucesso. **Nota:** O título e a descrição ajudam a identificar como você está medindo o sucesso da sua campanha.
Tipo de objetivo de sucesso	Como você deseja criar e calcular o objetivo de sucesso da sua campanha. • Desvio: Você deseja que sua campanha informe os funcionários para que o número de casos de consulta diminua. • Impulsionar ação: Você deseja que sua campanha leve os funcionários a criar casos, como se inscrever em benefícios de saúde.
Tabela	Fornece o campo ao qual **Tipo de objetivo de sucesso** usado para calcular de. Você pode usar o para criar condições de filtro para criar objetivos de sucesso específicos. **Nota:** Este campo não é editável.
Campo de data do caso	Mostra o campo da tabela Caso de RH [sn_hr_core_case] **Tipo de objetivo de sucesso** usa para calcular em. Depois que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Avaliar objetivos de sucesso da campanha for executado e o primeiro caso ativo relacionado ao serviço de RH for criado, o acompanhamento começará para seus critérios de sucesso. Use os filtros para identificar condições específicas que você deseja rastrear. **Nota:** Este campo não é editável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar este objetivo de sucesso da campanha.
Filtros	Filtros que você usa para determinar seus objetivos de avaliação e meta. Por exemplo, para um tipo de Ação de unidade, você pode definir seus filtros para esta condição: • Serviço de RH • é • Consulta sobre Benefícios Gerais Depois de selecionar seus critérios de avaliação e meta, você pode ver o número de casos de consulta de benefícios gerais que foram criados e compará-los com sua contagem de meta.

4. Selecione **Critérios de avaliação** guia.

Campos da seção Critérios de sucesso da campanha

Campo	Descrição
Tipo de avaliação	Como você deseja definir sua coleta de dados de campanha. Você pode selecionar três tipos: • Contagem de meta somente: Use este tipo quando você não tiver dados históricos para comparar sua campanha. Este tipo usa intervalos de datas e um específico **Valor de destino** (Consulte a guia Destino) para determinar o sucesso da campanha. • Intervalo de datas: Use este tipo quando quiser comparar os dados da sua campanha com uma campanha anterior. • Relativo à campanha: Use este tipo quando você quiser comparar somente o sucesso na campanha e não compará-lo com dados históricos. Por exemplo, você pode definir o tipo para iniciar 10 dias antes e depois da campanha e exibir a atividade. Você também pode especificar uma data relacionada a uma campanha, como Criado, Hora de publicação, Atualizado e outros. **Nota:** Os campos mudam com base no tipo de avaliação selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
A partir da data	Data em que você deseja que o período de avaliação comece. A data de início pode ser: • Antes do início da campanha. • A data de início da campanha. • Qualquer data após o início da campanha.
Até a presente data	Data em que você deseja que o período de avaliação termine A data de término pode ser: • Após o término da campanha. • A data em que a campanha termina. • Qualquer data anterior ao término da campanha.

5. Em **Tipo de avaliação** , selecione **Intervalo de datas** .
6. Em **Objetivo de sucesso da campanha** preencha os campos.

Guia Critérios de avaliação

Campo	Definição
Intervalo de datas da avaliação: A partir da data	Data em que você deseja que o período de avaliação comece. A data de início pode ser: • Antes do início da campanha. • A data em que a campanha começa. • Qualquer data após o início da campanha.
Até a presente data	Data em que você deseja que o período de avaliação termine A data de término pode ser: • Após o término da campanha. • A data em que a campanha termina. • Qualquer data anterior ao término da campanha.
Intervalo de datas de linha de base A partir da data	Data em que você deseja que o período de linha de base comece. As datas de linha de base são para campanhas anteriores ou qualquer período que você queira estabelecer como linha de base para comparar com os dados da campanha. A data de início da linha de base pode ser:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	• Antes do início da campanha. • A data em que a campanha começa. • Qualquer data após o início da campanha.
Até a presente data	Data em que você deseja que o período de linha de base termine A data de término pode ser: • Após o término da campanha. • A data em que a campanha termina. • Qualquer data anterior ao término da campanha. **Nota:** Selecione **Calcular linha de base** link relacionado para ver rapidamente quais são seus dados históricos para os intervalos de datas selecionados. Se o cálculo não mostrar dados, você poderá expandir seu intervalo de datas.

7. Em **Tipo de avaliação** No formulário Objetivo de sucesso da campanha, selecione **Relativo à campanha** .
8. Em **Objetivo de sucesso da campanha** preencha os campos.

Guia Critérios de avaliação

Campo	Descrição
Quantidade de deslocamento de data	Número de dias, semanas ou meses que você deseja coletar dados de campanha antes e depois do valor selecionado em **Data da campanha** campo.
Unidades de deslocamento de data	Unidade de medida de tempo que você deseja definir como seu período para avaliar os dados da campanha. Os valores que você pode selecionar são: • Dias • Semanas • Meses
Tipo de deslocamento de data	Valor que indica a quantidade de deslocamento de data e as unidades coletam dados antes e depois desses valores.
Campo da data de campanha	Datas ou horas afiliadas a uma campanha que o período de avaliação usa para coletar dados.

9. Selecione **Destino** guia.
10. Em **Objetivo de sucesso da campanha** preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Destino

Campo	Descrição
Valor de meta	Aparece somente quando você seleciona Contagem de destino somente no campo Tipo de avaliação. O número de casos desviados ou criados que você segmenta para sua campanha.
Direção	Identifica os dados com base no tipo de objetivo de sucesso selecionado. Os valores são: • Maximizar: Ação da unidade • Minimizar: Desvio Aparece somente quando você seleciona Intervalo de datas e Relativo aos tipos de avaliação de campanha.
Percentual	Percentual de casos desviados ou criados que você segmenta para sua campanha.

11. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
    Após a execução do trabalho agendado Experiências de conteúdo: Avaliar objetivos de sucesso da campanha (diariamente por padrão), a contagem base e a contagem do período de avaliação são preenchidas.

Exibir metas da campanha

Use as metas de campanha para exibir uma lista de funcionários que sua campanha segmentou, seus status e a data em que foram adicionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Metas da campanha**.
2. Selecione uma campanha publicada.
   A lista de destinos da campanha aparece com a data em que o usuário foi adicionado, o usuário, a campanha ao qual o usuário está atribuído e se a campanha está ativa.

Crie uma campanha

Crie uma campanha para enviar comunicações e informações importantes para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As campanhas são organizadas em uma estrutura hierárquica.

Primeiro, você cria uma campanha que define um título, estado, público, horários de início e término e outras informações. Por exemplo, você pode criar uma campanha que promova inscrições em aberto para benefícios de saúde, visando recém-contratados e seja executada durante o período de inscrição em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos:

Novo formulário de registro da campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	Estado da campanha. Este campo é definido automaticamente como rascunho. Depois de associar conteúdo e fases à campanha, o **Publicar** o botão será exibido.
Público	Público que exibirá o conteúdo de uma campanha. Clique no ícone Desbloquear público para selecionar o público que você deseja que a campanha segmente. Para obter mais informações, consulte Crie um público. **Nota:** Depois que uma campanha está no estado Publicado, você não pode adicionar usuários. Para adicionar novos usuários a uma campanha publicada, clique em **Editar campanha** botão. Ou acesse o conteúdo específico de uma campanha e use **Refinar o público** campo. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo para uma campanha.
Aprovadores	Usuários responsáveis por aprovar o conteúdo antes que a campanha seja publicada. Quando você clica no ícone Pesquisar usando lista, somente usuários com a função Aprovador de campanha sn_ca.campaign_approver são exibidos. Para enviar notificações aos aprovadores, selecione **Publicar com aprovação** . Os aprovadores recebem uma notificação por e-mail informando que você precisa da aprovação deles. Para obter mais informações, consulte Notificações e. Modelos de e-mail . **Nota:** Se você selecionar **Sim** em `sn_ca.all_must_approve`propriedade, todos os aprovadores devem aprovar antes que a campanha seja publicada. Se você selecionar **Não** somente um aprovador é necessário.
Hora de início (yyy-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que uma campanha deve ser iniciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para publicar uma campanha, você deve definir a data e a hora de início.
Hora de término (yyy-MM-dd HH:mm:ss)	A data e a hora em que uma campanha deve terminar
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha. Se a caixa estiver desmarcada, o **Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha** o trabalho agendado é executado uma vez após a qual o público-alvo nunca é reavaliado ou alterado. Marque a caixa para exibir **Reavalie a frequência** para que você possa definir com que frequência deseja **Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha** trabalho agendado para execução. Quando sua campanha é reavaliada, ela remove ou adiciona usuários, dependendo dos critérios de público atuais.
Frequência de reavaliação	A frequência, em dias, com que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após `Content Experiences: Update Campaign Audience` o trabalho agendado é executado com base no valor inserido aqui. Este campo aparece somente depois que você seleciona **Reavalie a campanha** caixa de seleção. Este campo permite substituir o valor padrão (7 dias) definido no **Reavaliação da campanha** . Experiências de conteúdo propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo.
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.
Acompanhamento em	Opção para capturar análises para sua campanha. Para obter mais informações sobre análise de campanha, consulte Análise de conteúdo. Este campo aparece somente quando um perfil de acompanhamento é selecionado em **Perfil de acompanhamento** campo.
Perfil de acompanhamento	Perfil de acompanhamento a ser usado para Experiências de conteúdo análise. Os perfis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	determinam quais dados capturar para análise de campanha. Clique no ícone Pesquisar usando lista e selecione o perfil de acompanhamento que você deseja usar.

4. Clique em **Salvar** permanecer na página da campanha.

O que Fazer Depois

Selecione **Clonar campanha** para copiar a campanha, os pacotes ou fases e o conteúdo. A clonagem economiza tempo ao criar uma nova campanha se as informações da campanha original puderem ser usadas em uma nova campanha.

Selecione **Próximo** ou **Programação de conteúdo** para exibir **Programação de conteúdo** e acessam o. **Biblioteca de conteúdo** , fases e conteúdo da campanha.

Selecione **Visualização do portal** para mostrar o conteúdo que você deseja que apareça em sua campanha. Você pode usar filtros para determinar o que deseja visualizar no portal ou no conteúdo único. Para obter mais informações, consulte Visualize seu portal e Visualizar conteúdo único.

Depois de concluir todas as partes de uma campanha, clique em **Publicar** botão.

Nota: Para iniciar sua campanha imediatamente, certifique-se de que a propriedade do sistema Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação da campanha imediatamente após a publicação da campanha (sn_ca.publish.campaign.immediately) esteja definida como **Sim** . Isso funciona para campanhas que têm data e hora de início no passado ou a hora de publicação. Mudar esta propriedade do sistema é recomendada para campanhas que visam menos de 100 000 usuários.

A regra de negócio Fluxo de trabalho publicado da campanha do gatilho é executada e os trabalhos agendados são ignorados. A guia Metas da campanha é preenchida com o público-alvo e o conteúdo é entregue. Vários estados aparecem depois que você publica sua campanha com a propriedade do sistema Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação da campanha imediatamente após a publicação da campanha (sn_ca.publish.campaign.immediately) **Sim** . Os estados são:

- Público-alvo: O público está em processo de criação/definição.
- Adicionar conteúdo de campanha fora do portal: E-mail, SMS, push e conteúdo pendente estão sendo adicionados e prontos para serem distribuídos.
- Entrega de conteúdo: O público e o conteúdo foram definidos e estão no processo de entrega do conteúdo.

Os outros trabalhos agendados relacionados a reavaliar uma campanha e frequência não são afetados por esta propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo.

Publicar uma campanha antes da data de início permite que os trabalhos agendados adicionem usuários à campanha e criem e programem o conteúdo da campanha.

As metas de campanha mostram uma lista de usuários atribuídos a uma campanha após o. *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*execuções de trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Publicar** o botão só aparece quando pelo menos um pacote ou fase com conteúdo está anexado à campanha, a um título e à hora de início. A publicação ativa todo o conteúdo de um público e duração selecionados.

Criar conteúdo para uma campanha

Há diferentes lugares em que você pode criar conteúdo. Você pode criar conteúdo de uma campanha, pacote/fase ou diretamente de **Gerenciar conteúdo** em Experiências de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Conteúdo da campanha**. Você também pode criar conteúdo de:
   - . **Conteúdo da campanha** lista relacionada de uma campanha
   - Selecione **Criar novo** na coluna biblioteca de conteúdo depois de selecionar . Para obter mais informações, consulte Adicione conteúdo a uma campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Título	O título que você inseriu no **Conteúdo pendente** formulário. Este campo aparece somente quando você seleciona conteúdo que tem um tipo de conteúdo de: ◦ Botão Concluir ◦ Assinatura eletrônica ◦ Reproduzir vídeo ◦ Link de exibição Todos esses são tipos de conteúdo pendente que solicitam que o usuário conclua uma tarefa. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criando comunicações do funcionário.
Conteúdo	O conteúdo que você deseja que apareça em sua campanha. Selecione **Pesquisa usando lista** e selecione o conteúdo na lista. O conteúdo que você deseja selecionar já deve ter sido criado antes que você possa adicioná-lo a uma campanha. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Criando comunicações do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prazo	Atribui uma data em que um funcionário deve concluir a tarefa pendente. Adicionar uma data de vencimento permite que você envie uma tarefa pendente e substitua o pacote de campanha ou a data de término da fase. **Nota:** Aparece somente para conteúdo que tem um tipo de conteúdo pendente.
Página	Filtra instâncias de widget para a página selecionada. Selecione uma página e somente as instâncias de widget que aparecem na página estarão disponíveis no **Instância do widget** lista de seleção. Você pode abrir o registro de Página e selecionar **Experimente** botão para exibir a página. **Nota:** Aparece somente quando **Conteúdo do portal** ou **Conteúdo estilizado** é o tipo de conteúdo do conteúdo selecionado.
Instância de widget	. Central do funcionário instância do widget. Uma instância de widget é uma referência a um widget que contém propriedades e CSS específicos para essa instância. Uma lista de instâncias de widget filtradas aparece quando você seleciona uma página no **Página** lista de seleção. **Nota:** Aparece somente quando **Conteúdo do portal** ou **Conteúdo estilizado** é o tipo de conteúdo do conteúdo selecionado.
Taxonomia	Filtra os tópicos para os quais você pode programar seu conteúdo. Taxonomia é uma coleção de tópicos hierárquicos que reúne diferentes tipos de conteúdo, como solicitações, artigos, links rápidos e comunicações do funcionário. Por exemplo, você pode configurar taxonomias separadas para RH e TI para agrupar tópicos específicos em cada um. Para que este campo seja exibido, selecione uma página que tenha Taxonomia (sn_ex_sp_taxonomy) inserida na guia Escolhas da entrada de dicionário da tabela Categoria da página. Para obter

Tradução automática

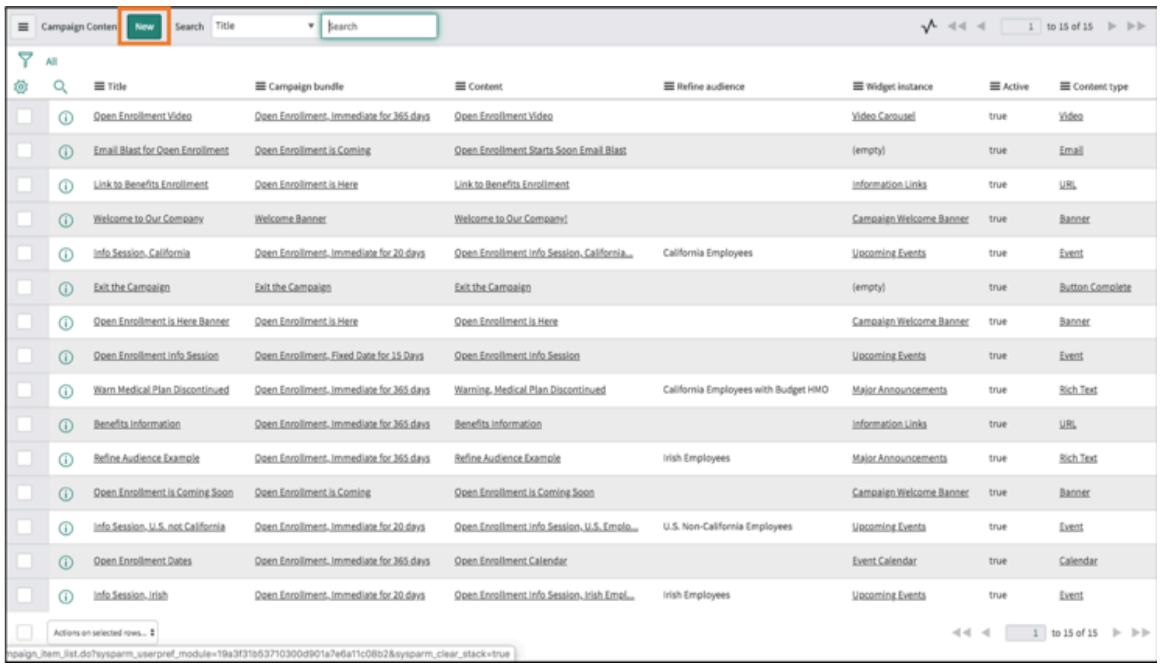
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	mais informações, consulte Crie uma tabela . Para obter mais informações sobre taxonomia do Central do funcionário, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário. Para que tópicos secundários apareçam em seu Central do funcionário, Você deve adicioná-lo ao formulário do Portal no Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Crie um portal .
Tópico	Os tópicos nos quais você deseja que seu conteúdo apareça em uma taxonomia. Somente tópicos associados a uma página/modelo específico são exibidos. Quando a propriedade do sistema Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership) está definida como **Sim** a propriedade do tópico está habilitada. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo. A propriedade de um tópico inclui: ○ Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação. ○ Capacidade de editar conteúdo atribuído ao tópico. ○ Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico. **Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo restrito atribuído a um tópico, mas não podem editar ou excluir o tópico. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo e Criar e associar tópicos.
Terminar campanha ao concluir	Remove funcionários da campanha após a conclusão da tarefa pendente.
Ativo	Indica que o conteúdo pendente está ativo e disponível para uso.
Pacote da campanha	O pacote de campanha ou fase ao qual você deseja que o conteúdo pertença.
Refinar público	Restringe o público selecionado no nível da campanha.

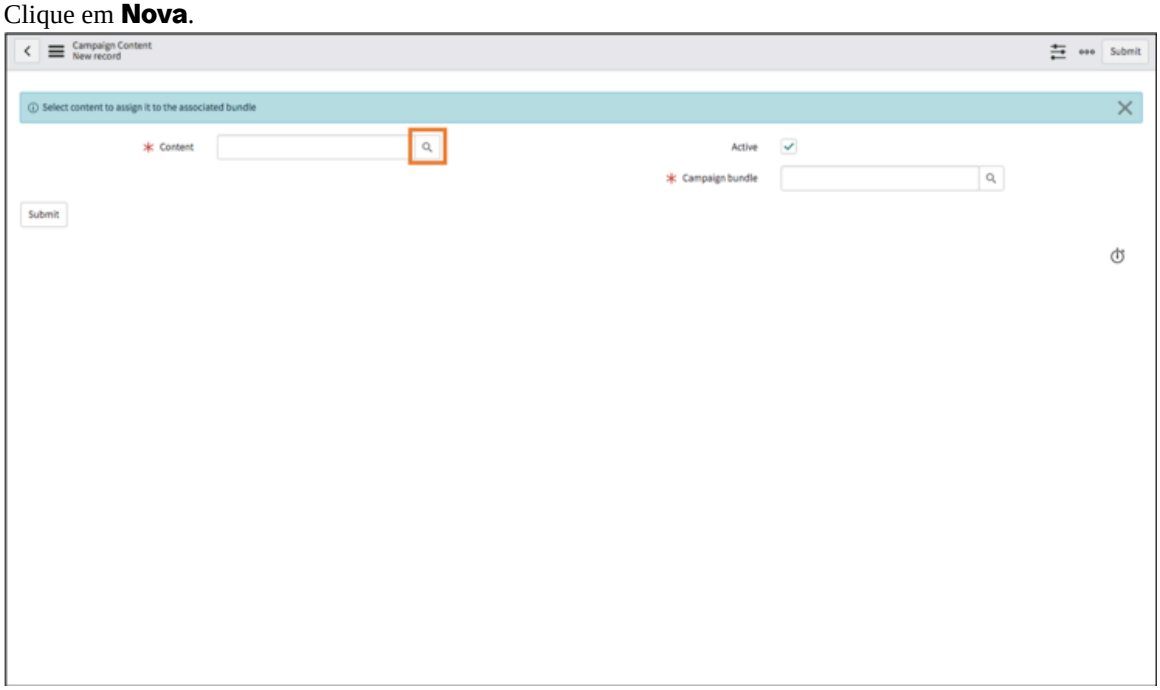
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecionar um público existente cria um subconjunto do público original.
Descrição	Descrição do conteúdo pendente.



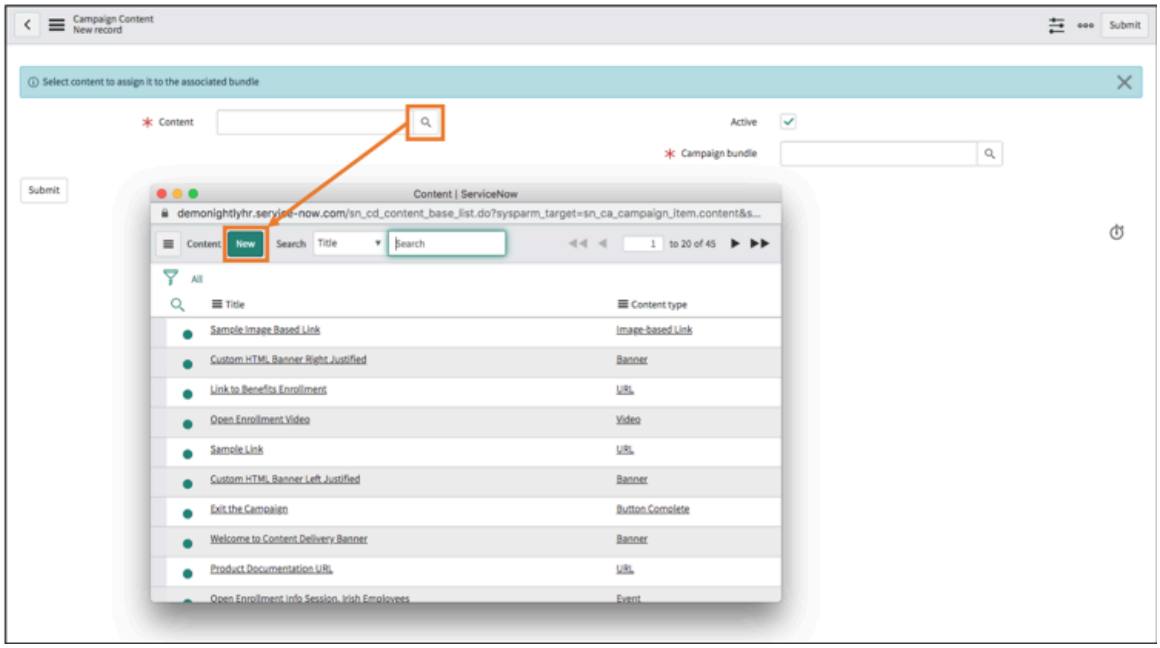
2. Clique em **Nova**.



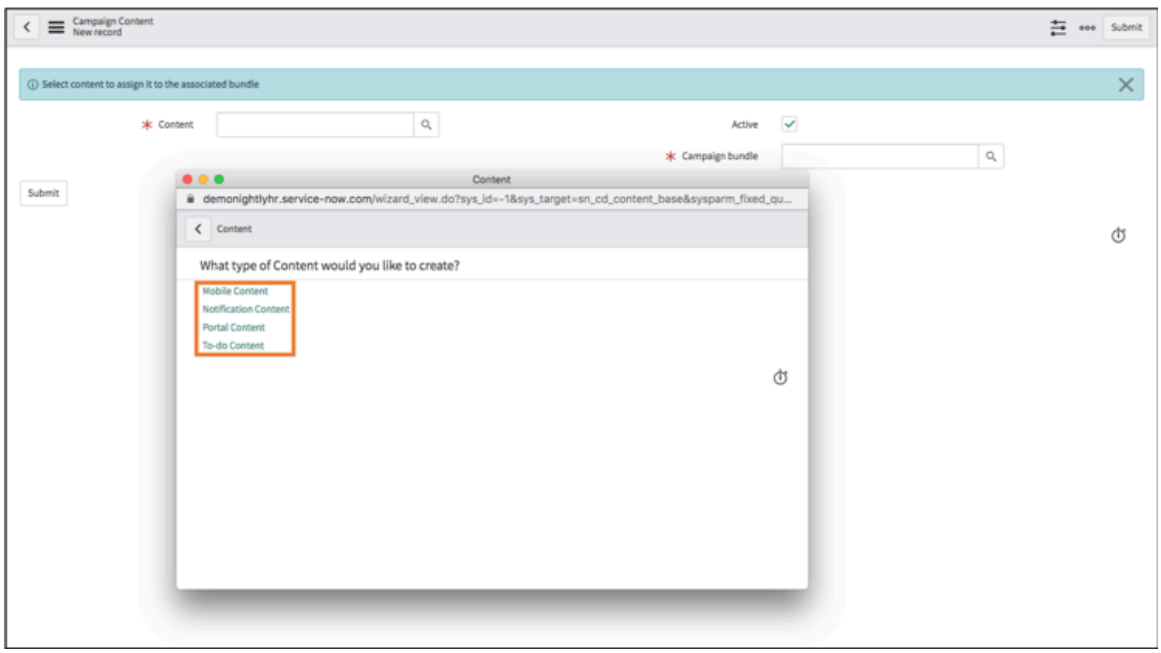
3. Selecione **Pesquisa usando lista** Ícone ao lado do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione o conteúdo existente ou **Novo** .



5. Selecione o tipo de conteúdo.

Tipo de conteúdo

Tipo de conteúdo	Descrição
Mobile Content	Faixas de anúncio que você pode enviar para os dispositivos móveis do seu funcionário. A faixa pode ser uma imagem vinculada ao conteúdo do seu Central do funcionário Ou Portal de serviços. **Nota:** Para obter informações sobre como criar conteúdo para celular, consulte Configurar conteúdo para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de conteúdo	Descrição
Conteúdo da notificação	Explosão de informações que você envia diretamente para seus funcionários por e-mail ou push para seus dispositivos móveis. **Nota:** Para obter informações sobre como criar conteúdo de notificação, consulte Crie e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push.
Conteúdo do Portal	Conteúdo que aparece em seu Central do funcionário Ou Portal de serviços. **Nota:** Para obter informações sobre como criar conteúdo do portal, consulte Conteúdo do portal.
Conteúdo de tarefa pendente	Conteúdo que atribui tarefas aos seus funcionários e pode ser enviado por e-mail, SMS ou publicado em seu Central do funcionário Ou Portal de serviços. **Nota:** Para obter informações sobre como criar conteúdo pendente, consulte Criar conteúdo pendente.

6. Clique em **Enviar**.
7. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** permanecer no formulário.
8. Ou clique em **Enviar** Ou Atualize e retorne à lista.

O que Fazer Depois

Como você anexou seu conteúdo a um pacote ou fase, você pode iniciar sua campanha clicando em **Publicar** da campanha. Publicar aparece somente quando pelo menos um pacote com conteúdo está anexado à campanha e a campanha tem um título e uma hora de início. A publicação ativa todo o conteúdo de um público e duração selecionados.

Após **Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha** programar execuções de trabalho, o. **Metas da campanha** mostra funcionários específicos que fazem parte do público refinado para o conteúdo da campanha.

Clique em **Editar campanha** para pausar a campanha e fazer edições no conteúdo, no público ou na duração.

Clique em **Cancelar campanha** para desativar todo o conteúdo não entregue (incluindo notificações) para um público agendado. Não é possível reverter esta etapa. Cancelar uma campanha que já foi iniciada desativa todo o conteúdo não entregue e você não pode reiniciá-lo.

Clique em **Desativar conteúdo** para remover o conteúdo de uma campanha. O conteúdo não aparece para usuários que ainda não o visualizaram.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar pacotes/fases de campanha

Use fases da campanha para agrupar o conteúdo da campanha em uma campanha. Este processo permite que você determine quando o conteúdo está disponível para seus funcionários e por quanto tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases organizam e gerenciam a entrega do conteúdo da campanha. Ao configurar uma fase, você define o gatilho de fase, que determina quando o conteúdo fica disponível e por quanto tempo. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha.

Nota: Algumas partes da interface usam o termo "pacotes" para se referir a fases.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Fases da campanha**.
2. Clique em **Nova**.

Formulário Pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	O nome do pacote de campanha.
Campanha	A campanha associada ao pacote de campanha.
Tipo de gatilho	Como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha
Descrição	Informações descritivas sobre o pacote de campanha.

3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** Para permanecer no formulário Pacote de campanha.
4. Ou clique em **Enviar** ou **Atualização** E retornar à lista de campanhas.

O que Fazer Depois

Quando uma campanha está no estado Editar, você pode editar os pacotes de campanha. Você também pode clicar em **Desativar pacote** para remover o pacote da campanha. A desativação remove o conteúdo da campanha, mas permanece visível para os usuários existentes.

Quando uma campanha está em **Editando** estado, você também pode adicionar novos pacotes de campanha e conteúdo de campanha para públicos correspondentes.

Editando uma campanha publicada

Se você precisar fazer mudanças em uma campanha publicada, revise essas informações para entender suas opções. A edição de uma campanha pausa a campanha; qualquer conteúdo que ainda não esteja disponível será suspenso até que a campanha seja publicada novamente. A campanha, os pacotes de campanha e o conteúdo da campanha são editáveis.

Revise a seção que se aplica à sua situação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de edição de campanha publicada

Tipo de edição	Informações
Edite ou adicione novo conteúdo da campanha	Adicione novo conteúdo e modifique o conteúdo existente enquanto a campanha estiver visível para o público. Clique em **Editar campanha** .
Editar fase/pacote da campanha	Edite o nome da fase/pacote e detalhes, como hora de início. Clique em **Editar campanha** . **Nota:** Você não pode mudar o tipo de gatilho do pacote de campanha publicado.
Adicionar nova fase/pacote de campanha	Adicione uma nova fase/pacote de campanha a uma campanha publicada. Clique em **Editar campanha**
Adicione ou remova usuários do público	Modifique o público da campanha ou refine o público para conteúdo específico. Clique em **Editar campanha** .
Pausar uma campanha	Pause uma campanha para suspender conteúdo não entregue. Depois de publicar a campanha, o conteúdo alterado é entregue aos usuários que não viram o conteúdo publicado originalmente. Clique em **Editar campanha** .
Cancelar uma campanha	Cancelar uma campanha desativa o conteúdo não entregue. Clique em **Cancelar campanha** Na página Campanha.

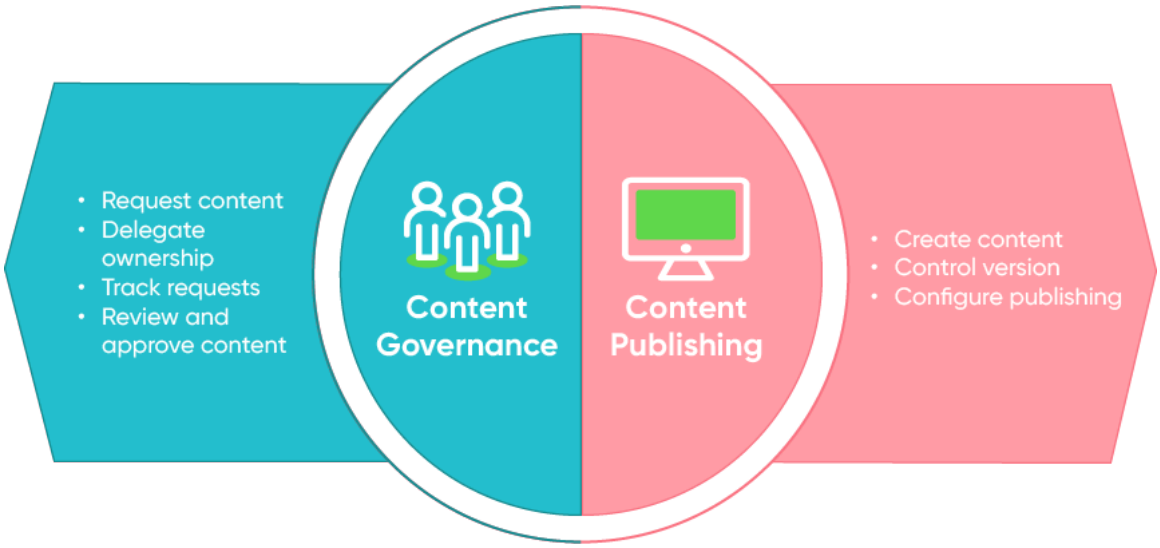
Gerenciar solicitações de conteúdo

Governança de conteúdo fornece uma maneira simplificada para que os funcionários solicitem que o conteúdo seja criado, acompanhem o andamento, visualizem o conteúdo e o aprovem antes que ele seja publicado.

Governança de conteúdo integra-se ao Publicação de conteúdo fornecer aos gerentes e administradores de conteúdo uma maneira eficiente de atender e gerenciar solicitações de conteúdo. Os gerentes e administradores de conteúdo podem exibir essas solicitações, atribuí-las a um criador de conteúdo, revisar o conteúdo, aprovar ou fazer sugestões e publicar o conteúdo para disponibilizá-lo para seus funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Componentes de governança de conteúdo

Solicitação de conteúdo

Uma solicitação de conteúdo é um registro gerado pelo sistema que rastreia o status da solicitação de conteúdo de um funcionário e facilita o fluxo de trabalho de governança de conteúdo.

Item de solicitação de conteúdo

Um item de solicitação de conteúdo fornece detalhes adicionais sobre a solicitação de conteúdo e o tipo de conteúdo a ser criado. Você pode ter vários itens de solicitação de conteúdo associados a uma solicitação de conteúdo.

Os itens de solicitação de conteúdo também fornecem um status ou estado do conteúdo que está sendo criado.

Revisores

Por padrão, o funcionário que fez a solicitação de conteúdo também é responsável por aprovar o conteúdo para publicação. O solicitante ou gerente pode selecionar revisores adicionais.

Grupos de atribuição

Um grupo de atribuição é um grupo de usuários que recebem a solicitação de conteúdo. Governança de conteúdo Inclui dois grupos de atribuição prontos para uso: Administrador de conteúdo e Gerenciador de conteúdo, que contêm os usuários com essas funções. Para configurar um novo grupo de atribuição, consulte Configurar tipos de grupo de atribuição

Visão geral do processo de solicitação de conteúdo

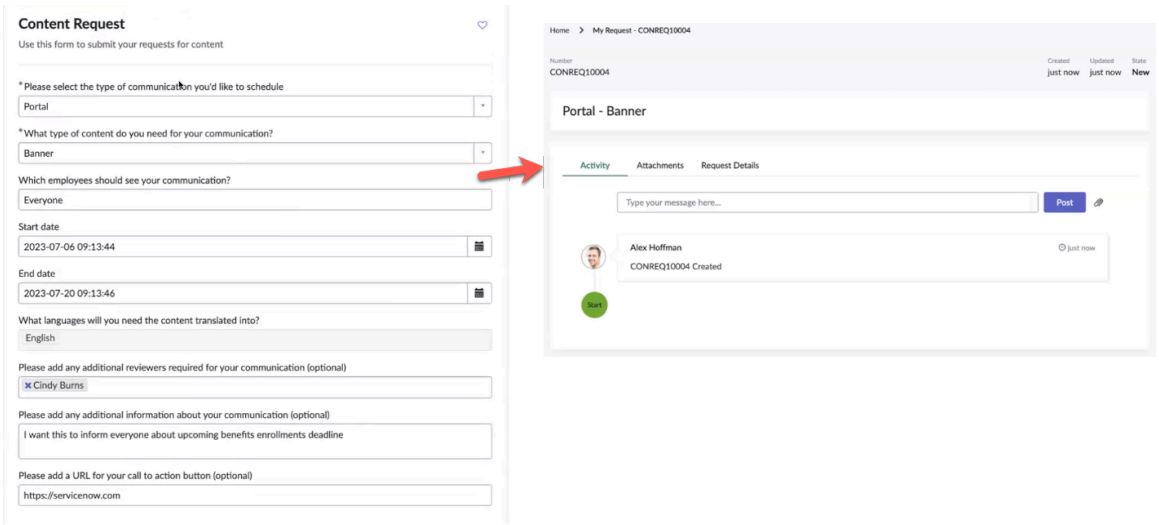
A visão geral do processo a seguir fornece uma compreensão de alto nível de como os funcionários e as equipes de produção de conteúdo usam Governança de conteúdo.

Etapa 1: Solicitar conteúdo

Um usuário preenche o formulário de solicitação de conteúdo, fornecendo detalhes sobre o conteúdo necessário. Depois que o usuário envia o formulário, o sistema cria um registro de solicitação de conteúdo, no qual o usuário pode adicionar comentários e anexar arquivos.

Tradução automática

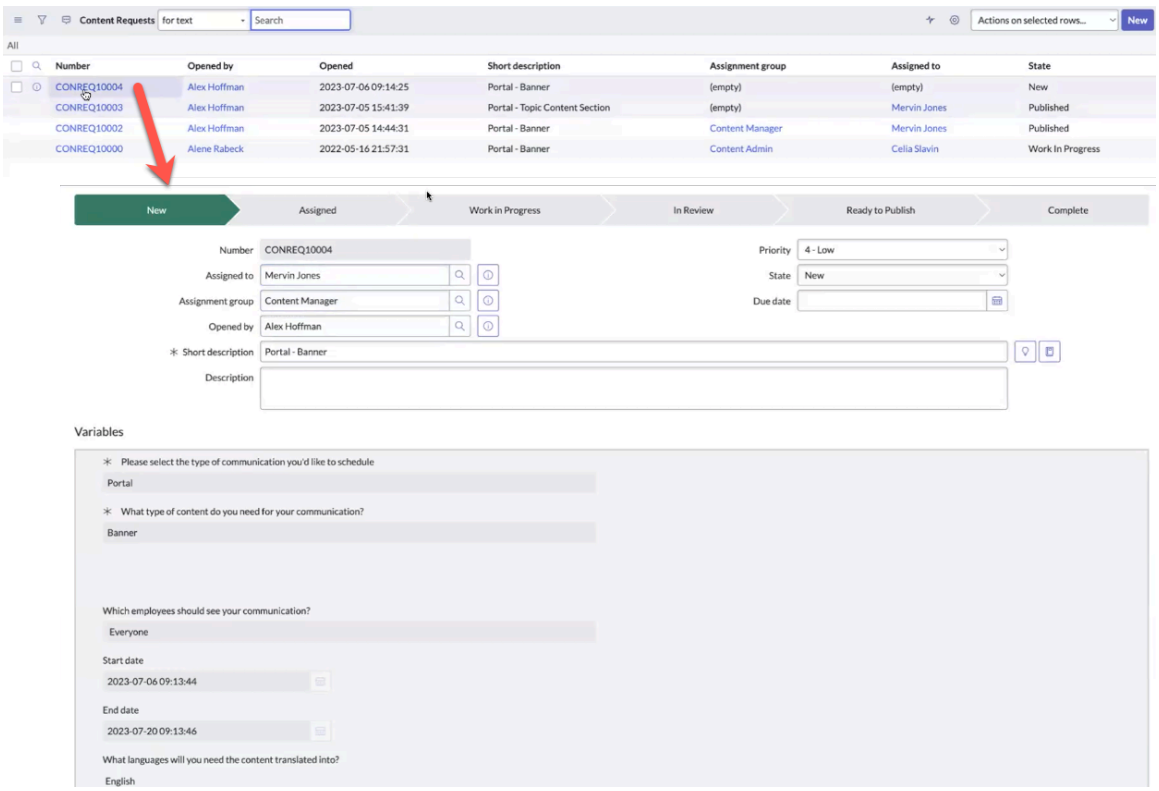
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Solicitando conteúdo

Etapa 2: A solicitação de conteúdo é criada e atribuída

O gerente de conteúdo abre o registro de solicitação de conteúdo para revisar os detalhes da solicitação e atribuí-lo a um funcionário responsável pela criação de conteúdo.



Acompanhamento de solicitações de conteúdo

Atribuir solicitação de conteúdo ao criador de conteúdo

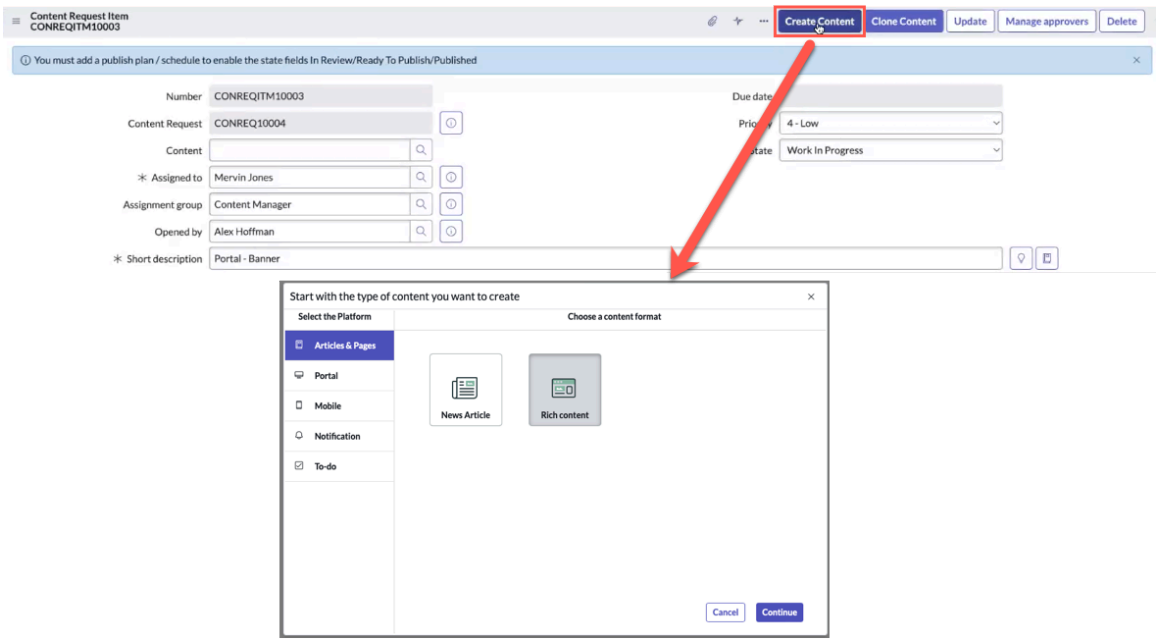
Etapa 3: O conteúdo é criado e programado

Depois que a solicitação é atribuída a um gerente de conteúdo e a solicitação de conteúdo é atualizada para **Trabalho em andamento** estado, o gerenciador de conteúdo pode criar conteúdo na biblioteca de conteúdo diretamente da página de solicitação. Associa o conteúdo à solicitação de conteúdo para fins de acompanhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O conteúdo só pode ser associado a uma solicitação de conteúdo.

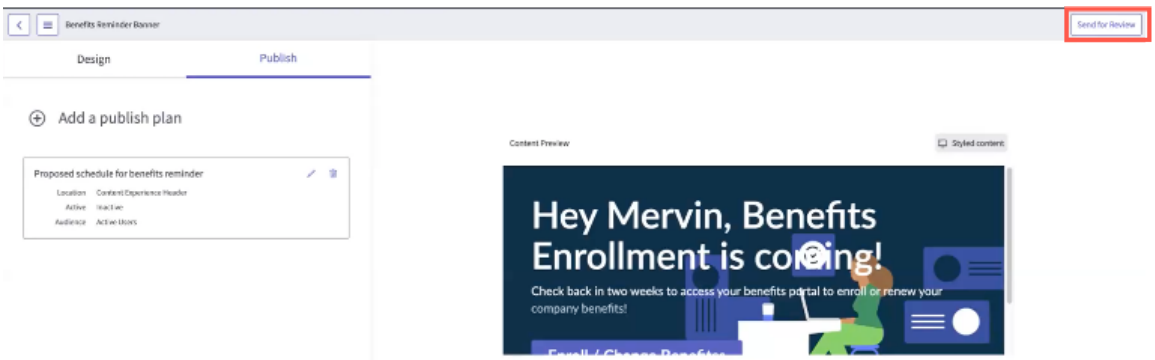


Criação de conteúdo por meio da governança de conteúdo

Etapa 4: O conteúdo é enviado ao solicitante para revisão

Quando o criador de conteúdo termina, ele envia o conteúdo para o solicitante para revisão. O conteúdo deve ser associado a um plano de publicação antes de ser enviado para revisão.

Nota: Quando um registro de solicitação de conteúdo está no estado Revisão, o conteúdo associado é bloqueado para impedir mais edições.



Etapa 5: O conteúdo é revisado e aprovado

O solicitante recebe a solicitação de revisão como uma nova tarefa em seu portal e por notificação por e-mail. O solicitante de conteúdo e todos os aprovadores adicionais fazem o seguinte:

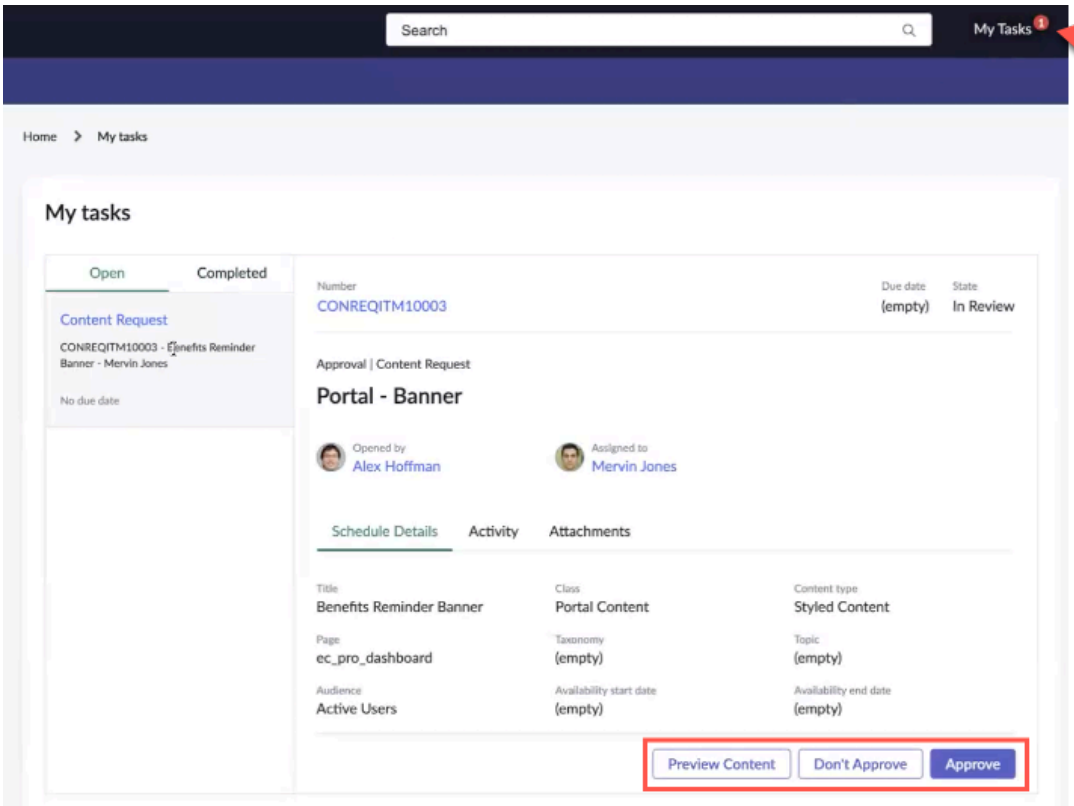
- Revise o conteúdo

  Nota: Conteúdo avançado, notícias e conteúdo do tipo portal podem ser visualizados

- Sugira edições ou mudanças
- Aprove o conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Visualizar e aprovar um item de solicitação de conteúdo

Etapa 6: O conteúdo é publicado

Depois que o criador de conteúdo implementa qualquer feedback e o conteúdo é aprovado, o conteúdo é publicado com base no plano de publicação configurado.

Solicitando conteúdo

Governança de conteúdo fornece várias maneiras para que os funcionários solicitem que o conteúdo seja criado para comunicações do funcionário e para que a equipe de conteúdo da sua empresa esclareça a solicitação e atribua a solicitação aos membros da equipe.

Depois que uma solicitação de conteúdo é criada, Governança de conteúdo fornece a capacidade de rastrear a solicitação, revisar o conteúdo criado a partir da solicitação, aprová-lo e publicá-lo.

Seus funcionários podem solicitar a criação de conteúdo de várias maneiras:

Central do funcionário - Pro

Os funcionários podem usar o item do catálogo Solicitação de conteúdo do Central do funcionário - Pro. Sua empresa decide onde no Central do funcionário - Pro aparece. Qualquer funcionário que tenha acesso a. Central do funcionário - Pro pode solicitar conteúdo.

Catálogo de serviços

Os funcionários podem solicitar conteúdo do Catálogo de serviços semelhante a solicitar conteúdo do Central do funcionário - Pro.

Formulário de solicitação de conteúdo

Usado principalmente pela equipe de conteúdo para criar uma solicitação de conteúdo quando a solicitação original foi feita verbalmente ou por meio de algum outro método. . **Solicitação de conteúdo** o formulário permite que a equipe de conteúdo crie a solicitação e rastreie, revise, aprove e publique o conteúdo criado a partir da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar conteúdo do Central do funcionário - Pro

Funcionários que têm acesso ao Central do funcionário - Pro pode solicitar que o conteúdo seja desenvolvido para distribuição a outros funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Você pode usar taxonomia unificada para vincular o conteúdo da solicitação a um tópico para que a solicitação possa ser acessada na página do tópico. Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Solicitação de conteúdo** .
   Sua empresa decide onde no Central do funcionário aparece.

   Nota: Você também pode inserir **Solicitação de conteúdo** Na barra de pesquisa.

3. Preencha os campos em **Solicitação de conteúdo** formulário.

Campo	Descrição
***Selecione o tipo de comunicação que você deseja programar**	Como você deseja que seu conteúdo seja comunicado. Suas escolhas são: ○ Portal ○ Móvel ○ Tarefa Pendente ○ Outro
***Que tipo de conteúdo você precisa para sua comunicação?**	O tipo de conteúdo que você deseja comunicar. O tipo de conteúdo depende do tipo de comunicação selecionado no campo acima. Suas escolhas para o Portal são: ○ Faixa ○ Vídeo ○ Seção de conteúdo do tópico ▪ Qual é a página de Tópico desejada? Este campo aparece quando você seleciona Seção de conteúdo do tópico. ▪ Insira a página de tópico na qual você deseja que o conteúdo solicitado apareça. ○ Outro Suas escolhas para dispositivos móveis são: ○ Faixa ○ Vídeo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Suas opções de tarefa pendente são: ○ Clique em um botão ○ Exibir um vídeo ○ Clique em um link ○ Assine um documento Suas escolhas para Outros são: ○ E-mail ○ Mensagem SMS ○ Outro **Nota:** O Gerenciador de conteúdo deve definir o que significa selecionar Outro/Outro. Por exemplo, ele pode ser usado para outro tipo de comunicação pessoal, como bate-papo da empresa.
Qual é a página de Tópico desejada?	Insira a página de tópico na qual você deseja que seu conteúdo apareça. Este campo aparece somente quando você seleciona **Seleção de conteúdo do tópico** em **Que tipo de conteúdo você precisa para sua comunicação** menu suspenso. Para obter mais informações, consulte Páginas de tópico dinâmico.
Quais funcionários devem ver sua comunicação?	Para quem você deseja que seu conteúdo seja direcionado. Você pode direcionar seu conteúdo para todos os funcionários ou o mais específico que quiser. Por exemplo, você pode querer que seu conteúdo esteja disponível somente para funcionários que trabalham e residem nos EUA e tenham conteúdo diferente para funcionários fora dos EUA. Seu conteúdo e comunicação também podem ser direcionados a funcionários, grupos, divisões, funções específicas ou cargos específicos.
Data de início	A data em que você deseja que o conteúdo seja disponibilizado.
Data de término	A data em que você deseja que sua comunicação pare.
Para quais idiomas você precisará traduzir o conteúdo?	Os idiomas em que você deseja que seu conteúdo seja criado e disponibilizado para o seu público. **Nota:** Os idiomas disponíveis dependem do que sua empresa instalou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Adicione quaisquer revisores adicionais necessários para sua comunicação (opcional)	Clique no campo e selecione as pessoas que você deseja revisar e aprovar o conteúdo criado a partir da sua solicitação. Quando as aprovações são necessárias e o item de solicitação de conteúdo é movido para **Em Revisão** a solicitação de conteúdo aparece em **Minhas tarefas** para revisores e aprovadores. O conteúdo pode ser visualizado, aprovado ou não aprovar.
Adicione mais informações sobre sua comunicação (opcional)	Detalhes que podem esclarecer o que você deseja incluir no conteúdo que está solicitando.
Adicione um URL para o botão de call-to-action (opcional)	Um link de URL que você deseja que o público selecione se estiver solicitando pendência, pesquisa ou qualquer tipo de conteúdo de ação.
Adicionar anexos	Todos os arquivos que você deseja incluir no conteúdo que está solicitando.

4. Selecione **Enviar**.
   Um número de solicitação de conteúdo (prefixo CONREQ e número sequencial) é gerado e o que você pode usar para rastrear, revisar e aprovar o conteúdo solicitado. Você pode exibir sua solicitação em **Minhas solicitações** .

Solicitar conteúdo usando Catálogo de serviços

Funcionários que têm acesso a. Catálogo de serviços pode solicitar conteúdo do Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Serviços**.
2. Selecione **Solicitação de conteúdo** .

   Nota: Você também pode inserir **Solicitação de conteúdo** Na barra de pesquisa.

3. Preencha os campos em **Solicitação de conteúdo** formulário.

Campo	Descrição
***Selecione o tipo de comunicação que você deseja programar**	Como você deseja que seu conteúdo seja comunicado. Suas escolhas são: ○ Portal ○ Móvel ○ Tarefa Pendente ○ Outro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
***Que tipo de conteúdo você precisa para sua comunicação?**	O tipo de conteúdo que você deseja comunicar. O tipo de conteúdo depende do tipo de comunicação selecionado no campo acima. Suas escolhas para o Portal são: ◦ Faixa ◦ Vídeo ◦ Seção de conteúdo do tópico ▪ Qual é a página de Tópico desejada? Este campo aparece quando você seleciona **Seção de conteúdo do tópico** . ▪ Insira a página de tópico na qual você deseja que o tópico solicitado apareça. ◦ Outro Suas escolhas para dispositivos móveis são: ◦ Faixa ◦ Vídeo Suas opções de tarefa pendente são: ◦ Clique em um botão ◦ Exibir um vídeo ◦ Clique em um link ◦ Assine um documento Suas escolhas para Outros são: ◦ E-mail ◦ Mensagem SMS **Nota:** Requer integração com Notify. Para obter mais informações, consulte Notificar . ◦ Outro **Nota:** O Gerenciador de conteúdo deve definir o que significa selecionar Outro/Outro. Por exemplo, ele pode ser usado para outro tipo de comunicação pessoal, como bate-papo da empresa.
Qual é a página de Tópico desejada?	Insira a página de tópico na qual você deseja que seu conteúdo apareça. Este campo aparece somente quando você seleciona **Seleção de conteúdo do tópico** em **Que tipo de conteúdo você precisa para sua comunicação** menu suspenso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte .
Quais funcionários devem ver sua comunicação?	Para quem você deseja que seu conteúdo seja direcionado.
Data de início	A data em que você deseja que o conteúdo seja disponibilizado.
Data de término	A data em que você deseja que sua comunicação pare.
Para quais idiomas você precisará traduzir o conteúdo?	Os idiomas em que você deseja que seu conteúdo seja criado e disponibilizado para o seu público. **Nota:** Os idiomas disponíveis dependem do que sua empresa assinou.
Adicione quaisquer revisores adicionais necessários para sua comunicação (opcional)	Selecione **Bloqueio** ícone. Em seguida, selecione a lista Pesquisar usando ícone. Selecione as pessoas para as quais você deseja revisar o conteúdo criado a partir da sua solicitação. Quando as aprovações são necessárias e o item de solicitação de conteúdo é movido para **Em Revisão** a solicitação de conteúdo aparece em **Minhas tarefas** para revisores e aprovadores. O conteúdo pode ser visualizado, aprovado ou rejeitado.
Adicione mais informações sobre sua comunicação (opcional)	Detalhes que podem esclarecer o que você deseja incluir no conteúdo que está solicitando.
Adicione um URL para o botão de call-to-action (opcional)	Um link de URL que você deseja que o público selecione se estiver solicitando pendência, pesquisa ou qualquer tipo de conteúdo de ação.
Gerenciar anexos	Todos os arquivos que você deseja incluir no conteúdo que está solicitando.

4. Selecione **Enviar**.
   Um número de solicitação de conteúdo (prefixo CONREQ e número sequencial) é gerado no **Solicitação de conteúdo** formulário. Para obter mais informações, consulte Solicite conteúdo usando o formulário Solicitação de conteúdo.

Solicite conteúdo usando o formulário Solicitação de conteúdo

A equipe de conteúdo usa **Solicitação de conteúdo** formulário para criar uma solicitação de conteúdo quando a solicitação original foi feita verbalmente ou por meio de outro método fora de Governança de conteúdo. . **Solicitação de conteúdo** o formulário permite que a equipe de conteúdo crie uma solicitação de conteúdo e atribua, rastreie, revise, aprove e publique conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cg.content_request_user

Quando um funcionário solicita conteúdo sem usar o. Catálogo de serviços ou Central do funcionário - Pro verbalmente ou outro método de comunicação, o. **Solicitação de conteúdo** o formulário pode ser usado por sua equipe de conteúdo para inserir a solicitação no Governança de conteúdo. Isso permite que a equipe de conteúdo rastreie, revise, aprove e crie uma solicitação de conteúdo.

. **Solicitação de conteúdo** o formulário também pode ser usado pela equipe de conteúdo para delegar trabalho a outros membros da equipe e permitir que eles rastreiem a solicitação e o trabalho em toda a equipe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Criar nova solicitação**.
2. Preencha os campos do formulário de solicitação de conteúdo.

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo que identifica a solicitação de conteúdo. Este campo preenche previamente o número da solicitação de conteúdo e não pode ser editado e tem um prefixo CONREQ seguido por um número sequencial.
Atribuição a	A pessoa atribuída para criar o conteúdo a partir da solicitação de conteúdo. **Nota:** Depois que o registro é salvo, um e-mail de notificação é enviado para a pessoa atribuída a. Se você selecionar um grupo de atribuição, a pessoa atribuída a deverá ser um membro ou o grupo selecionado. Quando você insere uma pessoa atribuída a, essa pessoa aparece automaticamente como a pessoa atribuída a em um Item de solicitação de conteúdo. Se você deixar este campo em branco, a pessoa atribuída a um Item de solicitação de conteúdo também ficará em branco.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído para criar o conteúdo a partir da solicitação de conteúdo. Se você selecionar um grupo de atribuição, a pessoa atribuída a deverá ser um membro ou o grupo selecionado. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Gerenciar grupos responsáveis .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Quando você insere um grupo de atribuição neste campo, ele aparece automaticamente em **Grupo de atribuição** Campo para um Item de solicitação de conteúdo. Você só pode inserir membros desse grupo para **Atribuído a.** Campo para um Item de solicitação de conteúdo.
Aberta por	A pessoa que está solicitando a criação de conteúdo.
Prioridade	A urgência associada à solicitação de conteúdo. Suas escolhas são: ○ 1- Crítica ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderado(a) ○ 4 - Baixa ○ 5 - Planejamento
Estado	O status da solicitação de conteúdo. ○ Novo(a) ○ Atribuído ○ Trabalho em andamento ○ Em revisão ○ Pronto para publicar ○ Publicado ○ Cancelado(a)
Prazo	A data em que a solicitação de conteúdo deve ser concluída.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da solicitação de conteúdo. O texto inserido aqui aparece por padrão na descrição resumida do item de conteúdo.
Descrição	Uma descrição mais longa da solicitação de conteúdo com mais detalhes.
Anotações de trabalho	Informações adicionais sobre a solicitação de conteúdo. As anotações de trabalho serão úteis se forem necessárias informações adicionais do solicitante.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Você pode optar por tornar essas informações visíveis para o solicitante marcando a caixa Comentários adicionais (visível para o cliente).

Quando uma solicitação de conteúdo é criada a partir de Central do funcionário - Pro ou **Catálogo de serviços** . **Variáveis** a seção aparece com as informações inseridas dessas fontes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .
   Se você selecionar **Salvar** , suas informações são salvas e o **Solicitação de conteúdo** o formulário permanece visível e **Itens de solicitação de conteúdo** a lista relacionada é exibida. Para obter mais informações, consulte Edite um item de solicitação de conteúdo. Se você selecionar **Enviar** , o registro é salvo e você retorna ao **Solicitações de conteúdo** lista.

   Discutir

   Selecione para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o conteúdo proposto. Depois de selecionar este botão, o **Iniciar uma discussão na barra lateral** a janela é aberta. Você pode adicionar participantes à discussão e inserir uma breve mensagem que é enviada aos participantes da discussão.

Edite um item de solicitação de conteúdo

Use **Item de solicitação de conteúdo** formulário para fornecer detalhes sobre que tipo de conteúdo deve ser criado a partir de uma solicitação de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Quando uma solicitação de conteúdo é enviada por meio do **Solicitação de conteúdo** formulário ou por meio do Central do funcionário um item de solicitação de conteúdo é criado automaticamente e associado à solicitação de conteúdo.

Você pode editar um item de solicitação de conteúdo do **Itens de solicitação de conteúdo** lista relacionada de uma solicitação de conteúdo. Para adicionar mais itens de solicitação de conteúdo, selecione **Novo** botão.

Você também pode acessar **Item de solicitação de conteúdo** selecionando uma solicitação de conteúdo no **Atribuído a mim** , **Não atribuído** ou **Todas as solicitações** listas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Minhas solicitações**.
2. Selecione a solicitação de conteúdo que contém o item de solicitação de conteúdo que você deseja editar. Para mais informações, confira Solicite conteúdo usando o formulário Solicitação de conteúdo ou Solicitar conteúdo do Central do funcionário - Pro.
3. Selecione o item de solicitação de conteúdo em **Itens de solicitação de conteúdo** lista relacionada. O item de solicitação de conteúdo é identificado pelo prefixo CONREQITM seguido por um número sequencial.
4. Preencha os campos no formulário Item de solicitação de conteúdo.

Campos	Descrição
Número	Um número exclusivo que identifica o item de conteúdo associado a uma solicitação de conteúdo.
Solicitação de conteúdo	Um número exclusivo que identifica a solicitação de conteúdo. Este campo preenche previamente o número da solicitação de conteúdo e não pode ser editado e tem um prefixo CONREQ seguido por um número sequencial.
Conteúdo	O nome do conteúdo para atender à solicitação de conteúdo. Selecione **Pesquisa usando lista** ícone

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	(e selecione o conteúdo que foi criado para atender à solicitação de conteúdo. Para obter mais informações sobre como criar conteúdo, consulte Conteúdo do portal. Depois que o conteúdo for selecionado e você preencher os campos obrigatórios, poderá salvar o item de solicitação de conteúdo e programar o conteúdo a ser publicado. . **Conteúdo da programação** a lista relacionada aparece após salvar o registro. Para obter mais informações, consulte Publicando conteúdo.
Atribuição a	A pessoa atribuída para criar o conteúdo a partir da solicitação de conteúdo. Este campo é necessário para mudar o estado para **Trabalho em andamento** . Se você selecionar um grupo de atribuição, o **Atribuído a.** a pessoa deve ser um membro ou o grupo selecionado. **Nota:** Quando uma pessoa é inserida em **Atribuído a.** Para uma solicitação de conteúdo, essa pessoa é inserida automaticamente neste campo quando: ○ . **Atribuído a.** o campo está vazio. ○ . **Atribuído a.** o campo não é inserido automaticamente quando: ▪ . **Grupo de atribuição** o campo é diferente na solicitação de conteúdo e no item de solicitação de conteúdo. ▪ . **Atribuído a.** o campo é inserido manualmente no item de solicitação de conteúdo. Inserir uma pessoa atribuída a no item de solicitação de conteúdo não substitui a pessoa atribuída a em uma solicitação de conteúdo.
Grupo de atribuição	O grupo atribuído para criar o conteúdo a partir da solicitação de conteúdo. Se você selecionar um grupo de atribuição, a pessoa atribuída a deverá ser um membro ou o grupo selecionado. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Gerenciar grupos responsáveis .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Quando um grupo de atribuição é inserido em **Grupo de atribuição** Campo para uma solicitação de conteúdo, ele aparece automaticamente neste campo.
Aberta por	A pessoa que está solicitando a criação de conteúdo. **Nota:** Quando o estado do item de solicitação de conteúdo é alterado para **Em revisão** . **Aberto por** a pessoa recebe uma notificação.
Prazo	A data em que a solicitação de conteúdo deve ser concluída.
Prioridade	A urgência associada à solicitação de conteúdo. Suas escolhas são: ○ 1- Crítica ○ 2 - Alta ○ 3 - Moderado(a) ○ 4 - Baixa ○ 5 - Planejamento
Estado	O status da solicitação de conteúdo. ○ Aberto ○ Trabalho em andamento: Uma pessoa atribuída a também deve ser inserida para mudar o estado para **Trabalho em andamento** . ○ Em revisão ▪ Depois que o item de solicitação de conteúdo é programado para publicação, o item de solicitação de conteúdo deve ser alterado para **Em Revisão** . É necessário adicionar um registro de conteúdo de programação ao item de solicitação de conteúdo para mudar o estado para **Em Revisão** . ▪ Quando o Estado é alterado para **Em Revisão** , uma notificação é enviada ao solicitante de conteúdo e cria uma tarefa pendente para o solicitante. ▪ Uma notificação e uma tarefa pendente também são criadas para todos os aprovadores associados ao item de solicitação de conteúdo. ▪ A notificação contém os detalhes da solicitação e um link para uma tarefa pendente que aparece em Central do fun-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	cionário Aberto pela pessoa ou pelo solicitante de conteúdo. Na tarefa pendente, há botões para visualizar e revisar o conteúdo. ▪ Quando o solicitante de conteúdo revisa e aprova o conteúdo, o. **Pronto para publicar** o botão aparece no **Tarefas pendentes** página. ○ Pronto para publicar ▪ Selecionando **Pronto para publicar** o botão indica que o solicitante de conteúdo aprovou o conteúdo. ▪ É necessário adicionar um registro de conteúdo de programação ao item de solicitação de conteúdo para mudar o estado para **Pronto para publicar** . ○ Publicado ▪ Depois que a solicitação de conteúdo tiver sido definida como **Pronto para publicar** , o gerenciador de conteúdo pode mudar o estado para **Publicado** . ▪ Depois que o estado é alterado para **Publicado** todos os itens de conteúdo estão programados para publicação e se tornam disponíveis para seus funcionários quando a data de início da disponibilidade é a partir de **Conteúdo da programação** atingido. ▪ É necessário adicionar um registro de conteúdo de programação ao item de solicitação de conteúdo para mudar o estado para **Publicado** . ○ Cancelado(a) ▪ Cancela o item de solicitação de conteúdo. ▪ Todos os registros associados ao item de solicitação de conteúdo são retidos e ainda podem ser revisados após o cancelamento.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da solicitação de conteúdo. O texto inserido aqui aparece por padrão na descrição resumida do item de conteúdo.
Descrição	Uma descrição mais longa da solicitação de conteúdo com mais detalhes.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Você pode optar por tornar essas informações visíveis para o solicitante marcando a caixa Comentários adicionais (visível para o cliente).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.
   Se você selecionar **Salvar** , O formulário Item de solicitação de conteúdo continua a ser exibido e você pode programar o conteúdo a ser publicado. Selecionando **Atualização** leva você de volta para **Solicitação de conteúdo** formulário.
6. Para programar conteúdo, selecione **Novo** em **Conteúdo da programação** lista relacionada.
   Para obter mais informações sobre programação de conteúdo, consulte Publicando conteúdo.

Lista relacionada de aprovadores

. **Aprovadores** a lista relacionada aparece na parte inferior do **Item de solicitação de conteúdo** formulário. Uma lista de aprovadores é exibida com seu estado associado e **Aberto por** pessoa que aparece automaticamente.

Use **Gerenciar aprovadores** botão para adicionar ou remover aprovadores.

O estado atual de cada aprovador é exibido.

- Ainda não solicitado: O conteúdo não está pronto para revisão.

  Nota: Este estado impede que uma aprovação apareça na lista de tarefas de um aprovador até que o estado seja alterado para Solicitado.

- Solicitado: A aprovação foi enviada ao usuário. A solicitação aparece na lista de tarefas pendentes de um aprovador.
- Aprovado: O conteúdo foi aprovado pelo aprovador. Após a aprovação, o estado do item de solicitação de conteúdo é movido para **Pronto para publicar** .

  Nota: Os gerentes de conteúdo (sn_cd.content_manager) podem substituir o estado manualmente.

- Rejeitado: O conteúdo não foi aprovado. Se os comentários foram adicionados, eles serão exibidos em **Comentários** coluna.
- Cancelado: O usuário foi removido como aprovador.
- Não é mais necessário: A aprovação não é mais necessária.

Discutir

Selecione para iniciar uma discussão na barra lateral sobre o conteúdo proposto. Depois de selecionar este botão, o **Iniciar uma discussão na barra lateral** a janela é aberta. Você pode adicionar participantes à discussão e inserir uma breve mensagem que é enviada aos participantes da discussão.

Criar Conteúdo

Você pode criar conteúdo do **Item de solicitação de conteúdo** formulário.

Selecione uma pessoa em **Atribuído a.** e altere o. **Estado** . **Trabalho em andamento** .

. **Criar conteúdo** o botão aparece na parte superior do **Item de solicitação de conteúdo** formulário.

Selecionando **Criar conteúdo** o botão leva você para **Biblioteca de conteúdo** formulário em que você pode selecionar o tipo de conteúdo que deseja criar. Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.

Editar Conteúdo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode mudar o conteúdo existente associado a um item de solicitação de conteúdo selecionando **Editar conteúdo** botão.

. **Editar conteúdo** o botão aparece quando há conteúdo associado ao item de solicitação de conteúdo e ao **Estado** . **Trabalho em andamento** .

Você será levado para o formulário de conteúdo. Para obter mais informações sobre como editar conteúdo, consulte Conteúdo do portal.

Clonar conteúdo

Você também pode clonar conteúdo do **Item de solicitação de conteúdo** selecionando **Clonar conteúdo** botão. Ao clonar conteúdo, você está fazendo uma cópia do conteúdo original e um número sequencial é adicionado ao nome do conteúdo. Por exemplo, se **faixa de boas-vindas** é o nome do conteúdo associado ao item de solicitação de conteúdo e você seleciona **Clonar conteúdo** o nome do conteúdo clonado é **faixa de boas-vindas (1)** . O nome e os detalhes do conteúdo original permanecem os mesmos.

Para clonar o conteúdo, todo o conteúdo programado associado deve ser removido primeiro.

. **Clonar conteúdo** o botão aparece quando **Estado** . **Trabalho em andamento** .

Selecionando **Clonar conteúdo** o botão leva você para a lista de conteúdo, onde você pode selecionar o conteúdo para clonar. Para obter mais informações sobre como editar conteúdo, consulte Conteúdo do portal.

Exibir Conteúdo

Você pode exibir o conteúdo associado a um item de solicitação de conteúdo se ele tiver uma programação associada e o estado for:

- Em revisão
- Pronto para publicar
- Publicado

Nota: Quando o item de solicitação de conteúdo está nos estados acima, o conteúdo associado não pode ser editado ou clonado.

Para obter mais informações, consulte Publicando conteúdo.

Gerenciar aprovadores

Selecione para adicionar ou excluir revisores de conteúdo existentes.

Nota: Este botão aparece somente para pessoas com a função de gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager). . **Aberto por** o usuário não pode ser removido. . **Aberto por** a pessoa não pode ser removida. Um gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager) pode mudar o. **Aberto por** e remova o usuário se ele precisar ser removido.

Para adicionar um aprovador, selecione em **Usuários** e use o botão de seta para a direita para mover o usuário para **Aprovadores** coluna. Selecione **Enviar**.

Para remover um aprovador, selecione em **Aprovadores** e use o botão de seta para a esquerda para mover o usuário para **Usuários** coluna. Selecione **Enviar**.

. **Aprovadores** a lista relacionada aparece na parte inferior do formulário e mostra todos os usuários necessários para aprovar o conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Excluir

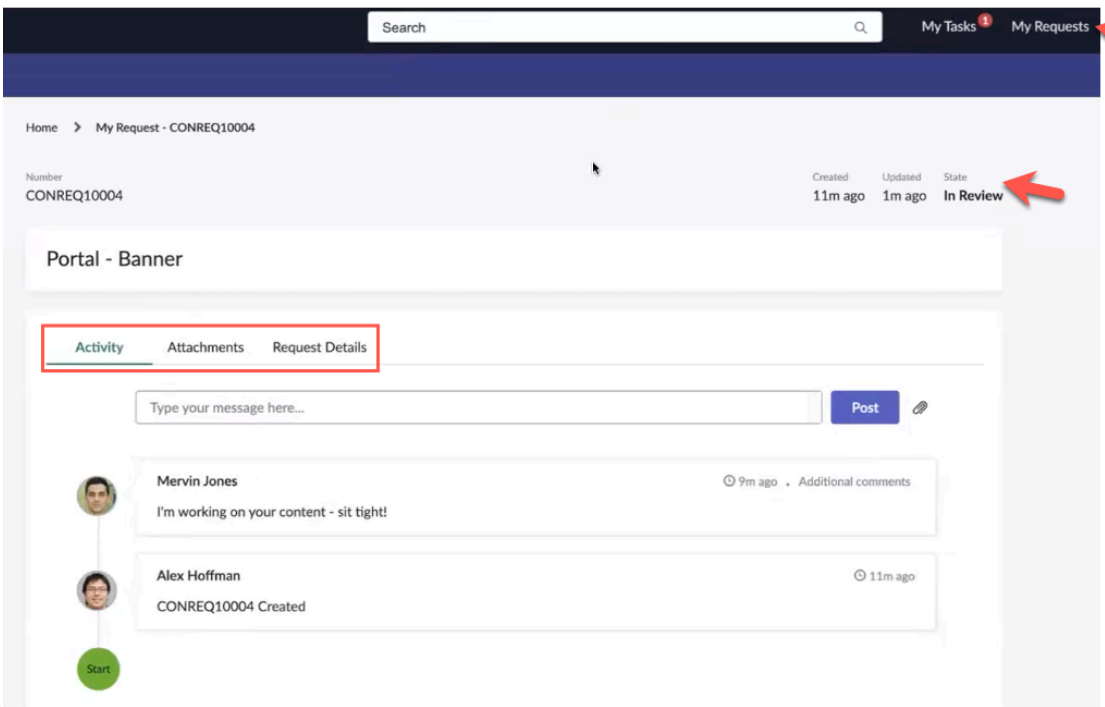
Selecione **Excluir** botão para remover o item de solicitação de conteúdo.

Acompanhamento de solicitações de conteúdo

Depois que uma solicitação de conteúdo é enviada, Governança de conteúdo permite que o solicitante de conteúdo, os gerentes de conteúdo e os administradores de conteúdo acompanhem o status da solicitação e do conteúdo associado.

Acompanhamento como solicitante de conteúdo

Depois de enviar uma solicitação de conteúdo, o funcionário pode rastrear o status da solicitação navegando até **Minhas solicitações**e abrindo a solicitação de conteúdo. Eles podem adicionar um comentário para o gerenciador de conteúdo, anexar arquivos e revisar os detalhes enviados.



O campo de estado de uma solicitação de conteúdo fornece uma atualização rápida de status para o solicitante e a equipe de conteúdo, bem como aciona ações do sistema. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre os estados de solicitação de conteúdo.

Acompanhamento como gerente de conteúdo ou administrador de conteúdo

Gerentes de conteúdo e administradores de conteúdo podem exibir solicitações de conteúdo navegando até **Governança de conteúdo** > **Todas as Solicitações**. Cada vez que um funcionário envia uma solicitação de conteúdo, o sistema cria um registro com o prefixo CONREQ. Este registro pode ser atribuído a um gerente de conteúdo individual ou a um grupo. O registro é usado para as seguintes finalidades:

- Contém os detalhes da solicitação, como o tipo de conteúdo que precisa ser criado e o público pretendido
- Comunique-se com o funcionário que fez a solicitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contém o conteúdo associado depois que ele é criado na lista Itens de solicitação de conteúdo
- Rastreia o status da solicitação

Os administradores de conteúdo e gerentes de conteúdo podem exibir todas as solicitações de conteúdo e o conteúdo associado, mesmo que não estejam atribuídos a esse registro.

Noções básicas sobre os estados de solicitação de conteúdo

O estado da solicitação de conteúdo fornece uma atualização rápida sobre o status atual para o funcionário que fez a solicitação de conteúdo, os aprovadores e a equipe de conteúdo.

A barra de status na parte superior de um registro de solicitação de conteúdo exibe todos os estados, com o estado atual realçado.



Solicitação de conteúdo e estados do item de solicitação de conteúdo

Estado da solicitação de conteúdo	Estado do item da solicitação de conteúdo	Descrição
Novo(a)	Aberto	A solicitação de conteúdo foi enviada
Atribuída	Aberto	O administrador ou gerente de conteúdo atribui a solicitação a um gerente de conteúdo ou equipe e atualiza manualmente o estado
Trabalho em andamento	Trabalho em andamento	O gerenciador de conteúdo atualiza manualmente o estado quando eles começam a trabalhar no tíquete
Em revisão	Em revisão	Depois que o gerente de conteúdo cria o conteúdo e o plano de publicação e clica **Enviar para revisão** , O sistema atualiza o estado para "Em revisão" e atribui uma tarefa ao solicitante de conteúdo e aos aprovadores para revisar o conteúdo **Nota:** Quando um item de solicitação de conteúdo é **Em Revisão** , o conteúdo não pode ser editado. O gerenciador de conteúdo deve reverter o estado para "Trabalho em andamento" para editar o conteúdo.
Pronto para publicar	Pronto para publicar	Quando o solicitante clica **Aprovar** , o sistema atualiza o estado para **Pronto para publicar**
Publicado	Publicado	O gerenciador de conteúdo atualiza manualmente o registro para **Publicado** e o conteúdo se torna

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de conteúdo e estados do item de solicitação de conteúdo

Estado da solicitação de conteúdo	Estado do item da solicitação de conteúdo	Descrição
		disponível para os funcionários de acordo com a configuração do plano de publicação
Cancelado(a)	Cancelado(a)	O administrador de conteúdo cancela a solicitação.

Nota: Itens de solicitação de conteúdo exigem conteúdo e plano de publicação para mudar o estado para **Em Revisão** , **Pronto para publicar** e **Publicado** .

Para obter informações sobre como personalizar o processo de aprovação, consulte Página Tarefas do funcionário.

Atribuir solicitação de conteúdo ao criador de conteúdo

Atribua uma nova solicitação de conteúdo a um gerente de conteúdo para que ele possa criar o conteúdo e um plano de publicação e enviá-lo para aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir uma solicitação de conteúdo a um usuário com o sn_cd.content_manager ou um grupo de atribuição.

Um grupo de atribuição é um grupo de usuários que recebem a solicitação de conteúdo. Governança de conteúdo Inclui dois grupos de atribuição prontos para uso: Administrador de conteúdo e Gerenciador de conteúdo, que contêm os usuários com essas funções. Para configurar um novo grupo de atribuição, consulte Configurar tipos de grupo de atribuição

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Não atribuído**.
2. Clique na solicitação de conteúdo que você deseja atribuir.
3. Insira um funcionário em **Atribuído a.** ou selecione um grupo de atribuição.
4. Altere o campo de estado para **Atribuído** .
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
A solicitação de conteúdo aparece no do usuário **Governança de conteúdo** > **Atribuído a mim** lista.

Adicionar ou remover aprovadores de conteúdo

Um administrador de conteúdo pode modificar a lista de aprovadores de conteúdo para uma solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Todas as solicitações**.
2. Clique na solicitação de conteúdo que você deseja modificar.
3. Role para baixo até a lista relacionada Item de solicitação de conteúdo e selecione o item da solicitação.
4. Clique em **Aprovadores do gerente** .
5. Use as setas para a esquerda e para a direita para adicionar ou remover usuários da lista de aprovadores.
6. Clique em **Enviar**.
7. Clique em **Atualizar**.

Criação de conteúdo por meio da governança de conteúdo

Quando um item de solicitação de conteúdo for atribuído a você, crie e programe o conteúdo e envie-o para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Governança de conteúdo** > **Atribuído a mim**.
2. Clique na solicitação de conteúdo que você deseja atender.
3. Altere o campo de estado para **Trabalho em andamento** .
4. No menu superior esquerdo, clique em **Salvar** .
   Se você clicar em **Atualização** , O sistema retorna você para a lista Atribuído a mim e você deve reabrir a solicitação de conteúdo.
5. Role para baixo até a lista relacionada Item de solicitação de conteúdo e selecione o item da solicitação.
6. Clique em **Criar conteúdo** .
   Crie e programe o conteúdo no Conteúdo do portal.

   Nota: Ao criar o plano de publicação, o **Inativo** a opção é selecionada por padrão. Quando o conteúdo é aprovado, o sistema ativa o plano de publicação. Como alternativa, você pode definir uma duração de publicação. No entanto, se você selecionar **Sempre ativo** , o conteúdo será publicado sem aprovação.

7. Clique em **Enviar para revisão** .
   O sistema atualiza o status da solicitação de conteúdo para Em Revisão . Para editar o conteúdo, você deve reverter o status para Em andamento .

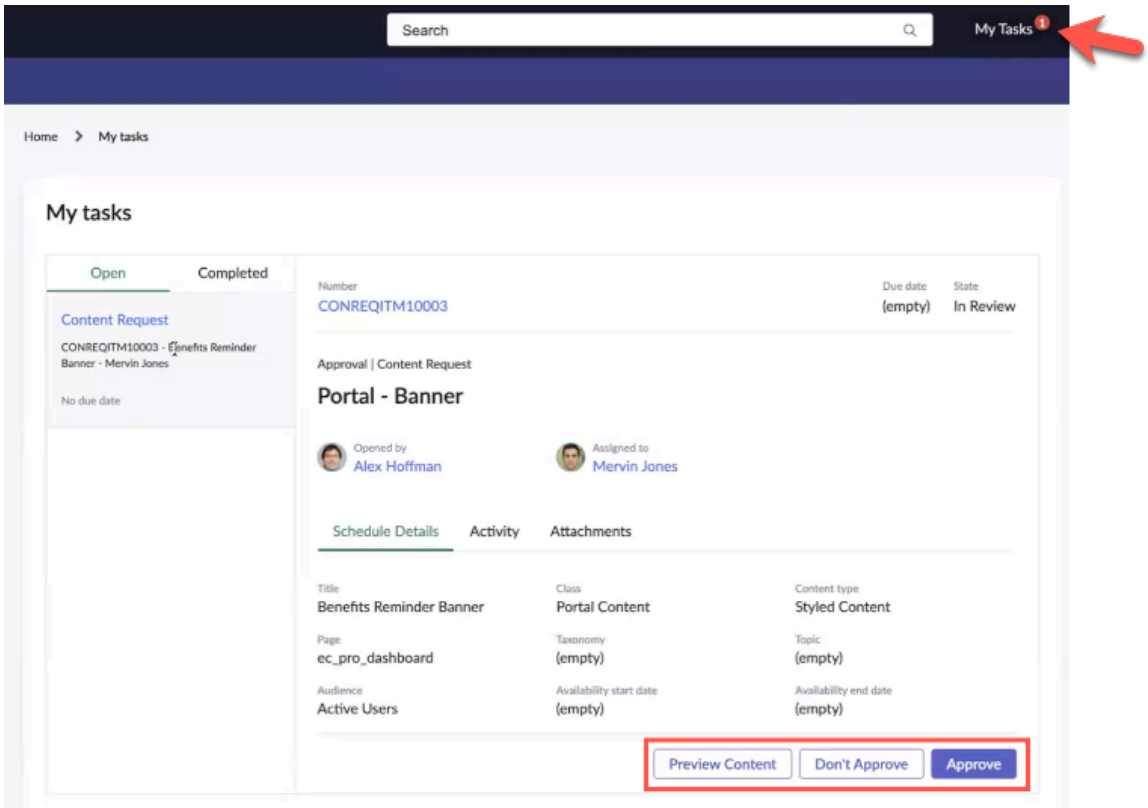
Visualizar e aprovar um item de solicitação de conteúdo

Os solicitantes de conteúdo podem visualizar itens de solicitação de conteúdo antes de aprová-los para publicação.

Quando um criador de conteúdo envia o conteúdo concluído para revisão, o sistema atribui uma nova tarefa ao solicitante e a todos os aprovadores adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O solicitante de conteúdo pode visualizar o item de conteúdo que aparece em um portal de visualização com o item de conteúdo realçado.

Nota: Conteúdo avançado, notícias e conteúdo do tipo portal podem ser visualizados.

O portal usado para visualizações é determinado pela propriedade do sistema sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix encontrada em **Propriedades** Em Configurações de experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo e Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo.

Notificação por e-mail

Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante de conteúdo e aparece como tarefa pendente em **Minhas tarefas** em Central do funcionário - Pro. Um link é fornecido para a tarefa pendente.

Para obter informações sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Crie uma notificação por e-mail .

Entenda o painel Operações de conteúdo

O painel Operações de conteúdo é um ponto inicial para autores de conteúdo, em que eles podem criar conteúdo, exibir métricas de engajamento para conteúdo publicado, calendário de publicação de conteúdo, solicitações de conteúdo recebidas e revisar a propriedade de páginas e widgets.

Visão geral do painel

Usuários com a função de Gerenciador de conteúdo podem acessar o. **Minhas operações de conteúdo** Painel de Publicação de conteúdo, Experiências de conteúdo ou Governança de conteúdo como ponto de partida para criar ou gerenciar conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O administrador deve instalar os seguintes plug-ins (versão da Store de agosto de 2024 ou posterior) para habilitar este painel:

- Publicação de conteúdo
- Governança de conteúdo
- Experiências de conteúdo (opcional)

Para obter mais informações, consulte Plug-ins do Central do funcionário.

Meu Conteúdo

A guia Meu conteúdo contém métricas sobre o conteúdo que você criou. A exibição pode variar dependendo dos plug-ins em sua instância.

Meus cartões de conteúdo

Cartão	Descrição
Meu Conteúdo	Lista de todo o conteúdo que você criou.
Biblioteca de conteúdo e campanhas	Fornece uma exibição rápida do status do conteúdo programado e do conteúdo da campanha (se o plug-in Experiências de conteúdo estiver instalado) por meio dos seguintes cartões: • **Conteúdo a ser publicado** : O número de itens de conteúdo programados, mas ainda não publicados no portal ou no aplicativo Now Mobile. Clique neste cartão para abrir os registros de conteúdo de programação. • **Conteúdo que expira em 7 dias** : O número de seus itens de conteúdo com uma data de término de programação em sete dias. • **Conteúdo da campanha a ser publicado** : O número de itens de conteúdo que estão em um pacote de campanha. • **Conteúdo da campanha que expira em 7 dias** : O número de itens de conteúdo publicados no momento que estão em pacotes com uma data de término em sete dias. **Nota:** O administrador de conteúdo pode alterar o número de dias do **Conteúdo expirando** e. **Conteúdo da campanha expirando** Modificando as propriedades de governança de conteúdo. Consulte Propriedades instaladas com a governança de conteúdo.
Solicitações de conteúdo	Fornece uma exibição rápida das solicitações de conteúdo por meio dos seguintes cartões: • **Solicitações de conteúdo não atribuídas** Solicitações de conteúdo de entrada que não têm um usuário atribuído. • **Solicitações de conteúdo com vencimento em 7 dias** Solicitações de conteúdo atribuídas e não atribuídas com prazo de sete dias.

Tradução automática

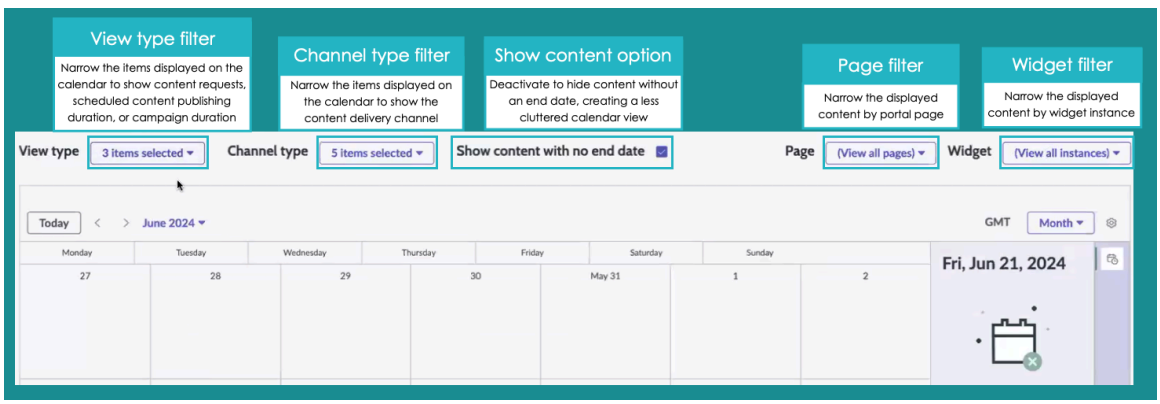
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Meus cartões de conteúdo

Cartão	Descrição
	• **Solicitações de conteúdo em andamento** : Solicitações de conteúdo que têm um item de conteúdo associado e um **em andamento** status. • **Solicitações de conteúdo em revisão** Solicitações de conteúdo que estão aguardando aprovação do usuário que solicitou o conteúdo ou de revisores adicionais. • **Solicitações de conteúdo prontas para publicação** Solicitações de conteúdo aprovadas que têm um item de conteúdo com um registro de programação de conteúdo. **Nota:** O administrador de conteúdo pode alterar o número de dias do **Solicitações de conteúdo vencidas** Modificando as propriedades de governança de conteúdo. Consulte Propriedades instaladas com a governança de conteúdo.

Calendário de publicação

O calendário de publicação fornece uma interface única na qual os gerentes de conteúdo podem exibir qual conteúdo será publicado e onde, próximas campanhas e solicitações de conteúdo por data de vencimento.



Filtros de calendário

Filtrar	Descrição
Tipo de exibição	Restringir os itens exibidos no calendário para mostrar: • Solicitações de conteúdo A solicitação de conteúdo aparece na data de vencimento do item de solicitação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Gerenciar solicitações de conteúdo. • Biblioteca de Conteúdo O conteúdo aparece com base no registro de programação de conteúdo, com exceção de artigos de notícias e conteúdo pendente, que são explicados em **Tipo de canal** seção abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros de calendário

Filtrar	Descrição
	Nota: O calendário exibe somente conteúdo com data de início configurada. O conteúdo definido como "Sempre ativo" não aparecerá no calendário. • Conteúdo da campanha O calendário exibe o conteúdo que está em uma campanha publicada e em um pacote com um gatilho de data imediata ou fixa. Para obter mais informações, consulte Gatilhos de pacote de campanha. O conteúdo aparece no calendário com base na data do pacote, não na data de início da campanha. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se o plug-in Experiências de conteúdo estiver instalado. • Conteúdo da campanha O calendário exibe o conteúdo da campanha com base na configuração do gatilho do pacote. Para obter mais informações, consulte Gatilhos de pacote de campanha. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se o plug-in Experiências de conteúdo estiver instalado.
Tipo de canal	O calendário usa cores diferentes para distinguir entre os tipos de canal, ajudando você a diferenciá-los facilmente. Use o filtro para restringir os itens exibidos no calendário para mostrar canais de entrega de conteúdo específicos. • Conteúdo para celular • O conteúdo de notícias é exibido com base na data de início da publicação do artigo • Conteúdo da notificação • Conteúdo do portal • O conteúdo pendente é exibido com base em **Quando processar** data
Página	Restringir o conteúdo exibido por página do portal.
Widget	Restrinja o conteúdo exibido por instância de widget. O menu suspenso exibe widgets de Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Widgets do Central do funcionário.

Responsáveis

A guia Propriedade fornece uma visão geral do conteúdo, páginas, tópicos e propriedade do público. Para saber mais sobre propriedade, consulte Propriedade do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar filtros para especificar um grupo ou usuário para exibir informações por:

Grupo

O menu suspenso do filtro de grupo contém grupos baseados em função (administrador de conteúdo e gerenciador de conteúdo), que incluem todos os usuários com a função selecionada. Esses grupos baseados em função são configurados no nível da plataforma por um administrador do sistema.

Usuário

O menu suspenso do filtro de usuário contém todos os usuários com uma função de administrador de conteúdo ou gerente de conteúdo.

Cartões de propriedade

Cartão	Descrição
Conteúdo que têm proprietário	Exiba todo o conteúdo que você criou ou para o qual tem permissões de propriedade
Páginas que têm proprietário	Exiba todo o conteúdo que você criou ou para o qual tem permissões de propriedade
Tópicos que têm proprietário	Exiba todos os tópicos para os quais você tem permissões de propriedade
Públicos que têm proprietário	Exiba todos os públicos para os quais você tem permissões de propriedade

Como usar o Central do funcionário - Pro

Central do funcionário - Pro Estende os recursos padrão da Central do funcionário e fornece recursos adicionais. Esses recursos estão focados em fornecer uma plataforma unificada de informações e engajamento para seus funcionários.

- Use a experiência integrada e o feedback de serviço

  Habilite a experiência integrada e o feedback de serviço para criar um loop de feedback rápido e eficiente em todos os portais.

- Agendar um compromisso

  programe e gerencie compromissos em várias unidades de negócios no Central do funcionário - Pro portal.

Use a experiência integrada e o feedback de serviço

A experiência integrada e o feedback de serviço permitem o compartilhamento rápido de feedback em Central do funcionário portal.

Você pode habilitar o widget de gaveta de feedback de experiência e serviço em todas as páginas do seu portal. Ele fornece uma experiência de feedback contínua para os usuários.

Feedback de experiência

Você pode fornecer seu feedback de experiência do usuário no widget Compartimento nas páginas do portal ou no Virtual Agent.

Dependendo da configuração do portal, o widget de feedback pode aparecer em intervalos regulares. Você pode selecionar **Lembrar-me mais tarde** para parar o lembrete.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Feedback do serviço

Você pode compartilhar seu feedback de experiência de serviço:

- Depois de aumentar um Catálogo de serviços solicitação de item.
- Depois de acessar um Base de conhecimento artigo.

Você pode fornecer sua experiência geral do usuário para uma página de tópico ou qualquer outra página no portal. Você também pode fornecer feedback do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre como selecionar diferentes tipos de feedback, consulte Configure a definição de feedback.

Junto com a classificação, disponível para os tipos de feedback de serviço, você pode optar por fornecer comentários adicionais que possa ter.

Você pode optar por permanecer anônimo e não compartilhar suas informações pessoais enquanto fornece seu feedback.

Resolva uma tarefa de feedback

Resolva uma tarefa criada a partir de um feedback enviado por meio da experiência integrada e do feedback de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. **Opcional:** Na página Minhas tarefas, selecione **Tarefas de feedback** Nas opções Filtrar por:. Você pode selecionar um ou mais dos seguintes **Tarefa de feedback** tipos:
   - **Experiência**
   - **Na página**
   - **Página de tópico**
   - **Fluxo de trabalho**

   Nota: . **Tipo de tarefa** O filtro em Minhas tarefas pode ser habilitado no **Categorias de filtro de tarefas pendentes** .
3. Em **Aberto** selecione a tarefa de feedback que você deseja resolver. Os detalhes da tarefa aparecem na página, incluindo **Feedback fornecido por** , **Valor escalonado** e **Definição de feedback** tipo.
4. Selecione **Ignorar** ou **Resolva e conclua** para fechar uma tarefa de feedback em aberto.

Seleção	Ação
Omitir	A tarefa de feedback foi ignorada.
Resolver e concluir	A janela Resolver e concluir feedback é aberta para sugerir etapas para concluir a tarefa.

5. Na janela Resolver e concluir, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver e preencher o formulário

Campo	Descrição
Notificar o feedback fornecido?	Opção para enviar um e-mail de notificação para o provedor de feedback. Este campo fica visível quando o provedor de feedback compartilha informações pessoais ao enviar o feedback.
Forneça uma resolução (visível para o provedor de feedback)	Caixa de comentários para fornecer uma resolução.

6. Selecione **Resolva e conclua** botão para enviar a solução e marcá-la como concluída.
7. **Opcional:** Vá para **Concluído** para exibir sua tarefa de feedback concluída.
   Você pode usar **Tarefas de feedback** opção de filtro para exibir suas tarefas abertas e concluídas.

Nota: Uma notificação de feedback é enviada ao provedor de feedback quando ela é resolvida. Para obter mais informações, consulte Notificação de tarefa de feedback.

Notificação de tarefa de feedback

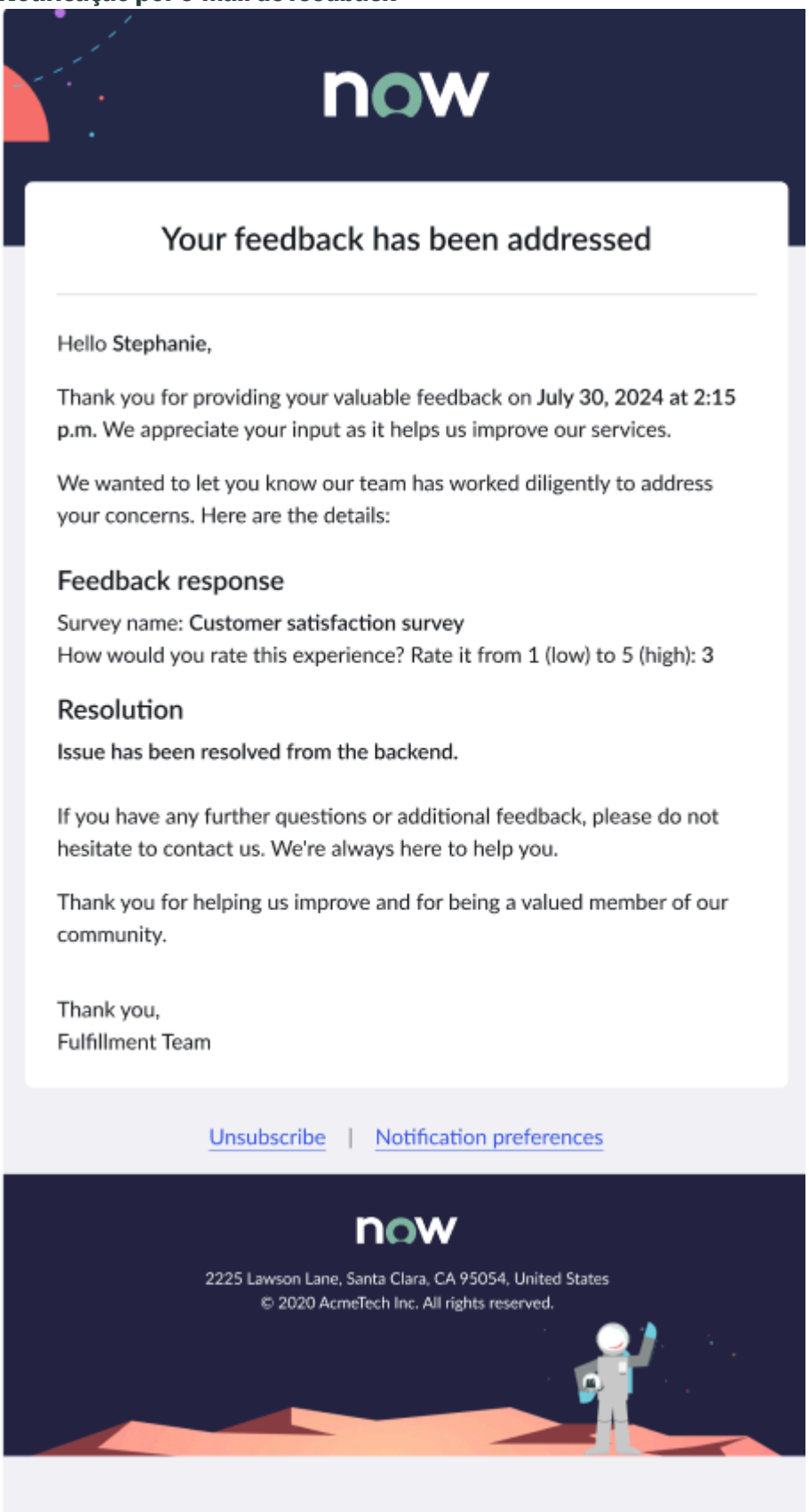
A notificação da tarefa de feedback é enviada ao provedor de feedback quando a resolução é fornecida.

Um e-mail de notificação é enviado para o provedor de feedback quando uma tarefa de feedback é marcada como **Resolvido e concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação por e-mail de feedback



O e-mail de notificação contém a data e a hora do feedback fornecido, qualquer resposta de feedback adicionada e os detalhes da resolução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agendar um compromisso

Programe um compromisso virtual ou presencial selecionando um motivo e fornecendo suas informações de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Você pode programar um compromisso nos seguintes pontos de entrada.
   Alguns pontos de entrada podem não estar disponíveis com base na configuração definida pelo administrador.

Ponto de Entrada	Etapas para programar compromisso
Central do funcionário	○ Na página principal, selecione **Agendar compromisso** em **Links rápidos** seção. ○ Na página principal, selecione **Compromissos** e selecione **Novo compromisso** . ○ Em **Recursos Humanos** , no **Links rápidos** , selecione **Agendar compromisso** .
Central do funcionário - Pro Quiosque	Em **Obter suporte** , selecione **Agendar compromisso** .
artigo da Base de conhecimento	No final do artigo, selecione **Agende um compromisso** .
Detalhes da solicitação	No menu Ações, selecione **Agende um compromisso** .
Página Minhas tarefas	**a.** Selecione uma tarefa. **b.** No painel de detalhes da tarefa, selecione **Agendar compromisso** .
ITSM Walk-up Experience	Ao programar um balcão de serviços, selecione **Em vez disso, programe um compromisso** .

2. Na página Tipo de compromisso, selecione **Agendar compromisso** e selecione **Continuar** .
3. No formulário Programar compromisso, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário Agendar compromisso

   Nota: Alguns campos podem não estar disponíveis com base na configuração definida pelo administrador.

   .
4. Marque a caixa de seleção para concordar em receber mensagens e atualizações sobre seu compromisso.
5. **Opcional:** Marque a caixa de seleção para atualizar as informações de contato em seu perfil.
   Aplicável se as informações de contato fornecidas forem diferentes das informações no seu perfil.
6. **Opcional:** Insira detalhes adicionais sobre seu compromisso.
7. Selecione **Agendar um compromisso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie suas consultas

Atualize ou cancele compromissos futuros ou forneça feedback para compromissos concluídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. De **Meus itens ativos** , selecione **Compromissos** .
3. **Opcional:** Selecione um **Categoria de compromisso** e. **Estado do compromisso** para filtrar a lista de compromissos.
4. **Opcional:** Selecione um compromisso para abrir a página de detalhes do compromisso.
5. No menu de contexto, selecione uma opção com base em seu requisito.

Nota: Você pode executar essas ações na página da lista de compromissos ou na página de detalhes do compromisso.

Escolha	Ação
Cancelar	. **Cancelar compromisso** é aberta. Você pode cancelar o compromisso selecionando **Sim, cancelar** .
Atualizar	A página Programar compromisso é aberta. Os campos são preenchidos previamente com os detalhes do compromisso. Você pode editar os detalhes e reprogramar o compromisso. Para obter mais informações sobre como programar um compromisso, consulte Agendar um compromisso.
Enviar feedback	. **Dar feedback** é aberta. Você pode selecionar uma classificação e fornecer comentários adicionais. Esta opção estará disponível somente se o estado do compromisso for **Concluído** . Você só pode dar um feedback para um compromisso. Para obter mais informações sobre como fornecer feedback, consulte Use a experiência integrada e o feedback de serviço.

Referência do Central do funcionário - Pro

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e gerenciar Central do funcionário - Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Bloquear conteúdo

Formulário Bloquear conteúdo

Bloquear campos de conteúdo

Campos	Descrição
Nome	Nome do conteúdo do bloco. O nome é o que você seleciona ao extrair conteúdo de bloco para um blog da comunidade.
Permitir personalização	Permite o uso de variáveis obtidas das tabelas Perfil de RH ou Usuário do sistema para personalizar seu conteúdo. Selecione a caixa e. **Tabela de referência do usuário** aparece.
Tabela de referência de usuário	Determina as variáveis que você pode usar para personalizar o texto do conteúdo do bloco. Selecione **Perfil de RH** para selecionar variáveis da tabela sn_hr_core_profile. Selecione **Usuário** para selecionar variáveis da tabela sys_user.
Selecionar variáveis	Exibe variáveis dependentes da tabela selecionada em **Tabela de referência do usuário** . As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o conteúdo do bloco.
Rich text	Texto que compreende o conteúdo do bloco. Para inserir variáveis, coloque o cursor no local desejado e clique na variável. Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado e estilo de fonte.

Painéis Visão geral da campanha e Análise de campanha

A Análise de conteúdo coleta dados sobre as interações do usuário e gera visualizações para ajudar os gerentes de campanha a determinar a eficácia das campanhas.

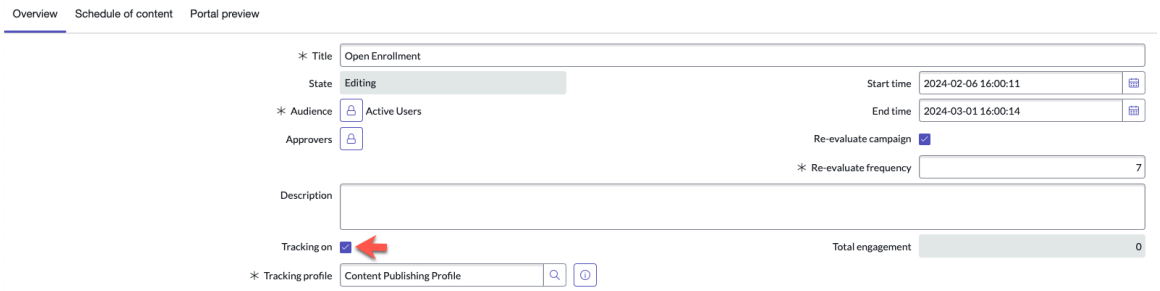
Use a Análise de conteúdo para medir a eficácia de uma campanha e o conteúdo fornecido aos seus funcionários. A Análise de conteúdo é um dos vários recursos para ajudar você a melhorar suas campanhas. Para saber mais sobre os outros recursos, consulte Analisando a eficácia da sua campanha.

Quando o acompanhamento está habilitado para uma campanha, a Análise de conteúdo gera visualizações de dados. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações sobre como habilitar o acompanhamento, consulte Crie uma campanha.



Nota: Recomendamos aguardar pelo menos 24 horas após a publicação para que os dados apareçam nos painéis.

Acompanhamento de interações

Os painéis exibem visualizações de dados para parâmetros específicos, como interações do usuário com o conteúdo.

Nota:

- Uma interação é uma ação realizada pelo usuário, como download, clique em link, conclusão de tarefa pendente ou reprodução de vídeo.
- Uma impressão é uma instância de conteúdo que aparece para um usuário. Cada vez que um usuário exibe o conteúdo, ele é contado como uma interação.

A Análise de conteúdo rastreia as seguintes interações do usuário (dependendo do tipo de conteúdo). Quando o conteúdo é renderizado no portal, o sistema conta isso como uma impressão. Quando um funcionário clica no conteúdo, o sistema conta isso como um clique, download ou reproduzido (dependendo do tipo de conteúdo).

- Clique na faixa
- Impressão da faixa
- Download do calendário
- Impressão de calendário
- Clique no e-mail
- Download de evento
- Impressão do evento
- Clique no link baseado em imagem
- Impressão de link baseada em imagem
- Clique no link
- Conteúdo avançado clicado
- Impressão de conteúdo avançado
- Conclusão da tarefa pendente
- Impressão pendente
- Impressão de vídeo
- Vídeo reproduzido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de visão geral da campanha

O painel Visão geral da campanha exibe métricas de desempenho por campanha, incluindo tarefas encerradas e ações do usuário.

Métricas de desempenho da campanha

Visualização	Descrição
Tarefas de campanha em aberto	Número de tarefas em cada estado por campanha. O valor em cada célula é vinculado a uma lista das tarefas nesse estado e campanha.
Encerramentos de tarefas de campanha esta semana	Gráfico de barras empilhadas que mostra o número de tarefas que foram encerradas esta semana. Passe o mouse sobre uma barra para ver as métricas específicas de uma campanha.
Atividade do evento ao longo do tempo	Número total de interações do usuário com o conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por conteúdo	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa uma parte do conteúdo. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por ação	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa um tipo de interação. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um tipo de interação.
Atividade de ação	Gráfico de pizza que mostra as proporções de cada tipo de interação e impressões em comparação com o número total de ações.
Conteúdo principal	Gráfico de barras mostrando o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos.
Notificações principais	Gráfico de barras que mostra as notificações por e-mail mais clicadas durante a campanha.

Painel de análise de campanha

O painel de Análise de campanha exibe dados sobre engajamento, tarefas pendentes e impacto da campanha. Use filtros para especificar as métricas a serem incluídas nas visualizações. Escolha entre **Campanha** e. **Objetivo de sucesso da campanha** , em seguida, especifique qual campanha ou objetivo de sucesso da campanha.

Guia Envolvimento da campanha

Visualização	Descrição
Informações da campanha	Exibe o título e o público da campanha
Dias em execução	As datas de início e término de uma campanha e o total de dias em que a campanha foi executada até o momento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Envolvimento da campanha

Visualização	Descrição
Compromisso total	Esta métrica fornece estatísticas sobre quantos funcionários estão interagindo com a campanha. Ele mostra a porcentagem de metas de campanha que visitaram o portal de destino e se envolveram com o conteúdo clicando ou exibindo. As metas de campanha que nunca estiveram no portal não fazem parte desse cálculo. **Nota:** Atualmente, os cliques no link de e-mail são rastreados como anônimos e não afetam a pontuação de engajamento da campanha.
Atividade de evento ao longo do tempo	Número total de interações do usuário com o conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por conteúdo	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa uma parte do conteúdo. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por ação	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa um tipo de interação. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um tipo de interação.
Atividade de ação	Gráfico de pizza que mostra as proporções de cada tipo de interação e impressões em comparação com o número total de ações.
Conteúdo principal	Gráfico de barras mostrando o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos.
Notificações principais	Gráfico de barras que mostra as notificações mais distribuídas durante a campanha.

Guia Tarefas Pendentes

Visualização	Descrição
Todas as tarefas pendentes da campanha	Mostra dados da campanha em um gráfico de barras dos últimos 12 meses para tarefas pendentes por estado. • Encerrado concluído • Encerradas incompletas • Aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Impacto da campanha

Visualização	Descrição
Impacto da campanha	O Impacto da campanha mostra dados relacionados aos objetivos de sucesso da campanha estabelecidos. Para obter mais informações sobre como criar objetivos de sucesso da campanha, consulte Criar objetivos de sucesso da campanha. Selecione um objetivo de sucesso da campanha para exibir um gráfico que mostra como sua campanha está progredindo. O gráfico de impacto da campanha mostra: • Contagem de avaliação: Mostra os dados atuais durante a duração da campanha. Use essas informações para comparar com sua linha de base e a contagem de meta mostra como sua campanha está progredindo. • Contagem de linha de base: Mostra dados históricos com base em campanhas anteriores semelhantes. • Contagem de meta: A contagem que você espera alcançar quando não há dados históricos disponíveis. • Tendência: Depende de como você define o tipo de objetivo de sucesso da campanha. Se você selecionar Desvio, sua tendência deverá apontar para baixo. Se você selecionar Ação de condução, sua tendência deverá apontar para cima. • Contagem de avaliação de previsão: Mostra o quão próxima a campanha está da contagem de meta e quando ela pode ser atingida.

Componentes instalados com Central do funcionário - Pro

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Central do funcionário - Pro plug-in, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: . Central do funcionário o plug-in [com.sn_hr_service_portal] ativa a propriedade do sistema sn_hr_sp.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua somente seu Central do funcionário usuário administrador, exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
EC Configuração do portal [sn_hr_sp_esc_portal_config]	EC tabela de configuração do portal.
Configuração de tarefas pendentes [sn_hr_sp_todos_config]	Tabela de configuração de tarefas pendentes.
Mapeamentos do widget de tarefas pendentes [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	Tabela de mapeamento de widget Tarefas Pendentes.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Widgets instalados

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Inicializador da aplicação	inicializador da aplicação	Aparece na página inicial para fornecer acesso com um clique a aplicações e favoritos usados recentemente.
Concluir tarefa de feedback	tarefa-feedback-complete	
Organograma de gerentes pontilhados	organograma-gerentes-pontilhados	
Pesquisa de Feedback EX	ex-feedback-survey	Fornece o recurso de pesquisa no portal .
Gaveta de feedback de experiência	experiência-feedback-gaveta	
Item do cabeçalho do feedback da experiência	experience-feedback-header-item	Fornece um menu de cabeçalho para a funcionalidade de feedback da experiência em Now Mobile®.
Wrapper de cabeçalho de feedback de experiência	experience-feedback-header-wrapper	
Feedback de experiência móvel	experience-feedback-mobile	
Modal de feedback de experiência	experience-feedback-modal	
Avaliação do feedback de experiência	experience-feedback-rating	Orienta a lógica de apresentação das classificações de feedback.
Wrapper de feedback de experiência	experience-feedback-wrapper	
Feedback do fluxo de experiência	experience-flow-feedback	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Feedback do fluxo de trabalho da experiência	experience-workflow-feedback	Orienta o fluxo de trabalho de feedback.
Detalhes das pendências do feedback	ex-feedback-to-do-details	
Wrapper de feedback do MESP	mesp_feedback_wrapper	
Organograma (EC)	organograma	Exibe o organograma dos funcionários, os relacionamentos com outros funcionários e muito mais.
Feedback por emoji de classificação	emoji-feedback de classificação	Captura feedback por meio de emojis.
Feedback numérico de classificação	feedback-numérico	Captura feedback de classificação numérica.
Feedback por estrela de classificação	feedback-estrela	Captura feedback de classificação de 5 estrelas.
Feedback por polegar de classificação	feedback de polegar de classificação	
Pular tarefa de feedback	tarefa ignorar feedback	
Aplicações Web	web_applications	Fornece acesso com um clique às aplicações atribuídas ao usuário.

Componentes instalados com Envolvimento com conteúdo

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Envolvimento com conteúdo.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Para obter mais informações sobre tabelas, consulte Administração de tabela .

Funções instaladas

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de compromisso [sn_ce.admin]	Configura as reações	Nenhum(a)

Componentes instalados com Experiências de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Experiências de conteúdo [sn_cd], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Para obter mais informações sobre tabelas, consulte Administração de tabela .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Experiências de conteúdo [sn_cd] ativa a propriedade do sistema sn_ca.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua seu único usuário administrador de Experiências de conteúdo exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções

As funções a seguir são incluídas quando você instala o. Central do funcionário aplicação (sn_ex_sp):

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Aprovador da campanha [sn_ca.campaign_approver]	Quando configurado, pode aprovar conteúdo para uma campanha. Requer aprovação antes que uma campanha seja publicada.	Aprovador de conteúdo [sn_cd.content_approver]
Administrador de conteúdo [sn_ca.campaign_admin]	Concede acesso a todas as informações e privilégios das Experiências de conteúdo. Pode criar, configurar, administrar e programar campanhas. Pode acessar registros de leitura e gravação nas tabelas Experiências de conteúdo. Pode usar um perfil de acompanhamento de análise com uma campanha. **Nota:** Não herda a função Administrador de análise de entrega de conteúdo [sn_cda.analytics_admin] para configurar perfis de acompanhamento.	Gerenciador de experiências de conteúdo [sn_ca.campaign_manager]
Gerenciador de conteúdo [sn_ca.campaign_manager]	Fornece acesso a todo o conteúdo de Experiências de conteúdo. Isso inclui:	• Aprovador da campanha [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Criando e programando conteúdo para Central do funcionário e campanhas.	• sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Experiências de conteúdo: Adicione conteúdo de campanha fora do portal	Cria sn_ca_campaign_item_user_records para e-mails enviados. Ele não envia o e-mail. É executado a cada quatro horas por padrão.
Experiências de conteúdo: Calcular compromissos de campanha	Calcula o número total de compromissos acionáveis (vídeos exibidos, links clicados) registrados dividido pelo número total possível com uma porcentagem de engajamento. Executado em um intervalo de repetição designado.
Experiências de conteúdo: Critérios de sucesso da campanha	Preenche a contagem de base e a contagem do período de avaliação. Executa os critérios de avaliação configurados para uma campanha. Usa os objetivos de sucesso das campanhas publicadas ou concluídas (a data de término passou) e avalia-os para calcular: • Contagem de linhas de base • Contagem de meta • Contagem de avaliação Contagem de avaliação analisada em relação à contagem de destino para determinar o sucesso. Executado diariamente.
Experiências de conteúdo: Criar pendências	Cria tarefas pendentes para o público atribuído a uma campanha. É executado a cada hora por padrão.
Experiências de conteúdo: Desativar usuários da campanha	Desativa usuários atribuídos a uma campanha que foi encerrada. É executado a cada seis horas por padrão.
Experiências de conteúdo: Gerenciar estados de conteúdo	Atualiza o estado do conteúdo direcionado e marca o conteúdo como disponível ou expirado. Por exemplo: • Um registro de conteúdo direcionado está disponível a partir de 12/01/2019. • Hoje é 11-27-2019.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
	• Quando 12-01-2019 chega, o estado do conteúdo direcionado muda de Pendente para Pronto ou Disponível. • Se o mesmo conteúdo só estiver disponível até 12-05-2019 e a data for 12-06-2019, o estado do conteúdo direcionado mudará para Concluído ou Incompleto. É executado a cada hora e cinco minutos por padrão.
Experiências de conteúdo: Processar análise SNC	Processa a análise capturada usando um rastreador da ServiceNow para atualizar as estatísticas da campanha. Executado diariamente. **Nota:** Disponível para uso se o perfil de acompanhamento SNC falhar ao atualizar e funcionar com o Flow Designer.
Experiências de conteúdo: Limpar dados da campanha	Limpa campanhas e usuários com base nas configurações de Propriedades das Configurações de experiências de conteúdo. Consulte a seção Limpeza em Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo. É executado a cada hora por padrão.
Perfil de experiências de conteúdo	Funciona com o gatilho associado ao Perfil de experiências de conteúdo. Processa a análise coletada pelo rastreador de perfil de experiências de conteúdo para atualizar as estatísticas da campanha. Executado diariamente.
Experiências de conteúdo: enviar Notificações por e-mail	Envia os e-mails de uma campanha. É executado a cada hora por padrão.
Experiências de conteúdo: enviar Notificações por push	Envia notificações por SMS para uma campanha. Executado em um intervalo de repetição designado.
Experiências de conteúdo: Enviar notificações do MS Teams	Envia uma notificação do MS Teams para uma campanha. É executado a cada 90 minutos por padrão.
Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha	Reavalia o público de uma campanha e remove funcionários que não atendem mais aos critérios. Adiciona usuários que correspondem aos critérios definidos à campanha. Os usuários aparecem na lista relacionada Metas da campanha para uma campanha. Você pode exibir o público atualizado na guia Metas da campanha de uma campanha. Consulte Exibir metas da campanha. Executado diariamente por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Campanha [sn_ca_campaign]	Define informações de alto nível sobre uma campanha, incluindo o intervalo de datas de destino e de que uma campanha executa e o público que pode exibi-la.
Pacote de campanha [sn_ca_campaign_bundle]	Mecanismo de agrupamento para itens que têm o mesmo mecanismo de acionamento e disponibilidade.
Conteúdo da campanha [sn_ca_campaign_item]	Conteúdo da campanha associado a um pacote.
Conteúdo direcionado [sn_ca_campaign_item_user]	Conteúdo da campanha disponível para o público. Depois que uma campanha é publicada e o conteúdo está disponível, os usuários aparecem na guia Destino da campanha,
Destino da campanha [sn_ca_campaign_user]	Em sua empresa faz parte de uma campanha.
Status de criação [sn_ca_creation_status]	Rastreia se um destino de campanha visitou uma instância de widget específica que faz parte da campanha.

Componentes instalados com a Publicação de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Content Delivery [com.sn_content_delivery], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Publicação de conteúdo [com.sn_content_delivery] ativa a propriedade do sistema sn_cd.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua seu único usuário administrador de Publicação de conteúdo exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas

As funções a seguir são incluídas ao instalar Central do funcionário aplicação (sn_ex_sp):

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de publicação de conteúdo[sn_cd.content_admin]	Concede acesso a todas as informações e privilégios de Publicação de conteúdo. Pode acessar registros de leitura e gravação nas tabelas de publicação de conteúdo.	• Gerenciador de publicação de conteúdo [sn_cd.content_manager] • Gerenciador de modelos [sn_cd.content_template_owner]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Pode adicionar ou editar o tipo de conteúdo. Pode criar ou editar modelos de conteúdo. Pode programar conteúdo para o portal de serviços ou Central do funcionário.	
Gerenciador de publicação de conteúdo [sn_cd.content_manager]	Pode criar e programar conteúdo para Publicação de conteúdo.	Nenhum(a)
Gerenciador de modelos [sn_cd.content_template_owner]	Pode criar e exibir modelos de conteúdo para artigos de notícias.	Nenhum(a)
Gerente de campanha [sn_ca.campaign_manager]	Fornece acesso a todo o conteúdo de Experiências de conteúdo. Isso inclui: Criando e programando conteúdo para Central do funcionário e campanhas.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
Administrador de análise de publicação de conteúdo[sn_cda.analytics_admin]	Necessário para configurar um perfil de análise.	Nenhum(a)
Leitor de análise de publicação de conteúdo[sn_cda.analytics_reader]	Pode acessar e exibir relatórios de análise.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Publicação de conteúdo: Criar tarefas pendentes	Cria tarefas pendentes para o público atribuído. É executado a cada hora por padrão.
Publicação de conteúdo: Desativar conteúdo expirado	Desativa itens de conteúdo publicados se as datas programadas tiverem passado. É executado a cada hora por padrão.
Publicação de conteúdo: Enviar notificações por e-mail	Envia notificação por e-mail para um público especificado e data especificada. É executado a cada hora por padrão.
Publicação de conteúdo: Publique nos fóruns	Publica conteúdo da comunidade em fóruns da comunidade. É executado a cada hora por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Publicação de conteúdo: Enviar notificações do MS Teams	Envia uma notificação programada aos funcionários no MS Teams É executado a cada hora por padrão.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Público [sn_cd_audience]	Um grupo direcionado de usuários.
Dados do público [sn_cd_audience_data]	Usado quando **Tipo de público** . **Carregar arquivo** No formulário Público. Onde você armazena usuários carregados.
Bloquear conteúdo[sn_cd_block]	Conteúdo reutilizável para notificações, comunicados em rich text ou publicações da comunidade (quando você instala comunidades).
Conteúdo da comunidade [sn_cd_content_community]	Conteúdo publicado em um tópico ou fórum em uma comunidade. O conteúdo da comunidade pode ser: • Blog • Evento • Vídeo • Publicar lista
Conteúdo pendente [sn_cd_content_todo]	Define o conteúdo pendente. Conteúdo pendente são tarefas atribuídas a funcionários que podem fazer parte de uma campanha. Tarefas pendentes também podem acionar conteúdo adicional após concluir a tarefa inicial. Os usuários verificam a conclusão da tarefa por: • Clique no botão • Lançamento de vídeo • Clique no link
Tarefa de conteúdo [sn_cd_task]	Estende a tabela Tarefa de RH [sn_hr_core_task] e onde você cria tarefas para Central do funcionário tarefas pendentes.
Configuração do organograma [sn_cd_config_org_chart]	Quais informações aparecem no organograma.
Configuração de exibição do usuário [sn_cd_user_display_configuration]	Controla quando os usuários são exibidos na página do organograma e no widget Minha equipe de HRI no Central do funcionário.
Eventos da empresa [sn_cd_event]	Tipo de conteúdo de eventos da empresa
Conteúdo [sn_cd_content_base]	Tabela base para campos comuns às tabelas de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Conteúdo de notícias [sn_cd_content_article]	Comunicados e notícias da empresa publicados no portal por meio de widgets.
Conteúdo da notificação [sn_cd_content_notification]	Define uma explosão de e-mail anunciando notícias importantes e links que direcionam o usuário para o portal de serviços.
Conteúdo do portal [sn_cd_content_portal]	Conteúdo ou informações que você disponibiliza para seus funcionários no Central do funcionário. O conteúdo pode ser uma faixa, calendário, evento, link baseado em imagem, rich text, URL ou vídeo.
Tipo de conteúdo [sn_cd_content_type]	Classifica o conteúdo que você deseja que apareça no Central do funcionário. Os exemplos são: • Conteúdo da comunidade • Conteúdo do portal • Conteúdo da notificação • Conteúdo de tarefa pendente
Conteúdo da programação [sn_cd_content_visibility]	Determina qual conteúdo aparece no Central do funcionário, para qual público e quando.
Conteúdo do link [sn_cd_url_asset]	Links de URL para informações a serem exibidas no Central do funcionário.

Widgets instalados

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Comunicados (CD)	anúncios em cd	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Rich Text. Uma breve mensagem de transmissão é exibida em um carrossel quando há vários itens.
Feed de notícias da categoria	cd-news-feed-category	Mostra visualizações de artigos de notícias para uma categoria específica.
Experiência de conteúdo	cd-content-experience	Fornece comunicações direcionadas e acionáveis aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Criando campanhas.
Tarefa de conteúdo (CD)	cd-content-todo	Este widget faz parte do processo de conclusão de pendência de RH usado na Central de serviços do funcionário, mas não pode ser usado como um widget autônomo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Calendário de Eventos (CD)	cd-event-calendar	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo do Calendário. Mostra cronogramas.
Notícias em destaque	cd-notícias-em destaque	Mostra artigos realçados na parte superior da Central de notícias.
Links de Informações (CD)	cd-information-links	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de URL. Mostra hiperlinks.
Detalhe do artigo de notícias	cd-news-article-detail	Aparece na página de detalhes do artigo e contém o corpo do artigo conforme criado no Editor de conteúdo avançado.
Carregador de dados de notícias	cd-news-dataloader	Pode ser adicionado à página de detalhes do artigo para facilitar o compartilhamento de dados entre os widgets na página, o que reduz o tempo de carregamento da página.
Feed de notícias	feed de notícias do cd	Aparece na página inicial, na Central de notícias e nas páginas de detalhes do artigo e contém visualizações de artigos de notícias.
Cabeçalho de notícias	cd-news-cabeçalho	Aparece na página de detalhes do artigo e contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem.
Informações de notícias	cd-news-info	Aparece na página de detalhes do artigo e contém a data de publicação do artigo de notícias e o botão Copiar link.
Organograma (CD)	cd-organograma	Mostra um organograma de um funcionário.
Visualizar conteúdo para dispositivos móveis (CD)	cd-preview-mobile-content	Notificações que aparecem na exibição para celular.
Visualização de tarefa pendente de conteúdo (CD)	visualizar_content_todas	Mostra uma visualização do conteúdo pendente.
Links Rápidos (CD)	cd-quick-links	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Link baseado em imagem. Mostra uma linha de imagens clicáveis.
Conteúdo avançado (CD)	cd-rich content	Permite publicar conteúdo avançado, como um artigo de formato longo em um widget no portal (página ou tópico). Mostra visualizações de três partes de conteúdo avançado. Aparece como um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
		carrossel quando há mais de três peças publicadas de conteúdo avançado.
Conteúdo com Estilo (CD)	cd-styled-content	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo estilizado. Mostra faixas ou texto informativo. Você pode configurar cor, alinhamento e outras opções para texto e plano de fundo. Aparece como um carrossel quando há vários itens.
Próximos Eventos (CD)	cd-próximos-eventos	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo do evento. Mostra os próximos eventos.
Carrossel de Vídeo (CD)	cd-video-carrossel	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Vídeo. Vários vídeos são exibidos em um carrossel. Você pode mostrar uma lista de rolagem de vídeos usando este widget. **Nota:** Somente links incorporados do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
Faixa de Boas-vindas (CD)	cd-faixa	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo da faixa. Geralmente usado para mostrar faixas/texto informativos. Mostrado em um carrossel quando há vários itens.

Nota: Esses widgets são compatíveis com o widget Experiência de conteúdo; eles não devem ser usados diretamente no portal: Widget de visualização de CD, conteúdo da faixa do CE, layout do carrossel do CE, layout da lista do CE, conteúdo com estilo do CE, e Layout de bloco CE.

Componentes instalados com a governança de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Governança de conteúdo [sn_cg], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O plug-in Governança de conteúdo [sn_cg] ativa a propriedade do sistema sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua seu único usuário administrador de governança exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Funções instaladas

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário da solicitação de conteúdo [sn_cg.content_request_user]	Fornece acesso de leitura e gravação aos registros de solicitação de conteúdo. Esta função é atribuída automaticamente às funções de administrador de conteúdo de Publicação de conteúdo (sn_cd.content_admin) e gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager).	Nenhum(a)
Usuário da solicitação de itens de conteúdo [sn_cg.content_request_item_user]	Fornece acesso de leitura e gravação aos registros de itens de conteúdo. Esta função é atribuída automaticamente às funções de administrador de conteúdo de Publicação de conteúdo (sn_cd.content_admin) e gerenciador de conteúdo (sn_cd.content_manager).	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Item de solicitação de conteúdo [sn_cg_content_request_item]	Conteúdo criado a partir da interface de governança de conteúdo
Solicitação de conteúdo [sn_cg_content_request]	Solicitação de conteúdo criado por um funcionário ou gerente

Componentes instalados com a Análise de conteúdo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Análise de conteúdo [sn_cda], incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Nota: O plug-in Análise de conteúdo [sn_cda] ativa a propriedade do sistema sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade impede que você exclua seu único usuário administrador da Análise de conteúdo exigindo um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de análise [sn_cda.analytics_admin]	Cria perfis de acompanhamento, atribui as funções sn_cda.analytics_admin e sn_cda.analytics_reader e pode exibir os painéis.	Nenhum(a)
Leitor de análise [sn_cda.analytics_reader]	Pode exibir perfis de acompanhamento e painéis.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Experiências de conteúdo: Calcular compromissos de campanha	Calcula a pontuação de engajamento para cada campanha publicada com o acompanhamento ativado. Por padrão, é executado a cada cinco minutos.
Experiências de conteúdo: Processar análise SNC	Converte análises da tabela Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg] na tabela Estatística de análise [sn_ca_analytics_stat]. Preenche as referências de campanha, ação e conteúdo. Por padrão, é executado diariamente.

Nota: Você pode acionar ou executar um trabalho agendado de perfil de acompanhamento na lista Perfil de acompanhamento. Pode ser necessário adicionar **Gatilho** Usando o recurso Atualizar lista personalizada. Consulte Listas pessoais .

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Importação de análise [sn_cda_import]	Armazena informações sobre importações de perfil.
Log de análise [sn_cda_analytics_log]	Armazena logs criados quando a validação ou a importação de perfil falha.
Estatística de visita de análise [sn_cda_analytics_visit_stat]	Um acúmulo de estatísticas de visita por dia e por perfil. Por exemplo, o número de visitantes e visualizações de página por sessão.
Navegador [sn_cda_visit_browser]	Armazena lista exclusiva de navegadores.
Estatística do navegador [sn_cda_browser_stat]	Armazena análises relacionadas a visitas com base em navegadores e dispositivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Estatística do dispositivo [sn_cda_device_stat]	Armazena análises relacionadas a tipos de dispositivo (por exemplo, desktop, dispositivo móvel).
Estatística de evento [sn_cda_event_stat]	Armazena análise de eventos do navegador (por exemplo, reproduções de vídeo, cliques de botão) de todos os perfis.
Perfil de acompanhamento externo [sn_cda_external_tracking_profile]	Tabela genérica que contém perfis de acompanhamento externos.
Estatística de página [sn_cda_page_stat]	Armazena análise de exibição de página de todos os perfis.
Gatilho de perfil [sn_cda_profile_trigger]	Armazena trabalhos agendados, um por perfil, que importa dados para o perfil de acompanhamento.
País restrito [sn_cda_m2m_prof_country]	Define quais países você não deseja rastrear. Não rastreie usuários que residem no país definido.
Perfil de acompanhamento da ServiceNow [sn_cda_snc_tracking_profile]	Armazena perfis ao rastrear com a ServiceNow. Estende o perfil de acompanhamento [sn_cda_tracking_profile]
Evento rastreado [sn_cda_tracked_evt_agg]	Armazena eventos rastreados brutos para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_event_stat.
Valor do campo rastreado [sn_cda_tracked_fld_value]	Tabela auxiliar a ser usada durante o acompanhamento para armazenar referências a combinações exclusivas de campo/valor. Habilita detalhamentos de análise.
Página rastreada [sn_cda_tracked_page_agg]	Armazena eventos de exibição de página bruta para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_page_stat.
Perfil de acompanhamento [sn_cda_tracking_profile]	Tabela genérica que contém perfis de análise.
Visita rastreada [sn_cda_tracked_visit_agg]	Armazena eventos brutos de visita para perfis da ServiceNow. Quando importado, se transforma na tabela sn_cda_visit_analytics_stat.
Referência de visita [sn_cda_visit_referral]	Armazena análises relacionadas a referências de página.

Tabelas instaladas com Experiências de conteúdo e Análise de conteúdo

Tabela	Descrição
Estatística de análise [sn_ca_analytics_stat]	Armazena análises agregadas para uma campanha, incluindo interações com campanha, ação e conteúdo.
Estatística de campanha arquivada [sn_ca_campaign_arch]	Armazena estatísticas de campanha arquivadas.
Ação rastreada [sn_ca_tracked_action]	Que ações exclusivas você deseja rastrear com uma campanha.
Ação rastreada da campanha [sn_ca_m2m_campaign_action]	Rastreie os relacionamentos muitos para muitos entre ações e uma campanha. Rastreie somente ações que fazem parte de uma campanha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Experiências de conteúdo e Análise de conteúdo

Tabela	Descrição
Ação convertiva [sn_ca_m2m_action_content_type]	Relacionamento muitos para muitos entre ações e tipos de conteúdo. Define quais tipos de ações contribuem para a pontuação de engajamento de uma campanha. Por exemplo, uma ação de impressão de faixa não deve mudar a pontuação de engajamento, mas um clique de faixa deve.

Widgets instalados

Widgets instalados

Widget	ID	Descrição
Controlador de Site da Análise de conteúdo	cda-site-analytics	Ajuda a analisar o comportamento do usuário, as métricas de uso e muito mais no painel de experiência do usuário.

Nota: Um novo **Habilitar acompanhamento** o campo foi introduzido nas notificações de conteúdo, projetado especificamente para conteúdo de e-mail. Os registros de notificação existentes terão este campo desabilitado por padrão, de acordo com as configurações anteriores do sistema e, por padrão, o acompanhamento do conteúdo de e-mail existente será desabilitado. No entanto, para novos conteúdos de notificação por e-mail, o **Habilitar acompanhamento** a opção estará disponível para sua seleção e será habilitada automaticamente na criação de um novo registro. Este recurso fornece maior flexibilidade, permitindo que você determine se o acompanhamento deve ser aplicado a um registro de conteúdo de e-mail específico.

Painéis de Análise de conteúdo

A Análise de conteúdo exibe visualizações de dados do portal coletados no perfil de acompanhamento padrão.

Painel de Análise de conteúdo

O painel Análise de conteúdo exibe métricas de engajamento do portal, incluindo usuários exclusivos, tempo médio por página e taxa de rejeição.

Widgets do painel

Widget	Descrição
Adoção	Rastreia o número de usuários novos e recorrentes (exclusivos) a cada dia
Duração média da sessão	Número médio de minutos que um usuário gasta em uma sessão. O sistema rastreia uma sessão como qualquer um • 30 minutos após um usuário abrir uma página • Até que o usuário feche a guia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets do painel

Widget	Descrição
Tempo médio por página	Número médio de minutos que um usuário gasta olhando uma página
Métricas de compromisso	Tipo de compromisso (exibições de página e sessão) por semana representado com barras verticais, com uma linha que representa a média de exibições de página semanais
Visitas por navegador	Número de exibições por tipo de navegador
Visitas por dispositivo	Número de exibições por tipo de dispositivo
Usuários exclusivos	Número total de usuários do dia anterior

Análise de conteúdo - Painel básico

O painel Análise de conteúdo exibe visitas e exibições de páginas do portal, incluindo visitas por dia e páginas exibidas com mais frequência.

Widgets do painel

Widget	Descrição
Todas as visitas nos últimos 365 dias	Número total de visitantes nos últimos 365 dias
Média de exibições de páginas por sessão	Média de páginas que um usuário exibe em uma sessão. O sistema rastreia uma sessão como qualquer um • 30 minutos após um usuário abrir uma página • Até que o usuário feche a guia
Páginas principais desta semana	Gráfico de barras exibindo as páginas mais visualizadas dos sete dias anteriores
Exibições de páginas por dia	Gráfico de linhas que exibe o número de páginas exibidas a cada dia
Visitas por dia	Gráfico de linhas que exibe o número de visitantes do portal por dia
Páginas principais de ontem	Gráfico de barras exibindo as páginas mais exibidas do dia anterior

Painel do Envolvimento com conteúdo

A análise de conteúdo exibe visualizações de dados de métricas de engajamento para conteúdo publicado no portal ou no aplicativo Now Mobile no painel Envolvimento de conteúdo.

Visão geral do painel

. Envolvimento com conteúdo o painel exibe métricas de engajamento do usuário, como exibições de conteúdo, cliques no ícone de reação, comentários e respostas aos comentários. Para obter mais informações, consulte Envolvimento com conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de engajamento de conteúdo

Visualização	Descrição
Total de engajamento em artigos publicados	Número de reações e comentários/respostas por dia
Exibições Exclusivas	Número de exibições exclusivas por dia
Conteúdo relatado	Lista itens de conteúdo com comentários relatados.
Comentários relatados	Lista os comentários relatados.

Painel Visão geral da biblioteca de conteúdo

A análise de conteúdo exibe visualizações de dados de métricas de desempenho do conteúdo publicado no portal ou no aplicativo Now Mobile no painel Visão geral da Biblioteca de conteúdo.

Visão geral do painel

O painel Visão geral da biblioteca de conteúdo exibe métricas de conteúdo publicado por meio de uma programação ou plano de publicação. Este painel não exibe conteúdo entregue por meio de uma campanha. Para obter visualizações de dados do conteúdo da campanha, consulte Painéis Visão geral da campanha e Análise de campanha.

Visualizações da Biblioteca de conteúdo

Visualização	Descrição
Tarefas de conteúdo em aberto	Número de tarefas por status (como Aberto ou Encerrado concluído). Cada barra no gráfico é vinculada a uma lista das tarefas com esse status.
Encerramentos de tarefas de conteúdo recentes	Gráfico de barras verticais que mostra o número de tarefas que foram encerradas por período. Cada barra no gráfico é vinculada a uma lista de tarefas encerradas nesse intervalo de tempo
Atividade do evento ao longo do tempo	Número total de interações do usuário com o conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por conteúdo	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa uma parte do conteúdo. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um conteúdo.
Eventos ao longo do tempo por ação	Número de interações do usuário com o conteúdo, em que cada linha representa um tipo de interação. Passe o mouse sobre uma linha para ver as métricas específicas de um tipo de interação.
Conteúdo principal	Gráfico de barras mostrando o conteúdo mais acessado. Clicar em uma barra mostra métricas para o conteúdo e a ação específicos.
Atividade de ação	Gráfico de pizza que mostra as proporções de cada tipo de interação e impressões em comparação com o número total de ações.
Notificações principais	Gráfico de barras que mostra as notificações mais clicadas para o período específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acompanhamento de interações

Os painéis exibem visualizações de dados para parâmetros específicos, como interações do usuário com o conteúdo.

Nota:

- Uma interação é uma ação realizada pelo usuário, como download, clique em link, conclusão de tarefa pendente ou reprodução de vídeo.
- Uma impressão é uma instância de conteúdo que aparece para um usuário. Cada vez que um usuário exibe o conteúdo, ele é contado como uma interação.

A Análise de conteúdo rastreia as seguintes interações do usuário (dependendo do tipo de conteúdo). Quando o conteúdo é renderizado no portal, o sistema conta isso como uma impressão. Quando um funcionário clica no conteúdo, o sistema conta isso como um clique, download ou reproduzido (dependendo do tipo de conteúdo).

- Clique na faixa
- Impressão da faixa
- Download do calendário
- Impressão de calendário
- Clique no e-mail
- Download de evento
- Impressão do evento
- Clique no link baseado em imagem
- Impressão de link baseada em imagem
- Clique no link
- Clique na guia artigo de notícias
- Clique em artigo de notícias
- Impressão de artigo de notícias
- Clique na guia Conteúdo avançado
- Conteúdo avançado clicado
- Impressão de conteúdo avançado
- Conclusão da tarefa pendente
- Impressão pendente
- Impressão de vídeo
- Vídeo reproduzido

Widgets do Employee Center Pro

Você pode usar widgets do sistema de base como estão no portal ou cloná-los para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets do Central do funcionário - Pro

Widgets do EC Pro

Widget	ID	Descrição
Inicializador da aplicação	inicializador da aplicação	Aparece na página inicial para fornecer acesso com um clique a aplicações e favoritos usados recentemente.
Organograma (EC)	organograma	Exibe o organograma dos funcionários, os relacionamentos com outros funcionários e muito mais.
Aplicações Web	web_applications	Fornece acesso com um clique às aplicações atribuídas ao usuário.

Widgets de Publicação de conteúdo

Publicação de conteúdo

Widget	ID	Descrição
Comunicados (CD)	anúncios em cd	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo Rich Text. Uma breve mensagem de transmissão é exibida em um carrossel quando há vários itens.
Feed de notícias da categoria	cd-news-feed-category	Mostra visualizações de artigos de notícias para uma categoria específica.
Experiência de conteúdo	cd-content-experience	Fornece comunicações direcionadas e acionáveis aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Criando campanhas.
Tarefa de conteúdo (CD)	cd-content-todo	Este widget faz parte do processo de conclusão de pendência de RH usado na Central de serviços do funcionário, mas não pode ser usado como um widget autônomo.
Calendário de Eventos (CD)	cd-event-calendar	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo do Calendário. Mostra cronogramas.
Notícias em destaque	cd-notícias-em destaque	Mostra artigos realçados na parte superior da Central de notícias.
Links de Informações (CD)	cd-information-links	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de URL. Mostra hiperlinks.
Detalhe do artigo de notícias	cd-news-article-detail	Aparece na página de detalhes do artigo e contém o corpo do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo

Widget	ID	Descrição
		artigo conforme criado no Editor de conteúdo avançado.
Carregador de dados de notícias	cd-news-dataloader	Pode ser adicionado à página de detalhes do artigo para facilitar o compartilhamento de dados entre os widgets na página, o que reduz o tempo de carregamento da página.
Feed de notícias	feed de notícias do cd	Aparece na página inicial, na Central de notícias e nas páginas de detalhes do artigo e contém visualizações de artigos de notícias.
Cabeçalho de notícias	cd-news-cabeçalho	Aparece na página de detalhes do artigo e contém o título, o subtítulo e a miniatura da imagem.
Informações de notícias	cd-news-info	Aparece na página de detalhes do artigo e contém a data de publicação do artigo de notícias e o botão Copiar link.
Organograma (CD)	cd-organograma	Mostra um organograma de um funcionário.
Visualizar conteúdo para dispositivos móveis (CD)	cd-preview-mobile-content	Notificações que aparecem na exibição para celular.
Visualização de tarefa pendente de conteúdo (CD)	visualizar_content_todas	Mostra uma visualização do conteúdo pendente.
Links Rápidos (CD)	cd-quick-links	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Link baseado em imagem. Mostra uma linha de imagens clicáveis.
Conteúdo avançado (CD)	cd-rich content	Permite publicar conteúdo avançado, como um artigo de formato longo em um widget no portal (página ou tópico). Mostra visualizações de três partes de conteúdo avançado. Aparece como um carrossel quando há mais de três peças publicadas de conteúdo avançado.
Conteúdo com Estilo (CD)	cd-styled-content	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo estilizado. Mostra faixas ou texto informativo. Você pode configurar cor, alinhamento e outras opções para texto e plano de fundo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de conteúdo

Widget	ID	Descrição
		Aparece como um carrossel quando há vários itens.
Próximos Eventos (CD)	cd-próximos-eventos	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo do evento. Mostra os próximos eventos.
Carrossel de Vídeo (CD)	cd-video-carrossel	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo de Vídeo. Vários vídeos são exibidos em um carrossel. Você pode mostrar uma lista de rolagem de vídeos usando este widget. **Nota:** Somente links incorporados do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
Faixa de Boas-vindas (CD)	cd-faixa	Mostra o conteúdo do portal com o tipo de conteúdo da faixa. Geralmente usado para mostrar faixas/texto informativos. Mostrado em um carrossel quando há vários itens.

Nota: Esses widgets são compatíveis com o widget Experiência de conteúdo; eles não devem ser usados diretamente no portal: Widget de visualização de CD, conteúdo da faixa do CE, layout do carrossel do CE, layout da lista do CE, conteúdo com estilo do CE, e Layout de bloco CE.

Widgets de Análise de conteúdo

Análise de conteúdo

Widget	ID	Descrição
Controlador de Site da Análise de conteúdo	cda-site-analytics	Ajuda a analisar o comportamento do usuário, as métricas de uso e muito mais no painel de experiência do usuário.

Perfil do funcionário

Lista de widgets para Perfil do funcionário

Widget	ID	Descrição
Detalhes do perfil do funcionário	employee_profile_details	Exibe o perfil básico e as informações relacionadas ao trabalho de um funcionário.
Cabeçalho do Perfil do funcionário	employee_profile_header	Aparece na página de perfil do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de widgets para Perfil do funcionário

Widget	ID	Descrição
Perfil do funcionário em Minha equipe	employee_profile_my_team	Exibe as informações da minha equipe.
Visão geral do Perfil do funcionário	employee-profile-overview	Exibe a visão geral do perfil do funcionário.
Visibilidade de perfil público	public_profile_visibility	Mostra a configuração de visibilidade do perfil. Você pode modificar as configurações de visibilidade com base em suas necessidades.

Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário.

Central do funcionário - Pro Widgets do quiosque

Lista de widgets do quiosque EC Pro

Widget	ID	Descrição
Cabeçalho do quiosque	cabeçalho eck	Aparece no portal do quiosque e fornece acesso rápido a Minhas solicitações, Meus favoritos, Perfil do funcionário e assim por diante.
Login no portal do quiosque da Central do funcionário - Pro	ec-pro-kiosk-portal-login	Habilita o login e o acesso ao portal do quiosque.
Turno futuro do funcionário	turno-futuro-funcionário	Mostra os próximos eventos.
Saldo acumulado de licença	saldo de acúmulo de horas	Mostra os saldos de folga e licença.
Saldo acumulado de licença – Página inicial	página inicial-saldo-acúmulo-de horas	Mostra a página inicial dos saldos de folga e licença.
Preferências	preferências	Mostra as preferências do usuário, como acessibilidade e idioma.

Para obter mais informações, consulte Quiosque da central do funcionário - Pro.

Para obter mais informações sobre como configurar widgets, consulte Personalizar widgets do quiosque do Employee Center Pro.

Formulário de configuração de feedback

Descrição dos campos do formulário de configuração de feedback para direcionar um portal para respostas de feedback.

Formulário de configuração de feedback

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da tabela
Portal de feedback	Portal direcionado para feedback

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de feedback

Campo	Descrição
Resposta anônima	• **Aceitação do usuário** : O administrador recebe os detalhes do usuário do feedback. • **Anônimo** : Os detalhes do usuário permanecem anônimos.
Aplicação	Escopo da aplicação em que o registro reside.
Ativo	Selecionado Opção para habilitar o escopo da aplicação.
Ordem	Ordem de prioridade do registro.
Limite de sobreposição de sessão	Número de vezes que o widget de feedback é recarregado.
Título de feedback	Texto introdutório da solicitação de feedback.
Rótulo do botão de feedback	Texto visível no botão do widget de feedback.
Informações de privacidade	• **Link de privacidade do usuário** Link que contém os termos e condições da política de privacidade da empresa. • **Texto de privacidade do usuário** Texto do prompt para notificar o usuário sobre a política de privacidade. • **Texto de ajuda de privacidade do usuário** Texto de ajuda com uma descrição resumida da política de privacidade.
Preferências de mensagens de sucesso	• **Ícone de sucesso** Ícone a ser exibido com a mensagem de sucesso. • **Texto de sucesso** Mensagem de sucesso exibida para o usuário após o envio do feedback. • **Descrição do sucesso** Mensagem de confirmação exibida depois que você envia seu feedback.
Opções de gaveta	• **Texto do compartimento** Texto de boas-vindas no widget da gaveta de feedback. • **Posicionamento da página** Posicionamento da gaveta de feedback na página do portal. • **Orientação** Orientação da gaveta de feedback na página do portal. • **Posição de cima** Posição em que a gaveta aparece na página.

Formulário de definição de feedback

Descrição dos campos do formulário de definição de feedback para selecionar os widgets de feedback de experiência e serviço nas páginas do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de feedback
Tipo de feedback	• **Experiência:** Feedback por meio do widget de gaveta visível no portal ou por meio de Virtual Agent. • **Serviço - na página:** Feedback após usar qualquer página no portal. • **Página de serviço - tópico:** Feedback para uma página de tópico em uma taxonomia. **Nota:** O administrador deve selecionar a página do tópico em que o prompt de feedback aparece. • **Fluxo de trabalho:** portal , Virtual Agentou e-mail em que você deseja configurar a experiência de feedback. **Nota:** • Você pode excluir uma página no portal manualmente de todos os tipos de feedback, exceto **Serviço - Página de tópico** . • Você pode exibir **Pesquisa** como um tipo de feedback somente se você tiver um **Instâncias de pesquisa** configurar. Para obter mais informações sobre como configurar uma instância de pesquisa, consulte Configurar uma pesquisa no designer de pesquisa .
Modo de widget	**Gaveta:** O widget de compartimento aparece nas páginas do portal. Este modo de widget fica visível quando o tipo de feedback é **Experiência** .
Modo de widget	**Modal:** Widget de feedback visível, a menos que haja uma configuração de sobreposição para interromper o recarregamento. **Nota:** **Limite de sessão de sobreposição** pode ser configurado no formulário de configuração de feedback.
Modo de widget	**Em linha:** Widget de feedback visível em linha na página do portal.
Canal	**Portal** Canal para receber feedback das páginas do portal.
Canal	**Mobile** Canal para receber feedback das páginas do MESP.
Canal	**E-mail** Canal para receber feedback por e-mail do Outlook. Este canal fica visível somente quando **Fluxo de trabalho** ou **Pesquisa** selecionado em **Tipo de feedback** .
Canal	**Virtual Agent** Canal para receber o feedback por meio do Virtual Agent. Este canal fica visível somente quando **Fluxo de trabalho** ou **Pesquisa** selecionado em **Tipo de feedback** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
Ativo	Selecionado Opção para manter o registro de definição de feedback ativo.
Portais	Portal onde o feedback aparece. Cada definição de feedback visa um portal que fornece flexibilidade para criar definições separadas para diferentes portais. Este campo só está disponível quando **Canal** . **Portal** ou **Mobile** .
Público	Público-alvo para o feedback. Este campo só está disponível quando **Canal** . **Portal** ou **Mobile** .
Ordem	Ordem de prioridade do feedback. Quanto maior a ordem no número, maior será a prioridade da definição de feedback.
Conteúdo do feedback	**Usar pesquisa existente** : Opção para habilitar **Pesquisa** campo para adicionar uma pesquisa à definição. A caixa de seleção está disponível para ambos **Experiência** e. **Serviço - Na página Tipo de feedback** .
Conteúdo do feedback	**Pergunta** Pergunta para fornecer feedback que está visível para o usuário. Este campo aparece somente quando **Tipo de feedback** . **Página de serviço - In** , **Serviço - Página de tópico** ou **Fluxo de trabalho** .
Conteúdo do feedback	**Classificação** : Tipo de classificação escolhido para o feedback. As opções disponíveis são as seguintes: • **Experiência** • **Numérico - escala de 5 pontos** • **Escala de 5 pontos**
Conteúdo do feedback	**Rótulo de informações adicionais** Campo de texto para escrever feedback adicional. Este campo fica visível quando **Permitir informações adicionais** está marcada.
Conteúdo do feedback	**Requisito de informações adicionais** : Informações adicionais de diferentes requisitos a serem fornecidos. As seguintes opções estão disponíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
	• **Opcional** : Informações adicionais são opcionais antes de enviar o feedback. • **Obrigatório** Informações adicionais são obrigatórias antes de enviar o feedback. • **Obrigatório com base no limite de classificação** Feedback adicional será obrigatório se a classificação for igual ou abaixo do limite definido. O limite é configurável.
Conteúdo do feedback	**Limite de classificação** Limite de classificação abaixo do qual as informações adicionais são obrigatórias para enviar o feedback. Este campo só fica visível quando **Requisito de informações adicionais** . **Obrigatório com base no limite de classificação** .
Conteúdo do feedback	**Pesquisa** : Pesquisa existente a ser adicionada ao **Tipo de feedback** . Para usar uma pesquisa para **E-mail Canal** , Outlook Actionable Messages deve ser selecionado na definição da pesquisa. Para usar uma pesquisa para **Virtual Agent Canal** , **Pesquisa de bate-papo** deve ser selecionado na definição da pesquisa. Para obter mais informações sobre pesquisas de bate-papo, consulte Como criar pesquisas de bate-papo . Para obter mais informações sobre definições de pesquisa, consulte Definição a definição de uma pesquisa .
Conteúdo do feedback	**Métricas de classificação da pesquisa** Tipo de pergunta de pesquisa que é usado para medir a satisfação do cliente. Captura dados de feedback para o Painel de experiência do usuário. **Nota:** Uma tarefa de feedback é gerada quando a classificação fornecida está abaixo ou igual ao valor definido para **Limite de classificação** campo. A pergunta deve ter um tipo de resposta numérica. As respostas do tipo texto não são compatíveis com este campo. Este campo está disponível somente quando um **Pesquisa** é selecionado na lista de pesquisas em **Pesquisa** campo.
Seleção de página	**Todas as páginas:** Selecionado Opção para escolher todas as páginas de um **Tipo de feedback** .
Seleção de página	**Páginas incluídas:** Páginas em que o tipo de feedback está disponível. Este campo fica visível quando **Todas as páginas** a caixa de seleção está desmarcada.
Seleção de página	**Páginas excluídas:** Páginas em que o tipo de feedback não foi adicionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de feedback

Campo	Descrição
	. **Páginas incluídas** o campo foi substituído pelo **Páginas excluídas** quando **Todas as páginas** está marcado.
Configurações de sobreposição	Configurações de sobreposição para o feedback para determinar como e quando ele será exibido para o usuário. **Gatilho de widget:** Tipo de gatilho para as configurações de sobreposição. A seguir estão os gatilhos de widget disponíveis. **Manual:** O widget de feedback só está disponível quando selecionado. Este campo só está disponível para **Modo de widget** **Gaveta** . **Atraso:** O widget de feedback está disponível após um atraso alocado. **Na rolagem:** O widget de feedback está disponível na rolagem. **Em carregamento** Widget de feedback está disponível ao carregar a página. **Atraso do widget** Atraso no carregamento do widget de feedback medido em segundos. Este campo aparece somente quando **Atraso** selecionado em **Gatilho de widget** .
Compromisso do Usuário	**Período de exclusão de feedback** Período selecionado como buffer em que o usuário não será lembrado de fornecer feedback quando chegar em uma página.
Configuração pós-feedback	**Limite de classificação** Valor de classificação abaixo do qual uma tarefa de feedback é gerada. **Nota:** A tarefa de feedback para qualquer tipo de feedback é gerada quando a classificação fornecida está abaixo ou igual ao valor definido para **Limite de classificação** campo. **Grupos de atribuição** Grupo que recebe a tarefa de feedback quando gerada. **Criar tarefa de feedback** : Selecionado Opção para criar um envio pós-feedback de tarefa de feedback.

Link do formulário Conteúdo

Link do formulário Conteúdo.

Conteúdo do Link

Campo	Descrições
Nome	O nome que descreve o link para o conteúdo.
URL	O link da URL para o conteúdo a ser exibido no portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo do Link

Campo	Descrições
	Este campo aparece somente quando você seleciona **Vídeo** ou **Link** em **Tipo** lista.
Conteúdo de tarefa pendente	O conteúdo pendente que você deseja referenciar ao conteúdo do link. Este campo aparece somente quando você seleciona **Tarefa pendente** em **Tipo** campo. **Nota:** Use este campo para fazer referência ao conteúdo pendente a um link que pode ser usado em uma faixa ou conteúdo estilizado. Para obter mais informações, consulte Criando conteúdo pendente.
Tipo	O tipo de link do conteúdo. • Vídeo: O link é um vídeo. **Nota:** Deve ser um link incorporado. • Link: O link é para conteúdo, informações, imagem ou documentação. • Pendente: O link é uma tarefa pendente. **Nota:** Use quando quiser colocar um link de tarefa pendente em uma faixa ou conteúdo estilizado. • Link dos fóruns: Link para uma publicação do fórum Comunidades. Aparece somente quando o plug-in Comunidades [com.sn_communities] está instalado. **Nota:** Depois que o conteúdo do link é associado ao conteúdo do portal, o. **Tipo** não pode ser modificado. Consulte Conteúdo do portal.
Carregar link em	Você pode substituir como seus links são abertos em seu portal. Todo o conteúdo do link era carregado em uma nova guia. Use este campo para carregar seu link na página do portal atual. Nova guia: Valor padrão e carrega o conteúdo do link em uma nova guia no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo do Link

Campo	Descrições
	Página atual: Selecione para carregar o conteúdo do link em seu portal e não como uma guia separada.
Fórum	O fórum em Comunidades que você deseja que o link apareça e compartilhe com os membros do fórum. Aparece somente quando **Link de fóruns** selecionado de **Tipo** E o plug-in Comunidades [com.sn_communities] está instalado. Para obter informações sobre Comunidades, consulte Comunidades .
Tópico	Tópico no qual você deseja que o link apareça. Tópicos são subcategorias de um fórum. Por exemplo, RH é o fórum e Benefícios é uma subcategoria para RH. Aparece somente quando **Link de fóruns** selecionado de **Tipo** E o plug-in Comunidades [com.sn_communities] está instalado.
Publicação do fórum	A lista de publicações do tópico ou fórum em que o link aparece. Por exemplo: • Fórum: RH • Inscrição em aberto: Benefícios • Publicação do fórum: Aparece somente quando **Link de fóruns** selecionado de **Tipo** E o plug-in Comunidades [com.sn_communities] está instalado.

Formulário Conteúdo da notificação

Formulário Conteúdo da notificação

Formulário Conteúdo da notificação

Campo	Descrição
Título	Título exibido para a notificação por push.
De	O endereço de e-mail da pessoa ou organização da qual você deseja que a notificação venha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo da notificação

Campo	Descrição
	Nota: Este campo aparece somente quando **Tipo de conteúdo** . **E-mail** .
Responder para	Endereço de e-mail que você deseja que apareça no **Responder a.** campo do e-mail.
Assunto	O assunto do e-mail.
Usar conteúdo de bloco	Indica que você deseja usar o conteúdo do bloco como uma notificação.
Conteúdo de bloco	Exibido somente quando você marca **Usar conteúdo de bloco** . Selecione o conteúdo do bloco que você deseja que apareça como uma notificação ou selecione **Novo** para criar conteúdo de bloco. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique o conteúdo do bloco.
Corpo da mensagem	Exibido somente quando você marca **Usar conteúdo de bloco** . Insira o texto da mensagem para sua notificação. **Nota:** Você pode usar as edições de rich text para aprimorar sua notificação.
Descrição	Aparece somente quando você seleciona **Push** em **Tipo de conteúdo** lista. Uma descrição da notificação por push.
Tipo de conteúdo	O tipo de notificação que você deseja enviar. Defina o valor como `Push` ou `E-mail` .
Ativo	Opção para ativar a notificação por push para uso. **Nota:** Seu conteúdo deve estar ativo para publicá-lo.

Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo

O plug-in Experiências de conteúdo [sn_ca] adiciona propriedades que determinam como uma campanha é executada em relação aos trabalhos agendados e ao desempenho.

Para acessar as propriedades de Experiências de conteúdo, navegue até **Experiências de conteúdo** > **Configurações** > **Propriedades**.

As propriedades de Experiências de conteúdo determinam como os trabalhos agendados são executados e ajudam a garantir que haja impacto limitado no desempenho da sua instância.

Nota: As propriedades com um asterisco (*) na frente do nome indicam que os valores padrão são recomendações quando o número de usuários visados é 100 000 ou menos. Se o seu público tiver mais de 100 000 anos e os trabalhos agendados forem executados por mais tempo do que o esperado, você poderá tentar aumentar os valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovações

Propriedade	Uso
Todos os aprovadores devem aprovar qualquer registro de conteúdo de programação para publicá-lo (sn_ca.all_must_approve)	Indica que todos os aprovadores devem aprovar qualquer conteúdo programado antes de publicá-lo. Se você marcar **Não** somente um aprovador é necessário para publicar uma campanha.

Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

Propriedade	Uso
Permitir propriedade de públicos (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do público em Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Permitir propriedade de itens de conteúdo (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do item de conteúdo em Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.
Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do tópico em Experiências de conteúdo. A propriedade de um tópico inclui: • Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para um tópico de uma campanha. • Capacidade de editar conteúdo atribuído ao tópico. • Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico. **Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação. Para obter mais informações sobre isso e quais funções são necessárias, consulte Propriedade do conteúdo.
Permitir propriedade de páginas do portal (sn_cd.activate_page_ownership)	Indica que você deseja excluir grupos ou gerentes de conteúdo não aplicáveis (usuários específicos) da atribuição de conteúdo a uma página do portal específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar usuários

Propriedade	Uso
* Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo decorrido) (sn_ca.add_users.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha é executado. Limita a duração do trabalho agendado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não retoma nenhum novo trabalho. Valor padrão: 1 800 segundos
O número de segundos para escalonar eventos para processar campanhas por (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	A quantidade de tempo entre eventos de campanha quando um trabalho agendado é executado. Escalonamento fornece tempo para os eventos serem processados durante o tempo escalonado. Valor padrão: 300 segundos
O número em segundos para armazenar eventos para adicionar o usuário por (sn_ca.add_users.event_stagger.users)	A quantidade de tempo entre eventos de campanha para adicionar usuários quando o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha é executado. Escalonamento fornece tempo para os eventos serem processados durante o tempo escalonado. Valor padrão: 3 segundos
Número máximo de eventos para adicionar usuários por campanha (sn_ca.add_users.max_events)	O número máximo de eventos que os usuários podem ser adicionados a uma campanha quando o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Atualizar público da campanha é executado. Valor padrão: 1000
Número máximo de usuários a serem adicionados por evento (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	O número máximo de usuários que você pode adicionar em um único evento. Valor padrão: 1000

Conteúdo não pertencente ao Portal

Propriedade	Uso
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo decorrido) (sn_ca.campaign.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Adicionar conteúdo de campanha fora do portal é executado. Limita a duração do trabalho agendado Experiências de conteúdo: Enviar notificações por e-mail, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não retoma nenhum novo trabalho. Valor padrão: 2 700 segundos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo não pertencente ao Portal

Propriedade	Uso
Número máximo de metas de campanha a serem processadas por execução de trabalho (sn_ca.campaign.max_records_process)	O número máximo de pessoas que uma campanha pode segmentar por execução de trabalho programada. Valor padrão: 100.000
Número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho (sn_ca.campaign.max_records_create)	O número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho. Valor padrão: 100.000
O número de segundos para escalonar eventos para processar conteúdo pendente por (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	O número de segundos entre cada vez que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Adicionar conteúdo de campanha fora do portal é executado para tentar enviar conteúdo fora do portal. Valor padrão: 3 segundos

Limitações de conteúdo fora do portal

Nota
Essas propriedades determinam limites no conteúdo fora do portal (e-mails e SMS). O trabalho agendado Experiências de conteúdo: Enviar notificações por e-mail é executado a cada hora por padrão e tenta enviar conteúdo fora do portal não enviado na primeira passagem. Os clientes com um banco de dados grande devem considerar aumentar essa propriedade depois de testar o impacto que ela pode ter no desempenho.

Conteúdo de tarefa pendente

Propriedade	Uso
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo decorrido) (sn_ca.task.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Criar tarefas pendentes é executado. Limita a duração do trabalho agendado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não retoma nenhum novo trabalho. Valor padrão: 300 segundos
Número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho (sn_ca.task.max_records_create)	O número máximo de registros a serem criados por execução de trabalho programada. Valor padrão: 25 000

Notificações

Propriedade	Uso
O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para SMS (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por SMS. Valor padrão: 1000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações

Propriedade	Uso
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo decorrido) (sn_ca.notification.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) que os trabalhos agendados Experiências de conteúdo: Enviar notificações por e-mail, Experiências de conteúdo: Enviar notificações por push, Experiências de conteúdo: Enviar notificações por SMS são executados. Valor padrão: 1 800 segundos
* O número máximo de eventos a serem enfileirados por execução de trabalho para SMS (sn_ca.sms_notification.max_events)	O número máximo de eventos a serem enfileirados para mensagens SMS quando os trabalhos agendados Experiências de conteúdo: Enviar notificações por e-mail, Experiências de conteúdo: Enviar notificações por push, Experiências de conteúdo: Enviar notificações por SMS são executados. Valor padrão: 100 **Nota:** O plug-in Notify (com.snc.notify) deve ser ativado para que esta propriedade do sistema e o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Enviar notificações por SMS sejam exibidos.
O número de segundos para escalonar eventos por (sn_ca.notification.event_stagger)	A quantidade de tempo entre os eventos em que os trabalhos agendados Experiências de conteúdo: Enviar notificações por e-mail, Experiências de conteúdo: Enviar notificações por SMS são executados. Escalonamento fornece tempo para os eventos serem processados durante o tempo escalonado. Valor padrão: 3 segundos
Número máximo de eventos para enfileirar por execução de trabalho para E-mail (sn_ca.notification.max_events)	O número máximo de eventos a serem enfileirados para as Experiências de conteúdo: Enviar notificações por e-mail, Experiências de conteúdo: Enviar notificações por push, Experiências de conteúdo: Enviar notificações por SMS Trabalhos agendados executados. Valor padrão: 100
O número máximo de eventos a serem enfileirados por execução de trabalho para E-mail (sn_ca.notification.max_events)	O número máximo de eventos a serem enfileirados por execução de trabalho para notificações por e-mail. Valor padrão: 100
O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para e-mail (sn_ca.notification.max_users_per_event)	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para notificações por e-mail. Valor padrão: 1000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de estados

Propriedade	Uso
O número de segundos para escalonar o evento sn_ca.campaign.published após iniciar as ações Criar tarefas pendentes e Enviar notificações do Flow Designer. O padrão é 2700 segundos ou 45 minutos. (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	Determina o tempo para atrasar a publicação de uma campanha depois que as ações Criar tarefas pendentes e Enviar notificações do Flow Designer são iniciadas. Esta propriedade do sistema determina quando o estado de uma campanha é definido novamente como Publicado depois de passar por outros estados. O estado Publicado é necessário para que os trabalhos agendados sejam selecionados para processamento futuro. Valor padrão: 2700 segundos ou 45 minutos.
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo decorrido) (sn_ca.state_management.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Gerenciar estados de conteúdo é executado. Valor padrão: 300 segundos
Usado para gerenciar se queremos acionar o processo de publicação da campanha imediatamente após a publicação da campanha. (sn_ca.publish.campaign.immediately)	Verificar **Sim** Para indicar que você deseja que uma campanha seja acionada imediatamente após selecionar o botão Publicar. Verificando **Sim** é recomendado para campanhas que visam menos de 100 000 usuários. **Nota:** Selecionando **Sim** ignora os trabalhos agendados e depende da data e hora de início.
Número máximo de registros a serem atualizados por execução de trabalho (sn_ca.state_management.max_records_update)	O número máximo de registros a serem atualizados por execução de trabalho. Valor padrão: 25 000

Desativação de usuário

Propriedade	Uso
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo decorrido) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Desativar usuários da campanha é executado. O trabalho agendado desativa os usuários sinalizados. Valor padrão: 300 segundos
Número máximo de usuários a serem desativados por execução de trabalho (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	O número máximo de usuários a serem desativados por execução de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativação de usuário

Propriedade	Uso
	O trabalho agendado Experiências de conteúdo: Desativar usuários da campanha é executado a cada seis horas por padrão. Valor padrão: 25 000 usuários

Limitações de Experiências de conteúdo

Nota
Essas propriedades determinam limites no trabalho agendado Experiências de conteúdo: Desativar usuários da campanha para obter desempenho ideal. Os clientes com um banco de dados grande devem considerar aumentar essa propriedade depois de testar o impacto que ela pode ter no desempenho.

Limpeza

Propriedade	Uso
Tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado (o trabalho terminará de processar o item atual após o tempo decorrido) (sn_ca.purging.max_run_time)	O tempo máximo (em segundos) que o trabalho agendado Experiências de conteúdo: Limpar dados da campanha é executado. Valor padrão: 300 segundos
Número máximo de usuários a serem limpos por execução de trabalho (sn_ca.purging.max_users_per_job)	O número máximo de usuários a serem limpos por execução de trabalho. Valor padrão: 25 000
Limpar dados da campanha após o término da campanha (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end)	Limpar todas as campanhas quando a data de término for atingida. Valor padrão: sim
Número de dias após o término da campanha para começar a limpar os dados da campanha (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	O número de dias após a data de término da campanha em que as campanhas são limpas. Valor padrão: 180 dias
Limpar dados de campanha de um usuário depois que o usuário sai da campanha (sn_ca.purging.purge_on_user_removed)	Indica se as informações de campanha de um usuário devem ser limpas depois que o usuário é removido da campanha. Valor padrão: sim
Número de dias após o usuário sair da campanha para começar a limpar os dados da campanha (sn_ca.purging.days_after_user_removed)	O número de dias após um usuário ser removido de uma campanha para remover as informações da campanha. Valor padrão: 180 dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reavaliação de Campanha

Reavaliação de Campanha

Propriedade	Uso
O número de dias após os quais o público da campanha será reavaliado (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	O número padrão de dias para reavaliar o público de uma campanha. Você pode substituir este padrão do **Reavalie a campanha** e. **Reavalie a frequência** Campos no formulário Campanha. Para obter mais informações, consulte Exibir metas da campanha. Valor padrão: 7 dias

Visualização do Portal

Visualização do Portal

Propriedade	Uso
Sufixo da URL do Portal de serviços que você deseja usar para visualizações do portal (sn_cd.preview.portal_url_sufixo)	O sufixo da URL do portal de serviços ou Central do funcionário(EC sua empresa usa para visualizações do portal. Você pode mudar esta propriedade do sistema quando quiser visualizar seu conteúdo em portais diferentes. Valor padrão: esc

Propriedades instaladas com a governança de conteúdo

O plug-in Governança de conteúdo [sn_cg] adiciona propriedades que determinam quantos registros serão mostrados no painel Operações de conteúdo.

Painel Operações de conteúdo

Propriedade	Uso
Defina a quantidade de dias a partir da expiração do conteúdo da campanha	Define o número de dias do cartão "Conteúdo da campanha expirando em x dias" na seção Biblioteca de conteúdo e Campanhas Valor padrão: 7 dias
Defina a quantidade de dias a partir da qual o conteúdo precisa de aprovação	Define o número de dias do cartão "Solicitações de conteúdo com vencimento em x dias" na seção Solicitações de conteúdo Valor padrão: 7 dias
Defina o número de dias a partir do qual o conteúdo da programação expirará	Define o número de dias do cartão "Conteúdo expirando em x dias" na seção Biblioteca de conteúdo e campanhas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Operações de conteúdo

Propriedade	Uso
	Valor padrão: 7 dias

Propriedades instaladas com a Publicação de conteúdo

O plug-in Publicação de conteúdo [com.sn_content_delivery] adiciona as seguintes propriedades projetadas para controlar como os trabalhos agendados funcionam em relação a notificações, tarefas pendentes e comunidades.

Para modificar as propriedades de Publicação de conteúdo como administrador de conteúdo [sn_cd.content_admin], navegue até **Publicação de conteúdo** > **Avançado** > **Propriedades**.

As propriedades de Publicação de conteúdo determinam como os trabalhos agendados são executados e ajudam a garantir que haja impacto limitado no desempenho da sua instância.

Aprovações

Propriedades	Descrição	Valor padrão
sn_cd.all_must_approvar	Indica que todos os aprovadores devem aprovar qualquer conteúdo programado antes de publicá-lo. Se você marcar Não, somente um aprovador será necessário para publicá-lo.	Sim

Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

Propriedades	Descrição	Valor padrão
Permitir propriedade de públicos (sn_cd.activate_audience_delegation_ownership)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do público em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.	Não
Permitir propriedade de itens de conteúdo (sn_cd.activate_content_authoring_ownership)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do item de conteúdo em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.	Não
Permitir propriedade de tópicos (sn_cd.activate_topic_ownership)	Indica que você deseja habilitar a propriedade do tópico em Publicação de conteúdo. A propriedade de um tópico inclui:	Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar propriedade da Gestão de conteúdo

Propriedades	Descrição	Valor padrão
	• Capacidade de restringir quais grupos ou usuários podem programar conteúdo para publicação. • Capacidade de editar conteúdo atribuído ao tópico. • Capacidade de visualizar o conteúdo do tópico. **Nota:** Outros usuários que têm acesso ao conteúdo podem exibir o conteúdo programado para o tópico restrito, mas não podem remover o tópico da programação. Para obter mais informações, consulte Propriedade do conteúdo.	
Permitir propriedade de páginas do portal (sn_cd.activate_page_ownership)	Indica que você deseja excluir grupos ou gerentes de conteúdo não aplicáveis (usuários específicos) da atribuição de conteúdo a uma página do portal específica.	Não

Habilitar controle de versões de conteúdo e histórico de mudanças

Propriedades	Descrição	Valor padrão
sn-cd.activate_content_snapshots	Marque a caixa de seleção para habilitar o controle de versão de conteúdo da Biblioteca de conteúdo. Veja Controle de versões de conteúdo	Sim

Notificações

Propriedades	Descrição	Valor padrão
sn_cd.notification.max_run_time	O tempo máximo (em segundos) que o trabalho agendado Publicação de conteúdo: Enviar notificações é executado. Limita a duração do trabalho agendado, mas conclui qualquer trabalho em andamento e não retoma nenhum novo trabalho.	• O tempo máximo de execução em segundos (notificações) é 600 • O número de segundos para escalonar eventos (notificações) é 60

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações

Propriedades	Descrição	Valor padrão
		• O número máximo de eventos para enfileirar (notificações) é 50 • O número máximo de usuários processados por evento de e-mail (notificações) é 1000
sn_cd.sms_notification.max_destinations	O número máximo de pessoas para as quais você pode enviar uma notificação por SMS. **Nota:** Quando o máximo é excedido, o SMS não é enviado. . **Status da notificação** No formulário Conteúdo da programação é **Máximo excedido** .	Número máximo de 50 000
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por SMS. Valor padrão: 1000.	O número máximo de usuários processados por e-mail é 1000
sn_cd.notification.event_stagger	A quantidade de tempo entre eventos quando um trabalho agendado é executado. Escalonamento fornece tempo para os eventos serem processados durante o tempo escalonado.	60 segundos
sn_cd.notification.max_events	O número máximo de eventos de campanhas a serem processados durante o trabalho agendado.	Número máximo de 50
sn_cd.notification.max_users_per_event	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento para uma notificação por e-mail.	O número máximo de usuários processados por e-mail é 1000
sn_cd.notification.max_recipients	O número máximo de destinatários permitidos por notificação por e-mail.	Número máximo de 50 000

Tarefas pendentes

Propriedades	Descrição	Valor padrão
sn_cd.todo.max_run_time	O tempo máximo de execução em segundos do trabalho agendado Publicação de conteúdo: Criar tarefas pendentes. Quando a execução do trabalho termina,	O tempo máximo de execução em segundos é 600

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas pendentes

Propriedades	Descrição	Valor padrão
	todos os itens atuais ainda são processados após o tempo decorrido.	
sn_cd.todo.event_stagger	O número de segundos entre eventos.	O número de segundos para escalonar eventos é 60
sn_cd.todo.max_events	O número máximo de eventos enfileirados por execução de trabalho programada.	O número máximo de eventos para enfileirar é 50
sn_cd.todo.max_users_per_event	O número máximo de usuários que podem ser adicionados por evento.	O número máximo de usuários a serem adicionados por evento é 1000
sn_cd.todo.max_atribuídos	O número máximo de pessoas que você pode atribuir a uma tarefa.	O número de designados permitido por tarefa é 50 000

Fóruns e público

Propriedades	Descrição	Valor padrão
sn_cd.content_community.max_posts	O número máximo de publicações em um fórum permitido por trabalho agendado Publicação de conteúdo: Publicar em fóruns.	O máximo de publicações é 100
sn_cd.audience.autocount_timeout	Número máximo de segundos de espera pela contagem automática de público ao configurar um registro de público.	O máximo é de 2 segundos

Traduções e alternância de idioma

Propriedades	Descrição	Valor padrão
sn_cd.enable_language_switching	Permite que você mude o idioma de configuração do sistema na Biblioteca de conteúdo. Ao ativar esta propriedade do sistema, o **Alternar idioma** O botão aparece após criar conteúdo da Biblioteca de conteúdo. Selecionando **Alternar idioma** o botão permite exibir os campos no formulário para que apareçam no idioma selecionado. Depois de revisar, você pode selecionar o botão para voltar para o idioma original.	Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Traduções e alternância de idioma

Propriedades	Descrição	Valor padrão
	Para obter mais informações, consulte Conteúdo do portal.	
sn_cd.enable_localization_framework_integration	Habilita a integração com o Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Configurar Framework de localização para Publicação de conteúdo.	Não

Visualização do Portal

Propriedades	Descrição	Valor padrão
Sufixo da URL do Portal de serviços que você deseja usar para visualizações do portal (sn_cd.preview.portal_url_sufixo)	O sufixo da URL do portal de serviços ou Central do funcionário(EC sua empresa usa para visualizações do portal. Você pode mudar esta propriedade do sistema quando quiser visualizar seu conteúdo em um portal diferente.	esc

Notícias

Propriedades	Descrição	Valor padrão
Limita quantos artigos de notícias são mostrados nos widgets de Notícias (sn_cd.content_page_limit)	Define um máximo de artigos de notícias que podem aparecer em qualquer um dos widgets de notícias, com um sistema máximo de 500 artigos.	O máximo de artigos em widgets é 200
ID da página que você deseja usar para a Central de notícias (sn_cd.news_center_page_id)	Define a página principal do conteúdo de notícias. . **Central de notícias** O botão na navegação principal redireciona para esta página, bem como trilhas de navegação e o botão Chamada para ação nos widgets.	cd_news_center
ID da página em que você deseja exibir artigos de notícias (sn_cd.news_article_page_id)	Define a página em que um artigo de notícias completo é exibido. Quando um usuário clica em um artigo de notícias em um widget de Notícias, o widget redireciona para esta página.	cd_news_article

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notícias

Propriedades	Descrição	Valor padrão
Sys ID (sys_id) da tabela Seção de registro (sys_sg_item_section) para onde os artigos de notícias serão exibidos no aplicativo para celular (sn_cd.mobile_record_section)	Define a seção no aplicativo para celular em que o artigo de notícias é exibido.	10a5286777403110cd1b756f1b5a99e2

Editor de conteúdo avançado

Propriedades	Descrição	Valor padrão
Habilita a capacidade de editar HTML e CSS em um design de conteúdo avançado (sn_cd.activate_rce_edit_code)	Selecione **Sim** para permitir que os gerentes de conteúdo editem o código-fonte de conteúdo avançado.	Não

Provedores de conteúdo

Propriedades	Descrição	Valor padrão
O número de segundos de espera antes de um subfluxo de provedor de conteúdo de vídeo expirar (sn_cd.provider_timeout)	Define o período de tempo em que a Central do funcionário tenta se conectar ao provedor de conteúdo de vídeo. Veja Estrutura de integrações de hospedagem de vídeo	20 segundos

Envolvimento com conteúdo

Enquanto* Envolvimento com conteúdo *os recursos são fornecidos por meio do* Envolvimento com conteúdo *Plug-in, as propriedades são configuradas na Publicação de conteúdo.

Propriedades	Descrição	Valor padrão
Permitir comentários (sn_cd.allow_comments)	Exibe uma caixa de seleção nos novos formulários de conteúdo e modelo de conteúdo para gerentes de conteúdo para permitir que os funcionários comentem artigos de notícias	Sim
Permitir respostas a comentários (sn_cd.allow_repes_to_comments)	Exibe uma caixa de seleção nos novos formulários de conteúdo e modelo de conteúdo para gerentes de conteúdo para permitir que os funcionários respondam aos comentários em artigos de notícias	Sim, mas não utilizado no momento
Permitir reações (sn_cd.allow_reactions)	Exibe uma caixa de seleção nos novos formulários de conteúdo e modelo de conteúdo para gerentes de conteúdo para permitir que os	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envolvimento com conteúdo

Enquanto* Envolvimento com conteúdo *os recursos são fornecidos por meio do* Envolvimento com conteúdo *Plug-in, as propriedades são configuradas na Publicação de conteúdo.

Propriedades	Descrição	Valor padrão
	funcionários selecionem um ícone de reação	
Mostrar contagem de exibições (sn_cd.show_views)	Exibe o número de exibições exclusivas de um artigo de notícias na parte superior do artigo	Sim

Eventos da empresa

Propriedades	Descrição	Valor padrão
sn_cd.enable_precomputed_audiences	Habilita públicos pré-calculados para eventos da empresa.	Sim
sn_cd.audience_count_threshold	Define o limite para o número de usuários que colocarão automaticamente o portal no modo de desempenho.	5000
sn_cd.performance_portal_navigation	Define um sys_id de navegação do portal avançado a ser usado quando um evento da empresa é um evento de pico e está ativo.	92de6ac87f8a1210a3a9fac8fc86651e
sn_cd.high_performance_event_buffer	Especifique o número de minutos com antecedência para acionar o evento de alto tráfego.	30
sn_cd.company_event_article_page_id	ID da página para exibir artigos de evento da empresa.	cd_company_event
sn_cd.high_traffic_event_modal	Exiba o modal de evento na página inicial quando um evento de alto tráfego estiver em andamento.	Não
sn_cd.high_traffic_event_degraded_experience	A exibição exibida para widgets quando um evento de alto tráfego está em andamento.	Exibição padrão

Faixas padrão e tamanhos de ícone

Use os seguintes tamanhos para a faixa e os ícones para obter o desempenho ideal do portal.

Imagens e tamanhos

Imagens	Tamanhos
Página inicial	1440 x 400 px A altura é 400px e a largura é responsiva. Para desktop: Janela de exibição de 1440px de largura, 1440 x 400px

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Imagens e tamanhos

Imagens	Tamanhos
	Nota: Para solucionar problemas da imagem da faixa de fundo da Central do funcionário na exibição móvel, consulte KB1280740 E outros KBs relacionados.
Página do tópico	1258 x 300 px A altura é 300px e a largura é responsiva. Para desktop: 1440px com janela de exibição, 1258 x 300px
Ícones	Ícone de tópico: 56 x 56px **Nota:** . **Imagem de fundo** e o. **Ícone** os campos mostram as especificações necessárias dos respectivos tamanhos de imagem quando você passa o mouse sobre os rótulos de campo.

Dicas para o tamanho da imagem

Nota
Dica: As recomendações atualizadas para tamanhos de imagem estão disponíveis nas Opções de instância do widget (Controle e selecione e mantenha pressionado ou clique com o botão direito do mouse).

Formulário Conteúdo pendente

Use o formulário Conteúdo pendente para adicionar tarefas pendentes à página do portal.

Formulário Conteúdo pendente

Campo	Descrição
Título	Nome que identifica o link pendente.
Tipo de conteúdo	Define o tipo de link pendente. • Botão concluído: O funcionário seleciona um botão para concluir a tarefa. • Reproduzir vídeo: O funcionário inicia o vídeo para concluir a tarefa. • Link de exibição: O funcionário seleciona um link para concluir a tarefa. • Assinatura eletrônica: Requer uma assinatura eletrônica para concluir a tarefa. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique o tipo de conteúdo para Publicação de conteúdo.
Usar conteúdo de bloco	Indica que você deseja usar conteúdo de bloco em sua tarefa pendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo pendente

Campo	Descrição
Conteúdo de bloco	Bloco de conteúdo da tarefa pendente. Aparece quando você marca **Usar conteúdo de bloco** . **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique o conteúdo do bloco.
Ativo	Indica que o conteúdo pendente está ativo e disponível para uso.
Texto do botão	Texto que descreve o botão. Por exemplo, para indicar conclusão da inscrição em um plano de benefícios, insira Inscrição concluída. Aparece quando o botão Concluído é selecionado **Tipo de conteúdo** .
Modelo de assinatura eletrônica	O modelo de assinatura eletrônica usado com o tipo de conteúdo de assinatura eletrônica. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de assinatura eletrônica .
Vídeo	O link do vídeo em que você deseja que um funcionário clique. Aparece quando você seleciona **Reproduzir vídeo** em **Tipo de conteúdo** . Defina links de vídeo em Link Content. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique o conteúdo do bloco.
Link	O link em que você deseja que um funcionário clique. Aparece quando **Exibir link** selecionado de **Tipo de conteúdo** . Defina links no Conteúdo do link. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique o conteúdo do bloco. **Nota:** Dependendo de suas configurações ou extensões, seu link pode ser aberto em uma nova janela.
Rich text	Área para fornecer informações detalhadas sobre a tarefa. Use as ferramentas de edição para aprimorar a aparência do texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

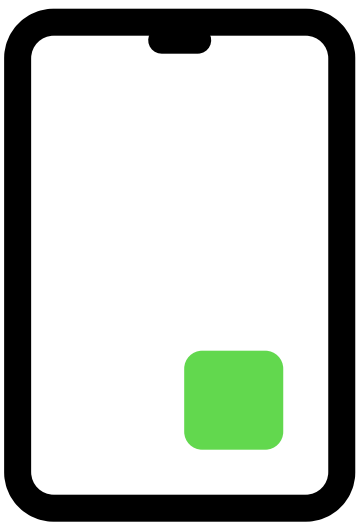
Formulário Conteúdo pendente

Campo	Descrição
	Aparece se você não marcar **Usar conteúdo de bloco** .

Integrações da Central do funcionário

Acesse os recursos da Central do funcionário além do portal para aprimorar ainda mais a experiência do funcionário.

Móvel



Acesse a Central do funcionário por meio do aplicativo NowMobile.

Quiosque da Central do funcionário - Pro



Forneça aos trabalhadores sem mesa acesso simplificado a informações e serviços para autoatendimento.

Tradução automática

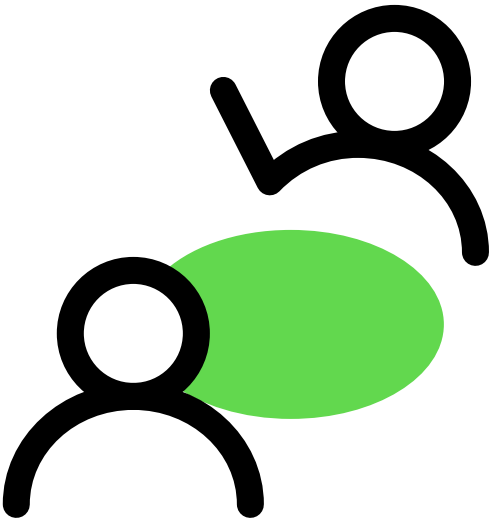
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central do funcionário do Microsoft Viva



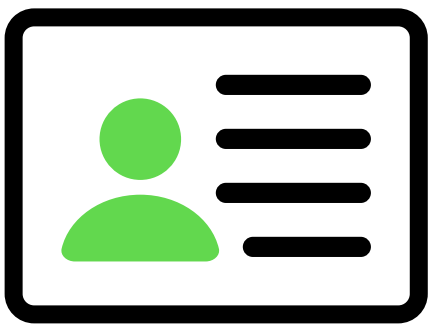
Entregue a experiência do funcionário da ServiceNow no painel do Microsoft Viva Connections.

Central do funcionário para Zoom



Permita que os funcionários acessem os recursos da Central do funcionário no aplicativo cliente Zoom.

Integração de perfil do funcionário com o para Microsoft Teams



Mostre os status atuais dos funcionários em suas respectivas páginas de perfil do funcionário.

Quiosque da central do funcionário - Pro

Habilite os trabalhadores de campo e os trabalhadores de turno com as informações no contexto para eficiência operacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

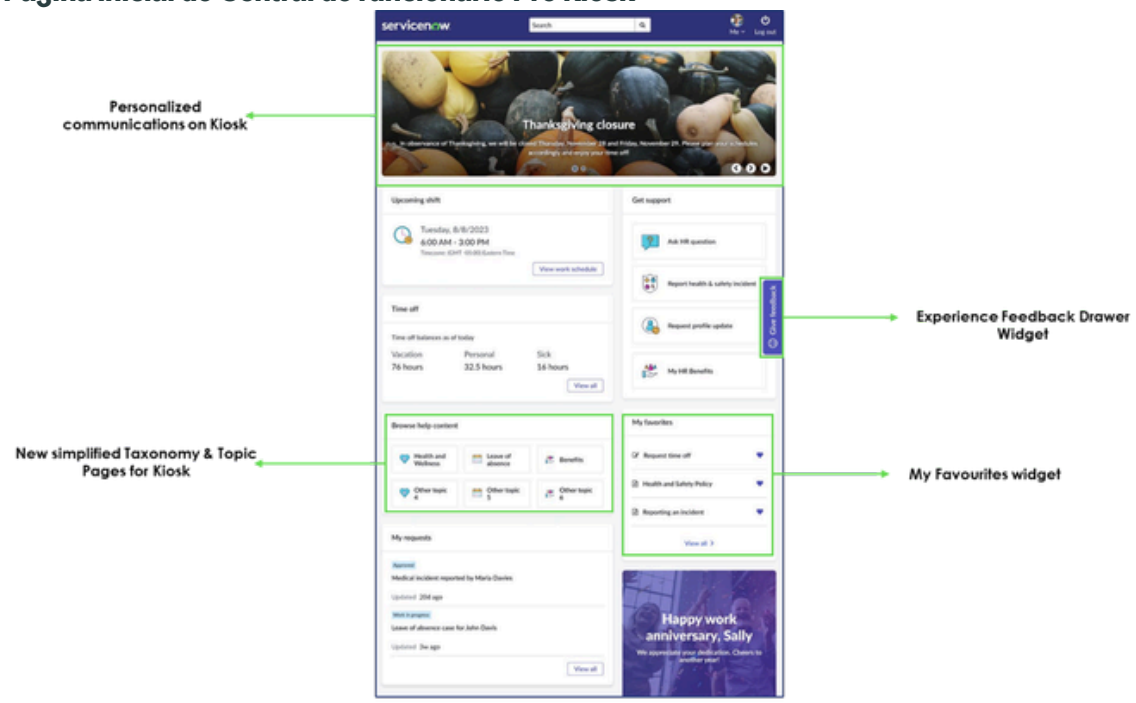
Um trabalhador sem mesa é um funcionário que normalmente não fica sentado atrás de uma mesa ou usa um computador para executar o trabalho. Capacitar os trabalhadores sem mesa com recursos é crucial para melhorar a produtividade, o engajamento e o sucesso organizacional geral.

Um novo plug-in do Employee Center Pro Kiosk permite que todos esses trabalhadores sem mesa tenham acesso simplificado a informações e serviços para autoatendimento e maior produtividade.

Visão geral do quiosque

Usando o aplicativo quiosque, os funcionários sem mesa podem gerenciar suas folgas, programação e solicitações.

Página inicial do Central do funcionário Pro Kiosk



Employee Center Pro Kiosk Homepage

- **Fonte única** : Conheça os funcionários onde eles estão e como eles desejam receber informações e solicitar serviços.
- **Experiências guiadas** Capacite a força de trabalho do funcionário sem mesa com serviços e ações relevantes.
- **Experiência de autoatendimento personalizada** : Acesse informações e serviços relevantes que ajudam no trabalho diário.
- **Widget de gaveta de feedback** : As organizações podem capturar facilmente feedback na experiência do quiosque usando o widget de gaveta de feedback da experiência na página inicial. Para obter mais informações, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

Nota: Central do funcionário - Pro A página inicial do quiosque (sn_ex_sp_pro_kiosk) está disponível com Central do funcionário - Pro(com.snc.employee_center_pro) licença.

Acesse todas as suas informações e serviços de um local unificado a partir de aplicações externas, como o Ultimate Kronos Group. A instalação da Prestação de serviços de RH com o plug-in UKG (com.sn_hr_ukg) fornece uma configuração padrão do spoke do UKG. Para obter mais informações, consulte Integre com o spoke do UKG.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos

Este portal é compatível com a exibição de saldo de folgas, programação do funcionário, minhas solicitações e Obter suporte para trabalhadores sem mesa. Central do funcionário - Pro O quiosque tem uma dependência das seguintes aplicações.

Nota: Certifique-se de ativar esses aplicativos primeiro antes de instalar o. Central do funcionário - Pro Aplicativo quiosque de ServiceNow Store.

- Central do funcionário - Pro (sn_ex_sp_pro)
- Central do funcionário (sn_ex_sp)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
- Perfil do funcionário (sn_employee)
- Integração da Prestação de serviços de RH com o Ultimate Kronos Group (sn_hr_ukg)
- UKG spoke (sn_kronos_spoke)

Nota: A instalação do plug-in com.sn_hr_ukg fornece uma configuração padrão do spoke do UKG.

- (Opcional) Gestão de incidentes de saúde e segurança

Nota: Para relatar integridade e segurança, ative o plug-in e aplique o. `sn_ohs_im.reporter` função.

Usuários e funções do quiosque

Funções necessárias para o quiosque

Funções de usuário	Função necessária
Administrador do quiosque	sn_hr_sp.esc_admin
Usuário do quiosque	sn_ex_sp_pro_kiosk.user
Administrador do perfil do funcionário	sn_employee.admin

Nota: Certifique-se de que os usuários tenham `sn_ex_sp_pro_kiosk.user` Função para acessar o portal do quiosque.

Tópicos relacionados

Usar Central do funcionário - Pro Quiosque

Experiência integrada e feedback de serviço

Central do funcionário - Pro Benefícios do quiosque

Habilite os trabalhadores de campo e os trabalhadores de turno com as informações no contexto para eficiência operacional.

Fornecer recursos para trabalhadores sem mesa é essencial para aumentar a produtividade, o engajamento e o sucesso organizacional.

- Acessar informações e usar serviços.
- Forneça opções de autoatendimento, como gerar e rastrear solicitações.
- Ajuda com turnos, folgas einformações de pagamento e outras necessidades e casos de uso específicos do setor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios

Central do funcionário - Pro Quiosque é uma plataforma centralizada que ajuda os funcionários com serviços e informações essenciais. O quiosque oferece uma interface amigável que apresenta detalhes relevantes e opções personalizadas para as necessidades dos funcionários sem mesa.

- **Informações do turno** : Exibe as informações mais curtas e futuras do turno de trabalho com a data e a hora na página inicial. Vá para a página de turno para ver informações detalhadas para planejar e gerenciar as rotinas de trabalho de forma produtiva. Para obter mais informações, consulte Programar no quiosque do Employee Center Pro.

  Você pode usar opções de instância para mudar as preferências de exibição. Para obter mais informações, consulte Modifique a exibição do widget do próximo turno.

- **Saldo de folgas** : Ajuda os funcionários com os saldos de folga disponíveis, como licença casual e médica. Essas informações ajudam os funcionários a planejar e gerenciar suas folgas com eficácia. Para obter mais informações, consulte Saldos de folga em Central do funcionário - Pro Quiosque.

  Você pode usar opções de instância para mudar as preferências de exibição. Para obter mais informações, consulte Modifique a exibição do widget de folga.

- **Obter suporte** Fornece aos funcionários acesso rápido a vários serviços e solicitações, como:
  - Fazer pergunta de RH: Permite que os funcionários enviem consultas ou busquem assistência do departamento de RH.
  - Solicitar atualização de perfil: Permite que os funcionários solicitem atualizações ou mudanças nas informações do perfil do funcionário.
  - Relatar incidente de saúde e segurança: Fornece uma maneira conveniente para os funcionários relatarem quaisquer incidentes ou preocupações de saúde e segurança.

    Nota: Com o plug-in Gestão de incidentes de saúde e segurança, você pode relatar integridade e segurança com o. `sn_ohs_im.reporter` função.

  Para obter mais informações, consulte Receber suporte.

- **Procurar tópicos de ajuda** : Permite que os funcionários solicitem atualizações ou mudanças nas informações do perfil do funcionário.

  Você pode usar opções de instância para mudar as preferências de exibição. Para obter mais informações, consulte Modifique a exibição do widget Pesquisar conteúdo de ajuda.

- **Favoritos** : Permite que os funcionários marquem informações úteis como favoritas.
- **Autoatendimento guiado** : Orienta os funcionários a autoatendimento com assistência passo a passo e a navegar até o artigo relevante ou item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Autoatendimento guiado em Central do funcionário.
- **Minhas solicitações** : Permite que os funcionários acompanhem o andamento de suas solicitações. Esta seção mostra todas as solicitações em aberto em ordem decrescente.
- **Pesquisa com IA** : Permite que os funcionários pesquisem e encontrem informações ou serviços relevantes, como artigos de conhecimento e itens do catálogo.
- **Cabeçalho** : Oferece navegação fácil para Minhas solicitações, Perfil e outras informações úteis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Rodapé** : Contém informações jurídicas, links e detalhes de direitos autorais.
- **Widget de feedback** : As organizações podem capturar facilmente feedback na experiência do quiosque usando o widget de gaveta de feedback da experiência na página inicial. Para obter mais informações, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

  Para obter mais informações sobre como configurar, consulte Configurar Central do funcionário - Pro Quiosque.

Para obter mais informações sobre como usar o aplicativo quiosque, consulte Usar Central do funcionário - Pro Quiosque.

Configurar Central do funcionário - Pro Quiosque

Configure e use o quiosque padrão para melhorar a experiência sem mesa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portais de serviços** > **Portais** > **Quiosque da Central do funcionário - Pro**.
2. Edite o portal para atender às suas necessidades.
   Para obter mais informações sobre os campos e a descrição do formulário do portal, consulte Crie um portal .
3. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.
   a. PESQUISE e selecione `Tema Coral do quiosque Pro da Central do funcionário` para usar o tema padrão.

      Nota: Use o tema padrão para melhorar a experiência visual e de usabilidade. No entanto, você pode personalizar o tema para atender às suas necessidades.

   b. Clique em **Atualizar**.
4. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Cabeçalhos e Rodapés** para verificar e usar a seguinte configuração de cabeçalho padrão.
   - Cabeçalho: `eck_header`
   - Nome do cabeçalho: `Cabeçalho do quiosque Pro da Central do funcionário`
5. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Rodapé da Central do funcionário** para verificar e usar a seguinte configuração de rodapé padrão:
   - Rodapé: `employee-center-footer`
   - Rodapé: Rodapé da Central do funcionário
6. Na página do tema, Editar **Variáveis CSS** informações para personalizar outras configurações, como cores primárias e de fundo.
   Para obter mais informações sobre os campos do tema e a descrição, consulte Crie um tema de portal .
7. Verifique e use a seguinte configuração padrão:
   - Tema: `Tema Coral do quiosque Pro da Central do funcionário`
   - Menu principal: `Menu do quiosque EC Pro`
   - Página inicial: `eck_home`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Página de login: `eck_login_page`
- Modelo de tópico: `eck_taxonomy_topic`

8. Marque **Habilitar Pesquisa com IA** opção para **Ativo** Para usar a Pesquisa com IA.

   Nota: Para o quiosque do Employee Center Pro, a opção padrão está ativa.

Habilitar Favoritos

9. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**e marque **Habilitar favoritos** opção para **verdadeiro** Para habilitar Meus favoritos.

   Nota: Por padrão, os favoritos estão desabilitados no cabeçalho. Você pode habilitar os favoritos com as seguintes etapas:

   a. Na página do portal, ao lado de **Menu principal** clique em visualizar este registro e abra **Menu do quiosque EC Pro** registro.

   b. Edite o. **Opções adicionais, formato JSON** campo.

   ```
   "enable_requests":{ "displayValue":"true", "value":true
   "enable_favorites":{ "displayValue":"true", "value":true
   ```

   . **Favoritos** aparece no cabeçalho.

10. Selecione **Suporte a idiomas da direita para a esquerda** Para oferecer suporte à exibição de idioma da direita para a esquerda na IU.
11. Clique em **Atualizar**.
12. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** > **Quiosque da Central do funcionário - Pro**clique em **Experimente** para visualizar o quiosque.

Resultado

Agora, seus funcionários podem usar o portal do quiosque configurado. O aplicativo quiosque exibe o portal, o tema, o cabeçalho, o rodapé e outros com base em sua configuração.

Programar no quiosque do Employee Center Pro

Os detalhes da programação em Central do funcionário - Pro O quiosque é um destino único para verificar os detalhes de programação de turno para os trabalhadores sem mesa.

Central do funcionário - Pro O quiosque fornece um acesso centralizado aos trabalhadores sem mesa em suas atividades diárias no trabalho.

Rastreie e gerencie sua programação de turno com uma página inicial simplificada otimizada para os quiosques.

. **Programação** exibe o calendário de programação. O cabeçalho do Calendário inclui:

- Selecionador de datas
- Botão que traz você de volta à data atual.
- Botão de ícone de acessibilidade do teclado para fornecer dica de ferramenta de navegação somente do teclado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Opção para navegar para frente e para trás no tempo dependendo da exibição escolhida.

Nota:

- A exibição padrão do calendário exibe uma exibição mensal. Você pode mudá-lo para a exibição de dia ou semana.
- Somente a exibição diária está disponível em dispositivos móveis.

As legendas do calendário incluem:

- Turno: Tipo de turno de trabalho.
  - Regular: Turno regular alocado.
  - Transferência: Turno transferido além da atribuição regular.
  - Pausa: Pausas predeterminadas durante o turno.
- Feriado: Feriados designados atribuídos a um funcionário
- Folga: Folga remunerada alocada a um funcionário

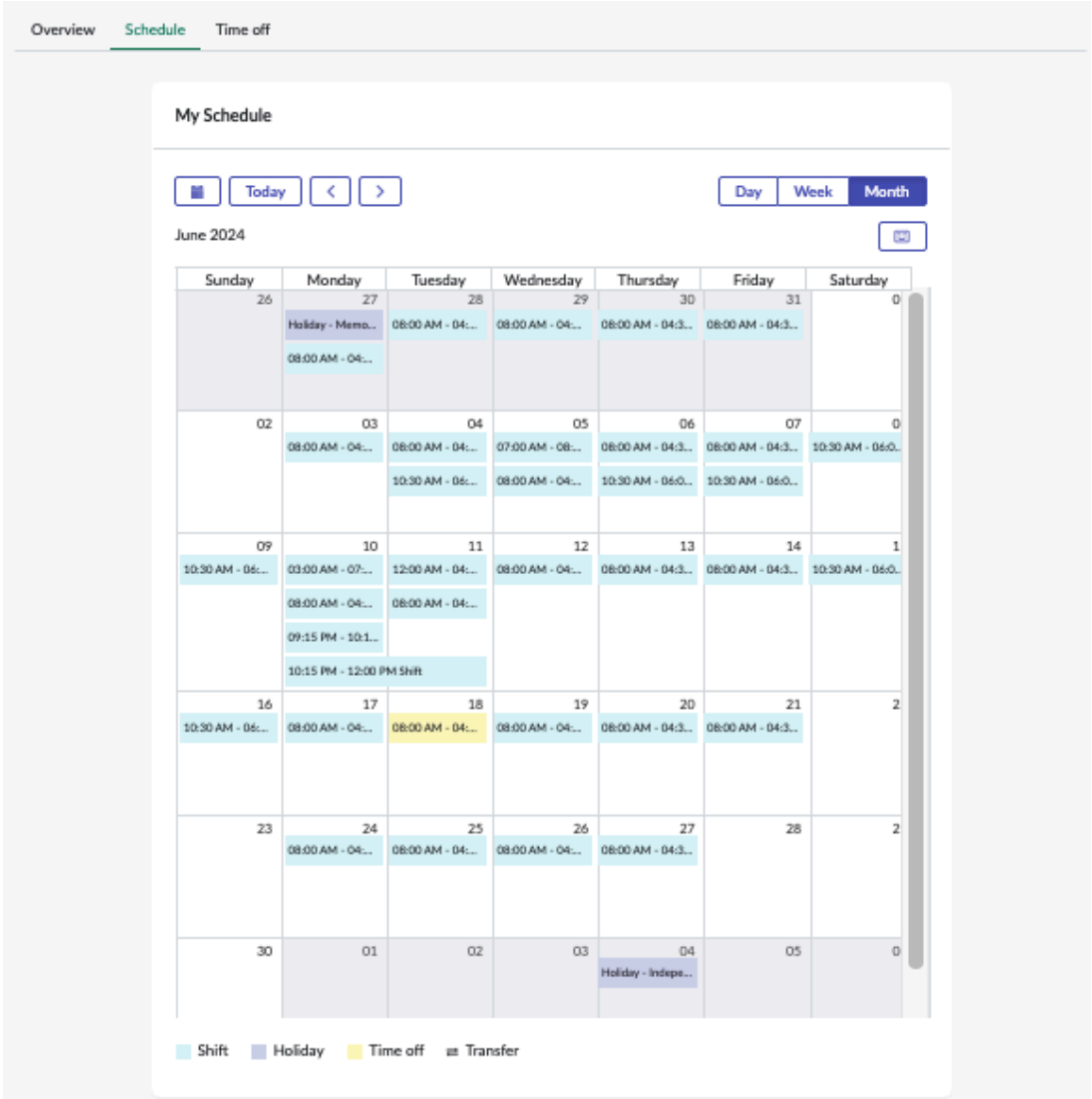
Você pode selecionar cada tipo de evento no calendário para ver os detalhes desse evento.

Nota: Personalize a cor das legendas do calendário modificando o. **Tema do quiosque Pro da Central do funcionário** . Para obter mais informações, consulte Personalizar Central do funcionário tema do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Programação



O título de exibição do **Programação** a guia é personalizável. Para obter mais informações, consulte Personalize o widget de programação.

Personalizar a exibição de dados em quiosques

Crie implementações para personalizar a exibição de dados no **Programação** e. **Folga** guias baseadas em sua localização ou em qualquer outro critério de acordo com seu requisito organizacional.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
   Os nomes dos dois métodos de API para **Programação** e **Folga** são:
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule`
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.EXKioskEmployeeTimeOffBalance`
2. Na lista Pontos de extensão, selecione qualquer um dos métodos de API mencionados na etapa 1.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em `sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule` página método, selecione **Criar implementação** Na seção Links relacionados.
4. Na página Inclusão de script, adicione o sys_id do local exclusivo em `This.LOCATIONS` matriz em **Script** .
   - Para obter mais informações sobre acompanhamento de localização, consulte Habilitar e selecionar opções de acompanhamento de localização .
   - Para obter mais informações sobre personalizações de inclusão de script, consulte Inclusões de script e personalização .
   a. O sys_id do local habilita um `fixed_match` . . `fixed_match` permite que você mostre dados baseados em localização para seus usuários.
   b. Se `fixed_match` não está disponível, então os dados disponíveis são para um `global_match` . Os dados permanecem os mesmos, independentemente do local.
   c. Se for um `no_match` não há um **Programação** ou **Folga** guia visível.

Resultado
Você pode exibir dados no **Programação** e. **Folga** guias baseadas em sua localização ou em qualquer outro critério de usuário definido.

Personalize o widget de programação

Personalize o widget de programação no Perfil do funcionário para exibi-lo de acordo com sua preferência.

Antes de Iniciar
A exibição de dados do quiosque para **Programação** a guia é baseada no local. Você pode personalizá-lo para diferentes usuários com base em seus locais. Para obter mais informações, consulte Personalizar a exibição de dados em quiosques.

Função necessária: esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Guias de perfil**.
2. Selecione **Programação** na lista de guias.

   Nota: . **Programação** está disponível no sistema de base.

3. Na seção Mapeamento de widget da guia, selecione **Programação** para abrir o registro.
   Você pode editar **default_calendar_view** e o. **widget_title** em **Parâmetros de Widget** de acordo com sua preferência.

Resultado
. **Programação** a guia está visível no seu Perfil do funcionário.

Saldos de folga em Central do funcionário - Pro Quiosque

Os detalhes dos saldos de folga em Central do funcionário - Pro Quiosque é a fonte da verdade para os detalhes de folga ou licença dos trabalhadores sem mesa.

Rastreie e gerencie seus saldos de folgas com uma página inicial simplificada otimizada para os quiosques.

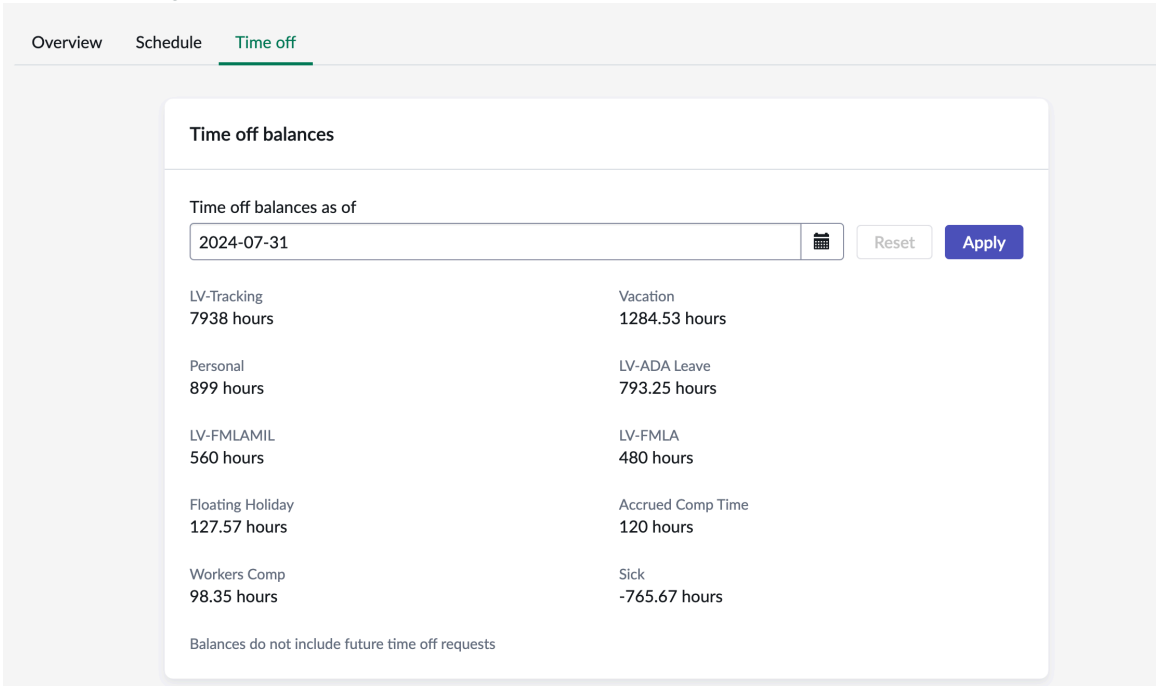
. **Folga** a guia exibe:

Tradução automática

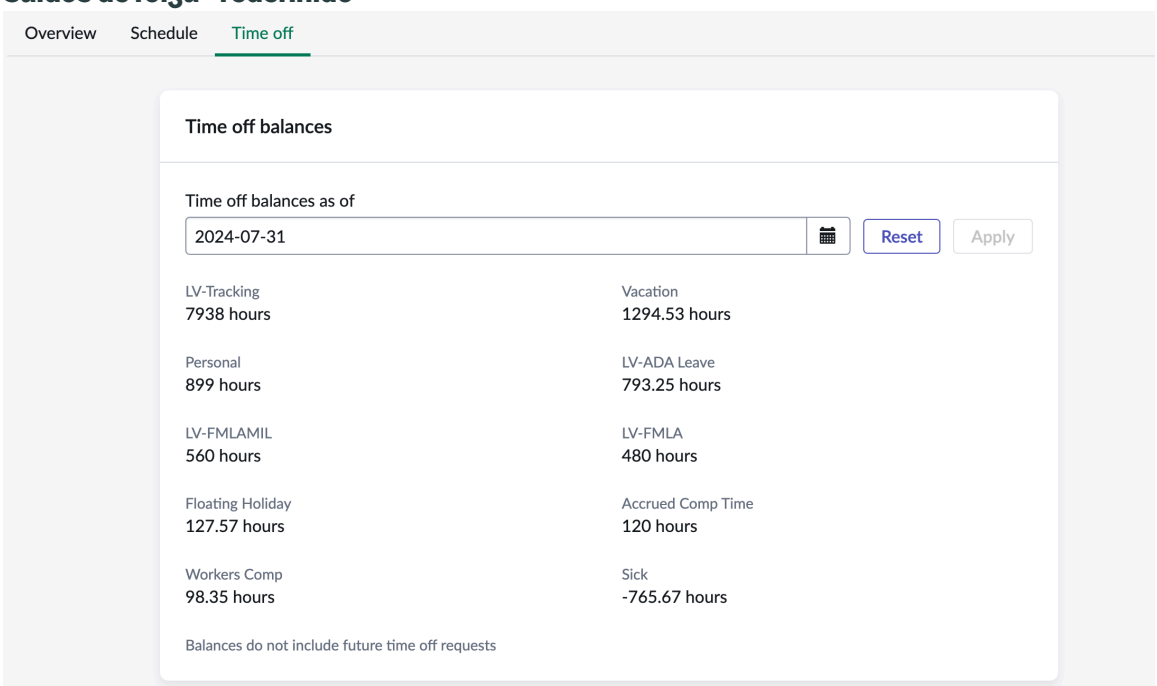
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O saldo de licença atual a partir da data atual.
- Seletor de data para exibir o saldo de licença em qualquer outra data.
- . **Aplicar** e. **Redefinir** botões.

Saldos de folga - Seletor de data



Saldos de folga - redefinido



- Selecione uma data no seletor de data e selecione **Aplicar** para exibir seus saldos de folgas como na data selecionada.
- Selecione **Redefinir** para redefinir o seletor de data para a data atual.

Nota: Exiba seus saldos de folgas até e até um ano, conforme compatível por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O título de exibição do **Folga** a guia é personalizável. Para obter mais informações, consulte Personalize o widget de folga.

Para obter mais informações sobre como personalizar a exibição de dados em quiosques, consulte Personalizar a exibição de dados em quiosques.

Personalize o widget de folga

Personalize o widget de folga no Perfil do funcionário para exibi-lo de acordo com sua preferência.

Antes de Iniciar

A exibição de dados do quiosque para **Folga** a guia é baseada no local. Você pode personalizá-lo para diferentes usuários com base em seus locais. Para obter mais informações, consulte Personalizar a exibição de dados em quiosques.

Função necessária: esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Guias de perfil**.
2. Selecione **Folga** na lista de guias.

   Nota: . **Folga** está disponível no sistema de base.

3. Na seção Mapeamento de widget da guia, selecione **Folga** para abrir o registro.
   Você pode editar **widget_title** em **Parâmetros de Widget** .

Resultado

. **Folga** a guia está visível no seu Perfil do funcionário.

Personalizar widgets do quiosque do Employee Center Pro

Você pode configurar as opções de instância do widget para controlar como os dados são exibidos no widget.

Modifique a exibição do widget do próximo turno

O widget Turno futuro exibe as informações do turno do Central do funcionário - Pro Usuário do quiosque. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique em **Próximo turno** widget.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Turno futuro e selecione **Opções de instância** .
4. Configure as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância do widget de turno

Opções de instância	Descrição
Título	Especifique o título do widget. Padrão: Próximo turno .
Intervalo de tempo para informações do próximo turno	Número de turnos a serem mostrados. As opções são 7, 14 e 30 dias. Valor padrão: 7 **Nota:** Os detalhes do turno mais antigo são exibidos.

5. Clique em **Salvar**.

Nota: As informações de turno mais recentes estão disponíveis somente após o registro em log novamente.

Tópicos relacionados

Configurar Central do funcionário - Pro Quiosque

Modifique a exibição do widget de folga

O widget exibe os saldos de folga. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário - Pro página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique em **Folga** widget.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget de folga e selecione **Opções de instância** .
4. Configure o. **Título** opções de instância.
   Especifique o título do widget. Padrão: Folga .

   Nota: O saldo de licença é arredondado.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: As informações de folga estão disponíveis somente após o registro em log novamente.

Tópicos relacionados

Configurar Central do funcionário - Pro Quiosque

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificar exibição do widget Enviar para autowidget

O widget Enviar para exibe as opções para enviar informações úteis como e-mail ou SMS para Central do funcionário - Pro Usuário do quiosque. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique em **Enviar para si mesmo** widget.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget Turno futuro e selecione **Opções de instância** .
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância

Opções de instância	Descrição
Habilitar Enviar SMS	Selecione a opção SMS para enviar informações.
Habilitar Enviar e-mail	Selecione a opção E-mail para enviar informações.

5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo

Modifique a exibição do widget Pesquisar conteúdo de ajuda

O widget exibe o conteúdo de ajuda do Central do funcionário - Pro Usuário do quiosque. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique em **Procurar conteúdo de ajuda** widget.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância** .
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância

Opções de instância	Descrição
Título	Especifique o título do widget. Padrão: Próximo turno .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Intervalo de tempo para informações do próximo turno	Número de turnos a serem mostrados. As opções são 7, 14 e 30 dias. Valor padrão: 7 **Nota:** Os detalhes do turno mais antigo são exibidos.

5. Clique em **Salvar**.

Nota: As informações de turno mais recentes estão disponíveis somente após o registro em log novamente.

Tópicos relacionados

Configurar Central do funcionário - Pro Quiosque

Modifique a exibição do widget Recursos de suporte

O widget exibe os recursos de suporte do Central do funcionário - Pro Usuário do quiosque. Você pode configurar as opções de instância com base em suas preferências de exibição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegue até Central do funcionário - Pro Página inicial do quiosque.
   A página inicial do quiosque é exibida.
2. Clique em **Recursos de suporte** widget.
3. Mantenha pressionada a tecla control no teclado, clique com o botão direito do mouse no widget e selecione **Opções de instância** .
4. Configure as opções de instância.

Opções de instância de recursos de suporte

Opções de instância	Descrição
Aplicação de pesquisa	Aplicação de pesquisa padrão (somente leitura).
Pesquisar filtro de origens	Lista separada por vírgulas de SYS IDs para filtro de fontes pesquisadas da tabela sys_search_filter.
Título	Título do widget.
Número de itens por página	Número de itens que você deseja que apareçam no widget. Valor padrão: 12.
Ordem de classificação padrão	Ordem na qual os itens são classificados e exibidos. As opções são: ○ **popularidade** ○ **em ordem alfabética** Valor padrão: Popularidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Ofereça aos funcionários a opção de expandir suas pesquisas globalmente	Selecione esta opção para expandir a pesquisa.
Conteúdo exibido de	Opções nas quais os itens são exibidos. As opções são: ○ **Tópico atual somente** ○ **Tópico atual e todos os tópicos secundários** Valor padrão: Somente tópico atual.
Mostrar estado vazio	Aceite mostrar o widget com estado vazio. Padrão: Ativo. Você pode desmarcar esta opção para ocultar o widget de recursos de suporte quando não houver conteúdo conectado.

5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Configurar Central do funcionário - Pro Quiosque

Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo

Ajude os funcionários a acessar informações facilmente enviando as informações necessárias como SMS ou e-mail.

Antes de Iniciar

Configure as notificações por e-mail e SMS primeiro.

- Configure o e-mail conforme explicado em Criar uma notificação por e-mail .
- Configure a notificação por SMS com o Twilio conforme explicado em Configuração do Notify com Twilio .

> **Importante:** Trabalhe com o usuário notify_admin do Twilio **SID da conta** e. **Token de autenticação** Para configurar o Notify com Twilio. Siga as instruções de Configuração do Notify com Twilio e verificar IDs de solicitante verificados .

Função necessária: sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar informações úteis, como **Programação** ou **Artigo** Como e-mail ou SMS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Configuração do envio para si mesmo(a)**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. No formulário, preencha os campos.

Enviar para formulário de autoconfiguração

Campo	Descrição
Canais de envio para si mesmo(a)	Canal para enviar as informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ E-mail ○ SMS ○ E-mail e SMS (padrão) **Nota:** Certifique-se de especificar **E-mail** endereço e. **Telefone residencial** número no **sys_user** tabela.
Ativo	Marque a caixa para ativar. **Nota:** Você pode ter apenas uma configuração ativa para cada portal.
Portal	Portal no qual você deseja exibir o. **Enviar para si mesmo** opção. **Nota:** Por padrão, esta opção está disponível para quiosque. No entanto, você também pode configurar para outros portais.
Número do Twilio	Número para enviar SMS. Este campo fica visível somente quando você seleciona **SMS** ou **E-mail e SMS** .

Nota: Quando o e-mail ou o número de telefone não estiver configurado, uma mensagem de erro será exibida. Por exemplo,

- Ao habilitar o plug-in sn_hr_core, você pode gerar uma solicitação de atualização de perfil diretamente: Não é possível enviar e-mail porque não há endereço de e-mail disponível. Para adicionar um endereço de e-mail ao seu perfil, envie uma solicitação de atualização de perfil aqui: Solicitar atualização de perfil.
- Quando você não habilita o plug-in sn_hr_core, pode solicitar ao gerente uma atualização de perfil: Não é possível enviar e-mail porque não há endereço de e-mail disponível. Para adicionar um endereço de e-mail ao seu perfil, entre em contato com seu gerente.

4. Clique em **Salvar**.

Resultado

Na configuração, Central do funcionário - Pro O portal do quiosque exibe o. **Enviar para si mesmo** opção.

O que Fazer Depois

O funcionário pode enviar e-mail e SMS usando o modelo de e-mail e SMS padrão.

- *`User triggered notification template`* está disponível em **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
- *`User triggered employee notification layout`* está disponível em **Tudo** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Layout**.

Tópicos relacionados

Usar Central do funcionário - Pro Quiosque

Modificar exibição do widget Enviar para autowidget

Modifique o layout de notificação por e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integre com o spoke do UKG

Integre com o UKG Spoke para usar Central do funcionário - Pro Quiosque em sua organização.

Antes de Iniciar
Ative os plug-ins a seguir em suas versões necessárias ou versões posteriores para usar o. Central do funcionário - Pro quiosque.

- Ativar Central do funcionário - Pro plug-in versão 31.0.4 (sn_ex_sp_pro).
- Ativar Perfil do funcionário plug-in versão 11.0.3 (sn_employee).
- Ative o. Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group plug-in (sn_hr_ukg).

Nota: Instalação do Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group O plug-in (com.sn_hr_ukg) fornece uma configuração padrão do spoke do UKG.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você não planeja ativar o. Prestação de serviços de RH com Ultimate Kronos Group Plug-in (com.sn_hr_ukg), configure o spoke do UKG manualmente. O plug-in de integração do RH UKG fornece uma integração Kronos padrão.

Procedimento

Configure o spoke do UKG.

- Para obter mais informações sobre a configuração, consulte Configure o. .
- Os dados de programação e folga no Central do funcionário - Pro O quiosque está habilitado com as ações de spoke do UKG existentes.
  - **Pesquisar programação do funcionário** : Para obter os dados da programação de turno.
  - **Obter acúmulos de funcionário por número de pessoa** : Para obter os dados do saldo de folgas.

    Para obter mais informações sobre como criar solicitações, consulte Criar solicitação como gerente usando item do catálogo .

Receba dados do funcionário do UKG para Central do funcionário - Pro Quiosque

Mapeie os IDs de funcionário entre o sistema UKG e o. Central do funcionário - Pro Quiosque para ver os detalhes do funcionário nos quiosques da sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mapeie o. **Número da pessoa** Do sistema UKG ao **Número do funcionário** em Central do funcionário - Pro Quiosque. O mapeamento é necessário para que seus funcionários possam exibir seus detalhes em seus quiosques organizacionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Segurança do sistema** > **Usuários**.
2. Adicione **Número da pessoa** detalhes em **Número do funcionário** campo para cada funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

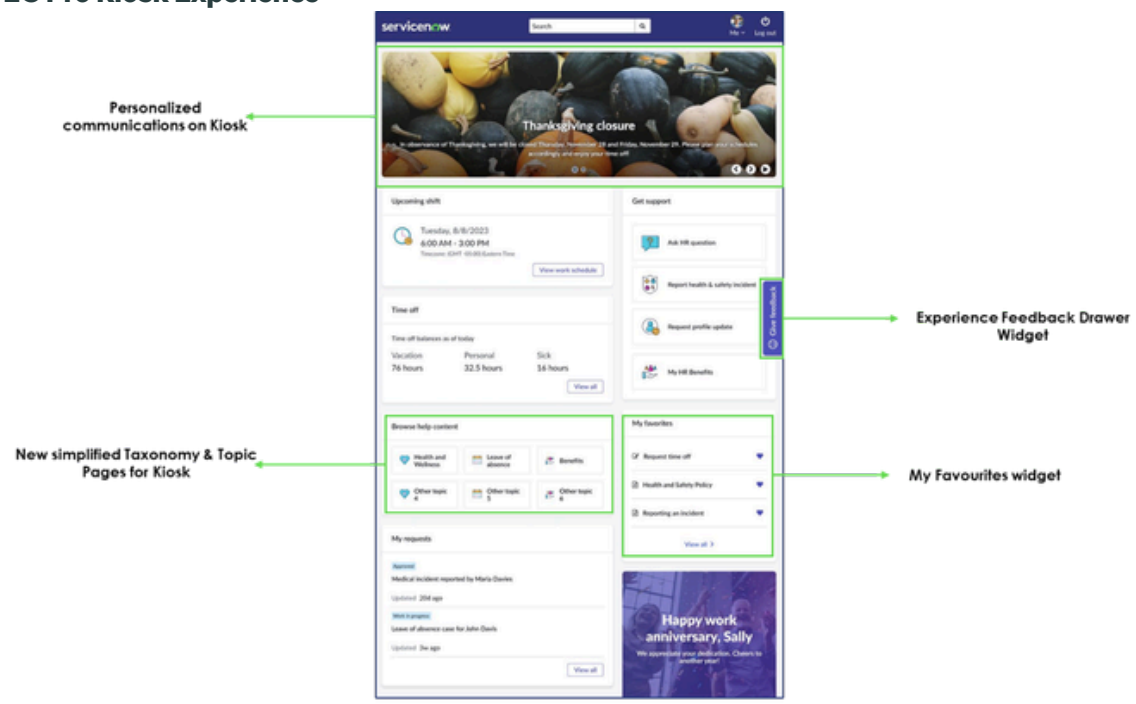
Resultado
Você mapeou o fluxo de dados do funcionário do sistema UKG para Central do funcionário - Pro Quiosque.

Usar Central do funcionário - Pro Quiosque

Use a experiência do quiosque para autoatendimento, levando a uma maior produtividade e eficiências operacionais para a organização.

Como usuário do EC Pro Kiosk (sn_ex_sp_pro_kiosk.user), você pode navegar facilmente até o conteúdo organizado para atender às suas necessidades de trabalho.

EC Pro Kiosk Experience



Employee Center Pro Kiosk Homepage

- Seja mais produtivo com autenticação simplificada e ajuda assistida.
- Acesse informações, serviços e tecnologia.
- Exiba as informações de turno e folga.
- Gere solicitações sobre integridade, atualizações de perfil e outros serviços.
- Envie as informações necessárias para si mesmo como um SMS ou e-mail.

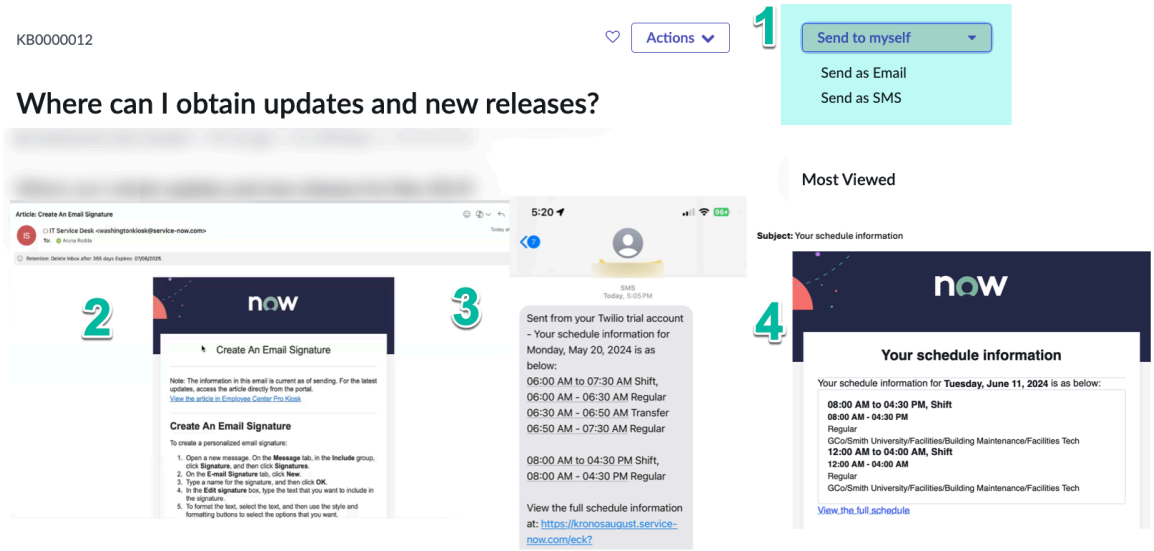
Como o envio automático funciona

Você pode enviar informações úteis, como **Programação** ou **Artigo** Como e-mail ou SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar para si mesmo: Modelos de e-mail e SMS



1. Opções para selecionar **Enviar como e-mail** ou **Enviar como SMS** .
2. Modelo de e-mail de amostra para o artigo necessário.
3. Modelo de SMS de amostra para as informações de programação.
4. Modelo de e-mail de amostra para as informações de programação.

Para obter mais informações, consulte Quiosque da central do funcionário - Pro e Configurar o envio de e-mail e SMS para si mesmo.

Integração do perfil do funcionário com Microsoft Teams

O perfil do funcionário fornece integração com Microsoft Teams Que mostram os status atuais dos funcionários em suas respectivas páginas de perfil do funcionário.

. Microsoft Teams A integração com o Perfil do funcionário permite que os usuários avaliem rapidamente a disponibilidade de seus colegas durante o horário de trabalho e além em suas próprias páginas de perfil do funcionário.

Ao navegar até o perfil de outro usuário, o Microsoft Teams a exibição de status mostra um **Conecte** opção que leva a uma janela de bate-papo no Microsoft Teams onde você pode iniciar uma conversa. Você também pode exibir o status das equipes desse usuário específico na página Perfil do funcionário.

Os status disponíveis para exibição são **Disponível** , **Fora** , **Ocupado** e **Off-line** .

Se você ainda não estiver conectado ao Microsoft Teams na sua página de perfil, a tela mostra um aviso **Faça login no Microsoft Teams para exibir o status** para se conectar ao seu Microsoft Teams conta usando um formulário de login.

Você pode desabilite a exibição de status se você não deseja vê-lo em sua página de perfil.

Nota:

Para usar este recurso integrado, o usuário deve instalar a integração do Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams Aplicação versão 3.1.0 ou integração da Gestão de serviços DE TI com Microsoft Teams aplicação versão 2.4.0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desabilitar Microsoft Teams exibição de status

Você pode desabilitar a exibição de status de Microsoft Teams Na página Perfil do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode escolher se deseja mostrar a exibição de status integrada de Microsoft Teams Na página Perfil do funcionário.

Para funcionários, você pode habilitar ou desabilitar as informações de presença do usuário usando a configuração do cabeçalho do perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configure o. Perfil do funcionário cabeçalho.

Para não funcionários, siga este procedimento:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Perfil**.
2. Clique com o botão direito do mouse e escolha **Opções de instância** da lista.
3. Marque ou desmarque **Habilitar informações de presença de usuário não funcionário** e clique em salvar na tela pop-up, dependendo de sua preferência se você quiser Microsoft Teams Exibição de status na página Perfil do funcionário.

Resultado
Personalize sua página de perfil de funcionário de acordo com seu requisito de negócios, adicionando ou removendo o. Microsoft Teams exibição de status.

Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

. Central do funcionário para Microsoft Viva Connections a integração estende o. ServiceNow para Microsoft Teams integração, trazendo o. ServiceNow experiência do funcionário em Microsoft Viva Connections painel.

Antes de instalar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- . ServiceNow as instâncias foram atualizadas para Vancouver versão.
- Você instalou e implantou o. **IT Service Management para Microsoft 365(sn_now_teams_it)** ou **Prestação de serviços de RH para Microsoft 365(sn_now_teams_hr)** plug-ins.
- Você instalou e implantou Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configuração da Central do funcionário.
- Você instalou e implantou **Central do funcionário principal (sn_hr_sp)** Versão de lançamento da Store de agosto de 23.

Várias funções de administrador são necessárias para implantar o. Central do funcionário para Microsoft Viva Connections aplicação de integrações. A tabela a seguir descreve as diferentes funções de administrador necessárias para executar várias tarefas de configuração em seu ambiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Atividade	Função na ServiceNow	Função no portal do Microsoft Azure
Instalar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections aplicação	Administrador de instalação de app externo	N/D
Autorizar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections	Administrador de instalação de app externo	Qualquer uma das seguintes funções: • Administrador de aplicações • Administrador de aplicativo em nuvem • Administrador global • Administrador de função privilegiada
Atualize o. Microsoft Teams ID da aplicação	Administrador de instalação de app externo	Administrador do Microsoft Teams
Baixe o. Microsoft Viva pacote de soluções	Administrador de instalação de app externo	N/D
Implantar o. Microsoft Viva pacote de integrações em Microsoft SharePoint	N/D	Administrador do Microsoft SharePoint
Habilitar a exibição do Microsoft Viva cartão em Microsoft SharePoint	N/D	Administrador do Microsoft SharePoint

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Integrar



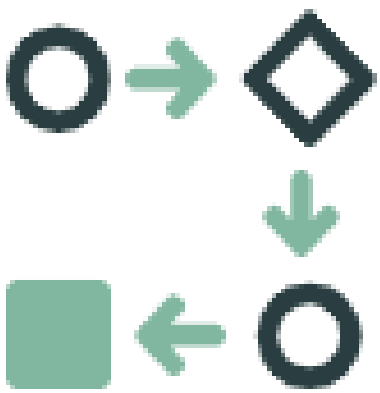
Integre sua experiência do Viva com o Microsoft Teams e a Central do funcionário.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

Gerenciar



Gerencie o acesso ao app para implantar o cartão Conexões do Viva.

Referência



Conteúdo de referência para conexões do Viva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Integrar Central do funcionário com Microsoft Viva Connections para habilitar uma experiência do funcionário que permita que os usuários gerenciem tarefas e naveguem até Central do funcionário de Microsoft Teams.

Instalar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections aplicação

Instale o. Central do funcionário para Microsoft Viva Connections aplicação para permitir que os usuários acessem facilmente seus cartões de tarefa do Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: External_app_install_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira Central do funcionário para Microsoft Viva Connections .

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID.
3. Selecione **Instalar**.

Resultado

Uma mensagem de confirmação será exibida na instalação bem-sucedida.

Configuração da Central do funcionário para conexões do Microsoft Viva

Configure seu ServiceNow instância e. Microsoft Teams aplicação para habilitar o. ServiceNow cartão no Microsoft Viva painel.

Autorizar Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Autorize o. Central do funcionário para Microsoft Viva Connections aplicação para habilitar a exibição do ServiceNow cartão no Microsoft Viva painel.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- ServiceNow instância: external_app_install_admin
- Microsoft Azure Portal: Função de administrador

A função de administrador em Microsoft Azure pode ser o seguinte:

- Administrador de aplicações
- Administrador de aplicativo em nuvem
- Administrador global
- Administrador de função privilegiada

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.
2. Selecione **Autorizar** botão em **Central do funcionário do Viva Connections** entrada.
3. Selecione **Aceitar** para fornecer consentimento de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Na autorização bem-sucedida, o app é instalado na instância .

Atualize o. Microsoft Teams ID da aplicação

Atualize o. Microsoft Teams ID da aplicação em seu ServiceNow instância para navegar até seu personalizado ServiceNow para Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter criado e carregado o. ServiceNow para Microsoft Teams arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para Central do funcionário e. Microsoft 365 integração.

Função necessária:

- Microsoft: Microsoft Teams administrador
- ServiceNow instância: external_app_install_admin

Procedimento

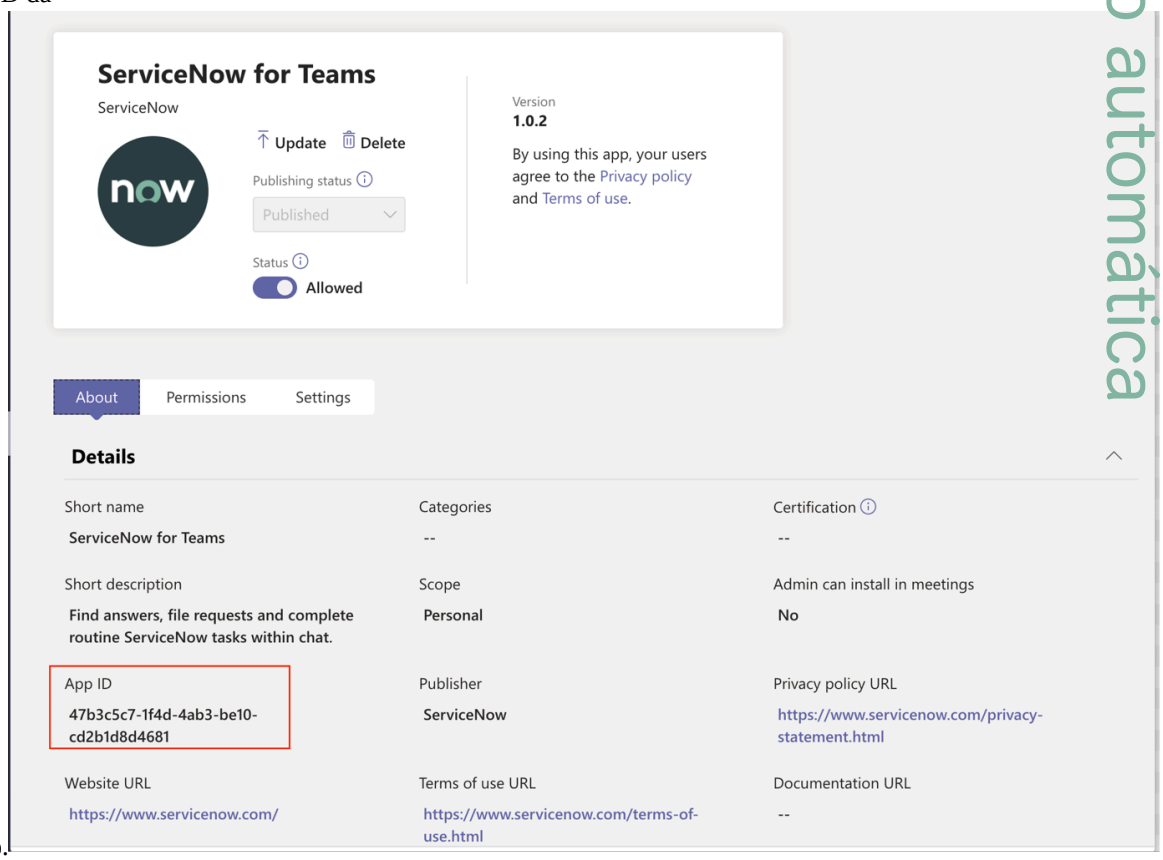
1. Copie o ID da aplicação.

a. Faça login no Microsoft Teams central de administração.

b. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps**.

c. Selecione o aplicativo ServiceNow para Microsoft 365.

d. Copie o ID da aplicação.



2. Atualize o ID da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Faça login na sua instância ServiceNow.

b. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .

c. Em **Nome** campo, pesquise `sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id` .

d. Selecione a propriedade para exibir os detalhes da propriedade.

e. Atualize o. **ID da aplicação** em **Valor** campo.

f. Selecione **Atualizar**.

Permitir solicitações entre domínios para REST APIs

Permita solicitações entre domínios para REST APIs de uma aplicação baseada em navegador em um domínio diferente criando um registro nas regras CORS por meio do Microsoft Viva Connections Escopo da aplicação de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Regras CORS**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de regra CORS

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra CORS.
Aplicação	Aplicação que contém o registro CORS associado. Este campo é definido automaticamente como Central do funcionário para conexões do Microsoft Viva.
API REST	REST API à qual esta regra CORS se aplica.
Domínio	O domínio ao qual esta regra CORS se aplica. Esta regra CORS é avaliada em relação às solicitações do domínio especificado. Você pode especificar um padrão de domínio ou um endereço IP.
Idade máxima	O número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente. Após uma solicitação CORS inicial, outras solicitações do mesmo cliente dentro do tempo especificado não exigem uma mensagem de comprovação. Se você não especificar um valor, o valor padrão 0 indica que todas as solicitações exigem uma mensagem de comprovação.
Guia Métodos HTTP	Os métodos HTTP permitidos. Somente os métodos selecionados podem ser chamados do domínio especificado. Os métodos disponíveis são: ○ **OBTER** ○ **POST**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **PUT** ○ **PATCH** ○ **DELETE**
Guia Cabeçalhos HTTP	
Cabeçalhos expostos	Lista de cabeçalhos que o navegador tem permissão para acessar a partir da solicitação.

4. Selecione **Enviar**.

Gerenciando Central do funcionário para Microsoft Viva Connections

Baixe e implante o. Microsoft Viva pacote de soluções.

Baixe o. Microsoft Viva pacote de soluções

. ServiceNow administrador com a função external_app_install_admin, baixe o. Microsoft Viva pacote de soluções para seu ServiceNow instância. . Microsoft SharePoint o administrador implantará o pacote para habilitar o. Microsoft Viva cartão no Microsoft SharePoint site inicial.

Antes de Iniciar
Função necessária: External_app_install_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft Viva Connections** > **Pacote do Viva**.
2. Selecione **Pacote de download** .
3. Descompacte o pacote do Microsoft Viva.

O que Fazer Depois
Certifique-se de que Microsoft Viva o pacote de integrações é implantado em Microsoft SharePoint, seja por você, se tiver Microsoft SharePoint privilégios de administrador ou pelo seu site Microsoft SharePoint administrador. Para obter mais informações, consulte Implantar o. Microsoft Viva pacote de integrações em Microsoft SharePoint.

Implantar o. Microsoft Viva pacote de integrações em Microsoft SharePoint

Implantar o. Microsoft Viva pacote de integrações no Microsoft SharePoint central de administração para habilitar a exibição de detalhes do cartão no Microsoft Viva painel.

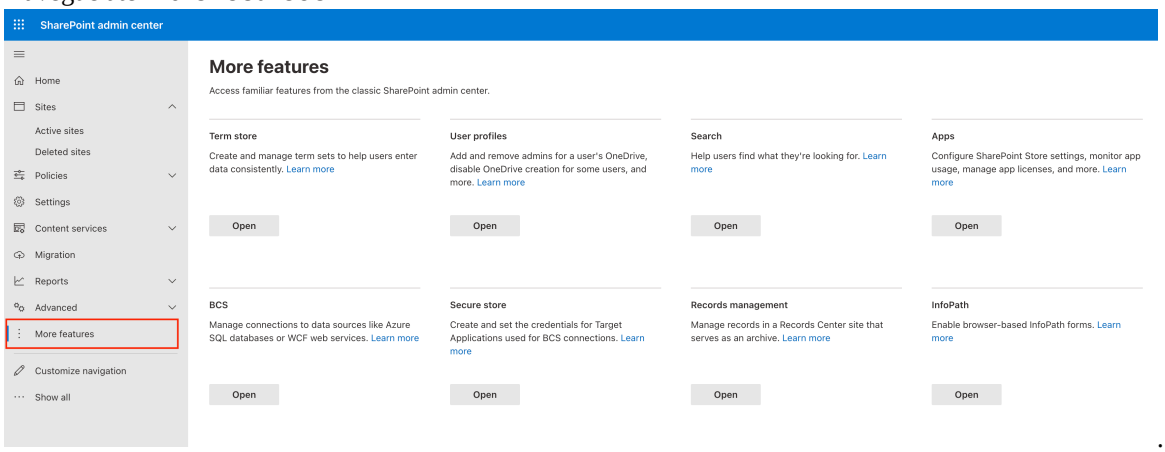
Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do SharePoint

Tradução automática

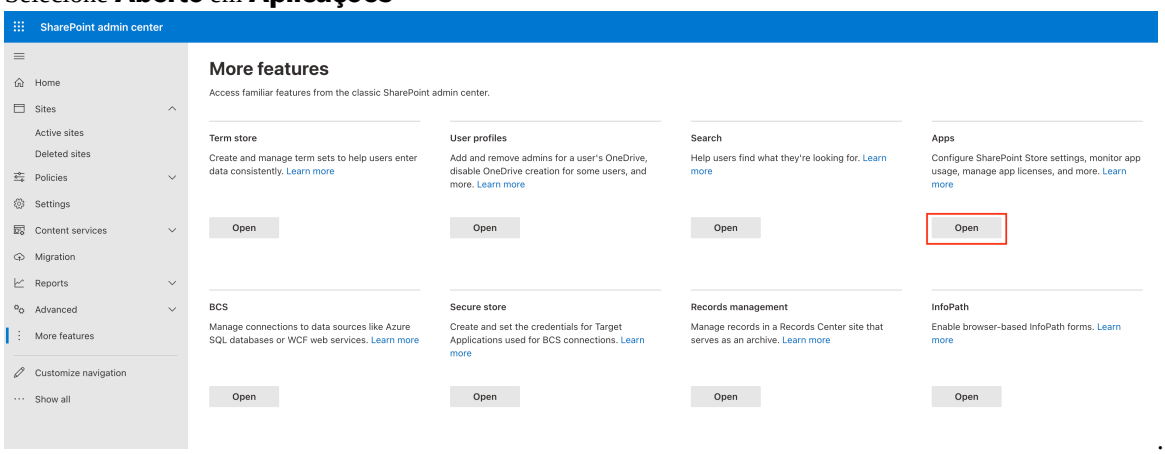
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

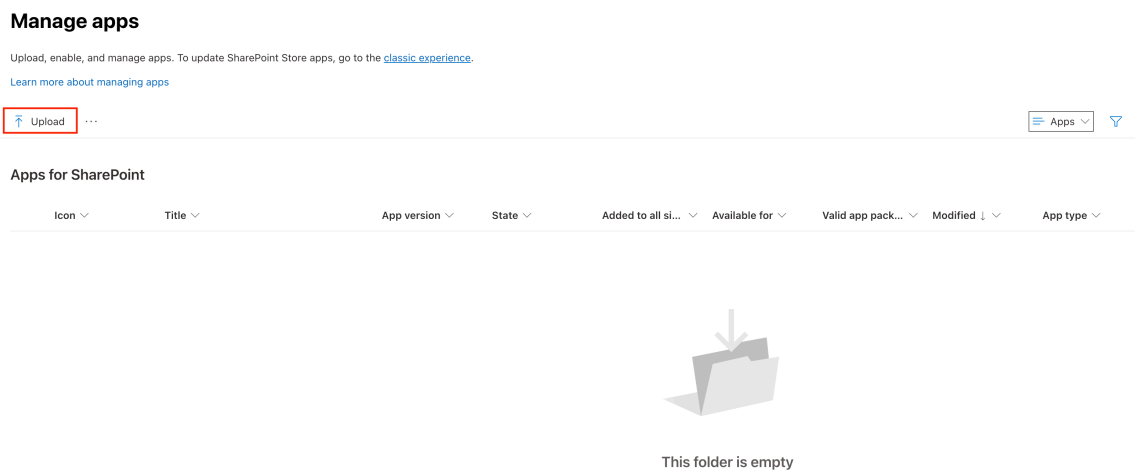
1. Faça login na Microsoft SharePoint central de administração.
2. Navegue até **Mais recursos**



3. Selecione **Aberto** em **Aplicações**



4. Selecione **Upload**

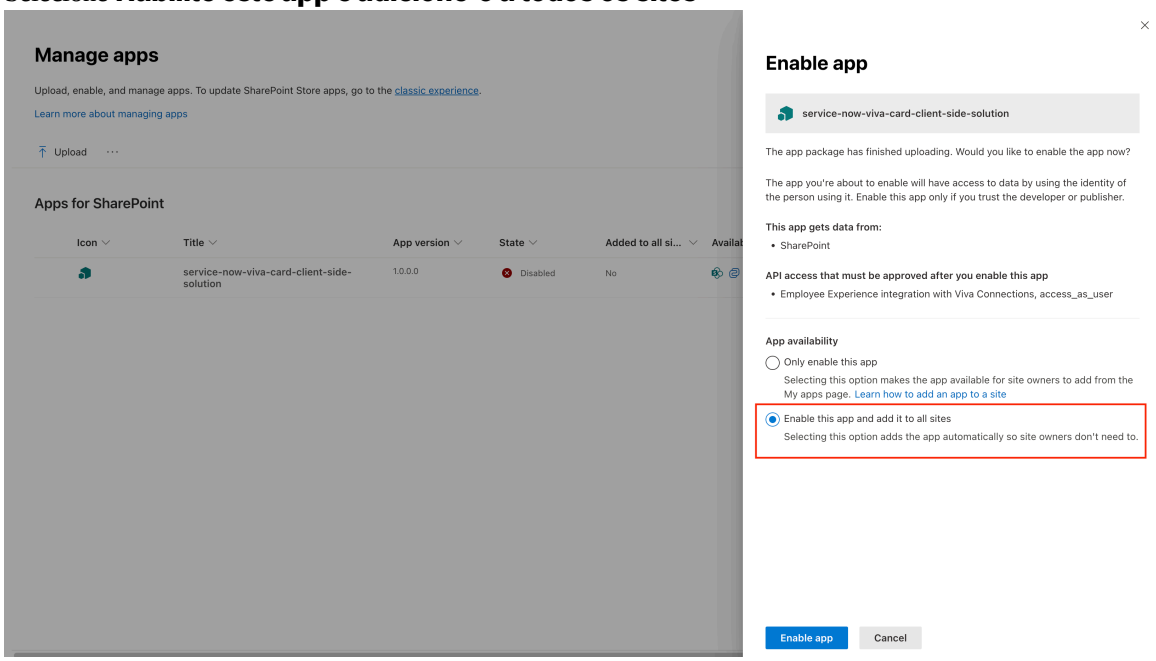


5. Selecione Microsoft Viva pacote de soluções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Habilite este app e adicione-o a todos os sites**



7. Selecione **Habilitar app** .

Habilitar a exibição do Microsoft Viva cartão em Microsoft SharePoint

Habilitar a exibição do Microsoft Viva detalhes do cartão a serem exibidos para os usuários em Microsoft SharePoint.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do SharePoint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Microsoft Viva o cartão fornece aos usuários uma exibição rápida de todas as tarefas atribuídas a eles em ambos Microsoft SharePoint e. Microsoft Teams. Ele também permite que os usuários naveguem rapidamente para Central do funcionário para exibir tarefas detalhadas lá.

Primeiro conceda acesso ao app em Microsoft SharePoint e publique o cartão.

Procedimento

1. Faça login na Microsoft SharePoint central de administração.
2. Conceda acesso do app ao Microsoft Viva acesso ao app de integrações em Microsoft SharePoint.
   a. Navegar até **Avançado** > **Acesso à API**.
   b. Navegar até **Solicitações pendentes** > **Em toda a organização**.
   c. Selecione **Integração do Employee Experience com o Viva** .
   d. Selecione **Aprovar**.
3. Publique o cartão.

   a. Selecione **Editar**.

   b. Selecione **Adicione um cartão** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Integrações da ServiceNow Viva** cartão.

d. Passe o mouse sobre o cartão e selecione o ícone Editar ( ).

e. No formulário, preencha os campos.
Para obter mais informações, consulte Microsoft Viva propriedades do cartão de integrações.

f. Selecione **Republicar** .

O cartão agora está disponível para uso.

Central do funcionário para Microsoft Viva Connections referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre componentes e formulários necessários para Central do funcionário para Microsoft Viva Connections integrações.

Microsoft Viva propriedades do cartão de integrações

Adicione propriedades de Microsoft Viva cartão de integrações do qual exibir tarefas Microsoft Teams.

Propriedades do cartão Viva

Campo	Descrição
Tamanho do cartão	Tamanho do cartão.
Título do cartão	Título do cartão.
Ícone do cartão	Ícone do cartão.
Campo de descrição	Descrição do cartão.
Rótulo da Central do funcionário	Opção para personalizar o. Central do funcionário rótulo.
Ver rótulo de tarefas	Opção para personalizar o rótulo Exibir tarefas.
Rótulo de texto primário	Opção para personalizar o rótulo de tarefas primárias.
Rótulo de Pedir ajuda	Opção para personalizar o rótulo Obter ajuda.
Rótulo de erro da Central de serviços ao funcionário	Opção para personalizar o. Central de serviços ao funcionário rótulo do erro.
Rótulo da lista de tarefas	Opção para personalizar o rótulo da lista de tarefas.

Central do funcionário para Zoom

Integrar Central do funcionário. Zoom conta os funcionários da sua organização para que eles possam usar Central do funcionário recursos de dentro do Zoom aplicação cliente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o. Central do funcionário integração com Zoom plug-in [sn_ex_ec_zm].

Pelo menos Zoom versão 5.13.11 da aplicação e deve ser instalada no ServiceNow® instância.

Função necessária: administrador, Zoom administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Zoom a função de administrador é Zoom função de administrador da conta e não é uma função em ServiceNow.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Integração Zoom com Central do funcionário habilita o acesso a. Central do funcionário funcionalidade de dentro do Zoom cliente em Windows SO ou iOS. Para obter mais informações, consulte Usar Central do funcionário de Zoom.

Para obter informações sobre ServiceNow integrações com Zoom aplicação, consulte ServiceNow para Zoom.

Procedimento

1. Navegue até Zoom App Marketplace e entre em sua conta como Zoom administrador.
2. Conecte seu Zoom conta para ServiceNow Central do funcionário em seu ServiceNow instância.
   a. Faça login na sua instância ServiceNow.
   b. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.

      Nota: Diferentes domínios podem ter diferentes contas do Zoom mapeadas.

   c. Na página Conectar a uma conta, selecione **Conecte** associado a. Zoom.

      Você será redirecionado para Zoom App Marketplace.

      Nota: Se você for solicitado a fazer login, faça login no seu Zoom conta como administrador.

   d. Habilitar **Aprovar para todos os usuários** .
   e. Selecione **Habilitar** Na caixa de diálogo Habilitar aprovação de app para todos os usuários.

      ServiceNow Central do funcionário acesso e uso em Zoom a aplicação está habilitada para todos os funcionários em sua organização.

   f. Selecionar **Permitir**.

      A mensagem Conectado com sucesso à conta do Zoom é exibido em seu ServiceNow configuração da instância.
3. Acesso ServiceNow Central do funcionário em Zoom aplicação por um administrador.
   a. Abra seu Zoom aplicação.

      A notificação A Central do funcionário da ServiceNow foi adicionada é exibido.

   b. Navegar até **Apps** > **Minhas apps**.

      Agora você pode acessar ServiceNow Central do funcionário aplicação.

   c. Selecione **ServiceNow Employee Center** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Insira seu ServiceNow credenciais de login e selecione **Faça login** .

ServiceNow Central do funcionário a página inicial é exibida.

Tópicos relacionados

Usar Central do funcionário de Zoom

Configure um portal personalizado

Configure o. ServiceNow® Central do funcionário aparência do portal personalizado da sua organização em Zoom.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
3. Crie o portal personalizado.

   a. Selecione **Mostrar linha de pesquisa de coluna** ícone, insira `sn_ex_ec_zm.portal.sufixo` em **Nome** campo de pesquisa e pressione **Insira** .

   b. Selecione **sn_ex_ec_zm.portal.sufixo** .

   c. No formulário Propriedade do sistema, insira o sufixo do portal personalizado no **Valor** campo.

   d. Selecione **Atualizar**.

   Nota:

   Como a propriedade do sistema é separada por domínio, diferentes administradores de domínio podem criar diferentes portais personalizados.

4. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado.

   a. No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a configuração do cabeçalho de resposta HTTP.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro do portal personalizado.
Aplica-se a	Selecione **Especifique o tipo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica , Nesse caso, os registros do Portal de serviços (Portal de serviços [sp_portal]).
Registro	O registro do seu portal personalizado.
Nome	Nome do par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP, por exemplo, Content-Security-Policy. `Content-Security-Policy`
Valor	Valor que você deseja atribuir ao par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP. `frame-ancestors 'self' https://zoom.us`
Descrição	Descrição do cabeçalho de resposta HTTP.

d. Selecione **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como adicionar um cabeçalho, consulte Configurar cabeçalhos de resposta HTTP .

Exibição conectada Zoom contas

Exiba a lista de Zoom contas conectadas ao seu ServiceNow® instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Contas do Zoom conectadas**.
   No formulário Contas instaladas, o Zoom contas conectadas ao ServiceNow as instâncias são listadas.
3. Selecione qualquer valor de ID da conta para ver o associado Zoom detalhes da conta.

Conecte seu Zoom conta para um diferente ServiceNow instância

Conecte seu Zoom conta para outra ServiceNow® substituindo o existente ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Aberto . ServiceNow instância isso você deseja se conectar ao existente Zoom conta.
2. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.
3. No formulário Conectar a uma conta, selecione **Conecte** associado a. Zoom.
4. Insira MUDANÇA em **Digite MUDANÇA para continuar** e selecione **Substituir conexão** .

Resultado

. Zoom a conta foi conectada com sucesso a outra ServiceNow instância.

Mudança existente Zoom conexão da conta

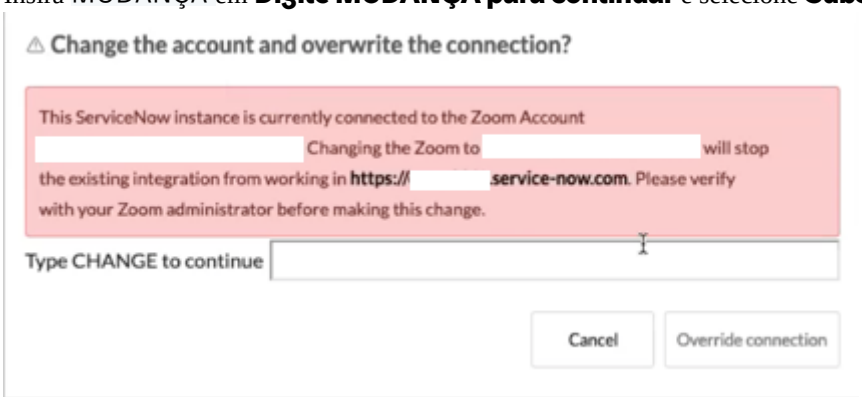
Mude o existente Zoom conexão da conta no seu ServiceNow® instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, Zoom administrador

Procedimento

1. Navegue até Zoom App Marketplace e entre no seu outro Zoom conta à qual você deseja conectar à sua existente ServiceNow instância.
2. Faça login na sua instância ServiceNow.
3. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Central do funcionário para Zoom** > **Configuração**.
4. No formulário Conectar a uma conta, selecione **Mudar conta** .
5. Na página pop-up Confirmar mudança de conta, selecione **OK** .
6. Insira MUDANÇA em **Digite MUDANÇA para continuar** e selecione **Substituir conexão** .



Nota: Você pode ter domínios diferentes, que têm diferentes Zoom contas mapeadas.

Resultado

Seu existente ServiceNow a instância foi conectada com sucesso a outra Zoom conta.

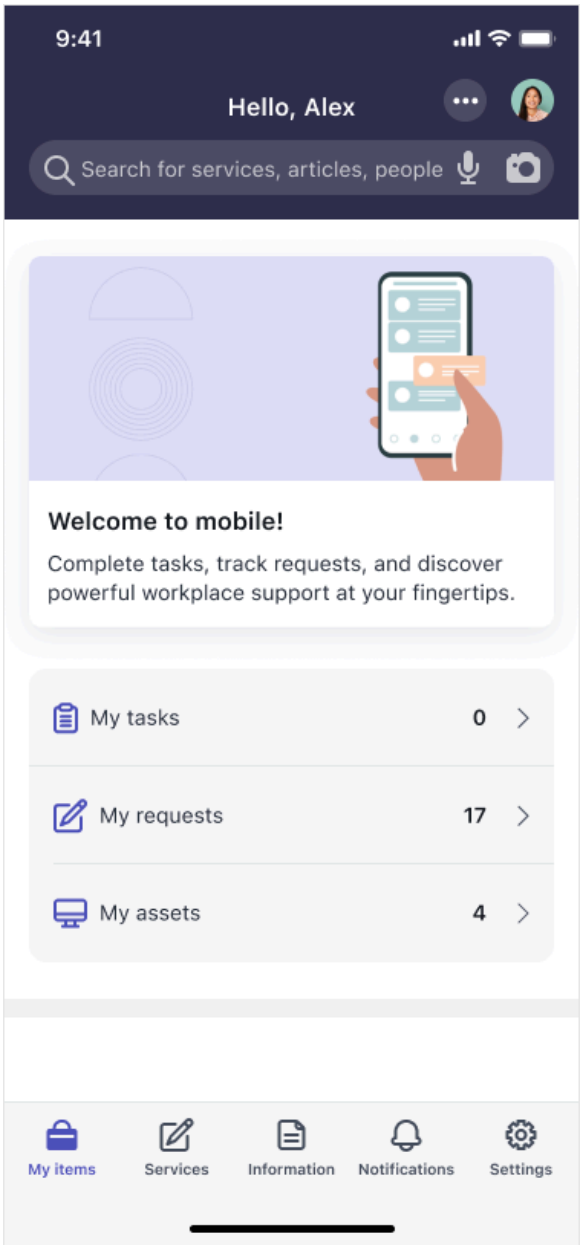
app Now Mobile

Permita que seus usuários enviem incidentes e solicitações, gerenciem tarefas e acessem recursos da empresa de qualquer lugar usando o app Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do inicializador do miniaplicativo Now Mobile

Recurso	Descrição
	**Recursos do Now Mobile aplicação** . Now Mobile o app é um aplicativo para download projetado para ajudar seus funcionários com as seguintes tarefas: • Obtenha ajuda enviando solicitações e problemas. • Encontre respostas usando a pesquisa global e a base de conhecimento. • Exiba e relate problemas relacionados aos seus ativos • Exibir e concluir tarefas • Carregar imagens e anexos para ServiceNow registros • Solicitar ajuda de Bate-papo do agente e. Virtual Agent • Use atalhos da Siri pré-configurados exclusivos para Now Mobile aplicativo para concluir ações comuns. **Nota:** Para obter mais informações, consulte Funcionalidade do sistema de base para ServiceNow Mobile . **Baixe o app** Baixe o. Now Mobile App para Apple iOS Ou Google Android em Apple App Store ou Google Play Store. **Acesse a demonstração** Dê uma olhada em Now Mobile demonstração da aplicação. A demonstração é uma experiência selecionada projetada para mostrar como seus funcionários podem realizar seu trabalho de qualquer lugar. Para obter mais informações sobre o app,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do inicializador do miniaplicativo Now Mobile

Recurso	Descrição
	consulte Demonstração do aplicativo Now Mobile.

Demonstração do aplicativo Now Mobile

Acesse a demonstração no seu Now Mobile para saber como o app pode ajudar você a trabalhar em qualquer lugar usando seu dispositivo móvel.

. Now Mobile A demonstração inclui demonstrações selecionadas para mostrar como funcionários, recém-contratados e diretores de informações (CIO) podem realizar o trabalho em seus dispositivos móveis.

Acesse a demonstração

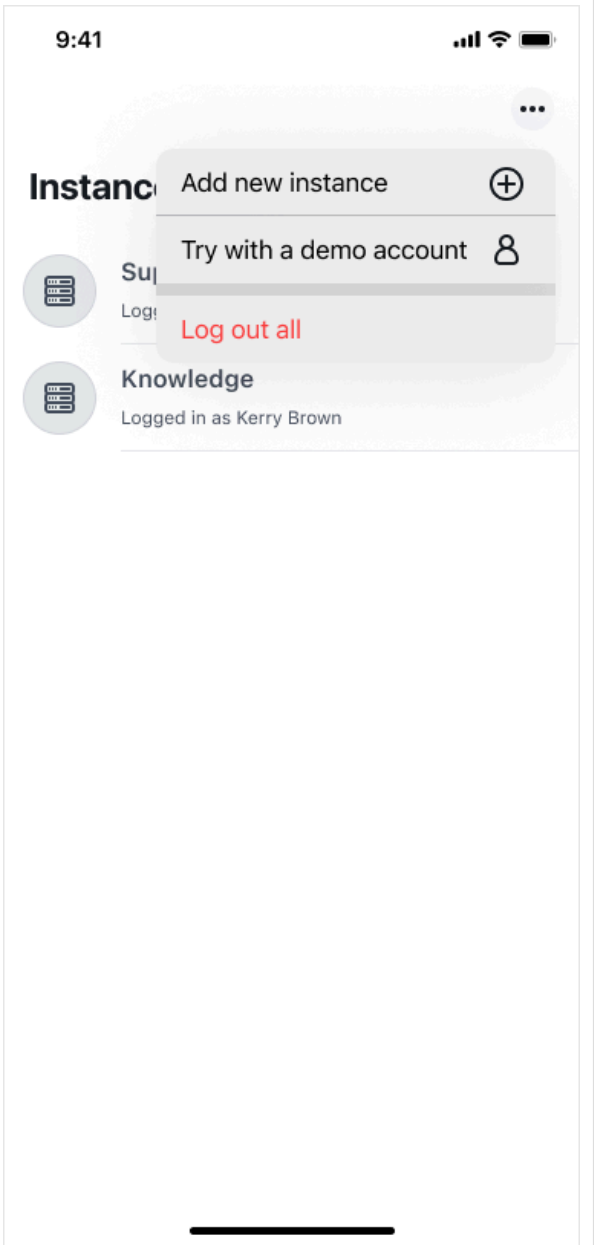
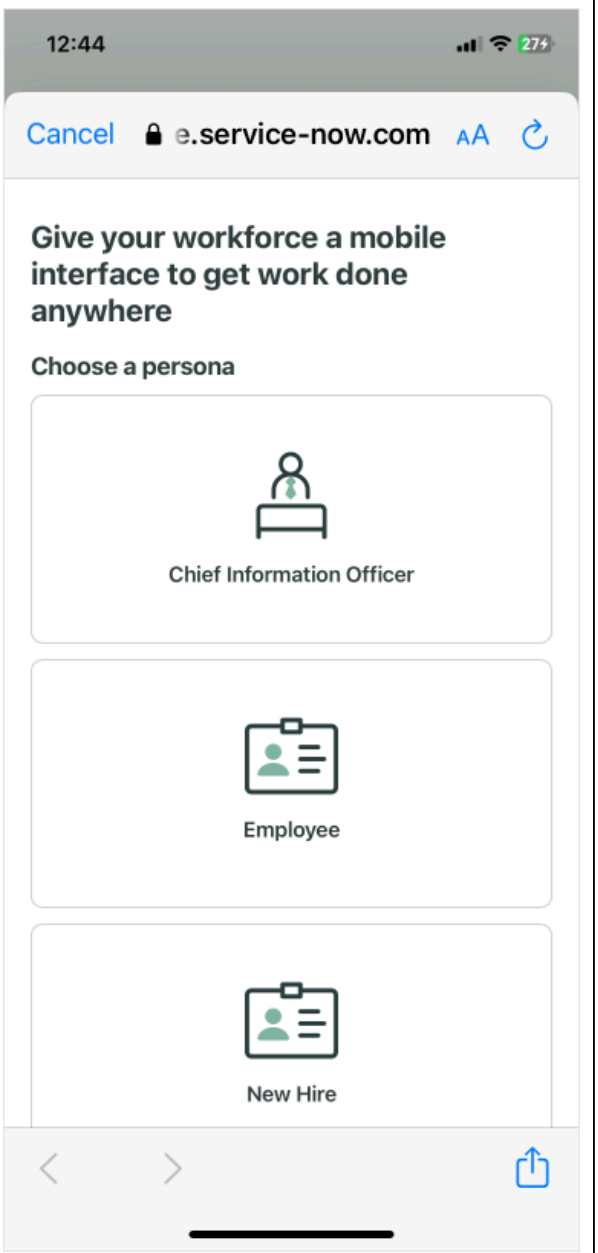
Em Now Mobile toque em **Experimente com uma conta de demonstração** . Em seguida, selecione a função que corresponde à demonstração que você deseja ver:

- Funcionário - Envie incidentes e solicitações rapidamente, gerencie tarefas e acesse recursos da empresa
- Diretor de informações - Meça rapidamente o desempenho da TI como uma unidade de negócios, seja informado sobre as principais atualizações e monitore o andamento das principais iniciativas
- Recém-contratado - Obtenha acesso aos recursos e informações necessários para iniciar um novo trabalho com sucesso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Telas de demonstração com personas diferentes

Tela de demonstração	Tela de seleção de persona
	

Destaques da demonstração

. Now Mobile A demonstração exibe uma tela do inicializador dividida em seções de IU. Toque em um item em qualquer seção para abri-lo. Para obter detalhes sobre como as telas do inicializador, outros tipos de telas e ações funcionam juntos no ambiente móvel, consulte Hierarquia móvel .

Funcionário

Campanhas

A exibição do carrossel mostra como você pode facilmente apresentar informações direcionadas aos funcionários com base na localização, função do trabalho e outros critérios principais. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mídia avançada, incluindo a reprodução de vídeo no aplicativo, pode cobrir uma variedade de comunicações importantes da empresa.

Itens usados com frequência

A exibição inclui um exemplo de atalhos para itens que os usuários dos funcionários provavelmente acessarão com frequência, como programar uma visita ao lounge técnico. Eles podem ser configurados pela organização para mantê-los prontamente disponíveis para os funcionários. Para obter mais informações sobre o exemplo do lounge técnico, consulte Walk-up Experience . Para obter mais informações sobre códigos de entrada do escritório, consulte Verifique seu status de integridade e conformidade .

Meus Itens

A seção Meus itens fornece links para tarefas, solicitações, ativos e membros da equipe ativos.

- **Tarefas**

  Itens atribuídos a um usuário para conclusão, como aprovações ou confirmação de política, serão exibidos nas tarefas do funcionário. Uma ação em linha pode ser realizada para responder às solicitações de aprovação.

- **Solicitações**

  Depois que o funcionário enviar uma solicitação de um item ou serviço, o tíquete ou caso em aberto estará disponível aqui para rastrear. As solicitações universais, indicadas com um UR no início do número do caso, podem ser facilmente transferidas entre departamentos, conforme necessário. Para obter mais informações sobre serviços e solicitações, consulte Solicitar experiência no Now Mobile .

- **Ativos**

  Os itens atribuídos a um usuário são classificados por itens para facilitar a referência, facilitando relatar um problema ou revisar todos os ativos submetidos a check-out. Para obter mais informações, consulte Gestão de ativos de hardware .

- **Equipe**

  Alcançar colegas está a apenas um toque de distância. Além das informações de contato, os perfis mostram exemplos de como os deeplinks podem iniciar diretamente outros aplicativos, como um bate-papo do Microsoft Teams ou um perfil do LinkedIn. Para obter informações sobre como configurar funções móveis nativas, como as usadas para fazer chamadas e enviar e-mails, consulte Funções móveis .

Serviços

Os funcionários podem solicitar itens ou ajuda de departamentos em toda a empresa. Os serviços populares facilitam a localização das necessidades mais solicitadas. Outros itens são fáceis de navegar por tópico ou podem ser acessados por meio da pesquisa.

economizada(s)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use Visualizações salvas para obter acesso rápido a telas e exibições usadas com frequência. As exibições salvas permitem que você salve qualquer tela ou página da web em seu aplicativo para celular. Saiba mais sobre Exibições salvas em dispositivos móveis .

Saúde

Os funcionários têm tudo o que precisam para a saúde e segurança no local de trabalho. Os usuários podem verificar a integridade, fazer reservas ou relatar vacinas. Para obter mais informações, consulte Safe Workplace para celular .

Bate-papo do Virtual Agent

Use o botão de bate-papo para se conectar a um agente virtual. O Virtual Agent é uma interface de conversação automatizada que você pode usar para resolver problemas comuns, como redefinições de senha ou configuração de conta de e-mail. O Now Mobile usa uma ação rápida para acessar o bate-papo. Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent . O botão de bate-papo na página de inicialização de demonstração é uma ação rápida. Para obter detalhes sobre como adicionar um Virtual Agent aos seus aplicativos para celular, consulte Habilite o atendente no aplicativo Now Mobile .

Diretor de informações (CIO)

Valor

Os CIOs precisam sempre estar atentos ao valor que está sendo entregue pela TI para os negócios. A implementação deste valor principal é fornecida nas seguintes seções:

- **Destinos**

  Observe rapidamente como ELE está se saindo em relação aos objetivos definidos. Em última análise, isso se vincula aos objetivos do CIOs e aos principais resultados (OKRs). Os destinos possíveis podem ser:

  - Gastos DE TI para planejar no ano
  - Satisfação do funcionário
  - Número de projetos entregues no ano

- **Investimentos**

  Quais estratégias e unidades de negócios estão investindo em TI.

- **Habilitação de negócios**

  Revise e identifique quaisquer lacunas de capacidade atuais e tome medidas para resolvê-las.

- **Consumo de negócios**

  Veja os detalhes dos custos de assinatura ou licença, o fornecedor, o tipo de acordo e, o mais importante, quando um contrato está terminando.

Risco e resiliência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Degradação do serviço**

  Disponibilidade do serviço e problemas de desempenho dos quais o CIO precisa estar ciente.

- **Segurança e conformidade**

  Vulnerabilidades de segurança que são possíveis riscos para os problemas de negócios e de conformidade que precisam ser resolvidos para evitar auditorias.

Execução

- **Objetivos**

  Objetivos de conformidade de padrões, bem como aplicações descontinuadas ou objetivos de negócios de migração para nuvem.

- **Projetos em vermelho**

  Entenda para que o projeto está programado junto com acesso a relatórios de status atuais e anteriores. Esses relatórios podem incluir resumos executivos sobre o status para decidir se deseja ou não se envolver com o projeto.

- **Próximas versões**

  Exibição única para rastrear todos os novos produtos, recursos e melhorias que estão sendo entregues em toda a organização.

- **Transformação digital**

  Meça e rastreie a execução dos esforços de transformação digital na TI, em suporte a todas as unidades de negócios.

- **Itens salvos**

  Qualquer um dos cartões, gráficos ou métricas tem capacidade de detalhamento, permitindo que o CIO navegue para registros específicos na ServiceNow. Qualquer seção do CIO para celular tem um recurso Salvar item que pode servir como favoritos, portanto, o CIO tem um lugar para ir diretamente para o que é a prioridade em vez de ter que navegar para uma área específica do dispositivo móvel.

  Todos os itens salvos estão disponíveis com um único toque e deslize para baixo **Salvo** Na parte inferior do aplicativo para celular CIO.

Recém-contratados

Seção de Boas-vindas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Apresente facilmente informações direcionadas aos funcionários com base no local, na função do trabalho e em outros critérios importantes. A mídia avançada, incluindo a reprodução de vídeo no aplicativo, pode cobrir uma variedade de comunicações importantes da empresa.

Prepare-se

Uma lista de tarefas comuns de toda a organização que os novos funcionários podem concluir como parte de sua experiência de integração. Essas tarefas são atividades de ciclo de vida, que fazem parte da aplicação Enterprise Onboarding and Transitions. Para obter mais informações sobre atividades de ciclo de vida, consulte Configure uma atividade de evento de ciclo de vida .

Contatos de recém-contratados

Use os contatos nesta seção para exibir e se conectar com colegas usando os recursos integrados do seu dispositivo móvel.

Para obter informações sobre como configurar funções como as usadas para fazer chamadas e enviar e-mails, consulte Funções móveis .

Informe-se

Use campanhas móveis direcionadas para enviar informações relevantes para os funcionários no momento certo. Tocar nesta seção abre uma tela com informações úteis sobre a orientação de recém-contratados.

Saiba mais sobre Now Mobile aplicação

Use os links a seguir para saber mais sobre como usar e configurar o. Now Mobile aplicação.

- Aplicativo Now Mobile
- Configurando o. Plataforma para celular

Configuração da Now Mobile

Configure opções para Now Mobile aplicação. Por exemplo, você pode vincular o aplicativo a um catálogo de serviços e uma base de conhecimento, personalizar a saudação da página inicial e especificar em quais registros serão exibidos **Minhas solicitações** em **Para mim** guia.

Nota: O modo off-line não é compatível com Now Mobile aplicação.

Para mim

Esta página inclui estas opções de configuração:

Saudação

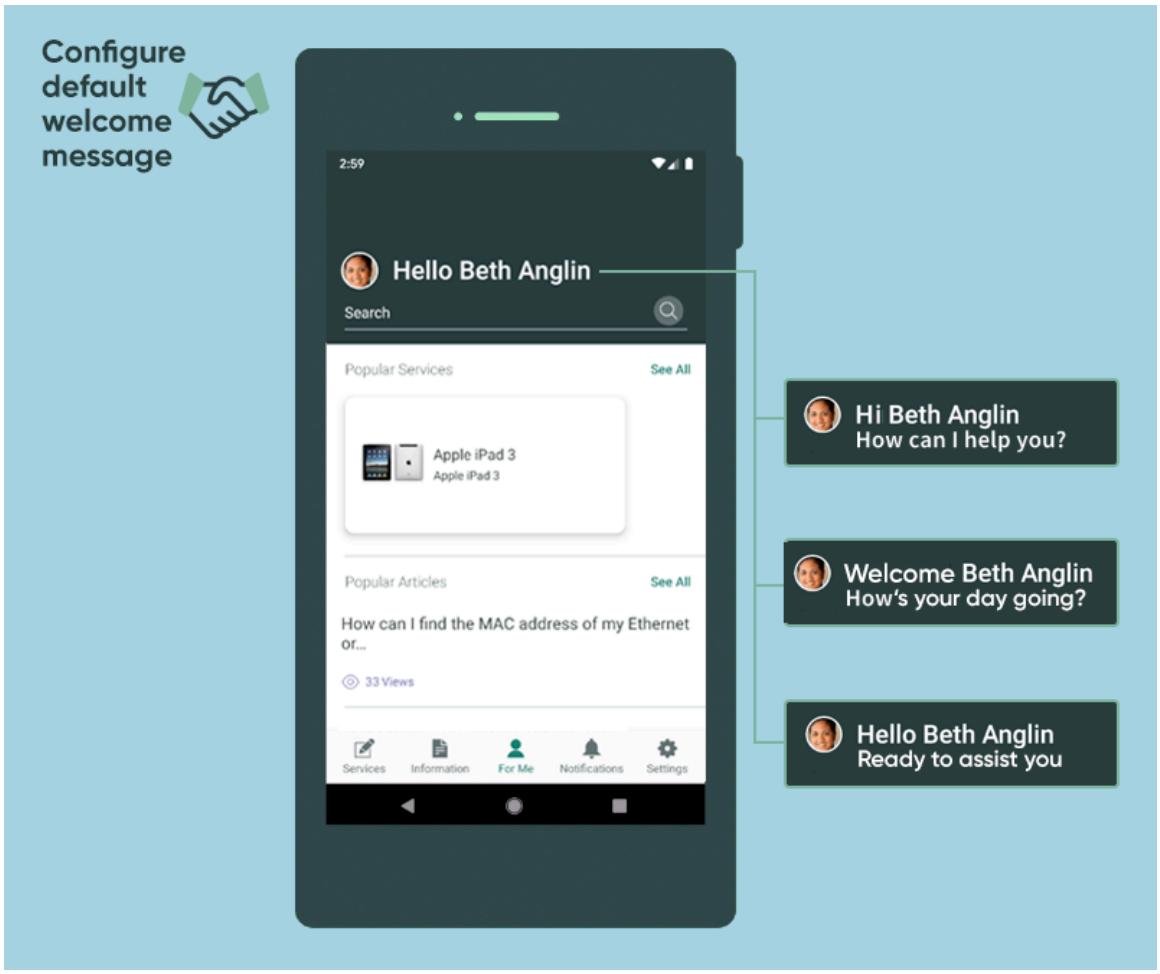
Configure a saudação que os usuários veem quando fazem login no app Now Mobile. Por exemplo, você pode adicionar uma mensagem de olá que inclui o nome e o sobrenome do usuário.

Minhas Tarefas Pendentes

Os usuários podem exibir itens atribuídos a eles e concluir suas tarefas. Por padrão, Minhas tarefas pendentes mostram ao usuário o que ele precisa aprovar nas tabelas Solicitações [sc_request] e Itens solicitados [sc_req_item]. Outras aplicações, como Prestação de serviços de RH, podem incluir outros tipos de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

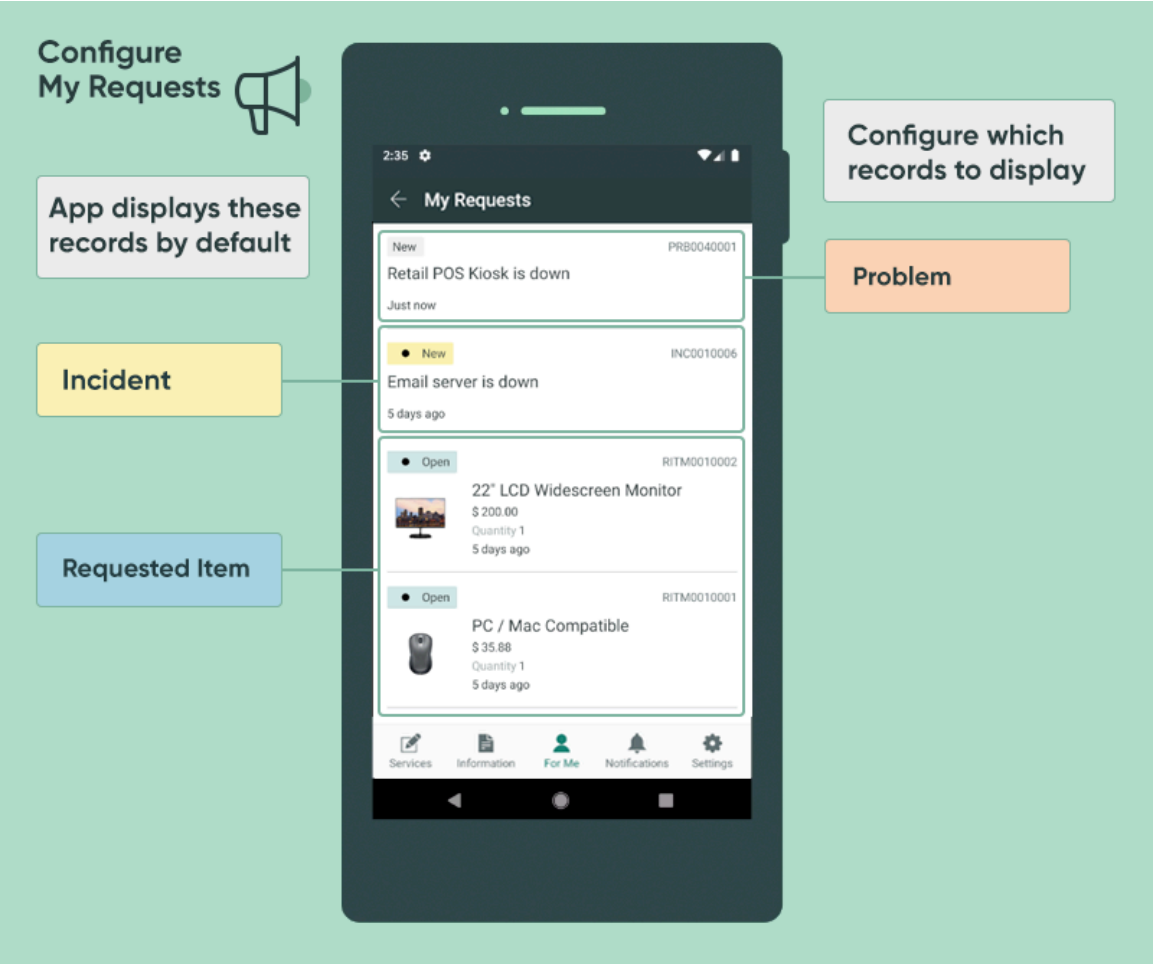


Minhas solicitações

Especifique quais registros você deseja que os usuários vejam em **Minhas solicitações** para que eles possam acompanhar suas atribuições de trabalho. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para exibir registros que são abertos pelo usuário na tabela Problema. Por padrão, o aplicativo exibe registros que são abertos pelo usuário nas tabelas Incidente e Item solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pesquisar

A pesquisa inclui estas opções de configuração:

Pesquisa de pessoas

Configure se os usuários podem pesquisar outros usuários no sistema. Por padrão, a pesquisa de pessoas está habilitada. Para que a pesquisa de pessoas exiba resultados, seus usuários devem ter acesso somente leitura à tabela Usuário [sys_user]. Você pode testar a pesquisa de pessoas fazendo login como um usuário sem nenhuma função e pesquisando outro usuário. Se os resultados da pesquisa não incluírem dados significativos, por exemplo, locais e números de telefone, atualize as ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) na tabela Usuário para permitir o acesso de leitura. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Análises e sugestões

. Now Mobile o app coleta dados de pesquisa e análises que geram sugestões de pesquisa. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a análise de pesquisa ainda não conterá dados. Para fornecer sugestões imediatamente aos usuários, preencha as sugestões de pesquisa usandoRegistros de pesquisa de conhecimento, catálogo e usuário da tabela Pesquisas de texto [text_search].

Pesquisar sugestões é um recurso de ServiceNow AI Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens e serviços

Catálogo de serviços itens e serviços incluem essas opções de configuração.

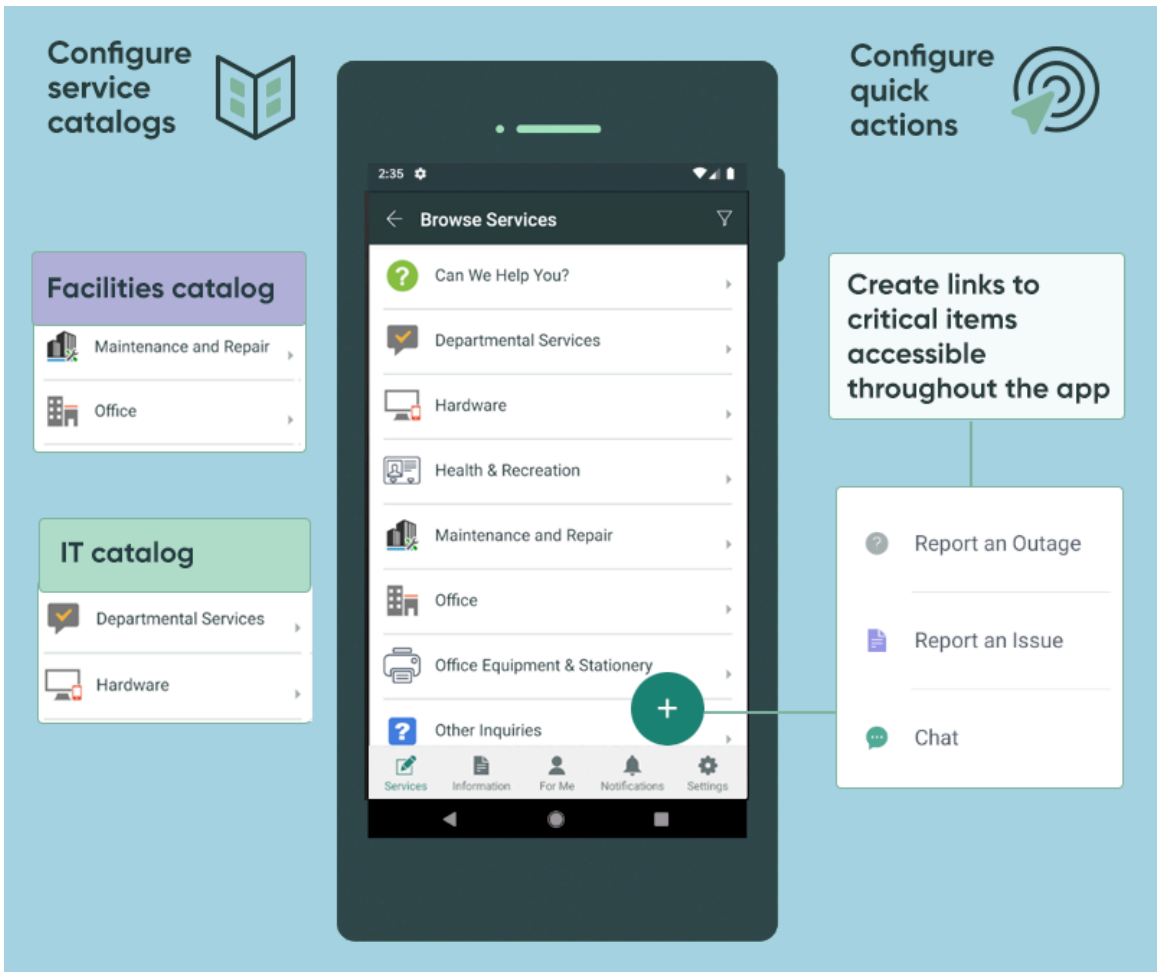
Catálogo

Permita que seus usuários exibam e solicitem seus itens associados no aplicativo Now Mobile. Se nenhum catálogo for selecionado, os usuários poderão exibir e solicitar itens de todos os catálogos do sistema. Por padrão, o aplicativo usa Catálogo de serviços.

Para obter mais informações, consulte Now Mobile para Catálogo de serviços .

Ações rápidas

Selecione itens do catálogo para exibir como ações de menu do usuário adicionais. Por exemplo, adicione **Relatar um incidente** item do catálogo para permitir que os usuários naveguem rapidamente até o formulário. Os usuários só poderão ver os itens se tiverem as permissões de critérios do usuário necessárias.



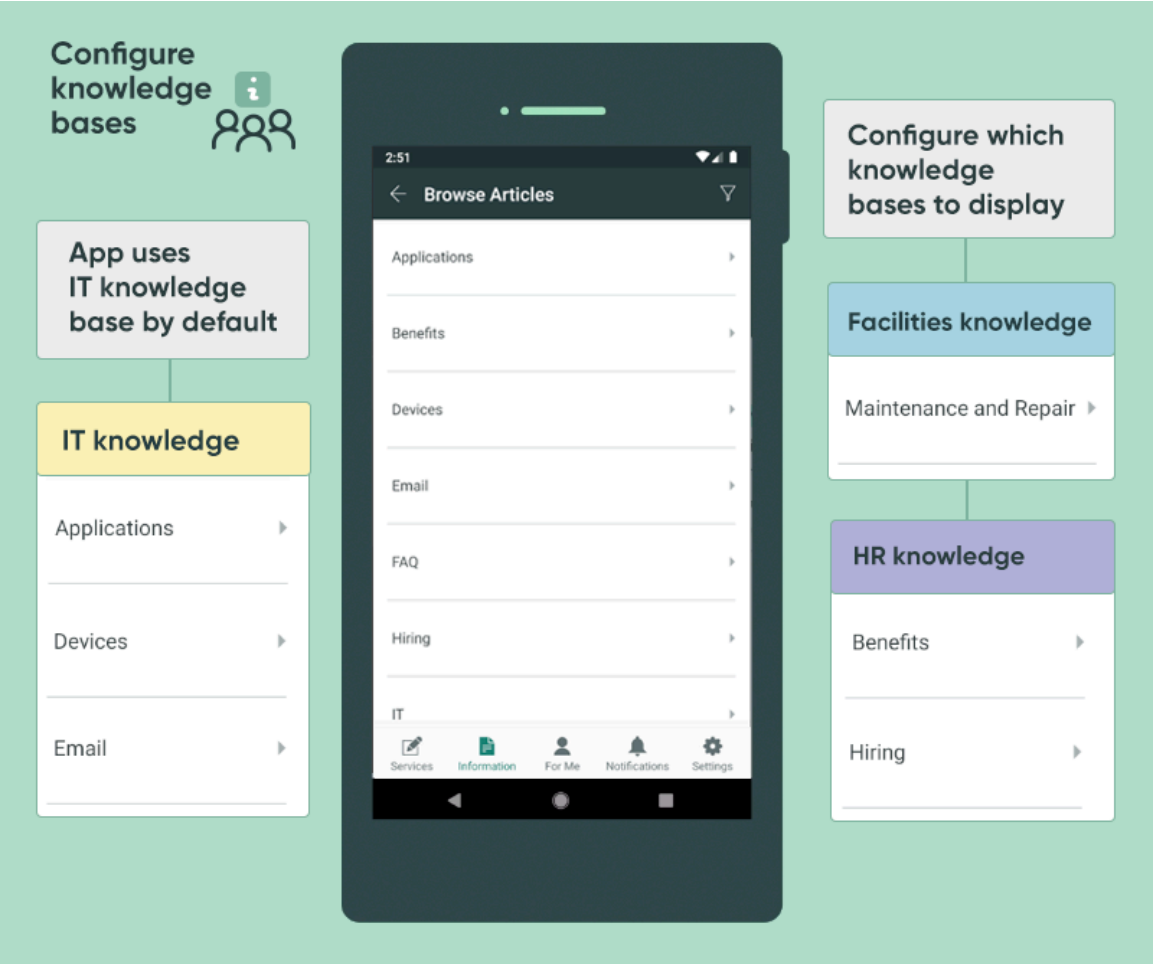
Conhecimento

Permita que os usuários exibam artigos de conhecimento no aplicativo móvel. Se nenhuma base de conhecimento for selecionada, os usuários poderão exibir artigos de todas as bases de conhecimento do sistema. Por padrão, o aplicativo usa a base de conhecimento de TI.

Para obter mais informações, consulte Now Mobile para Gestão de conhecimento .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Siri atalhos

No sistema de base, iOS os usuários podem usar Siri atalhos para abrir estas páginas no app:

- Abra uma janela de bate-papo.
- Pesquisar itens e serviços.
- Abra minhas tarefas.
- Abrir minhas solicitações.

Configure uma saudação personalizada

Configure a saudação que os usuários veem quando fazem login no app Now Mobile. Por exemplo, você pode adicionar uma mensagem de olá que inclui o nome e o sobrenome do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela Iniciadores de applet [sys_sg_applet_launcher], abra o registro Página inicial.
3. Adicione **Títulos do cabeçalho** para o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Títulos do cabeçalho** , abra o registro.
5. Atualize o. **Texto** campo conforme necessário.
   Este texto é exibido em Now Mobile título da aplicação.

   Este campo usa `(sys_id)` sintaxe para fazer referência a uma variável para o nome e sobrenome do usuário conectado no momento. A mudança da variável não é compatível.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Quando um usuário faz login no Now Mobile, eles veem sua saudação personalizada.

Configure Minhas solicitações para rastrear registros em aberto

Especifique quais registros você deseja que os usuários vejam em **Minhas solicitações** para que eles possam acompanhar suas atribuições de trabalho. Por exemplo, você pode adicionar um filtro para exibir registros que são abertos pelo usuário na tabela Problema. Por padrão, o aplicativo exibe registros que são abertos pelo usuário nas tabelas Incidente e Item solicitado.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Meus filtros de solicitações**.
2. Na tabela Meus filtros de solicitação [request_filter], crie um filtro para exibir registros de uma tabela específica:

   a. Clique em **Nova**.

   b. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de filtro de solicitação

Campo	Descrição
Título	Nome do filtro.
Tabela	Tabela que estende a tabela Tarefa. O app exibe registros desta tabela em **Minhas solicitações** .
Filtrar	Filtro para a tabela. Por exemplo, você pode definir o filtro como **[Aberto por] [é (dinâmico)] [Eu]** para permitir que os usuários exibam suas próprias solicitações.
Ativo	Opção que você pode selecionar para ativar o filtro.
Aplica-se a	Opção que você pode selecionar para aplicar **Mobile** aplicações.

   c. Clique em **Enviar**.

   Registros do filtro definido são exibidos no app em **Minhas solicitações** em **Para mim** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA em dispositivos móveis

. Pesquisa com IA mecanismo de pesquisa no Now Mobile a plataforma permite que os usuários encontrem respostas para problemas e prossiga rapidamente com suas tarefas.

A plataforma para celular oferece suporte a dois mecanismos de pesquisa em iniciadores de applet: Pesquisa com IA E Zing.

Pesquisa com IA usa fontes de dados do usuário (pessoas), itens do catálogo (serviços) e artigos de conhecimento. O mecanismo de pesquisa Zing usa fontes de dados adicionais não associadas a. Pesquisa com IA, por exemplo, tarefas e solicitações do usuário.

- Para obter mais informações sobre a configuração da Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA .
- Para obter mais informações sobre a configuração do Zing, consulte Pesquisa global para celular .

Nota: Você não pode usar ambos simultaneamente Pesquisa com IA E os mecanismos de pesquisa Zing no mesmo campo de pesquisa. No entanto, você pode configurar iniciadores de applet individuais para hospedar um mecanismo de pesquisa diferente por applet. Para obter mais informações, consulte Adicionar Pesquisa com IA para uma tela do inicializador.

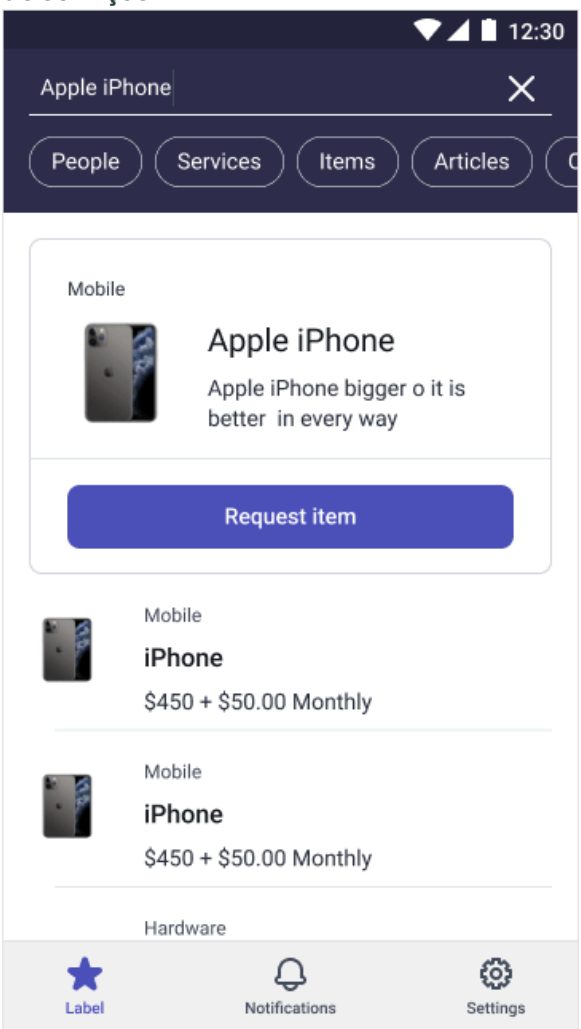
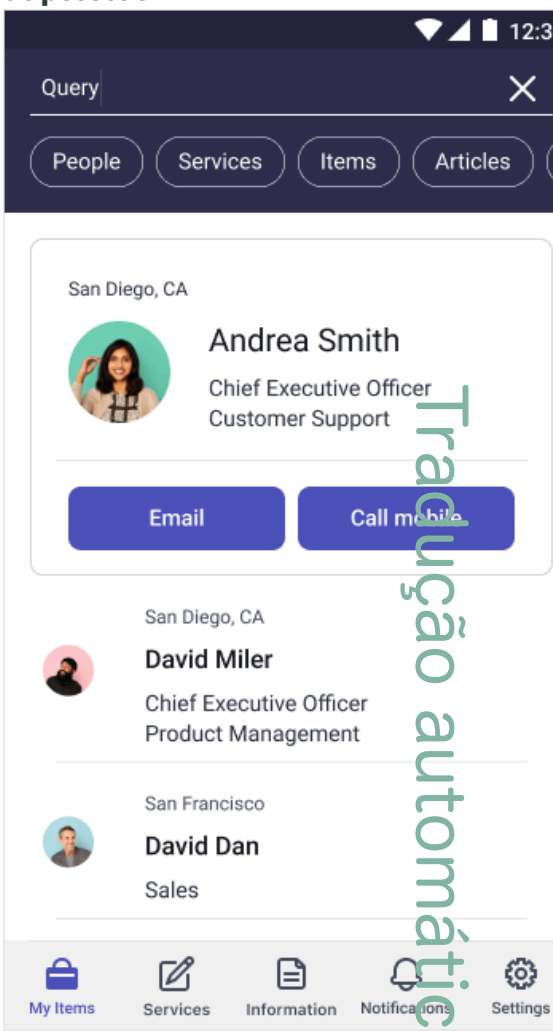
A Pesquisa com IA oferece os seguintes recursos:

- Filtros da guia de navegação - Os filtros ajudam os usuários a restringir os resultados em um site.
- Preenchimento automático - conforme o usuário insere texto, Pesquisa com IA prevê a consulta e ajuda a formular a pergunta do usuário.
- Pesquisas recentes e populares - Quando o usuário começa a pesquisar, duas categorias de respostas de pesquisa são exibidas: O histórico de pesquisa pessoal do usuário e as consultas mais comuns de todos os usuários na instância.
- Erros de digitação automática - os erros de digitação são corrigidos automaticamente com base no conteúdo indexado.
- Tratamento de sinônimos - O mecanismo de pesquisa também procura palavras semelhantes ao termo de pesquisa.
- Cartões Genius e itens de ação - Os cartões de resultado Genius exibem as respostas mais relevantes e oferecem aos usuários a opção de executar ações no cartão, por exemplo, adicionar botões para fazer uma chamada, enviar um e-mail ou adicionar a uma cesta de compras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados do Pesquisa com IA

Pesquisa com IA da categoria de serviço	Pesquisa com IA da categoria de pessoas
Resultados da Pesquisa com IA da categoria de serviços 	**Resultados da Pesquisa com IA da categori de pessoas** 

Tradução automática

Configurar Pesquisa com IA para dispositivos móveis

Configure o. Now Mobile barra de pesquisa para usar Pesquisa com IA mecanismo de pesquisa.

Antes de Iniciar

Para habilitar o. Pesquisa com IA capacidade de pesquisar pessoas e clientes, certifique-se de que você tenha Central do funcionário - Pro plug-in [com.snc.employee_center_pro] instalado. Para obter mais informações, consulte Instale a Central do funcionário Pro . Você deve comprar uma assinatura antes de ativar o plug-in. Para obter mais detalhes, consulte ServiceNow plug-ins .

Certifique-se de estar trabalhando em uma aplicação com escopo na qual você pode adicionar novas configurações de item.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Mude o mecanismo de pesquisa de Zing para Pesquisa com IA e selecione o perfil relevante.
   a. Na IU baseada na Web, insira `sys_sg_global_search.list` no navegador de filtros, para abrir uma lista de configurações de pesquisa global.
   b. Selecione o registro **Pesquisa da página inicial - Catálogo, Conhecimento, Pessoas** .
   c. Selecione **clique aqui** na parte superior da página para editar o registro.
   d. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) no **Configuração da aplicação de pesquisa** e selecione **Registro em aberto** Para abrir o formulário Configuração do contexto de pesquisa.
   e. Selecione Pesquisa com IA em **Mecanismo de pesquisa** campo.
   f. Selecione o ícone de informações ( ) no **Perfil de pesquisa** E selecione o perfil de pesquisa padrão do NowMobile.
   g. Selecione **Sim** na mensagem de confirmação.
   h. Selecione o cabeçalho do formulário ( ) e selecione **Salvar** .
2. Remova a configuração do item, Item principal do item do catálogo.
   a. Na IU baseada na Web, insira `sys_sg_global_search.list` no navegador de filtros para reabrir a lista de configurações de pesquisa global.
   b. Selecione o registro **Pesquisa da página inicial - Catálogo, Conhecimento, Pessoas** .
   c. Em **Item principal do item do catálogo** clique com o botão direito do mouse no ícone de informações ( ) e selecione **Abrir link em Nova guia** .
   d. Selecione **Excluir** no canto superior direito da página e selecione **Excluir** na mensagem de confirmação subsequente.
3. Na lista relacionada Configurações de item M2M da Pesquisa global, adicione o novo item do catálogo como item principal.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) no **Configuração do item** campo.
   c. Na barra de pesquisa do formulário Configuração de item, pesquise `Item principal do resultado da pesquisa de item do catálogo` e selecione a entrada
   d. Selecione **Enviar**.
4. Na lista relacionada Configurações de item M2M da Pesquisa global, remova os dois registros de configuração de item de conhecimento existentes.
   a. Selecione **Item principal de pesquisa de artigo de conhecimento** e **Item principal de pesquisa de artigo de conhecimento (viewcount1)** linha.
   b. Selecione **Ações nas linhas selecionadas** e selecione **Excluir** .
   c. Selecione **Excluir** na mensagem de confirmação subsequente.
5. Na lista relacionada Configurações de item M2M da Pesquisa global, adicione o novo item de conhecimento como o item principal.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o ícone de pesquisa de referência ( ) no **Configuração do item** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na barra de pesquisa do formulário Configuração de item, pesquise `Item principal de pesquisa do AIS de conhecimento` e selecione a entrada.

d. Selecione **Enviar**.

6. Ative a configuração de exibição para os registros baseados em pessoas.

a. Na IU baseada na Web, insira `sys_sg_master_item.list` no navegador de filtros, para abrir uma lista de configurações de item.

b. Na barra de pesquisa Nome, pesquise `Item principal da Pesquisa de pessoas` .

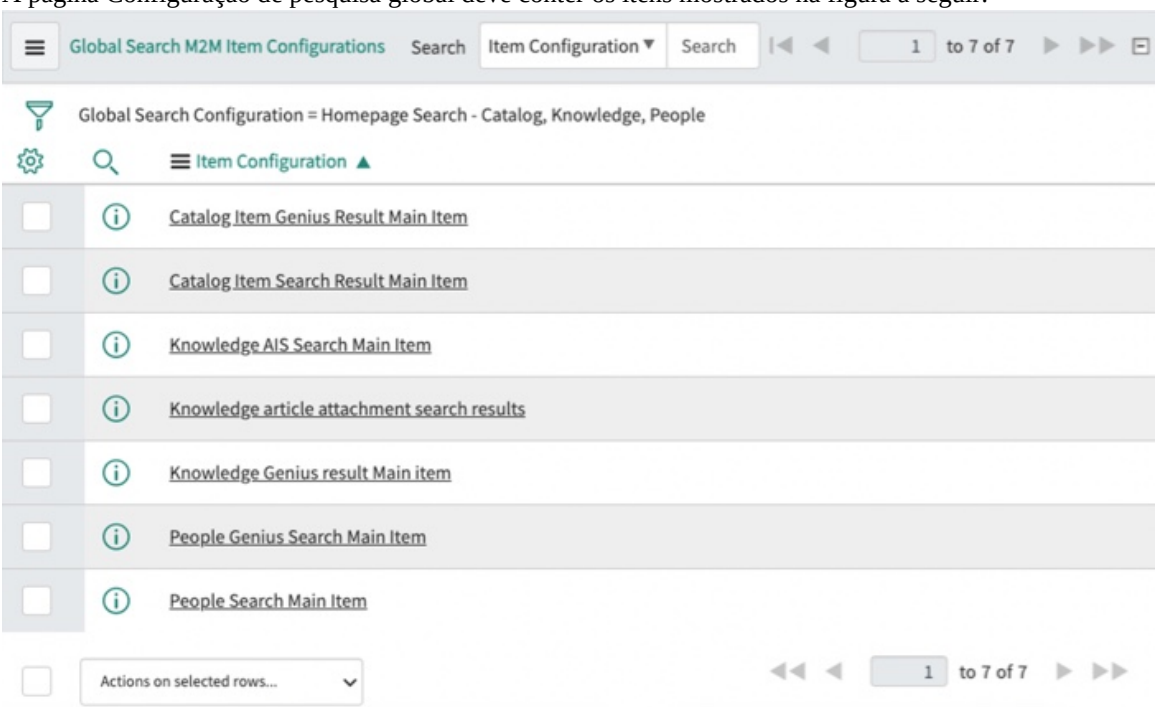
c. Selecione o ícone de informações ( ) Ao lado de Item principal da Pesquisa de pessoas e selecione Abrir registro.

d. No formulário Configuração do item, selecione **Cartão de uso** .

e. Selecione o ícone de menu ( ) e selecione **Salvar** .

Resultado

A página Configuração de pesquisa global deve conter os itens mostrados na figura a seguir.



Personalizar Pesquisa com IA resultados

Personalizar Pesquisa com IA resultados para fornecer aos usuários uma experiência de pesquisa personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Pesquisar** > **Configurações de pesquisa.**.

2. Selecione Pesquisa com IA configuração a ser personalizada.

3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do contexto de pesquisa

Campo	Valor
Nome	Este campo é definido automaticamente com o nome da configuração do contexto de pesquisa.
Mecanismo de pesquisa	Este campo é definido automaticamente para o mecanismo de pesquisa selecionado. Para esta configuração, o valor é Pesquisa com IA.
Perfil de pesquisa	A experiência de pesquisa oferecida aos usuários. Este campo é definido automaticamente como **Perfil de pesquisa padrão do NowMobile** .
Limite dos resultados da pesquisa	O número de resultados padrão exibidos por página que não incluem os resultados do Genius. O valor padrão é 10.
Limite de resultados do Genius	Número de resultados do Genius listados na parte superior dos resultados. O valor padrão é 1 e o valor máximo é 3.
Ativar controle de digitação	Opção para substituir termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática derivados do conteúdo indexado.

4. **Opcional:** Modifique o nome de exibição e os filtros da guia de navegação das categorias Pessoas, Serviços e Artigos.
   Esses filtros são exibidos na barra de pesquisa.

   a. Selecione **Guias de navegação** guia.

   b. Selecione o ícone de informações ao lado de qualquer um **Pessoas** , **Artigos** ou **Serviços** e selecione **Registro em aberto** para abrir o registro dessa guia de navegação.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário da guia Navegação

Nome	Nome da categoria da guia de navegação.
Ativo	Opção para determinar se o filtro da guia de navegação é exibido.
Ordem	A posição em que a guia de navegação é exibida. Menor o valor do pedido, mais à esquerda ele será exibido.
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o filtro da guia de navegação na aplicação de pesquisa.
Configuração do contexto de pesquisa	Este campo é definido automaticamente com o nome da configuração do contexto de pesquisa.

   d. Repita este processo para cada categoria que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Personalize a guia Sugestões de preenchimento automático, relacionada à exibição de sugestões de preenchimento automático relevantes conforme o usuário insere texto.

   Nota: As únicas opções disponíveis para aplicações móveis são os cabeçalhos de seção, **Pesquisas recentes** e. **Pesquisas populares** .

   a. Selecione a guia Preencher sugestões automaticamente.

   b. Selecione o ícone de informações ( ) ao lado de qualquer um **Pesquisas recentes** ou **Pesquisas populares** e selecione **Registro em aberto** para abrir o registro dessa guia de navegação.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de leitores de sugestões

Tipo de sugestão	(Optional) Nome específico da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente.
Cabeçalho de seção	(Optional) Rótulo que exibe sugestões de preenchimento automático. Opções disponíveis incluem: ▪ **Pesquisas populares** - Exibe consultas de pesquisa normalmente enviadas por todos os usuários que pesquisam nesta instância. ▪ **Pesquisas recentes** - Exibe consultas de pesquisa extraídas do histórico de pesquisa pessoal recente do usuário para a aplicação de pesquisa.
Ordem	Posição na qual os cabeçalhos da seção aparecem. Quanto maior o valor da ordem, menor será a seção na lista de sugestões.
Limite de sugestão	O número máximo de sugestões a serem mostradas a qualquer momento nesta seção. O padrão é 5.
Modo de clique	Opção para controlar a exibição do cabeçalho da seção. ▪ Se selecionado, as sugestões de preenchimento automático serão exibidas quando o usuário tocar pela primeira vez no campo de pesquisa de aplicação vazio. ▪ Se desmarcada, as sugestões de preenchimento automático serão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	exibidas conforme o usuário digita os termos de consulta de pesquisa no campo de pesquisa da aplicação.

d. Repita este processo para cada cabeçalho de seção que você deseja exibir.

O que Fazer Depois

Depois de personalizar a exibição dos resultados da pesquisa, selecione Pesquisa com IA resultados a serem exibidos em um inicializador de applet. Consulte, Adicionar Pesquisa com IA para uma tela do inicializador.

Considere configurar uma exibição de estado vazio personalizada para informar aos usuários que sua pesquisa não produziu resultados. Se você não personalizar um estado vazio, um estado vazio padrão pré-configurado será exibido. Para personalizar um estado vazio, consulte Configure um estado vazio para os resultados da pesquisa .

Adicionar Pesquisa com IA para uma tela do inicializador

Configure a tela do inicializador para usar Pesquisa com IA mecanismo de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Construtor de apps para celular**.
   . Construtor de apps para celular abre em uma nova guia do navegador e exibe a tela de seleção de escopo da aplicação.
2. PESQUISE o escopo da aplicação em que você está trabalhando e selecione o nome do escopo da aplicação.
   . Construtor de apps para celular a tela inicial de categorias é exibida.
3. Selecione **Telas** e selecione o inicializador que você deseja atualizar.
4. Em **Configuração de pesquisa** selecione o registro de configuração de pesquisa que você deseja associar à opção de pesquisa.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Defina a pesquisa de pessoas como inativa

Configure se os usuários podem pesquisar outros usuários no sistema. Por padrão, a pesquisa de pessoas está habilitada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Abra a página em que você deseja desabilitar a pesquisa de pessoas.
3. Em **Configuração de pesquisa** campo, selecione **Pesquisa da página inicial - Catálogo e Conhecimento** .
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Seus usuários não podem mais ver os resultados da pesquisa de outros usuários no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar catálogos

Permita que seus usuários exibam e solicitem seus itens associados no aplicativo Now Mobile. Se nenhum catálogo for selecionado, os usuários poderão exibir e solicitar itens de todos os catálogos do sistema. Por padrão, o aplicativo usa Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Catálogos**.
2. **Opcional:** Na tabela de catálogos do portal [m2m_sp_portal_catalog], adicione um catálogo além daquele do sistema de base ou altere o catálogo que está associado ao registro do sistema de base:
   a. Clique em **Novo** ou abra o registro do sistema de base.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de catálogos do portal

Campo	Descrição
Portal	Portal selecionado por você. Selecione **Central do funcionário**.
Catálogo	Catálogo que você deseja associar ao app.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações devem ser executadas. Se há várias configurações em um portal, o sistema executa as configurações da ordem mais baixa para a mais alta selecionada.

Resultado

Seus usuários podem exibir e solicitar itens de todos os catálogos adicionados.

Configurar bases de conhecimento

Permita que os usuários exibam artigos de conhecimento no aplicativo móvel. Se nenhuma base de conhecimento for selecionada, os usuários poderão exibir artigos de todas as bases de conhecimento do sistema. Por padrão, o aplicativo usa a base de conhecimento de TI.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Bases de Conhecimento**.
2. **Opcional:** Na tabela Bases de conhecimento do portal [m2m_sp_portal_knowledge_base], adicione uma base de conhecimento além da base de conhecimento DE TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Nova**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de bases de conhecimento do portal

Campo	Descrição
Ativo	Opção que você pode selecionar para ativar a configuração.
Portal	Portal selecionado por você. Selecione **Mobile Employee Service Portal** .
Base de Conhecimento	Base de conhecimento que você deseja associar ao app.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações devem ser executadas. Se há várias configurações em um portal, o sistema executa as configurações da ordem mais baixa para a mais alta selecionada.

3. Opcional: Mude a base de conhecimento padrão associada ao Now Mobile aplicação.

a. Em **Portal** abra o registro com **Mobile Employee Service Portal** .

b. Em **Base de conhecimento** selecione a base de conhecimento que você deseja associar ao app.

c. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os usuários podem selecionar ícone na página do inicializador de applet para abrir a ação rápida.

Configurar Siri atalhos para Now Mobile

Configurar Siri atalhos para acesso rápido a recursos comuns em seu iOS dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login em um ServiceNow Mobile aplicação.

2. Na barra de navegação, toque em **Configurações** .

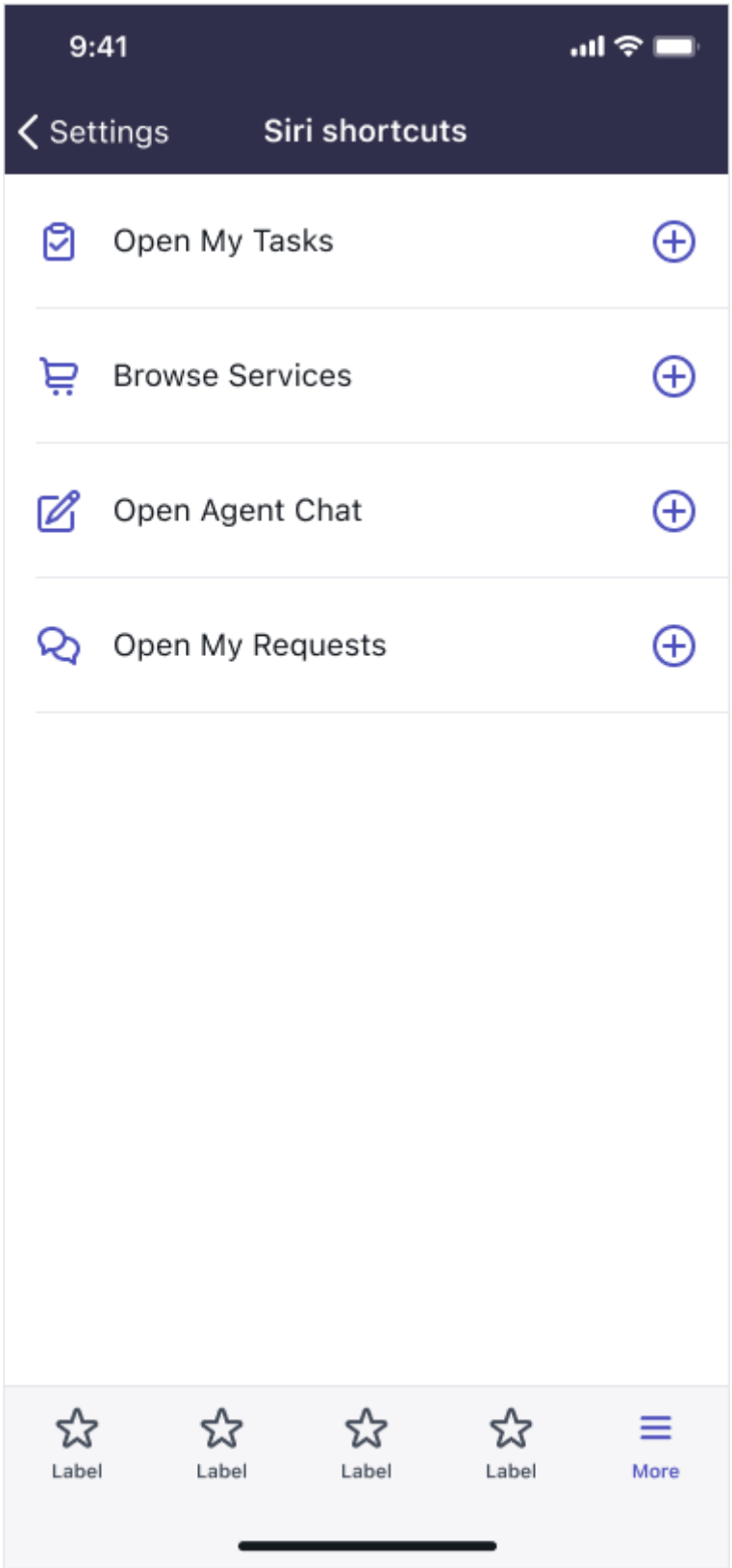
3. Na página de configurações, toque em **Atalhos da Siri** .

4. Na seção Atalhos da Siri, toque no botão de adição (Para configurar um atalho da Siri.

Nota: Os atalhos disponíveis no momento estão limitados a. **Abra Minhas tarefas** , **Procurar serviços** e **Abra Minhas solicitações** .

Tradução automática

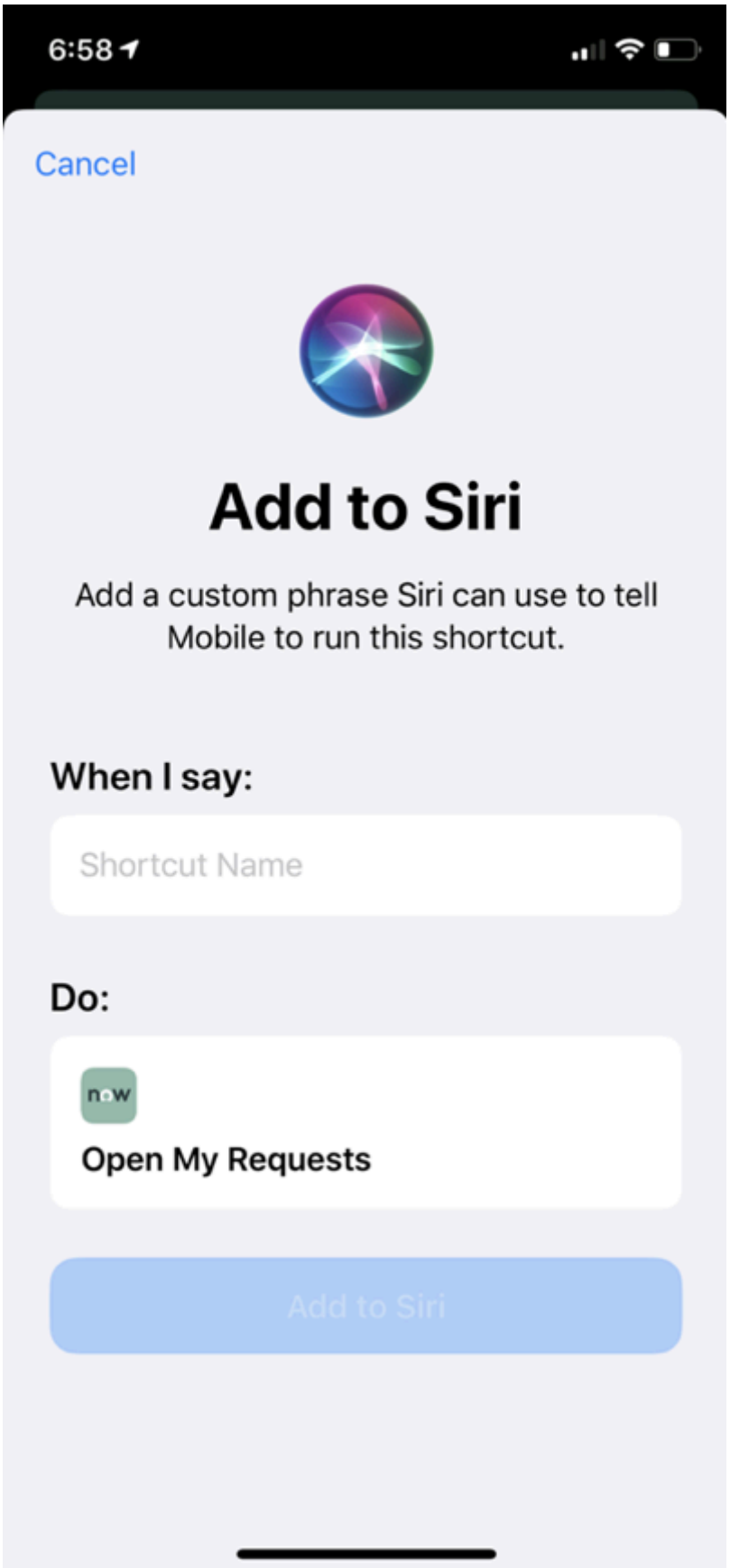
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Em **Quando eu digo** , adicione a frase que você deseja dizer à Siri para abrir o app e usar o atalho selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Toque em **Adicionar à Siri** .

Nota:

- Você pode repetir o processo para configurar os atalhos restantes ou mudar a frase usada para ativar os atalhos configurados anteriormente.
- Você também pode configurar o. Siri Atalhos na Apple **Atalhos** aplicação.

Adicione uma ação rápida em seus aplicativos para celular

Forneça aos usuários um atalho, que também é conhecido como ação rápida, para um item ou ação em seus aplicativos para celular. As ações rápidas aparecem na página do inicializador do applet.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Demonstra como adicionar atalhos, chamados de ações rápidas, às páginas do inicializador de applet no aplicativo Now Mobile

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela Iniciadores de applet [sys_sg_applet_launcher], abra o registro do inicializador de applet ao qual você deseja adicionar o item do catálogo.

   Por exemplo, abra o registro da Página inicial para adicionar o item do catálogo em ícone na página inicial.
3. Selecione a guia **Corpo**.
4. Adicione um registro na lista relacionada Mapas do menu de ações rápidas.
   Se não for possível inserir uma linha, verifique se você está no escopo da aplicação de **tela do aplicativo Now Mobile da ServiceNow e inicializador do miniaplicativo**.
5. Adicione uma das ações rápidas das seguintes opções.

Opções para ações rápidas

Ação rápida	Descrição
Informar um problema	Abre o. **Criar incidente** item do catálogo.
Bate-papo	Abre Bate-papo do agente.

Resultado

Os usuários podem abrir a ação rápida selecionando o na página do inicializador do miniaplicativo.

Como criar uma ação rápida em aplicações para dispositivos móveis

Forneça acesso fácil a um item importante criando uma ação rápida. Por exemplo, você pode criar uma ação rápida que abre um item do Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie uma função para a ação rápida.

   a. Navegar até **Sistema Móvel** > **Funções**.
   A tabela de função [sys_sg_button] é aberta.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de campos de botão

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da função.
Descrição	Descrição para permitir que outros usuários entendam facilmente a finalidade da função.
Tipo	Tipo de ação rápida que você deseja criar. Para criar uma ação rápida que abre um item do Catálogo de serviços, selecione **URL**. Para obter mais informações sobre tipos de função, consulte Configuração de um botão inteligente .
Contexto	Se a função se aplica ao nível do registro ou da tabela. ▪ Registro: a ação se aplica somente ao nível do registro. Por exemplo, atualizar um campo. ▪ Global: ação que se aplica somente ao nível da tabela. Por exemplo, criar ou excluir um registro. Para este exemplo, selecione **Global**.
Rótulo Link	Rótulo do link. Esse valor não é exibido na interface do usuário.
URL do Link	URL relativo do item que você deseja abrir quando o usuário clicar na função. Por exemplo, para abrir um item do Catálogo de serviços no portal do Now Mobile, insira `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`. Esse campo é exibido somente se o campo **Tipo** for **URL**.
URL relativo	Opção selecionada para determinar se o URL é relativo. Para este exemplo, escolha **Selecionado**. Esse campo é exibido somente se o campo **Tipo** for **URL**.
Condição	
Tabela	Tabela na qual a condição é executada.
Condição	Condição que deve ser atendida para que a ação seja bem-sucedida. Para um item do catálogo, insira `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer =`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	`item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` para exibir a ação rápida somente quando o usuário final tiver permissões para exibir o item.
Funções	Funções que você deseja que o usuário tenha para exibir a ação rápida.

2. Adicione uma instância da função que você criou à página.

   a. Na IU nativa, navegue até **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.

   b. Abra o registro do inicializador do miniaplicativo ao qual você deseja adicionar a ação rápida.

   c. Selecione a guia **Corpo**.

   d. Insira uma nova linha na lista relacionada de mapas do menu de ações rápidas.
   Se não for possível inserir uma linha, verifique se você está no escopo da aplicação de **tela do aplicativo Now Mobile da ServiceNow e inicializador do miniaplicativo**.

   e. Clique na lupa para pesquisar um item.
   A tabela de instâncias de função [sys_sg_button_instance] é aberta.

   f. Clique em **Nova**.

   g. No formulário, preencha os campos.

Formulário de instância de função

Campo	Descrição
Nome	Nome da instância de função.
Descrição	Descrição para permitir que outros usuários entendam facilmente a finalidade da instância de função.
Primário	Página na qual você está adicionando a ação rápida. Por exemplo, selecione **inicializador do miniaplicativo: página inicial** para adicionar a ação rápida à página inicial. Primeiro, selecione um valor no campo **Tabela primária**.
Aplicação	Escopo da aplicação.
Tabela primária	Tabela que contém o tipo de registro em que o botão aparece. Para este exemplo, selecione **inicializador do miniaplicativo [sys_sg_applet_launcher]** para adicionar a ação rápida a uma página do inicializador do miniaplicativo.
Função	Registro de função que você criou anteriormente.
Rótulo	Rótulo para ajudar o usuário a entender o que a ação rápida abre. Por exemplo, `Informar uma indisponibilidade`.
Local	Local onde o botão aparece na IU. Para este exemplo, selecione **Ação rápida**.
Ícone	Ícone a ser exibido ao lado do rótulo. Para obter mais detalhes sobre ícones para celular, consulte Ícones para celular .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Nem todos os ícones listados funcionam com ações rápidas. Para ver uma lista de ícones compatíveis, filtre a lista em que o campo **Ícones** contém `now-mobile-icons-buttons`. **Nota:** O campo **Ícones** não está na lista de ícones por padrão. Para adicionar **Ícone** para sua lista, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione **Configurar** > **Layout de Lista**. Em seguida, adicione o campo *Ícone* à lista selecionada. Você deve ver o campo "Ícone" na lista de campos de referência.
Ordem	Número que indica a ordem em que as funções são listadas. Se há várias instâncias no mesmo local, o app as exibe da mais baixa para a mais alta.

h. Clique em **Enviar**.

i. Salve o registro do inicializador do miniaplicativo.

Resultado

Os usuários podem abrir a ação rápida selecionando o + na página do inicializador do miniaplicativo.

Habilitar Atendente em Now Mobile aplicação

Ative a ação rápida Bate-papo para permitir que os usuários solicitem ajuda de um atendente virtual ou atendente do Now Mobile página inicial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que Bate-papo do agente o plug-in está ativo. Para obter mais informações, consulte Bate-papo do agente .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O bate-papo é habilitado nas páginas Solicitações e Artigos de conhecimento por padrão.

Nota: Bate-papo do Connect não é compatível com o aplicativo Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Na tabela Iniciadores de applet [sys_sg_applet_launcher], abra o registro Página inicial e selecione **Corpo** guia.
3. Na lista relacionada Mapas do menu de ações rápidas, abra o registro de bate-papo.
4. Selecione **Ativo** para ativar o registro.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os usuários podem selecionar Bate-papo no menu de ações rápidas da Página inicial para solicitar ajuda de um atendente ou virtual.

Tópicos relacionados

Conversas do ITSM Virtual Agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preencha sugestões de pesquisa nos aplicativos para celular

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, execute um script para preencher sugestões de pesquisa com dados de uma tabela de pesquisa da plataforma para fornecer sugestões de pesquisa para seus usuários. Como alternativa, você pode aguardar até que os usuários pesquisem palavras-chave em vez de executar este script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em novas instâncias, as sugestões de pesquisa são habilitadas por padrão. Em instâncias com upgrade, você deve habilitar as sugestões de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Habilitar sugestões de pesquisa .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow AI Platform coleta dados de pesquisa e análises que geram sugestões de pesquisa. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a análise de pesquisa ainda não conterá dados. Para fornecer sugestões imediatamente aos usuários, preencha as sugestões de pesquisa usando Registros de pesquisa de conhecimento, catálogo e usuário da tabela Pesquisas de texto [text_search].

As sugestões de pesquisa melhoram com o tempo à medida que mais pessoas usam o app. Pesquisar sugestões é um recurso de ServiceNow AI Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

> ⚠ **Aviso:** O preenchimento das sugestões de pesquisa pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser realizada. Não execute este script durante os horários de pico. Não há suporte para o preenchimento de sugestões de pesquisa em instâncias separadas por domínio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Abra o. **Preencha sugestões para evitar o início a frio - NowMobile App** trabalho agendado.
3. Ative o registro e selecione **Executar agora** .
   Executar este trabalho agendado preenche as tabelas Eventos de pesquisa [sys_search_event], Eventos de origem de pesquisa [sys_search_source_event] e Sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion] com registros da tabela Pesquisas de texto [text_search].

Resultado

Os usuários veem sugestões quando começam a digitar em um campo de pesquisa no Now Mobile aplicação.

Now Mobile experiência para Central do funcionário

. Central do funcionário os recursos móveis permitem que os funcionários permaneçam conectados independentemente de quando, onde e como estejam trabalhando.

Instale o. Now Mobile aplicação de ServiceNow Store Para instalar a taxonomia padrão para a aplicação de armazenamento de conteúdo do funcionário. Este aplicativo atribui automaticamente a taxonomia do funcionário ao registro do Portal de serviços do funcionário móvel (MESP).

Experiências selecionadas em Now Mobile

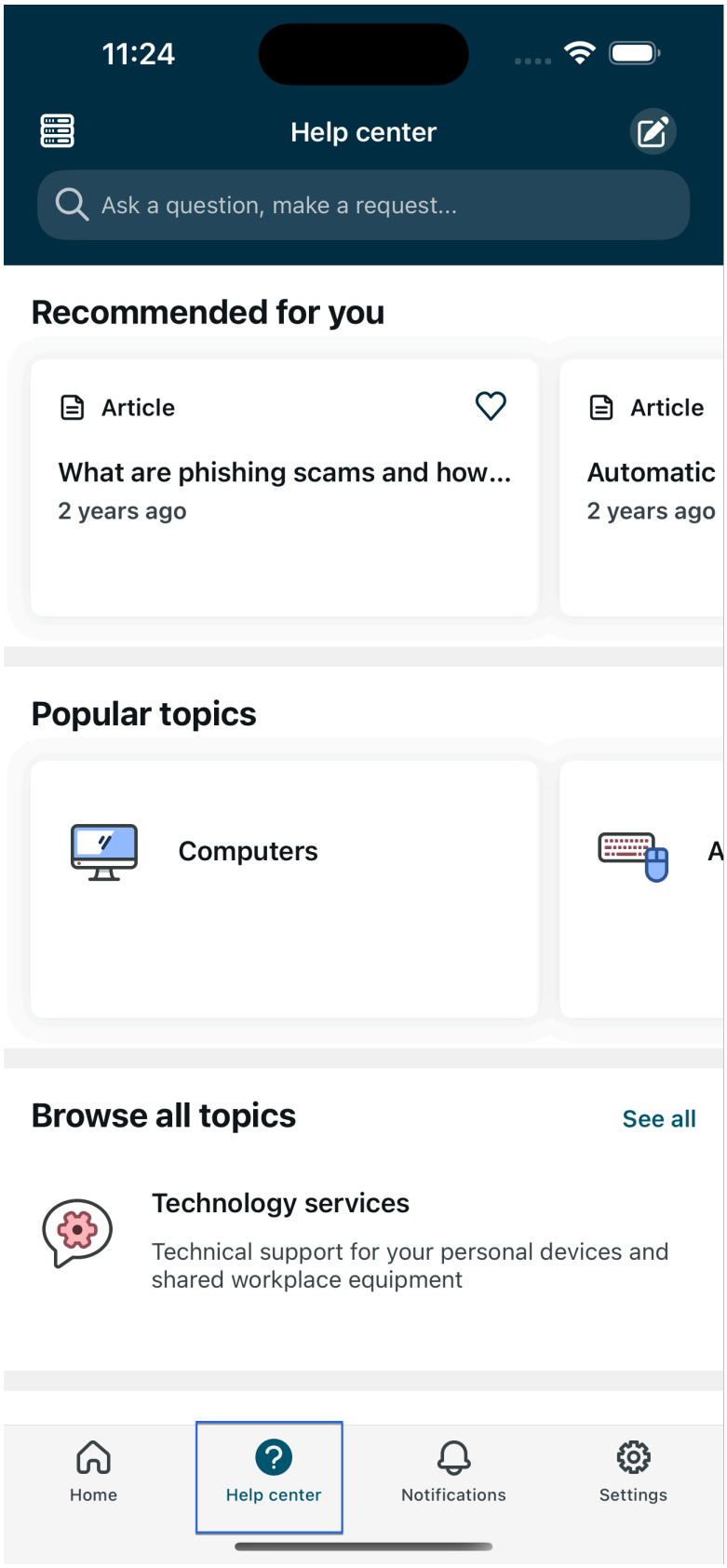
A seguir estão os recursos fornecidos para oferecer uma experiência selecionada no seu dispositivo móvel.

Central de ajuda

Unifica o conteúdo de ajuda, como solicitações e artigos em vários departamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

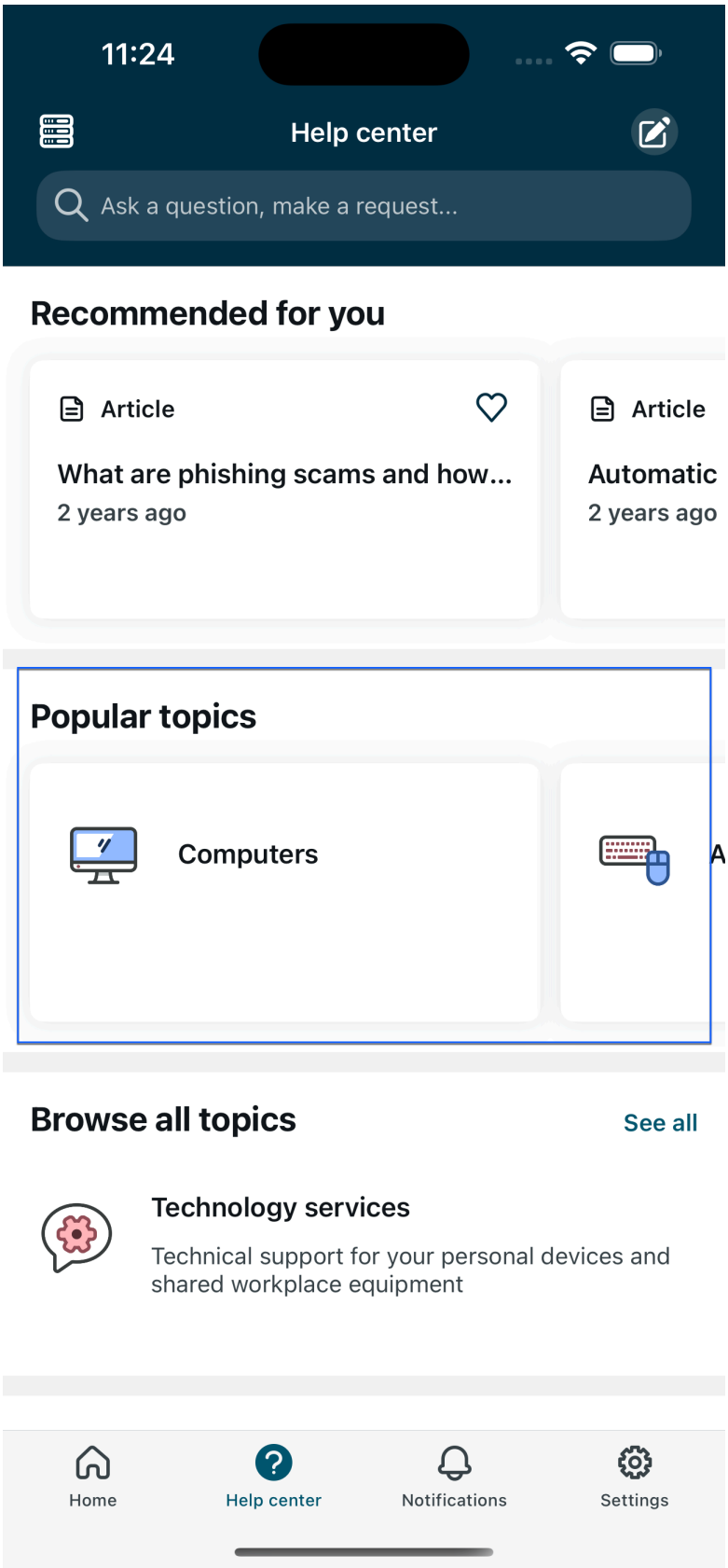


Seção de tópicos populares

Exibe até seis tópicos populares com base na popularidade do conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

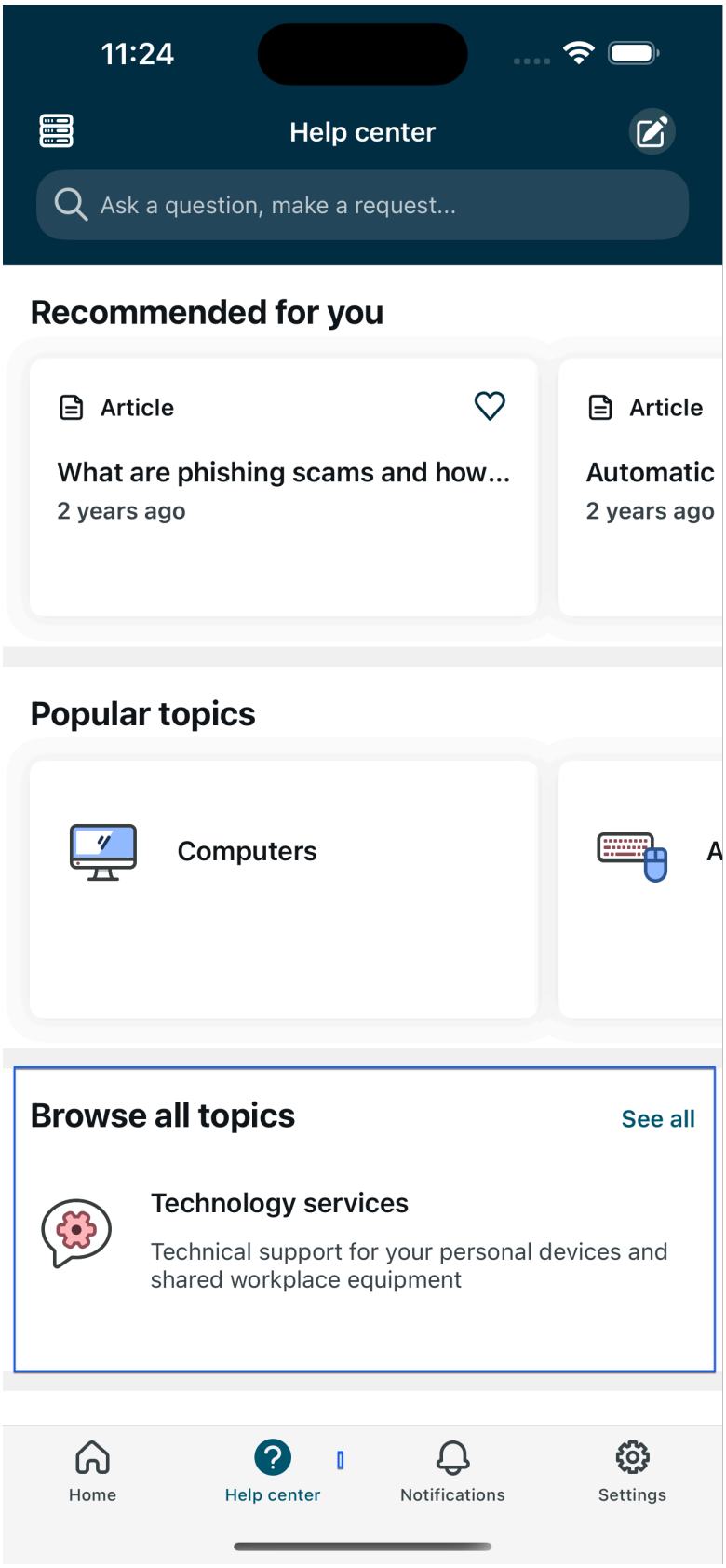


Experiência de navegação

Exibe os primeiros 10 tópicos raiz da taxonomia associada ao registro do portal do MESP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

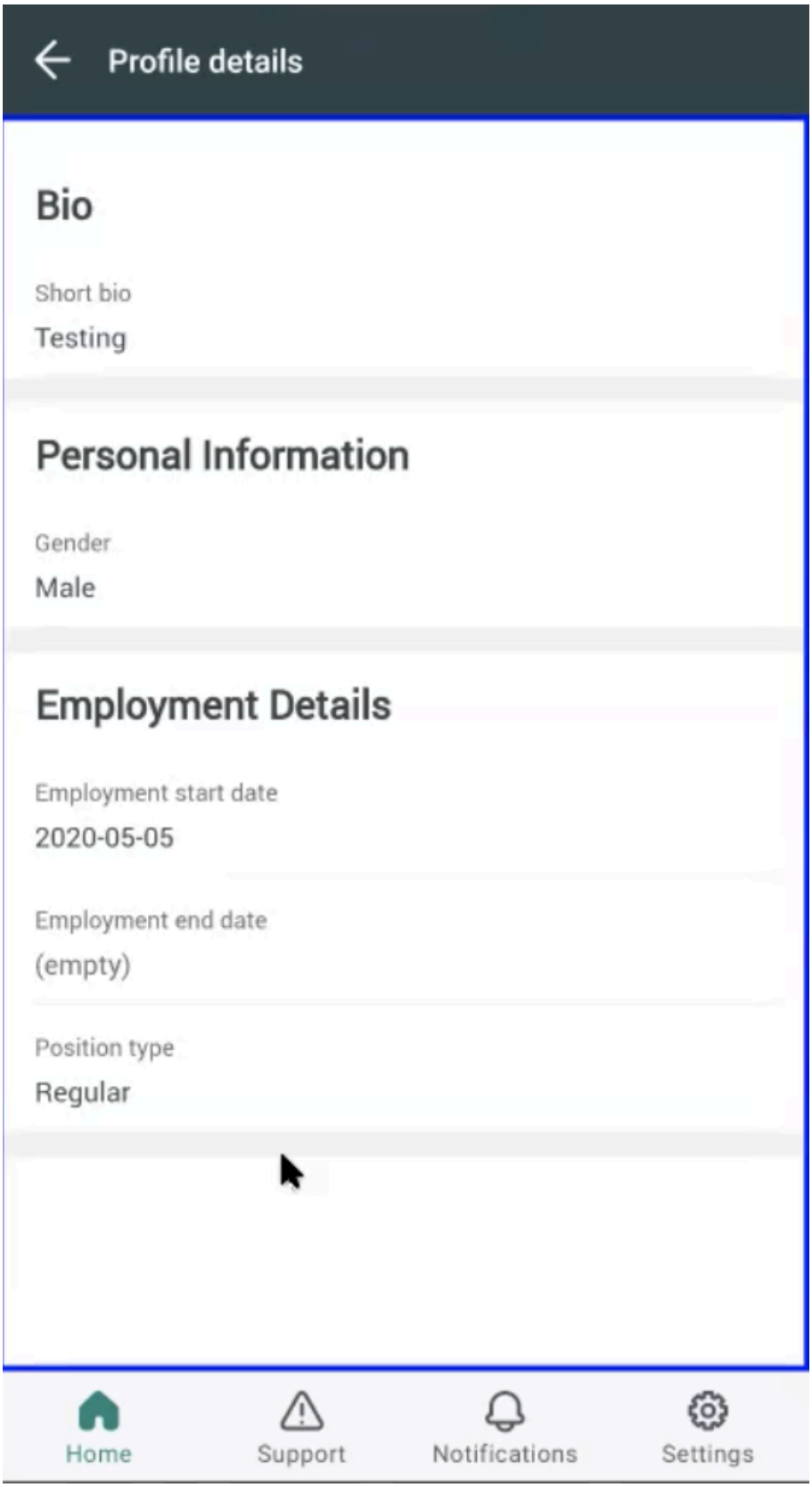


Perfil do funcionário em Now Mobile

Você pode exibir os detalhes do perfil do funcionário, como, **Sobre** , **Biografia** , **Informações pessoais** e **Detalhes do emprego** ativado Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

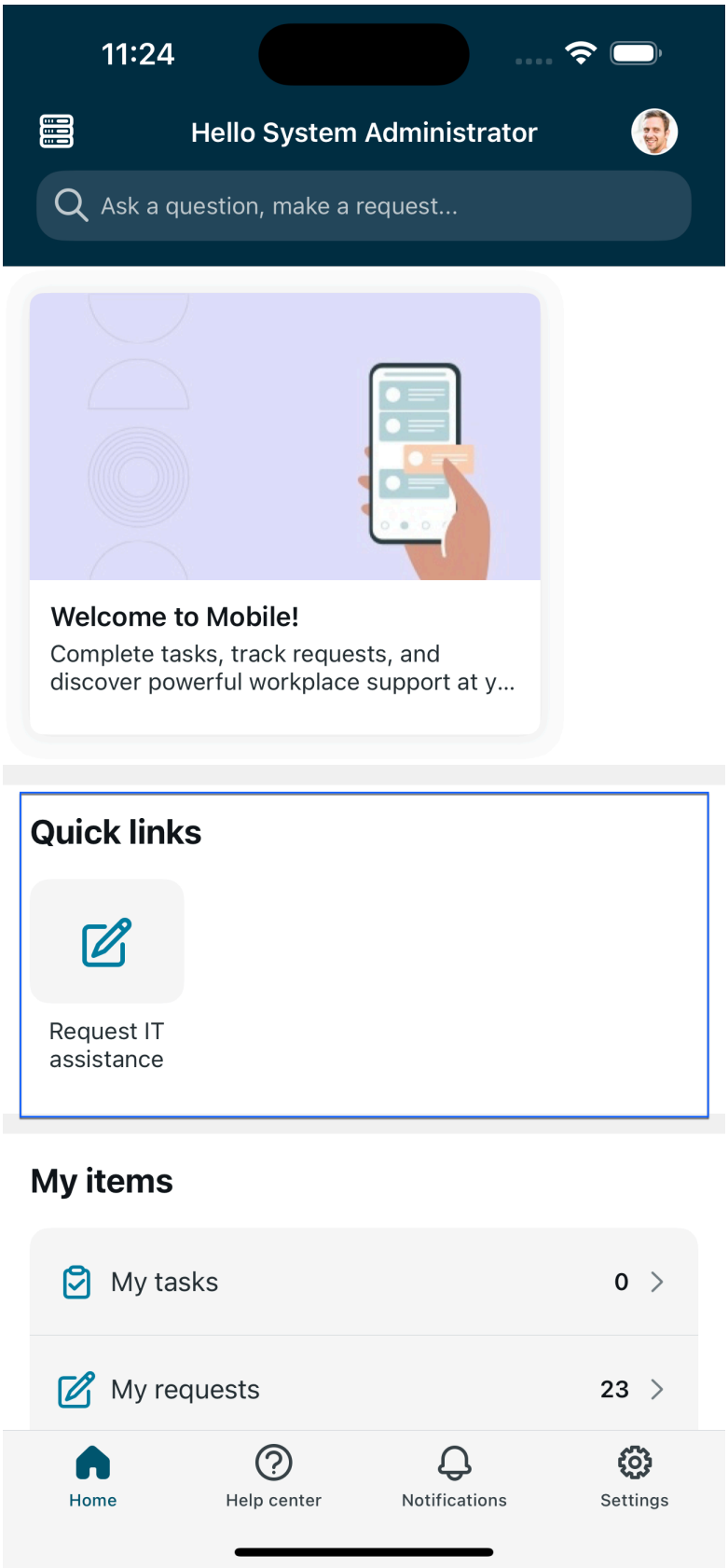


Links rápidos

Use os links rápidos úteis disponíveis na página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre como configurar para Central do funcionário, consulte Configurando Central do funcionário para celular.

Tópicos relacionados

Explorando Central do funcionário - Pro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviço integrado e feedback de experiência em Now Mobile®

Serviço integrado e feedback de experiência em Now Mobile® fornece maior facilidade de acesso aos usuários para fornecer feedback sobre as experiências do usuário e as experiências de serviço.

Feedback de experiência

Uma configuração de feedback de experiência padrão está disponível com Central do funcionário - Pro versão 32,0.

Em **Mais** opções de menu no Now Mobile®, você verá a opção para **Forneça feedback** .

A versão padrão do feedback solicita sua experiência com perguntas estáticas e um **Enviar** botão habilitado quando você seleciona uma opção. Você também pode adicionar comentários e selecionar a opção de feedback estático.

Semelhante ao portal, você tem a opção de não compartilhar suas informações pessoais ao enviar o feedback.

Uma mensagem de sucesso é exibida na tela quando o feedback é enviado.

Se o feedback fornecido estiver abaixo ou igual ao limite de classificação definido pela sua organização, uma tarefa de feedback será acionada.

Feedback do serviço

Quando você gera uma solicitação para um Catálogo de serviços ou vá para uma página de tópico e acesse um Base de conhecimento, você vê que um feedback de serviço baseado em classificação é solicitado.

Semelhante ao feedback da experiência em Now Mobile®, você pode optar por não compartilhar suas informações pessoais ao fornecer o feedback do serviço.

Você pode configurar mais configurações e definições de feedback além das disponíveis por padrão.

- Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de feedback, consulte Defina a configuração de feedback.
- Para obter mais informações sobre como criar uma definição de feedback, consulte Configure a definição de feedback.

Recomendado para você em Now Mobile

A seção Recomendado para você está disponível em App Now Mobile, fornecendo acesso rápido à seção por meio de dispositivos móveis, trazendo mais flexibilidade de uso para os clientes.

Exiba artigos de conhecimento e itens do catálogo recomendados para você na guia Suporte do App Now Mobile.

Recomendado para você para App Now Mobile permite que o usuário acesse facilmente itens relevantes e artigos de conhecimento no próprio app.

Por padrão, as cinco principais recomendações ficam visíveis no widget de uma só vez. O widget fornece ao usuário uma visualização de um artigo de conhecimento, mostrando o título, a descrição e o tempo decorrido desde que ele foi adicionado às recomendações. Da mesma forma, os itens do catálogo mostram a descrição e o preço do produto, se houver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Favorito** ícone disponível para adicione um cartão à sua lista de favoritos .

O artigo ou o item do catálogo é aberto em uma exibição do Portal de serviços do funcionário móvel (MESP) quando um usuário clica em qualquer recomendação.

Se o cliente não estiver usando o plug-in de perfil de RH ou o plug-in de perfil de funcionário, as recomendações serão fornecidas com base na popularidade do conteúdo extraído do conteúdo conectado M2M. Nesse caso, as recomendações serão diferentes das fornecidas se o plug-in Perfil de RH ou Perfil de funcionário estiver instalado.

Nota:

A validade padrão das recomendações é de seis meses no App Now Mobile.

Pesquisar conteúdo do tópico em Now Mobile aplicação

A funcionalidade de pesquisa para conteúdo do tópico está disponível no Now Mobile aplicação.

Você pode pesquisar Base de conhecimento artigos, Catálogo de serviços itens, e. Aprendizado conteúdo disponível nas páginas de tópico com a funcionalidade de pesquisa.

Você pode procurar rapidamente qualquer resultado desejado usando diferentes opções de filtro e classificação que ajudam a facilitar a descoberta de conteúdo.

Para acessar a funcionalidade de pesquisa de conteúdo do tópico no Now Mobile aplicação:

Nota:

- Upgrade para Utah solte e instale o. Now Mobile versão 28.
- Você deve habilitar Pesquisa com IA funcionalidade.

Notícias em Now Mobile

Artigos de notícias estão disponíveis em Now Mobile para fornecer acesso fácil ao conteúdo consumível, em qualquer lugar.

Obtenha a experiência de notícias em dispositivos móveis com Central do funcionário em Now Mobile aplicação. Veja artigos de notícias em trânsito no seu telefone.

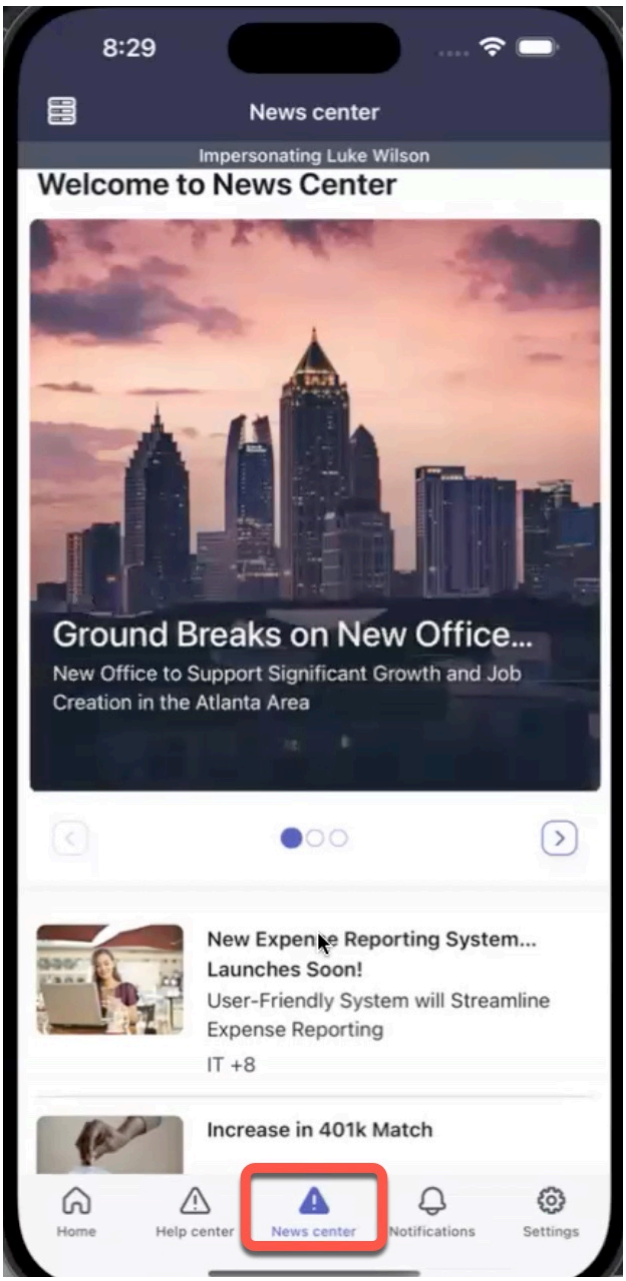
Exiba artigos de notícias na seção Notícias em destaque ou acesse **Central de notícias** guia. Role pelo carrossel de notícias em destaque para exibir todos os artigos em destaque na página do MESP da Central de notícias.

Você pode selecionar qualquer artigo de notícias para ver todo o artigo aberto na página de detalhes de notícias. Role para baixo para ler o artigo inteiro no seu telefone. A página de detalhes de notícias mostra quando o artigo foi atualizado pela última vez. Ele também exibe **Favoritos** ícone ♡ para adicioná-lo à sua lista de artigos favoritos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de notícias no Now Mobile



Se você quiser navegar pelos artigos por categorias, você pode usar a seção Categorias na parte inferior da página de detalhes de notícias. Todas as categorias associadas a esse artigo são exibidas na parte inferior da página. Você também pode acessar todas as categorias na parte inferior da página da Central de notícias para pesquisar artigos por categorias. Usar **Mostrar mais** para carregar mais categorias listadas na página.

Você pode associar um artigo de notícias a uma página de tópico para vê-lo na seção de notícias relacionadas dessa página de tópico no dispositivo móvel.

Além dos artigos de notícias, acesse também vídeos e calendário do **Central de notícias** guia.

Para obter mais informações sobre artigos de notícias no Central do funcionário portal, consulte Artigos de notícias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist resultados do genius em Now Mobile®

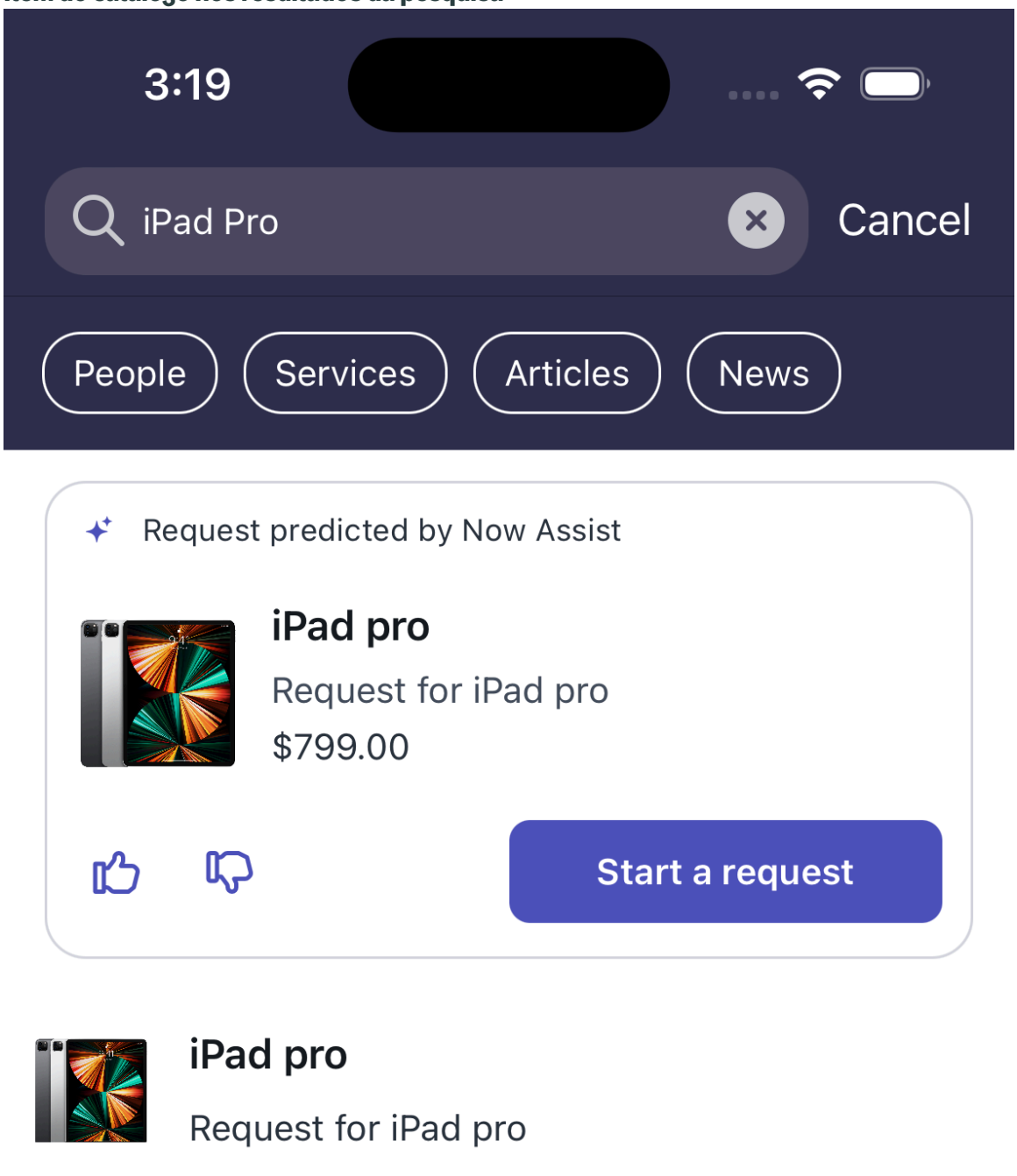
Now Assist resultados do genius em Now Mobile® fornece uma maneira personalizada de usar a funcionalidade de pesquisa.

Now Assist Os resultados do Genius são uma maneira mais personalizada de pesquisa em oposição à experiência de pesquisa com IA tradicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

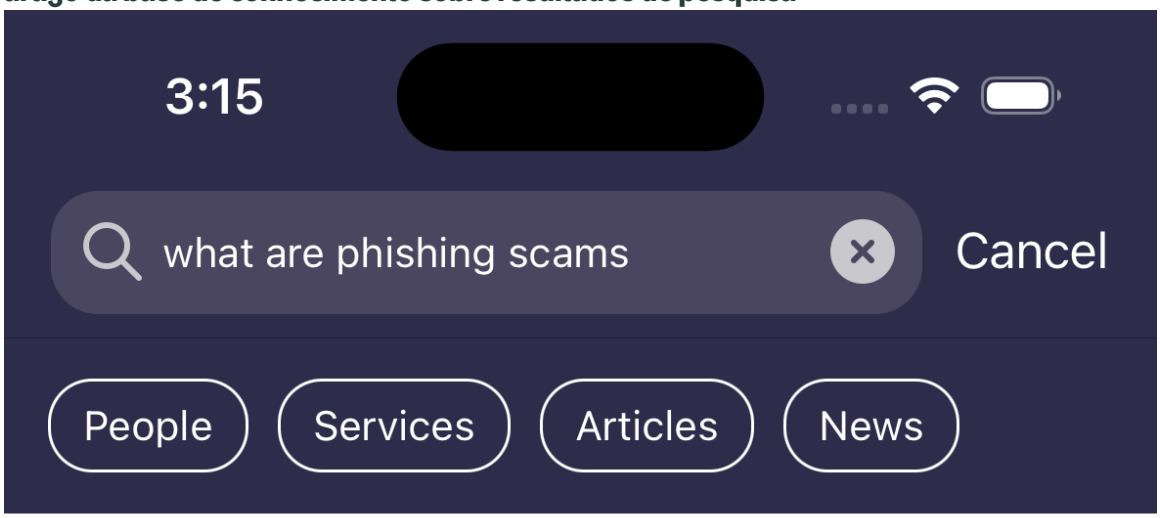
Item do catálogo nos resultados da pesquisa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

artigo da base de conhecimento sobre resultados de pesquisa



Answer generated by Now Assist. Check sources for accuracy.

what are phishing scams

Phishing scams are fraudulent email messages that appear to be from legitimate enterprises, aiming to obtain private information such as passwords or credit card details by... Show more

Sources

What are phishing scams and how can I avoid them?...

107 Views

What is Spam?

10 Views

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os resultados do Genius incluem:

- Now Assist Resultado acionável do Genius: Solicitação de um Catálogo de serviços item por pesquisa.
- Now Assist Resultado do Genius de perguntas e Respostas: Exiba o todo Base de conhecimento artigo com **Mostrar mais** funcionalidade dos resultados da pesquisa.

Nota: Você deve habilitar **Now Assist na Configuração da Pesquisa com IA** nas aplicações necessárias em que você deseja usar os resultados do genius. Para obter mais informações, consulte Habilitar Now Assist resultados do genius.

Configurando Central do funcionário para celular

Configurar Central do funcionário capacidades em Now Mobile ajudar os funcionários a utilizar a experiência de conteúdo centrada no funcionário. Esta configuração habilita todas as guias de serviços, informações e suporte.

Next Experience tema para Now Mobile

Next Experience oferece uma experiência intuitiva e personalizada de última geração para impulsionar a produtividade, melhorar o engajamento e revelar informações em todo o. ServiceNow AI Platform.

Você pode configurar Next Experience ativado Now Mobile.

- Forneça um melhor acessível Next Experience ativado Now Mobile.
- Ofereça experiências consistentes na Web e no Now Mobile.
- Forneça uma experiência de design unificada em todas as aplicações.

Resumo dos aprimoramentos

A lista a seguir fornece um resumo rápido das melhorias como parte de Next Experience.

- Use o novo layout, telas e designs de cartão para acessibilidade e experiência intuitiva.
- Forneça uma experiência consistente na Web e em dispositivos móveis com o tema do portal MESP atualizado que se alinha ao tema Next Experience.
- Defina o valor de glide.ui.polaris.experience como verdadeiro para habilitar as novas variáveis de cor. Um código hexadecimal de cor de fallback é usado quando a nova experiência não está habilitada.
- Use as variáveis de cor para regras de IU, modelos de cartão e ícones.
- Aprimore a pesquisa e a descoberta do conteúdo e das pessoas.
- Melhore a acessibilidade com as novas telas de formulário de entrada para funções em vez de parâmetros de IU.
- Converta a seção Conteúdo na seção Registro (sys_sg_item_section) para habilitar a exibição de cada item como um cartão (exibição móvel).
- Tornar o registro do portal do MESP editável. Agora, o administrador pode configurar e aplicar o tema personalizado para o portal do MESP para fornecer uma experiência unificada em dispositivos móveis nativos e MESP.

Habilitar considerações de upgrade da Pesquisa com IA

De Utah, A Pesquisa com IA é o mecanismo de pesquisa padrão no Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para clientes existentes, quando você faz upgrade para Utah, Você continua a usar seu mecanismo de pesquisa existente para o Now Mobile como era antes do upgrade.

- A correção do Glide é executada antes do upgrade do plug-in, em que o mecanismo de pesquisa atual é armazenado em uma propriedade do sistema sn_me_search.search_engine.
- Após o upgrade do plug-in, outra correção do Glide é executada para definir o valor do mecanismo de pesquisa como o valor da propriedade sn_me_search.search_engine, desde que este valor não esteja vazio.

Considerações de upgrade do MESP (WebViews)

De Utah, Next ExperienceÉ o novo tema no MESP. Para os clientes existentes, quando você faz upgrade para Utah, a adoção do tema funciona da seguinte maneira:

- Quando você não tiver marcado o. Now Mobile e habilite o. Next Experience O novo tema se aplica automaticamente ao registro do portal do MESP.
- Quando você não tiver marcado o. Now Mobile e não ativam o. Next Experience O novo tema não é aplicável ao registro do portal do MESP.
- Quando você tiver marcado o. Now Mobile aplicação; independentemente de ligar ou desligar o. Next Experience O novo tema não é aplicável ao registro do portal do MESP.

Descrições do cenário de upgrade do MESP (WebViews)

Cenário de upgrade	Descrição
Se você estiver atualizando de Tokyo. Vancouver, quando glide.ui.next_experience.opt_out e glide.ui.polaris.experience estão definidos como verdadeiros	Atualize o registro MESP manualmente para usar Next Experience tema.
Se você estiver atualizando de Tokyo. Vancouver, quando glide.ui.next_experience.opt_out e glide.ui.polaris.experience estão definidos como falsos	Atualize o registro MESP manualmente para usar Next Experience tema.

Now Mobile considerações de upgrade nativo

Aqui estão Now Mobile considerações de upgrade para vários Central do funcionário Aplicações. Quando você faz mudanças no nível de mapeamento, as mudanças mais recentes não ficam disponíveis prontas para uso.

- Aplicações compatíveis com Utah: Now Mobile, WebViews para celular, Configurações de pesquisa para celular e Tarefas para celular.
- Aplicações compatíveis com Utah, San Diego e Tokyo versões da família: Central do funcionário, Central do funcionário Núcleo, Perfil do funcionário e Publicação de conteúdo.

Now Mobile tabela de considerações de upgrade nativo

Cenário de upgrade	Descrição
Para aplicações compatíveis com Utah	Ao fazer upgrade para Utah, Next Experience instalado sem etapas adicionais.
Para aplicações compatíveis com Utah San Diego e. Tokyo, com Next Experience	Pré-Utah, Next Experience as mudanças não são aplicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Mobile tabela de considerações de upgrade nativo

Cenário de upgrade	Descrição
mudanças instaladas e atualizadas para Utah	• Use a correção do Glide para reverter automaticamente Next Experience mudanças. • Depois que a instância é atualizada para Utah, você pode executar manualmente os scripts de captação para cada aplicação Next Experience mudanças.
Para aplicações compatíveis com Utah San Diego e. Tokyo, sem Next Experience mudanças instaladas e atualizadas para Utah	Ao fazer upgrade para Utah, Next Experience instalado sem etapas adicionais.

Execute os scripts de correção a seguir manualmente definindo *runManually=true*para reverter Next Experience mudanças para cada aplicação.

Next Experience tabela de descrição do script de correção de reversão

Script de correção	Aplicação
Next Exp de reversão para celular - Cont Pub	Publicação de conteúdo
Próximo vencimento da reversão móvel - EC	Central do funcionário
Next Exp de reversão móvel - EC Core	Central do funcionário Núcleo
Próximo vencimento da reversão móvel - EP	Perfil do funcionário
Next Exp de reversão móvel - Now Mobile	Now Mobile
Next Exp de reversão móvel - NowMobileSearch	Configurações de pesquisa para celular

Execute os scripts de correção a seguir manualmente definindo *runManually=true*para aceitação Next Experience mudanças para cada aplicação.

Next Experience tabela de descrições de script de correção de aceitação

Script de correção	Aplicação
Next Exp móvel - Cont Pub	Publicação de conteúdo
Mobile Next Exp - EC	Central do funcionário
Mobile Next Exp - EC Core	Central do funcionário Núcleo
Mobile Next Exp - EP	Perfil do funcionário

IU do perfil do funcionário para Now Mobile

A nova interface do usuário (IU) do perfil do funcionário em Now Mobile fornece informações personalizáveis e compactas sobre os funcionários e sua hierarquia organizacional.

Você deve aceitar o perfil do funcionário, bem como fazer upgrade para o novo Now Mobile para acessar esses novos recursos.

Tradução automática

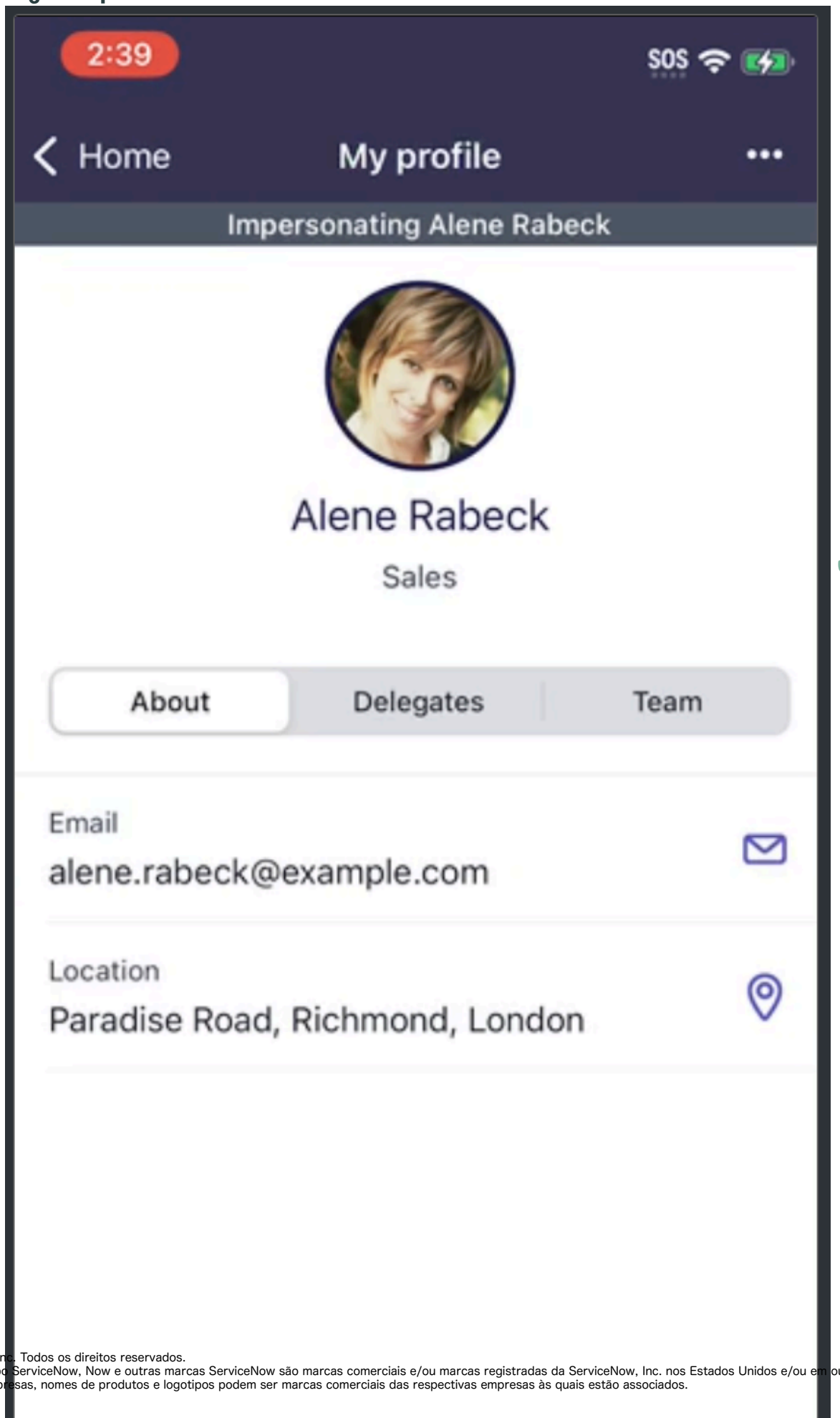
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os clientes que optarem pelo novo perfil de funcionário têm **Exibir mais detalhes do perfil** botão no **Sobre** guia. . **Exibir mais detalhes do perfil** O botão só fica visível para o usuário conectado, selecionando **Exibir mais detalhes do perfil** Abre a página Detalhes do perfil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página do perfil



Tradução automática

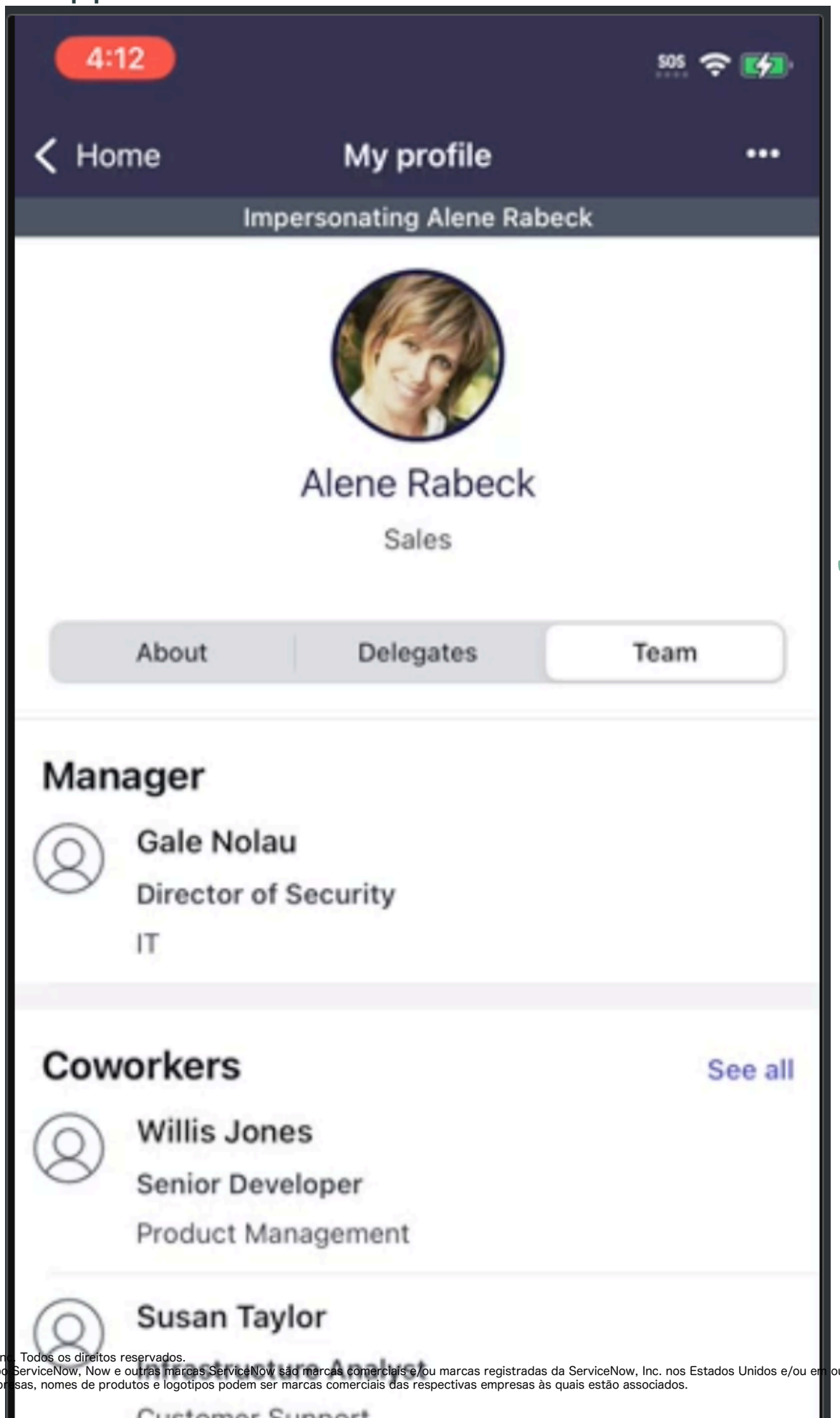
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Equipe** A guia é a versão para celular do widget Minha equipe na página de perfil do funcionário no Central do funcionário portal. Lista esta guia **Gerente** , **Subordinados diretos** e **Colegas de trabalho** dependendo do usuário conectado. O número padrão de resultados mostrados em cada seção é cinco. Para ver mais resultados, selecione **Ver tudo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Equipe



Tradução automática

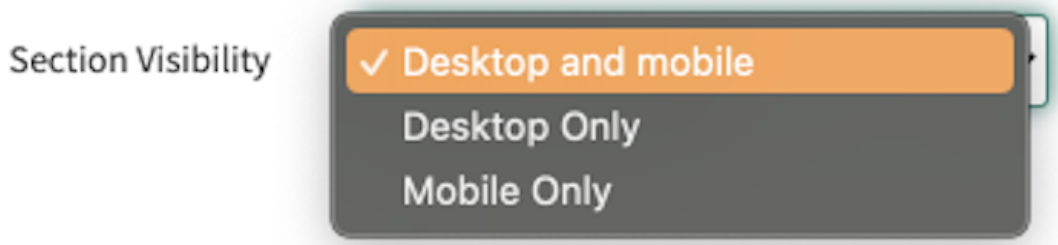
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página Detalhes do perfil inclui as seções Sobre, Biografia e Informações pessoais por padrão. Um administrador pode personalizar essas seções em várias unidades de negócios na plataforma. O padrão **Visibilidade da seção** As configurações Sobre e Biografia estão disponíveis para **Desktop** . Um administrador pode mudar a visibilidade conforme necessário.

Selecione qualquer cartão de usuário no **Equipe** para exibir os detalhes do usuário.

Você também pode pesquisar funcionários digitando o nome deles na barra de pesquisa fornecida na tela inicial do Now Mobile.

Opções de visibilidade da seção



Nota: O administrador pode configurar o. **Visibilidade da seção** Configurações da página Detalhes do perfil na aplicação de perfil do funcionário navegando até **Tudo** > **Perfil do funcionário** > **Configuração de visão geral da IU**.

Nota: Se um cliente fizer upgrade do perfil do funcionário, mas não tiver um upgrade App Now Mobile, em seguida, a pesquisa redireciona para a página de perfil mais antiga.

Você pode evitar esse redirecionamento atualizando para o novo Now Mobile página de perfil.

Redirecionamento de pesquisa de upgrade para o novo Now Mobile página de perfil

Faça upgrade para o novo Now Mobile página de perfil para uma experiência de navegação do usuário aprimorada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize a instância da função manualmente para redirecionar ServiceNow® Pesquisa com IA para o novo Now Mobile página de perfil.

Procedimento

1. Navegar até **Sistema Móvel** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializador do applet**.
2. Na lista da tela do inicializador, selecione **Página inicial** .
3. Navegar até **Cabeçalho** > **Configuração de pesquisa**.
4. Selecione **Visualize este registro** ícone para abrir **Configuração de pesquisa** .
5. Em **Configuração de pesquisa** , vá para a lista Configuração do item de lista e selecione **Item principal da Pesquisa Genius de pessoas** .
6. Na lista Item principal da Pesquisa Genius de pessoas, acesse **Redirecionamento de resultados do Genius de pessoas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Atualize o. **Pedido** . **200** para priorizar o redirecionamento de pesquisa para Now Mobile página de perfil.

Nota: Você também pode atualizar o. **valor** . **200** em /sys_sg_button_instance.do?sys_id

Resultado
O redirecionamento de pesquisa leva você para o novo Now Mobile página de perfil.

Aprovações em Now Mobile

Exiba todas as suas tarefas de aprovação em um só lugar no Now Mobile aplicação.

Acesse todas as suas tarefas de aprovação em **Minhas tarefas** seção em Now Mobile.

- Aprovar ou rejeitar depois de verificar os detalhes de uma tarefa de aprovação no **Detalhes** guia.
- Use **Atualizações** para fornecer seus comentários, exibir comentários de alguém ou adicionar ou ver um anexo relevante para a tarefa de aprovação.
- Exiba as informações de data de vencimento de cada tarefa na exibição de lista em **Minhas tarefas** e nas páginas de detalhes de tarefas de aprovação individuais.

Se você quiser rejeitar uma tarefa de aprovação, forneça um motivo para enviá-la. Os comentários são opcionais quando você aprova uma tarefa.

A ordem de prioridade das informações exibidas na exibição de lista em **Minhas tarefas** é o seguinte:

1. Descrição resumida
2. Aprovação para
3. Aprovação

Aprovação genérica

A aprovação genérica que é enviada com Now Mobile A versão 29,0 exibe todas as tarefas de aprovação disponíveis na tabela Approval [syaprover_approval].

Usuários com uma função de aprovador podem acessar todas as tarefas de aprovação no Now Mobile aplicação em **Minhas tarefas** .

Nota: A Aprovação genérica é habilitada no sistema de base como:

- A propriedade do sistema, sn_me_todos.all_approvments_mobile_enabled, está habilitada por padrão.
- A propriedade do sistema, sn_me_todos.all_approvments_mobile_enabled, pode ser desabilitada para parar de usar o cartão de aprovação genérico.
- Se você quiser criar um cartão de aprovação personalizado na lista Pendentes de aprovação, o valor de **Ordem da condição** o campo da configuração personalizada deve ser menor que **Ordem da condição** Do cartão de aprovação genérica.

Para obter mais informações sobre configuração, consulte Habilite a configuração de tarefa para aprovações.

Workday aprovações em Now Mobile

Acesse seu Workday aprovações no Now Mobile App, com Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Receba todos os seus Workday tarefas de aprovação em **Minhas tarefas** seção com Central do funcionário ativado Now Mobile. Selecione uma tarefa de aprovação para:

- Aprove ou rejeite as solicitações de aprovação do seu celular.
- Exiba os detalhes da solicitação de aprovação em **Sobre** e. **Mais detalhes** guias.
- Verifique se todos os anexos adicionados com a solicitação no **Anexos** guia.
- Navegue até Workday portal no qual exibir as tarefas de aprovação Workday.

Os seguintes tipos de aprovação têm botões padrão de aprovação ou rejeição no Now Mobile aplicação. Você pode concluir a tarefa de aprovação no Now Mobile aplicativo para os seguintes tipos de aprovação.

- Folga
- Correção de folga
- Demissão
- Licença de dispensa

Para os outros tipos de aprovação, geralmente, mais informações são necessárias para aprovar ou rejeitar a tarefa. Os botões Aprovar e rejeitar não estão disponíveis para essas tarefas de aprovação. Você pode selecionar **Concluído no Workday** link para exibir os seguintes tipos de tarefa em detalhes no Workday portal.

- Requisição de trabalho
- Planilha de horas
- Faixa de remuneração
- Autorização de gastos
- Mudança de trabalho

Nota: Você pode configurar o botão Aprovar e rejeitar para exibir em Now Mobile para todos os tipos de aprovação. Para obter mais informações sobre a configuração, consulte Configurar Workday funções de aprovação para Now Mobile.

Para obter mais informações sobre a configuração do Workday aprovações, consulte Configure Tarefas Pendentes do Workday.

Configurar Workday funções de aprovação para Now Mobile

Configure os botões Aprovar e rejeitar para todos os Workday tipos de tarefa de aprovação. Conclua todas as tarefas de aprovação no Now Mobile aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_workday.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Telas**.
2. Selecione **Sobre** para o tipo de aprovação correto.
   Verifique o correspondente **Descrição** ao lado de **Sobre** para saber o tipo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Instâncias de função pertencentes à tela** , gire as opções para **Verdadeiro** conforme necessário.

> **Nota:** As configurações do sistema de base para alguns tipos de aprovação são definidas como falsas em Now Mobile aplicação. Para obter mais informações, consulte Workday aprovações em Now Mobile.

Resultado

Os botões Aprovar e rejeitar são exibidos nos tipos de tarefa de aprovação configurados no dispositivo móvel.

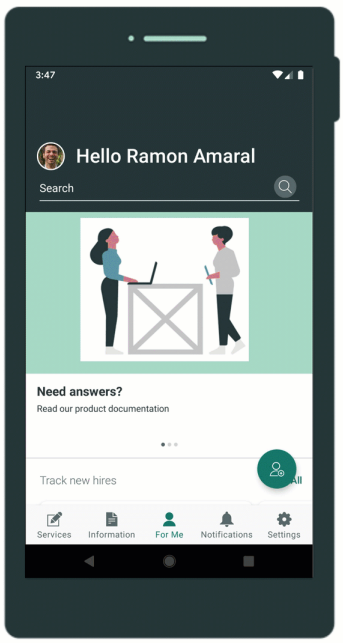
Configurar conteúdo para celular

Configure conteúdo para celular, como faixas, cartões de texto e vídeo, para entrega de conteúdo ou para uso em campanhas. O conteúdo para celular é entregue aos usuários que atendem aos critérios de público em Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



O conteúdo para celular é exibido em uma seção de carrossel no Now Mobile app para usuários que atendem aos critérios de público especificados. Você pode configurar faixas para celular, cartões de texto e vídeos para entrega de conteúdo ou para uso na campanha.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Mobile Content**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário Conteúdo para celular, defina **Tipo de conteúdo** valor do campo para um dos seguintes:
   - Faixa de Mobile
   - Cartão de texto móvel
   - Vídeo móvel

   Para cada tipo de conteúdo, siga a tarefa aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faixa para celular

Configurar conteúdo para uma faixa para celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. No formulário Conteúdo para celular, defina **Tipo de conteúdo** valor do campo para `Faixa para celular` .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de conteúdo para celular

Campo	Descrição
Título	Título da faixa para celular.
Tipo de conteúdo	Defina o valor como `Faixa para celular` .
Imagem	Imagem a ser exibida para a faixa para celular.
Link	Link a ser usado com a faixa para celular. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar na faixa.
Texto do cabeçalho	Texto do cabeçalho a ser exibido para a faixa para celular.
Texto	Texto a ser exibido para a faixa para celular.
Ordem	Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo de número inferior é exibido antes do conteúdo de número superior.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo móvel para uso.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   . **Conteúdo da programação** a lista relacionada é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   - Para programar o conteúdo para entrega, consulte Programar a entrega de conteúdo.

Para cartão de texto para celular

Configurar conteúdo para um cartão de texto para celular.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. No formulário Conteúdo para celular, defina **Tipo de conteúdo** valor do campo para `Cartão de texto para celular` .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de conteúdo para celular

Campo	Descrição
Título	Título do cartão de texto para celular.
Tipo de conteúdo	Defina o valor como `Cartão de texto para celular` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Link	Link a ser usado com o cartão de texto para celular. O link é exibido quando o usuário toca em qualquer lugar no cartão de texto.
Texto do cabeçalho	Texto do cabeçalho a ser exibido para o cartão de texto para celular.
Ordem	Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo de número inferior é exibido antes do conteúdo de número superior.
Estilo	Cartão de texto para celular: ○ Leve ○ Escuro
Ativo	Opção para ativar o conteúdo móvel para uso.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
. **Conteúdo da programação** a lista relacionada é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   - Para programar o conteúdo para entrega, consulte Programar a entrega de conteúdo.

Para vídeo para celular

Configure o conteúdo de um vídeo para celular.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager

Procedimento

1. No formulário Conteúdo para celular, defina **Tipo de conteúdo** valor do campo para `Vídeo para celular` .
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Formulário de conteúdo para celular

Campo	Descrição
Título	Título do vídeo para celular.
Tipo de conteúdo	Defina o valor como `Vídeo para celular` .
Link	Link a ser usado com o vídeo para celular. O link é exibido quando o usuário toca na área abaixo do vídeo.
Link de vídeo	Vídeo a ser exibido para o vídeo para celular. **Nota:** Apenas links do YouTube e do Vimeo são compatíveis no momento.
Texto do cabeçalho	Texto do cabeçalho a ser exibido para o vídeo para celular.
Texto	Texto a ser exibido para o vídeo para celular.
Ordem	Ordem na qual o conteúdo móvel é exibido. O conteúdo de número inferior é exibido antes do conteúdo de número superior.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo móvel para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   . **Conteúdo da programação** a lista relacionada é exibida.
4. Programe o conteúdo.
   - Para programar o conteúdo para entrega, consulte Programar a entrega de conteúdo.

Configure o acúmulo de conteúdo em tópicos para Now Mobile

Navegue pelo conteúdo associado no tópico primário e em seus tópicos de subárvore. Habilite o recurso para ver uma gama mais ampla de resultados para sua pesquisa no Now Mobile aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Procure o conteúdo diretamente associado ao tópico que você está exibindo junto com o conteúdo nos tópicos da subárvore. Com este recurso, você pode:

- Encontre conteúdo associado em páginas de tópico com facilidade.
- Conteúdo de pesquisa com uma exibição de resultado mais ampla com os resultados dos tópicos da subárvore.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. Defina a propriedade do sistema como **verdadeiro** e selecione **Salvar** .

> **Nota:** Verifique se o valor está definido como verdadeiro para habilitar o recurso. O valor padrão é definido como falso.

Gerenciar taxonomia para Now Mobile

Clone a taxonomia padrão ou crie sua própria taxonomia e mapeie-a para o Portal de serviço do funcionário móvel (MESP) para garantir que a taxonomia correta seja atribuída.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Taxonomia de conteúdo** > **Taxonomias**
2. Clique no padrão **Funcionário** taxonomia.
3. Clique em **Clonar**.
4. Insira **Novo nome de taxonomia** na caixa de diálogo exibida, clique em **OK** .
   Copia a taxonomia e seu conteúdo para a nova taxonomia. *Opcionalmente* , você pode criar manualmente uma taxonomia e adicionar seus tópicos. Para obter mais informações, consulte, Criar taxonomia
5. Modifique o conteúdo de taxonomia e clique em **Atualização** .
6. Desative a taxonomia existente para que as configurações de pesquisa selecionem o conteúdo da nova taxonomia.
7. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.
8. Clique em **Mobile Employee Service Portal** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Em **Taxonomia** lista relacionada da guia, adicione a nova taxonomia que você criou.
10. Clique em **Atualizar**.

Atualizar configurações de pesquisa

As configurações de pesquisa não são atualizadas automaticamente quando você instala o Now Mobile aplicação. Execute manualmente o script de correção fornecido para atualizar a configuração de pesquisa para experimentar a navegação unificada em seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Crie uma propriedade do tipo **verdadeiro/falso** em Now Mobile escopo da aplicação.
   Por exemplo, crie uma propriedade `enable_taxonomy` . Para obter mais informações sobre como criar propriedades do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Defina a propriedade valor como **true**.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
5. Pesquisar `Habilite taxonomia para celular` script e clique para abrir.
6. Clique em **Executar script de correção** para atualizar a configuração de pesquisa.

> **Nota:** Se a Taxonomia do funcionário padrão estiver anexada ao Portal de serviços móveis, execute o. **Definir tópicos primários para taxonomia do funcionário** script de correção para atualizar os mapeamentos.

Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

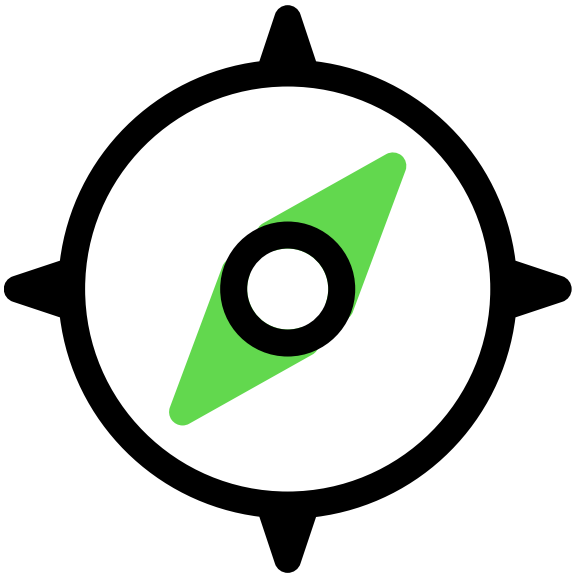
Crie um suplemento com controles de escritório personalizados e links rápidos para funcionários. Aumente a eficiência permitindo que os funcionários enviem solicitações diretamente do Microsoft 365 aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

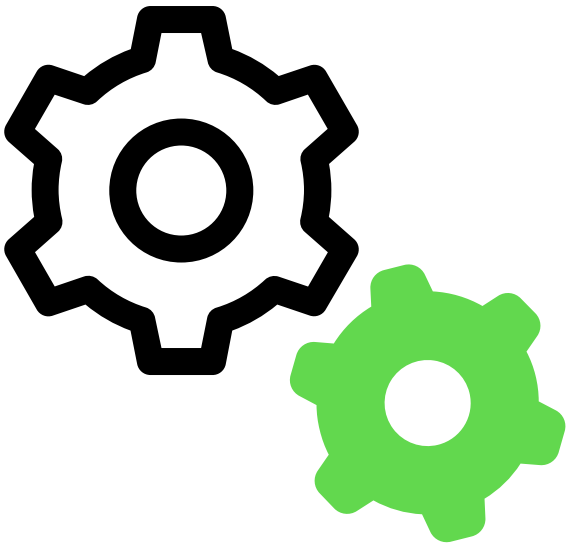
Iniciar

Explorar



Forneça links rápidos para reduzir o tempo necessário para enviar incidentes, casos ou solicitações de catálogo.

Configurar



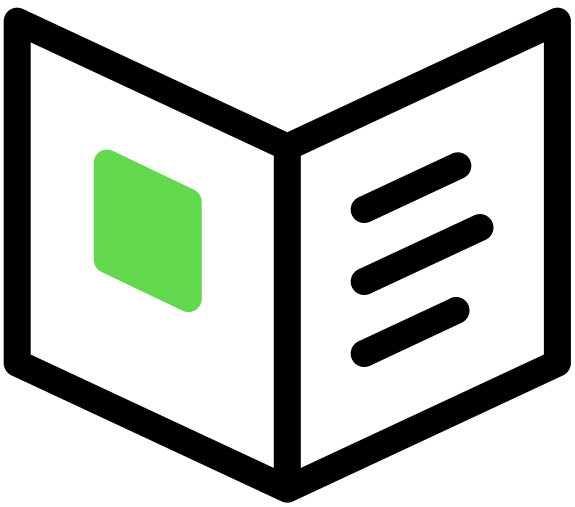
Configure o suplemento e mapeie os campos de e-mail para itens do catálogo ou formulários.

Uso



Solicite itens do catálogo ou crie incidentes e casos diretamente de seus e-mails.

Referência



Informações sobre as listas e formulários usados na aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 fornece links rápidos para os funcionários e reduz o tempo necessário para enviar incidentes, casos ou solicitações de catálogo.

Visão geral Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

. Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 pode ser usado para criar um suplemento com controles de escritório personalizáveis, mapear campos de e-mail para itens do catálogo ou formulários e fornecer aos funcionários links rápidos para fazer solicitações do Microsoft 365 aplicações.

Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Os administradores gerenciam a instalação e a configuração do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365. Eles também podem mapear campos do e-mail para o item do catálogo ou formulário.
Funcionário	Os funcionários usam o suplemento ServiceNow em seus Microsoft Outlook cliente para criar incidentes ou casos com base em e-mails.

Benefícios do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Benefícios do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Benefício	Recurso	Usuários
Configure seu add-in com controles de escritório personalizáveis.	Crie um arquivo de manifesto	Administradores
Mapeie campos de e-mail para um catálogo ou formulário para reduzir o tempo gasto pelos funcionários para fazer uma solicitação.	• Mapear campos de e-mail para um item do catálogo • Mapear campos de e-mail para um formulário	Administradores
Gere uma solicitação de um Microsoft 365 aplicação.	Gere uma solicitação usando Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365	Funcionários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365, consulte:

- Configuração da Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365
- Como usar o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365
- Referência do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Configuração da Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Configure o. Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 e mapeiam os campos de e-mail para itens do catálogo ou formulários.

Visão geral da configuração

Nota:

- O suplemento pode ser usado no Microsoft 365, mas o mapeamento de campo só está disponível para e-mails e só pode ser usado em Microsoft Outlook.
- Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 só é compatível com Microsoft Outlook2019 ou versões posteriores.

Instalar o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Você pode instalar o. Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 aplicação (sn_outlook_addin se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para mais informações, consulte Componentes instalados com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 aplicação (sn_outlook_addin usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Crie um arquivo de manifesto

Crie e baixe um arquivo de manifesto com as configurações que você deseja habilitar para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de manifesto do Office.

   Você também pode configurar o Single Sign-on (SSO) para seu add-in. Para obter mais informações, consulte Configurar single sign-on para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.
4. Salve o registro.
5. Na lista relacionada Controle do escritório, selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Controle de escritório.

   Nota: Para controles do Office do tipo Menu, você pode criar itens de menu usando a lista relacionada no registro Controle do Office.
7. **Opcional:** Na lista relacionada Controles do escritório, defina a Ordem e o Domínio dos registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. No registro de manifesto do Office, selecione **Ativar** .
   Esta etapa será aplicável se você não selecionou **Ativo** ao criar o registro.

Resultado

O manifesto é configurado e ativado para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365. Você pode baixar o arquivo de manifesto selecionando **Download do manifesto** No registro de manifesto do Office.

O que Fazer Depois

- Configurar single sign-on para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365
- Carregue um manifesto para Microsoft central de administração

Configurar single sign-on para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

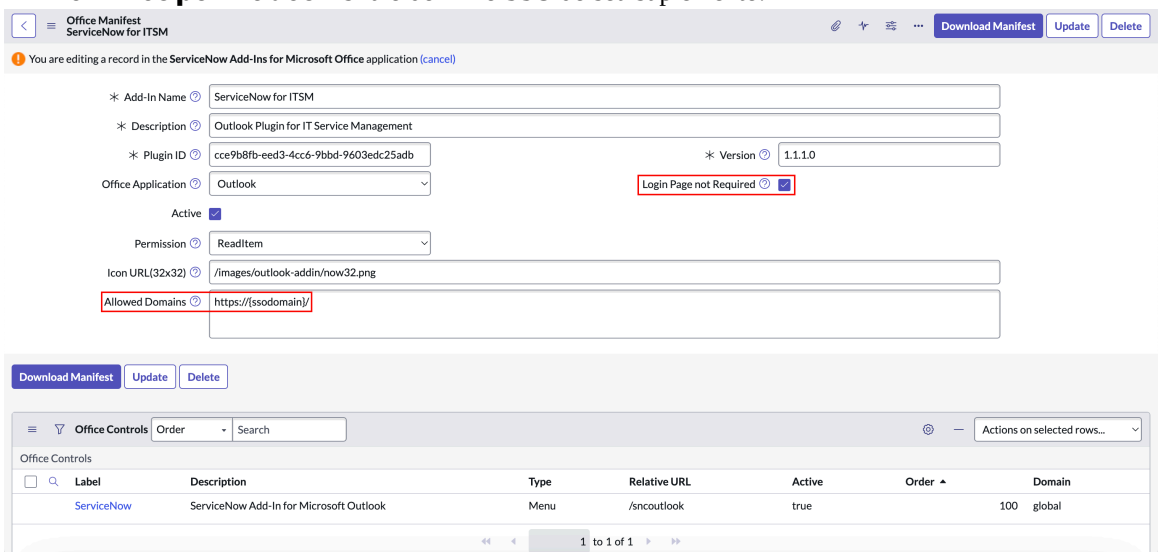
Configure o Single Sign-on (SSO) para seu add-in para que os usuários não precisem fazer login no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione o manifesto que você deseja configurar.
3. No formulário Manifesto do Office, selecione **Página de login não necessária** .
4. Em **Domínios permitidos** Insira o domínio SSO do seu suplemento.



Carregue um manifesto para Microsoft central de administração

Carregue o arquivo de manifesto para Microsoft central de administração para habilitar o suplemento para todos os funcionários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter baixado um arquivo de manifesto para o suplemento. Para obter mais informações, consulte Crie um arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: Administrador da Microsoft

Procedimento

1. Faça login no Microsoft central de administração.
2. Navegar até **Configurações** > **Aplicações integradas**.
3. Na página Aplicações integradas, selecione **Suplementos** link.
4. Na página Suplementos, selecione **Implantar suplemento** .
5. Selecione **Próximo** e selecione **Carregar apps personalizados** .
6. Selecione **Tenho o arquivo de manifesto (.xml) neste dispositivo** e selecione **Escolha o arquivo** .
7. Selecione o arquivo de manifesto que você criou para o suplemento.
8. Na página Implantar um novo suplemento, selecione **Upload** .
9. Implante o suplemento na Central de administração.
   Para obter mais informações sobre como implantar suplementos, consulte Implante um Add-in do Office usando a Central de administração em Microsoft documentação.

Mapear campos de e-mail para um item do catálogo

Mapeie campos de e-mail para campos de item do catálogo para preencher previamente as informações e reduzir o tempo necessário para gerar uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Configurações de mapeamento de catálogo**.
2. Na lista Configurações de mapeamento de catálogo, selecione **Novo** .
3. No formulário Configurações de mapeamento de catálogo, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configurações de mapeamento de catálogo.

   Nota: Os campos do Microsoft Outlook são baseados no Tipo de ponto de extensão selecionado no arquivo de manifesto. Certifique-se de que o item do catálogo corresponda ao item do catálogo nos controles de escritório do manifesto do suplemento. Para obter mais informações sobre o manifesto, consulte Crie um arquivo de manifesto.

4. Salve o formulário.
   Um registro de Configuração de mapeamento de catálogo é criado. Você pode adicionar Caixa de correio do Office aos registros de Mapeamento de campo do catálogo para mapear campos individuais.
5. Na lista relacionada Mapeamentos de campos do catálogo para Caixa de correio do Office, selecione **Novo** .
6. No formulário Mapeamentos de campo Caixa de correio do Office para Catálogo, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Caixa de correio do Office para formulário Mapeamentos de campo do catálogo.
7. Salve o formulário.
   Um registro de Mapeamentos de campo de caixa de correio do Office para catálogo é criado. Você pode criar mais registros para mapear campos com base em seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear campos de e-mail para um formulário

Mapeie campos de e-mail para campos de formulário para preencher previamente as informações e reduzir o tempo necessário para enviar um incidente ou um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_outlook_addin.outlook_addin_setup, sn_hr_sp.admin, sn_hr_sp.esc_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Configurações de mapeamento de formulário**.
2. Na lista Configurações de mapeamento de formulário, selecione **Novo** .
3. No formulário Configurações de mapeamentos de formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configurações de mapeamento de formulário.

   Nota: Os campos do Microsoft Outlook são baseados no Tipo de ponto de extensão selecionado no arquivo de manifesto. Certifique-se de que a tabela corresponda à tabela nos controles de escritório do manifesto do suplemento. Para obter mais informações sobre o manifesto, consulte Crie um arquivo de manifesto.

4. Salve o formulário.
   Um registro de Configuração de mapeamento de formulário é criado. Você pode adicionar Caixa de correio do Office aos registros de Mapeamento de campo do catálogo para mapear campos individuais.
5. Na lista relacionada Caixa de correio do escritório para Mapeamentos de campo de formulário, selecione **Novo** .
6. No formulário Caixa de correio do escritório para Mapeamentos de campo do formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Caixa de correio do Office para formulário Mapeamentos de campo do formulário.
7. Salve o formulário.
   Um registro de Mapeamentos de campo de caixa de correio do Office para formulário é criado. Você pode criar mais registros para mapear campos com base em seus requisitos.

Como usar o Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Use Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 para solicitar itens do catálogo ou criar incidentes e casos diretamente de seus e-mails.

Obtenha um suplemento personalizado para Microsoft Outlook

Obtenha o suplemento personalizado para seu Microsoft Outlook cliente para usar os recursos configurados pelo administrador.

Antes de Iniciar

O suplemento estará disponível somente se o administrador tiver implantado o suplemento no Microsoft central de administração.

Importante: Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 só é compatível com Microsoft Outlook2019 ou versões posteriores.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Outlook cliente.
2. No menu Ferramentas, selecione **Obter suplementos** .
3. Na janela Suplementos do Office, selecione **Gerenciado pelo administrador** .
4. PESQUISE o suplemento implantado pelo administrador e selecione **Adicionar** .

Example
Por exemplo, pesquise Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 e selecione **Adicionar** .

Resultado
O suplemento personalizado é adicionado ao seu Microsoft Outlook cliente. Você pode usá-lo para solicitar itens do catálogo ou incidentes e casos em aberto com base em seus e-mails.

Gere uma solicitação usando Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Abra um item do catálogo ou formulário relevante para fazer uma solicitação com informações pré-preenchidas do seu e-mail.

Antes de Iniciar
O procedimento a seguir serve para gerar uma solicitação de Microsoft Outlook. Você pode usar o suplemento para gerar uma solicitação de qualquer Microsoft 365 aplicativo selecionado pelo administrador.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Outlook aplicação.
2. Selecione o e-mail que você deseja usar para fazer uma solicitação.
3. Selecione o suplemento e selecione o botão ou item de menu da sua solicitação.

Example
Por exemplo, selecione Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 e selecione **Criar incidente** .
Talvez você precise fazer login no Central do funcionário com seu ServiceNow credenciais.
. Central do funcionário o portal é aberto na guia de atividades em Microsoft Outlook.

4. Preencha o formulário ou a solicitação de item do catálogo e selecione **Enviar** .

Referência do Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Os tópicos de referência fornecem informações sobre as listas e os formulários usados no Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 aplicação.

Componentes instalados com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerenciador de configuração do complemento do Outlook [sn_outlook_addin.outlook_addin_setup]	Configura o. Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365 mapeia campos de e-mail para itens do catálogo ou formulários.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365

Tabela	Descrição
Configurações de mapeamento de catálogo [sn_office_catalog_mapping_config]	Contém configurações para itens do catálogo para mapear os campos do catálogo para campos de e-mail. Esta é uma lista separada por domínio.
Configurações de mapeamento de formulário [sn_office_form_mapping_config]	Contém configurações para formulários para mapear os campos de formulário para campos de e-mail. Esta é uma lista separada por domínio.
Mapeamentos de campo do Office da caixa de correio para catálogo [sn_office_mailbox_catalog_field_mapping]	Contém informações sobre os campos do catálogo que são mapeados para campos de e-mail.
Mapeamentos de campo do Office da caixa de correio para formulário [sn_office_mailbox_form_field_mapping]	Contém informações sobre os campos de formulário que são mapeados para campos de e-mail.
Manifesto do Office [sn_office_manifest]	Contém informações sobre os arquivos de manifesto criados para diferentes suplementos.
Controle de Escritório [sn_office_control]	Contém informações sobre os controles do escritório, como botões ou menus, criados para diferentes suplementos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de manifesto do Office

O formulário de manifesto do Office ajuda a configurar um arquivo de manifesto para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Formulário de manifesto do Office

Campo	Descrição
Nome do Suplemento	Nome do suplemento para o qual você deseja criar o manifesto.
Descrição	Descrição do suplemento que você deseja criar.
ID do plug-in	Identificador gerado automaticamente para o suplemento.
Aplicativo do Office	Aplicação da Microsoft para a qual você deseja criar o suplemento.
Ativo	Opção para ativar o suplemento.
Permissão	Permissões de API para o suplemento.
URL de ícone	HTTPS ou URL relativa para o ícone de suplemento.
Versão	Número da versão do arquivo de suplemento.
Página de Login não Necessária	Opção para desabilitar a página de login do suplemento. Se você selecionar esta opção, deverá adicionar uma lista de domínios que têm permissão para acessar o suplemento.
Abrir Suplemento Automaticamente	Opção para abrir automaticamente o suplemento quando o app é iniciado. Este campo está disponível somente quando **Palavra** ou **PowerPoint** está selecionado em **Aplicação do Office** campo.
Domínios permitidos	Lista de domínios que têm permissão para acessar o suplemento. Este campo está disponível somente quando **Página de login não necessária** o campo está selecionado.

Nota: Você pode configurar o Single Sign-on (SSO) para seu add-in selecionando **Página de login não necessária** E fornecendo o domínio SSO no **Domínios permitidos** campo.

Formulário Controle de escritório

O formulário Controle do escritório ajuda você a criar um botão, menu ou item de menu para Suplemento da ServiceNow para Microsoft 365.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Controle de escritório

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo do controle de escritório exibido no suplemento.
Descrição	Descrição do controle de escritório exibido no suplemento.
Tipo	Tipo de controle de escritório que você deseja criar.
Ação	Ação realizada quando o controle do escritório é selecionado. Este campo está disponível somente quando **Botão** ou **Menuitem** está selecionado em **Tipo** campo.
URL relativa	URL relativa que é aberta quando o usuário seleciona o controle do escritório. Este campo está disponível somente quando **Abrir URL** está selecionado em **Ação** campo.
Catálogo	Catálogo que é aberto quando o usuário seleciona o controle do escritório. Este campo está disponível somente quando **Catálogo aberto** está selecionado em **Ação** campo.
Tabela	Tabela para o novo registro que é criado quando o usuário envia um formulário. Este campo está disponível somente quando **Formulário aberto** está selecionado em **Ação** campo.
Controle Primário	Menu primário ao qual você deseja adicionar o item. Este campo está disponível somente quando **Menuitem** está selecionado em **Tipo** campo.
Manifesto	Registro de manifesto ao qual o controle do escritório está vinculado.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Tipo de ponto de extensão	Ponto de extensão para o controle do escritório. Este campo está disponível somente quando **Botão** ou **Menu** está selecionado em **Tipo** campo. **Nota:** Os itens de menu terão o mesmo ponto de extensão que o registro de menu primário. Este campo tem as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Controle de escritório

Campo	Descrição
	• MessageReadCommandSurface: Adiciona um botão na exibição de leitura de e-mail • MessageComposeCommandSurface: Adiciona um botão no formulário de composição de e-mail • AppointmentOrganizerCommandSurface: Adiciona um botão na faixa de opções para o organizador da reunião • AppointmentAttendeeCommandSurface: Adiciona um botão na faixa de opções para o participante da reunião • PrimaryCommandSurface: Adiciona uma guia à faixa de opções no aplicativo Office. Esta opção está disponível somente quando o manifesto é criado para Microsoft Word ou Microsoft PowerPoint Para obter mais informações sobre pontos de extensão, consulte Elemento ExtensionPoint em Microsoft documentação.
Ícones	Seção que requer HTTPS ou URLs relativos para os ícones de controle do escritório.

Formulário Configurações de mapeamento de catálogo

O formulário Configurações de mapeamento de catálogo ajuda a personalizar o mapeamento de e-mails e itens do catálogo.

Formulário Configurações de mapeamento de catálogo

Campo	Descrição
Item do catálogo	Item do catálogo para o qual você deseja mapear os campos de e-mail.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de mapeamento. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação da sua instância.
Domínio	Domínio no qual você deseja criar a configuração de mapeamento.
Analisador de script da IU	Script de IU que contém lógica personalizada para a configuração de mapeamento.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração de mapeamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configurações de mapeamento de formulário

O formulário Configurações de mapeamento de formulário ajuda a personalizar o mapeamento de e-mails e formulários.

Formulário Configurações de mapeamento de formulário

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para a qual você deseja mapear os campos de e-mail.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de mapeamento. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação da sua instância.
Domínio	Domínio no qual você deseja criar a configuração de mapeamento.
Exibição de Formulário	Exibição do formulário que você deseja exibir quando o usuário abre o formulário no suplemento.
Analisador de script da IU	Script de IU que contém lógica personalizada para a configuração de mapeamento.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração de mapeamento.

Caixa de correio do Office para formulário Mapeamentos de campo do catálogo

O formulário Mapeamentos de campo de caixa de correio do Office para catálogo ajuda a mapear um campo de e-mail para um campo de item do catálogo.

Caixa de correio do Office para formulário Mapeamentos de campo do catálogo

Campo	Descrição
Item do catálogo	Item do catálogo para o qual os campos de e-mail devem ser mapeados. Este campo é definido automaticamente como o item do catálogo selecionado para o registro de configuração de mapeamento.
Aplicação	Escopo da aplicação do registro. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação da sua instância.
Campo de item do catálogo	Campo de item do catálogo que deve ser mapeado para o campo de e-mail.
Propriedade do item da caixa de correio	Campo de e-mail que deve ser mapeado para o campo de item do catálogo.
Ativo	Opção para ativar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caixa de correio do Office para formulário Mapeamentos de campo do formulário

O formulário Caixa de correio do escritório para Mapeamentos de campo de formulário ajuda a mapear um campo de e-mail para um campo de formulário.

Caixa de correio do Office para formulário Mapeamentos de campo do formulário

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para a qual o campo de e-mail deve ser mapeado. Este campo é definido automaticamente como a Tabela selecionada para o registro de configuração de mapeamento.
Aplicação	Escopo da aplicação do registro. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação do registro de configuração de mapeamento.
Campo de formulário	Campo de formulário que deve ser mapeado para o campo de e-mail.
Propriedade do item da caixa de correio	Campo de e-mail que deve ser mapeado para o campo de formulário.
Ativo	Opção para ativar o registro.

ServiceNow para Microsoft Outlook

. ServiceNow integrações com Microsoft Outlook ajudá-lo a criar uma experiência melhor e mais conectada para os usuários. Os funcionários obtêm autoatendimento contínuo sem precisar sair do cliente do Outlook, e os agentes podem resolver casos mais rapidamente.

ServiceNow para Microsoft Outlook Visão geral

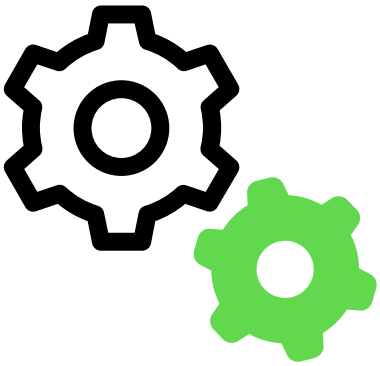
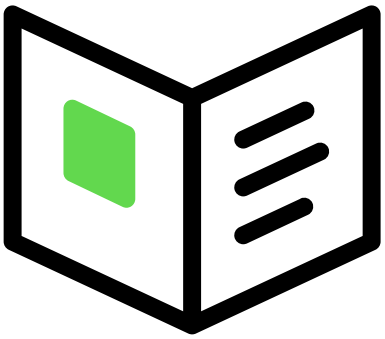
ServiceNow para Microsoft Outlook aproveita o. Outlook Actionable Messages plug-in para fornecer os seguintes recursos:

- Funcionários e agentes recebem notificações sobre envios de solicitações, atualizações e conclusão, facilitando o acompanhamento, o planejamento e a colaboração em problemas.
- Gerentes e aprovadores recebem resumos e relatórios detalhados para solicitações de aprovação com mensagens acionáveis para aprovar ou rejeitar solicitações.
- Os funcionários podem fornecer feedback sobre sua experiência usando o cartão de feedback incorporado nos e-mails.
- Os funcionários podem responder pesquisas sobre sua experiência usando o cartão de pesquisa incorporado nos e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
		
Forneça aos funcionários um autoatendimento contínuo sem sair do cliente do Outlook.	Exiba relatórios, aprove solicitações e forneça feedback de mensagens de e-mail.	Informações sobre listas e formulários usados para configurar Outlook Actionable Messages.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Configuração do ServiceNow para Microsoft Outlook

Configurar ServiceNow para Microsoft Outlook Fornecer aos funcionários um autoatendimento contínuo sem sair do cliente do Outlook.

Visão geral da configuração

A tabela a seguir lista as tarefas necessárias para configurar ServiceNow para Microsoft Outlook.

Tarefas de configuração

Tarefa	Descrição
Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas da pesquisa	Atualize o limite de perguntas para uma pesquisa exibida em Microsoft Outlook.

Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas da pesquisa

Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas para que uma pesquisa seja exibida no Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*a propriedade do sistema controla o comportamento do cartão de pesquisa renderizado em mensagens de e-mail em Microsoft Outlook. Se o número de perguntas exceder o valor desta propriedade, a pesquisa será aberta no portal especificado em *sn_ms_oam.portal.suffix*propriedade.

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** e enter sys_properties.list no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Em **Nome** coluna, pesquise sn_ms_oam.feedback_survey_question_count .
3. Selecione a propriedade *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*.
4. Atualize o. **Valor** campo com o número que você deseja definir como o limite de perguntas da pesquisa.
   O valor padrão da propriedade é **2** .
5. Selecione **Atualizar**.

Usando ServiceNow para Microsoft Outlook

Use ServiceNow integração com Microsoft Outlook para exibir relatórios, aprovar solicitações e fornecer feedback de mensagens de e-mail.

Concur relatórios de despesas

Exibir Concur relatórios de despesas de notificações de aprovação em mensagens de e-mail. Aprovar ou rejeitar relatórios de despesas sem sair de Microsoft Outlook aplicação.

Feedback e pesquisas

Envie feedback ou participe de uma pesquisa sobre sua experiência usando cartões acionáveis incorporados em notificações por e-mail.

Gerencie aprovações de um Microsoft Outlook e-mail

Aprovar ou rejeitar Concur relatórios de despesas de um Microsoft Outlook mensagem de e-mail.

Antes de Iniciar

Integração do hub de aprovações com o SAP Concur(sn_ex_cnc) deve ser instalado.

Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Outlook aplicação.
2. Abra o. Concur Mensagem de e-mail do relatório de aprovação pendente.
3. **Opcional:** Exiba despesas e itens de recebimento selecionando **Despesas e recibos** .
   No máximo 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo** .
4. Aprovar ou rejeitar o relatório.

> **Nota:** Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou se o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Decisão	Ação
Aprovar o relatório	Selecione **Aprovar**.
Rejeitar o relatório	**a.** Selecione **Enviar de volta** . **b.** Insira um motivo para rejeitar o relatório.

Enviar feedback de um Microsoft Outlook mensagem de e-mail

Envie feedback sobre uma solicitação de serviço ou sua experiência usando o cartão de feedback em um Microsoft Outlook mensagem de e-mail.

Antes de Iniciar

Para habilitar o cartão de feedback, o include_feedback_acionável o script deve ser adicionado ao notificação por e-mail e um definição de feedback deve ser criado para o fluxo de trabalho necessário.

Para obter informações sobre feedback de experiência, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

Nota: O cartão de feedback aparece somente na parte superior da mensagem de e-mail.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Outlook aplicação.
2. Abra uma mensagem de e-mail e selecione **Dar feedback** .
3. No cartão de feedback, selecione uma classificação com base na sua experiência.
4. **Opcional:** Insira feedback adicional na caixa de texto.
5. **Opcional:** Torne o feedback anônimo selecionando **Não compartilhe minhas informações pessoais** .
6. Selecione **Enviar**.

Envie uma pesquisa a partir de uma mensagem de e-mail

Envie uma pesquisa sobre sua experiência usando o cartão de feedback em um Microsoft Outlook mensagem de e-mail.

Antes de Iniciar

Para habilitar uma pesquisa no canal de e-mail, o notificação por e-mail e o. pesquisa deve ser selecionado em definição de feedback para o fluxo de trabalho necessário.

Para obter informações sobre feedback de experiência, consulte Experiência integrada e feedback de serviço.

Nota: O cartão de pesquisa aparece somente na parte superior da mensagem de e-mail.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Outlook aplicação.
2. Abra uma mensagem de e-mail e selecione **Começar** .

> **Nota:** Pesquisas maiores do que o limite definido pelo administrador são abertas no portal especificado pelo administrador.

3. No cartão acionável, insira texto ou selecione as opções apropriadas com base nas perguntas da pesquisa.
4. Selecione **Enviar**.

ServiceNow para Microsoft Outlook referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar ServiceNow para Microsoft Outlook.

Propriedades instaladas com ServiceNow para Microsoft Outlook

As propriedades a seguir são instaladas com Outlook Actionable Messages plug-in.

> **Nota:** As propriedades a seguir estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades para ServiceNow para Microsoft Outlook

Propriedade	Descrição
sn_ms_oam.feedback_survey_question_count	Use esta propriedade para definir um limite para o número de perguntas a serem exibidas em um cartão de pesquisa. Se o número de perguntas exceder esse valor, a pesquisa será aberta no portal especificado pelo *sn_ms_oam.portal.suffix*propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2
sn_ms_oam.portal.sufixo	Use esta propriedade para definir o portal no qual a pesquisa será aberta se as perguntas excederem o valor de *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*propriedade. Insira o sufixo URL do portal que você deseja usar. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: esc

Outlook Actionable Messages compatibilidade para pesquisas

As definições de pesquisa devem ser compatíveis com Outlook Actionable Messages(OAM) para exibir pesquisas no Microsoft Outlook aplicação.

Condições para compatibilidade com OAM

A definição da pesquisa deve atender às seguintes condições para ser compatível com o OAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Outlook Actionable Messages deve ser selecionado na definição da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Definição a definição de uma pesquisa .
- A pesquisa deve estar ativa e publicada.
- A pesquisa não deve conter perguntas de escala de imagem com outros tipos de pergunta. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de pergunta da pesquisa .
- A pesquisa só pode conter uma pergunta de escala de imagem.

Nota: Se a pesquisa contiver mais perguntas do que o valor de `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count` propriedade do sistema, a pesquisa é aberta no portal especificado em `sn_ms_oam.portal.suffix` propriedade. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do sistema para atualizar o limite de perguntas da pesquisa.

ServiceNow para Microsoft Teams e. Microsoft 365

. ServiceNow integrações com Microsoft Teams e. Microsoft 365 ajudá-lo a criar uma experiência melhor e mais conectada para seus usuários. Isso gera a produtividade de toda a empresa porque os funcionários obtêm autoatendimento contínuo e os agentes podem resolver seus casos mais rapidamente.

Importante:

- De IT Service Management Por Microsoft 365 (versão 2,6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3,3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar o existente Microsoft Teams recursos para Microsoft 365 aplicações, consulte Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário.

ServiceNow para Microsoft Teams estende o. Now Virtual Agent(VA) integração com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviço com eficácia de no Microsoft Teams.

ServiceNow para Microsoft 365

Com ServiceNow para Microsoft 365 A Central do funcionário está disponível em Microsoft Outlook e o. Microsoft 365, além de Microsoft Teams.

Recursos de ServiceNow para Microsoft 365

Objetivo	Requisitos	Capacidades incluídas
Melhore a experiência do funcionário integrando a ServiceNow com o Microsoft Teams e o Microsoft 365	• IT Service Management Pro, ou • IT Service Management Padrão Para implementar IT Service Management integração com Microsoft Teams, consulte Integração do IT Service	• Permite que os funcionários exibam e executem ações em notificações acionáveis. • Acessar tudo Virtual Agent recursos diretamente por Microsoft Teams. • Incorporar Central do funcionário em Microsoft Teams. Os funcionários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de ServiceNow para Microsoft 365

Objetivo	Requisitos	Capacidades incluídas
	Management com Microsoft Teams e. Microsoft 365.	podem acessar o portal permanecendo em Microsoft Teams.
	Prestação de serviços de RH Pro para completo Virtual Agent Para implementar Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams, consulte Integração da Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams e. Microsoft 365.	• Permita que os funcionários exibam e executem ações em notificações acionáveis. • Acessar tudo Virtual Agent recursos diretamente por Microsoft Teams. • Incorporar Central do funcionário em Microsoft Teams. Os funcionários podem acessar o portal permanecendo em Microsoft Teams.
	Para atualizar o existente Microsoft Teams recursos para Microsoft 365 aplicações, consulte Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário.	Fornece aos usuários acesso direto à Central do funcionário no Microsoft Teams Outlook e Microsoft 365. **Nota:** Estas etapas estão disponíveis somente para o Employee Experience com o seguinte: • IT Service Management para Microsoft 365 • Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

ServiceNow para Microsoft Teams

ServiceNow para Microsoft Teams a integração oferece as seguintes integrações para vários casos de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de ServiceNow para Microsoft Teams

Objetivo	Requisitos	Capacidades incluídas
Usar ServiceNow Virtual Agent com Microsoft Teams	• IT Service Management Pro, ou • IT Service Management Padrão, ou • Prestação de serviços de RH Pro para completo Virtual Agent Para implementar ServiceNow Virtual Agent com Microsoft Teams, consulte Integração conversacional com o Microsoft Teams .	• Habilitar ServiceNow Virtual Agent ativado Microsoft Teams. • Suporte Virtual Agent recursos, como Virtual Agent Controles do Designer para criar conversas, notificações e resultados da pesquisa com IA.
Aprimore a experiência do agente integrando o workbench de Gestão de incidentes graves com o Microsoft Teams	• Notify • Gestão de incidentes graves • Bate-papo para chamar Para implementar o conector Notify para Microsoft Teams, consulte Conector do Notify para Microsoft Teams. Para implementar Extensões de reunião com Microsoft Teams, consulte Extensões de reunião para Microsoft Teams.	• Fornece aos agentes a capacidade de iniciar um Microsoft Teams converse com um funcionário de um tíquete e importe a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário. • Permite que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.
Melhore a experiência do funcionário e do agente integrando ServiceNow com Microsoft Teams Para Nuvem da Comunidade Governamental - Alta (GCC-H) e Departamento de Defesa dos EUA (DoD)	Para integrar ServiceNow com Microsoft Teams Para Government Community Cloud - High (GCC-H) ou Departamento de Defesa dos EUA (DoD), consulte Integração ServiceNow com Microsoft Teams Para GCC-H ou DoD.	• Fornece aos usuários a capacidade de instalar a Central do funcionário com Microsoft Teams Para GCC-H ou DoD. • Instale a Central do funcionário e o Virtual Agent com Microsoft Teams Para GCC-H ou DoD. • Instale o bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams Para GCC-H ou DoD.
Criar integrações personalizadas	Para obter mais informações, consulte Spoke do Microsoft	Crie integrações personalizadas usando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

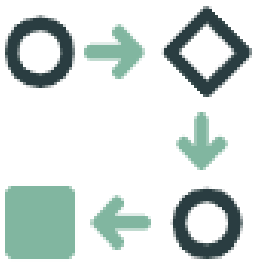
Recursos de ServiceNow para Microsoft Teams

Objetivo	Requisitos	Capacidades incluídas
	Teams Graph e Spoke do Microsoft Teams Communications .	Microsoft Teams Spoke do Graph e. Microsoft Teams Spoke de comunicações.
Integrações de Solicitação universal	Solicitação universal Para implementar a integração de Solicitação universal com Microsoft Teams, consulte Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.	Permite que os funcionários criem solicitações universais diretamente do Microsoft Teams, por ServiceNow Virtual Agent.

Explorar	Integrar	Configurar
		
Saiba mais sobre como os agentes e funcionários usam a ServiceNow para Microsoft Teams.	Planeje e configure sua implementação.	Estenda os recursos integrados do Teams com outros aplicativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	**Uso**	Referência
		
Gerencie e personalize mensagens de bate-papo do Microsoft Teams.	Use a integração da Microsoft com vários aplicativos.	Consulte conteúdo de referência reutilizável para integrações do Microsoft Teams.

Explorando a ServiceNow para Microsoft 365

. ServiceNow® para Microsoft Teams ou Microsoft 365 as aplicações estendem a integração da aplicação para diferentes unidades de negócios. Você pode permitir que os funcionários solicitem e recebam serviço de com mais eficiência de em Microsoft Teams usando esta integração.

ServiceNow para Microsoft Teams está disponível com IT Service Management, Prestação de serviços de RH, Solicitação universal. Ele também é compatível com várias plataformas de experiência do agente, como Extensões de reunião.

ServiceNow para Microsoft 365 está disponível com IT Service Management e. Prestação de serviços de RH.

Importante:

- De IT Service Management Por Microsoft 365 (versão 2,6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3,3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar o existente Microsoft Teams recursos para Microsoft 365 aplicações, consulte Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário.

ServiceNow para Microsoft 365 integrações

ServiceNow para Microsoft 365 os recursos de integração são os seguintes:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um Microsoft Teams bate-papo com um funcionário de um registro de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permite que os agentes importem o. Microsoft Teams transcrição do bate-papo de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam Microsoft Teams bate-papo a partir de um registro de tarefa.

Explore o Microsoft Teams e. Microsoft 365 Integração para o Employee Experience

Oferece ajuda para que os funcionários resolvam seus problemas relacionados A TI, RH e UR por meio do Microsoft Teams ou Microsoft 365. Os funcionários podem interagir com os agentes a partir de Microsoft Teams ou Microsoft 365 para resolver seus problemas.

Importante:

- De IT Service Management Por Microsoft 365 (versão 2,6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3,3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar o existente Microsoft Teams recursos para Microsoft 365 aplicações, consulte Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário.

Integração do IT Service Management com Microsoft Teams e. Microsoft 365

IT Service Management integração com Microsoft Teams Estende a integração do Now Virtual Agent com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviço de com mais eficiência de dentro Microsoft Teams.

Funcionalidades da integração do IT Service Management com Microsoft Teams

. IT Service Management integração com Microsoft Teams a aplicação inclui os seguintes recursos adicionais:

- Notificações acionáveis : F ou aprovação e comentários em tíquetes. Os usuários podem responder às notificações de em Microsoft Teams.
  - Solicitação (item solicitado único), solicitação de mudança
  - Comentários do tíquete: Os funcionários podem responder às notificações nos tíquetes de dentro do Microsoft Teams: Incidente, Item solicitado e Solicitação de mudança.
- . funcionários pode iniciar um Microsoft Teams bate-papo com um funcionário de um incidente, solicitação de mudança, ou item da solicitação . Agentes pode em seguida copie a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário.
- Notificações informativas adicionais para:
  - Incidente: Resolvido, atualizado
  - Item solicitado: Concluído, Aprovado, Rejeitado, Atualizado
  - Aprovação (para todas as aprovações, exceto Solicitação (com um único item solicitado) e Solicitação de mudança)

Nota: As aprovações com assinatura eletrônica ainda não são compatíveis com a integração da Gestão de serviços DE TI com o Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de recursos

Recurso	Requisitos de licença
Notificações acionáveis	ITSM Pro
Bate-papo - Agente para funcionário/Agente para agente	ITSM Standard ou superior
Central do funcionário	ITSM Standard ou superior

Usando a integração do IT Service Management com Microsoft Teams

Você deve executar as seguintes atividades para integrar IT Service Management com Microsoft Teams em . ServiceNowinstância:

1. Instale a integração do IT Service Management com Microsoft Teams aplicação
2. Configurando o. ServiceNow instância para Microsoft Teams integração

Para configurar . IT Service Management integração com Microsoft Teams em . ServiceNowinstância, consulte Configurar IT Service Management Integração com o Microsoft Teams.

Para gerenciar . IT Service Management integração com Microsoft Teams em . ServiceNowinstância, consulte Personalize a integração da Gestão de serviços DE TI com a ServiceNow.

Para usar . IT Service Management integração com Microsoft Teams em . ServiceNowinstância, consulte Use integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams.

Integração da Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams e. Microsoft 365

Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams Estende a integração do Now Virtual Agent com Microsoft Teams para permitir que os funcionários solicitem e recebam serviço de com mais eficiência de dentro Microsoft Teams.

. Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams a aplicação estende o. Virtual Agent e inclui os seguintes recursos adicionais:

- Notificações acionáveis - para aprovação e comentários sobre tíquetes. Os usuários podem executar ações nas notificações de em Microsoft Teams.

  Comentários do tíquete: Os funcionários podem responder às notificações nos tíquetes de dentro do Microsoft Teams.

  Isso `respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr` A propriedade especifica as tabelas de RH para as quais **Responder aos comentários** gatilhos de notificação. <HR services>

  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefits
  - sn_hr_core_case_workforce_admin
  - sn_hr_core_case_talent_management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_hr_core_case_corporate_communication
- sn_hr_core_case_payroll,
- sn_hr_core_case_compensation.

- Fornece aos agentes a capacidade de iniciar um Microsoft Teams Converse com um funcionário de um caso de RH e copie a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    Esta propriedade do sistema contém a lista de campos da tabela de casos de RH que serão mostrados como participantes recomendados para o recurso "Iniciar bate-papo". Por padrão, os participantes recomendados contêm os participantes que compreendem os campos "opened_for", "subject_person", "colaboradores".

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    Esta propriedade do sistema contém a lista de campos da tabela Tarefa de RH que serão mostrados como participantes recomendados para o recurso "Iniciar bate-papo". Por padrão, os participantes recomendados contêm o participante definido no campo "assigned_to".

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    Esta propriedade do sistema contém a lista de tabelas de casos de RH para as quais a Ação de IU "Iniciar bate-papo" e "Importar mensagens". Por padrão, esta lista não inclui casos de RH altamente confidenciais, como casos de "Relações com funcionários", "Investigação" e "Ética".

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    Esta propriedade do sistema contém a lista de tabelas de casos de RH para as quais as notificações acionáveis "Responder ao comentário" serão enviadas. Por padrão, esta lista não inclui casos de RH altamente confidenciais, como casos de "Relações com funcionários", "Investigação" e "Ética".

Nota: Aprovações de casos de RH e aprovações com assinatura eletrônica ainda não são compatíveis com a Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams.

Tradução automática

Mapeamento de recursos

Recurso	Requisitos de licença
Notificações acionáveis	RH Pro ou superior
Bate-papo - Agente para funcionário/Agente para agente	RH Pro ou superior
Central do funcionário	Padrão de RH ou superior

Você deve executar as seguintes atividades para integrar Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams Na instância da ServiceNow:

1. Instale a integração da Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams aplicação
2. Configurando o. ServiceNow instância para Microsoft Teams integração

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams Na instância da ServiceNow, consulte Configure a integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams.

Para gerenciar Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams Na instância da ServiceNow, consulte Personalize a integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams.

Para usar Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams Na instância da ServiceNow, consulte Use integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams.

Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

. ServiceNow® Integração de solicitação universal com Microsoft Teams a aplicação estende o. ServiceNow integração com Microsoft Teams. Você pode permitir que os funcionários solicitem e recebam serviço de com mais eficiência de em Microsoft Teams usando esta aplicação.

. Integração de solicitação universal com Microsoft Teams inclui os seguintes recursos:

- Agentes e funcionários podem colaborar e discutir uma solicitação universal por meio de Microsoft Teams.
- Os agentes podem salvar as conversas no fluxo de atividades da solicitação universal relacionada como Comentários adicionais ou Anotações de trabalho.
- Os funcionários podem criar solicitações universais por meio de Microsoft Teams.
- Os funcionários podem rastrear, atualizar ou cancelar suas solicitações universais por meio de Microsoft Teams.

. Integração de solicitação universal com Microsoft Teams Está disponível com a aplicação Universal Request Pro.

Para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams Na instância da ServiceNow, consulte Integração ServiceNow com Microsoft Teams e. Microsoft 365.

Para configurar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams Na instância da ServiceNow, consulte Como configurar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Para gerenciar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams Na instância da ServiceNow, consulte Personalizar ações de IU para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Para usar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams Na instância da ServiceNow, consulte Usar Microsoft Teams para Solicitação universal.

Explore a integração do Microsoft Teams para o Agent Experience

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

Conector do Notify para Microsoft Teams

Conector do Notify para Microsoft Teams permite que você gerencie e inicie um Microsoft Teams reunião diretamente de qualquer registro, como um incidente ou uma tarefa.

Principais recursos

- Início e término Microsoft Teams reuniões diretamente de qualquer registro, como um incidente ou tarefa, ou do workbench de incidente grave.
- Gerenciar um Microsoft Teams reunião adicionando ou removendo participantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos do Sistema

Instale o plug-in ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) para projetar os fluxos de integração na aplicação Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Solicitação de IntegrationHub .

Próximos procedimentos

Você deve executar as seguintes atividades para integrar o Conector do Notify para Microsoft Teams Com a ServiceNow:

1. Instale o Conector do Notify para Microsoft Teams
2. Configurando o. ServiceNow instância para Microsoft Teams integração
   - Integre o aplicativo pré-publicado do Conector Notify ao Microsoft Teams
   - Integrat ing Aplicativo autoconfigurado do Conector do Notify com Microsoft Teams

Para permitir que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio do Microsoft Teams, consulte Configure o Conector do Notify para Microsoft Teams.

Para usar o Conector do Notify para Microsoft Teams Na instância da ServiceNow, consulte Use o Conector do Notify para Microsoft Teams.

Extensões de reunião para Microsoft Teams

As extensões de reunião para Microsoft Teams permite que o gerente de incidentes graves e os participantes exibam as tarefas de comunicação de dentro do Microsoft Teams durante uma chamada em conferência ativa.

O recurso de extensões de reunião exibe os detalhes do incidente e as tarefas de comunicação do workbench de incidente grave.

Os dados no **Detalhes do incidente** guia e. **Tarefas de comunicação** a guia é atualizada automaticamente sempre que o incidente grave é atualizado em ServiceNow®.

Próximos procedimentos

Você deve executar as seguintes atividades para integrar o app Extensões de reunião no ServiceNow instância:

1. Certifique-se de ter concluído o Conector do Notify para Microsoft Teams procedimentos relacionados. Para obter mais informações, consulte Conector do Notify para Microsoft Teams.
2. Instale Extensões de reunião para Microsoft Teams
3. Configurando o. ServiceNow instância para Microsoft Teams integração
   - Integre o aplicativo pré-publicado Extensões de reunião com o Microsoft Teams
   - Integrar o app autoconfigurado de Extensões de reunião com Microsoft Teams

Para usar Extensões de reunião para Microsoft Teams com ServiceNow, consulte Use Extensões de reunião do Microsoft Teams.

Configure integrações para Microsoft Teams e Microsoft 365

Integre a ServiceNow com o MS Teams e o Microsoft 365, com o MS Teams para GCC-H ou DoD e com o Microsoft 365 para experiência do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração ServiceNow com Microsoft Teams e. Microsoft 365

Configure seu ServiceNow instância a ser integrada Microsoft Teams ou Microsoft 365 aplicações.

Importante:

- De IT Service Management Por Microsoft 365 (versão 2,6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3,3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar o existente Microsoft Teams recursos para Microsoft 365 aplicações, consulte Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário.

Para conectar seu ServiceNow instância para seu Microsoft Office 365 locatário e para autorizar aplicações, você deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador da aplicação em Microsoft Office 365. Para obter mais informações sobre funções da Microsoft, consulte a documentação da Microsoft em Funções internas do Azure AD .

O Azure Active Directory (Azure AD) organiza objetos como usuários e aplicativos em grupos chamados locatários.

Os aplicativos autoconfigurados (anteriormente chamados de locatário único) estão disponíveis somente no locatário em que foram registrados, também conhecido como locatário residencial. Aqui, um single Microsoft Teams o locatário está conectado a vários ServiceNow instâncias.

Aplicações pré-publicadas (anteriormente chamadas de vários locatários) estão disponíveis para os usuários em seus locatários residenciais e em outros locatários. Aqui, um single Microsoft Teams o locatário está conectado a um único ServiceNow instância.

Escolha entre um app autoconfigurado e uma configuração de app pré-publicada

App pré-publicado	Aplicativo autoconfigurado
• Relevante *Microsoft Azure*o aplicativo é fornecido por *ServiceNow*você não precisa criar o seu próprio. Não há necessidade de criar um app no *Microsoft Azure*portal. Moderado *Microsoft Azure*a experiência é necessária. • Depois que o administrador consentir, *ServiceNow*atualiza automaticamente o. *Microsoft Azure*aplicação.	• Você deve criar seu próprio app no *Microsoft Azure*portal. Requer proficiência em *Microsoft Azure*portal. • Possuir e controlar o. *Microsoft Azure*aplicação.

Quando você consente que o app use as permissões necessárias, uma entidade de serviço (SP) é criada representando o. *Microsoft Azure*aplicação. Para obter mais informações sobre o consentimento do administrador, consulte Entenda o consentimento do usuário e do administrador .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em uma configuração de app autoconfigurada, você deve criar um app em *Microsoft Azure*E usam o ID da aplicação e os valores de ID do cliente para se conectar ao seu *ServiceNow*instância.

Quando usar o app pré-publicado ou a configuração do app autoconfigurado

Use o app autoconfigurado ou a configuração de app pré-publicada com base nas seguintes condições:

- No caso de um único Microsoft locatário para vários ServiceNow® integração de instâncias, use a configuração autoconfigurada.
- No caso de um único Microsoft locatário para único ServiceNow® integração de instância, é recomendável usar a configuração pré-publicada. No entanto, você ainda pode usar a configuração autoconfigurada.
- No caso de um único ServiceNow® instância para vários Microsoft Integração do locatário, use a configuração autoconfigurada.

Planeje sua instalação

Identifique a necessidade e planeje sua instalação para ServiceNow® para Microsoft Teams.

Instale a integração do IT Service Management com Microsoft Teams aplicação

Instale o. IT Service Management integração com Microsoft Teams aplicação para a colaboração entre agentes e funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Se você instalar IT Service Management integração com Microsoft Teams, Você não precisa baixar Conversational Integration com Microsoft Teams separadamente.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira IT Service Management para Microsoft 365 .
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, visite a loja de aplicações da ServiceNow para exibir IT Service Management para Microsoft 365 . Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Armazenar notas de versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar** botão.

   Nota: Todos os plug-ins dependentes são instalados automaticamente neste processo.

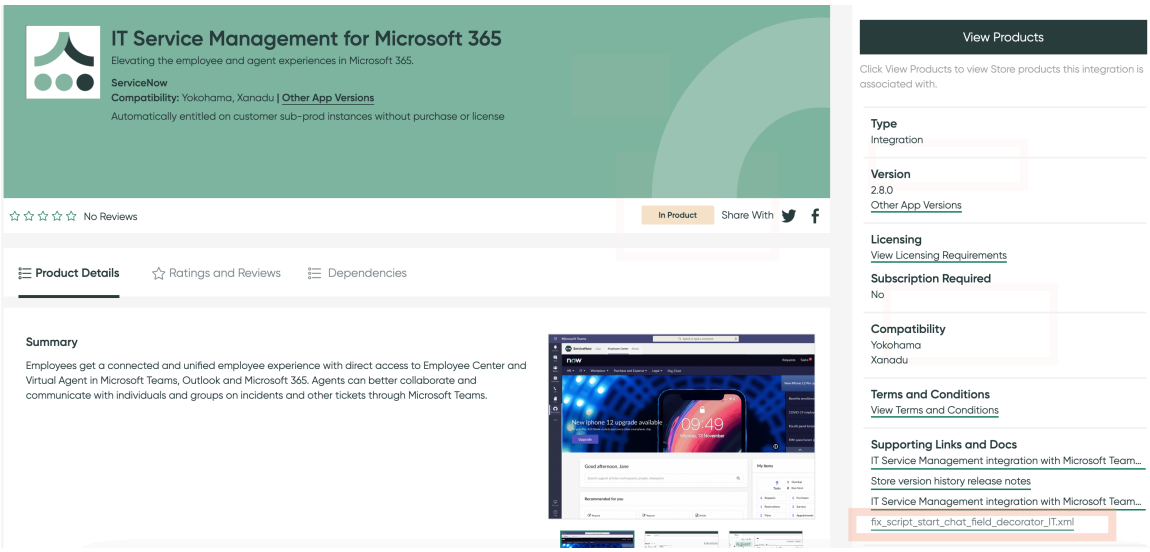
   Você também deve instalar o. *fix_script_start_chat_field_decorator_IT*conjunto de atualizações para ter um decorador de campo em um tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.
4. Baixe o. *fix_script_start_chat_field_decorator_IT*conjunto de atualizações da loja de aplicativos.

   Se você não conseguir encontrar o script de correção, clique em **Mostrar mais** para exibir a lista de links e documentos de suporte.

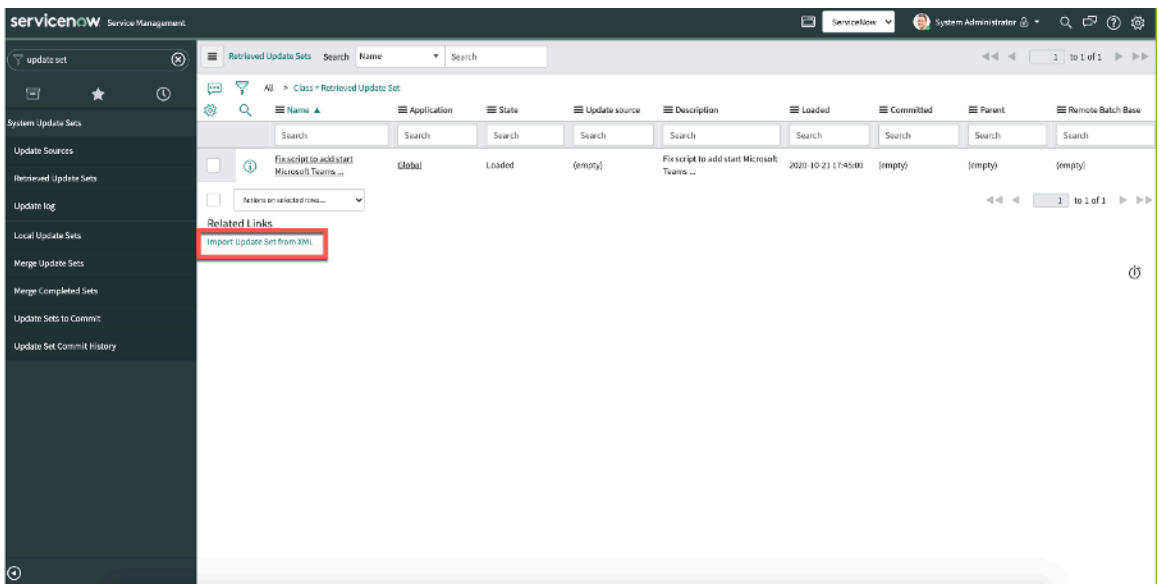
   Clique em *fix_script_start_chat_field_decorator_IT*Para baixar o arquivo XML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



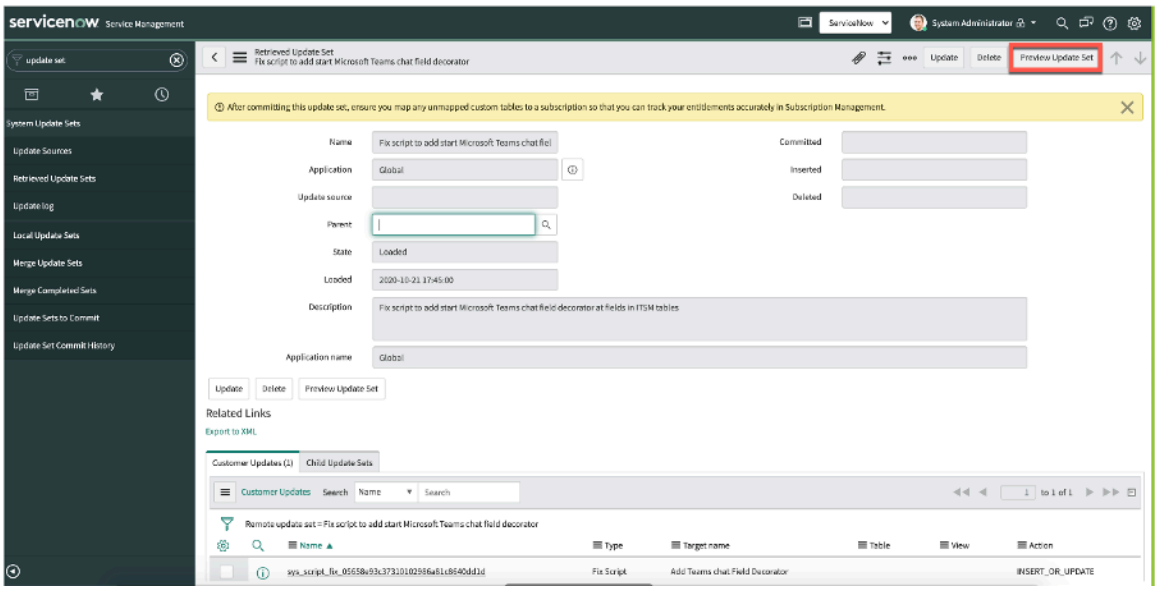
5. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados** > **Links relacionados** > **Importar Conjunto de Atualizações do XML**.



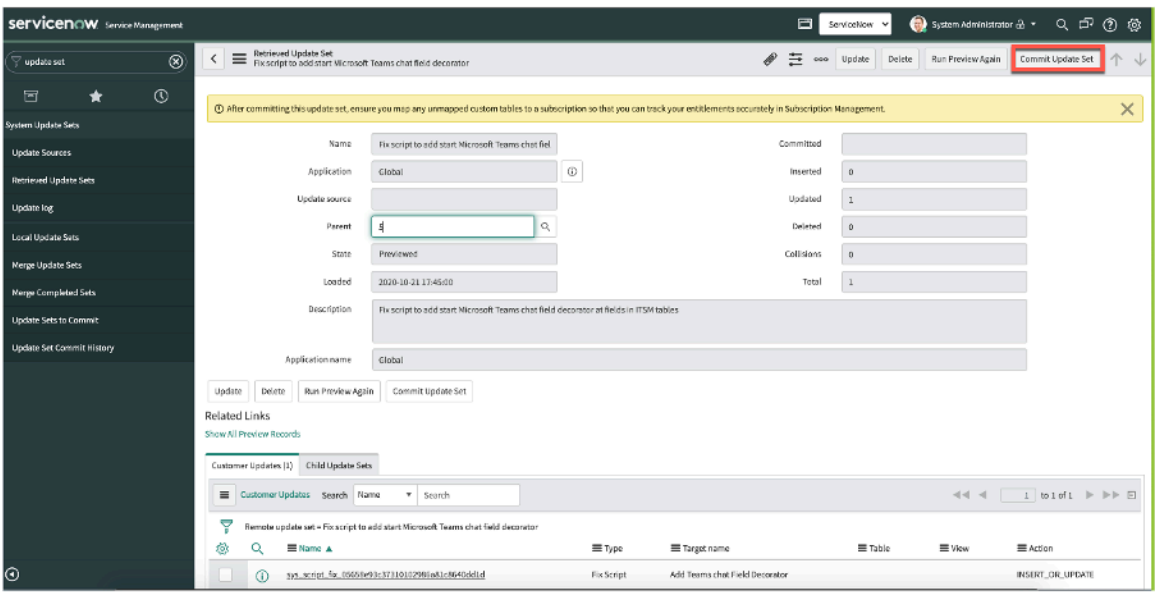
6. No campo Arquivo XML, clique em **Escolha o arquivo** e selecione `fix_script_start_chat_field_decorator_IT`Arquivo XML e carregue o arquivo XML.
7. Clique em **Script de correção para adicionar o decorador de campo de bate-papo do Microsoft Teams** .
8. Clique em **Visualizar conjunto de atualizações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



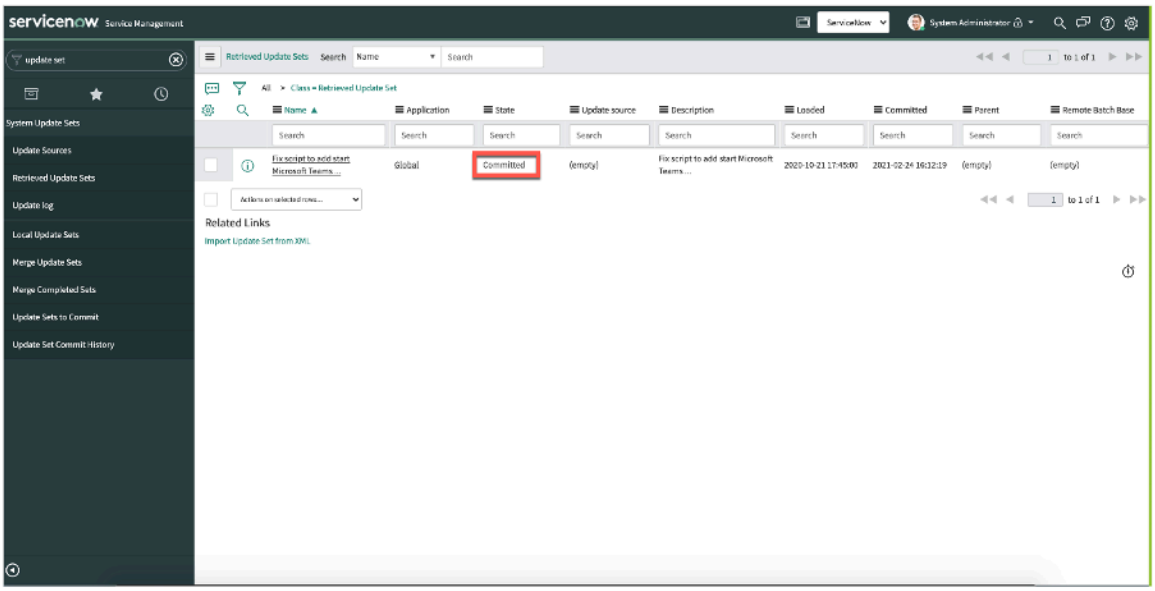
9. Clique em **Confirmar Update Set**.



O script Corrigir para adicionar início Microsoft Teams O decorador de campo de bate-papo estará no estado confirmado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



10. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
11. Em **Nome** campo de pesquisa, insira Adicionar Decorador de campo de bate-papo do Teams .
12. Clique em **Adicionar Decorador de campo de bate-papo do Teams** script de correção.
13. Clique em **Executar script de correção** botão.

. o ícone é exibido como um decorador de campo em um registro.

Instale a integração da Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams aplicação

Instale o. Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams Aplicação a ser integrada à instância da ServiceNow para a colaboração entre agentes e funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Se você instalar Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams, Você não precisa baixar Conversational Integration com Microsoft Teams separadamente.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 .
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, visite a loja de aplicações da ServiceNow para exibir Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 . Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Armazenar notas de versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.

Nota: Todos os plug-ins dependentes são instalados automaticamente neste processo.

O que Fazer Depois

Você também deve instalar os seguintes conjuntos de atualizações da loja de aplicativos para Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- human_resources_integrações_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- Fix_script_start_chat_field_decorator_hr

Todos os privilégios de RCA (Restricted Caller Access, acesso de solicitante restrito) são exibidos em **Privilégios de acesso restrito do solicitante à aplicação** lista.

Baixe e execute o. *fix_script_start_chat_field_decorator_HR*para exibir o decorador de campo no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

Verifique os privilégios de RCA (Acesso de solicitante restrito à aplicação)

Verifique se não há entradas duplicadas nos registros RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito do solicitante) antes de carregar um conjunto de dados RCA para corrigir os problemas de configuração.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Privilégios de acesso restrito do solicitante à aplicação**.
2. Em **Escopo de origem** pesquisar, insira: ServiceNow para Microsoft Teams .
3. Clique com o botão direito do mouse em **Escopo de origem** cabeçalho da coluna e selecione **Agrupar por escopo de origem** .
4. Expandir **ServiceNow para Microsoft Teams** e **Serviços de colaboração** escopos de origem.
5. Exclua todas as entradas em **ServiceNow para Microsoft Teams** e **Serviços de colaboração** escopos de origem.

Importe o Conjunto de atualizações do XML e instale o script de correção

Importe o conjunto de atualizações do XML para fornecer acesso entre escopos às aplicações de Prestação de serviços de RH e execute o script de correção para exibir o decorador de campo no tíquete.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela a seguir descreve o mapeamento de registro RCA para seu recurso.

Mapeamento de registro RCA

Registro RCA	Plug-in	Nome do plug-in
content_automation_rca_records.xml	(Automação de conteúdo)	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_records.xml	(Modelos de documento)	[com.snc.document_templates]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de registro RCA

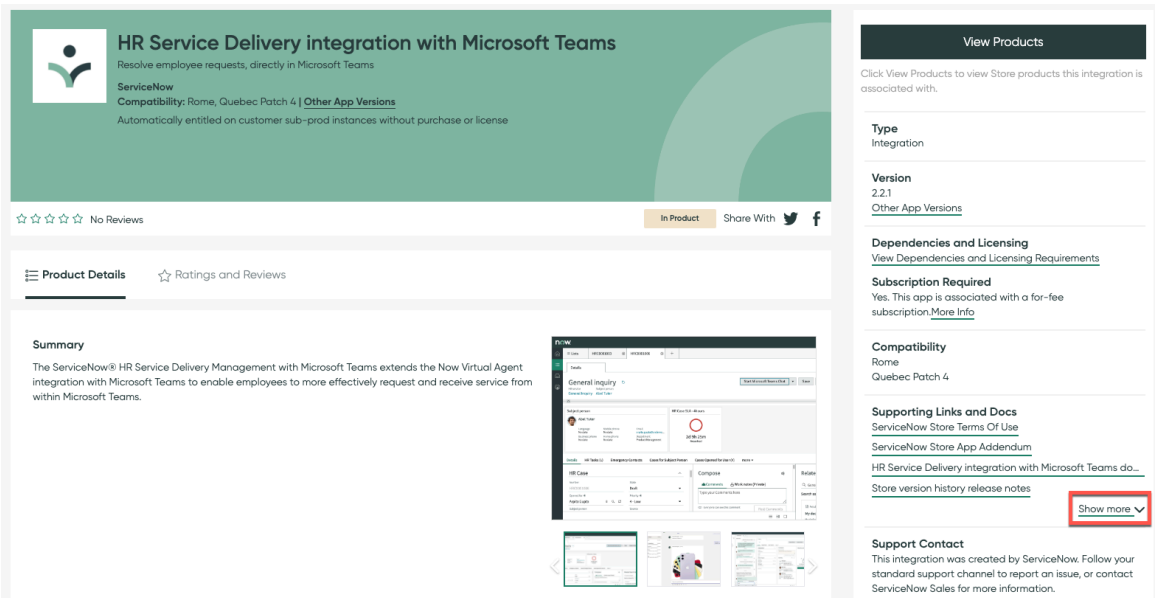
Registro RCA	Plug-in	Nome do plug-in
human_resources_core_rca_records.xml	(App com escopo de Recursos Humanos: Core)	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	(App com escopo de Recursos Humanos: Integrações)	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	(App com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida)	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{ Centro do funcionário }	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca.xml	(App com escopo de Recursos Humanos: Espaço)	[com.sn_hr_agent_workspace]

Para obter mais informações sobre os Conjuntos de atualizações, consulte Transferências do conjunto de atualizações .

Procedimento

1. Baixe os conjuntos de atualizações da loja de aplicativos para Integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams .

   Se você não conseguir encontrar os arquivos XML, clique em **Mostrar mais** para exibir a lista de links e documentos de suporte.



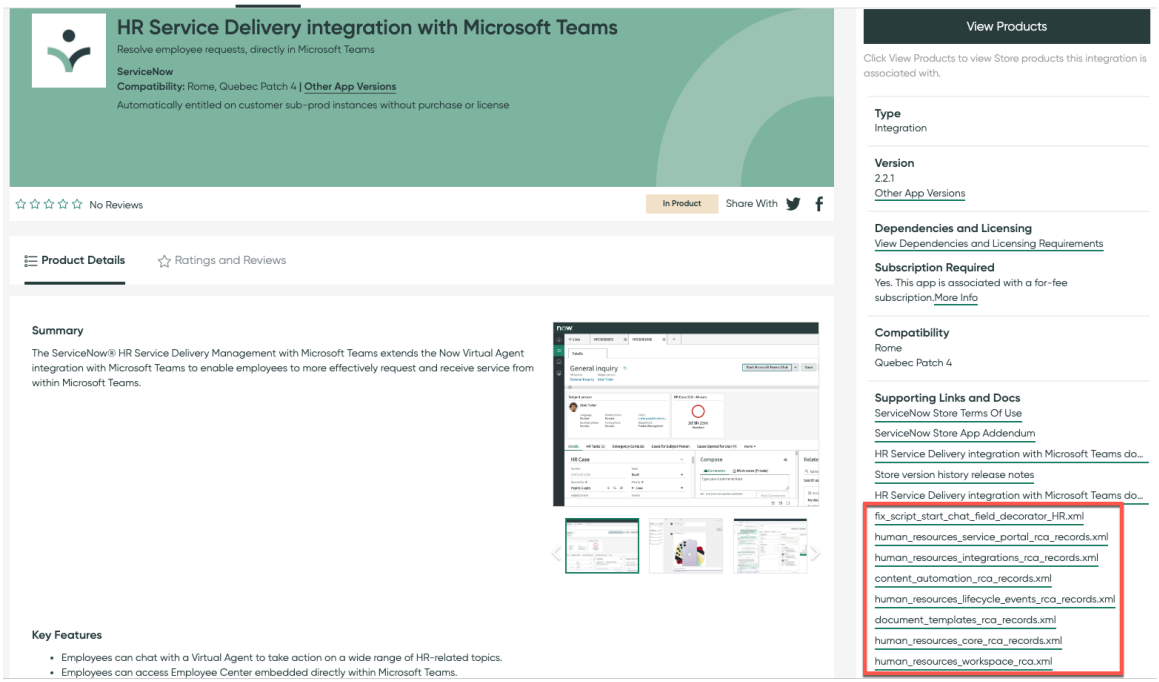
2. Clique em cada um dos arquivos XML para baixar para o seu computador.

   - human_resources_integrações_rca_records
   - human_resources_service_portal_rca_records
   - human_resources_lifecycle_events_rca_records
   - human_resources_core_rca_records
   - content_automation_rca_records

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- document_templates_rca_records.xml
- Fix_script_start_chat_field_decorator_hr
- human_resources_workspace_rca.xml



3. Navegue até carregar arquivos XML.
   - Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais** Para os carregamentos XML do script RCA.
   - Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados** Para o carregamento XML do script de correção.
4. Clique com o botão direito do mouse em **Nome** cabeçalho da coluna e selecione **XML de importação** menu.
5. Selecione **Procurar** No formulário Importar XML e selecione o arquivo XML do conjunto de atualizações.
6. Selecione **Carregar**.
7. Selecione o arquivo XML pelo nome no formulário Conjuntos de atualizações recuperados para o tipo de script RCA e no formulário Conjuntos de atualizações locais para o tipo de script de correção.
8. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.
9. Clique em **"Confirmar Update Set"**.

   Os scripts XML estarão no estado confirmado.

Resultado
RCA e XMLs de script de correção são carregados.

Instale o Script de correção para integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams

Execute o. *`fix_script_start_chat_field_decorator_HR`*Na instância da ServiceNow a ser exibida **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** decorador de campo no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Insira Adicionar Decorador de campo de bate-papo do Teams em **Nome** pesquisa de coluna.
3. Selecione **Adicionar Decorador de campo de bate-papo do Teams** script de correção.
4. Selecione **Ativo** caixa de seleção.
5. Selecione **Executar script de correção** .

.  o ícone é exibido como um decorador de campo em um registro.

Instale a integração de Solicitação universal com a aplicação Microsoft Teams

Instale o. Integração de solicitação universal com Microsoft Teams aplicação (sn_uni_req_msteams). Você pode iniciar conversas do Microsoft Teams em seu ServiceNow usando esta aplicação. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Integração de solicitação universal com Microsoft Teams requer o plug-in a seguir. Certifique-se de que o plug-in esteja ativado antes de instalar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Solicitação universal: Conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.va)

  O plug-in Conversas do Virtual Agent da Solicitação universal é necessário para Virtual Agent funcionalidades a serem ativadas.

- Integração de solicitação universal com Microsoft Teams requer os seguintes aplicativos ServiceNow Store. Certifique-se de que o aplicativo esteja instalado antes de instalar Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

  Aplicações necessárias ServiceNow Store

  ServiceNow para Microsoft Teams(sn_now_teams)

  . ServiceNow para Microsoft Teams a aplicação da store deve ser ativada para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams aplicação para funcionar.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Integração de solicitação universal com Microsoft Teams aplicação (sn_uni_req_msteams usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Aprovar privilégios de acesso restrito do solicitante à aplicação

Aprove privilégios de acesso de solicitante restrito (RCA) no escopo de destino para que você possa fornecer privilégios de acesso ao escopo. Aprovar os privilégios RCA habilita as inclusões de script em Solicitação universal escopo a ser acessado a partir do Integração de solicitação universal com Microsoft Teams escopo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os privilégios de RCA definem o acesso entre escopos a uma aplicação, um evento ou um recurso de aplicação. Os recursos da aplicação incluem funções de controle de acesso, regras de negócios, ações de IU e inclusões de script. Os privilégios RCA também podem ser usados para permitir ou negar solicitações de acesso. Os registros de acesso restrito do solicitante [sys_restricted_caller_access] rastreiam aplicações ou scripts entre escopos que solicitam acesso a uma aplicação, recurso de aplicação ou evento. Para obter mais informações, consulte Acesso de solicitante restrito (RCA) solicitado .

Procedimento

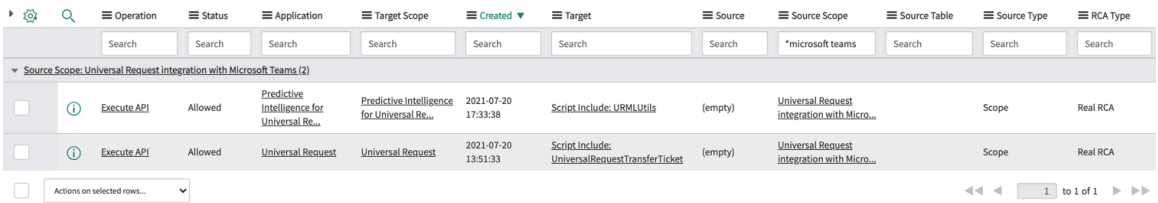
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação** > **Privilégios de acesso restrito do solicitante**.
2. Em **Escopo de origem** pesquisar, insira Integração da Solicitação universal com o Microsoft Teams .
3. Clique com o botão direito do mouse em **Escopo de origem** cabeçalho da coluna e selecione **Agrupar por escopo de origem** .
4. Expanda **Integração da Solicitação universal com o Microsoft Teams** escopo de origem.
5. Abra o registro.
6. Mude **Status** . **Permitido** .
7. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O RCA foi aprovado. Os registros são atualizados conforme mostrado na figura a seguir. . **Aplicação** e **Escopo de destino** a coluna agora tem os mesmos valores e **Status** a coluna muda para **Permitido**.



Operation	Status	Application	Target Scope	Created	Target	Source	Source Scope	Source Table	Source Type	RCA Type
Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	*microsoft teams	Search	Search	Search
Source Scope: Universal Request integration with Microsoft Teams (2)										
Execute API	Allowed	Predictive Intelligence for Universal Re...	Predictive Intelligence for Universal Re...	2021-07-20 17:33:38	Script Include: URMLUtils	(empty)	Universal Request integration with Micro...		Scope	Real RCA
Execute API	Allowed	Universal Request	Universal Request	2021-07-20 13:51:33	Script Include: UniversalRequestTransferTicket	(empty)	Universal Request integration with Micro...		Scope	Real RCA

Actions on selected rows... 1 to 1 of 1

Instale o Conector do Notify para Microsoft Teams

Instale e ative o Conector do Notify para Microsoft Teams plug-in para poder iniciar um Microsoft Teams Reunião diretamente de um registro de tarefa ou por meio do Workbench de incidente grave.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado os seguintes plug-ins no seu ServiceNow instância.

- Notify `com.snc.notify` .
- Microsoft Teams Plug-in do Communications Spoke `sn_msteams_com_spk` .
- Plug-in Mapeamento de usuário do Azure Active Directory `sn_now_azure` .

Para obter mais informações sobre Microsoft Teams Spoke de comunicações, consulte Spoke do Microsoft Teams Communications .

Para obter mais informações sobre Notify, consulte Notify .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Insira Notify Connector para Microsoft Teams ou `sn_notify_msteams` no campo de pesquisa. Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow store. Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações na loja. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as notas de versão de histórico de versão da ServiceNow Store .
3. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Integrar Notify conector para Microsoft Teams em ServiceNow instância.

- Para configurar o app pré-publicado (locatário único do Microsoft Teams para instância única da ServiceNow), consulte Integre o aplicativo pré-publicado do Conector Notify ao Microsoft Teams.
- Para configurar o app autoconfigurado (locatário único do Microsoft Teams para várias instâncias da ServiceNow), consulte Integrat ing Aplicativo autoconfigurado do Conector do Notify com Microsoft Teams.

Instale Extensões de reunião para Microsoft Teams

Instale e ative as Extensões de reunião para Microsoft Teams plug-in para poder iniciar um Microsoft Teams Reunião diretamente de um registro de incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o Conector do Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Instale o Conector do Notify para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Insira `Extensões de reunião para Microsoft Teams` ou `sn_now_teams_ext` no campo de pesquisa. Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow store. Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações na loja. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as notas de versão de histórico de versão da ServiceNow Store .
3. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Integrar extensões de reunião para Microsoft Teams com ServiceNow.

- Para configurar o app pré-publicado (locatário único do Microsoft Teams para instância única da ServiceNow), consulte Integre o aplicativo pré-publicado Extensões de reunião com o Microsoft Teams.
- Para configurar o app autoconfigurado (locatário único do Microsoft Teams para várias instâncias da ServiceNow), consulte Integrar o app autoconfigurado de Extensões de reunião com Microsoft Teams.

Configurando o. ServiceNow instância para Microsoft Teams integração

Configure seu ServiceNow® instância do Microsoft Teams integrações.

Quando usar o app pré-publicado ou a configuração do app autoconfigurado

Use o app autoconfigurado ou a configuração de app pré-publicada com base nas seguintes condições:

- No caso de um único Microsoft locatário para vários ServiceNow® integração de instâncias, use a configuração autoconfigurada.
- No caso de um único Microsoft locatário para único ServiceNow® integração de instância, é recomendável usar a configuração pré-publicada. No entanto, você ainda pode usar a configuração autoconfigurada.
- No caso de um único ServiceNow® instância para vários Microsoft Integração do locatário, use a configuração autoconfigurada.

Para obter práticas recomendadas e diretrizes, consulte o artigo da base de conhecimento: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1586849 .

Configuração para integrar aplicações pré-publicadas com o Microsoft Teams

Prepare seu ambiente para instalar e configurar seu ServiceNow instância para Microsoft Teams integrações usando a configuração do app pré-publicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração para integrar aplicações pré-publicadas com o Microsoft Teams para Employee Experience

Configure apps pré-publicados para integrar com TI, RH e Solicitação universal por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes a partir de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Conecte seu ServiceNow instância para seu Microsoft Teams locatário

Conecte seu ServiceNow instância para seu Microsoft Teams locatário para permitir que os usuários criem suas solicitações a partir de Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Nota: As etapas a seguir são para apps pré-publicados. Seus aplicativos do Azure já devem estar registrados e publicados para seguir esta configuração.

Função necessária: Administrador externo (external_app_install_admin)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.
2. Selecione **Instalar**.

   Esta etapa conecta seu locatário ao ServiceNow instância.
3. Selecione **Consentimento em nome da sua organização** opção para fornecer o consentimento/permissões para todos os usuários e selecione **Aceitar** para fornecer o consentimento de administrador. Essas permissões permitem que o app faça o seguinte:
   - Mantenha o acesso aos dados aos quais você deu acesso
   - Entre e leia perfis de usuário
   - Uma atividade de trabalho em equipe foi enviada para qualquer usuário

   Quando os aplicativos são instalados com sucesso, a página exibe os detalhes do locatário e dos aplicativos do Azure disponíveis para autorizar.

Conceder permissões ao obrigatório Microsoft Azure aplicações

Autorize os aplicativos pré-publicados necessários para habilitar seu ServiceNow Instância para fazer chamadas de API Microsoft Azure Para habilitar os fluxos de trabalho da aplicação ServiceNow for Teams.

Antes de Iniciar

Instale o Virtual Agent Lite ou o Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Integração do Virtual Agent com aplicativos de envio de mensagens .

Para conectar sua instância da ServiceNow ao seu Microsoft 365 Locatário e para autorizar apps, você deve ter a função external_app_install_admin e a função Administrador global em Microsoft 365. Para obter informações sobre o relacionado Microsoft funções, consulte Funções internas do Azure AD .

Função necessária: Administrador externo (external_app_install_admin). Esta função é instalada no sistema de base como parte da instalação do plug-in do Proxy de canal.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os aplicativos pré-publicados da ServiceNow para equipes são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notify Connector: Instale o Notify Connector para Microsoft Teams para habilitar o recurso de bate-papo para chamar. Para obter mais informações, consulte Notify Connector para Microsoft Teams .
- Bate-papos baseados em solicitação
- SSO e Notificações de atividade

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.
2. Autorize o app relevante.
   a. Clique em **Autorizar** na linha da entrada do app.
   b. Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar** .

   Para obter informações sobre permissões de API usadas na ServiceNow para Microsoft Teams integração, consulte ServiceNow para Microsoft Teams Permissões da API de integração para bate-papo baseado em solicitação e SSO.

Após a autorização bem-sucedida, uma marca de seleção verde aparece ao lado do nome do app e do **Autorizar** o botão muda para **Instalado** .

O que Fazer Depois

Se o upn for diferente do ID de e-mail em seu ambiente, acesse Conecte-se a reuniões de Microsoft Teams. Se o upn for igual ao ID de e-mail, acesse Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

Conecte-se a reuniões de Microsoft Teams

Crie o registro de configuração do provedor OIDC que permite que os usuários se conectem a reuniões no Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de instalar os aplicativos do Azure em seu ambiente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta etapa só será necessária se o upn for diferente do ID de e-mail.

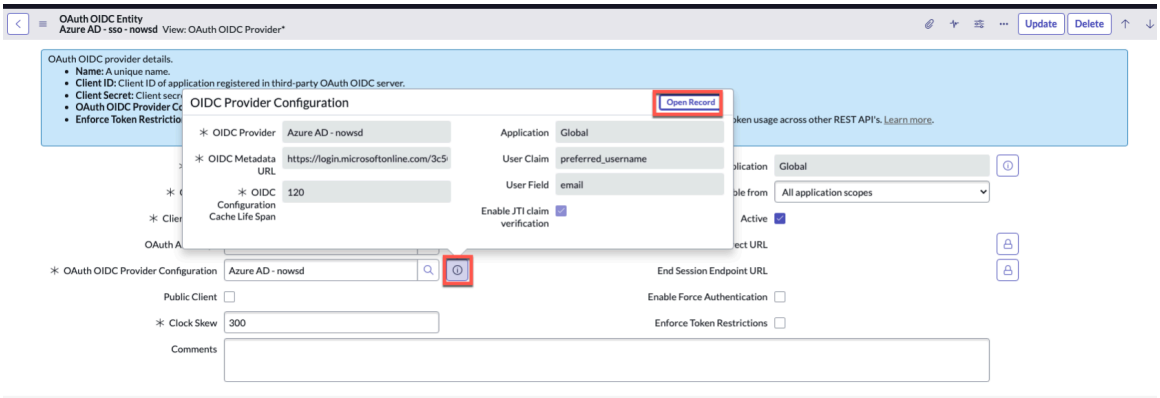
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione o registro OIDC no formato **Azure AD – sso -** <tenantname> em que <tenantname> é o nome do locatário.
3. Revise **Configuração do provedor OAuth OIDC** entrada.

Nota: Este campo é aplicável a registros do tipo **Provedor OIDC externo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Abrir registro**.
5. Em **Declaração do usuário** campo, insira `e-mail` .
6. Selecione **Atualizar**.

Mude o locatário para configurar aplicativos pré-publicados

Mude o locatário para usar aplicativos pré-publicados em seu ambiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador externo (external_app_install_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você já configurou uma conexão em um diferente Microsoft Teams locatário, mudar para um novo locatário interrompe o funcionamento da integração no locatário configurado originalmente. Todos os usuários que usam a integração no locatário original não poderão mais usá-la. Se você estiver mudando apenas de aplicativos do Azure autoconfigurados para aplicativos do Azure pré-publicados, mas mantendo a integração na mesma Microsoft Teams locatário, não haverá impacto para os usuários.

Desinstalar o conectado Microsoft Teams locatário do original/registrado ServiceNow instância. Em seguida, instale o mesmo Microsoft Teams locatário no novo/obrigatório ServiceNow instância.

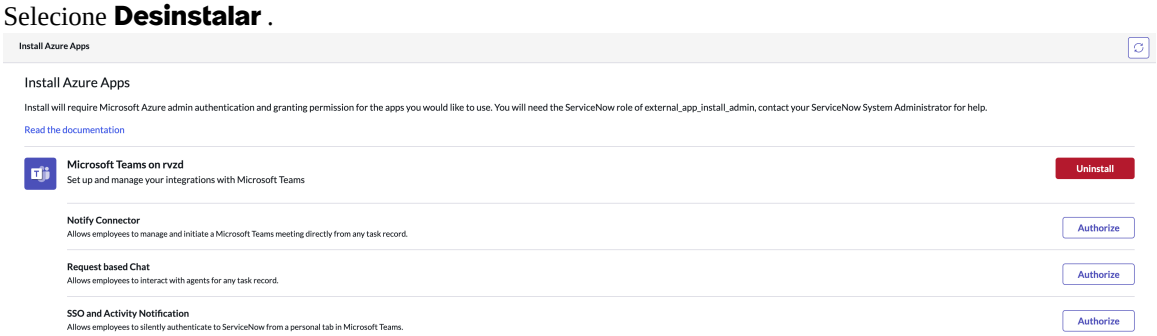
Procedimento

1. Desinstalar o conectado Microsoft Teams Locatário da instância original da ServiceNow.

   a. Abra seu atual/original/registrado ServiceNow instância.

   b. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.

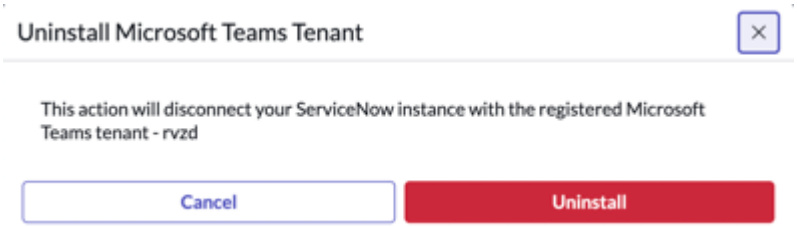
   c. Selecione **Desinstalar** .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Desinstalar** Na caixa de diálogo Desinstalar locatário do Microsoft Teams para desinstalar o conectado Microsoft Teams em sua instância.



. Microsoft Teams o locatário está desconectado do original/registrado ServiceNow instância.

2. Instale o mesmo Microsoft Teams locatário no novo/obrigatório ServiceNow instância.

a. Abra seu novo/destino ServiceNow instância.

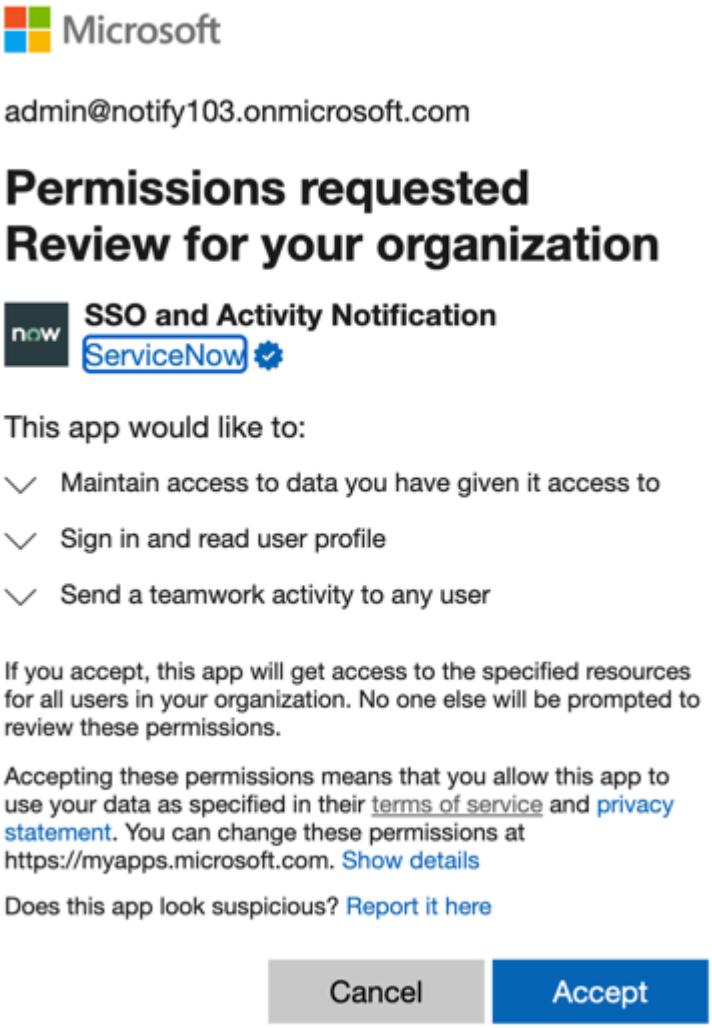
b. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.

c. Clique em **Instalar** para instalar o mesmo Microsoft Teams em sua instância nova/de destino.

d. Selecione **Consentimento em nome da sua organização** opção para fornecer o consentimento para todos os seus usuários e clique em **Aceitar** botão para fornecer o consentimento do administrador.

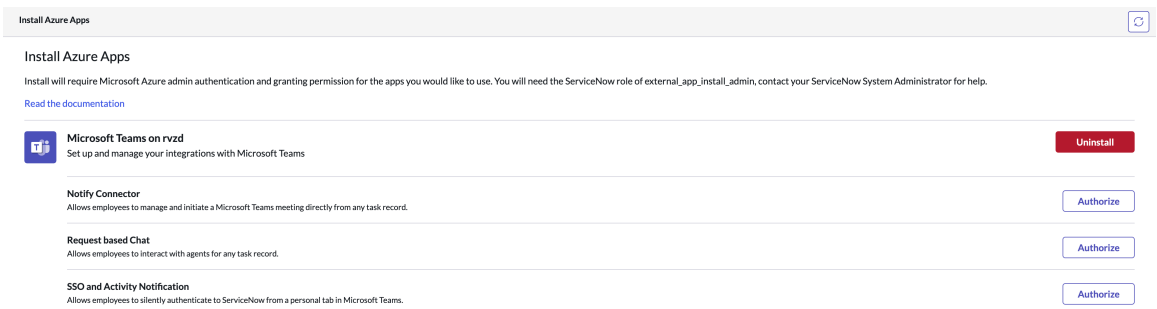
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Depois que o locatário for mapeado com a instância da ServiceNow, você deverá autorizar os aplicativos fornecendo o consentimento do administrador.

Os aplicativos Conector Notify e Importar bate-papo serão exibidos somente se você instalar o plug-in Notify em sua instância.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **SSO e Notificação de atividade** : Autorize este app a ser exibido **Central do funcionário** tab em Microsoft Teams aplicação.
- **Notify Connector** : Autorize este app para permitir que os agentes iniciem um Microsoft Teams reunião a partir de um registro de tarefa.
- **Bate-papos baseados em solicitação** : Autorize este app para permitir que os agentes iniciem o bate-papo no Microsoft Teams e importam mensagens de bate-papo para o respectivo registro.

f. Autorize os aplicativos conforme necessário.

O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

Substitua a conexão de locatário do Microsoft Teams

Substitua uma conexão de locatário existente, somente se, por qualquer motivo, você não conseguir desinstalar o conectado Microsoft Teams locatário do original ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador externo (external_app_install_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie a propriedade do sistema sn_now_azure.allow_tenant_override e defina-a como verdadeira. Em seguida, substitua o existente Microsoft Teams Conexão do locatário na página Instalar aplicações do Azure.

Nota: ServiceNow não recomenda o método de substituição.

Procedimento

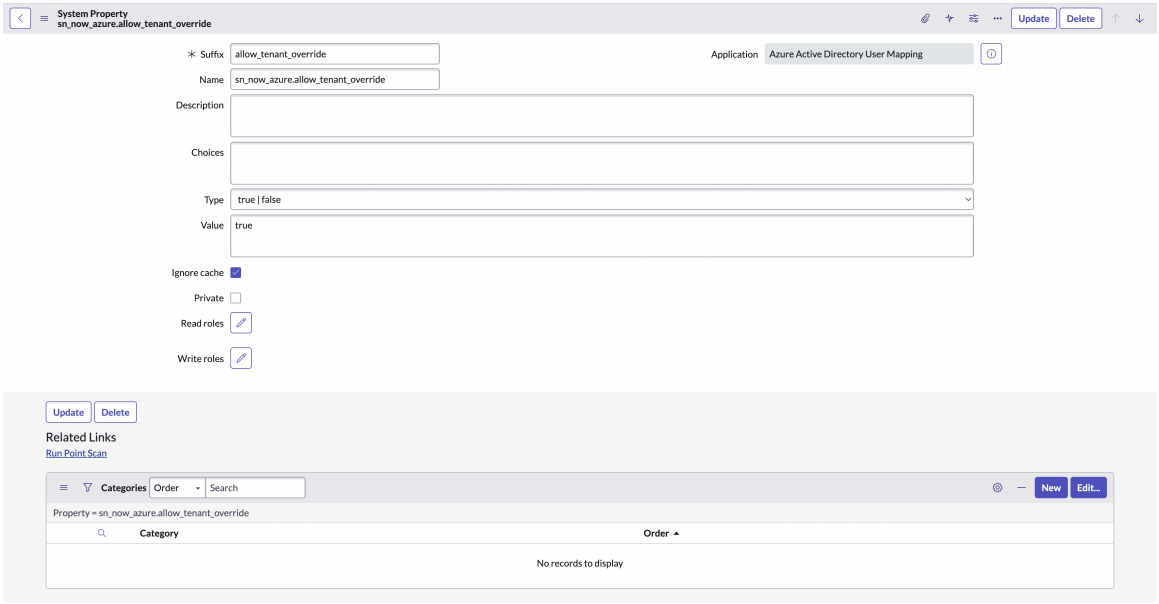
1. Abra seu novo/destino ServiceNow instância.
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
3. Selecione **Novo** Na página Propriedades do sistema.
4. No formulário Propriedade do sistema, preencha os campos.
   - PESQUISE e selecione **Mapeamento de usuário do Azure Active Directory** . **Aplicação** .
   - Insira **allow_tenant_override** em **Sufixo** .
   - Valor do nome **sn_now_azure.allow_tenant_override** é preenchido automaticamente em **Nome** .
   - Selecione **verdadeiro | falso** . **Tipo** .
   - Insira **verdadeiro** em **Valor** .
5. Selecione **Enviar**.

Nota:

. **Valor** a entrada do campo é **falso** , em seguida, o método de desinstalação do conectado Microsoft Teams locatário do original ServiceNow a instância deve ser seguida.

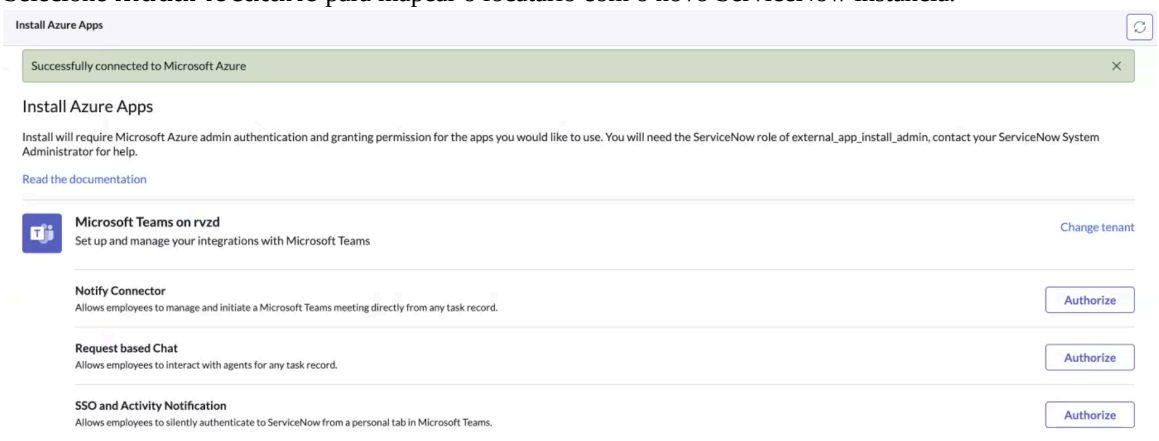
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ativa o método de substituição do Microsoft Teams Conexão do locatário na página Instalar aplicações do Azure habilitando o. **Mudar locatário** opção.

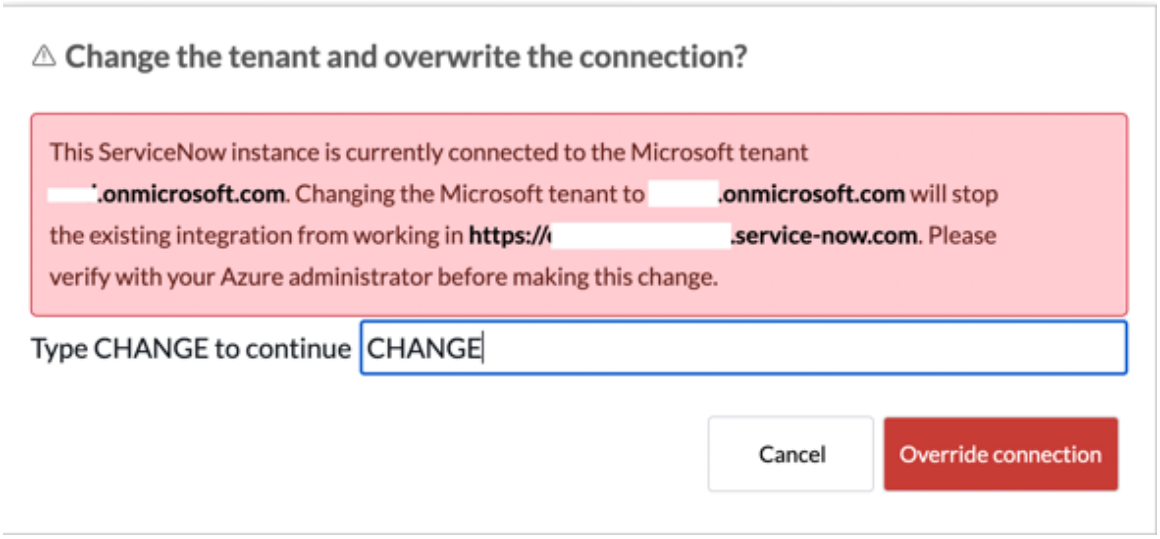
6. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.
7. Selecione **Mudar locatário** para mapear o locatário com o novo ServiceNow instância.



8. Insira **MUDANÇA** e selecione **Substituir conexão** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Forneça o consentimento do administrador depois que o locatário for mapeado para a nova instância da ServiceNow.

Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados

Crie e baixe o. ServiceNow para Microsoft Teams arquivo de manifesto da sua instância a ser habilitado Microsoft Teams para usar o. ServiceNow Para o app Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: External_app_install_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode conectar vários ServiceNow instâncias para um Microsoft Teams locatário. Para obter mais informações, consulte Integrar várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams .

Somente uma configuração de app pré-publicada pode ser conectada ao Microsoft Teams locatário.

Nota: Você pode conectar vários ambientes de app autoconfigurados ao Microsoft Teams Locatário, pois você pode criar aplicativos do Azure separados para cada ambiente de aplicativo autoconfigurado. Para obter informações sobre como criar um arquivo de manifesto para apps autoconfigurados, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos autoconfigurados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   . **Informações genéricas** a seção é aberta.
3. Em **Informações genéricas** preencha os campos.

Formulário Informações genéricas

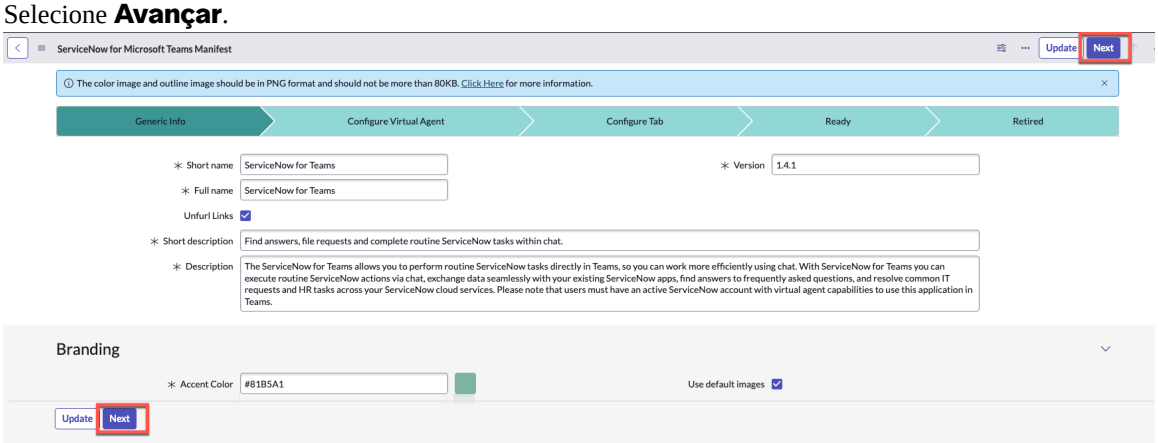
Campo	Descrição
Nome curto	Nome curto do arquivo de manifesto.
Nome completo	Nome completo do arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Versão	Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, `1.0.0`.
Links de extensão	Opção para estender os links Microsoft Teams. O desdobramento de link gera uma visualização rica em conteúdo (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre extensão de link, consulte Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto.
Descrição	Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.
Cor de destaque	Cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa. A cor de destaque deve estar no formato de código de cores HTML.
Usar imagens padrão	Opção para usar as imagens padrão para identidade visual. **Nota:** Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones da aplicação e. ícones de esquema de manifesto .

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Avançar**.



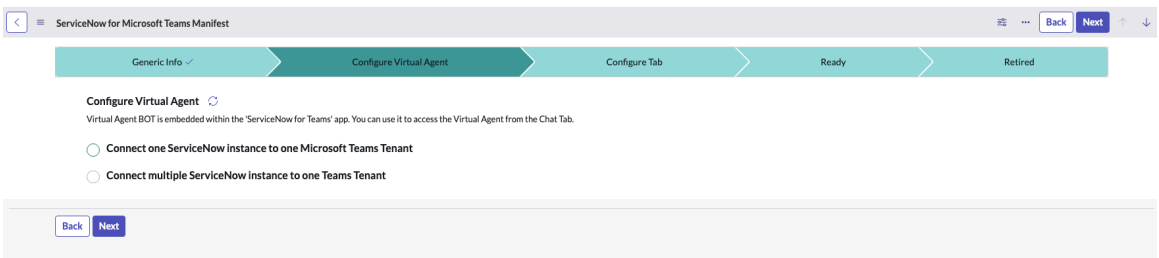
. **Configurar o Virtual Agent** a seção é aberta

6. Em **Configurar o Virtual Agent** , selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Conecte uma única instância da ServiceNow ao seu locatário do Microsoft Teams** para conectar um ServiceNow instância para um Microsoft Teams locatário. O ID do bot do Virtual Agent é preenchido automaticamente quando você seleciona esta opção.
- Selecione **Conecte várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar vários ServiceNow instâncias para um Microsoft Teams locatário. Aplicável a apps autoconfigurados. Para obter mais informações, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos autoconfigurados.

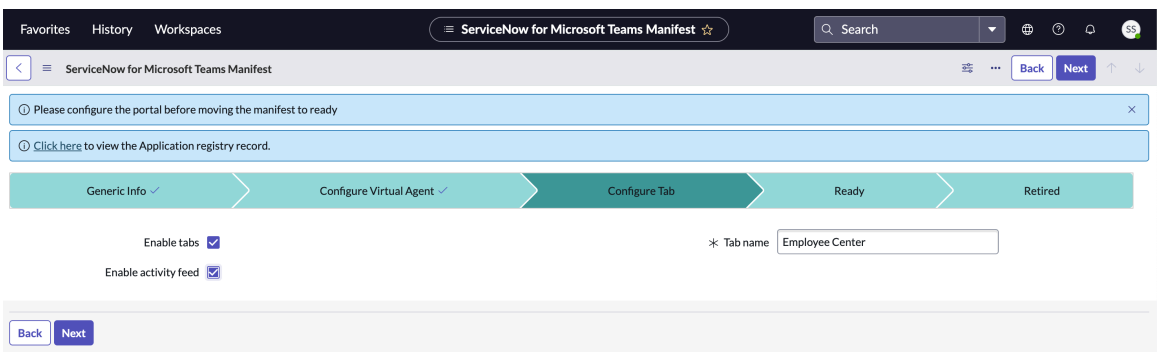


7. Configure o Virtual Agent em sua instância.
   Para obter mais informações, consulte Integração conversacional com o Microsoft Teams .
8. Em **Guia Configurar** preencha os campos.

Configurar formulário da guia

Campo	Descrição
Habilitar guias	Opção para adicionar guias no Microsoft Teams aplicação. Essa opção é selecionada por padrão.
Nome da Guia	Nome da guia do portal de serviços que aparece em Microsoft Teams aplicação.
Habilitar Feed de atividades	Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha em Microsoft Teams. Essa opção é selecionada por padrão.

Para um app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) no **Guia Configurar** seção.



9. Selecione **Avançar**.
   . **Pronto** a seção é aberta.
10. Em **Pronto** , selecione **Habilitar Feed de atividades** opção para receber notificações para campanhas.
11. Navegue até o registro de registro da aplicação e exiba o registro Configuração do provedor OIDC.

Tradução automática

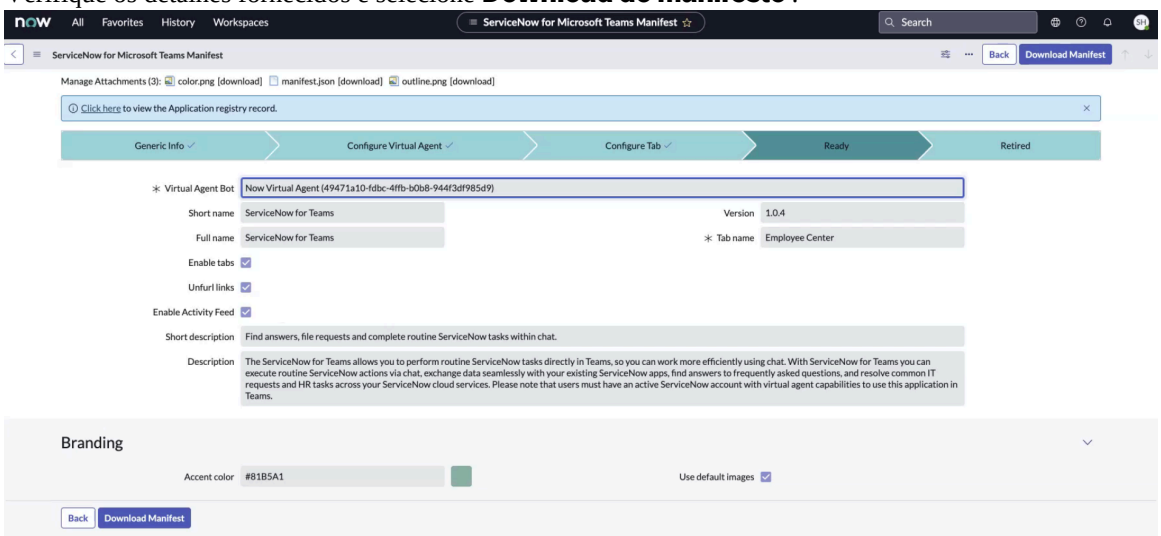
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o link na mensagem informativa na parte superior da página.
- Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações** e selecione **Azure AD - sso - <Tenant-ID>** .

A declaração do usuário faz parte do *id_token*obtido de Microsoft Azure AD(Entra ID). . **Campo do usuário** Deve ser configurado para que o valor obtido da tabela Usuário [sys_user] corresponda ao valor da declaração do usuário.

Nota: Se nenhum dos campos configurados corresponder ao valor da declaração do usuário, você poderá criar um campo personalizado e inserir o valor necessário.

12. Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Download do manifesto** .



O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams

Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams para integrar o Microsoft Teams à sua instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que você tenha o arquivo de manifesto para apps pré-publicados. Para obter mais informações, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Gerencie seus apps**e selecione **Carregue um app personalizado** .

Nota:

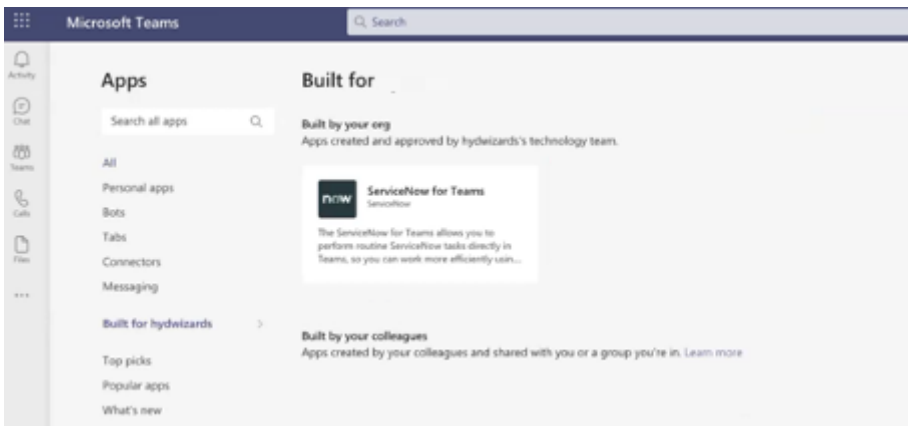
Certifique-se de que ServiceNow para Microsoft Teamsé permitido como um aplicativo de terceiros em Microsoft Teams. Para obter informações sobre como permitir apps no Microsoft Teams, consulte Microsoft Teams documentação .

Tradução automática

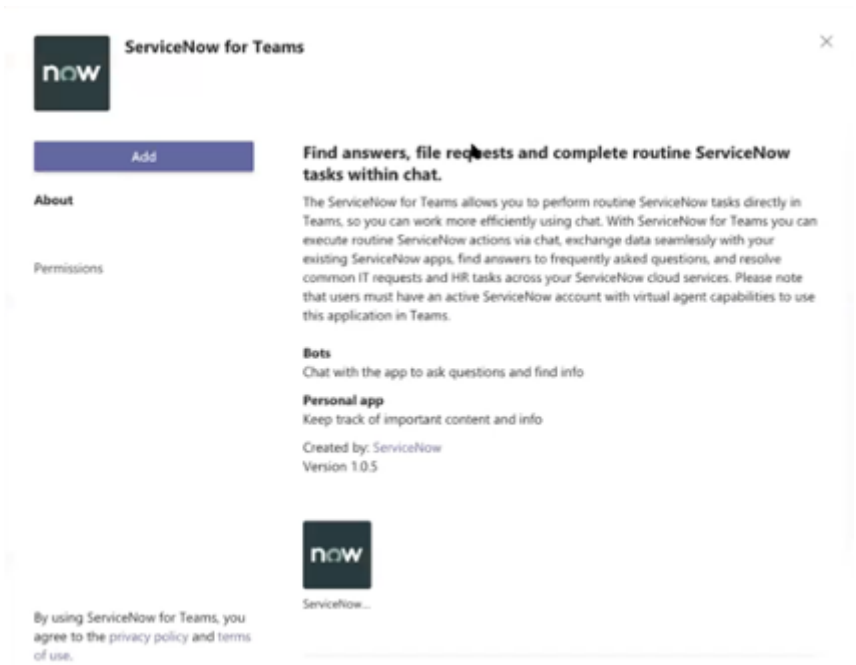
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegue até o local onde o arquivo de manifesto é baixado e selecione o arquivo zip.
4. Clique em **Abrir**.

. **ServiceNow para equipes** aparece em **Aplicações** tela.



5. Clique em **ServiceNow para equipes** aplicação.
6. Clique em **Adicionar**.

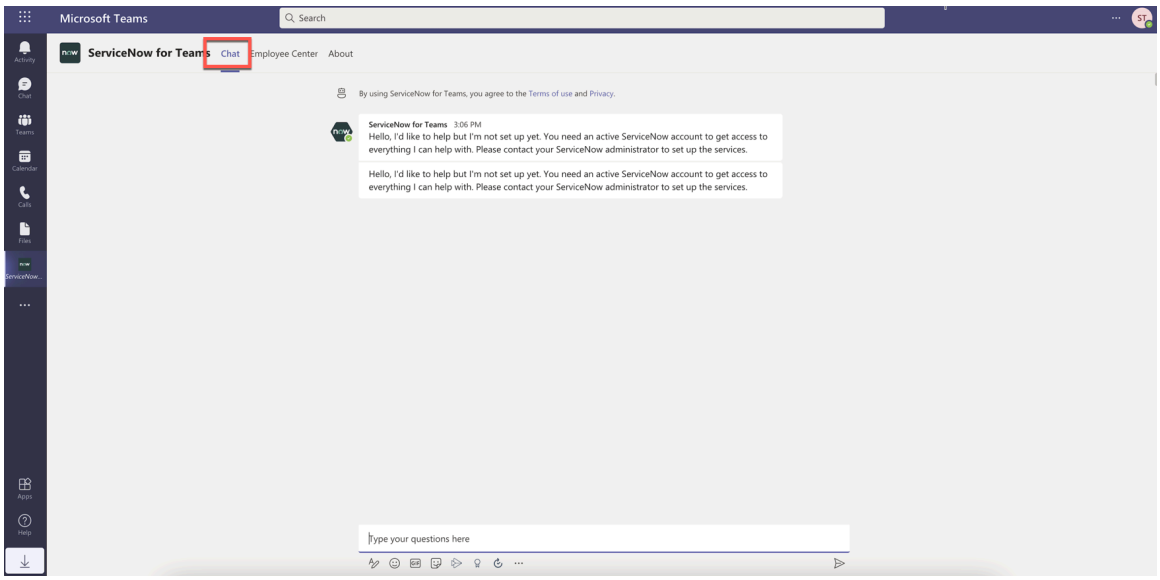


O aplicativo ServiceNow para equipes aparece no Microsoft Teams.

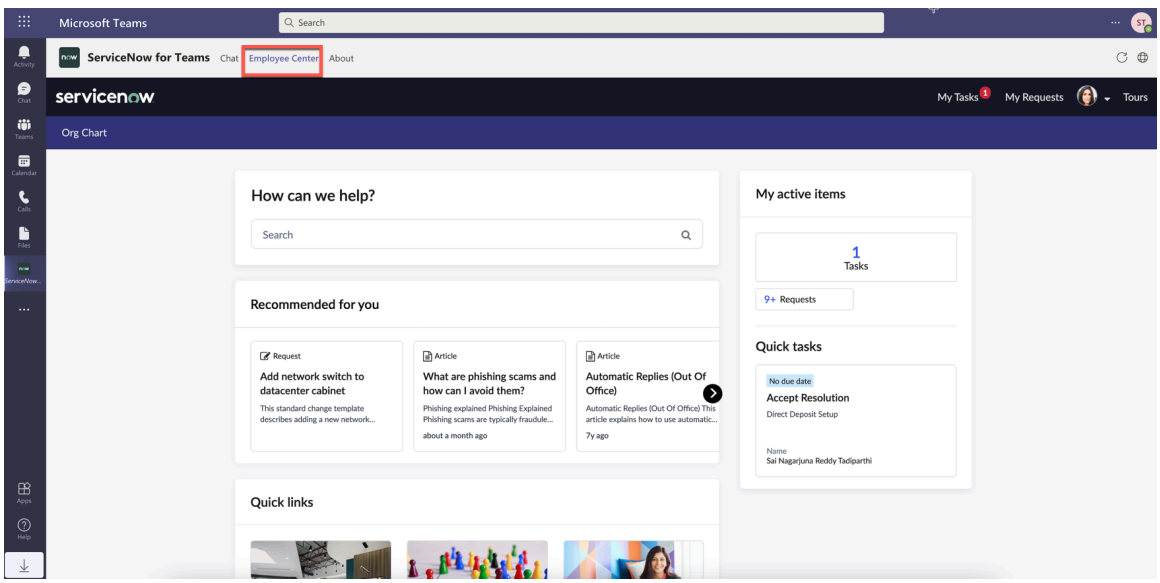
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Bate-papo** : Inicie sua conversa com o Virtual Agent para obter ajuda.



- **Central do funcionário** : Clique **Central do funcionário** para exibir as atualizações da organização e o status em suas tarefas e solicitações.



Nota: Se você não quiser criar um arquivo de manifesto, poderá editar um arquivo de manifesto existente conforme necessário. Ao atualizar o arquivo de manifesto existente, você pode baixar e carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para efetivar as mudanças.

Atualize o ID do app no ServiceNow instância

Atualize o. ServiceNow ID do app para equipes do Microsoft Teams central de administração no seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

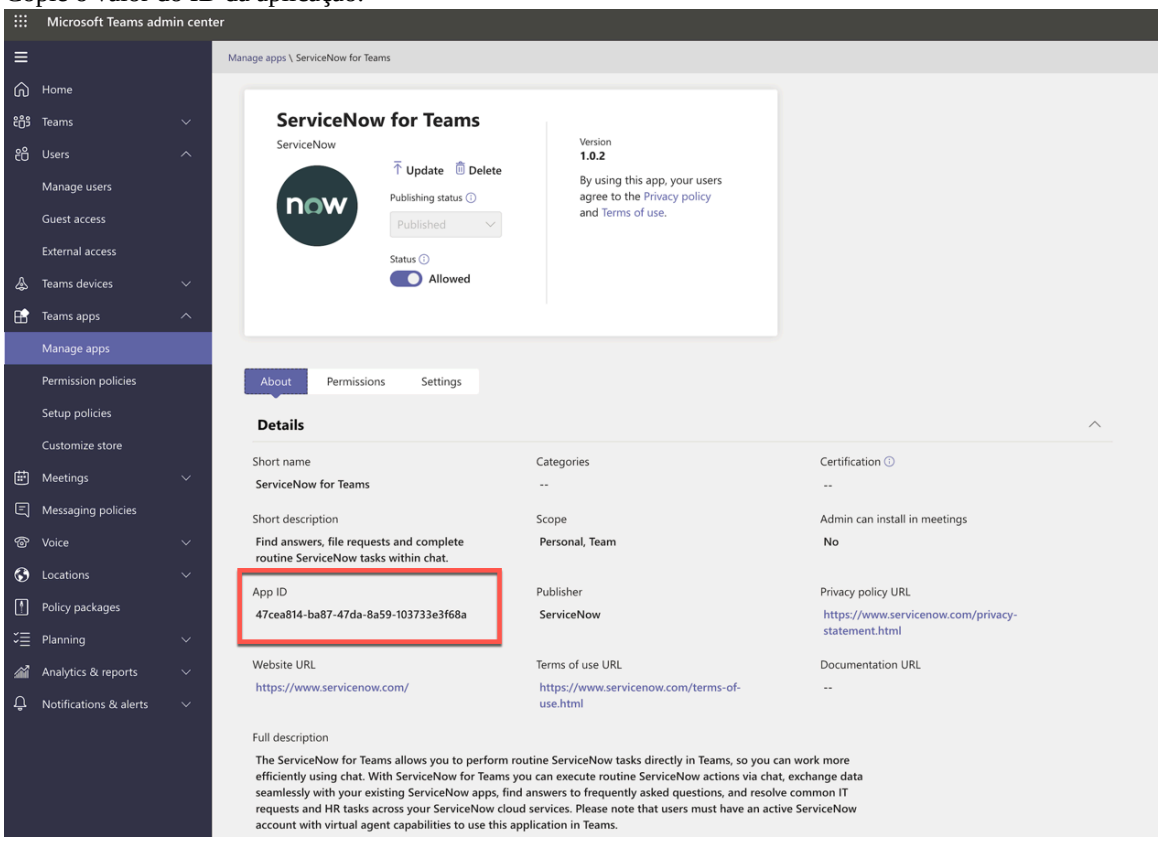
Função necessária: administrador

Tradução automática

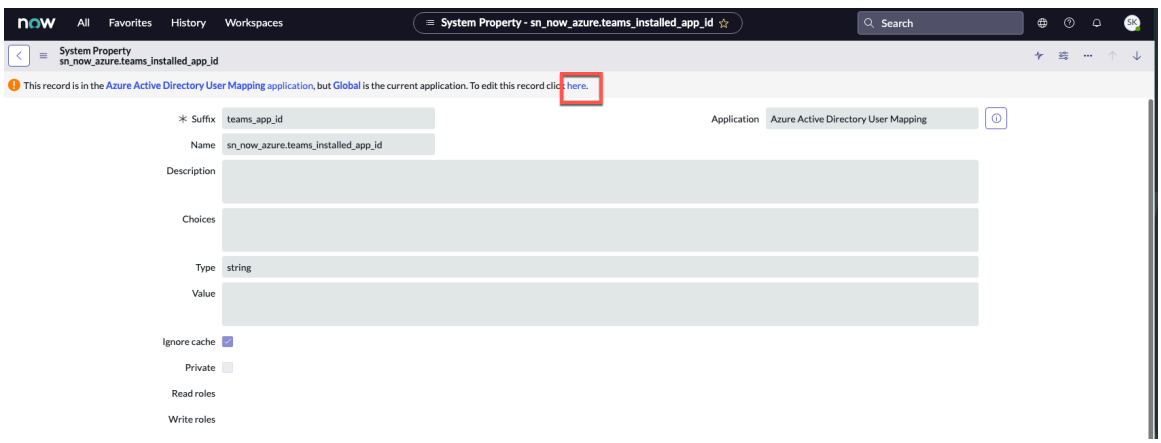
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams central de administração.
2. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps**.
3. Selecione **ServiceNow para equipes** aplicação.
4. Copie o valor do ID da aplicação.



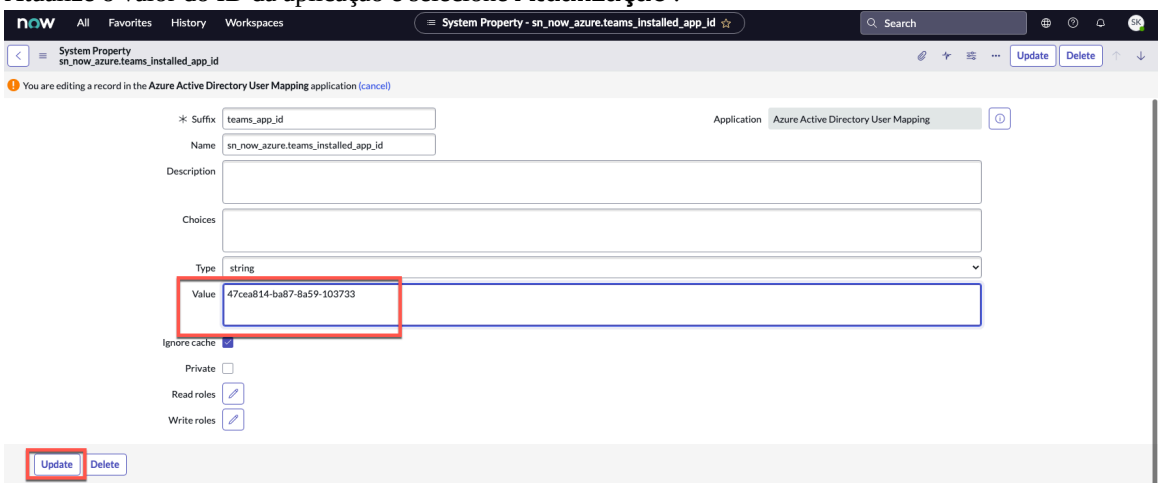
5. Em seu ServiceNow instância, pesquisar `sys_properties.list` .
6. Selecione `sn_now_azure.teams_installed_app_id` propriedade.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Atualize o valor do ID da aplicação e selecione **Atualização** .



Desabilite o. Now Virtual Agent

Desabilite o. Now Virtual Agent para evitar notificações duplicadas de Microsoft Teams ao instalar e integrar ServiceNow para Microsoft Teams com seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Nota: Seus funcionários não verão ou usarão o. Now Virtual Agent aplicação.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow tem dois apps disponíveis para Microsoft Teams:

- Agora Virtual Agent

  Este app exibe Virtual Agent em Microsoft Teams está disponível em Microsoft Teams app desde 2019.

- ServiceNow para Microsoft Teams

  ServiceNow para Microsoft Teamsé um novo app que fornece uma experiência mais ampla ao funcionário, incluindo e expandindo além Virtual Agent, com uma experiência de portal integrada chamada **Central do funcionário** e a capacidade de os agentes entrarem em contato com os funcionários em Microsoft Teams para resolver rapidamente tíquetes em aberto.

Desde o mesmo bot (Virtual Agent) é compartilhado em ambos os aplicativos, bloqueando o. Now Virtual Agent O app também resulta no bloqueio do mesmo ID de bot para ServiceNow para Microsoft Teams aplicação, fazendo o. Virtual Agent inutilizável no ServiceNow para Microsoft Teams aplicação. Para contornar esse problema, é necessário certificar-se de que o. Now Virtual Agent o app está na lista de apps permitidos.

Primeiro, você deve bloquear Now Virtual Agent para que ele pare de aparecer para os funcionários e adicione o aplicativo à lista permitida. Após esta configuração, seus funcionários não verão ou usarão o. Now Virtual Agent, mas poderá usar Virtual Agent em ServiceNow para Microsoft Teams aplicação.

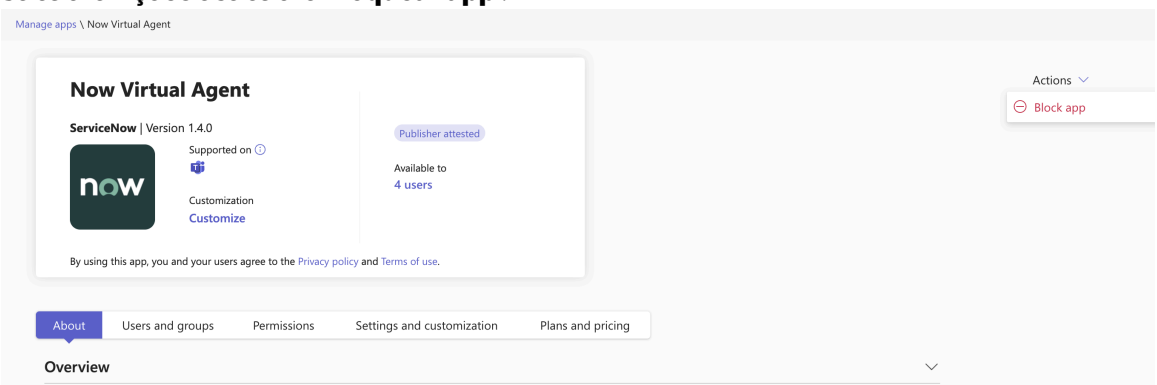
Nota: Pode levar até 24 horas para que as mudanças sejam propagadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams portal do administrador.
2. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps**.
3. No campo de pesquisa, insira `Virtual Agent` .
4. Selecione **Virtual Agent** aplicação.
5. Selecione **Ações** e selecione **Bloquear app** .



Traduza o arquivo de manifesto do Microsoft Teams

ServiceNow para Microsoft Teams Oferece suporte à localização para vários idiomas, usando UTF-8 para caracteres internacionais.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância. Para instalar o plug-in de idioma, consulte Ativar um idioma .

Depois de instalar o plug-in de idioma, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

Acesso ao bate-papo baseado em solicitação para um usuário convidado

O acesso ao bate-papo do app pré-publicado baseado em solicitação permite que um usuário convidado inicie e importe bate-papos em um único ServiceNow® para Microsoft Teams instância.

O compartilhamento de convidado é habilitado por padrão em Microsoft Azure AD e em ServiceNow para Microsoft Teams. Como resultado, os usuários podem convidar convidados para Teams e Sites e compartilhar arquivos com convidados sem precisar solicitar assistência do departamento DE TI.

Os convidados podem executar as seguintes ações:

- Iniciar um bate-papo com pessoas de fora da organização.
- Importe suas conversas de bate-papo com pessoas de fora da organização.

Para obter informações sobre como configurar o acesso para usuários convidados, consulte Acesso de convidado no Microsoft Teams .

A configuração de acesso de convidado é aplicável às tabelas a seguir em ambos IT Service Management integração com Microsoft Teams e. Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams aplicações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

. ServiceNow o administrador do sistema pode estender o acesso de convidado a outras tabelas.

Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado

Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado durante a configuração ServiceNow® para Microsoft Teams configurações de um app pré-publicado.

Antes de Iniciar

Em um cenário de upgrade para um app pré-publicado, após o processo de upgrade, você deve autorizar novamente o bate-papo baseado em solicitação e as aplicações SSO e Notificações de atividade. A reautorização permite seu ServiceNow Instância para fazer chamadas de API Microsoft Azure. Como resultado, ServiceNow para Microsoft Teams O fluxo de trabalho da aplicação está habilitado e seu consentimento para as novas permissões de API está garantido. Para obter mais informações, consulte Conceder permissões ao obrigatório Microsoft Azure aplicações.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conectando o. ServiceNow instância para seu Microsoft Teams O app pré-publicado preenche automaticamente os campos ID do locatário, nome completo do locatário e origem no formulário Configuração do bate-papo do usuário convidado do Teams. Se você quiser conceder acesso de usuário convidado, habilite o acesso de convidado no formulário Configuração do bate-papo do usuário convidado do Teams.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do bate-papo do usuário convidado do Teams

Campo	Descrição
ID de locatário	Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado. ID do diretório (locatário) na página de visão geral da aplicação no Microsoft Azure o portal atualiza os detalhes no ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome completo do locatário	Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado. Nome de domínio completo do locatário ou host. Por exemplo, account1.onmicrosoft.com.
Ativar acesso de convidado	Opção para habilitar o token de Credenciais do cliente para buscar detalhes do tipo de usuário. Se você não marcar esta caixa de seleção, ocorrerá um erro quando o convidado tentar iniciar ou importar um Microsoft Teams bate-papo. **Nota:** Quando o acesso de convidado está habilitado, o valor sn_tcm_collab_hook.ms_teams_Chat_App_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure. Quando o acesso de convidado está inativo, o valor sn_tcm_collab_hook.ms_teams_Chat_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure.
Domínios de convidado permitidos	Os domínios de usuário convidado em que os convidados podem iniciar ou importar um bate-papo. Somente os locatários nesses domínios podem iniciar ou importar um bate-papo. Listar vários nomes de domínio convidado como valores separados por vírgulas.
Origem	Preenchido automaticamente durante a instalação do app pré-publicado. Este campo está associado ao módulo Conexões de locatário.

3. Selecione **Enviar**.

Resultado
Convidados que pertencem aos domínios convidados selecionados agora podem iniciar ou importar bate-papos.

Tradução automática

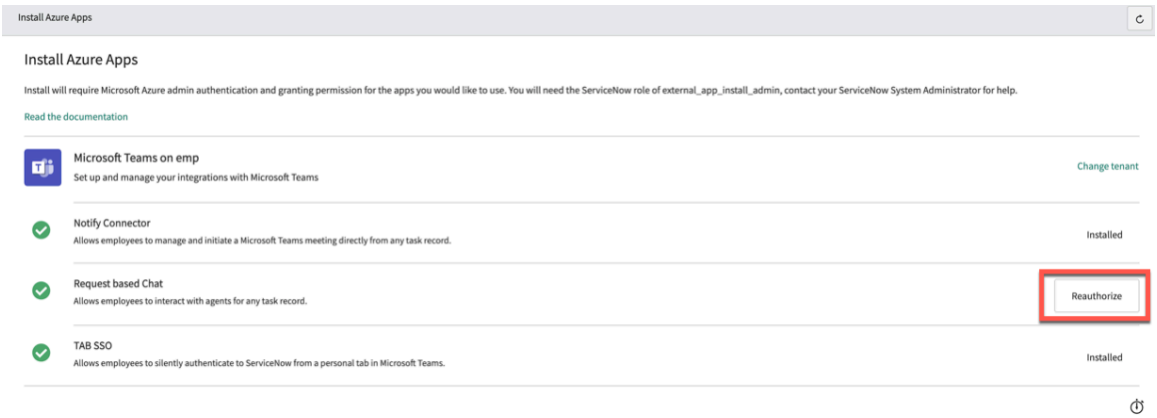
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador de presença do usuário

O indicador de presença do usuário ajuda os agentes a saber o status dos usuários no *Microsoft Teams*antes que o agente possa iniciar um bate-papo usando *Microsoft Teams*.

Por padrão, os agentes podem exibir o status dos usuários quando iniciam o modal Iniciar bate-papo na instância da ServiceNow.

Ao atualizar a aplicação, você deve autorizar novamente o. **Bate-papo baseado em solicitação** de **Instale os aplicativos do Azure** página. Para obter mais informações sobre como instalar os aplicativos do Azure, consulte Conceder permissões ao obrigatório Microsoft Azure aplicações.



O sistema leva 60 minutos para exibir o status de presença do usuário no modal Iniciar bate-papo para o primeiro uso quando você faz upgrade para *IT Service Management*integração com *Microsoft Teams*Aplicações v2.5.0 ou Serviços de colaboração v3.5.

O status do usuário de *Microsoft Teams*É mapeado para a instância da ServiceNow conforme descrito na tabela.

Mapeamento de status do usuário

Status do usuário no Microsoft Teams	Status mostrado no modal Iniciar bate-papo
"Disponível", "Disponível"	disponível
"Ocupado", "BusyIdle", "DoNotDisturb"	ocupado
"Offline", "PresenceUnknown"	offline
"Ausente", "BeRightBack"	ausente

O status de presença do usuário é armazenado em cache por 180 segundos, o que implica se um usuário está "on-line" em *Microsoft Teams*, O modal Iniciar bate-papo exibe o status do usuário como "on-line" até 180 segundos. Se o status do usuário for Modificado, o sistema buscará o status do usuário após o intervalo de 180 segundos e atualizará o status no modal Iniciar bate-papo.

O intervalo de tempo para armazenar o status do usuário em cache é configurável por uma propriedade do sistema sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration . Você pode modificar o intervalo de tempo para manter o status de presença do usuário. Para obter mais informações, consulte Configure a duração do cache para o status de presença do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a duração do cache para o status de presença do usuário

Você pode modificar a propriedade do sistema para configurar a duração do cache para manter o status de presença do usuário do *Microsoft Teams*usuário.

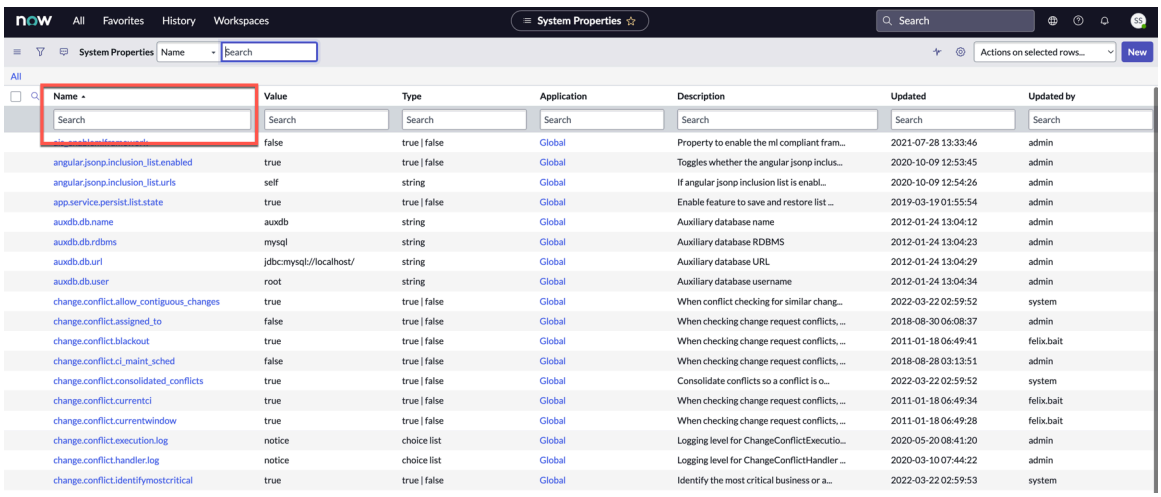
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

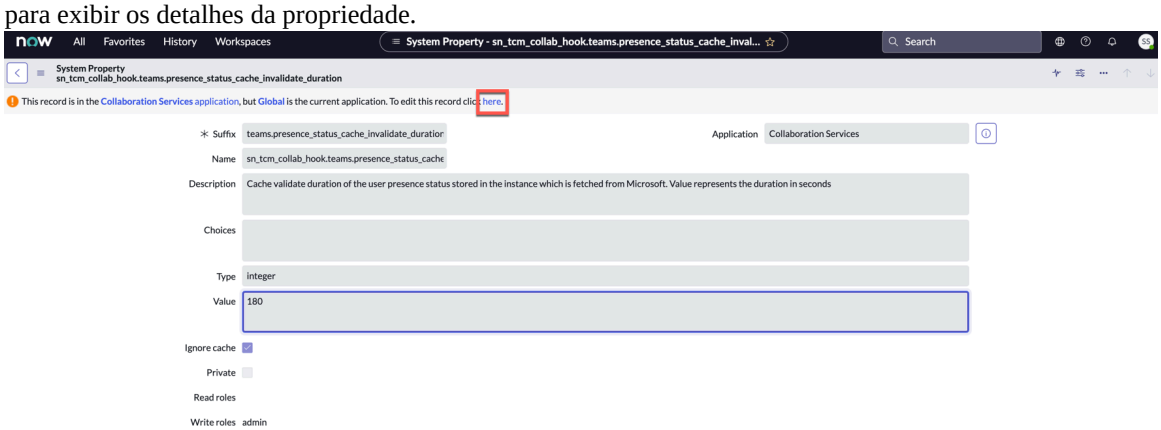
Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list e pressione **Insira** .

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.



2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade do sistema sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration e clique na propriedade para exibir os detalhes da propriedade.



3. Clique aqui para editar os detalhes da propriedade.
4. Defina a duração do cache em segundos para manter o status de presença do usuário no **Valor** campo.
5. Clique em **Atualizar**.

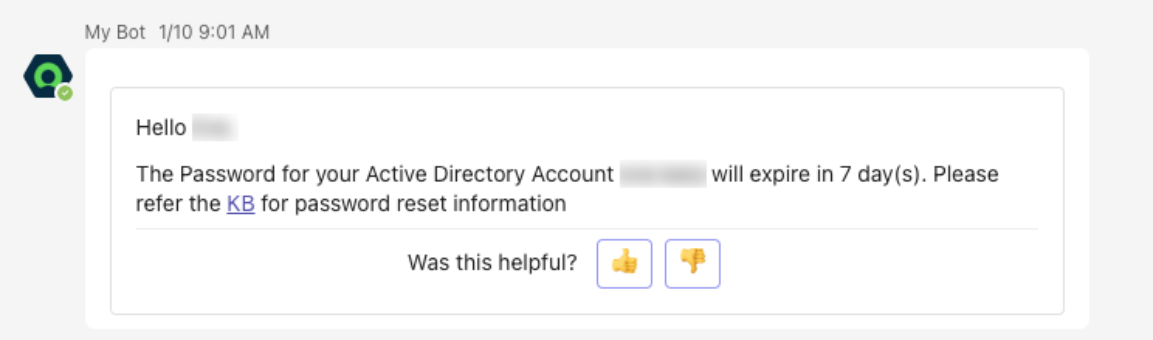
Envio de notificações para funcionários usando Microsoft Teams

Integrar Microsoft Teams com Central do funcionário para permitir que os gerentes de conteúdo enviem notificações aos funcionários por meio de Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar mensagens em Microsoft Teams para orientar a ação do funcionário, como ler um artigo, assistir a um vídeo ou executar uma tarefa.



. Central do funcionário contém dois recursos que os gerentes de conteúdo podem usar para enviar comunicações aos funcionários:

Criando comunicações do funcionário

Publicação de conteúdo fornece um fluxo de trabalho para criar e publicar comunicações do funcionário.

Experiências de conteúdo

Experiências de conteúdo fornece uma configuração de publicação robusta que controla a disponibilidade, a duração e o público do conteúdo.

Integração do Microsoft Teams com o Central do funcionário

Você deve ter os seguintes plug-ins instalados em seu ambiente:

- Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro]
- IT Service Management para Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
- Integração conversacional com o Microsoft Teams [sn_va_teams]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]

Configurar um Microsoft Teams notificação

1. Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams
2. (Opcional) Traduza o conteúdo da notificação
3. Publique o conteúdo:
   - Uso **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento** para disponibilizar o conteúdo para os funcionários: Entrega programada de Microsoft Teams conteúdo da notificação
   - Para incluir o conteúdo em uma campanha multicanal de várias fases, use **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**: Criar Microsoft Teams Conteúdo da notificação com o Construtor de experiência de conteúdo

Enviar notificações automáticas de campanha em Microsoft Teams

Enviar notificações de campanha automaticamente em Microsoft Teams para melhor colaboração e comunicação eficiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Após o processo de upgrade para uma configuração de app pré-publicada, você deve autorizar novamente o SSO e a aplicação Notificações de atividade para habilitar seu ServiceNow Instância para fazer chamadas de API Microsoft Azure. ServiceNow para Microsoft Teams O fluxo de trabalho da aplicação é habilitado e seu consentimento para as novas permissões de API é garantido. Para obter mais informações, consulte Conceder permissões ao obrigatório Microsoft Azure aplicações.

Um arquivo de manifesto para habilitar a exibição de notificação de campanha em *`Microsoft Teams`*deve existir.

Se estiver configurado Central do funcionário A versão for v.24 ou superior, a guia Central do funcionário estará presente por padrão em seu *`Microsoft Teams`*aplicação. . Central do funcionário a versão é anterior à v.24, você deve atualizar o valor do portal no `sn_now_teams.portal.sufixo` propriedade para `esc` . Este valor habilita a Central do funcionário em sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os detalhes em **Informações genéricas** seção.
   Selecione **Enviar** e selecione **Próximo** .
4. Preencha os detalhes em **Configurar o Virtual Agent** e selecione **Próximo** .
5. Em **Guia Configurar** verifique isso **Habilitar feed de atividades** selecionado e selecione **Próximo** .

   > **Nota:** Se você estiver modificando um arquivo de manifesto do sistema de base, selecione **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.

6. Verifique os detalhes em **Pronto** e selecione **Download do manifesto** .
   O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.
7. Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados. Para obter mais informações sobre como carregar um arquivo de manifesto, consulte Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Crie um Microsoft Teams campanha com publicação de conteúdo

Crie e distribua o. Microsoft Teams campanhas que usam publicação direta de conteúdo se você tiver a função de administrador.

Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams

Crie notificações para enviar mensagens diretamente para seus funcionários por meio de campanhas em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

- Instale os plug-ins necessários:
  - Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro]
  - IT Service Management para Microsoft 365 [sn_now_teams_it]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
- Integração conversacional com o Microsoft Teams [sn_va_teams]
- Publicação de conteúdo [sn_cd]
- Experiências de conteúdo [sn_ca]

- Função necessária: sn_cd.campaign_manager
- Uma notificação do Microsoft Teams inclui um link Crie um vídeo, URL ou link de tarefa pendente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Use um registro de conteúdo existente ou crie uma notificação.

Origem do registro	Ação
Registro de conteúdo existente	Selecione o registro de conteúdo na lista.
Novo conteúdo	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione **Notificação** em **Selecione a Plataforma** coluna. **c.** Selecione **Microsoft Teams** . **d.** Selecione **Continuar**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo da notificação

Campo	Descrição
Título	Título da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora possa ser idêntico. O valor padrão é o nome do app fornecido no arquivo de manifesto. O valor é anexado com a frase "publicou uma nova campanha".
Assunto	Assunto da notificação, semelhante à linha de assunto em um e-mail.
Descrição	Breve descrição da notificação.
Central do funcionário URL	. Central do funcionário URL para a qual a notificação direciona o usuário.
Tipo de conteúdo	Opção para selecionar o tipo de notificação que você deseja enviar. Este campo é definido automaticamente como Microsoft Teams.
Ativo	Opção para indicar que a notificação está ativa e disponível.

4. Salve as configurações e retorne à lista de conteúdo.
   - Para salvar novo conteúdo e configurações, selecione **Enviar** .
   - Para salvar as configurações de conteúdo existentes, selecione **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Entrega programada de Microsoft Teams conteúdo da notificação.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criando campanhas

Entrega programada de Microsoft Teams conteúdo da notificação

Publicar notificações em Microsoft Teams canais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento**.
2. Selecione o conteúdo a ser programado.
3. Na lista relacionada Conteúdo da programação, selecione **Novo** .
4. No formulário Conteúdo da programação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de conteúdo de programação para Microsoft Teams notificações.
5. Selecione **Enviar**.

Formulário de conteúdo de programação para Microsoft Teams notificações

Preencha o formulário Conteúdo de programação para programar a publicação de notificações em Microsoft Teams canais.

Formulário Conteúdo de programação

Campo	Descrição
Conteúdo	Conteúdo ou informações que você deseja disponibilizar para os funcionários.
Título	Nome do registro de conteúdo da programação. Este campo é definido automaticamente com o nome do seu conteúdo selecionado em **Conteúdo** campo.
Ativo	Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.
Adicionar usuários	Opção para indicar que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo. Selecionar esta opção limpa os valores em **Público** campo.
Público	Nomes dos usuários da lista que você deseja ver o conteúdo.
Aprovadores	Nomes dos usuários para aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado publicamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo de programação

Campo	Descrição
	Nota: Este campo pode conter somente usuários com a função Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver].
Quando processar	Data e hora em que você deseja que o conteúdo seja enviado, criado ou publicado.
Status do conteúdo	O status do conteúdo pendente. • Pendente: Os trabalhos agendados de Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo. • Programado: O conteúdo está programado e enfileirado para ser processado. • Máximo excedido: O conteúdo programado excedeu o tempo permitido. O valor máximo é configurado em *sn_cd.todo.max_run_time*propriedade. • Erro: Ocorreu um erro ao programar ou publicar o conteúdo.
Concluído em	A data e a hora em que o trabalho agendado Publicação de conteúdo: Criar tarefas pendentes foi concluído.

Suporte à tradução para Microsoft Teams campanhas de notificação

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização para ServiceNow idiomas compatíveis em campanhas.

ServiceNow traduz o conteúdo da campanha para o idioma específico do usuário definido em seu ServiceNow instância. Se você não tiver definido um idioma específico do usuário, o Microsoft Teams a aplicação entrega conteúdo da campanha no idioma global padrão definido em seu sistema.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância para usar este recurso. Para obter mais informações sobre plug-ins e como instalar o plug-in de idioma para ServiceNow idiomas compatíveis, consulte Ativar um idioma .

Para obter mais informações sobre configurações de idioma para uma instância, consulte Defina o idioma padrão para uma instância e. Idioma específico do usuário .

Para obter mais informações sobre como criar campanhas, consulte Crie um Microsoft Teams campanha com publicação de conteúdo e. Criar Microsoft Teams Campanhas com o Construtor de experiência de conteúdo.

Para obter mais informações sobre como programar e executar um trabalho, consulte Trabalhos agendados .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Título** , **Assunto** e **Descrição** Os rótulos de campo no formulário Conteúdo da notificação são traduzidos. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams.

Criar Microsoft Teams Campanhas com o Construtor de experiência de conteúdo

Se você tiver a função de administrador, poderá criar campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo para distribuir conteúdo aos funcionários.

Para obter informações sobre campanhas e pacotes e fases de campanha, consulte Criando campanhas.

Criar Microsoft Teams Conteúdo da notificação com o Construtor de experiência de conteúdo

Crie ou coloque o conteúdo da notificação em um pacote ou fase para um Microsoft Teams Campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Campanha, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de campanha no Construtor de experiência de conteúdo.
4. Clique em **Salvar** permanecer na página da campanha.
   Clicando **Enviar** retorna você à lista de campanhas.

O que Fazer Depois

Clique em **Próximo** ou **Programação de conteúdo** para adicionar fases e conteúdo à campanha: Criar Microsoft Teams Fases da campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

Formulário de campanha no Construtor de experiência de conteúdo

Formulário de campanha a ser criado Microsoft Teams Conteúdo da notificação usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Formulário de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	Estado da campanha. • Rascunho: A campanha está no processo de criação. Quando conteúdo e pacotes são anexados à campanha, o. **Publicar** aparece no cabeçalho do formulário. • Publicado: Ativa todo o conteúdo de um público. • Edição: A campanha está sendo editada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de campanha

Campo	Descrição
Público	Nomes dos usuários da lista que você deseja ver o conteúdo.
Aprovadores	Usuário responsável pela aprovação da campanha.
Hora de início	Data e hora em que a campanha deve ser iniciada.
Hora de término	Data e hora em que a campanha deve terminar
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha. Se a caixa estiver desmarcada, o *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*o trabalho agendado é executado uma vez, após o qual o público-alvo nunca é reavaliado ou alterado. Opção para exibir o. **Reavalie a frequência** para que você possa definir com que frequência deseja *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*trabalho agendado para execução. Quando sua campanha é reavaliada, os usuários dependentes dos critérios de público atuais são removidos ou adicionados.
Frequência de reavaliação	Frequência, em dias, que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*o trabalho agendado é executado com base no valor inserido aqui. Este campo aparecerá somente se **Reavalie a campanha** a caixa de seleção está marcada. Este valor de campo substitui o valor padrão (7 dias) definido em **Reavaliação da campanha** Na propriedade do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo .
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.

Criar Microsoft Teams Fases da campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

Use o Construtor de experiência de campanha para criar fases para sua campanha. O construtor de campanhas fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre campanhas e pacotes e fases de campanha, consulte Criando campanhas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha.
3. Na lista relacionada Pacotes de campanha, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome do pacote de campanha.
Campanha	Opção para escolher uma campanha associada ao pacote de campanha.
Tipo de gatilho	Opção para escolher um tipo de gatilho que determina como o pacote de campanha começa ou termina. Para saber mais sobre gatilhos, consulte Gatilhos de pacote de campanha
Início do gatilho de deslocamento	Permite mover a data de término para frente ou para trás a partir do valor em **Tipo de gatilho** campo.
Especificar término	Indica se você deseja que o pacote de campanha tenha um fim específico
Descrição	Breve descrição do pacote de campanha.

5. Selecione **Enviar**.
6. Na lista relacionada Conteúdo da campanha, selecione **Novo** .
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Conteúdo	Descrição do registro de conteúdo.
Pacote da campanha	O pacote de campanha a ser associado ao conteúdo.
Título	Título do conteúdo da campanha. Este valor é atualizado automaticamente de acordo com o valor no campo Conteúdo.
Ativo	Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.
Descrição	Breve descrição sobre o pacote de campanha.

8. Selecione **Enviar**.
9. No formulário Campanha, selecione **Publicar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A campanha é entregue aos funcionários de acordo com a linha do tempo do trabalho agendado.

Configuração para integrar aplicações pré-publicadas com o Microsoft Teams para Agent Experience

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams ambiente de app pré-publicado.

Integre o aplicativo pré-publicado do Conector Notify ao Microsoft Teams

Configure o Conector do Notify para Microsoft Teams usando o aplicativo pré-publicado. Você pode usar os aplicativos do Microsoft Azure em vez de criar um aplicativo do Microsoft Azure separado para a integração.

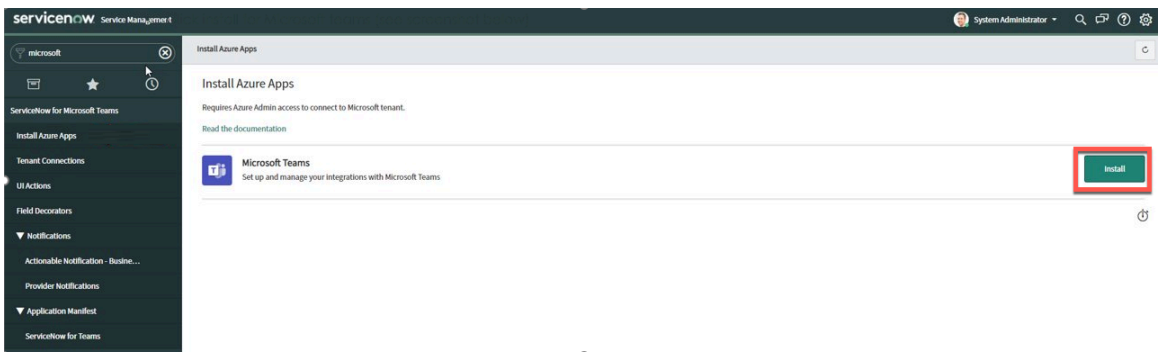
Conecte a instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams

Conecte sua instância da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams para permitir que os usuários criem suas solicitações no Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador externo (external_app_install_admin)

Procedimento

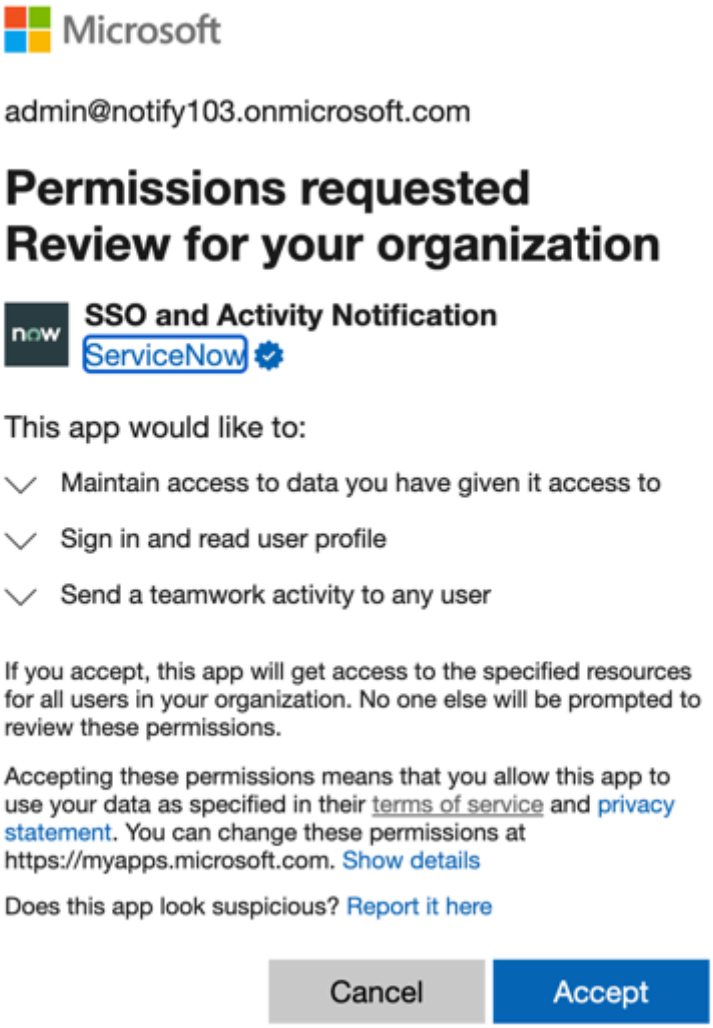
1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.
2. Clique em **Conecte** Para instalar o Microsoft Teams em sua instância.



3. Selecione **Consentimento em nome da sua organização** opção para fornecer o consentimento para todos os seus usuários e clique em **Aceitar** botão para fornecer o consentimento do administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



SSO e Notificação de atividade é um dos aplicativos para verificar os usuários e conectar o locatário da Microsoft à instância da ServiceNow. Forneça os detalhes do locatário da Microsoft desejado para se conectar à instância da ServiceNow.

Selecione **Consentimento em nome da sua organização** opção para fornecer o consentimento para todos os seus usuários.

Nota: Todos os usuários também devem aceitar as permissões, não aceitar as permissões resulta em não ser possível usar as integrações da ServiceNow com o Microsoft Teams.

Autorize os aplicativos do Azure pré-publicados para conceder as permissões necessárias

Autorize os aplicativos pré-publicados para permitir que a ServiceNow faça chamadas de API para a Microsoft para habilitar cada um dos fluxos de trabalho da aplicação ServiceNow para equipes.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador externo (external_app_install_admin)

Tradução automática

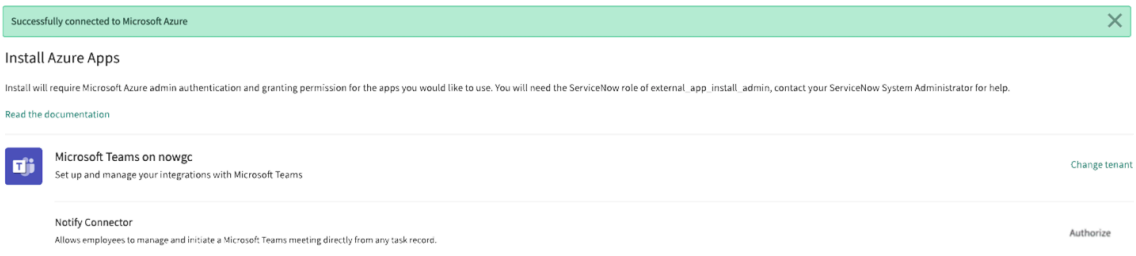
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para conectar sua instância da ServiceNow ao locatário do M365 e autorizar apps, o usuário deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador da aplicação no M365. O administrador de aplicações é uma função orientada pela Microsoft. Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções internas do Azure AD .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.

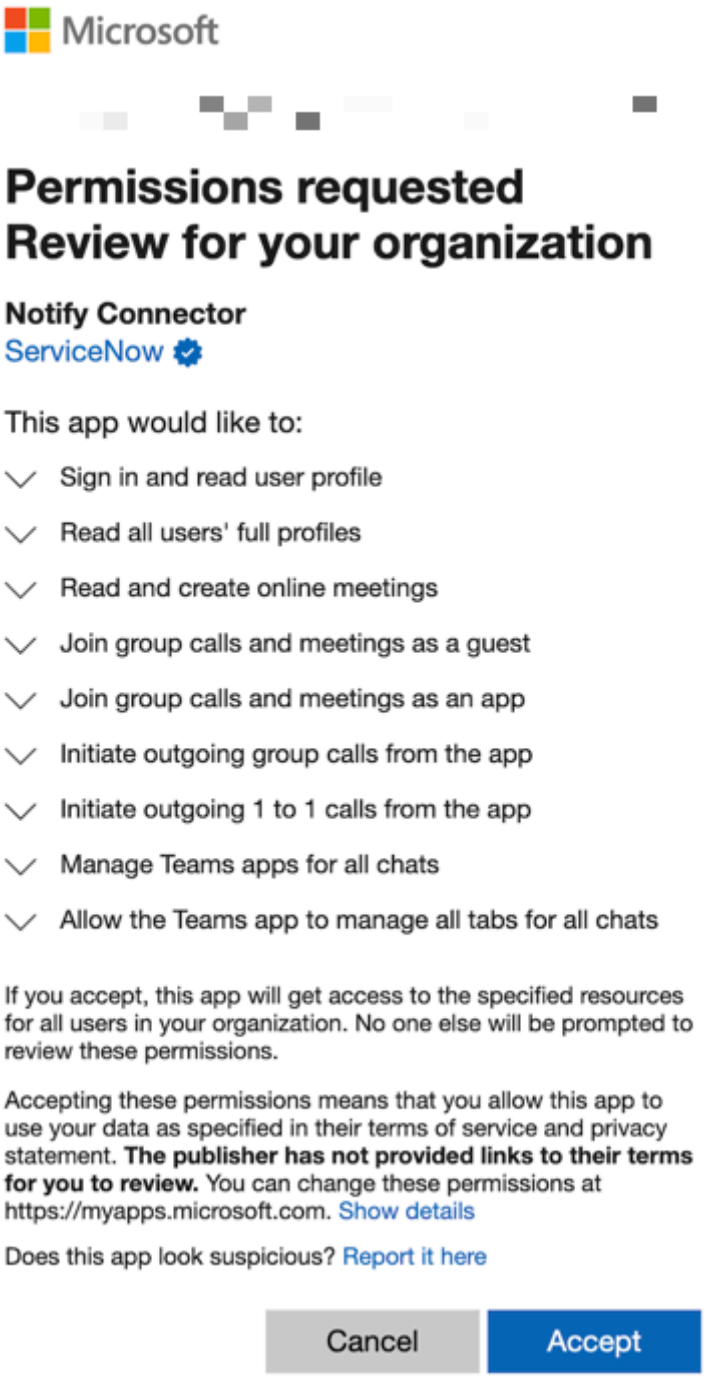


2. Clique em **Autorizar** Para o Conector do Notify.
3. Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar** .

> **Nota:** Permissões adicionais, como "Gerenciar apps do Teams para todos os bate-papos" e "Permitir que o app do Teams gerencie todas as guias de todos os bate-papos", são necessárias para criar um app para extensibilidade de reunião e para criar uma nova guia para uma reunião de incidente grave a partir do workbench de incidente grave no Microsoft Teams.

Tradução automática

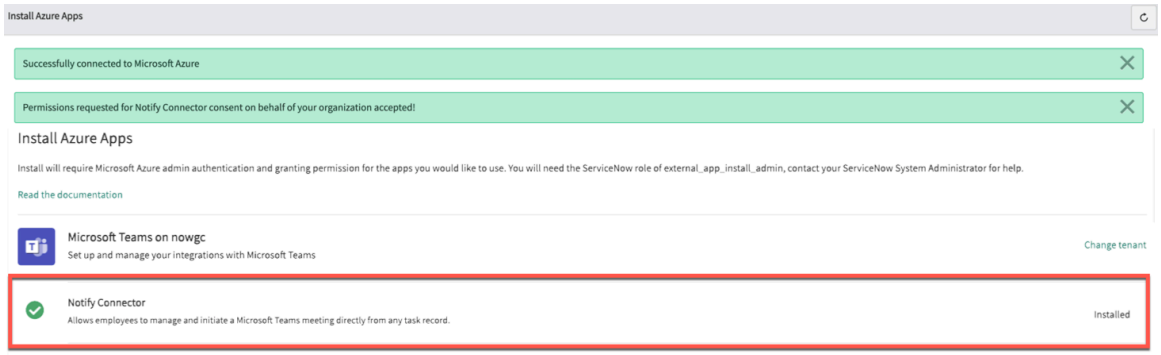
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Após a autorização bem-sucedida, o app é mostrado como **Instalado** .



Crie um usuário de serviço do qual fazer chamadas Microsoft Teams

Configurar o Conector do Notify para Microsoft Teams Em seu ambiente, criando um usuário de Serviço para ter uma experiência de chamada em conferência contínua no Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Você deve criar uma função de usuário de serviço, que poderá iniciar reuniões on-line em nome dos usuários.

Procedimento

1. Faça login em Portal do Microsoft Azure .
2. Crie um usuário de serviço.
   a. Navegar até **Serviços do Azure** > **Usuário**.
   b. Selecione **Novo usuário**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Novo usuário

Campo	Descrição
Nome de usuário	Opção para fornecer o nome de usuário do usuário.
Nome	Opção para fornecer o nome do usuário.

   d. Selecione **Criar**.
   e. Selecione o usuário criado para exibir os detalhes.

Nota: Certifique-se de que o Usuário do Serviço tenha a licença/assinatura necessária e um local de uso válido definido para fazer chamadas em conferência Microsoft Teams.

3. Execute o comando PowerShell no Terminal no macOS ou no Prompt de comando no sistema operacional Windows.

Tradução automática

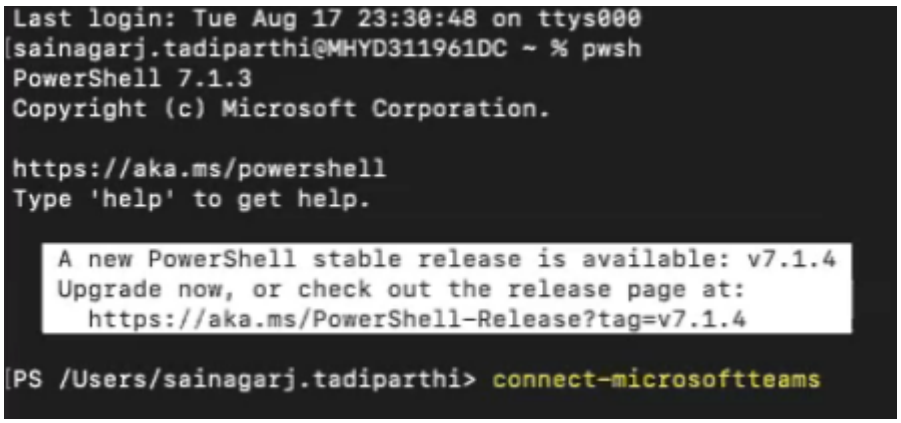
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Digite o comando `pwsh` e pressione **Insira** .

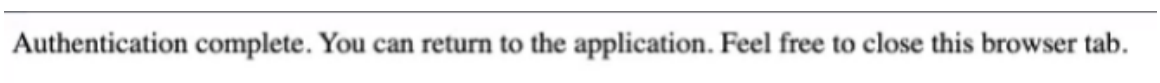
b. Conecte seu locatário da Microsoft ao PowerShell.

c. Execute o seguinte comando no PowerShell.

```
connect-microsoftteams
```



Após a conexão bem-sucedida, uma mensagem de confirmação será exibida no navegador.



O PowerShell também exibirá os detalhes do locatário.



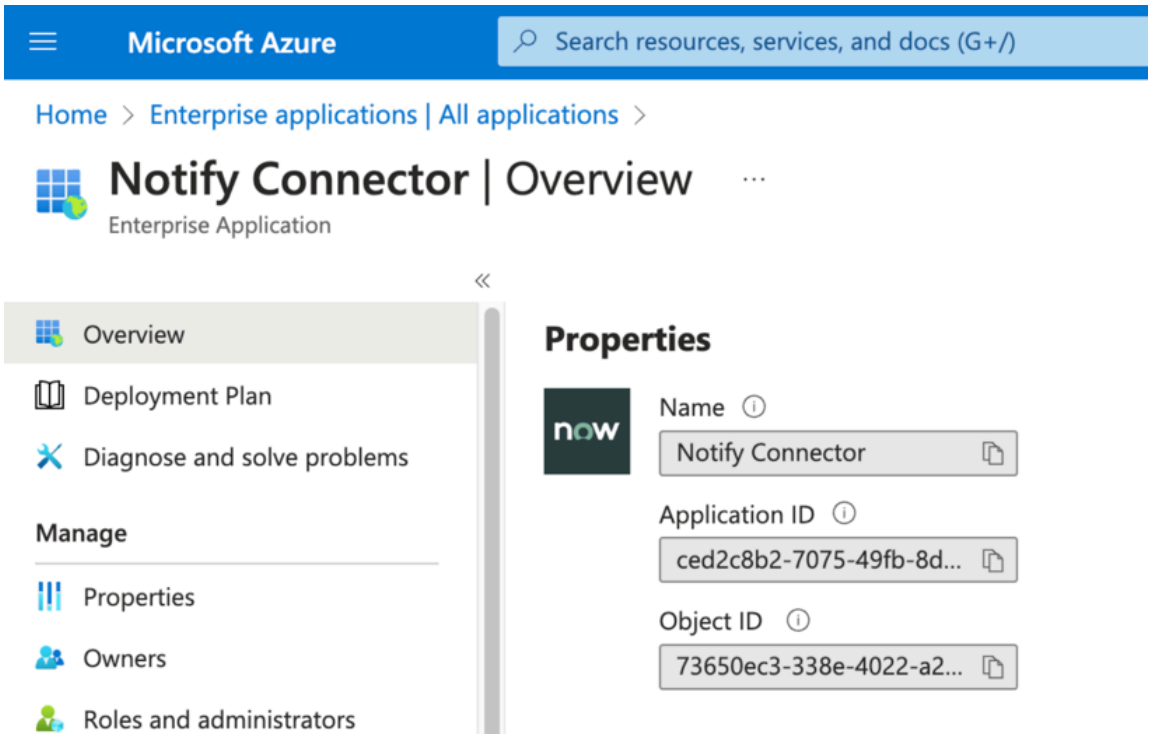
4. Execute a Política de acesso à aplicação no PowerShell.
Para obter mais informações sobre a política de acesso a aplicações, consulte Configure o acesso da aplicação a reuniões on-line .

Execute o seguinte comando no PowerShell.

Use o ID da aplicação `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` Para conceder permissão ao app Conector Notify. Você pode encontrar o ID da aplicação no portal do Microsoft Azure no caminho: **Página inicial** > **Aplicações empresariais** > **Todas as aplicações**. Selecione o app criado para o Notify Connector para Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"



Ao conceder as permissões com êxito, os detalhes são exibidos no PowerShell.



5. Execute a política de permissão do usuário no PowerShell.

   a. Vá para Portal do Microsoft Azure .

   b. Navegar até **Página inicial** > **Usuários**.

   c. Selecione o usuário criado.

   d. Copie o. **ID do objeto** do usuário para o bloco de anotações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Execute o comando de política do usuário no PowerShell com policyname igual ao criado na etapa anterior.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

Você deve fornecer seu ID de usuário em **UserAzureID** E execute o comando no PowerShell.

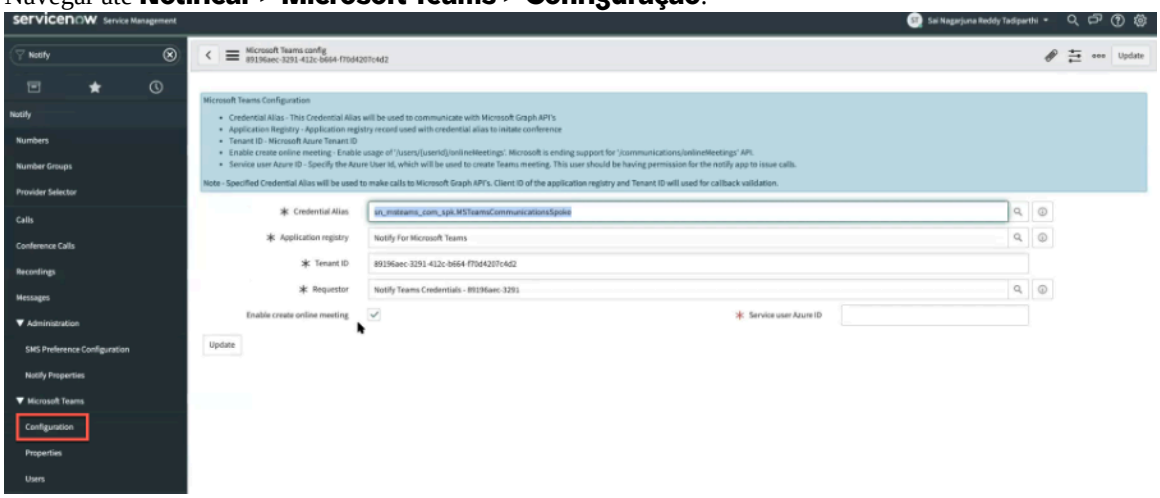
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Configure Microsoft Teams.

a. Abra sua instância da ServiceNow.

b. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.



c. Cole o. **ID do objeto** do usuário em **Azure ID do usuário do serviço** campo.

Se você realizou um upgrade para o Notify Connector para Microsoft Teams, você deve habilitar manualmente o. **Habilitar a opção Criar reunião online** . Você pode atualizar o valor no campo ID do Azure do usuário do serviço.

d. Selecione **Atualizar**.

Integre o aplicativo pré-publicado Extensões de reunião com o Microsoft Teams

Configure as Extensões de reunião do Microsoft Teams usando o aplicativo pré-publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notify Connector para Microsoft Teams é o pré-requisito para o funcionamento do app Extensões de reunião. Portanto, certifique-se de concluir a configuração de integração relacionada ao Conector do Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integre o aplicativo pré-publicado do Conector Notify ao Microsoft Teams.

Autorize SSO pré-publicados e aplicações do Azure de notificação de atividade para conceder as permissões necessárias

Autorize os apps SSO pré-publicados e Notificação de atividade para habilitar ServiceNow® Para fazer chamadas de API a partir de uma guia pessoal no Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador externo (external_app_install_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para conectar seu ServiceNow instância para seu Microsoft 365 Locatário e para autorizar apps, o usuário deve ter a função external_app_install_admin e a função de administrador da aplicação em Microsoft 365. O administrador da aplicação é um Microsoft função orientada, para obter mais informações sobre funções, consulte Funções internas do Azure AD .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Instale os aplicativos do Azure**.
2. Selecione **Autorizar** Para SSO e Notificação de atividade.
3. Forneça o consentimento do administrador selecionando **Aceitar** .

> **Nota:** Permissões adicionais, como "Gerenciar apps do Teams para todos os bate-papos" e "Permitir que o app do Teams gerencie todas as guias de todos os bate-papos", são necessárias para criar um app para extensibilidade de reunião e para criar uma nova guia para uma reunião de incidente grave a partir do workbench de incidente grave em Microsoft Teams.

Após a autorização bem-sucedida, o status do app é exibido como Instalado.

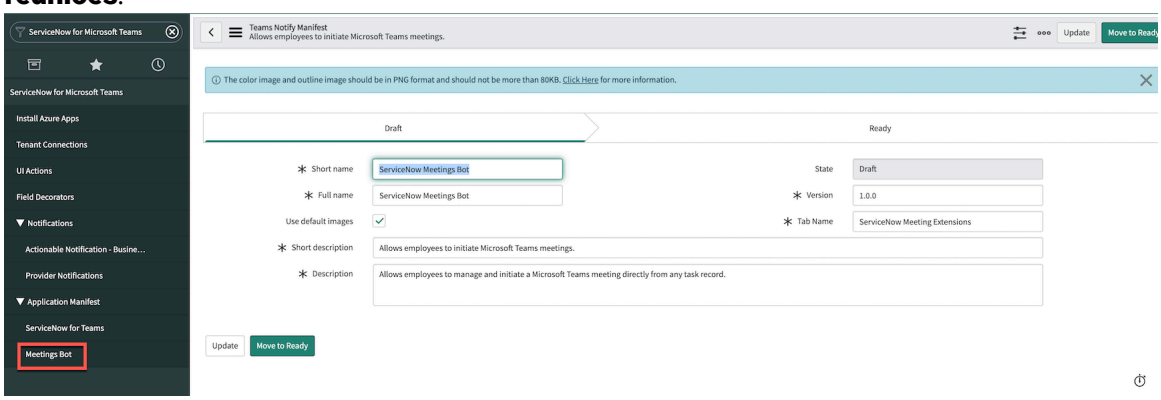
Download do arquivo de manifesto

Baixe o arquivo de manifesto do Conector do Notify para Microsoft Teams da sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: External_app_install_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **Bot de reuniões**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de instalar o app pré-publicado da ServiceNow for Teams, as entradas de ID do cliente e ID do app não serão exibidas na tela de manifesto.

2. No formulário, preencha os campos.

Manifesto do Conector do Notify para Microsoft Teams

Campo	Descrição
Nome curto	Nome curto do bot de reuniões.
Estado	Estado do arquivo de manifesto.
Nome completo	Nome completo do bot de reuniões.
Versão	Versão do bot de reuniões.
Usar imagens padrão	Opção para usar imagens padrão para o bot de reuniões. **Nota:** Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones da aplicação e. ícones de esquema de manifesto . Você pode carregar uma imagem para **Imagem colorida** e. **Imagem de contorno** opções.
Descrição resumida	Descrição resumida do arquivo de manifesto.
Descrição	Descrição detalhada do arquivo de manifesto.

3. Selecione **Mover para Pronto** .
4. Selecione **Baixar manifesto**.

O arquivo de manifesto é baixado em seu sistema.

Configurando o Conector do Notify para Microsoft Teams aplicação em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto em Microsoft Teams Cliente ou Central de administração para usar o Conector do Notify Microsoft Teams aplicação.

Você pode carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams usando um dos procedimentos a seguir.

- Configurar o Conector do Notify para Microsoft Teams aplicação em Microsoft Teams
- Configurar o Conector do Notify para Microsoft Teams aplicação em Microsoft Teams

Configurar o Conector do Notify para Microsoft Teams aplicação em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto em Microsoft Teams Cliente para o qual usar o Conector do Notify Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: External_app_install_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Inicie a aplicação Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Gerencie seus apps** > **Carregar um app**.
3. Carregue o arquivo de manifesto no cliente Microsoft Teams usando um dos procedimentos a seguir.
   - Selecione **Carregue um app para o catálogo de apps da sua organização** se você for um administrador.
   - Selecione **Envie um app para sua organização** Se você não for um administrador e for aprovado por um administrador do Microsoft Teams.
     a. PESQUISE, selecione e abra o arquivo de manifesto do app baixado. Uma confirmação do envio da solicitação para o administrador é exibida.
     b. Faça login no Portal do administrador do Microsoft Teams Como administrador do Microsoft Teams.
     c. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps**.
     d. PESQUISE o app por nome e selecione para abrir. O status padrão do app é Bloqueado.
     e. Selecione **Publicar** e selecione **Publicar** Em Publicar seu app personalizado? página pop-up. O status do app é alterado para Permitido.

   Pode levar algum tempo para que o aplicativo carregado apareça na Central de administração do Microsoft Teams.

Resultado

. **Bot de reuniões da ServiceNow** O cartão aparece no Microsoft Teams.

Configurar o Conector do Notify para Microsoft Teams aplicação em Microsoft Teams

Configure o arquivo de manifesto em Microsoft Teams Central de administração para usar o Conector do Notify Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: External_app_install_admin, admin

Procedimento

1. Faça login em Portal do administrador do Microsoft Teams .
2. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps** > **Carregar novo app** > **Carregar**.
3. PESQUISE, selecione e abra (na caixa de diálogo Carregar um app personalizado) o arquivo de manifesto que você baixou.

Resultado

. **Bot de reuniões da ServiceNow** O cartão aparece no Microsoft Teams.

Mapeie o ID do app Extensões de reunião da ServiceNow na ServiceNow

Mapeie o ID do app Extensões de reunião da ServiceNow em sua instância da ServiceNow para adicionar automaticamente a guia de extensões de reunião no Microsoft Teams para uma chamada em conferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do Microsoft Teams

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Copie o ID da aplicação de extensões de reunião.
   a. Faça login em Portal do administrador do Microsoft Teams .
   b. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps**.
   c. PESQUISE e selecione **Bot de reunião da ServiceNow** .
   d. Selecione **Bot de reunião da ServiceNow** .
   e. Copie o ID da aplicação em um bloco de anotações.

      Nota: Certifique-se de copiar o valor de **ID da aplicação** e não **ID da aplicação externa** .

      Isso **ID da aplicação** Deve ser atualizado em Propriedades do sistema na instância da ServiceNow.

2. Cole o ID da aplicação de extensões de reunião.
   a. Faça login na instância da ServiceNow.
   b. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.
   c. Atualize o. **ID da aplicação do app Equipes de extensibilidade da reunião** Campo com o ID da aplicação acima.
   d. Clique em **Salvar**.

      Nota: Faça login no Portal do Microsoft Teams em **Aplicações** , pesquise e abra **Bot de reuniões da ServiceNow** Pelo menos uma vez para o app Extensões de reunião funcionar.

   O app Extensões de reunião está configurado.

O que Fazer Depois

Depois de concluir a integração das Extensões de reunião com Microsoft Teams, consulte a seção Extensões de reunião para Microsoft Teams.

Configuração para integrar aplicações autoconfiguradas com o Microsoft Teams

Prepare seu ambiente para instalar e configurar ServiceNow para Microsoft Teams integrações usando o app autoconfigurado.

Configuração para integrar aplicações autoconfiguradas com o Microsoft Teams para a experiência do funcionário

Configure aplicações autoconfiguradas para integrar com TI, RH e Solicitação universal por meio de Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes a partir de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie a aplicação do Microsoft Azure e autentique usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams

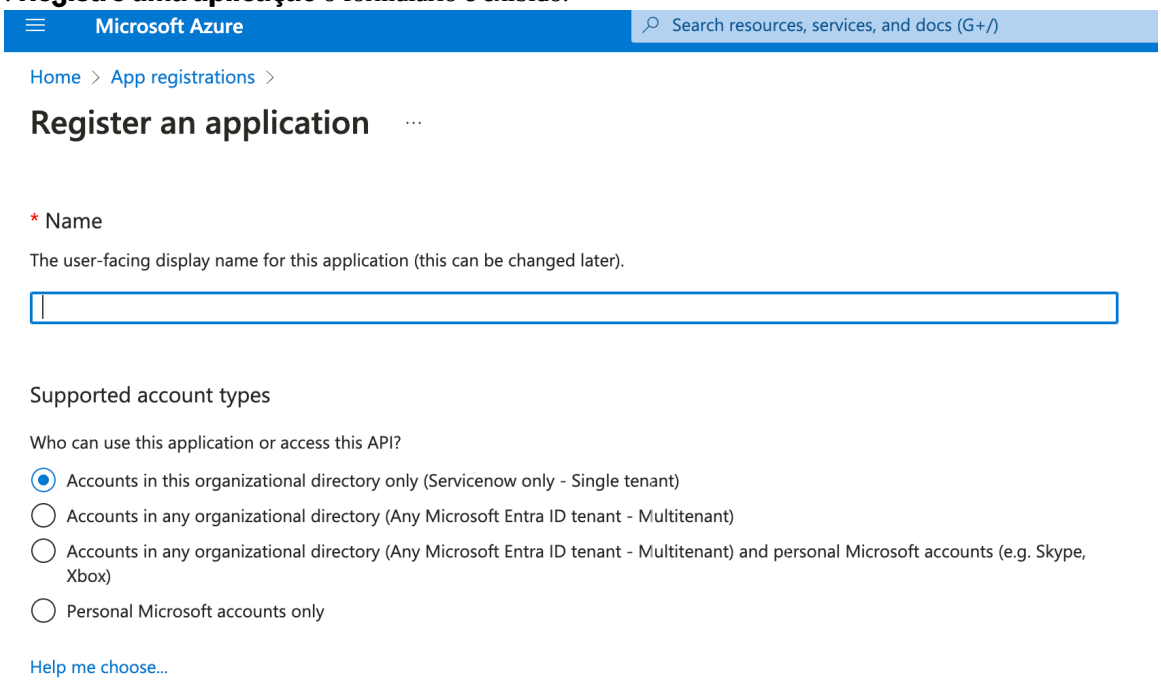
Crie uma aplicação do Microsoft Azure no portal do Microsoft Azure para permitir que os agentes iniciem e importem as conversas de bate-papo e atribuam permissões aos usuários para exibir o painel da Central do funcionário no Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do Microsoft Azure

Procedimento

1. Faça login no Portal do Microsoft Azure .
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Microsoft Entra ID** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. Selecione **Novo registro** .
   . **Registre uma aplicação** o formulário é exibido.



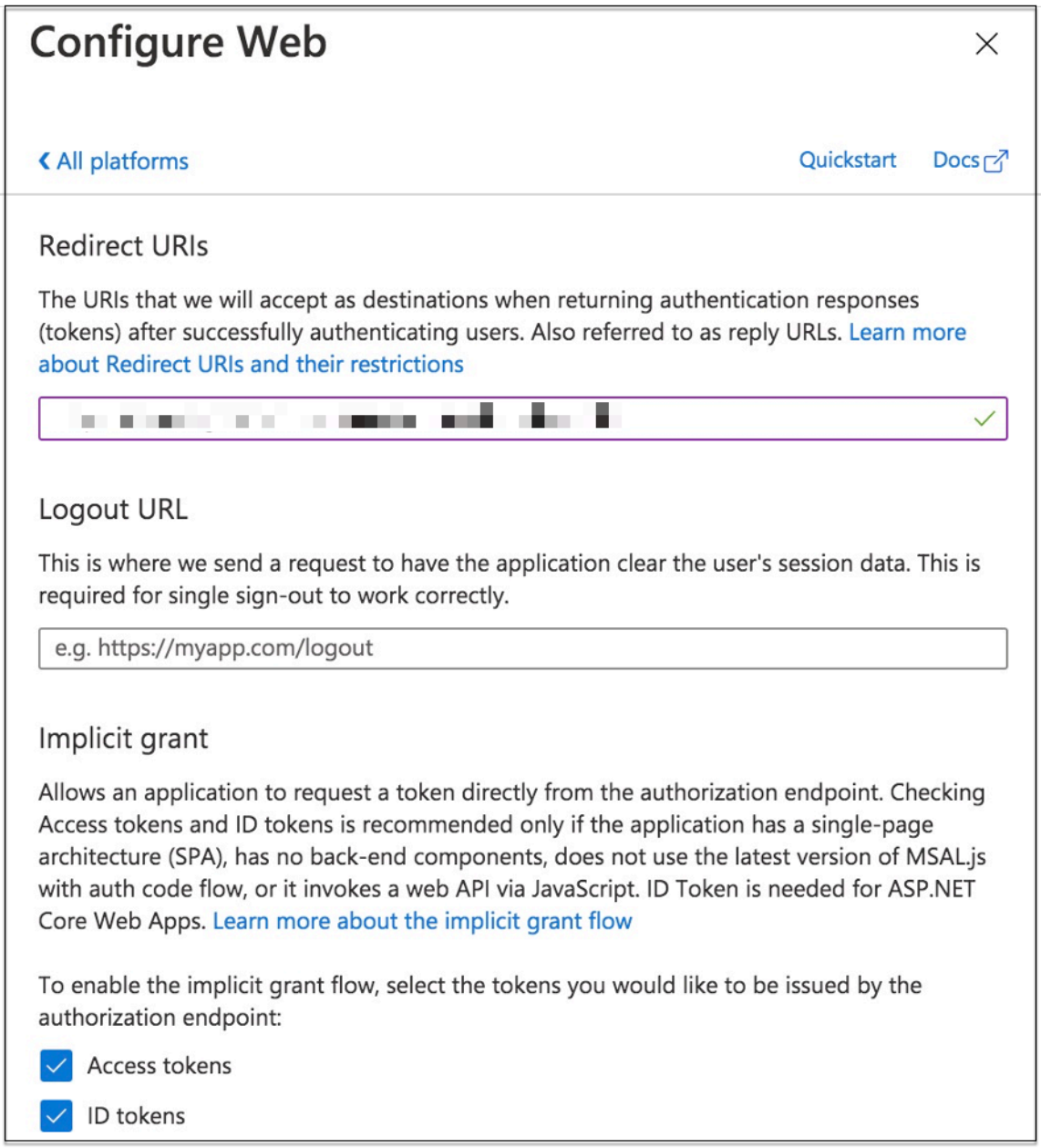
4. Insira o nome da sua aplicação, por exemplo: `Aplicação de Autenticação da ServiceNow` , Na página Registrar uma aplicação.
5. Selecione **Somente contas neste diretório organizacional (somente ServiceNow - locatário único)** .
   Para obter mais informações sobre por que essa opção está selecionada, consulte Tipos de identidade e conta para aplicações de locatário único e de vários locatários .
6. Selecione **Registrar**.
   Um novo Microsoft Azure a aplicação está registrada.
7. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.
8. Selecionar **Adicione uma plataforma** > **Web**.
9. Em **Configurar Web** preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar formulário da Web

Campo	Descrição
URIs de redirecionamento	Forneça o URI de redirecionamento. O URI de redirecionamento deve estar no seguinte formato: `https://<instance-url>/sn_now_teams_ms_login.do` Em que <instance-url> é o URL da instância da ServiceNow.
Concessão implícita	Selecione **Tokens de acesso** e. **Tokens de ID** .

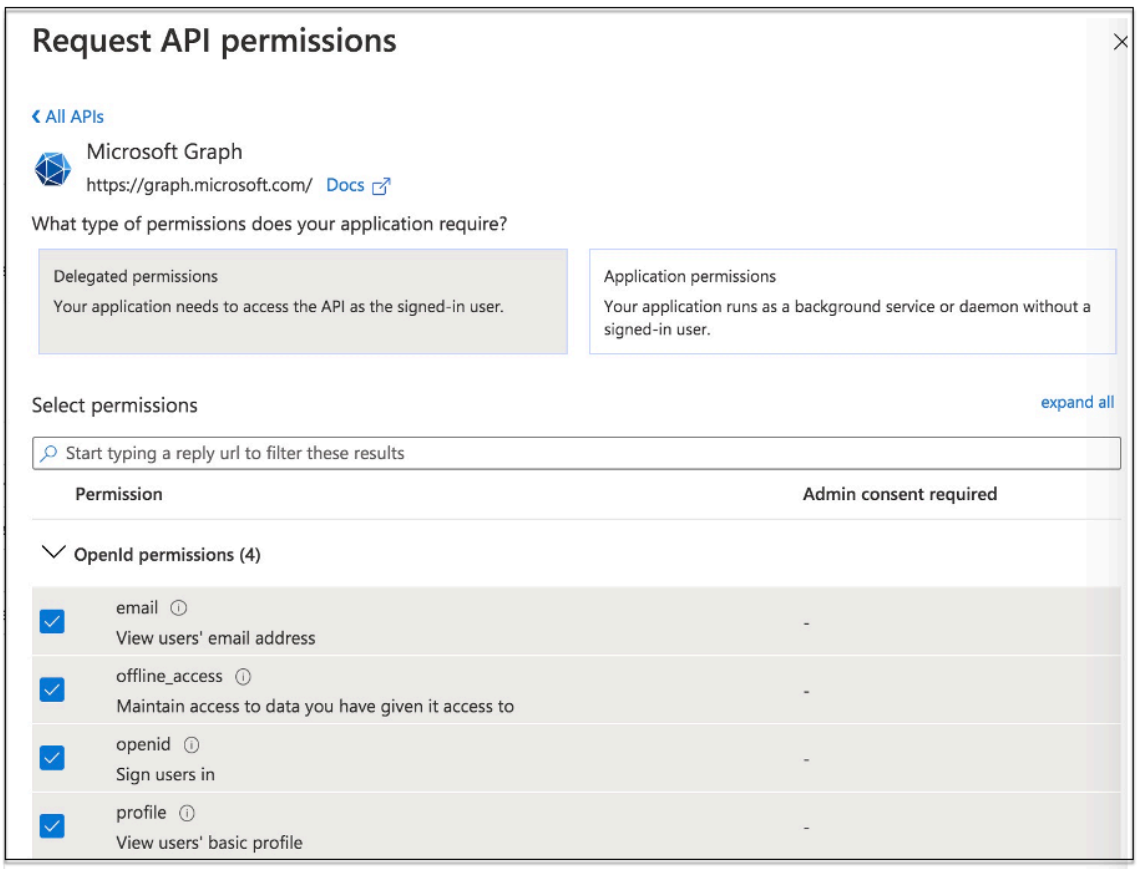


10. Selecione **Configurar**.
11. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicione uma permissão** > **Microsoft Graph**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Selecione **Permissões delegadas** .
13. Selecione **Permissões OpenID** acordeão e selecione **e-mail** , **off-line_access** , **openid** e **perfil** caixas de seleção.



14. Selecione **Adicionar permissões**.
15. Em **Permissões de API** , selecione **Conceda consentimento do administrador para [locatário]** link.
16. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.
17. Navegar até **Gerenciar** > **Exponha uma API**.
18. Selecione **Definido em relação ao URI do ID da aplicação** E insira o URI da aplicação no formato: api://<instance>.<domain_name>.com/<client_id> .

> **Nota:** O ID do cliente é o ID da aplicação do seu Microsoft Azure portal.

19. Selecione **Save** (Salvar).
20. Selecione **Adicione um escopo** .
    Em **Adicione um escopo** preencha os seguintes campos.

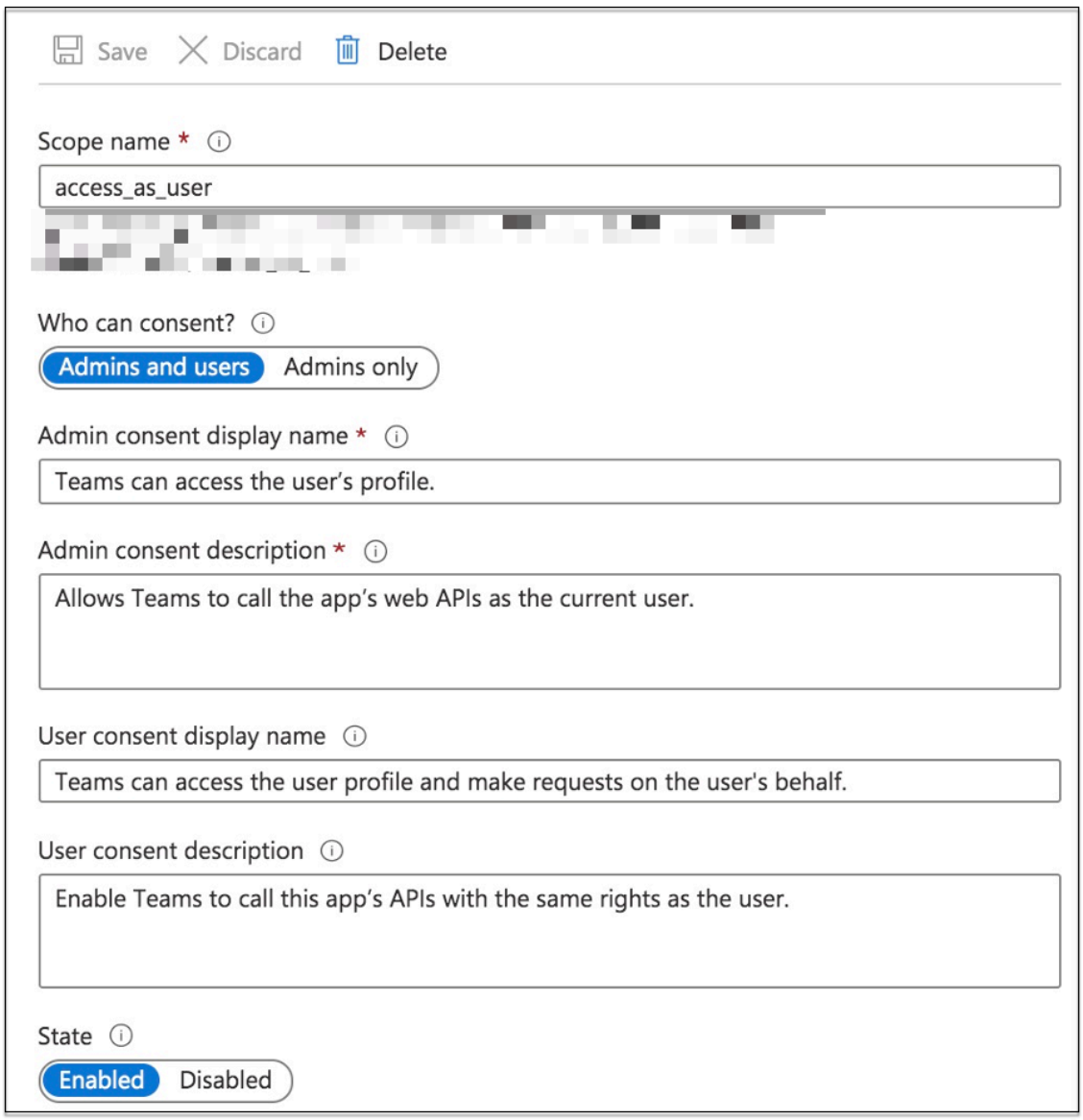
Formulário Adicionar um escopo

Campo	Descrição
Nome do escopo	access_as_user
Quem pode consentir	Administradores e usuários
Nome de exibição do consentimento do administrador	As equipes podem acessar o perfil do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição do consentimento do administrador	Permite que as equipes chamem as APIs da Web do app como o usuário atual.
Nome de exibição do consentimento do usuário	As equipes podem acessar o perfil do usuário e fazer solicitações em nome do usuário.
Descrição do consentimento do usuário	Permita que as equipes chamem as APIs deste app com os mesmos direitos que o usuário.
Estado	Habilitado



21. Selecione **Adicionar escopo** botão.
22. Navegar até **Aplicações de cliente autorizadas** > **Adicione uma aplicação cliente**.
23. Em **Adicione uma aplicação cliente** preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Adicionar aplicação cliente

Campo	Descrição
ID de cliente	○ Microsoft Teams aplicativo para celular/desktop: **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** ○ Valor para Microsoft Teams aplicação da web: **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Escopos autorizados	Verifique o escopo autorizado

Nota: Para usar a Central do funcionário em aplicações do Microsoft 365, adicione os seguintes IDs de cliente:

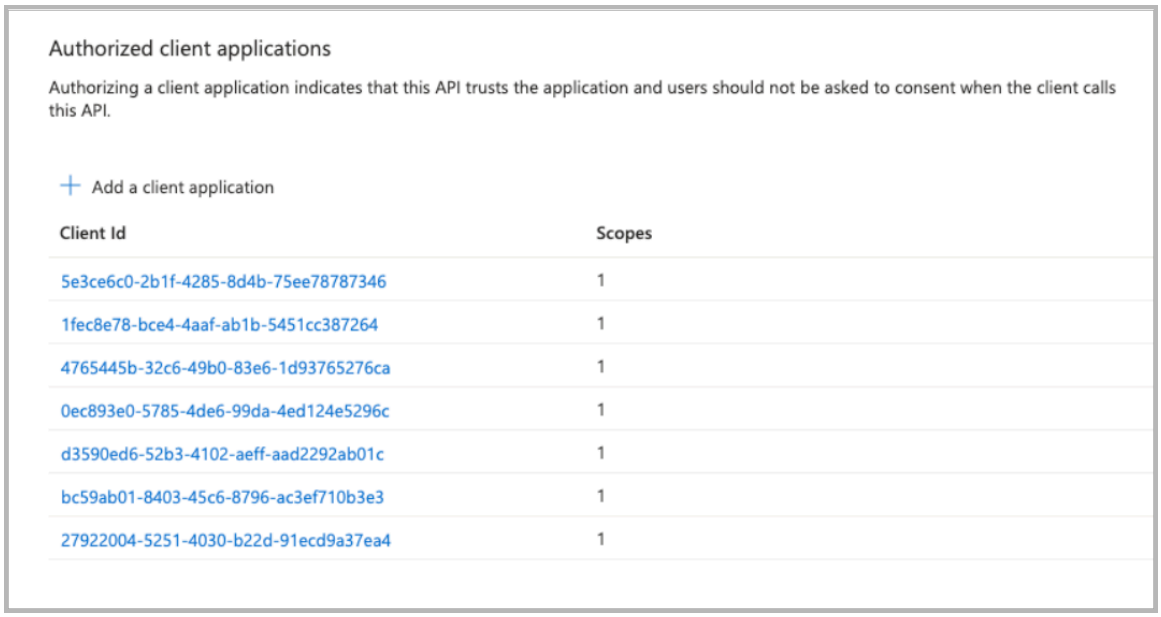
IDs de cliente de aplicações Microsoft 365

ID de cliente	Descrição
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	ID do cliente da aplicação web Microsoft 365
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	ID do cliente da aplicação de desktop Microsoft 365
d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c	ID do cliente para aplicação da web da aplicação da área de trabalho do Outlook
bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	ID do cliente da aplicação da Web do Outlook
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4	ID do cliente do aplicativo para Outlook para celular

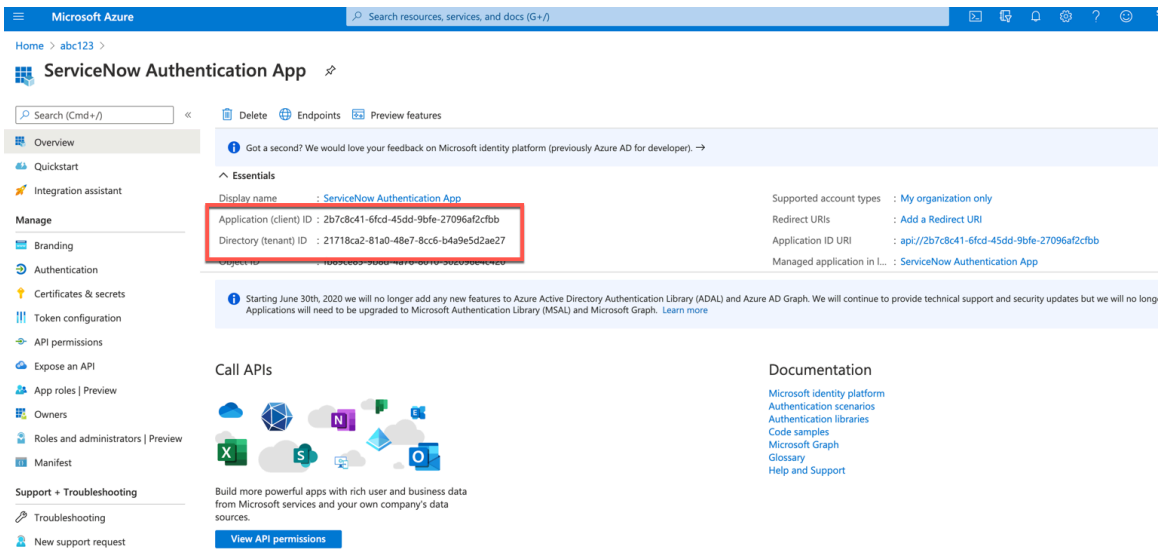
Para obter mais informações sobre IDs de cliente, consulte Configure seu app Tab no Microsoft Entra ID Na documentação do Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



24. Selecione **Adicionar aplicação** botão.
Copie o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) da página de visão geral da aplicação no portal do Microsoft Azure para atualizar os detalhes na instância da ServiceNow.



Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos autoconfigurados

Crie e baixe o. ServiceNow para Microsoft Teams arquivo de manifesto da sua instância a ser habilitado Microsoft Teams para usar o. ServiceNow Para o app Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: External_app_install_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode conectar vários ServiceNow instâncias para um Microsoft Teams locatário. Para obter mais informações, consulte Integrar várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários ambientes de aplicações autoconfigurados podem ser conectados ao Microsoft Teams Locatário, pois você pode criar aplicativos do Azure separados para cada ambiente de aplicativo autoconfigurado.

Este processo serve para configurar um Microsoft Teams arquivo de manifesto, que determina como uma aplicação se comportaria no Microsoft Teams. Para obter informações sobre a geração de manifesto fornecida pelo ITSM/RH, consulte Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams , que inclui mais configurações disponíveis.

Nota: Você só pode conectar uma configuração de app pré-publicada ao Microsoft Teams locatário. Para obter informações sobre como criar um arquivo de manifesto para apps pré-publicados, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   . **Informações genéricas** a seção é aberta.
3. Em **Informações genéricas** preencha os campos.

Formulário Informações genéricas

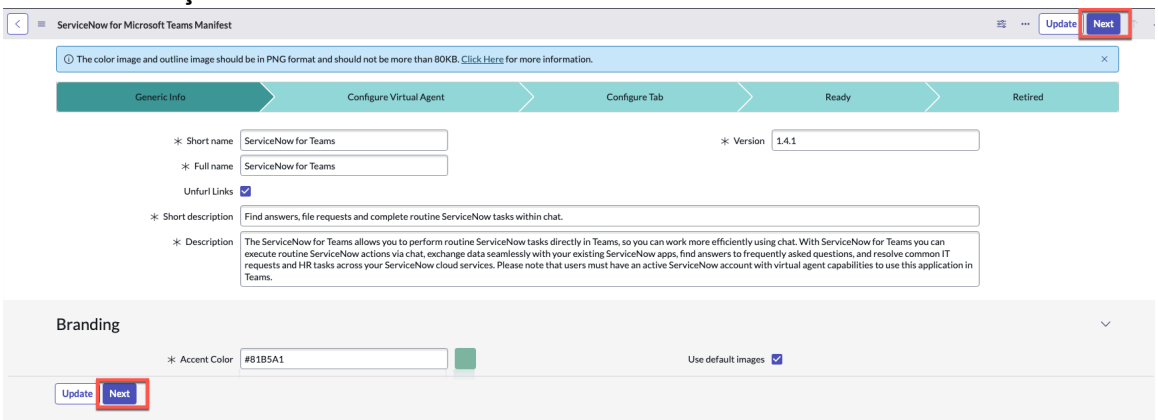
Campo	Descrição
Nome curto	Nome curto do arquivo de manifesto.
Nome completo	Nome completo do arquivo de manifesto.
Versão	Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, `1.0.0` .
Links de extensão	Opção para estender os links Microsoft Teams. O desdobramento de link gera uma visualização rica em conteúdo (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre extensão de link, consulte Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto.
Descrição	Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.
Cor de destaque	Cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa. A cor de destaque deve estar no formato de código de cores HTML.
Usar imagens padrão	Opção para usar as imagens padrão para identidade visual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

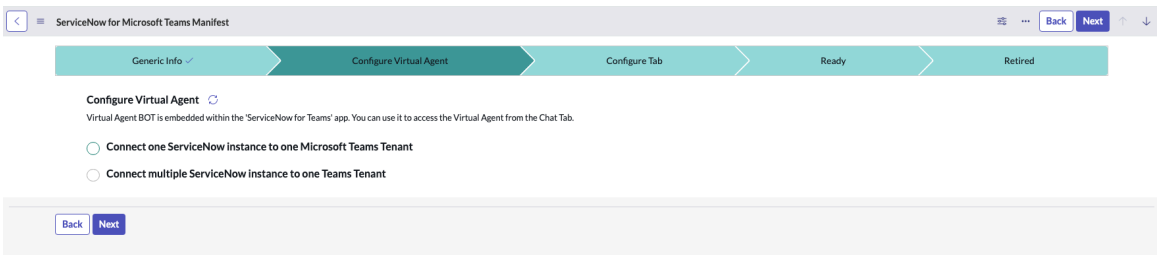
Campo	Descrição
	Nota: Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones da aplicação e. ícones de esquema de manifesto .

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Avançar**.



. **Configurar o Virtual Agent** a seção é aberta

6. Em **Configurar o Virtual Agent** , selecione uma das seguintes opções.
   - Selecione **Conecte uma única instância da ServiceNow ao seu locatário do Microsoft Teams** para conectar um ServiceNow instância para um Microsoft Teams locatário. O ID do bot do Virtual Agent é preenchido automaticamente quando você seleciona esta opção. Aplicável a apps pré-publicados. Para obter mais informações, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.
   - Selecione **Conecte várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** para conectar vários ServiceNow instâncias para um Microsoft Teams locatário.



Para configurar o Virtual Agent em sua instância, selecione **Configurar o Virtual Agent** . Para obter mais informações, consulte Integração conversacional com o Microsoft Teams .

Para integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams ao configurar seus próprios bots, consulte Integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado .

7. Em **Guia Configurar** preencha os campos.

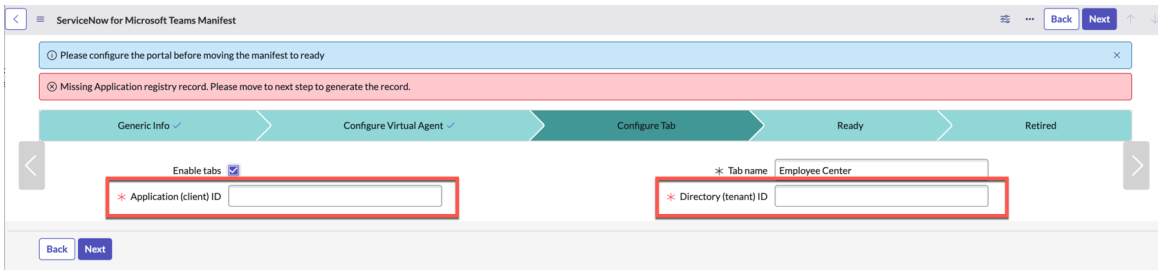
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar formulário da guia

Campo	Descrição
Habilitar guias	Opção para adicionar guias no Microsoft Teams aplicação. Essa opção é selecionada por padrão.
Nome da Guia	Nome da guia do portal de serviços que aparece em Microsoft Teams aplicação.
Habilitar Feed de atividades	Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha em Microsoft Teams. Essa opção é selecionada por padrão.
ID da aplicação (cliente)	O ID do cliente do aplicativo Azure.
ID do diretório (locatário)	O ID do locatário do aplicativo Azure.

Para um app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) no **Guia Configurar** seção. O ID do locatário e o ID do cliente (ID da aplicação) podem ser obtidos no portal do Azure.



8. Selecione **Avançar**.
   . **Pronto** a seção é aberta.
9. Em **Pronto** , selecione **Habilitar Feed de atividades** opção para receber notificações para campanhas.
10. Navegue até o registro de registro da aplicação e exiba o registro Configuração do provedor OIDC.
    - Selecione o link na mensagem informativa na parte superior da página.
    - Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações** e selecione **Azure AD - <Tenant-ID>** .

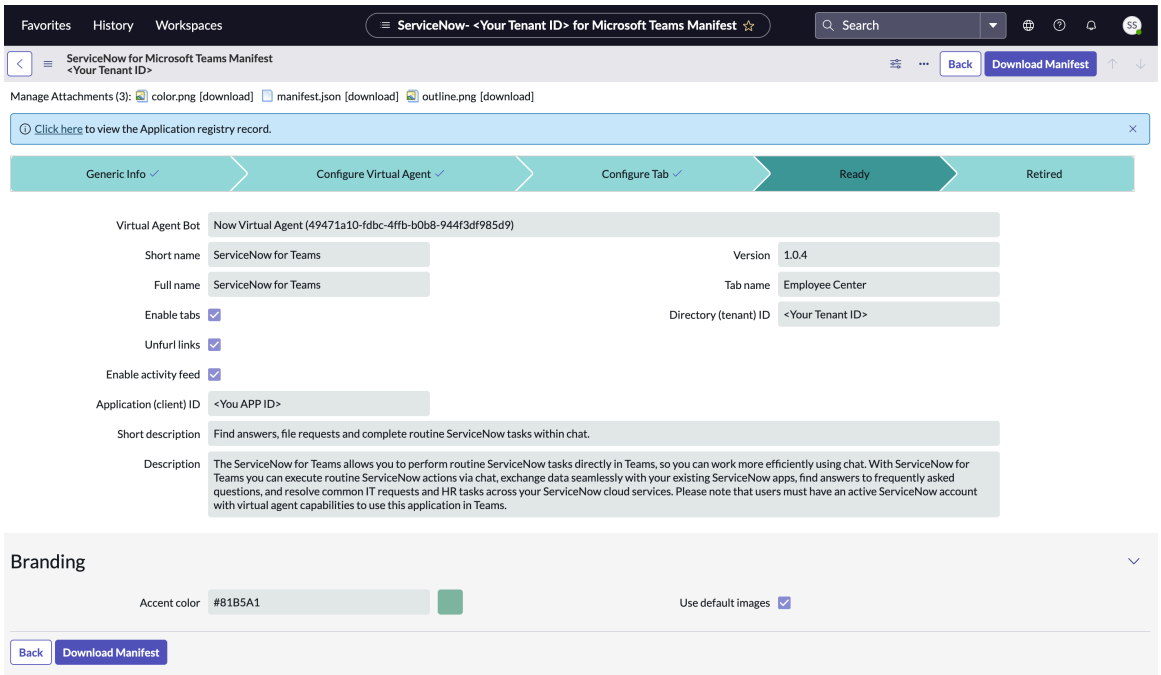
    A declaração do usuário faz parte do *id_token*obtido de Microsoft Azure AD(Entra ID). . **Campo do usuário** Deve ser configurado para que o valor obtido da tabela Usuário [sys_user] corresponda ao valor da declaração do usuário.

    Nota: Se nenhum dos campos configurados corresponder ao valor da declaração do usuário, você poderá criar um campo personalizado e inserir o valor necessário.

11. Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Download do manifesto** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O arquivo de manifesto é baixado no formato zip e um registro de aplicação é criado.

O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams

Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para integrar Microsoft Teams com seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que você tenha o arquivo de manifesto para apps autoconfigurados. Para obter mais informações, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos autoconfigurados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Teams aplicação.
2. Navegar até **Apps** > **Carregue um app personalizado**.

Nota:

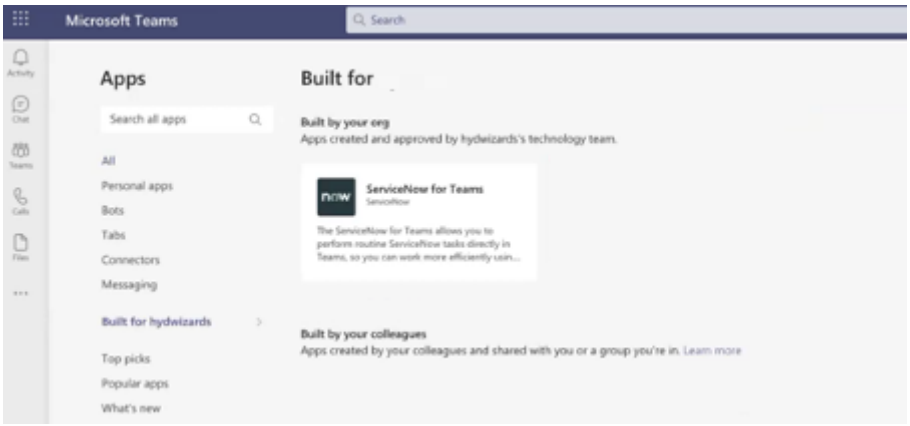
Certifique-se de que ServiceNow para Microsoft Teamsé permitido como um aplicativo de terceiros em Microsoft Teams. Para obter informações sobre como permitir apps no Microsoft Teams, consulte Microsoft Teams documentação .

3. Navegue até o local onde o arquivo de manifesto é baixado e selecione o arquivo zip.
4. Selecione **Abrir**.

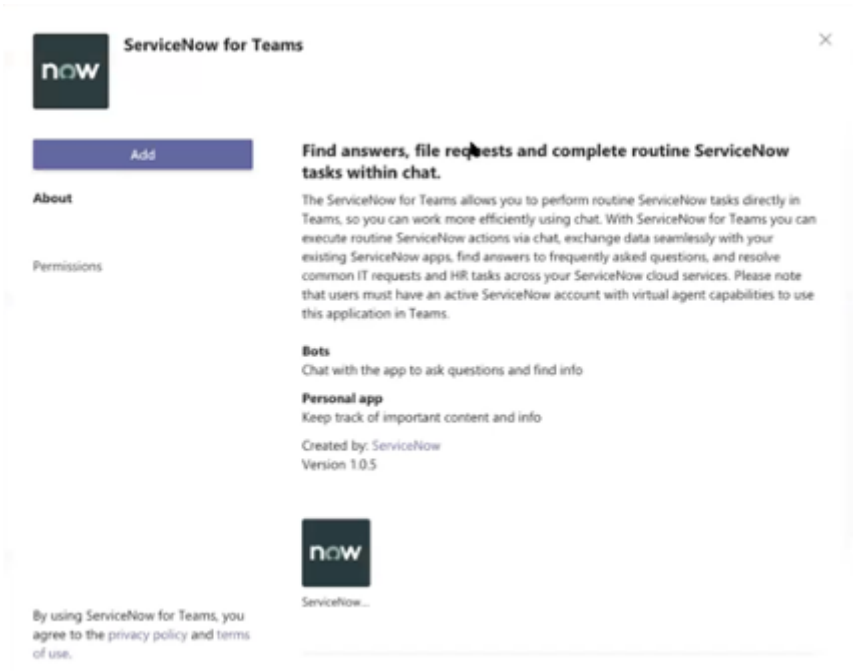
. **ServiceNow para equipes** aparece em **Aplicações** tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione **ServiceNow para equipes** aplicação.
6. Selecione **Adicionar**.

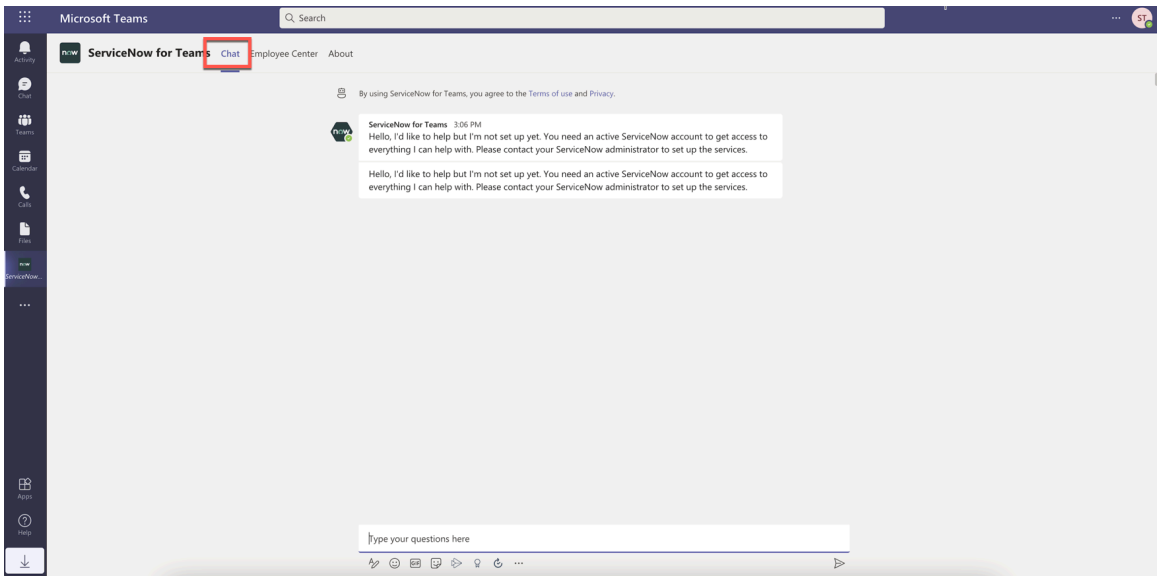


. ServiceNow Para equipes o app aparece em Microsoft Teams.

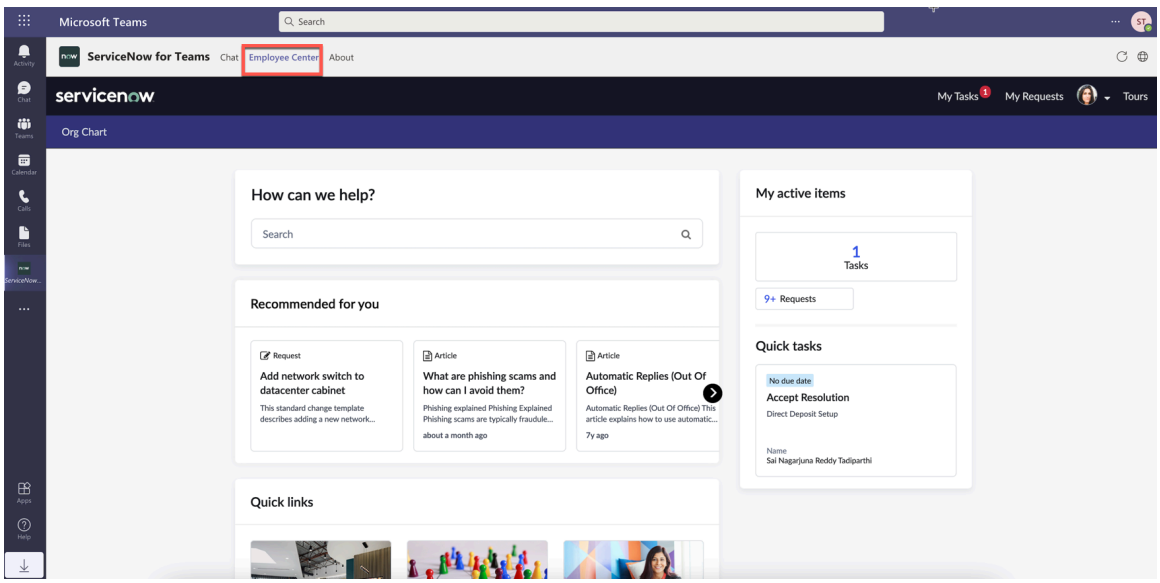
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Bate-papo**: Inicie sua conversa com Virtual Agent para obter ajuda.



- **Central do funcionário**: Selecione **Central do funcionário** para exibir as atualizações da organização e o status em suas tarefas e solicitações.



Nota: Se você não quiser criar um arquivo de manifesto, poderá editar um arquivo de manifesto existente conforme necessário. Depois de atualizar o arquivo de manifesto existente, você pode baixar e carregar o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para efetivar as mudanças.

Atualize o ID do app no ServiceNow instância

Atualize o. ServiceNow ID do app para equipes do Microsoft Teams central de administração no seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

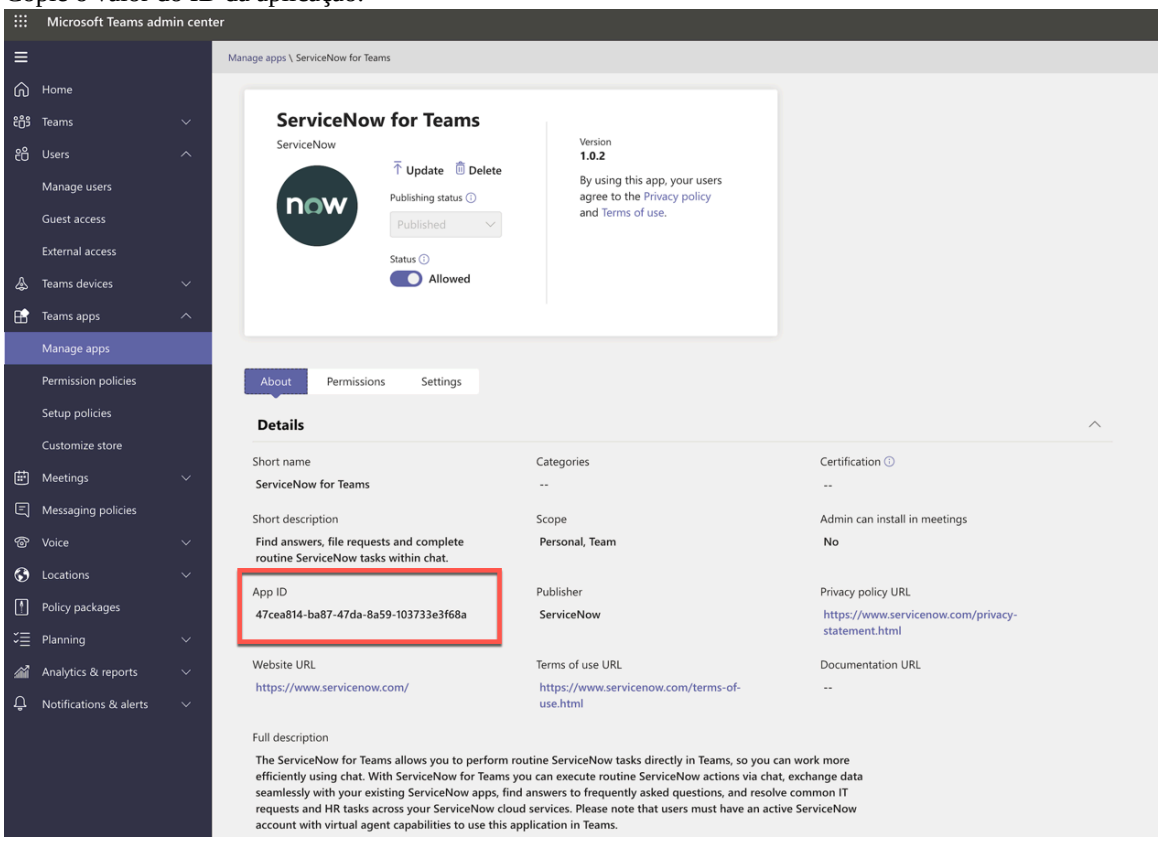
Função necessária: administrador

Tradução automática

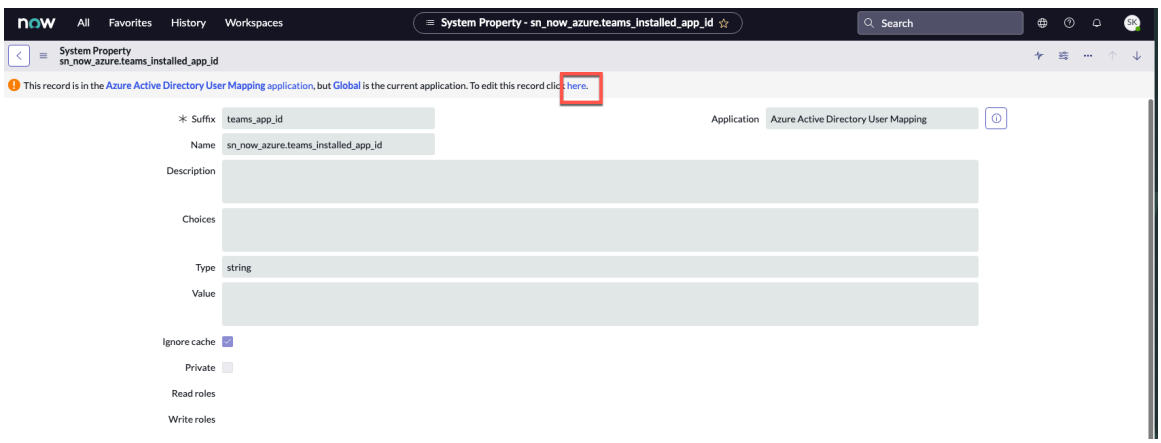
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams central de administração.
2. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps**.
3. Selecione **ServiceNow para equipes** aplicação.
4. Copie o valor do ID da aplicação.



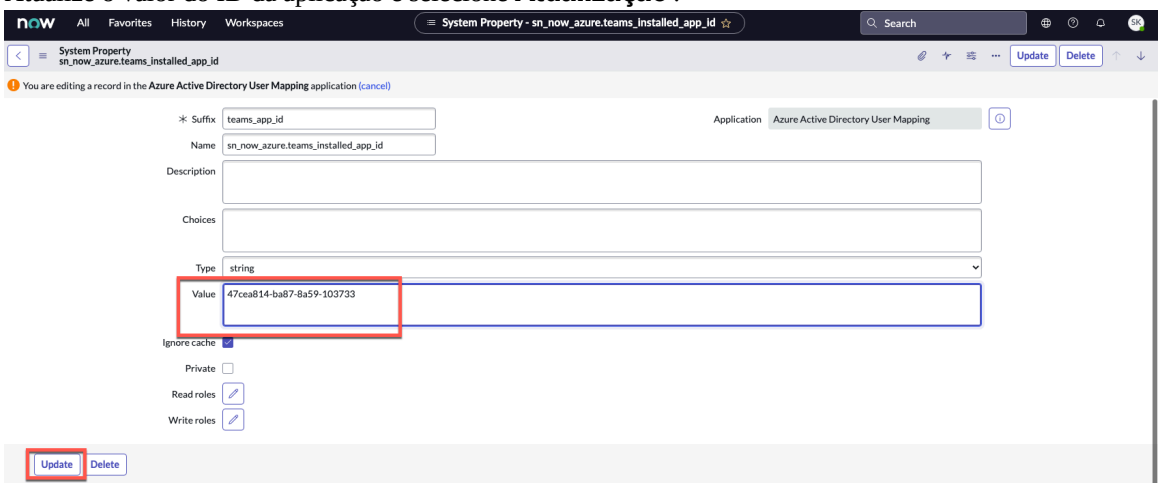
5. Em seu ServiceNow instância, pesquisar `sys_properties.list` .
6. Selecione `sn_now_azure.teams_installed_app_id` propriedade.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Atualize o valor do ID da aplicação e selecione **Atualização** .



Desabilite o. Now Virtual Agent

Desabilite o. Now Virtual Agent para evitar notificações duplicadas de Microsoft Teams ao instalar e integrar ServiceNow para Microsoft Teams com seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Nota: Seus funcionários não verão ou usarão o. Now Virtual Agent aplicação.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow tem dois apps disponíveis para Microsoft Teams:

- Agora Virtual Agent

  Este app exibe Virtual Agent em Microsoft Teams está disponível em Microsoft Teams app desde 2019.

- ServiceNow para Microsoft Teams

  ServiceNow para Microsoft Teamsé um novo app que fornece uma experiência mais ampla ao funcionário, incluindo e expandindo além Virtual Agent, com uma experiência de portal integrada chamada **Central do funcionário** e a capacidade de os agentes entrarem em contato com os funcionários em Microsoft Teams para resolver rapidamente tíquetes em aberto.

Desde o mesmo bot (Virtual Agent) é compartilhado em ambos os aplicativos, bloqueando o. Now Virtual Agent O app também resulta no bloqueio do mesmo ID de bot para ServiceNow para Microsoft Teams aplicação, fazendo o. Virtual Agent inutilizável no ServiceNow para Microsoft Teams aplicação. Para contornar esse problema, é necessário certificar-se de que o. Now Virtual Agent o app está na lista de apps permitidos.

Primeiro, você deve bloquear Now Virtual Agent para que ele pare de aparecer para os funcionários e adicione o aplicativo à lista permitida. Após esta configuração, seus funcionários não verão ou usarão o. Now Virtual Agent, mas poderá usar Virtual Agent em ServiceNow para Microsoft Teams aplicação.

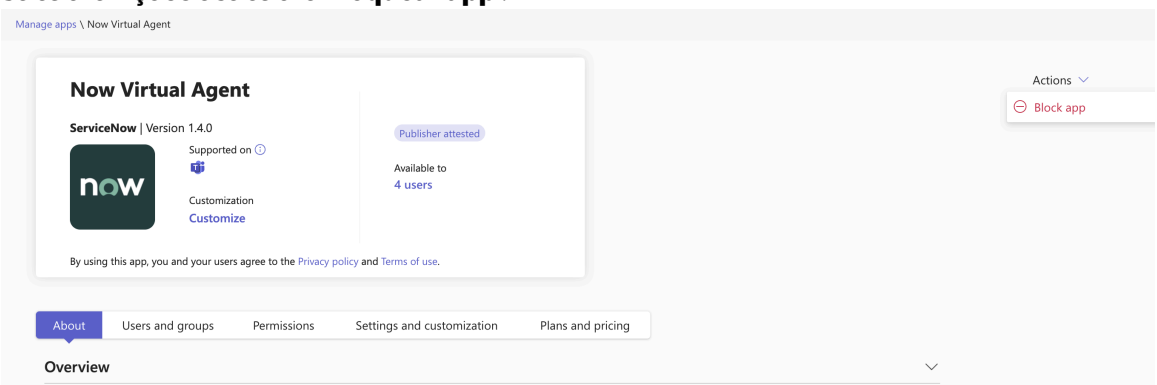
Nota: Pode levar até 24 horas para que as mudanças sejam propagadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams portal do administrador.
2. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps**.
3. No campo de pesquisa, insira `Virtual Agent` .
4. Selecione **Virtual Agent** aplicação.
5. Selecione **Ações** e selecione **Bloquear app** .



Traduza o arquivo de manifesto do Microsoft Teams

ServiceNow para Microsoft Teams Oferece suporte à localização para vários idiomas, usando UTF-8 para caracteres internacionais.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância. Para instalar o plug-in de idioma, consulte Ativar um idioma .

Depois de instalar o plug-in de idioma, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

Trabalhando em campanhas em Microsoft Teams

Campanhas em Microsoft Teams permite que você configure e agrupe seu conteúdo em uma campanha para entregar a mensagem certa para o público necessário no momento certo.

Você pode criar uma campanha para Microsoft Teams Do Construtor de experiência de conteúdo ou publicando conteúdo diretamente. O Construtor de experiência de campanha fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Você deve ter os seguintes plug-ins instalados em seu ambiente:

- Plug-in Central do funcionário Pro (com.snc.employee_center_pro), que habilita o recurso Campanha para experiências de conteúdo.
- Plug-in Experiências de conteúdo [sn_ca]

Para obter mais informações sobre campanhas, consulte Campanhas para Experiências de conteúdo .

Autentique usuários com permissões adicionais para enviar notificações de campanha no Microsoft Teams

Atribuir adicional Microsoft Azure permissões para que os usuários habilitem Microsoft Teams crie e envie novas notificações de campanha em nome do usuário no feed de atividades do teamwork.

Tradução automática

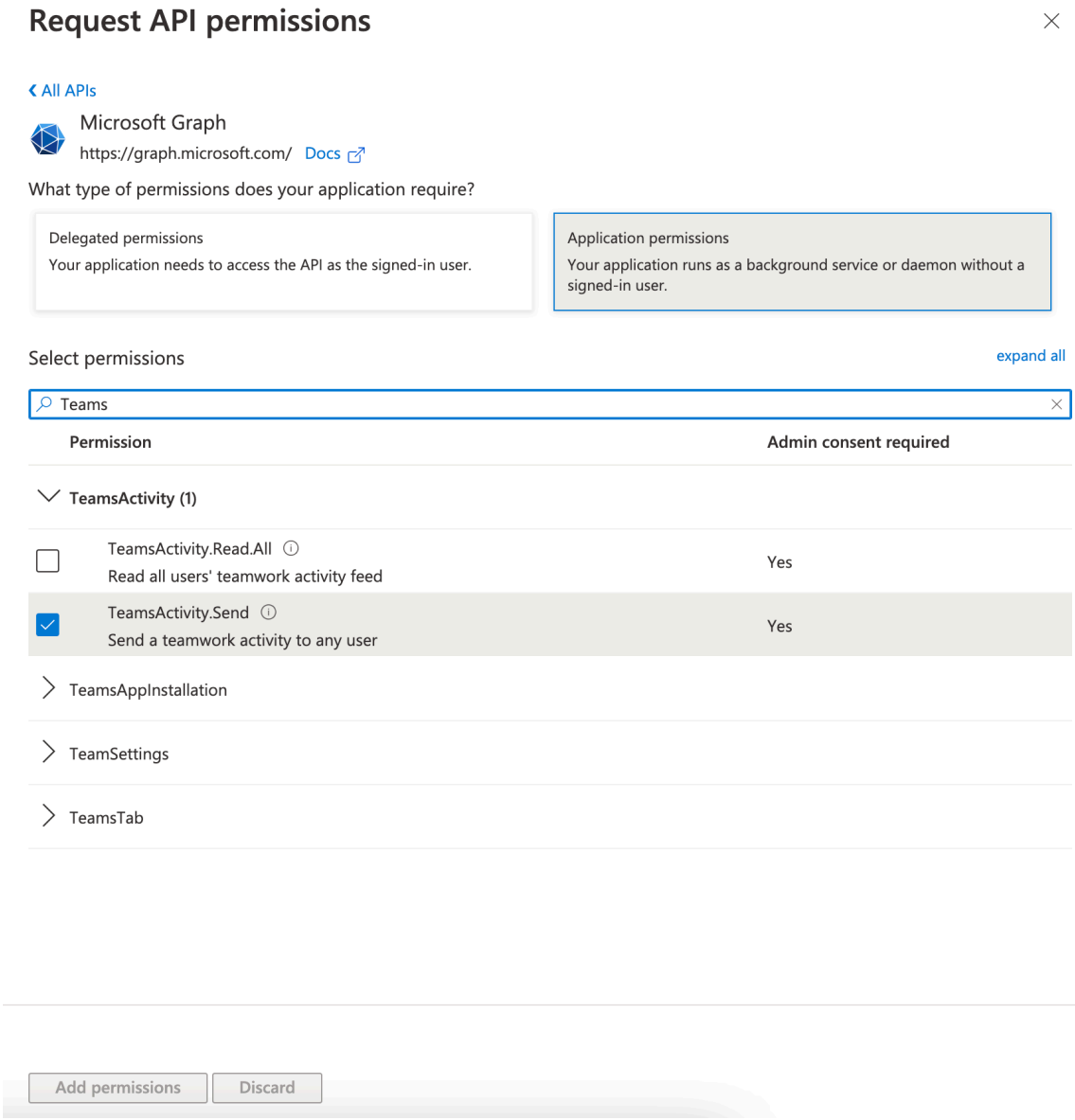
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Registros da aplicação**.
3. Abra o. Microsoft Azure aplicação para aplicação autoconfigurada se já tiver sido criada, caso contrário, crie-a.
4. Navegar até **Permissões de API** > **Adicione uma permissão** > **Microsoft Graph**e clique em **Permissões da aplicação** .
5. Selecione **TeamsActivity** acordeão e selecione **TeamsActivity.Send** caixa de seleção.



6. Selecione **Adicionar permissões**.
7. Na tela Permissões de API, selecione **Conceda consentimento do administrador para [locatário]** e selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.
8. Gere novamente e carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Enviar notificações de campanha automaticamente em Microsoft Teams.

9. Registre o app de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar Microsoft Teams bate-papo em um ambiente de app autoconfigurado.
   Para obter mais informações, consulte Configure o Registro de aplicações no ServiceNow instância.

Enviar notificações de campanha automaticamente em Microsoft Teams

Enviar notificações de campanha automaticamente em Microsoft Teams para melhor colaboração e comunicação eficiente.

Antes de Iniciar

Um arquivo de manifesto para habilitar a exibição de notificação de campanha em *Microsoft Teams*deve existir.

Se estiver configurado Central do funcionário A versão for v.24 ou superior, a guia Central do funcionário estará presente por padrão em seu *Microsoft Teams*aplicação. . Central do funcionário a versão é anterior à v.24, você deve atualizar o valor do portal no sn_now_teams.portal.sufixo propriedade para esc . Este valor habilita a Central do funcionário em sua instância.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os detalhes em **Informações genéricas** seção.
   Selecione **Enviar** e selecione **Próximo** .
4. Preencha os detalhes em **Configurar o Virtual Agent** e selecione **Próximo** .
5. Em **Guia Configurar** verifique isso **Habilitar feed de atividades** selecionado e selecione **Próximo** .

   Nota: Se você estiver modificando o arquivo de manifesto do sistema de base, selecione **Habilitar feed de atividades** para receber notificações de campanhas.

6. Verifique os detalhes em **Pronto** e selecione **Download do manifesto** .

   Downloads do arquivo de manifesto no formato zip.

7. Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

   Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos autoconfigurados. Para obter mais informações sobre como carregar um arquivo de manifesto, consulte Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Crie um Microsoft Teams campanha usando publicação direta de conteúdo

Crie e distribua o. Microsoft Teams campanhas que usam publicação direta de conteúdo se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams

Crie notificações para enviar mensagens diretamente para seus funcionários por meio do Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

- Instale os plug-ins necessários
- Função necessária: sn_cd.campaign_manager
- Uma notificação do Microsoft Teams inclui um link Crie um vídeo, URL ou link de tarefa pendente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Biblioteca de Conteúdo**.
2. Use um registro de conteúdo existente ou crie uma notificação.

Origem do registro	Ação
Registro de conteúdo existente	Selecione o registro de conteúdo na lista.
Novo conteúdo	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione **Notificação** em **Selecione a Plataforma** coluna. **c.** Selecione **Microsoft Teams** . **d.** Selecione **Continuar**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo da notificação

Campo	Descrição
Título	Título da notificação. O título não é o assunto da notificação, embora possa ser idêntico. O valor padrão é o nome do app fornecido no arquivo de manifesto. O valor é anexado com a frase "publicou uma nova campanha".
Assunto	Assunto da notificação, semelhante à linha de assunto em um e-mail.
Descrição	Breve descrição da notificação.
Central do funcionário URL	O link para o vídeo, página da web ou item pendente para o qual a notificação direciona o usuário.
Tipo de conteúdo	Opção para selecionar o tipo de notificação que você deseja enviar. Este campo é definido automaticamente como Microsoft Teams.
Ativo	Opção para indicar que a notificação está ativa e disponível.

4. Salve as configurações e retorne à lista de conteúdo.
   - Para salvar novo conteúdo e configurações, selecione **Enviar** .
   - Para salvar as configurações de conteúdo existentes, selecione **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Disponibilize o conteúdo para os usuários: Entrega programada de Microsoft Teams conteúdo da notificação.

Como alternativa, você pode criar uma configuração de publicação mais robusta usando Criando campanhas

Entrega programada de Microsoft Teams conteúdo da notificação

Publicar notificações no Microsoft Teams canais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cd.content_manager, admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Publicação de conteúdo** > **Conteúdo da agendamento**.
2. Selecione o conteúdo a ser programado.
3. Na lista relacionada Conteúdo da programação, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de conteúdo de programação para Microsoft Teams notificações.
5. Selecione **Enviar**.

Formulário de conteúdo de programação para Microsoft Teams notificações

Preencha o formulário Conteúdo de programação para programar a publicação de notificações em Microsoft Teams canais.

Formulário Conteúdo de programação

Campo	Descrição
Conteúdo	Conteúdo ou informações que você deseja disponibilizar para os funcionários.
Título	Nome do registro de conteúdo da programação. Este campo é definido automaticamente com o nome do seu conteúdo selecionado em **Conteúdo** campo.
Ativo	Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.
Adicionar usuários	Opção para indicar que você deseja adicionar usuários específicos para exibir seu conteúdo. Selecionar esta opção limpa os valores em **Público** campo.
Público	Nomes dos usuários da lista que você deseja ver o conteúdo.
Aprovadores	Nomes dos usuários para aprovar o conteúdo antes que ele seja disponibilizado publicamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Conteúdo de programação

Campo	Descrição
	Nota: Este campo pode conter somente os usuários com a função Aprovador de conteúdo [sn_ca.content_approver].
Quando processar	Data e hora em que você deseja que o conteúdo seja enviado, criado ou publicado.
Status do conteúdo	O status do conteúdo pendente. • Pendente: Os trabalhos agendados de Publicação de conteúdo não processaram o conteúdo. • Programado: O conteúdo está programado e enfileirado para ser processado. • Máximo excedido: O conteúdo programado excedeu o tempo permitido. O valor máximo é configurado em *sn_cd.todo.max_run_time*propriedade. • Erro: Ocorreu um erro ao programar ou publicar o conteúdo.
Concluído em	A data e a hora em que o trabalho agendado Publicação de conteúdo: Criar tarefas pendentes foi concluído.

Criar Microsoft Teams Campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo

Crie campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo se você tiver a função de administrador para distribuir conteúdo aos funcionários.

Criar Microsoft Teams Conteúdo da notificação do Construtor de experiência de conteúdo

Crie ou coloque o conteúdo da notificação em um pacote ou fase para um Microsoft Teams Campanha usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de campanha no Construtor de experiência de conteúdo.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

A lista de todas as campanhas é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de campanha no Construtor de experiência de conteúdo

Preencha o formulário Campanha para criar Microsoft Teams Conteúdo da notificação usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Formulário de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da campanha.
Estado	Estado da campanha. • Rascunho: A campanha está no processo de criação. Quando conteúdo e pacotes são anexados à campanha, o. **Publicar** aparece no cabeçalho do formulário. • Publicado: Ativa todo o conteúdo de um público. • Edição: A campanha está sendo editada.
Público	Nomes dos usuários da lista que você deseja ver o conteúdo.
Aprovadores	Usuário responsável pela aprovação da campanha.
Hora de início	Data e hora em que a campanha deve ser iniciada.
Hora de término	Data e hora em que a campanha deve terminar
Reavaliar campanha	Opção para revisar o público de uma campanha. Se a caixa estiver desmarcada, o *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*o trabalho agendado é executado uma vez, após o qual o público-alvo nunca é reavaliado ou alterado. Opção para exibir o. **Reavalie a frequência** para que você possa definir com que frequência deseja *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*trabalho agendado para execução. Quando sua campanha é reavaliada, os usuários dependentes dos critérios de público atuais são removidos ou adicionados.
Frequência de reavaliação	Frequência, em dias, que você deseja reavaliar o público. Os públicos são reavaliados após *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*o trabalho agendado é executado com base no valor inserido aqui. Este campo aparecerá somente se **Reavalie a campanha** a caixa de seleção está marcada. Este valor de campo substitui o valor padrão (7 dias) definido em **Reavaliação da campanha** Na propriedade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de campanha

Campo	Descrição
	do sistema Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com Experiências de conteúdo.
Descrição	Informações descritivas sobre a campanha.

Criar Microsoft Teams Fases da campanha usando a experiência do Construtor de campanhas

Use o Construtor de experiência de campanha para criar fases para sua campanha. O construtor de campanhas fornece uma exibição simples de página única para gerenciar conteúdo e montar sua campanha.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ca.campaign_manager ou sn_cd.content_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre campanhas e pacotes/fases de campanha, consulte Criando campanhas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiências de conteúdo** > **Construtor de experiências de conteúdo**.
2. Selecione a campanha.
3. Na lista relacionada Pacotes de campanha, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pacote de campanha

Campo	Descrição
Título	Nome do pacote de campanha.
Campanha	Opção para escolher uma campanha associada ao pacote de campanha.
Tipo de gatilho	Opção para escolher um tipo de gatilho que determina como o pacote de campanha começa ou termina.
Início do gatilho de deslocamento	Permite mover a data de término para frente ou para trás a partir do valor em **Tipo de gatilho** campo.
Especificar término	Indica se você deseja que o pacote de campanha tenha um fim específico
Descrição	Breve descrição do pacote de campanha.

5. Selecione **Enviar**.
6. Na lista relacionada Conteúdo da campanha, selecione **Novo** .
7. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo da campanha

Campo	Descrição
Conteúdo	Descrição do registro de conteúdo.
Pacote da campanha	O pacote de campanha a ser associado ao conteúdo.
Título	Título do conteúdo da campanha. Este valor é atualizado automaticamente de acordo com o valor no campo Conteúdo.
Ativo	Opção para indicar que a programação do conteúdo está ativa e disponível para os funcionários.
Descrição	Breve descrição sobre o pacote de campanha.

8. Selecione **Enviar**.
9. No formulário Campanha, selecione **Publicar** .

Resultado
A campanha é entregue aos funcionários na linha do tempo do trabalho agendado.

Suporte à tradução para Microsoft Teams campanhas de notificação

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte à localização para ServiceNow idiomas compatíveis em campanhas.

ServiceNow traduz o conteúdo da campanha para o idioma específico do usuário definido em seu ServiceNow instância. Se você não tiver definido um idioma específico do usuário, o Microsoft Teams a aplicação entrega conteúdo da campanha no idioma global padrão definido em seu sistema.

Você deve ativar os plug-ins localizados em sua instância para usar este recurso. Para obter mais informações sobre plug-ins e como instalar o plug-in de idioma para ServiceNow idiomas compatíveis, consulte Ativar um idioma .

Para obter mais informações sobre configurações de idioma para uma instância, consulte Defina o idioma padrão para uma instância e. Idioma específico do usuário .

Para obter mais informações sobre como criar campanhas, consulte Crie um Microsoft Teams campanha usando publicação direta de conteúdo e. Criar Microsoft Teams Campanhas usando o Construtor de experiência de conteúdo.

Para obter mais informações sobre como programar e executar um trabalho, consulte Trabalhos agendados .

Nota: . **Título** , **Assunto** e **Descrição** Os rótulos de campo no formulário Conteúdo da notificação são traduzidos. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo de notificação para Microsoft Teams.

Registre e configure a aplicação de bate-papo baseada em solicitação no Microsoft Azure portal

Crie um Microsoft Azure aplicação em Microsoft Azure Portal para permitir que os agentes importem as conversas do Microsoft Teams para a ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

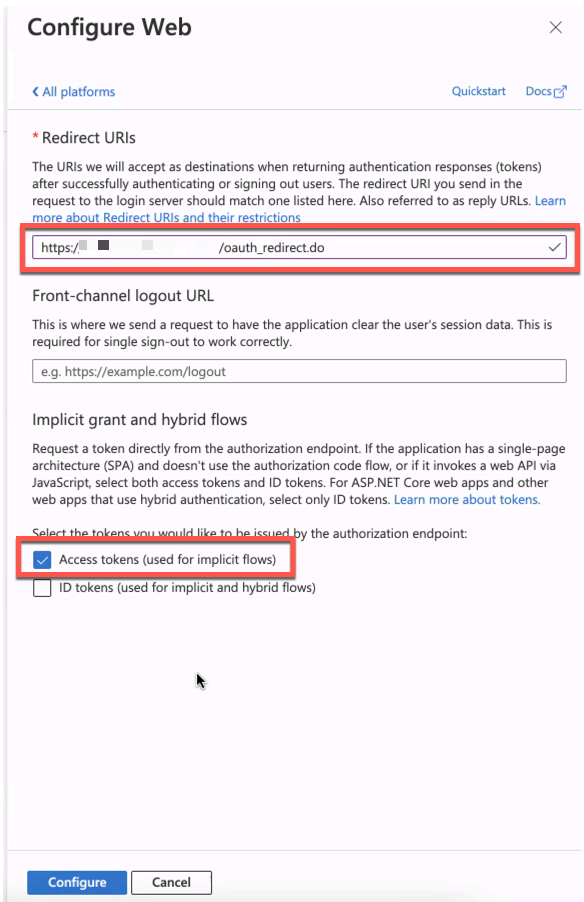
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Você pode usar um aplicativo do Microsoft Azure se usar ambos **Integração do IT Service Management com o Microsoft Teams** e **Integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams** aplicações.

Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. Selecione **Novo registro** .
   . **Novo registro** a página é exibida.
4. Em **Novo registro** execute as seguintes ações:
   a. Nome: Insira o nome da sua aplicação. Exemplo: Aplicativo de bate-papo baseado em solicitação.
   b. URI de redirecionamento: Insira https://<instance-name>/oauth_redirect.do , em que <instance-name> É o nome da sua instância da ServiceNow.
   c. Se você for solicitado a selecionar um tipo de conta compatível, selecione **Contas em qualquer diretório organizacional**
5. Selecione **Registrar**.
6. Selecione **URIs de redirecionamento** .

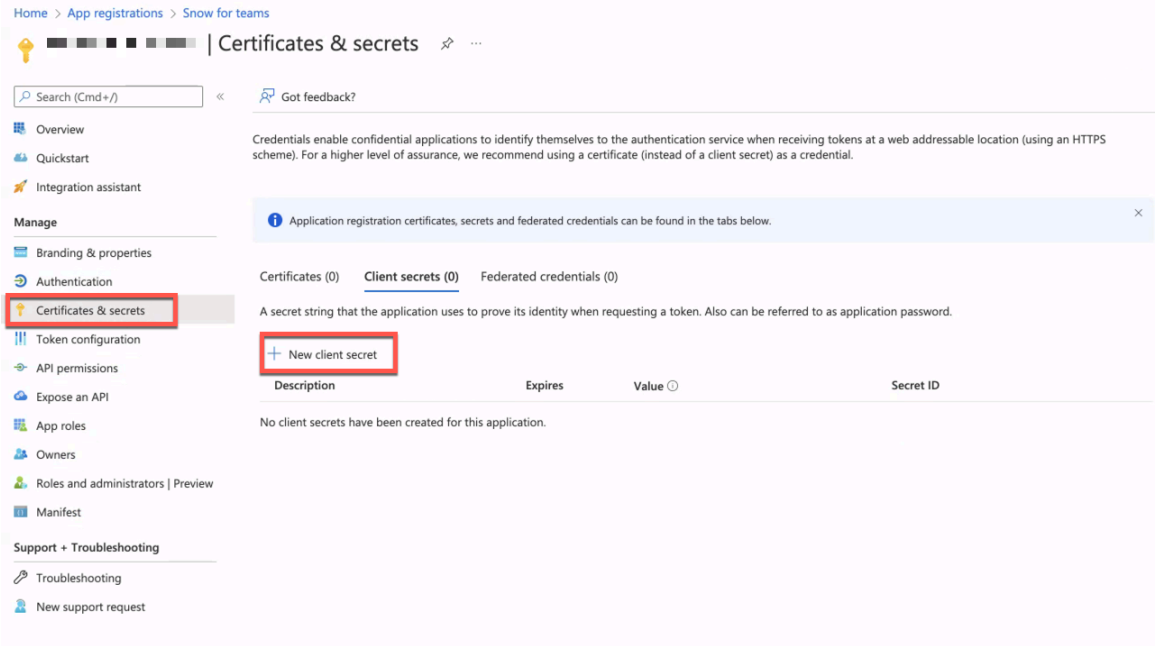


7. Selecione **Tokens de acesso** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Configurar**.
9. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.



10. Selecione **Novo segredo do cliente** .



11. No formulário Adicionar um segredo do cliente, preencha os campos.

Tradução automática

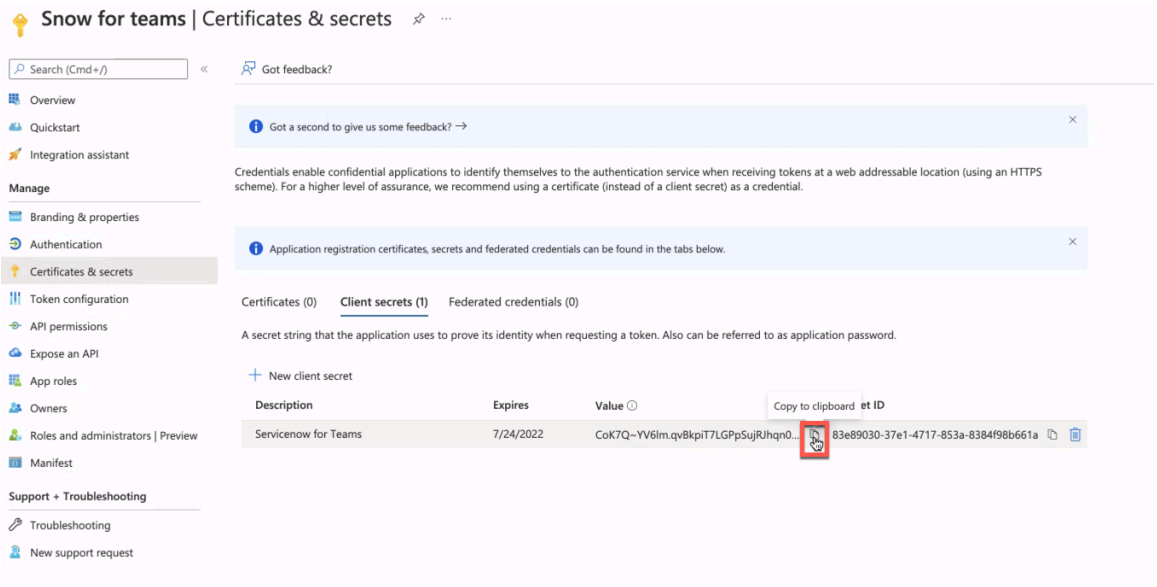
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Descrição: Forneça a descrição do segredo do cliente.

b. Expira: Selecione a data de vencimento do segredo do cliente usando o menu suspenso.

c. Selecione **Adicionar**.

d. Copie e salve o segredo do cliente em um bloco de anotações.



Adicione permissões ao Microsoft Azure aplicação

Atribua permissões aos usuários para permitir que eles iniciem o bate-papo e importem conversas de bate-papo com funcionários do Microsoft Teams. ServiceNow® instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no portal do Microsoft Azure.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. Selecione o app criado para permitir que os agentes importem as conversas do Microsoft Teams Para a instância da ServiceNow.
   Exemplo: `Aplicativo de bate-papo baseado em solicitação` .
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicione uma permissão** > **Microsoft Graph**.
5. Selecione **Permissões delegadas** .
6. Em **Selecione Permissões** insira as seguintes permissões.
   - Offline_access (delegado): A ServiceNow armazena um token de acesso para cada usuário, o que permite que eles autentiquem novamente com a ServiceNow, no Microsoft Teams, sem precisar passar por um prompt de login. O acesso off-line permite que você atualize o token de acesso automaticamente.
   - Chat.readWrite (delegado): A parte Ler da permissão Chat.readWrite permite importar bate-papos baseados em solicitação do Microsoft Teams. A parte Write da permissão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chat.readWrite é usada na tela "Iniciar bate-papo", em que uma mensagem de abertura é fornecida em nome do agente.

- User.Read (delegado): Esta permissão é adicionada quando um app é criado para ler as informações básicas de um usuário, como o nome e o e-mail-id.
- ReadBasic.all (delegado): Esta permissão é necessária para obter os nomes e IDs do Azure dos usuários. A ServiceNow armazena o ID do Azure para criar bate-papos e importar bate-papos em nome dos usuários.
- Read.All (delegado): Esta permissão é usada quando bate-papos baseados em solicitação são importados do Microsoft Teams. Ele permite que anexos sejam importados como parte do bate-papo do Teams.
- ChatMember.readWrite (delegado): Quando uma solicitação com um bate-papo do Teams é definida como inativa, os participantes são removidos automaticamente do bate-papo correspondente. Esta permissão é necessária para remover os participantes do bate-papo.
- Chat.create (delegado): Esta permissão é usada para criar bate-papos baseados em solicitação.
- ReadBasic (delegado): Esta permissão é usada quando bate-papos baseados em solicitação são importados. Ele permite que você exiba qual participante enviou cada mensagem no bate-papo.
- Presence.Read.All(deleged): Esta permissão é usada para obter o status de presença de um usuário do Microsoft Teams.

7. Selecione **Adicionar permissões**.
8. Em **Permissões de API** , selecione **Conceda consentimento do administrador para [locatário]** link.
9. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up.
10. **Opcional:** Depois de atualizar uma aplicação do Azure, remova os tokens do usuário e autorize novamente os usuários a buscar um token com as permissões adicionadas.
    a. Faça login na sua instância da ServiceNow.
    b. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Gerenciar Tokens**
    c. Remova os tokens de usuário do app de bate-papo de locatário único.

Nota: Os usuários devem fazer login em seus Microsoft Azure conta do active directory para buscar um token com as permissões adicionadas.

Configure o Registro de aplicações no ServiceNow instância

Registre o app de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar Microsoft Teams bate-papo para ambiente de app autoconfigurado.

Você pode registrar o app de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar Microsoft Teams bate-papo para ambiente de app autoconfigurado usando um dos métodos a seguir.

- Edite o registro da aplicação autoconfigurada existente do bate-papo do Microsoft Teams (recomendado)
- Crie um registro de aplicações para o aplicativo autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edite o registro da aplicação autoconfigurada existente do bate-papo do Microsoft Teams

Registre o app de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar Microsoft Teams Bate-papo para ambiente de aplicativo autoconfigurado editando o registro de aplicativo de aplicativo autoconfigurado do bate-papo do Microsoft Teams existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. PESQUISE e selecione **Locatário individual do bate-papo do Microsoft Teams** registro da aplicação.
3. Preencha os detalhes **ID do cliente** e. **Segredo do cliente** no formulário.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. **Tudo** > **ServiceNow para Microsoft 365** > **Propriedades**
6. Habilite a opção **Defina esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para Iniciar bate-papo/Importar fluxos de bate-papo** No formulário de propriedades da ServiceNow para Microsoft Teams
   A propriedade do perfil OAuth **Sys ID do perfil OAuth para configuração de locatário único** É definido como padrão (OOB) quando enviado com o registro da aplicação.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Crie um registro de aplicações para o aplicativo autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams

Registre o app de bate-papo baseado em solicitação em sua instância para usar Microsoft Teams Bate-papo para ambiente de aplicativo autoconfigurado criando um registro de aplicativo de aplicativo autoconfigurado do bate-papo do Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Nota: Use este procedimento somente se for absolutamente necessário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros** .
4. No formulário, preencha os campos.

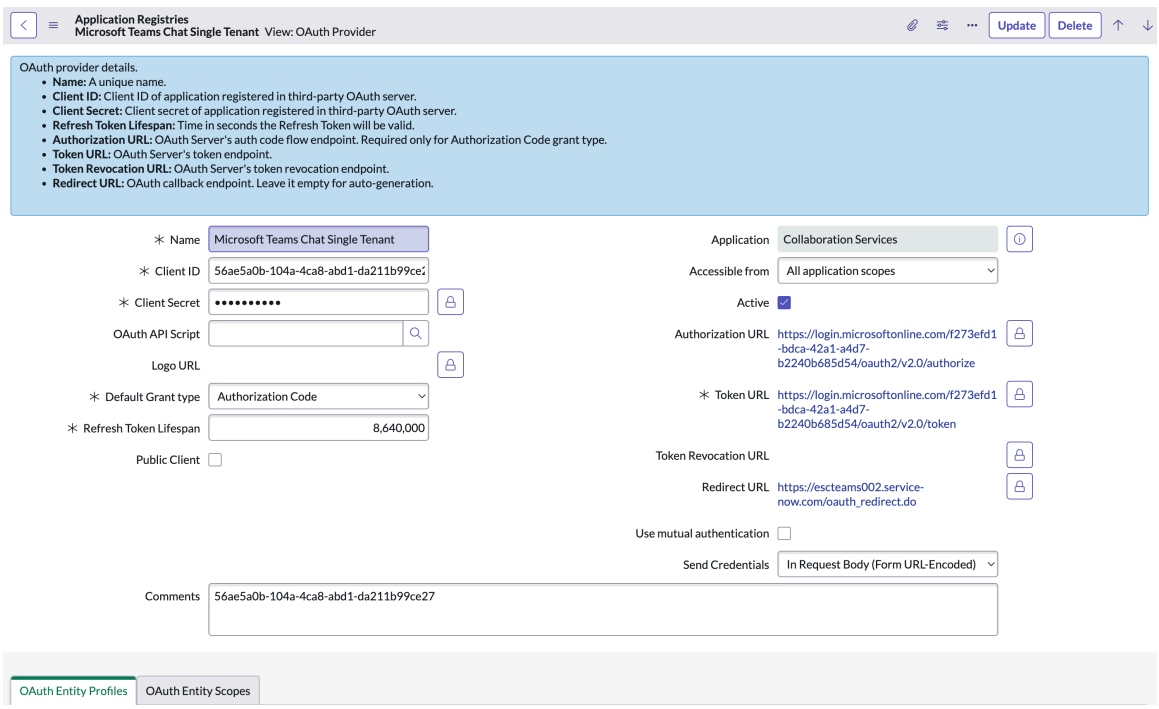
Registros de aplicações - Bate-papo do Microsoft Teams para locatário único

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, insira: Aplicativo autoconfigurado de bate-papo do Microsoft Teams
ID de cliente	ID do cliente criado no portal do Azure. Forneça o valor do ID da aplicação do Azure neste campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o aplicativo no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Registre e configure a aplicação de bate-papo baseada em solicitação no Microsoft Azure portal.
URL de Autorização	URL de autorização que inclui o ID de locatário do seu app com o formato https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize Em que é o ID do locatário criado durante a criação do aplicativo no Microsoft Teams.
URL do token	URL do token que inclui o ID do locatário do seu app com o formato https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token Em que é o ID do locatário criado durante a criação do aplicativo no Microsoft Teams.
Redirecional URL	URL de redirecionamento que inclui a URL da instância com o formato https://<instanceURL>/oauth_redirect.do Atualize o valor de <instanceURL> com o URL da instância.



5. Selecione **Escopos da entidade OAuth** lista relacionada.
6. Adicione os escopos a seguir.
   - Insira `Padrão` em **Nome** e insira `.padrão` em **OAuthscope** .
   - Insira `Acesso off-line` em **Nome** e insira `off-line_access` em **OAuthscope** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Save** (Salvar).
   O sistema gera um perfil de entidade OAuth.
8. Consulte Detalhes do perfil da entidade OAuth na lista relacionada **Perfis de entidade OAuth** .
9. Abra o registro Perfil de entidade OAuth e copie o SYS ID.
10. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Propriedades**.
11. Habilite a opção **Defina esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para Iniciar bate-papo/Importar fluxos de bate-papo** No formulário de propriedades da ServiceNow para Microsoft Teams.
12. Insira o valor do perfil de entidade OAuth copiado no campo **Sys ID do perfil OAuth para configuração de locatário único. Isso precisa ser configurado se você estiver definindo "sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_single_tenant" como verdadeiro** .
13. Selecione **Save** (Salvar).

Acesso ao bate-papo baseado em solicitação para um usuário convidado

O acesso ao bate-papo do app autoconfigurado baseado em solicitação permite que um usuário convidado inicie e importe bate-papos em um único ServiceNow® para Microsoft Teams instância.

O compartilhamento de convidado é habilitado por padrão em Microsoft Azure AD e em ServiceNow para Microsoft Teams. Como resultado, os usuários podem convidar convidados para Teams e Sites e compartilhar arquivos com convidados sem precisar solicitar assistência do departamento DE TI.

Os convidados podem executar as seguintes ações:

- Iniciar um bate-papo com pessoas de fora da organização.
- Importe suas conversas de bate-papo com pessoas de fora da organização.

Para obter informações sobre como configurar o acesso para usuários convidados, consulte Acesso de convidado no Microsoft Teams .

A configuração de acesso de convidado é aplicável às tabelas a seguir em ambos IT Service Management integração com Microsoft Teams e. Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams aplicações:

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

. ServiceNow o administrador do sistema pode estender o acesso de convidado a outras tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Autenticar usuários convidados para iniciar e importar bate-papo Microsoft Teams

Atribua permissões a usuários convidados para iniciar e importar conversas de bate-papo com funcionários do Microsoft Teams para um ServiceNow® instância de um app autoconfigurado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter concluído a configuração do app de bate-papo baseado em solicitação para um app autoconfigurado. Para obter mais informações, consulte:

1. Registre e configure a aplicação de bate-papo baseada em solicitação no Microsoft Azure portal
2. Configure o Registro de aplicações no ServiceNow instância
3. Adicione permissões ao Microsoft Azure aplicação

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. Selecione o app de bate-papo baseado em solicitação para permitir que os agentes iniciem e importem as conversas do Microsoft Teams para ServiceNow instância.
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicione uma permissão** > **Microsoft Graph**.
5. Selecione **Permissões da aplicação** .
6. No campo de pesquisa Selecionar permissões, insira `Read.All.User` e selecione essa permissão.

   Esta permissão obtém o. Microsoft Azure valor do tipo de usuário. Este valor é armazenado no ServiceNow instância para habilitar a criação e a importação de bate-papos em nome do usuário.
7. Selecione **Adicionar permissões**.
8. Em **Permissões de API** , selecione **Conceda consentimento do administrador para [locatário]** link.
9. Selecione **Sim** na caixa de diálogo pop-up para salvar as configurações.

Habilitar autenticação de usuários convidados

Verifique e atualize os valores do registro da aplicação para autenticar usuários convidados no Microsoft Teams aplicativo para iniciar e importar bate-papos para um app autoconfigurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione Microsoft Teams Registro da aplicação de locatário único de bate-papo.
3. No formulário, verifique e atualize os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o registro. Por exemplo, Microsoft Teams Aplicativo autoconfigurado de bate-papo, Microsoft Teams Permissão do app de bate-papo ST e assim por diante.
ID de cliente	ID da aplicação criada no Microsoft Azure portal.
Segredo do cliente	Senha gerada durante o processo de criação da aplicação em ServiceNow para Microsoft Teams.
URL de Autorização	URL de autorização que inclui o ID do locatário que foi gerado durante a criação do app em ServiceNow para Microsoft Teams no seguinte formato: https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/authorize
URL do token	URL do token que inclui o ID do locatário do seu app que foi gerado durante a criação em ServiceNow para Microsoft Teams no seguinte formato: https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token
Redirecional URL	Redirecione o URL que inclui seu ServiceNow para Microsoft Teams URL da instância no seguinte formato: https://<instanceURL>/oauth_redirect.do

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Propriedades**.
6. Selecione a opção **Defina esta propriedade como verdadeira para usar a ação do hub de integração para Iniciar bate-papo/Importar fluxos de bate-papo** .
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Repita este procedimento para Microsoft Teams Registro da aplicação ST de permissão do aplicativo de bate-papo.

Habilite o acesso ao bate-papo para usuários convidados

Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado durante a configuração ServiceNow® para Microsoft Teams configurações para um app autoconfigurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Configuração de bate-papo do usuário convidado do Teams**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do bate-papo do usuário convidado do Teams

Campo	Descrição
ID de locatário	ID do diretório (locatário) na página de visão geral da aplicação no Microsoft Azure portal. Use o valor do ID para atualizar detalhes no ServiceNow instância.
Nome completo do locatário	Nome de domínio completo do locatário ou host. Por exemplo, account1.onmicrosoft.com.
Ativar acesso de convidado	Opção para habilitar o token de Credenciais do cliente para buscar detalhes do tipo de usuário que foram definidos durante o processo de Habilitar autenticação de usuários convidados. Se você não selecionar esta opção, ocorrerá um erro quando o convidado tentar iniciar ou importar um Microsoft Teams bate-papo. **Nota:** Quando o acesso de convidado está habilitado, o valor sn_tcm_collab_hook.ms_teams_Chat_App_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure. Quando o acesso de convidado está inativo, o valor sn_tcm_collab_hook.ms_teams_Chat_Credentials na tabela sys_alias configurada em Aliases de conexão e credencial busca os detalhes do usuário do Azure.
Domínios de convidado permitidos	Os domínios de usuário convidado em que os convidados podem iniciar ou importar um bate-papo. Somente os locatários nesses domínios podem iniciar ou importar um bate-papo. Listar vários nomes de domínio convidado como valores separados por vírgulas.

3. Selecione **Enviar**.

Resultado
Convidados que pertencem aos domínios convidados selecionados podem iniciar ou importar bate-papos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador de presença do usuário

O indicador de presença do usuário ajuda os agentes a saber o status dos usuários no *Microsoft Teams*antes que o agente possa iniciar um bate-papo usando *Microsoft Teams*.

Por padrão, os agentes podem exibir o status dos usuários quando iniciam o modal Iniciar bate-papo na instância da ServiceNow.

Certifique-se de que a permissão da API seja adicionada à aplicação de bate-papo baseado em solicitação já criada no Portal do Azure quando você estiver atualizando a aplicação. Para obter mais informações sobre permissões necessárias para bate-papo baseado em solicitação, consulte Adicione permissões ao Microsoft Azure aplicação.

O sistema leva 60 minutos para exibir o status de presença do usuário no modal Iniciar bate-papo para o primeiro uso quando você faz upgrade para *IT Service Management*integração com *Microsoft Teams*Aplicações v2.5.0 ou Serviços de colaboração v3.5.

O status do usuário de *Microsoft Teams*É mapeado para a instância da ServiceNow conforme descrito na tabela.

Mapeamento de status do usuário

Status do usuário no Microsoft Teams	Status mostrado no modal Iniciar bate-papo
"Disponível", "Disponível"	disponível
"Ocupado", "BusyIdle", "DoNotDisturb"	ocupado
"Offline", "PresenceUnknown"	offline
"Ausente", "BeRightBack"	ausente

O status de presença do usuário é armazenado em cache por 180 segundos, o que implica se um usuário está "on-line" em *Microsoft Teams*, O modal Iniciar bate-papo exibe o status do usuário como "on-line" até 180 segundos. Se o status do usuário for Modificado, o sistema buscará o status do usuário após o intervalo de 180 segundos e atualizará o status no modal Iniciar bate-papo.

O intervalo de tempo para armazenar o status do usuário em cache é configurável por uma propriedade do sistema sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration . Você pode modificar o intervalo de tempo para manter o status de presença do usuário. Para obter mais informações, consulte Configure a duração do cache para o status de presença do usuário.

Configure a duração do cache para o status de presença do usuário

Você pode modificar a propriedade do sistema para configurar a duração do cache para manter o status de presença do usuário do *Microsoft Teams*usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

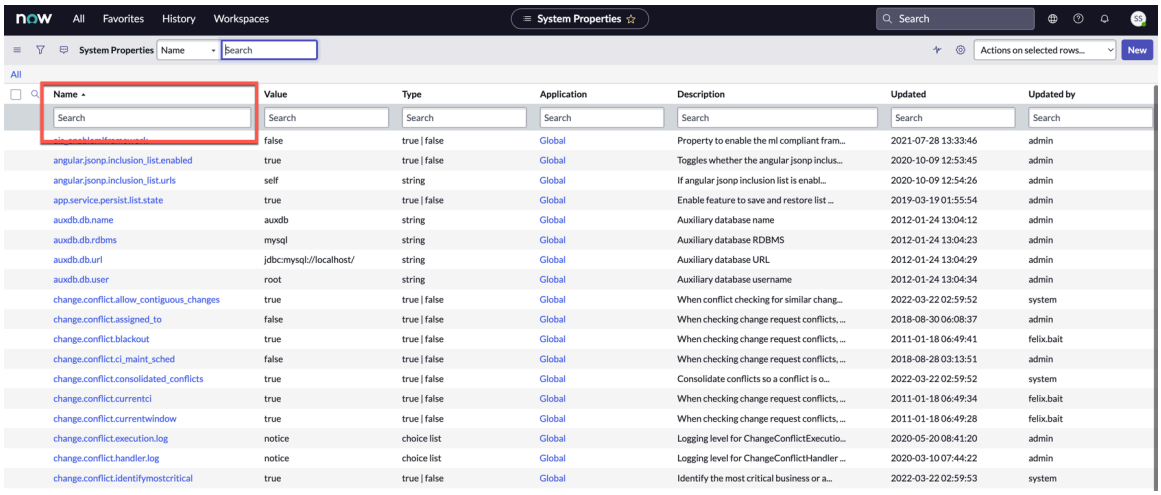
Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list e pressione **Insira** .

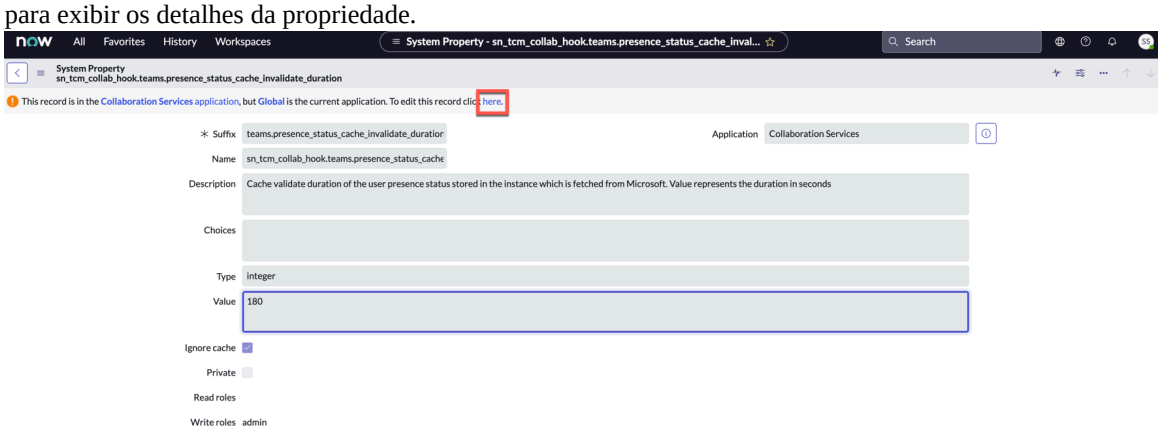
A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Na coluna Nome, pesquise a propriedade do sistema `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration` e clique na propriedade para exibir os detalhes da propriedade.



3. Clique aqui para editar os detalhes da propriedade.
4. Defina a duração do cache em segundos para manter o status de presença do usuário no **Valor** campo.
5. Clique em **Atualizar**.

Configuração para integrar aplicações autoconfiguradas com o Microsoft Teams para Agent Experience

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams ambiente de app autoconfigurado.

Integrat ing Aplicativo autoconfigurado do Conector do Notify com Microsoft Teams

Configure o conector do Notify para Microsoft Teams usando o app autoconfigurado.

Você poder necessário usar . configuração do app autoconfigurada devido à sua empresa ou aos requisitos regulamentares.

Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas

Crie um app para fazer chamadas de saída Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o Conector do Notify e outros plug-ins necessários no seu ServiceNow® instância. Para obter mais informações, consulte Instale o Conector do Notify para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador, Microsoft Teams administrador, Microsoft Azure administrador

Procedimento

1. Faça login em Portal do desenvolvedor do Microsoft Teams .

Nota:

O Portal do Desenvolvedor para o GCC (Government Community Cloud) só pode ser acessado por meio de uma aplicação no Microsoft Teams. Não está disponível como um site separado e autônomo. Para obter mais informações, consulte Portal do desenvolvedor para equipes . Para criar um app para GCC, você deve criar o app a partir de Microsoft Teams.

2. Crie um app.

   a. Navegar até **Apps** > **Novo app**.

   b. Insira um nome válido para o app na página pop-up Adicionar app e selecione **Adicionar** .

   c. Na página Detalhes do app, preencha os campos.

Página de detalhes da aplicação

Campo	Descrição
Nome curto	Nome da sua aplicação. Por exemplo, ServiceNow Para Notify Microsoft Teams.
Nome completo	Nome completo da sua aplicação.
ID de app	Número de identificação exclusivo do app. **Nota:** Este ID do app é diferente do ID do bot/ID do app que será gerado em outras etapas.
Descrição resumida	Breve descrição do app.
Descrição longa	Descrição detalhada do app.
Versão	Versão do app. Por exemplo, 1,0.
Nome do desenvolvedor ou da empresa	Nome da sua empresa.
Site	Link para o site da sua empresa.
Política de privacidade	Link para a declaração de privacidade do seu app.
Termos de uso	Link para os termos e condições do seu app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Save** (Salvar).
Um app é criado em Microsoft Teams.

3. Crie um bot (conector do Notify) para o novo app.

a. Navegar até **Configurar** > **Recursos do app**.

b. Selecione **Bot** .

c. Selecione **Crie um novo bot** .

d. Selecione **Novo bot** .

e. Insira um nome válido para o bot na página pop-up Adicionar bot e selecione **Adicionar** .

f. Copie para um bloco de anotações o valor do ID do bot do novo Conector do Notify usando uma das seguintes opções e este será o ID do cliente do app.

- Copie o ID do URL do navegador.
- Navegue de volta para **Bots** > **Ferramentas**E copie o ID do bot.

g. Vá para **Canais** habilitar **Microsoft Teams** e selecione **Salvar** .

h. Selecione **Segredos do cliente** e insira um segredo do cliente para o bot.
Um segredo do cliente é gerado.

> **Nota:** Certifique-se de copiar o segredo do cliente gerado para um bloco de anotações, pois ele não aparecerá novamente.

4. Copie o ID do cliente/ID do bot do conector do Notify para a aplicação (ID do cliente).

a. Vá para **Aplicações** e selecione o app que você criou.

b. Navegar até **Configurar** > **Informações básicas**.

c. Cole o ID do cliente/ID do bot que você copiou durante a etapa 3f em **ID da aplicação (cliente)** e selecione **Salvar** .

5. Configure recursos adicionais do app para o novo bot.

a. Vá para **Aplicações** e selecione o app que você criou.

b. Navegar até **Configurar** > **Recursos do app** > **Bot** > **Selecione um bot existente** e selecione o bot que você criou.

c. Selecione **Chamadas de áudio de suporte** e. **Chamadas de vídeo de suporte** Em "O que seu bot pode fazer?".

d. Selecione **Pessoal** , **Equipe** e **Bate-papo em grupo** Em "Selecione os escopos nos quais as pessoas podem usar este comando".

6. Copie os novos atributos do app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Faça login em Portal do Microsoft Azure . Microsoft Azure administrador.

b. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.

c. PESQUISE e abra o novo bot criado para o Conector do Notify por nome ou por ID da aplicação (cliente).

d. Anote o ID do cliente/ID da aplicação (cliente), o ID do objeto e o ID do locatário para atualizar esses valores em seu ServiceNow instância em procedimentos posteriores.

Nota: O ID do bot criado no portal do desenvolvedor do Microsoft Teams e o ID da aplicação (cliente) no portal do Microsoft Azure são os mesmos.

O que Fazer Depois

Atribua permissões aos usuários para acessar o novo bot. Para obter mais informações, consulte Gerencie permissões e autentique o app/bot do Conector do Notify no Microsoft Azure portal.

Gerencie permissões e autentique o app/bot do Conector do Notify no Microsoft Azure portal

Atribua permissões aos usuários para que possam autenticar com sucesso e participar de chamadas em conferência no Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Azure

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerenciar as permissões exigidas pelo app/bot do Conector Notify para executar as ações necessárias para chamadas em conferência.

Procedimento

1. Faça login em Portal do Microsoft Azure .
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. PESQUISE e abra o bot do Conector do Notify criado na etapa 3 na seção Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas Por nome ou por ID da aplicação (cliente).
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicione uma permissão** > **Microsoft Graph** e selecione **Permissões da aplicação** .
5. PESQUISE e selecione os seguintes valores usando **Selecione Permissões** e selecione **Adicionar permissões** para conceder a permissão.
   - **Read.All.User** Da lista de usuários.
   - **OnlineMeetings.ReadWrite.All** Da lista OnlineMeetings.
   - **InitiateGroupCall.All** , **AssociarGroupCall.All** , **AssociarGroupCallAsConvidadoConvidadoTodos** Da lista de chamadas.
6. Conceda aos administradores acesso ao Microsoft Azure aplicações que exigem aprovação do administrador.
   a. Selecione **Conceda consentimento do administrador para o <tenant>** Na página Permissões da API.
   b. Selecione **Sim** Na página pop-up Concessão de confirmação de consentimento do administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um usuário de serviço do qual fazer chamadas Microsoft Teams

Crie uma função de usuário de serviço para poder iniciar reuniões on-line em nome dos usuários em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login em Portal do Microsoft Azure .
2. Crie um usuário de serviço.
   a. Navegar até **Serviços do Azure** > **Usuário**.
   b. Selecione **Novo usuário**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Novo usuário

Campo	Descrição
Nome de usuário	Opção para fornecer o nome de usuário do usuário.
Nome	Opção para fornecer o nome do usuário.

   d. Selecione **Criar**.
   e. Selecione o usuário criado para exibir os detalhes.

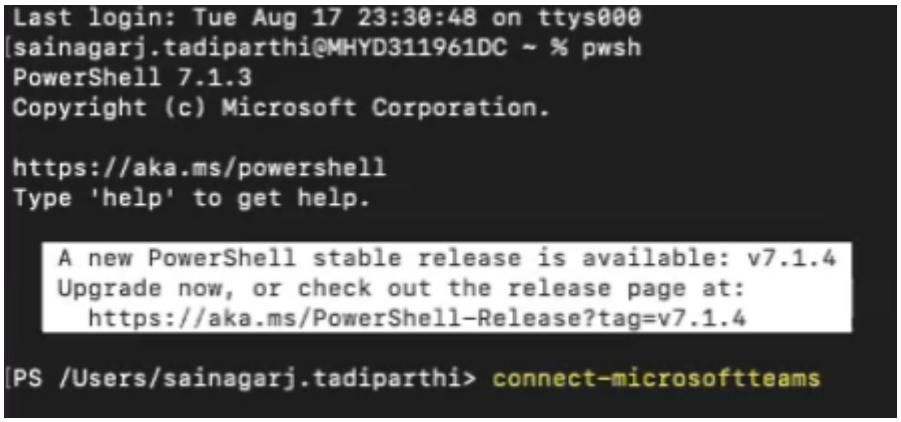
> **Nota:** Certifique-se de que o Usuário do Serviço tenha a licença/assinatura necessária e um local de uso válido definido para fazer chamadas em conferência Microsoft Teams.

3. Execute o comando PowerShell no Terminal no macOS ou no Prompt de comando no sistema operacional Windows.
   a. Digite o comando `pwsh` e pressione **Insira** .
   b. Conecte seu locatário da Microsoft ao PowerShell.
   c. Execute o seguinte comando no PowerShell.

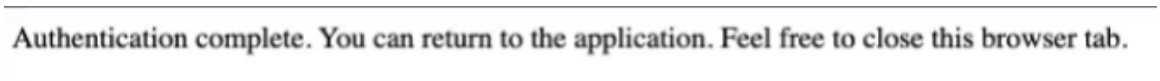
```
connect-microsoftteams
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Após a conexão bem-sucedida, uma mensagem de confirmação será exibida no navegador.



O PowerShell também exibirá os detalhes do locatário.



4. Execute o comando abaixo para criar uma nova Política de acesso à aplicação no PowerShell.

Use o ID do bot criado na etapa 3 na seção Crie um aplicativo no Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas AppId do comando.

Para obter mais informações sobre a política de acesso a aplicações, consulte Configure o acesso da aplicação a reuniões on-line .

```
Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds
 "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Self-configured (single tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy"
 -AppIds "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting
 Application Permission"
```



Ao criar a política com sucesso, os detalhes são exibidos no PowerShell.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Execute a política de permissão do usuário no PowerShell.

   a. Vá para Portal do Microsoft Azure .

   b. Navegar até **Página inicial** > **Usuários**.

   c. Selecione o usuário criado.

   d. Copie o. **ID do objeto** do usuário para o bloco de anotações.

   e. Use o nome da política criado na etapa anterior como **PolicyName** do comando e **ID do objeto** . **UserAzureID** Respectivamente no comando a ser executado no PowerShell.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"

Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



Crie um Microsoft Teams entrada de registro da aplicação à qual conectar a aplicação criada ServiceNow instância

Registre seu Microsoft Teams com seu ServiceNow Instância para autorização OAuth.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros** .
5. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: Nome para identificar exclusivamente o registro, por exemplo, Microsoft Teams Para app autoconfigurado do Notify.
   - ID do cliente: ID da aplicação (cliente) ou ID do bot criado e copiado durante a criação da aplicação no Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copie o ID da aplicação (cliente) do Microsoft Azure portal. O ID do bot criado no portal do desenvolvedor do Microsoft Teams e o ID da aplicação (cliente) no portal do Microsoft Azure são os mesmos. Para obter informações sobre o ID da aplicação (cliente) ou ID do bot, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

Não copie o ID da aplicação do Microsoft Teams Aplicativo criado no Portal do desenvolvedor do Microsoft Teams.

- Segredo do cliente: A senha que você gerou ao criar o bot no Microsoft Teams Portal do desenvolvedor (etapa 3h).

  Para obter informações de Segredo do cliente no Microsoft Azure portal, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

- Tipo de concessão padrão: `Credenciais do cliente`.
- URL do token: URL do endpoint do token que inclui o ID do diretório do seu app com a estrutura `https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oAuth2/v2.0/token`, em que `<Directory ID>` É o ID do locatário criado durante a criação do app/bot em Microsoft Teams Portal do desenvolvedor. Para obter informações de ID do locatário no portal do Microsoft Azure, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

  Ou siga este procedimento.

  a. Faça login no Portal do Microsoft Azure .
  b. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
  c. PESQUISE e abra o novo bot criado para o Conector do Notify por nome ou por ID da aplicação (cliente).
  d. Copie o valor do ID do diretório (locatário).
  e. Ir para **Endpoints** > **Obter o endpoint do token OAuth 2,0 (v2)**.
  f. Substituir `comum` Com o valor de ID do diretório copiado (locatário).

6. Selecione **Escopos da entidade OAuth** na lista relacionada e adicione um registro com os valores `Padrão` em **Nome** e. `.padrão` em **OAuthscope**.
7. Defina valores de perfil de entidade OAuth.

   Nota: Por padrão, um registro de perfil de entidade OAuth é criado. Se não estiver disponível, você poderá criar um seguindo estas subetapas.

   - Selecione **Perfis de entidade OAuth** na lista relacionada.
   - Abra o Criado `default_profile` registro.
   - Selecione **Escopos do perfil da entidade OAuth** na lista relacionada.
   - Adicione um registro com os valores `Padrão` em **Escopo da entidade OAuth** e. `default_profile` em **Perfil de entidade OAuth**.
   - Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

Resultado

. Microsoft Teams A aplicação agora está registrada com uma autorização de perfil OAuth.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams

Crie um alias para associar as informações de conexão aos dados de credencial necessários para concluir a integração da aplicação em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte Introdução a credenciais, conexões e aliases .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de credenciais**.
2. Selecione **MSTeamsComunicationsSpoke** .
3. Selecione **Novo** em Credenciais lista relacionada.
4. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
5. Defina os valores para as credenciais.
   a. Insira um nome para a credencial no **Nome** campo, por exemplo, `Credenciais do Microsoft Teams do Notify para app autoconfigurado` .
   b. Insira as informações do perfil da entidade OAuth no **Perfil de entidade OAuth** campo, por exemplo, `<application-registry-name>_default_profile` .
   O ID do perfil é definido quando você gera a entrada de registro da aplicação.
6. Selecione **Enviar**.

Atualize os registros no Microsoft Teams Página de configuração

Atualize os registros criados em Microsoft Teams para fazer chamadas contínuas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.
2. Em Microsoft Teams Formulário de configuração, preencha os campos.
   - Alias de credencial: Forneça `sn_msteams_com_spk.MSTeamsComunicationsSpoke` no campo.
   - Registro da aplicação: Selecione o registro de registro da aplicação criado na seção Crie um Microsoft Teams entrada de registro da aplicação à qual conectar a aplicação criada ServiceNow instância.
   - ID do locatário: Insira o ID do locatário criado durante a criação da aplicação em Microsoft Teams. Para obter informações de ID do locatário no portal do Microsoft Azure, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
   - Solicitante: Selecione o registro de alias de credencial criado na seção Crie um alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Azure ID do usuário do serviço: Insira o objectId do usuário do serviço criado em Crie um usuário de serviço do qual fazer chamadas Microsoft Teams.
- Criar reunião online: Certifique-se de que esta opção esteja selecionada.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Resultado
O registro de aplicações OIDC foi criado.

Verificar Criação do registro de aplicações OIDC para . configuração do app autoconfigurada

Verificar . . Registro de aplicações OIDC . criado quando Microsoft Teams O registro da aplicação foi criado e mapeado para a configuração durante um processo de configuração da aplicação autoconfigurado .

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mapeamento A. Microsoft Teams Registro da aplicação após a criação criação automática es um Registro de aplicações OIDC como parte da configuração da aplicação autoconfigurada. Se th . criação automática falha , problemas ocorrer em processamento de retornos de chamada que pode causar informações da reunião não ser atualizado em real hora.

Para obter mais informações, consulte Crie um Microsoft Teams entrada de registro da aplicação à qual conectar a aplicação criada ServiceNow instância e Atualize os registros no Microsoft Teams Página de configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Filtre a lista por . ID do cliente criado durante a criação da aplicação em Microsoft Teams.

   Certifique-se de que também haja um Registro de aplicações do tipo Provedor OIDC externo para o mesmo ID de cliente junto com o tipo de Provedor OAuth criado. Para obter informações sobre Registro de aplicações do tipo de provedor OIDC externo, consulte Atualize os registros no Microsoft Teams Página de configuração. Para obter informações de ID do cliente no portal do Microsoft Azure, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.

3. Se o registro de aplicações com o tipo de provedor OIDC externo para o ID do cliente estiver ausente, crie-o manualmente.

   a. Selecione **Novo** em Registros de aplicações página.

   b. Selecione **Configurar um provedor OIDC Para verificar tokens de ID** .

   c. Em **Nome** campo, insira Seu nome do provedor OAuth e anexar OIDC .

      Por exemplo, se o nome do provedor OAuth for Configuração do MS Teams SC , você faria Nomeie seu OIDC OIDC de configuração do MS Teams SC .

   d. Selecione **ID do cliente** Igual ao valor do provedor OAuth.

   e. Para **Segredo do cliente** valor, selecione **invalid_value** . (Este valor não é relevante).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Para **Configuração do provedor OAuth OIDC** valor, selecione **Notify Teams OIDC Config** .

g. Para **URL de redirecionamento** valores . **invalid_value** (Este valor não é relevante).

h. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Por padrão, um perfil de entidade OAuth é criado. Certifique-se de **Tipo de concessão** . **Credenciais do cliente** .

4. Crie um escopo de entidade OAuth.

a. Selecione **Escopos da entidade OAuth** no Registros de aplicações página.

b. Clique duas vezes **Insira uma nova linha** e insira MS Teams SC OIDC anexado com Perfil padrão . Por exemplo, se o nome da configuração do OIDC for OIDC de configuração do MS Teams SC , em seguida, você pode inserir o nome como Perfil padrão OIDC de configuração do MS Teams SC .

c. Insira https://api.botframework.com/.default Como o escopo do OAuth.

d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Configure o Conector do Notify para Microsoft Teams.

Integrar o app autoconfigurado de Extensões de reunião com Microsoft Teams

Configurar extensões de reunião para Microsoft Teams usando o ambiente de app autoconfigurado.

Certifique-se de ter concluído a integração do Conector do Notify para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Integrat ing Aplicativo autoconfigurado do Conector do Notify com Microsoft Teams.

Crie e configure um app para Extensões de reunião em . Microsoft TeamsPortal do desenvolvedor

Crie e configure um app para Extensões de reunião em Microsoft Teams Portal do desenvolvedor a ser buscado detalhes do incidente durante a chamada em conferência em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o Conector do Notify e outros plug-ins necessários no seu ServiceNow® instância. Para obter mais informações, consulte Instale Extensões de reunião para Microsoft Teams.

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Procedimento

1. Faça login em . Microsoft Teams portal em https://dev.teams.microsoft.com .

2. Crie um app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Apps** > **Novo app**.

b. Insira um nome válido para o app em Adicionar app caixa de diálogo e selecione **Adicionar** .

c. Na página Detalhes do app, preencha os campos.

Página de detalhes da aplicação

Campo	Descrição
Nome curto	Nome da sua aplicação. Por exemplo, ServiceNow Extensões de reunião para Microsoft Teams.
Nome completo	Nome completo da sua aplicação.
ID da aplicação (cliente)	Número de identificação exclusivo do app. **Nota:** Este ID de app é diferente de gerado ID do bot/ID da aplicação .
Descrição resumida	Breve descrição do app.
Descrição longa	Descrição detalhada do app.
Versão	Versão do app. Por exemplo, 1,0.
Nome do desenvolvedor ou da empresa	Nome da sua empresa.
Site	Link para o site da sua empresa.
Política de privacidade	Link para a declaração de privacidade do seu app.
Termos de uso	Link para os termos e condições do seu app.

d. Selecione **Save** (Salvar).

3. Configurar . Aplicativo Grupo e canal.

a. Navegar até **Configurar** > **Recursos do app** > **Aplicativo Grupo e canal**.

b. Na página Detalhes do app Grupo e canal, preencha campos .

Página de detalhes do app de grupo e canal

Campo	Descrição
URL de configuração	T URL de configuração no seguinte formato: `https://<instance_name>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Escopo	. tipos de reunião **Equipe** ou **GroupChat** , dependendo de onde os usuários podem usar seu app.
Contexto	Selecione todos os itens de contexto na lista.
Os usuários podem reconfigurar o app	Opção Para permitir que os usuários reconfigurem o app Extensões de reunião.

c. Selecione **Save** (Salvar).

4. Vá para **Single Sign-on** e insira . URI do ID da aplicação no formato `api://<instance_name>.service-now.com/<client ID em Microsoft A. zure>` .
   Para informações Sobre o ID do cliente , consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
5. Adicione um domínio.
   a. Navegar até **Domínios** > **Crie seu primeiro domínio**.
   b. Insira `*.service-now.com` No domínio Adicionar caixa de diálogo para permitir autorizações para ServiceNow URLs.
6. Selecione **Publicar**.
7. Selecione **Baixe o pacote do app** .

O que Fazer Depois

Carregue o manifesto do app em Microsoft Teams.

Carregue o manifesto do app em Microsoft Teams

Permita que os usuários interajam com agentes do Microsoft Teams Aplicação copiando o valor do ID da aplicação do Conector do Notify.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Teams

Procedimento

1. Faça login em Portal do administrador do Microsoft Teams .
2. Navegar até **Teams** > **Gerenciar apps** > **Carregar novo app** > **Carregar**.
3. PESQUISE, selecione e abra (na caixa de diálogo Carregar um app personalizado) o pacote de app que você baixou na seção Crie e configure um app para Extensões de reunião em . Microsoft TeamsPortal do desenvolvedor.
4. Vá para **Gerenciar aplicações** , pesquise o app carregado, abra e copie o. **ID da aplicação** valor em um bloco de anotações na página de detalhes do app.
   Este ID de app é usado para extensões de reunião e, portanto, este ID de app deve ser atualizado em Propriedades do sistema em ServiceNow® instância.

Adicionar . Extensões de reunião tab em Microsoft Teams

Mapeie o. ServiceNow® ID do app Extensões de reunião em seu ServiceNow Instância para adicionar automaticamente a guia de extensões de reunião no Microsoft Teams para uma chamada em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no ServiceNow instância.
2. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.
3. Cole o valor do ID da aplicação copiado em **ID da aplicação do app de extensibilidade da reunião Teams (o ID da aplicação pode ser encontrado na página "Gerenciar apps" no portal do administrador do Teams)** e selecione **Salvar** .

   Nota: Faça login no Portal do Microsoft Teams , pesquisa para e abrir **Notify Connector para Microsoft Teams** Pelo menos uma vez para o app Extensões de reunião funcionar.

   O app Extensões de reunião está configurado.

Configure o app Conector do Notify para usar Extensões de reunião no Microsoft Azure portal

Configure o app/bot do Conector Notify existente para usar as Extensões de reunião no Microsoft Azure portal para buscar os detalhes do incidente durante a chamada em conferência Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Microsoft Azure

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Não é necessário criar um bot de Extensões de reunião separado, pois o app Extensões de reunião depende do conector do Notify para Microsoft Teams aplicação. Você pode configurar o app/bot do Conector do Notify existente no Microsoft Azure Portal para extensões de reunião para ter uma experiência de chamada em conferência contínua no Microsoft Teams.

Nota: Certifique-se de que as permissões de API estejam configuradas para o Conector do Notify para Microsoft Teams aplicação no Microsoft Azure portal. Para obter mais informações, consulte Gerencie permissões e autentique o app/bot do Conector do Notify no Microsoft Azure portal. Você deve atualizar as seguintes mudanças no app Conector Notify existente no Microsoft Azure portal.

Procedimento

1. Faça login em Portal do Microsoft Azure . Microsoft Azure administrador.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. Abra o app criado para o Notify Connector em Microsoft Teams na seção Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
4. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API** > **Adicione uma permissão** > **Microsoft Graph** e selecione **Permissões da aplicação** .
5. PESQUISE e selecione os seguintes valores usando **Selecione Permissões** e selecione **Adicionar permissões** .
   - **TeamsTab.ReadWriteForChat.All** Da lista TeamsTab.
   - **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All** Da lista TeamsAppInstallation.
6. Conceda aos administradores acesso ao Microsoft Azure aplicações que exigem aprovação do administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Conceda consentimento do administrador para o <tenant>** Na página Permissões da API.

b. Selecione **Sim** Na página pop-up Concessão de confirmação de consentimento do administrador.

7. Autentique o app para receber as solicitações de entrada Microsoft Teams em ServiceNow® instância.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação** > **Configurações da plataforma** > **Adicione uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.

b. No formulário, preencha os campos.

Configurar formulário da Web

Campo	Descrição
URIs de redirecionamento	Insira o URL de login da reunião. O URL deve estar no seguinte formato: `https://<instance-name>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do`
Concessão implícita	Selecione **Tokens de acesso** e. **Tokens de ID**

c. Clique em **Configurar**.

Configure o bot do Conector do Notify para extensões de reunião

Configure o bot do Conector do Notify para extensões de reunião no Microsoft Azure portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do Microsoft Azure

Procedimento

1. Faça login em . Microsoft Azure portal em https://portal.azure.com/ . Microsoft Azureadministrador.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. Pesquisa para E abra o novo bot criado para o Conector do Notify por nome ou por ID da aplicação (cliente). O app foi criado na seção Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
4. Exponha uma API.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Exponha uma API** > **URI do ID da aplicação** > **Conjunto**.

b. Cole o URI do ID da aplicação `api://<instance_name>.service-now.com/<client-id-in-azure>` , Que foi definido para o Single-Sign-on na seção Crie e configure um app para Extensões de reunião em . Microsoft TeamsPortal do desenvolvedor e selecione **Salvar** .

c. Selecione **Adicione um escopo** .

d. O no formulário, preencha campos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Adicionar um escopo

Campo	Valor
Nome do escopo	access_as_user
Quem pode consentir?	Selecione **Administradores e usuários** .
Nome de exibição do consentimento do administrador	Insira um nome válido. Por exemplo, As equipes podem acessar o perfil do usuário .
Descrição do consentimento do administrador	Insira uma descrição válida. Por exemplo, Permite que as equipes chamem as APIs da Web do app como o usuário atual .
Nome de exibição do consentimento do usuário	Insira um nome válido. Por exemplo, As equipes podem acessar o perfil do usuário e fazer solicitações em nome do usuário .
Descrição do consentimento do usuário	Insira uma descrição válida. Por exemplo, Permita que as equipes chamem as APIs deste app com os mesmos direitos que o usuário .
Estado	Definido como **Habilitado**

e. Selecione **Adicionar escopo** .

f. Selecione **Adicione uma aplicação cliente** insira o valor `1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264` para Microsoft Teams aplicativo para desktop e celular no **ID do cliente** e selecione **Escopos autorizados** e selecione **Adicionar aplicação** .
Para obter mais informações, consulte a seção "Atualizar registro do aplicativo Azure AD para SSO" no Estenda uma guia pessoal do Teams no aplicativo Microsoft 365 página.

g. Selecione **Adicione uma aplicação cliente** insira o valor `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346` para Microsoft Teams aplicativo para desktop e celular no **ID do cliente** e selecione **Escopos autorizados** .
Para obter mais informações, consulte . " Atualize o registro do aplicativo Azure AD para SSO " . Estenda uma guia pessoal do Teams no aplicativo Microsoft 365 página.

h. Selecione **Adicionar aplicação** .

Crie uma entrada de registro de aplicações em . ServiceNowinstância

Registre a aplicação com a instância para participar da autorização OAuth.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Para **Que tipo de aplicação OAuth** campo, . escolha **Configure um provedor OIDC para verificar tokens de ID** .
4. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: Insira um nome para identificar exclusivamente o registro; por exemplo, Microsoft Teams.
   - ID do cliente: Insira o valor do ID do cliente no formato `api://<instance-name>.service-now.com/<client-id>` na seção Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
   - Segredo do cliente: Insira qualquer valor aleatório como segredo do cliente e anote-o.
   - Adicione um registro de configuração do provedor OAuth OIDC.
     a. Selecione **Configuração do provedor OAuth OIDC** pesquise para criar um novo registro e selecione **Novo** .
     b. No formulário Novo registro de configuração do provedor OIDC, preencha os campos.

Novo formulário de registro de configuração do provedor OIDC

Campo	Descrição
Provedor de OIDC	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, Microsoft Teams extensões de reunião.
URL de Metadados OIDC	Insira o valor no seguinte formato: `https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` Para copiar o ID do locatário, consulte Crie um app em Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas.
Declaração do usuário	Insira qualquer nome de usuário preferencial.

     c. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário de novo registro Configuração do provedor OIDC e selecione **Salvar** .
     d. Selecione **Enviar**.
   - Adicione um registro de escopo de entidade OAuth.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Escopos da entidade OAuth** lista relacionada.

b. Adicione um registro com os valores `Padrão` em **Nome** e. `.padrão` em **OAuthscope** .

5. Selecione **Salvar** No formulário Entidade OAuth OIDC.

6. Gere um novo token OAuth.

a. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.

b. Abra o registro associado ao **Solicitante** selecionando **Visualize este registro** e selecione **Registro em aberto** .

c. Selecione **Obter token OAuth** link relacionado para atualizar o token.

d. Selecione **Atualização** No formulário Credenciais do OAuth 2,0.

e. Selecione **Atualização** em Microsoft Teams formulário de configuração.

O que Fazer Depois

Depois de concluir a integração das Extensões de reunião com Microsoft Teams, consulte a seção Extensões de reunião para Microsoft Teams.

Integração ServiceNow com Microsoft Teams Para GCC-H ou DoD

Configure seu ServiceNow instância à qual integrar Microsoft Teams aplicações.

Você pode integrar Central do funcionário, Virtual Agent e chatbots baseados em solicitação com Microsoft Teams Para clientes do Government Community Cloud - High (GCC-H) ou do Departamento de Defesa dos EUA (DoD).

Integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams para o GCC-H ou o DoD

Você pode integrar o Virtual Agent aos clientes do Microsoft Teams para GCC-H configurando seus próprios aplicativos.

Integração Central do funcionário com Microsoft Teams Para GCC-H ou DoD

Você pode integrar Central do funcionário com Microsoft Teams Para permitir que os clientes do Government Community Cloud High (GCC-H) e do Departamento de Defesa dos EUA (DoD) acessem arquivos anexados em Central do funcionário.

Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário com seu Microsoft Teams locatário, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- . ServiceNow as instâncias foram atualizadas para Vancouver versão.
- Anteriormente, você não tentou instalar o. Integração conversacional com Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem as permissões de administrador para ServiceNow instância e. Microsoft Azure instâncias.

Processo de integração

O processo geral a ser integrado Central do funcionário com seu Microsoft Teams o locatário envolve as seguintes tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Ative a integração do IT Service Management com o plug-in do Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Crie a aplicação do Microsoft Azure e autentique usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.
3. Atualize a tabela Entidades OIDC.
4. Atualize seu Microsoft Teams URL do locatário para GCC-H ou DoD.
5. Baixe e modifique o arquivo de manifesto da Central do funcionário para GCC-H ou DoD.
6. Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Atualize a tabela Entidades OIDC

Atualize a tabela Entidades OIDC para substituir valores fictícios criados pelo arquivo de registro pelo seu Microsoft Teamsvalores de locatário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro Navegação, insira `oauth_oidc_entity_list.do` .
2. Selecione o registro da aplicação ServiceNow para Microsoft Teams.
3. Em **ID do cliente** Na tabela Entidades OAuth OIDC, insira `ID da api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_url_without_http(s)/ ID DA APLICAÇÃO (CLIENTE)` .
4. Selecione o ícone de referência ao lado de **Configuração do provedor OAuth OIDC** campo.
5. Selecione **Abrir registro**.
6. Em **URL de metadados OIDC** Na tabela Configuração do provedor OIDC, insira o ID do diretório (locatário).
7. Selecione **Atualizar**.

Baixe e modifique o arquivo de manifesto da Central do funcionário para GCC-H ou DoD

Baixe e modifique o arquivo de pacote para fornecer as informações necessárias para disponibilizar a Central do funcionário em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para baixar, editar e carregar o arquivo de manifesto, consulte Base de conhecimento artigo.

Procedimento

1. Baixe o. Employee_Center_Integration_with_Teams_for GCCH.zip arquivo deste Base de conhecimento e extrair seu conteúdo.
   O arquivo zip de manifesto que você baixou do artigo da Base de conhecimento inclui os seguintes arquivos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Color.png
- Manifest.json
- Outline.png

2. Abra o arquivo manifest.json e substitua **INSERT_CLIENT_ID** Com o ID da aplicação (cliente) ao lado de `id` em `versão` , `id` em `WebApplication Info` e `BotId` em `ComposeExtensions` .
3. Substituir **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** Com seu URL ao lado de `ContentURL` e. **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** ao lado de `WebsiteUrl` em `StaticTabs` .
4. **Opcional:** Personalize os valores de `Nomepacote` , `curto` nome, `cheio` nome, e. **cor de destaque** no arquivo de manifesto para renomear seu bot autoconfigurado.
   Se você quiser mudar o ícone do bot e o ícone de contorno, você pode substituir os arquivos color.png e outline.png pelas imagens desejadas.

   Nota: Certifique-se de que você não alterou os nomes desses arquivos durante o carregamento.

   Para obter mais informações sobre requisitos de imagem, consulte Documentação da Microsoft .

5. **Opcional:** Adicione domínios adicionais no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo usando o módulo de tarefa para conteúdo fora do padrão ServiceNow domínio, você pode adicionar domínios adicionais no arquivo de manifesto.

   Nota: Por padrão, o arquivo de manifesto já contém ServiceNow Domínio em validDomains. Também inclui um `verdadeiro` atributo ao lado de `"SupportsFiles"` , Que adiciona o ícone de anexo de arquivo na conversa do Virtual Agent. Se você não quiser incluir domínios adicionais para o recurso de visualização de conteúdo, poderá ignorar esta etapa.

6. Salve os arquivos atualizados e compacte os três arquivos (manifest.json, color.png e outline.png) em um novo arquivo zip.
   Selecione os três arquivos e clique em **Compactar** em vez de compactar a própria pasta.

Atualize seu Microsoft Teams URL do locatário para GCC-H ou DoD

Configure seu Microsoft Teams URL do locatário para Government Community Cloud High (GCC-H) ou Departamento de Defesa dos EUA (DoD).

Antes de Iniciar

Função necessária: security_admin

Procedimento

1. No filtro Navegação, insira `sys_response_header_list.do` .
2. Na tabela Cabeçalhos de resposta HTTP, anexe o URL apropriado em **Valor** campo dos seguintes registros:
   - Global
   - Integrações da Microsoft - Página principal/de IU: ms_login
   - Central do funcionário/Portal de serviços: Central do funcionário

   Use os seguintes URLs:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- GCC-H: https://gov.teams.microsoft.us
- DoD: https://dod.teams.microsoft.us

3. Selecione **Atualizar**.

Integração Central do funcionário e. Virtual Agent com Microsoft Teams Para GCC-H ou DoD

Você pode integrar Central do funcionário e o. Virtual Agent bot com Microsoft Teams Para permitir que os clientes do Government Community Cloud High (GCC-H) e do Departamento de Defesa dos EUA (DoD) interajam com os agentes por meio do Virtual Agent e acessam os arquivos anexados em Central do funcionário.

Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário com seu Microsoft Teams locatário, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- . ServiceNow as instâncias foram atualizadas para Vancouver versão.
- Anteriormente, você não tentou instalar o. Integração conversacional com Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem as permissões de administrador em ServiceNow e. Microsoft Azure instâncias.

Processo de integração

O processo geral a ser integrado Central do funcionário com seu Microsoft Teams o locatário envolve as seguintes tarefas:

1. Ative a integração do IT Service Management com o plug-in Microsoft Teams (sn_now_teams_it) e o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Crie a aplicação do Microsoft Azure e autentique usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.
3. Criar um bot em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD .
4. Integre seu bot autoconfigurado com Microsoft Teams Para GCC-H. Ou DoD .
5. Atualize seu Microsoft Teams URL do locatário para GCC-H ou DoD.
6. Modifique e baixe o arquivo de manifesto para GCC-H ou DoD.
7. Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Modifique e baixe o arquivo de manifesto para GCC-H ou DoD

Crie e baixe a ServiceNow para Microsoft Teams arquivo de manifesto da sua instância a ser habilitado Microsoft Teams Para usar o aplicativo ServiceNow para equipes.

Antes de Iniciar
Função necessária:external_app_install_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Clique em **Nova**.
   . **Informações genéricas** é exibida.
3. Em **Informações genéricas** , insira os detalhes.

   a. **Nome curto** Opção para fornecer um nome curto para o arquivo de manifesto.

   b. **Nome completo** Opção para fornecer o nome completo do arquivo de manifesto.

   c. **Versão** : Versão do arquivo de manifesto.
   Por exemplo: 1.0.0

   d. **Links de extensão** : Opção para estender os links Microsoft Teams.

   O desdobramento de link gera uma visualização rica em conteúdo (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre extensão de link, consulte Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.

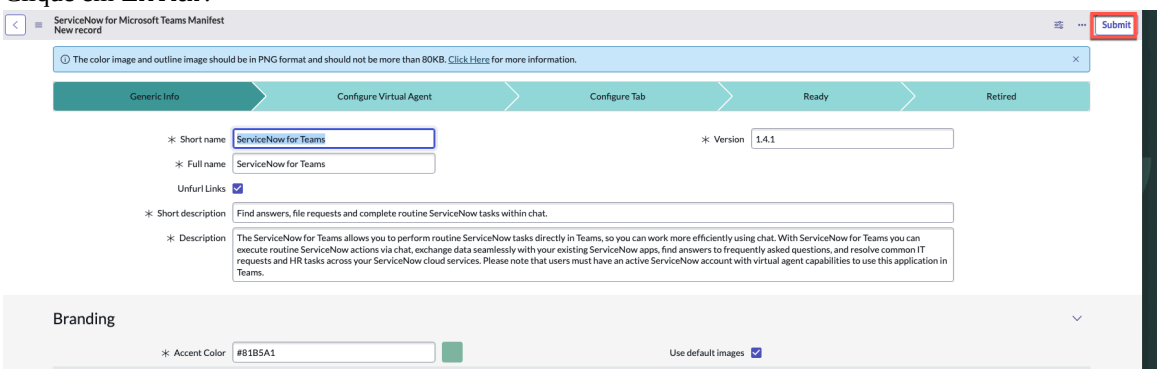
   e. **Descrição resumida** : Descrição resumida do arquivo de manifesto.

   f. **Descrição** : Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.

   g. **Cor de destaque** Opção para escolher uma cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams De acordo com a identidade visual da empresa e a cor de destaque deve estar no formato de código de cores HTML.

   Nota: Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones da aplicação e. ícones de esquema de manifesto .

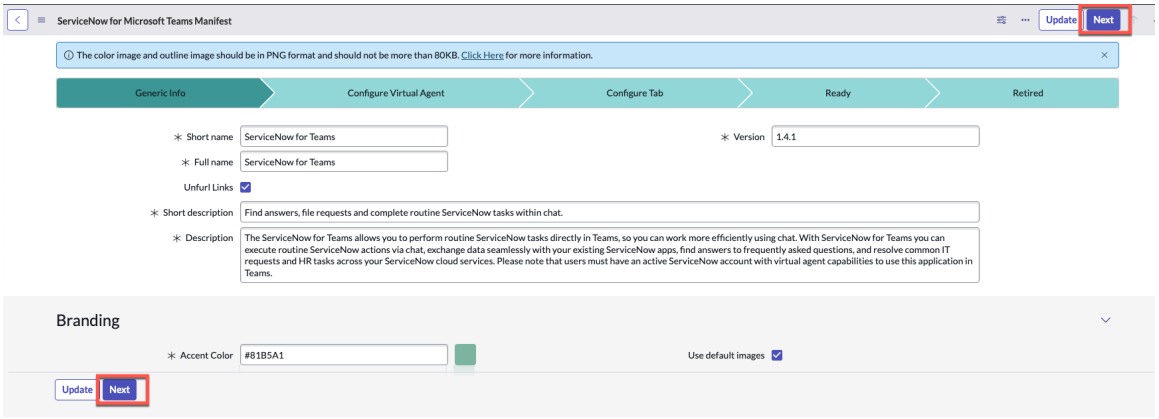
4. Clique em **Enviar**.



5. Em **Informações genéricas** clique em **Próximo** para navegar até **Configurar o Virtual Agent** guia.

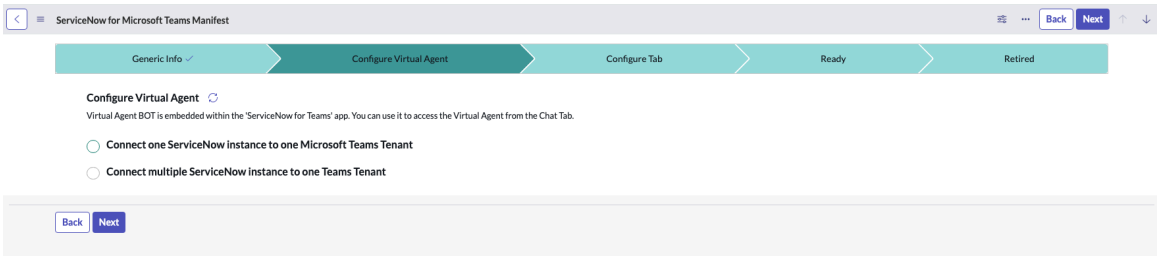
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Em **Configurar o Virtual Agent** , você pode executar um dos seguintes procedimentos.

   Para configurar o Virtual Agent em sua instância, clique em **Configurar o Virtual Agent** . Para obter mais informações, consulte Integração conversacional com o Microsoft Teams .



   Selecione **Conecte várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** E selecione o Virtual Agent instalado na Etapa 5.

7. Em **Guia Configurar** , insira o seguinte.

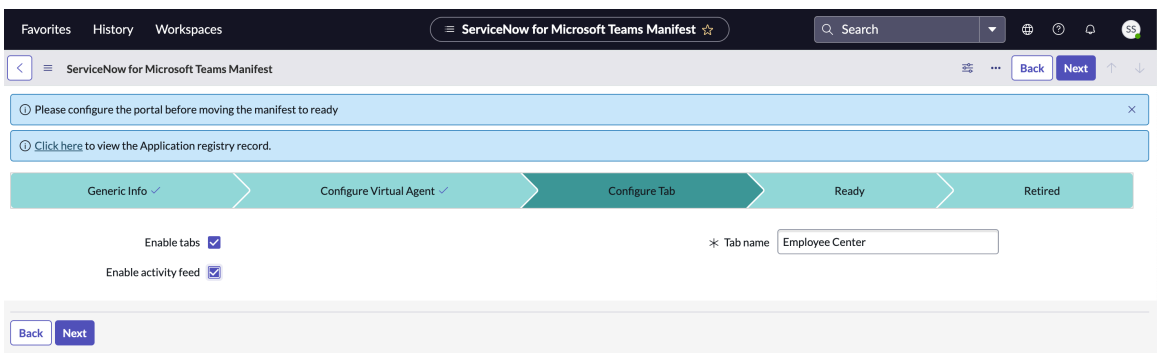
   a. **Habilitar guias** : Opção para adicionar guias em Microsoft Teams e esta opção é selecionada por padrão.

   b. **Nome da guia** : Opção para fornecer um nome para a guia Portal de serviços que aparece em Microsoft Teams.

   c. **Habilitar Feed de atividades** Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha no Microsoft Teams e esta opção está selecionada por padrão.

   d. Clique em **Avançar**.

      Para o app autoconfigurado, você deve fornecer o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) no **Guia Configurar** seção.

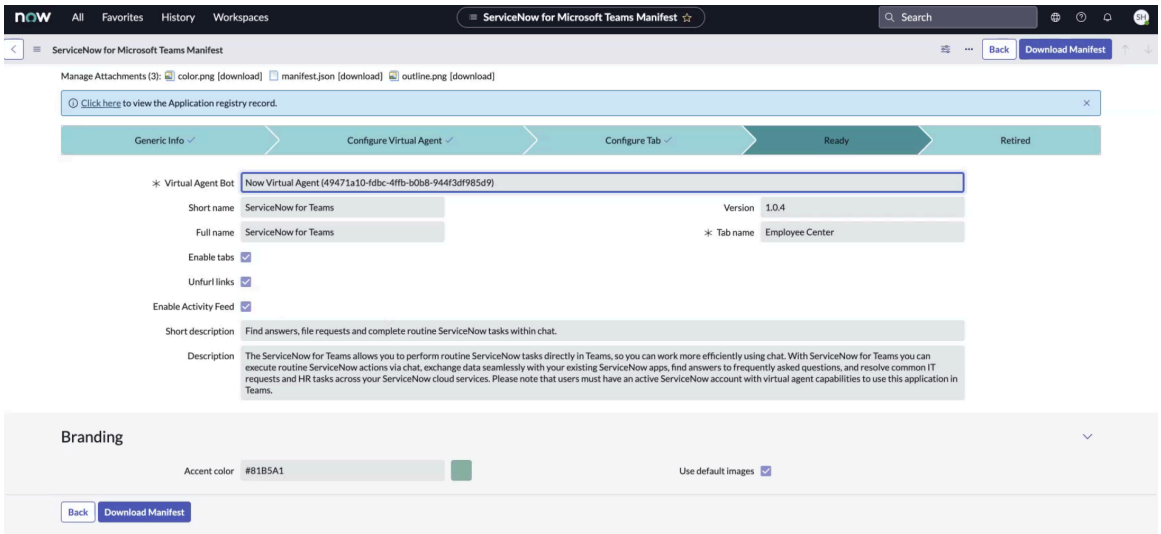


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Em **Pronto** , selecione **Habilitar Feed de atividades** opção para receber notificações para campanhas.

   Verifique os detalhes fornecidos e clique em **Download do manifesto** para baixar o arquivo de manifesto.



   O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

O que Fazer Depois

Você deve carregar o arquivo de manifesto no Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Carregue o arquivo de manifesto no Microsoft Teams.

Integração do bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams Para GCC-H ou DoD

Você pode integrar o bate-papo baseado em solicitação com Microsoft Teams Para clientes do Government Community Cloud - High (GCC-H) ou do Departamento de Defesa dos EUA (DoD) importem automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário com seu Microsoft Teams locatário, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- . ServiceNow as instâncias foram atualizadas para Vancouver versão.
- Anteriormente, você não tentou instalar o. Integração conversacional com Microsoft Teams em suas instâncias.
- Você tem as permissões de administrador em ServiceNow e. Microsoft Azure instâncias.

Processo de integração

1. Ative a integração do IT Service Management com o plug-in do Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Registre e configure a aplicação de bate-papo baseada em solicitação no Microsoft Azure portal.
3. Adicione permissões ao Microsoft Azure aplicação.
4. Configure o Registro de aplicações no ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para GCC-H e DoD, use https://login.microsoftonline.us/ Domínio para URLs de token e autorização na página de registro da aplicação.

5. Atualize as credenciais de bate-papo com a URL do Azure GCC.
6. Criar registro com detalhes do Azure GCC.

Atualize as credenciais de bate-papo com a URL do Azure GCC

Atualize o URL do Azure nas credenciais de bate-papo dos clientes do GCC. Permita que os clientes do GCC iniciem o bate-papo e importem conversas de bate-papo do Microsoft Teams para ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `http_connection_list.do` .
   A tabela Conexão HTTP(s) [http_connection_list.do] é exibida.
2. Abra o registro de Credencial de bate-papo com o alias de conexão *sn_tcm_collab_hook.ms_Teams_Chat_Credentials* .
3. Em **Connection_url** , insira o URL https://graph.microsoft.us/ .

   Nota: Para clientes do DoD, insira o URL https://dod-graph.microsoft.us .

4. Selecione **Atualizar**.

Criar registro com detalhes do Azure GCC

Crie e atualize um novo registro na tabela sys_properties.list com os detalhes da conta do Azure dos clientes do GCC.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome** campo, insira *`sn_now_teams.teams_url`* .
4. Em **Valor** , insira o URL https://graph.microsoft.us .

   Nota: Para clientes do DoD, insira o URL https://dod-graph.microsoft.us .

5. Selecione **Atualizar**.

Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário

Configure seu ServiceNow Central do funcionário instância a ser integrada Microsoft 365 aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- De IT Service Management Por Microsoft 365 (versão 2,6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3,3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar os recursos existentes do Microsoft Teams para os aplicativos do Microsoft 365, siga as etapas fornecidas aqui.

. ServiceNow Central do funcionário integração com Microsoft Teams estende sua capacidade de habilitar a integração com outros Microsoft 365 aplicações, trazendo o. ServiceNow experiência do funcionário para Microsoft Outlook, Microsoft Office 365 e Microsoft Teams juntos.

Pré-requisitos

Antes de integrar Central do funcionário com seu Microsoft 365 locatário, certifique-se de que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos:

- Você tem as permissões de administrador de instalação do app externo (external_app_install_admin) em ServiceNow.
- Você instalou e implantou um dos seguintes:
  - IT Service Management para Microsoft 365
  - Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

  Para obter mais informações sobre como instalar IT Service Management com Microsoft 365 ou Prestação de serviços de RH com Microsoft 365, consulte Integração ServiceNow com Microsoft Teams e. Microsoft 365.

Processo de integração para aplicações pré-publicadas

1. Faça upgrade para IT Service Management para Microsoft 365/ Prestação de serviços de RH com Microsoft 365 instalando o mais recente IT Service Management para Microsoft 365/ Prestação de serviços de RH com Microsoft 365 plug-in.

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

2. Gere novamente e baixe um novo arquivo de manifesto para Microsoft 365.

   Para obter mais informações sobre como gerar e baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para Central do funcionário e. Microsoft 365 integração.

3. Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365.

Processo de integração para aplicativos autoconfigurados

1. Faça upgrade para IT Service Management para Microsoft 365/ Prestação de serviços de RH com Microsoft 365 instalando o mais recente IT Service Management para Microsoft 365/ Prestação de serviços de RH com Microsoft 365 plug-in.

   Nota: Para obter mais informações sobre como ativar plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Autenticar usuários para acessar Central do funcionário em Microsoft 365 Atualizando os IDs de cliente no *Microsoft Azure*aplicação.

IDs de cliente

Aplicação	ID de cliente
Microsoft Teams aplicativo para celular/desktop	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams aplicação da web	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Microsoft 365 aplicação da web	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**
Microsoft 365 aplicação para desktop	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook aplicação para desktop	**d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c**
Microsoft Outlook aplicação da web	**bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook aplicativo para celular	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4**

Para obter mais informações sobre como atualizar o. *Microsoft Azure*aplicação e autenticação de usuários, consulte Crie a aplicação do Microsoft Azure e autentique usuários para acessar a Central do funcionário no Microsoft Teams.

3. Gere novamente e baixe um novo arquivo de manifesto para Microsoft 365.

   Para obter mais informações sobre como gerar e baixar o arquivo de manifesto, consulte Criar e baixar arquivo de manifesto para Central do funcionário e. Microsoft 365 integração.

4. Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365.

Criar e baixar arquivo de manifesto para Central do funcionário e. Microsoft 365 integração

Crie e baixe o arquivo de manifesto da sua instância para criar Central do funcionário disponível em Microsoft 365 aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador de instalação de app externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifesto da aplicação** > **ServiceNow para Teams**.
2. Selecione **Novo**.
   . **Informações genéricas** é exibida.
3. Na seção Informações genéricas, preencha os seguintes campos.

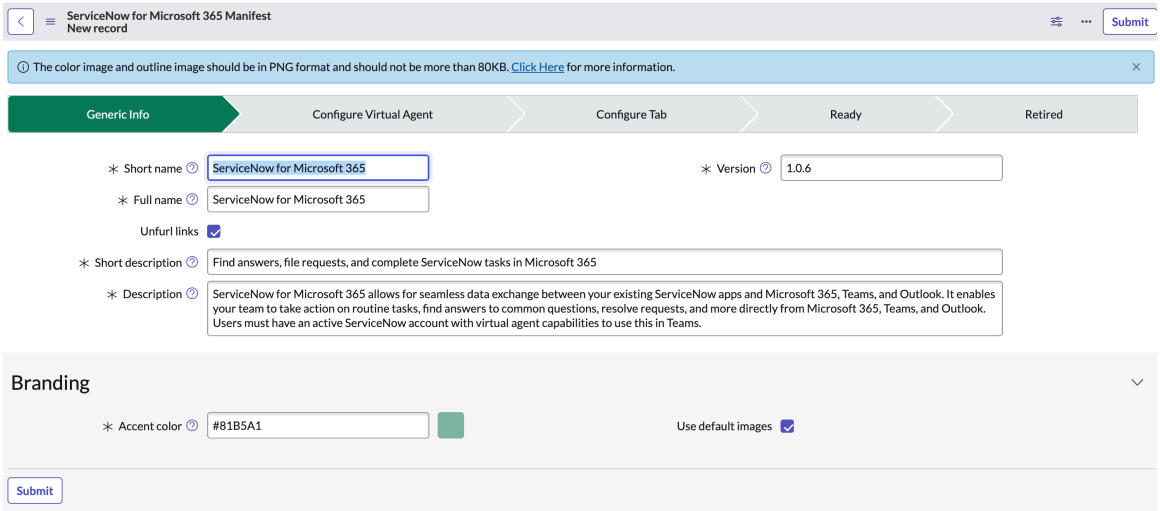
Seção Informações genéricas

Campo	Descrição
Nome curto	Opção para fornecer um nome curto para o arquivo de manifesto.
Nome completo	Opção para fornecer o nome completo do arquivo de manifesto.
Versão	Versão do arquivo de manifesto. Por exemplo, 1.0.0
Links de extensão	Opção para estender os links Microsoft Teams. O desdobramento de link gera uma visualização rica em conteúdo (cartão adaptável) quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams. Para obter mais detalhes sobre extensão de link, consulte Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o arquivo de manifesto.
Descrição	Descrição detalhada sobre o arquivo de manifesto.
Cor de destaque	Opção para escolher uma cor personalizada para as conversas em Microsoft Teams de acordo com a identidade visual da empresa. A cor de destaque deve estar no formato de código de cores HTML. **Nota:** Se você quiser personalizar a identidade visual da empresa, desmarque **Usar imagens padrão** e carregue os ícones. Para obter mais informações sobre o tamanho dos ícones, consulte Ícones da aplicação e. ícones de esquema de manifesto .

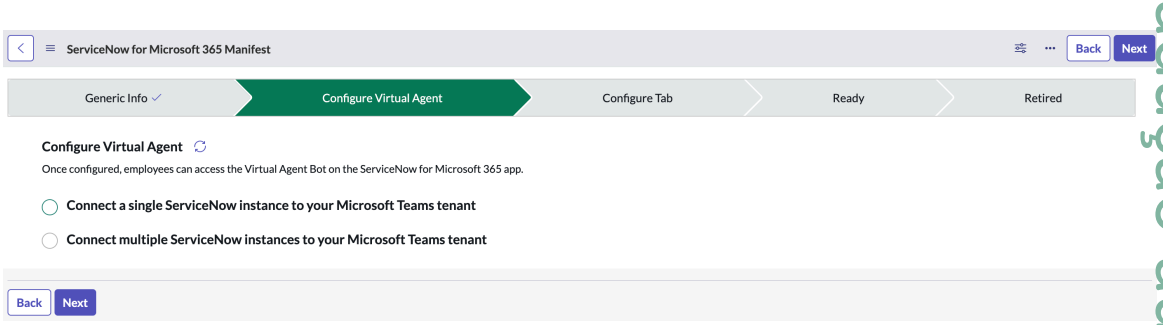
4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Na seção Informações genéricas, selecione **Próximo** para navegar até **Configurar o Virtual Agent** guia.
6. Configure o. Virtual Agent em sua instância selecionando **Configurar o Virtual Agent** .
   Para obter mais informações, consulte Integração conversacional com o Microsoft Teams .



7. Na seção Configurar Virtual Agent, para se conectar a um ou vários ServiceNow instâncias.
   - Se você quiser conectar um ServiceNow instância para um Microsoft Teams locatário, selecione **Conecte uma única instância da ServiceNow ao seu locatário do Microsoft Teams** .

     O ID do bot do Virtual Agent será preenchido automaticamente se você selecionar esta opção.
   - Se você quiser conectar vários ServiceNow instâncias para um Microsoft Teams locatário, selecione **Conecte várias instâncias da ServiceNow ao locatário do Microsoft Teams** .

   Para integrar Virtual Agent com Microsoft Teams ao configurar seus próprios bots, consulte Integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado .
8. Na seção da guia Configurar, preencha os campos a seguir e selecione **Próximo** .

Configurar seção da guia

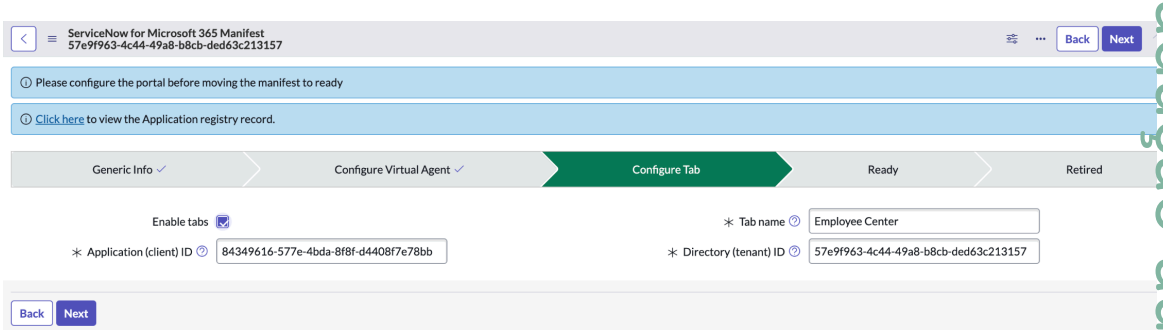
Campo	Descrição
Habilitar guias	Opção para adicionar guias em Microsoft Teams aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo é selecionado automaticamente.
Nome da Guia	Opção para fornecer um nome para a guia Portal de serviços que aparece em Microsoft Teams.
Habilitar Feed de atividades	Opção para habilitar o feed de atividades para receber notificações de campanha no Microsoft Teams. Esta opção é selecionada automaticamente.

9. Para aplicações autoconfiguradas, forneça o ID da aplicação (cliente) e o ID do diretório (locatário) no **Guia Configurar** seção.

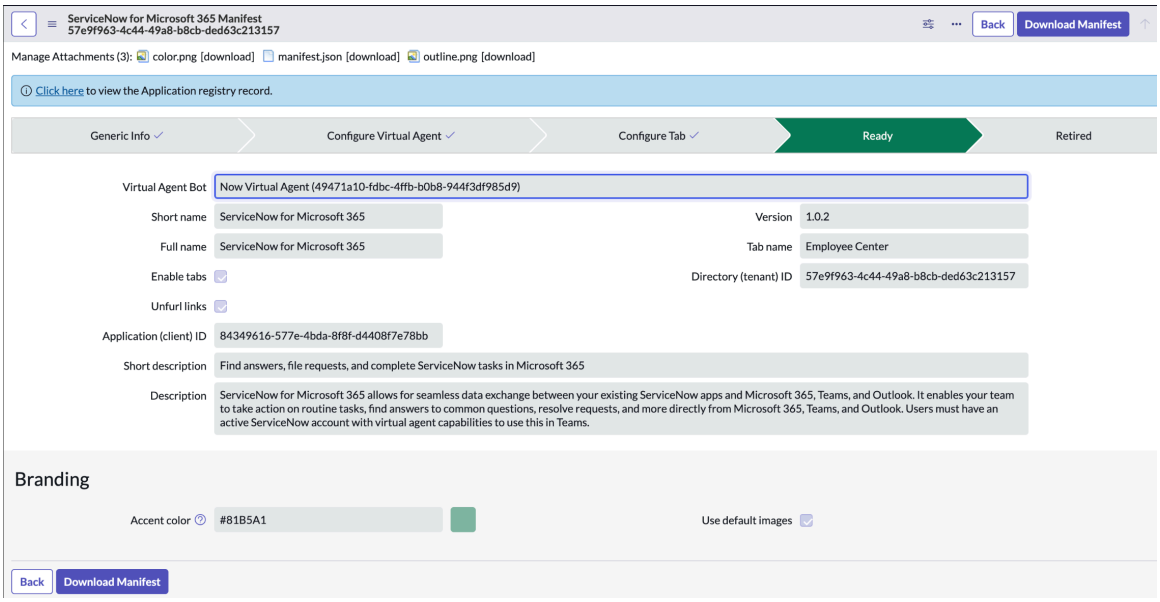


Importante: A etapa acima não se aplica a apps pré-publicados.

10. Selecione para receber notificações de campanhas **Habilitar Feed de atividades** Opção na seção Pronto.
11. Verifique os detalhes fornecidos e selecione **Download do manifesto** para baixar o arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O arquivo de manifesto é baixado no formato zip.

Resultado
Um registro de aplicações é criado.

Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para Microsoft 365

Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Teams para integrar Microsoft 365 com seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Navegar até **Apps** > **Gerencie seus apps** > **Carregar um app**.
3. Selecione **Carregue um app personalizado** opção.

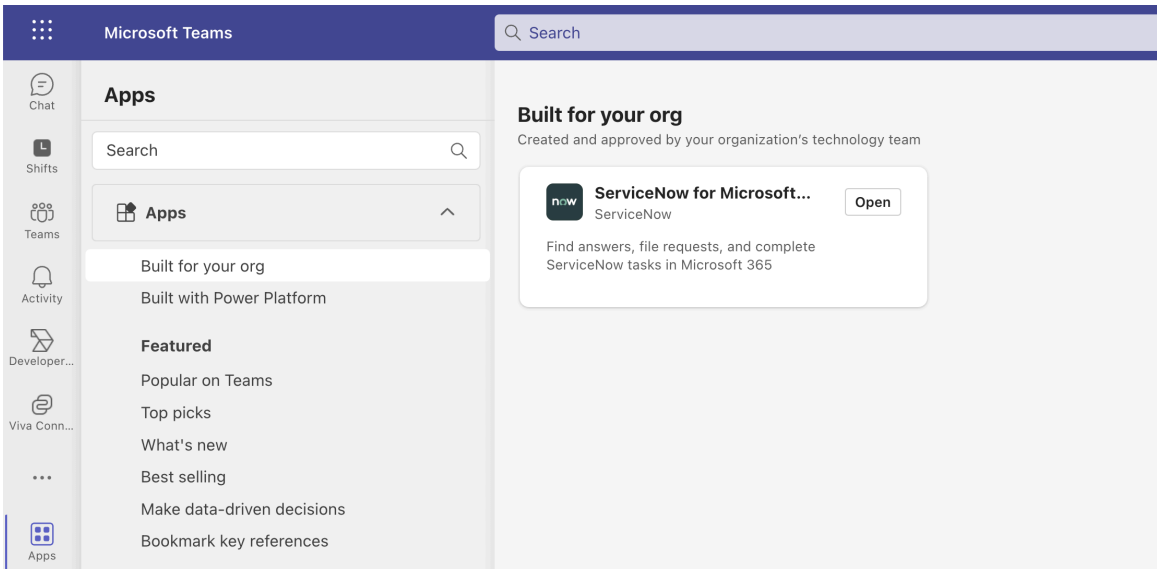
> **Nota:**
>
> Certifique-se de que ServiceNow para Microsoft 365é permitido como um aplicativo de terceiros em Microsoft Teams. Para obter informações sobre como permitir apps no Microsoft Teams, consulte Microsoft Teams documentação .

4. Navegue até o local onde o arquivo de manifesto é baixado e selecione o arquivo zip.
5. Selecione **Abrir**.

. ServiceNow para Microsoft 365 O app aparece na tela Aplicativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione ServiceNow para Microsoft 365 aplicação.
7. Selecione **Adicionar**.

Configurando ServiceNow para Microsoft Teams e. Microsoft 365 integração

ServiceNow® para Microsoft Teams permite que os agentes iniciem o bate-papo com os funcionários e importem o bate-papo, e permite que os funcionários exibam e recebam serviço de bate-papo de dentro#do Microsoft Teams aplicação.

Importante:

- De IT Service Management Por Microsoft 365 (versão 2,6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3,3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar o existente Microsoft Teams recursos para Microsoft 365 aplicações, consulte Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário.

Configuração da integração do Microsoft Teams para o Employee Experience

Oferece ajuda para que os funcionários resolvam seus problemas relacionados A TI, RH e UR por meio do Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes a partir de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Configurar IT Service Management Integração com o Microsoft Teams

Conclua os procedimentos descritos para configurar IT Service Management Integração com o Microsoft Teams.

Revise as notificações ativas para Microsoft Teams

As notificações adicionadas pela ServiceNow para Microsoft Teams, pode duplicar as notificações existentes em sua instância. Revise e desabilite todas as notificações duplicadas para evitar notificar os usuários várias vezes sobre o mesmo evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

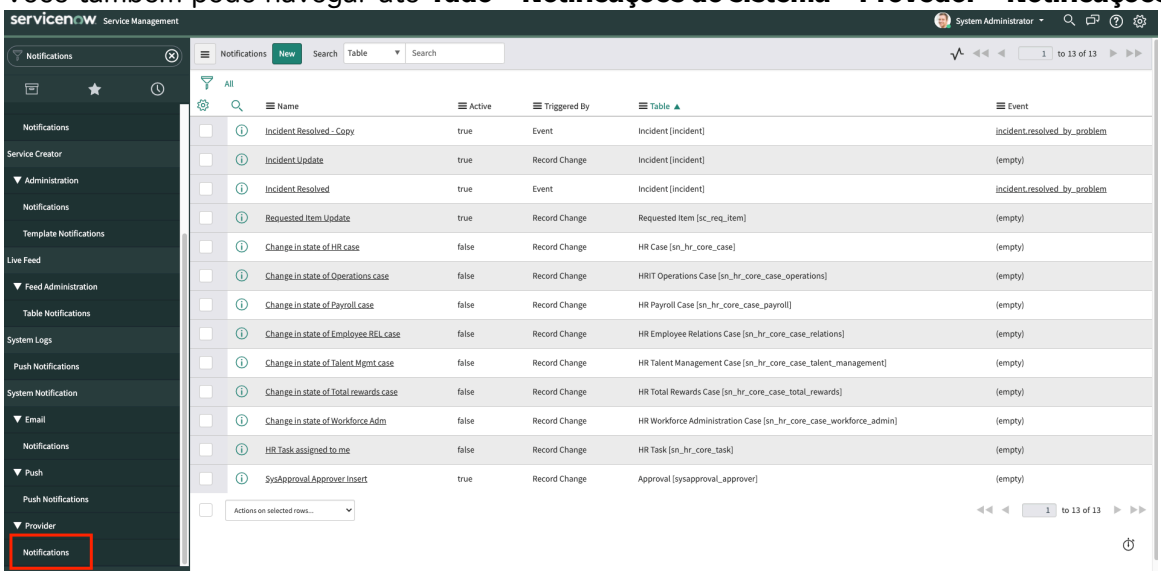
Você encontrará as seguintes notificações duplicadas após instalar o. IT Service Management integração com Microsoft Teams aplicação.

- Atualização de incidente
- Aprovação não acionável do MS Teams
- Atualização do item solicitado

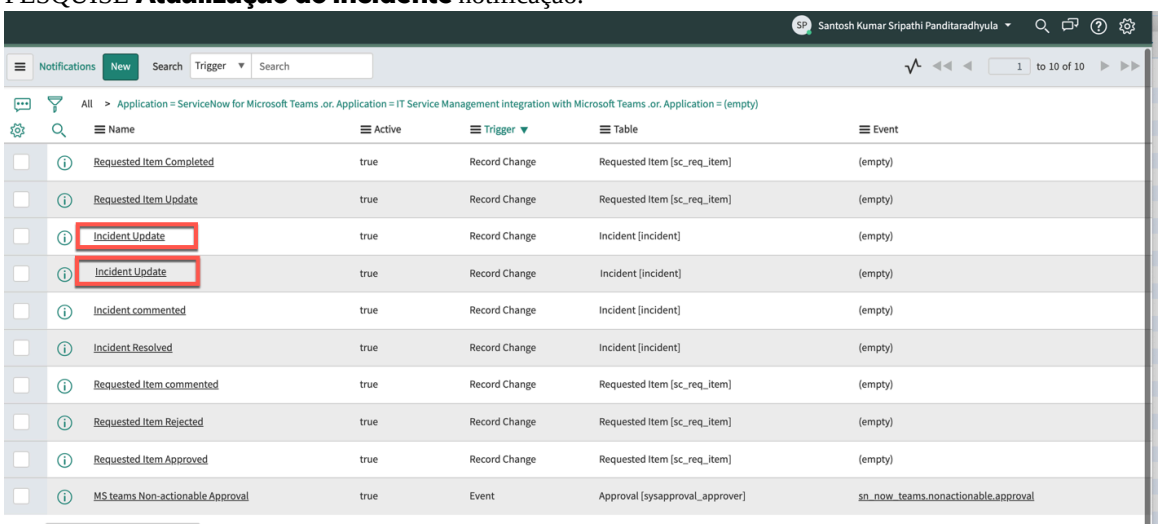
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Notificações** > **Notificações do provedor**.

   Você também pode navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **Provedor** > **Notificações**.



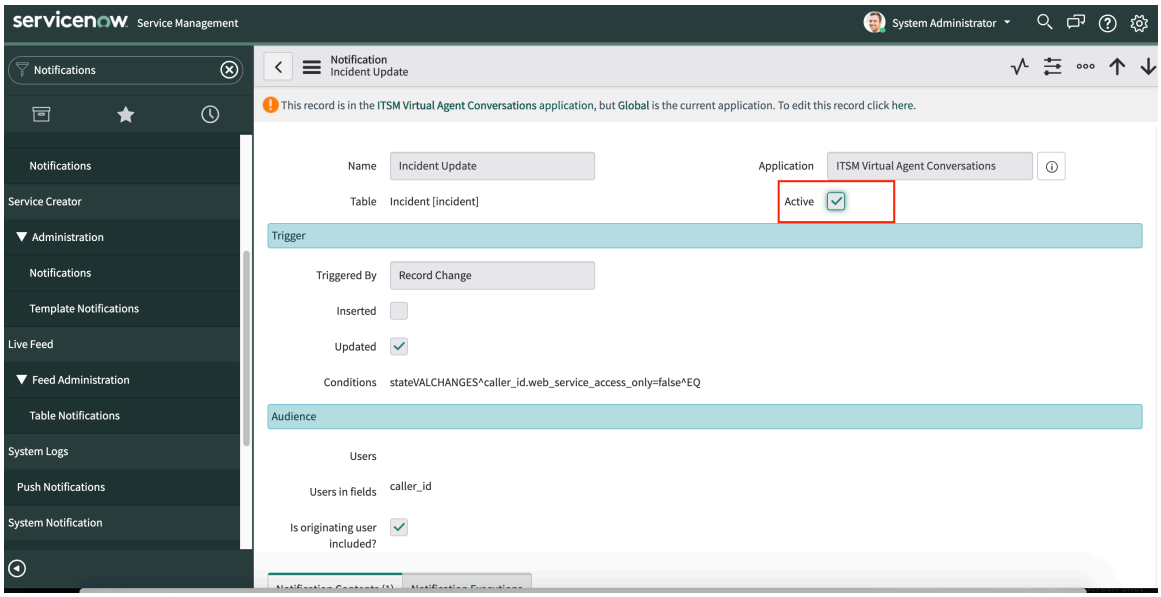
2. Na lista Notificações, selecione **Nome** coluna para classificar a lista em ordem alfabética.
   Isso agrupa todas as notificações duplicadas.
3. PESQUISE **Atualização do incidente** notificação.



4. Selecione um dos **Atualização do incidente** notificações.
5. Limpe **Ativo** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Atualizar**.
7. Repita o processo para as seguintes notificações:
   - Aprovação não acionável do MS Teams
   - Atualização do item solicitado

Resultado

Deixe um comentário em um registro de incidente, somente uma notificação será exibida sobre o comentário em Microsoft Teams.

Habilitar Virtual Agent notificações para IT Service Management

Configure as propriedades do sistema a serem habilitadas Virtual Agent notificações em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Sua primeira instalação de IT Service Management para Microsoft 365 versão 2,7.0, Virtual Agent as notificações são habilitadas por padrão. O cenário a seguir só será aplicável se você fizer upgrade de versões mais antigas do plug-in.

Após atualizar para IT Service Management para Microsoft 365 versão 2,7.0, você deve configurar as propriedades do sistema para habilitar Virtual Agent notificações.

As tabelas a seguir são compatíveis com Virtual Agent notificações no sistema de base.

- incidente
- Mudança
- Item solicitado

Procedimento

1. Em **Todos** menu, insira sys_properties.list .
   A tabela Propriedades do sistema é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Na coluna Nome, pesquise `*sn_now_teams` .
3. Para as propriedades a seguir, defina o valor como `verdadeiro` .
   - *`sn_now_teams.enable_va_approval_notification`*: Esta propriedade habilita Virtual Agent notificações para aprovações.
   - *`sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification`*: Esta propriedade habilita Virtual Agent notificações para comentários.

   O valor padrão dessas propriedades é **verdadeiro** . Se você fez upgrade de uma versão anterior de IT Service Management para Microsoft 365 , o valor é **falso** .

O que Fazer Depois

Você pode personalizar os campos exibidos nas notificações de aprovação. Para obter mais informações, consulte Personalização dos campos de notificação de aprovação.

Personalização dos campos de notificação de aprovação

Você pode personalizar os campos de notificação de aprovação criando os métodos em uma inclusão de script.

Nota: O tópico usa os nomes de API das inclusões de script.

Notificações acionáveis são enviadas para aprovação e comentários em tíquetes. Você pode personalizar os campos exibidos nas notificações de aprovação criando métodos no sn_now_teams.Approval inclusão de script. Esses métodos substituem os do sn_now_Teams.ApprovaisVAUtilSNC() inclusão de script.

Para obter informações sobre inclusões de script, consulte Inclusões de script .

Criando o método

A lógica de notificação chama um método com base na tabela para a qual o registro de aprovação é criado. Os nomes dos métodos seguem este formato: *`GetCampos_<TableName>()`* , que você pode usar para criar um método para qualquer tabela no sistema de base.

Nota: Tabelas personalizadas não são compatíveis com notificações de aprovação.

Por exemplo: Se o nome da tabela for sc_request, o nome do método será *`ObterCampos de Solicitação()`* . Se o nome da tabela for incidente, o nome do método será *`GetIncidentFields()`* .

Substituindo os campos de método

Os métodos que você cria no sn_now_teams.Approval a inclusão de script substitui as em sn_now_Teams.ApprovaisVAUtilSNC() .

Ao criar o método, você pode inserir os nomes de campos exibidos na notificação de aprovação.

- Para tabelas estendidas DE TAREFA, você pode fazer referência com pontos para o campo referenciado usando *`sysapproval`* campo.

  Por exemplo:

```
getChangeRequestFields: function() {
 return {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.short_description", "sysapproval.risk", "sysapproval.start_date", "sta
te"]
  }
},
```

- Para tabelas NÃO relacionadas a TAREFAS, você deve inserir os campos da tabela diretamente.

  Por exemplo:

```
getKbKnowledgeFields: function() {
 return {
  "fields": ["number", "short_description", "kb_knowledge_base", "author", "workflow_state"]
  }
},
```

- Você pode criar um método padrão, `GetDefaultFieldDefaultFields()` , que será usado se o sistema não encontrar um método para a tabela no registro de aprovação. As referências de campo seguem as tabelas estendidas DE TAREFA.

  Por exemplo:

```
getDefaultFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.requested_for", "sysapproval.price", "sysapproval.due_date", "stat
e"]
  }
},
```

Configure bate-papos baseados em solicitação para importar mensagens do Microsoft Teams para a ServiceNow

Configurar bate-papos baseados em solicitação para IT Service Management integração com Microsoft Teams e. Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams as aplicações permitem que o sistema importe automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

Se você estiver instalando o ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, a funcionalidade de importação automática é aplicável por padrão para as tabelas a seguir.

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador pode estender o recurso de importação automática para as outras tabelas conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Criar mapeamento de solicitante.

Se você estiver atualizando sua instância da ServiceNow para IT Service Management integração com Microsoft Teams2.2.0 ou Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams2,2.0, você deve habilitar manualmente o recurso de importação automática.

Funcionalidade de importação automática de mensagens

Todas as mensagens de bate-papo do Microsoft Teams Será importado automaticamente para a instância da ServiceNow em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para a instância da ServiceNow.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa será gradualmente estendido até que, eventualmente, a pesquisa seja interrompida.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará se há novas mensagens por um intervalo de uma hora, duas horas, quatro horas e oito horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas por sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará as novas mensagens no próximo intervalo e importará as mensagens. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

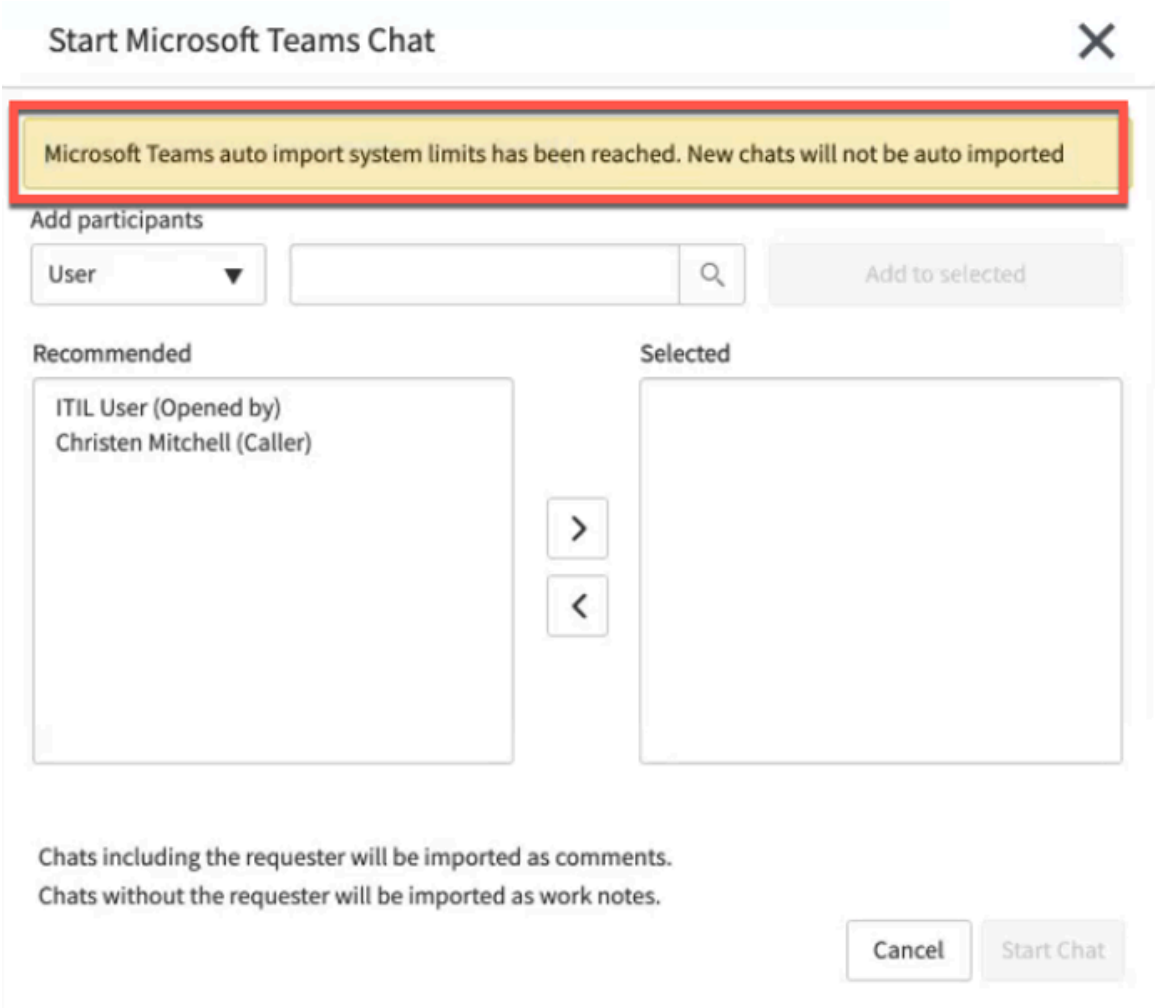
Limites do sistema

O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10 000 subfluxos para importar os bate-papos por um intervalo de intervalos de 30 minutos, 1 hora, 2 hora, 4 horas e 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para a ServiceNow.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente informando que o nível do sistema foi atingido e que o bate-papo não poderá ser importado automaticamente no **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** modal.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando o tíquete é encerrado, o sistema aciona a importação automática pela última vez que publica as novas mensagens nas anotações de trabalho (histórico de bate-papo).

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será encerrado. O registro de bate-papo também será encerrado como parte deste fluxo.

Se você quiser continuar usando a configuração padrão, poderá ignorar os procedimentos a seguir para estender a funcionalidade de importação automática. No entanto, se você quiser estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas, execute as etapas mencionadas nos tópicos abaixo.

Configure o bate-papo para habilitar a importação automática

Crie uma configuração de bate-papo para importar automaticamente os bate-papos entre os agentes e os solicitantes para tabelas adicionais para estender a funcionalidade de importação automática.

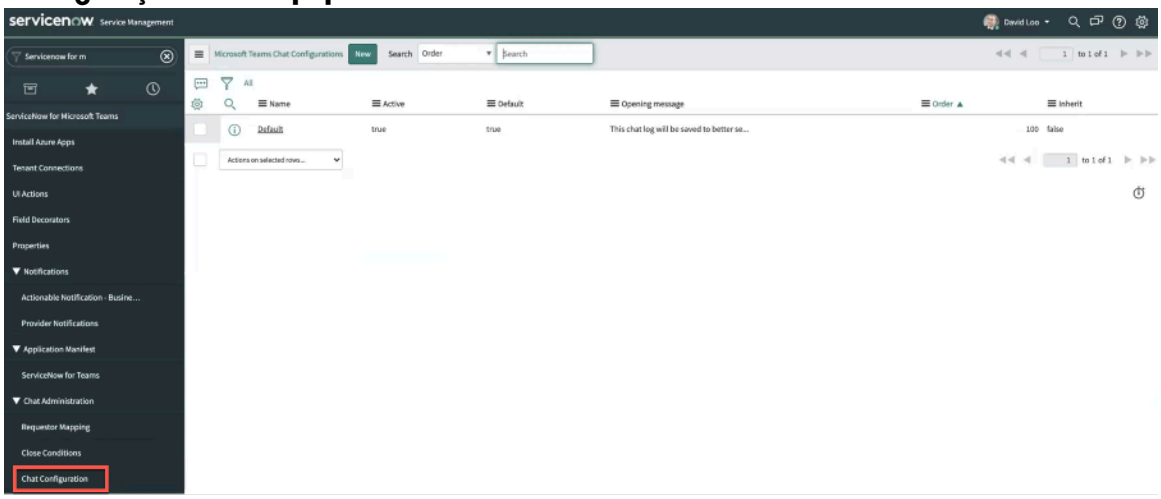
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

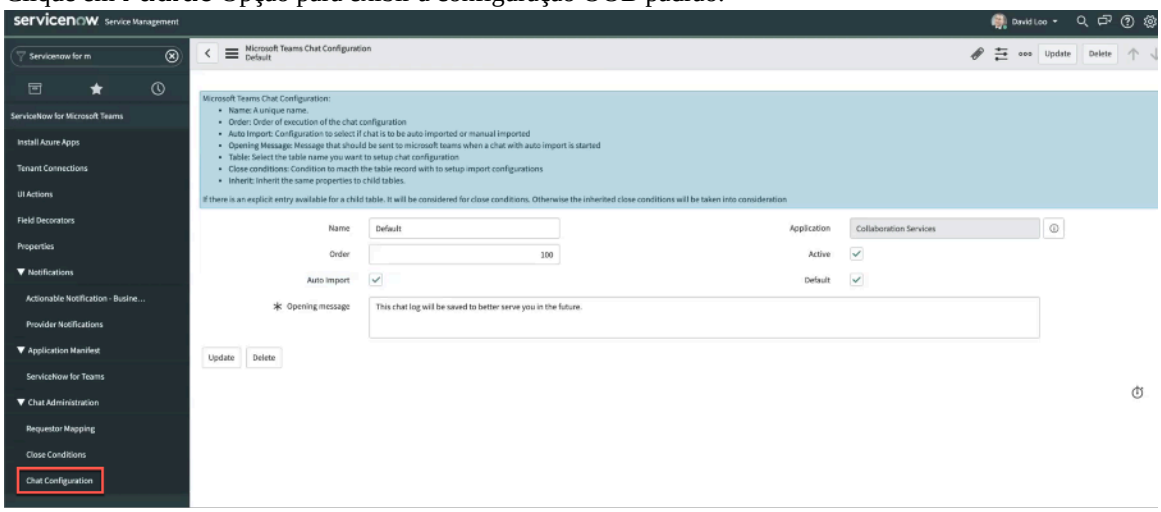
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.



2. Clique em **Padrão** Opção para exibir a configuração OOB padrão.

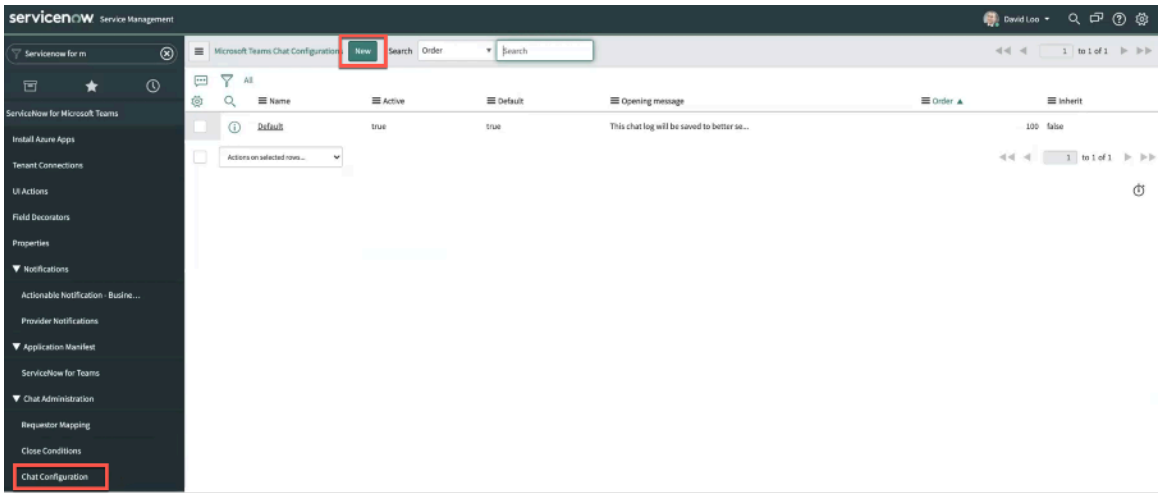


> **Nota:** Se você quiser importar bate-papos automaticamente para determinadas condições, crie uma condição.

3. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



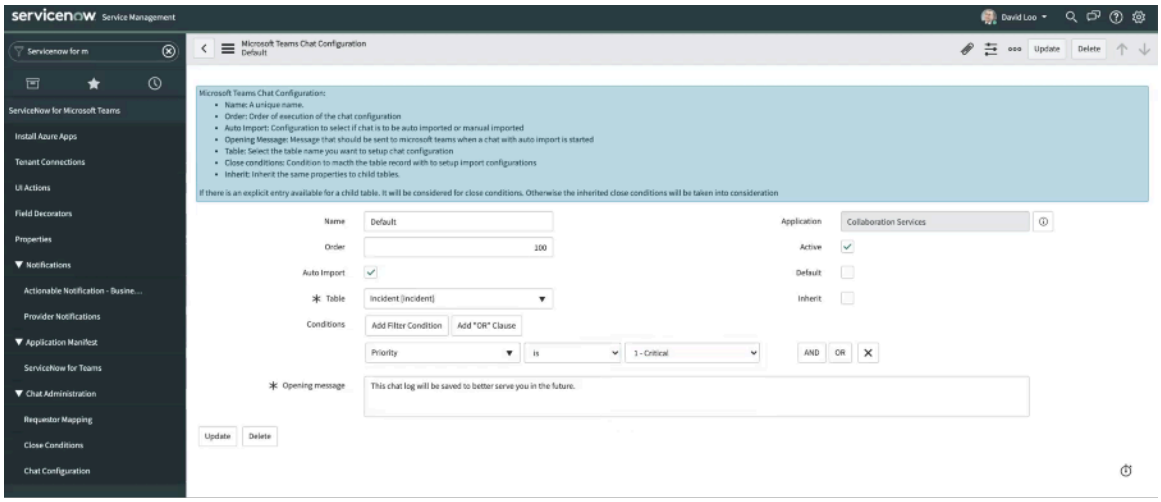
5. No formulário, preencha os campos.

Configuração do bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Valor da configuração.
Ordem	Pedido da configuração. Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente.
Ativo	Opção para ativar a configuração. Marque a caixa de seleção para ativar a configuração.
Importação automática	Opção para importar automaticamente o bate-papo. Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo.
Padrão	Opção para manter a configuração como padrão. **Nota:** Você não pode definir vários valores padrão para a configuração de bate-papo.
Tabela	Opção para selecionar a importação automática de uma tabela.
Herança	Estender e aplicar às tabelas secundárias.
Condições	Opção para definir uma condição para que um bate-papo seja importado automaticamente.
Mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de texto que é exibida para o agente quando ele inicia um bate-papo. Este campo será habilitado somente se **Importação automática** a opção está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **Enviar**.

   A configuração de bate-papo definida será aplicável somente à tabela selecionada. Você pode estender a configuração de bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

Se não houver mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erros é criado para que o administrador notifique que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

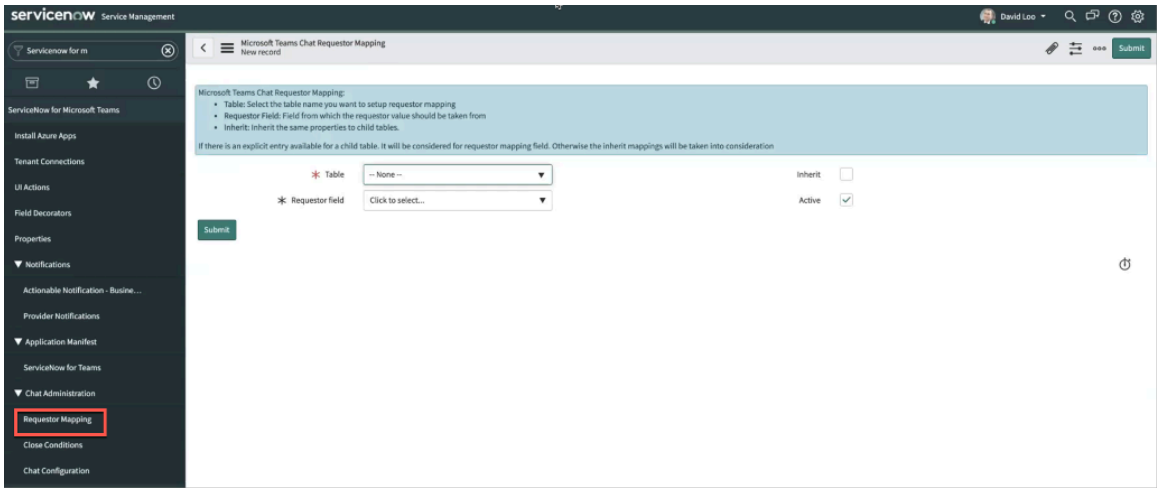
Um registro de mapeamento de solicitante define qual campo, em qualquer tabela, é o campo que representa o solicitante de um tíquete.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administração de Bate-Papo** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento do solicitante

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável.
Campo do solicitante	Campo para selecionar o solicitante de um registro.
Herança	Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar condição de fechamento

Configure a condição para excluir a conversa de bate-papo da importação automática.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no bate-papo, remove os participantes para que nenhuma mensagem adicional sobre o tíquete possa ser trocada no bate-papo e interrompe a pesquisa desse bate-papo. Isso é determinado pelo campo "ativo" em uma tabela que está sendo definida como "falso".

Para qualquer tabela com um campo ativo, esse comportamento funciona automaticamente. Se sua aplicação personalizada não usar um campo "ativo" para determinar se o tíquete permanece ativo, defina uma condição alternativa que possa ser usada para denotar o tíquete como encerrado ou inativo.

Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

Tradução automática

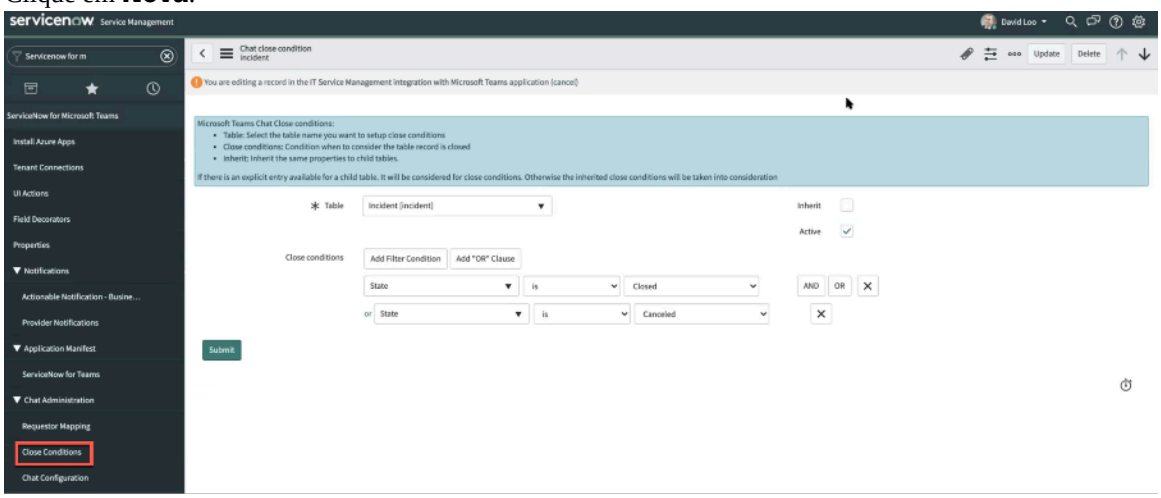
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

Se você estiver criando uma condição de fechamento para uma nova tabela, certifique-se de criar uma regra de negócio para a condição de fechamento. Para obter mais informações, consulte Configure regra de negócio para condição de fechamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administração de Bate-Papo** > **Condições de encerramento**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Close condition

Campo	Descrição
Tabela	Opção para selecionar uma tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável.
Herança	Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.
Close conditions	Construtor de condições para definir uma condição em que o registro está encerrado.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração da Central do funcionário

Use Central do funcionário em Microsoft Teams ou incorporar um portal personalizado em Microsoft Teams.

Central do funcionário aparece em Microsoft Teams ao instalar e configurar Central do funcionário v23.0.5 ou uma versão superior em seu ambiente. Para obter mais informações, Central do funcionário consulteCentral do funcionário.

Se você instalar Central do funcionário - Pro em seu ambiente, o Central do funcionário - Pro está disponível em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não instalar Central do funcionário Em seu ambiente, o Funcionário Portal de serviçosé exibido em Microsoft Teams aplicação. Como alternativa, você pode incorporar um portal personalizado no Microsoft Teams.

Incorporar um portal personalizado

Incorpore seu portal personalizado para substituir a guia Central do funcionário no Microsoft Teams configurando a propriedade do sistema. O portal personalizado é exibido na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

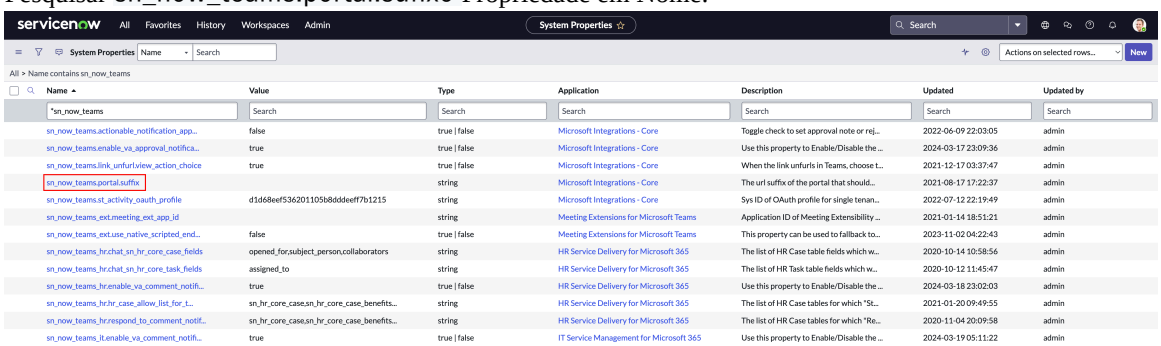
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

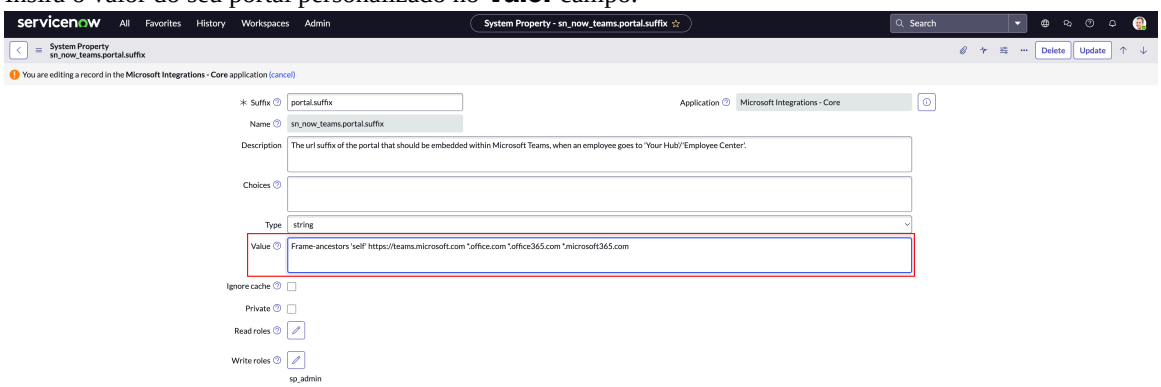
Se você estiver usando um portal personalizado em vez da Central do funcionário, poderá substituir a Central do funcionário integrada pelo seu portal personalizado, para que ele fique acessível em Microsoft Teams. As etapas a seguir orientam você pela configuração para incorporar seu portal.

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties.list` .
2. Pesquisar `sn_now_teams.portal.sufixo` Propriedade em Nome.



3. Selecione **sn_now_teams.portal.sufixo** .
4. Insira o valor do seu portal personalizado no **Valor** campo.



5. Selecione **Atualizar**.
6. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado depois de configurar seu portal personalizado.

   Para obter mais informações sobre como adicionar configuração de cabeçalho, consulte Configurar cabeçalhos de resposta HTTP .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Cabeçalho de resposta HTTP, preencha os seguintes campos com base em seus requisitos.

- Ativo
- Aplicação
- Registro
- Descrição

d. Insira os seguintes valores de campo.

Valores de campo para o formulário Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Valor
Aplica-se a	Especifique o tipo
Tipo	Portal de serviços [sp_portal]
Nome	Content-Security-Policy
Valor	Frame-Ancestors 'self' https://teams.microsoft.com **Importante:** Para habilitar o portal personalizado em todos Microsoft 365 Aplicativos, adicione os seguintes domínios ao campo Valor. ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ .cloud.microsoft Por exemplo: Frame-Ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft

e. Selecione **Enviar**.

Oculte o botão de bate-papo no portal personalizado

Você pode ocultar a opção de bate-papo do seu portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Certifique-se de definir *`com.glide.cs.advanced-chat-popover`*propriedade do sistema como falsa.

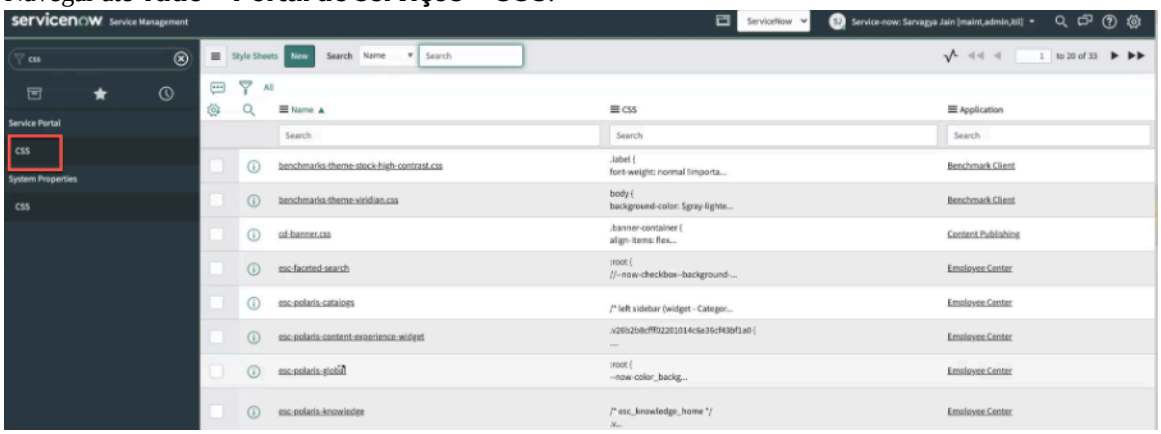
Função necessária: administrador

Tradução automática

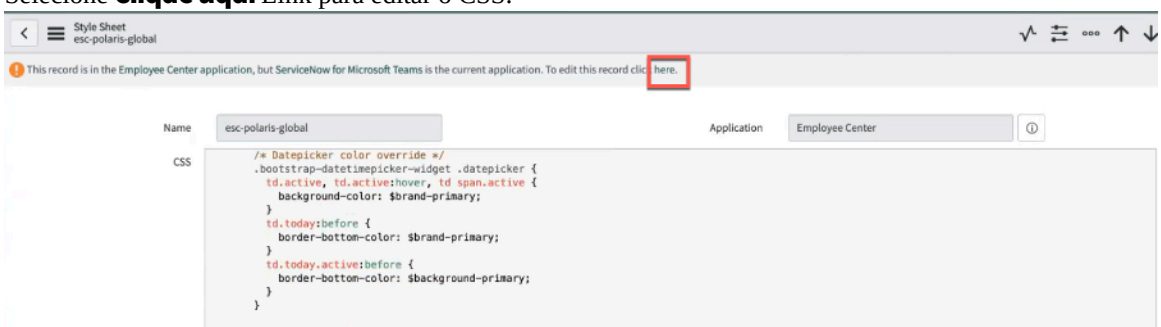
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **CSS**.



2. Selecione o CSS personalizado que você deseja editar.
3. Selecione **clique aqui** Link para editar o CSS.



4. Cole o código a seguir no **CSS** campo.

> **Nota:** No exemplo de código a seguir, `.embedded-experience .sp-ac-btn` o elemento especifica o botão de bate-papo e `exibir: nenhum;` a propriedade oculta o botão. Você pode personalizar o código com base em seus requisitos.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
    }
```

5. Selecione **Atualizar**.
6. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

Oculte o botão Logout no portal personalizado

Você pode ocultar a opção de logout do seu portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

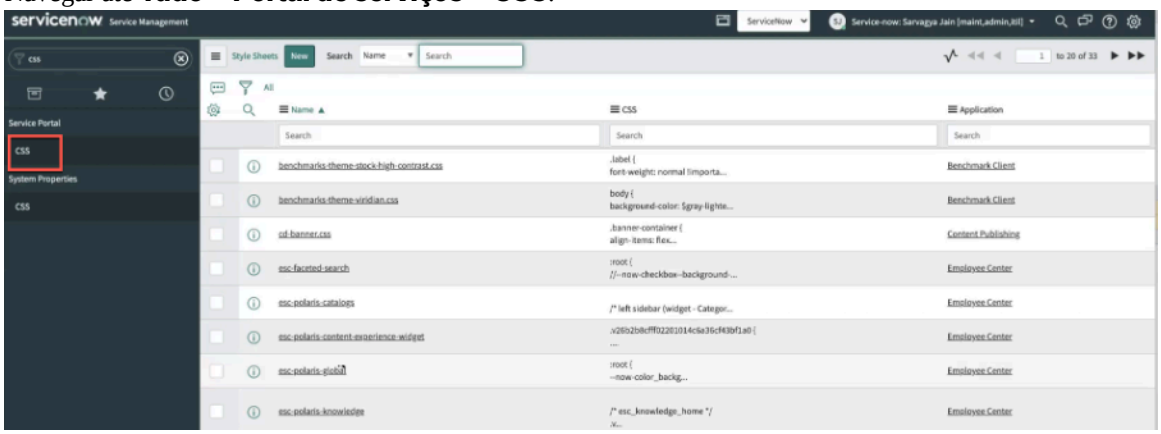
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

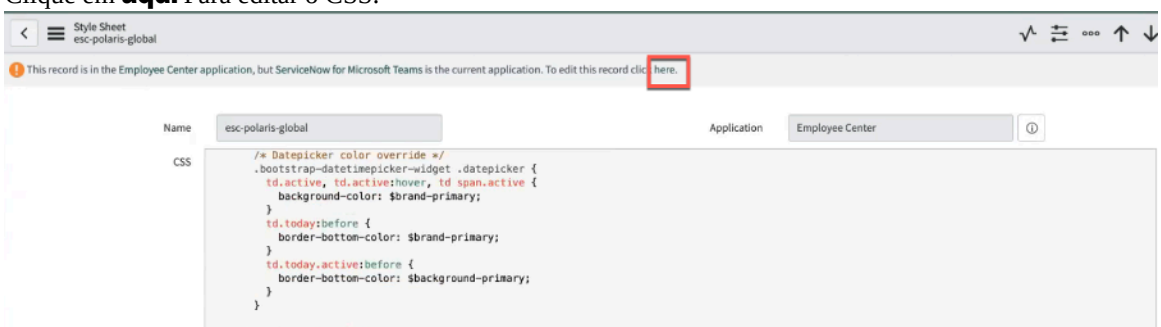
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **CSS**.



2. Clique no CSS personalizado.

3. Clique em **aqui** Para editar o CSS.



4. Para desabilitar o botão de logout de Microsoft Teams aplicação para desktop.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole o CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Para desabilitar o botão de logout de Microsoft Teams aplicativo para celular.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole o CSS.

```

/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
      }
    }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Atualizar**.
7. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

Widget de bate-papo do Microsoft Teams no Central do funcionário

O widget Bate-papo do Teams permite que os funcionários exibam ou continuem bate-papos com agentes e exibam e acessem o conteúdo dos arquivos anexados no Central do funcionário. Este widget está disponível por meio do IT Service Management integração com Microsoft Teams aplicação.

Usando o widget Bate-papo do Teams, os funcionários podem acessar tíquete específico Microsoft Teams conversas de bate-papo no Central do funcionário. Se você estiver instalando ServiceNow para Microsoft Teams Em seu ambiente, o recurso de widget Bate-papo do Teams é aplicável às seguintes tabelas:

- Item da solicitação (sc_req_item)
- Incidente (incidente)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender o recurso do widget Bate-papo do Teams para outras tabelas.

Os funcionários podem executar as seguintes ações associadas aos tíquetes:

- Exiba as conversas de bate-papo com os agentes.
- Exiba e acesse o conteúdo de arquivos anexados compartilhados com agentes.
- Continue uma conversa de bate-papo com o agente que lida com o tíquete usando Microsoft Teams aplicação sem precisar sair do Central do funcionário.
- Exiba a lista de pessoas envolvidas na conversa de bate-papo.

Adicionar widget de bate-papo do Microsoft Teams

Adicione o widget Bate-papo do Teams para permitir que os funcionários exibam ou continuem bate-papos com agentes e exibam e acessem o conteúdo dos arquivos anexados no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Na página Configurações do tíquete, selecione **Novo** .
3. No formulário Configuração de tíquete, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições do campo, consulte Configure a página de tíquete padrão .
4. Clique com o botão direito do mouse no menu do cabeçalho e selecione **Salvar** .
5. Na lista relacionada Configurações da guia, selecione **Novo** .
6. No formulário Configuração da guia, preencha os campos.

   Alguns campos exigem valores específicos para esta tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para **Tipo** campo, selecione **Personalizado** .
- Para **Nome da guia** campo, insira `Bate-papo do Teams` .
- Para **Widget** , pesquise e selecione **Bate-papo do Teams** .

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ◦ Atividade ◦ Solicitações associadas ◦ Anexos ◦ Personalizado ◦ Editor de variáveis (somente leitura) ◦ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. A guia com a menor ordem é a guia selecionada no carregamento da página.
Avançado	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Visível (script)	Script para a visibilidade da guia. ◦ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página do tíquete padrão. ◦ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página do tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Visível	Condições para a visibilidade da guia. Não será exibido se **Avançado** a caixa de seleção está marcada.
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Atualização** .

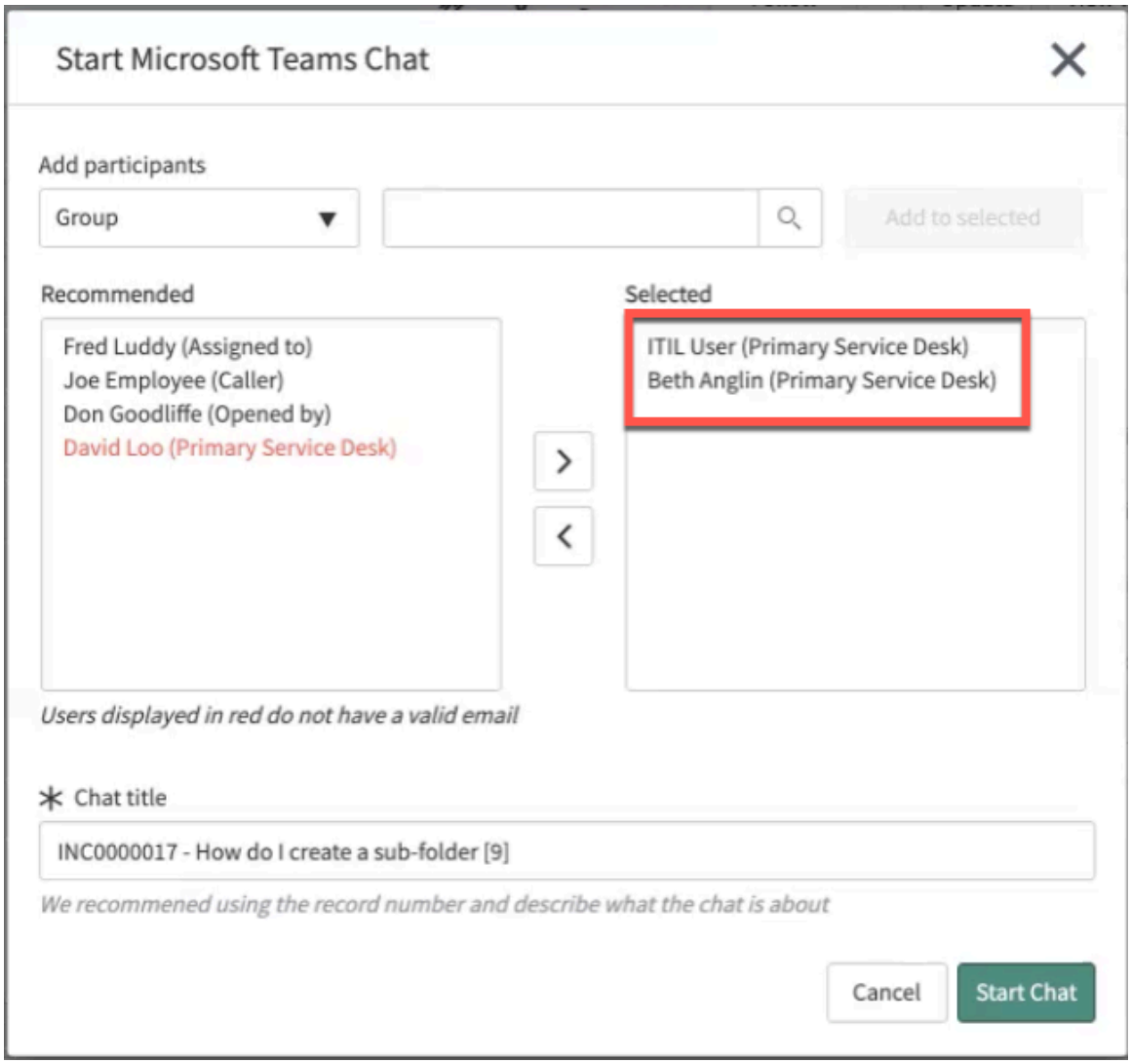
Resultado
Uma guia Bate-papo do Teams é adicionada em cada registro do Central do funcionário Minha página de solicitação para o tipo de tíquete configurado ou tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incluir usuários de programação de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Os usuários associados ao Agendamento de plantão serão exibidos na coluna Selecionado em **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** modal.



sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action a propriedade do sistema é criada para oferecer suporte a esta funcionalidade. Você pode estender essa funcionalidade para mudar e solicitar tabelas.

Para obter mais informações sobre Agendamento de plantão, consulte Agendamento de plantão Agendamento de plantão .

Estenda os usuários de Agendamento de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Exiba a lista de usuários de Agendamento de plantão no bate-papo Iniciar do Microsoft Teams para uma mudança, solicitação ou um item de solicitação.

Antes de Iniciar

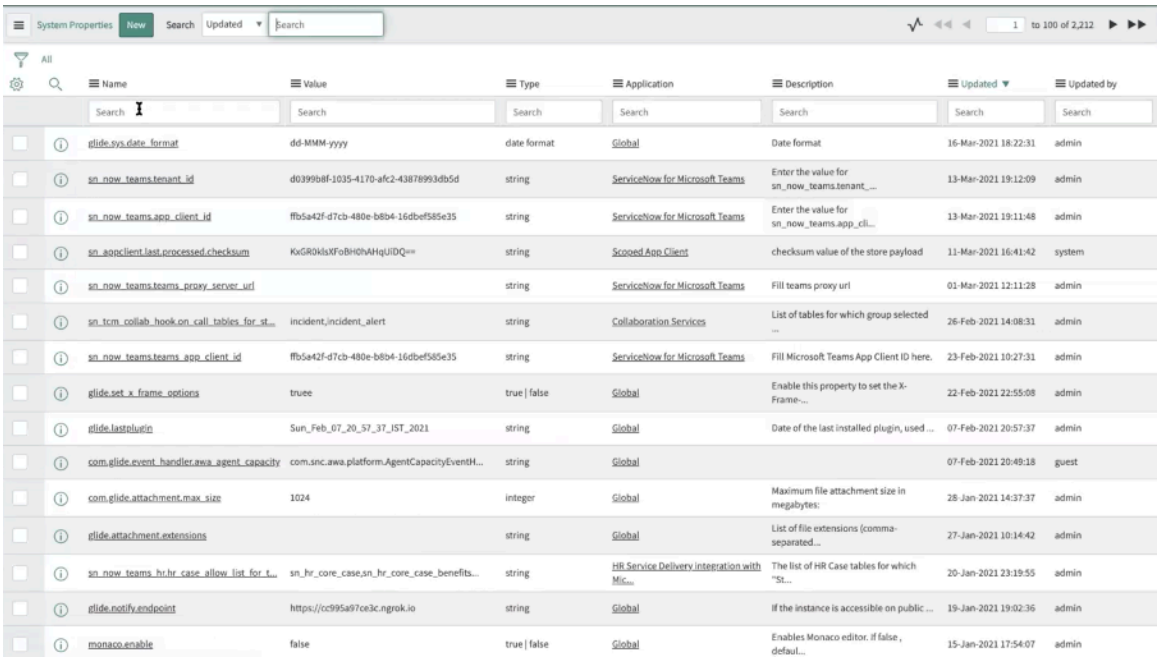
Função necessária: administrador

Procedimento

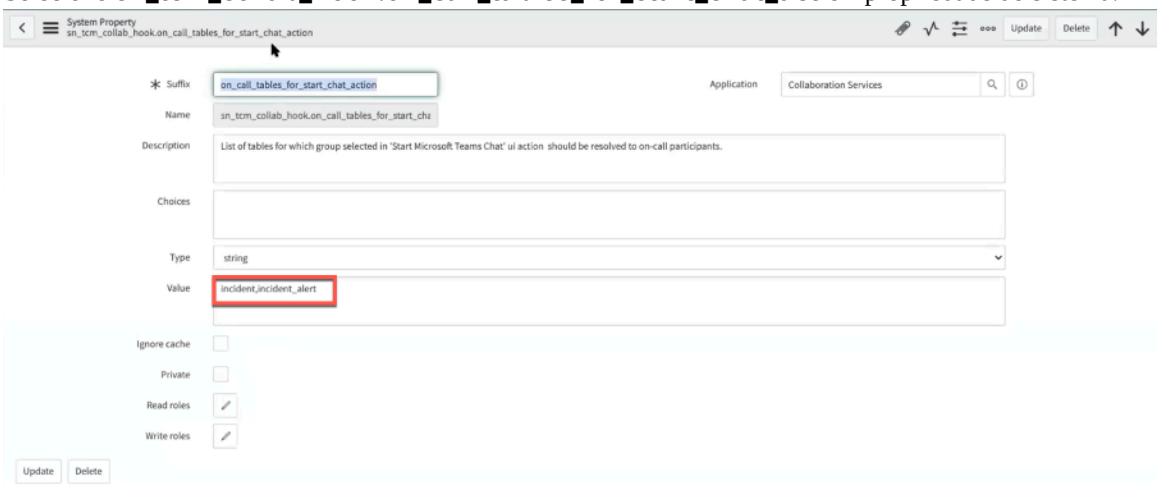
1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. No campo Pesquisa de nome, insira sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action .
3. Selecione **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action** propriedade do sistema.



4. No campo Valor, forneça as tabelas para as quais você deve estender a funcionalidade.
   Exemplo: Mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

Configure o Bate-papo para chamar

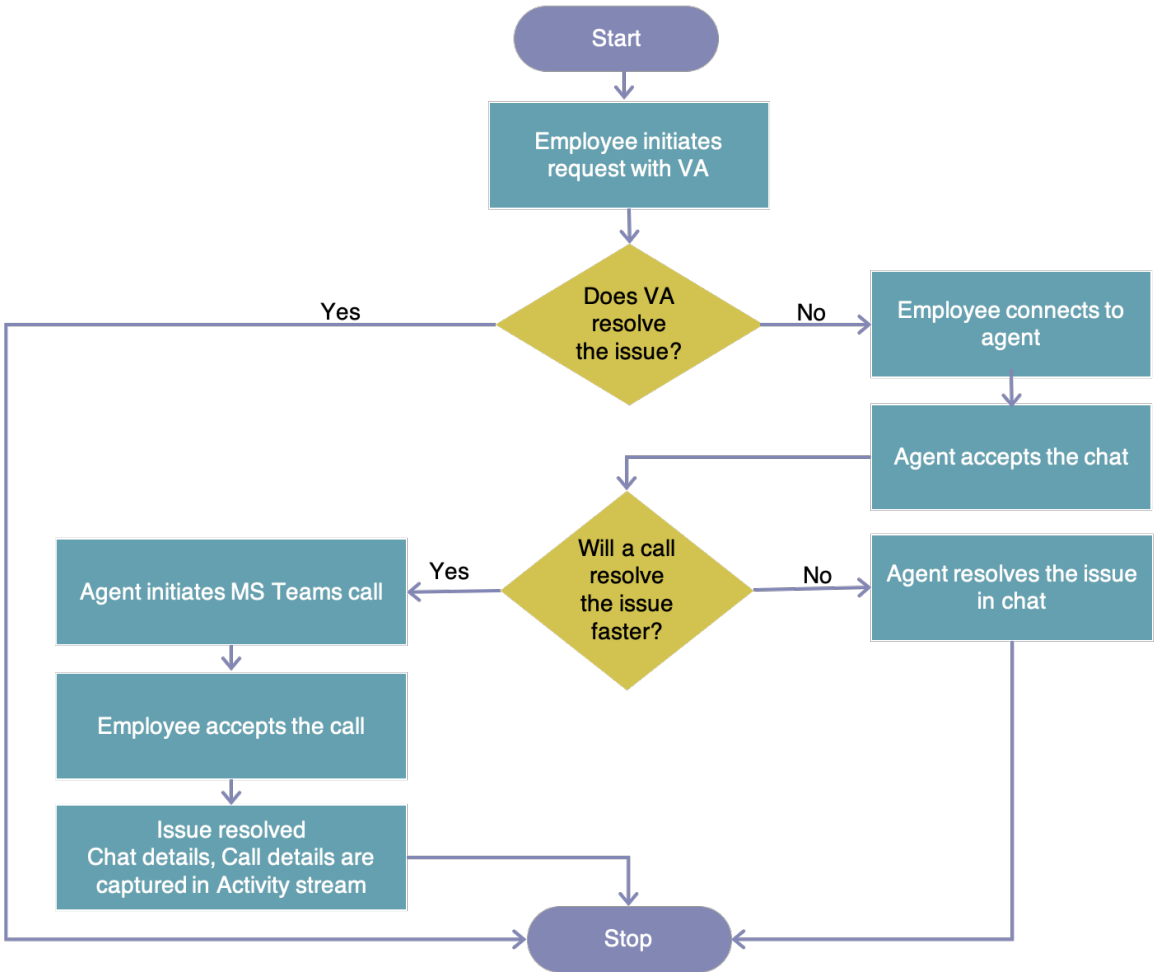
Configure a funcionalidade de bate-papo para chamar em sua instância para permitir que os agentes colaborem com o solicitante para resolver o problema.

A funcionalidade Bate-papo para chamar ajuda o solicitante a obter rapidamente a resolução de seus problemas.

Este é o fluxograma da funcionalidade de bate-papo para chamar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para habilitar a funcionalidade Bate-papo para chamar, você deve instalar o bate-papo do agente do espaço, o Notify e o conector do Notify para Microsoft Teams plug-ins em sua instância. Você também deve instalar o ServiceNow para equipes instalado com o Virtual Agent ou o Virtual Agent Lite. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configure o Bate-papo do agente
- Ativar Notify
- Conector do Notify para Microsoft Teams

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do bate-papo para o fluxo de chamada, consulte Promover bate-papo para uma chamada do espaço.

Acesse a aplicação ServiceNow para Microsoft Teams

Permite que os usuários interajam com os agentes do Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para receber notificações do Virtual Agent, os usuários devem vincular suas contas a. Microsoft Teams. Usuários convidados não podem receber notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique em **Aplicações** .
3. No campo de pesquisa de apps, insira ServiceNow para Microsoft Teams .
4. Clique em **ServiceNow para Microsoft Teams** aplicação.
5. Clique em **Abrir**.

Resultado

. **ServiceNow para Microsoft Teams** o aplicativo foi instalado com sucesso em seu Microsoft Teams aplicação.

Crie um campo de e-mail personalizado para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Crie um campo de e-mail personalizado para usar Microsoft Teams Aplicativo para iniciar uma conversa de bate-papo para os agentes resolverem os problemas relacionados A TI e RH dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.
2. Clique em um usuário.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

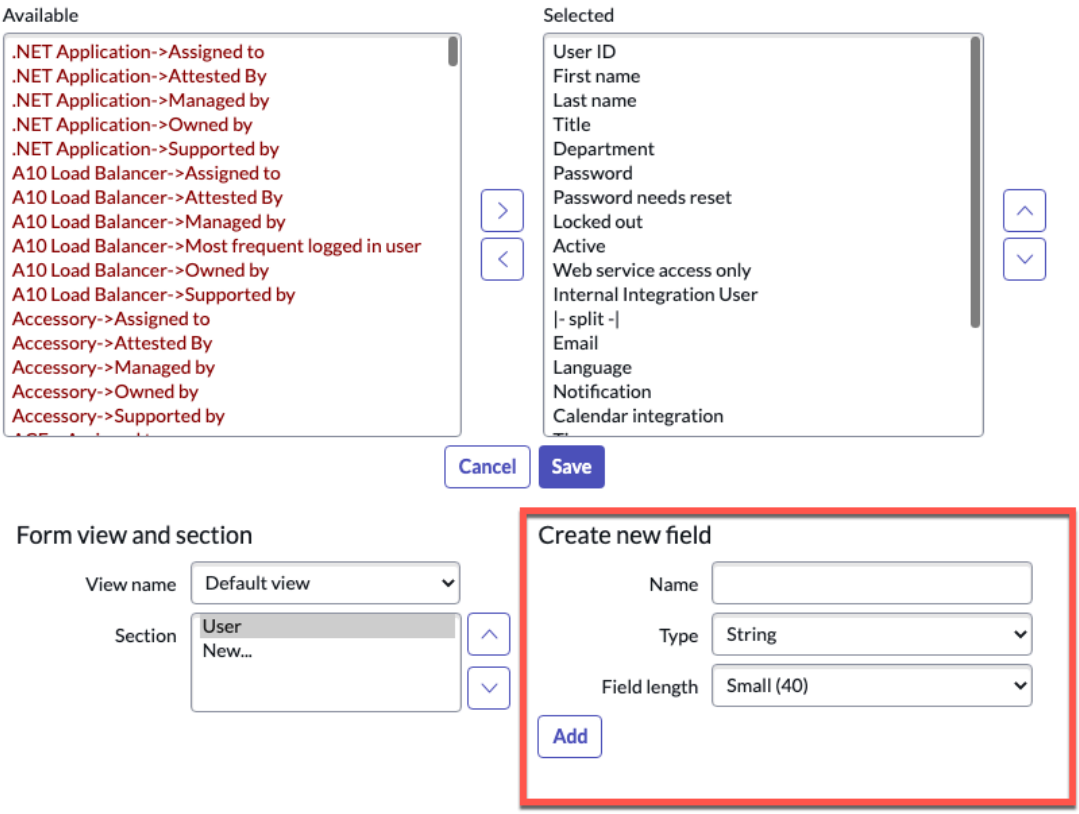
Criar novo campo

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. Nome principal do usuário.
Tipo	Selecione um tipo de campo como **Cadeia de caracteres** .
Comprimento do campo	Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo.

5. Clique em **Adicionar**.

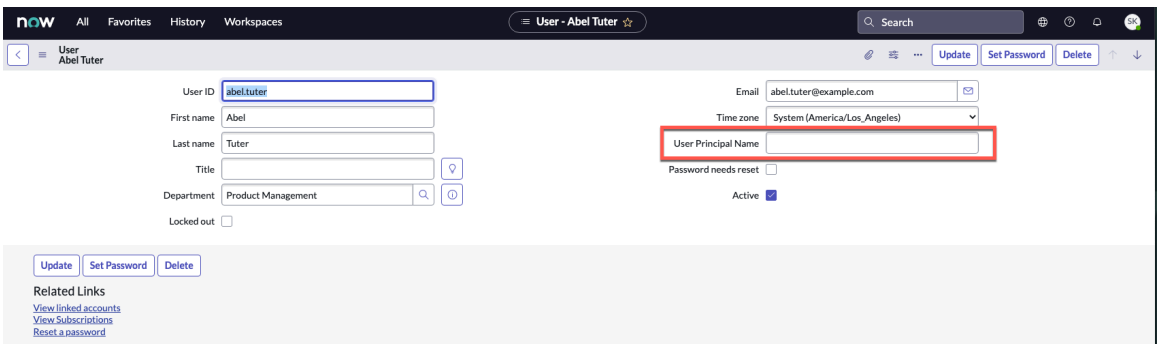
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Na coluna de bucket de lama selecionado, mova o campo no local desejado no formulário.
7. Clique em **Salvar**.

   O campo agora aparece no formulário no local designado.



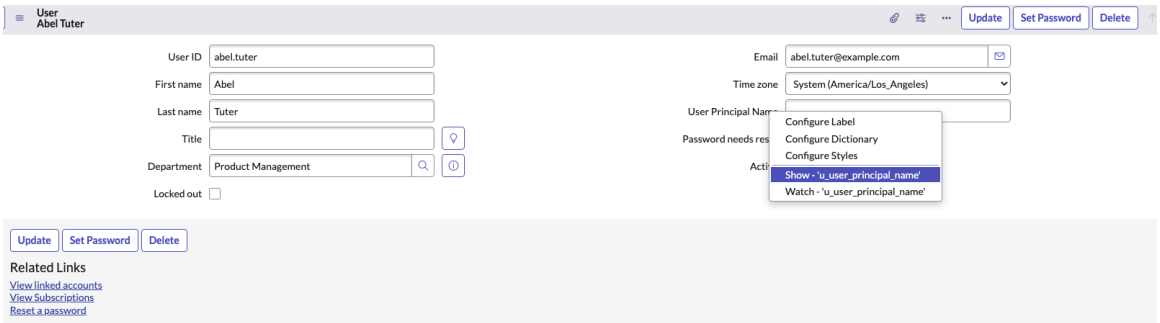
   O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

   Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

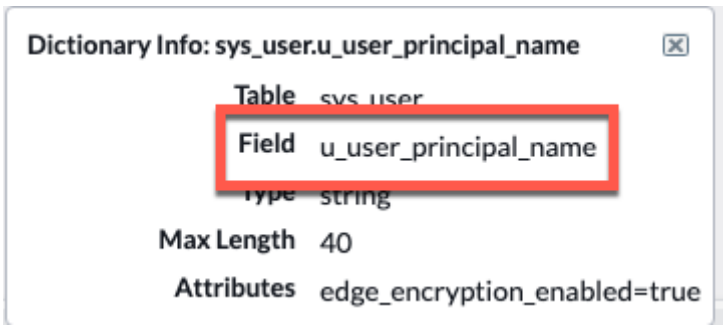
8. Clique com o botão direito do mouse no campo e clique em **Mostrar o valor do nome do campo** .

Tradução automática

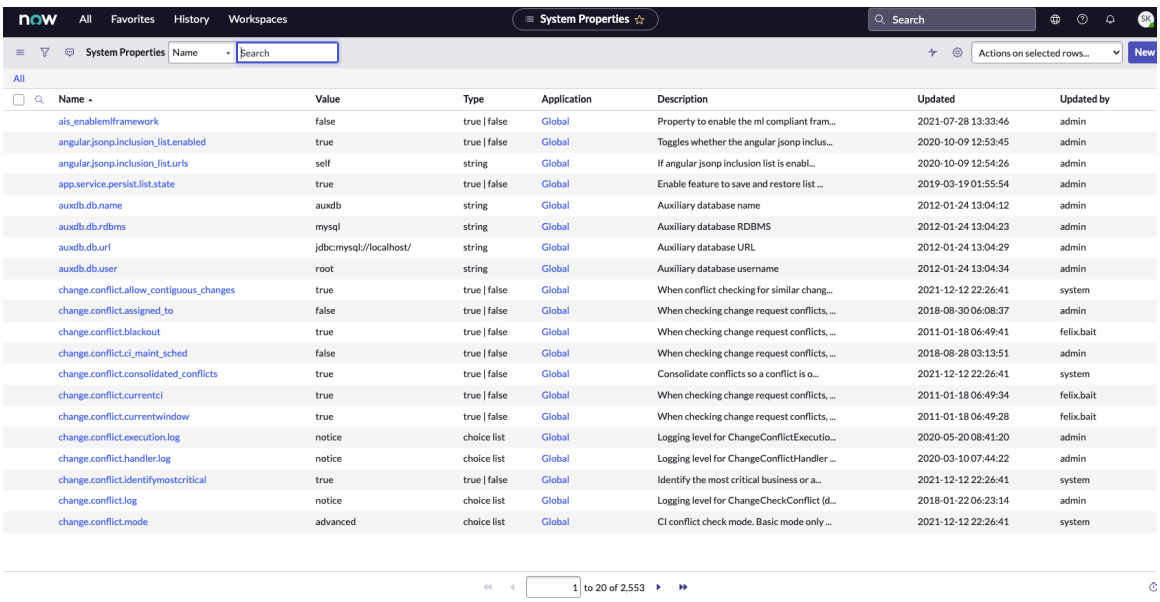
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



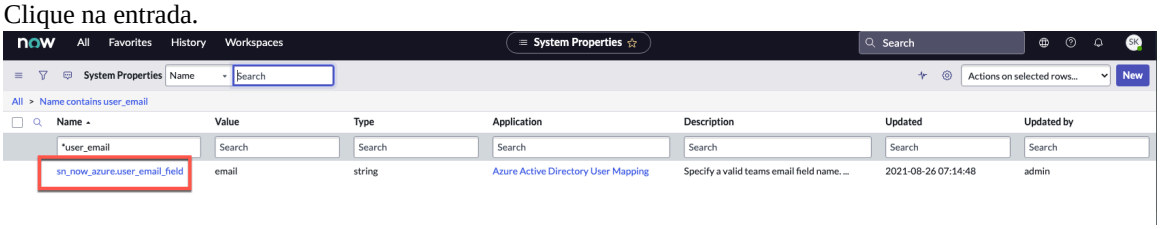
As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.



9. Clique com o botão direito do mouse em **Campo** e copie o valor.
10. No campo de pesquisa, insira `Sys_properties.LIST` para exibir as propriedades do sistema.



11. Na coluna Nome, pesquise `*user_email` propriedade.
12. Clique na entrada.



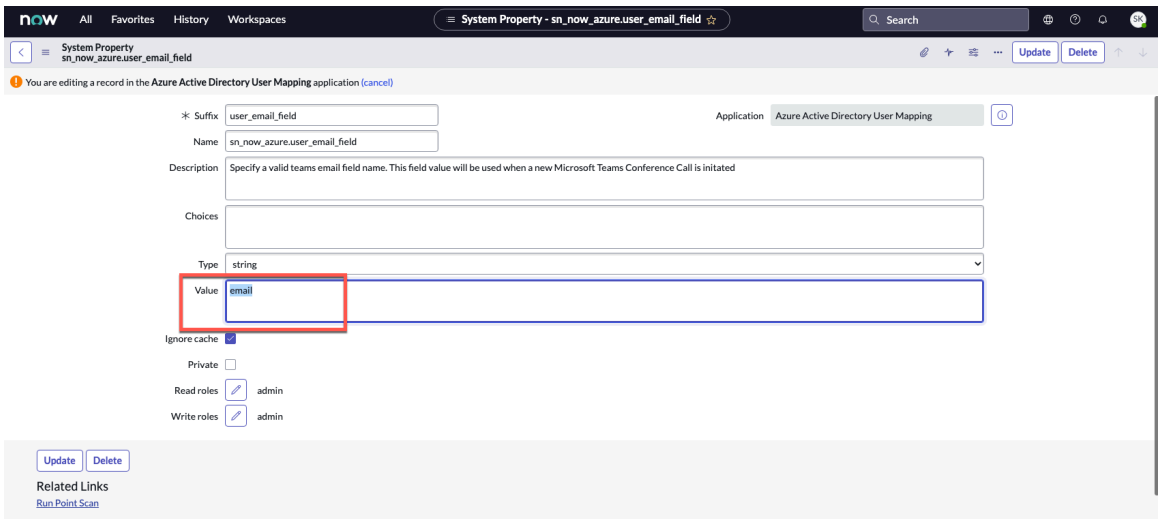
Se o registro não for editável, clique em **Editar** no cabeçalho para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Atualize o. **Valor** campo com o novo nome de campo criado.

O valor padrão é **e-mail** .



14. Clique em **Atualizar**.

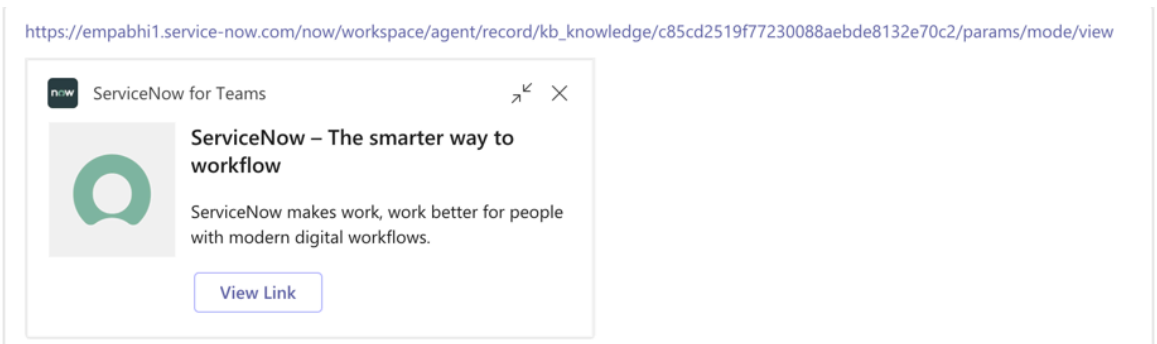
Nota: Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado esteja atualizado com o e-mail associado a. Microsoft Teams aplicação.

Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte ao desdobramento de links. O desdobramento de link gera uma visualização rica em conteúdo quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams.

Para habilitar o desdobramento do link, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

Em uma conversa em Microsoft Teams, o conteúdo no URL aparece como uma visualização para o usuário na forma de um cartão adaptável. A visualização é gerada com base no conteúdo compartilhado no URL.



O conteúdo no cartão adaptável será mostrado somente para artigos de conhecimento público e os itens do catálogo. No entanto, o cartão adaptável mostra conteúdo genérico para todos os links privados nas conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar desdobramento de link

Habilite o desdobramento do link no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo do link compartilhado nas conversas de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Criar e baixar arquivo de manifesto.

   Habilite a opção de extensão de link no **Informações genéricas** ao criar o arquivo de manifesto.

   Para obter mais informações, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

2. Atualize o valor de ServiceNow ID do app para equipes de Microsoft Teams Central de administração em sua instância da ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Atualize o ID do app no ServiceNow instância.

Configure a propriedade do sistema para abrir os links estendidos

Configure a propriedade para exibir o conteúdo quando o usuário clicar no cartão adaptável compartilhado no Microsoft Teams conversa de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

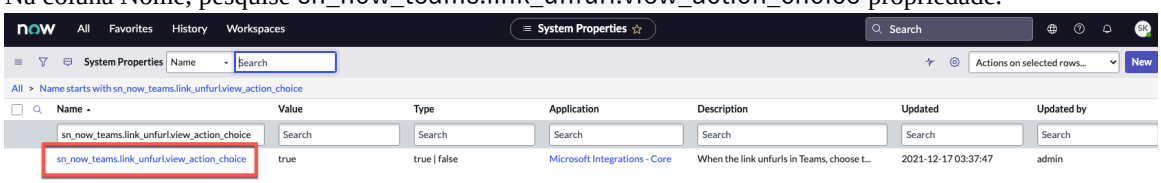
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Definir a propriedade como verdadeira abre todos os links relacionados ao portal configurados na aplicação. Todos os links fora do portal são abertos no navegador.

Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Se você definir a propriedade como falsa, todos os links compartilhados nas conversas de bate-papo serão abertos no navegador.

Procedimento

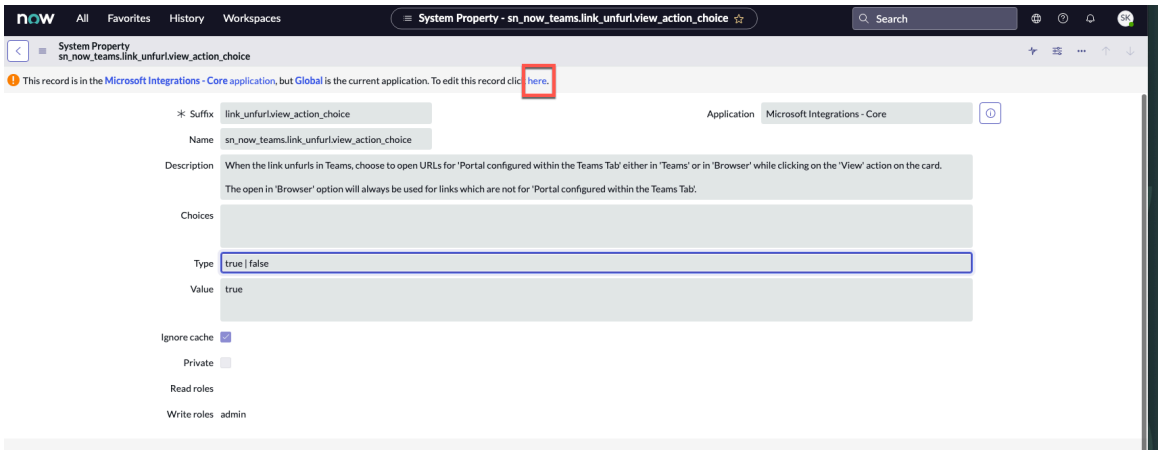
1. Em sua instância da ServiceNow, pesquise sys_properties.list.
2. Na coluna Nome, pesquise sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice propriedade.



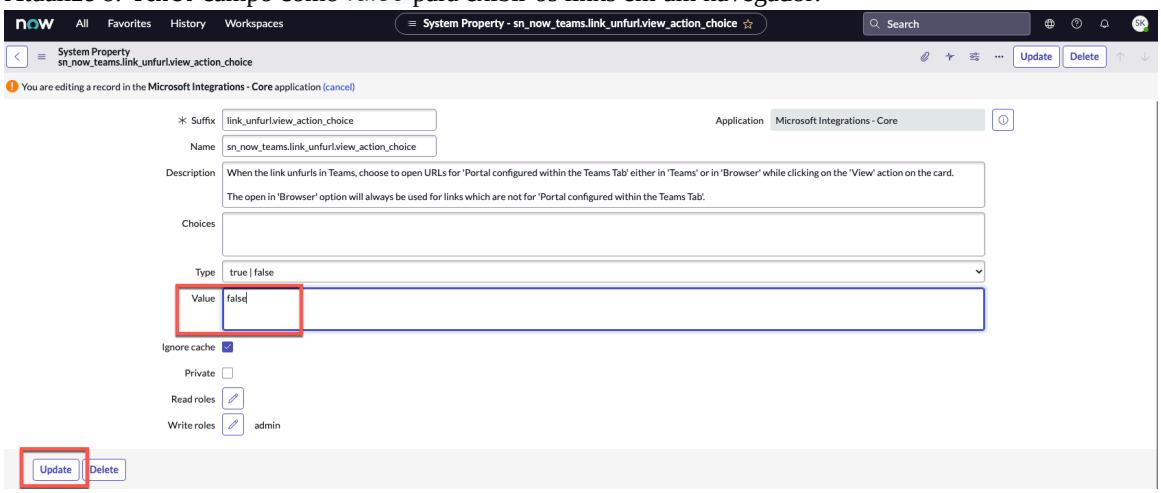
3. Clique na propriedade.
   Se o registro não for editável, clique aqui para editá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Atualize o. **Valor** campo como falso para exibir os links em um navegador.



5. Clique em **Atualizar**.

Configure a integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams

Conclua os procedimentos a seguir para configurar o. Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams.

Revise as notificações ativas para Microsoft Teams

As notificações adicionadas pela ServiceNow para Microsoft Teams, pode duplicar as notificações existentes em sua instância. Revise e desabilite todas as notificações duplicadas para evitar notificar os usuários várias vezes sobre o mesmo evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Caso de RH será encontrado como uma notificação duplicada após a instalação da integração do Prestação de serviços de RH com Microsoft Teams aplicação. Você deve desabilitar uma das notificações definindo-a como inativa.

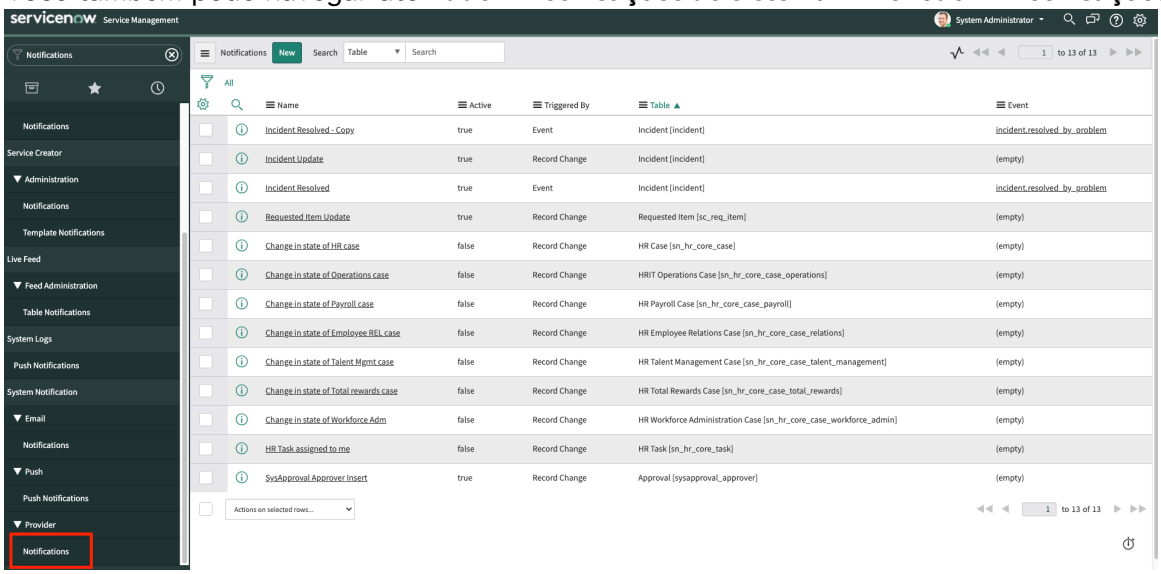
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

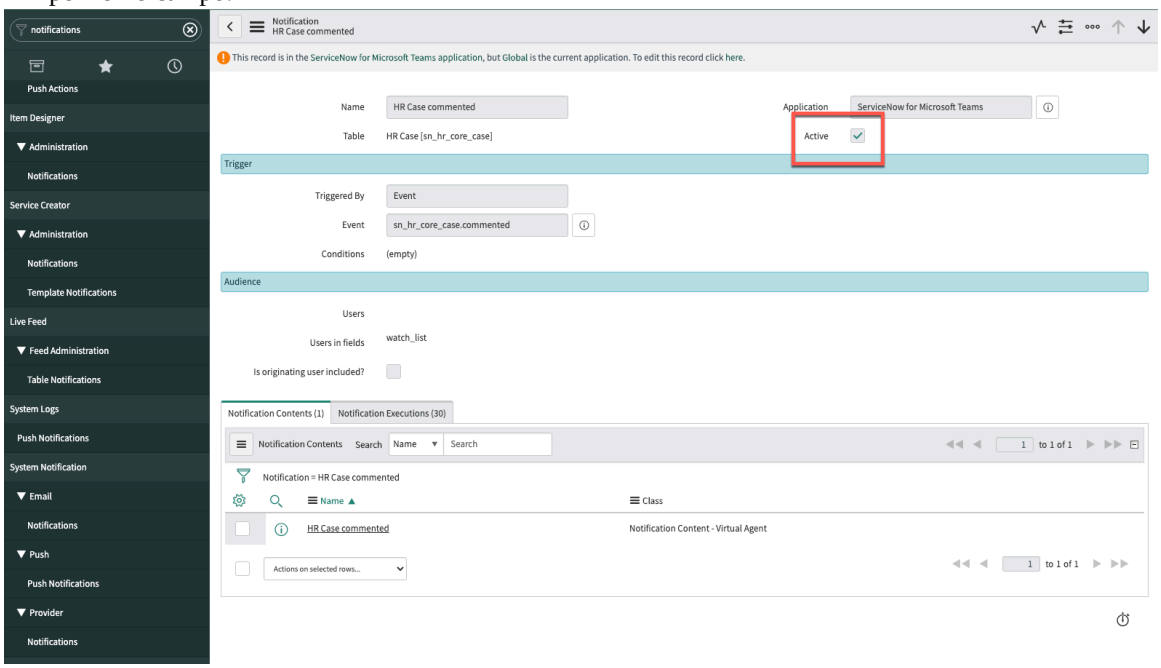
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Notificações** > **Notificações do provedor**.

   Você também pode navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **Provedor** > **Notificações**.



2. Na lista Notificações, pesquise **Caso de RH** notificação.
3. Selecione um dos **Caso de RH** notificações.
4. Limpe **Ativo** campo.



5. Selecione **Atualizar**.

Habilitar Virtual Agent notificações para Prestação de serviços de RH

Configure as propriedades do sistema a serem habilitadas Virtual Agent notificações em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Sua primeira instalação de Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 versão 3,4.0, Virtual Agent as notificações são habilitadas por padrão. O cenário a seguir só será aplicável se você fizer upgrade de versões mais antigas do plug-in.

Após atualizar para Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 versão 3,4.0, você deve configurar uma propriedade do sistema para habilitar Virtual Agent notificações.

Procedimento

1. Em **Todos** menu, insira `sys_properties.list` .
   A tabela Propriedades do sistema é exibida.
2. Na coluna Nome, insira `*sn_now_teams` .
3. Para *`sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification`*, defina o valor como `verdadeiro` .
   O valor padrão da propriedade é **verdadeiro** . Se você fez upgrade de uma versão anterior de Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 , o valor é **falso** .
   As notificações de comentário para todas as tabelas Core de RH e Tarefa de RH estão habilitadas.

Configure bate-papos baseados em solicitação para importar mensagens do Microsoft Teams para a ServiceNow

Configurar bate-papos baseados em solicitação para IT Service Management integração com Microsoft Teams e. Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams as aplicações permitem que o sistema importe automaticamente as conversas de bate-papo entre os agentes e os funcionários.

Se você estiver instalando o ServiceNow para Microsoft Teams em seu ambiente, a funcionalidade de importação automática é aplicável por padrão para as tabelas a seguir.

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)
- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender o recurso de importação automática para as outras tabelas conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Criar mapeamento de solicitante.

Se você estiver atualizando sua instância da ServiceNow para IT Service Management integração com Microsoft Teams2.2.0 ou Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams2,2.0, você deve habilitar manualmente o recurso de importação automática.

Funcionalidade de importação automática de mensagens

Todas as mensagens de bate-papo do Microsoft Teams Será importado automaticamente para a instância da ServiceNow em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para a instância da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa será gradualmente estendido até que, eventualmente, a pesquisa seja interrompida.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará se há novas mensagens por um intervalo de uma hora, duas horas, quatro horas e oito horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas por sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará as novas mensagens no próximo intervalo e importará as mensagens. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

Limites do sistema

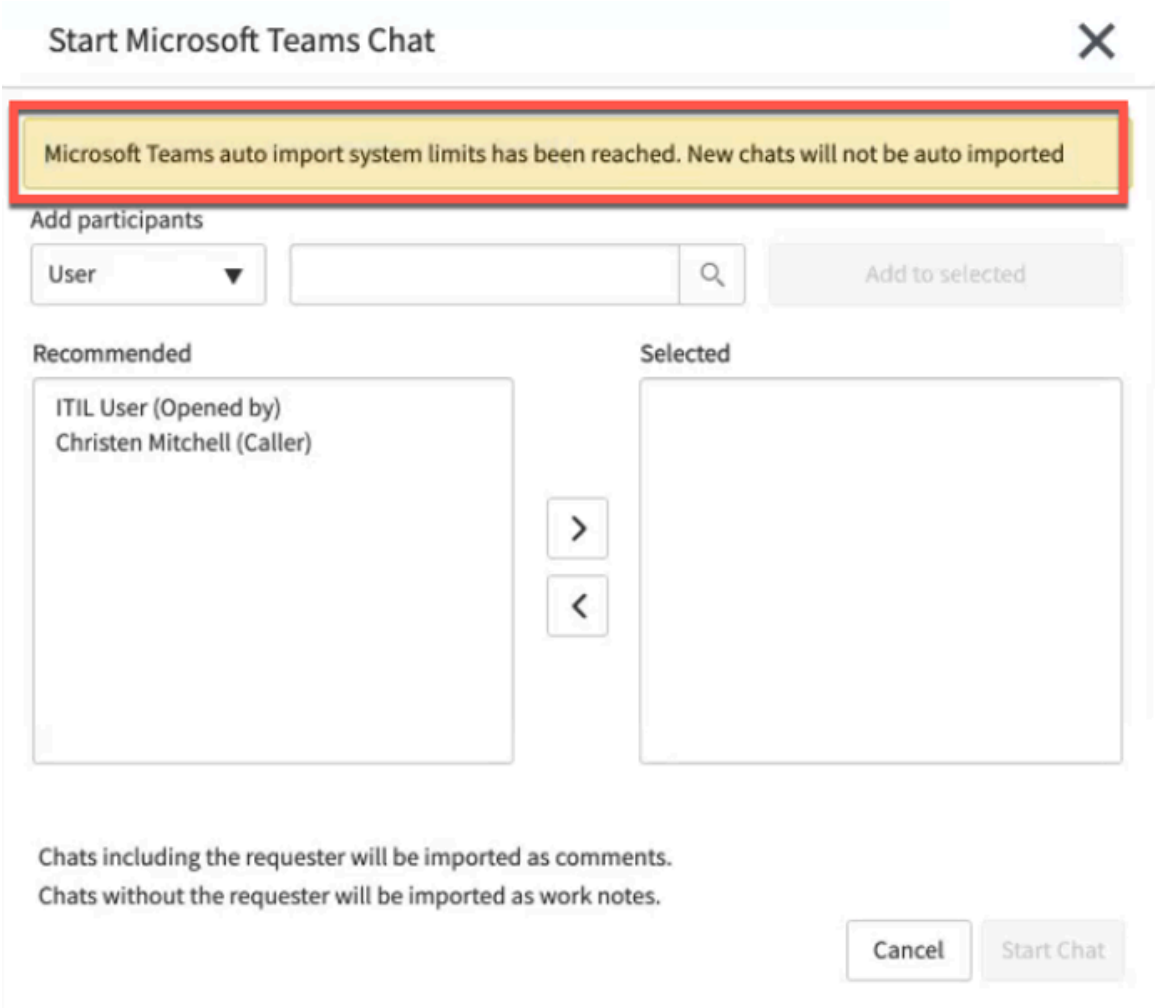
O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10 000 subfluxos para importar os bate-papos por um intervalo de intervalos de 30 minutos, 1 hora, 2 hora, 4 horas e 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para a ServiceNow.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente informando que o nível do sistema foi atingido e que o bate-papo não poderá ser importado automaticamente no **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** modal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando o tíquete é encerrado, o sistema aciona a importação automática pela última vez que publica as novas mensagens nas anotações de trabalho (histórico de bate-papo).

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será encerrado. O registro de bate-papo também será encerrado como parte deste fluxo.

Se você quiser continuar usando a configuração padrão, poderá ignorar os procedimentos a seguir para estender a funcionalidade de importação automática. No entanto, se você quiser estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas, execute as etapas mencionadas nos tópicos abaixo.

Configure o bate-papo para habilitar a importação automática

Crie uma configuração de bate-papo para importar automaticamente os bate-papos entre os agentes e os solicitantes para tabelas adicionais para estender a funcionalidade de importação automática.

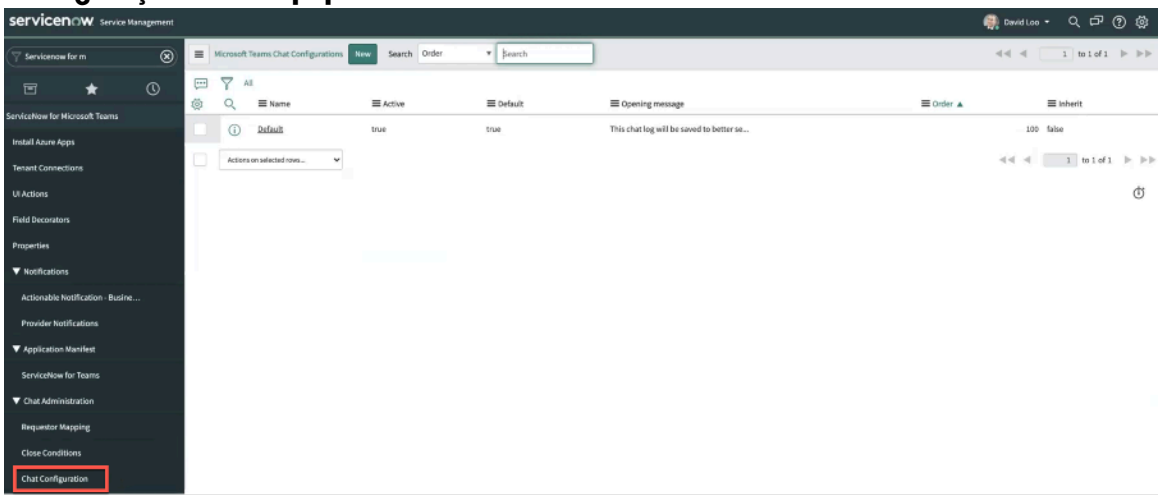
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

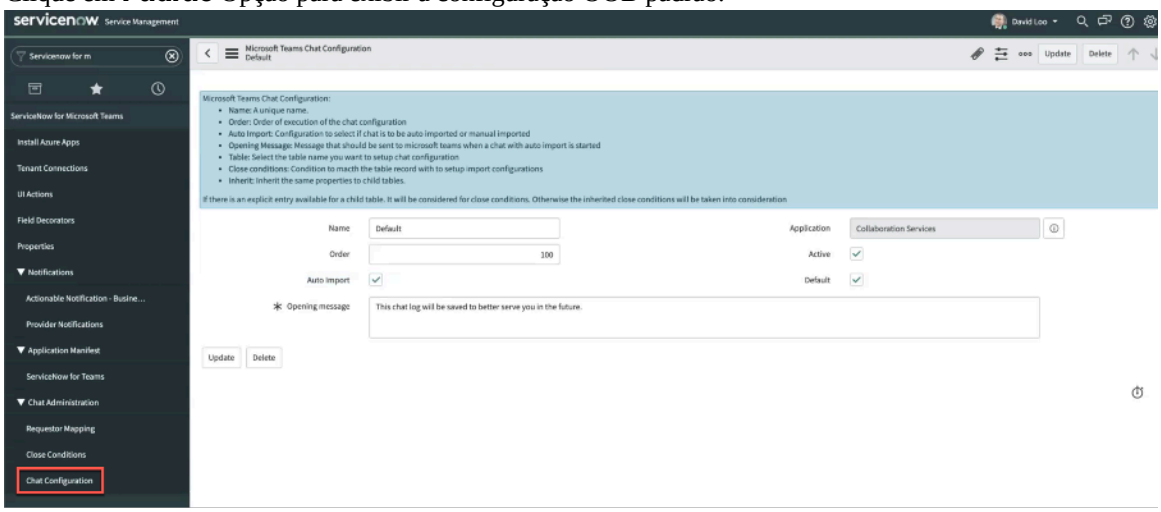
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.



2. Clique em **Padrão** Opção para exibir a configuração OOB padrão.

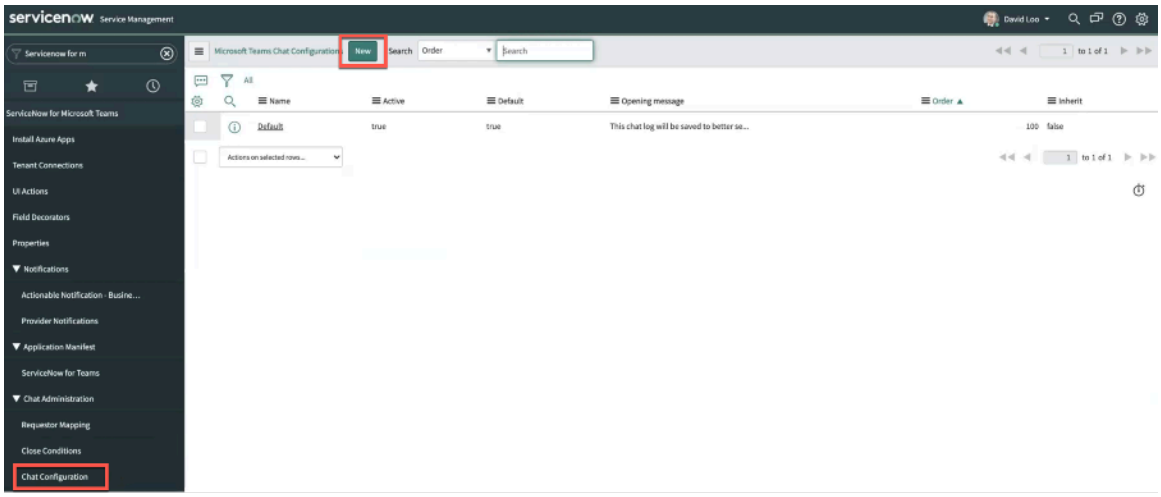


> **Nota:** Se você quiser importar bate-papos automaticamente para determinadas condições, crie uma condição.

3. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Administração de Bate-Papo** > **Configuração do bate-papo**.
4. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



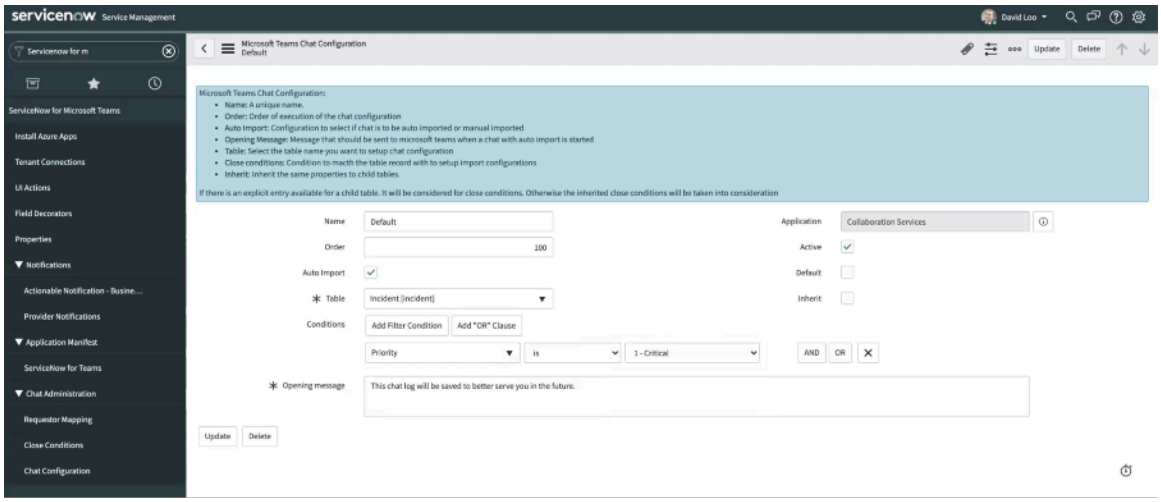
5. No formulário, preencha os campos.

Configuração do bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Valor da configuração.
Ordem	Pedido da configuração. Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente.
Ativo	Opção para ativar a configuração. Marque a caixa de seleção para ativar a configuração.
Importação automática	Opção para importar automaticamente o bate-papo. Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo.
Padrão	Opção para manter a configuração como padrão. **Nota:** Você não pode definir vários valores padrão para a configuração de bate-papo.
Tabela	Opção para selecionar a importação automática de uma tabela.
Herança	Estender e aplicar às tabelas secundárias.
Condições	Opção para definir uma condição para que um bate-papo seja importado automaticamente.
Mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de texto que é exibida para o agente quando ele inicia um bate-papo. Este campo será habilitado somente se **Importação automática** a opção está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **Enviar**.

   A configuração de bate-papo definida será aplicável somente à tabela selecionada. Você pode estender a configuração de bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender a funcionalidade de importação automática para outras tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

Se não houver mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erros é criado para que o administrador notifique que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

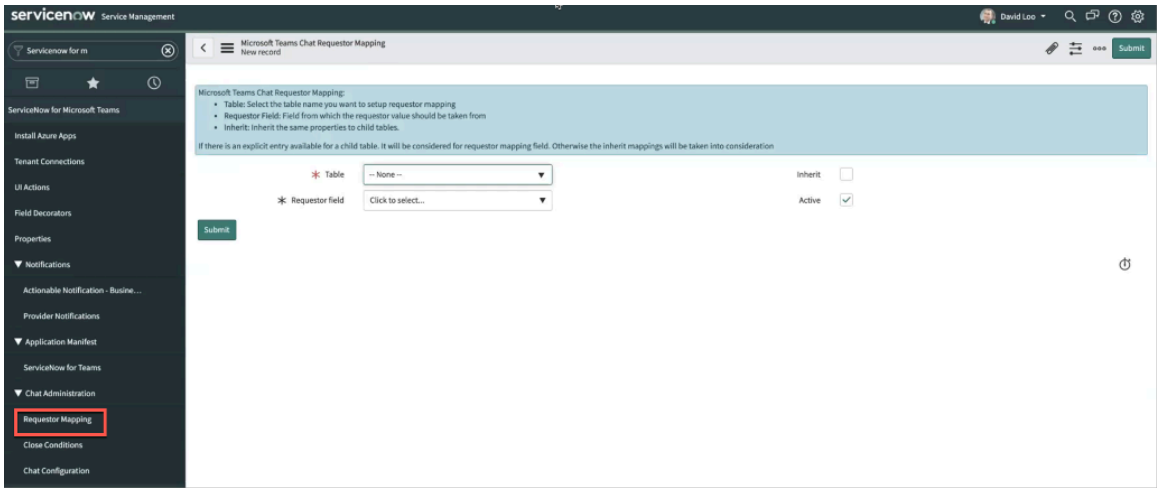
Um registro de mapeamento de solicitante define qual campo, em qualquer tabela, é o campo que representa o solicitante de um tíquete.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administração de Bate-Papo** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No formulário, preencha os campos.

Mapeamento do solicitante

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável.
Campo do solicitante	Campo para selecionar o solicitante de um registro.
Herança	Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar condição de fechamento

Configure a condição para excluir a conversa de bate-papo da importação automática.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no bate-papo, remove os participantes para que nenhuma mensagem adicional sobre o tíquete possa ser trocada no bate-papo e interrompe a pesquisa desse bate-papo. Isso é determinado pelo campo "ativo" em uma tabela que está sendo definida como "falso".

Para qualquer tabela com um campo ativo, esse comportamento funciona automaticamente. Se sua aplicação personalizada não usar um campo "ativo" para determinar se o tíquete permanece ativo, defina uma condição alternativa que possa ser usada para denotar o tíquete como encerrado ou inativo.

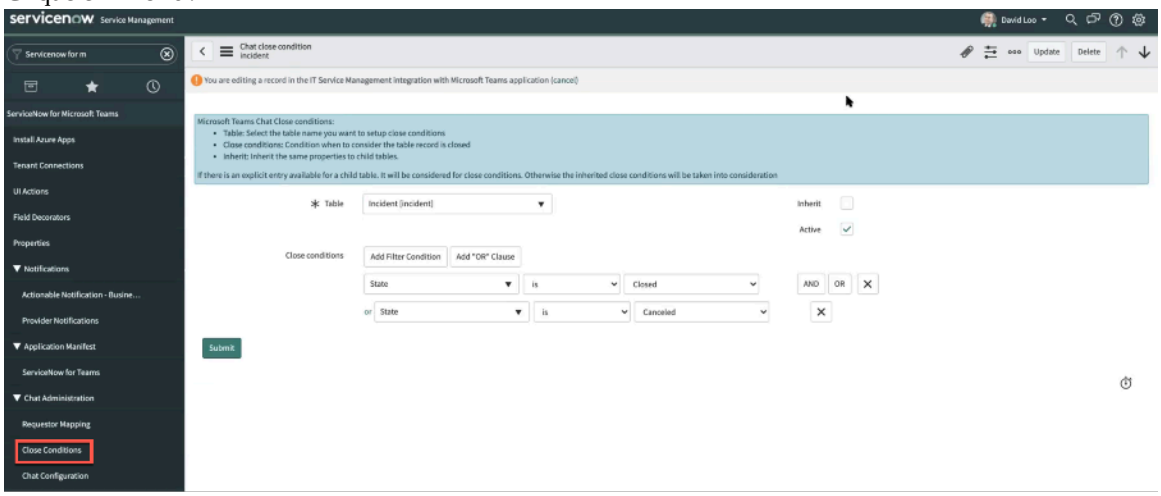
Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Administração de Bate-Papo** > **Condições de encerramento**.
2. Clique em **Nova**.



3. No formulário, preencha os campos.

Close condition

Campo	Descrição
Tabela	Opção para selecionar uma tabela à qual o mapeamento do solicitante (recurso de importação automática) deve ser aplicável.
Herança	Estenda e aplique o recurso de importação automática às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.
Close conditions	Construtor de condições para definir uma condição em que o registro está encerrado.

4. Clique em **Enviar**.

Nota:

Se você estiver criando uma condição de fechamento para uma nova tabela, certifique-se de criar uma regra de negócio para a condição de fechamento. Para obter mais informações, consulte Configure regra de negócio para condição de fechamento.

Configuração da Central do funcionário

Use Central do funcionário em Microsoft Teams ou incorporar um portal personalizado em Microsoft Teams.

Central do funcionário aparece em Microsoft Teams ao instalar e configurar Central do funcionário v23.0.5 ou uma versão superior em seu ambiente. Para obter mais informações, Central do funcionário consulteCentral do funcionário.

Se você instalar Central do funcionário - Pro em seu ambiente, o Central do funcionário - Pro está disponível em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não instalar Central do funcionário Em seu ambiente, o Funcionário Portal de serviçosé exibido em Microsoft Teams aplicação. Como alternativa, você pode incorporar um portal personalizado no Microsoft Teams.

Incorporar um portal personalizado

Incorpore seu portal personalizado para substituir a guia Central do funcionário no Microsoft Teams configurando a propriedade do sistema. O portal personalizado é exibido na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

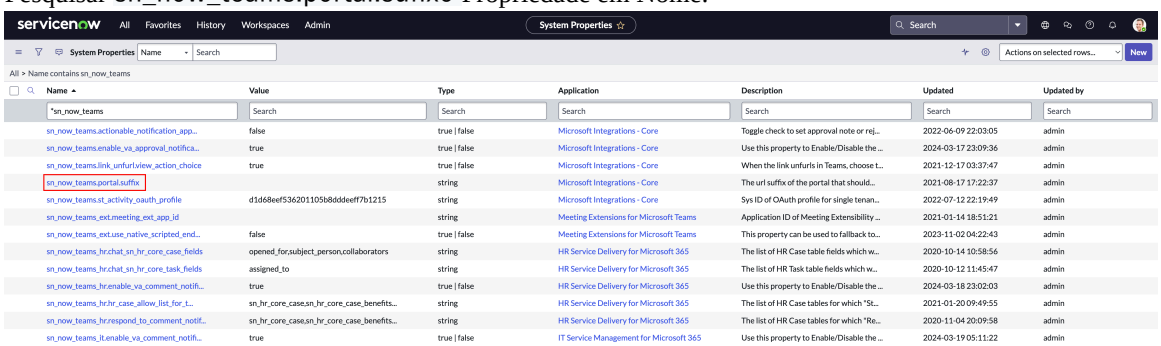
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

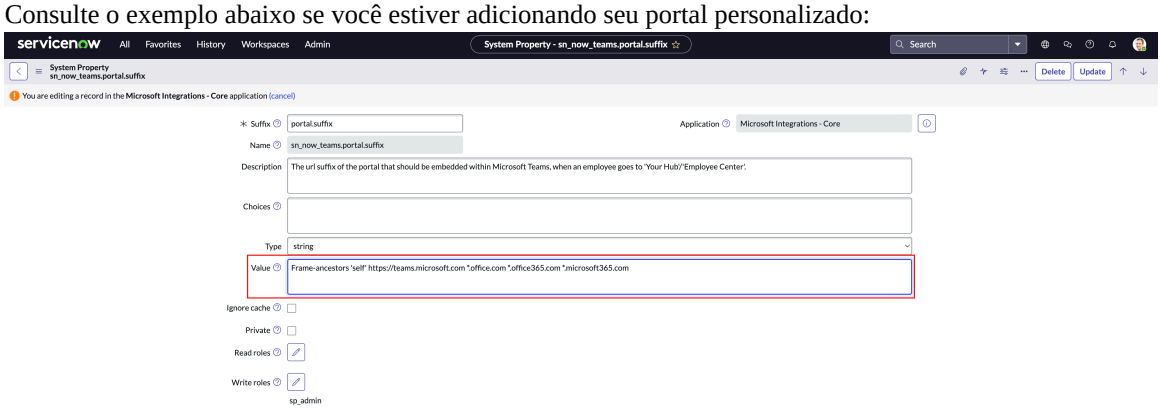
Se você estiver usando um portal personalizado em vez da Central do funcionário, poderá substituir a Central do funcionário integrada pelo seu portal personalizado, para que ele fique acessível em Microsoft Teams. As etapas a seguir orientam você pela configuração para incorporar seu portal.

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties.list` .
2. Pesquisar `sn_now_teams.portal.sufixo` Propriedade em Nome.



3. Selecione **sn_now_teams.portal.sufixo** .
4. Insira o valor do seu portal personalizado no **Valor** campo.
   Consulte o exemplo abaixo se você estiver adicionando seu portal personalizado:



5. Selecione **Atualizar**.
6. Crie um cabeçalho personalizado para o portal incorporado depois de configurar seu portal personalizado.

   Para obter mais informações sobre como adicionar configuração de cabeçalho, consulte Configurar cabeçalhos de resposta HTTP .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Cabeçalho de resposta HTTP, preencha os seguintes campos com base em seus requisitos.

- Ativo
- Aplicação
- Registro
- Descrição

d. Insira os seguintes valores de campo.

Valores de campo para o formulário Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Valor
Aplica-se a	Especifique o tipo
Tipo	Portal de serviços [sp_portal]
Nome	Content-Security-Policy
Valor	Frame-Ancestors 'self' https://teams.microsoft.com **Importante:** Para habilitar o portal personalizado em todos Microsoft 365 Aplicativos, adicione os seguintes domínios ao campo Valor. ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ .cloud.microsoft Por exemplo: Frame-Ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft

e. Selecione **Enviar**.

Oculte o botão de bate-papo no portal personalizado

Oculte a opção de bate-papo do seu portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Certifique-se de definir *`com.glide.cs.advanced-chat-popover`*propriedade do sistema como falsa.

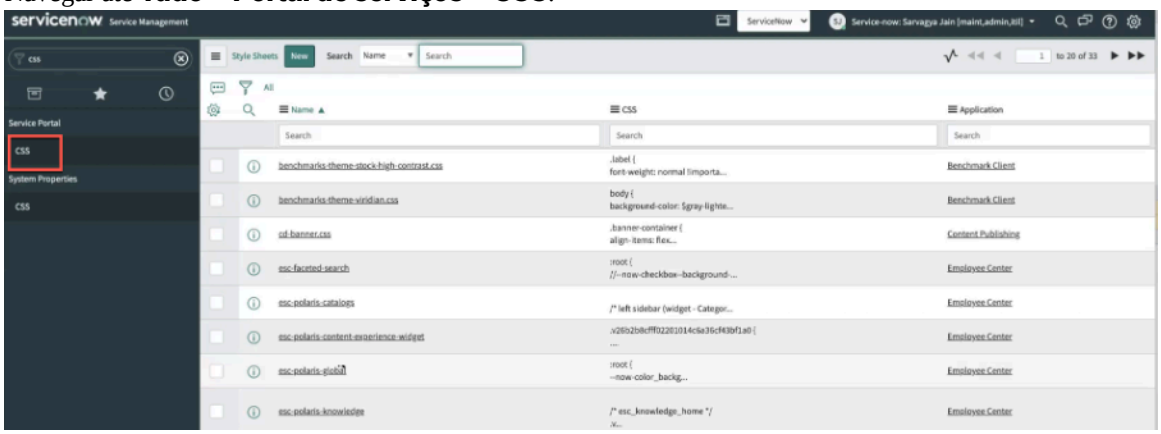
Função necessária: administrador

Tradução automática

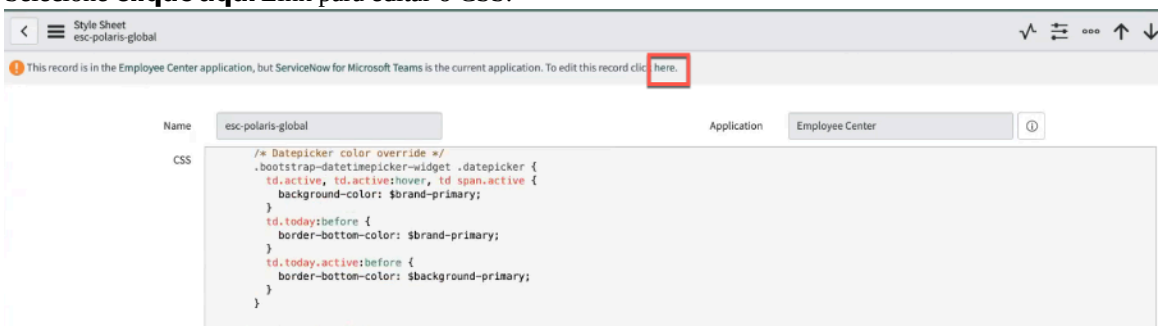
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **CSS**.



2. Selecione o CSS personalizado que você deseja editar.
3. Selecione **clique aqui** Link para editar o CSS.



4. Cole o código a seguir no **CSS** campo.

> **Nota:** No exemplo de código a seguir, `.embedded-experience .sp-ac-btn` o elemento especifica o botão de bate-papo e `exibir: nenhum;` a propriedade oculta o botão. Você pode personalizar o código com base em seus requisitos.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
        display: none;
    }
```

5. Selecione **Atualizar**.
6. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

Oculte o botão Logout no portal personalizado

Você pode ocultar a opção de logout do seu portal personalizado que aparece na guia Central do funcionário em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

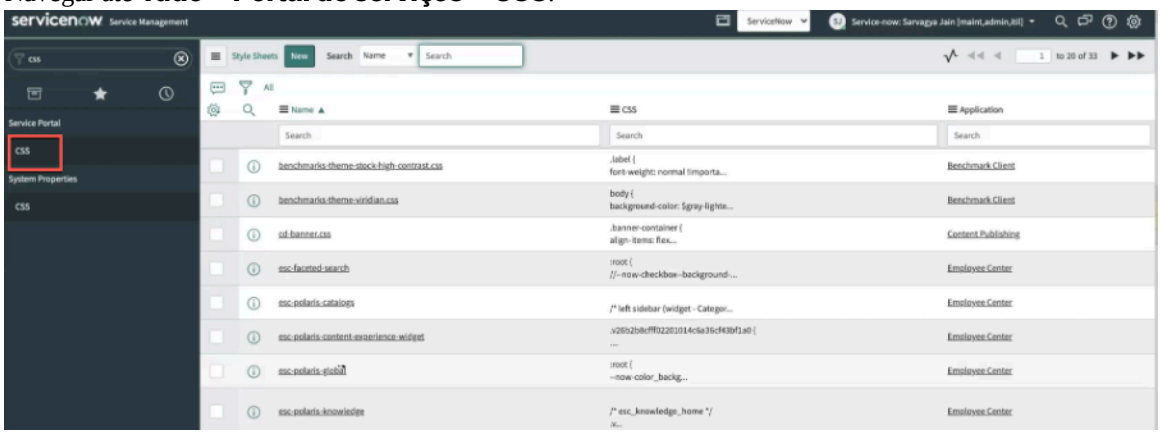
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

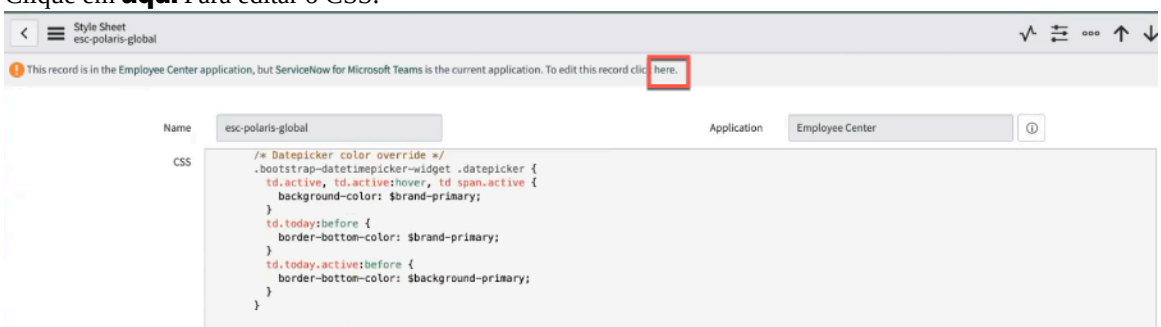
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **CSS**.



2. Clique no CSS personalizado.

3. Clique em **aqui** Para editar o CSS.



4. Para desabilitar o botão de logout de Microsoft Teams aplicação para desktop.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole o CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Para desabilitar o botão de logout de Microsoft Teams aplicativo para celular.

   Personalize o código a seguir conforme necessário e cole o CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Atualizar**.
7. Atualize a guia do portal personalizado em Microsoft Teams.

Widget de bate-papo do Microsoft Teams no Central do funcionário

O widget Bate-papo do Teams permite que os funcionários exibam ou continuem bate-papos com agentes e exibam e acessem o conteúdo dos arquivos anexados no Central do funcionário. Este widget está disponível por meio do Prestação de serviços de RH integração com Microsoft Teams aplicação.

Usando o widget Bate-papo do Teams, os funcionários podem acessar tíquete específico Microsoft Teams conversas de bate-papo no Central do funcionário. Se você estiver instalando ServiceNow para Microsoft Teams Em seu ambiente, o recurso de widget Bate-papo do Teams é aplicável às seguintes tabelas:

- Tarefa principal de RH (sn_hr_core_task)
- Caso de eventos de vida de RH (sn_hr_le_case)
- Caso principal de RH (sn_hr_core_case)

O administrador pode estender o recurso do widget Bate-papo do Teams para outras tabelas.

Os funcionários podem executar as seguintes ações associadas aos tíquetes:

- Exiba as conversas de bate-papo com os agentes.
- Exiba e acesse o conteúdo de arquivos anexados compartilhados com agentes.
- Continue uma conversa de bate-papo com o agente que lida com o tíquete usando Microsoft Teams aplicação sem precisar sair do Central do funcionário.
- Exiba a lista de pessoas envolvidas na conversa de bate-papo.

Widget Adicionar bate-papo do Teams

Adicione o widget Bate-papo do Teams para permitir que os funcionários exibam ou continuem bate-papos com agentes e exibam e acessem o conteúdo dos arquivos anexados no Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Na página Configurações do tíquete, selecione **Novo** .
3. No formulário Configuração de tíquete, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições do campo, consulte Configure a página de tíquete padrão .
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da página e selecione **Salvar** .
5. Na lista relacionada Configurações da guia, selecione **Novo** .
6. No formulário Configuração da guia, preencha os campos.

   Alguns campos exigem valores específicos para esta tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para **Tipo** campo, selecione **Personalizado** .
- Para **Nome da guia** campo, insira `Bate-papo do Teams` .
- Para **Widget** , pesquise e selecione **Bate-papo do Teams** .

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ◦ Atividade ◦ Solicitações associadas ◦ Anexos ◦ Personalizado ◦ Editor de variáveis (somente leitura) ◦ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. A guia com a menor ordem é a guia selecionada no carregamento da página.
Avançado	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Visível (script)	Script para a visibilidade da guia. ◦ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página do tíquete padrão. ◦ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página do tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Visível	Condições para a visibilidade da guia. Não será exibido se **Avançado** a caixa de seleção está marcada.
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

7. Selecione **Enviar**.
8. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Atualização** .

Resultado

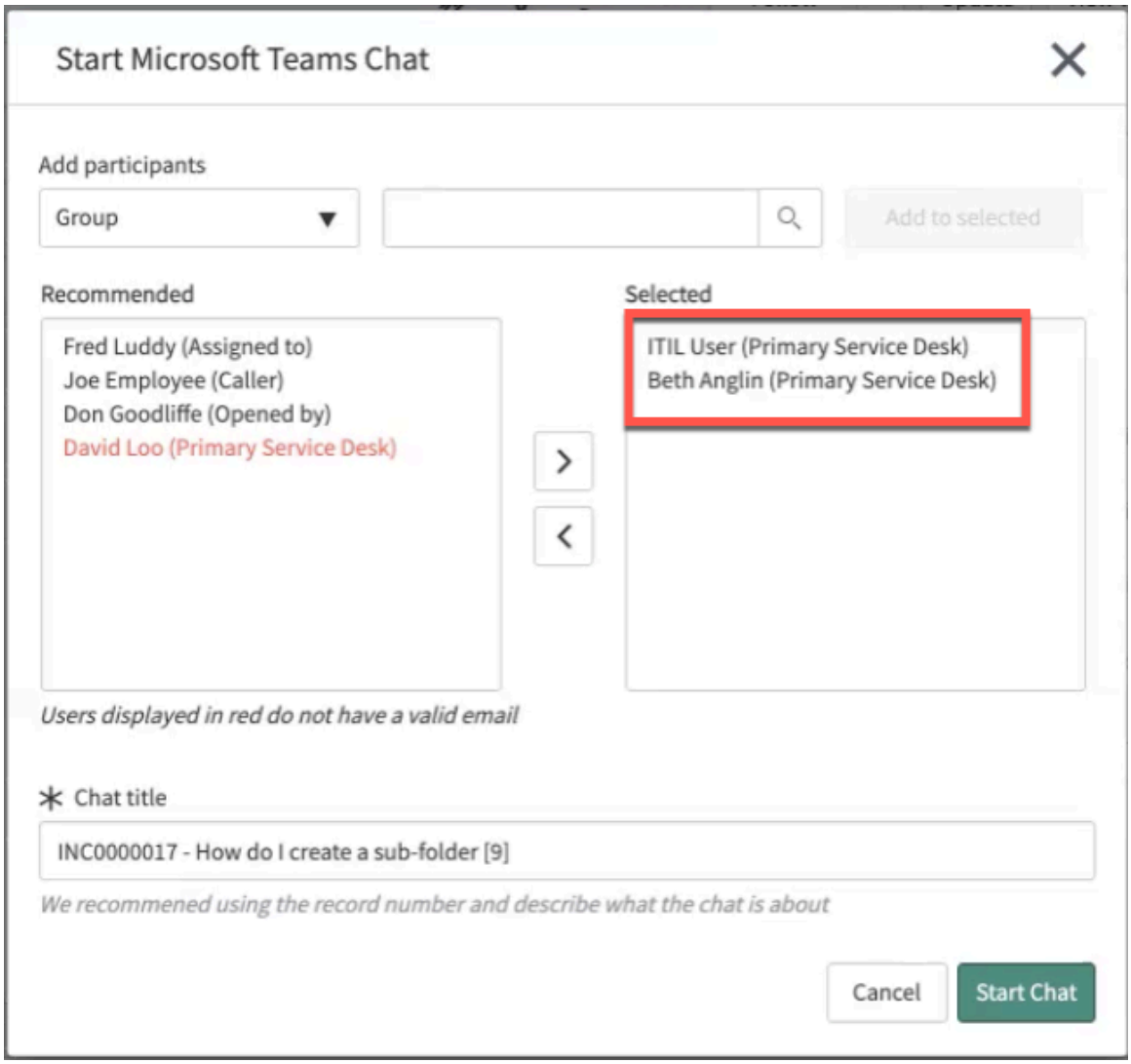
Uma guia Bate-papo do Teams é adicionada em cada registro do Central do funcionário Minha página de solicitação para o tipo de tíquete configurado ou tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incluir usuários de programação de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Os usuários associados ao Agendamento de plantão serão exibidos na coluna Selecionado em **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** modal.



sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action a propriedade do sistema é criada para oferecer suporte a esta funcionalidade. Você pode estender essa funcionalidade para mudar e solicitar tabelas.

Para obter mais informações sobre Agendamento de plantão, consulte Agendamento de plantão Agendamento de plantão .

Estenda os usuários de Agendamento de plantão para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Exiba a lista de usuários de Agendamento de plantão no bate-papo Iniciar do Microsoft Teams para uma mudança, solicitação ou um item de solicitação.

Antes de Iniciar

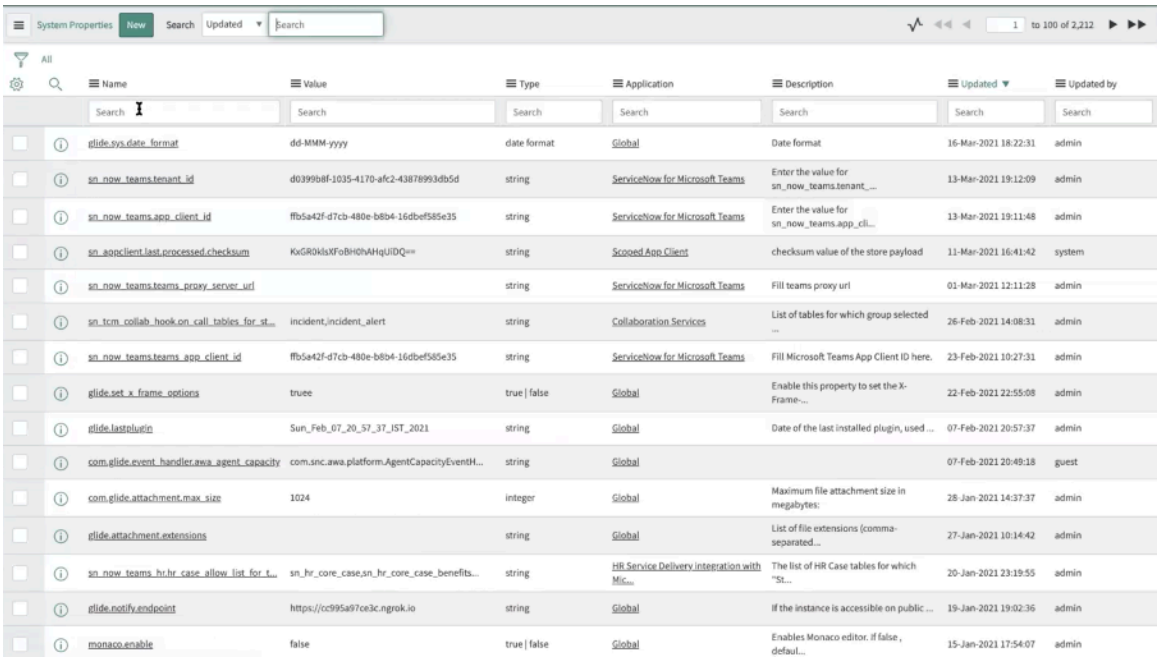
Função necessária: administrador

Procedimento

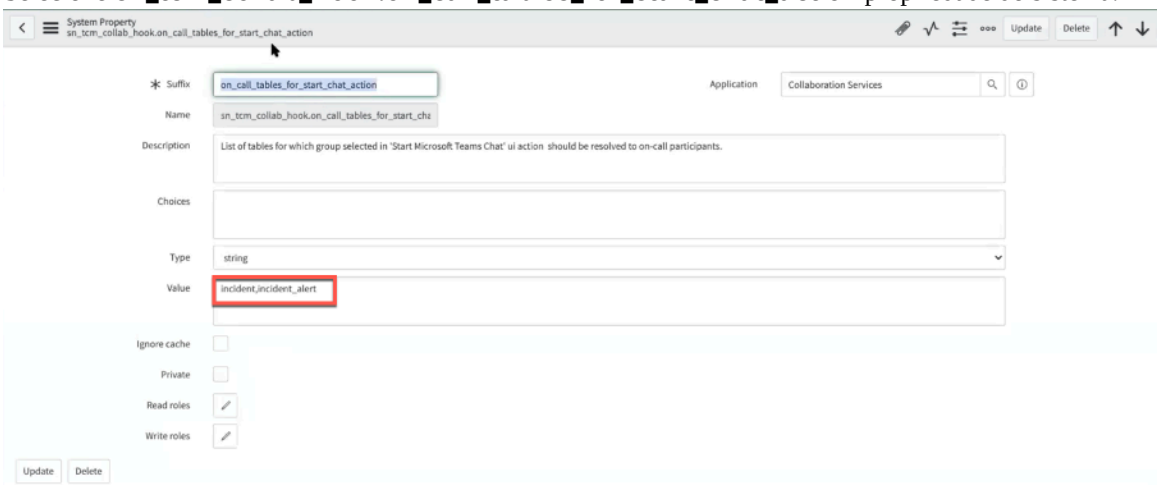
1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. No campo Pesquisa de nome, insira sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action .
3. Selecione **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action** propriedade do sistema.



4. No campo Valor, forneça as tabelas para as quais você deve estender a funcionalidade.
   Exemplo: Mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

Configure o Bate-papo para chamar

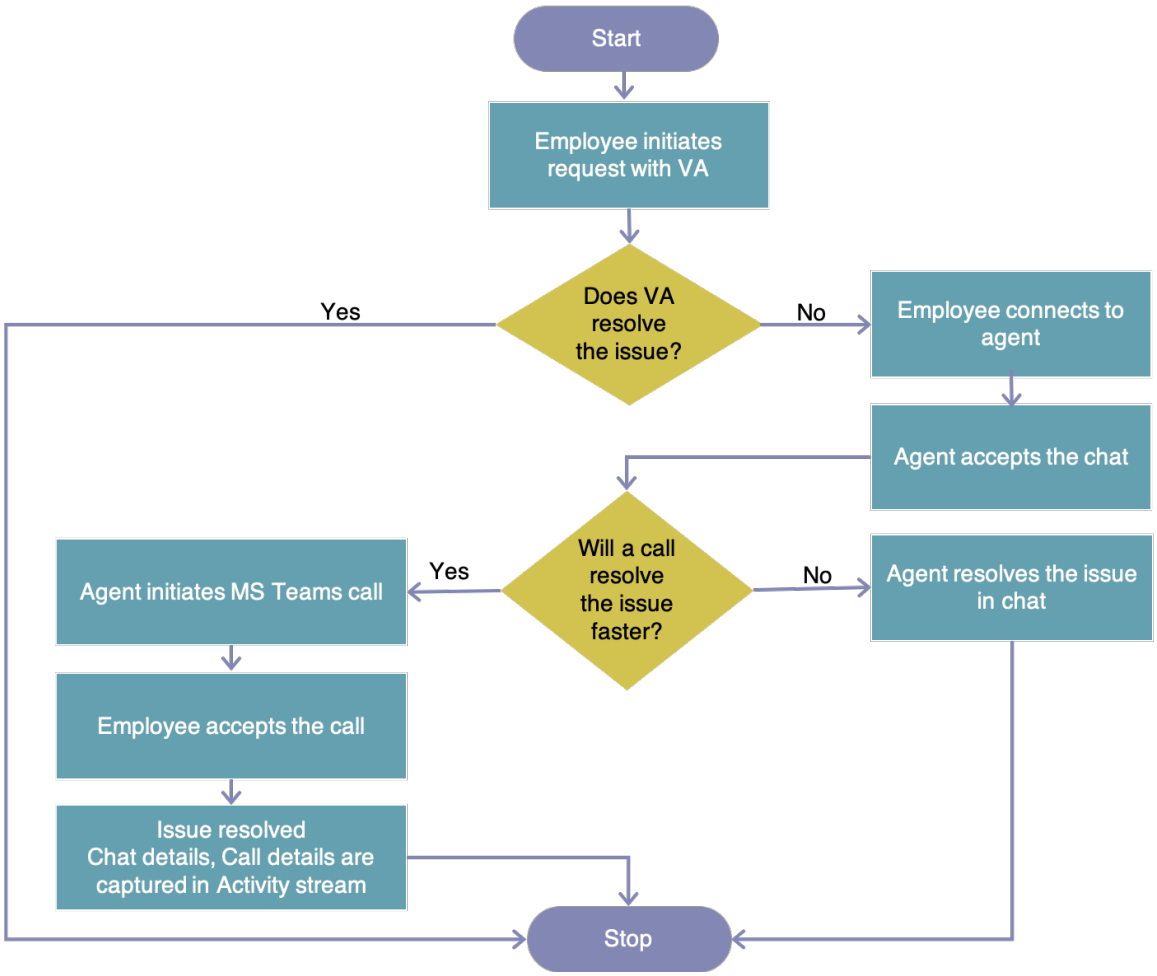
Configure a funcionalidade de bate-papo para chamar em sua instância para permitir que os agentes colaborem com o solicitante para resolver o problema.

A funcionalidade Bate-papo para chamar ajuda o solicitante a obter rapidamente a resolução de seus problemas.

Este é o fluxograma da funcionalidade de bate-papo para chamar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para habilitar a funcionalidade Bate-papo para chamar, você deve instalar o bate-papo do agente do espaço, o Notify e o conector do Notify para Microsoft Teams plug-ins em sua instância. Você também deve instalar o ServiceNow para equipes instalado com o Virtual Agent ou o Virtual Agent Lite. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Configure o Bate-papo do agente
- Ativar Notify
- Conector do Notify para Microsoft Teams

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do bate-papo para o fluxo de chamada, consulte Promover bate-papo para uma chamada do espaço.

Acesse a aplicação ServiceNow para Microsoft Teams

Permite que os usuários interajam com os agentes do Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para receber notificações do Virtual Agent, os usuários devem vincular suas contas a. Microsoft Teams. Usuários convidados não podem receber notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique em **Aplicações** .
3. No campo de pesquisa de apps, insira ServiceNow para Microsoft Teams .
4. Clique em **ServiceNow para Microsoft Teams** aplicação.
5. Clique em **Abrir**.

Resultado

. **ServiceNow para Microsoft Teams** o aplicativo foi instalado com sucesso em seu Microsoft Teams aplicação.

Crie um campo de e-mail personalizado para iniciar o bate-papo do Microsoft Teams

Crie um campo de e-mail personalizado para usar Microsoft Teams Aplicativo para iniciar uma conversa de bate-papo para os agentes resolverem os problemas relacionados A TI e RH dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.
2. Clique em um usuário.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

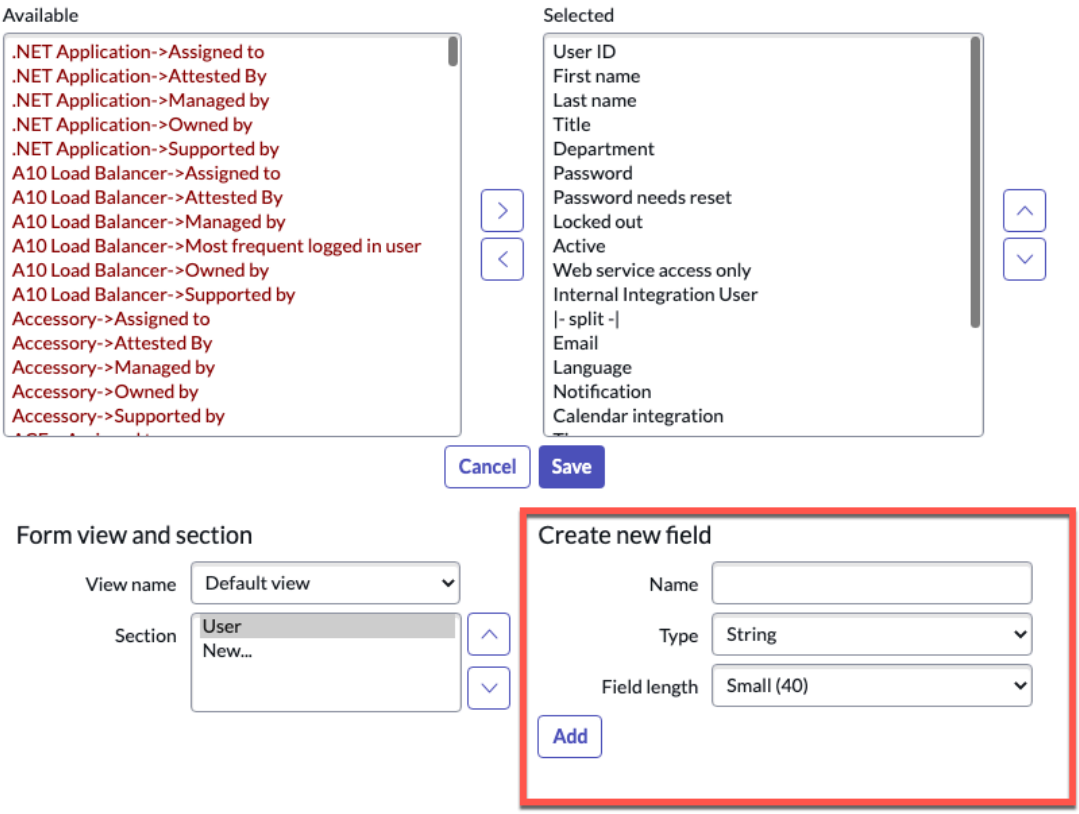
Criar novo campo

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. Nome principal do usuário.
Tipo	Selecione um tipo de campo como **Cadeia de caracteres** .
Comprimento do campo	Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo.

5. Clique em **Adicionar**.

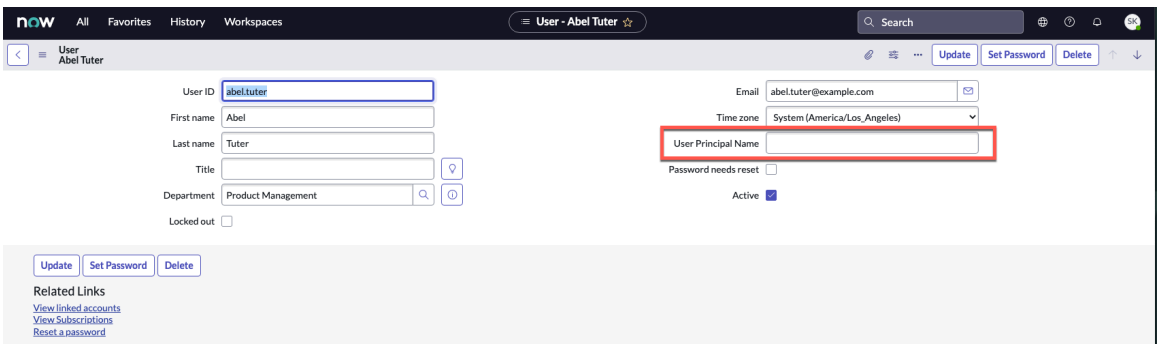
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Na coluna de bucket de lama selecionado, mova o campo no local desejado no formulário.
7. Clique em **Salvar**.

   O campo agora aparece no formulário no local designado.



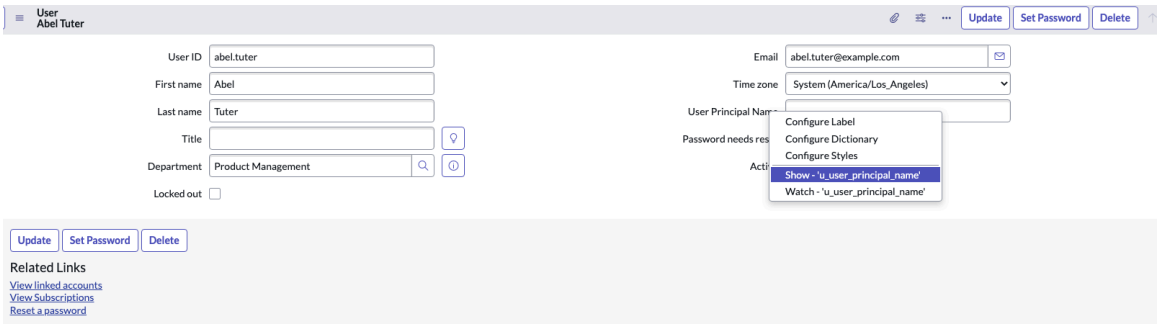
   O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

   Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

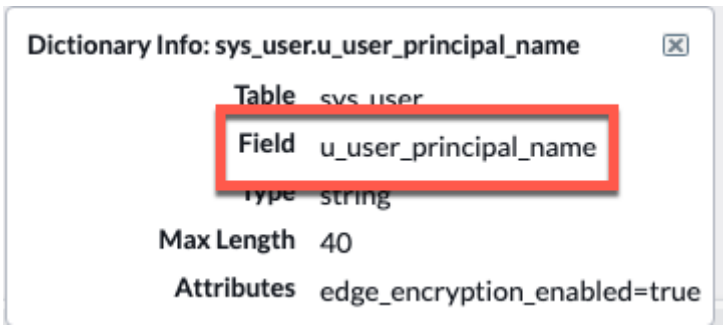
8. Clique com o botão direito do mouse no campo e clique em **Mostrar o valor do nome do campo** .

Tradução automática

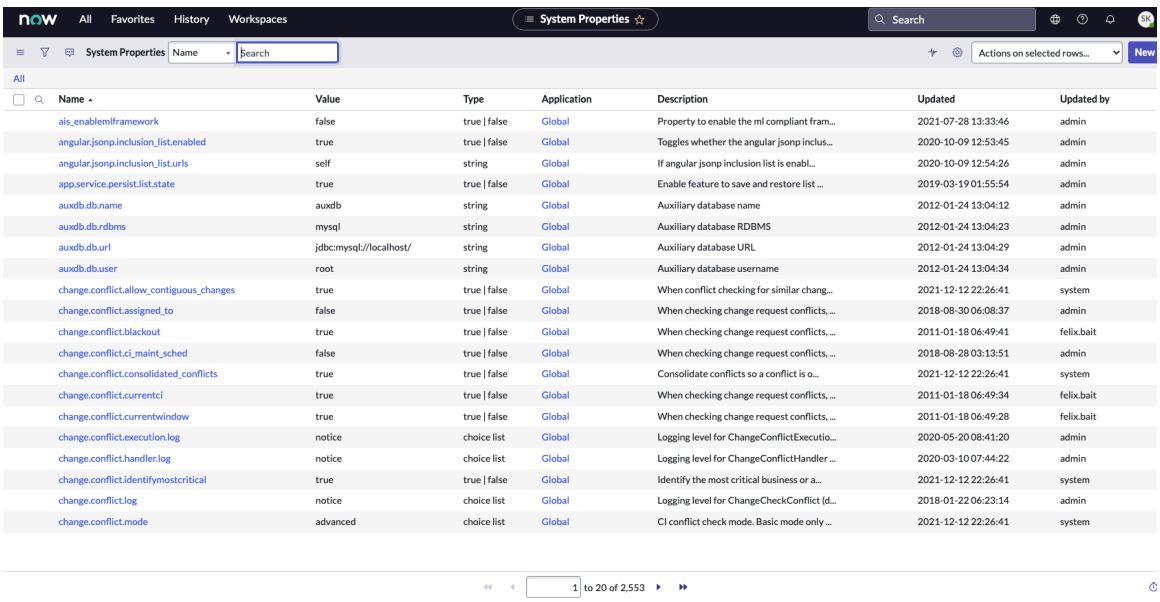
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



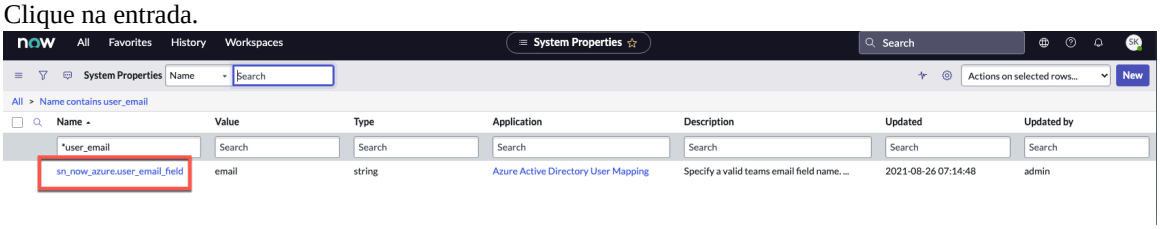
As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.



9. Clique com o botão direito do mouse em **Campo** e copie o valor.
10. No campo de pesquisa, insira `Sys_properties.LIST` para exibir as propriedades do sistema.



11. Na coluna Nome, pesquise `*user_email` propriedade.
12. Clique na entrada.



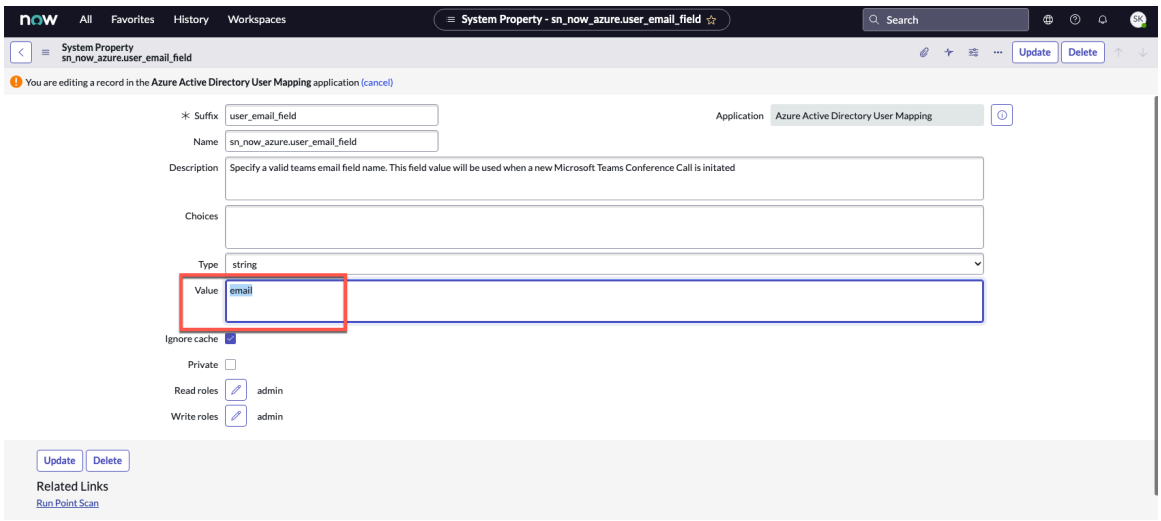
Se o registro não for editável, clique em **Editar** no cabeçalho para editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Atualize o. **Valor** campo com o novo nome de campo criado.

O valor padrão é **e-mail** .



14. Clique em **Atualizar**.

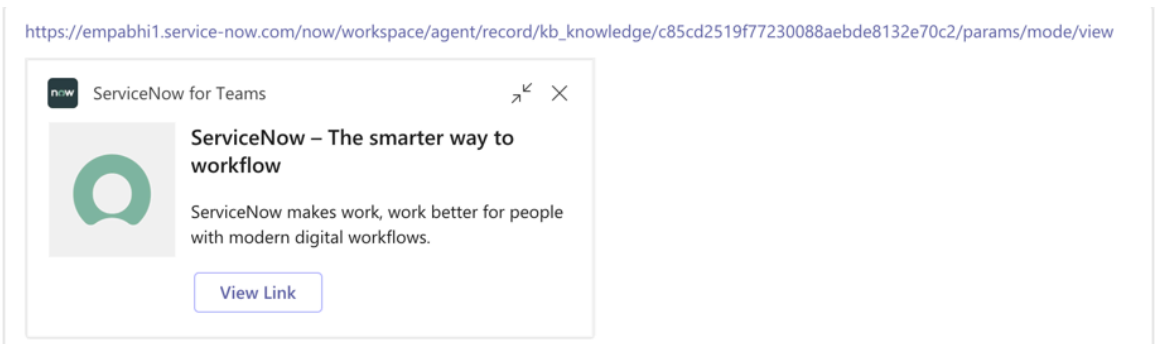
Nota: Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado esteja atualizado com o e-mail associado a. Microsoft Teams aplicação.

Estenda os links da Web no bate-papo do Microsoft Teams

ServiceNow para Microsoft Teams oferece suporte ao desdobramento de links. O desdobramento de link gera uma visualização rica em conteúdo quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário em Microsoft Teams.

Para habilitar o desdobramento do link, você deve criar e baixar o arquivo de manifesto e carregar o arquivo para Microsoft Teams. Para baixar o arquivo de manifesto, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

Em uma conversa em Microsoft Teams, o conteúdo no URL aparece como uma visualização para o usuário na forma de um cartão adaptável. A visualização é gerada com base no conteúdo compartilhado no URL.



O conteúdo no cartão adaptável será mostrado somente para artigos de conhecimento público e os itens do catálogo. No entanto, o cartão adaptável mostra conteúdo genérico para todos os links privados nas conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar desdobramento de link

Habilite o desdobramento do link no arquivo de manifesto para visualizar o conteúdo do link compartilhado nas conversas de bate-papo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Criar e baixar arquivo de manifesto.

   Habilite a opção de extensão de link no **Informações genéricas** ao criar o arquivo de manifesto.

   Para obter mais informações, consulte Crie e baixe o arquivo de manifesto para aplicativos pré-publicados.

2. Atualize o valor de ServiceNow ID do app para equipes de Microsoft Teams Central de administração em sua instância da ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Atualize o ID do app no ServiceNow instância.

Configure a propriedade do sistema para abrir os links estendidos

Configure a propriedade para exibir o conteúdo quando o usuário clicar no cartão adaptável compartilhado no Microsoft Teams conversa de bate-papo.

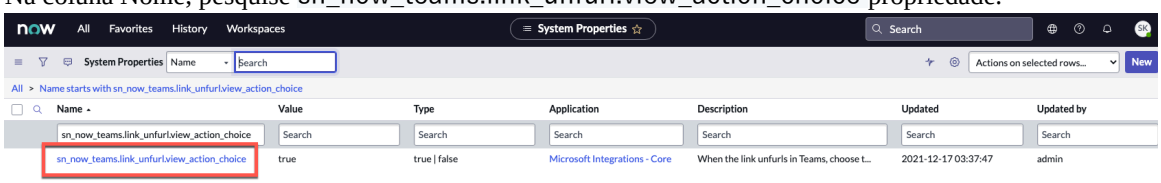
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Definir a propriedade como verdadeira abre todos os links relacionados ao portal configurados na aplicação. Todos os links fora do portal são abertos no navegador.

Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Se você definir a propriedade como falsa, todos os links compartilhados nas conversas de bate-papo serão abertos no navegador.

Procedimento

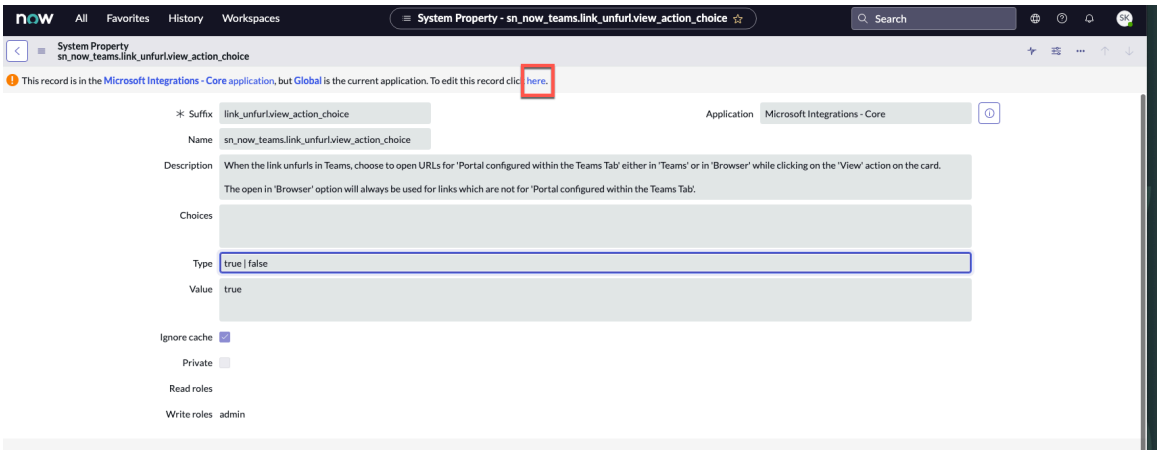
1. Em sua instância da ServiceNow, pesquise sys_properties.list.
2. Na coluna Nome, pesquise `sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice` propriedade.



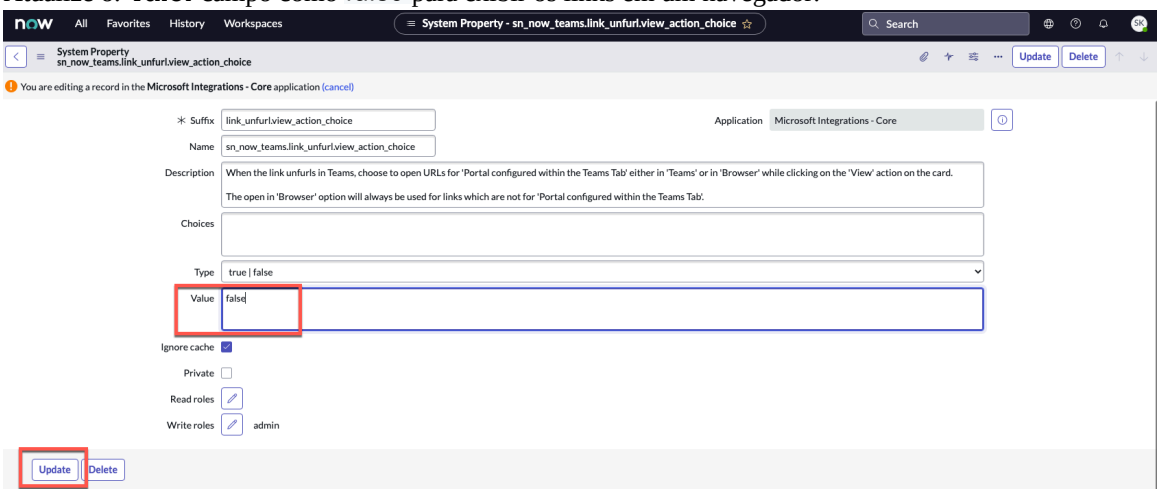
3. Clique na propriedade.
   Se o registro não for editável, clique aqui para editá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Atualize o. **Valor** campo como `falso` para exibir os links em um navegador.



5. Clique em **Atualizar**.

Como configurar o Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

Conclua os procedimentos a seguir para configurar o. Integração de solicitação universal com Microsoft Teams.

Configuração do Virtual Agent para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

Publique o padrão Virtual Agent tópicos (fluxos de conversa) para que possam ser usados no Integração de solicitação universal com Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar

Para usar Virtual Agent, você deve ativar os seguintes plug-ins:

- Solicitação universal: Plug-in Conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.va) a ser configurado e usado Virtual Agent em Solicitação universal. Este plug-in instala o. Virtual Agent tópicos que devem ser ativados. Por padrão, os tópicos são definidos como inativos.
- Solicitação universal: Modelo de NLU para o plug-in Conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.nlu) para configurar e usar o. NLU modelo para Virtual Agent conversas.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative o. Virtual Agent tópicos para Solicitação universal.

Você também pode clonar e modificar os tópicos padrão ou criar seus próprios tópicos para usar durante as conversas do chatbot. Para obter mais informações sobre como criar um tópico, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Em **Categoria** campo, insira Solicitação universal .
   Os seguintes tópicos e blocos de tópicos são exibidos:
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)
   - Rastrear status da solicitação universal (modelo)
   - Atualizar UR (modelo)
3. Clique em **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)** tópico para abri-lo.
4. Na seção do cabeçalho, selecione **Publicar** .
   O tópico é disponibilizado e ativo na janela de bate-papo.

   Nota: Este tópico tem a mesma funcionalidade que **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)** , mas está configurado especialmente para Microsoft Teams.

5. Repita este procedimento para abrir e publicar o. **Rastrear status da solicitação universal (modelo)** tópico.

   Nota: Se você já publicou o. **Rastrear status da solicitação universal (modelo)** tópico para Solicitação universal, você pode ignorar esta etapa.

Configuração da integração do Microsoft Teams para o Agent Experience

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

Configure o Conector do Notify para Microsoft Teams

Configure sua instância da ServiceNow com a aplicação Conector Notify para Microsoft Teams para habilitar a realização de chamadas usando o Microsoft Teams.

Para obter informações sobre como usar o Conector do Notify para Microsoft Teams, consulte Use o Conector do Notify para Microsoft Teams.

Fazer Microsoft Teams o canal de comunicação padrão

Fazer Microsoft Teams o canal de comunicação padrão para iniciar uma chamada em conferência para resolver um tíquete.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Seletor de Provedor**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do seletor de provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor que você está adicionando, por exemplo, Microsoft Teams.
Ordem	Ordem na qual esse provedor aparece quando vários provedores são configurados.
Tabela de origem	A tabela à qual Microsoft Teams deve ser adicionado.
Condição	Campo para adicionar as condições de filtro.
Ativo	Opção para indicar se Microsoft Teams como um provedor está ativo.
Contato alternativo	Opção para fazer Microsoft Teams Se outros provedores do Notify, como Zoom ou Twilio, estiverem configurados.
Seleção manual	Opção para desabilitar a seleção automática deste provedor.

4. Selecione **Enviar**.
   A lista de provedores de serviço é exibida.
5. Selecione o provedor de serviço criado.
6. Selecione **Novo** em **Opções do Seletor de provedor** seção.

   a. Selecione uma das opções **Grupo de números do Notify** para escolher o grupo do notify necessário ou selecione **Provedor de conferência** para escolher Microsoft Teams.

   Você pode definir configurações para vários provedores de conferência na estrutura do Notify.

   Por exemplo, você pode configurar Microsoft Teams Como um provedor para todas as conferências iniciadas a partir de incidentes e o Zoom como o provedor para todas as conferências relacionadas a mudança ou problema.

   Nota: Selecionar ambos os valores resulta em erro.

   b. Selecione **Enviar**.

Gerencie as propriedades do Conector do Notify para Microsoft Teams

Gerencie as propriedades da aplicação Conector Notify para Microsoft Teams para configurar os recursos de chamada.

Antes de Iniciar

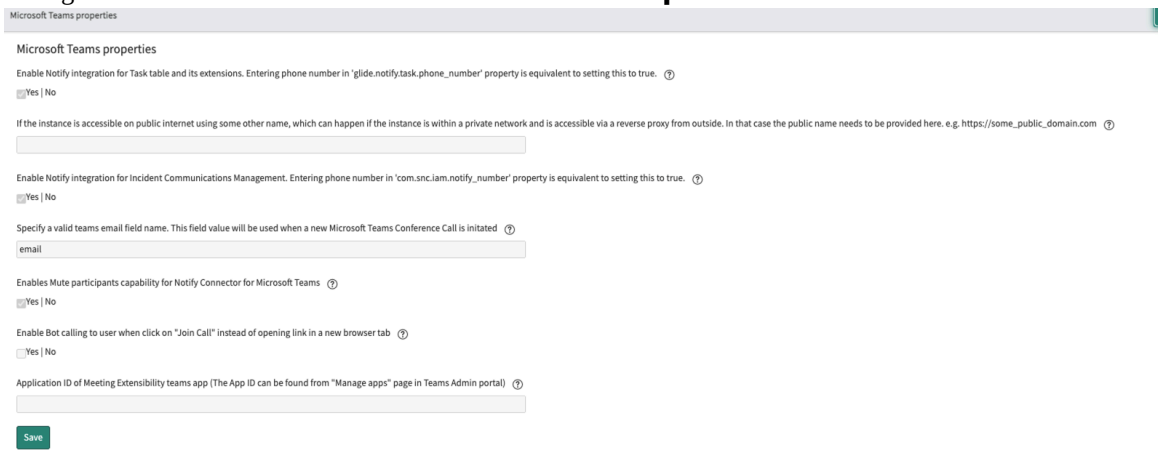
Função necessária: Notificar administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.



2. No formulário, preencha os campos.

Propriedades do Conector do Notify para Microsoft Teams

Campo	Descrição
Habilitar integração do Notify para tabela de tarefas e extensões	Opção para habilitar a integração do Notify para a tabela de tarefas e extensões
Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes	Opção de usar o Conector do Notify para Microsoft Teams para registros relacionados a incidentes e incidentes graves.
Especifique um nome de campo de e-mail do Teams válido	Opção para fornecer o nome do campo para iniciar a chamada para o usuário definido neste campo. **Nota:** O nome do campo personalizado deve ser definido na tabela sys_user.
Habilitar o recurso Mudo de participantes para o Conector Notify para Microsoft Teams	Opção para silenciar os participantes em uma chamada em conferência.
Habilitar chamada de bot para o usuário ao clicar **Ingressar na chamada** em vez de abrir o link em uma nova guia do navegador	Opção para habilitar a chamada de bot do usuário em uma chamada em conferência.
ID da aplicação da aplicação Extensibilidade de reunião	Opção para fornecer o ID do app Extensibilidade da reunião. Forneça os detalhes do ID do app Extensibilidade da reunião para usar a Extensibilidade da reunião em seu ambiente.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure os números de ponte de conferência para ingressar em chamadas por telefone

Configure o número da ponte de conferência para permitir que os participantes colaborem para resolver os incidentes por meio do número da ponte de conferência.

Nota: Estas são configurações adicionais, que são opcionais e podem ser usadas conforme necessário.

Reserve um número de ponte de conferência

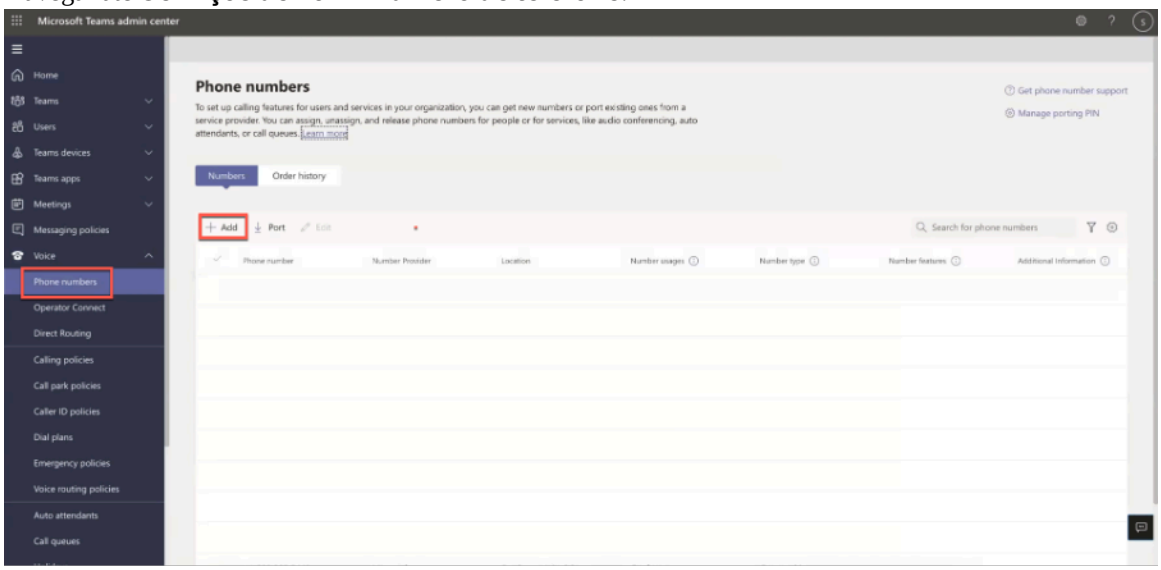
Reserve um número de ponte de conferência para hospedar as chamadas em conferência e trabalhar na resolução de incidentes por meio do número de ponte de conferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

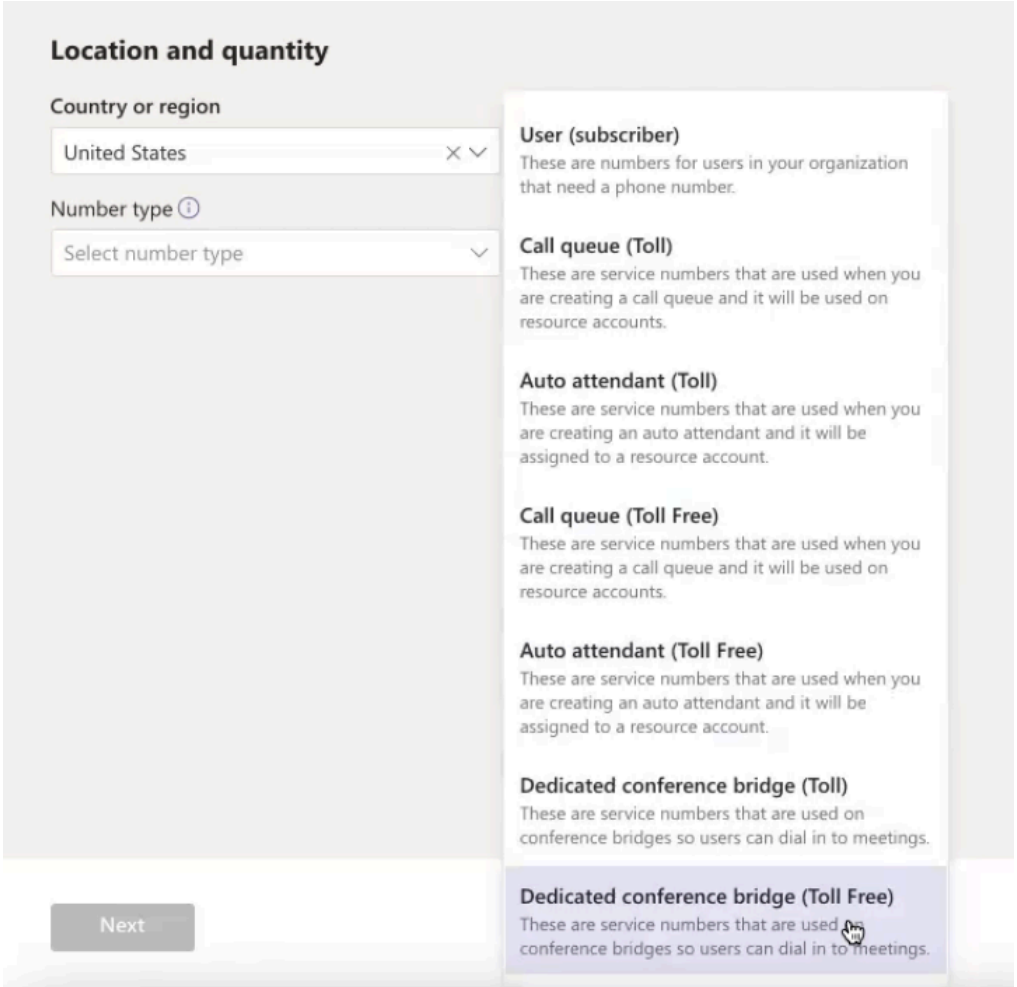
1. Faça login na Central de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Serviços de voz** > **Número de telefone**.



3. Clique em **Adicionar**.
4. No formulário, preencha os campos.
   a. Adicione um nome para o seu pedido: Forneça um nome para o serviço de áudio.
   b. País ou região: Opção para selecionar um país.
   c. Tipo de número: Opção para selecionar o tipo de número.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

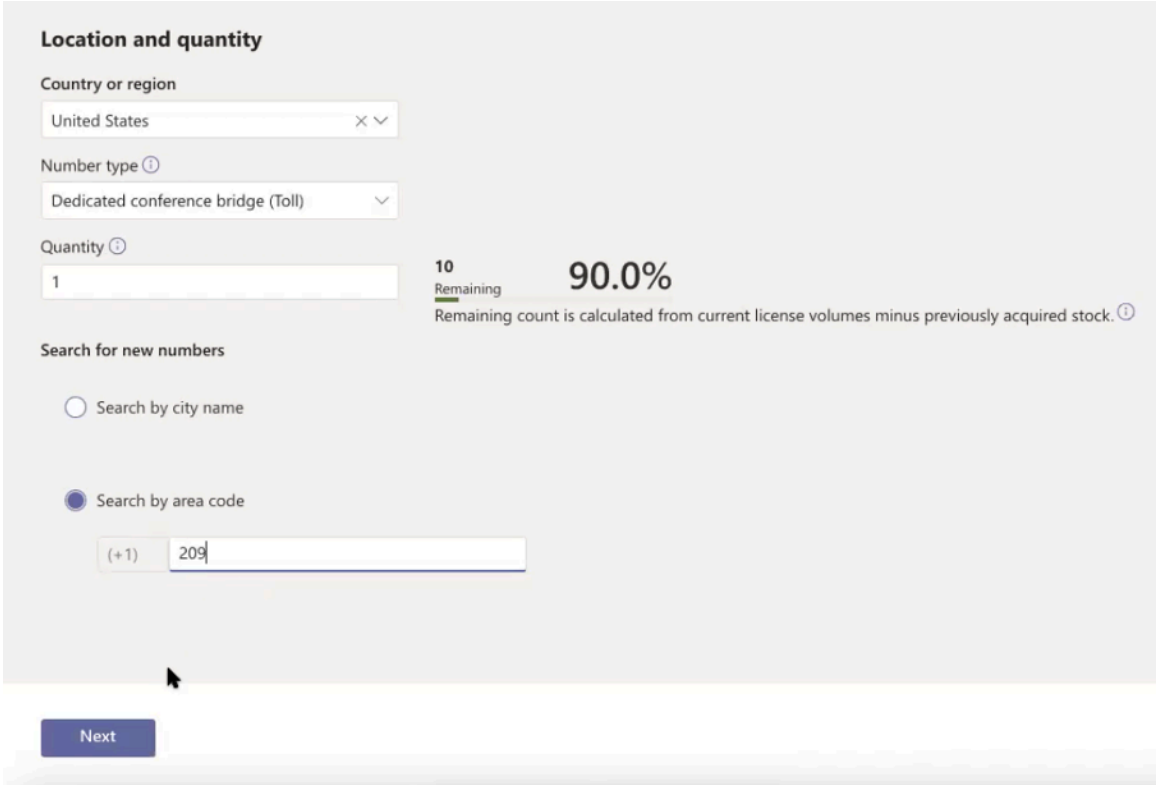


d. Opção para escolher o número da conferência.

e. Pesquisar novos números: Opção para escolher os números da conferência com base no nome da cidade ou no código de área.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Clique em **Avançar**.

O número reservado é exibido.

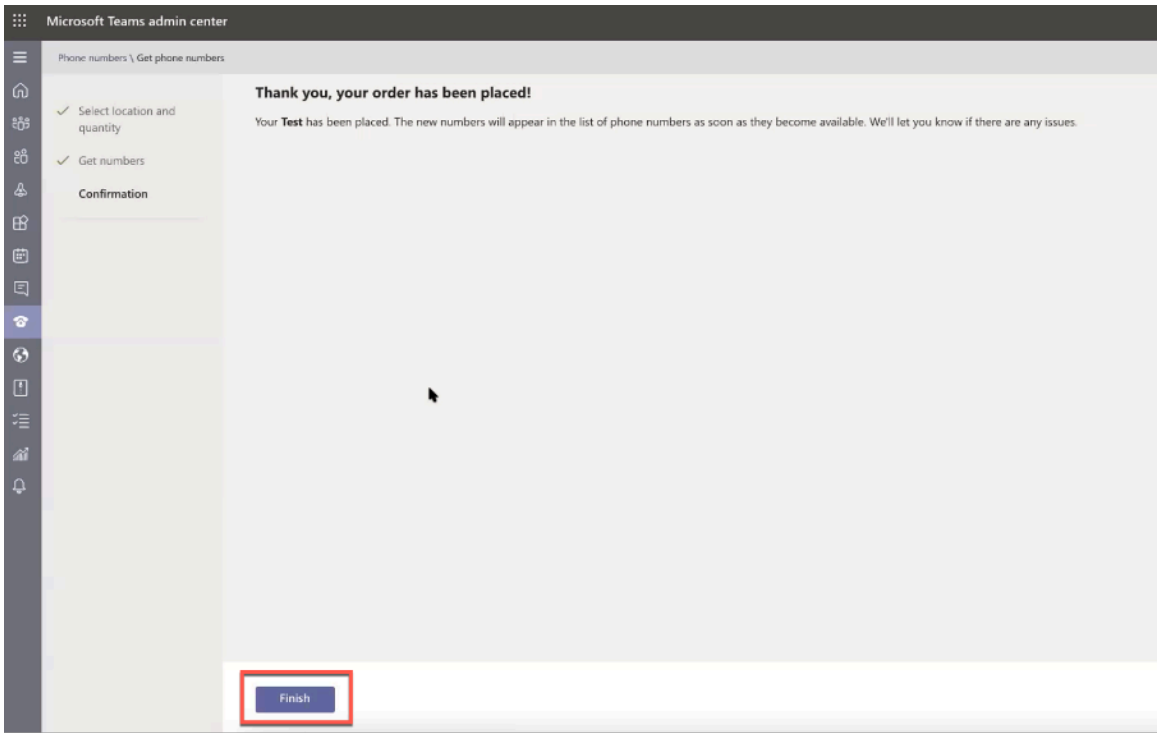
g. Clique em **Fazer pedido** .

Ao fazer o pedido, os números de conferência aparecem nos números de telefone do locatário.

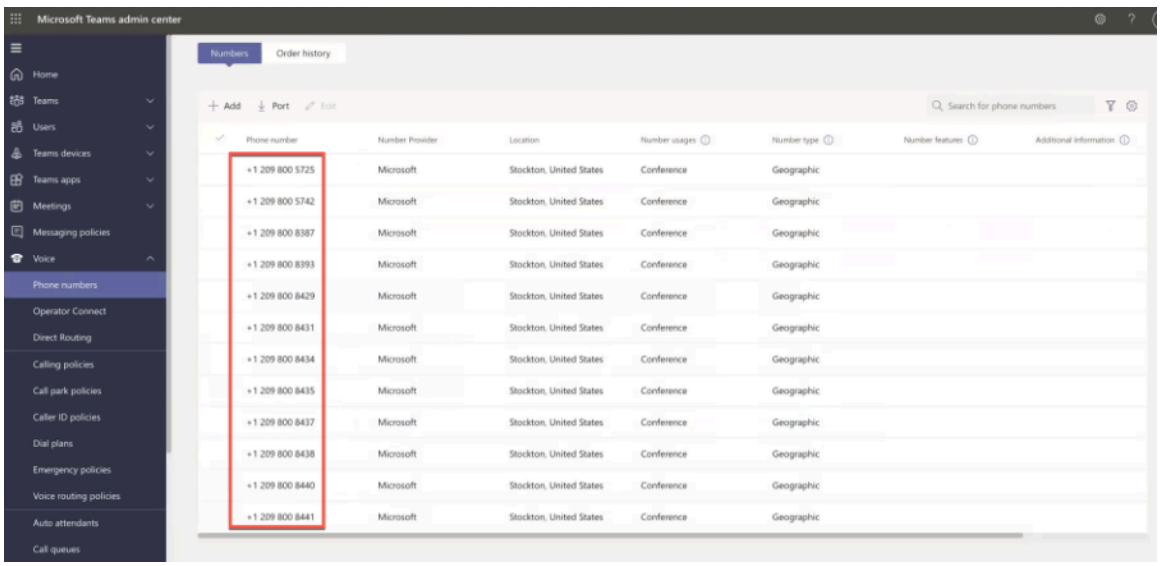
h. Clique em **Concluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os números reservados aparecem na seção Números de telefone, conforme ilustrado.



Tradução automática

Configure o número da ponte de conferência para reuniões

Configure o número da ponte de conferência a ser usado para colaborar com os participantes para resolver os incidentes graves.

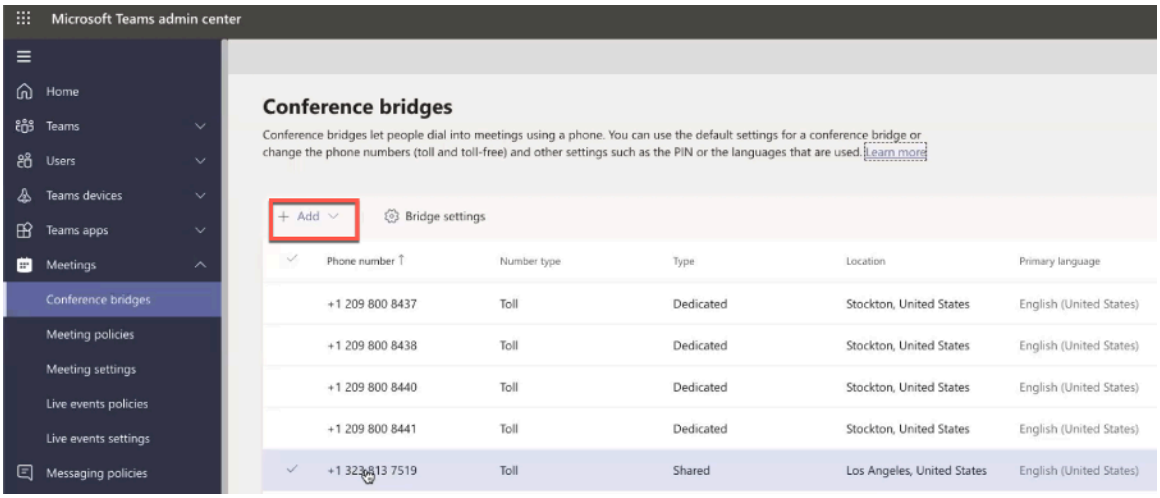
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

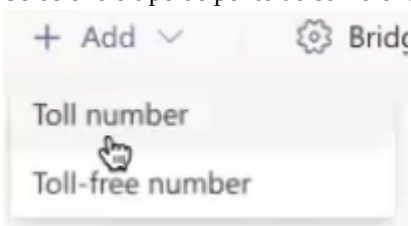
Procedimento

1. Faça login na Central de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Reuniões** > **Pontes de conferência**.
3. Clique em **Adicionar** e selecione o tipo de ponte de conferência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione o tipo de ponte de conferência.

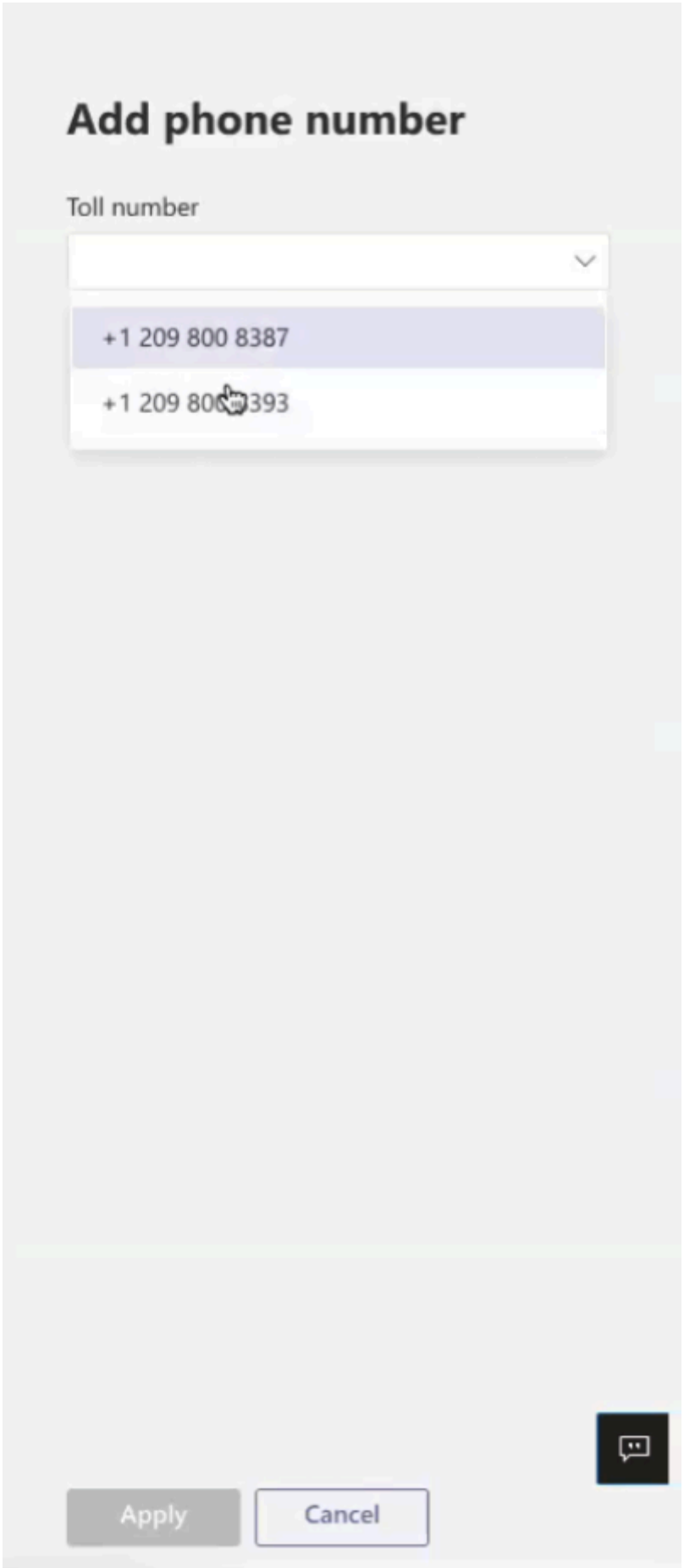


5. Selecione o número na opção suspensa.

   Este é o número reservado para o locatário para chamadas em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **"Aplicar"**.

   O número selecionado é adicionado à lista de números de ponte de conferência.

Configure a ponte de conferência para os usuários

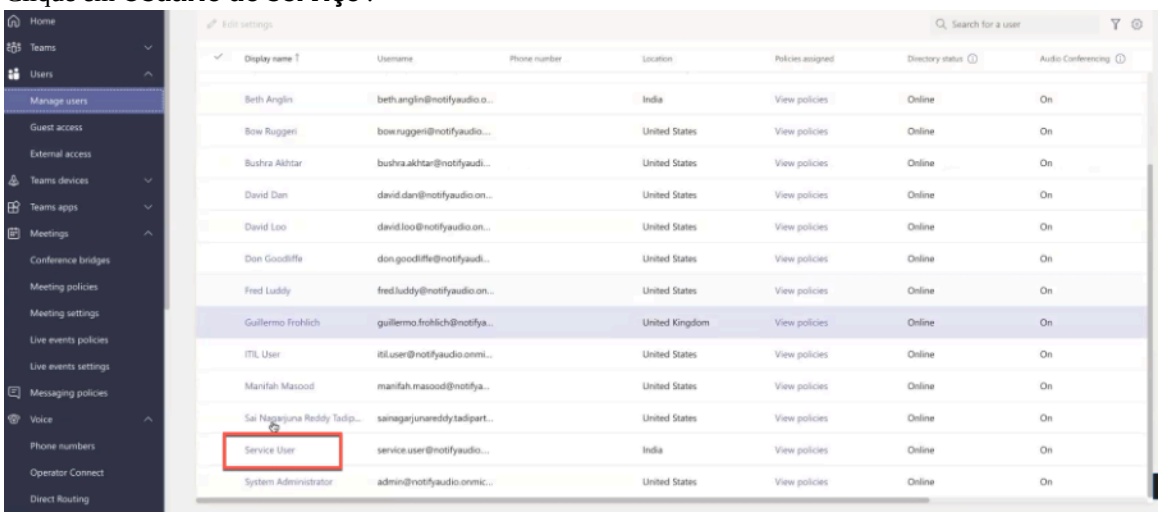
Disponibilize o número da ponte de conferência para que os participantes ingressem em uma chamada em conferência por meio do número da ponte.

Antes de Iniciar

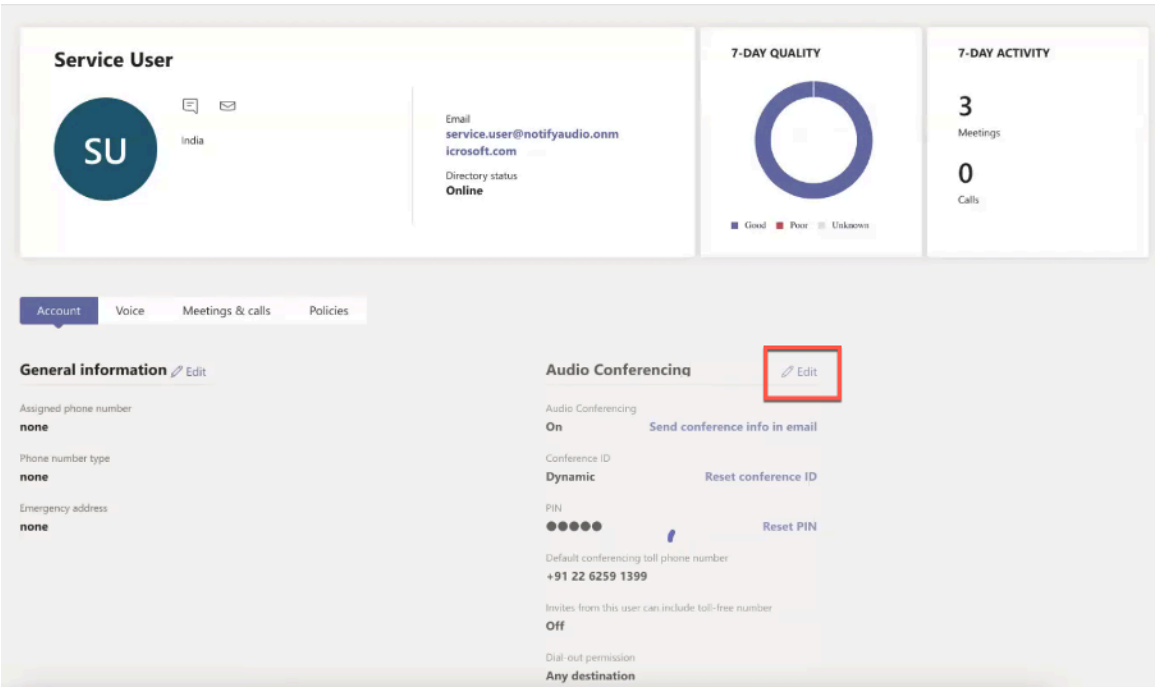
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na Central de administração do Microsoft Teams.
2. Navegar até **Usuários** > **Gerenciar usuários**.
3. Clique em **Usuário do serviço** .



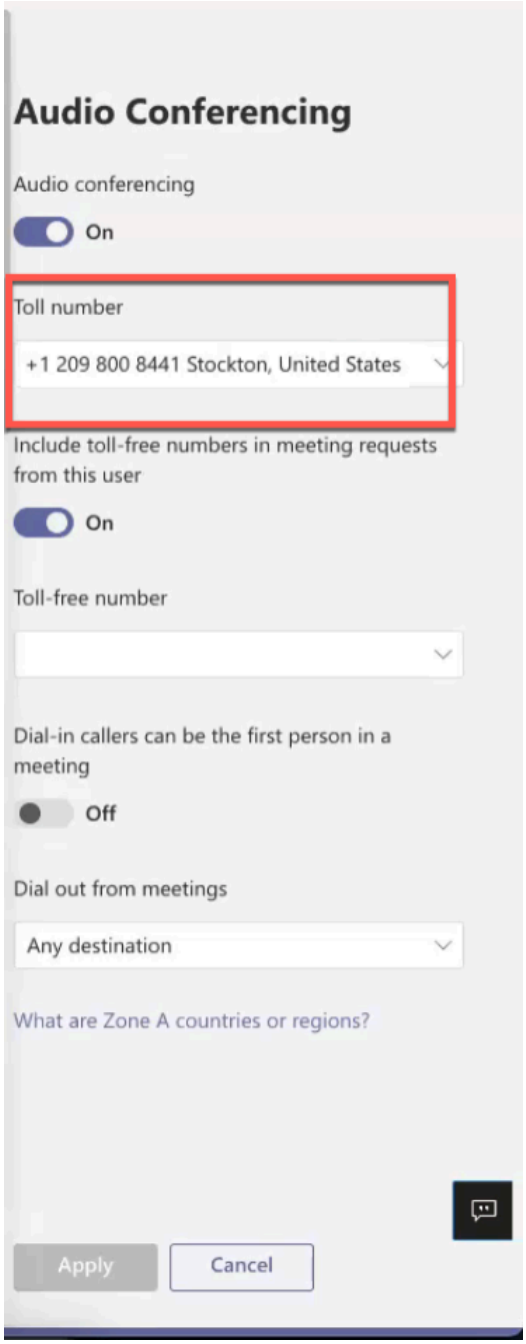
4. Edite os detalhes da conferência de áudio clicando em **Editar** botão.



5. Selecione o número do pedágio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **"Aplicar"**.

Habilitar audioconferência

Habilite a conferência de áudio para permitir que os usuários participem da chamada em conferência discando o número da ponte de conferência.

Antes de Iniciar

Nota: Esta é uma configuração adicional, que é opcional e pode ser usada conforme necessário.

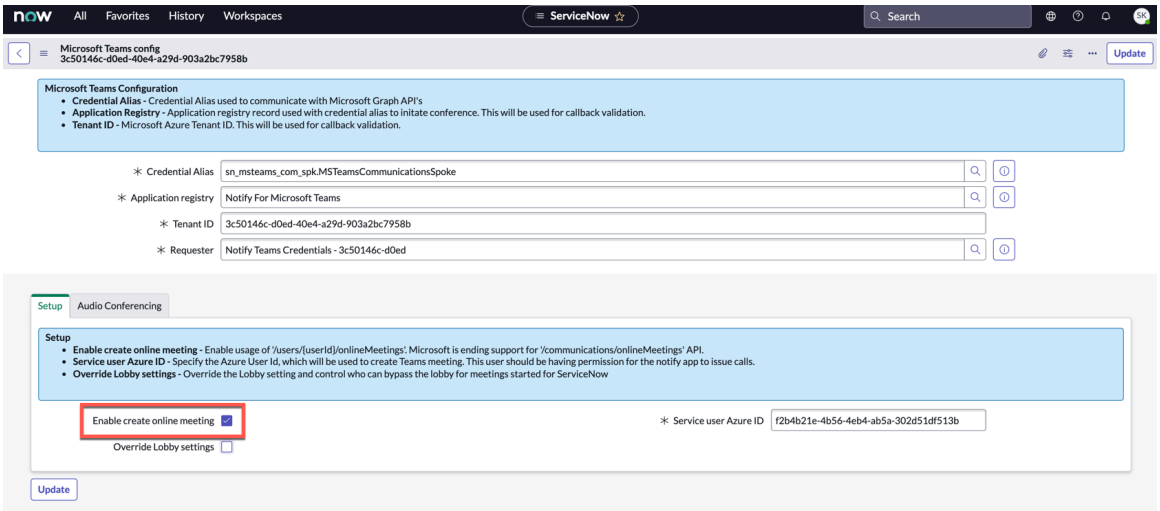
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em sua instância da ServiceNow, navegue até **Tudo** > **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.
2. Selecione **Habilitar audioconferência** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione **Save** (Salvar).

Definir Configurações do Saguão

Você pode substituir as configurações do lobby em sua instância para permitir que os participantes ingressem na chamada em conferência sem esperar no lobby.

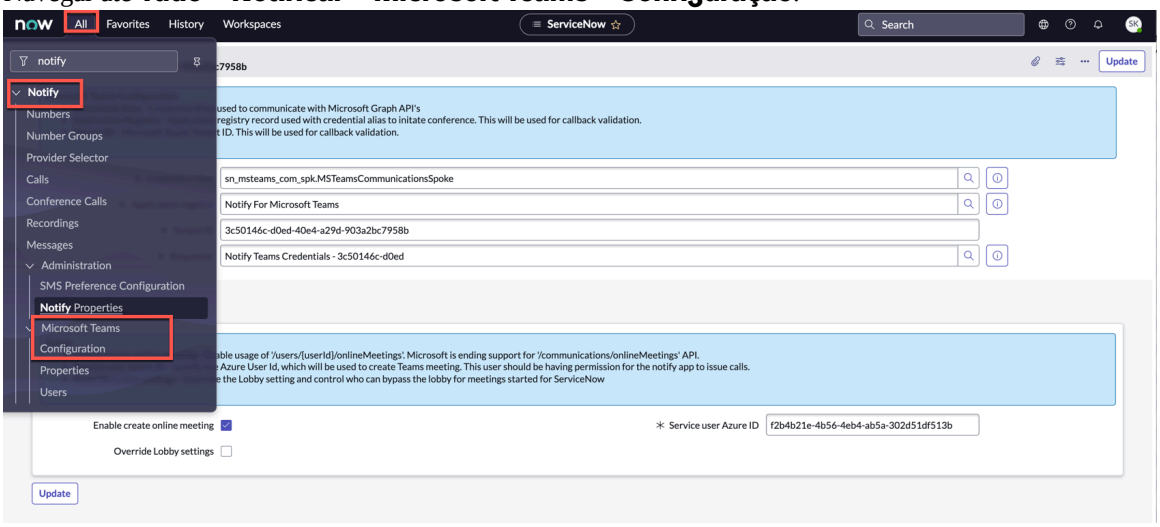
Antes de Iniciar

Nota: Esta é uma configuração adicional, que é opcional e pode ser usada conforme necessário.

Função necessária: administrador

Procedimento

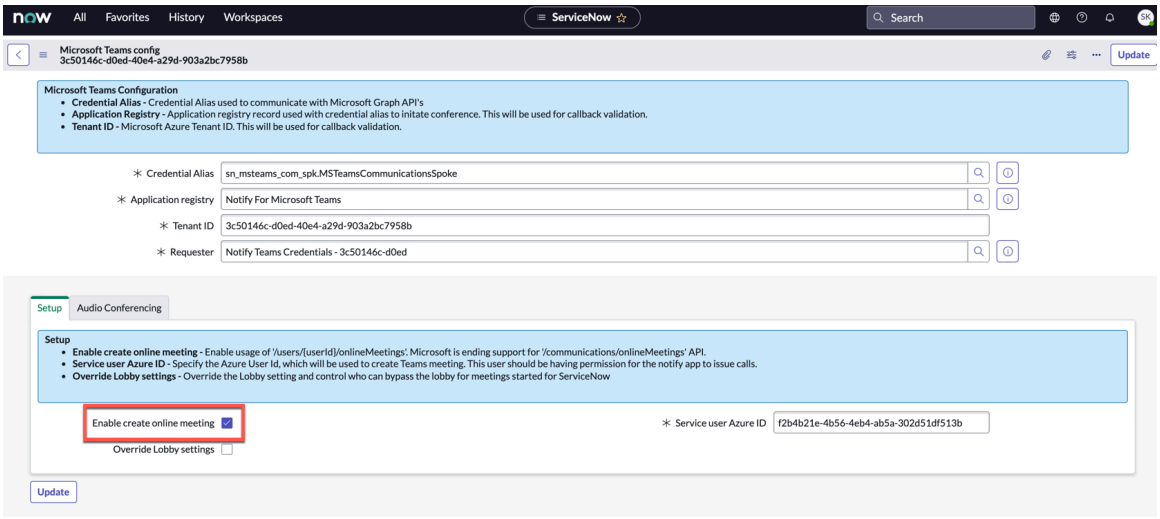
1. Navegar até **Tudo** > **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Configuração**.



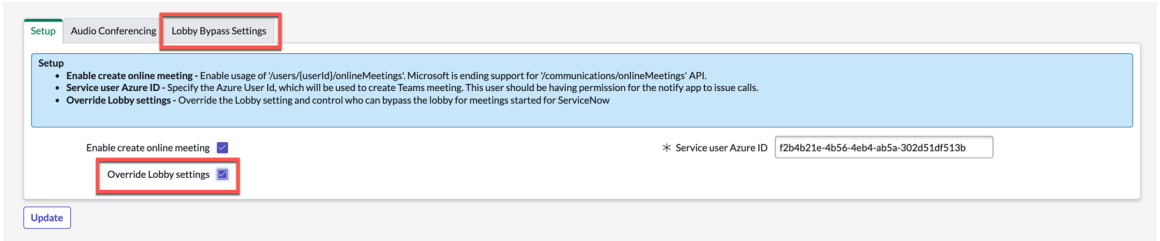
Nota: Em **Configuração** , certifique-se de que **Habilitar Criar reunião online** a opção está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



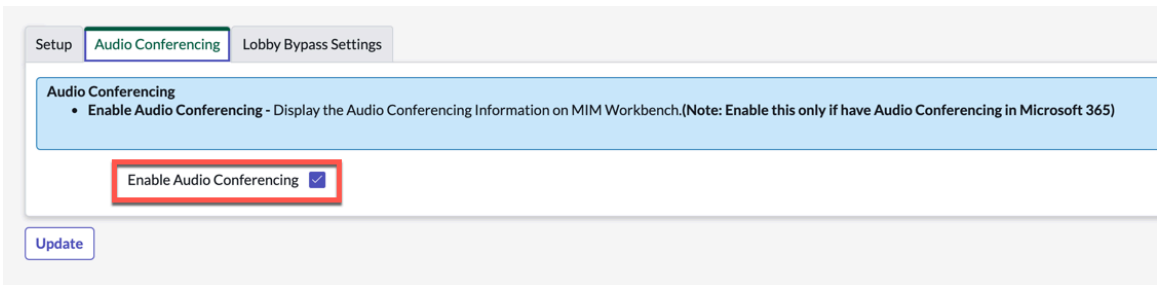
2. Selecione **Substituir configurações do lobby** opção.



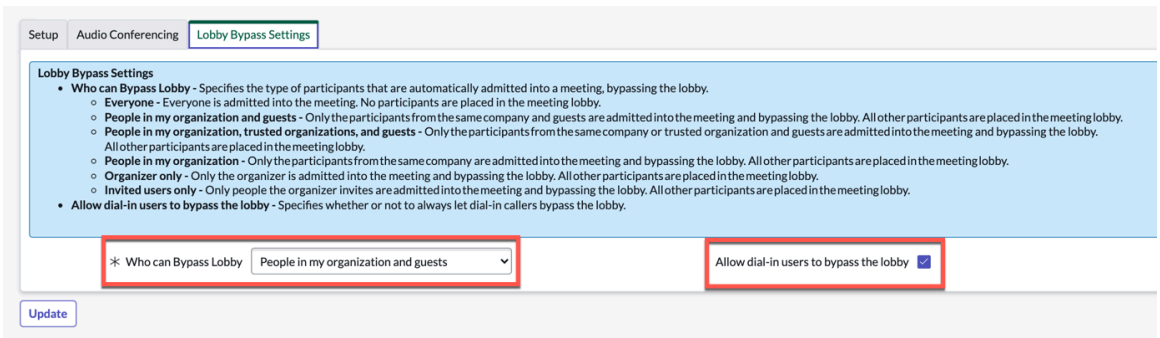
. **Configurações de desvio do lobby** aparece depois que você seleciona **Substituir configurações do lobby** opção.

3. Selecione **Audioconferência** e selecione **Habilitar audioconferência** opção.

Nota: Se você tiver uma assinatura de conferência de áudio do Microsoft Azure, deverá habilitar esta opção para permitir que os usuários ingressem na chamada em conferência por meio de números de telefone.



4. Selecione **Configurações de desvio do lobby** guia.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. **Quem pode ignorar o lobby** : Selecione os participantes que podem ingressar automaticamente na chamada em conferência.

b. **Permitir que usuários discados ignorem o lobby** : Esta opção aparecerá somente se **Habilitar audioconferência** a opção está selecionada em **Audioconferência** guia. Selecione esta opção para permitir que os participantes ingressem automaticamente na chamada em conferência se ingressarem usando o número da ponte de conferência.

5. Selecione **Atualizar**.

Mapeie e-mail do Microsoft Azure para a instância da ServiceNow

Crie um campo de e-mail personalizado para usar Microsoft Teams aplicativo para iniciar uma chamada para os agentes resolverem os tíquetes gerados pelos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu campo de e-mail na tabela sys_user em seu ServiceNow® a instância não corresponde ao e-mail no Microsoft Azure locatário para o usuário, o mapeamento é necessário. O mapeamento padrão é para o campo de e-mail e armazenado no campo de propriedade do sistema sn_now_azure.user_email_field. Use este procedimento para mudar o valor do campo de e-mail conforme necessário.

Procedimento

1. Copie o valor user_email_field.

a. Abra seu ServiceNow instância.

b. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Usuários**.

c. Selecione um usuário.

d. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.

e. Na seção Criar novo campo, preencha os campos.

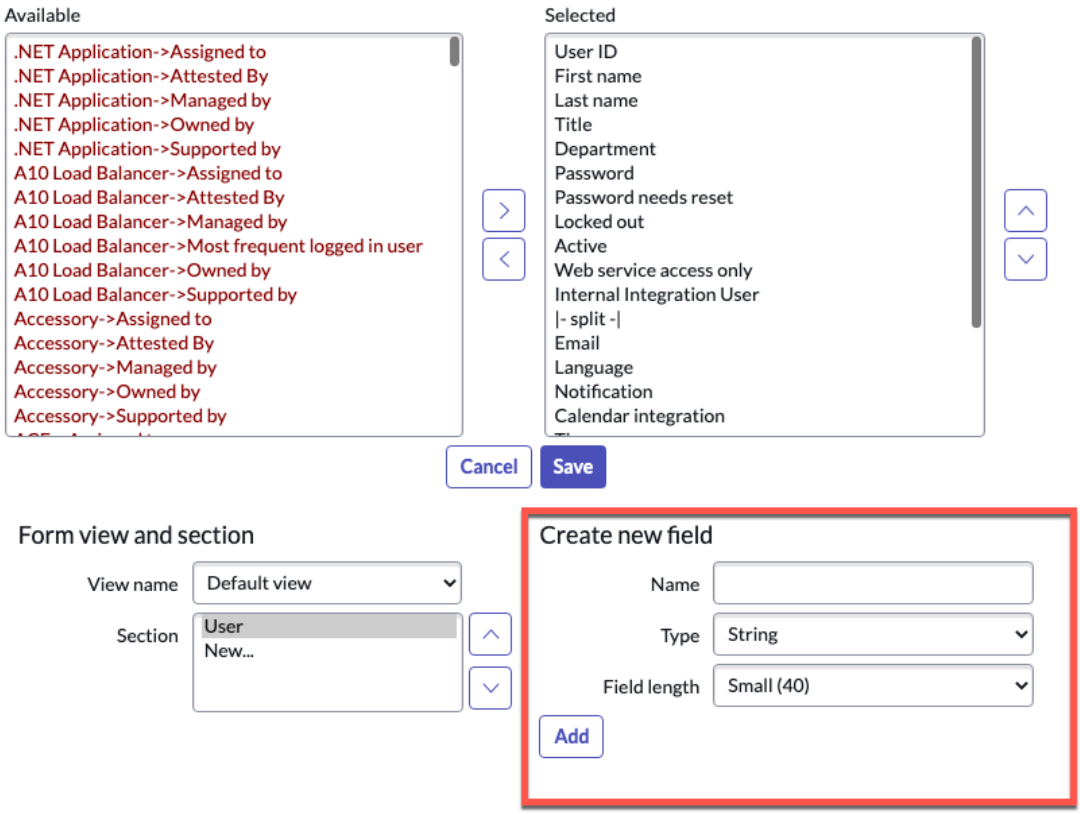
Criar novo campo

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas. Nome principal do usuário.
Tipo	Selecione um tipo de campo como **Cadeia de caracteres** .
Comprimento do campo	Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo.

f. Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

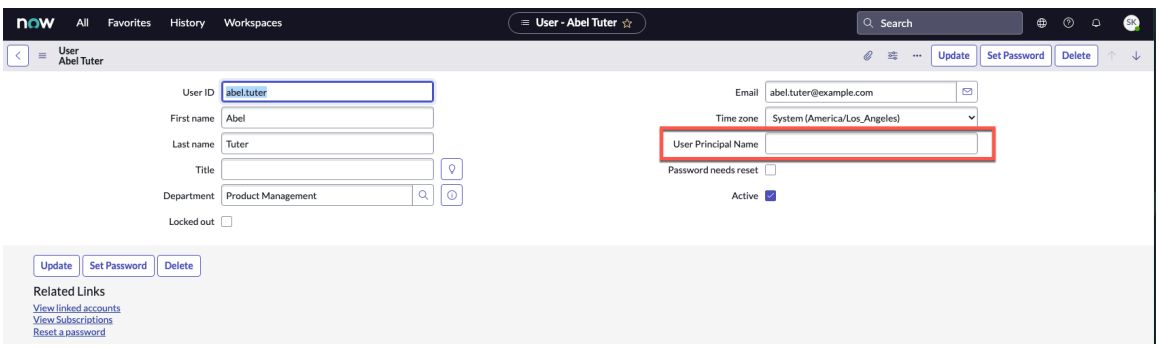
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



g. Na coluna de bucket de lama selecionado, mova o campo no local desejado no formulário.

h. Selecione **Save** (Salvar).

O campo agora aparece no formulário no local designado.



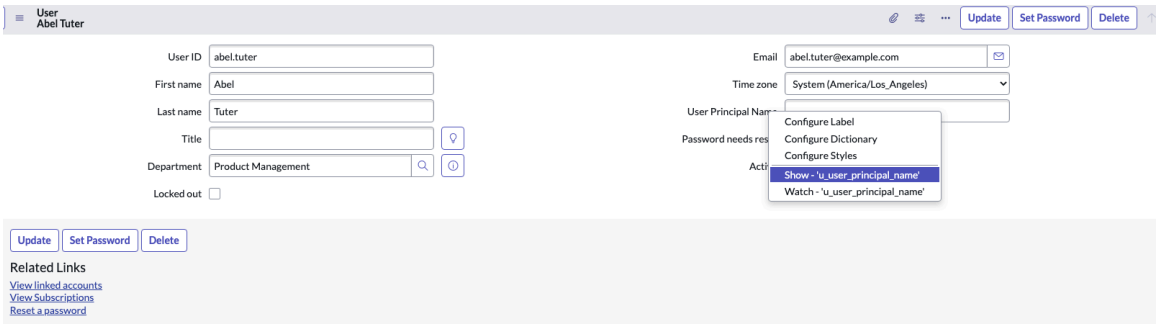
O administrador deve inserir o e-mail usado para Microsoft Teams neste campo.

Você precisa configurar o valor do campo recém-criado como o campo padrão para iniciar bate-papos com o funcionário em Microsoft Teams.

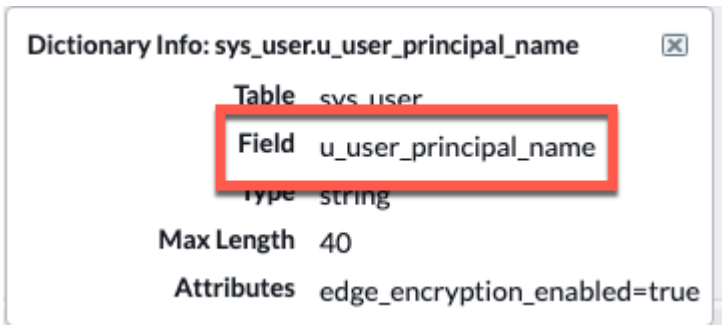
i. Clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Mostrar o valor do nome do campo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As informações do dicionário do nome do campo podem ser exibidas.



j. Clique com o botão direito do mouse em **Campo** e copie o valor.

2. Altere o valor do campo de e-mail.

a. Navegar até **Notificar** > **Microsoft Teams** > **Propriedades**.

b. Cole o valor do campo de e-mail copiado no campo **Especifique um valor de campo de e-mail do Teams válido. Este valor de campo será usado quando uma nova Chamada em conferência do Microsoft Teams for iniciada** de Microsoft Teams Formulário Propriedades.

O valor padrão é `e-mail` .

c. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: Certifique-se de que o endereço de e-mail de todos os usuários do campo recém-criado esteja atualizado com o e-mail associado a. Microsoft Teams aplicação.

Gerenciando ServiceNow para Microsoft Teams e. Microsoft 365

Personalize e gerencie diferentes ServiceNow® para Microsoft Teams ou Microsoft 365 Integrações para Experiência do funcionário e Experiência do agente, conforme necessário.

Importante:

- De IT Service Management Por Microsoft 365 (versão 2,6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3,3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar o existente Microsoft Teams recursos para Microsoft 365 aplicações, consulte Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie a integração do Microsoft Teams para o Employee Experience

Ele oferece ajuda para que os funcionários resolvam seus problemas relacionados A TI, RH e UR por meio do Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes a partir de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Personalize a integração da Gestão de serviços DE TI com a ServiceNow

Personalize os recursos em sua instância para atender às necessidades da sua organização.

Você pode personalizar:

- Ações de IU
- Regras de negócio

Personalize ações de IU para Gestão de serviços DE TI com o Microsoft Teams

Permite estender as ações de IU para as tabelas necessárias.

Você pode estender as seguintes ações de IU para qualquer outra tabela:

- Iniciar bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

Personalizar a ação Iniciar IU de bate-papo do Microsoft Teams

Permite estender as ações de IU Iniciar bate-papo do Microsoft Teams para as tabelas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Ações de IU**.
2. Abra o existente **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** Ação de IU em uma nova janela.
3. Clique em **Nova**.
4. Em **Ação de IU** preencha os campos:

Formulário de ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo: Inicie o bate-papo do Microsoft Teams
Tabela	Tabela para a qual a ação Iniciar IU de bate-papo do Microsoft Teams estará disponível
Botão de formulário	Marque esta caixa
Mostrar inserção	Desmarque esta caixa
Cliente	Marque esta caixa
Lista Compatível com v3	Marque esta caixa
Onclick	Tipo `InitChatWithGroup()`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição	Copie e cole a condição do bate-papo Iniciar do Microsoft Teams existente. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Script	Copie e cole o script do bate-papo Iniciar do Microsoft Teams existente. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Botão de formulário do espaço	Marque esta caixa. Copie e cole o. **Client Script do espaço** Do bate-papo Iniciar Microsoft Teams existente. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Ação de IU de importação de mensagens do Microsoft Teams

Permite estender o. **Importe mensagens do Microsoft Teams** Ação de IU para as tabelas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Ações de IU**.
2. Abra o existente **Importe mensagens do Microsoft Teams** Ação de IU em uma nova janela.
3. Em **Ações de IU** Clique em **Novo** .
4. Em **Ação de IU** preencha os campos.

Formulário de ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo: Importar mensagens do Microsoft Teams
Tabela	Tabela para a qual a ação Importar mensagens da IU do Microsoft Teams estará disponível
Botão de formulário	Marque esta opção
Mostrar inserção	Desmarque esta opção
Cliente	Marque esta opção
Condição	Copie e cole a condição das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Script	Copie e cole o script das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Botão de formulário do espaço	Marque esta caixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Copie e cole o. **Client Script do espaço** Das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Personalize regras de negócios para notificações acionáveis

Permite que você personalize as regras de negócios para notificações acionáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Notificações** > **Notificações acionáveis - Regras de negócio**.
2. Abra uma regra de negócio que você deseja estender para outra tabela.
   Exemplo: Enviar comentário para o chamador.
3. Clique em **Nova**.
4. Em **Ação de IU** preencha os campos.

Ação de IU para formulário de regra de negócio

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio
Tabela	Tabela à qual Enviar comentário ao chamador será atribuído.
Ativo	Marque esta caixa
Avançado	Marque esta caixa
Onde executar	○ Quando: Depois ○ Inserir: Marque esta caixa ○ Atualizar: Marque esta caixa ○ Condições de filtro: Aplique a condição de filtro da regra de negócios Enviar comentário ao solicitante
Avançado	○ Condição: Copie e cole o valor da condição da regra de negócio Enviar comentário para o solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário. ○ Script: Copie e cole o script da regra de negócios Enviar comentário para o solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Configurar regra de negócio para reatribuir tíquetes

Configure a regra de negócio para reatribuir os tíquetes.

Tradução automática

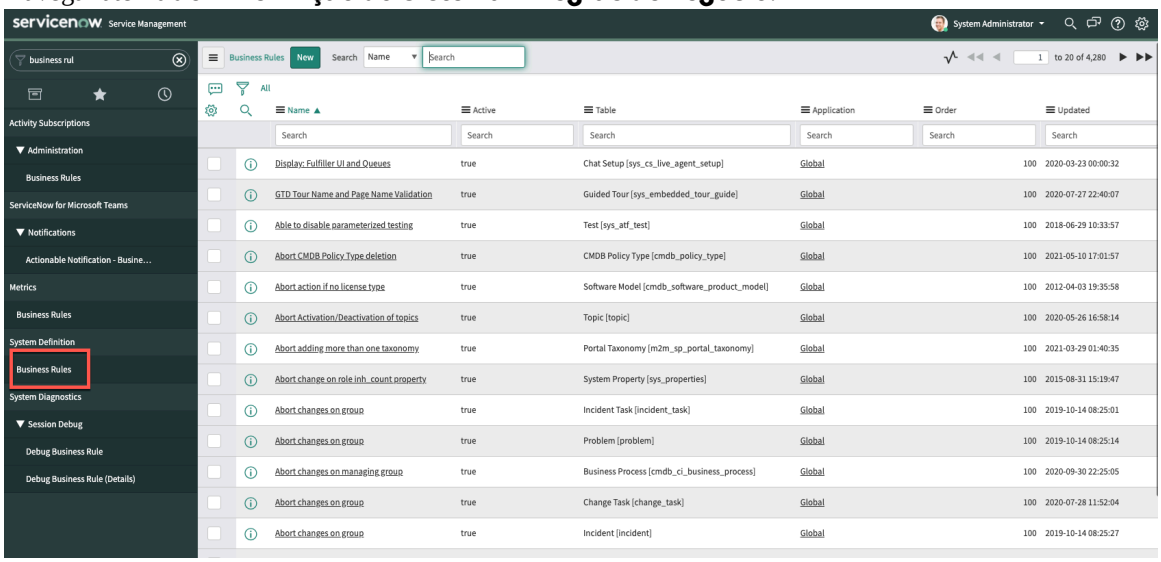
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

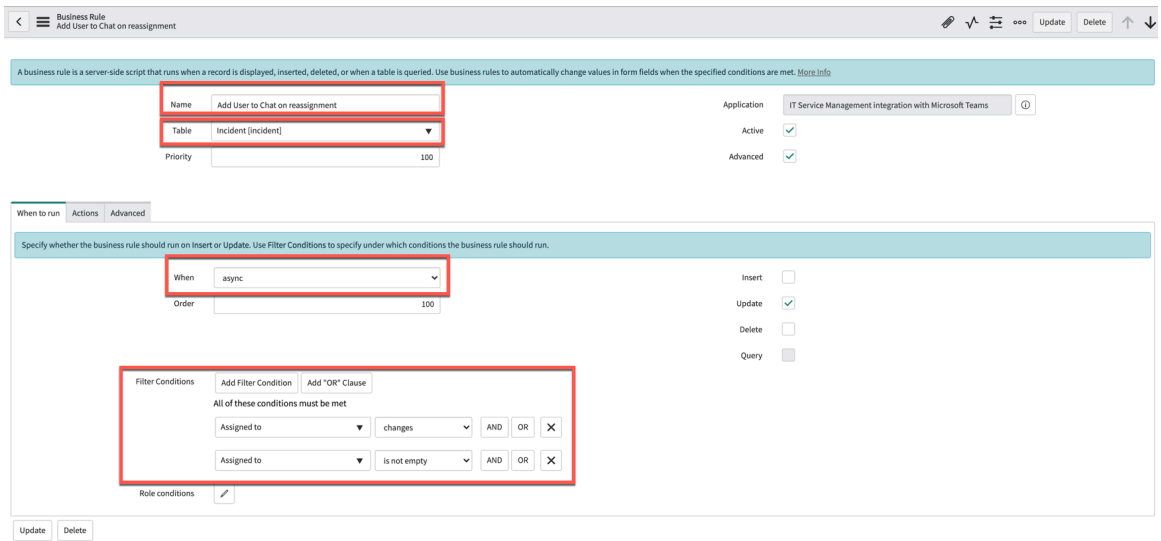
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.



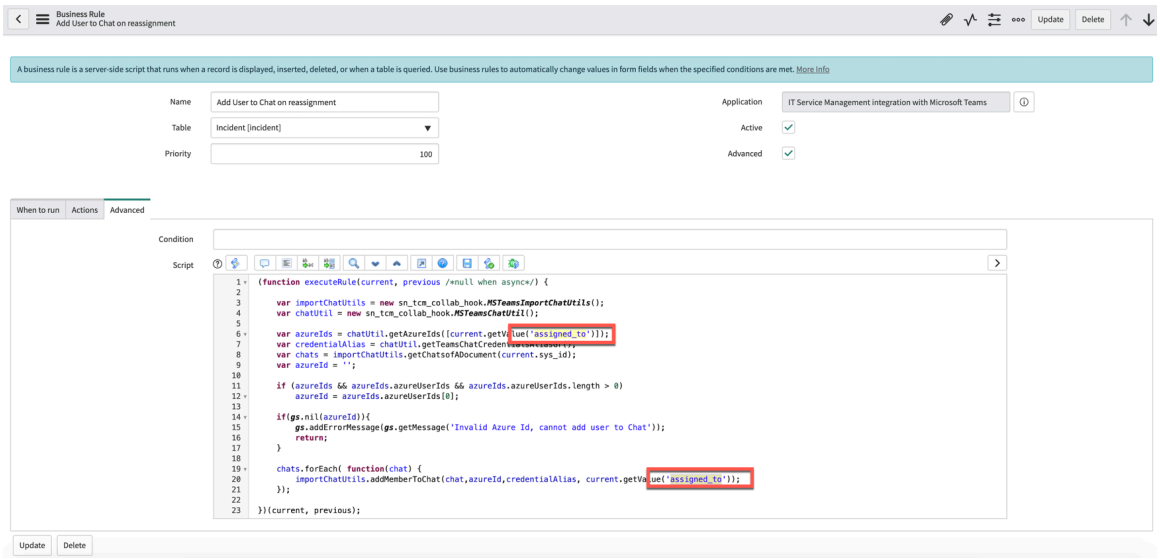
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.



Em **Avançado** atualize o. **Script** campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Regra de negócio para reatribuir tíquete

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio
Tabela	Tabela à qual o tíquete deve ser reatribuído.
Ativo	Marque esta caixa
Avançado	Marque esta caixa
Onde executar	○ Quando: **assíncrono** ○ Atualizar: Marque esta caixa ○ Condições de filtro: Aplique a condição de filtro da regra de negócio Reatribuição do tíquete. Selecione os campos aos quais o tíquete deve ser reatribuído. Por exemplo: Campo Atribuído a.

Avançado	Script: Copie e cole o script. Modifique os valores conforme necessário.
	
	Atualize o nome do campo no `assigned_to` se você estiver usando um valor diferente.
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0) azureId = azureIds.azureUserIds[0];
	
	if(gs.nil(azureId)){ gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat')); return; }
	
	chats.forEach(function(chat) { importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required });

4. Clique em **Enviar**.

Configure regra de negócio para condição de fechamento

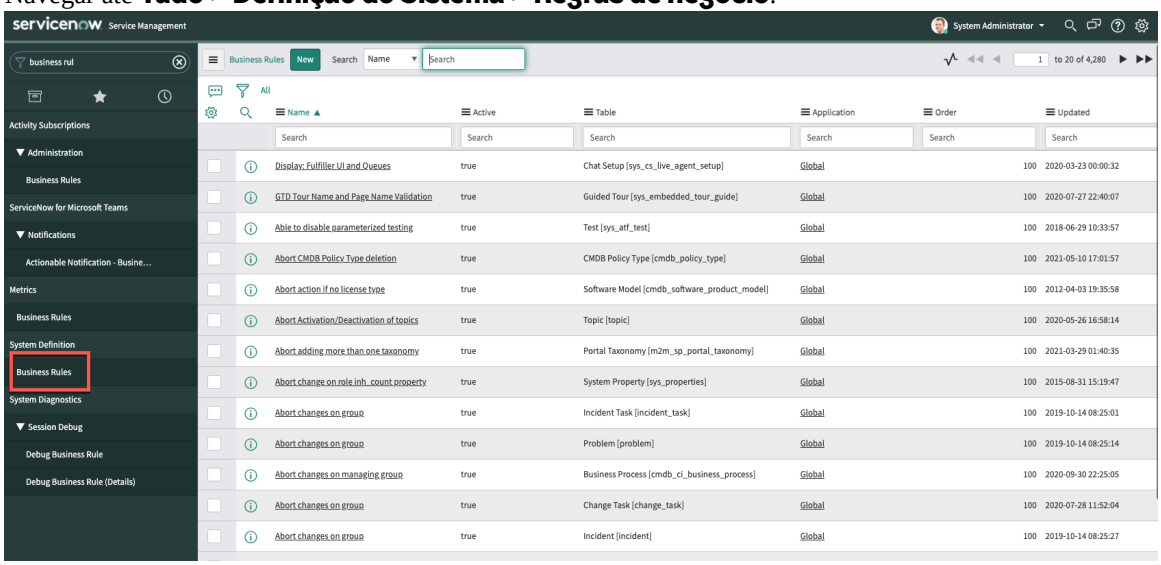
Configure a regra de negócio para Condição de fechamento para importar automaticamente os bate-papos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

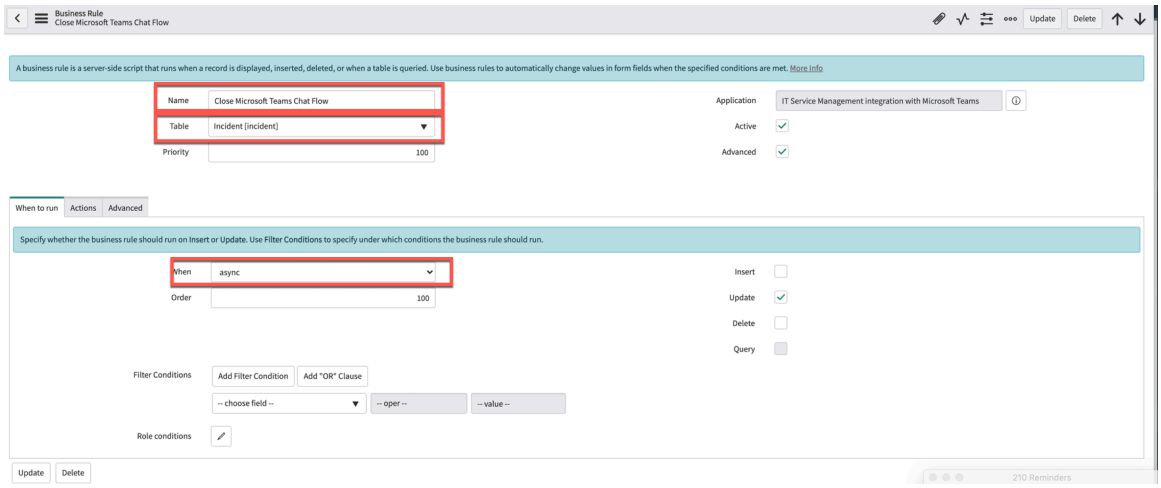
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.



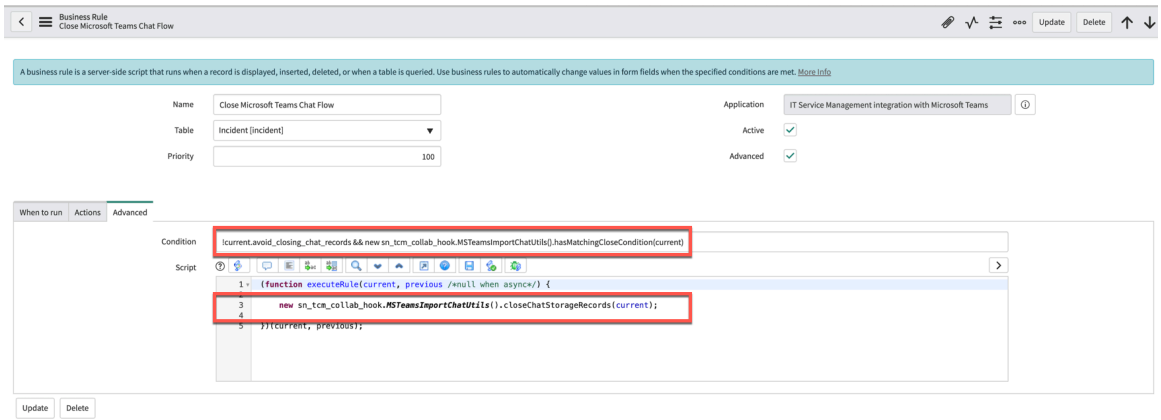
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Na guia Avançado, atualize o. **Condição** e o. **Script** campos.



Regra de negócio para condição de fechamento

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio
Tabela	Tabela à qual a condição de fechamento será atribuída.
Ativo	Marque esta caixa
Avançado	Marque esta caixa
Onde executar	○ Quando: **assíncrono** ○ Atualizar: Marque esta caixa ○ Condições de filtro: Aplique a condição de filtro da regra de negócio Condição de fechamento
Avançado	○ Condição: Copie e cole o valor da condição. Modifique os valores conforme necessário. `!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Script: Copie e cole o valor do script. Modifique os valores conforme necessário. `new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. Clique em **Enviar**.

Personalize a integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams

Personalize os recursos em sua instância para atender às necessidades da sua organização.

Você pode personalizar:

- Ações de IU
- Regras de negócio

Personalize ações de IU para integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams

Permite estender as ações de IU para as tabelas necessárias.

Você pode estender as seguintes ações de IU para qualquer outra tabela:

- Iniciar bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

Personalizar a ação Iniciar IU de bate-papo do Microsoft Teams

Permite estender as ações de IU Iniciar bate-papo do Microsoft Teams para as tabelas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Ações de IU**.
2. Abra o existente **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** Ação de IU em uma nova janela.
3. Em **Ações de IU** Clique em **Novo** .
4. No formulário Ação de IU, preencha os campos:

Ações de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo: Inicie o bate-papo do Microsoft Teams
Tabela	Tabela para a qual a ação Iniciar IU de bate-papo do Microsoft Teams estará disponível
Aplicação	Integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Botão de formulário	Marque esta caixa
Mostrar inserção	Desmarque esta caixa
Cliente	Marque esta caixa
Condição	Copie e cole a condição do bate-papo Iniciar do Microsoft Teams existente. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Script	Copie e cole o script do bate-papo Iniciar do Microsoft Teams existente. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Botão de formulário do espaço	Marque esta caixa. Copie e cole o. **Client Script do espaço** Do bate-papo Iniciar Microsoft Teams existente. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Ação de IU de importação de mensagens do Microsoft Teams

Permite estender o. **Importe mensagens do Microsoft Teams** Ação de IU para as tabelas necessárias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Ações de IU**.
2. Abra o existente **Importe mensagens do Microsoft Teams** Ação de IU em uma nova janela.
3. Em **Ações de IU** clique em **Novo** .
4. Em **Ação de IU** preencha os campos.

Ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo: Importar mensagens do Microsoft Teams
Tabela	Tabela para a qual a ação Importar mensagens da IU do Microsoft Teams estará disponível
Aplicação	Integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams
Botão de formulário	Marque esta opção
Mostrar inserção	Desmarque esta opção
Cliente	Marque esta opção
Condição	Copie e cole a condição das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.
Script	Copie e cole o script das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Botão de formulário do espaço	Marque esta opção. Copie e cole o. **Client Script do espaço** Das mensagens de importação existentes do Microsoft Teams. Modifique o nome da coluna conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Personalize regras de negócios para notificações acionáveis

Permite que você personalize as regras de negócios para notificações acionáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Notificações** > **Notificações acionáveis - Regras de negócio**.
2. Abra uma regra de negócio que você deseja estender para outra tabela.
   Exemplo: Enviar comentário para o chamador.
3. Em **Ações de IU** Clique em **Novo** .
4. Em **Ação de IU** preencha os campos.

Ação de IU para regra de negócio

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de negócio
Tabela	Tabela à qual Enviar comentário ao chamador será atribuído.
Aplicação	Integração da Prestação de serviços de RH com o Microsoft Teams
Ativo	Marque esta opção
Avançado	Marque esta opção
Onde executar	○ Quando: Depois ○ Inserir: Marque esta opção ○ Atualização: Marque esta opção ○ Condições de filtro: Aplique a condição de filtro da regra de negócios Enviar comentário ao solicitante
Avançado	○ Condição: Copie e cole o valor da condição da regra de negócio Enviar comentário para o solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário. ○ Script: Copie e cole o script da regra de negócios Enviar comentário para o solicitante existente. Modifique os valores conforme necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar ações de IU para Integração de solicitação universal com Microsoft Teams

Personalize as ações de IU e estenda-as para as tabelas necessárias. . UniversalRequestMSTeamsUtils A inclusão de script controla a visibilidade das ações de IU.

As ações de IU a seguir estão disponíveis por padrão. Você pode personalizá-los para atender às suas necessidades.

- Iniciar o bate-papo do Microsoft Teams
- Importar mensagens do Microsoft Teams

Para personalizar as ações de IU, você deve modificar os campos do formulário. Para obter uma compreensão detalhada dos campos do formulário, consulte Ações de IU

Usando a ServiceNow para Microsoft Teams e. Microsoft 365

Funcionários e agentes podem trabalhar juntos para resolver seus problemas para IT Service Management, Prestação de serviços de RH E Solicitação universal de em Microsoft Teams.

Importante:

- De IT Service Management Por Microsoft 365 (versão 2,6.7), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.
- De Prestação de serviços de RH Por Microsoft 365 (versão 3,3.6), ServiceNow para Microsoft Teams foi atualizado para ServiceNow para Microsoft 365.

Para atualizar o existente Microsoft Teams recursos para Microsoft 365 aplicações, consulte Integração ServiceNow com Microsoft 365 Aplicações da Experiência do funcionário.

Use a integração do Microsoft Teams para o Employee Experience

Ele oferece ajuda para que os funcionários resolvam seus problemas relacionados A TI, RH e UR por meio do Microsoft Teams. Os funcionários podem interagir com os agentes a partir de Microsoft Teams para resolver seus problemas.

Use integrações de ITSM e HRSD com Microsoft Teams

Funcionários e agentes podem colaborar para receber serviço e resolver problemas com eficácia do Microsoft Teams.

Ações do funcionário

Responda às notificações de aprovação e aos comentários em relação aos tíquetes relacionados ao serviço.

Notificações acionáveis enviadas por meio do Virtual Agent em Microsoft Teams. Você pode:

- Aceite ou rejeite aprovações em resposta a uma notificação acionável
- Responda a um comentário de um agente em uma notificação acionável

Link ServiceNow conta de usuário para Microsoft Teams aplicação para Virtual Agent

Vincule seu ServiceNow conta para um Microsoft Teams aplicação para acessar o não público Virtual Agent tópicos que usam ServiceNow registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

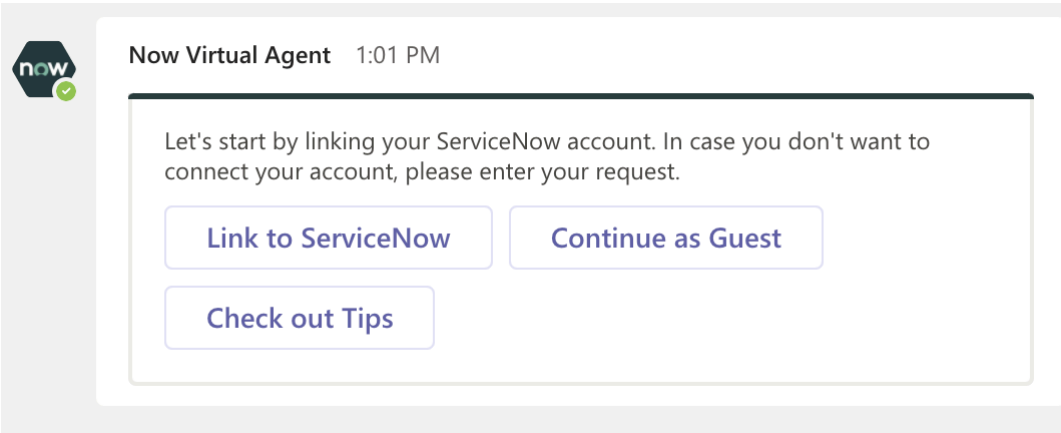
A etapa de autenticação ocorre em sua instância ou em um Portal de serviços definido pelo administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a aplicação do Microsoft Teams.
2. Encontre seu bot Virtual Agent.
3. Inicie uma conversa com seu bot Virtual Agent.
   Em seguida, o bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticação **Link para a ServiceNow** continue como um usuário convidado ou consulte o menu de ajuda **Confira Dicas** .



4. Selecione **Link para a ServiceNow** para autenticar.
   A autenticação direciona você para sua instância ou um Portal de serviços definido pelo administrador. Se você ainda não estiver conectado à sua instância ou a. Portal de serviços, você será solicitado a inserir suas credenciais de login.

   Nota:

   O administrador pode vincular automaticamente o. ServiceNow contas de usuário para Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Vinculação de conta em integrações de envio de mensagens pré-criadas .

5. Na caixa de diálogo de confirmação, selecione *Confirmar* para vincular sua conta.

Desvincule seu ServiceNow conta de usuário de Microsoft Teams para Virtual Agent

Desvinculando sua conta de Microsoft Teams para desativar a associação entre seu ServiceNow e Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Depois de desvincular sua conta, você não poderá mais participar de conversas do Virtual Agent que consultam ou mudam registros no ServiceNow banco de dados.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, navegue até **Autoatendimento** > **Meu perfil**.
2. Clique no link relacionado **Exibir contas vinculadas**.
3. Na página Contas vinculadas, marque a caixa de seleção da integração de mensagens a ser desvinculada.
4. Selecione **Ações nas linhas selecionadas** e clique em **Desvincular conta** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O link entre sua conta ServiceNow e a integração de envio de mensagens Virtual Agent torna-se inativo.

Nota: Mesmo que você tenha desvinculado sua conta, ainda é possível executar conversas públicas Virtual Agent. Para vincular sua conta novamente, repita as etapas de 1 a 3 para a integração de mensagens associada e no **Ações nas linhas selecionadas...** clique em **Vincular conta** .

Exibir notificações informativas

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um ciclo de vida do tíquete. Essas notificações são enviadas para o solicitante associado ao tíquete.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações informativas a seguir estão incluídas com a ServiceNow para Microsoft Teams aplicação:

- Incidente resolvido
- Atualização do estado do incidente
- Item solicitado concluído
- Item solicitado aprovado
- Item da solicitação rejeitado
- Atualização do item da solicitação

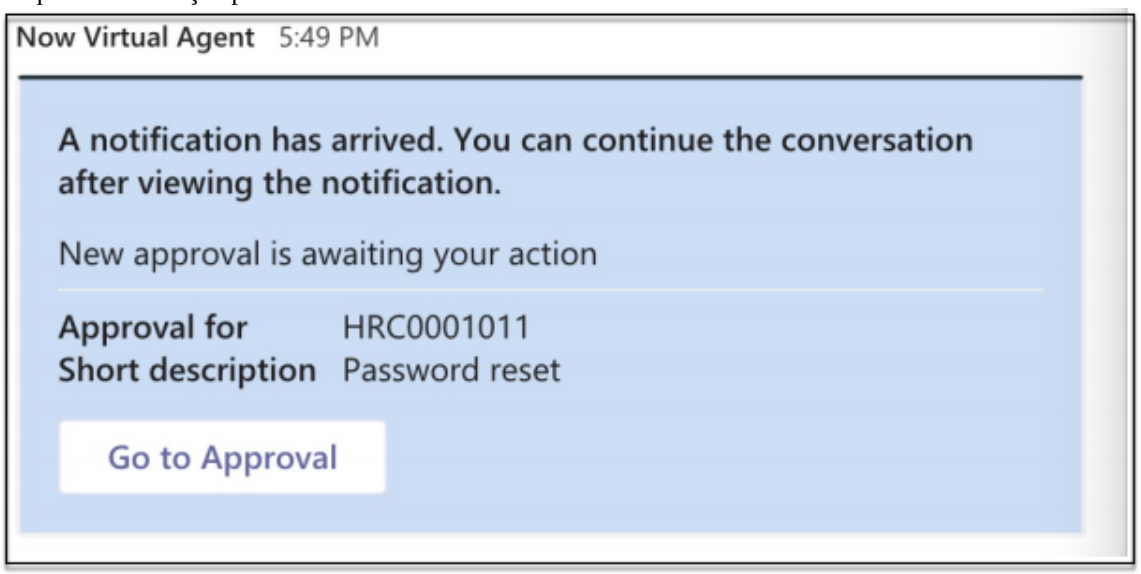
Procedimento

1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique em **Atividade** .
3. Exibir a lista de feeds de notificações para:
   - incidente
   - Caso de RH
   - Solicitação de mudança
   - Item solicitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique na notificação para exibir os detalhes.



Aprovar ou rejeitar solicitações de Microsoft Teams

Aprove ou rejeite solicitações usando a notificação de aprovação em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Para obter informações sobre como configurar notificações de aprovação, consulte Hub de aprovações.

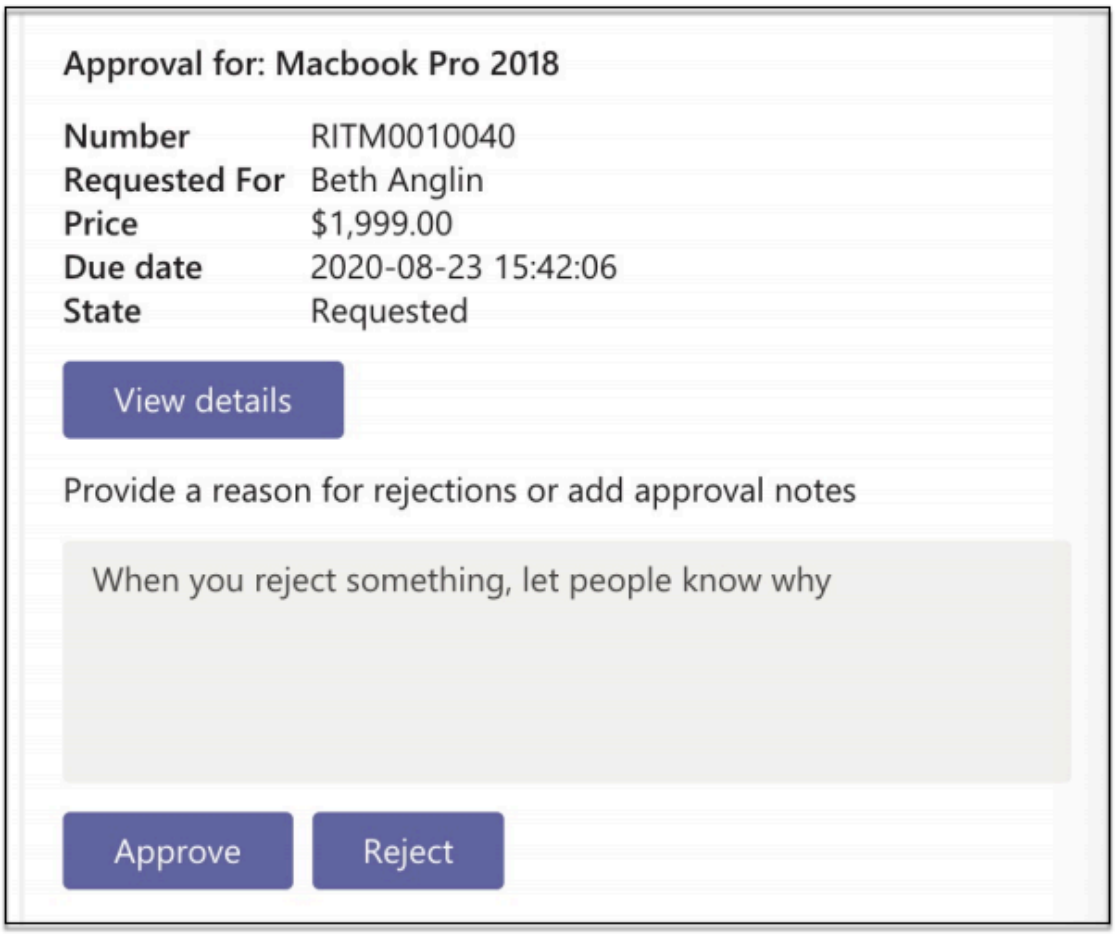
Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Teams aplicação.
2. Selecione **Atividade** .
3. Exiba a lista de feeds de notificações para o seguinte:
   - Solicitação
   - Solicitação de Mudança
4. Selecione uma notificação para exibir os detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. **Opcional:** Selecione **Exibir detalhes** para exibir os detalhes completos do tíquete.
6. Insira um comentário conforme necessário.
7. Selecione uma das opções **Aprovar** ou **Rejeitar** para atualizar a solicitação.

Responder a um comentário em uma notificação

Um comentário no fluxo de atividades gera uma notificação para a qual o usuário pode responder diretamente, sem sair Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o usuário precisar executar uma ação adicional, como anexar um documento, ele deverá clicar em **Exibir detalhes do tíquete** Para ir para o tíquete em um Portal de serviços.

Procedimento

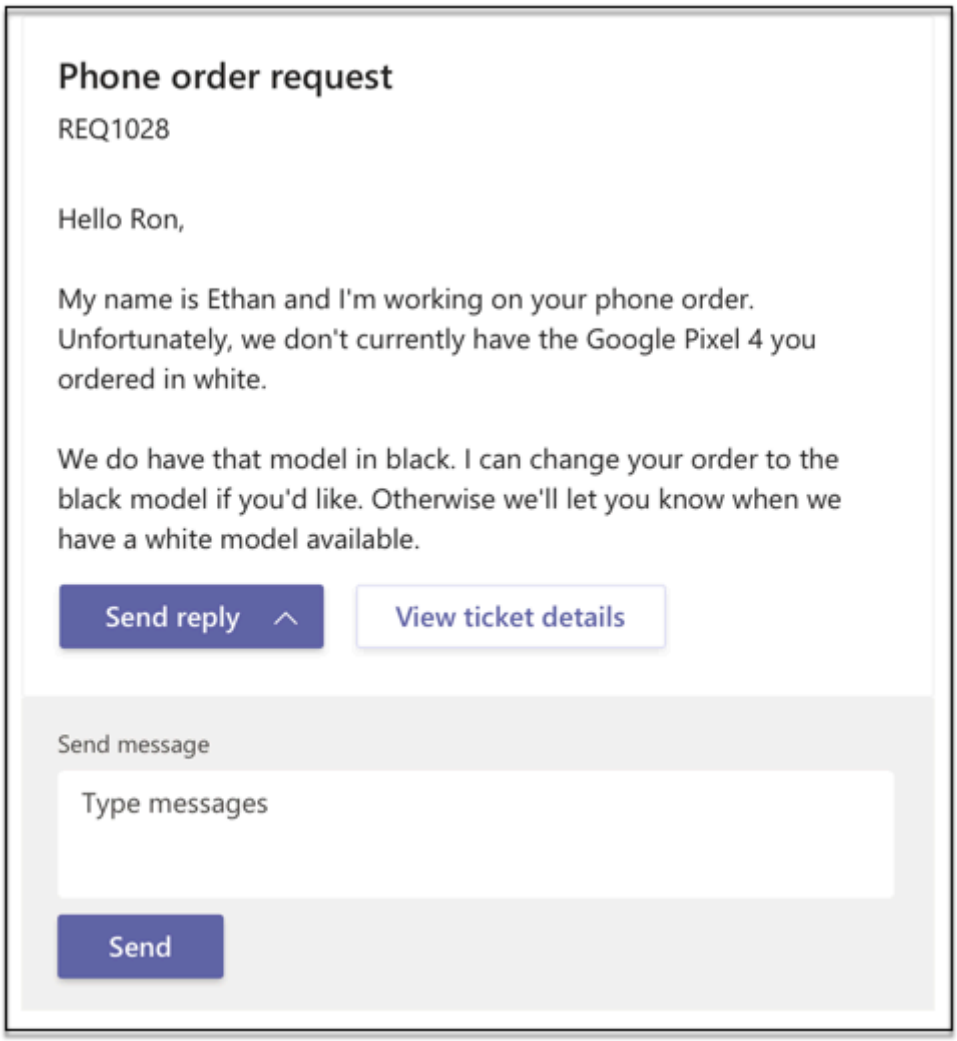
1. Iniciar aplicativo Microsoft Teams.
2. Clique em **Atividade** .
3. Exibir a lista de feeds de notificações para:
   - incidente
   - Caso de RH

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação de mudança
- Item solicitado

4. Clique na notificação para exibir os detalhes.



5. Clique em **Enviar resposta** .
6. Insira seu comentário.
7. Clique em **Enviar**.
8. Clique em **Exibir detalhes do tíquete** para exibir os detalhes completos do tíquete.

Exibir notificações de um incidente grave

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um incidente grave. Essas notificações são enviadas para todas as partes interessadas associadas ao incidente grave.

Antes de Iniciar
Função necessária: Major_incident_manager, agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seguintes notificações informativas são acionadas para um incidente grave quando:

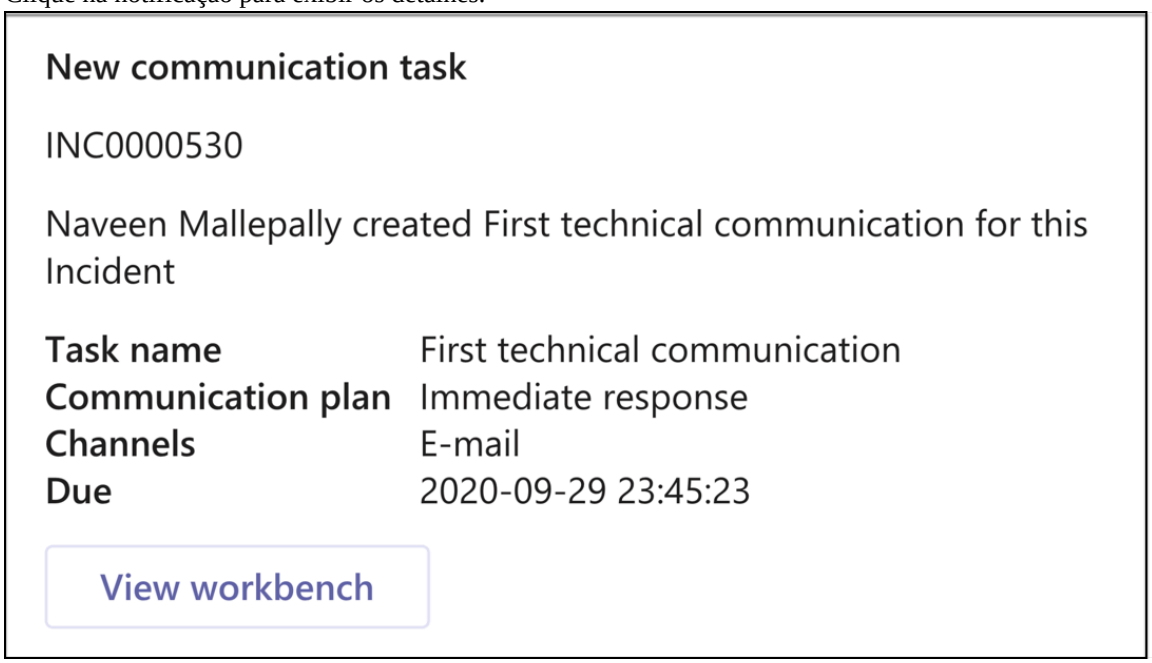
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma tarefa de comunicação é criada para um incidente grave
- ANS atinge 75%
- ANS violado

Procedimento

1. Iniciar **Microsoft Teams** aplicação.
2. Clique em **Atividade** .
3. Exiba a lista de feeds de notificações do incidente grave.
4. Clique na notificação para exibir os detalhes.



5. Clique em **Exibir workbench** Para exibir os detalhes do tíquete na ServiceNow.

Painel da Central do funcionário

Use o painel da Central do funcionário de Microsoft Teams para exibir os widgets que mostram tarefas pendentes, solicitações e comunicados internos da empresa.

Seu painel do Hub foi substituído por **Central do funcionário** Painel de Roma.

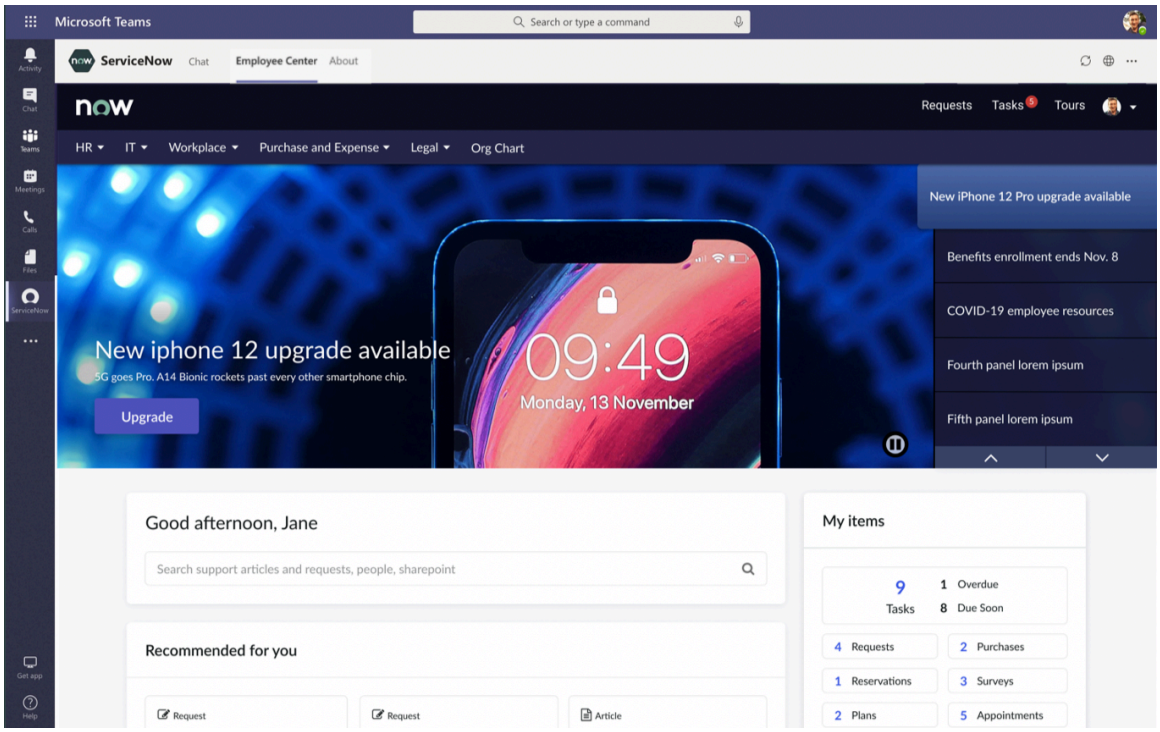
Com a Central do funcionário integrada, você pode solicitar ajuda, pesquisar conteúdo de autoatendimento e trabalhar em suas tarefas a partir de Microsoft Teams.

Para clientes com Central do funcionário, gerentes de conteúdo e especialistas em comunicações podem usar Microsoft Teams como um canal adicional para alcançar os funcionários com comunicações personalizadas e oportunas.

Inicializar Microsoft Teams. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Acesse um Microsoft Teams Bate-papo na Central do funcionário

Acessar um tíquete Microsoft Teams Bate-papo na Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você poderá exibir os bate-papos no widget Bate-papo do Teams somente se for adicionado a essa conversa de bate-papo pelo agente e tiver acesso ao tíquete associado. Se você estiver na lista de observação de um incidente e puder exibir o tíquete no ServiceNow, você pode exibir os bate-papos associados.

As mensagens são carregadas dinamicamente. O widget Bate-papo do Teams não exibe reações de mensagem, mas exibe emojis contidos nas mensagens.

Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete.
4. Selecione **Bate-papo do Teams** .
5. Selecione um bate-papo para exibir os detalhes.
   Se mais de um bate-papo estiver disponível para um tíquete, escolha o bate-papo desejado na lista que aparece à esquerda.
6. Continue o bate-papo na versão para desktop ou na versão para celular.
   - Para a versão para desktop, selecione **Abra no Microsoft Teams Desktop** .
   - Para a versão para celular, selecione **Abra no Navegador do Microsoft Teams** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar aprovações de Microsoft Teams

Gerenciar Concur aprovações de despesas usando Virtual Agent notificações acionáveis em Microsoft Teams para resolver a aprovação diretamente no Virtual Agent conversa sem envolver um atendente.

Antes de Iniciar

- . Virtual Agent a integração é compatível somente com usuários que têm um registro de usuário em seu ServiceNow instância. Os usuários devem vincular suas contas a. Microsoft Teams e habilitar Virtual Agent notificações.
- Instale a integração do hub de aprovações com o SAP Concur plug-in (sn_ex_cnc).

Para obter mais informações sobre como receber notificações, consulte Integração conversacional com Microsoft Teams e. Habilitar notificações do Virtual Agent . Para obter mais informações, Virtual Agent consulteVirtual Agent .

Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Teams aplicação.
2. Abra o. **Virtual Agent** janela de bate-papo.
3. Insira `Mostrar notificação` na janela de bate-papo.
4. **Opcional:** Exiba o relatório selecionando **Exibir Relatório** .
   Você também pode exibir o relatório mais tarde selecionando **Ignorar** e entrando `Mostrar notificação` na janela de bate-papo.
5. **Opcional:** Exiba itens de despesa e recibo selecionando **Despesas e recebimentos** .
   No máximo 12 itens de despesa são exibidos no relatório. Para exibir todos os itens, selecione **Exibir relatório completo** .
6. Aprovar ou rejeitar o relatório.

> **Nota:** Você não pode aceitar ou rejeitar um relatório se o aprovador atribuído tiver sido modificado ou se o relatório tiver sido atualizado ou encerrado.

Decisão	Ação
Aprovar o relatório	Selecione **Aprovar**.
Rejeitar o relatório	**a.** Selecione **Enviar de volta** . **b.** Insira um motivo para rejeitar o relatório.

Ações do agente

Os agentes podem trabalhar nos tíquetes relacionados ao serviço criados pelos funcionários.

Bate-papo baseado em solicitação - Inicie e importe bate-papo da exibição clássica

Inicie uma conversa com o solicitante para resolver o tíquete.

Você deve ter a função "gravar" para usar o. **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** e. **Importe mensagens do Microsoft Teams** recursos para um incidente, solicitação, solicitação de mudança e uma tarefa de catálogo. Esta função está disponível quando você ativa o plug-in ITSM Roles ou para todas as instâncias que iniciam a versão Madrid.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro e função

Registro	Função	Plug-in
incidente	sn_incident_write	Plug-in ITSM Roles - Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Solicitação de Mudança	sn_change_write	ITSM Roles - plug-in Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management)
Solicitação	sn_request_write	ITSM Roles - plug-in Gestão de solicitações (com.snc.itsm.roles.request_management)
Caso de RH	sn_hr_core.case_writer	App com escopo de Recursos Humanos - Relações com funcionários [com.sn_hr_employee_relations]

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo do decorador de campo

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams no ícone de bate-papo do espaço para resolver rapidamente o tíquete.

Antes de Iniciar

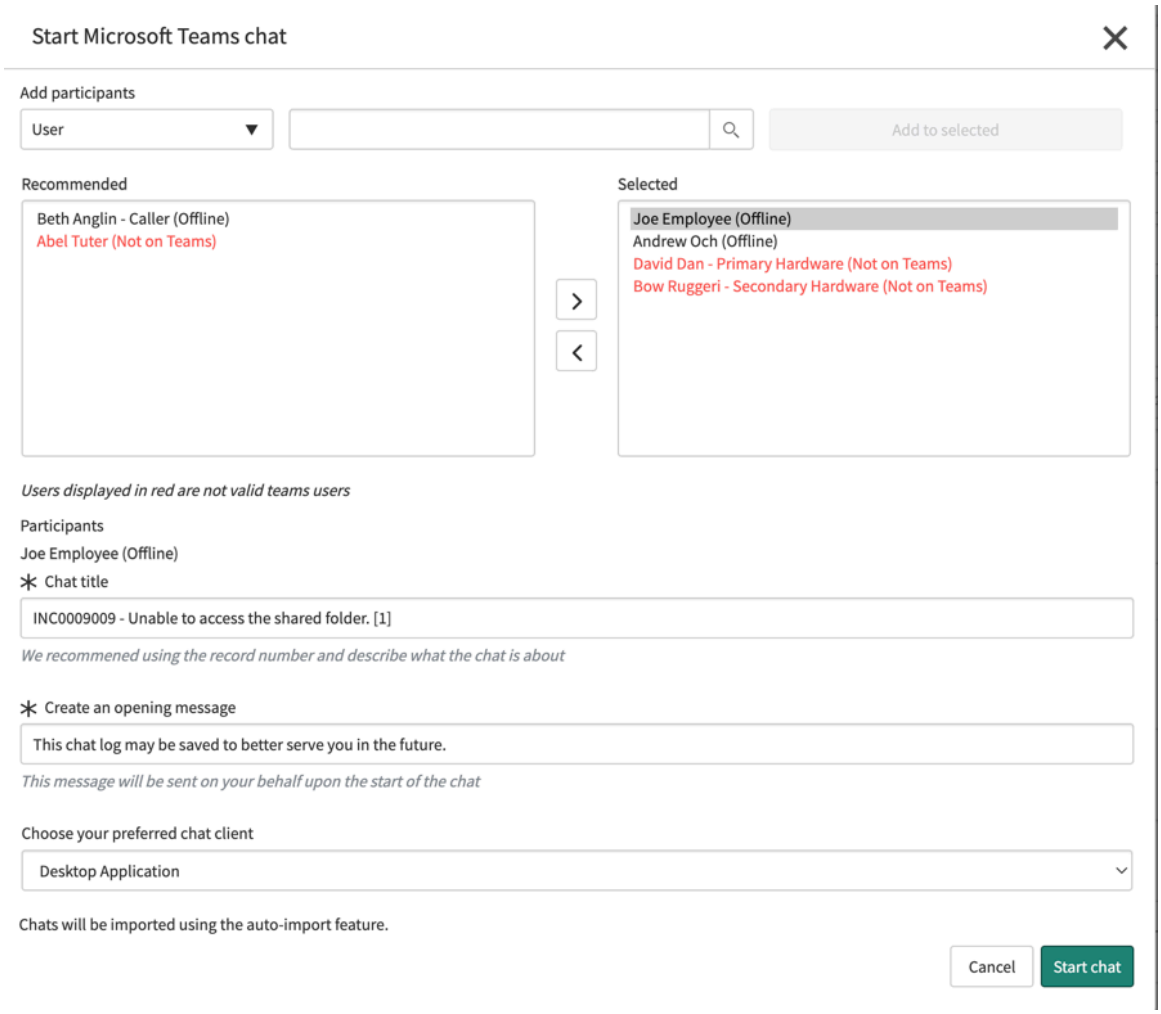
Função necessária: Usuário com acesso aos respectivos registros

Procedimento

1. Navegue até um tíquete em aberto (um incidente, uma solicitação de mudança, um item de solicitação, um caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Aponte para  ao lado de **Solicitante** campo.
3. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo exibe **Recomendado** e. **Selecionado** Participantes junto com seu status de presença atual no Microsoft Teams.

Por padrão, todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção Recomendado. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista Selecionado de participantes.

4. No formulário, preencha os campos.

Campos modais Iniciar bate-papo

Campo	Descrição
Adicionar Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. ○ **Usuários** : Insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo. ○ **Grupo** : Insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo. Se o plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários de Programação de plantão serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in Programação de

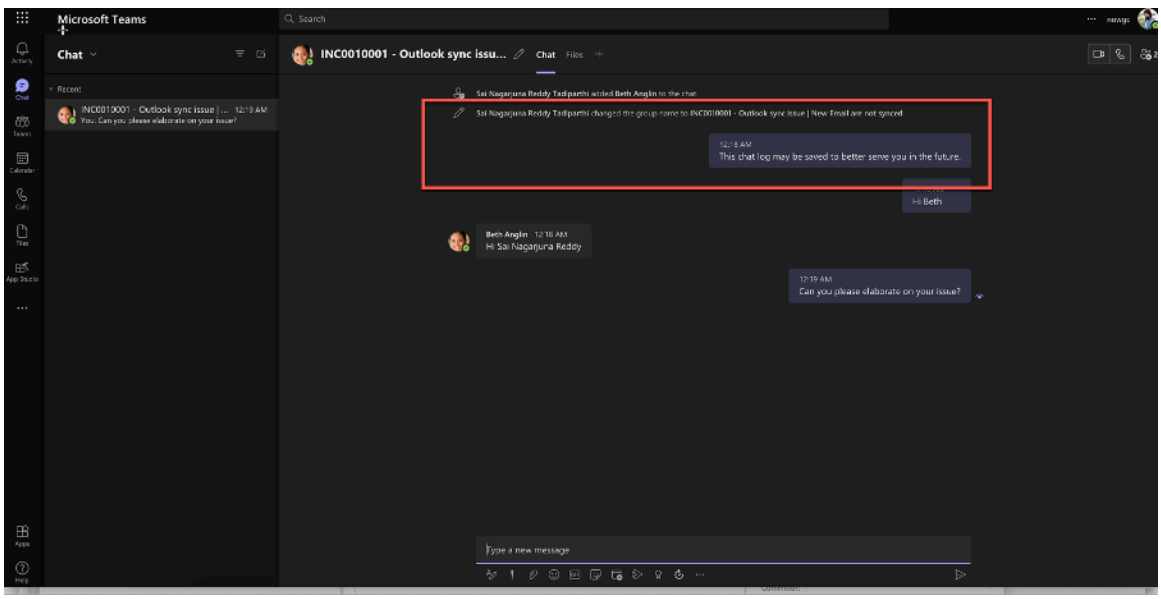
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado, ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado. ○ **E-mail** : Insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo. Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, clique em **Adicionar aos selecionados**.
Título do bate-papo	O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.
Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência	Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão. ○ Aplicativo para desktop - Abra a interação de bate-papo no aplicativo para desktop do Microsoft Teams. ○ Cliente Web - Abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams. O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo adicionais.

5. Clique em **Iniciar bate-papo**.

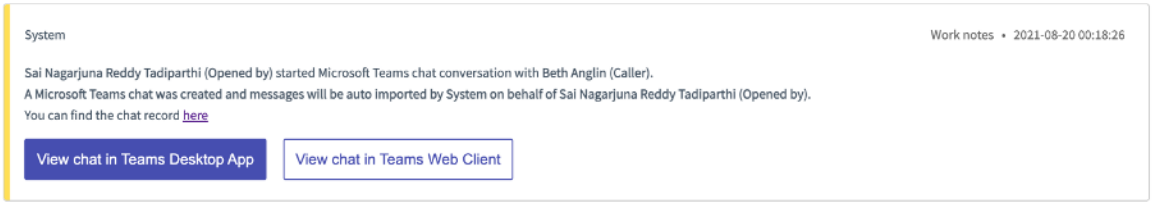
O aplicativo Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



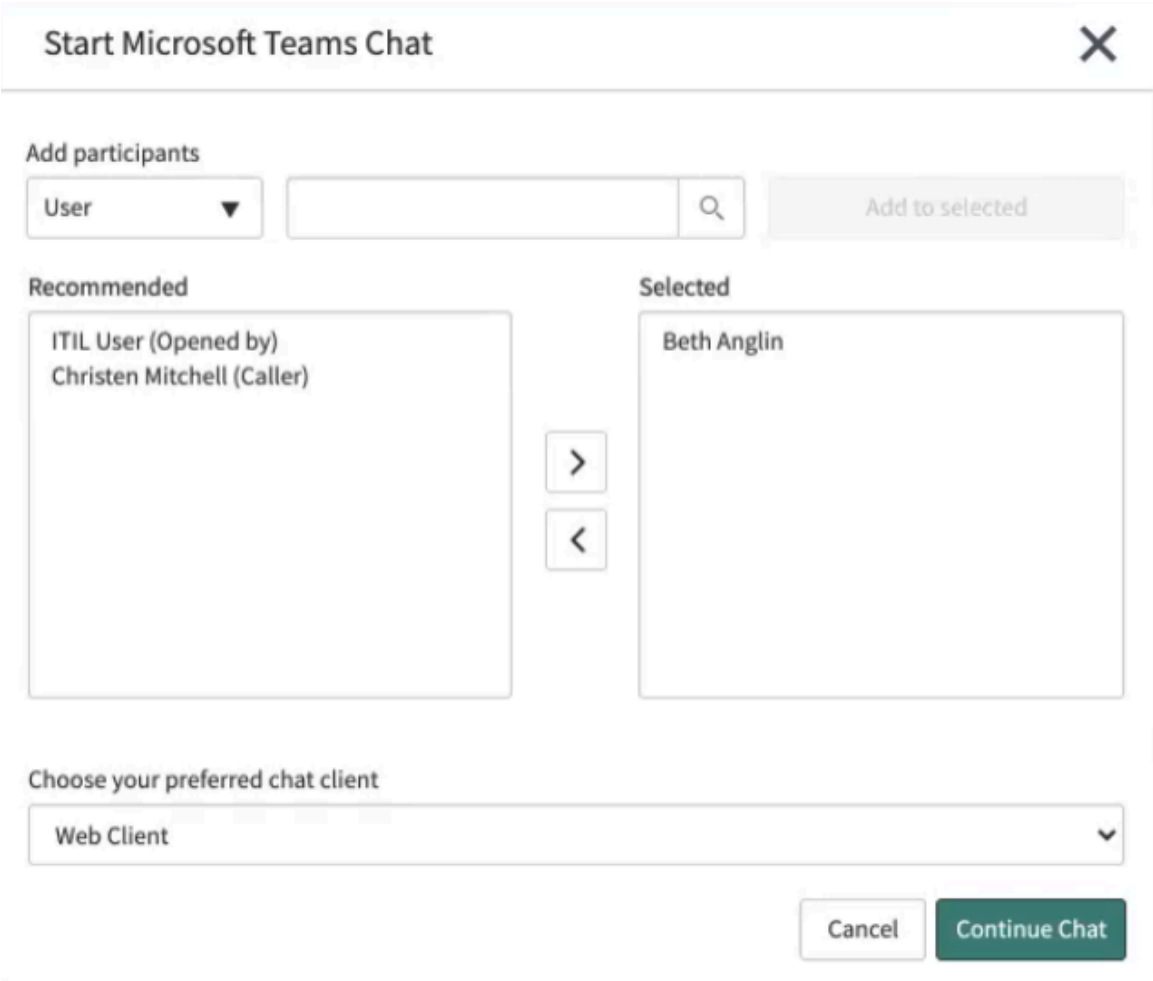
O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



. Se o agente iniciar o bate-papo a partir do registro com o mesmo usuário, o. **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** aparece conforme mostrado.



O sistema exibe **Continuar bate-papo** botão para retomar a conversa. No entanto, se qualquer outro usuário for adicionado, o modal de bate-papo exibirá **Título do bate-papo** e o. **Crie uma mensagem de abertura** campos.

A interação só é criada quando a conversa é com o solicitante. Se a conversa não incluir o solicitante, como uma conversa entre o agente e um colaborador, uma interação não será criada, mas Microsoft Teams o registro de bate-papo ainda foi criado.

Uma interação de bate-papo do Microsoft Teams é criada automaticamente e você pode acessar os detalhes do bate-papo no log de atividades.

a. No log de atividades do registro, procure o comentário que tem o link para acessar a interação de bate-papo.

b. Clique no link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A transcrição do bate-papo é armazenada no **Atividades** seção.

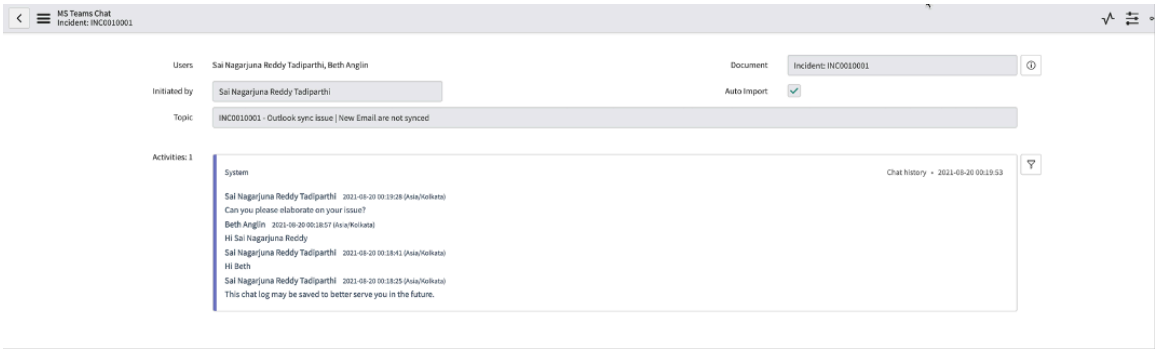


Tabela Atividades de bate-papo

Campo	Descrição
Usuários	Usuários associados ao bate-papo
Documento	Número do registro de origem
Iniciado por	Agente que iniciou a interação de bate-papo.
Importação automática	Status das mensagens de importação automática. Se a opção não estiver selecionada, as mensagens pertencentes ao registro não serão importadas automaticamente.
Tópico	Título do bate-papo
Atividades	Transcrição de bate-papo

Bate-papo baseado em solicitação - Inicie e importe o bate-papo da ação Iniciar bate-papo do Microsoft Teams

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams Para um problema relacionado a um incidente, item de solicitação, solicitação de mudança e registros de caso de RH para resolver rapidamente o tíquete.

Antes de Iniciar

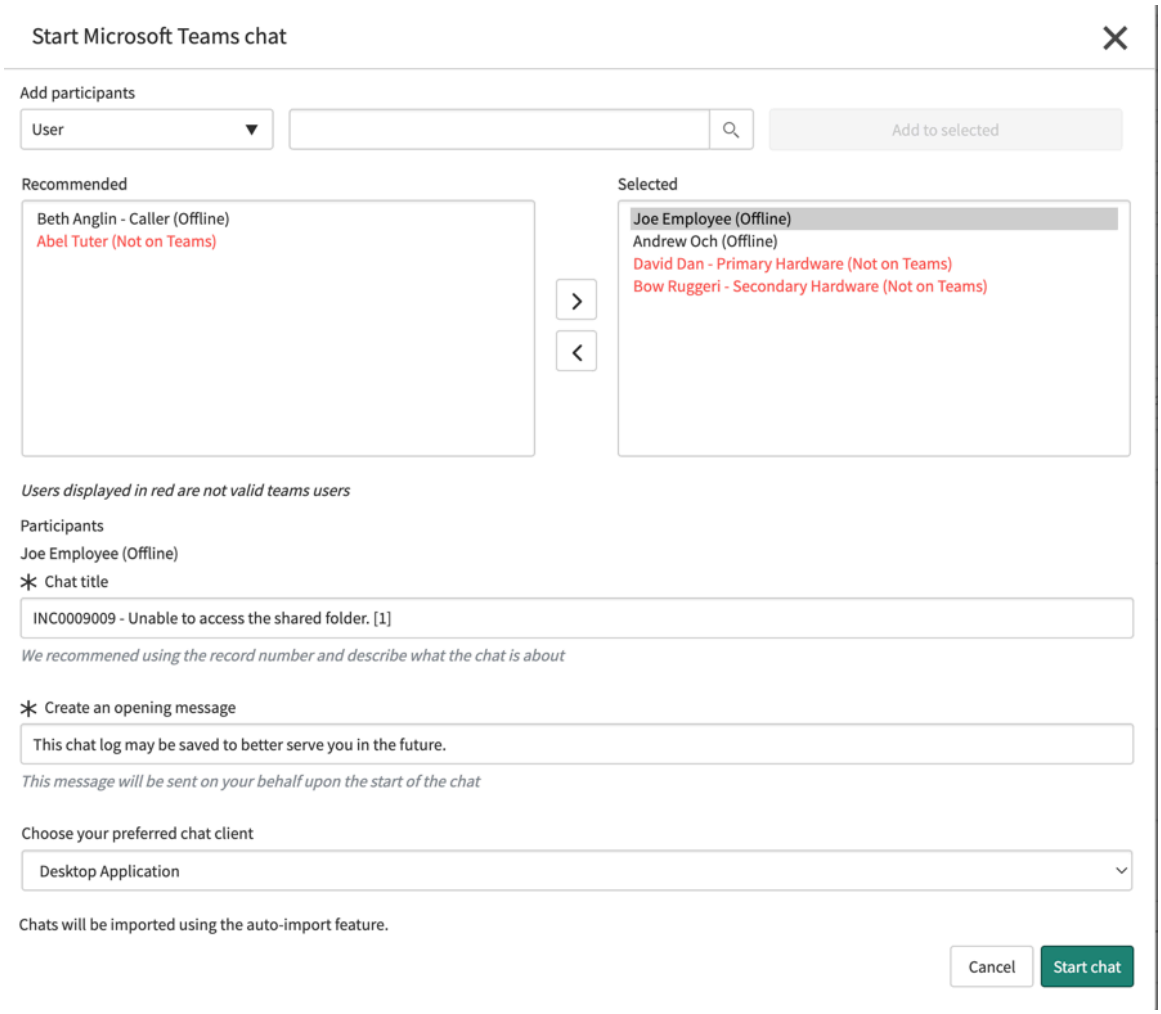
Função necessária: Usuário com acesso aos respectivos registros

Procedimento

1. Navegue até um tíquete em aberto (Incidente, Solicitação de mudança, Item de solicitação, Caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Clique em **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** .
3. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo exibe **Recomendado** e. **Selecionado** Participantes junto com seu status de presença atual no Microsoft Teams.

Por padrão, todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção Recomendado. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista Selecionado de participantes.

4. No formulário, preencha os campos.

Campos modais Iniciar bate-papo

Campo	Descrição
Adicionar Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. ○ **Usuários** : Insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo. ○ **Grupo** : Insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo. Se o plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários de Programação de plantão serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in Programação de

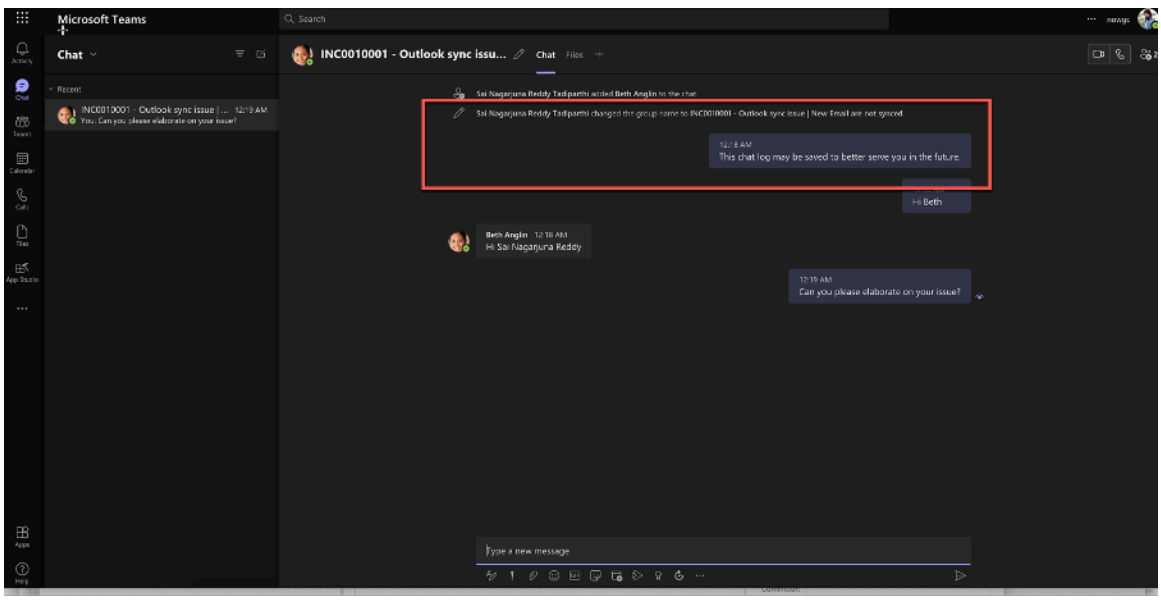
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado, ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado. ○ **E-mail** : Insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo. Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, clique em **Adicionar aos selecionados**.
Título do bate-papo	O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.
Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência	Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão. ○ Aplicativo para desktop - Abra a interação de bate-papo no aplicativo para desktop do Microsoft Teams. ○ Cliente Web - Abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams. O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo adicionais.

5. Clique em **Iniciar bate-papo**.

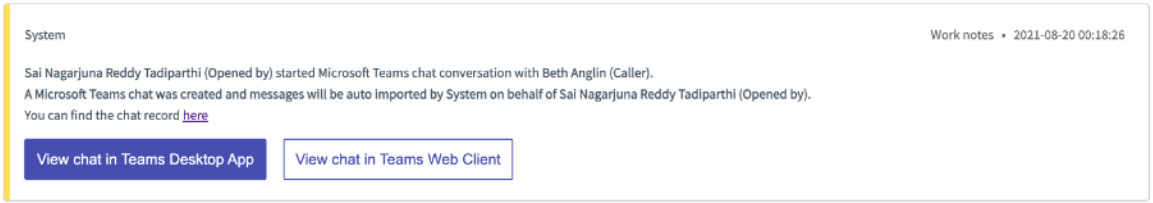
. Microsoft Teams o app exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



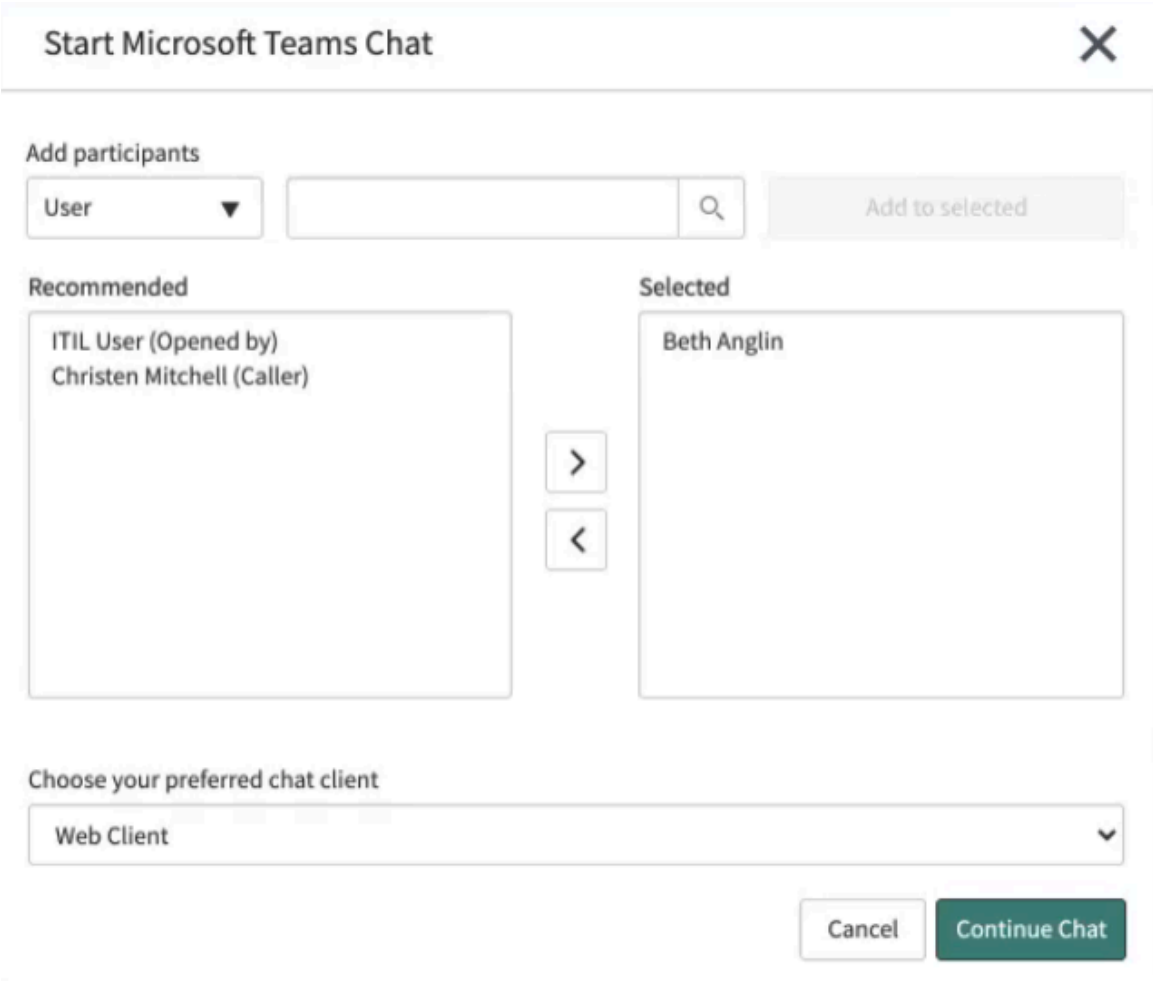
O sistema capturará as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



. Se o agente iniciar o bate-papo a partir do registro com o mesmo usuário, o. **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** aparece conforme mostrado.



O sistema exibe **Continuar bate-papo** botão para retomar a conversa. No entanto, se qualquer outro usuário for adicionado, o modal de bate-papo exibirá **Título do bate-papo** e o. **Crie uma mensagem de abertura** campos.

Uma interação de bate-papo do Microsoft Teams será criada automaticamente e você poderá acessar os detalhes do bate-papo no log de atividades.

a. No log de atividades do registro, procure o comentário que tem o link para acessar a interação de bate-papo.

b. Clique no link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A transcrição do bate-papo é armazenada no **Atividades** seção.

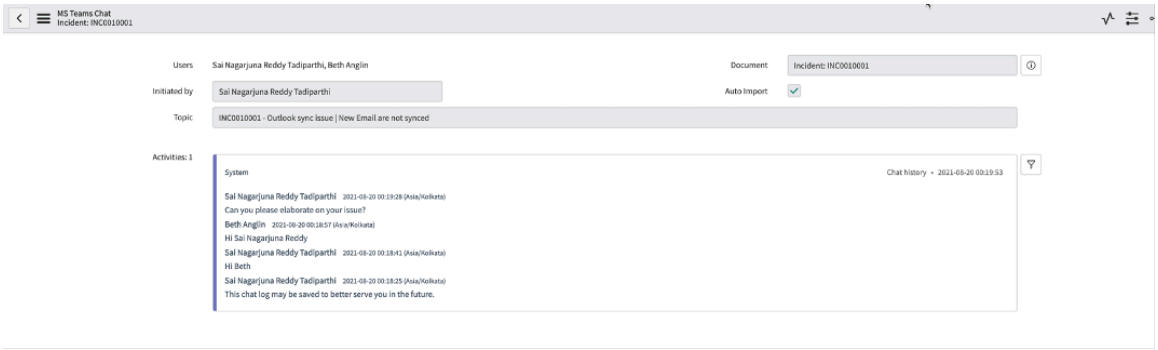


Tabela Atividades de bate-papo

Campo	Descrição
Usuários	Usuários associados ao bate-papo
Documento	Número do registro de origem
Iniciado por	Agente que iniciou a interação de bate-papo.
Importação automática	Status das mensagens de importação automática. Se a opção não estiver selecionada, as mensagens pertencentes ao registro não serão importadas automaticamente.
Tópico	Título do bate-papo
Atividades	Transcrição de bate-papo

Importe mensagens de um tíquete manualmente

Você pode importar a conversa com um usuário de Microsoft Teams e anexe-os em **Comentários** Para armazenar todas as mensagens importantes na instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importar mensagens ajuda os agentes a exibir o histórico do tíquete, permitindo que o solicitante veja todas as discussões sobre o tíquete em um só lugar. Isso ajuda a capturar as informações necessárias para a revisão pós-tíquete e os processos de melhoria contínua.

Procedimento

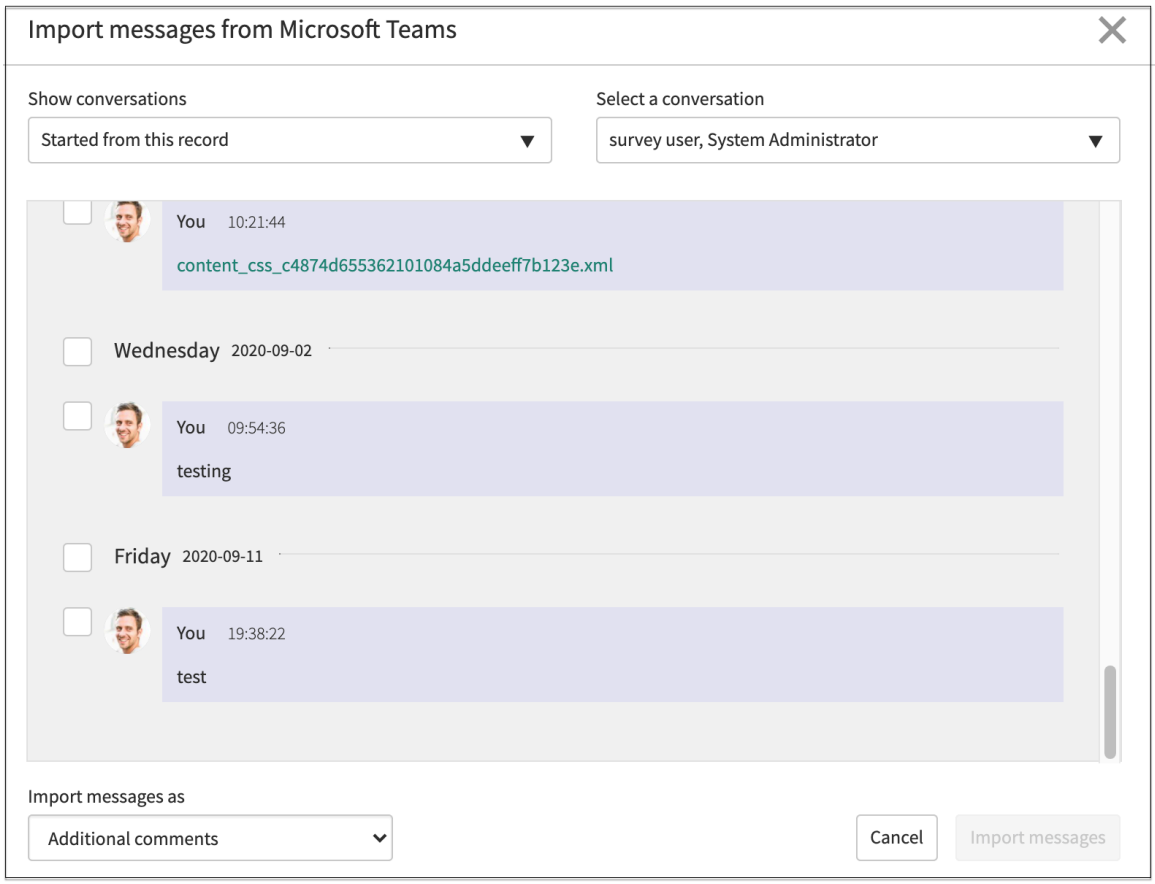
1. Navegue até um tíquete em aberto (Incidente, Solicitação de mudança, Item de solicitação, Caso de RH ou uma tarefa de catálogo) em sua instância da ServiceNow.
2. Clique em **Importe mensagens do Microsoft Teams** .
3. Em **Importe mensagens do Microsoft Teams** preencha os campos:

Importe mensagens da tabela do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Mostrar conversas	Escolha entre:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Iniciado a partir deste registro: Lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro. ○ Listar todas as conversas: Lista todas as conversas do agente conectado.
Selecionar uma conversa	Escolha uma conversa para importar as mensagens do registro.
Importar mensagens como	○ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas em Comentários adicionais. ○ **Anotações de trabalho** : As mensagens serão anexadas em Anotações de trabalho.

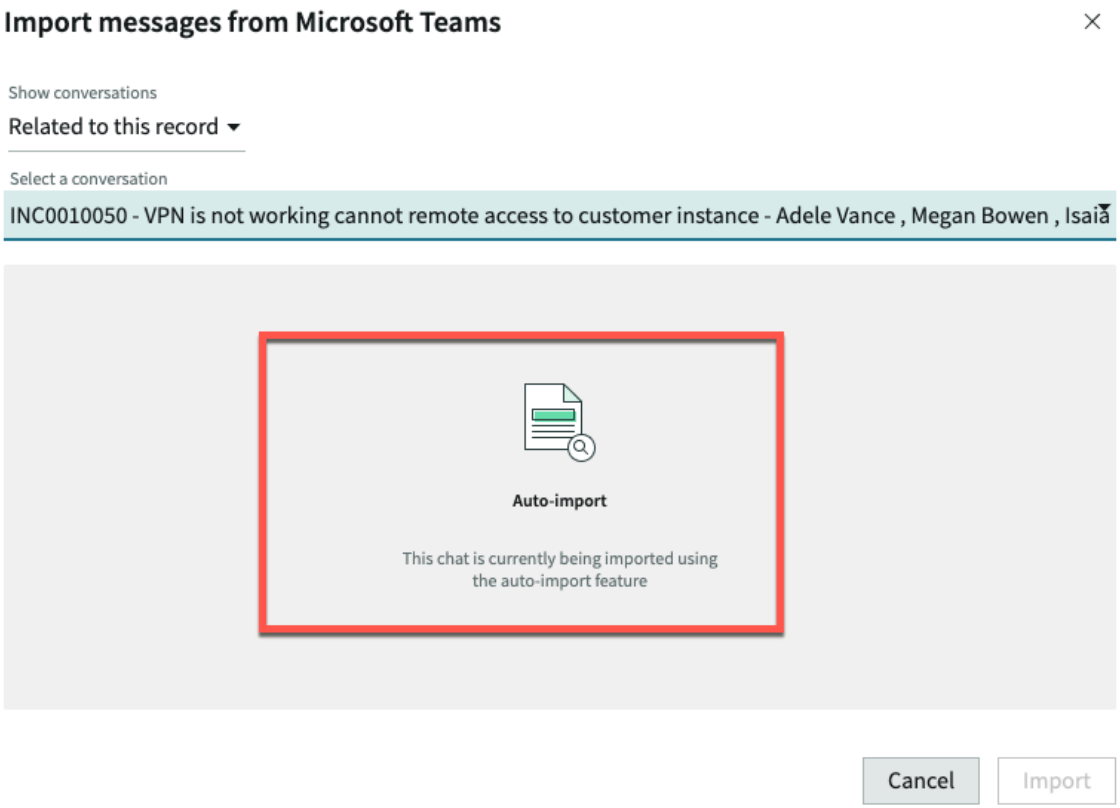


4. Selecione as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar e clique em **Importar mensagens** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tentar importar as mensagens manualmente para um tíquete que importará automaticamente as mensagens, o sistema exibirá uma mensagem informando que o bate-papo está sendo importado usando a importação automática.



Bate-papo baseado em solicitação - Inicie e importe bate-papo do espaço

Inicie uma conversa com o solicitante para resolver o tíquete.

Bate-papo baseado em solicitação - Iniciar e importar bate-papo do decorador de campo

Interaja com um solicitante em Microsoft Teams para um problema relacionado a um incidente, item de solicitação, solicitação de mudança e um tíquete de tarefa de catálogo para resolver rapidamente o tíquete.

Antes de Iniciar

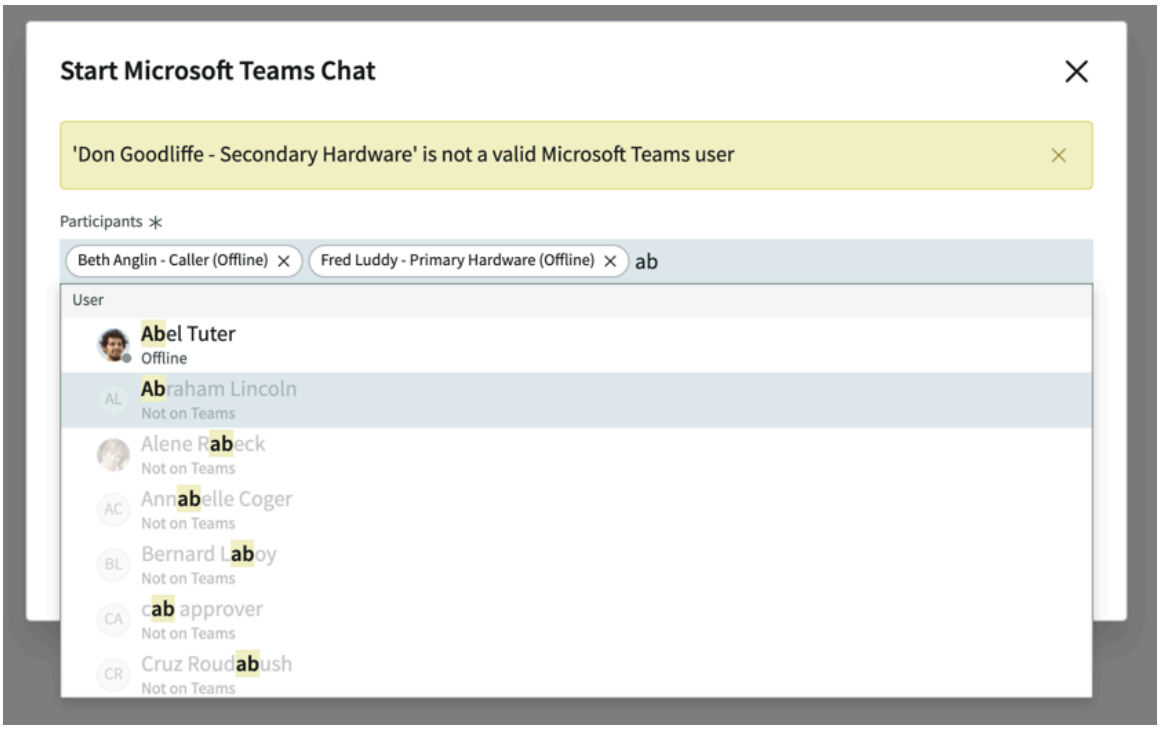
Função necessária: Usuário com acesso aos respectivos registros

Procedimento

1. Navegue até um tíquete em aberto (um incidente, uma solicitação de mudança, um item de solicitação, um caso de RH ou uma tarefa do catálogo) em seu ServiceNow instância.
2. Aponte para 💬 ao lado de **Aberto para** campo.
   O bate-papo é iniciado com o usuário em **Microsoft Teams** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você começa a digitar os nomes dos participantes, o sistema exibe seu status atual no Microsoft Teams. O status também é exibido em relação ao nome deles no **Participantes** campo.

3. No formulário, preencha os campos.

Iniciar bate-papo

Campo	Descrição
Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete.
Grupos	Opção para adicionar os grupos necessários para trabalhar na resolução do tíquete.
Recomendado	O sistema exibe a lista de usuários associados ao tíquete. Selecione o usuário a ser incluído na conversa de bate-papo.
Título do bate-papo	O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.
Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência	Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão.

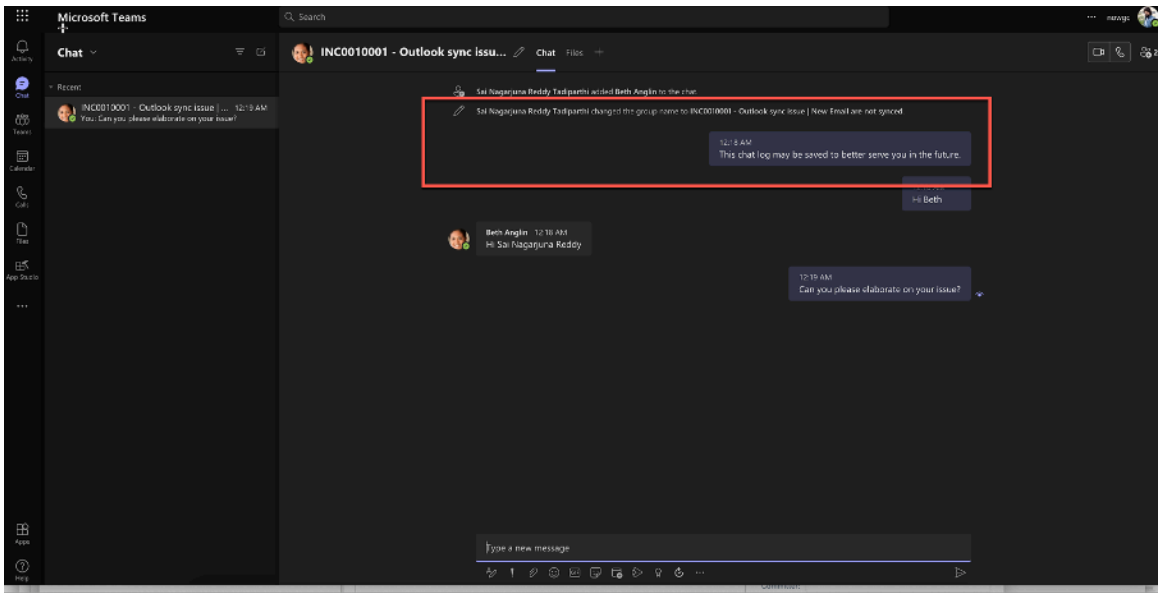
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

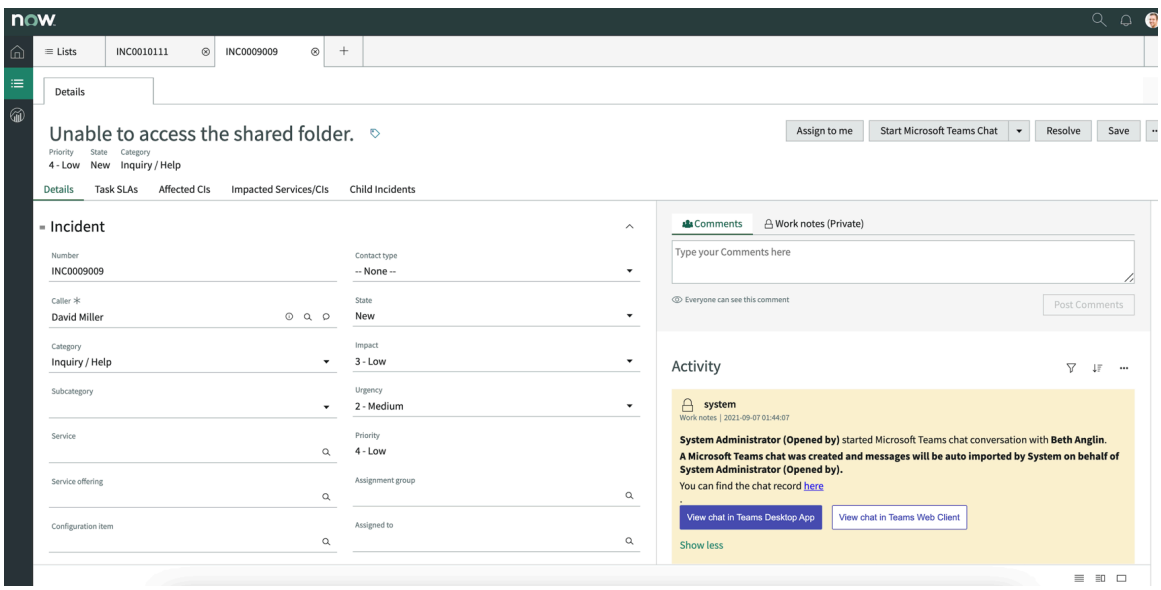
Campo	Descrição
	○ Aplicativo para desktop - Abra a interação de bate-papo no aplicativo para desktop do Microsoft Teams. ○ Cliente Web - Abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams. O sistema lembra a opção selecionada e abrirá os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo adicionais.

4. Clique em **Iniciar bate-papo**.

O aplicativo Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo baseado em solicitação - Inicie e importe o bate-papo da ação Iniciar bate-papo do Microsoft Teams

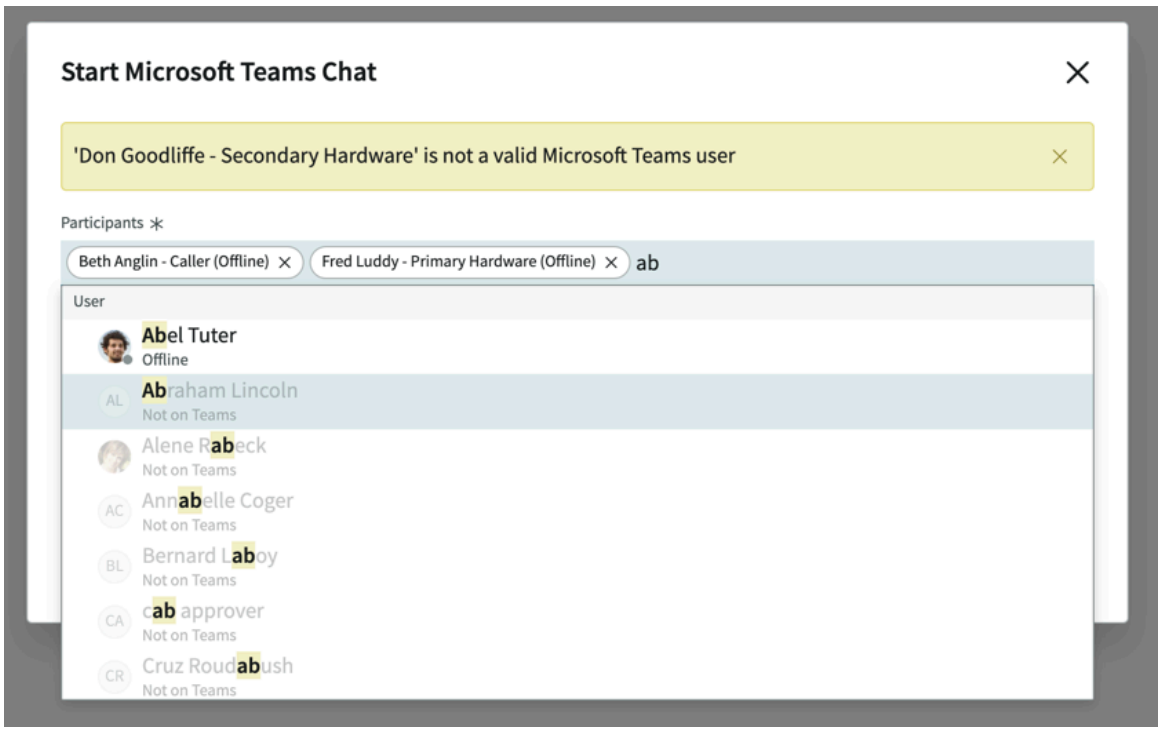
Interaja com um solicitante em Microsoft Teams do espaço para resolver rapidamente o tíquete.

Antes de Iniciar

Função necessária: Usuário com acesso aos respectivos registros

Procedimento

1. Navegue até um tíquete em aberto no seu ServiceNow instância.
2. Clique em Start Microsoft Teams Chat.
   O bate-papo será iniciado com o solicitante em Microsoft Teams.



Quando você começa a digitar os nomes dos participantes, o sistema exibe seu status atual no Microsoft Teams. O status também é exibido em relação ao nome deles no **Participantes** campo.

3. No formulário, preencha os campos.

Iniciar bate-papo

Campo	Descrição
Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete.
Grupos	Opção para adicionar os grupos necessários para trabalhar na resolução do tíquete.
Recomendado	O sistema exibe a lista de usuários associados ao tíquete. Selecione o usuário a ser incluído na conversa de bate-papo.

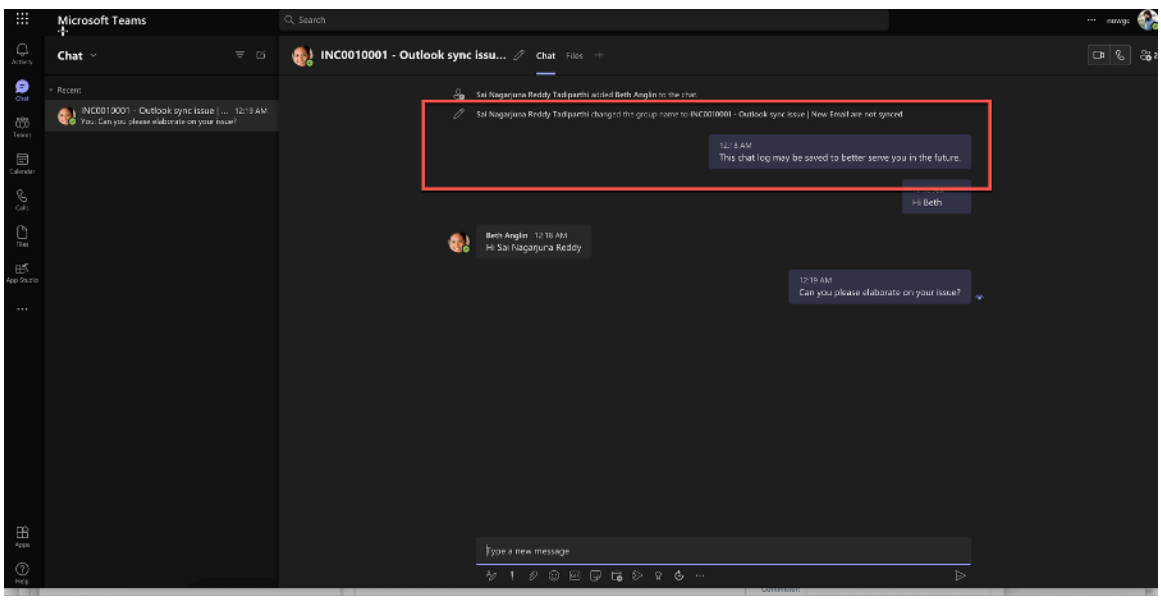
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Título do bate-papo	O título do bate-papo especificado aparece como o título do bate-papo no Microsoft Teams. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida. Você pode modificar o título do bate-papo.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.
Escolha o cliente de bate-papo de sua preferência	Opção para escolher o cliente de bate-papo padrão. ○ Aplicativo para desktop - Abra a interação de bate-papo no aplicativo para desktop do Microsoft Teams. ○ Cliente Web - Abre a interação de bate-papo no cliente Web do Microsoft Teams. O sistema lembra a opção selecionada e abre os bate-papos no cliente de bate-papo preferencial para todas as interações de bate-papo adicionais.

4. Clique em **Iniciar bate-papo**.

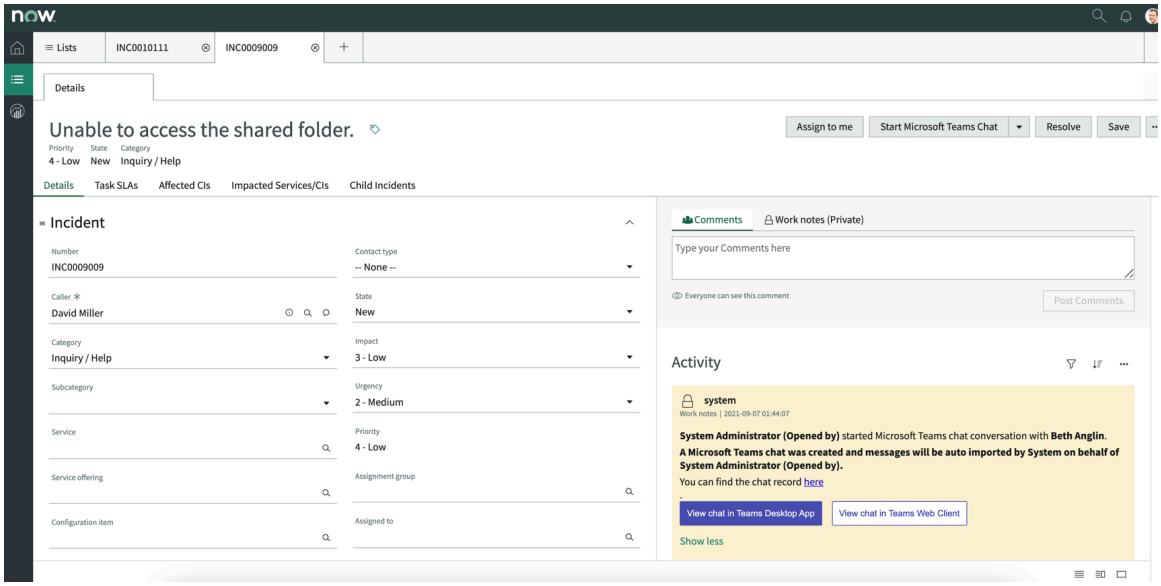
   O aplicativo Microsoft Teams exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema captura as anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.



Importar mensagens do Espaço do agente

Você pode importar a conversa com um usuário do espaço do agente e anexá-los no **Comentários** Para armazenar todas as mensagens importantes na ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

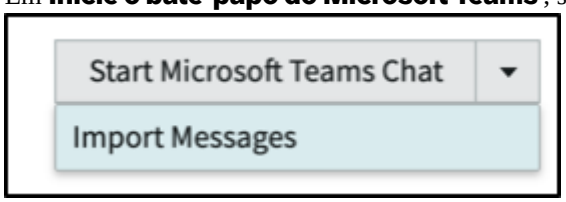
Procedimento

1. Navegue até um tíquete aberto em sua instância da ServiceNow no espaço de trabalho do agente.

Caminho de navegação

Registro	Descrição
incidente	Navegar até **incidente** > **Aberto**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar.
Solicitação de Mudança	Navegar até **Mudança** > **Aberto**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar.
Item da solicitação	Navegar até **Solicitações** > **Solicitações abertas**. Abra o registro no qual você deseja trabalhar.

2. Em **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** , selecione **Importar mensagens** .



Nota: Se você não estiver conectado, receberá um aviso para fazer login em Microsoft Teams.

3. Selecione as mensagens que você deseja importar e selecione **Importar mensagens** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo baseado em solicitação - Inicie o bate-papo com o usuário convidado a partir de um registro

Inicie um Microsoft Teams bate-papo com o usuário convidado de um domínio externo e permitido por meio de um registro.

Antes de Iniciar

O usuário convidado deve ser autenticado com acesso ao bate-papo. Para obter mais informações, consulte Habilite o acesso ao bate-papo para usuários convidados para app autoconfigurado e. Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado para instâncias de app pré-publicadas.

A lista de usuários convidados é obtida do Microsoft Azure AD. Para obter mais informações, consulte Acesso de convidado no Microsoft Teams .

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como iniciar um bate-papo com um usuário externo que não foi adicionado à lista de domínios convidados permitidos, consulte Adicione ou convide pessoas de fora da sua organização do Teams para um bate-papo .

Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar em ServiceNow instância.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tíquete

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	PESQUISE e selecione **Grupo de equipes** .
Descrição resumida	Descrição da finalidade do bate-papo.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Selecione **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** .
7. Selecione o usuário com o qual você deseja conversar.

   Você pode selecionar o solicitante e os funcionários ou vários convidados de domínios diferentes.

8. Selecione **Iniciar bate-papo** .

   No cliente web, o ID de locatário associado ao domínio é anexado ao seu Microsoft Teams URL.

   O bate-papo é aberto no Microsoft Teams aplicação.

Resultado

Todos os membros da equipe veem uma mensagem de comunicado no Microsoft Teams thread do canal em que o proprietário da equipe adicionou um convidado e o nome do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

convidado é listado. Um marcador no canto superior direito do thread do canal indica o número de convidados na equipe e um **(Convidado)** o rótulo aparece ao lado de cada nome de convidado.

Nota:

Um marcador com o rótulo **Externo** indica que um usuário é convidado e não está presente no domínio permitido.

Bate-papo baseado em solicitação - Inicie e importe bate-papo como usuário convidado da exibição clássica

Você pode iniciar um Microsoft Teams bate-papo com um usuário externo da organização e importe o bate-papo depois que você for convidado para o bate-papo dele.

A configuração a seguir deve estar concluída para que um usuário convidado de um domínio permitido inicie ou importe o bate-papo.

- Habilite o acesso ao bate-papo a um usuário convidado
- Configure a colaboração externa para um usuário convidado
- Adicione um usuário convidado ao Microsoft Azure AD

Para obter mais informações, consulte Habilite o acesso ao bate-papo para usuários convidados para app autoconfigurado, Habilite o acesso ao bate-papo para um usuário convidado para app pré-publicado, e. Acesso de convidado no Microsoft Teams .

Nota:

Como usuário convidado, você pode importar bate-papo somente se estiver presente no domínio permitido, mas pode iniciar um bate-papo. Um marcador com o rótulo **Externo** aparece ao lado do seu nome para indicar que você é um usuário convidado e não está presente no domínio permitido. Para obter mais informações, consulte Adicione ou convide pessoas de fora da sua organização do Teams para um bate-papo .

Inicie um Microsoft Teams bate-papo como usuário convidado

Inicie um Microsoft Teams bate-papo como um usuário convidado com um usuário externo da organização.

Antes de Iniciar

Você deve ter recebido e aceito um convite como usuário convidado por e-mail ou por meio de Microsoft Teams.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento é realizado por meio do clássico ServiceNow IU. Para obter informações sobre o mesmo procedimento realizado por meio do espaço, consulte Bate-papo baseado em solicitação - Inicie e importe o bate-papo da ação Iniciar bate-papo do Microsoft Teams.

Procedimento

1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar em ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** .
5. Faça login no seu Microsoft conta de e-mail, se solicitado.
6. Selecione o usuário com o qual você deseja conversar.

   Você pode selecionar o solicitante, os funcionários ou vários convidados de diferentes domínios.
7. Selecione **Iniciar bate-papo** .

   Em um cliente web, o ID de locatário associado ao domínio é anexado ao seu Microsoft Teams URL.

Resultado
O bate-papo é aberto no Microsoft Teams aplicação.

Importar um Microsoft Teams bate-papo como usuário convidado

Importe seu Microsoft Teams bate-papo com um usuário externo da organização como um usuário convidado.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento é realizado por meio do clássico ServiceNow® interface do usuário. Para obter informações sobre o mesmo procedimento realizado por meio do espaço, consulte Importar mensagens do Espaço do agente.

Quando um convidado importa um bate-papo, os anexos não são carregados no registro. Os anexos aparecem como um link para o arquivo no Microsoft OneDrive aplicação.

Procedimento
1. Inicializar Microsoft Teams.
2. Navegar até **ServiceNow para Microsoft Teams** > **Central do funcionário** > **Minhas solicitações**.
3. Abra o tíquete no qual você deseja trabalhar em ServiceNow instância.
4. Selecione **Importe mensagens do Microsoft Teams** .
5. Em Importar mensagens de Microsoft Teams, selecione **Mostrar conversas** liste e determine as conversas a serem exibidas.
   - Para listar todas as conversas criadas para o registro, selecione **Iniciado a partir deste registro** .
   - Para listar todas as conversas relacionadas ao agente conectado, selecione **Iniciado a partir deste registro** .
6. Selecione **Selecione uma conversa** liste e escolha as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar.
7. Em Importar mensagens de Microsoft Teams, selecione **Importar mensagens como** e escolha o local para anexar as mensagens importadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para anexar as mensagens importadas no **Comentários adicionais** e permitir que os clientes exibam mensagens, selecione **Comentários adicionais** .
- Para anexar as mensagens importadas no **Anotações de trabalho** e manter as mensagens internas, selecione **Anotações de trabalho** .

8. Selecione **Importar**.

Promover bate-papo para uma chamada do espaço

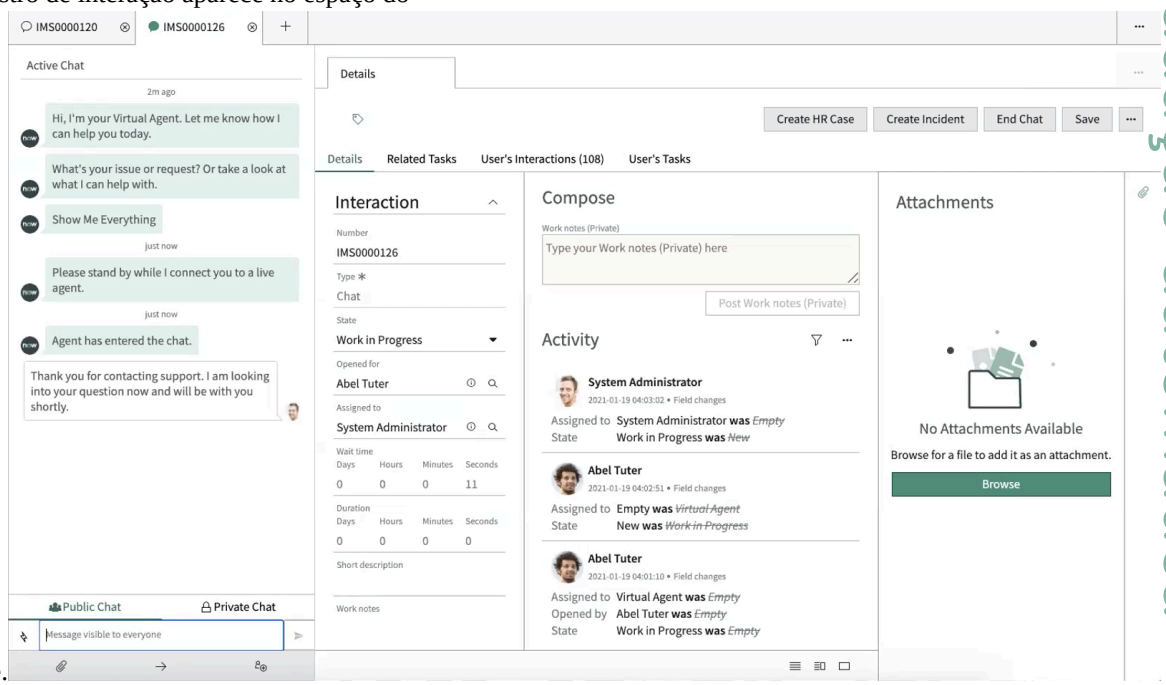
Como agente, você pode iniciar um bate-papo com o chamador no espaço para resolver rapidamente o problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página inicial do espaço** > **Caixa de Entrada**.
2. Em sua caixa de entrada, clique em **Aceitar** para aceitar um bate-papo.
   O registro de interação aparece no espaço do agente.

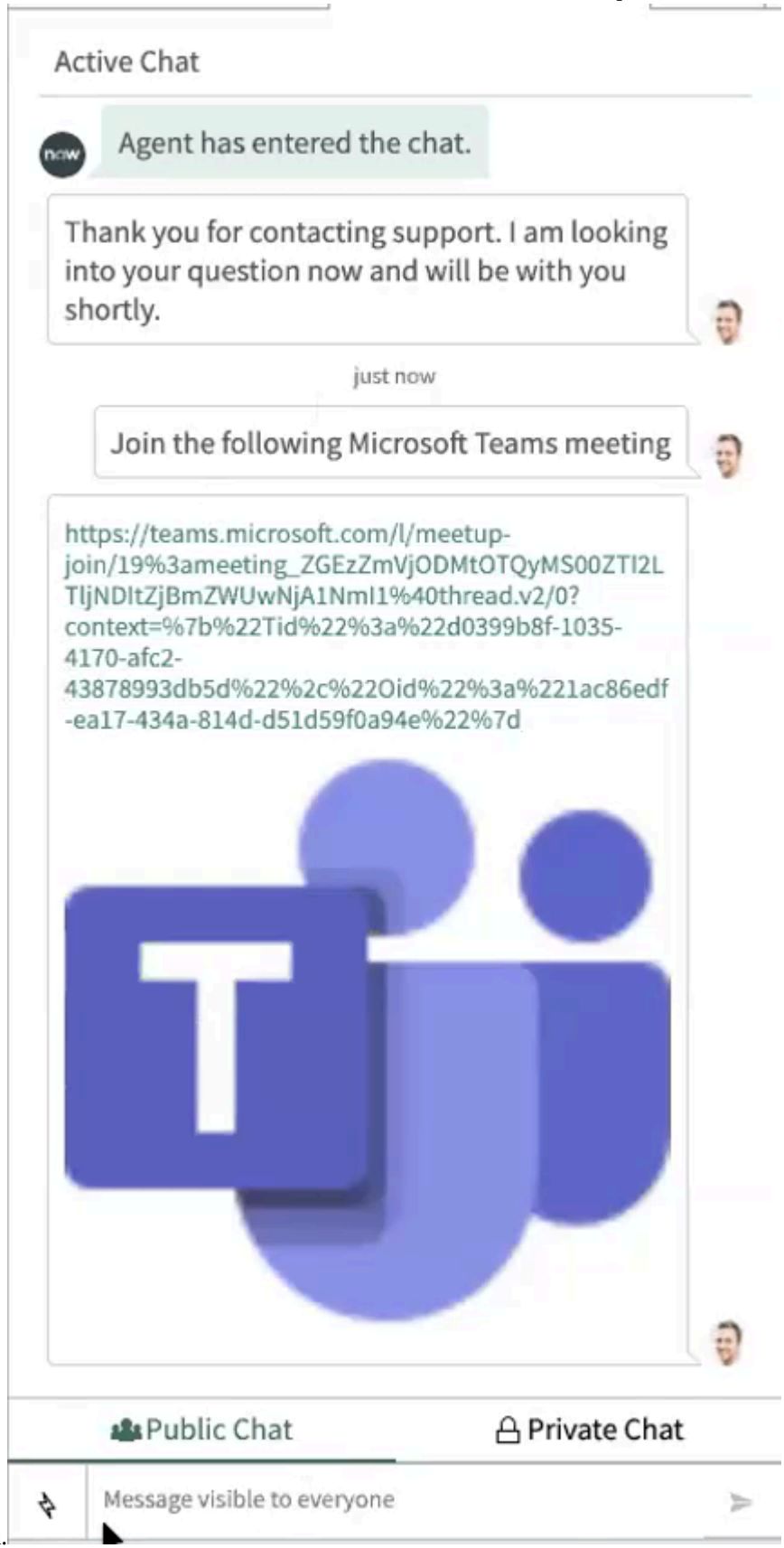


3. No campo de entrada de mensagem, insira o comando `/teams_call` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Microsoft Teams a chamada em conferência será iniciada e o link aparecerá na área de bate-papo ativa.

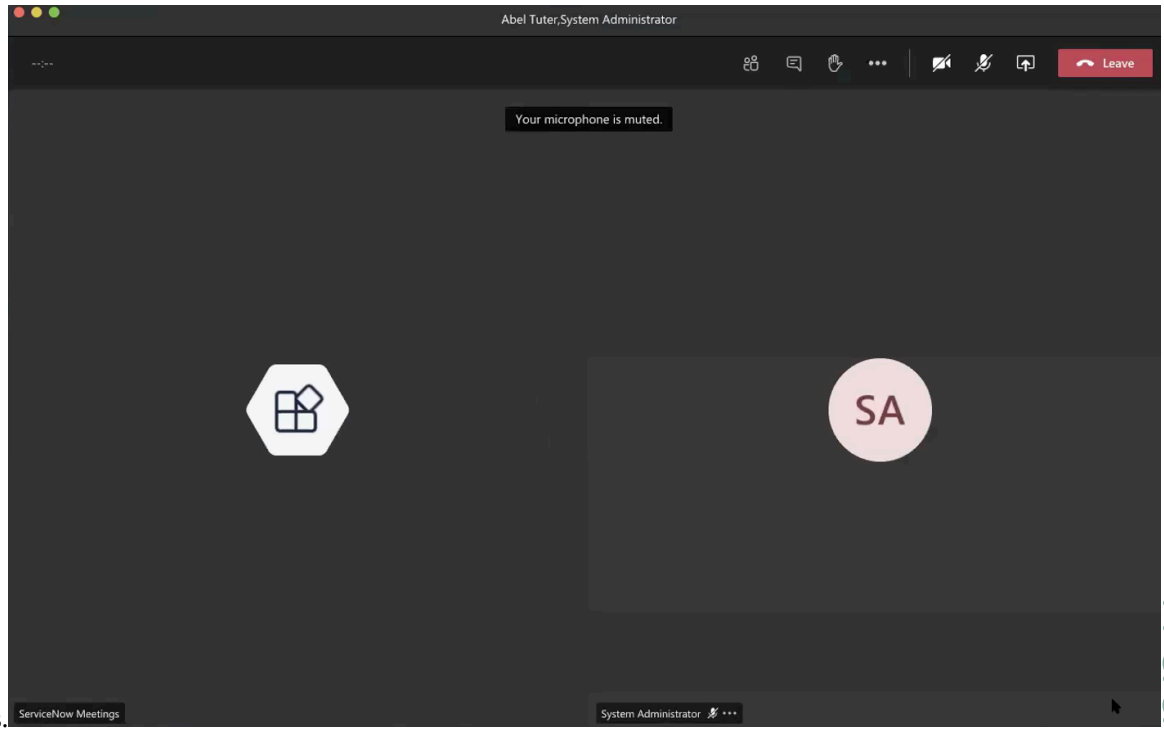


4. Clique no link da reunião para ingressar na chamada em conferência.

Tradução automática

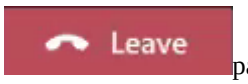
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O usuário recebe uma chamada no Microsoft Teams.



Os usuários podem iniciar uma conversa de bate-papo no Microsoft Teams.

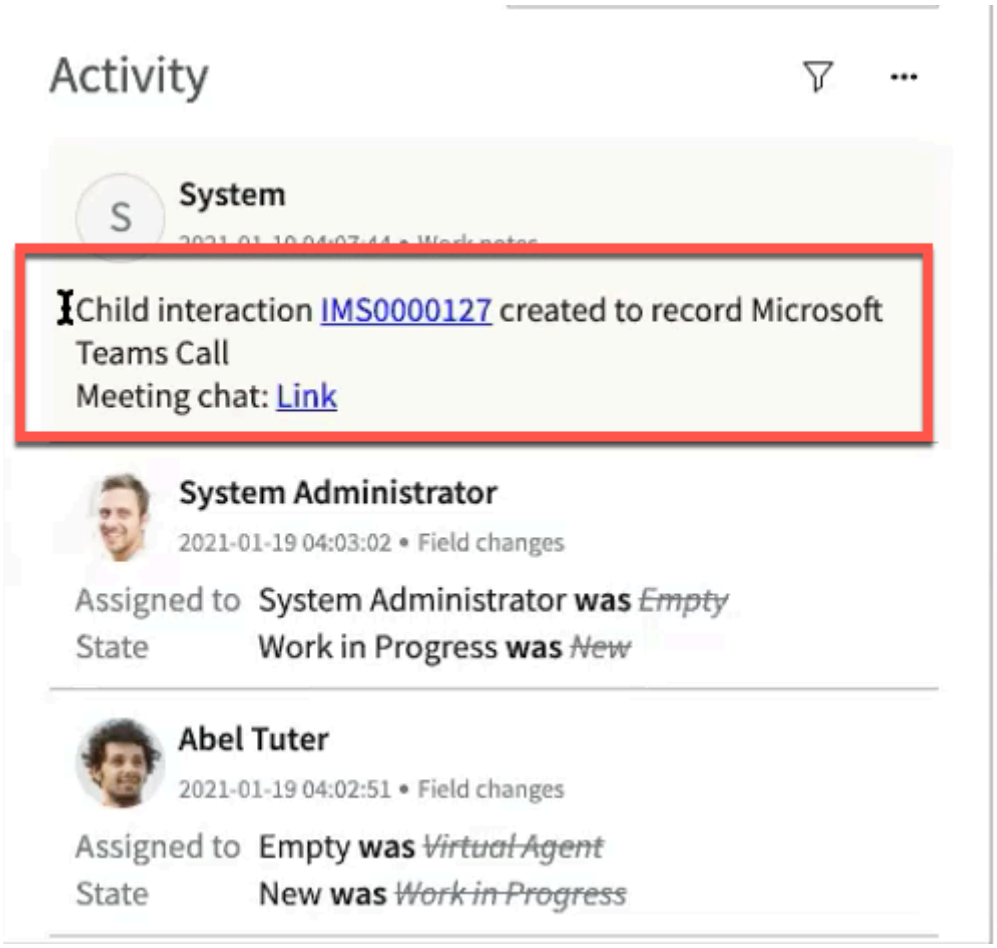
5. Clique em  para abrir o painel de conversa.

6. Após o término da conversa, clique em 

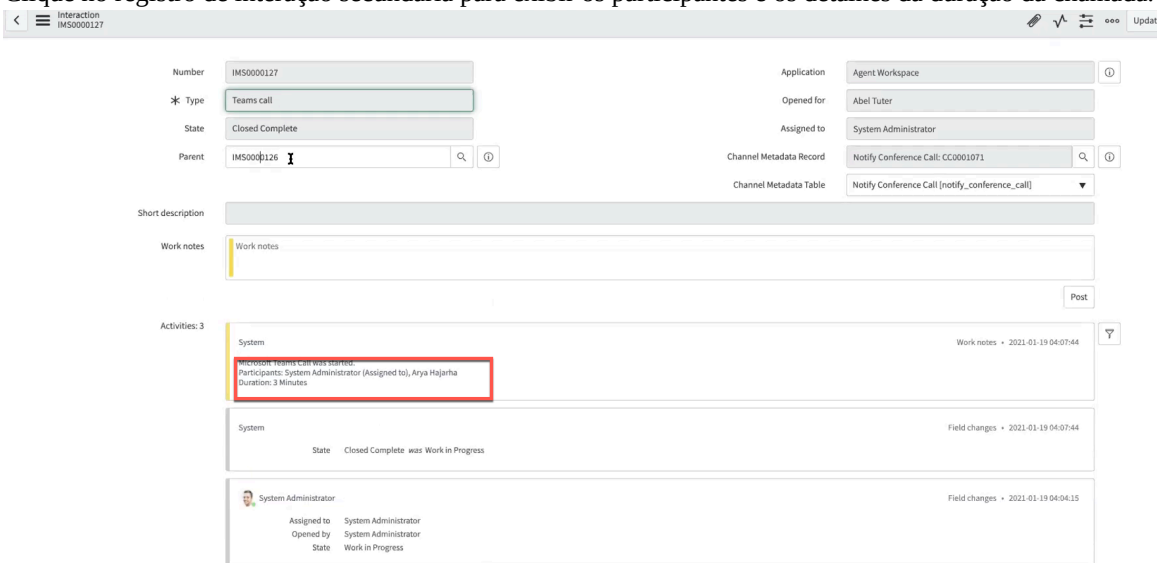
para sair da chamada em conferência. Todas as informações são registradas na Atividade (anotações de trabalho). Você pode exibir a interação secundária e a conversa de bate-papo ocorreu em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Clique no registro de interação secundária para exibir os participantes e os detalhes da duração da chamada.



Clique no link do bate-papo da reunião para exibir a conversa em que ocorreu Microsoft Teams.

Adicionar plano de comunicação do workbench de MIM

Você pode criar um novo plano de comunicação ou adicionar uma nova tarefa de comunicação a um plano de comunicação existente no workbench.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado os plug-ins necessários para poder usar o workbench de Gestão de incidentes graves (MIM). Para obter mais informações, consulte ServiceNow para Microsoft Teams e. Microsoft 365.

Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique em **Comunicações** e clique em **Adicionar** que aparece em **Tarefas de comunicação** seção.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar Novo modelo

Campo	Descrição
Plano de comunicação	Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano.
Descrição resumida do plano	Descrição resumida do que se trata o plano de comunicação.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação.
Canais	Caixa de seleção para selecionar e-mail, SMS, notificação do Microsoft Teams ou conferência como modo de comunicação para o plano.
Frequência	Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.
Vencimento em (Minutos)	Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida.

6. Clique em **Avançar**.
7. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver no plano de comunicação do incidente grave.
8. Clique em **Salvar**.

Envie uma notificação do workbench de gestão de incidentes graves

Envie um Microsoft Teams notificação às partes interessadas associadas a um incidente grave.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

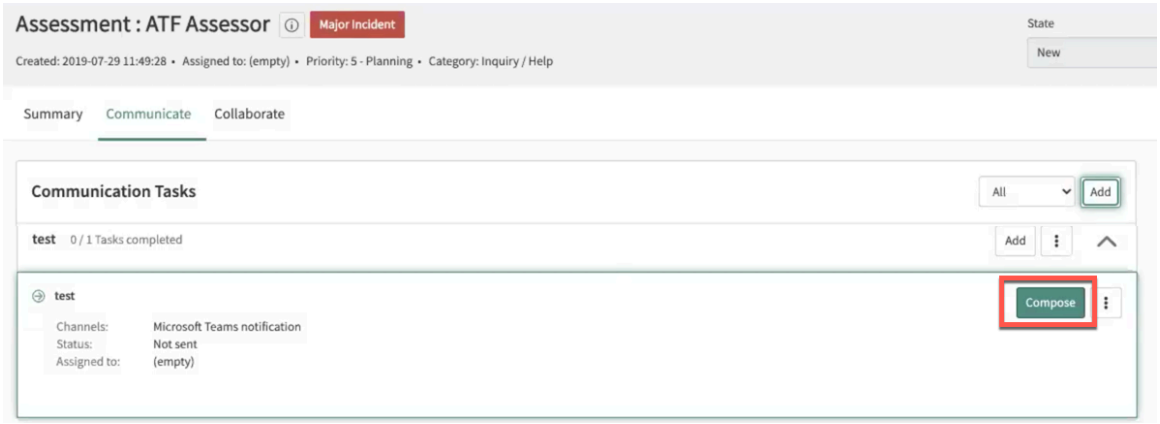
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Exibir Workbench**.
4. Selecione **Comunique-se** guia.
5. Na seção Formulário Tarefas de comunicação, selecione **Adicionar** .
   A tarefa de comunicação é exibida.

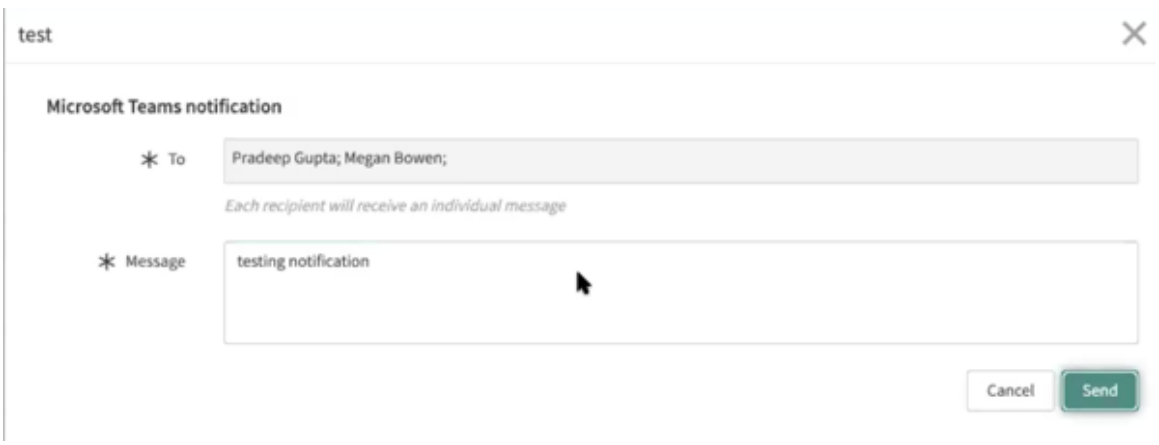


6. Selecione **Compor** .
7. Na tela modal Compor, insira os detalhes da notificação.

   a. Em **.** insira os destinatários associados à tarefa de comunicação.

   b. Em **Mensagem** , insira a mensagem da notificação.

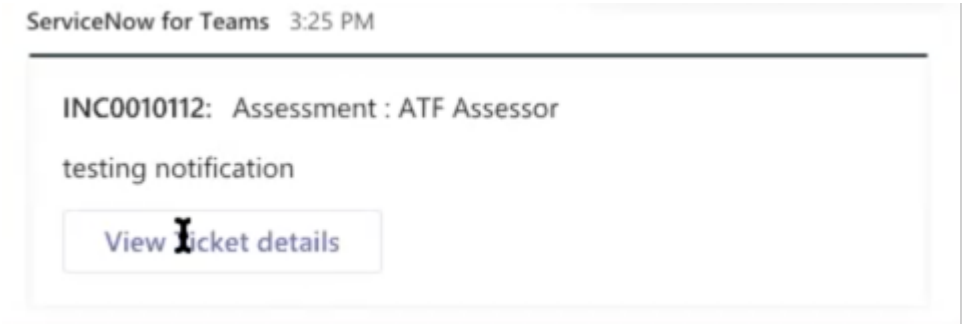
   c. Selecione **"Enviar"**.



Resultado
A notificação é enviada aos destinatários em Microsoft Teams. Os destinatários podem selecionar **Exibir detalhes do tíquete** para exibir o tíquete no ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibir notificações de um incidente grave

Exiba as notificações enviadas durante eventos específicos em um incidente grave. Essas notificações são enviadas para todas as partes interessadas associadas ao incidente grave.

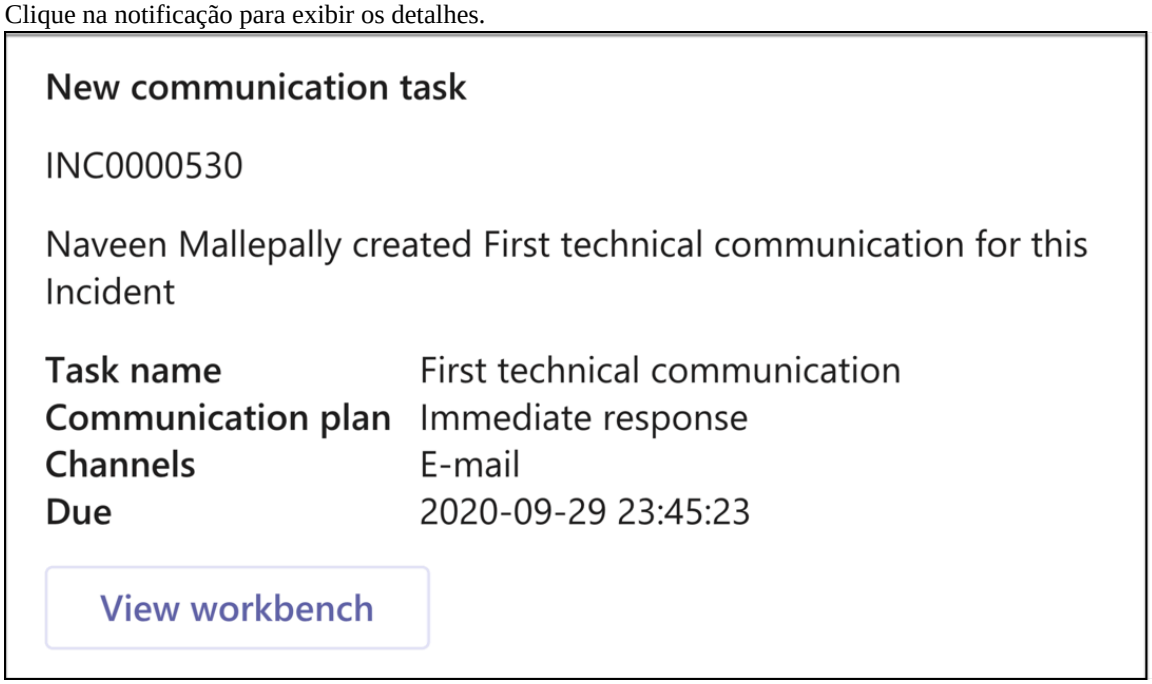
Antes de Iniciar
Função necessária: Major_incident_manager, agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seguintes notificações informativas são acionadas para um incidente grave quando:

- Uma tarefa de comunicação é criada para um incidente grave
- ANS atinge 75%
- ANS violado

Procedimento

1. Iniciar **Microsoft Teams** aplicação.
2. Clique em **Atividade** .
3. Exiba a lista de feeds de notificações do incidente grave.
4. Clique na notificação para exibir os detalhes.



5. Clique em **Exibir workbench** Para exibir os detalhes do tíquete na ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar tarefa de comunicação colaborativa do workbench de MIM

Você pode criar um plano de comunicação ou adicionar uma nova tarefa de comunicação a um plano de comunicação existente do workbench.

Antes de Iniciar

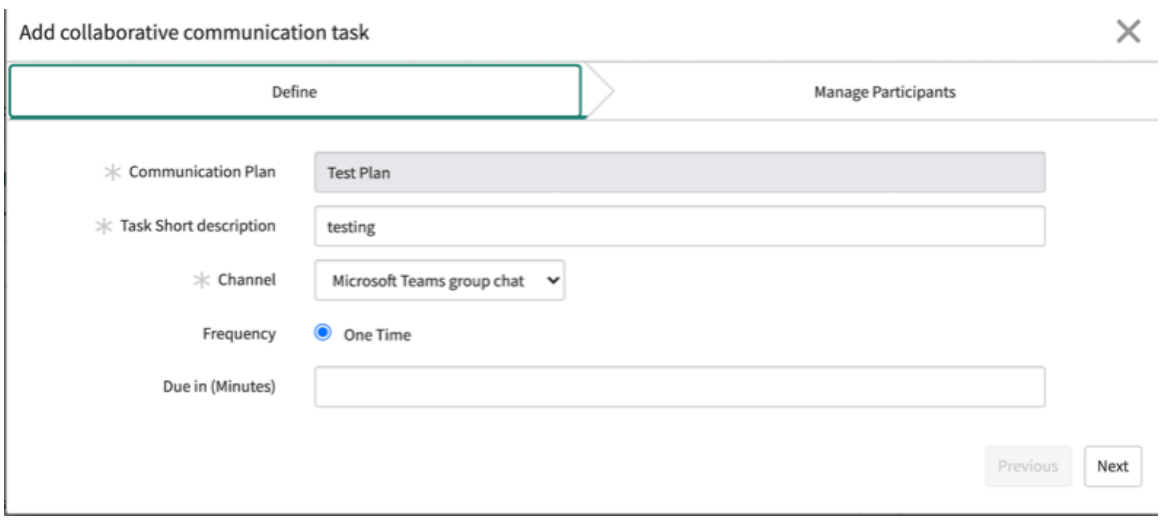
Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique em **Colaborar** guia.
5. Clique em **Adicionar** que aparece em **Tarefas de comunicação** seção.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de comunicação

Campo	Descrição
Plano de comunicação	Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação.
Canais	Selecione Bate-papo em grupo do Microsoft Teams.
Frequência	Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.
Vencimento em (Minutos)	Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida.



7. Clique em **Avançar**.
8. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver no plano de comunicação do incidente grave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Adicionar**.

   A tarefa aparece em **Colaborar** guia.

Inicie o bate-papo em grupo do Microsoft Teams no workbench DO MIM

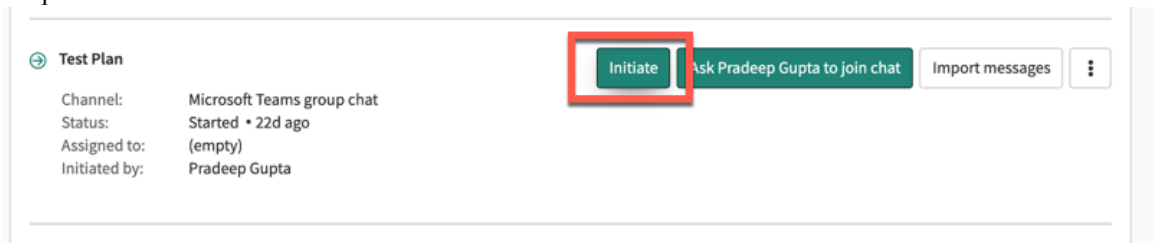
Você pode iniciar um Microsoft Teams Bate-papo em grupo do workbench MIM para trabalhar na resolução da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: major_incident_manager

Procedimento

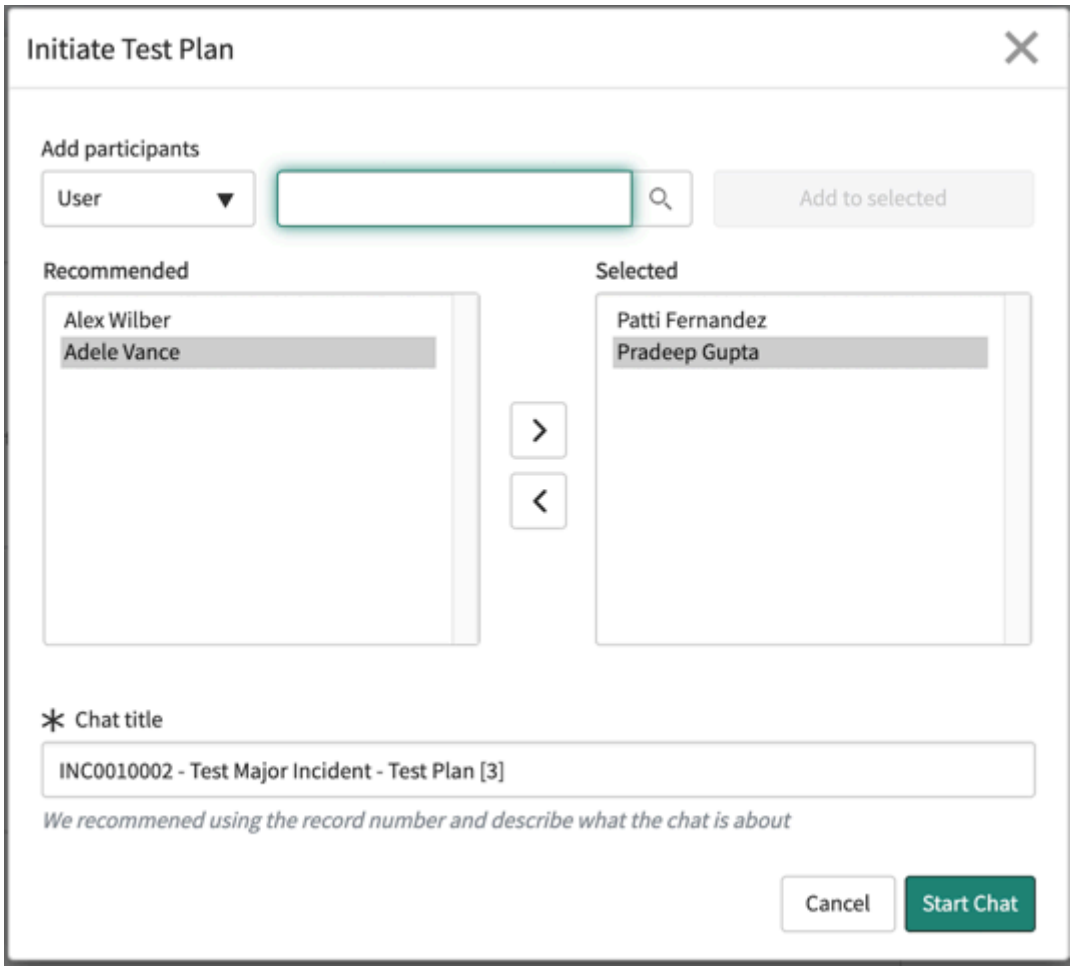
1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique em **Colaborar** guia.
5. Clique em **Iniciar** botão.



6. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo exibe **Recomendado** e. **Selecionado** participantes do bate-papo.

Por padrão, todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção Recomendado. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista Selecionado de participantes.

7. Clique em **Adicionar participantes** listar para:
   - **Usuários** : Insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.
   - **Grupo** : Insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.

     Se o plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários de Programação de plantão serão adicionados quando você selecionar um grupo. O plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado, ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.

   - **E-mail** : Insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.
8. Clique em **Adicionar ao selecionado**.
   . **Título do bate-papo** aparece somente se houver mais de dois participantes no bate-papo.
9. Clique em **Iniciar bate-papo**.

Resultado

. Microsoft Teams a aplicação abre a guia em que o agente pode conversar com todos os participantes selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar Microsoft Teams para Solicitação universal

Agentes e funcionários podem colaborar usando Microsoft Teams aplicação para resolver solicitações universais com eficácia. Os funcionários podem criar e modificar solicitações universais usando Microsoft Teams.

Ações do funcionário

Os funcionários podem criar e atualizar solicitações universais e rastrear solicitações universais existentes usando Microsoft Teams.

Crie uma Solicitação universal de Microsoft Teams

Crie uma solicitação universal com a ajuda do Virtual Agent. Você pode acessar Virtual Agent em Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Teams aplicação.
2. Abra o. **Virtual Agent** janela de bate-papo.
3. Insira sua consulta na janela de bate-papo.
   . Virtual Agent solicita que você selecione o tipo de ajuda de que precisa.
4. Selecione **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo do Teams)** .
5. Resuma seu problema.
6. Confirme se a solicitação contém informações confidenciais.

Resultado
Uma solicitação universal é criada para o problema.

Atualize ou cancele uma solicitação universal usando Microsoft Teams

Atualize ou cancele uma solicitação universal com a ajuda de Virtual Agent. Você pode acessar Virtual Agent em Microsoft Teams aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie o. Microsoft Teams aplicação.
2. Abra o. **ServiceNow para equipes** janela de bate-papo.
3. Inicie o. Microsoft Teams aplicação.
4. Abra o. **Virtual Agent** janela de bate-papo.
5. Insira sua consulta na janela de bate-papo.
   . Virtual Agent solicita que você selecione o tipo de ajuda necessária.
6. Selecione **Rastrear status da solicitação universal (modelo)** .
7. Selecione a solicitação universal que você deseja rastrear.
8. Selecione as respostas apropriadas para concluir sua solicitação.
   Para obter um exemplo de conversa do Virtual Agent, consulte Fluxos de conversa do Virtual Agent da Solicitação universal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações do agente

Trabalhe nas solicitações universais criadas pelos funcionários. Você pode conversar com funcionários e importar mensagens dos registros ou do Espaço do agente.

Gerencie mensagens de bate-papo a partir de um registro

Como agente, interaja com um solicitante em Microsoft Teams para problemas relacionados a solicitações universais atribuídas a você. Importe o bate-papo de volta para sua instância.

Iniciar bate-papo com um funcionário a partir de um registro

Como agente, inicie bate-papos com o solicitante ou um funcionário na lista de observação de uma solicitação universal usando Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

. **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** o botão estará disponível somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Pelo menos um dos usuários marcados na solicitação universal tem Integração de solicitação universal com Microsoft Teams habilitado.
- A solicitação universal não está associada a um tíquete primário.

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegar até **Solicitação universal** > **Tudo**.
2. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
3. Selecione **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** .
4. Selecione o funcionário com quem você deseja conversar.
   Você pode selecionar o solicitante ou qualquer outro funcionário adicionado à lista de observação. Você também pode selecionar vários funcionários.
5. Selecione **Iniciar bate-papo** .

Resultado

. Microsoft Teams a aplicação abre a guia na qual você pode conversar com o funcionário selecionado.

Importar mensagens de uma solicitação universal

Como agente, importe uma conversa com um solicitante do Microsoft Teams. Anexe a conversa no fluxo de atividades do registro para armazenar todas as mensagens importantes no ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importar mensagens ajuda você a exibir o histórico do tíquete. O solicitante pode ver todas as discussões sobre o tíquete em um só lugar. A importação ajuda a capturar as informações necessárias para a revisão pós-tíquete e os processos de melhoria contínua.

Procedimento

1. Navegar até **Solicitação universal** > **Tudo**.
2. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Links relacionados** , selecione **Importe mensagens do Microsoft Teams** .
   Você recebe um aviso para fazer login em Microsoft Teams se você não estiver conectado.
4. Clique em **Aceitar** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Importar mensagens do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Mostrar conversas	Opção para mostrar conversas. Estas são as opções: ○ **Iniciado a partir deste registro** : Lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro. ○ **Listar todas as conversas** : Lista todas as conversas do agente conectado.
Selecionar uma conversa	Conversa cujas mensagens são importadas para o registro.
Importar mensagens como	Opção para importar mensagens para o registro. Estas são as opções: ○ **Comentários adicionais** : As mensagens serão anexadas em Comentários adicionais. ○ **Anotações de trabalho** : As mensagens serão anexadas nas anotações de trabalho.

6. Selecione as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar.
7. Clique em **Importar mensagens**.

Gerencie mensagens de bate-papo do Espaço do agente

Como agente, interaja com um solicitante em Microsoft Teams em Espaço do agente para problemas relacionados a uma solicitação universal. Importe o bate-papo de volta para ServiceNow.

Iniciar bate-papo com um funcionário de Espaço do agente

Bate-papo com um funcionário de Espaço do agente por Microsoft Teams para que você possa colaborar e resolver solicitações universais.

Antes de Iniciar

. **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** o botão estará disponível somente se as seguintes condições forem atendidas:

- Pelo menos um dos usuários marcados na solicitação universal tem Integração de solicitação universal com Microsoft Teams habilitado.
- A solicitação universal não está associada a um tíquete primário.

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Tudo**.
3. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Inicie o bate-papo do Microsoft Teams** .
5. Selecione os participantes recomendados ou adicione o endereço de e-mail dos participantes externos. Você pode selecionar o solicitante ou qualquer outro funcionário adicionado à lista de observação. Você também pode selecionar vários funcionários.
6. Selecione **Iniciar bate-papo** .

Resultado

. Microsoft Teams a aplicação abre a guia na qual você pode conversar com o funcionário selecionado.

Importar mensagens de Espaço do agente

Como agente, importe uma conversa com um usuário do Microsoft Teams. Anexe a conversa no fluxo de atividades do registro no Espaço do agente. Armazene todas as mensagens importantes relacionadas a uma solicitação universal no ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, selecione **Solicitação universal** > **Tudo**.
3. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
4. Selecione **Importar mensagens** .
   Você recebe um aviso para fazer login em Microsoft Teams se você não estiver conectado.
5. Clique em **Aceitar** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Importar mensagens do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Mostrar conversas	Opção para mostrar conversas. Estas são as opções: ○ **Iniciado a partir deste registro** : Lista todas as tarefas de comunicação criadas para o registro. ○ **Listar todas as conversas** : Lista todas as conversas do agente conectado.
Selecionar uma conversa	Conversa cujas mensagens são importadas para o registro.
Importar mensagens como	Opção para importar mensagens para o registro. Estas são as opções: ○ **Comentários adicionais**: as mensagens serão anexadas em Comentários adicionais. ○ **Anotações de trabalho** : As mensagens serão anexadas em Anotações de trabalho.

7. Selecione as mensagens, os arquivos e as imagens que você deseja importar.
8. Clique em **Importar mensagens**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a integração do Microsoft Teams para o Agent Experience

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams.

Use o Conector do Notify para Microsoft Teams

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench da Gestão de incidentes graves (MIM) por meio do Notify Connector para Microsoft Teams.

Use o conector do Notify para Microsoft Teams com registros de tarefa

Conector do Notify para Microsoft Teams permite que você inicie chamadas em conferência a partir de registros de tarefa, como incidentes, problemas ou solicitações de mudança.

Iniciar e gerenciar uma chamada em conferência a partir de um registro de tarefa

Faça uma chamada em conferência a partir de um registro de tarefa, como um incidente, registro de problema ou solicitação de mudança em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até qualquer registro de tarefa, como um incidente, problema ou solicitação de mudança.
2. Clique em **Iniciar chamada em conferência** no link relacionado.
3. Na caixa de diálogo, selecione os participantes da conferência.

   Por padrão, todos os usuários da lista Contatos do usuário no registro da tarefa estão na seção Recomendados. O usuário que inicia a chamada em conferência é adicionado à lista de participantes Selecionados.
4. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar** .

   Uma notificação é enviada para todos os usuários do Microsoft Teams que uma chamada foi iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

   O host pode exibir os usuários que responderam à chamada no Microsoft Teams.
5. Execute uma das atividades a seguir.

Opção	Ação
Adicionar participantes	Clique em **Gerenciar Chamadas em conferência** link relacionado e selecione **Adicionar participantes** .
Encerre a chamada em conferência	Clique em **Gerenciar Chamadas em conferência** link relacionado e selecionando **Encerrar chamada em conferência**

Use o conector do Notify para Microsoft Teams Gestão de comunicações de incidentes

Use o Notify com um plano de comunicação de incidente para iniciar chamadas em conferência.

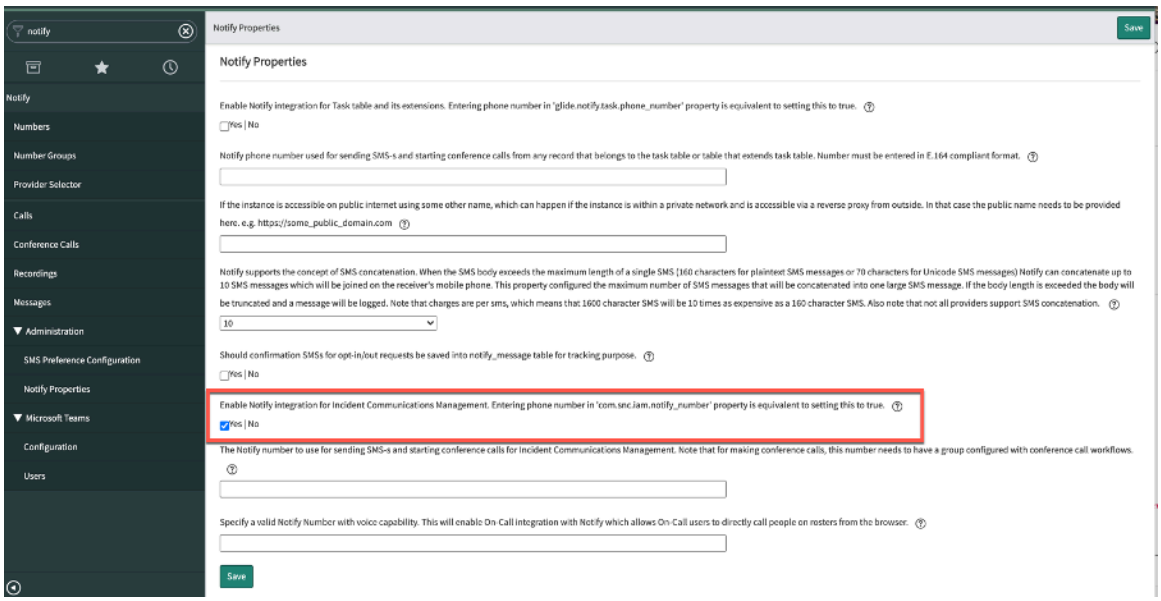
A propriedade **com.snc.iam.enable_notify** Deve ser habilitado em Propriedades do Notify para fazer chamadas do registro de incidente grave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Notificar** > **Administração** > **Propriedades do Notify**.
2. Marque a opção **Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes. Inserir o número de telefone na propriedade 'com.snc.iam.notify_number' é equivalente a definir isso como verdadeiro** (com.snc.iam.enable_notify).

   Clique com o botão direito do mouse em "Habilitar integração do Notify para Gestão de comunicações de incidentes. Inserir o número de telefone na propriedade "com.snc.iam.notify_number' é equivalente a definir isso como verdadeiro" e clique **Editar propriedade** para exibir os detalhes da propriedade.



3. Clique em **Salvar**.

Inicie uma chamada em conferência a partir de um plano de comunicação de incidente

Inicie uma chamada em conferência no Microsoft Teams de um plano de comunicação de incidente para que você possa discutir a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: Incident_communication_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de incidentes** > **Aberto**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique em **Iniciar chamada em conferência** no link relacionado.
4. Na caixa de diálogo, selecione os participantes da conferência.
5. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar chamada** .

Resultado

Uma notificação é enviada para todos os usuários selecionados em Microsoft Teams que uma chamada é iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione participantes a uma chamada em conferência do plano de comunicação de incidente

Adicione um participante a uma chamada em conferência em um registro de tarefa do plano de comunicação do incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de comunicações de incidentes** > **Tudo**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique em (mais de) participantes em **Participantes ativos** .
5. Na caixa de diálogo, selecione os participantes que você deseja adicionar à chamada em conferência.
6. Clique em **Adicionar participantes** .

Resultado
Uma notificação é enviada para todos os usuários selecionados em Microsoft Teams que uma chamada é iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

Silenciar um participante em uma chamada em conferência

Silencie um participante em uma chamada em conferência para evitar interrupções desnecessárias em segundo plano.

Antes de Iniciar
Este procedimento pressupõe que há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de comunicações de incidentes** > **Tudo**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique em **Mudo** ao lado do nome do participante que você deseja silenciar.

Encerrar uma chamada em conferência feita por meio de um registro de incidente

Como um host ou um usuário com a função de gerente de comunicação de incidente, você pode encerrar a chamada em conferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: ia_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de comunicações de incidentes** > **Tudo**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique na guia **Conferências**
4. Clique em **Encerrar chamada em conferência** .

Resultado

Quando você encerra uma chamada, somente o host (bot) sai da chamada. Os outros participantes ainda permanecem na chamada até se desconectarem manualmente. Depois que o host (bot) sai da chamada, os detalhes da chamada não são mais registrados em log.

Use o conector do Notify para Microsoft Teams com um incidente grave

Inicie uma chamada em conferência no workbench de incidente grave convidando um ou mais usuários para ingressar em uma chamada. A conferência não começa até que pelo menos dois participantes ingressem.

Administradores, gerentes de incidentes graves ou gerentes de comunicações do Notify podem gerenciar chamadas em conferência.

Os registros de chamadas em conferência são armazenados na tabela Chamadas em conferência do Notify [notify_conference_call]. Os registros de participantes da chamada em conferência são armazenados na tabela Participantes da chamada em conferência do Notify [notify_participant].

Como iniciar uma chamada em conferência

Como participante de um tíquete de incidente grave, você pode criar uma chamada em conferência a partir do registro.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique na guia **Colaborar.**
5. Selecione os participantes da conferência.
6. Depois de finalizar a lista de participantes, clique em **Iniciar chamada** .

Resultado

Uma notificação é enviada para todos os usuários do Microsoft Teams que uma chamada é iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

Como ingressar em uma chamada em conferência

Depois que uma chamada em conferência é iniciada, como um usuário conectado com a função de gerente de incidentes graves, você pode ingressar na chamada em conferência.

Antes de Iniciar

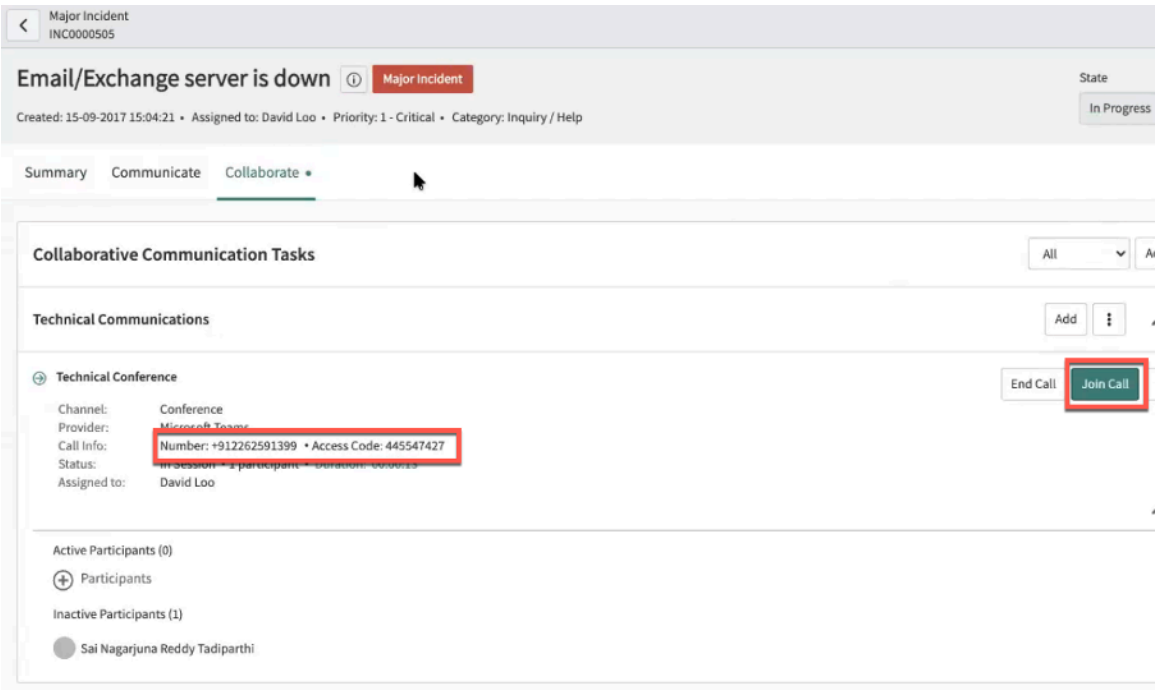
Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Siga um destes procedimentos.
   - Ingressar por número de telefone: Disque o número da ponte de conferência junto com o código de acesso mostrado no workbench do seu celular.
   - Ingressar na chamada: Clique em **Ingressar na chamada** para ingressar na chamada em conferência em andamento.



Como adicionar participantes a uma chamada em conferência

Adicione um participante a uma chamada em conferência para participar da discussão e resolver o incidente grave.

Antes de Iniciar

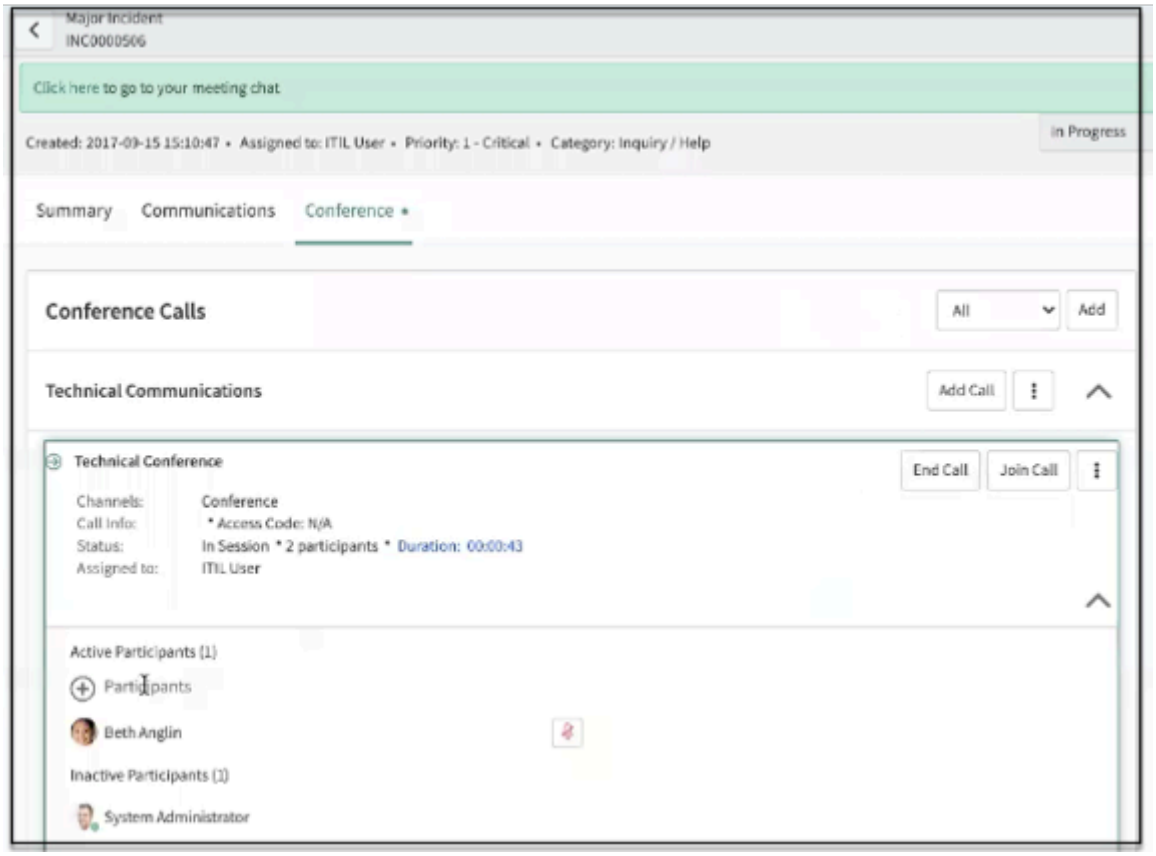
Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Clique em (mais de) participantes em **Participantes ativos** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes da conferência.
6. Clique em **Adicionar participantes** .

Resultado

Uma notificação é enviada para todos os usuários do Microsoft Teams que uma chamada é iniciada. Cada usuário pode aceitar a chamada para ingressar na chamada em conferência.

Como host, você pode exibir os usuários que responderam à chamada.

Silenciar participantes de uma chamada em conferência de incidente grave

Silencie um participante da chamada em conferência para evitar interrupções desnecessárias em segundo plano.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar este procedimento, verifique se há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: Notify_admin, major_incident_manager ou communications_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Clique em **Mudo** ao lado do nome do participante que você deseja silenciar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Encerrar uma chamada em conferência de um incidente grave

Como host ou participante com a função de gerente de incidentes graves, você pode encerrar a chamada em conferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: Notify_admin, major_incident_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique na guia **Colaborar.**
4. Clique em **Encerrar chamada** .

Resultado
Ao encerrar uma chamada de ServiceNow, somente o host (bot) sai da chamada. Os outros participantes ainda permanecem na chamada até se desconectarem manualmente. Os detalhes da chamada não são mais registrados em log depois que o host (bot) sai da chamada.

Gerencie chamadas no Microsoft Teams

Gerencie chamadas em conferência no Microsoft Teams silenciando ou desativando o mudo dos participantes ou encerrando a chamada.

Silenciar participantes de Microsoft Teams

Como gerente ou host de chamada em conferência, você pode silenciar os participantes da conferência para evitar distrações.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que haja uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Função necessária: Notify_admin, major_incident_manager, communications_manager, itil_admin

Procedimento

1. Abra a chamada em conferência ativa no Microsoft Teams.
2. Clique no ícone Participantes () na barra de ferramentas.
3. Silencie um participante individual ou silencie todos os participantes.

Opção	Ação
Silenciar um participante individual	**a.** Selecione o nome do participante. **b.** Clique em **Mudo** .
Ativar mudo de todos os participantes	Clique em **Mudo tudo** botão que aparece na parte superior da lista de participantes.

Encerrar uma chamada de Microsoft Teams

Como o host ou um usuário com a função de gerente, você pode encerrar uma chamada em conferência após o término da discussão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Notify_admin, major_incident_manager, communications_manager ou itil_admin

Procedimento

1. Abra a chamada em conferência ativa no Microsoft Teams.
2. Clique no ícone Mais opções (...) na barra de ferramentas.
3. Clique em **Iniciar reunião**.
4. Clique em **Confirmar** na caixa de diálogo.

Resultado
Todos os usuários são encerrados da chamada em conferência.

Use Extensões de reunião do Microsoft Teams

Permita que os agentes trabalhem e gerenciem os incidentes graves do workbench de Gestão de incidentes graves (MIM) por meio de Microsoft Teams Extensões de reunião.

Gerencie chamadas usando extensões de reunião

Use Extensões de reunião para iniciar chamadas em conferência para discutir sobre a resolução de um registro de incidente grave.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, itil_admin ou administrador

Procedimento

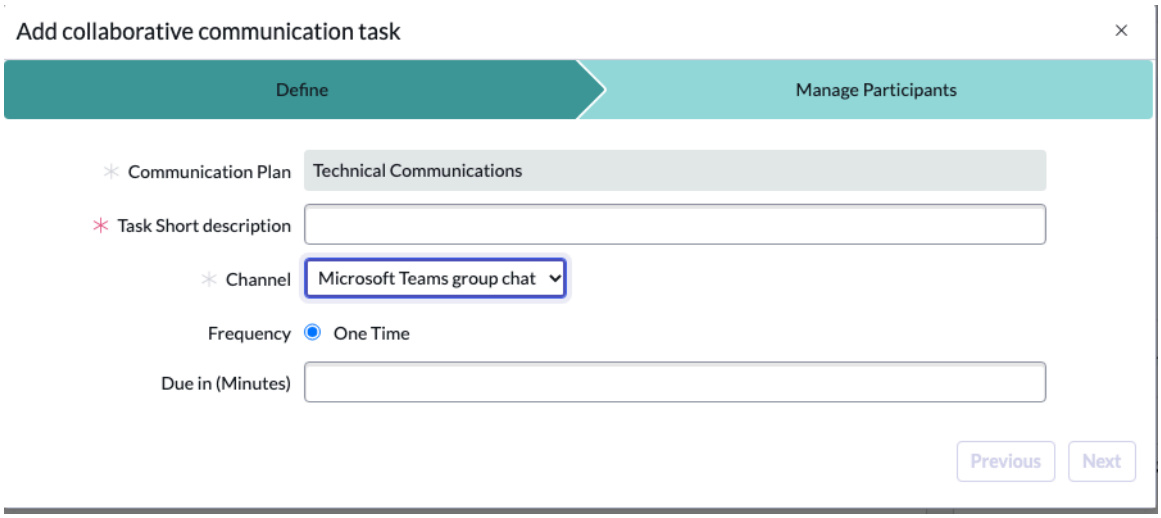
1. Navegar até **Tudo** > **incidente** > **Incidentes graves** > **Aberto**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Clique em **Exibir Workbench**.
4. Clique em **Colaborar** guia.
5. Clique em **Adicionar** que aparece em **Tarefas de comunicação** seção.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de comunicação

Campo	Descrição
Plano de comunicação	Lista para selecionar um novo plano de comunicação ou para selecionar um plano existente e adicionar tarefas de comunicação ao plano.
Descrição resumida da tarefa	Descrição resumida do que se trata a tarefa de comunicação.
Canais	Selecione Bate-papo em grupo do Microsoft Teams.
Frequência	Frequência na qual uma tarefa específica deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.
Vencimento em (Minutos)	Intervalo de tempo em que a tarefa deve ser executada após o início da tarefa. Para tarefas recorrentes, também indica o intervalo de tempo após o qual a tarefa deve ser repetida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

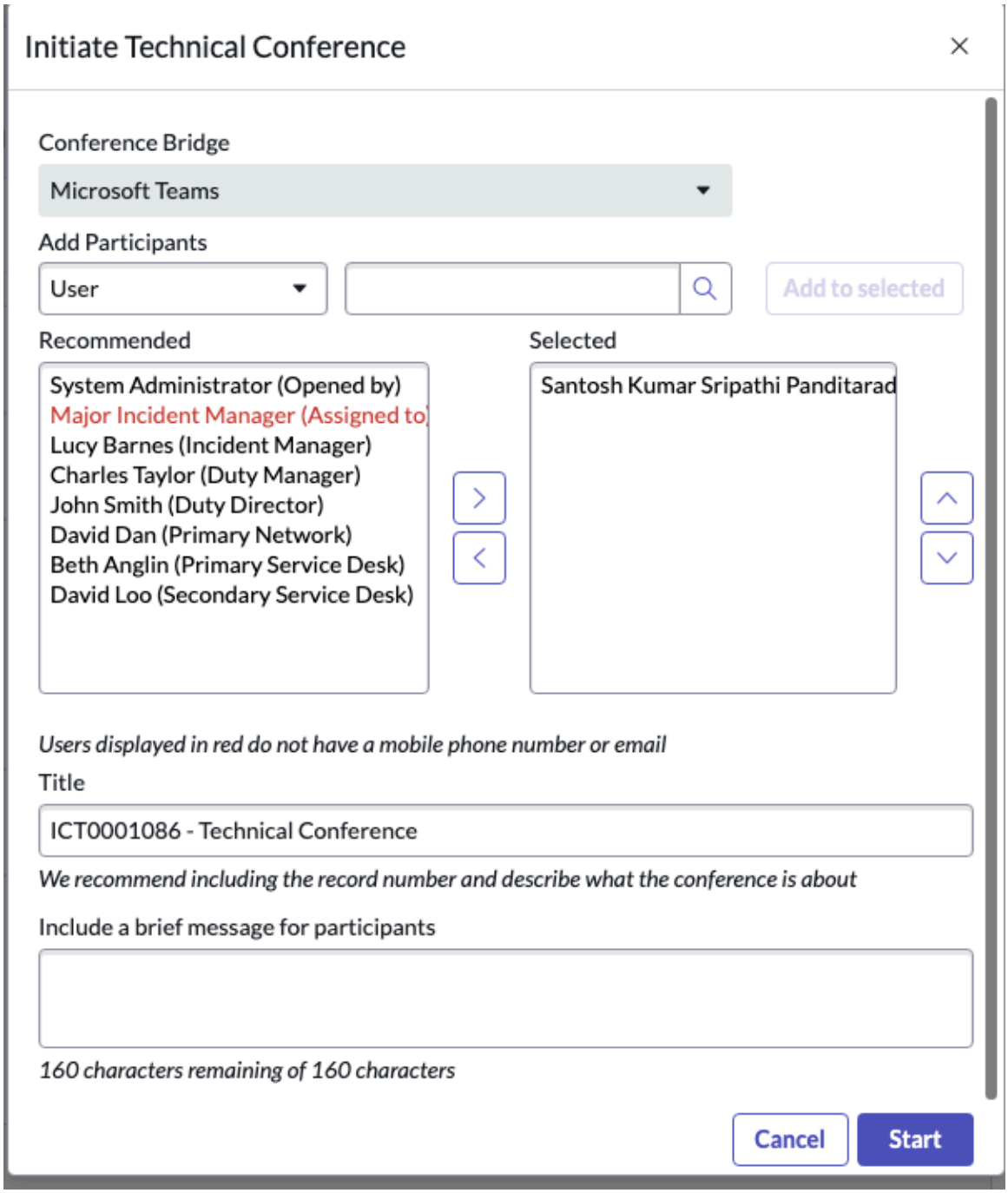


7. Clique em **Avançar**.
8. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver no plano de comunicação do incidente grave.
9. Clique em **Adicionar**.

   A tarefa aparece em **Colaborar** guia.
10. Clique em **Iniciar** botão.
11. Na caixa de diálogo exibida, selecione os participantes do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo exibe **Recomendado** e. **Selecionado** participantes do bate-papo.

Por padrão, todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção Recomendado. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista Selecionado de participantes.

12. Clique em **Adicionar participantes** listar para:

- **Usuários** : Insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo.
- **Grupo** : Insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo.

  Se o plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários de Programação de plantão serão adicionados quando você selecionar um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

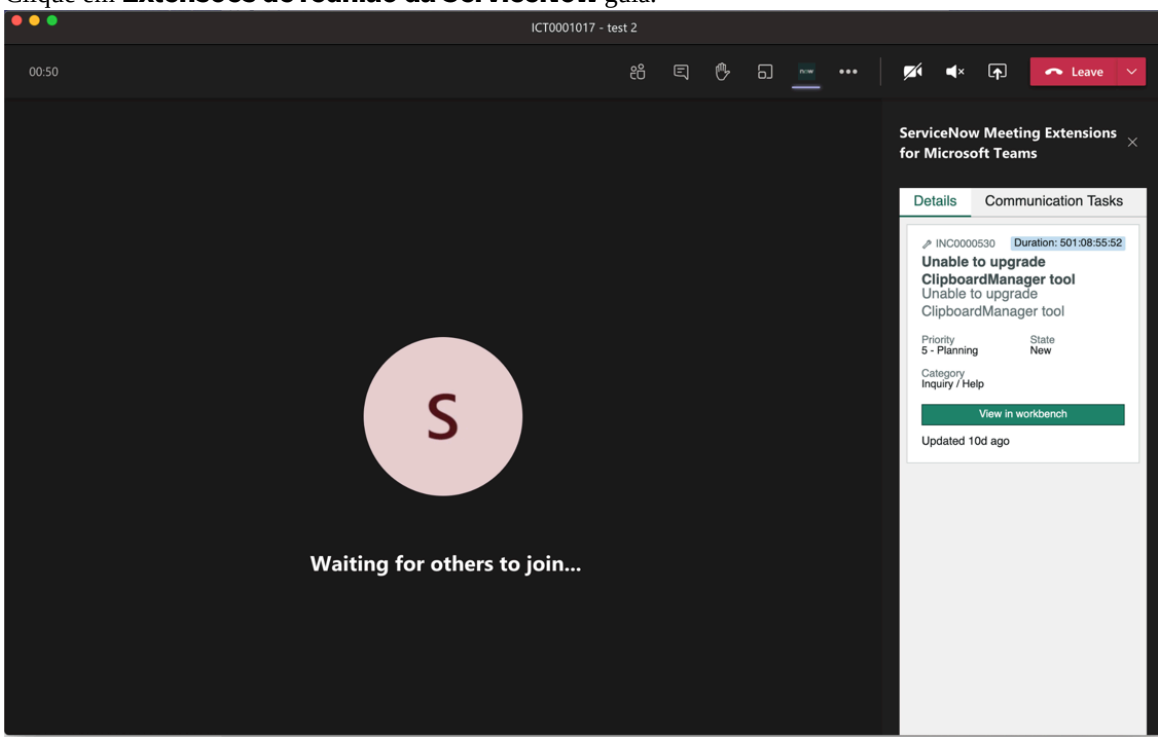
grupo. O plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado, ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado.

- **E-mail** : Insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo.

13. Clique em **Adicionar ao selecionado**.
. **Título do bate-papo** aparece somente se houver mais de dois participantes no bate-papo.
14. Clique em **Iniciar**.

    O aplicativo Microsoft Teams abre a guia em que o agente pode conversar com todos os participantes selecionados.

15. Clique em para alternar entre mostrar e ocultar conversa.
16. Clique em **Extensões de reunião da ServiceNow** guia.

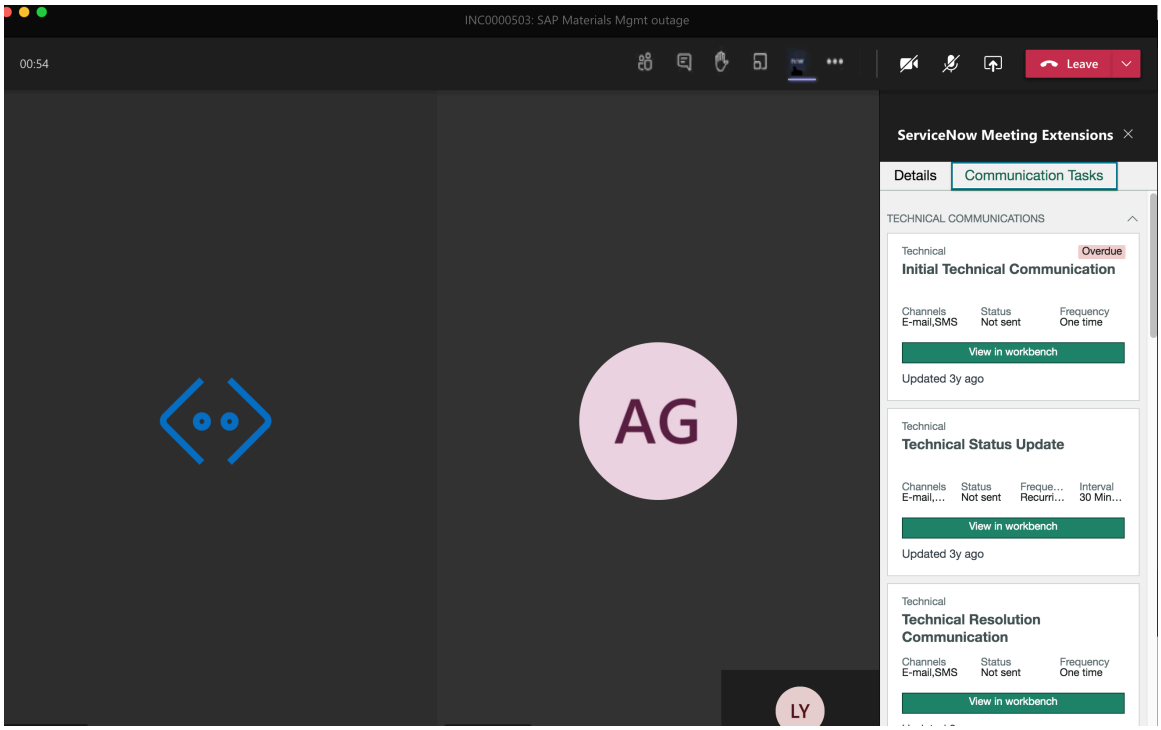


- **Detalhes** Guia: Exibe os detalhes do incidente grave. Clique em **Exibir no workbench** Para abrir o incidente grave na ServiceNow.
- **Tarefas de comunicação** Guia: Exibe as tarefas de comunicação deste incidente grave.

17. Clique em **Tarefas de comunicação** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

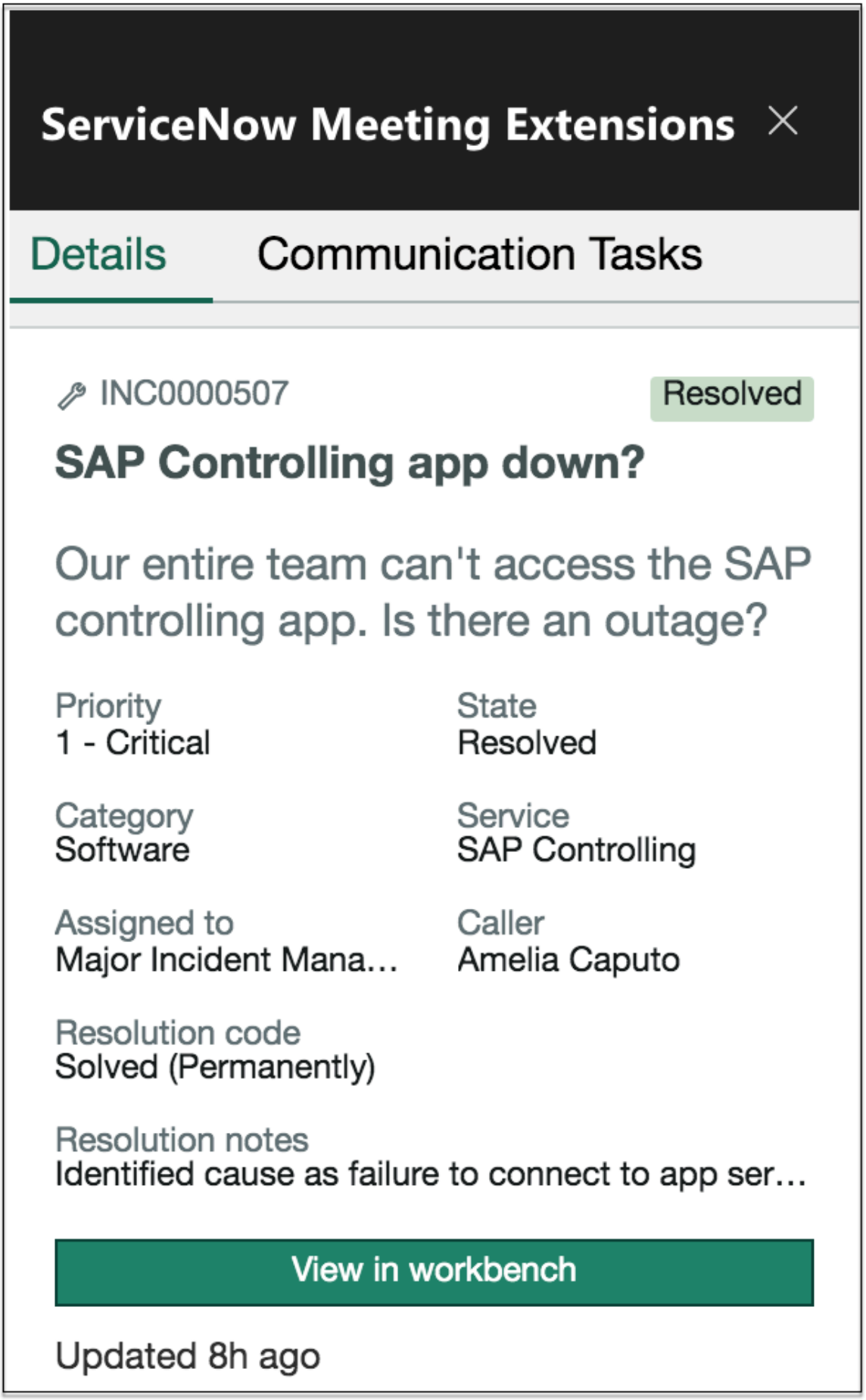


- As informações em **Detalhes** e **Tarefas de comunicação** A guia é atualizada automaticamente durante a reunião sempre que o incidente grave é atualizado na ServiceNow.
- A cor do temporizador no Microsoft Teams muda quando o tempo restante ultrapassa 75% do tempo estipulado.

18. Para mover o incidente grave para o estado Resolvido, abra o incidente grave no workbench de incidente grave e clique em **Resolver** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado é atualizado na reunião do Microsoft Teams.

ServiceNow para Microsoft Teams referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre ServiceNow para Microsoft Teams integração de aplicações.

Propriedades instaladas com Microsoft Integrations Core

As propriedades a seguir são instaladas com Microsoft Plug-in Integrations Core.

Nota: As propriedades a seguir estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades para Microsoft Integrations Core

Propriedade	Descrição
sn_now_teams.st_activity_oauth_profile	Sys_id do perfil OAuth usado para configuração de locatário único. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice	Quando o link se estende Microsoft Teams, Forneça uma opção para abrir URLs do portal configurado na guia Equipes no aplicativo ou em um navegador. As opções são exibidas quando um usuário seleciona **Exibir** ação no cartão. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_now_teams.actionable_notification_approve_or_reject_reason_mandatory	Use esta propriedade para definir a anotação de aprovação ou o motivo da rejeição como obrigatório para notificações acionáveis enviadas Microsoft Teams. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_now_teams.portal.sufixo	Use esta propriedade para definir o portal a ser incorporado Microsoft Teams quando um usuário acessa **Seu Hub** ou **Central do**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Microsoft Integrations Core

Propriedade	Descrição
	funcionário . Insira o sufixo URL do portal que você deseja usar. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum

Propriedades instaladas com IT Service Management para Microsoft 365

As propriedades a seguir são instaladas com IT Service Management para Microsoft 365 plug-in.

Nota: As propriedades a seguir estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades para IT Service Management para Microsoft 365

Propriedade	Descrição
sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification	Use esta propriedade para habilitar as notificações de comentário enviadas pelo Virtual Agent sys_notification. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_now_teams.enable_va_approval_notification	Use esta propriedade para habilitar as notificações de aprovação enviadas pelo Virtual Agent sys_notification. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro

Propriedades instaladas com Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

As propriedades a seguir são instaladas com Prestação de serviços de RH para Microsoft 365 plug-in.

Nota: As propriedades a seguir estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades para Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

Propriedade	Descrição
sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification	Use esta propriedade para habilitar as notificações de • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions	Lista de tabelas de casos de RH para as quais **Inicia** Ética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Prestação de serviços de RH para Microsoft 365

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_hr_core_case,sn_hr_core_case_Benefi
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields	Lista de campos da tabela Tarefa de RH que são exib • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Assigned_to
sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr	Lista de tabelas de casos de RH para as quais as noti • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sn_hr_core_case,sn_hr_core_case_Benefi
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields	Lista de campos da tabela de casos de RH que são ex • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Opened_for,subject,person

Tradução automática

ServiceNow para Microsoft Teams Permissões da API de integração para bate-papo baseado em solicitação e SSO

As permissões de API solicitadas pelo ServiceNow® integração com Microsoft Teams Para bate-papo baseado em solicitação e SSO.

Permissões de API para bate-papo baseado em solicitação e SSO

App	Permissão de API	Descrição
Bate-papo baseado em solicitação	Offline_access (delegado) (aplicação)	ServiceNow® armazena um token de acesso para cada usuário, o que permite que eles autentiquem novamente com ServiceNow. em Microsoft Teams sem precisar passar por um prompt de login. O acesso off-line nos permite atualizar automaticamente o token de acesso.
	ReadWrite (delegado)	A parte Ler da permissão Bate-papo.readWrite nos permite importar bate-papos baseados em solicitação de Microsoft Teams. A parte Write da permissão Chat.readWrite é usada na tela "Iniciar bate-papo", em que uma mensagem de abertura é fornecida em nome do agente.
	User.Read (delegado)	Esta permissão é adicionada automaticamente sempre que um app é criado para ler as informações básicas do usuário, como nome, e-mail-id.
	ReadBasic.All (delegado)	Esta permissão é necessária para obter os nomes e. Microsoft Azure IDs dos usuários. ServiceNow Armazena o ID do Azure para criar bate-papos em nome dos usuários e importar bate-papos em nome deles.
	Read.All (delegado)	Esta permissão é usada ao importar bate-papos baseados em solicitação de Microsoft Teams. Ele permite que anexos sejam importados, como parte do Microsoft Teams bate-papo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões de API para bate-papo baseado em solicitação e SSO

App	Permissão de API	Descrição
	ChatMember.readWrite (delegado)	Quando uma solicitação com um bate-papo do Teams é definida como inativa, os participantes são removidos automaticamente do bate-papo correspondente. Esta permissão é necessária para remover os participantes do bate-papo.
	Bate-papo.create (delegado)	Permissão usada na criação de reautenticaçãobate-papos baseados em perguntas.
	ReadBasic (delegado)	Esta permissão é usada ao importar bate-papos baseados em solicitação. Ele nos permite exibir qual participante enviou cada mensagem no bate-papo.
	Presence.Read.All (delegado)	Esta permissão é usada ao iniciar um Microsoft Teams bate-papo para se informar sobre a presença de cada usuário que será adicionado ao bate-papo. Isso permite que os usuários saibam o status em tempo real dos participantes do bate-papo antes de adicioná-los ao bate-papo em grupo.
	User.Read.All (aplicação)	Esta permissão é usada no recurso Acesso de convidado, em que um membro convidado também pode iniciar um bate-papo. A Microsoft não permite que um Token de convidado (com permissão delegada) acesse o endpoint da API '/users'. Portanto, a permissão da aplicação é necessária para obter detalhes de Microsoft Azure Mapeie o UPN com ServiceNow usuários.
SSO da guia	User.Read (delegado)	Esta permissão permite que o usuário se autentique em um ServiceNow Portal incorporado em Microsoft Teams.
	Offline_access (delegado)	Esta permissão é necessária para o uso da guia SSO para habilitar a autenticação do usuário com um Microsoft Teams guia.
	openid (delegado)	Esta permissão é necessária para acessar os tokens de ID.
	e-mail (delegado)	Esta permissão é necessária para adicionar o endereço de e-mail primário do usuário ao token de ID.
	TeamsActivity.Send (delegado)	Esta permissão é necessária para enviar uma atividade de trabalho em equipe para o usuário.
	perfil (delegado)	Esta permissão é necessária para fornecer os detalhes básicos do usuário.

Tradução automática

ServiceNow para Microsoft Teams Permissões da API de integração para o Conector do Notify e Extensões de reunião

As permissões de API solicitadas pelo ServiceNow® integração com Microsoft Teams Para Conector do Notify e Extensões de reunião.

Permissões de API para Conector do Notify e Extensões de reunião

App	Permissão de API	Descrição
Conector do Notify para Microsoft Teams	Users.Read.All (aplicação)	Permite que o app obtenha os detalhes dos usuários, como o ID do Azure, que é necessário para iniciar a reunião.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões de API para Conector do Notify e Extensões de reunião

App	Permissão de API	Descrição
	OnlineMeetings.readWrite.all (aplicação)	Permissão necessária para iniciar uma reunião on-line.
	InitiateGroupCall.All (aplicação)	Permissão necessária para convidar vários participantes para uma chamada em nome de um bot.
	AssociGroupCall.All (aplicação)	A permissão permite que o bot ingresse na reunião como participante. Para ler os detalhes da chamada, o bot deve primeiro ser um participante da reunião.
	ChamsGroupCallAsGuest.All (aplicação)	Permite que o app ingresse anonimamente em chamadas em grupo e reuniões agendadas em sua organização, sem um usuário conectado. O aplicativo ingressará como convidado para reuniões em seu locatário.
Extensões de reunião	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (aplicação)	Permissão necessária para adicionar nosso app a uma reunião on-line, como parte da Extensibilidade da reunião.
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (aplicação)	A permissão permite que o app abra uma guia com detalhes do incidente em uma reunião como parte da Extensibilidade da reunião.

ServiceNow para Zoom

. ServiceNow® integrações com Zoom ajuda você a criar uma experiência melhor e mais conectada para os usuários. Os funcionários obtêm autoatendimento contínuo sem precisar sair do Zoom e os agentes podem resolver casos mais rapidamente usando Zoom ferramentas de bate-papo, vídeo e telefonia.

Principais recursos

ServiceNow para Zoom inclui as seguintes integrações para vários casos de uso.

ServiceNow para Zoom integrações

Objetivo	Requisitos	Capacidades
Usar ServiceNow Virtual Agent com Zoom Bate-papo da equipe	• IT Service Management Pro e superior • Prestação de serviços de RH Pro e superior Para implementar ServiceNow Virtual Agent com Zoom, consulte Usando o aplicativo Now Virtual Agent .	• Habilitando ServiceNow Virtual Agent ativado Zoom fornece acesso a todos Virtual Agent recursos diretamente por Zoom Bate-papo da equipe. • Suporte Virtual Agent Recursos como controles de designer para criar conversas, enviar notificações e fornecer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow para Zoom integrações

Objetivo	Requisitos	Capacidades
		resultados da Pesquisa com IA. • Permite que os funcionários exibam e ajam em notificações acionáveis.
Aprimore a experiência do funcionário integrando Central do funcionário com Zoom aplicação	Disponível para todos os clientes que usam o. Central do funcionário. Para acessar a Central do funcionário na aplicação Zoom, consulte Central do funcionário para Zoom.	Incorporação Central do funcionário em Zoom permite que os funcionários acessem o portal sem sair do Zoom cliente.
Melhore a produtividade do agente integrando ServiceNow com Zoom Bate-papo da equipe	Pré-integrado com IT Service Management. Também pode ser integrado com Prestação de serviços de RH E outras aplicações de Gestão de serviços empresariais. Serviços de colaboração. Para obter informações sobre Serviços de colaboração, consulte Serviços de colaboração .	• Permite que os agentes iniciem um Zoom converse com um funcionário de um tíquete e importe a transcrição do bate-papo de volta para o tíquete como um comentário. • Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom bate-papos de um registro de tarefa.
Permita que os agentes colaborem em tíquetes com Zoom Reuniões	Notify Para implementar Notify conector para Zoom, consulte Notify Zoom Connector .	Expandindo Notify. Notify Zoom O conector permite que os agentes gerenciem e iniciem um Zoom reunião diretamente de um tíquete.
Crie integrações personalizadas	Para obter informações sobre como criar integrações personalizadas, consulte Spoke do Zoom .	Crie integrações personalizadas usando Zoom spoke.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre como os agentes e funcionários usam os serviços de colaboração do Zoom.	Configurar  Planeje e configure sua implementação.	Integrar  Estenda os recursos do Zoom integrando-os a outros aplicativos.
Uso  Iniciar e importar mensagens de bate-papo do Zoom.	Referência  Obtenha detalhes sobre componentes como APIs do Zoom.	

Explorando Serviços de colaboração para Zoom

Serviços de colaboração para Zoom fornece aos funcionários autoatendimento contínuo sem sair do Zoom e permite que os agentes resolvam seus registros de tarefa mais rapidamente.

Serviços de colaboração para Zoom pré-integrado com IT Service Management. Ele também pode ser integrado ao Prestação de serviços de RH E outras aplicações de Gestão de serviços empresariais.

Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe

Serviços de colaboração para Zoom o oferece os seguintes recursos:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um Zoom Bate-papo da equipe com um funcionário de um registro de tarefa.
- Permite que os agentes importem o. Zoom Transcrição do bate-papo da equipe de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom Bate-papo da equipe a partir de um registro de tarefa.

Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe

Serviços de colaboração para Zoom Ajuda os funcionários a interagir com os agentes e resolver seus problemas relacionados a TI de dentro#do Zoom aplicação.

Serviços de colaboração para Zoom o oferece os seguintes recursos:

- Permite que agentes e funcionários colaborem para resolver um tíquete.
- Permite que os agentes iniciem um Zoom Bate-papo da equipe com um funcionário de um registro de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permite que os agentes importem o. Zoom Transcrição do bate-papo da equipe de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Permite que funcionários com permissões específicas exibam Zoom Bate-papo da equipe a partir de um registro de tarefa.

Configuração do Serviços de colaboração para Zoom

Configure seu ServiceNow instância a ser integrada#ao Zoom aplicação.

Para conectar seu ServiceNow instância para seu Zoom e para autorizar, você deve ter Zoom função de administrador junto com ServiceNow função de administrador.

Configurar Zoom spoke

Integre seu Zoom conta com seu ServiceNow® instância. Crie uma aplicação OAuth personalizada em Zoom e autenticam solicitações de ServiceNow.

Para obter informações completas sobre como configurar um Zoom spoke, consulte Spoke do Zoom .

Habilitar Zoom integração de bate-papo

Habilite o. Zoom Recurso Bate-papo da equipe no seu ServiceNow® definindo as propriedades do sistema relacionadas.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado a versão mais recente do Zoom spoke (Zoom spoke v 4.0.3 ou uma versão superior) e Serviços de colaboração plug-in (sn_tcm_collab_hook) (Serviços de colaboração v 3.7.0 ou uma versão superior).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. No campo Pesquisa de nome da tabela Propriedades do sistema [sys_properties], insira `sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration` .
3. Selecione a propriedade do sistema **sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration** .
4. No campo Valor, insira **verdadeiro** .

> **Nota:**
>
> A entrada do campo Valor é falsa por padrão.

5. Defina o valor Ler funções como **administrador** .
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

. Zoom Recurso Bate-papo da equipe no ServiceNow a instância está habilitada.

Instalar fix-script para Serviços de colaboração para Zoom

Instale o. *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`*em ServiceNow instância a ser exibida **Iniciar bate-papo do Zoom** decorador/ícone de campo no tíquete para iniciar um bate-papo com o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Visite a loja de aplicativos Serviços de colaboração e baixe o conjunto de atualizações *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml*.

Procedimento

1. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados** > **Links relacionados** > **Importar Conjunto de Atualizações do XML**.
2. No formulário Importar XML, faça o seguinte.
   a. Selecione **Procurar** .
   b. Selecione *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml*Arquivo XML.
   c. Selecione **Upload** Para carregar o arquivo XML.
3. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados**.
4. Selecione **Script de correção para adicionar o campo Iniciar bate-papo do Zoom** .
5. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.
6. Clique em **"Confirmar Update Set"**.

   O script Corrigir para adicionar o decorador de campo Iniciar bate-papo do Zoom estará no estado Confirmado.
7. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
8. Em **Nome** campo de pesquisa, insira Script de correção para adicionar o campo Iniciar bate-papo do Zoom .
9. Clique em **Script de correção para adicionar o campo Iniciar bate-papo do Zoom** script de correção.
10. Selecione **Executar script de correção** .

. o ícone é exibido como um decorador de campo em um registro.

Integração e uso de ServiceNow® com Zoom

Serviços de colaboração para Zoom Bate-papo da equipe permite que os agentes iniciem o bate-papo com os funcionários e importem o bate-papo, e permite que os funcionários exibam e recebam serviço de bate-papo de dentro#do Zoom aplicação.

Serviços de colaboração para Zoom O Bate-papo da equipe oferece as seguintes funcionalidades:

- Os agentes podem iniciar um Zoom bate-papo com um funcionário de um registro de tarefa.
- Os agentes podem importar o. Zoom transcrição do bate-papo de volta para o registro da tarefa como um comentário.
- Os funcionários podem exibir e receber o serviço de resolução de registro de tarefa em Zoom aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprimore a experiência do funcionário integrando ServiceNow® com Zoom

ServiceNow integração com Zoom Ajuda os funcionários a interagir com os agentes e resolver seus problemas relacionados a TI usando Zoom.

Iniciando e importando um Zoom Bate-papo da equipe

Iniciar um Zoom Conversa do bate-papo da equipe com o solicitante para resolver o tíquete e importar o bate-papo como comentários do registro da tarefa.

Inicie um Zoom Bate-papo da equipe

Inicie um Zoom Bate-papo da equipe com um funcionário por meio de um tíquete aberto para resolver um incidente, item de solicitação e solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Você deve ter a função de gravação para usar o##recurso Iniciar bate-papo do Zoom para tarefas de incidente, solicitação e solicitação de mudança. Esta função está disponível quando você ativa o. IT Service Management plug-ins de função ou para todas as instâncias por padrão.

Função de configuração relacionada e de registro

Registro	Função	Plug-in
incidente	sn_incident_write	Plug-in ITSM Roles - Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Solicitação de Mudança	sn_change_write	ITSM Roles - plug-in Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management)
Solicitação	sn_request_write	ITSM Roles - plug-in Gestão de solicitações (com.snc.itsm.roles.request_management)

Certifique-se de ter instalado o script de correção para habilitar a exibição do ícone de bate-papo do Zoom associado ao campo Solicitante. Para obter mais informações, consulte Instalar fix-script para Serviços de colaboração para Zoom.

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa em aberto (incidente, solicitação de mudança ou item de solicitação) em seu ServiceNow instância.
2. Para iniciar o bate-papo, selecione **Iniciar bate-papo do Zoom** Ou o ícone Iniciar bate-papo do Zoom Associado ao campo Solicitante.
3. No Início Zoom caixa de diálogo bate-papo, selecione os participantes.

   Por padrão, todos os usuários do grupo atribuído ao tíquete estão na seção Recomendado da caixa de diálogo. O usuário que inicia o bate-papo é adicionado à lista Selecionado de participantes.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar Zoom campos de formulário de bate-papo

Campo	Descrição
Adicionar Participantes	Opção para adicionar os usuários e partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. ○ **Usuário** : Insira o nome do usuário a ser incluído no bate-papo. ○ **Grupo** : Insira o grupo de usuários a ser incluído no bate-papo. Se o plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) estiver ativado, os usuários de Programação de plantão serão adicionados quando você selecionar um grupo. Quando o plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) não está ativado, ele adiciona todos os usuários do grupo selecionado. ○ **E-mail** : Insira um e-mail válido do participante a ser incluído no bate-papo. Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, selecione **Adicionar ao selecionado** .
Título do bate-papo	O título do bate-papo que será exibido no Zoom aplicação. O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida.
Criar uma mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar uma interação.

5. Selecione **Iniciar bate-papo** .

   Quando a validação do usuário é concluída e um Zoom O canal é criado para a instância atual do tíquete, você será direcionado para o canal de bate-papo no Zoom aplicação.

   Zoom O bate-papo da equipe exibe o título do bate-papo e a mensagem de abertura fornecida pelo agente.

6. Interaja com o solicitante do tíquete em Zoom Bate-papo da equipe.

   Você pode enviar arquivos compatíveis com a aplicação Zoom.

   Em ServiceNow, o sistema captura anotações de trabalho sobre os detalhes do bate-papo.

   . Zoom O registro de interação de bate-papo será criado automaticamente se o solicitante for um participante da conversa de bate-papo. O solicitante pode acessar os detalhes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do bate-papo no **Atividades** seção. Para obter informações sobre o mapeamento de um solicitante de tíquete, consulte Criar mapeamento de solicitante.

a. Na seção Atividades do registro, encontre o comentário que contém um link para acessar a interação de bate-papo.

b. Selecione o link.

A transcrição do bate-papo é armazenada na##seção Atividades.

Atividades de bate-papo

Campo	Descrição
Usuários	Usuários associados ao bate-papo.
Documento	Número do registro de origem.
Iniciado por	Agente que iniciou a interação de bate-papo.
Tópico	Título do bate-papo.
Atividades	Transcrição do bate-papo.

7. Retome o bate-papo com o mesmo usuário ou com o mesmo usuário mais usuários adicionais no Início Zoom formulário de bate-papo.

- Para continuar o bate-papo do registro com o mesmo usuário, selecione **Continuar bate-papo** .
- Para iniciar um novo bate-papo que inclua usuários adicionais, adicione os usuários e forneça um título para o bate-papo no **Título do bate-papo** e uma mensagem de abertura no **Crie uma mensagem de abertura** campo.

Reatribuir um tíquete

Reatribua um tíquete a outro usuário com uma conta válida do Zoom.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa em aberto (incidente, solicitação de mudança ou item de solicitação) em seu ServiceNow instância.

2. PESQUISE e selecione o novo nome de usuário em **Atribuído a.** campo.

O novo usuário deve ter um válido Zoom conta. Caso contrário, o tíquete não será atribuído ao novo usuário e uma mensagem de erro será adicionada aos logs do sistema.

Conectado Zoom o usuário que não é participante do tíquete/bate-papo pode reatribuir o tíquete a um usuário válido em nome do iniciador do bate-papo.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importação Zoom Mensagens de bate-papo da equipe

Importe a conversa de bate-papo manual ou automaticamente com um usuário do Zoom, que anexa e armazena as mensagens na#seção Comentários do tíquete no ServiceNow® instância.

Antes de Iniciar

Você deve ter a função de gravação para usar o##recurso Importar mensagens do Zoom para tarefas de incidente, solicitação e solicitação de mudança. Esta função está disponível quando você ativa o. IT Service Management plug-ins de função ou para todas as instâncias por padrão.

Função de configuração relacionada e de registro

Registro	Função	Plug-in
incidente	sn_incident_write	Plug-in ITSM Roles - Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Solicitação de Mudança	sn_change_write	ITSM Roles - plug-in Gestão de mudanças (com.snc.itsm.roles.change_management)
Solicitação	sn_request_write	ITSM Roles - plug-in Gestão de solicitações (com.snc.itsm.roles.request_management)

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importar mensagens ajuda os agentes a exibir o histórico de um tíquete em um só lugar. Portanto, as informações necessárias para a revisão pós-tíquete são capturadas e resultam em processos de melhoria contínua.

Quando um agente importa um bate-papo, os anexos dentro do limite de tamanho de arquivo configurado são carregados no registro. Se os anexos carregados forem maiores do que o limite de tamanho de arquivo configurado, esses anexos serão exibidos como um link para o arquivo no##servidor Zoom.

Quando um bate-papo existente continua, a importação automática ocorre novamente. A importação automática é cancelada quando os bate-papos são arquivados.

. Se um bate-papo primário em um thread for excluído, o. **Importar mensagens do Zoom** o formulário exibe o texto em que esta mensagem foi excluída. As mensagens secundárias nesse thread não são excluídas.

Um marcador com o rótulo **Externo** #indica que um usuário está listado em Zoom usuários da aplicação e não presentes no ServiceNow ou quando o usuário não está presente em Zoom aplicação.

Nota:

Um agente pode importar um bate-papo somente se houver um registro de bate-papo existente para o tíquete e ele for um participante do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa em aberto (incidente, solicitação de mudança ou item de solicitação) em seu ServiceNow instância.
2. Selecione **Importar mensagens do Zoom** Na seção Links relacionados.

> **Nota:**
>
> Se você não vir **Importar mensagens do Zoom** no menu formulário, selecione **Recarregar formulário** para atualizar o formulário de tíquete.

3. Em#Importar mensagens deZoom preencha os campos.

#Formulário Importar mensagens do Zoom

Campo	Descrição
Selecionar uma conversa	Conversa para importar as mensagens do registro.
Participantes	Lista de usuários que são participantes do bate-papo.
Importar mensagens como	Método usado para importar mensagens. ○ **Comentários adicionais** : As mensagens são anexadas em um **Comentários adicionais** e os usuários podem exibi-los. ○ **Anotações de trabalho** : As mensagens são anexadas em **Anotações de trabalho** , mas pode ser exibido somente por usuários internos.

Você também pode selecionar os threads de mensagens aninhados em um bate-papo.

4. Selecione **Importar**.

Se a importação automática das mensagens estiver habilitada na configuração de bate-papo e você tentar importar as mensagens manualmente para um registro, o sistema exibirá uma mensagem informando que o bate-papo está sendo importado usando a importação automática. Para obter informações de configuração sobre importação automática, consulte Personalize o. Zoom formulário de bate-papo.

5. No menu Formulário, selecione **Recarregar formulário** para atualizar o formulário de tíquete.

Resultado

Os bate-papos e arquivos importados são exibidos no **Atividades** seção do tíquete.

Configuração específica do bate-papo para Serviços de colaboração para Zoom

Configure opções específicas de bate-papo para Serviços de colaboração para Zoom.

ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom Permite que os agentes personalizem os seguintes aspectos dos bate-papos do Zoom:

- Configure o grupo de bate-papo para incluir usuários de agendamento de plantão para Iniciar bate-papo da equipe do Zoom
- Configure o formulário de bate-papo para diferentes tipos de registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie configuração de bate-papo para importar bate-papos automaticamente
- Criar mapeamento de solicitante
- Configurar a condição de encerramento do bate-papo

. ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom em seu ambiente, a configuração adicional personalizada específica do bate-papo é aplicável por padrão para as seguintes tabelas:

- Item da solicitação (sc_req_item)
- Tarefa (sc_task)
- Incidente (incidente)
- Solicitação (sc_request)
- Solicitação de mudança (change_request)

O administrador pode estender a configuração personalizada para as outras tabelas conforme necessário. Você pode criar uma configuração de bate-papo para apenas uma tabela de cada vez. Você pode estender a configuração de bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Funcionalidade de importação automática de mensagens

Todas as mensagens de bate-papo do Zoom Team Chat serão importadas automaticamente para ServiceNow instância em um intervalo de 30 minutos. O sistema procura todas as novas mensagens em todos os bate-papos e importa as mensagens para ServiceNow instância.

Para impedir que a pesquisa seja executada indefinidamente em conversas inativas, se não houver novas mensagens, o intervalo de pesquisa se estenderá gradualmente até que a pesquisa seja interrompida.

O sistema verifica o registro de novas mensagens a cada 30 minutos. Se não houver novas mensagens, o sistema verificará se há novas mensagens por um intervalo de 1 hora, 2 horas, 4 horas e 8 horas. Se não houver novas mensagens em um intervalo de oito horas por sete dias, a atividade de pesquisa de importação automática será desabilitada.

Se houver alguma mensagem durante qualquer um dos intervalos, o temporizador de importação automática procurará novas mensagens no próximo intervalo e importará as mensagens. O temporizador é redefinido para um intervalo de 30 minutos.

Limites do sistema

O sistema importa no máximo 500 bate-papos ativos em um intervalo de 30 minutos. Se houver mais de 500 bate-papos ativos, o sistema não importará automaticamente os novos registros de bate-papo para o intervalo de 30 minutos.

O sistema executa no máximo 10000 subfluxos para importar os bate-papos por um intervalo de intervalos de 30 minutos, 1 hora, 2 horas, 4 horas e 8 horas. Esta é uma contagem de todos os subfluxos ativos que importam automaticamente as mensagens para ServiceNow.

Se o sistema atingir o limite, uma mensagem será exibida para o agente no **Iniciar bate-papo do Zoom** "Os limites do sistema de importação automática do Bate-papo da equipe do Zoom foram atingidos. Novos bate-papos não serão importados automaticamente.".

Quando um tíquete é encerrado, o sistema aciona a importação automática pela última vez e publica as novas mensagens no **Anotações de trabalho** Seção (histórico de bate-papo).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Se houver um registro de interação associado ao registro primário, o registro de interação também será encerrado. O registro de bate-papo também é encerrado como parte deste fluxo.

Configure o grupo de bate-papo para incluir usuários de agendamento de plantão para Iniciar bate-papo da equipe do Zoom

Os usuários de Agendamento de plantão serão mostrados para Iniciar bate-papo da equipe do Zoom para um registro de incidente.

Os usuários associados à Programação de plantão serão exibidos no **Selecionado** coluna de **Iniciar bate-papo do Zoom** caixa de diálogo.

sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action a propriedade do sistema é criada para oferecer suporte a esta funcionalidade. Você pode estender essa funcionalidade para as tabelas Mudança e Solicitação.

Estender usuários de plantão para Iniciar bate-papo da equipe do Zoom

Mostra a lista de usuários de plantão em Iniciar bate-papo da equipe do Zoom para uma mudança, solicitação ou um item de solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Insira sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action em **Nome** campo de pesquisa.
3. Selecione **sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action** propriedade do sistema.
4. Insira os nomes das tabelas no **Valor** campo para o qual você precisa estender a funcionalidade.
   Por exemplo: Mudança, solicitação.
5. Selecione **Atualizar**.

Personalize o. Zoom formulário de bate-papo

Personalize o formulário de bate-papo para adicional ServiceNow® Serviços de colaboração criando uma configuração de bate-papo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de colaboração** > **Zoom** > **Configuração do bate-papo**.
2. Clique em **Padrão** para exibir a configuração do sistema de base padrão.
3. Navegar até **Tudo** > **Serviços de colaboração** > **Zoom** > **Configuração do bate-papo**.
4. Criar uma nova configuração de bate-papo Selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do bate-papo de colaboração

Campo	Descrição
Nome	Valor da configuração.
Ordem	Ordem da configuração. Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta com base na ordem decrescente.
Ativo	Opção para ativar a configuração. Marque a caixa de seleção para ativar a configuração.
Tipo de mensagem	Opção para selecionar a plataforma de envio de mensagens.
Padrão	Opção para manter a configuração como padrão. **Nota:** Você não pode definir vários valores padrão para a configuração de bate-papo.
Importação automática	Opção para importar automaticamente o bate-papo. Marque a caixa de seleção para importar automaticamente o bate-papo.
Tabela	Opção para selecionar o recurso de bate-papo específico para uma tabela.
Herança	Estenda e aplique à configuração das tabelas secundárias.
Condições	Opção para definir uma condição para um bate-papo para personalizações.
Habilitar mensagem de abertura	Opção para fornecer uma mensagem de texto que é exibida para o usuário quando o agente inicia um bate-papo.
Mensagem de abertura	Opção para habilitar uma mensagem de texto exibida para o usuário quando o agente inicia um bate-papo. Este campo será habilitado somente se **Habilitar mensagem de abertura** #a opção está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Enviar**.

A configuração de bate-papo definida é aplicável somente à tabela selecionada. Você pode estender a configuração de bate-papo para outras tabelas criando outro registro de configuração de bate-papo.

Criar mapeamento de solicitante

Crie um mapeamento de solicitante para estender o. Zoom funcionalidade de bate-papo para outras tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um registro de mapeamento de solicitante define qual campo representa o solicitante de um tíquete em qualquer tabela fornecida.

Nota:

Se não houver mapeamento de solicitante definido para uma tabela, os registros de interação não serão criados. Um log de erros é criado para que o administrador notifique que o mapeamento do solicitante não está definido para uma tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de colaboração** > **Mapeamento do solicitante**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mapeamento do solicitante

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o mapeamento do solicitante deve ser aplicado.
Campo de solicitante	Campo para selecionar o solicitante de um registro.
Herança	Estende e aplica o recurso às tabelas secundárias.
Ativo	Opção para ativar o registro de mapeamento do solicitante.
Ordem	Ordem da configuração. Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta na ordem decrescente.

4. Selecione **Enviar**.

Defina como um Zoom o bate-papo está encerrado

Defina a forma como A. Zoom o bate-papo está encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um tíquete é definido como inativo, o sistema faz uma pesquisa final para todas as mensagens no Zoom Bate-papo da equipe. Os participantes são removidos para que nenhuma mensagem adicional sobre o tíquete possa ser trocada no bate-papo. Em seguida, o sistema interrompe a pesquisa desse bate-papo.

Se sua aplicação personalizada não fornecer um **Ativo** opção para determinar se o tíquete permanece ativo, você deve adicionar essa opção (preferencial) ou definir uma condição alternativa que denota o tíquete como encerrado ou inativo.

Como alternativa, para aderir aos padrões da plataforma, considere adicionar um campo ativo à sua aplicação personalizada e manter o estado desse campo de acordo com a lógica de negócios da sua aplicação.

Primário ServiceNow O registro é encerrado, o canal do Zoom associado é arquivado e somente um usuário administrador ou esse criador de bate-papo pode publicar novas mensagens em um bate-papo encerrado ou em um canal. Os usuários que são removidos de um bate-papo só podem ver o histórico de mensagens do bate-papo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de colaboração** > **Condições de encerramento**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Fechar formulário Condições

Campo	Descrição
Tabela	A tabela à qual o mapeamento do solicitante deve ser aplicado.
Herança	Aplique a opção às tabelas secundárias da tabela selecionada.
Ativo	Opção para ativar a condição de fechamento.
Ordem	Ordem da configuração. Você pode definir várias configurações de bate-papo para uma única tabela. O sistema executa a consulta na ordem decrescente.
Close conditions	Define a condição que determina que o registro está encerrado.

4. Selecione **Enviar**.

Serviços de colaboração para Zoom referência

Tópicos de referência que fornecem informações adicionais sobre ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom componentes e formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o escopo da API para ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom, consulte Configurar spoke do Zoom

Permissões de API/escopo para ServiceNow® integração com Zoom

A lista de permissões/escopo da API solicitada pelo ServiceNow Serviços de colaboração para Zoom são os seguintes.

Zoom Permissões/escopo da API

Tipo de escopo	Escopo da API	Descrição
Usuário	usuário:master	Exiba e gerencie as informações do usuário de uma subconta.
	user:read:admin	Exibir todas as informações do usuário.
	user:write:admin	Exibir informações do usuário e gerenciar usuários.
Bate-papo	chat_channel:read:admin	Exiba o canal de bate-papo de todos os usuários.
	chat_channel:write:admin	Exiba e gerencie os canais de bate-papo de todos os usuários.
	chat_message:read:admin	Exiba as mensagens de bate-papo de todos os usuários.
	chat_message:write:admin	Exiba e gerencie as mensagens de bate-papo de todos os usuários.
	imchat:read:admin	Exiba o histórico e os canais de todos os usuários.
	imchat:bot	Habilite o chatbot no Cliente de bate-papo do Zoom.

Now Assist for experiência do funcionário

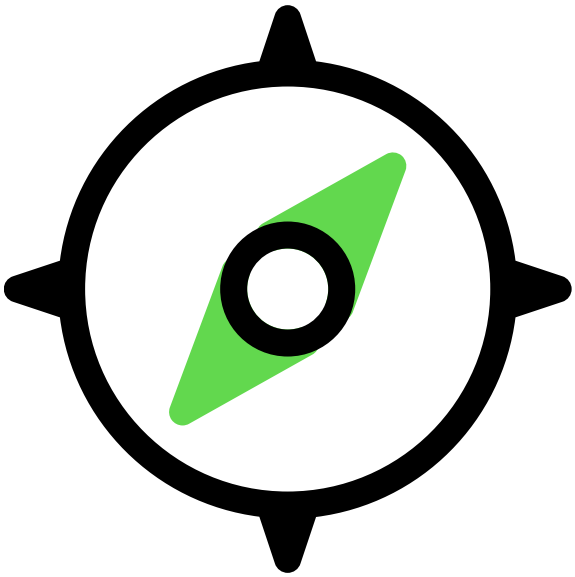
Use Now Assist for experiência do funcionário para que seus funcionários possam ter uma interação conversacional perfeita com Now Assist em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

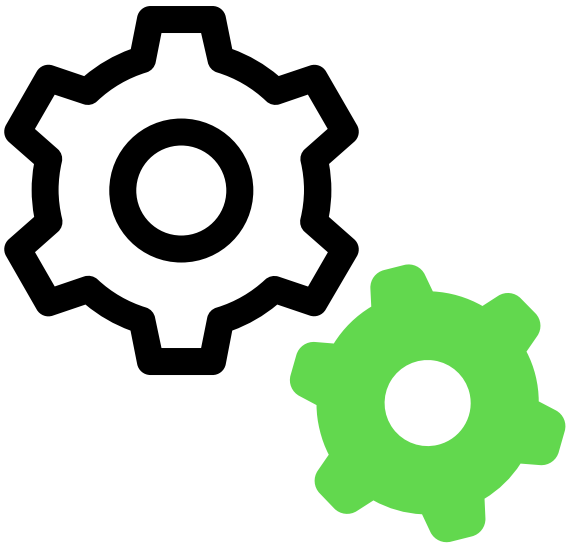
Primeiros passos

Explorar



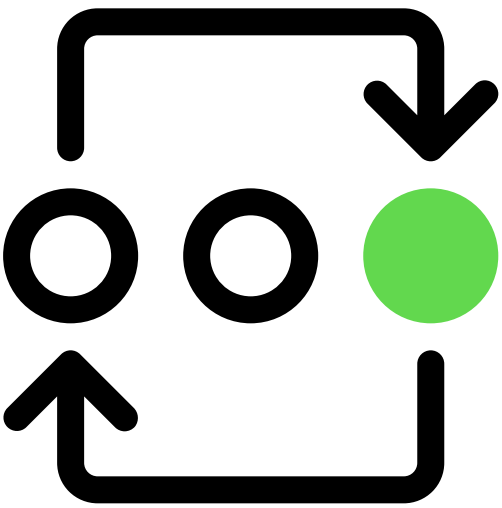
Saiba mais sobre o Now Assist para experiência do funcionário

Configurar



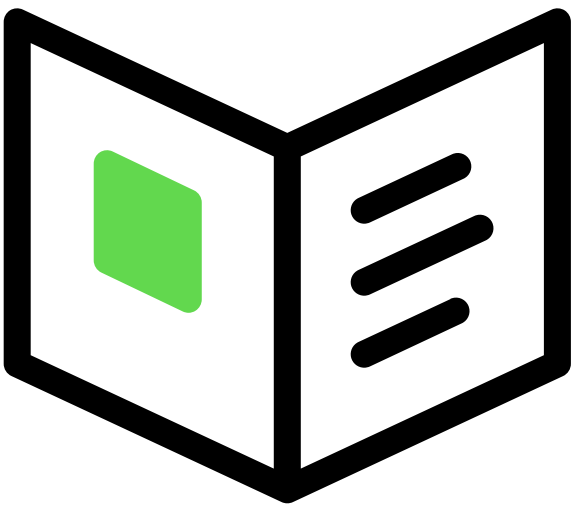
Configure o Now Assist para experiência do funcionário

Uso



Use o Now Assist para experiência do funcionário

Referência



Saiba mais sobre o Now Assist para referências de experiência do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Now Assist for experiência do funcionário

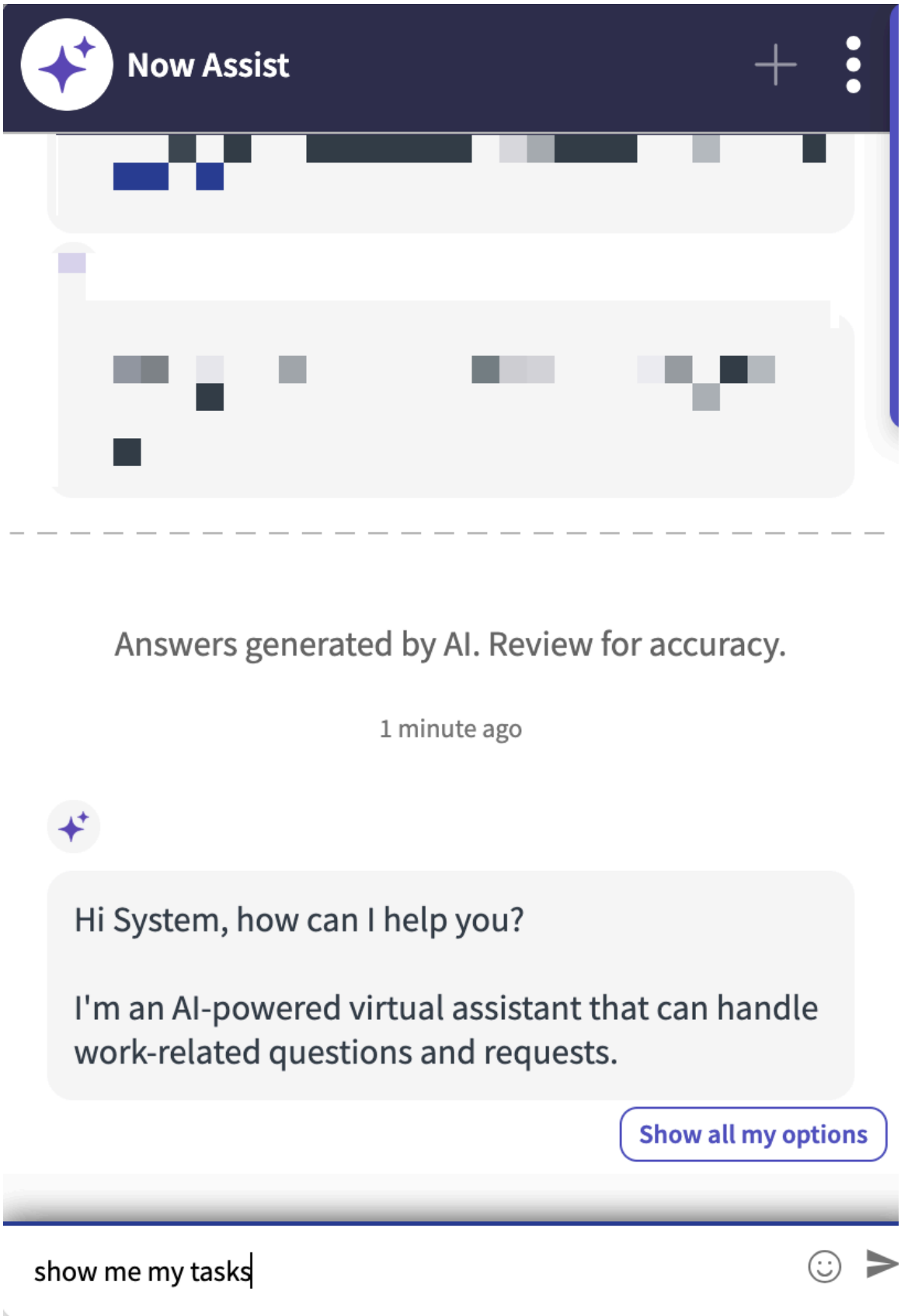
Com Now Assist for experiência do funcionário aplicação, seus funcionários podem usar Now Assist em Virtual Agent para verificar rapidamente o status do trabalho por meio de conversas.

Visão geral Now Assist for experiência do funcionário

Seus funcionários podem usar o. Now Assist em Virtual Agent, Que é alimentado por recursos de bate-papo com IA generativa, para se envolver em uma experiência de conversa interativa. Eles podem verificar o status de suas tarefas e aprovações e também enviar uma tarefa de catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



. Now Assist for experiência do funcionário permite que seus funcionários verifiquem as seguintes opções:

Minhas tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um funcionário pode exibir o status de suas tarefas. Eles podem verificar suas tarefas atribuídas, pendentes ou em aberto. Dependendo da consulta, o Now Assist em Virtual Agent Mostra os detalhes das tarefas e permite que elas abram uma tarefa para obter mais informações usando a Central de tarefas.

. Now Assist for experiência do funcionário o oferece suporte às seguintes tarefas por padrão:

- Tarefas de RH, como enviar uma solicitação de catálogo
- Tarefas de pesquisa

Um funcionário pode verificar suas tarefas de serviço de RH e também enviar uma solicitação. Eles podem marcar uma tarefa como concluída, exibir a check-list de uma tarefa ou carregar um documento para oferecer suporte a uma tarefa. . Now Assist em Virtual Agent também permite que um funcionário responda a uma pesquisa com a tarefa de pesquisa de bate-papo.

Por exemplo, um gerente pode conversar com Now Assist em Virtual Agent inserindo consultas como `Mostrar minhas tarefas` , `Mostrar minhas tarefas pendentes` , `Mostrar minhas tarefas atribuídas` , `Mostrar minhas tarefas em aberto` , `Mostrar minhas tarefas com vencimento hoje/com vencimento esta semana/ vencimento mais tarde/vencimento em breve` .

Minhas aprovações

Um funcionário pode verificar as aprovações atribuídas a ele.

O gerente do funcionário pode aprovar ou rejeitar diretamente uma aprovação. Dependendo da consulta, o bate-papo permite que um gerente aprove ou rejeite uma tarefa diretamente.

. Now Assist for experiência do funcionário o oferece suporte às seguintes aprovações por padrão:

- Aprovações de solicitação de catálogo
- Aprovações de solicitação de mudança
- Aprovações de artigos da base de conhecimento

Por exemplo, um gerente pode inserir uma consulta como `Mostrar minhas aprovações` , `Mostre minhas aprovações vencidas hoje` ou algo semelhante.

Resumo para aprovações

Use a habilidade Solicitação, Item solicitado e Resumo de caso para aprovações para criar resumos úteis para que os usuários aprovadores possam entender o contexto rapidamente.

Para obter mais informações, consulte Configurar resumo de bate-papo.

Confira as notícias e eventos da empresa

Os funcionários podem verificar as últimas notícias da empresa e os próximos eventos. O agente de IA no Now Assist em Virtual Agent exibe uma lista das últimas notícias e eventos planejados na empresa.

Para obter mais informações sobre o agente de IA, consulte Agente de IA de eventos e notícias da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Configurando Now Assist configurações e recursos
- Administração do Now Assist console
- Resumo do registro
- Resumo do bate-papo
- Geração de anotações de resolução

Informações de suporte para Now Assist for experiência do funcionário

Obtenha uma visão geral rápida das principais informações relacionadas ao Now Assist for experiência do funcionário.

Versões com suporte

Now Assist for experiência do funcionário É compatível a partir do patch 3 Xanadu e versões posteriores.

Interfaces do usuário compatíveis

. Now Assist for experiência do funcionário a aplicação oferece suporte às seguintes interfaces de usuário:

- Now Assist bot de bate-papo em qualquer portal de serviços
- Now Assist Virtual Agent interfaces

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist for experiência do funcionário app da store (sn_ex_gen_ai).

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Central do funcionário (sn_ex_sp)

Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist for experiência do funcionário.

Como configurar o Now Assist for experiência do funcionário

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist for experiência do funcionário para que os funcionários possam usar Now Assist em Virtual Agent para verificar rapidamente o status do trabalho por meio de conversas.

Configuração e habilidades pendentes

Seus administradores podem escolher qual configuração de tarefa do portal aplicar Now Assist em Virtual Agent usando o. `now.assist.todos_portals`propriedade do sistema.

. Now Assist for experiência do funcionário usos da aplicação Serviço Now LLM habilidades de conversa. Ele usa a habilidade de tópico do Now Assist em Now Assist em Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, solicite-a do ServiceNow store.

   Quando necessário, use os seguintes detalhes:

   - Nome da aplicação: Now Assist for experiência do funcionário
   - ID da aplicação: sn_ex_gen_ai

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.
4. Revise os detalhes da versão e as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes serão listados se serão instalados, estão instalados no momento ou precisam ser instalados.

Resultado

. Now Assist for experiência do funcionário instalado.

Ativar Now Assist for experiência do funcionário habilidades

Você pode ativar o. Now Assist for experiência do funcionário habilidades. .

Antes de Iniciar

Antes de ativar o. Now Assist for experiência do funcionário, você deve instalar o. Now Assist for experiência do funcionário plug-in.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative o. Now Assist for experiência do funcionário Plug-in para habilitar a IA generativa em sua instância.

Procedimento

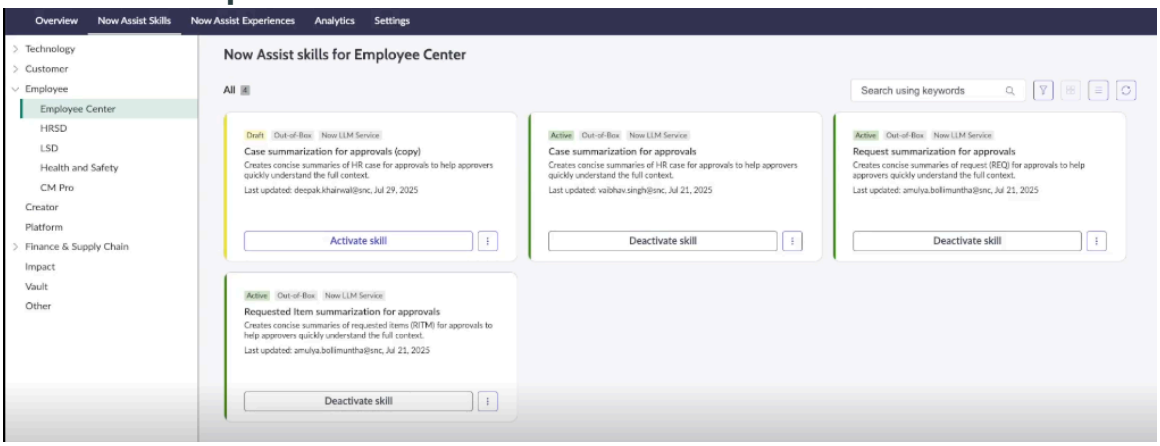
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Habilidades do Now Assist** guia.
2. No painel de navegação, selecione **Funcionário** > Central do funcionário para revisar o conjunto de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

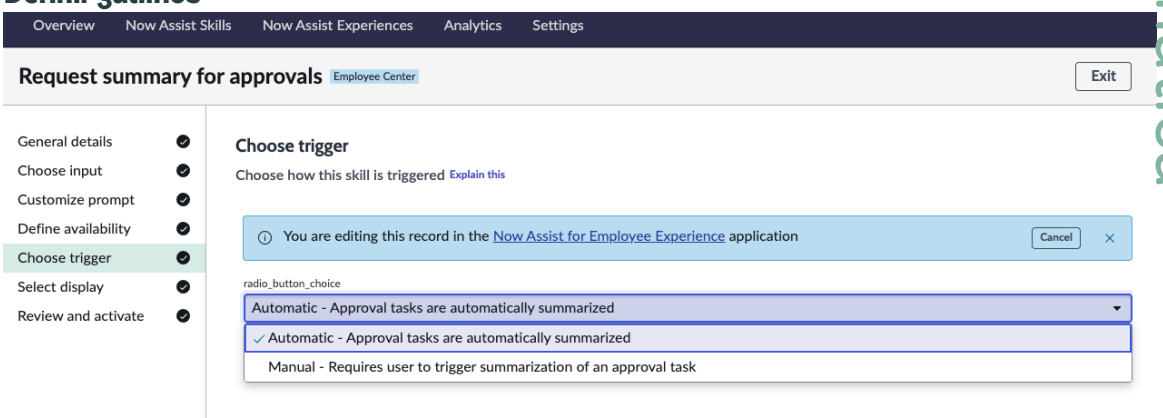
Now Assist for experiência do funcionário



Alterne entre os layouts de lista e de grade para uma experiência de exibição ideal.

3. Verifique e use as configurações prontas para uso em **Detalhes gerais** , **Escolha a entrada** e outros.
   Use as opções na configuração padrão para os casos de uso mais comuns.
   - Você pode selecionar a etapa na navegação da configuração assistida.
   - Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
   - Retorne a uma etapa anterior selecionando **Voltar** .
4. **Opcional:** Clone e edite uma habilidade da ServiceNow .
5. Vá para **Gatilho definido** e selecione um dos gatilhos a seguir.
   - Automático - Gera resumo automático da solicitação, item solicitado ou caso para tarefa de aprovação.
   - Manual - Requer que o usuário acione o resumo da solicitação, do item solicitado ou do caso para a tarefa de aprovação.

Definir gatilhos



6. Escolha onde exibir Now Assist habilidades.
   Para Now Assist for experiência do funcionário, use **Desktop no produto** .
7. Revise suas escolhas e conclua a configuração selecionando **Ativar** .
8. Selecione **Ativar habilidade** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Na configuração bem-sucedida, os usuários de aprovação podem ver o resumo das aprovações. Para obter mais informações, consulte Exibir resumo para aprovações.

Configurar resumo de bate-papo

Defina os gatilhos, as entradas e o local de exibição para resumo de bate-papo e recomendação de resposta de bate-papo usando a configuração assistida no Administração do Now Assist console. As etapas de ativação são conceitualmente as mesmas para ambas as habilidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Recursos**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Recursos do Now Assist** guia.

2. No painel de navegação, selecione um fluxo de trabalho que tenha recomendação de bate-papo **Tecnologia** ou **Cliente** .

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.

3. No cartão Recurso de bate-papo, selecione **Exibir detalhes** .
4. Na seção Todas as habilidades de bate-papo disponíveis do cartão de recomendação de bate-papo, selecione **Ativar habilidade** .
5. Vá para **Gatilho definido** , a primeira etapa na configuração assistida.

   Por padrão, muitas das opções na configuração são configuradas para os casos de uso mais comuns. Pode ser necessário selecionar a etapa na navegação da configuração assistida para voltar e mudar as configurações nas etapas anteriores. Você também pode usar **Voltar** para navegar pelas etapas.

6. Usando os alternadores, selecione as ações que acionam a habilidade de recomendação de bate-papo.

   Defina gatilhos para recomendação de bate-papo

7. Usando os alternadores, selecione as ações que acionam a habilidade de resumo de bate-papo.

   Definir gatilhos para resumo de bate-papo

8. Selecione se você deseja que o resumo seja formatado com marcadores.

   Por padrão, os resumos são escritos com marcadores, mas você pode desativar esse formato para que o resumo gerado use parágrafos.

9. Vá para **Definir disponibilidade** , a próxima etapa, selecionando **Salve e continue** .
10. Personalize quando e como a capacidade de habilidade existirá e estará disponível.
11. Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** se você quiser definir a habilidade a estar disponível para um determinado domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Vá para **Escolha Entrada** , a próxima etapa, selecionando **Salve e continue** .
13. Selecione todas as fontes de dados adicionais que você deseja que o modelo de linguagem grande (LLM) leve em conta ao gerar uma recomendação.
14. Selecione um portal para a fonte de dados para permitir que o resumo/recomendação de bate-papo seja gerado para a conversa que ocorre nesse portal.

    Esta é uma etapa obrigatória. O administrador deve especificar um portal e habilitar um canal específico no **Escolha Entrada** para habilitar a habilidade para bate-papos enviados no portal/canal selecionado. Caso contrário, o agente receberá uma mensagem de erro "Os resumos do bate-papo não serão exibidos até que o administrador DE TI conclua todas as etapas necessárias envolvidas na configuração".

15. Selecione **Salvar e continuar**.
16. Vá para **Selecione exibir** , a última etapa e selecione onde você deseja exibir a habilidade.

    Você pode selecionar no produto, Now Assist ou ambos.

    Nota: A recomendação de bate-papo não está disponível no painel do Now Assist.

    - **Desktop no produto** : Quando selecionado, Now Assist as habilidades são exibidas em formulários e espaços de trabalho.
    - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade. Selecione a seta ao lado de Alternar para selecionar as funções que podem acessar a habilidade. Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no **Funções do usuário** campo. Você pode remover as funções existentes selecionando o ícone X no balão de função. Pelo menos uma função especificada, mas você pode adicionar quantas funções quiser.

    Nota: Você pode usar diferentes funções para recomendação de bate-papo em diferentes fluxos de trabalho. Você pode ver qual fluxo de trabalho está configurando verificando o rótulo ao lado do nome da habilidade na parte superior da configuração assistida, como "ITSM" ou "HRSD".

17. Revise suas escolhas e conclua a configuração selecionando **Ativar** .

Resultado

Recomendação de bate-papo ou recomendação de resposta para o fluxo de trabalho está ativa na instância.

O que Fazer Depois

Analise o desempenho e o uso de suas habilidades no Administração do Now Assist console para ajudar a determinar o sucesso da habilidade. Saiba mais sobre como rastrear seu Now Assist uso em Monitoramento Now Assist uso em Gestão de assinaturas .

Como usar o Now Assist for experiência do funcionário

Use Now Assist em Virtual Agent para verificar rapidamente suas tarefas e aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verifique suas tarefas pendentes usando Now Assist em Virtual Agent

Verifique suas tarefas pendentes e pendentes usando Now Assist em Virtual Agent Janela de bate-papo com IA. Ao verificar essas tarefas, você pode se manter organizado, priorizar as tarefas mais importantes em sua lista e monitorar seu desempenho em relação aos prazos.

Antes de Iniciar

Você também pode executar as etapas a seguir no Now Assist no Virtual Agent para Microsoft Teams. Você pode verificar suas tarefas pendentes e tarefas da mesma forma.

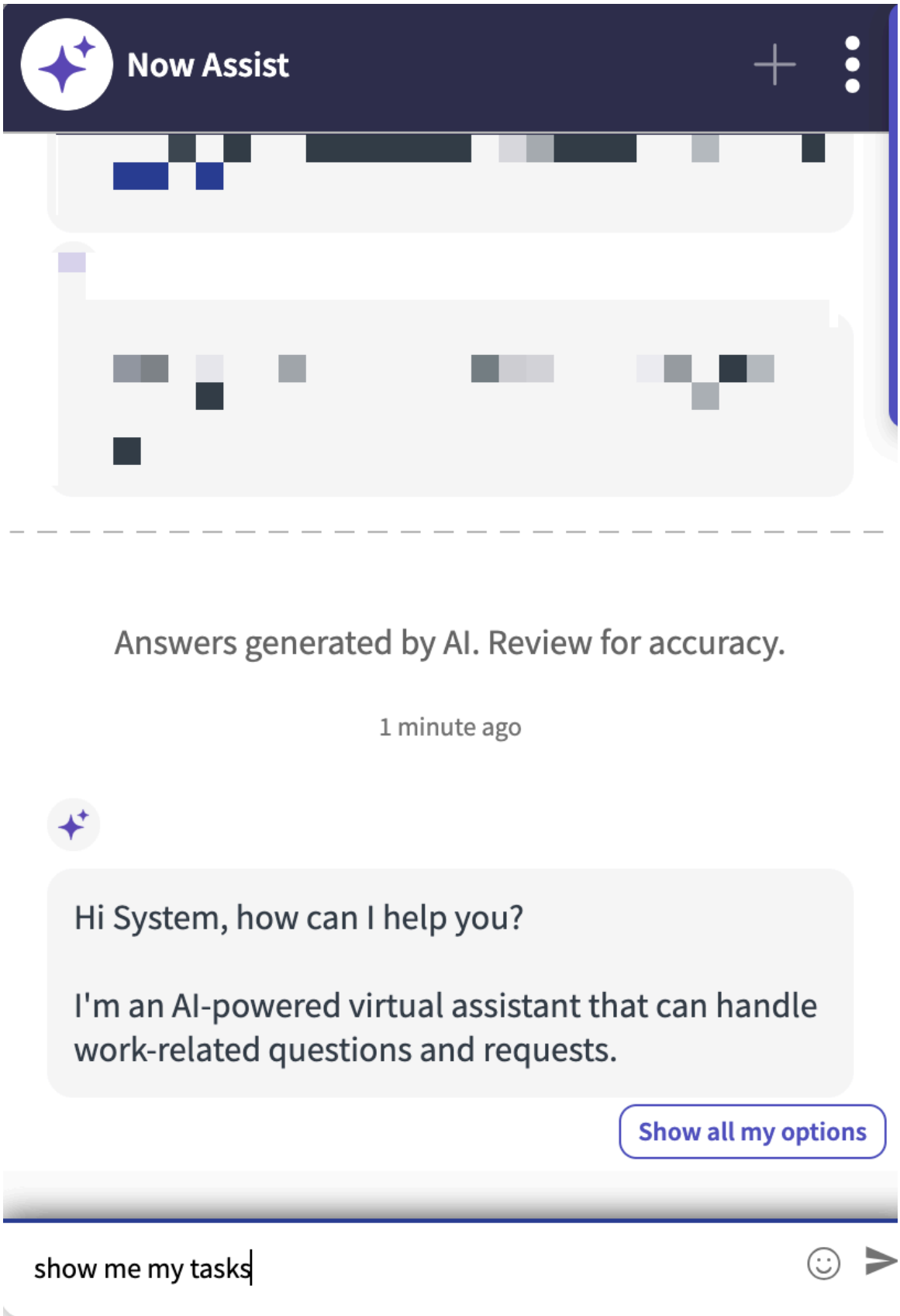
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Bate-papo aberto** .
   Now Assist em Virtual Agent aparece.
3. Insira sua consulta.
   Para verificar suas tarefas pendentes, você pode inserir instruções como `Mostrar minhas tarefas` , `Mostrar minhas tarefas pendentes` , `Mostrar minhas tarefas em aberto` ou `Mostrar minhas tarefas com vencimento hoje/com vencimento esta semana/vencimento mais tarde/vencimento em breve` .

Tradução automática

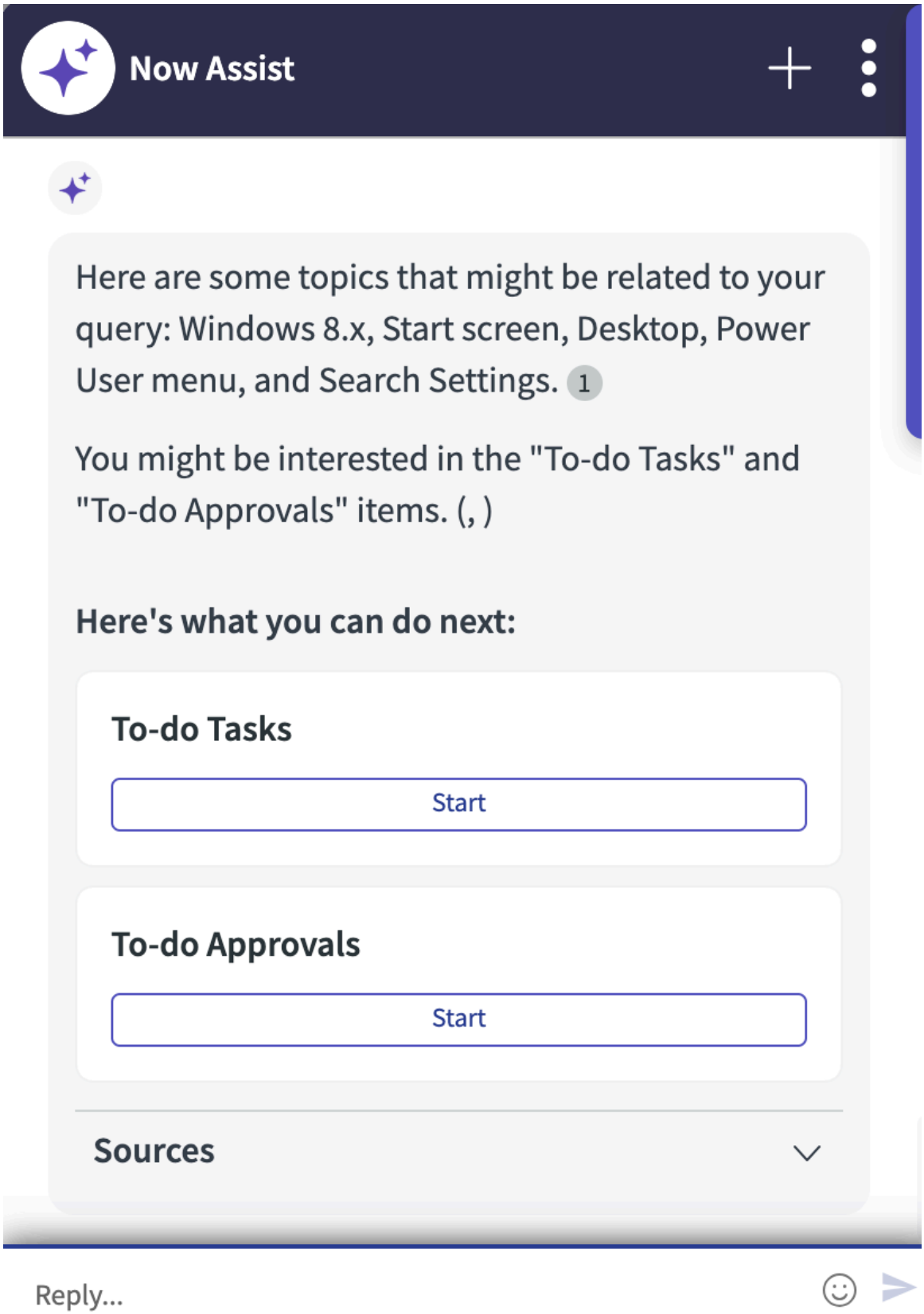
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Exiba a lista de tarefas, em Tarefas pendentes, selecionando **Iniciar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. **Opcional:** Exiba a lista de tarefas pendentes com mais detalhes selecionando **Central de tarefas** na resposta.
6. Na lista de tarefas exibida, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Os detalhes da tarefa são exibidos no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione a tarefa que você deseja exibir ou atualizar.
   Salve as mudanças.
8. **Opcional:** Selecione outras tarefas **Continuar** .
9. Encerre o bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo** .

Verifique suas aprovações usando Now Assist em Virtual Agent

Verifique as aprovações atribuídas a você usando Now Assist em Virtual Agent Janela de bate-papo com IA. Ao verificar suas aprovações antes de iniciar suas tarefas, você evita trabalhar em tarefas que não foram aprovadas e se concentra no que precisa ser feito.

Antes de Iniciar

Você também pode executar as etapas a seguir no Now Assist no Virtual Agent para Microsoft Teams. Você pode verificar suas aprovações pendentes da mesma forma.

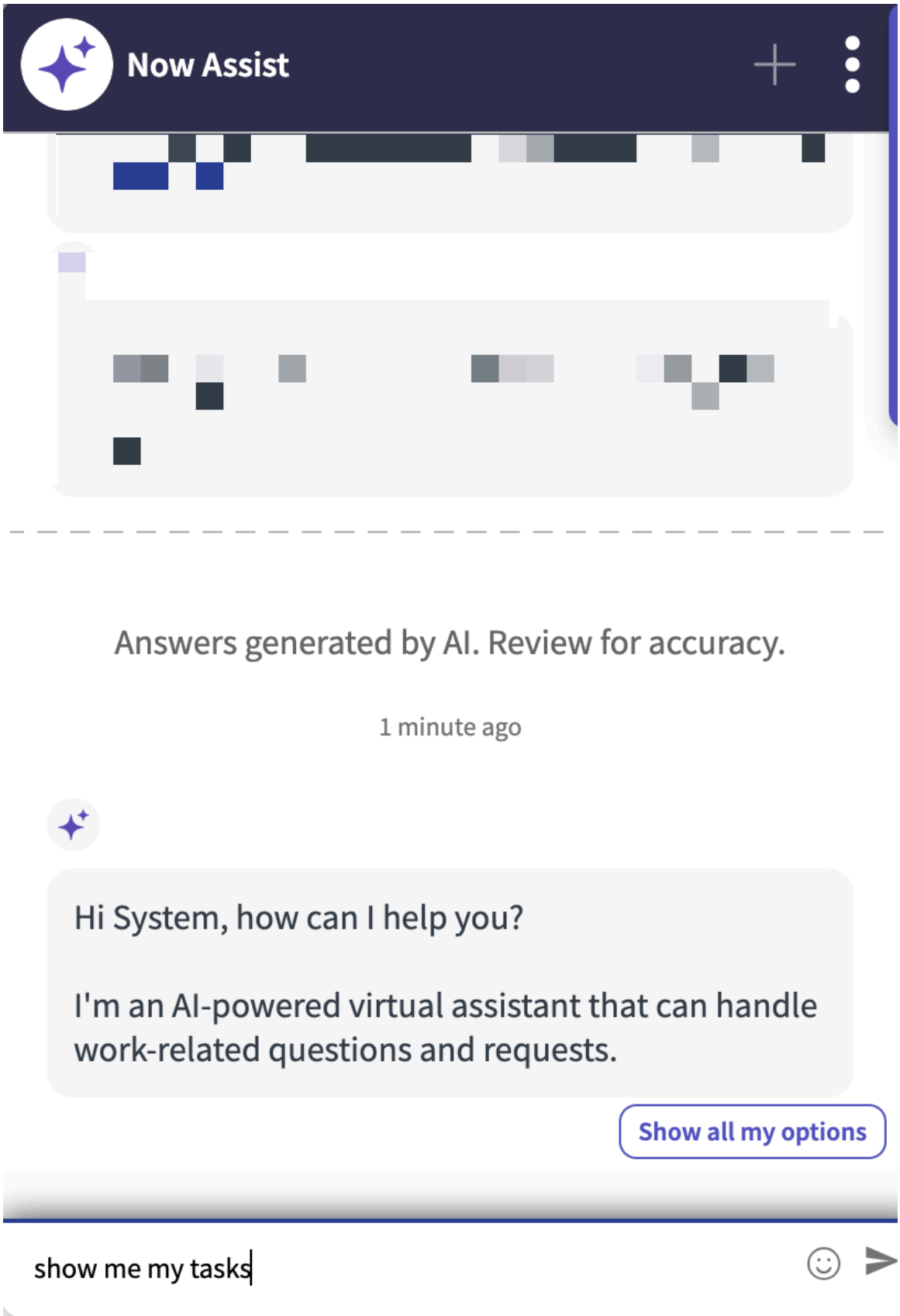
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Bate-papo aberto** .
   Now Assist em Virtual Agent aparece.
3. Insira sua consulta.
   Para verificar suas aprovações pendentes, você pode inserir instruções como Mostrar minhas aprovações , Mostrar minhas aprovações pendentes ou Mostre minhas aprovações com vencimento hoje/ com vencimento nesta semana/vencimento posterior/vencimento em breve .

Tradução automática

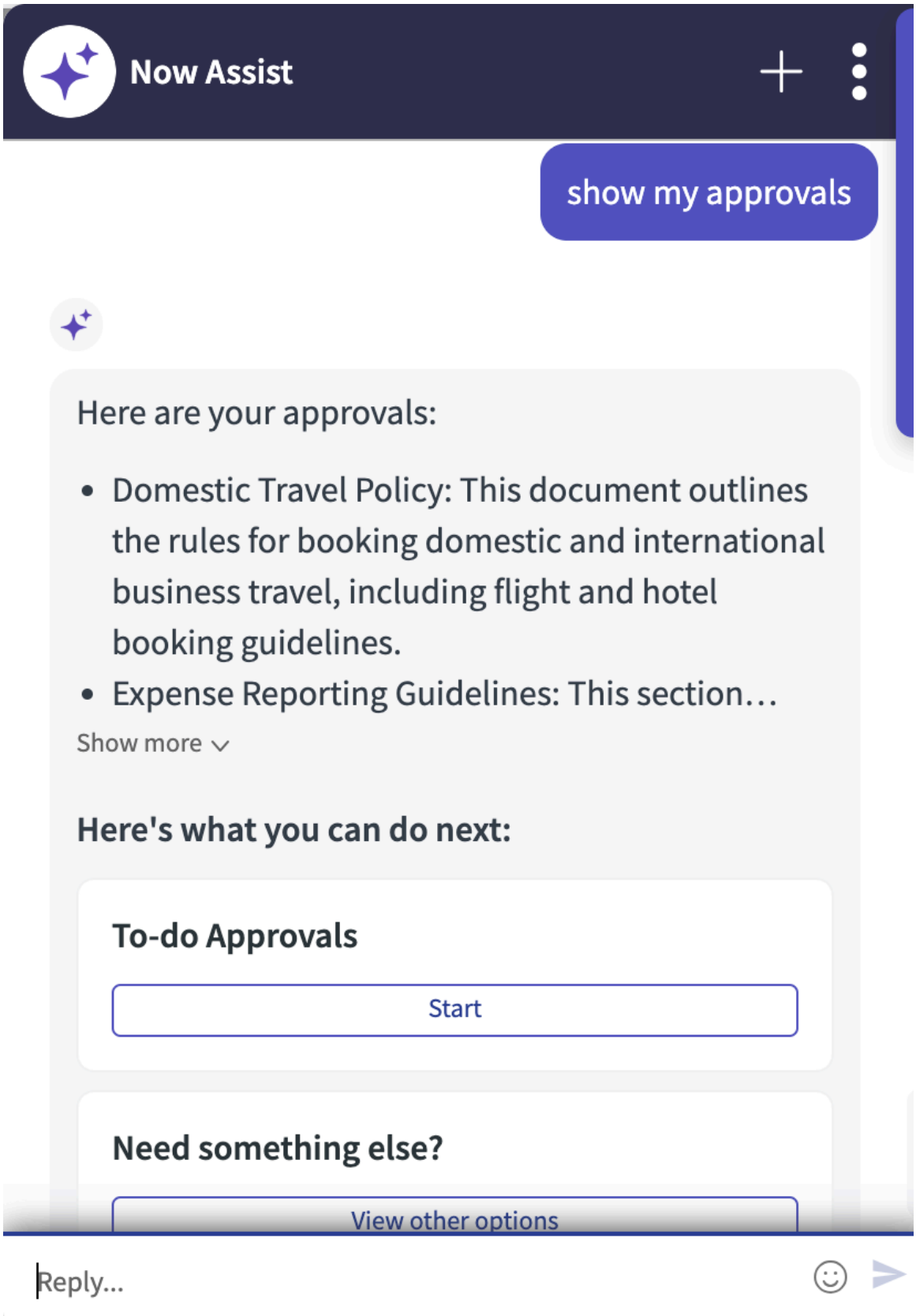
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

4. Exiba a lista de aprovações, em Aprovações pendentes, selecionando **Iniciar** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. **Opcional:** Exiba a lista de aprovações pendentes em detalhes selecionando **Central de tarefas** na resposta.
6. Na lista de aprovações exibida, selecione a aprovação na qual você deseja trabalhar.
   Os detalhes da aprovação são exibidos no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Aprovar** ou **Rejeitar**.
8. **Opcional:** Ignore a ação selecionando **Ignorar** .
9. **Opcional:** Selecione outras aprovações **Continuar** .
10. Encerre o bate-papo selecionando **Encerrar bate-papo** .

Confira notícias e eventos da empresa

Mantenha-se conectado e informado sobre atualizações, eventos, comunicados e muito mais da empresa com a ajuda do agente de IA no Central do funcionário Now Assist em Virtual Agent.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique as notícias locais ou da empresa a qualquer momento. PESQUISE os próximos eventos ou conheça os detalhes de um evento específico. O agente com IA fornece as notícias e comunicados mais recentes. Ele responde a perguntas gerais e vagas.

O agente exibe notícias com base em sua localização e seus interesses. Ele exibe seus eventos próximos, notícias locais, notícias sobre pessoas relevantes e também qualquer tópico de seu interesse.

Antes de Iniciar

Você também pode executar as etapas a seguir em Now Assist em Virtual Agent para Microsoft Teams Você pode verificar as últimas notícias e eventos da sua empresa da mesma forma.

Função necessária: nenhuma

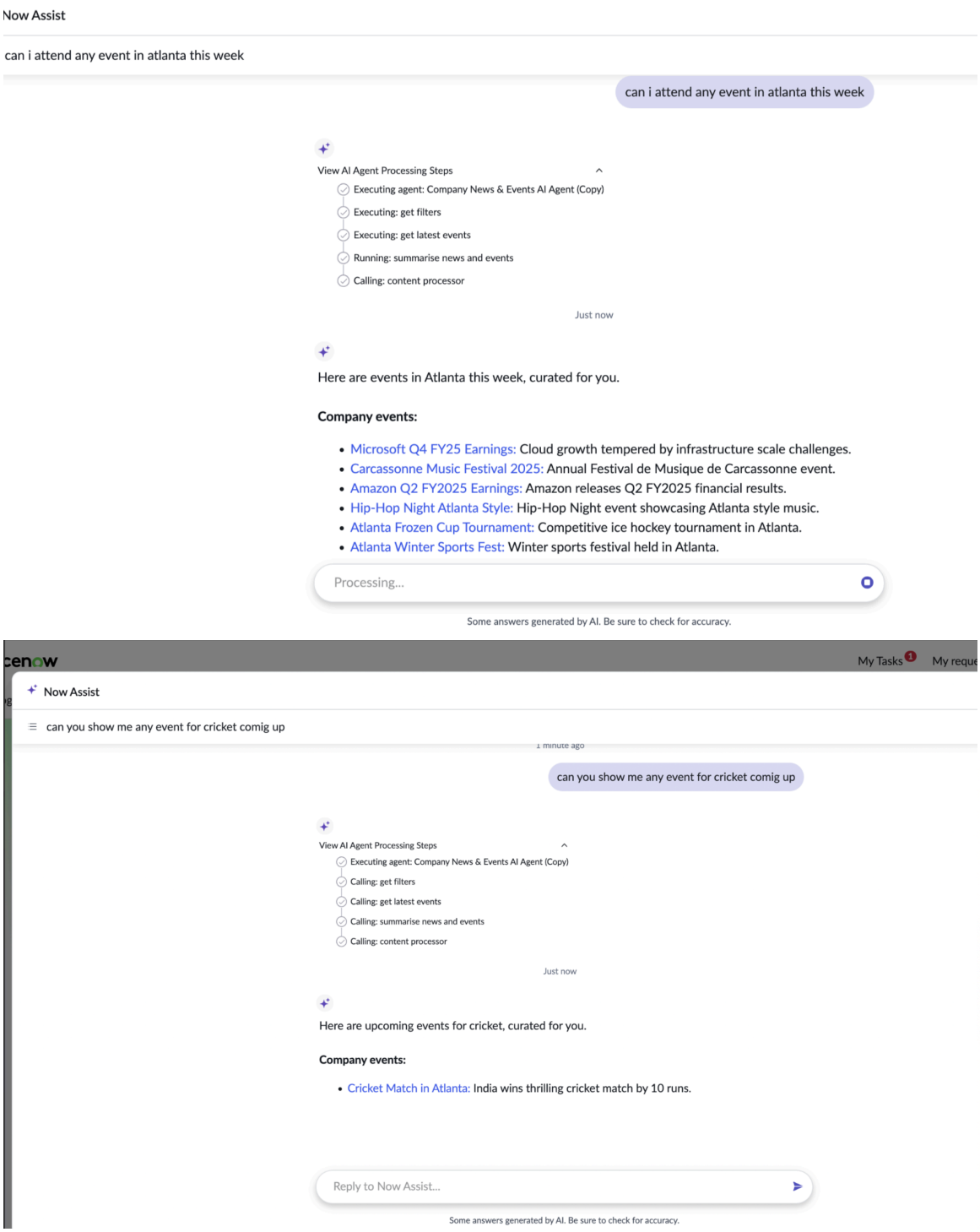
Nota: Você pode verificar as notícias e eventos da empresa usando o Virtual Agent somente se sua empresa tiver habilitado a configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Bate-papo aberto** .
   Now Assist em Virtual Agent aparece.
3. Insira sua consulta.
   - Para verificar as notícias mais recentes ou saber sobre notícias específicas, insira sua consulta como `Quais são as últimas notícias` , `mostre-me as notícias da empresa` , `mostre-me notícias em 401k` , ou qualquer coisa.
   - Para verificar eventos futuros ou qualquer evento específico, insira sua consulta como `Há algum evento` , `Mostre-me os eventos que acontecem em Nova York este mês` , `mostre todos os eventos da empresa` ou qualquer coisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

4. **Opcional:** PESQUISE um evento específico para obter mais detalhes.
   Se o evento exigir RSVP, selecione **Sim** ou **Não** . Se você já especificou seu RSVP, também poderá editá-lo.

Exibir resumo para aprovações

Verifique os resumos de aprovação gerados para casos, itens solicitados e solicitações de aprovações. Com base na seleção do gatilho pelo administrador, você pode ver o resumo contextual da aprovação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter acesso de leitura ao registro para resumir.

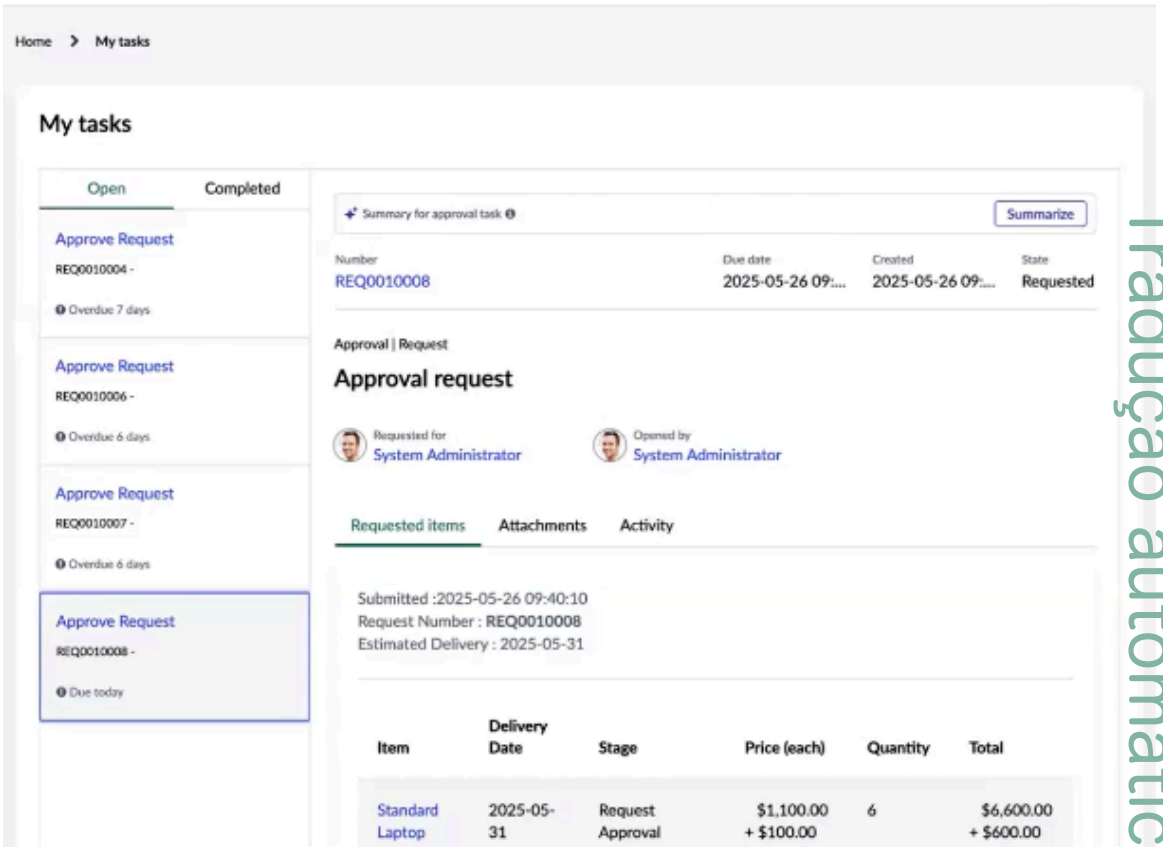
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária:approver_user, sn_request_read, sn_write

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Minhas tarefas**.
2. Selecione a solicitação na lista Disponível na qual você deseja trabalhar.
   Os detalhes são exibidos no cartão com o resumo
3. Consulte Now Assist for experiência do funcionário resumos gerados.
   - Clique em **Resumir** botão quando o gatilho é manual.

Resumir manualmente

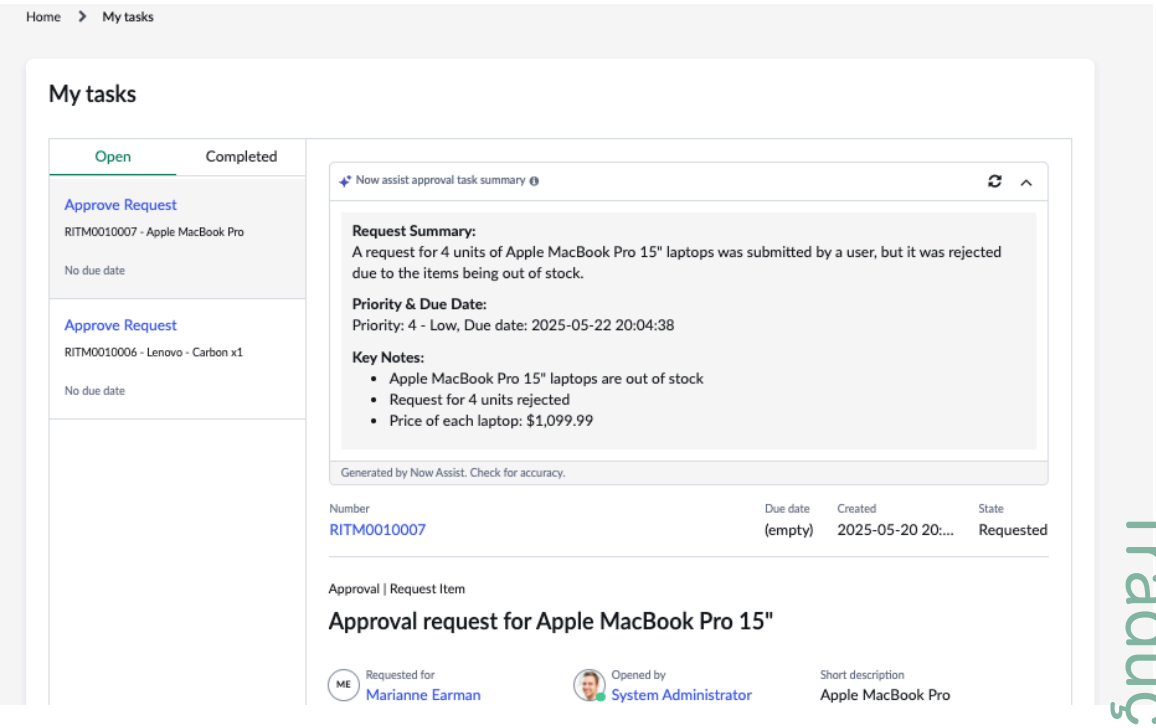


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Consulte o resumo gerado automaticamente quando o gatilho é automático.

Resumir automaticamente



Para obter mais informações sobre como configurar, consulte Ativar Now Assist for experiência do funcionário habilidades

4. Selecione **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Tópicos relacionados

Ativar Now Assist for experiência do funcionário habilidades

Usando agentes de IA com Now Assist for experiência do funcionário

Use agentes de IA com Now Assist para Virtual Agent Na Central do funcionário para que os usuários tenham uma conversa perfeita como um agente.

Verifique se você tem os seguintes plug-ins:

- Now Assist for experiência do funcionário versão 2.0.3 e posterior. Agentes de IA para Experiência do funcionárioé instalado automaticamente com a versão atualizada.
- Publicação de conteúdo versão 36.0.4 (instalada automaticamente como parte de Central do funcionário - Pro)

Tabela 1. Agentes de IA disponíveis com Now Assist for experiência do funcionário

Nome do agente	Descrição
Agente de IA de eventos e notícias da empresa	Este agente compartilha as atualizações mais recentes sobre notícias, eventos e comunicados. Ele pode entender e responder a perguntas gerais como "Quais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela 1. Agentes de IA disponíveis com Now Assist for experiência do funcionário

Nome do agente	Descrição
	são as últimas notícias?" Ou "Há eventos futuros?"

Propriedades do sistema

Para exibir a saída do agente com IA para os usuários no Now Assist nas conversas do Virtual Agent, você deve definir a propriedade do sistema *sn_aia.enable_va_conversation*valor para **verdadeiro** . Por padrão, a propriedade é definida como **falso** .

As propriedades são listadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro do menu de contexto de navegação.

Propriedades do sistema instaladas com o agente de IA

Propriedade	Descrição
sn_aia.enable_va_conversation	Defina esta propriedade como **verdadeiro** Para exibir a saída do agente com IA para os usuários ao usar o Now Assist no Virtual Agent na Central do funcionário. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso

Importante: Todos os casos de uso e registros de agentes de IA são somente leitura por padrão.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, primeiro você deve duplicar o caso de uso e, em seguida, executar as seguintes etapas:

- Ative o caso de uso.
- Ative todos os agentes no caso de uso.
- Ative o gatilho para invocar o caso de uso automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Agente de IA de eventos e notícias da empresa

Use este agente para permitir que os usuários verifiquem as últimas notícias relacionadas à empresa e os próximos eventos.

Verifique se você tem os seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Assist for experiência do funcionário versão 2.0.3 e posterior.

  Agentes de IA para Experiência do funcionárioé instalado automaticamente com a versão atualizada.

  Nota: O agente de IA de notícias e eventos da empresa não é compatível com Now LLM.

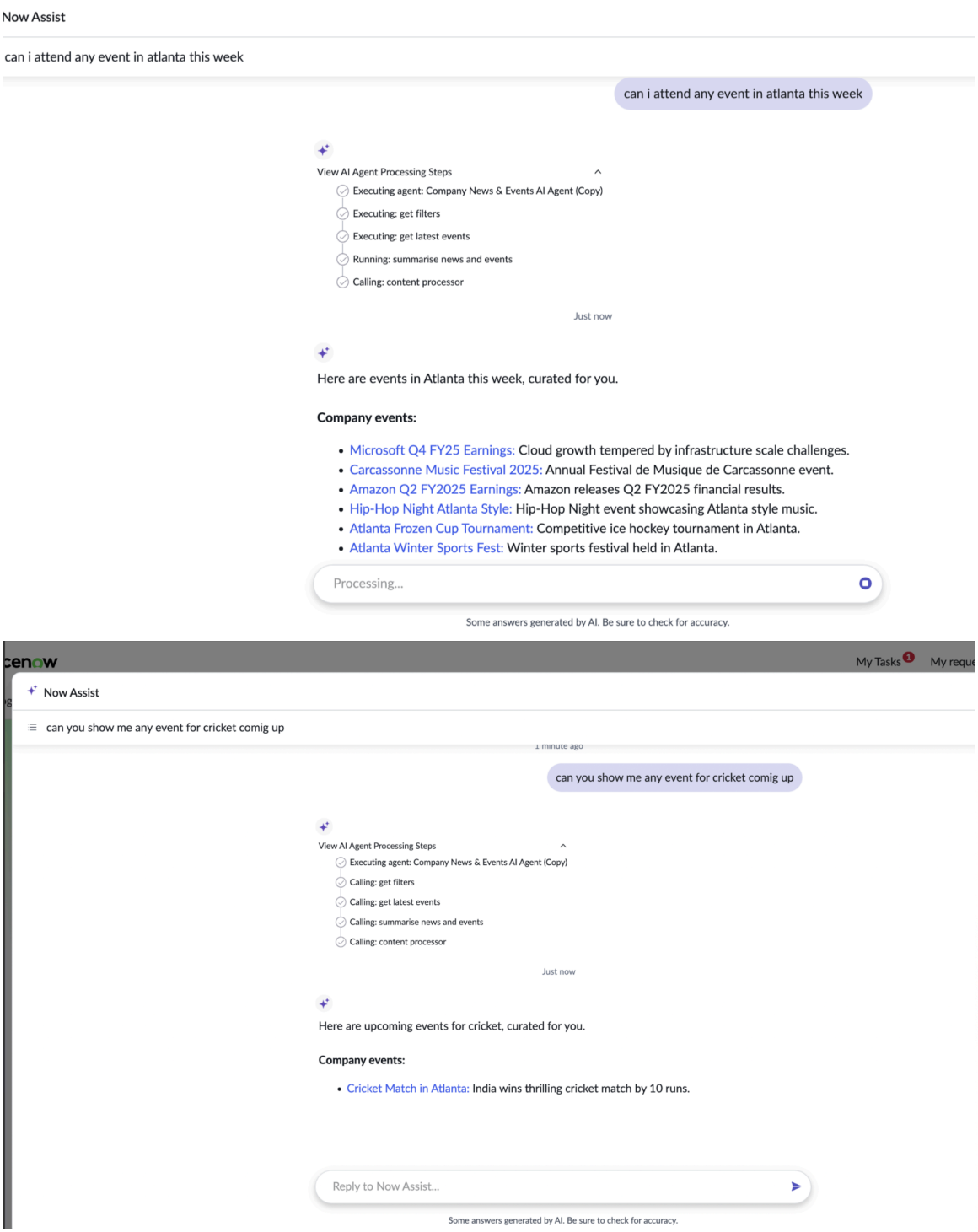
  Se você for um cliente existente planejando usar o Agente de IA de Notícias e Eventos da empresa com o Provedor de modelo existente definido como Now LLM, você deve alternar para qualquer um dos três modelos compatíveis (diferente de Now LLM E ative manualmente o agente com IA. Você deve ativar o agente sempre que alternar para qualquer modelo compatível do Now LLM.

- Publicação de conteúdo versão 36.0.4 (instalada automaticamente como parte de Central do funcionário - Pro)

Importante: Para exibir a saída do agente de IA para os usuários nas conversas do Virtual Agent, você deve definir a propriedade do sistema `sn_aia.enable_va_conversation`valor para **verdadeiro** . Por padrão, a propriedade é definida como **falso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Visão geral do agente de IA de notícias e eventos da empresa

. **Agente de IA de notícias e eventos da empresa** ajuda os usuários a se manterem informados compartilhando as atualizações mais recentes sobre notícias, eventos e comunicados.

Ele entende perguntas gerais como "quais são as últimas notícias?" Ou "Há eventos futuros?", perguntas casuais como "mostre-me notícias de Nova York" ou "O que está acontecendo em Atlanta este mês", e também perguntas específicas como "Veja as últimas notícias sobre 401k", "Mostre-me eventos acontecendo em Nova York" ou "Mostre notícias locais".

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao solicitar, ele também fornece atualizações com base na localização do usuário e em seus interesses. Mostra eventos próximos, notícias locais, atualizações da empresa e notícias relacionadas a pessoas ou tópicos relevantes com os quais o usuário se importa.

O agente ajuda os usuários a se manterem informados em todos os níveis, do local ao global.

Exiba o agente de IA de notícias e eventos da empresa no AI Agent Studio

Para exibir o Agente com IA, faça o seguinte:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.
2. Selecione **Agente de IA de notícias e eventos da empresa** .

Para ativar, consulte Ative o agente de IA de notícias e eventos da empresa.

Ferramentas usadas pelo agente de IA de notícias e eventos da empresa

Tabela 2. Ferramentas usadas pelo agente de IA de Notícias e eventos da empresa

Nome	Tipo	Modo de execução	Exibir saída
Executar ação de evento	Scripts	Autônomo	verdadeiro
Receba as próximas notícias e eventos	Scripts	Autônomo	falso
Gerar resposta detalhada de notícias	Scripts	Autônomo	verdadeiro
Gerador de resumo detalhado	Scripts	Autônomo	falso
Obter eventos mais recentes	Scripts	Autônomo	falso
Resumir notícias e eventos	Scripts	Autônomo	falso
Processador de conteúdo	Scripts	Autônomo	verdadeiro
Obter filtros	Scripts	Autônomo	falso
Receba as últimas notícias	Scripts	Autônomo	falso

Ative o agente de IA de notícias e eventos da empresa

Ative o Agente de IA Notícias e eventos da empresa para permitir que os usuários verifiquem notícias e eventos no Now Assist no Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota: O agente de IA de notícias e eventos da empresa não é compatível com Now LLM.

Se você for um cliente existente planejando usar o Agente de IA de Notícias e Eventos da empresa com o Provedor de modelo existente definido como Now LLM, você deve alternar para qualquer um dos três modelos compatíveis (diferente de Now LLM E ative manualmente o agente com IA. Você deve ativar o agente sempre que alternar para qualquer modelo compatível do Now LLM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite a propriedade do sistema para exibir a saída do agente de IA para os usuários no Now Assist em conversas do Virtual Agent. No AI Agent Studio, configure onde o agente de IA deve ser exibido.

Procedimento

1. Configure onde o agente de IA deve ser exibido.

a. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.

b. Selecione **Agente de IA de notícias e eventos da empresa** .

c. Em **Alternar exibição** , faça o seguinte:

- Verifique se o **Status** Do agente de IA está ativo.
- Em **Selecione exibir** , faça o seguinte:

i. Em **Assistentes em que os agentes de IA podem ser descobertos** , selecione **Now Assist no Virtual Agent (padrão)** .

ii. Habilite o. **Exibição** opção.

2. Modifique o. *sn_aia.enable_va_conversation*propriedade do sistema.

a. Pesquisa sys_properties.list na navegação.
Uma lista de todas as propriedades do sistema é exibida.

b. PESQUISE e selecione *sn_aia.enable_va_conversation*.

c. Defina **Valor** . **verdadeiro** .

Resultado

. **Agente de IA de notícias e eventos da empresa** Está ativado para que os usuários verifiquem suas notícias e eventos no Now Assist no Virtual Agent.

Referência do Now Assist for experiência do funcionário

Saiba mais sobre as propriedades do sistema instaladas com Now Assist for experiência do funcionário aplicação.

Propriedades instaladas com o Now Assist for experiência do funcionário

Propriedades disponíveis com Now Assist for experiência do funcionário aplicação.

Essas propriedades estão disponíveis para Now Assist for experiência do funcionário. As propriedades são listadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro do menu de contexto de navegação.

Propriedades de Now Assist for experiência do funcionário

Propriedade	Descrição
sn_ex_gen_ai.now.assist.todos_limit	Defina um limite para o número de tarefas ou aprovações a serem exibidas por vez na janela de bate-papo do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Now Assist for experiência do funcionário

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 50
now.assist.todos_portais	Defina o portal que você deseja usar para a configuração de tarefa pendente. Para definir vários portais, especifique os portais separando-os com uma vírgula: • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: esc
sn_aia.enable_va_conversation	Defina esta propriedade como **verdadeiro** Para exibir a saída do agente de IA para os usuários ao usar o Virtual Agent na Central do funcionário. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso

Delegação granular

A delegação granular permite que os funcionários delegem suas tarefas a outros funcionários para intervalos de data e hora específicos com base em regras de delegação.

A delegação granular fornece a capacidade de delegar registros específicos por tabela e condição. Ele também permite que os administradores delegem aprovações e/ou atribuições de tarefas para tabelas de tarefas que administram.

Uma tarefa é delegada quando corresponde às regras de delegação especificadas para uma delegação. Por exemplo, William pode atribuir Jane como delegada para aprovações ou tarefas quando a prioridade é definida como Alta.

Opções de delegação de serviço estão disponíveis, como limitar uma delegação a tipos de registro específicos. Por exemplo:

- Limitar registros que correspondem a uma condição de filtro.
- Limitar registros somente a aprovações.
- Limitar registros somente a atribuições de tarefa.

Nota: A delegação granular é destinada a usuários funcionários, não usuários executantes ou agentes, como no ITSM. Dependendo dos seus casos de uso, o executante e a delegação de agentes são melhor gerenciados por meio de Atribuição avançada de trabalho .

Termos

Os seguintes termos são aplicáveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administrador delegado: Um funcionário que define as tabelas usadas para regras de delegação, define regras de delegação e pode atribuir delegados para funcionários.
- Delegador: Um funcionário que delega suas tarefas a outro funcionário por meio de um registro de delegação, especificando o usuário delegado, o intervalo de tempo e as regras de delegação.
- Delegado: Um funcionário que recebe tarefas delegadas atribuídas a outro funcionário. O delegado também recebe tarefas atribuídas pelo delegador. O delegado também recebe notificações dessas atribuições e do intervalo de tempo que a delegação cobre.

Delegação granular com Prestação de serviços de RH

Delegação granular com Prestação de serviços de RH O sistema de base oferece suporte à tabela Tarefa de RH (sn_hr_core_task). Juntamente com as condições de filtro, você pode filtrar delegações para delegadores e delegados.

Para obter mais informações sobre como os critérios do usuário filtram delegações para delegantes e delegados, consulte Criar regras de delegação.

Para obter informações sobre critérios de RH e critérios do usuário, consulte:

- Critérios de RH
- Critérios do usuário para o Portal de serviços

ACLs (regras de controle de acesso)

ACLs (regras de controle de acesso) em Prestação de serviços de RH Foram modificados para procurar a pessoa atribuída a uma tarefa de RH. Outros domínios que desejam usar a delegação granular devem modificar suas ACLs para usar este recurso. Para obter mais informações sobre ACLs, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Delegações baseadas em regras e ad-hoc

- Baseado em regra: O delegation_admin configura regras de delegação, que reatribuem automaticamente tarefas a funcionários específicos.
- Ad-hoc: Um funcionário definido como delegador pode delegar suas tarefas do **Meus delegados** widget no Central do funcionário.

Nota: Delegation_admin deve definir uma tabela de regras de delegação, regras de delegação e delegados. Para obter mais informações sobre como definir uma tabela de regra de delegação, consulte Adicionar tabelas de regras de delegação. Para obter mais informações sobre como definir uma regra de delegação, consulte Criar regras de delegação. Para obter mais informações sobre como definir delegadores e delegados, consulte Crie um delegado.

Explorar delegação granular

Use a Delegação granular para permitir que seus funcionários delegem suas tarefas a outros funcionários.

O sistema de base fornece aos seus funcionários a capacidade de delegar suas tarefas a outros funcionários. Este recurso fornece flexibilidade aos seus funcionários quando:

- Fora do escritório
- As tarefas atribuídas são para o funcionário incorreto
- Tarefas atribuídas exigem escalação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

A delegação granular apresenta duas novas tabelas:

Delegado granular [sys_granular_delegate]

Esta tabela especifica:

- Quem é o delegado de serviço
- Quando ocorre a delegação de serviço
- Quais notificações enviar ao delegado

Regra de delegação [sys_delegation_rule]

Esta tabela especifica a condição para a qual os registros de tarefa serão delegados se a regra for usada em uma delegação.

Menu de aplicação

Os usuários podem acessar as tabelas de delegação granular do **Delegação granular** menu da aplicação.

Regras de delegação

Link para a tabela Regra de delegação [sys_delegation_rule].

Tabelas de regras de delegação

Link para a Tabela de regras de delegação [sys_delegation_rule_table].

Minhas delegações

Link para a tabela Delegar [sys_granular_delegate] mostrando registros nos quais o usuário atual delegou tarefas a outro usuário.

Delegado a mim

Link para a tabela Delegar [sys_granular_delegate] mostrando registros em que o usuário atual é o delegado.

Aprovações e atribuições

A delegação granular permite delegar aprovações e atribuições separadamente. Os registros de tarefa incluem extensões da tabela Tarefa, como registros de Mudança, Incidente e Problema. Use uma regra de delegação para conceder aprovação ou autoridade de atribuição a um delegado.

Nota: Fluxos e fluxos de trabalho ignoram regras de delegação. Se você usar fluxos ou fluxos de trabalho para gerenciar aprovações ou atribuições de tarefas, deverá usar os recursos de delegação de serviço existentes.

Aprovações

A autoridade de aprovação permite que um delegado aprove ou rejeite solicitações de aprovação. Adicione condições de regra de delegação para especificar quais registros seu delegado pode aprovar. Somente registros correspondentes à condição aparecem na lista de aprovações do delegado.

Nota: Um usuário deve ter a função approval_user ou business_stakeholder para aprovar solicitações DE TI (não se aplica a aprovações de RH) na Central do funcionário. Esta validação de função não foi implementada na IU principal 16 porque modificar ACLs na UI16 pode ter implicações mais amplas no nível da NowPlatform.

Atribuições

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A autoridade de atribuição concede a um delegado acesso aos registros de tarefa atribuídos pela delegação. Adicione condições de regra de delegação para especificar em quais registros seu delegado tem acesso para trabalhar. Somente registros correspondentes à condição aparecem na lista de atribuições de tarefa do delegado.

A delegação granular não altera o acesso de um delegado aos registros. Para acessar registros, um delegado já deve ter as funções necessárias. Por exemplo, para delegar registros de tarefa, um delegado deve ter uma função como itil para acessar a tabela de tarefas e suas extensões.

Alguns registros de RH concedem explicitamente acesso aos delegados.

Notificações

Cada vez que você autoriza um delegado, ele recebe essas notificações.

Início da delegação

O delegado recebe uma notificação no início do período de delegação.

Atribuição por delegação

O delegado recebe uma notificação sempre que uma aprovação ou tarefa é atribuída.

Você também pode especificar opções de notificações adicionais.

Todas as notificações

Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre fluxo de atividades ou atualizações de registro. Por padrão, ele é definido como Falso para evitar preocupações com a obtenção de notificações que tenham dados críticos e confidenciais.

Todas as colunas estão contidas na tabela Delegar granular [sys_granular-delegate].

Nota: Notificações com **Excluir delegados** A opção habilitada substitui a configuração verdadeira desta opção. Use **Excluir delegados** opção para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.

Convites para reunião

Opção para encaminhar convites para reunião de delegados. Selecione esta opção para encaminhar o delegado todos os convites de reunião que a instância gera ou recebe para você. Por padrão, ele é definido como Falso.

Propriedade do sistema

Os administradores podem especificar quais versões da delegação de serviço desejam oferecer suporte na propriedade do sistema glide.approval.delegation.version.

A propriedade do sistema glide.approval.delegation.version especifica os recursos de delegação de serviço compatíveis. As opções incluem `v1` , `v2` e `v3` .

Insira `v1` para oferecer suporte somente aos recursos de delegação de serviço anteriores. Este valor desabilita o suporte para recursos de delegação granular.

Insira `v2` para oferecer suporte somente ao recurso de delegação granular. Este valor desabilita o suporte para os recursos de delegação de serviço existentes.

Insira `v3` para oferecer suporte a recursos granulares e existentes de delegação de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: v3
- Opções: v1, v2, v3
- Local: Propriedades do sistema

Trabalhos agendados

Os seguintes trabalhos agendados são fornecidos:

- Notificar novos delegados
- Limpar registros de delegação granular

Suporte a assinatura eletrônica

A delegação granular oferece suporte a aprovações com assinatura eletrônica (com.glide.e_signature_approvations). Quando habilitado, o sistema requer que os delegados insiram suas credenciais para cumprir uma aprovação.

Configuração da delegação granular

Configure a delegação granular para que seus funcionários possam delegar suas tarefas a outros funcionários.

Etapas de configuração

1. Ativar Delegação granular
2. Defina quais tarefas podem ser delegadas adicionando a tabela que contém as tarefas: Adicionar tabelas de regras de delegação
3. Para cada tabela de delegação: Criar regras de delegação
4. Defina os usuários que podem delegar tarefas e a quem elas podem ser delegadas: Crie um delegado

Instalado com delegação granular

Ative o. Delegação granular plug-in (com.glide.granular_service_delegation) para ServiceNow AI Platform se você tiver a função de administrador. Para obter mais informações, consulte Ativar Delegação granular.

A delegação granular tem registros separados para especificar um delegado e especificar qual conteúdo o delegado pode acessar. Você cria um registro Delegar sempre que quiser delegar suas tarefas de serviço a outro usuário.

Os administradores criam regras de delegação para permitir a delegação de registros específicos. ACLs (Access Control Rules, regras de controle de acesso) determinam se um delegado pode acessar os registros que correspondem às regras de delegação atribuídas a ele. Criar regras de delegação requer que um administrador esteja familiarizado com o modelo de dados dos serviços delegados.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador de delegação [delegation_admin]	Gerencia a delegação granular, configurando regras de delegação.	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios do usuário (user_criteria)

A delegação granular pode usar a tabela Critérios do usuário (user_criteria) para determinar quem pode ser um delegado ou delegador. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

Propriedades do sistema

. **com.glide.delegation.default_days_since_update** a propriedade do sistema determina quantos dias reter registros de delegação inativos para usuários ou delegados. O padrão é sete (7) dias e pode ser alterado para um máximo de 30 dias.

Qualquer registro delegado que foi criado antes da data de início e não foi atualizado nos últimos sete dias (ou o valor inserido na propriedade do sistema) não será atribuído a um delegado até que o registro delegado seja atualizado. Por exemplo, as tarefas de aprovação que foram criadas antes do número de dias na propriedade do sistema não ficam visíveis para o usuário atribuído. Você pode criar uma anotação de trabalho para atualizar o registro delegado para tornar a aprovação visível para o usuário atribuído.

Nota: Alterar o valor na propriedade do sistema não afeta os registros delegados criados antes do valor original inserido.

Trabalhos agendados

. **Limpar registros de delegação granular** o trabalho agendado é executado diariamente e exclui registros de delegação inativos com base em **com.glide.delegation.default_days_since_update** valor da propriedade do sistema.

. **Notificar novos delegados** o trabalho agendado é executado a cada 10 minutos e aciona uma notificação para delegados de que o período de delegação está começando.

Ativar Delegação granular

Você pode ativar o. Delegação granular plug-in (com.glide.granular_service_delegation) para ServiceNow AI Platform se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Se o plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) estiver ativado, a Central do funcionário também será incluída. Delegações sob demanda podem ser realizadas com Central do funcionário ou ServiceNow® Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Delegação granular plug-in (com.glide.granular_service_delegation usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Adicionar tabelas de regras de delegação

Para criar regras de delegação, você deve adicionar uma tabela de tarefas ao **Tabelas de regras de delegação** .

Antes de Iniciar

Função necessária: Delegation_admin

Nota: Adicionar uma tabela a uma tabela de regra de delegação não é compatível automaticamente com a delegação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Tabelas de regras de delegação**.
2. Selecione **Novo**.

   Nota: Certifique-se de que você esteja no escopo correto para o qual deseja criar regras de delegação. São exibidas somente tabelas para o escopo em que você está.

3. Em **Tabela** , selecione uma tabela de tarefas do escopo atual que ofereça suporte à delegação.
4. Selecione a opção **Ativo**.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Em seguida, crie uma regra de delegação para especificar os registros que estão disponíveis para os funcionários delegarem. Consulte Criar regras de delegação.

Criar regras de delegação

Especifique quais registros estão disponíveis para delegação de serviço. Especifique registros por nome de tabela, por uma condição e por se eles são uma aprovação ou uma atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: Delegation_admin

Se você ainda não fez isso, crie uma tabela de regras de delegação. Consulte Adicionar tabelas de regras de delegação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores criam regras de delegação para permitir a delegação de registros específicos. ACLs (Access Control Rules, regras de controle de acesso) determinam se um delegado pode acessar os registros que correspondem às regras de delegação atribuídas a ele. Criar regras de delegação requer que um administrador esteja familiarizado com o modelo de dados dos serviços delegados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: A delegação granular não altera o acesso de um delegado aos registros. Para acessar registros, um delegado já deve ter as funções necessárias. Por exemplo, para delegar registros de tarefa, um delegado deve ter uma função como itil para acessar a tabela de tarefas e suas extensões.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Regras de delegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Regra de delegação

Campo	Descrição
Nome	Rótulo da regra de delegação.
Aplicação	Aplicação associada à regra de delegação. Este campo não é editável e mostra a aplicação do escopo correto.
Descrição Resumida	Resumo da regra de delegação. Forneça detalhes suficientes para que os usuários possam determinar quando selecionar a regra.
Ativo	Opção para ativar ou desativar uma regra de delegação.
Tabela	Tipo de registros que você deseja que seu delegado acesse. Cada regra de delegação se aplica somente a uma tabela e não se aplica a extensões de tabela. Crie uma regra de delegação para cada tabela à qual você deseja conceder acesso de delegado.
Condições	Filtro aplicado a registros na tabela. Os delegados só podem acessar registros que correspondam a essas condições. **Nota:** Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .
Aprovações	Opção para delegar aprovações. A autoridade de aprovação permite que um delegado aprove ou rejeite solicitações de aprovação.
Atribuições	Opção para delegar atribuições.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .
. **Regra de delegação** a lista retorna com **Delegados** , **Critérios do usuário delegante** e **Delegar critérios do usuário** guias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se houver delegados usando a regra, você não poderá excluí-la e só poderá editar a. **Nome** e. **Descrição resumida** campos.

. **Meus delegados** widget no Central do funcionário não aparece a menos que haja uma regra de delegação ativa.

5. Selecione **Delegados** guia.
   Os administradores veem uma lista de todos os delegados. Você pode selecionar um delegado na lista e editar as datas de início e término, as notificações e as regras de delegação atuais.
6. Selecione **Critérios do usuário delegante** para definir melhor quem pode ser um delegador.
7. Selecione **Editar**.
8. Use filtros de condição e você pode selecionar tipos de usuários que podem ser delegadores para a regra de delegação.
   Por exemplo, você pode selecionar **Ativo é verdadeiro** e mover **Gerentes** em **Coleção** para a lista à direita. Esta condição determina que somente gerentes ativos estão qualificados para serem delegadores.
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Selecione **Delegar critérios do usuário** para definir melhor quem pode ser um delegado.
11. Selecione **Editar**.
12. Use filtros de condição para selecionar tipos de usuários que podem ser delegados para a regra de delegação.
    Por exemplo, você pode selecionar **Ativo é verdadeiro** e mover **Usuários com a função "n_hr_core.case_writer"** em **Coleção** para a lista à direita. Esta condição determina que somente usuários com a função de gravador de caso de RH podem ser delegados.
13. Selecione Salvar.
    . **Regra de delegação** o formulário retorna.
14. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Organize as regras de delegação em categorias para tornar a delegação de grandes lotes de tarefas fácil e eficiente para seus funcionários. Consulte Criar categorias de regra de delegação.

Delegar tarefas atribuídas por um período específico. Consulte Crie um delegado.

Agora, os funcionários podem delegar suas tarefas atribuídas a outros funcionários. Consulte Delegar tarefas sob demanda.

Criar categorias de regra de delegação

Crie categorias ou conjuntos de regras de delegação granulares que tornam a delegação de grandes lotes de tarefas fácil e eficiente para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Categorias de regra de delegação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Categoria de regra de delegação

Campo	Descrição
Nome	Rótulo da categoria de regra de delegação.
Aplicação	Aplicação associada à regra de delegação. Este campo não é editável e mostra a aplicação do escopo correto.
Ativo	Opção para ativar ou desativar uma categoria de regra de delegação.

4. Selecione **Salvar** ou **Enviar** .
   Se você selecionar **Enviar** , clique na categoria de regra de delegação para editá-la.
5. Crie ou atribua regras de delegação existentes à categoria de regra de delegação:
   - Na guia Regra de delegação, clique em **Novo** . Siga as etapas a. Criar regras de delegação.
   - Clique em **Editar** para selecionar uma das regras de delegação existentes.
6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Delegar tarefas atribuídas por um período específico. Consulte Crie um delegado.

Agora, os funcionários podem delegar suas tarefas atribuídas a outros funcionários. Consulte Delegar tarefas sob demanda.

Crie um delegado

Os administradores de delegação (delegation_admin) podem delegar tarefas de um funcionário para outro usando **Delegado granular** .

Antes de Iniciar

Função necessária: Delegation_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Criar novo delegado**.
2. Preencha o formulário.

Delegação granular

Campo	Descrição
Usuário	Usuário (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado.
Inícios	Data em que a delegação de serviço começa.
Delegado	Usuário autorizado como delegado.
Termina	Data em que a delegação de serviço termina.
Todas as notificações	Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre fluxo de atividades ou atualizações de registro. Por padrão, ele é definido como Falso para evitar preocupações com a obtenção de notificações que tenham dados críticos e confidenciais. **Nota:** Notificações com **Excluir delegados** A opção habilitada substitui a configuração verdadeira desta opção. Use **Excluir delegados** opção para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.
Convites para reunião	Opção para encaminhar convites para reunião de delegados. Selecione esta opção para encaminhar o delegado todos os convites de reunião que a instância gera ou recebe para você. Por padrão, ele é definido como Falso.

3. Selecione **Save** (Salvar).
. **Regras de delegação** a lista relacionada é exibida.
4. Selecione **Editar** para atribuir regras de delegação a um delegado.
Você pode usar filtros de condição para pesquisar regras de delegação.
5. Selecione regras de delegação em **Coleção** coluna que você deseja atribuir a um delegado e movê-lo para **Lista de regras de delegação** coluna.
6. Selecione **Save** (Salvar).
. **Delegado granular** o formulário retorna.

Usando delegação granular

Os funcionários podem usar a delegação granular para delegar suas tarefas a outro funcionário qualificado.

Delegar tarefas sob demanda

Você pode delegar uma tarefa atribuída a outro funcionário do seu Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Você também pode delegar uma tarefa atribuída do ServiceNow® Mobile. Para obter mais informações, consulte Usando delegação granular em ServiceNow Mobile.

Nota: Você deve criar regras de delegação antes de delegar tarefas sob demanda. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione seu nome de login ou imagem no canto superior direito.
3. Selecione **Perfil** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Role para baixo até **Meus delegados** e selecione **Adicionar delegado** botão.
5. Preencha o formulário.

Selecione um delegado e deveres

Campo	Descrição
Delegado	O nome da pessoa para a qual você está delegando suas tarefas.
Data de início	Selecione **Mostrar calendário** ícone ( ) e selecione a data em que você deseja que as delegações comecem.
Data de término	Clique em **Mostrar calendário** ícone ( ) e selecione a data em que você deseja que as delegações terminem
Deveres	Selecione os deveres que você deseja atribuir ao delegado para o período selecionado. Se o administrador organizou os deveres em categorias, as categorias serão listadas antes dos deveres individuais. Quando você seleciona uma categoria, todas as funções dessa categoria são selecionadas.

6. Selecione **Enviar**.

> **Nota:** Você também pode navegar até **Delegação granular** > **Minhas delegações** e selecione **Novo** ou **Delegação granular** > **Criar novo delegado** para atribuir suas tarefas a outro funcionário. Para obter mais informações, consulte Exibir meus delegados.

7. Selecione o ícone de edição e selecione **Remover delegado** para remover o delegado
8. Selecione o ícone de seta para baixo [para exibir uma lista de delegados aos quais você atribuiu suas tarefas.
9. Selecione o ícone de edição para remover delegados quando houver vários delegados.

Exibir meus delegados

Use **Delegados granulares** lista para exibir uma lista de funcionários aos quais você delegou suas tarefas. Você também pode delegar suas tarefas a outro funcionário como alternativa ao uso da Central do funcionário.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Qualquer função com acesso a tabelas de tarefas, como Tarefa de RH [sn_hr_core_task]
- Crie um ou mais registros de Regra de delegação
- Verifique se o delegado tem acesso aos registros especificados pelas regras de delegação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os administradores podem usar **Criar Novo Delegado** formulário para atribuir tarefas de um delegador a um delegado. Para obter mais informações, consulte Crie um delegado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Minhas delegações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos:

Formulário Delegar

Campo	Descrição
Usuário	Usuário (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado.
Delegado	Usuário ao qual você deseja delegar tarefas.
Inícios	Data em que a delegação de serviço começa.
Termina	Data em que a delegação de serviço termina.
Todas as notificações	Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre fluxo de atividades ou atualizações de registro. Por padrão, ele é definido como Falso para evitar preocupações com a obtenção de notificações que tenham dados críticos e confidenciais. **Nota:** Notificações com **Excluir delegados** A opção habilitada substitui a configuração verdadeira desta opção. Use **Excluir delegados** opção para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.
Convites para reunião	Opção para encaminhar convites para reunião de delegados. Selecione esta opção para encaminhar o delegado todos os convites de reunião que a instância gera ou recebe para você. Por padrão, ele é definido como Falso.

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Em **Regras de delegação** lista relacionada, selecione **Editar** .
6. Selecione os registros de regras de delegação que você autoriza este delegado a ter.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   . **Delegado granular** o formulário retorna.
8. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir delegações atribuídas a mim

Usar **Delegados granulares** lista para exibir registros de delegação granulares para o usuário conectado ou funcionários que delegaram tarefas a você.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Qualquer função com acesso a tabelas de tarefas, como Tarefa de RH [sn_hr_core_task]
- Crie um ou mais registros de Regra de delegação
- Verifique se o delegado tem acesso aos registros especificados pelas regras de delegação

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Delegação granular** > **Delegado a mim**.
   Uma lista de registros de delegação atribuídos a você é exibida.
2. Para exibir um registro de delegação, selecione o link de data em **Inicia** coluna.
3. Para exibir o registro do usuário do delegador, selecione o link do usuário em **Usuário** coluna.
4. Para criar uma nova delegação, selecione **Novo** .
5. Preencha o formulário.

Delegação granular

Campo	Descrição
Usuário	Usuário conectado (delegador) que delega tarefas de serviço a um delegado.
Inícios	Data em que a delegação de serviço começa. O padrão é a data e a hora atuais.
Delegado	Usuário ao qual você deseja delegar tarefas. **Nota:** O valor padrão é o usuário conectado. Você precisa mudar isso para o usuário para o qual você está delegando tarefas.
Termina	Data em que a delegação de serviço termina.
Todas as notificações	Opção para enviar ao delegado uma cópia de todas as notificações recebidas durante o período de delegação. Selecione esta opção quando quiser que o delegado receba a notificação de delegação. Por exemplo, você deseja que o delegado receba notificações sobre fluxo de atividades ou atualizações de registro. Por padrão, ele é definido como Falso para evitar preocupações com a obtenção de notificações que tenham dados críticos e confidenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Notificações com **Excluir delegados** A opção habilitada substitui a configuração verdadeira desta opção. Use **Excluir delegados** opção para impedir que os delegados vejam informações confidenciais ou protegidas.
Convites para reunião	Opção para encaminhar convites para reunião de delegados. Selecione esta opção para encaminhar o delegado todos os convites de reunião que a instância gera ou recebe para você. Por padrão, ele é definido como Falso.

6. Selecione **Save** (Salvar).
. **Regras de delegação** a lista relacionada é exibida.
7. Selecione **Editar** para atribuir regras de delegação a um delegado.
Você pode usar filtros de condição para pesquisar regras de delegação.
8. Selecione regras de delegação em **Coleção** coluna que você deseja atribuir a um delegado e movê-lo para **Lista de regras de delegação** coluna.
9. Selecione **Save** (Salvar).
. **Delegado granular** o formulário retorna.

Usando delegação granular em ServiceNow® Mobile

Você pode usar a delegação granular para delegar tarefas de ServiceNow® Mobile.

Para delegar suas tarefas usando ServiceNow® Mobile:

- Selecione seu perfil de RH
- Adicionar um delegado
- Adicione detalhes da delegação
- Envie a delegação

Para obter mais informações sobre ServiceNow® aplicativo para celular, consulte ServiceNow Mobile .

Delegar tarefas usando ServiceNow® Mobile

Você pode delegar tarefas a outros usuários qualificados do ServiceNow® Mobile.

Antes de Iniciar

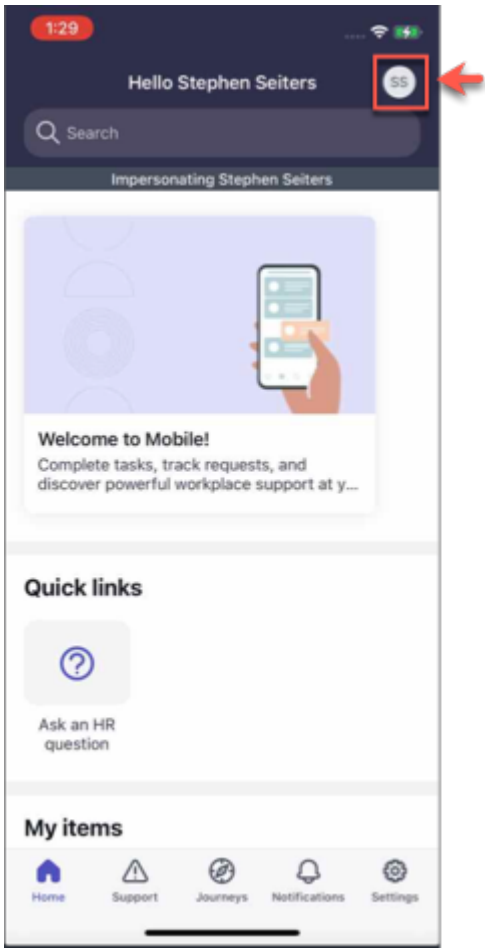
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

Procedimento

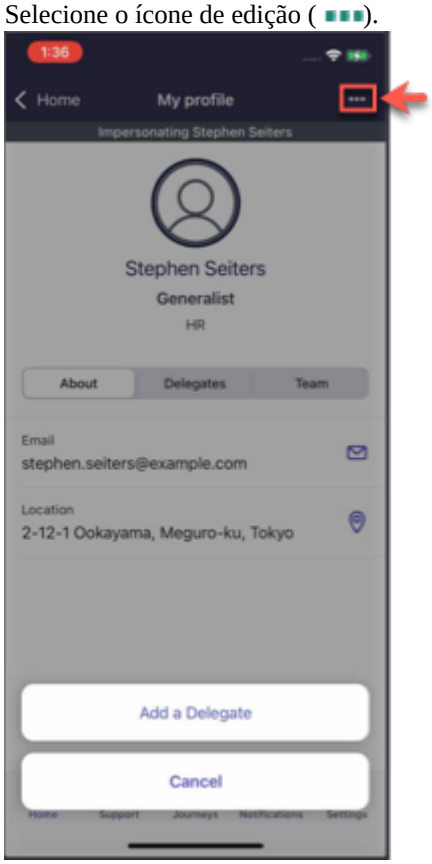
1. Navegue até **Tudo** > **Página inicial da ServiceNow Mobile**.
2. Selecione o ícone de perfil de RH no canto superior direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione o ícone de edição (▪▪▪).



4. Selecione **Adicionar um delegado** botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha o formulário.

Formulário de delegação granular para celular

Campo	Descrição
Delegado	Pessoa autorizada como delegado. Selecione uma pessoa para a qual você deseja delegar seus deveres.
Data de início	Data em que a delegação de serviço começa.
Data de término	Data em que a delegação de serviço termina.
Deveres	Os deveres que você deseja delegar. Uma lista de deveres aparece depois que você seleciona **Deveres** . Selecione os deveres que você deseja delegar e uma marca de seleção será exibida ao lado do dever.

6. Selecione **Enviar**.
Seu perfil de funcionário é exibido. Para ver uma lista de pessoas para as quais você delegou tarefas, selecione **Delegados** guia.

Exibir tarefas delegadas a você no ServiceNow® Mobile

Você pode usar ServiceNow® mobile para exibir tarefas delegadas a você.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hr_core.case_writer

As notificações de tarefas delegadas serão enviadas para o seu endereço de e-mail se o seu perfil de RH contiver essas informações. Para obter mais informações, consulte Usar Perfil de RH.

Nota: Se sua empresa usa Connect, você pode escolher quais notificações receberá. Para obter mais informações sobre notificações, consulte Habilite ou desabilite as notificações do Connect globalmente .

Procedimento

Navegue até o dispositivo móvel **Tudo** > **Página inicial** > **Minhas tarefas**.
Uma lista de tarefas delegadas a você é exibida.

Saúde e segurança

ServiceNow Saúde e segurança permite que as empresas garantam condições de trabalho seguras e saudáveis para seus funcionários.

Este vídeo mostra uma visão geral visual de ServiceNow Saúde e segurança e suas capacidades.

https://player.vimeo.com/video/1012534924?h=ce4c8293c8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para cumprir as metas Ambiental, Social e Governança (ESG), as empresas devem registrar, rastrear e relatar corretamente incidentes de funcionários relacionados à saúde e segurança. ServiceNow O Health and Safety fornece recursos ao seu alcance, como relatar incidentes e observação e arquivar análise de segurança no trabalho (JSA) e um balcão único para todos os conhecimentos de segurança em sua empresa. Além disso, ele também fornece as ferramentas para reduzir incidentes de segurança, manter os custos baixos e avaliar e gerenciar riscos.

Saúde e segurança aplicações

Saúde e segurança inclui as seguintes aplicações:

Gestão de incidentes de saúde e segurança

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança é uma solução em Saúde e segurança que permite que as organizações registrem, rastreiem e relatem incidentes e observações de funcionários a respeito de saúde e segurança. Além disso, ele fornece recursos para investigar e reduzir incidentes.

Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Com ServiceNow® Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança Aplicação, você pode preencher e exportar automaticamente formulários OSHA para lesões e doenças que ocorreram em um estabelecimento sob sua organização.

Gestão de casos de saúde e segurança

. ServiceNow® Gestão de casos de saúde e segurança a aplicação fornece recursos para apoiar as consultas de saúde e segurança dos funcionários e seu retorno ao trabalho após uma lesão ou doença.

Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

. ServiceNow® Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços a aplicação fornece recursos para gerenciar empresas contratadas e trabalhadores para sua saúde e segurança.

Gestão de riscos em saúde e segurança

. ServiceNow® Gestão de riscos em saúde e segurança a aplicação fornece recursos para permitir que trabalhadores, gerentes de linha e pessoal de segurança trabalhem com segurança e reduzam a probabilidade de lesões que os riscos ou perigos criam.

Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança

Você pode usar ServiceNow® App Now Mobile para trabalhar no Saúde e segurança aplicações.

Para obter mais informações, consulte Experiência móvel para Saúde e segurança.

Domain Separation para Saúde e segurança aplicações

. Saúde e segurança as aplicações oferecem suporte à separação de domínios no nível básico. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Gestão de incidentes de saúde e segurança e Domain Separation e Gestão de riscos em saúde e segurança. Para uma compreensão mais profunda dos níveis de suporte, consulte Suporte a aplicações para separação de domínios .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

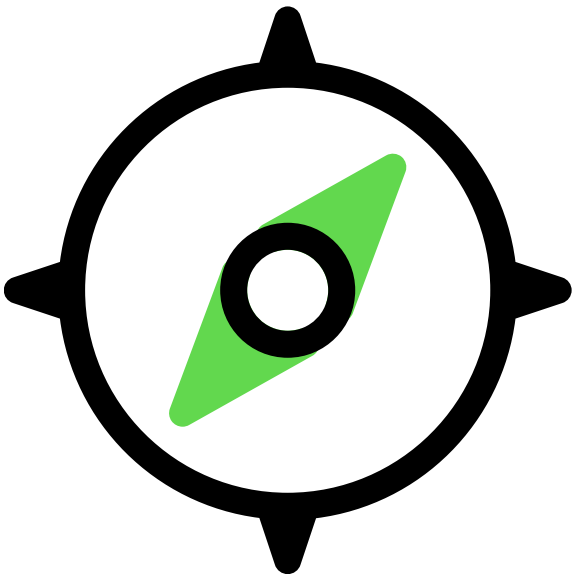
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Base para saúde e segurança

. ServiceNow® Base para saúde e segurança o aplicativo fornece o modelo de dados necessário para experiências consistentes do funcionário e operacionais em Saúde e segurança.

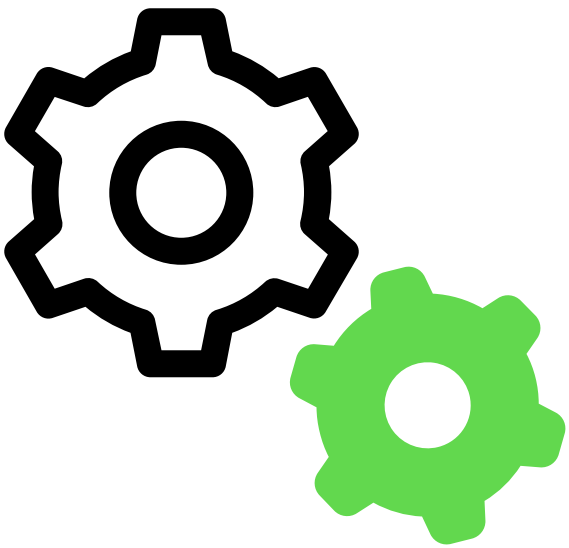
Iniciar

Explorar



Saiba como diferentes personas usam o Health and Safety Core.

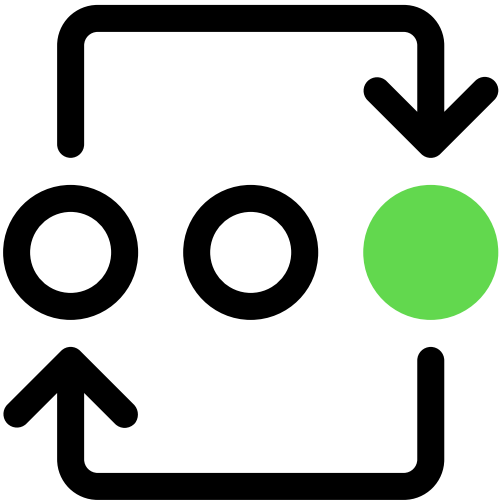
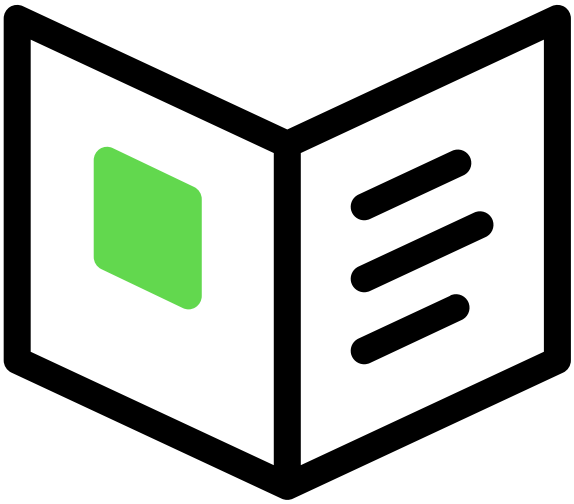
Configurar



Configurar o Health and Safety Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Gerencie reuniões de segurança, ações de segurança e documentos de segurança.	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Visão geral Base para saúde e segurança

. Base para saúde e segurança o modelo de dados oferece suporte à funcionalidade do a seguir Saúde e segurança aplicações.

- Gestão de incidentes de saúde e segurança
- Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços
- Gestão de casos de saúde e segurança
- Gestão de riscos em saúde e segurança

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorando Base para saúde e segurança

Base para saúde e segurança permite que as organizações simplifiquem e automatizem as funções de negócios essenciais em Saúde e segurança aplicações.

Visão geral Base para saúde e segurança

. Base para saúde e segurança a aplicação fornece o modelo de data principal para Saúde e segurança. Esses modelos de dados consistem em componentes comuns e estrutura de dados para permitir o funcionamento do relacionado Saúde e segurança aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Espaço de saúde e segurança é usado por agentes de segurança para executar suas tarefas de segurança. Todas as aplicações de saúde e segurança instaladas usam o. Espaço de saúde e segurança.
- Saúde e segurança o painel fornece uma visão geral centralizada do desempenho de segurança da sua organização. Ele ajuda as equipes de segurança a monitorar, analisar e gerenciar as principais métricas de segurança, como incidentes, lesões, riscos e ações corretivas em vários locais e períodos.
- Saúde e segurança o perfil do usuário fornece às equipes de segurança acesso a todas as informações associadas aos registros de saúde e segurança em um local central.
- As equipes de segurança podem gerenciar reuniões e tarefas de segurança, como agendar uma reunião ou registrar anotações.
- O mapeamento de campo de relatório permite que os agentes de segurança gerem relatórios em PDF para os registros.
- Saúde e segurança os documentos permitem que as equipes de segurança exibam documentos associados a um registro de segurança.
- Saúde e segurança o agendador de ações ajuda a criar ações programadas em toda a organização.

Personas de usuário

Base para saúde e segurança destina-se às seguintes personas:

Personas do usuário e benefícios

Benefícios	Recurso	Usuário
Acesse o espaço para processar registros de segurança.	Espaço de saúde e segurança	Agentes de segurança
Obtenha informações sobre as principais métricas de segurança com uma interface centralizada.	Painel de saúde e segurança	Equipe de segurança
Acesse as informações do usuário em um local central.	Saúde e segurança perfil de usuário	Equipe de segurança
Crie mapeamento de campo de relatório de segurança para mapear campos em seu modelo PDF de relatório para os campos correspondentes no Saúde e segurança registros.	Mapeamento de campo de relatório	Gerente de mapeamento de relatório de segurança
Registre e rastreie as reuniões no Saúde e segurança aplicação.	Reuniões de segurança	Gerente de reunião de segurança
Crie uma programação de ação para programar ações em toda a organização.	Agendador de ações de integridade e segurança	Agentes de segurança

Espaço de saúde e segurança

. Espaço de saúde e segurança fornece um único local para que as equipes de segurança processem registros de segurança. Os agentes podem usá-lo para gerenciar incidentes, riscos, contratos ou casos, dependendo das aplicações instaladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários

Os usuários a seguir podem usar Espaço de saúde e segurança. O espaço é personalizado para diferentes funções.

Usuários do espaço

Usuário	Descrição
Gerente de segurança	Rastreia as taxas de frequência de segurança e atribui tarefas de segurança aos agentes de segurança.
Agente de segurança	Trabalha em incidentes, observações, ações corretivas e preventivas e realiza investigações.
Gerente de operações de segurança	Acessos Saúde e segurança página principal de operações para relatar incidentes e observações de segurança.
Gerente de conformidade de segurança	Gerencia a lista de estabelecimentos e a geração de relatórios, como formulários OSHA.
Executivo	Exibe o. Saúde e segurança página principal executiva para obter informações sobre as métricas de segurança da empresa.
Administrador da aplicação	Configura o espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte estes links: • Configure um espaço no Construtor de espaços • Construtor de IU Next Experience

Acessando o espaço

Para abrir o espaço, navegue até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.

. Espaço de saúde e segurança abre em uma nova guia da janela do navegador.

Página principal

Na página principal do espaço, Saúde e segurança o painel fornece uma visão geral rápida dos widgets em **Realçados** guia que mostra métricas e pontuações com base em Saúde e segurança aplicações instaladas. Você pode monitorar o status e explorar cada componente para ver a lista por trás da pontuação nesses widgets. Os widgets também ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, se concentrar em itens de alta prioridade e gerenciar facilmente suas responsabilidades.

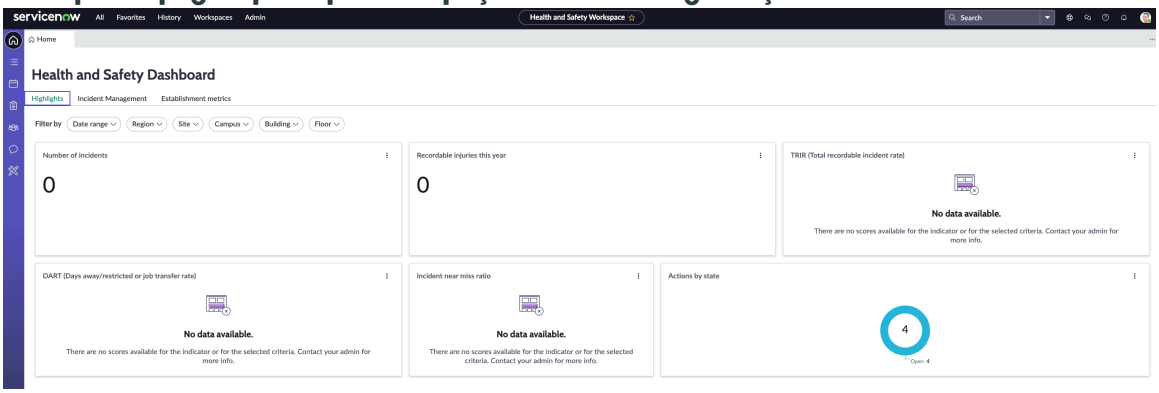
Nota: Os widgets e os dados exibidos nos widgets dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para Base para saúde e segurança em que Gestão de incidentes de saúde e segurança a aplicação está instalada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

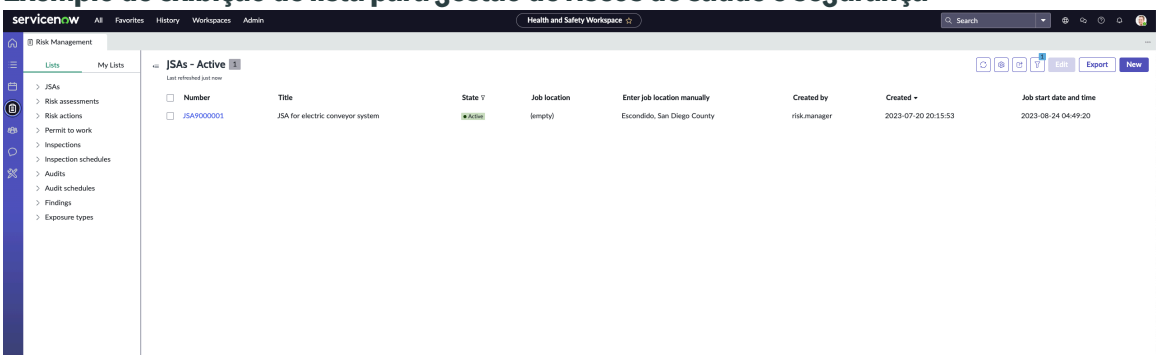
Exemplo da página principal do Espaço de saúde e segurança



Navegação primária

A navegação primária exibe ícones para o instalado Saúde e segurança aplicações. Clicar nesses ícones leva você à exibição de lista de cada aplicação. Por exemplo, se você tiver Saúde e segurança aplicação de gestão de riscos instalada, em seguida, você pode exibir os registros relacionados ao risco clicando em **Gestão de riscos** ícone .

Exemplo de exibição de lista para gestão de riscos de saúde e segurança



Saúde e segurança perfil de usuário

. Saúde e segurança o perfil fornece à equipe de segurança todas as informações sobre um usuário em um local central.

Ele permite que eles acessem todas as informações relacionadas à segurança sobre usuários (incluindo funcionários, visitantes e prestadores de serviços) na organização. Eles podem ver registros de treinamento de segurança dos trabalhadores e rastrear facilmente quem é treinado em que, além de exibir incidentes de segurança e outros registros relacionados à segurança associados a eles.

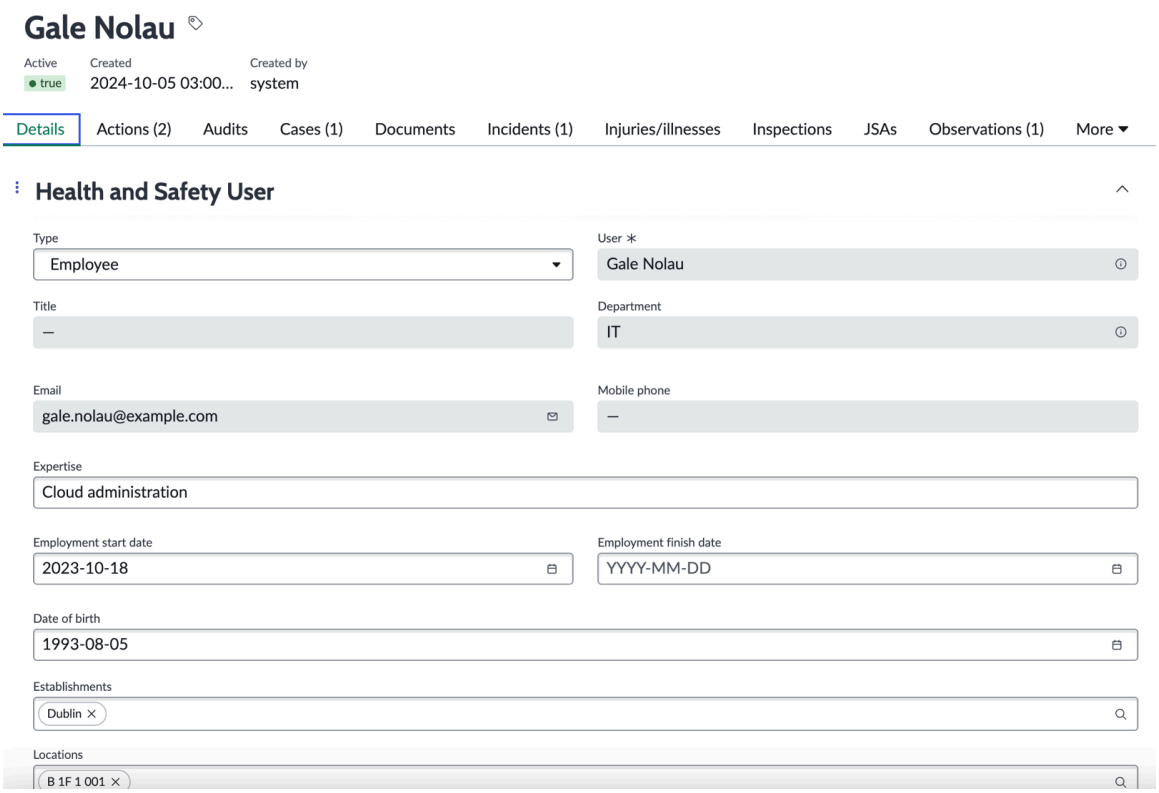
Visão geral de um Saúde e segurança perfil

A imagem a seguir mostra um exemplo de perfil de um Saúde e segurança usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo Saúde e segurança perfil



. **Detalhes** exibe informações importantes sobre o usuário, como sua experiência, local e data de início do emprego.

O perfil também mostra os seguintes registros relacionados à saúde e segurança associados ao usuário nas respectivas guias.

- Ações atribuídas ao usuário
- Auditorias nas quais o usuário está envolvido
- Casos abertos pelo usuário
- Documentos associados ao usuário
- Exposições pelas quais o usuário é afetado
- Incidentes nos quais o usuário está envolvido
- Lesões e doenças em que o usuário é ferido
- Inspeções atribuídas ao usuário
- JSAs (Job safety analyses, análises de segurança do trabalho) nas quais o usuário está envolvido
- Observações nas quais o usuário está envolvido
- Avaliações de risco nas quais o usuário está envolvido
- Acesso ao site no qual o usuário está envolvido

As guias em um perfil aparecem com base no instalado Saúde e segurança aplicações.

Acessando Saúde e segurança perfil

Para abrir o. Saúde e segurança perfil de um usuário,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ) e selecione **Perfis de saúde e segurança** lista.

Atribuindo Saúde e segurança perfil

- Para atribuir Saúde e segurança perfil de um usuário, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.
- Para atribuir Saúde e segurança perfil de um trabalhador contratado, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um trabalhador contratado.

Configuração do Base para saúde e segurança

Você pode configurar sua implementação para Base para saúde e segurança modelo de dados instalando o modelo de dados e revisando e configurando os componentes instalados com o modelo de dados.

Instalar Base para saúde e segurança

Você pode instalar o. Base para saúde e segurança(sn_ohs_im se você tiver uma função de administrador. Este modelo de dados inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow® Store plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Base para saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Base para saúde e segurança.

Esta tabela lista as aplicações opcionais que podem ser instaladas para recursos adicionais:

Aplicações opcionais para recursos adicionais em Base para saúde e segurança

Aplicação	Descrição
Componente do mapa geográfico [sn_geo_map]	Fornece acesso para habilitar o componente de mapa no Espaço de saúde e segurança nas propriedades da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações opcionais para recursos adicionais em Base para saúde e segurança

Aplicação	Descrição
	Para instalar, consulte Ativar um plug-in
Plug-in de geolocalização [com.snc.geolocalização]	Habilita o recurso de geolocalização no App Now Mobile e dá acesso a opções de acompanhamento manual. Para obter mais informações, consulte Habilitar e selecionar opções de acompanhamento de localização .
Núcleo de aprendizado [sn_lc]	Instalações Núcleo de aprendizado para habilitar o conteúdo de aprendizado em Saúde e segurança ações. Para obter mais informações, consulte Configuração do Núcleo de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Base para saúde e segurança aplicação (sn_ohs_im usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configure os dados de localização do seu local de trabalho

Em Workplace Core configure dados relacionados aos locais do seu local de trabalho para que você possa selecionar um local em seus registros de segurança, por exemplo, incidentes e observações de segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Configure os locais do local de trabalho.
Para obter mais informações sobre o que você pode configurar, consulte Fornecendo os dados do seu local de trabalho .

Resultado

. **Local** o campo nos formulários de segurança, por exemplo, incidentes e observações, mostra os locais do local de trabalho configurados.

Habilitar um Saúde e segurança tabela para configurar o mapeamento de campo de relatório

Habilitar um Saúde e segurança tabela para mapeamento de campo de relatório. Em seguida, você pode configurar o mapeamento com o modelo PDF de relatório, permitindo que os agentes de segurança gerem relatórios para registros nesta tabela.

Antes de Iniciar

Verifique se o escopo da aplicação está selecionado como Base para saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Na propriedade *`Report field mapping tables`*, adicione o nome da tabela, por exemplo, `sn_ohs_im_action` para habilitá-lo para mapeamento de campo de relatório. `sn_ohs_im_incident` , `sn_ohs_im_observation` e `sn_ohs_im_injury_illness` as tabelas são definidas como valor padrão nesta propriedade.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- A tabela está disponível em **Tabela de mapeamento** ao configurar um mapeamento de campo de relatório para esta tabela.
- . **Gerar relatório** o botão se torna disponível em todos os registros desta tabela.
- Depois que um mapeamento de campo de relatório é configurado para esta tabela, o. **Gerar relatório** o botão fica disponível para todos os seus registros.

O que Fazer Depois

Para gerar um relatório para os registros desta tabela, você deve configurar o mapeamento do campo de relatório. Para obter mais informações, consulte Crie um mapeamento de campo de relatório de segurança.

Crie um mapeamento de campo de relatório de segurança

Crie um mapeamento de campo de relatório de segurança para mapear campos em seu modelo de relatório em PDF para os campos correspondentes em Saúde e segurança registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- O modelo PDF de relatório importado para o qual você deseja criar o mapeamento deve ser preenchível.
- . Saúde e segurança a tabela a ser mapeada está habilitada para mapeamento de campo de relatório. Para obter mais informações, consulte Habilitar um Saúde e segurança tabela para configurar o mapeamento de campo de relatório.

Função necessária: sn_ohs_im.report_mapping_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O mapeamento de campo de relatório permite que você faça o seguinte:

- Importe seus próprios modelos de PDF que você precisa usar para emissão de relatórios, como conformidade regional ou necessidades específicas do setor.
- Mapeie os campos em seu modelo PDF de relatório com os campos nos registros de segurança, como incidente, observação e lesão e doença.
- Usando o modelo PDF, gere relatórios a partir de registros de segurança com campos preenchidos automaticamente, tornando o processo de emissão de relatórios mais eficiente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Configuração** , selecione **Mapeamentos de campo de relatório** e então **Todos** .
4. Crie um mapeamento de campo de relatório ou modifique um existente.
   - Para criar um mapeamento de campo de relatório, selecione **Novo** .
   - Para revisar um existente, abra o que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.

Relatar detalhes do mapeamento de campo

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o mapeamento do campo de relatório.
Local	Local ao qual este mapeamento de campo de relatório se aplica.
Descrição resumida	Breve descrição sobre o mapeamento de campo de relatório.
Estado	Estado do mapeamento do campo do relatório. ○ **Rascunho** : Selecione para executar mapeamentos na guia Mapeamento de campo de formulário. ○ **Publicado** : Selecione para publicar e marcar este mapeamento disponível para uso. Somente os mapeamentos publicados estão disponíveis para seleção durante a geração do relatório. ○ **Obsoleto** : Selecione para marcar este mapeamento como obsoleto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de mapeamento	Saúde e segurança Tabela para mapear campos PDF para, por exemplo, Incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident] ou Lesão e doença [sn_ohs_im_injury_illness]. Somente as tabelas habilitadas para mapeamento de campo de relatório aparecem neste campo.
Documento PDF	Modelo de PDF que você precisa usar para emissão de relatórios e mapear os campos de registro de segurança para . Selecione **Anexar arquivo** Para importar o modelo PDF de relatório.

6. Selecione **Save** (Salvar).
. **Mapeamento de campo de formulário** é exibida. . **Mapeamentos de campo** A seção mostra todos os campos extraídos do PDF importado. Uma visualização do PDF anexado está disponível junto com **Mapeamentos de campo** .
7. Em **Mapeamentos de campo** mapa Saúde e segurança Campos para cada campo extraído do PDF.

Dica: Na visualização do PDF, selecione um campo preenchível para realçar o campo correspondente na lista Mapeamentos de campo. Como alternativa, selecione um campo na lista Mapeamentos de campo e ele será realçado na visualização do PDF.

Opção	Etapas
Usando o. Saúde e segurança lista de campos	Na lista Disponível com cada nome de campo, selecione um Saúde e segurança campo para mapear. A lista exibe campos do selecionado Saúde e segurança tabela de mapeamento. No entanto, os campos de referência com pontos também estão disponíveis para seleção na lista de mapeamento de campos para mapear campos de referência adicionais. Para obter informações sobre referência com pontos, consulte Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas .
Usando um script personalizado	Selecione o ícone Mais opções (ao lado do mapeamento de campo e selecione **Adicionar script** . . **Editar script** a caixa de diálogo inclui alguns exemplos para sua referência. Você deve fornecer a tabela correta, os nomes de campo e assim por diante, em seu script e modificar conforme necessário para o mapeamento. **Nota:** Este script é feito no Saúde e segurança escopo da aplicação. Cada mapeamento pode ser script usando o recurso de script em cada campo. Ele permite que o campo seja mapeado de uma determinada maneira usando uma lógica personalizada ou execute qualquer tipo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	transformação de dados no valor do cam–po, conforme necessário.

8. Verifique se os mapeamentos de campo estão ativos.

   Para desativar um mapeamento de campo, selecione o ícone Mais opções ( ) ao lado do mapeamento de campo e selecione **Desativar** .

9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- Os campos no modelo PDF de relatório importado são mapeados para os campos na tabela de mapeamento selecionada.
- O mapeamento de campo de relatório publicado está disponível para seleção durante a geração de um relatório em registros de tabela de segurança mapeados. Por exemplo, consulte Gere um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.

Configurar grupos para Saúde e segurança

Configurar grupos de usuários para Saúde e segurança para atribuição de incidentes de segurança, observações e ações. Você pode atribuir funções a grupos para fornecer acesso a todos os membros do grupo ou atribuir funções a usuários individuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os grupos de usuários são usados na maioria dos processos no ServiceNow AI Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações.

Qualquer regra aplicada a um grupo é atribuída automaticamente aos membros do grupo. Por exemplo, funções e regras de atribuição aplicadas a um grupo são atribuídas automaticamente aos membros do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Crie um grupo ou modifique um grupo existente.
   - Para criar um grupo, selecione **Novo** .
   - Para revisar um grupo existente, abra o grupo que você deseja configurar.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter instruções detalhadas e descrições de campos, consulte Crie um grupo de usuários .
4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

O que Fazer Depois

- Atribua funções ao grupo. Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um grupo .
- Adicione usuários ao grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o trabalho agendado para gerar taxas de frequência

Configure o trabalho agendado para carregar as taxas de frequência de segurança e garantir que as métricas de segurança no Espaço de saúde e segurança a página principal está atualizada.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança Pacote de conteúdo do PA. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. *[OHS] Safety Metrics*o trabalho está definido para ser executado diariamente por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
2. PESQUISE e abra *[OHS] Safety Metrics*trabalho agendado.
3. Em **Executar** defina a frequência do trabalho agendado.
4. Para ativar o trabalho agendado, selecione **Ativo** caixa de seleção.
5. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:** Para executar o trabalho agendado e atualizar as métricas sob demanda, selecione **Executar agora** .

Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário

Atribua o. Saúde e segurança perfil para todos os usuários em sua organização, incluindo funcionários, visitantes e prestadores de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.hs_profile_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre Saúde e segurança perfis de usuário, consulte Saúde e segurança perfil de usuário.

> **Nota:** . **Gerar perfis de saúde e segurança** o trabalho agendado é executado semanalmente e cria automaticamente perfis de usuário de integridade e segurança para usuários [sys_user] com uma função atribuída em qualquer um dos Saúde e segurança aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Listas** , selecione **Perfis de saúde e segurança** e então **Todos** .
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre descrições de campos de formulário, consulte Saúde e Segurança perfil formulário.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O usuário está listado em **Perfil de saúde e segurança** lista em **Configuração** em Espaço de saúde e segurança.
- O perfil do usuário é salvo na tabela Perfil de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_profile].

Adicione um Saúde e segurança visitante

Crie um registro para um Saúde e segurança para que ele possa ser facilmente referenciado em **Visitante** campos em registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.hs_profile_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um visitante é uma pessoa de fora da organização que veio visitar o site.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Configuração** , selecione **Visitantes de saúde e segurança** e então **Todos** .
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Saúde e segurança formulário de visitante

Campo	Descrição
Nome	Nome do visitante.
Nome do meio	Nome do meio do visitante.
Sobrenome	Sobrenome do visitante.
ID do visitante	ID gerado pelo sistema para o visitante.
Número de telefone	Número de contato do visitante.
Empresa	Organização para a qual o visitante trabalha.
E-mail	Endereço de e-mail do visitante.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   Um ID de visitante é gerado para o visitante.
7. Atribua o. Saúde e segurança perfil de usuário para o registro do visitante.

   Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.

Nota: Apenas um visitante com atribuído Saúde e segurança o perfil está disponível para seleção no **Visitante** campo em um formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

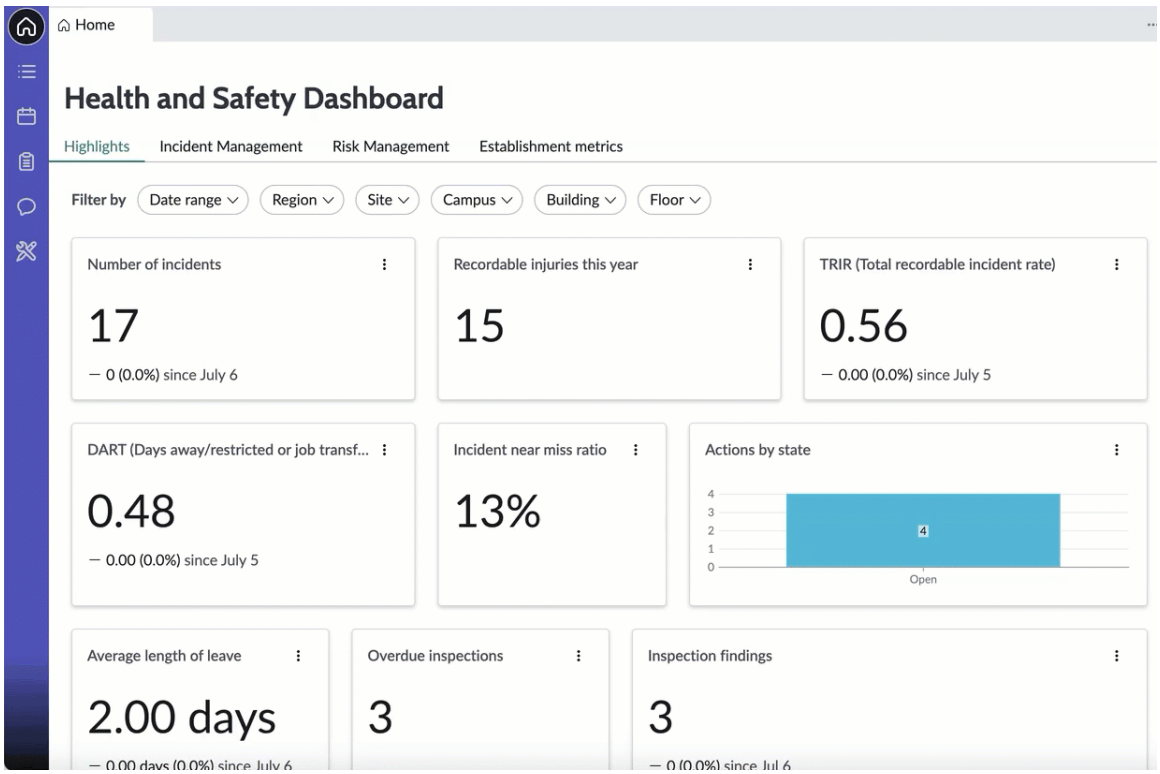
- O visitante é listado em **Visitantes de saúde e segurança** lista em **Configuração** E é salvo na tabela Visitante de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor].

> **Nota:** . Gestão de visitas ao local de trabalho(com.sn_wsd_visitor) também é instalada em sua instância e a lista de visitantes WSD da tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor] é sincronizada automaticamente com Saúde e segurança Lista de visitantes na tabela Visitante de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor]. Os visitantes do WSD também aparecem no **Visitantes de saúde e segurança** e devem ser atribuídos a. Saúde e segurança perfil de usuário.

- Do visitante Saúde e segurança O perfil do usuário é salvo na tabela Perfil de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_profile].
- O visitante está disponível para ser referenciado no **Visitante** campo em Saúde e segurança registros como incidentes de segurança nos quais o visitante está envolvido.

Trabalhando com Saúde e segurança painel

Com Saúde e segurança, você pode monitorar e gerenciar ativamente o desempenho de segurança no local de trabalho em diferentes locais da sua organização e identificar áreas que precisam de atenção.



Principais recursos do painel

- O painel fornece uma exibição centralizada dos principais indicadores de segurança, como contagens de incidentes, lesões registráveis e status da ação de segurança. Você pode monitorar o status, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição.
- Os filtros disponíveis ajudam você a refinar a exibição por intervalo de datas, região, local, campus, edifício, e andar.
- Dependendo da sua função, as guias dedicadas para **Gestão de incidentes** e. **Gestão de riscos** ajudá-lo a rastrear facilmente incidentes e avaliar riscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias do painel

O painel apresenta várias guias para permitir que você navegue entre diferentes áreas de segurança no local de trabalho. As guias e seus widgets estão disponíveis com base no instalado Saúde e segurança aplicações em seu ServiceNow instância.

Realces

Esta guia apresenta uma seleção de cartões principais das guias Gestão de incidentes e Gestão de riscos, para fornecer um resumo de alto nível das principais métricas de segurança, como o total de incidentes, lesões registráveis e avaliações de risco em aberto.

Gestão de incidentes

Esta guia se concentra no rastreamento e no gerenciamento de incidentes de segurança, lesões e observações. Para obter informações detalhadas sobre métricas de gestão de incidentes, consulte Monitoramento e análise de métricas de incidentes de segurança.

Métricas de estabelecimento

Esta guia mostra os cartões principais da guia Gestão de incidentes, apresentados com um detalhamento por estabelecimento para obter informações mais localizadas.

Gestão de riscos

Esta guia mostra métricas que identificam, avaliam e mitigam riscos. Para obter informações detalhadas sobre métricas de gestão de riscos de segurança, consulte Monitoramento e análise de métricas de risco à segurança.

Personalizando widgets

Você pode personalizar os widgets no painel para exibir métricas relevantes usando Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU tutorial .

Funções necessárias

- sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.compliance_manager, necessários para ver a página inicial do painel. As métricas em cada guia dependem do acesso do usuário a essa tabela.
- sn_ohs_im.admin e as seguintes funções, para editar o painel:
  - pa_admin, para editar o. Performance Analytics(PA) Componentes usados no painel.
  - iu_builder_admin, para editar as visualizações do painel criadas usando Construtor de IU.

Acessar os painéis de Saúde e segurança

Para abrir o. Saúde e segurança painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança**.

Tópicos relacionados

Monitoramento e análise de métricas de incidentes de segurança

Monitoramento e análise de métricas de risco à segurança

Como usar o Base para saúde e segurança

Saiba como Base para saúde e segurança o modelo de dados fornece recursos para gerenciar reuniões de segurança, programar ações de segurança e gerenciar e monitorar registros de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar reuniões de segurança

A Gestão de reuniões de segurança fornece à equipe de segurança e ao gerente de reuniões de segurança uma maneira estruturada de gerenciar reuniões de segurança, incluindo tarefas como programação, acompanhamento de ações e registro de anotações.

Principais recursos da gestão de reuniões de segurança

- Programe diferentes tipos de reuniões de segurança para todos os tipos de pessoas, incluindo funcionários, visitantes e prestadores de serviços.
- Adicione vários participantes usando um construtor de condições
- Registrar atas e ações da reunião.
- Sinalize reuniões e atas como confidenciais.

Registre uma reunião de segurança

Registre uma reunião de segurança e mantenha um controle dela no Saúde e segurança aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.meeting_manager ou sn_ohs_im.meeting_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Reuniões ( ).
3. Em **Reuniões** , selecione **Reuniões** e então **Todos** .
4. Crie uma reunião ou abra uma existente.
   - Para criar uma reunião, selecione **Novo** .
   - Para abrir uma reunião existente, selecione aquela que você deseja rastrear. Como alternativa, para editar rapidamente a reunião, selecione o ícone de edição (na lista e comece a atualizar a reunião no painel lateral.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de reunião.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   . **Participantes** , **Atas da reunião** , **Documentos** e **Ações** as guias são exibidas para esta reunião.
7. Em **Participantes** , selecione **Adicionar** ou **Novo** para adicionar participantes a esta reunião.
   Para obter mais informações, consulte Adicione participantes a uma reunião de segurança.
8. **Opcional:** Em **Documentos** , selecione **Adicionar** para adicionar documentos que cobrem tópicos a serem discutidos ou compartilhados nesta reunião.
   Para obter informações sobre como armazenar documentos no Espaço de saúde e segurança, consulte Adicione um Saúde e segurança documento relacionado.
9. **Opcional:** Em **Ações** , selecione **Novo** para adicionar ações para a reunião de segurança.
   Para obter descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- A reunião de segurança está listada em **Reuniões** lista no Espaço de saúde e segurança E é salvo na tabela Reunião [sn_ohs_im_meeting].
- Os documentos associados a esta reunião são salvos na tabela Documento de reunião m2m de saúde e segurança [sn_ohs_im_m2m_meeting_document].

O que Fazer Depois

Em **Atas da reunião** o tomador de atas da reunião pode adicionar atas desta reunião para rastrear discussões e adicionar ações para as atas registradas. Você pode adicionar quantas atas de reunião forem necessárias a uma reunião de segurança. Para obter mais informações, consulte Crie uma ata de reunião para uma reunião de segurança.

Adicione participantes a uma reunião de segurança

Adicione usuários a uma reunião de segurança que precisam participar desta reunião.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.meeting_manager ou sn_ohs_im.meeting_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o. **Participantes** de uma reunião de segurança, você pode acompanhar todos os participantes e ausentes da reunião no mesmo lugar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Reuniões ( ).
3. Em **Reuniões** , selecione aquele ao qual você deseja adicionar participantes.
4. Em **Participantes** , selecione **Adicionar** ou **Novo** para adicionar participantes a esta reunião.

Opção	Etapas
Para adicionar vários participantes	Adicione usuários com Saúde e segurança perfil em sua organização que estão participando desta reunião. **a.** Selecione **Adicionar**. **b.** Selecione **Filtro** e usam o construtor de condições para definir condições para escolher usuários a serem adicionados como participantes. **c.** Selecione Usuários na lista e selecione **Adicionar** . Para obter informações sobre Saúde e segurança perfil, consulte Saúde e segurança perfil de usuário.
Para adicionar um participante externo ou um único participante interno	**a.** Selecione **Novo**. **b.** No formulário, preencha os campos. Para obter descrições dos campos, consulte Formulário de participante da reunião de Saúde e Segurança. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Os participantes são listados em **Participantes** Da reunião e são salvos na tabela Participante da reunião de saúde e segurança [sn_ohs_im_meeting_attendee].
- Para um participante interno da sua organização, o. **Perfil do participante** a coluna desta lista mostra o usuário Saúde e segurança perfil.
- Para um participante externo, o. **Perfil do participante** a coluna desta lista está vazia.

Crie uma ata de reunião para uma reunião de segurança

Crie uma ata de reunião para uma reunião de segurança para rastrear discussões e responsabilidade.

Antes de Iniciar

Verifique se o tomador de minutos foi adicionado como participante desta reunião de segurança. Para obter informações sobre como adicionar um participante da reunião, consulte Adicione participantes a uma reunião de segurança.

Função necessária: sn_ohs_im.meeting_minute_taker

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar várias atas de reunião para diferentes carimbos de data/hora de uma reunião de segurança. Para cada registro de minuto, você pode adicionar ações relevantes para garantir que as preocupações de segurança sejam tratadas e os colaboradores permaneçam responsáveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Reuniões ( ).
3. Em **Reuniões** , selecione aquela para a qual você deseja criar atas de reunião.
4. Em **Atas da reunião** , selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de ata da reunião de segurança

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta ata de reunião.
Carimbo de data/hora	Hora da discussão durante a reunião.
Colaboradores	Participantes envolvidos nesta discussão.
Conteúdo confidencial	Opção para indicar que esta ata de reunião contém informações confidenciais. Somente um usuário com a função de usuário de conteúdo confidencial da reunião [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user] pode exibir um minuto de reunião marcado como confidencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Selecionar uma ata de reunião como conteúdo confidencial não marca toda a reunião de segurança ou as outras atas de reunião desta reunião como confidenciais.
Tópico discutido	Descrição sobre o tópico discutido.

6. Selecione **Save** (Salvar).
. **Ações** as guias são exibidas para esta reunião
7. **Opcional:** Em **Ações** atribua todas as ações relacionadas a esta ata de reunião.
   - Para criar uma ação, selecione **Novo** .
   - Para associar uma ação da lista existente de ações para esta reunião, selecione **Adicionar** .

   Para obter descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

Resultado

- A ata da reunião é listada em **Atas da reunião** Da reunião e é salva na tabela Minuto da reunião de Saúde e Segurança [sn_ohs_im_meeting_minute].
- Qualquer ação para esta ata de reunião é listada em **Ações** do registro de minuto. A ação é salva na tabela Ação da ata da reunião m2m de Saúde e Segurança [sn_ohs_im_m2m_meeting_minute_action].

Programação Saúde e segurança ações

Use Saúde e segurança agendador de ações para criar e programar ações em toda a organização e atribuí-las automaticamente a indivíduos específicos usando o construtor de condições.

Crie um Saúde e segurança programação de ação

Crie uma programação de ação para programar ações em toda a organização, como atividades de aprendizado e tarefas recorrentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O programador de ações usa o construtor de condições para criar e atribuir ações a indivíduos com base nas condições especificadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Selecione **Cronogramas de ação** e, em seguida **Todos** .
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

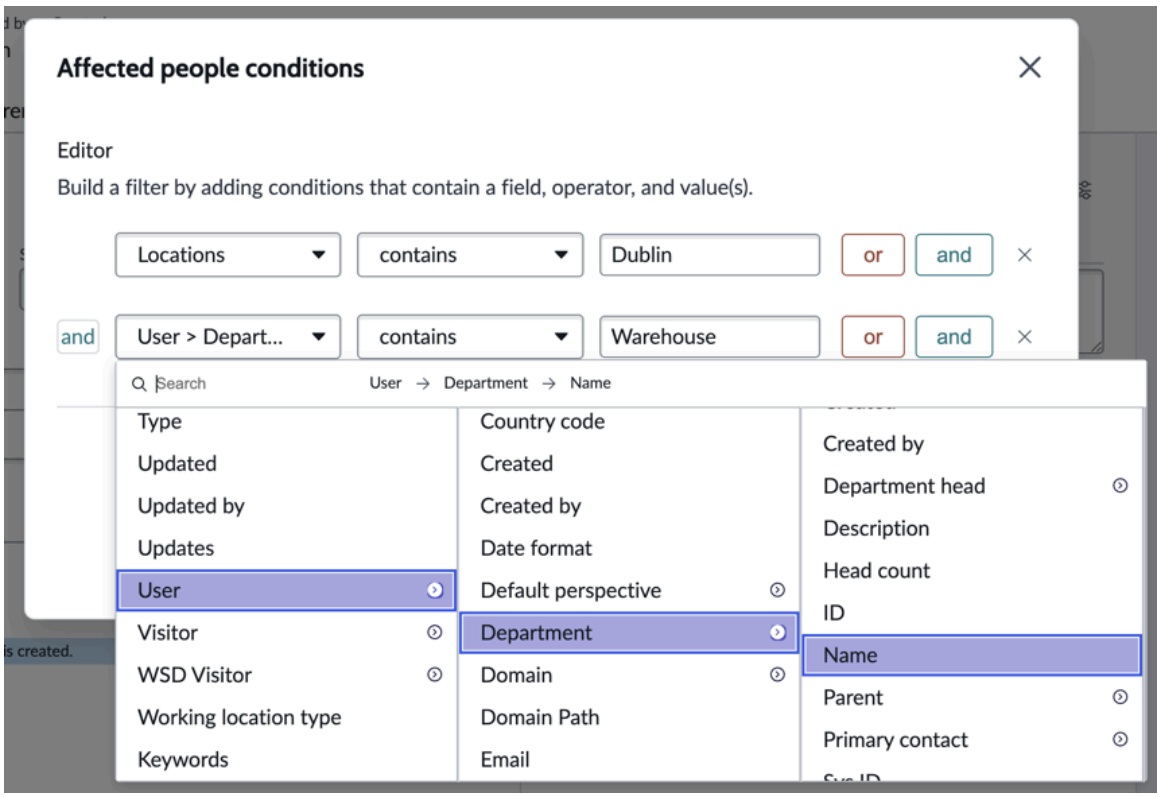
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Formulário de cronograma de ação de saúde e segurança.

6. Em **Atribuir a.** , adicione condições para atribuir automaticamente as ações geradas.
   Esses critérios são baseados em Perfil de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] tabela. Adiciona automaticamente usuários com Saúde e segurança perfil para os registros de ação gerados para esta programação.

   a. Selecione **Definir condições** .

   b. No Construtor de condições, defina condições para escolher pessoas às quais esta ação deve ser atribuída e selecione **Definido** .
   Você pode escolher campos no Saúde e segurança perfil campos de tabela e referência com pontos ao selecionar um campo no construtor de condições. Por exemplo, a imagem a seguir mostra as condições para selecionar usuários no departamento de depósito em Dublin.



7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- A programação de ação é salva na tabela Programação de ação [sn_ohs_im_action_schedule].
- . **Ações** aparece para a programação de ação.
- Em **Ações** , o agendador de ações cria e atribui automaticamente ações com base no construtor de condições. Uma programação de ação pode gerar várias ações para as pessoas ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As ações criadas aparecem no usuário atribuído **Minhas tarefas** lista em ambos Central do funcionário e o. App Now Mobile. Em qualquer local, o usuário pode responder à ação e atualizar seu status. Para obter informações sobre campos de formulário de ação, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

Adicione um Saúde e segurança documento relacionado

Adicionar e armazenar documentos Saúde e segurança documentos relacionados para que eles possam ser referenciados de forma fácil e apropriada em registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.document_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Configuração** , selecione **Padrões e documentos** e então **Todos** .
4. Selecione **Novo**.
   Para revisar um documento existente, abra o que você deseja revisar.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre descrições de campos, consulte Saúde e segurança formulário de documento.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O documento está listado em **Padrões e documentos** lista em **Configuração** E é salvo na tabela do documento de saúde e segurança [sn_ohs_im_document].
- O documento está disponível para ser referenciado em Saúde e segurança registros como **Documentos** No formulário Empresa do prestador de serviço ao carregar documentos relacionados à empresa ou aos seus trabalhadores.

Referência do Base para saúde e segurança

Saiba mais sobre os componentes, como as funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando o Base para saúde e segurança o modelo de dados está instalado.

Componentes instalados com Base para saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Base para saúde e segurança modelo de dados, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. Este modelo de dados é instalado automaticamente com Saúde e segurança aplicações.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Base para saúde e segurança

Plug-in	Descrição
Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]	Ativa o playbook para Saúde e segurança incidentes.
Funções explícitas	Habilita a atribuição da função [snc_external] para trabalhadores externos, como trabalhadores terceirizados.

Aplicativos da Store instalados

Store apps instalados com Base para saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita os locais do local de trabalho para Gestão de incidentes de saúde e segurança. **Importante:** A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração de local para Workplace Core modelo de local. Como solução alternativa, repare o. Workplace Core plug-in com **Carregar dados de demonstração** opção.
Componentes de saúde e segurança	Componente sísmico que habilita o selecionador de lesões visuais e doenças, por exemplo, no Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação. O componente é usado por equipes de segurança para registrar lesões associadas a um relatório de lesão e doença e ver rapidamente os tipos e a gravidade das lesões.

Funções instaladas

Funções no Base para saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de segurança [sn_ohs_im.admin]	Administrador de Saúde e segurança aplicações que podem: • Configure o. Base para saúde e segurança e outros Saúde e segurança aplicações • Lê, grava e cria acesso a dados de saúde e segurança • Concessão Saúde e segurança funções	• template_read_ • agent_workspa • sn_ohs_im.man • workspace_use • sn_hs_rm.safet • sn_hs_rm.hiera

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Base para saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_ohs_im.hs_p • sn_hs_rm.risk_ • sn_ohs_im.oper • sn_hs_rm.safet • sn_hs_crm.con • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_cm.case • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.risk_ • sn_ohs_im.repo • sn_ohs_im.com • sn_hs_rm.safet • sn_hs_rm.perm • sn_hs_rm.indus • canvas_user • sn_ohs_im.mee
Gerente de conformidade de segurança [sn_ohs_im.compliance_manager]	Administrador de Saúde e segurança tarefas relacionadas à emissão de relatórios que podem: • Gerenciar lista de estabelecimentos • Revise e determine quais lesões e doenças podem ser registradas • Acesse e gerencie a geração de relatórios, como log OSHA 300, resumo 300A e relatórios de incidentes 301. Para obter mais informações, consulte Saúde e segurança relatórios de lesões e doenças.	• sn_ohs_im.esta • sn_ohs_im.esta • sn_ohs_im.repo • sn_ohs_im.hs_p • canvas_user
Relator de segurança [sn_ohs_im.reporter]	Pode enviar Saúde e segurança incidentes, observações e perguntas de Central do funcionário e. App Now Mobile	• sn_wsd_core.w • sn_ohs_im.incid • sn_hs_cm.case • sn_ohs_im.obse • sn_ohs_im.mee • sn_ohs_im.mee

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Base para saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário de conteúdo confidencial [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	Pode exibir conteúdo confidencial, como incidentes e lesões marcados como confidenciais. **Nota:** Quando um relatório é gerado (como OSHA 300 ou 300A), ele contém todos os incidentes, incluindo os marcados como confidenciais, de acordo com o modelo. No entanto, informações confidenciais não são divulgadas no relatório, pois os detalhes do incidente não estão incluídos.	Nenhum(a)
Usuário de conteúdo confidencial de observação sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user	Os agentes de segurança podem exibir conteúdo confidencial sobre observações de segurança relatadas anonimamente. **Nota:** O agente não pode exibir o relatório anônimo sem esta função atribuída a ele.	Nenhum(a)
Usuário do espaço de segurança [sn_ohs_im.workspace_user]	Pode acessar Espaço de saúde e segurança.	workspace_user
Gerente de relatórios de segurança [sn_ohs_im.report_manager]	Gerente de relatórios de segurança que pode: • Crie e gerencie mapeamentos de campo de relatório em Espaço de saúde e segurança • Mapeamentos de campo de relatório de script	• sn_ohs_im.hs_p • canvas_user • sn_ohs_im.repo
Gerente de mapeamento de relatórios [sn_ohs_im.report_mapping_manager]	Pode criar, ler, atualizar e excluir mapeamentos de campo de relatório	• sn_ohs_im.repo • sn_ohs_im.work • sn_ohs_im.repo • sn_ohs_im.repo • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.job_r • sn_hs_rm.job_s • sn_hs_rm.haza • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.hiera • sn_hs_rm.audit

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Base para saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_hs_rm.contr • sn_hs_rm.safet • sn_ohs_im.incid • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.safet • sn_ohs_im.esta • sn_hs_crm.com • sn_hs_cm.case • sn_ohs_im.actio • sn_hs_rm.safet • sn_ohs_im.docu • sn_ohs_im.obse • sn_hs_rm.inspe • sn_hs_cm.rtw_ • sn_ohs_im.actio
Leitor de mapeamento de relatório [sn_ohs_im.report_mapping_reader]	Pode exibir mapeamentos de campo de relatório	Nenhum(a)
Script de mapeamento de relatório [sn_ohs_im.report_mapping_scripting]	Pode criar, atualizar e excluir script para mapeamentos de campo de relatório	Nenhum(a)
Gravador de mapeamento de relatório [sn_ohs_im.report_mapping_writer]	Pode criar, ler e atualizar mapeamentos de campo de relatório	Nenhum(a)
Gerente de ações de segurança [sn_ohs_im.action_manager]	Pode executar todas as operações relacionadas a. Saúde e segurança Ações	• sn_ohs_im.actio • sn_ohs_im.actio • sn_ohs_im.actio • sn_ohs_im.actio
Gravador de ação de segurança [sn_ohs_im.action_writer]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança Ações	sn_wsd_core.loca
Leitor de ação de segurança	Pode exibir Saúde e segurança Ações	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Base para saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_ohs_im.action_reader]		
Gravador de ação de segurança restrito [sn_ohs_im.action_writer_restricted]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança Ações quando todas as restrições foram atendidas	• sn_ohs_im.acti • sn_wsd_core.lo
Gravador do estabelecimento [sn_ohs_im.establishment_writer]	Pode criar e atualizar registros de estabelecimento em Espaço de saúde e segurança	Nenhum(a)
Leitor de estabelecimento [sn_ohs_im.establishment_reader]	Pode exibir registros em Espaço de saúde e segurança	Nenhum(a)
Gerente de incidentes de segurança [sn_ohs_im.incident_manager]	Pode executar todas as operações relacionadas a. Saúde e segurança incidentes	• sn_ohs_im.incid • sn_ohs_im.incid
Gravador de incidentes de segurança [sn_ohs_im.incident_writer]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança incidentes	sn_wsd_core.loca
Leitor de incidentes de segurança [sn_ohs_im.incident_reader]	Pode exibir Saúde e segurança incidentes	• sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.haza • sn_hs_rm.temp
Relator de incidentes de segurança [sn_ohs_im.incident_reporter]	Pode enviar Saúde e segurança incidentes	• sn_ohs_im.hs_p • sn_hs_rm.risk_ • sn_hs_rm.haza • sn_wsd_core.lo
Gravador de incidente de segurança restrito [sn_ohs_im.incident_writer_restricted]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança incidentes quando todas as restrições foram atendidas	sn_wsd_core.loca
Gerente de observação de segurança [sn_ohs_im.observation_manager]	Pode executar todas as operações relacionadas a. Saúde e segurança observações	• sn_ohs_im.obse • sn_ohs_im.obse
Gravador de observação de segurança [sn_ohs_im.observation_writer]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança observações	sn_wsd_core.loca

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Base para saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Relator de observação de segurança [sn_ohs_im.observation_reporter]	Pode enviar Saúde e segurança observações	• sn_ohs_im.hs_p • sn_wsd_core.lo
Leitor de observação de segurança [sn_ohs_im.observation_reader]	Pode exibir Saúde e segurança observações	Nenhum(a)
Gravador de observação de segurança restrito [sn_ohs_im.observation_writer_restricted]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança observações quando todas as restrições foram atendidas	sn_wsd_core.loca
Administrador de documentos [sn_ohs_im.document_admin]	Administrador de Saúde e segurança documentos que podem: • Adicionar, atualizar e excluir Saúde e segurança documentos relacionados no **Padrões e documentação** lista • Conceder acesso a. **Padrões e documentação** lista	• sn_ohs_im.docu • sn_ohs_im.docu
Leitor de documentos [sn_ohs_im.document_reader]	Pode exibir Saúde e segurança documentos	Nenhum(a)
Gravador de documento [sn_ohs_im.document_writer]	Pode adicionar e atualizar Saúde e segurança documentos relacionados no **Padrões e documentação** lista	Nenhum(a)
Gerente de reunião de segurança [sn_ohs_im.meeting_manager]	Coordenador da reunião de segurança que pode: • Programe reuniões de segurança e crie listas de convites e agendas • Criar Saúde e segurança ações para reuniões de segurança • Adicione documentos relacionados às reuniões de segurança • Marque reuniões de segurança como confidenciais e atribua a função de usuário de conteúdo confidencial da reunião	• sn_ohs_im.mee • sn_ohs_im.mee
Usuário de conteúdo confidencial da reunião [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user]	Pode exibir reuniões de segurança e atas da reunião marcado como confidencial	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Base para saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Reunião de segurança [sn_ohs_im.meeting_minute_taker]	Tomador de minutos da reunião de segurança que pode: • Registre atas de reunião para uma reunião de segurança • Marcar participação dos participantes da reunião • Crie ações para atas de reunião • Marcar atas de reunião como confidenciais	• sn_ohs_im.mee • sn_ohs_im.mee
Escritor da reunião de segurança [sn_ohs_im.meeting_writer]	Pode criar e atualizar Saúde e segurança reuniões	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.docu • sn_ohs_im.mee • sn_ohs_im.acti
Leitor de reunião de segurança [sn_ohs_im.meeting_reader]	Pode exibir Saúde e segurança reuniões	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.docu • sn_ohs_im.hs_p • sn_wsd_core.lo • sn_ohs_im.acti
Gravador de ata da reunião de segurança [sn_ohs_im.meeting_minute_writer]	Pode criar e atualizar atas de reunião para Saúde e segurança reuniões	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.mee
Leitor de minutos da reunião de segurança [sn_ohs_im.meeting_minute_reader]	Pode exibir atas de reunião para Saúde e segurança reuniões	• sn_ohs_im.hs_p • sn_ohs_im.acti
Gravador de perfil de saúde e segurança [sn_ohs_im.hs_profile_writer]	Escritor de perfil de saúde e segurança que: • Cria acesso à tabela Perfil de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] • Pode atribuir e atualizar Saúde e segurança perfil para usuários em sua organização, incluindo funcionários, visitantes e prestadores de serviços	sn_ohs_im.hs_pro
Leitor de perfil de saúde e segurança	Pode exibir usuários com Saúde e segurança perfil em sua organização	nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Base para saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_ohs_im.hs_profile_reader]		
Gravador de programação de ação de segurança [n_ohs_im.action_schedule_writer]	Pode gravar, criar ou excluir acesso à tabela de programação de ação.	• sn_ohs_im.acti • sn_ohs_im.acti
Leitor de programação de ação de segurança [sn_ohs_im.action_schedule_reader]	Pode exibir cronogramas de ação de segurança.	sn_ohs_im.action
Usuário do Espaço de saúde e segurança [sn_ohs_im.workspace_user]	Tem acesso ao Espaço de saúde e segurança.	workspace_user

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Base para saúde e segurança

Tabela	Descrição
Ação de Saúde e segurança [sn_ohs_im_action]	Armazena todas as saídas acionáveis de todos os incidentes de segurança, observações e análises de causa raiz. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Documento de saúde e segurança [sn_ohs_im_document]	Armazena tudo Saúde e segurança documentos relacionados.
Perfil de Saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_profile]	Armazena todos os usuários com Saúde e segurança perfil em sua organização, incluindo funcionários, visitantes e prestadores de serviços.
Ativo [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	Mapeia a tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task] para Ativo empresarial pararastrear ativos envolvidos em incidentese observações. **Nota:** Instalado somente quando a aplicação Modelo expandido e Classes de ativo [sn_ent] está instalada. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança
Reunião [sn_ohs_im_meeting]	Armazena todos os registros de reuniões de segurança. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Tarefa de ação M2M	Armazena todas as tarefas de ação criadas para reuniões de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Base para saúde e segurança

Tabela	Descrição
sn_ohs_im_m2m_ohs_task_action	
Documento da reunião m2m de Saúde e segurança [sn_ohs_im_m2m_meeting_document]	Armazena todos os documentos relacionados a reuniões de segurança.
Ação da ata da reunião m2m de Saúde e segurança [sn_ohs_im_m2m_meeting_minute_action]	Armazena todas as ações criadas para reuniões de segurança.
Participante da reunião de Saúde e segurança [sn_ohs_im_meeting_attendee]	Armazena todos os participantes adicionados às reuniões de segurança.
Ata da reunião de Saúde e segurança [sn_ohs_im_meeting_minute]	Armazena todos os registros de atas de reunião criados para reuniões de segurança.
Análise de causa raiz dos 5 porquês [sn_ohs_im_rca_five_whys]	Instância de uma análise de causa raiz usada pela equipe de segurança para identificar a causa raiz das tarefas de segurança, por exemplo, incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident].
Análise de causa raiz [sn_ohs_im_rca]	Tarefa de saúde e segurança de base de referência [sn_ohs_im_task] para que ela possa ser associada a qualquer tabela que estenda a Tarefa de saúde e segurança, por exemplo, Incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident]. Esta tabela é a tabela base estendida por todos os tipos de RCA.
Análise de causa raiz de ICAM [sn_ohs_im_rca_icam]	Instância de uma Análise de causa raiz [sn_ohs_im_rca] usada pela equipe de segurança para identificar a causa raiz das descobertas da inspeção de segurança.
Mapeamento de campo de relatório [sn_ohs_im_report_field_mapping]	Armazena todos os mapeamentos de campo de relatório criados. Esses mapeamentos permitem importar seus modelos PDF de relatórios e mapear seus campos com campos de registro de segurança.
Mapeamento de campo de formulário [sn_ohs_im_report_form_field_mapping]	Armazena todos os mapeamentos de campo de formulário criados entre os campos dos modelos de PDF de relatório e os campos de registros de segurança. Esses mapeamentos ajudam a gerar relatórios a partir de registros de segurança com campos preenchidos automaticamente em seu modelo de PDF.
Agendamento	Armazena todos os registros de Saúde e segurança cronogramas relacionados. Vários Saúde e segurança As

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Base para saúde e segurança

Tabela	Descrição
[sn_ohs_im_schedule]	tabelas estendem essa tabela, por exemplo, Programação de auditoria [sn_hs_rm_audit_schedule].
Cronograma de ações [sn_ohs_im_action_schedule]	Armazena registros de cronogramas de ação de saúde e segurança.
Tarefa de Saúde e segurança [sn_ohs_im_task]	Estende a tabela de tarefas principal. Vários Saúde e segurança As tabelas estendem esta tabela para campos compartilhados, por exemplo, Local WSD [sn_wsd_core_workplace_location].
Visitante de Saúde e segurança sn_ohs_im_health_and_safety_visitor	Armazena registros de todos os visitantes que visitaram sua organização ou site.

Saúde e segurança formulário de ação

Os agentes de segurança podem usar o. Saúde e segurança formulário de ação para atribuir uma ação para um incidente ou observação de segurança.

Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação para um incidente ou observação de segurança.

Saúde e segurança campos de formulário de ação

Campo	Descrição
Tarefa de Saúde e segurança	Primário Saúde e segurança registro ao qual esta ação está relacionada. Se a ação pertencer a um registro de segurança existente, como uma lesão ou avaliação de risco, selecione esse registro.
Estado	Estado da ação.
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a ação.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários responsável por esta ação.
Atribuição a	Usuário responsável por esta ação.
Local	Local ao qual este item de ação se aplica.
Prazo	Data em que esta ação deve ser concluída.
Tipo	Tipo da ação. • **Corretivo** Uma ação para eliminar as causas de não conformidades ou situações indesejáveis para impedir que elas aconteçam novamente. • **Preventiva** Uma ação para evitar a ocorrência de tais não conformidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança campos de formulário de ação

Campo	Descrição
	• **Tarefa** : Uma tarefa genérica atribuída como uma ação. • **Aprendizado** : Uma ação que inclui um aprendizado para o usuário, por exemplo, concluir um treinamento. **Nota:** . **Aprendizado** a opção neste campo aparece somente quando Núcleo de aprendizado(sn_lc) a aplicação está instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança .
Material de aprendizado	Material de aprendizado para o treinamento, por exemplo, artigo de conhecimento ou URL de um vídeo de treinamento. Este campo será exibido se **Tipo** definido como **Aprendizado** . **Nota:** Este campo lista o conteúdo de aprendizado criado no Núcleo de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar conteúdo do curso e do catálogo.
Descrição resumida	Breve descrição da ação.
Descrição	Descrição detalhada sobre esta ação.

Formulário de cronograma de ação de saúde e segurança

A equipe de segurança pode usar o formulário de programação de ação para que as ações sejam criadas e atribuídas com base em condições definidas.

Para obter informações sobre como configurar uma programação de ação de saúde e segurança, consulte Crie um Saúde e segurança programação de ação.

Cronograma de ação de saúde e segurança

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta programação de ação.
Ativo	Opção para marcar a programação de ação disponível para uso. Uma programação de ação deve estar ativa para que as ações sejam criadas e atribuídas a pessoas.
Local	Local ao qual este item de ação se aplica. A ação é atribuída às pessoas neste local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cronograma de ação de saúde e segurança

Campo	Descrição
Tipo	Tipo da ação. • **Corretivo** Uma ação para eliminar as causas de não conformidades ou situações indesejáveis para impedir que elas aconteçam novamente. • **Preventiva** Uma ação para ajudar a evitar a ocorrência de não conformidades. • **Tarefa** : Uma tarefa genérica atribuída como uma ação. • **Aprendizado** : Uma ação que inclui um aprendizado para o usuário, por exemplo, concluir um treinamento. **Nota:** . **Aprendizado** a opção neste campo aparece somente quando Núcleo de aprendizado(sn_lc) a aplicação está instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança .
Material de aprendizado	Material de aprendizado para o treinamento, por exemplo, artigo de conhecimento ou URL de um vídeo de treinamento. Este campo aparece somente quando **Aprendizado** selecionado de **Tipo** . **Nota:** Este campo lista o conteúdo de aprendizado criado no Núcleo de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar conteúdo do curso e do catálogo.
Dias para concluir a ação após a criação	Número de dias em que esta ação deve ser concluída após ser gerada e atribuída a um usuário. Este campo define a data de vencimento da ação criada.
Atribuir a	Usuários com Saúde e segurança perfil ao qual as ações geradas são atribuídas. Use **Definir condições** construtor neste campo para definir os critérios para atribuir esta ação a indivíduos específicos. Para obter mais informações, consulte Crie um Saúde e segurança programação de ação.
Esta é uma ação recorrente	Opção para marcar esta ação como recorrente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cronograma de ação de saúde e segurança

Campo	Descrição
	Quando esta opção é selecionada, o **Detalhes da duração** a seção e os campos são exibidos.

A seção de detalhes de duração a seguir aparece somente quando a programação de ação é definida como recorrente.

Detalhes da duração

Frequência	Frequência na qual o sistema gera um registro de ação, como diário, semanal ou mensal.
Semanalmente	Dia da semana em que os registros de ação recorrente devem ser gerados. Você pode selecionar para qual dia específico da semana gerar registros de ação. A ação não precisa ser criada todos os dias da semana. Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Semanalmente** .
Meses para gerar	Meses em que os registros de ação recorrente devem ser gerados. Você pode selecionar para quais meses específicos gerar registros de ação. A ação não precisa ser criada todos os meses. Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Mensal** .
Dia	Dia do mês selecionado em que a programação deve ser executada para gerar os registros de ação recorrente. Se o mês selecionado tiver menos dias, a programação será executada no último dia do mês. Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Mensal** .

Saúde e Segurança perfil formulário

O gerente de segurança pode usar a saúde e a segurança perfil formulário para atribuir o. Saúde e segurança perfil para funcionários, visitantes e trabalhadores contratados.

Para obter informações sobre como atribuir o. Saúde e segurança perfil de um usuário, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança perfil campos de formulário

Campo	Descrição
Tipo	Tipo da pessoa atribuída a. Saúde e segurança perfil. • **Funcionário** : Um funcionário da sua organização. • **Visitante** Uma pessoa de fora da organização que veio ao site como visitante. • **Prestador de serviços** : Um trabalhador contratado de uma empresa contratada que veio ao local para executar as tarefas necessárias. Esta opção aparece somente quando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços(sn_hs_crm) está instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais na Gestão de incidentes de saúde e segurança .
Usuário	Nome do usuário. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviços** selecionado de **Tipo** . **Nota:** Quando **Prestador de serviços** selecionado de **Tipo** , este campo lista somente os usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles.
Visitante	Nome do visitante. Este campo aparece somente quando **Visitante** selecionado de **Tipo** . **Nota:** Este campo lista somente os usuários que foram adicionados à tabela Visitante de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_visitor]. Para obter mais informações, consulte Adicione um Saúde e segurança visitante.
Título	Cargo do usuário.
Departamento	Departamento no qual o usuário trabalha.
E-mail	Endereço de e-mail oficial do usuário.
Telefone celular	Número de celular do usuário.
Experiência	Áreas de experiência de trabalho do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança perfil campos de formulário

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviços** selecionado de **Tipo** .
Data de nascimento	Data de nascimento do usuário. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviços** selecionado de **Tipo** .
Data de início do emprego	Data de início do emprego do usuário na organização. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviços** selecionado de **Tipo** .
Data de término do emprego	Data de término do emprego do usuário na organização. Este campo aparece somente quando **Funcionário** ou **Prestador de serviços** selecionado de **Tipo** .
Estabelecimentos	Estabelecimentos na organização em que o usuário trabalha.
Localizações	Locais em que o usuário trabalha.

Saúde e segurança formulário de documento

A equipe de segurança, como agente de segurança e coordenador de prestador de serviços, pode usar Saúde e segurança formulário de documento para adicionar ou modificar um documento relacionado à segurança.

Para obter mais informações, consulte Adicione um Saúde e segurança documento relacionado.

Saúde e segurança campos de formulário do documento

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o documento.
Descrição resumida	Breve descrição do documento.
Tipo de documento	Tipo do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança campos de formulário do documento

Campo	Descrição
	• **Anexo** : Um documento carregado e anexado neste registro. • **Hiperlink** : Um link para o documento armazenado em outro local. • **artigo de conhecimento** : Um artigo de conhecimento armazenado em outro local.
Subtipo de documento	Mais informações sobre o tipo de documento, como Certificado, Documento assinado e Padrão.
Tipo padrão	Opção para indicar se o documento é um padrão interno ou externo para a empresa. Este campo aparece somente quando **Padrão** selecionado de **Subtipo de documento** .
Documento	Documento anexado neste registro. Selecione **Anexar arquivo** para carregar o documento. Este campo aparece somente quando **Anexo** selecionado de **Tipo de documento** .
Documento vinculado	URL do local do documento. Este campo aparece somente quando **Hiperlink** selecionado de **Tipo de documento** .
Artigo de conhecimento	Registro de artigo de conhecimento. Este campo aparece somente quando **artigo de conhecimento** selecionado de **Tipo de documento** .
Ativo	Opção para marcar este documento como disponível para uso em outros Saúde e segurança registros. Um documento deve estar ativo para ser usado.
Data de vencimento	Data em que o documento expira.
Atribuição a	Usuário atribuído a este documento.
Local	Local ao qual este documento se aplica.
Referências de tarefa	Saúde e segurança tarefa de ação à qual este documento foi adicionado. **Nota:** Se este documento foi adicionado a uma tarefa, este campo será preenchido automaticamente com o número da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada sobre este documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança formulário de reunião

Uma equipe de segurança, como um gerente de reunião de segurança, pode usar o. Saúde e segurança formulário de reunião para adicionar ou modificar uma reunião relacionada à segurança.

Para obter mais informações, consulte Registre uma reunião de segurança.

Formulário de reunião

Campo	Descrição
Categoria	Categoria da reunião. A lista neste campo exibe as opções definidas para Categoria Na tabela Reunião [sn_ohs_im_meeting].
Estado	Estado da reunião.
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta reunião.
Data e hora de início	Data e hora em que a reunião começa.
Data e hora de término	Data e hora em que a reunião termina.
Local	Local da reunião.
URL da reunião	Link para a reunião, se ela estiver online.
Host	Gerente da reunião de segurança que hospeda a reunião.
Hosts adicionais	Hosts adicionais atribuídos à reunião, que também podem hospedar a reunião quando o host principal está indisponível.
Conteúdo confidencial	Opção para indicar que a reunião contém informações confidenciais. Somente um usuário com a função de usuário de conteúdo confidencial da reunião [sn_ohs_im.sensitive_meeting_content_user] pode exibir uma reunião marcada como confidencial.
Pauta	Campo de rich text para adicionar a agenda da reunião.

Participantes

Campo	Descrição
Participantes externos (descontinuado)	Nomes dos usuários externos que participam desta reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Participantes

Campo	Descrição
	Nota: Este campo está descontinuado. Para adicionar um participante externo, você pode usar **Participante público** campo no formulário de participante da reunião. Para obter mais informações, consulte Adicione participantes a uma reunião de segurança.

Resultado

Campo	Descrição
Participantes externos ausentes (descontinuado)	Nomes dos usuários externos que não participaram desta reunião. **Nota:** Este campo está descontinuado. Para marcar a ausência de um participante externo, você pode usar **Participação** campo do participante público. Para obter mais informações, consulte Formulário de participante da reunião de Saúde e Segurança.
Anotações de reunião	Campo de rich text para adicionar anotações da reunião quando a reunião está em andamento ou após a reunião.

Formulário de participante da reunião de Saúde e Segurança

Uma equipe de segurança, como um gerente de reunião de segurança, pode usar o. Saúde e segurança formulário de reunião para adicionar um participante externo ou um único participante interno a uma reunião de segurança.

Para obter mais informações, consulte Adicione participantes a uma reunião de segurança.

Formulário Participante da reunião

Campo	Descrição
Participante público	Opção para indicar que o participante da reunião é um usuário externo, de fora da sua organização.
Nome do participante público	Nome do participante público. Para uma pessoa pública, insira o nome. Este campo aparece somente quando **Participante público** a opção está selecionada.
Perfil do participante	Usuário com Saúde e segurança perfil em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Participante da reunião

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Participante público** a opção não está selecionada.
Grupo de usuários	Grupo de usuários ao qual o participante da reunião pertence. Este campo aparece somente quando **Participante público** a opção não está selecionada. Ele é definido automaticamente com base em Saúde e segurança perfil do participante.
E-mail	ID do e-mail do participante da reunião. Para um participante público, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando **Participante público** a opção está selecionada. Para um funcionário ou visitante, o ID de e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil de usuário ou visitante.
Participação	Status da participação do participante da reunião.
Tipo	Tipo de participante da reunião, como Funcionário, Prestador, Visitante ou Público. Este campo é definido automaticamente com base no valor de **Participante público** e. **Perfil do participante** campos.
Anotações de trabalho	Anotações para o participante da reunião.

Health and Safety Incident Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes de saúde e segurança é uma solução em Saúde e segurança que permite que as organizações registrem, rastreiem e relatem incidentes e observações de funcionários a respeito de saúde e segurança. Além disso, ele fornece recursos para investigar e reduzir incidentes.

Esta solução automatiza processos que facilitam a colaboração entre departamentos e permitem que todos monitorem e rastreiem o status do incidente, desde a iniciação até a resolução e as necessidades de relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Gestão de incidentes de saúde e segurança



A imagem mostra uma visão geral de Gestão de incidentes de saúde e segurança e suas capacidades, como:

- Relate incidentes e observações por meio de dispositivos móveis ou Central do funcionário.
- Relate preocupações de segurança anonimamente por meio do **Central de relatórios anônima** .
- Investigue incidentes e registre lesões
- Mitigue incidentes por meio de ferramentas como análises e ações de causa raiz
- Instrua os funcionários por meio de Saúde e segurança artigos de conhecimento

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre como funcionários, gerentes de segurança e agentes usam a Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Configurar



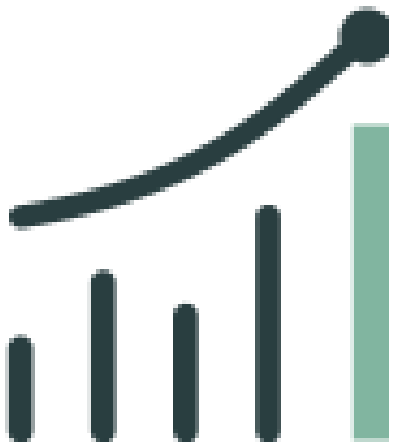
Configure a Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Enviar incidentes



Envie e rastreie incidentes e observações de segurança.

Gerenciar incidentes



Gerencie incidentes de segurança e observações para investigá-los e resolvê-los.

Emissão de relatórios



Preencha e exporte formulários de relatórios para lesões e doenças em sua organização.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Gestão de incidentes de saúde e segurança

Gestão de incidentes de saúde e segurança permite que o departamento de segurança receba incidentes e observações e conduza investigações jurídicas detalhadas por meio de entrevistas, coleta de evidências e preparação de relatórios finais e ações recomendadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos

- Coloca a segurança nas mãos de todos os funcionários
  - Relatar incidentes e observações
  - Acesso Saúde e segurança artigos de conhecimento
- Fornece recursos de emissão de relatórios anônimos
  - Relate preocupações de segurança anonimamente
  - Sinaliza incidentes, observações e preocupações como confidenciais.
- Fornece ferramentas poderosas à equipe de segurança para investigar incidentes e observações, como:
  - Registro de lesões e doenças
  - Playbook do incidente
- Resolva incidentes e evite que eles aconteçam novamente no futuro com os seguintes métodos:
  - Análises de causa raiz
  - Atribuição de ação corretiva e preventiva
- Fornece capacidade de emissão de relatórios
  - Relatórios de preenchimento e exportação automáticos para incidentes de segurança e lesões e doenças
  - Lista de estabelecimento e relatórios anuais salvos por estabelecimento
- Fornece uma maneira estruturada de gerenciar reuniões de segurança
  - Programe e rastreie reuniões e participantes relacionados à saúde e segurança
  - Registrar atas e ações da reunião.
  - Sinalizar reuniões e minutos confidencial

Personas

Gestão de incidentes de saúde e segurança destina-se às seguintes personas:

Personas do usuário para Gestão de incidentes de saúde e segurança

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de segurança responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais (solicitantes)	Solicitantes de segurança que relatam incidentes e observações de segurança. Os seguintes usuários podem enviar incidentes e observações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas do usuário para Gestão de incidentes de saúde e segurança

Persona	Descrição
	• Funcionários (por meio de Central do funcionário e. App Now Mobile) • Agente de segurança (pode criar diretamente um incidente de segurança no espaço) • Gerente de operações de segurança, como gerente de linha ou supervisor (por meio do espaço)
Executantes	Equipe de segurança responsável por trabalhar em tarefas de segurança, como incidentes e observações que chegam à equipe de segurança. Os seguintes agentes trabalham em tarefas de segurança: • Agente de segurança • Gerente de segurança • Gerente de operações de segurança
Emissão de relatórios	Gerente de conformidade que acessa e gerencia a geração de relatórios, como log OSHA 300, resumo de 300A e relatórios de incidentes de lesões e doenças 301.
Executivos	Executivos que acessam o. Saúde e segurança página principal executiva para exibir métricas de segurança e obter informações sobre o desempenho da equipe de segurança e da empresa em termos de segurança.

Gestão de incidentes de saúde e segurança exemplo de fluxo de trabalho

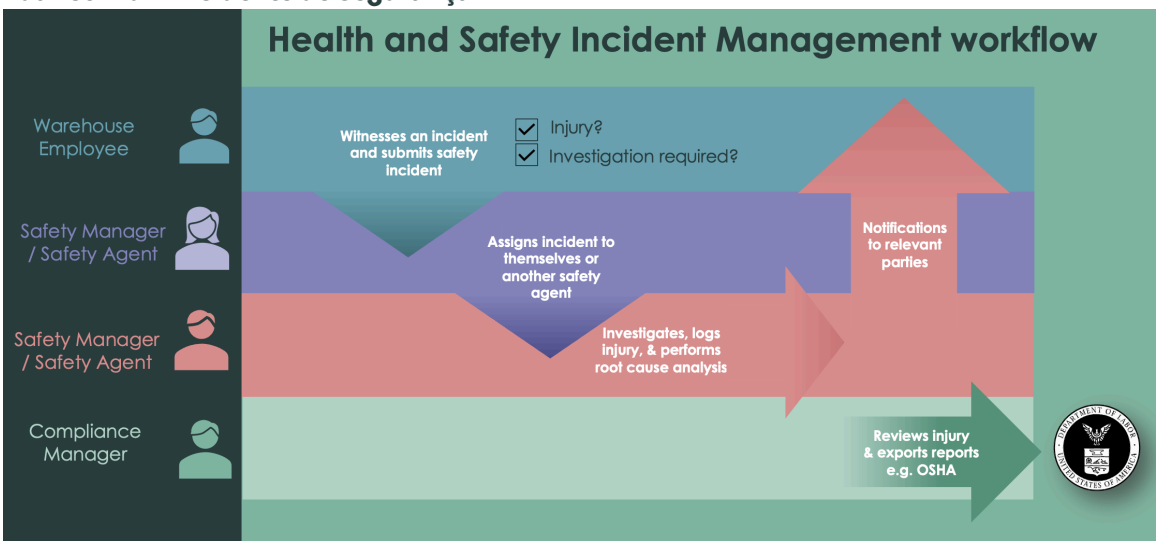
O fluxo de trabalho de incidente de segurança disponível com Gestão de incidentes de saúde e segurança conecta funcionários e o departamento de segurança e agentes para iniciar, investigar e resolver rapidamente incidentes e observações de segurança em sua organização.

O gráfico a seguir mostra um exemplo simplificado do fluxo de trabalho de emissão de relatórios de incidentes de segurança em Gestão de incidentes de saúde e segurança. Ele mostra em alto nível, o cenário de ponta a ponta do que acontece quando um acidente de depósito é relatado em ServiceNow Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de incidentes de saúde e segurança exemplo de fluxo de trabalho para lidar com um incidente de segurança



Quando um incidente de segurança é criado, o. **Relatar um incidente** o fluxo de trabalho inicia um playbook configurado para incidentes de segurança. Agentes de segurança fazem login em Espaço de saúde e segurança conclua as tarefas atribuídas e atualize o status do incidente em todo o fluxo de trabalho. O playbook do incidente orienta os agentes pelas etapas necessárias para resolvê-lo.

Como funcionário, gerente de operações ou gerente de segurança

Um funcionário do depósito vê um colega se ferido em um acidente no local de trabalho. O funcionário envia um incidente no Central do funcionário com uma descrição do que aconteceu.

O funcionário também pode notificar um gerente de operações de segurança (como um gerente de linha) ou gerente de segurança que pode criar um incidente de segurança em nome da pessoa ferida.

Como gerente de segurança ou agente de segurança

1. Um gerente ou agente de segurança abre o incidente na lista de incidentes, atribui-o a si mesmo ou a outro agente de segurança e atualiza seus detalhes no playbook do incidente.

   O fluxo de trabalho do incidente é acionado automaticamente.

2. O gerente ou agente de segurança inicia a investigação usando as atividades do playbook do incidente que podem incluir:
   - Coleta de informações e atualização dos detalhes do incidente
   - Adicionar pessoas envolvidas no incidente, como uma pessoa ferida, testemunhas e assim por diante.
   - Registrar um relatório de lesão e doença da pessoa ferida e adicionar os ativos envolvidos
   - Executando análise de causa raiz do incidente
3. O gerente ou agente também prepara as ações recomendadas para evitar essa incidência no futuro.

Como gerente de conformidade de segurança

No playbook do incidente, um gerente de conformidade revisa a lesão e gera formulários de emissão de relatórios, por exemplo, um formulário OSHA 301.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode configurar sua implementação para Gestão de incidentes de saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

Instalar Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode instalar o. Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação (sn_hs_im_incident se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Importante:

- A partir da versão 10, o conhecido anteriormente Gestão de incidentes de saúde e segurança(sn_ohs_im) a aplicação foi renomeada para Saúde e segurança Núcleo. Não há impacto nos clientes existentes que usam versões até 9. No entanto, para receber as atualizações mais recentes da gestão de incidentes, os clientes da versão 9 e anteriores também devem instalar (sn_hs_im_incident).
- Ao fazer upgrade de Gestão de incidentes de saúde e segurança v9 para Saúde e segurança Core v10, determinados campos de referência e rótulos de coluna relacionados a. Saúde e segurança o perfil de usuário pode não ser atualizado corretamente. Para resolver esse problema, consulte artigo da base de conhecimento [KB2057452] Na Base de conhecimento do Now Support para criar e executar um script de correção.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão de incidentes de saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Dica: A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração de local para Workplace Core modelo de local. O seletor de local nos formulários de incidente e observação é obrigatório para que os usuários não possam enviar esses formulários, a menos que estejam preenchidos com locais. Como solução alternativa, repare o. Workplace Core plug-in com **Carregar dados de demonstração** opção.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta tabela lista as aplicações opcionais que podem ser instaladas para recursos adicionais:

Aplicações opcionais para recursos adicionais em Gestão de incidentes de saúde e segurança

Aplicação	Descrição
Central de denúncias anônimas [com.sn_anônimo_report_center]	Instala a capacidade de emissão de relatórios anônimos para Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Ative a Central de relatórios anônimos. Para configurar o. **Central de relatórios anônima** , consulte Configuração da Central de relatórios anônima.
Modelo expandido e Classes de ativo [sn_ent]	Permite o rastreamento e o gerenciamento de ativos empresariais associados a incidentes e observações de segurança.
Componente do mapa geográfico [sn_geo_map]	Fornece acesso para habilitar o componente de mapa no Espaço de saúde e segurança nas propriedades da aplicação. Para instalar, consulte Ativar um plug-in
Plug-in de geolocalização [com.snc.geolocalização]	Habilita o recurso de geolocalização no App Now Mobile e dá acesso a opções de acompanhamento manual. Para obter mais informações, consulte Habilitar e selecionar opções de acompanhamento de localização .
Gestão de casos de saúde e segurança [sn_hs_cm]	Instala o recurso de gestão de casos para Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de casos de saúde e segurança.
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]	Instalações Case and Knowledge Management Para criar casos de RH a partir de registros de lesão e doença. Para obter mais informações, consulte Ativar Case and Knowledge Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações opcionais para recursos adicionais em Gestão de incidentes de saúde e segurança

Aplicação	Descrição
	Nota: Para criar casos de RH a partir de registros de lesão e doença, este plug-in precisa ser ativado junto com Gestão de casos de saúde e segurança aplicação (sn_hs_cm). Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença.
Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços [sn_hs_crm]	Instala a capacidade de gestão de prestadores de serviços para Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços.
Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança [com.snc.sn_hs_im_osha]	Instala a capacidade de emissão de relatórios OSHA para Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Instalar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.
Núcleo de aprendizado [sn_lc]	Instalações Núcleo de aprendizado para habilitar o conteúdo de aprendizado em Saúde e segurança ações. Para obter mais informações, consulte Configuração do Núcleo de aprendizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação (sn_ohs_im usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

6. Selecione **Instalar**.

Configure a propriedade para definir as horas trabalhadas do funcionário

Configure a propriedade que define o número total de horas do funcionário trabalhadas para sua organização nos últimos 12 meses. Essas horas são para toda a organização e não são divididas por estabelecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta propriedade é necessária para gerar as métricas de taxas de frequência de segurança no Espaço de saúde e segurança página principal.

O valor da propriedade também é usado para preencher automaticamente o total de horas trabalhadas ao exportar um relatório de lesão e doença, como o formulário OSHA 300A, quando as informações anuais não estão disponíveis para o estabelecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Na propriedade `Total Hours Worked`insira o número total de horas do funcionário trabalhadas para sua organização nos últimos 12 meses.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Configure o trabalho agendado para gerar taxas de frequência

Configure o trabalho agendado para carregar as taxas de frequência de segurança e garantir que as métricas de segurança no Espaço de saúde e segurança a página principal está atualizada.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança Pacote de conteúdo do PA. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. `[OHS] Safety Metrics`o trabalho está definido para ser executado diariamente por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Trabalhos**.
2. PESQUISE e abra `[OHS] Safety Metrics`trabalho agendado.
3. Em **Executar** defina a frequência do trabalho agendado.
4. Para ativar o trabalho agendado, selecione **Ativo** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:** Para executar o trabalho agendado e atualizar as métricas sob demanda, selecione **Executar agora** .

Desabilite o playbook de incidentes de segurança

Se você precisar habilitar uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança em sua instância, configure a propriedade que desabilita o. **Relatar um incidente** playbook.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_ohs_im.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Em `Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents`propriedade, selecione **Sim** .

Resultado

As seguintes mudanças ocorrem quando o playbook de incidentes de segurança é desativado:

- Habilita uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança. Você pode registrar as informações relacionadas ao incidente nestas guias:
  - Pessoas envolvidas
  - Lesão e doença
  - Ativos
  - Análise de causa raiz
  - Ações de Saúde e segurança
- Permite a associação de várias lesões e doenças a um único incidente.

Envio de incidentes e observações de segurança

A equipe de segurança pode iniciar o processo de investigação criando incidentes e observações com base em relatórios recebidos dos funcionários. Os funcionários também podem enviar incidentes e observações diretamente do portal da Central do funcionário. Eles podem selecionar um tipo de relatório, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

Envie um incidente de segurança como funcionário

Envie um incidente de segurança por meio do Central do funcionário relatar ao departamento de segurança para uma investigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver uma emergência, você pode usar o artigo de conhecimento Contatos de saúde e segurança para acessar a lista de contatos de emergência. Este artigo de conhecimento inclui os números de contato da equipe de saúde e segurança local, números de resposta a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

emergências ou quaisquer outros contatos que os funcionários possam usar se houver um incidente ou emergência de saúde e segurança.

Para abrir o artigo de conhecimento de contatos de emergência do Central do funcionário, navegue até **Saúde e segurança** > **Política e procedimentos** > **Contatos de Saúde e Segurança**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário. selecione **Saúde e Segurança** e selecione **Incidentes de saúde e segurança** .
   - Selecione **Relatar incidente de saúde e segurança - Básico** para relatar um incidente com informações básicas.
   - Selecione **Relatar incidente de saúde e segurança - Avançado** relatar um incidente que inclui informações detalhadas, como pessoas feridas, detalhes da lesão, perigos e ativos envolvidos no incidente.
3. No formulário, preencha os campos.

   Nota: . **Prestador de serviços** a opção aparece somente quando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços(sn_hs_crm) está instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança . O campo lista somente usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles e têm seu perfil de Saúde e Segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.

4. Se você selecionou **Relatar incidente de saúde e segurança - Avançado** , use **Descreva o evento** seção para adicionar mais detalhes sobre o incidente.

Descreva os campos de evento

Campo	Descrição
Há uma pessoa ferida?	Opção para indicar se há uma pessoa ferida resultante do incidente. . **Pessoas feridas** a seção aparece quando **Sim** selecionado neste campo.
Pessoas feridas	Nome e detalhes da lesão da pessoa ferida durante o incidente. **a.** Selecione **Selecione Pessoas feridas** . **b.** Em **Adicionar pessoa ferida** adicione a pessoa que se feriu e o tipo da lesão. **c.** Em **Adicione partes do corpo feridas** adicione detalhes da lesão para cada parte do corpo ferida durante o incidente. Selecione uma parte do corpo no seletor de lesão visual e selecione **Gravidade**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	e. **Parte do corpo afetada** e adicionar **Descrição** sobre a lesão. **d.** Selecione **Save** (Salvar). Se houver mais de uma pessoa afetada neste incidente, adicione cada uma.
Outras pessoas envolvidas	Pessoas que estão direta ou indiretamente conectadas ao incidente, como uma pessoa ferida, colaboradores, testemunhas e outros indivíduos relevantes. Esses indivíduos podem ser de dentro ou de fora da sua organização. Se houver outras pessoas envolvidas no incidente, adicione seus nomes. Selecione **Adicione pessoas envolvidas** para adicioná-los. Para obter mais informações, consulte Formulário Pessoas envolvidas. Se o incidente envolver mais de uma pessoa, adicione cada uma.
Selecionar riscos	Se houver um risco identificado durante este incidente, adicione-o usando **Selecione Perigos** botão. Selecione todos os perigos identificados para este incidente. Se houver outros perigos identificados e não disponíveis no **Selecione Perigos** , insira-os manualmente em **Outros perigos** campo.
Adicionar ativos	Se um ativo estava envolvido neste incidente, adicione-o usando **Selecione Ativos** botão. Adicione todos os ativos envolvidos neste incidente. **Nota:** O campo Ativos aparece somente quando a aplicação Modelo expandido e Classes de ativo [sn_ent] está instalada. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança

5. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem sobre o incidente usando o ícone adicionar anexos ( ).
6. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Para rastrear o status e as atualizações do incidente de segurança, navegue até **Minhas solicitações** liste e abra o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- O incidente de segurança é enviado no estado Novo e está disponível em **Minhas solicitações** lista no Central do funcionário.
- O funcionário afetado recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio do incidente.

O que Fazer Depois

Como gerente ou agente de segurança, se o incidente não estiver atribuído a você, você poderá atribuí-lo a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Atribua um incidente ou observação de segurança.

Envie uma observação de segurança como funcionário

Envie uma observação de segurança por meio de Central do funcionário relatar ao departamento de segurança para uma investigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.requestor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, em **Saúde e Segurança** , selecione **Observações de saúde e segurança** e selecione **Relatar observação de saúde e segurança** .
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:

- . **Prestadores de serviços envolvidos** a opção aparece somente quando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços(sn_hs_crm) está instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança . O campo lista somente usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles e têm seu perfil de Saúde e Segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.
- . **Ativos** O campo aparece somente quando a aplicação Modelo expandido e Classes de ativo [sn_ent] está instalada. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança .

4. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem sobre a observação usando o ícone adicionar anexos ( ).
5. Selecione **Enviar**.
6. **Opcional:** Para rastrear o status e as atualizações da observação de segurança, navegue até **Minhas solicitações** liste e abra o registro.

Resultado

- Com base na categoria selecionada, uma observação de segurança é enviada no estado Novo e está disponível em **Minhas solicitações** lista no Central do funcionário.
- A pessoa afetada recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da observação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Como gerente ou agente de segurança, se a observação não estiver atribuída a você, você poderá atribuí-la a si mesmo e começar a trabalhar nela. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Atribua um incidente ou observação de segurança.

Crie um incidente ou observação de segurança como um agente de segurança ou supervisor

Inicie a investigação de um incidente ou observação de segurança relatando-a em nome de um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.operations_manager sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Em **Listas** abra a lista de incidentes de segurança ou observação.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e então **Todos** .
   - Para a lista Observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e então **Todos** .
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.
   - Para um incidente de segurança, preencha os campos em **Insira o resumo do incidente** atividade no **Relatar um incidente** guia.
   - Para uma observação de segurança, preencha os campos em **Detalhes** guia.

   Nota: Para habilitar o componente de mapa no Espaço de saúde e segurança Instale o plug-in Componente de mapa geográfico [sn_geo_map]. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança .
6. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem sobre o incidente ou observação usando a seção Anexos.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Com base na categoria selecionada, um incidente ou observação de segurança é criado no estado Novo.

O que Fazer Depois

Como gerente ou agente de segurança, você pode atribuir o incidente ou observação a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Atribua um incidente ou observação de segurança.

Gerenciando Saúde e segurança incidentes e observações

Como membro do departamento de segurança, trabalhe nos incidentes e observações de segurança enviados para resolvê-los e sugerir ações corretivas e preventivas.

Para incidentes de segurança e observações a serem resolvidos com eficácia, os executantes de segurança podem avaliar o incidente relatado em detalhes para identificar fontes de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações, adicionar ou modificar pessoas envolvidas, entrevistar perguntas para coletar detalhes importantes e anexar documentação de suporte e relevante.

Usar Espaço de saúde e segurança. execute essas atividades com ferramentas como playbook de incidentes registro de lesões e doenças, análise de causa raiz e ação corretiva e preventiva.

Atribua um incidente ou observação de segurança

Atribua um incidente ou observação de segurança a si mesmo ou a outro agente de segurança para começar a trabalhar nele.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Em **Listas** abra a lista de incidentes de segurança ou observação.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e então **Não atribuído** .
   - Para a lista Observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e então **Não atribuído** .
4. Na lista, selecione um registro para abri-lo.
5. Navegue até **Grupo de atribuição** campo.
   - Para os incidentes de segurança, selecione **Relatar um incidente** e, em seguida **Insira o resumo do incidente** atividade playbook.
   - Para a lista Observações de segurança, selecione **Detalhes** guia.
6. Em **Grupo de atribuição** , selecione o grupo de segurança.
   Para obter mais informações sobre grupos de segurança, consulte Grupos de saúde e segurança .
7. Em **Atribuído a.** , selecione seu nome.
   Para atribuir a outro agente, selecione o usuário.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O incidente ou observação é atribuído a você ou ao agente selecionado.

O que Fazer Depois
O agente atribuído pode começar a trabalhar nele para resolvê-lo.

Trabalhar em um incidente de segurança

Trabalhe em um incidente de segurança atribuído a você para coletar informações do incidente, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver o incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use **Relatar um incidente** playbook disponível com Gestão de incidentes de saúde e segurança para gerenciar incidentes de segurança e resolvê-los. Você pode acessar **Relatar um incidente** guia playbook quando um incidente de segurança é atribuído a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como interagir com um playbook, consulte Playbooks .

Nota: Para trabalhar em uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança, o administrador pode desabilitar o playbook por meio de Saúde e segurança propriedades. Para obter mais informações, consulte Desabilite o playbook de incidentes de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Em **Listas** , selecione **Incidentes de segurança** e então **Todos** .
4. Na lista, selecione o incidente no qual trabalhar.
5. Selecione **Relatar um incidente** guia.
   Este playbook orienta você pelas etapas envolvidas na resolução de um incidente.
6. Registre as informações relacionadas ao incidente usando as atividades e tarefas do playbook.

   Selecionando **Marcar como concluído** marca uma atividade como concluída e disponibiliza a próxima atividade ou fase no playbook. No entanto, você também pode selecionar **Ignorar** para passar para a próxima atividade. Você pode voltar às atividades anteriores e atualizá-las mais tarde.

   - **Adicionar detalhes do evento** , para adicionar o local do evento e a sequência de eventos. Para obter mais informações, consulte Sequência de eventos de log .
   - **Adicione pessoas envolvidas** , para adicionar pessoas envolvidas no incidente, como uma pessoa ferida, testemunhas e colaboradores. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique pessoas envolvidas .
   - **Adicione lesão e doença** para registrar um relatório de lesão e doença para cada pessoa afetada durante o incidente. Para obter mais informações, consulte Registre uma lesão e uma doença.
   - **Adicione ativos envolvidos** se um ativo estava envolvido neste incidente. Para obter mais informações, consulte Associe um ativo ao incidente .
   - **Adicionar análise de causa raiz** para executar a análise de causa raiz do incidente. Para obter mais informações, consulte Execute a análise de causa raiz .
7. Adicione ações com base em sua análise de causa raiz.
   Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação para um incidente ou observação de segurança.
8. Registre suas descobertas coletadas sobre o incidente.
   Você pode usar estas seções para adicionar suas descobertas:
   - **Anexos** seção para anexar descobertas na forma de imagem, vídeo e documentação, como uma declaração de testemunha assinada.
   - **Atividade** seção para adicionar descobertas na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links para artigos da base de conhecimento relacionados.
9. **Opcional:** Gere um relatório para o incidente de segurança, se necessário.
   Para obter mais informações, consulte Gere um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.
10. **Opcional:** Feche o incidente de segurança depois que todas as atividades estiverem concluídas.
    O incidente passa para o estado Encerrado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione perigos e. sequência de eventos de log para um incidente de segurança

Adicione perigos e. registre uma sequência de eventos para um incidente de segurança como parte de sua investigação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Em **Incidentes de segurança** abra um incidente de segurança atribuído a você ao qual você deseja adicionar a sequência de eventos.
4. Selecione **Relatar um incidente** guia.
   O playbook do incidente é aberto.
5. Em **Insira o resumo do incidente** fase, em **Adicionar detalhes do evento** , adicione as seguintes informações.
   a. Local onde este incidente aconteceu.
   b. Adicione perigos identificados durante este incidente.
   c. Registre a sequência de eventos como você os conhece agora.
      Você pode usar as ferramentas de formatação disponíveis para formatar o texto.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. **Opcional:** Para marcar esta atividade como concluída, selecione **Marcar como concluído** .
   A próxima atividade ou fase se torna disponível no playbook.
8. **Opcional:** Se necessário, revise a sequência de eventos usando o ícone de edição na seção.

Resultado
Os eventos registrados aparecem na seção Sequência de eventos em **Visão geral do incidente** guia.

O que Fazer Depois
Adicione pessoas envolvidas no incidente, como pessoa ferida, e colaboradores.

Gerencie pessoas envolvidas em um incidente de segurança

Adicione uma pessoa envolvida ou modifique as informações de uma pessoa existente envolvida em um incidente de segurança.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pessoas envolvidas são indivíduos que estão direta ou indiretamente conectados a um incidente, como uma pessoa ferida, colaboradores adicionados à lista de observação, testemunhas e outros indivíduos relevantes. Esses indivíduos podem ser de dentro ou de fora da sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um incidente de segurança atribuído a você no qual você deseja adicionar pessoas envolvidas.
3. Selecione **Relatar um incidente** guia.
   O playbook do incidente é aberto.
4. Em **Adicione pessoas envolvidas** adicionar ou modificar uma pessoa envolvida.
   - Para adicionar uma pessoa envolvida, preencha os campos em **Adicione pessoas envolvidas** seção.
   - Para modificar o registro de uma pessoa existente envolvida, selecione a pessoa em **Pessoas envolvidas** lista para abri-lo.

   Para obter descrições dos campos, consulte Formulário Pessoas envolvidas.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Para marcar esta atividade como concluída, selecione **Marcar como concluído** .
   A próxima atividade ou fase se torna disponível no playbook.

Resultado

A pessoa envolvida é listada na seção Pessoas envolvidas da atividade. O cartão da pessoa envolvida também aparece na seção Pessoas envolvidas em **Visão geral do incidente** guia.

O que Fazer Depois

Se este incidente envolver mais de uma pessoa, crie um registro para cada um.

Registre uma lesão e uma doença

Registre uma lesão e uma doença resultantes de um incidente de saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione um registro de lesão e doença para cada pessoa afetada durante o incidente.

Nota: Se o administrador desativou o playbook e você estiver usando uma experiência baseada em guias para incidentes de segurança, você poderá associar várias lesões e doenças a um único incidente. Para obter mais informações, consulte Desabilite o playbook de incidentes de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes () e navegue até **Listas** guia.
3. Abra um incidente de segurança atribuído a você para adicionar a lesão.
4. Selecione **Relatar um incidente** guia.
   O playbook do incidente é aberto.
5. Em **Adicione lesão e doença** atividade, adicione a lesão e a doença.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário, preencha os campos em **Pessoa** , **Saúde** e **Detalhes da lesão e doença** seções.
   Para obter descrições dos campos, consulte Campos de lesão e doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   A seção do seletor de lesões está habilitada, onde você pode adicionar lesões em um corpo humano.
7. Em **Qual foi a lesão?** adicione a lesão.

   a. No seletor visual de parte do corpo humano, selecione a parte do corpo lesionada.

   b. Preencha os campos e selecione **Salvar** .

   Detalhes da lesão

Campo	Descrição
Gravidade	Gravidade da lesão.
Parte do corpo afetada	Parte do corpo que foi ferida.
Descrição	Detalhes da lesão.

   c. **Opcional:** Se houver mais de uma lesão, selecione as outras partes do corpo lesionadas e adicione seus detalhes como a etapa anterior.

   - As partes do corpo selecionadas são realçadas no seletor de lesão com base na gravidade da lesão. Por exemplo, uma região vermelha no corpo representa uma lesão grave.
   - A cor em um cartão de detalhes da lesão corresponde à cor realçada da parte do corpo relacionada.

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. **Opcional:** Crie um caso de RH para a lesão ou doença usando **Criar Caso de RH** , se necessário.

   Nota: Este botão aparece somente quando as seguintes condições são atendidas:

   - Gestão de casos de saúde e segurança(sn_hs_cm) e o plug-in App com escopo de recursos humanos: Core (com.sn_hr_core) estão instalados no seu ServiceNow instância.
   - Gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] função atribuída a você.
   - **Funcionário** está selecionado em **Tipo de pessoa** campo.

   Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença.

10. **Opcional:** Crie um caso de retorno ao trabalho para a pessoa envolvida nesta lesão ou doença usando **Criar caso de RTW** , se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Este botão aparece somente quando as seguintes condições são atendidas:

- Gestão de casos de saúde e segurança(sn_hs_cm) está instalada no seu ServiceNow instância.
- Gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] função atribuída a você.
- **Funcionário** está selecionado em **Tipo de pessoa** campo.

No entanto, o botão não aparece quando o plug-in App com escopo de recursos humanos: Core (com.sn_hr_core) também está instalado na instância.

Para obter mais informações, consulte Crie um caso de retorno ao trabalho de uma lesão ou doença.

Resultado

- A lesão está listada na seção Lesão e doença da atividade. O cartão de lesão também aparece na seção Lesões e doenças em **Visão geral do incidente** guia.
- . **Gerar formulário OSHA 301** o botão aparece com base nas seguintes condições:
  - A aplicação Pacote de conteúdo OSHA da Gestão de incidentes de saúde e segurança (com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada no seu ServiceNow instância.
  - . **Gravável** está selecionada no relatório de lesões e doenças.
  - A função de gerente de conformidade de segurança [sn_ohs_im.compliance_manager] é atribuída a você.

O que Fazer Depois

Se um ativo estava envolvido nesta lesão, adicione-o na próxima atividade do playbook.

Associe um ativo a um incidente de segurança

Associe um ativo empresarial a um incidente de segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione todos os ativos envolvidos em um incidente.

Nota: Os ativos podem ser associados somente quando a aplicação Modelo expandido e Classes de ativo [sn_ent] está instalada. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Clique no ícone de gestão de incidentes ( ) e navegue até **Listas** guia.
3. Em **Incidentes de segurança** abra um incidente de segurança atribuído a você ao qual você deseja associar o ativo.
4. Selecione **Relatar um incidente** guia.
   O playbook do incidente é aberto.
5. Navegue até **Adicionar ativos** fase e, em seguida **Adicione ativos envolvidos** atividade.
6. Na seção Adicionar ativo envolvido, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Ativo** , selecione o ativo que estava envolvido.
Os campos relacionados ao ativo selecionado são preenchidos automaticamente a partir do registro do ativo.

b. Em **Envolvimento de ativos** , insira o tipo de envolvimento.

7. Clique em **Salvar**.
8. **Opcional:** Se necessário, adicione mais ativos envolvidos neste incidente.

Resultado
O ativo selecionado é listado na seção Ativos envolvidos da atividade. Ele também aparece na seção Ativos envolvidos em **Visão geral do incidente** guia.

O que Fazer Depois
Adicione uma análise de causa raiz para executar a análise de causa raiz deste incidente.

Execute a análise de causa raiz para um incidente de segurança

Execute uma análise de causa raiz (RCA) para um incidente de segurança conforme você passa por sua investigação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação inclui a técnica de cinco porquês da análise de causa raiz. Você pode adicionar quantas análises de causa raiz forem necessárias a um incidente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um incidente de segurança atribuído a você para adicionar a causa raiz.
3. Selecione **Relatar um incidente** guia.
O playbook do incidente é aberto.
4. Em **Adicionar análise de causa raiz** Preencha os campos na seção Adicionar análise de causa raiz.
5. Em **Problema** insira a declaração do problema.
6. Para identificar o motivo subjacente preciso, pergunte por que cada uma das respostas subsequentes e insira **Por que?** campos.
7. Em **Causa raiz** , insira a resposta para o último motivo.
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. **Opcional:** Se necessário, adicione mais análise de causa raiz para este incidente.

Resultado
A análise de causa raiz é listada na seção Análise de causa raiz da atividade. O cartão de causa raiz também aparece na seção Análise de causa raiz em **Visão geral do incidente** guia.

O que Fazer Depois
Adicione uma ação corretiva ou preventiva com base em sua análise de causa raiz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em uma observação de segurança

Trabalhe em uma observação de segurança atribuída a você para resolvê-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Em **Listas** , selecione **Observações de segurança** e então **Todos** .
4. Abra a observação de segurança na qual trabalhar e mude o estado para Trabalho em andamento.
5. Registre as seguintes informações relacionadas à observação.
   Você pode registrar essas informações em qualquer ordem conforme necessário.

   a. Em **Ativos** , selecione **Novo** para associar um ativo à observação.

   > **Nota:** O campo Ativos aparece somente quando a aplicação Modelo expandido e Classes de ativo [sn_ent] está instalada. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança

   Os campos relacionados ao ativo selecionado são preenchidos automaticamente a partir do registro do ativo.

   b. Em **Pessoas envolvidas** , selecione **Novo** adicionar pessoas envolvidas na observação, como testemunhas e colaboradores.

   - Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Pessoas envolvidas.
   - Se uma observação envolver mais de uma pessoa, adicione um registro para cada uma.
   - Para modificar o registro de uma pessoa existente envolvida, selecione-o na lista para abri-lo e atualizá-lo.

   c. Em **Análise de causa raiz** , selecione **Novo** para executar a análise de causa raiz da observação.
   A aplicação inclui a técnica de cinco porquês da análise de causa raiz. Você pode adicionar quantas análises de causa raiz forem necessárias a uma observação.

6. Adicione uma ação com base em sua análise de causa raiz.
   Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação para um incidente ou observação de segurança.
7. Registre suas descobertas coletadas sobre a observação.
   Você pode usar estas seções para adicionar suas descobertas:
   - **Anexos** seção para anexar descobertas na forma de imagem, vídeo e documentação, como uma declaração de testemunha assinada.
   - **Atividade** seção para adicionar descobertas na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links para artigos da base de conhecimento relacionados.
8. **Opcional:** Gere um relatório para a observação de segurança, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Gere um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.

9. **Opcional:** Feche a observação de segurança depois que todas as atividades estiverem concluídas.

Resultado

A observação passa para o estado Encerrado concluído.

Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença

Crie um caso de RH para um funcionário que está de licença devido a uma lesão ou doença ou que precisa de qualquer outra assistência do departamento de RH.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas:

- . Gestão de casos de saúde e segurança(sn_hs_cm) está instalada no seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de casos de saúde e segurança.
- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado em sua instância. Para obter mais informações sobre como ativá-lo, consulte Ativar Case and Knowledge Management.
- A propriedade de serviço de RH para criar um caso de RH para uma lesão está configurada. Para obter mais informações, consulte Configure o serviço de RH para criar um caso de RH para uma lesão.
- **Funcionário** está selecionado em **Tipo de pessoa** campo no registro de lesão e doença. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager e sn_hs_cm.case_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes () e navegue até **Listas** guia.
3. Abra um registro de lesão e doença ao qual adicionar o caso de RH.

Opção	Etapas
De um incidente de segurança	**a.** Em **Incidentes de segurança** , selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione o incidente que con–tém o relatório de lesão e doença ao qual o caso de RH será adicionado. **c.** Selecione **Relatar um incidente** para abrir o playbook. **d.** Em **Adicione lesão e doença** , selecione o relatório de lesão e doença ao qual adici–onar o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
De uma lista de lesões e doenças	**a.** Em **Lesões/doenças** lista, abra a lista. **b.** Na lista, abra o relatório de lesão e doença ao qual você deseja adicionar o caso de RH.

4. Selecione **Criar Caso de RH** e selecione **Confirmar** .

Resultado
O caso de RH é criado e adicionado ao **Registro de caso de HRSD** campo no formulário lesão. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.

Crie um caso de retorno ao trabalho de uma lesão ou doença

Se um funcionário estiver retornando ao trabalho após uma lesão ou doença, crie um caso de retorno ao trabalho para avaliar a capacidade do funcionário de trabalhar antes que ele retorne.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas:

- . Gestão de casos de saúde e segurança(sn_hs_cm) está instalada no seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de casos de saúde e segurança.
- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) não está instalado em sua instância. Para obter mais informações sobre como ativá-lo, consulte Ativar Case and Knowledge Management.
- **Funcionário** está selecionado em **Tipo de pessoa** campo no registro de lesão e doença. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager e sn_hs_cm.case_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes () e navegue até **Listas** guia.
3. Abra um registro de lesão e doença para adicionar o caso de retorno ao trabalho.

Opção	Etapas
De um incidente de segurança	**a.** Em **Incidentes de segurança** , selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione o incidente que contém o relatório de lesão e doença ao qual adicionar o caso de retorno ao trabalho. **c.** Selecione **Relatar um incidente** para abrir o playbook. **d.** Em **Adicione lesão e doença** , selecione o relatório de lesão e doença ao qual adicionar o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
De uma lista de lesões e doenças	**a.** Em **Lesões/doenças** lista, abra a lista. **b.** Na lista, abra o relatório de lesão e doença ao qual você deseja adicionar o caso de retorno ao trabalho.

4. Selecione **Criar caso de RTW** e selecione **Confirmar** .

Resultado

- O caso de retorno ao trabalho é criado e adicionado ao **Registro de caso de RTW** campo no formulário lesão. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.
- O registro de lesão e doença é preenchido automaticamente no **Lesão e doença** retorno ao caso de trabalho. Para obter mais informações, consulte Caso de saúde e segurança .

Adicione uma ação para um incidente ou observação de segurança

Adicione uma ação para lidar com as causas raiz do incidente ou observação de segurança relatado. Você pode adicionar várias ações para o incidente ou observação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Em **Listas** em **Gestão de incidentes** abra o incidente de segurança ou a lista de observação.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e então **Todos** .
   - Para a lista Observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e então **Todos** .
3. Na lista, abra um incidente ou observação de segurança ao qual adicionar a ação.
4. Em **Ações de saúde e segurança** , selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. **Opcional:** Se necessário, adicione mais ações para o incidente ou observação.

Resultado

- A ação aparece na lista de ações em **Ações de saúde e segurança** do incidente ou observação. Ele também está listado em **Ações** lista em Espaço de saúde e segurança.
- A ação aparece no usuário atribuído **Minhas tarefas** lista em ambos Central do funcionário e o. App Now Mobile. Em qualquer local, o usuário pode responder à ação e atualizar seu status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Você pode atribuir a ação a si mesmo ou a outro membro da equipe de segurança para começar a trabalhar nela.
- Você pode compartilhar a ação, independentemente do incidente, com outros grupos ou agentes, para que eles possam impedir que o incidente semelhante aconteça em qualquer um dos seus locais. Para compartilhar uma ação, selecione **Copiar ação** . Para obter mais informações, consulte Compartilhe uma ação com outras equipes.

Compartilhe uma ação com outras equipes

Compartilhe uma ação, independentemente do incidente ou risco, com outros grupos ou agentes em outro local, para que eles possam impedir que o problema semelhante aconteça em qualquer um dos seus locais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Em **Listas** em **Gestão de incidentes** abra o incidente de segurança ou a lista de observação.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e então **Todos** .
   - Para a lista Observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e então **Todos** .
3. Na lista, abra um incidente ou observação de segurança do qual você deseja copiar a ação.
4. Em **Ações de saúde e segurança** selecione para abrir a ação que você deseja compartilhar com outros grupos.
5. Selecione **Copiar ação** .
   A ação está duplicada. No entanto, se a ação original incluir um Material de aprendizado, ele não será copiado para a ação duplicada.
6. Compartilhe a ação usando **Grupo de atribuição** ou **Atribuído a.** e selecione **Salvar** .

Resultado

- A ação aparece em **Minhas tarefas** lista do usuário atribuído no Central do funcionário.
- A ação também é listada em **Ações** lista no Espaço de saúde e segurança.

Gere um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão

Gere um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão que você deseja exportar para seus requisitos regionais ou específicos do setor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A geração de relatório usa um mapeamento de campo de relatório para seu modelo de relatório em PDF. Um mapeamento de campo de relatório inclui mapeamentos de campos do registro de segurança (como incidente ou observação) para os campos no modelo PDF de relatório. Ao gerar um relatório, o PDF exportado preenche as informações do registro de segurança selecionado por meio de campos mapeados. Este mapeamento de campo, portanto, acelera o preenchimento do relatório para incidentes, observações ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registros de lesões e doenças. Para obter mais informações sobre mapeamento de campo de relatório, consulte Crie um mapeamento de campo de relatório de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de incidentes ( ).
3. Em **Listas** abra a lista de incidentes de segurança, observação ou lesões e doenças.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e então **Todos** .
   - Para a lista Observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e então **Todos** .
   - Para a lista Lesão e doença, selecione **Lesões/doenças** e então **Todos** .
4. Na lista, abra um registro de segurança para gerar um relatório.
5. Selecione **Gerar relatório** .
6. Em **Gerar relatório** caixa de diálogo, selecione um mapeamento de relatório no **Selecione relatório** campo.
   Somente os formulários de mapeamento de relatório publicados estão disponíveis para seleção em **Selecione relatório** campo.
7. Selecione **Gerar**.

Resultado

- O relatório é gerado com base no mapeamento de relatório selecionado e em seu modelo PDF.
- O modelo PDF é preenchido automaticamente com os valores do registro de segurança selecionado.
- O relatório gerado está disponível em **Anexos** seção do registro de segurança, por exemplo, incidente de segurança.

Feche um incidente ou observação de segurança

Feche um incidente de segurança ou observação atribuído a você ao concluir todas as atividades para resolvê-lo.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter concluído todas as atividades relacionadas antes de encerrar o incidente ou observação de segurança.

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ) e navegue até **Listas** guia.
3. Abra um incidente de segurança ou observação para fechar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e então **Atribuído a mim** .
- Para a lista Observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e então **Atribuído a mim** .

4. Selecione o incidente ou observação de segurança a ser encerrado.
5. Feche o incidente ou a observação.
   - Para um incidente de segurança, selecione **Fechar incidente** e selecione **Resolver** .
   - Para obter uma observação, selecione **Fechar observação** e então **Confirmar** .

Resultado
O incidente ou observação passa para o estado Encerrado concluído.

Reabra um incidente ou observação de segurança

Se um incidente ou observação de segurança exigir investigação adicional depois de ser encerrado ou cancelado, você poderá reabri-lo para trabalhar nele novamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ).
3. Em **Listas** abra a lista de incidentes de segurança ou observação.
   - Para a lista de incidentes de segurança, selecione **Incidentes de segurança** e então **Todos** .
   - Para a lista Observações de segurança, selecione **Observações de segurança** e então **Todos** .
4. Abra o incidente ou observação de segurança a ser reaberto e mude o estado para **Trabalho em andamento** .

Resultado
O incidente ou observação de segurança é reaberto.

O que Fazer Depois
Trabalhe no incidente ou observação de segurança para concluí-lo.

Gestão de uma preocupação de segurança anônima

Você pode enviar, rastrear e gerenciar uma denúncia anônima e abordá-la sem revelar a identidade do indivíduo que relata a preocupação de segurança.

O Centro de denúncias anônimas promove a denúncia anônima de incidentes de segurança, observações e quase acidentes sem medo de retaliação, discriminação ou consequências pessoais. Esse tipo de relatório ajuda a manter um ambiente seguro e de apoio, mantendo o bem-estar geral de todos os funcionários.

Use Central do funcionário para relatar uma preocupação anônima e usar Espaço de saúde e segurança para gerenciar a preocupação de segurança anônima.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma preocupação de segurança anônima

Relate uma preocupação ou observação de segurança sem revelar sua identidade.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para **Central do funcionário** : sn_ohs_im.requestor
- Para **Central de relatórios anônima** : Nenhum/Reportador anônimo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. **Central de relatórios anônima** o plug-in [com.sn_anonymous_report_center] deve ser instalado para permitir relatar uma preocupação de segurança anonimamente. Para obter mais informações, consulte Ative a Central de relatórios anônimos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Saúde e segurança guia
   - Selecione **Relatar anonimamente uma preocupação de segurança** link rápido.
   - Selecione **Observações de saúde e segurança** e, em seguida, selecione **Relatar anonimamente uma preocupação de segurança** cartão.
   - Selecione **PESQUISE saúde e segurança** e, em seguida, selecione **Relatar anonimamente uma preocupação de segurança** cartão.
3. Selecione **Continuar** na caixa de diálogo modal.
   Você está desconectado da Central do funcionário e conectado ao **Central de relatórios anônima** como um usuário convidado.
4. Selecione **Enviar um relatório anônimo** e, em seguida, selecione **Preocupação com a saúde e a segurança** cartão.
5. No formulário, preencha os detalhes.

Formulário de preocupação de saúde e segurança

Campo	Descrição
Descreva a situação da melhor forma possível	Informações que descrevem com precisão a preocupação de segurança que você testemunhou com o máximo de detalhes e sua lembrança possível dos eventos. **Nota:** Todas as informações fornecidas são confidenciais.
Liste as pessoas envolvidas e como elas estão envolvidas	Os nomes dos indivíduos envolvidos no incidente de segurança. Inclua todas as testemunhas do incidente. **Nota:** Nomes completos, cargos, equipes e departamentos são valiosos para os investigadores.
Informar a data e a hora relevantes para a situação	A data e a hora do problema de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Datas estimadas são aceitáveis.
Nos informe onde essa situação está ocorrendo/ ocorreu	O nome do local onde ocorreu o problema de segurança. **Nota:** Detalhes como sala, espaços de mesa ou áreas dentro do prédio em que a preocupação de segurança ocorreu são úteis para os investigadores.
Entendo que as informações que estou apresentando, inclusive detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelas equipes e pelos agentes apropriados.	Depois de preencher o formulário, marque a caixa .

6. Insira o código de verificação e selecione **Enviar** .
7. Selecione **Cópia do relatório de download** Para salvar uma cópia em PDF do seu registro.
   A chave do relatório e o número do relatório são necessários para:
   - Acesse atualizações ou comentários relacionados ao seu relatório anônimo.
   - Rastreie, faça perguntas e exiba ou adicione detalhes sobre o caso anônimo.
   - Responda a todas as perguntas de acompanhamento.

   Nota: O relatório anônimo não pode ser acessado sem a chave do relatório.

Resultado
O relatório anônimo é enviado e você pode usar a chave do relatório e o número do relatório para verificar o andamento do relatório.

Acompanhamento de uma denúncia anônima

Você pode recuperar seu relatório anônimo para enviar ou exibir comentários e atualizações dos agentes que trabalham em seu relatório anônimo. Você deve ter a chave do relatório e o número do relatório para acessar seu relatório anônimo.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de enviar o relatório anônimo, você verá uma caixa de diálogo modal solicitando que você baixe uma cópia do relatório. Esta cópia contém uma chave exclusiva que dá acesso ao relatório anônimo que você criou.

Nota: O relatório anônimo não pode ser acessado sem a chave do relatório. Se você não tiver mais essas informações, envie uma nova denúncia anônima. Adicione detalhes sobre o incidente de segurança e indique que você perdeu a chave do relatório e o número do relatório anônimo anterior.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**
2. Em Saúde e segurança guia,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Relatar anonimamente uma preocupação de segurança** link rápido.
- Selecione **Observações de saúde e segurança** e, em seguida, selecione **Relatar anonimamente uma preocupação de segurança** cartão.
- Selecione **PESQUISE saúde e segurança** e, em seguida, selecione **Relatar anonimamente uma preocupação de segurança** cartão.
- Selecione **Central de relatórios anônima** URL na cópia do relatório.

3. Selecione **Continuar** na caixa de diálogo modal.
   Você está desconectado da Central do funcionário e conectado ao **Central de relatórios anônima** como um usuário convidado.
4. Selecione **Acompanhamento de um relatório** cartão.
5. Insira a chave do relatório e o número do relatório da cópia do relatório.
6. Insira o código de verificação de texto.
7. Selecione **Avançar**.
8. Insira perguntas ou comentários relacionados ao relatório anônimo.
9. Selecione **Publicar** .

Trabalhar em uma preocupação de segurança anônima

Somente um agente com a função de conteúdo confidencial [sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user] pode exibir e trabalhar no relatório anônimo em Espaço de saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.sensitive_observation_content_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Saúde e segurança* > *Espaço de saúde e segurança*.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Em **Listas** , selecione **Observações de segurança** e então **Todos** .
4. Abra a observação de segurança anônima na qual trabalhar e mude o estado para Trabalho em andamento.
5. No formulário, preencha os campos.
   - . **Aberto por** o campo é exibido automaticamente **Usuário de relatório anônimo** para um incidente de segurança anônimo.
   - Os comentários que o agente adiciona no **Detalhes** o item relacionado é refletido no relatório anônimo.
   - Em **Detalhes** item relacionado, o campo conteúdo confidencial indica que o incidente contém informações confidenciais. Este campo é selecionado automaticamente quando o problema de segurança anônimo é criado. Apenas um usuário com uma função de conteúdo confidencial pode exibir um relatório marcado como confidencial.
   - . **O que foi observado** O campo exibe as respostas do relator anônimo ao formulário Preocupação de saúde e segurança.
6. Registre as seguintes informações relacionadas à observação.
   Você pode registrar essas informações em qualquer ordem conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Ativos** , selecione **Novo** para associar um ativo à observação.
Os campos relacionados ao ativo selecionado são preenchidos automaticamente a partir do registro do ativo.

b. Em **Pessoas envolvidas** , selecione **Novo** adicionar pessoas envolvidas na observação, como testemunhas e colaboradores.

- Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Pessoas envolvidas.
- Se uma observação envolver mais de uma pessoa, adicione um registro para cada uma.
- Para modificar o registro de uma pessoa existente envolvida, selecione-o na lista para abri-lo e atualizá-lo.

c. Em **Análise de causa raiz** , selecione **Novo** para executar a análise de causa raiz da observação.
A aplicação inclui a técnica de cinco porquês da análise de causa raiz. Você pode adicionar quantas análises de causa raiz forem necessárias a uma observação.

7. Adicione uma ação com base em sua análise de causa raiz.
Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação para um incidente ou observação de segurança.
8. Registre suas descobertas coletadas sobre a observação.
Você pode usar estas seções para adicionar suas descobertas:
   - **Anexos** seção para anexar descobertas na forma de imagem, vídeo e documentação, como uma declaração de testemunha assinada.
   - **Atividade** seção para adicionar descobertas na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links para artigos da base de conhecimento relacionados.
9. **Opcional:** Gere um relatório para a observação de segurança, se necessário.
Para obter mais informações, consulte Gere um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.
10. **Opcional:** Feche a observação de segurança depois que todas as atividades estiverem concluídas.

Resultado
A observação passa para o estado Encerrado concluído.

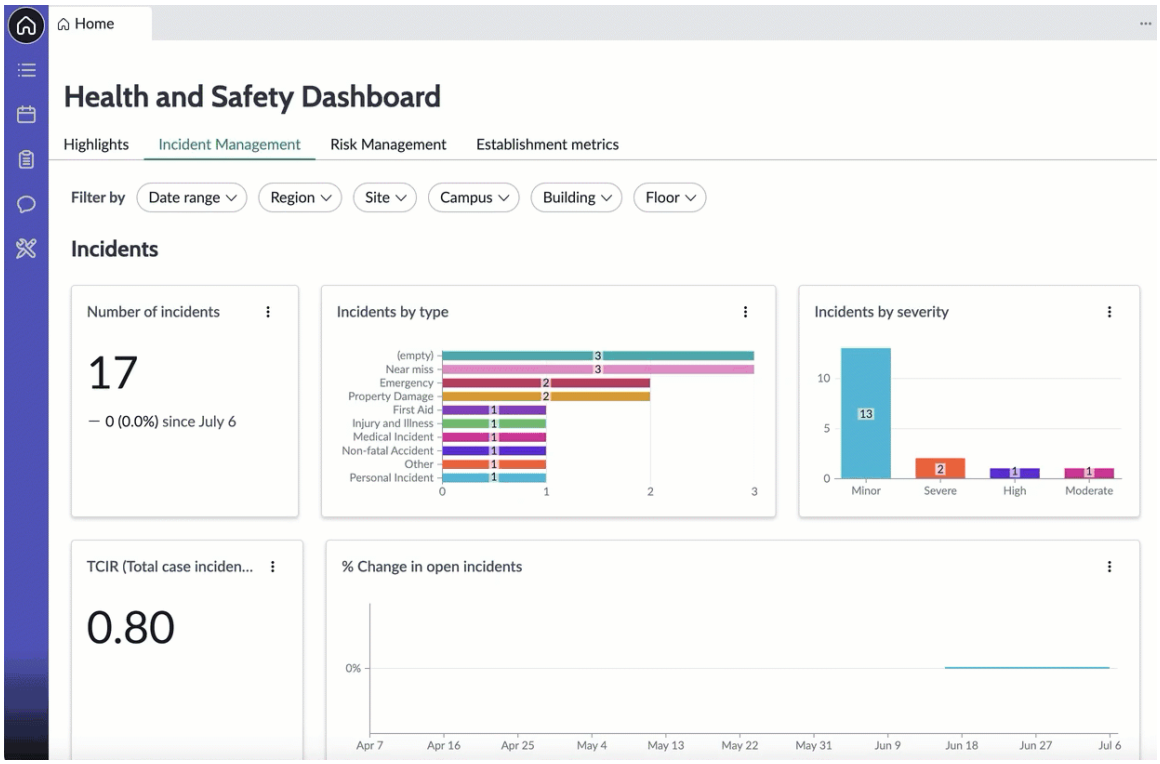
Monitoramento e análise de métricas de incidentes de segurança

. **Gestão de incidentes** . Saúde e segurança o painel fornece uma exibição abrangente para monitorar e analisar métricas de incidentes de segurança, incluindo contagens de incidentes, dados de lesões, tendências de observação e acompanhamento de ações em vários níveis organizacionais.

Para qualquer período e local selecionados, você pode detalhar dados detalhados, capacitando suas equipes a responder mais rapidamente, melhorar as condições e criar um local de trabalho mais seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pré-requisitos

- Certifique-se de que Gestão de incidentes de saúde e segurança a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de incidentes de saúde e segurança.
- Configurar o total de horas anuais para um estabelecimento. Para obter mais informações, consulte Adicionar o total de horas trabalhadas para um estabelecimento.
- Execute o. `[OHS] Safety Metrics`trabalho agendado para atualizar as métricas de segurança sob demanda. Para obter mais informações, consulte Configure o trabalho agendado para gerar taxas de frequência.

> **Nota:** . `[OHS] Safety Metrics`o trabalho está definido para ser executado diariamente por padrão.

Funções necessárias

- sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.compliance_manager, necessários para ver a página inicial do painel. As métricas em cada guia dependem do acesso do usuário a essa tabela.
- sn_ohs_im.admin e as seguintes funções, para editar o painel:
  - pa_admin, para editar o. Performance Analytics(PA) Componentes usados no painel.
  - iu_builder_admin, para editar as visualizações do painel criadas usando Construtor de IU.

Acesse Gestão de incidentes de saúde e segurança métricas

Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de incidentes** no Saúde e segurança painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Para exibir um resumo de alto nível das principais métricas de incidentes, como o total de incidentes e lesões registráveis, selecione **Realçados** guia.
- Para exibir as principais métricas de incidentes com dados detalhados por cada estabelecimento para análise localizada, selecione **Métricas de estabelecimento** guia. Use **Estabelecimento** filtre nesta guia para mostrar os dados por estabelecimento.

Métricas na guia Gestão de incidentes

A disponibilidade de cartões e métricas nesta guia depende do acesso do usuário à tabela de onde os dados vêm.

Seção Incidentes

Cartão	Descrição	Indicadores de PA
Número de incidentes	Contagem de incidentes de segurança em aberto e uma tendência de uma semana. Selecione o cartão para detalhar e visualizar os dados, por exemplo, ver tendência ao longo de diferentes agregação de tempo de dados.	Saúde e segurança – incidentes em aberto
Incidentes por tipo	Detalhamento de incidentes de segurança ativos filtrados por categoria de incidente, por exemplo, lesão/doença e quase acidente, para ajudar a identificar riscos comuns. Selecione uma categoria no gráfico de barras para exibir uma lista completa de incidentes de segurança ativos desse tipo.	Nenhum(a)
Incidentes por gravidade	Detalhamento de incidentes de segurança ativos filtrados por nível de gravidade, por exemplo, graves ou secundários. Selecione um nível de gravidade no gráfico de colunas para exibir uma lista completa de incidentes de segurança ativos desse tipo.	Nenhum(a)
TCIR (taxa total de incidentes de caso)	Número de lesões e doenças registráveis no local de trabalho por 100 funcionários em tempo integral durante um período	• SST – TCIR (taxa total de incidentes de caso) • OHS - Número total de lesões ou doenças

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Incidentes

Cartão	Descrição	Indicadores de PA
	de um ano, com Local e. Estabelecimento detalhamentos. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Número total de lesões ou doenças relatadas no ano passado de janeiro até o final de dezembro] * 200000) / [Total de horas trabalhadas no estabelecimento de SST]	relatadas no último ano - de janeiro ao final de dezembro • SST - Total de horas trabalhadas - Estabelecimento
Percentual de mudança nos incidentes em aberto	Gráfico de linhas que destaca como o número de incidentes em aberto mudou (em porcentagem) ao longo do tempo, ajudando a identificar aumento ou redução na emissão de relatórios ou resolução. Selecione o cartão para detalhar e visualizar os dados.	• Saúde e segurança – incidentes em aberto – percentual de mudança • Saúde e segurança – incidentes em aberto
Proporção de quase falha de incidente	Proporção de incidentes de segurança relatados para **Quase acidente** incidentes reais de categoria versus total (por exemplo, aqueles com registros de lesão/doença) em um ano civil. Esta métrica é útil para avaliar a cultura de segurança proativa. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Incidentes de quase acidente de saúde e segurança) / (Saúde e segurança Todos os incidentes)] * 100 .	• Saúde e segurança – % de quase acidente • Saúde e segurança – todos os incidentes • Saúde e segurança – incidentes de quase acidente
Mapa de incidentes ativos	Distribuição geográfica visual em um mapa global mostrando onde os incidentes ativos estão ocorrendo em regiões ou locais. Ele também mostra uma contagem de incidentes ativos no mapa em cada local. Você pode ampliar locais em um país (por exemplo, estado ou município) e detalhar uma lista de incidentes no nível mais baixo.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Incidentes

Cartão	Descrição	Indicadores de PA
Incidentes por estado	Detalhamento de incidentes de segurança ativos por estado, que ajuda a rastrear o andamento da resolução do incidente. Selecione um estado no gráfico para exibir uma lista completa de incidentes ativos nesse estado.	Nenhum(a)

Seção de lesões

Cartão	Descrição	Indicadores
Lesões registáveis este ano	Contagem de lesões consideradas registráveis que ocorreram no ano atual. Selecione o cartão para exibir uma lista completa de incidentes registráveis no ano.	Nenhum(a)
Dias desde a última lesão	Número de dias decorridos desde a última lesão registrada nos últimos 12 meses, com Local e. Estabelecimento detalhamentos. Selecione o cartão para detalhar e visualizar os dados.	• SST – Dias desde a última abertura de relatório de lesão e doença • SST - Dias desde a última abertura de relatório de lesão e doença - sequência mais longa • SST - Dias desde a última abertura de relatório de lesão e doença - sequência média • SST - Número total de dias de trabalho perdidos e transferidos ou restritos em virtude de lesão ou doença
Dias perdidos devido às lesões	Gráfico de linhas que mostra a contagem de dias de trabalho perdidos e dias transferidos ou restritos devido a lesão ou doença nos últimos 12 meses, com SSO.Lesão.Doença.Classificação e. Estabelecimento detalhamentos.	• SST - Número total de dias de trabalho perdidos e transferidos ou restritos em virtude de lesão ou doença • SST – Dias desde a última abertura de relatório de lesão e doença

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de lesões

Cartão	Descrição	Indicadores
		• SST - Dias desde a última abertura de relatório de lesão e doença - sequência mais longa • SST - Dias desde a última abertura de relatório de lesão e doença - sequência média
Lesão por categoria	Detalhamento de lesões por categoria por coluna para ajudar a identificar riscos comuns. Selecione uma categoria no gráfico para exibir uma lista completa de lesões desse tipo.	Nenhum(a)
Lesão por gravidade	Detalhamento de lesões ativas por nível de gravidade por coluna. Selecione um nível de gravidade no gráfico para exibir uma lista completa de lesões desse tipo.	Nenhum(a)
LTIR (taxa de casos de tempo perdido)	Número de incidentes que envolvem tempo de trabalho perdido por 100 trabalhadores em tempo integral. Esta métrica de segurança é usada para medir a frequência e a gravidade de lesões/doenças no local de trabalho, resultando na perda do trabalho dos funcionários. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Número total de lesões ou doenças de SST que resultaram em dias de afastamento do trabalho] * 200000) / [Total de horas trabalhadas no estabelecimento de SST]	• SST – LTIR (taxa de casos de tempo perdido) • SST - Número total de lesões ou doenças que resultaram em dias de afastamento do trabalho • SST - Total de horas trabalhadas - Estabelecimento
LTIFR (taxa de frequência de lesões com perda de tempo)	Com que frequência ocorrem lesões com afastamento, geralmente por um milhão de horas trabalhadas.	• SST – LTIFR (taxa de frequência de lesões com perda de tempo) • SST - Número total de lesões ou doenças que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de lesões

Cartão	Descrição	Indicadores
	A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Número total de lesões ou doenças de SST que resultaram em dias de afastamento do trabalho] * 1000000) / [Total de horas trabalhadas no estabelecimento de SST]	resultaram em dias de afastamento do trabalho • SST - Total de horas trabalhadas - Estabelecimento
TRIFR (taxa total de frequência de lesões registráveis)	Número de lesões/doenças registráveis (necessárias mais do que apenas primeiros socorros) por um número fixo de horas trabalhadas. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Número total de lesões ou doenças que exigiram tratamento médico profissional] * 1000000) / [Total de horas trabalhadas no estabelecimento]]	• SST – TRIFR (taxa total de frequência de lesões registráveis) • SST - Número total de lesões ou doenças que exigiram tratamento médico profissional • SST - Total de horas trabalhadas - Estabelecimento
TRSR (taxa de gravidade)	Gravidade dos incidentes, normalmente com base em dias úteis perdidos. Esta métrica mede a gravidade da lesão/doença calculando o número médio de dias úteis perdidos e dias úteis restritos por incidente registrável, ajudando a avaliar a gravidade dos incidentes no período determinado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Número total de dias de trabalho perdidos e dias transferidos ou restritos devido a lesão ou doença] * 200000) / [Total de horas trabalhadas no estabelecimento de SST]	• SST – TRSR (taxa de gravidade) • SST - Número total de dias de trabalho perdidos e transferidos ou restritos em virtude de lesão ou doença • SST - Total de horas trabalhadas - Estabelecimento
TRIR (taxa total de incidentes registráveis)	Número de lesões e doenças registráveis por 100 funcionários em tempo integral durante um período de um ano. É uma métrica padronizada usada para medir a	• OHS – TRIR (taxa total de incidentes registráveis) • SST - Número total de lesões ou doenças que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de lesões

Cartão	Descrição	Indicadores
	segurança por meio de incidentes registráveis. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Número total de lesões ou doenças que exigiram tratamento médico profissional] * 200000) / [Total de horas trabalhadas no estabelecimento]	exigiram tratamento médico profissional • SST - Total de horas trabalhadas - Estabelecimento
DART (dias ausentes/restritos ou taxa de transferência de trabalho)	Taxa de incidentes graves que resultam em tempo ausente do trabalho, deveres restritos ou transferências de trabalho. É uma métrica padronizada usada para rastrear incidentes que fizeram com que os trabalhadores não pudessem executar suas tarefas habituais e precisassem tirar folga ou ser transferidos para tarefas de trabalho de impacto menor. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [SST Número total de lesões ou doenças que resultaram em dias de afastamento do trabalho] [SST Número total de lesões ou doenças que resultaram em dias transferidos ou restritos]) * 200000) / [SST Total de horas trabalhadas no estabelecimento]	• OHS – DART (dias ausentes/restritos ou taxa de transferência de trabalho) • SST - Número total de lesões ou doenças que resultaram em dias restritos ou transferidos • SST - Número total de lesões ou doenças que resultaram em dias de afastamento do trabalho • SST - Total de horas trabalhadas - Estabelecimento

Seção Observações

Cartão	Descrição	Indicadores
Número de observações	Contagem de observações de segurança em aberto, incluindo uma linha de tendência, com Local detalhamento. Selecione o cartão para detalhar e visualizar os dados, por exemplo, ver tendência ao longo de diferentes agregação de tempo de dados.	Saúde e segurança – observações em aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Observações

Cartão	Descrição	Indicadores
Ações corretivas atrasadas	Número de ações de tipo corretivo que estão após as datas de vencimento. Selecione o cartão para exibir uma lista completa de ações corretivas atrasadas.	Nenhum(a)
Ações preventivas atrasadas	Número de ações de tipo preventivo que estão após as datas de vencimento. Selecione o cartão para exibir uma lista completa de ações preventivas atrasadas.	Nenhum(a)
Status da observação por estado	Detalhamento de observações de segurança ativas por estado. Selecione um estado no gráfico para exibir uma lista completa de observações ativas nesse estado.	Nenhum(a)
Observações positivas relatadas	Contagem de observações de segurança positivas que reforçam as boas práticas. Selecione o cartão para exibir uma lista completa de observações positivas.	Nenhum(a)
Abrir ações corretivas e preventivas	Contagem de ações em andamento (corretivas e preventivas) ao longo do tempo. O gráfico de linhas inclui uma linha para cada tipo de ação mostrando uma contagem de cada ao longo do tempo. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Ações em aberto de saúde e segurança] - [Ações corretivas em aberto de saúde e segurança] Selecione o cartão para detalhar e visualizar seus dados.	• Saúde e segurança – nº de ações corretivas • Saúde e segurança – ações em aberto • Saúde e segurança – ações corretivas em aberto • Saúde e segurança – ações preventivas em aberto
Ações por estado	Detalhamento de ativo Saúde e segurança ações (criadas para incidentes de segurança e observações) por seu estado atual.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção Observações

Cartão	Descrição	Indicadores
	Selecione uma coluna de estado no gráfico para exibir uma lista completa de ações ativas nesse estado.	

Personalizando widgets

Você pode personalizar os widgets no painel para exibir métricas relevantes usando Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU tutorial .

Referência do Gestão de incidentes de saúde e segurança

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação.

Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Aplicativos da Store instalados

Store apps instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
Núcleo de Saúde e Segurança	Instala o modelo de dados principal para Saúde e segurança. Este modelo de dados inclui componentes comuns, como Saúde e segurança perfil de usuário e ações que são usadas no Saúde e segurança aplicações. Para obter mais informações sobre aplicações da Store, funções e tabelas instaladas com Base para saúde e segurança, consulte Componentes instalados com Base para saúde e segurança.
Pacote de conteúdo do PA Gestão de incidentes de saúde e segurança	Gera as métricas de taxa de frequência de segurança no Espaço de saúde e segurança página principal.
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita os locais do local de trabalho para Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Store apps instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
	Importante: A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração de local para Workplace Core modelo de local. Como solução alternativa, repare o. Workplace Core plug-in com **Carregar dados de demonstração** opção.

Funções instaladas

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de segurança [sn_ohs_im.agent]	Agente para Saúde e segurança equipes que podem: • Exiba o status geral de incidentes e observações de segurança • Trabalhar em incidentes de segurança e observações para resolvê-los	• sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_cm.case_writer
Executivo de segurança [sn_ohs_im.executive]	Executivo que pode: • Acesse Saúde e segurança página principal executiva • Exiba métricas de segurança para obter	• workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.reporter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	informações sobre o desempenho da equipe de segurança e da empresa em termos de segurança • Exiba o status geral de incidentes e observações de segurança • Detalhar os detalhes	• sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.observation_reader
Gerente de segurança [sn_ohs_im.manager]	Gerente de equipes de saúde e segurança que pode: • Exiba o status geral de incidentes e observações de segurança • Atribua incidentes e observações de segurança aos agentes de segurança • Trabalhar em incidentes de segurança e observações para resolvê-los	• sn_ohs_im.observation_manager • workspace_user • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.incident_manager • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.reporter • sn_hs_cm.case_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de incidentes de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de operações de segurança [sn_ohs_im.operations_manager]	Gerente de linha ou supervisor que pode: • Exibir Saúde e segurança página principal de operações • Exiba o status geral de incidentes e observações de segurança • Relatar incidentes de segurança e observações de Espaço de saúde e segurança • Trabalhar em incidentes e observações de segurança	• sn_ohs_im.requestor • sn_wsd_core.location_reader • workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.incident_writer_restricted • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricted • sn_ohs_im.observation_reader
Agente de evento crítico [sn_critical.agent]	Funciona em registros de eventos críticos, desde o início até a resolução.	• sn_comm_management.comm_plan_manager • task_editor • canvas_user • sn_ohs_im.workspace_user • sn_critical.read

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Tabela	Descrição
Informações anuais	Armazena informações anuais de um estabelecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de incidentes de saúde e segurança

Tabela	Descrição
[sn_ohs_im_annual_information]	
Estabelecimento de Saúde e segurança [sn_ohs_im_establisment]	Armazena informações de estabelecimento para uma organização. Os registros do estabelecimento são usados para agrupar registros de lesões e doenças para relatórios de preenchimento automático, como formulários OSHA 300, 300A e 301.
Incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident]	Armazena todos os registros de incidentes de segurança relatados por funcionários que ocorreram no local de trabalho. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Detalhes regionais [sn_ohs_im_injury_region_data]	Armazena todas as informações específicas da região.
Pessoas envolvidas [sn_ohs_im_involved_party]	Armazena todas as pessoas registradas envolvidas com investigações As pessoas podem ser existentes [sys_users] ou externas, por exemplo, contratos e visitantes no local.
Total de horas de trabalho periódicas [sn_ohs_im_periodic_work_hour]	Armazena o total de horas periódicas de trabalho por ano por estabelecimento.
Observação de Saúde e segurança [sn_ohs_im_observation]	Armazena todos os registros de observações de segurança relatados pelos funcionários em seu local de trabalho. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Observação do incidente de Saúde e segurança [sn_ohs_im_m2m_incident_observation]	Armazena todos os registros de observação de segurança vinculados aos incidentes relatados pelos funcionários em seu local de trabalho.
Lesão [sn_ohs_im_injury]	Armazena todas as lesões registradas associadas a todos os relatórios de lesões e doenças Um componente sísmico personalizado está disponível para registrar lesões.
Lesão e doença [sn_ohs_im_injury_illness]	Armazena todos os registros de lesões e doenças registrados. As informações rastreadas nesta tabela podem ser usadas para gerar relatórios como formulários OSHA.

Campos de lesão e doença

Os gerentes e agentes de segurança podem usar o formulário de lesões e doenças para registrar uma lesão ou doença. Um gerente de conformidade de segurança pode acessar um relatório de lesão e doença e marcá-lo como registrável para fins de relatório. Eles também podem usá-lo para gerar os relatórios de lesões e doenças.

Para obter mais informações, consulte Registre uma lesão e uma doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
Pessoa	
Tipo de pessoa	Tipo da pessoa ferida ou doente. • **Funcionário** : Um funcionário da organização em que esta lesão ocorreu. • **Visitante** Uma pessoa de fora da organização que veio ao site como visitante. • **Público** Uma pessoa do público que estava presente no local do incidente ou observação de segurança. • **Prestador de serviços** : Um trabalhador contratado de uma empresa contratada que veio ao local para executar as tarefas necessárias. Esta opção aparece somente quando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços(sn_hs_crm) está instalada em sua instância.
Funcionário	Nome do funcionário ferido ou doente. Este campo aparece somente quando **Funcionário** selecionado de **Tipo de pessoa** . **Dica:** Se um incidente afetar mais de uma pessoa, você deverá criar um relatório de lesão e doença para cada um.
Visitante	Nome do visitante ferido ou doente. Este campo aparece somente quando **Visitante** selecionado de **Tipo de pessoa** . **Nota:** Este campo lista somente os visitantes que têm Saúde e segurança perfil atribuído a eles. Para obter mais informações, consulte Adicione um Saúde e segurança visitante.
Nome	Nome da pessoa pública ferida ou doente. Este campo aparece somente quando **Público** selecionado de **Tipo de pessoa** .
Prestador de serviço	Nome do trabalhador contratado ferido ou doente. Este campo aparece somente quando **Prestador de serviços** selecionado de **Tipo de pessoa** . **Nota:** Este campo lista somente usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles e têm seu perfil de Saúde e Segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.
Remover nome	Opção para editar o nome do funcionário do registro, se houver uma preocupação com privacidade. A edição protege a privacidade do funcionário afetado. Quando esta opção é selecionada para uma lesão e doença registráveis, o nome do funcionário é editado de todos os relatórios gerados, como um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
	formulário OSHA. Seu nome é substituído pelo **Caso de preocupação de privacidade** nos relatórios gerados.
Conteúdo confidencial	Opção que indica que o incidente contém informações confidenciais. Somente um usuário com a função de usuário Conteúdo confidencial pode exibir um relatório marcado como confidencial. Para obter mais informações sobre funções, consulte Componentes instalados com Gestão de incidentes de saúde e segurança. **Nota:** Ao gerar um relatório (como OSHA 300 ou 300A), ele contém todos os incidentes, incluindo os marcados como confidenciais, de acordo com o modelo. No entanto, informações confidenciais não são divulgadas no relatório, pois os detalhes do incidente não estão incluídos.
Estabelecimento	Nome do estabelecimento onde esta lesão ou doença ocorreu. Quando um gerente de conformidade de segurança gera um relatório, como um formulário OSHA, somente registros com um estabelecimento atribuído são incluídos.
Assistência médica	
Tratamento administrado fora do local	Opção para indicar se o tratamento da lesão ou doença é fornecido fora do local de trabalho. Quando esta opção é selecionada, todos os outros campos no **Saúde** a seção se torna disponível.
Nome do médico ou outro profissional de saúde	Nome do médico ou profissional de saúde que fornece o tratamento.
Instalação	Nome do hospital onde o tratamento é fornecido.
Endereço da instalação	Endereço do hospital onde o tratamento é fornecido.
Tratado em sala de emergência	Opção para indicar que o tratamento é fornecido em uma sala de emergência.
Noite de hospitalização	Opção para indicar se o funcionário passou a noite no hospital.
Detalhes da lesão e doença	
Certifique-se de que esta seção não contenha informações pessoais que possam identificar o funcionário afetado.	
Número	Número gerado automaticamente para o registro de lesão e doença.
incidente	Incidente de segurança associado a esta lesão e doença. Este campo é preenchido automaticamente com o número do incidente de segurança a partir do qual o relatório de lesão e doença é criado.
Classificação	Classificação para esta lesão e doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
Tipo de lesão OSHA	Tipo da lesão ou doença. Este campo aparece somente quando Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança(com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada no seu ServiceNow instância.
Data e hora em que o funcionário começou o trabalho	Hora em que o funcionário começa a trabalhar antes desta lesão ou doença.
Data e hora da lesão ou doença	Data e hora em que esta lesão ou doença ocorreu.
Dias de afastamento do trabalho	Número de dias em que o funcionário ferido esteve ausente do trabalho.
Transferência ou restrição de trabalho em dias	Número de dias em que o funcionário ferido está restrito na execução de suas tarefas ou transferido para outro trabalho de impacto inferior, por exemplo, até que esteja pronto para retornar ao trabalho original.
Registrável	Opção que indica que esta lesão ou doença é registrável para qualquer finalidade de relatório. Somente um gerente de conformidade de segurança pode editar este campo. Somente registros marcados como registráveis são incluídos quando você gera um relatório, como um formulário OSHA. Por exemplo, consulte Pré-requisitos para gerar formulários OSHA.
Horário incerto	Opção para indicar que o tempo desta lesão ou doença não está disponível.
Registro de caso HRSD	Caso de RH relacionado a esta lesão. Este campo aparece somente quando as seguintes condições são atendidas: • Gestão de casos de saúde e segurança(sn_hs_cm) e o plug-in App com escopo de recursos humanos: Core (com.sn_hr_core) estão instalados no seu ServiceNow instância. • Gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] função atribuída a você. • **Funcionário** está selecionado em **Tipo de pessoa** campo. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença.
Registro de caso de RTW	Caso de retorno ao trabalho relacionado a esta lesão. O registro de lesão é preenchido automaticamente no **Lesão e doença** do caso selecionado. Para obter mais informações, consulte Caso de saúde e segurança . Este campo aparece somente quando as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lesão e doença

Campo	Descrição
	• Gestão de casos de saúde e segurança(sn_hs_cm) está instalada no seu ServiceNow instância. • Gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] função atribuída a você. • **Funcionário** está selecionado em **Tipo de pessoa** campo. No entanto, o campo não aparece quando o plug-in App com escopo de recursos humanos: Core (com.sn_hr_core) também está instalado na instância. Para obter mais informações, consulte Crie um caso de retorno ao trabalho de uma lesão ou doença.
Tipo de lesão	Tipo de lesão ou doença.
Qual foi a lesão?	
Qual foi a lesão?	Seção em que você pode selecionar partes do corpo lesionadas e adicionar seus detalhes. Este campo fica disponível somente depois que você clica em **Salvar** no registro.
Frente	Selecionador de lesões visuais onde você pode adicionar lesões nas partes dianteiras de um corpo humano. Selecione uma parte do corpo para selecionar **Gravidade** e. **Parte do corpo afetada** e adicionar **Descrição** sobre a lesão ou doença.
Voltar	Selecionador de lesões visuais onde você pode adicionar lesões nas partes de trás de um corpo humano. Selecione uma parte do corpo para selecionar **Gravidade** e. **Parte do corpo afetada** e adicionar **Descrição** sobre a lesão ou doença.
Anexos	
Anexos	Seção onde você pode adicionar anexos relacionados a esta lesão e doença. Se esta lesão e doença estiverem marcadas como registráveis, todos os relatórios gerados para ela (como o formulário OSHA 301) estarão disponíveis nesta área. Para obter mais informações, consulte Gere um formulário OSHA 301.

Formulário Pessoas envolvidas

Gerentes e agentes de segurança podem usar o formulário Pessoas envolvidas para adicionar ou modificar uma pessoa envolvida em um incidente de segurança ou observação atribuída a eles.

Formulário Pessoas envolvidas

Campo	Descrição
Tipo de pessoa	Tipo da pessoa envolvida no incidente ou observação de segurança. Se um incidente ou observação envolver mais de uma pessoa, você deverá adicionar um registro para cada um.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Pessoas envolvidas

Campo	Descrição
	• **Funcionário** : Um funcionário da organização em que ocorreu o incidente ou a observação de segurança. • **Visitante** Uma pessoa de fora da organização que veio ao site como visitante. • **Público** Uma pessoa do público que estava presente no local do incidente ou observação de segurança. • **Prestador de serviços** : Um trabalhador contratado de uma empresa contratada que veio ao local para executar as tarefas necessárias. Esta opção aparece somente quando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços(sn_hs_crm) está instalada em sua instância.
Funcionário	Nome do funcionário envolvido. Este campo aparece somente quando **Funcionário** selecionado de **Tipo de pessoa** .
Visitante	ID de e-mail do visitante envolvido. Este campo aparece somente quando **Visitante** selecionado de **Tipo de pessoa** . **Nota:** Este campo lista somente os visitantes que têm Saúde e segurança perfil atribuído a eles. Para obter mais informações, consulte Adicione um Saúde e segurança visitante.
Prestador de serviço	Nome do trabalhador contratado envolvido. Este campo aparece somente quando **Prestador de serviços** selecionado de **Tipo de pessoa** . **Nota:** Este campo lista somente usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles e têm seu perfil de Saúde e Segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.
Associação	Tipo de envolvimento da pessoa. • **Testemunha** Uma pessoa que estava presente no incidente de segurança ou observação descrita. • **Parte lesada** Uma pessoa que se feriu no incidente. Esta opção aparece somente para o tipo de pessoa Funcionário e Visitante. • **Equipe de segurança** Uma pessoa da equipe de segurança que lida com a investigação do incidente. • **Colaborador** Uma pessoa que está colaborando em qualquer um na investigação deste incidente ou observação. • **Envolvido** Uma pessoa que está envolvida de qualquer outra forma com este incidente ou observação.
Nome	Nome da pessoa envolvida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Pessoas envolvidas

Campo	Descrição
	Para uma pessoa pública, insira o nome. Este campo está disponível somente quando **Público** a opção está selecionada em **Tipo de pessoa** . Para um visitante, o nome é preenchido automaticamente a partir do perfil do visitante.
Telefone	Número de telefone da pessoa envolvida. Para uma pessoa pública, insira o número de telefone. Este campo está disponível somente quando **Público** a opção está selecionada. Para um funcionário ou visitante, o número de telefone é preenchido automaticamente a partir do perfil de usuário ou visitante.
E-mail	ID do e-mail da pessoa envolvida. Para uma pessoa pública, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando **Público** a opção está selecionada. Para um funcionário ou visitante, o ID de e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil de usuário ou visitante.
Forma de contato preferencial	Método para entrar em contato com a pessoa envolvida, como e-mail ou número de telefone.

Domain Separation e Gestão de incidentes de saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de incidentes de saúde e segurança. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral das tabelas separadas por domínio

Todas as tabelas no Gestão de incidentes de saúde e segurança pode ser separado por domínio e incluir o campo domain separation obrigatório.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de incidentes de saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de incidentes de saúde e segurança inclui os campos domain separation **Domínio** e. **Caminho do domínio** .
- O cliente pode usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação de Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Saúde e segurança relatórios de lesões e doenças

Como gerente de conformidade, você precisa relatar incidentes de funcionários relacionados à saúde e segurança. Com Gestão de incidentes de saúde e segurança, você pode exportar relatórios de incidentes de segurança e lesões e doenças que ocorreram em sua organização.

Para habilitar esta capacidade de emissão de relatórios para Gestão de incidentes de saúde e segurança além disso, você precisa instalar o aplicativo de emissão de relatórios relevante. Por exemplo, para habilitar a emissão de relatórios OSHA (Occupational Safety and Health Administration, Administração de segurança e saúde ocupacional), você deve instalar o. Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação (com.snc.sn_hs_im_osha).

Você também pode gerar um relatório para uma lesão e doença usando seus próprios modelos em PDF para seus requisitos regionais ou específicos do setor.

Você também pode gerar um relatório para uma lesão e doença carregando diretamente seus modelos em PDF de relatórios regionais ou específicos do setor na aplicação. Para obter mais informações, consulte Crie um mapeamento de campo de relatório de segurança e Gere um relatório para um incidente de segurança, observação ou lesão.

Gerencie a lista de estabelecimentos

Gerencie a lista de estabelecimento da sua organização. Os registros de lesões e doenças registráveis são agrupados usando essas informações do estabelecimento para preenchimento automático e exportação de relatórios, como os formulários OSHA 300 e 300A.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir os relatórios exportados, como formulários OSHA 300 e 300A, para um estabelecimento navegando até o registro de estabelecimento na lista. Para obter mais informações, consulte Exiba um formulário OSHA 300 e 300A salvo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Em **Listas** , em **Estabelecimentos** , selecione **Todos** .
   - Para adicionar um registro de estabelecimento, selecione **Novo** .
   - Para editar um registro de estabelecimento existente, selecione o estabelecimento e selecione **Editar** .
4. No formulário em **Detalhes** preencha os campos.

Estabelecimento de Saúde e segurança

Campo	Descrição
Código da indústria	Código que indica o setor ao qual um estabelecimento pertence com base em suas atividades comerciais. Por exemplo, ○ Códigos de Classificação Industrial Padrão (SIC) atribuídos pelo governo dos Estados Unidos aos estabelecimentos ○ Códigos do NAICS (North American Industry Classification System) para estabelecimentos no Canadá, nos Estados Unidos e no México
Descrição da indústria	Breve descrição sobre os negócios primários e as atividades comerciais de um estabelecimento.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   . **Informações anuais** aparece para o estabelecimento.

Resultado
Este estabelecimento está disponível em **Estabelecimento** lista do campo em um relatório de lesão e doença.

O que Fazer Depois
Em **Informações anuais** adicione o total anual de horas trabalhadas para este estabelecimento. Para obter mais informações, consulte Adicionar o total de horas trabalhadas para um estabelecimento.

Adicionar o total de horas trabalhadas para um estabelecimento

Adicione o total de horas trabalhadas para um estabelecimento anualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: As informações de total anual de horas são usadas para preencher automaticamente o total de horas trabalhadas pelos funcionários em um ano ao exportar os relatórios de lesões e doenças para um estabelecimento, por exemplo, o formulário OSHA 300A. Quando as informações de Total de horas não estão disponíveis por um ano no **Informações anuais** , o sistema usa o valor padrão do `Total hours worked`propriedade do sistema no relatório exportado. Para obter mais informações, consulte Propriedade para definir as horas trabalhadas do funcionário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Em **Listas** , em **Estabelecimentos** , selecione **Todos** .
4. Selecione para abrir o registro de estabelecimento para adicionar o total de horas trabalhadas.
5. Em **Informações anuais** , selecione **Novo** .
6. Em **Ano** , insira o ano para adicionar o total de horas e selecione **Salvar** .
   . **Total de horas de trabalho periódicas** aparece para o ano.
7. Em **Total de horas de trabalho periódicas** adicione as horas trabalhadas para cada período no ano.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione a data de início e a data de término do período.
   c. Em **Total de horas trabalhadas** insira o total de horas trabalhadas para o período selecionado.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
8. **Opcional:** Repita a etapa 7 para adicionar o número necessário de períodos e suas horas trabalhadas.
9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- Todas as horas periódicas registradas por um ano são listadas em **Total de horas de trabalho periódicas** guia do ano.
- Todas as horas periódicas de um ano somam-se ao total anual de horas trabalhadas nesse ano. O total de horas trabalhadas por um ano é listado em **Total de horas trabalhadas** coluna abaixo de **Informações anuais** guia.

Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Com ServiceNow® Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança Aplicação, você pode preencher e exportar automaticamente formulários OSHA para lesões e doenças que ocorreram em um estabelecimento sob sua organização.

A Administração de Segurança e Saúde Ocupacional (OSHA) faz parte do Departamento do Trabalho dos Estados Unidos, que define e impõe padrões de proteção de segurança e saúde no local de trabalho.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Pré-requisitos para gerar formulários OSHA

Antes de iniciar a geração do formulário OSHA, você deve concluir as tarefas a seguir.

- Configurar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.
- Revise e defina os seguintes campos nos relatórios de lesões e doenças para os quais os formulários OSHA devem ser gerados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Gravável**: Quando você gera um formulário OSHA, somente os incidentes registráveis são incluídos.
- **Estabelecimento**: Certifique-se de que este campo seja preenchido com o nome do estabelecimento.

- Certifique-se de ter a função de gerente de conformidade de segurança [sn_ohs_im.compliance_manager] atribuída a você.

Configuração do Pacote de conteúdo da OSHA

Configure o. Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança Aplicação para habilitar a geração de formulários OSHA.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias.

Tarefas para configurar formulários OSHA

Tarefa	Descrição
Instalar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança	Instale o. Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação em seu ServiceNow instância que tem Gestão de incidentes de saúde e segurança.
Gerenciar lista de estabelecimento	Atualize a lista de estabelecimento da sua organização. Os registros de lesões e doenças registráveis pela OSHA são agrupados usando essas informações do estabelecimento.
Atualize modelos de PDF salvos para formulários OSHA	Verifique se os modelos PDF salvos para os formulários OSHA 300, 300A e 301 estão atualizados. O aplicativo inclui modelos PDF pré-configurados e seus sys_ids para formulários OSHA e pode ser personalizado se forem necessárias mudanças nos arquivos PDF do formulário OSHA.
Configure as propriedades do sistema OSHA	Modifique as propriedades do sistema de base OSHA, se necessário, para configurar modelos de PDF para formulários OSHA.

Instalar Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Você pode instalar o. Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação (.snc.sn_hs_im_osha se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança:

- Tabelas
- Propriedades do sistema

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança e Propriedades Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação (.snc.sn_hs_im_osha usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Atualize um modelo de PDF de formulário da OSHA

Atualize um modelo PDF de formulário OSHA salvo se forem necessárias mudanças em um arquivo PDF de formulário OSHA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.admin ou sn_ohs_im.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos em PDF para formulários OSHA são necessários para preencher e exportar formulários OSHA para incidentes de segurança e lesões e doenças que ocorreram em sua organização.

O Pacote de conteúdo OSHA da Gestão de incidentes de saúde e segurança inclui modelos PDF pré-configurados e sys_ids associados para formulários OSHA 300, 300A e 301. No entanto, se forem necessárias mudanças nos arquivos PDF do formulário OSHA, elas poderão ser atualizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Carregue o novo arquivo de modelo PDF de formulário OSHA.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sn_hs_im_osha_template.list` E pressione a tecla Enter.
   A tabela Modelo PDF HS OSHA [sn_hs_im_osha_template] é aberta e uma lista de todos os modelos PDF disponíveis para formulários OSHA é exibida.
   c. Selecione o modelo que você precisa atualizar.
   d. Selecione **Gerenciar anexos** E exclua o arquivo de modelo PDF antigo e carregue o novo arquivo de modelo PDF.
   Para obter mais informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .
   e. Selecione **Atualizar**.
2. Ative o arquivo de modelo PDF do formulário OSHA carregado e copie seu sys_id.
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_attachment.list` E pressione a tecla Enter.
   c. Na lista, selecione o anexo de arquivo de modelo PDF que você carregou na etapa 1.
   d. Defina seus **Estado** Valor conforme disponível.
   e. Clique com o botão direito do mouse no anexo do arquivo de modelo PDF e selecione **Copiar sys_id** .
3. Atualize o sys_id do arquivo de modelo PDF do formulário OSHA na propriedade do sistema correspondente.
   a. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
   b. Selecione a propriedade do sistema correspondente para o modelo de PDF de formulário OSHA que você atualizou.
   Para obter informações sobre as propriedades do sistema do modelo de PDF do formulário OSHA, consulte Propriedades Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança.
   c. Atualize o sys_id que você copiou na etapa 2.
   d. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O novo modelo PDF de formulário da OSHA está disponível e é usado ao exportar o formulário da OSHA correspondente.

Gere um formulário OSHA 301

Gere um formulário OSHA 301 para uma lesão ou doença associada a um incidente de segurança.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança(com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada no seu ServiceNow instância.
- . **Gravável** está selecionada no relatório de lesões e doenças.

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
   . Espaço de saúde e segurança abre em uma nova guia da janela do navegador.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ( ) e navegue até **Listas** guia.
3. Abra o relatório Lesão uma doença de um incidente de segurança ou da lista Lesão e doença.

Opção	Etapas
De um incidente de segurança	**a.** Em **Incidentes de segurança** , selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione o incidente para o qual você deseja gerar o formulário OSHA 301. **c.** Selecione **Relatar um incidente** para abrir o playbook. **d.** Em **Adicione lesão e doença** Atividade, selecione o relatório de lesões e doenças para gerar o formulário OSHA 301.
De uma lista de lesões e doenças	**a.** Em **Lesões/doenças** , abra a lista de relatórios. Por exemplo: ▪ Para relatórios marcados como registráveis, selecione **Gravável** . ▪ Para todos os relatórios, selecione **Todos** . **b.** Na lista, abra o relatório de lesão e doença para o qual você deseja gerar o formulário OSHA 301.

4. Revise o relatório de lesões e doenças e selecione **Gravável** opção.
   Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.
5. Selecione **Gerar formulário OSHA 301** .
6. Em **Gerar formulário OSHA 301** Caixa de diálogo, selecione o formato de arquivo para gerar o formulário, por exemplo, CSV ou PDF.
7. Selecione **Gerar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- O formulário OSHA 301 é gerado usando o modelo salvo para o formulário OSHA 301 e está disponível em **Anexos** seção do incidente.
- O modelo OSHA 301 é preenchido automaticamente com as informações disponíveis no relatório de lesões e doenças.

Gere um formulário anual OSHA 300 ou 300A

Gere um formulário OSHA anual de 300 ou 300A para todas as lesões e doenças registráveis pela OSHA que ocorreram em um estabelecimento entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de um ano civil.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas.

- . Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança(com.snc.sn_hs_im_osha) está instalada no seu ServiceNow instância.
- Os seguintes campos são definidos nos relatórios de lesões e doenças dos incidentes que devem ser incluídos no formulário da OSHA.
  - . **Gravável** a opção está selecionada. Quando você gera um formulário OSHA, somente os incidentes registráveis são incluídos.
  - . **Estabelecimento** o campo contém o nome do estabelecimento.

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os formulários OSHA 300 e 300A são gerados por estabelecimento por ano.

O sistema usa os modelos em PDF salvos para os formulários OSHA 300 e 300A e os preenche com os valores dos relatórios de lesões e doenças registráveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes () e navegue até **Listas** guia.
3. Em **Listas** , em **Lesões/doenças** lista, abra uma lista de relatórios.
   - Para relatórios marcados como registráveis, selecione **Gravável** .
   - Para todos os relatórios, selecione **Todos** .
4. Para os relatórios de lesões e doenças, revise **Gravável** coluna.
5. Selecione **Gerar formulários OSHA** .
6. Na caixa de diálogo Gerar formulário OSHA, preencha os campos.

Caixa de diálogo Gerar formulário OSHA

Campo	Descrição
Tipo de formulário	Tipo de formulário OSHA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **300** Log de todas as lesões e doenças relacionadas ao trabalho. ○ **300a.** Resumo de todas as lesões e doenças relacionadas ao trabalho.
Estabelecimento	Estabelecimento para gerar o formulário. O formulário inclui todas as lesões e doenças registráveis pela OSHA que ocorreram no estabelecimento selecionado. **Nota:** No formulário OSHA 300A, o total de horas trabalhadas pelos funcionários é preenchido automaticamente a partir das informações anuais do estabelecimento. No entanto, quando as informações de Total de horas não estão disponíveis para o ano selecionado para este estabelecimento, o sistema usa o valor padrão da propriedade Total de horas trabalhadas no relatório. Para obter mais informações, consulte Gerencie a lista de estabelecimentos.
Tipo de arquivo	Tipo de arquivo em que o formulário OSHA é gerado em CSV ou PDF.
Ano	Ano civil para gerar o formulário. O formulário inclui todas as lesões e doenças registráveis pela OSHA que ocorreram entre 1 de janeiro e 31 de dezembro do ano civil selecionado.

7. Selecione **Gerar**.
8. **Opcional:** Na caixa de diálogo Gerar formulário OSHA, selecione o link Nome do formulário OSHA para baixar o arquivo PDF.

Resultado

- O formulário OSHA é gerado com base no tipo de formulário selecionado e no modelo PDF salvo para formulários OSHA 300 e 300A.
- O modelo em PDF é preenchido automaticamente com os valores dos relatórios de lesões e doenças registráveis.
- O relatório OSHA gerado contém todos os incidentes, incluindo os marcados como confidenciais, de acordo com o modelo OSHA. No entanto, as informações confidenciais não são divulgadas no formulário, pois os detalhes do incidente não estão incluídos.
- O formulário OSHA preenchido é salvo no estabelecimento selecionado.

O que Fazer Depois

Você pode exibir o formulário OSHA salvo navegando até **Estabelecimentos** lista. Para obter mais informações, consulte Exiba um formulário OSHA 300 e 300A salvo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba um formulário OSHA 300 e 300A salvo

Exiba um formulário OSHA 300 e 300A salvo para um estabelecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
   . Espaço de saúde e segurança abre em uma nova guia da janela do navegador.
2. Selecione o ícone de gestão de incidentes ().
3. Em **Listas** , em **Estabelecimentos** , selecione **Todos** .
4. Selecione um registro de estabelecimento para abri-lo.
5. Em **Anexos** Selecione o arquivo PDF do formulário OSHA necessário para abri-lo.

Referência do Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Saiba mais sobre os componentes, como as tabelas e as propriedades do sistema que são instaladas quando você instala o. Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação.

Componentes instalados com Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação, incluindo tabelas e propriedades do sistema.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com o pacote de conteúdo OSHA

Tabela	Descrição
Modelo de PDF do OSHA HS [sn_hs_im_osha_template]	Armazena registros de modelo PDF de formulário OSHA necessários para a geração de formulário OSHA. Os modelos de PDF são instalados e pré-configurados quando você instala a aplicação .

Propriedades Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança

Propriedades que você pode usar para configurar modelos de PDF para formulários OSHA.

Essas propriedades estão disponíveis para Pacote de conteúdo OSHA - Gestão de incidentes de saúde e segurança E são pré-configurados para os modelos de PDF de formulário OSHA disponíveis com esta aplicação. No entanto, se você atualizou os modelos de PDF, deverá atualizar os sys_ids nas propriedades do sistema correspondentes. Para obter mais informações, consulte Atualize um modelo de PDF de formulário da OSHA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Pacote de conteúdo OSHA da Gestão de incidentes de saúde e segurança

Propriedade	Descrição
sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id	Esta propriedade contém o sys_id do modelo PDF de formulário OSHA 300A. Se você atualizou o modelo de PDF para o formulário OSHA 300A, deverá atualizar seu sys_id no **Valor** nesta propriedade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • Local: **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**
sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id	Esta propriedade contém o sys_id do modelo PDF de formulário OSHA 300. Se você atualizou o modelo de PDF para o formulário OSHA 300, deverá atualizar seu sys_id no **Valor** nesta propriedade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • Local: **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**
sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id	Esta propriedade contém o sys_id do modelo PDF de formulário OSHA 301. Se você atualizou o modelo de PDF para o formulário OSHA 301, deverá atualizar seu sys_id no **Valor** nesta propriedade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • Local: **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**

Gestão de casos de saúde e segurança

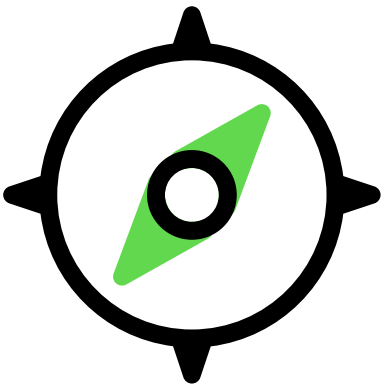
. ServiceNow® Gestão de casos de saúde e segurança a aplicação fornece recursos para apoiar as consultas de saúde e segurança dos funcionários e seu retorno ao trabalho após uma lesão ou doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

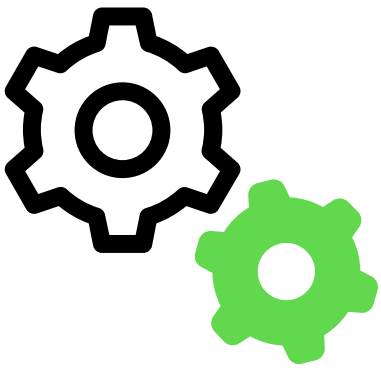
Explorar



Saiba como os trabalhadores, gerentes de linha e equipe de segurança usam Gestão de casos de saúde e segurança

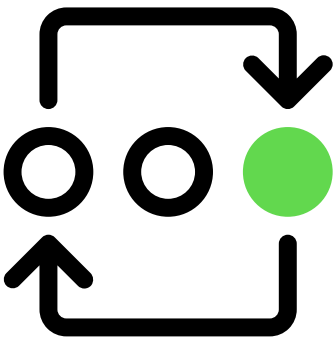
.

Configurar



Configure Gestão de casos de saúde e segurança.

Pergunta de segurança



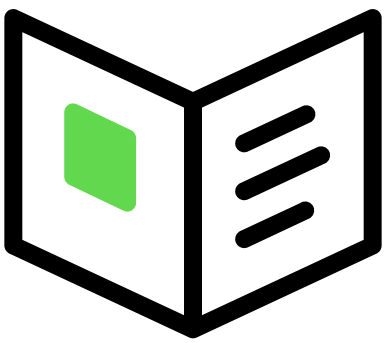
Envie perguntas relacionadas à saúde e segurança para a equipe de segurança.

Resolver casos



Gerenciar casos de saúde e segurança.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gestão de casos de saúde e segurança em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Gestão de casos de saúde e segurança

Saiba mais sobre Gestão de casos de saúde e segurança e revise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários em sua organização.

Visão geral Gestão de casos de saúde e segurança

Com Gestão de casos de saúde e segurança, os funcionários podem fazer perguntas de saúde e segurança, os gerentes de linha podem planejar o retorno dos funcionários ao trabalho após uma lesão ou doença e a equipe de segurança pode trabalhar nesses casos de saúde e segurança para resolvê-los.

Gestão de casos de saúde e segurança usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Funcionário	• Levante consultas de saúde e segurança, como licenças devido a incidentes de segurança ou procedimentos de saúde e segurança da organização. • Envie sinistros de remuneração para incidentes relacionados ao trabalho.
Gerente de linha	Enviar casos relacionados ao retorno de um funcionário ao trabalho Considerações.
Equipe de segurança	Trabalhar nos casos de segurança e nos incidentes ou lesões de segurança relacionados.

Fluxo de trabalho do Gestão de casos de saúde e segurança

1. Os casos de saúde e segurança são submetidos à equipe de segurança de uma das seguintes maneiras:
   - Os funcionários enviam perguntas relacionadas à saúde e segurança do Central do funcionário.
   - O gerente de casos de segurança cria casos com base em perguntas recebidas dos funcionários ou de seus gerentes de linha.
   - Agente de segurança (com função de gerente de caso de RTW), trabalhando em incidentes ou lesões de segurança, cria casos de retorno ao trabalho para funcionários que retornam ao trabalho após uma lesão ou doença. Eles também podem criar casos de RH para qualquer assistência do departamento de RH.
2. O gerente de casos de segurança trabalha em casos de segurança para fornecer informações e resolver dúvidas dos funcionários relacionadas à saúde e segurança. Se for um caso de retorno ao trabalho, eles poderão avaliar a capacidade do funcionário de trabalhar antes de retornar de sua lesão ou doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Gestão de casos de saúde e segurança

Principais recursos de Gestão de casos de saúde e segurança e seus benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Ofereça suporte aos funcionários em suas consultas relacionadas à saúde e segurança.	Questões de saúde e segurança	Funcionário
Suporte para funcionários que retornam de folga devido a lesão ou doença. • Tempo para retornar ao trabalho • Retorno bem-sucedido ao trabalho	Voltar ao trabalho	• Gerente de linha • Funcionário
Certifique-se de que os funcionários sejam adequadamente remunerados por seus ferimentos no local de trabalho.	Sinistros de compensação	• Gerente de linha • Funcionário
Habilitar a criação de caso de RH a partir dos incidentes de segurança para lidar com qualquer comunicação com o departamento de RH.	Caso de RH para uma lesão	• Equipe de segurança • Equipe de Recursos Humanos
Habilitar a criação de caso de retorno ao trabalho de dentro dos incidentes de segurança para lidar com o processo de retorno ao trabalho da pessoa ferida.	Caso de retorno ao trabalho para uma lesão	• Gerente de linha • Equipe de segurança
Permita que a equipe de segurança crie casos para lidar com fluxos de trabalho internos e associe-os ao funcionário para registros e comunicação.	Caso de saúde e segurança	Equipe de segurança

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de casos de saúde e segurança, consulte:

- Configuração da Gestão de casos de saúde e segurança
- Enviando Saúde e segurança casos
- Trabalhar em um Saúde e segurança caso
- Referência do Gestão de casos de saúde e segurança

Configuração da Gestão de casos de saúde e segurança

Configure sua implementação para Gestão de casos de saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Instalar Gestão de casos de saúde e segurança

Você pode instalar o. Gestão de casos de saúde e segurança aplicação (sn_hs_cm se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão de casos de saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de casos de saúde e segurança:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de casos de saúde e segurança.

Aplicações opcionais para recursos adicionais em Gestão de casos de saúde e segurança

Aplicação	Descrição
Gestão de incidentes de saúde e segurança [sn_hs_im_incident]	Instala incidentes de funcionários relacionados à segurança e recursos de observações para Gestão de casos de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de incidentes de saúde e segurança.
Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core [com.sn_hr_core]	Instalações Case and Knowledge Management Para criar casos de RH a partir de registros de lesão e doença em Gestão de incidentes de saúde e segurança. • Para obter mais informações sobre como ativá-lo, consulte Ativar Case and Knowledge Management. • Para obter informações sobre como criar casos de RH a partir de registros de lesões e doenças, consulte Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de casos de saúde e segurança aplicação (sn_hs_cm usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configure o serviço de RH para criar um caso de RH para uma lesão

Configure o serviço de RH que você deseja usar para criar casos de RH para lesões e doenças.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas:

- O plug-in App com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core) está instalado no seu ServiceNow instância. Para obter mais informações sobre como ativá-lo, consulte Ativar Case and Knowledge Management.
- O escopo da aplicação é selecionado como Gestão de casos de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_hs_cm.case_manager e sn_hr_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre serviços de RH e o que você pode configurar, consulte Serviços de RH.

Procedimento

1. Copie o sys_id do serviço de RH.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administração de RH** > **Serviços de RH** > **Configuração do Serviço de RH**.
   b. Na lista, selecione o serviço de RH que você deseja usar para criar casos de RH a partir de registros de lesão e doença.
   c. Clique com o botão direito do mouse no serviço de RH e selecione **Copiar sys_id** .
2. Atualize o sys_id do serviço de RH na propriedade do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.

b. Em **Sys_id do serviço de RH** (*sn_hs_cm.hr_service_sys_id*), atualize o sys_id que você copiou na etapa 1.

c. Selecione **Save** (Salvar).

Enviando Saúde e segurança casos

O gerente de casos de segurança pode iniciar o processo de resolução criando casos com base em perguntas recebidas dos funcionários. Os funcionários também podem fazer diretamente perguntas relacionadas à saúde e segurança do Central do funcionário. Eles podem preencher Saúde e segurança formulário pergunta, selecione uma categoria apropriada para a pergunta e envie-a.

- Pergunte a Saúde e segurança pergunta de Central do funcionário

  Como funcionário, faça uma pergunta de saúde e segurança ao departamento de segurança para solicitar informações como procedimentos de saúde e segurança, treinamento ou retorno ao trabalho.

- Crie um caso de segurança a partir de Espaço de saúde e segurança

  Como gerente de casos de segurança, crie um caso com base nas perguntas recebidas dos funcionários ou de seus gerentes de linha.

- Crie um caso de retorno ao trabalho de uma lesão ou doença

  Como agente de segurança que trabalha em um incidente de segurança ou lesão, crie um caso de retorno ao trabalho para um funcionário que está retornando ao trabalho após uma lesão ou doença.

- Criar um caso de RH a partir de uma lesão ou doença

  Como agente de segurança que trabalha em um incidente de segurança ou lesão, crie um caso de RH para um funcionário que está de licença devido a uma lesão ou doença ou que precisa de qualquer outra assistência do departamento de RH.

Pergunte a Saúde e segurança pergunta de Central do funcionário

Faça uma pergunta de saúde e segurança ao departamento de segurança para solicitar informações como procedimentos de saúde e segurança, treinamento ou retorno ao trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_cm.case_reporter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários também podem enviar perguntas relacionadas à segurança de seus dispositivos móveis usando ServiceNow® App Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário. selecione **Saúde e Segurança** e, em seguida **Faça uma pergunta de saúde e segurança** .
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione uma categoria apropriada para sua pergunta, como **Consulta geral** e. **Licença relacionada a lesão/incidente** .

b. Adicione um incidente de segurança relacionado, se houver.

4. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem relacionada à sua pergunta usando o ícone adicionar anexos ( ).

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Com base na categoria selecionada da sua pergunta, um caso de segurança é enviado no estado Aberto. Para exibir e rastrear as atualizações da sua pergunta, navegue até **Minhas solicitações** lista no Central do funcionário e abra o registro.

  Nota: Se você selecionou outra pessoa em **Solicitado para** campo para enviar esta pergunta, o caso não aparecerá em seu **Minhas solicitações** lista. Em vez disso, ele aparece em **Minhas solicitações** lista da pessoa selecionada.

- O caso de segurança também está listado na lista de casos em Espaço de saúde e segurança. Um gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] pode exibir todas as perguntas e solicitações arquivadas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone casos ( ). Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um Saúde e segurança caso.

Envie um pedido de compensação de segurança

Envie um sinistro de compensação por um incidente ou lesão relacionado ao trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_cm.case_reporter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os funcionários também podem enviar reclamações de compensação relacionadas à segurança de seus dispositivos móveis usando ServiceNow® App Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.

2. Em Central do funcionário. selecione **Saúde e Segurança** e, em seguida **Envie um sinistro de compensação** .

3. No formulário, preencha os campos.

   a. Se você estiver enviando este sinistro para outra pessoa, selecione a pessoa.

   b. Adicione um incidente de segurança relacionado, se houver.

   c. Insira o valor total do sinistro e um motivo para o sinistro.

4. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem relacionada ao sinistro usando o ícone adicionar anexos ( ).

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Um caso de segurança para o pedido de compensação é enviado no estado Aberto. Para exibir e rastrear as atualizações do seu sinistro, navegue até **Minhas solicitações** lista no Central do funcionário e abra o registro.

  Nota: Se você selecionou outra pessoa em **Solicitado para** campo para enviar este sinistro, ele não aparece em seu **Minhas solicitações** lista. Em vez disso, ele aparece em **Minhas solicitações** lista da pessoa selecionada.

- O caso de segurança também está listado na lista de casos em Espaço de saúde e segurança. Um gerente de casos de segurança [sn_hs_cm.case_manager] pode exibir todas as solicitações enviadas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone casos ( ). Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um Saúde e segurança caso.

Crie um caso de segurança a partir de Espaço de saúde e segurança

Comece o processo de resolução criando casos com base em perguntas recebidas dos funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer ou sn_hs_cm.rtw_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Casos ( ) para abrir o. **Casos** guia.
3. Em **Listas** , selecione **Casos** e então **Todos** .
4. Selecione **Novo** para criar um caso de segurança.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre campos de formulário de caso de segurança, consulte Saúde e segurança formulário caso.
6. Se for um caso de retorno ao trabalho, insira detalhes relacionados ao retorno do funcionário ao trabalho após uma lesão ou doença em **Retornar aos detalhes do trabalho** seção.
   Esta seção aparece somente quando **Sim** selecionado de **Voltar ao trabalho** .
7. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem relacionada à pergunta do funcionário usando o ícone adicionar anexos ( ).
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- Com base na categoria selecionada, um caso de segurança é criado no estado Aberto.
- Se for um caso de retorno ao trabalho, **Licenças** e. **Lesão e doença** as guias aparecem nesse caso.

O que Fazer Depois

Como gerente de casos de segurança, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuí-lo a outro agente de segurança. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um Saúde e segurança caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em um Saúde e segurança caso

Trabalhe em um caso de segurança para fornecer informações, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver as dúvidas do funcionário e os sinistros de remuneração relacionados à saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer, sn_hs_cm.rtw_writer, ou sn_hs_cm.claim_case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário ou trabalhador envia uma pergunta de saúde e segurança ou um sinistro de compensação, um caso de segurança é criado e atribuído à equipe de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Casos ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de segurança, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo usando **Atribuído a.** campo no formulário caso de segurança.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre campos de formulário de caso de segurança, consulte Saúde e segurança formulário caso.
6. Se o caso estiver definido como **Voltar ao trabalho** avaliar a capacidade do funcionário de trabalhar antes que ele retorne de sua lesão ou doença.

   Somente um usuário com a função Retornar ao trabalho de escritor de caso [sn_hs_cm.rtw_writer] pode editar campos nesta seção.

   a. Em **Retornar aos detalhes do trabalho** preencha os campos.

   b. Em **Licenças** , selecione **Novo** para preencher os detalhes de licença do funcionário.

   c. Em **Lesão e doença** revise todas as lesões e doenças associadas a este caso.
   O registro de lesão é preenchido automaticamente no **Lesão e doença** guia se:
      - este caso é adicionado ao **Registro de caso de RTW** campo no relatório de lesão e doença do incidente de segurança associado. Para obter mais informações, consulte Campos de lesão e doença.
      - este caso foi criado a partir do registro de lesão e doença associado. Para obter mais informações, consulte Crie um caso de retorno ao trabalho de uma lesão ou doença.
7. Se o caso estiver definido como **Caso de sinistro de compensação** preencha essas seções.
   Somente um usuário com a função writer de caso de sinistro [sn_hs_cm.claim_case_writer] pode acessar essas seções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Detalhes do sinistro do funcionário** revise o sinistro e forneça detalhes, incluindo um detalhamento do valor do sinistro em diferentes componentes que somam o custo total do sinistro.

b. Em **Detalhes do fechamento** preencha os detalhes do resultado da remuneração, o valor pago e a data de fechamento.

8. Em **Documentos** , selecione **Novo** para adicionar documentos relacionados ao caso.
   Para obter descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de documento.
9. Em **Ações** , selecione **Novo** para adicionar ações para o caso.
   Para obter descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
10. Forneça informações adicionais solicitadas neste caso.
    Você pode usar estas seções para fornecer as informações e resolver o caso:
    - **Anexos** seção para anexar qualquer informação.
    - **Compor** seção para adicionar informações na forma de texto livre. Você também pode usar esta seção para adicionar links para artigos da base de conhecimento relacionados.
11. **Opcional:** Gere um relatório para o caso de segurança, se necessário.

    a. Selecione **Gerar relatório** .

    > **Nota:** . **Gerar relatório** O botão aparece somente quando a tabela Caso de saúde e segurança [sn_hs_cm_case] está habilitada para mapeamento de campo de relatório. Para obter mais informações, consulte Habilitar um Saúde e segurança tabela para configurar o mapeamento de campo de relatório.

    b. Em **Gerar relatório** caixa de diálogo, selecione um mapeamento de relatório no **Selecione relatório** campo.
    Somente os formulários de mapeamento de relatório criados e publicados para a tabela Caso de saúde e segurança [sn_hs_cm_case] estão disponíveis para seleção em **Selecione relatório** campo. Para obter mais informações, consulte Crie um mapeamento de campo de relatório de segurança.

    c. Selecione **Gerar**.
12. Selecione **Caso encerrado** para fechar o caso de segurança após a conclusão de todas as atividades.

Resultado

O caso de segurança passa para o estado Encerrado concluído.

Referência do Gestão de casos de saúde e segurança

Usando os tópicos de referência, saiba mais sobre os componentes, como as funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que são instaladas quando você instala o Gestão de casos de saúde e segurança aplicação.

Componentes instalados com Gestão de casos de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Gestão de casos de saúde e segurança aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala aplicações da Store relacionadas, se elas ainda não estiverem instaladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Store apps instalados com Gestão de casos de saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
Núcleo de Saúde e Segurança	Instala o modelo de dados principal para Saúde e segurança. Este modelo de dados inclui componentes comuns, como Saúde e segurança perfil de usuário e ações que são usadas no Saúde e segurança aplicações. Para obter mais informações sobre aplicações da Store, funções e tabelas instaladas com Base para saúde e segurança, consulte Componentes instalados com Base para saúde e segurança.

Funções instaladas

Funções no Gestão de casos de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções

Gerenciador de casos de segurança
 	
[sn_hs_cm.case_manager]
	Gerente de casos de saúde e segurança que pode
	• Exiba casos de saúde e segurança e seus registros relacionados no Espaço de saúde e segurança
	• Crie, atualize e exclua-os do Espaço de saúde e segurança
	  ○ Casos de Saúde e segurança
	  ○ Casos de retorno ao trabalho
		• sn_hs_cm.case_reporter
		• sn_hs_cm.rtw_writer
		• sn_hs_cm.case_writer

Relator de caso de segurança [sn_hs_cm.case_reporter]	• Exibir casos criados para as perguntas de saúde e segurança feitas • Envie perguntas de saúde e segurança do Central do funcionário	nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de casos de saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de casos de segurança [sn_hs_cm.case_reader]	• Pode exibir casos de saúde e segurança no Espaço de saúde e segurança • Pode exibir incidentes de segurança e observações associados a casos de saúde e segurança	• sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.observation_reader • sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_ohs_im.document_reader • sn_ohs_im.action_reader
Gravador de caso de segurança [sn_hs_cm.case_writer]	• Criar e atualizar casos de saúde e segurança no Espaço de saúde e segurança • Pode associar incidentes e observações de segurança relacionados a casos de saúde e segurança	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.observation_writer • sn_hs_cm.case_reader • sn_ohs_im.document_writer • sn_ohs_im.action_writer
Leitor de casos de retorno ao trabalho [sn_hs_cm.rtw_reader]	Pode exibir casos de retorno ao trabalho no Espaço de saúde e segurança	sn_ohs_im.hs_profile_reader
Gravador de caso de retorno ao trabalho [sn_hs_cm.rtw_writer]	Gravador de casos de segurança que pode criar e atualizar casos de retorno ao trabalho no Espaço de saúde e segurança	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.rtw_reader
Escritor de caso de sinistro [sn_hs_cm.claim_case_writer]	Escritor de casos de segurança que pode criar, atualizar e excluir casos de sinistro no Espaço de saúde e segurança	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.claim_case_reader
Leitor de caso de sinistro [sn_hs_cm.claim_case_reader]	Pode exibir Saúde e segurança casos de sinistro no Espaço de saúde e segurança	sn_hs_cm.case_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas no Gestão de casos de saúde e segurança

Tabela	Descrição
Caso de Saúde e segurança [sn_hs_cm_case]	Armazena todos os registros de Saúde e segurança casos. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Deixar [sn_hs_cm_leave]	Armazenamentos Saúde e segurança Casos de tipo lesão e licença relacionada a doença.
Pagamento do caso de saúde e segurança [sn_hs_cm_payment]	Armazena detalhes de pagamento para Saúde e segurança casos de sinistro de compensação.

Saúde e segurança formulário caso

O gerente de casos de segurança pode usar o formulário de caso de segurança para resolver questões de saúde e segurança que recebem dos funcionários.

Quando uma pergunta de saúde e segurança é enviada, ela cria um caso de segurança. Alguns dos campos no formulário Caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual ele é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de segurança preenche os campos no caso de Espaço de saúde e segurança.

Saúde e segurança formulário caso

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação.
Solicitado(a) para	Pessoa para quem as informações são solicitadas.
Categoria	Caso ou pergunta do funcionário. • **Procedimentos de saúde e segurança** Consultas relacionadas aos procedimentos de saúde e segurança da organização. • **Treinamento** : Consultas relacionadas ao treinamento de saúde e segurança. • **Equipamento** Consultas relacionadas a equipamentos de saúde e segurança. • **Licença relacionada a lesão/incidente** : Consultas relacionadas a licenças devido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança formulário caso

Campo	Descrição
	a lesões ou incidentes e as considerações relacionadas ao retorno ao trabalho. • **Consulta geral** Quaisquer outras consultas gerais de saúde e segurança.
Observações/incidentes relacionados	Incidente ou observação de segurança ao qual este caso está relacionado. Este campo aparece somente quando Gestão de incidentes de saúde e segurança(sn_hs_im_incident) a aplicação está instalada no seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de incidentes de saúde e segurança.
Caso de retorno ao trabalho	Opção se este caso está relacionado a um funcionário que retorna ao trabalho após uma lesão ou doença. Somente um usuário com a função Retornar ao trabalho de escritor de caso [sn_hs_cm.rtw_writer] pode editar este campo. Um caso de retorno ao trabalho geralmente é aberto relacionado a um incidente em que um funcionário foi ferido e precisou de folga para se recuperar. Os itens a seguir aparecem quando **Sim** está selecionado neste campo: • **Retornar aos detalhes do trabalho** seção no formulário caso. • **Licenças** e. **Lesão e doença** guias para este caso.
Caso de pedido de indenização	Opção se este caso está relacionado a um sinistro de compensação. As seções a seguir aparecem quando **Sim** selecionado neste campo. Somente um usuário com a função writer de caso de sinistro [sn_hs_cm.claim_case_writer] pode editar campos nessas seções. • Detalhes do sinistro do funcionário • Detalhes do fechamento
Caso primário	Primário Saúde e segurança Número de ID do caso ao qual este caso está relacionado.
Estado	Estado do caso.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição de segurança ao qual o caso está atribuído. Se o caso ainda não estiver atribuído a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança formulário caso

Campo	Descrição
	um usuário, qualquer membro desse grupo poderá trabalhar no caso.
Atribuição a	Usuário atribuído a este caso.
Tipo de contato	Método para entrar em contato com a pessoa para a qual essas informações são solicitadas, como e-mail ou número de telefone.
Descrição	Descrição detalhada do caso.

Detalhes de retorno ao trabalho

. **Retornar aos detalhes do trabalho** . Saúde e segurança o formulário caso aparece somente quando **Sim** selecionado de **Retornar ao caso de trabalho** . Os campos permitem que você avalie a capacidade do funcionário de trabalhar antes que ele retorne de uma lesão ou doença.

Somente um usuário com a função Retornar ao trabalho de escritor de caso [sn_hs_cm.rtw_writer] pode editar campos nesta seção.

Retorne aos campos de detalhes do trabalho

Campo	Descrição
Categoria de licença	Motivo pelo qual o funcionário estava ausente do trabalho.
Data de retorno esperada	Data em que o funcionário deve retornar ao trabalho.
Autorização médica recebida	Opção para indicar se uma autorização médica é recebida para o funcionário antes que ele retorne ao trabalho de uma lesão ou doença retornando.
Acomodações necessárias	Mudanças necessárias para ajudar o funcionário a retornar ao trabalho.
Restrições de trabalho	Limitações identificadas durante o planejamento de retorno ao trabalho para o funcionário.

Domain Separation e Gestão de casos de saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de casos de saúde e segurança. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral das tabelas separadas por domínio

Todas as tabelas no Gestão de casos de saúde e segurança pode ser separado por domínio e incluir o campo domain separation obrigatório.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de casos de saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de casos de saúde e segurança inclui os campos domain separation **Domínio** e. **Caminho do domínio** .
- Os clientes podem usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação do Gestão de casos de saúde e segurança.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

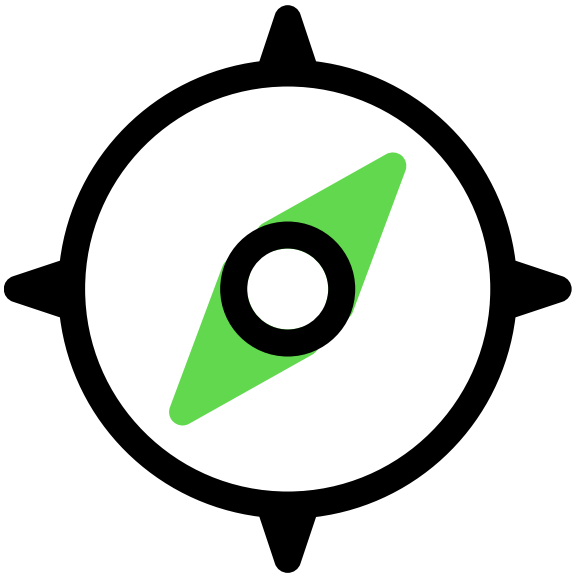
. ServiceNow® Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços a aplicação permite que você gerencie empresas contratadas e trabalhadores para sua saúde e segurança. Com esta aplicação, você pode confirmar se os trabalhadores contratados têm certificados e habilidades relevantes e concluíram os treinamentos necessários antes de chegarem ao local para que possam executar seu trabalho com segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

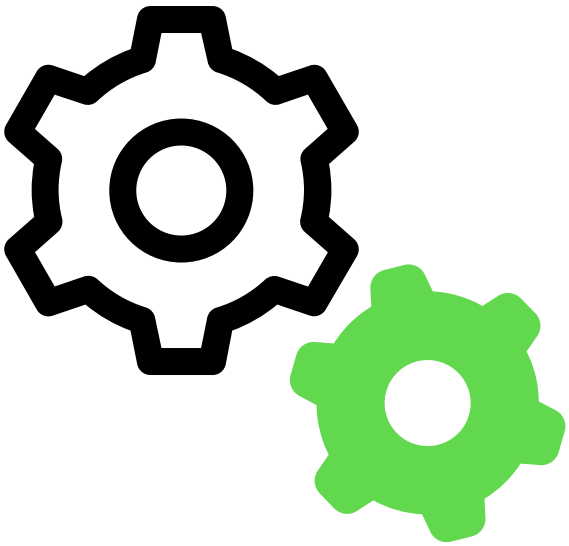
Iniciar

Explorar



Saiba como os trabalhadores, gerentes de linha e coordenadores de prestadores de serviços de segurança usam Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços.

Configurar



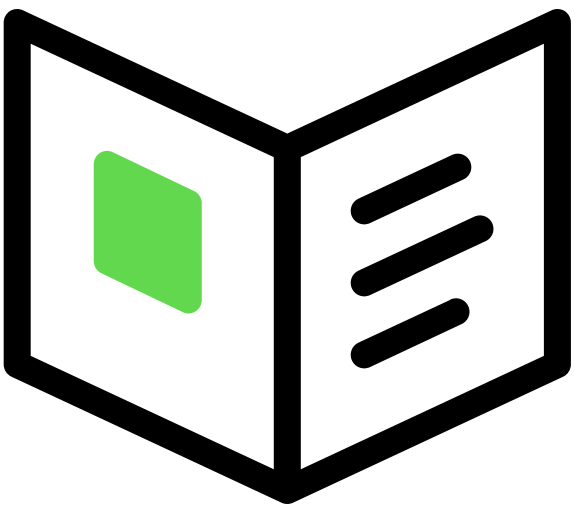
Configure Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços.

Uso



Pré-qualificar empresas contratadas e gerenciar trabalhadores contratados para saúde e segurança.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Saiba mais sobre Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços e revise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários em sua organização.

Visão geral Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Com esta aplicação, você pode confirmar se os trabalhadores contratados têm certificados e habilidades relevantes e concluíram os treinamentos necessários antes de chegarem ao local para que possam executar seu trabalho com segurança.

Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Coordenador do prestador de serviços de segurança	Gerencie trabalhadores contratados do Espaço de saúde e segurança para sua saúde e segurança e saber quem está no local em todos os momentos. O coordenador do prestador de serviços confirma que os trabalhadores do prestador de serviços têm certificados e habilidades relevantes e concluíram os treinamentos necessários antes de conceder acesso ao local.
Funcionário e gerente de linha	Adicione empresas do prestador de serviço do Central do funcionário iniciar o processo de pré-qualificação de saúde e segurança.
Trabalhador do prestador de serviço	Conclua as tarefas atribuídas e carregue documentos conforme mencionado na notificação por e-mail.

Fluxo de trabalho do Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

1. O coordenador do prestador de serviços de segurança controla os detalhes de todas as empresas do prestador de serviços no Espaço de saúde e segurança. Eles também listam todos os trabalhadores contratados, incluindo suas áreas de especialização e detalhes de contato.
2. O coordenador do prestador de serviços de segurança atribui tarefas aos trabalhadores do prestador de serviços para garantir que eles estejam atualizados sobre o treinamento de pré-requisito e os carregamentos de documentos antes de chegarem ao local.
3. Os trabalhadores contratados recebem um e-mail para as tarefas atribuídas e as marcam como concluídas.
4. Quando as tarefas de pré-requisito forem concluídas pelos trabalhadores do prestador de serviços, o coordenador do prestador de serviços concederá acesso ao local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Principais recursos de Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços e seus benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Prequalize as empresas contratadas e seus trabalhadores para acompanhar sua saúde e segurança.	Adicione a empresa do prestador de serviço e o trabalhador	• Coordenador do prestador de serviços de segurança • Gerente de linha
Treinamento de pré-requisito e carregamentos de documentos para os trabalhadores contratados antes que eles cheguem ao local.	Atribuição de tarefa para prestadores de serviços	Coordenador do prestador de serviços de segurança
Reúna documentos de pré-requisito da empresa contratada e seus trabalhadores.	Documentos do prestador de serviços	Coordenador do prestador de serviços de segurança
Rastreie todos os trabalhadores contratados e saiba quem está no local o tempo todo.	Acesso ao site	Coordenador do prestador de serviços de segurança
Adicionar trabalhador contratado no incidente e observação.	Pessoas envolvidas em um incidente de segurança	• Gerente de linha • Agente de segurança

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços, consulte:

- Configuração da Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços
- Gestão de prestadores de serviços para saúde e segurança
- Referência do Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Configuração da Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Configure sua implementação para Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação .

Visão geral da configuração

- Instalar Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

  Instale o. Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços aplicação (sn_hs_crm se você tiver a função de administrador.

- Atribua a função [snc_external] aos trabalhadores contratados

  Para obter mais informações sobre esta função, consulte Funções explícitas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuir Saúde e segurança perfil para os trabalhadores contratados

  Atribua o. Saúde e segurança perfil para todos os trabalhadores contratados que precisam concluir tarefas atribuídas para trabalhar em seu local.

Instalar Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Você pode instalar o. Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços aplicação (sn_hs_crm se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços aplicação (sn_hs_crm usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

6. Selecione **Instalar**.

Atribuir Saúde e segurança perfil para um trabalhador contratado

Atribua o Saúde e segurança perfil para todos os trabalhadores contratados que precisam concluir tarefas atribuídas para trabalhar em seu local.

Antes de Iniciar

Confirme se a função snc_external está atribuída ao trabalhador contratado. Para obter mais informações sobre essa função explícita, consulte Funções explícitas .

Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: . **Gerar perfis de saúde e segurança** o trabalho agendado é executado semanalmente e cria automaticamente perfis de usuário de integridade e segurança para usuários [sys_user] com uma função atribuída em qualquer um dos Saúde e segurança aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Listas** , selecione **Perfis de saúde e segurança** e então **Todos** .
4. Selecione **Novo** para adicionar um trabalhador contratado para saúde e segurança.
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre descrições de campos de formulário, consulte Saúde e Segurança perfil formulário.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O trabalhador do prestador de serviço está listado em **Perfil de saúde e segurança** lista em **Configuração** em Espaço de saúde e segurança. O perfil de usuário é salvo em Perfil de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] tabela.
- O usuário está disponível para seleção nestes formulários:
  - Ao registrar uma empresa contratada para saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Adicione uma empresa de prestador de serviço Espaço de saúde e segurança.
  - Formulário do trabalhador ao adicionar um trabalhador contratado a uma empresa contratada.
  - Formulário de acesso ao site ao conceder acesso ao site a um trabalhador contratado. Para obter mais informações, consulte Conceda acesso ao local a um trabalhador contratado.

Gestão de prestadores de serviços para saúde e segurança

Usando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços os coordenadores de contrato podem gerenciar prestadores de serviços para saúde e segurança e saber quem está no local o tempo todo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços fluxo de trabalho

Espaço de saúde e segurança

No espaço, o coordenador do prestador de serviços de segurança executa as seguintes tarefas:

1. Adicione uma empresa de prestador de serviço Espaço de saúde e segurança

   Acompanhe os detalhes de todas as empresas contratadas, incluindo nome, endereço, contato primário e classificação geral. Liste todos os trabalhadores contratados, incluindo suas áreas de especialização e detalhes de contato.

   Os funcionários ou gerentes de linha também podem registrar empresas de prestadores de serviço no Central do funcionário iniciar o processo de pré-qualificação de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Registre uma empresa contratada por meio de Central do funcionário.

2. Atribua uma tarefa a um trabalhador contratado

   Atribua tarefas aos trabalhadores contratados para confirmar que eles estão atualizados sobre o treinamento de pré-requisito e os carregamentos de documentos antes de chegarem ao local.

3. Adicione um documento a um trabalhador contratado

   Carregue todos os documentos coletados de trabalhadores contratados ou relacionados ao trabalhador contratado no espaço.

4. Conceda acesso ao local a um trabalhador contratado

   Depois que as tarefas concluídas são recebidas pelo coordenador do prestador de serviços, os trabalhadores podem ter acesso aos locais do cliente.

Tarefas do prestador de serviço por e-mail

Os trabalhadores contratados concluem as tarefas atribuídas conforme recebidas na notificação por e-mail.

1. O trabalhador contratado recebe um e-mail para tarefas atribuídas. Eles podem responder às ações diretamente dos botões no e-mail.
   - Carregar documentos
   - Exibir material de treinamento de pré-requisito
   - Marcar tarefas como concluídas
2. Quando as tarefas de pré-requisito são concluídas, o coordenador do prestador de serviços concede acesso ao site. O trabalhador contratado recebe outro e-mail com um código de acesso que pode ser usado para acessar os locais da empresa.

Registre uma empresa contratada por meio de Central do funcionário

Registre uma empresa contratada para iniciar seu processo de pré-qualificação de saúde e segurança com os coordenadores de prestadores de serviços de segurança em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_crm.reporter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, em **Saúde e Segurança** , selecione **Gestão de prestadores de serviços** e selecione **Registre uma empresa contratada** .
3. No formulário, preencha os campos.

   a. Insira o nome da empresa e selecione um tipo de setor apropriado para a empresa.

   b. Adicione um contato primário da empresa contratada.

      Este campo exibe somente os usuários que receberam a função [snc_external] e têm um Saúde e segurança perfil criado para eles.

      Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um trabalhador contratado.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

- A empresa contratada está registrada para saúde e segurança.
- A empresa do prestador de serviço está listada na lista Empresas do prestador de serviço em Espaço de saúde e segurança. Um coordenador de prestador de serviços de segurança [sn_hs_crm.contractor_coordinator] pode exibir todas as empresas registradas navegando até Espaço de saúde e segurança e selecionando o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ).

O que Fazer Depois

Um coordenador de prestador de serviços de segurança pode preencher as informações de pré-qualificação desta empresa a partir de Espaço de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Adicione uma empresa de prestador de serviço Espaço de saúde e segurança.

Adicione uma empresa de prestador de serviço Espaço de saúde e segurança

Adicione uma empresa contratada para pré-qualificá-la e seus trabalhadores. Você pode gerenciar os trabalhadores contratados desta empresa para sua saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir o. **Gestão de prestadores de serviços** guia.
3. Em **Listas** , selecione **Prestadores de serviços** e então **Todos** .
4. Selecione **Novo** para adicionar uma empresa contratada para saúde e segurança.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Insira os detalhes da empresa, como Nome da empresa, Serviços fornecidos, tipo de setor, endereço e classificação por estrelas.

b. Adicione um contato primário da empresa do prestador de serviços em **Contato primário** campo.

. **Contato primário** o campo exibe somente os usuários que receberam a função [snc_external] e têm Saúde e segurança perfil criado para eles.

Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um trabalhador contratado.

6. **Opcional:** Se necessário, adicione anexos relacionados à empresa usando o ícone adicionar anexos ( ).
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- A empresa contratada é adicionada para saúde e segurança. O registro desta empresa é armazenado na tabela Empresa do prestador de serviços [sn_hs_crm_company].
- As guias Workers, Documents e Site Access são exibidas para esta empresa contratada.

O que Fazer Depois

- Em **Trabalhadores** , selecione **Adicionar** para adicionar trabalhadores contratados desta empresa que executarão as tarefas necessárias em seu local. Adicione todos os trabalhadores contratados, incluindo suas áreas de especialização e detalhes de contato.

  Nota: Somente usuários que receberam a função [snc_external] e têm Saúde e segurança o perfil criado para eles aparece na lista e pode ser adicionado como trabalhadores contratados.

- Em **Documentos** , selecione **Adicionar** para adicionar todos os documentos coletados da empresa contratada ou de seus trabalhadores. Para obter informações sobre como armazenar documentos relacionados à segurança em Espaço de saúde e segurança, consulte Adicione um Saúde e segurança documento relacionado.
- Em **Acesso ao site** , selecione **Novo** conceder acesso ao local aos trabalhadores desta empresa contratada para que eles possam executar as tarefas necessárias em seu local.

  Se algum trabalhador associado a esta empresa já tiver acesso ao site, ele aparecerá nesta lista. Para obter informações sobre como adicionar acesso ao site para um trabalhador, consulte Conceda acesso ao local a um trabalhador contratado.

Atribua uma tarefa a um trabalhador contratado

Atribua tarefas aos trabalhadores contratados para garantir que eles estejam atualizados sobre o treinamento de pré-requisito e os carregamentos de documentos antes de chegarem ao local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um registro de trabalhador prestador de serviço para atribuir uma tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
De um registro de empresa de prestador de serviço	**a.** Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir o. **Gestão de prestadores de serviços** guia. **b.** Em **Listas** , selecione **Prestadores de serviços** e então **Todos** . **c.** Abra a empresa à qual o trabalhador pertence. **d.** Em **Trabalhadores** selecione o trabalhador na lista ao qual atribuir uma tarefa.
De Saúde e segurança lista de perfis de usuário	**a.** Selecione o ícone de configuração ( ). **b.** Em **Listas** , selecione **Perfis de saúde e segurança** e então **Todos** . **c.** Na lista, selecione o trabalhador na lista ao qual atribuir uma tarefa.

3. Em **Ações** , selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O trabalhador contratado recebe um e-mail sobre a tarefa atribuída.
- A tarefa é listada em **Ações** do registro do trabalhador do prestador de serviço.

O que Fazer Depois

- O trabalhador contratado responde às tarefas e as conclui diretamente a partir destes botões no e-mail:
  - Carregar documentos
  - Exibir material de treinamento de pré-requisito
  - Marque a tarefa como concluída
- Quando o trabalhador contratado conclui todas as tarefas de pré-requisito, o coordenador do prestador de serviços pode conceder acesso ao site. Para obter mais informações, consulte Conceda acesso ao local a um trabalhador contratado.
- Se houver documentos enviados pelo trabalhador contratado, o coordenador do prestador de serviços poderá carregá-los na empresa do trabalhador ou do prestador de serviços **Documento** guia. Para obter mais informações, consulte Adicione um documento a um trabalhador contratado.

Adicione um documento a um trabalhador contratado

Adicione todos os documentos coletados de um trabalhador contratado ou relacionados a este trabalhador contratado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator ou sn_ohs_im.document_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um registro de trabalhador prestador de serviço ao qual adicionar o documento.

Opção	Etapas
De um registro de empresa de prestador de serviço	**a.** Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir o. **Gestão de prestadores de serviços** guia. **b.** Em **Listas** , selecione **Prestadores de serviços** e então **Todos** . **c.** Abra a empresa à qual o trabalhador pertence. **d.** Em **Trabalhadores** selecione o trabalhador na lista à qual adicionar o documento.
De Saúde e segurança lista de perfis de usuário	**a.** Selecione o ícone de configuração ( ). **b.** Em **Listas** , selecione **Perfis de saúde e segurança** e então **Todos** . **c.** Na lista, selecione o trabalhador na lista ao qual adicionar o documento.

3. Em **Documentos** , selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre descrições de campos de formulário, consulte Saúde e segurança formulário de documento.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O documento está listado em **Documentos** do registro do trabalhador do prestador de serviço.
- O documento também está listado em **Padrões e documentos** lista em **Configuração** E é salvo na tabela do documento do usuário de saúde e segurança [sn_ohs_im_m2m_hs_user_document].

Conceda acesso ao local a um trabalhador contratado

Quando o trabalhador contratado concluir todas as tarefas de pré-requisito, você poderá conceder acesso ao local para executar as tarefas necessárias.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar acesso ao local para os trabalhadores também ajuda a equipe de segurança a saber quem fez check-in e check-out do local em um determinado momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Abra um registro de trabalhador prestador de serviço para conceder acesso ao site.

Opção	Etapas
De um registro de empresa de prestador de serviço	**a.** Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir o. **Gestão de prestadores de serviços** guia. **b.** Em **Listas** , selecione **Prestadores de serviços** e então **Todos** . **c.** Abra a empresa à qual o trabalhador pertence. **d.** Em **Trabalhadores** selecione o trabalhador na lista para conceder acesso ao site.
De Saúde e segurança lista de perfis de usuário	**a.** Selecione o ícone de configuração ( ). **b.** Em **Listas** , selecione **Perfis de saúde e segurança** e então **Todos** . **c.** Na lista, selecione o trabalhador na lista para conceder acesso ao site.

3. Em **Acesso ao site** , selecione **Novo** .

> **Dica:** Você também pode adicionar acesso ao site para trabalhadores do **Acesso ao site** no registro da empresa do prestador de serviço.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de acesso ao site

Campo	Descrição
Estado	Estado do acesso ao site. Defina como **Ativo** para conceder acesso ao site.
Trabalhador	Nome do trabalhador do prestador de serviço. Quando você cria este registro de acesso ao site a partir de um registro de trabalhador contratado, este campo é preenchido automaticamente com o nome do trabalhador.
Local	Local do site ao qual este acesso se aplica.
Data de início	Data em que o trabalhador pode acessar o site pela primeira vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data de término	Data em que o acesso ao site do trabalhador termina.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O acesso é listado em **Acesso ao site** do registro do trabalhador do prestador de serviço.
- O acesso também é listado em **Acesso ao site** da empresa do prestador de serviço à qual este trabalhador pertence.

Adicione um prestador de serviço do Espaço de saúde e segurança

Integrar um prestador de serviço a uma empresa listada em Espaço de saúde e segurança espaço.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um novo prestador de serviço pode ser adicionado a uma empresa de prestador de serviço existente na lista de empresas que pode ser exibida em Espaço de saúde e segurança.

Para obter mais informações sobre como adicionar uma empresa contratada, consulte Adicione uma empresa de prestador de serviço Espaço de saúde e segurança

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_crm.contractor_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Adicione um prestador de serviço.

Opção	Etapas
De um registro de empresa de prestador de serviço	**a.** Selecione o ícone de gestão de prestadores de serviços ( ) para abrir o. **Gestão de prestadores de serviços** guia. **b.** Em **Listas** , selecione **Prestadores de serviços** e selecione **Ativo** . **c.** Abra a empresa à qual você deseja que o prestador seja adicionado. **d.** Em **Trabalhadores** , selecione **Adicionar** . **Nota:** Uma lista de todos os usuários com a função [snc_external] é exibida. Selecionar um usuário nesta lista cria um Saúde e segurança e adicione-os à empresa do prestador de serviço. **e.** Marque a caixa de seleção de um ou mais prestadores de serviço para adicionar à empresa do prestador de serviço e selecione **Adicionar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
De Saúde e segurança lista de perfis de usuário	**a.** Selecione o ícone de configuração (). **b.** Em **Listas** , selecione **Perfis de saúde e segurança** e então **Ativo** e selecione **Novo** . **c.** No formulário, preencha os campos e selecione **Salvar** para adicionar o prestador na lista de trabalhadores. **Nota:** ▪ . **Tipo** o campo deve ser definido como prestador. Somente os usuários com a função [snc_external] aparecem em **Usuário** lista. Quando o formulário é salvo, a função [sn_hs_csc.contractor] é atribuída ao prestador de serviço. Esta função é necessária para acessar o. Central para prestadores de serviços. ▪ Selecione a empresa em **Empresa** campo para o prestador aparecer na guia trabalhador da empresa. **Nota:** Se a empresa não estiver selecionada, o. Saúde e segurança o perfil do prestador de serviços ainda foi criado com as funções corretas para acessar o. Central para prestadores de serviços, mas o prestador de serviço não aparece em nenhuma empresa de prestador de serviço.

Resultado

- O prestador de serviço é adicionado à guia Trabalhadores da empresa do prestador de serviço com as funções corretas.
- Um e-mail é enviado ao prestador de serviços com o nome de usuário e a senha de login e um link para acessar o. Central para prestadores de serviços.

O que Fazer Depois

Você pode atribuir uma tarefa ao prestador de serviço ou carregar quaisquer documentos obtidos do prestador de serviço para concluir a integração do prestador de serviço.

- Para obter mais informações sobre como atribuir uma tarefa a um prestador de serviços, consulte Atribua uma tarefa a um trabalhador contratado.
- Para obter mais informações sobre como adicionar um documento para um prestador de serviços, consulte Adicione um documento a um trabalhador contratado.
- Para configurar o. Saúde e segurança perfil de um prestador de serviços, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um trabalhador contratado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Usando os tópicos de referência, saiba mais sobre os componentes, como as funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que são instaladas quando você instala o. Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços aplicação.

Componentes instalados com Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala aplicações da Store relacionadas, se elas ainda não estiverem instaladas.

Aplicativos da Store instalados

Store apps instalados com Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Aplicativo da Store	Descrição
Núcleo de Saúde e Segurança	Instala o modelo de dados principal para Saúde e segurança. Este modelo de dados inclui componentes comuns, como Saúde e segurança perfil de usuário e ações que são usadas no Saúde e segurança aplicações. Para obter mais informações sobre aplicações da Store, funções e tabelas instaladas com Base para saúde e segurança, consulte Componentes instalados com Base para saúde e segurança.
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita os locais do local de trabalho para Saúde e segurança aplicações. **Importante:** A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração de local para Workplace Core modelo de local. Como solução alternativa, repare o. Workplace Core plug-in com **Carregar dados de demonstração** opção.

Funções instaladas

Funções no Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Coordenador do prestador de serviços de segurança [sn_hs_crm.contractor_coordinator]	Coordenador de empresas contratadas e trabalhadores que podem	• sn_ohs_im.hs_profile_writer • sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_crm.reporter • sn_ohs_im.document_admin • canvas_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções

	• Exiba as empresas do prestador de serviço e seus registros relacionados em Espaço de saúde e segurança
	• Adicione, atualize e exclua-os de Espaço de saúde e segurança
	  ○ Empresas contratadas para saúde e segurança
	  ○ Trabalhadores contratados para perfis de saúde e segurança
	• Atribua tarefas e ações relacionadas à segurança aos trabalhadores contratados
	• Colete documentos relacionados à segurança de empresas contratadas e trabalhadores
	• Conceda acesso ao local aos trabalhadores contratados
		• sn_ohs_im.action_writer
		• sn_ohs_im.action_reader

Relator do prestador de serviços de segurança [sn_hs_crm.reporter]	Exiba e crie empresas de prestadores de serviços para saúde e segurança do Central do funcionário	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_crm.company_writer • sn_hs_crm.company_reader
Redator da empresa do prestador de serviços de segurança [sn_hs_crm.company_writer]	Pode gravar informações na tabela da empresa de gestão de prestadores de serviços e nas tabelas relacionadas a ela	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor da empresa do prestador de serviços de segurança [sn_hs_crm.company_reader]	Pode exibir informações da tabela da empresa de gestão de prestadores de serviços e tabelas relacionadas a ela	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas no Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

Tabela	Descrição
Empresa contratada [sn_hs_crm_company]	Armazena todas as empresas de prestadores adicionadas para Saúde e segurança.
Acesso ao site [sn_hs_crm_location_access]	Armazena todos os trabalhadores contratados que receberam acesso ao local.
Documento [sn_hs_crm_m2m_company_document]	Armazena todos os documentos relacionados à segurança coletados de empresas contratadas e trabalhadores.

Domain Separation e Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

A separação de domínio é compatível com Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral das tabelas separadas por domínio

Todas as tabelas no Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços pode ser separado por domínio e incluir o campo domain separation obrigatório.

Como o Domain Separation funciona no Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços

- Cada tabela em Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços inclui os campos domain separation **Domínio** e. **Caminho do domínio** .
- Os clientes podem usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação do Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços.

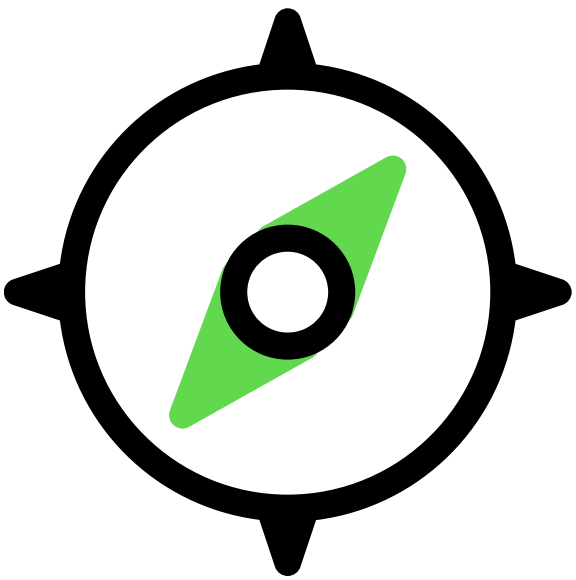
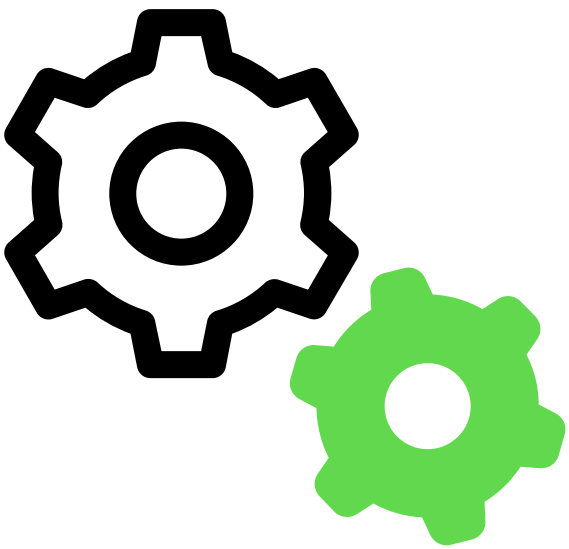
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Central para prestadores de serviços

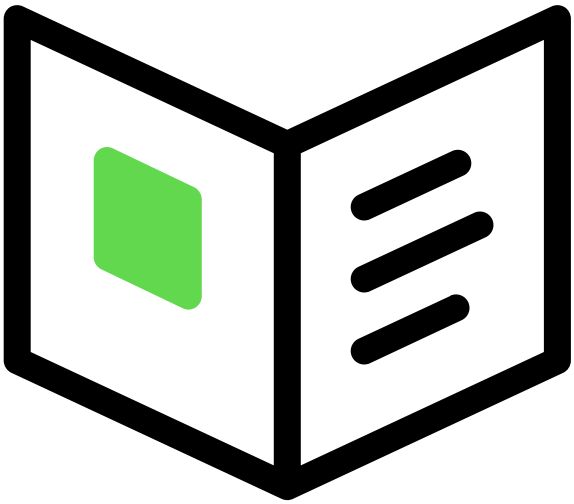
. ServiceNow® Central para prestadores de serviços permite que os trabalhadores contratados façam autoatendimento ao chegarem ao local para fornecer documentação, executar tarefas e relatar quaisquer problemas ou preocupações de saúde e segurança quando estiverem no local.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba como os trabalhadores contratados usam a central de serviços do prestador de serviços.	Configurar Central para prestadores de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Conclua tarefas de pré-qualificação, gere solicitações de segurança e carregue documentos para saúde e segurança.	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Recursos úteis

- Faça perguntas e explore outros recursos para Central para prestadores de serviços em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Central para prestadores de serviços

. Central para prestadores de serviçosé um hub centralizado para gerenciar e oferecer suporte a prestadores de serviços. Ele ajuda a simplificar o fluxo de trabalho do prestador de serviços, melhorar a eficiência e fornecer um funcionamento seguro e de alta qualidade de várias tarefas de segurança.

Visão geral Central para prestadores de serviços

Esta aplicação é um centro de autoatendimento em que os prestadores de serviços podem concluir todas as tarefas atribuídas a eles pelo coordenador do prestador de serviços de segurança. Eles podem executar várias tarefas de segurança, como o relatório A. Saúde e segurança Solicitar permissão para trabalhar, carregar documentos e criar JSAs. Eles têm acesso fácil a ferramentas de segurança do local, protocolos e documentações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central para prestadores de serviços usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Prestador de serviço	Usa a central de serviços do prestador de serviços para concluir tarefas de pré-qualificação ou enviar documentos.

Fluxo de trabalho do Central para prestadores de serviços

O prestador de serviços começa usando o link fornecido no e-mail de integração para acessar o Central para prestadores de serviços. Usando o nome de usuário e a senha incluídos no mesmo e-mail, o prestador de serviços faz login no sistema. No primeiro login, o prestador de serviço é solicitado a atualizar sua senha para fins de segurança. Uma vez conectado, o prestador de serviços pode exibir e concluir todas as tarefas atribuídas pelo coordenador do prestador de serviços de segurança, incluindo o carregamento de todos os documentos necessários. Além disso, o prestador de serviços pode usar os recursos de autoatendimento em Central para prestadores de serviços para criar e enviar solicitações de condução conforme necessário.

Benefícios do Central para prestadores de serviços

Central para prestadores de serviços Benefícios

Benefícios	Recurso	Usuários
Use o acesso de autoatendimento em Central para prestadores de serviços para executar várias tarefas, como criar Saúde e segurança Solicitações, solicitações de permissão para trabalho e JSAs.	Central para prestadores de serviços visão geral da navegação	Prestador de serviço
Faça login no Central para prestadores de serviços usando o e-mail.	Faça login no Central para prestadores de serviços pela primeira vez como prestador de serviços	Prestador de serviço
Adicione ou crie o perfil do prestador de serviço no Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços espaço.	Adicione um prestador de serviço do Espaço de saúde e segurança	Coordenador do prestador de serviços de segurança

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central para prestadores de serviços, consulte:

- Configuração da Central para prestadores de serviços
- Usando o Central para prestadores de serviços
- Referência do Central para prestadores de serviços

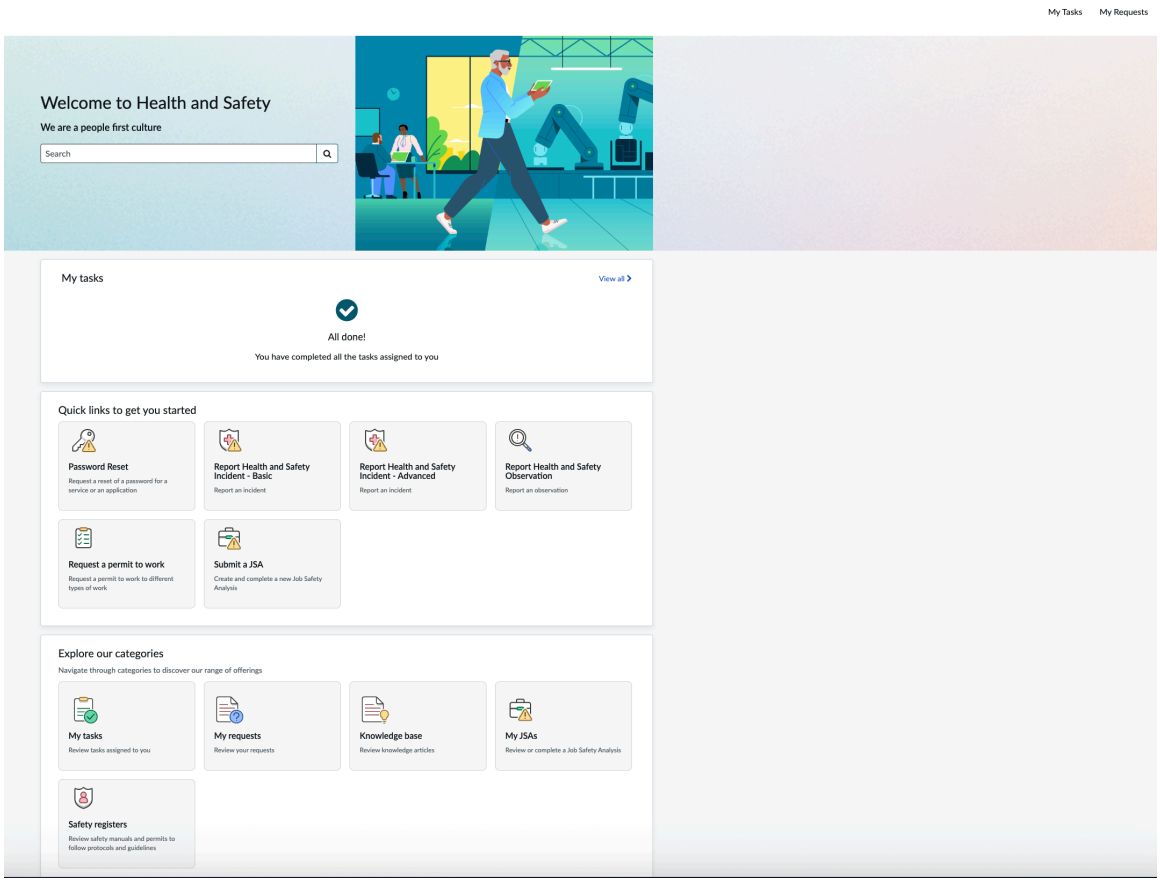
Central para prestadores de serviços visão geral da navegação

Os widgets e links rápidos disponíveis na interface da web do centro de serviços do prestador de serviços fornecem acesso de autoatendimento ao prestador de serviços para concluir todas as tarefas com segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central para prestadores de serviços melhora a produtividade do prestador reduzindo o tempo e o esforço que os prestadores de serviços gastam procurando serviços, atualizações e informações. . Central para prestadores de serviçosé um hub que ajuda as organizações a montar um portal de prestadores adaptado às suas necessidades.



Os prestadores de serviços obtêm acesso de autoatendimento no portal ao seguinte:

- **Minhas tarefas** a seção preenche todas as tarefas atribuídas ao prestador de serviços pela empresa ou pelo coordenador do prestador de serviços de segurança. Use esta seção para concluir tarefas de pré-qualificação e carregar documentos solicitados. Selecionando **Minhas tarefas** abre um formulário. O formulário mostra as guias Aberto e Concluído. . **Aberto** lista todas as tarefas pendentes que não foram concluídas. . **Concluído** lista todas as tarefas que foram concluídas. As tarefas concluídas no momento aparecem na parte superior da lista e classificadas por carimbo de data/hora. Por exemplo, quando uma tarefa de carregamento de documentação é atribuída ao prestador de serviços, ela fica disponível em **Aberto** guia de **Minhas tarefas** opção. Quando selecionado, os detalhes aparecem com uma opção para adicionar anexos. Depois que todos os anexos solicitados forem adicionados, o prestador de serviço poderá selecionar **Marcar como concluído** ou **Marcar em andamento** para obter outros documentos.
- **Minhas solicitações** permite exibir todas as solicitações que você fez. Por exemplo, você pode rastrear uma solicitação de permissão de trabalho aqui. Suas solicitações são exibidas com a solicitação atual primeiro na lista. Quando você seleciona uma solicitação em **Aberto** , você pode exibir os detalhes da solicitação gerada.
- **Base de conhecimento** o widget permite o acesso aos planos de investigação, declarações de segurança, Saúde e segurança lista de contatos, e. Saúde e segurança diretrizes de envio.
- **Registros de segurança** O widget fornece acesso para exibir e baixar a Folha de dados de segurança para produtos químicos, asbesto e outros materiais perigosos. Para obter mais informações, consulte Acesse um documento de registro de segurança na Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Redefinição de senha** o widget permite que você mude sua senha. A comunicação de redefinição de senha ocorre por meio do e-mail registrado do prestador de serviços.
- **Relatar incidente de saúde e segurança** o widget permite que você gere um incidente de segurança. Para obter mais informações, consulte Envie um incidente de segurança como funcionário.
- **Relatar observação de saúde e segurança** o widget permite que você crie uma observação de segurança. Para obter mais informações, consulte Envie uma observação de segurança como funcionário.
- **Solicitar uma permissão para trabalhar** o widget permite que você solicite uma permissão para trabalhar. Para obter mais informações, consulte Crie uma solicitação de permissão de trabalho.
- **Envie um JSA** O widget permite que você crie um JSA. Para obter mais informações, consulte Envie um JSA de Central do funcionário.

Configuração da Central para prestadores de serviços

Configure sua implementação para Central para prestadores de serviços instalando os plug-ins e revisando e configurando os componentes instalados com ele.

Instalar Central para prestadores de serviços

Você pode instalar a aplicação Central de segurança do prestador de serviços de saúde e segurança [sn_hs_csc] se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Central para prestadores de serviços listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Central para prestadores de serviços aplicação:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Central para prestadores de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Central para prestadores de serviços aplicação (sn_hs_csc usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configure as propriedades do sistema para a opção Salvar como rascunho

Configure as propriedades do sistema para habilitar o. **Salvar como rascunho** opção para algum item do catálogo. Por exemplo, no formulário Permissão de trabalho ou para redefinição de senha.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Em **Nome** coluna, pesquise `glide.sc.enable.save_as_draft.portal.csc` .
3. Selecione **glide.sc.enable.save_as_draft.portal.csc** propriedade.
4. Atualize o. **Valor** campo para.

Valor	Resultado
Verdadeiro(a)	Habilita **Salvar como rascunho** opção.
Falso(a)	Desabilitado **Salvar como rascunho** opção.

5. Selecione **Atualizar**.

Configure o menu para Central para prestadores de serviços

Como administrador, você pode configurar o menu do centro de serviços do prestador de serviços. Você pode atualizar **Links rápidos para você começar** ou **Explore nossas categorias** itens de menu ou crie um item de menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Centro de serviços do prestador de serviços** > **Configuração do menu**.
2. Selecione os títulos de menu existentes para editá-los ou selecione **Novo** para adicionar um novo menu.
3. Para editar o menu existente,

   a. Selecione um menu existente.

   b. Selecione um item de menu existente para editá-lo ou selecionar **Novo** para criar um item de menu.

   c. Para um novo item de menu, preencha o formulário.
   Para obter a descrição do campo do formulário, consulte Formulário de item de menu do Portal de serviços do prestador

   d. Selecione **Atualizar**.

   O item de menu aparece no portal.

Configure o. Central para prestadores de serviços tema do portal

Um tema é uma coleção de uma ou mais folhas de estilo (arquivos CSS) que definem uma aparência consistente para um conjunto de páginas. Configure o tema do portal padrão para aplicar seu próprio tema de acordo com sua identidade visual e melhorar o design visual das páginas do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Central para prestadores de serviços a aplicação envia um padrão **Tema do CSC** que tenha a melhor experiência de design visual. . CSC o tema fornece uma experiência consistente em todas as páginas do portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.
2. Pesquisar `Tema do CSC` para usar o tema padrão.

   Nota:
   - Use o tema padrão para uma melhor experiência visual e de usabilidade. No entanto, você pode selecionar outros temas para atender às suas necessidades.
   - Remova o tema do portal personalizado antes de um upgrade para ver qualquer tema padrão que possa ser lançado com uma versão futura de Central para prestadores de serviços.

3. **Opcional:** Configure o conteúdo do tema para atender aos seus requisitos.

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.

   b. Selecione **Central de serviços do prestador de serviços** para abrir o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **aqui** na anotação para editar o registro.

d. Selecione **Visualize este registro** ícone para **Tema** e selecione **Abrir registro** .

e. Selecione **aqui** na anotação para editar o registro.

f. Edite o. **Variáveis CSS** campo para personalizar o texto e as cores de fundo do seu portal.

- Para criar um tema de portal e obter uma descrição dos valores de campo para criar um tema de portal, consulte Crie um tema de portal .
- Para configurar um cabeçalho ou rodapé de portal, consulte Configurar um menu de cabeçalho do portal

4. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** > **Centro de serviços do prestador de serviços** e selecione **Experimente** para visualizar.
5. Selecione **Atualizar**.

Configurar Central para prestadores de serviços página da web

Edite ou configure o. Central para prestadores de serviços interface da web e use layouts para organizar as colunas que hospedam os widgets.

Para obter mais informações sobre como executar a personalização da interface da Web, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços

Usando o Central para prestadores de serviços

Um prestador de serviços pode usar Central para prestadores de serviços para acessar ferramentas de segurança do local, protocolos, documentação, gerar solicitações de saúde e segurança e solicitar permissões com segurança.

Em Central para prestadores de serviços você pode:

- Envie um incidente de segurança para relatá-lo ao departamento de segurança para uma investigação. Para obter mais informações, consulte Envie um incidente de segurança como funcionário.
- Envie uma observação de segurança para relatá-la ao departamento de segurança para uma investigação. Para obter mais informações, consulte Envie uma observação de segurança como funcionário.
- Envie uma solicitação de permissão de trabalho para executar o trabalho com risco significativo. Para obter mais informações, consulte Crie uma solicitação de permissão de trabalho.
- Envie uma análise de segurança do trabalho (JSA) para identificar possíveis perigos e medidas de controle relacionadas a esses perigos no seu ponto de trabalho. Para obter mais informações, consulte Envie um JSA de Central do funcionário.
- Acesse e exiba documentos de registro de segurança para produtos químicos e asbesto. Para obter mais informações, consulte Acesse um documento de registro de segurança na Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faça login no Central para prestadores de serviços pela primeira vez como prestador de serviços

Você pode fazer login no Central para prestadores de serviços e criam várias solicitações de saúde e segurança ou acessam artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_csc.contractor

Procedimento

1. Abra o e-mail intitulado **Ingressar na Central de serviços do prestador de serviços** .
2. Selecione **Portal de acesso** botão no e-mail.
3. Para o primeiro login, insira o nome de usuário e uma senha temporária fornecidos no e-mail.
   Você será solicitado a mudar a senha e inserir uma nova. Quando a nova senha é definida e você pode usá-la para fazer login no portal de serviços do prestador de serviços.

O que Fazer Depois
Navegue na central de serviços do prestador de serviços para executar várias tarefas para qualificá-lo para trabalhar no local. Você pode usar os widgets no Central para prestadores de serviços para executar várias tarefas.

- Envie um incidente de segurança para relatá-lo ao departamento de segurança para uma investigação. Para obter mais informações, consulte Envie um incidente de segurança como funcionário.
- Envie uma observação de segurança para relatá-la ao departamento de segurança para uma investigação. Para obter mais informações, consulte Envie uma observação de segurança como funcionário.
- Envie uma solicitação de permissão de trabalho para executar o trabalho com risco significativo. Para obter mais informações, consulte Crie uma solicitação de permissão de trabalho.
- Envie uma análise de segurança do trabalho (JSA) para identificar possíveis perigos e medidas de controle relacionadas a esses perigos no seu ponto de trabalho. Para obter mais informações, consulte Envie um JSA de Central do funcionário.
- Acesse e exiba documentos de registro de segurança para produtos químicos e asbesto. Para obter mais informações, consulte Acesse um documento de registro de segurança na Central do funcionário.

Referência do Central para prestadores de serviços

Usando os tópicos de referência, saiba mais sobre os componentes, como as funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que são instaladas quando você instala o. Central para prestadores de serviços aplicação.

Componentes instalados com Central para prestadores de serviços

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Central para prestadores de serviços. O aplicativo também instala aplicações da Store relacionadas se ainda não estiverem instaladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Central para prestadores de serviços

Aplicação da loja	Descrição
Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços [sn_hs_crm]	Instala capacidades de pré-qualificação do prestador de serviços, permitindo que os prestadores de serviços pré-qualifiquem as empresas do prestador de serviços e seus trabalhadores e monitorá-los no Saúde e segurança aplicação. Para obter mais informações sobre componentes instalados com Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços, consulte Componentes instalados com Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços.
Núcleo de Saúde e Segurança	Instala o modelo de dados principal para Saúde e segurança. Este modelo de dados inclui componentes comuns, como Saúde e segurança perfil de usuário e ações que são usadas no Saúde e segurança aplicações. Para obter mais informações sobre aplicações da Store, funções e tabelas instaladas com Base para saúde e segurança, consulte Componentes instalados com Base para saúde e segurança.
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita os locais do local de trabalho para Saúde e segurança aplicações. **Importante:** A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração de local para Workplace Core modelo de local. Como solução alternativa, repare o Workplace Core plug-in com **Carregar dados de demonstração** opção.

Funções instaladas

Funções instaladas com Central para prestadores de serviços

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Prestador de serviço [sn_hs_csc.contractor]	Pode acessar recursos de autoatendimento na central de serviços do prestador de serviços para gerar solicitações de segurança, permissões, concluir tarefas e carregar documentos.	• sn_ohs_im.observation_reporter • sn_hs_rm.safety_register_reader • snc_external • sn_wsd_core.workplace_user • sn_ohs_im.incident_reporter • sn_hs_rm.permit_requestor • sn_hs_rm.jsa_reporter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Central para prestadores de serviços

Tabela	Descrição
Menu do portal de serviços do prestador de serviços [sn_hs_csc_menu]	Usado para configurar o menu do portal da central de serviços.
Item de menu do Portal de serviços do prestador de serviços [sn_hs_csc_menu_item]	Usado para configurar os itens de menu do portal do centro de serviços.

Formulário de item de menu do Portal de serviços do prestador

Descrição do campo do formulário para o item de menu do Portal de serviços do prestador.

Central para prestadores de serviços formulário de item de menu

Campo	Descrição
Menu	Nome do menu selecionado.
Aplicação	Nome do escopo da aplicação.
Título	Título do novo item de menu.
Legenda	Descrição resumida do título do novo item de menu.
Tipo de ícone	Indica o tipo de item de menu exibido no menu. • Cartão de ícone- Habilita o. **Ícone de fonte** campo. • Cartão de imagem- Habilita o. **Imagem** campo.
Ícone de fonte	Campo de cadeia de caracteres que especifica a classe CSS de FontAwesome, Glifos ou outra fonte de ícone carregada. Esta classe determina o ícone exibido no cartão.
Imagem	Campo de referência que aponta para a tabela db_image, que armazena imagens gerenciadas pelo sistema.
Tipo	Especifica o tipo de destino de URL que é ativado quando você clica no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central para prestadores de serviços formulário de item de menu

Campo	Descrição
	• A opção de página habilita **página** campo. • A opção de URL habilita **HREF/URL** campo. • A opção de item do catálogo habilita **Item do catálogo** campo
Página	Campo de referência para uma página do portal de serviços.
HREF/URL	Campo de cadeia de caracteres para adicionar qualquer URL.
Item do catálogo	Campo de referência à tabela de itens do catálogo.
Ordem	Ordem na qual o item de menu aparece no portal.
Ativo	Ativo é marcado por padrão para novas instâncias e se aplica aos portais no sistema.

Domain Separation e Central para prestadores de serviços

A separação de domínio é compatível com Central para prestadores de serviços. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral das tabelas separadas por domínio

Todas as tabelas no Central para prestadores de serviços pode ser separado por domínio e incluir o campo domain separation obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Central para prestadores de serviços

- Cada tabela em Central para prestadores de serviços inclui os campos domain separation **Domínio** e. **Caminho do domínio** .
- Os clientes podem usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação do Central para prestadores de serviços r.

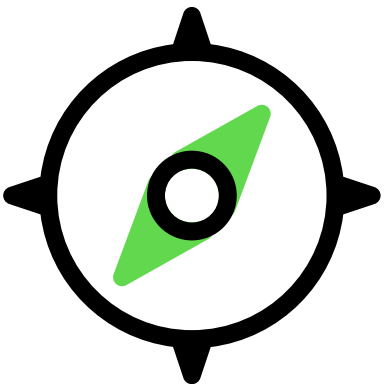
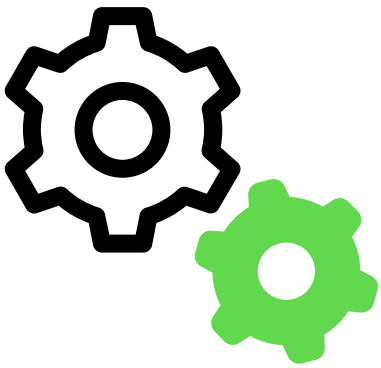
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Gestão de riscos em saúde e segurança

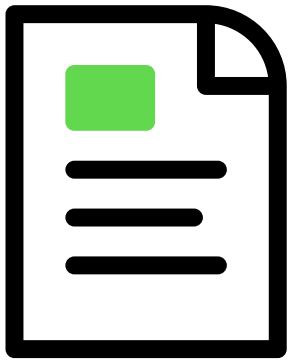
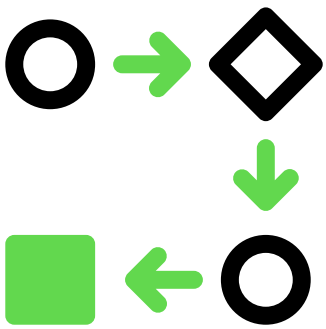
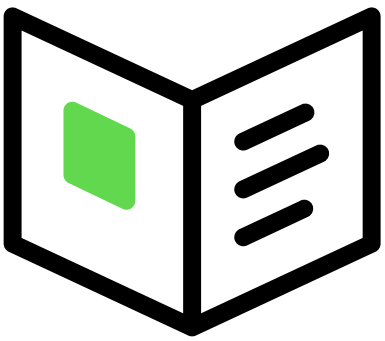
. ServiceNow® Gestão de riscos em saúde e segurança a aplicação fornece recursos para permitir que trabalhadores, gerentes de linha e pessoal de segurança trabalhem com segurança e reduzam a probabilidade de lesões que os riscos ou perigos criam.

Iniciar

Explorar	Configurar	JSA (Job Safety Analysis, análise de segurança do trabalho)
		
Saiba como os trabalhadores, gerentes de linha e equipe de segurança usam Gestão de riscos em saúde e segurança.	Configure Gestão de riscos em saúde e segurança.	Envie JSAs para trabalhos e tarefas de alto risco em seu ponto de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conduzir avaliação de risco	Realizar inspeções de segurança e auditorias	Gerenciar registros de segurança
		
Conduza avaliações de risco de segurança usando matrizes de risco personalizadas.	Programar, atribuir e conduzir inspeções de segurança no local de trabalho e auditorias .	Registre materiais perigosos junto com as Fichas de dados de segurança (SDSs).
Gerenciar tipos de exposição	Permissão de trabalho	Referência
		
Identificar fontes de exposição e rastrear os níveis de exposição dos trabalhadores.	Envie e gerencie solicitações de permissão para trabalhos de alto risco.	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Gestão de riscos em saúde e segurança

Saiba mais sobre Gestão de riscos em saúde e segurança e revise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários em sua organização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Gestão de riscos em saúde e segurança

Gestão de riscos em saúde e segurança Fornece recursos de prevenção de incidentes de segurança na forma de ferramentas como avaliação de risco, Análise de segurança no trabalho (JSA), registros de segurança e inspeções E auditorias .

- A Avaliação de risco de segurança permite que as equipes de segurança conduzam avaliações de risco de perigo para avaliar o risco antes e depois que os controles são aplicados, usando matrizes de risco personalizadas. As avaliações de risco ajudam as organizações a reforçar a segurança no local de trabalho, ajudar a evitar incidentes e promover uma cultura consciente da segurança, gerenciando proativamente os riscos adaptados aos ambientes e setores do local de trabalho.
- A Análise de segurança no trabalho permite que os funcionários (e gerentes de linha) analisem os perigos específicos do trabalho e identifiquem as medidas de controle relevantes para trabalhos de alto risco em seu ponto de trabalho. Os JSAs têm como objetivo promover a conscientização de riscos do trabalhador e ajudar a evitar que os perigos causem lesões. A equipe de segurança também pode exibir e avaliar os JSAs arquivados para executar avaliações de risco.
- O Registro de segurança ajuda as equipes de segurança e os gerentes de linha a rastrear materiais perigosos, como produtos químicos e asbesto, bem como anexar Planilhas de dados de segurança (SDSs) que os funcionários podem acessar facilmente.
- Inspeções de segurança e auditorias permita que as equipes de segurança criem e gerenciem inspeções de segurança e auditorias . Inspeções e auditorias apoiar a conformidade com as normas regulatórias e reduzir os riscos de acidentes no local de trabalho e os custos associados.
- A gestão de exposição de segurança permite o monitoramento contínuo de exposições em uma organização. A equipe de segurança e os higienistas industriais podem realizar avaliação de exposição em diferentes locais e ações de acompanhamento para controlar as exposições e manter os trabalhadores seguros.
- O processo de permissão de trabalho ajuda a gerenciar a autorização formal dos trabalhadores que solicitam permissões para executar tarefas que envolvem riscos significativos. Este processo promove a segurança, a comunicação eficaz e a responsabilidade e melhora a eficiência operacional.

Fluxo de trabalho do Gestão de riscos em saúde e segurança

Avaliação de risco de segurança

A equipe de segurança executa as seguintes atividades por meio do Espaço de saúde e segurança conduzir suas avaliações de risco.

- Cria matrizes de risco para definir níveis de risco usando probabilidade versus gravidade e definir tolerâncias de risco.
- Conduz avaliações de risco usando as matrizes de risco predefinidas. A matriz escolhida avalia o nível de risco de uma avaliação de risco.
- Avalia os riscos usando avaliações de risco em seu local de trabalho, medidas pré e pós-controle. Pode haver vários riscos identificados em uma avaliação de risco, cada um com seus próprios controles. O nível geral de risco antes e depois dos controles é baseado no risco mais alto identificado na lista de riscos e controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A avaliação de risco também identifica pessoas em risco e pessoas responsáveis pelo controle do risco.
- Após a conclusão de uma avaliação de risco, atribui um revisor e aprovador e cria ações recomendadas, se necessário.

Análise de segurança no trabalho

Inclui as seguintes atividades:

- A equipe de segurança gerencia as listas de perigos e controles no Espaço de saúde e segurança.
- A equipe de segurança também mantém o registro de trabalho no Espaço de saúde e segurança que identifica previamente perigos e controles para trabalhos em sua organização.
- Os funcionários enviam JSAs em Central do funcionário ou em App Now Mobile. Eles podem selecionar um trabalho ou etapa do trabalho Para preencher previamente perigos e controles, ou eles podem começar do zero com um JSA vazio.

Registros de segurança

- A equipe de segurança gerencia registros de segurança, como produtos químicos e asbesto no Espaço de saúde e segurança. A equipe de segurança também anexa Fichas de dados de segurança (SDSs) aos registros de registro de segurança.
- Os funcionários podem pesquisar e acessar esses SDSs no Central do funcionário ou em App Now Mobile.

Inspeções e auditorias de segurança

Os membros da equipe de segurança realizam inspeções e auditorias de segurança em seus estabelecimentos que envolvem as seguintes atividades:

- O gerente de inspeção ou auditoria pré-cria pesquisas usando o Designer de pesquisa e agenda inspeções ou auditorias de segurança no Espaço de saúde e segurança.
- O inspetor de segurança ou auditor passeia e realiza pesquisas por meio de Central do funcionário ou em App Now Mobile.

  Eles também podem concluir as pesquisas de inspeção ou auditoria off-line no Mobile Agent aplicação. As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a internet é estabelecida.

- O gerente de inspeção ou auditoria revisa as pesquisas concluídas, trabalha nas descobertas e na análise da causa raiz e planeja ações.

Gestão de exposição de segurança

O higienista industrial realiza as seguintes tarefas por meio do Espaço de saúde e segurança para gerenciar exposições do local de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Define os tipos de exposição e os associa a avaliações de risco relevantes e registros de registro de segurança.
- Conduz avaliações de exposição para determinar os trabalhadores afetados em vários locais.
- Atribui ações de acompanhamento para garantir o controle adequado das exposições e a segurança dos trabalhadores.

Permissão de trabalho

O fluxo de trabalho de permissão de trabalho envolve as seguintes atividades:

- O solicitante de permissão envia uma solicitação de permissão para trabalhar para um trabalho de alto risco.
- O aprovador de permissão realiza uma avaliação detalhada da tarefa e aprova a solicitação de permissão para trabalho depois de confirmar que todos os padrões de segurança foram atendidos e que o treinamento apropriado para o funcionário executar a tarefa está em vigor.
- O coordenador de permissões supervisiona verificações regulares realizadas em conformidade com as condições da permissão e supervisiona a permissão ativa para segurança.

Benefícios do Gestão de riscos em saúde e segurança

Personas do usuário e benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Acesso Central do funcionário e. App Now Mobile Ferramenta baseada que permite que qualquer trabalhador envie uma análise de segurança do trabalho (JSA) facilmente. Os funcionários podem analisar sua segurança no trabalho no ponto de trabalho, criando uma JSA do zero ou começando a partir de um trabalho predefinido .	JSA (Job Safety Analysis, análise de segurança no trabalho)	• Funcionário • Gerente de linha
Permita que os funcionários usem os trabalhos predefinidos e iniciem rapidamente seus JSAs preenchendo automaticamente os perigos e controles para seus trabalhos.	Registro de trabalho	Gerenciador de risco
Acesse a ferramenta de avaliação de riscos de segurança no espaço para avaliar os riscos e implementar estratégias eficazes de mitigação de riscos.	Avaliação de risco de segurança	• Gerente de linha • Gerente de segurança
Crie e gerencie suas matrizes de risco visual que cumpram as regulamentações locais ou para atender a diferentes requisitos em cada estabelecimento em sua organização.	Matrizes de risco	• Gerente de segurança • Gerente de risco
Gerencie suas listas de perigos e controles e crie e gerencie o registro de trabalho. As medidas de controle melhoram dinamicamente quanto mais você as usa.	Configuração de risco	• Gerente de segurança • Gerente de risco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas do usuário e benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Registre onde materiais perigosos são usados, junto com as Fichas de dados de segurança (SDSs).	Registros de segurança	• Gerente de segurança • Gerente de linha
Apoiar a conscientização de segurança química por meio de Central do funcionário Com Fichas de dados de segurança (SDSs) pesquisáveis para todos os funcionários.	Planilhas de dados de segurança (SDSs)	• Funcionário • Gerente de linha
Capacite uma prática de segurança proativa e em conformidade por meio de inspeções programadas e ad-hoc e auditorias de ativos, locais, processos e muito mais.	Inspeções de segurança e auditorias	• Gerente de segurança • Auditor de segurança • Inspetor de segurança
Permita que os agentes concluam a inspeção ou auditoria pesquisa off-line que são sincronizadas com a instância depois que uma conexão com a internet é restaurada.	Inspeções e auditorias off-line em dispositivos móveis	• Inspetor de segurança • Auditor de segurança
Identifique fontes de exposição e rastreie os níveis de exposição do trabalhador em sua organização.	Gestão de exposição de segurança	• Higienista industrial • Gerente de linha
Identificar perigos, implementar precauções e manter a responsabilidade para promover uma execução segura, controlada e regulamentada de atividades de alto risco.	Permissão de trabalho	• Solicitante da permissão • Aprovador de permissão • Coordenador de permissões

Tradução automática

Configuração do Gestão de riscos em saúde e segurança

Configure sua implementação para Gestão de riscos em saúde e segurança instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação .

Instalar Gestão de riscos em saúde e segurança

Você pode instalar o. Gestão de riscos em saúde e segurança aplicação (sn_hs_rm se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Gestão de riscos em saúde e segurança listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de riscos em saúde e segurança:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de riscos em saúde e segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de riscos em saúde e segurança aplicação (sn_hs_rm usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Crie uma categoria de risco à segurança

Crie ou modifique uma categoria de risco para agrupar os perigos do local de trabalho em categorias lógicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_category_manager ou sn_hs_rm.risk_category_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No filtro de navegação do navegador de aplicações, insira o seguinte comando:
   `sn_hs_rm_risk_category.list`
   A lista de categorias de risco é exibida.
3. Crie uma categoria de risco ou atualize uma existente.
   - Para criar uma categoria de risco, selecione **Novo** .
   - Para modificar uma categoria de risco existente, abra-a na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

Detalhes da categoria de risco

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a categoria de risco.
Nome	Nome da categoria de risco.
Descrição resumida	Descrição da categoria de risco.
Ordem	Ordem na qual esta categoria de risco é listada no formulário Selecionar perigos ao enviar uma análise de segurança do trabalho (JSA).
Ativo	Opção para marcar esta categoria de risco disponível para uso. Uma categoria de risco deve estar ativa para ser usada.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- A categoria de risco é criada e salva na tabela Categoria de risco [sn_hs_rm_risk_category].
- A categoria é listada em **Categoria de risco** Campo no formulário Detalhes de risco.
- Também é exibido no formulário Selecionar perigos ao enviar uma Análise de segurança do trabalho (JSA). No entanto, uma categoria de risco sem perigos associados a ela não aparece no formulário Selecionar perigos.

O que Fazer Depois

Associe perigos relacionados à categoria de risco. Para obter mais informações, consulte Definir Saúde e segurança perigos.

Definir Saúde e segurança perigos

Identificar e definir possíveis riscos no local de trabalho relacionados a um trabalho ou tipo de tarefa. Mantenha uma lista de todos os perigos para todos os tipos de trabalho em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise e atualize sua lista de perigos regularmente para verificar sua eficácia contínua.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Configuração** , selecione **Perigos** e então **Todos** .
4. Crie um risco ou modifique um existente.
   - Para criar um risco, selecione **Novo** .
   - Para revisar um risco existente, abra o que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.

Detalhes do risco

Campo	Descrição
Categoria de risco	Nome da categoria de risco na qual este risco está organizado. A lista neste campo exibe itens da tabela Categoria de risco [sn_hs_rm_risk_category].
Localização do trabalho	Local do trabalho ou tarefa onde este trabalho e os riscos associados podem surgir ou existir.
Ativo	Opção para marcar este risco como disponível para uso. Um perigo deve estar ativo para ser usado.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione todos os perigos possíveis para um trabalho e local.

Resultado

- O risco está listado em **Perigos** lista em **Configuração** E é salvo na tabela Risco [sn_hs_rm_hazard].
- O risco está disponível para seleção nos seguintes campos:
  - **Perigo** Campo no formulário Risco e controles ao definir um trabalho no registro de trabalho.
  - **Adicionar perigos** janela Em um formulário JSA.
  - **Perigo** Campo no formulário Risco e controles ao conduzir uma avaliação de risco.

Crie uma categoria de medida de controle de segurança

Crie ou modifique uma categoria de medida de controle para agrupar seus controles de segurança em categorias lógicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager ou sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No filtro de navegação do navegador de aplicações, insira o seguinte comando:
   sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.list
   A lista Hierarquia de controles é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Crie uma categoria de medida de controle ou atualize uma existente.
   - Para criar uma categoria, selecione **Novo** .
   - Para modificar um existente, abra-o na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

Hierarquia de detalhes de controles

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a categoria de medida de controle.
Nome	Nome da categoria.
Descrição resumida	Breve descrição da categoria.
Ordem	Ordem na qual esta categoria é listada no formulário Selecionar medidas de controle ao enviar uma Análise de segurança do trabalho (JSA).
Ativo	Opção para marcar a categoria disponível para uso. Uma categoria de medida de controle deve estar ativa para ser usada.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- A categoria de medida de controle é criada e salva na tabela Hierarquia de controles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls].
- A categoria é listada em **Categoria de medida de controle** Campo no formulário Medida de controle.
- Também é exibido no formulário Selecionar medidas de controle ao enviar uma Análise de segurança do trabalho (JSA). No entanto, uma categoria sem medidas de controle associadas a ela não aparece no formulário Selecionar medidas de controle.

O que Fazer Depois

Associe medidas de controle relacionadas à categoria. Para obter mais informações, consulte Medidas de controlo de segurança .

Definir Saúde e segurança medidas de controle

Defina medidas de controle eficazes para eliminar ou minimizar os riscos associados a cada risco no local de trabalho para ajudar a evitar acidentes e lesões no local de trabalho. Mantenha uma lista de todos os controles em vigor em sua organização para cada tipo de trabalho e os riscos associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise e atualize sua lista de medidas de controle regularmente para garantir sua eficácia contínua.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Configuração** , selecione **medidas de controle** e então **Todos** .
4. Crie um controle ou modifique um existente.
   - Para criar um controle, selecione **Novo** .
   - Para revisar um controle existente, abra o que você deseja configurar.
5. No formulário, preencha os campos.

Detalhes de medição de controle

Campo	Descrição
Categoria da medida de controle	Categoria na qual esta medida de controle está organizada. A lista neste campo exibe itens da tabela Hierarquia de controles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]. Para obter mais informações sobre categorias de medida de controle, consulte Crie uma categoria de medida de controle de segurança.
Localização do trabalho	Local de trabalho ou tarefa onde esta medida de controle deve ser aplicada a um risco.
Ativo	Opção para marcar esta medida de controle disponível para uso. Uma medida de controle deve estar ativa para ser usada.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione todas as medidas de controle possíveis para um risco.

Resultado

- A medida de controle é listada em **Medidas de controle** lista em **Configuração** E é salvo na tabela Medida de controle [sn_hs_rm_control_measure].
- A medida de controle está disponível para seleção nos seguintes campos:
  - **Perigo** Campo no formulário Risco e controles ao definir um trabalho no registro de trabalho.
  - **Adicione medidas de controle** janela Em um formulário JSA.
  - **Medidas de controle** Campo no formulário Risco e controles ao conduzir uma avaliação de risco.

Configurar uma matriz de risco de segurança

Configure uma matriz de risco de segurança para definir níveis de risco usando probabilidade versus gravidade e para definir tolerâncias de risco. Você pode revisar e modificar as matrizes de risco disponíveis com a aplicação ou adicionar novas matrizes para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este vídeo mostra um exemplo de como configurar uma matriz de risco de 3 x 3 e explica sua aplicação na avaliação dos níveis de risco durante uma avaliação de risco.

https://player.vimeo.com/video/1015778828?h=79151698a6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As matrizes de risco predefinidas podem ser usadas por membros da equipe de segurança para criar e conduzir avaliações de risco no Espaço de saúde e segurança. A matriz selecionada é usada pela avaliação de risco para avaliar o nível de risco. Para obter mais informações, consulte Conduzir uma avaliação de risco à segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Configuração** , selecione **Matrizes de risco** e então **Todos** .
4. Crie uma matriz de risco ou modifique uma existente.
   - Para criar uma matriz de risco, selecione **Novo** .
   - Para revisar uma matriz de risco existente, abra a que você deseja configurar. No entanto, se uma matriz de risco já for usada em uma avaliação de risco, ela não poderá ser alterada.
5. No formulário, preencha os campos.
   a. Descreva sua matriz de risco e escolha que tipo de grade usar.
   b. Defina suas descrições personalizadas de probabilidade e severidade.
   c. Configure seus níveis de tolerância de risco.
   Para obter mais informações sobre descrições de campos, consulte Formulário de matriz de risco.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Em **Visualização da matriz de risco** visualize a matriz de risco.

Resultado

- A matriz de risco está listada em **Matrizes de risco** lista em **Configuração** E é salvo na tabela Matriz de risco [sn_hs_rm_risk_matrix].
- A matriz está disponível para seleção no formulário de avaliação de risco ao realizar uma avaliação de risco.

Defina um trabalho no registro de trabalho

Defina trabalhos e suas etapas (se houver) no registro de trabalho para predefinir perigos e controles para cada tipo de trabalho em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um registro de trabalho é uma lista que os gerentes de segurança e gerentes de linha podem usar para adicionar trabalhos, junto com suas etapas, se houver, para sua organização. Dependendo da complexidade, um trabalho pode ser de etapa única ou de várias etapas.

Cada trabalho e etapa de trabalho podem ter perigos e controles associados. Os trabalhos com perigos e controles predefinidos para cada etapa permitem que você:

- Envie rapidamente análises de segurança do trabalho (JSAs) e.
- realizar avaliações de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consequentemente, esses trabalhos predefinidos simplificam o processo de envio de JSAs e realização de avaliações de risco preenchendo automaticamente perigos e controles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Configuração** , selecione **Registro de trabalho** e então **Todos** .
4. Crie um trabalho.

Opção	Etapas
Usando o botão Novo	Para definir um trabalho do zero, selecione **Novo** na lista. ○ Se o trabalho tiver várias etapas e você quiser descrever os perigos e controles de cada um, selecione **Várias etapas** . ○ Se o trabalho for uma etapa e você qui–ser descrever perigos e controles no ní–vel do trabalho, selecione **Etapa única** .
Copiando um trabalho existente	Use os detalhes de um trabalho existente para criar um novo no registro de trabalho. Copiar permite que você tenha um início rápido para criar um trabalho semelhante em detalhes ou aplicável a um novo lo-cal. Para copiar um trabalho: **a.** Na lista, abra o trabalho que você deseja copiar. **b.** Selecione **Trabalho de cópia** . **Nota:** . **Local** o valor do campo não é copi-ado no trabalho duplicado.

5. No formulário, preencha os campos.

Detalhes do trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome deste trabalho.
Descrição resumida	Descrição do trabalho.
Localização do trabalho	Local ao qual este trabalho ou tarefa se aplica.
Ativo	Opção para disponibilizar o trabalho para uso. Um trabalho deve estar ativo para ser usado.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Se for um trabalho de várias etapas, adicione etapas de trabalho.

Nota: Crie uma etapa de trabalho para cada tarefa envolvida no trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Etapas do trabalho** , selecione **Novo** .
Esta guia aparece somente quando **Várias etapas** é selecionado ao criar o trabalho.

b. No formulário, preencha os campos.

c. Em **Pedido** selecione a ordem na qual a etapa do trabalho aparece.
O valor neste campo determina a sequência na qual as etapas de trabalho aparecem ao enviar um JSA do Central do funcionário.

d. Selecione **Save** (Salvar).

8. Associe perigos e controles ao trabalho.

Tipo de trabalho	Etapas
Para trabalho de várias etapas	Adicione perigos e controles para cada etapa. **a.** Navegue até **Etapas do trabalho** guia. **b.** Na lista, abra a etapa de trabalho à qual adicionar perigos e controles. **c.** Em **Perigos e controles** , selecione **Novo** .
Para trabalho de etapa única	Navegue até **Perigos e controles** e selecione **Novo** .

a. No formulário, preencha os campos.

Detalhes do risco

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o risco e seus controles para o trabalho ou a etapa do trabalho.
Perigo	Risco associado ao trabalho ou à etapa do trabalho. Os perigos neste campo exibem itens da tabela Risco [sn_hs_rm_hazard].
Medidas de controle disponíveis	Todas as medidas de controle ativas que estão em vigor e podem ser adicionadas para o perigo selecionado. Os controles neste campo exibem itens da tabela Medida de controle [sn_hs_rm_control_measure]. Marque a caixa de seleção de uma medida de controle para adicioná-la ao **Medida de controle selecionada** lista.
Medidas de controle selecionadas	Controles selecionados para serem adicionados ao perigo.

b. Selecione **Save** (Salvar).

Se um trabalho ou uma etapa de trabalho incluir mais de um risco, crie um registro de risco e controles para cada um.

9. Em **Links do documento** , selecione **Novo** para adicionar links de documento relacionados ao trabalho.

10. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- O trabalho está listado em **Registro de trabalho** lista em **Configuração** em Espaço de saúde e segurança. O trabalho é salvo na tabela Trabalho [sn_hs_rm_job] e as etapas do trabalho são salvas na tabela Etapa do trabalho [sn_hs_rm_job_step].
- O trabalho está disponível para seleção nestes formulários:
  - Formulário JSA ao enviar um JSA. Para obter mais informações, consulte Formulário JSA de envio.
  - Formulário Riscos e controles ao conduzir uma avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Adicione um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco à segurança.
- O trabalho também está disponível para importar perigos e controles ao executar uma avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Importar perigos e controles de um trabalho.

Configurar uma inspeção de segurança ou auditoria pesquisa

Revisar pesquisas disponíveis com Gestão de riscos em saúde e segurança aplicação. Modifique a pesquisa ou crie uma ou mais pesquisas para usar em diferentes locais de trabalho ou para verificar outras áreas de preocupação.

Antes de Iniciar

- As pesquisas são criadas com ServiceNow® Designer de pesquisa. Familiarize-se com Administração de pesquisa .
- Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Gestão de riscos em saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: safety_inspection_manager, sn_hs_rm.safety_audit_manager, survey_creator ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
2. Crie uma nova pesquisa ou modifique uma existente.
   - Para criar uma pesquisa, clique em **Novo** ou **Designer de pesquisa** .
   - Para modificar um predefinido, filtre a lista para mostrar as pesquisas do Gestão de riscos em saúde e segurança e abra a pesquisa desejada.
   - Para obter informações sobre como criar e atualizar pesquisas, consulte Designer de Pesquisa .
   - **Dica:** Qualquer pesquisa criada por meio de quando atribuída a um usuário, qualquer pesquisa criada por meio de ServiceNow® Avaliações e pesquisas está disponível em **Minhas avaliações e pesquisas** em Central do funcionário. Portanto, pode ser uma boa ideia que sua pesquisa tenha o mesmo nome da sua inspeção ou auditoria registro. Isso ajuda a identificar a inspeção ou auditoria pesquise rapidamente na lista de outras avaliações e pesquisas atribuídas ao usuário.
3. Em **Tabela de origem** selecione a tabela de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para uma pesquisa de inspeção, selecione a tabela Inspeção [sn_hs_rm_inspection].
- Para uma pesquisa de auditoria, selecione a tabela Pesquisa de auditoria [sn_hs_rm_audit_survey].

Importante: Selecionar esta tabela disponibiliza esta pesquisa para seleção no **Pesquisa de inspeção** ou **Pesquisa de auditoria** respectivos registros de inspeção de segurança ou auditoria.

Resultado

A pesquisa está disponível para seleção na inspeção de segurança ou auditoria de segurança registros.

O que Fazer Depois

Associe a pesquisa a inspeções de segurança ou auditorias . Você pode associar qualquer uma de suas pesquisas pré-criadas à inspeção ou auditoria registros em Gestão de riscos em saúde e segurança.

Defina uma categoria e uma unidade de medida para um tipo de exposição

Defina uma categoria e uma unidade de medida para um tipo de exposição. Se necessário, você também pode associar uma subcategoria a uma categoria de tipo de exposição.

Antes de Iniciar

Verifique se o escopo da aplicação está selecionado como Gestão de riscos em saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Crie uma categoria de exposição ou atualize uma existente.
   a. Selecione para abrir a tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type].
   b. Em **Colunas** , selecione Categoria de exposição da lista.
   c. Em **Opções** , selecione **Novo** .
   d. Preencha os campos.
   O valor definido em **Valor** o campo é usado para associar uma subcategoria ou uma unidade de medida a esta categoria.
   e. Selecione **Enviar**.
3. **Opcional:** Associe uma subcategoria a uma categoria de exposição.
   a. Em **Colunas** Da tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type], selecione Subcategoria de exposição da lista.
   b. Em **Opções** , selecione **Novo** e preencha os campos.
   c. Em **Valor dependente** copie a categoria de exposição **Valor** campo definido na etapa 2d.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associa a subcategoria à categoria necessária.

d. Selecione **Enviar**.

A subcategoria é listada como uma opção em **Subcategoria** campo da categoria de exposição associada ao criar um tipo de exposição. Para obter mais informações, consulte Defina um tipo de exposição.

4. Adicione uma unidade de medida para uma categoria de exposição.

a. Selecione para abrir a tabela de medidas [sn_hs_rm_measurement].

b. Em **Colunas** , selecione Unidade de medida da lista.

c. Em **Opções** , selecione **Novo** e preencha os campos.

d. Em **Valor dependente** copie a categoria de exposição **Valor** campo definido na etapa 2d.
O valor em **Valor dependente** o campo vincula a unidade de medida à categoria de exposição necessária.

e. Selecione **Enviar**.

A unidade de medida é listada como uma opção em **Unidade de medida** durante uma avaliação de exposição para o tipo de exposição. Para obter mais informações, consulte Adicione uma medição e uma fonte de exposição para uma avaliação de exposição.

Configurar permissão de trabalho

Configure o tipo de permissão, a check-list de permissão, o tipo de check-list e edite um formulário de permissão.

A permissão de trabalho pode ser configurada por um administrador. Um administrador deve atribuir as seguintes funções ao coordenador de permissões [sn_hs_rm.permit_coordinator] para permitir que ele configure a permissão de trabalho.

- catalog_admin
- decision_rule_author
- personalize_choices
- personalize_dictionary
- snc_internal
- sn_hs_rm.permit_coordinator

Configure uma solicitação de permissão para trabalho

Edite perguntas existentes ou adicione novas perguntas ao formulário de permissão de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador e sn_hs_rm.permit_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores devem atribuir funções específicas à função sn_hs_rm.permit_coordinator para permitir que o coordenador de permissões execute esta configuração. Para obter mais informações, consulte Configurar permissão de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições do catálogo** > **Produtores de registro**.
2. PESQUISE e selecione **Solicitar uma permissão para trabalhar** registro.
3. Para adicionar novas perguntas:
   a. Selecione **Novo** em **Variáveis** link relacionado.
   b. No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de variável.
   c. Selecione **Enviar**.
4. Para editar ou atualizar perguntas existentes:
   a. Selecione a pergunta existente em **Variáveis** link relacionado.
   b. Edite o formulário e selecione **Atualização** .

Configure um tipo de permissão

Crie um tipo de permissão a ser selecionado no formulário de solicitação de permissão de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador e sn_hs_rm.permit_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores devem atribuir funções específicas à função sn_hs_rm.permit_coordinator para permitir que o coordenador de permissões execute esta configuração. Para obter mais informações, consulte Configurar permissão de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tipo de permissão é uma categoria específica de permissão que um solicitante de permissão seleciona ao preencher o formulário de solicitação de permissão de trabalho. Cada tipo de permissão aborda riscos exclusivos e requisitos de segurança para diferentes tipos de trabalho. Selecionar um tipo de permissão no formulário adiciona automaticamente perguntas relacionadas específicas a esse tipo de permissão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Tabelas** e selecione **Permissões de trabalho** tabela.
2. Selecione **Tipo de permissão** em **Colunas** da lista relacionada.
   Abre o. **Entrada do dicionário** para o tipo de permissão.
3. Selecione **Opções** na lista relacionada e selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de opção.
5. Selecione **Enviar**.
   Um novo tipo de permissão é criado que aparece em **Tipo de permissão** campo do formulário de solicitação de permissão de trabalho. Repita as etapas para criar vários tipos de permissão.
6. Exiba automaticamente perguntas específicas para um tipo de permissão quando o usuário o seleciona no formulário de solicitação de permissão de trabalho.
   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições do catálogo** > **Produtores de registro**.
   b. PESQUISE e selecione **Solicitar uma permissão para trabalhar** registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Novo** em **Conjuntos de variáveis** da lista relacionada.

d. No formulário, selecione **Conjunto de variáveis de linha única** .

Isso cria um conjunto de variáveis com variáveis que são agrupadas.

e. No formulário, preencha os campos. Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro do conjunto de variáveis.

f. Selecione **Enviar**.

- Repita as etapas para criar conjuntos de variáveis adicionais para o mesmo produtor de registro. Esses conjuntos de variáveis incluem perguntas específicas do tipo de permissão que aparecem no formulário de solicitação de permissão de trabalho quando o tipo de permissão é selecionado.
- Para obter mais informações sobre conjuntos de variáveis e o layout, consulte Layout do conjunto de variáveis .

7. Adicione perguntas personalizadas ao tipo de permissão.

a. Abra um conjunto de variáveis e preencha os campos no formulário. Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de variável.

b. Selecione **Enviar**.

8. Vincule o conjunto de variáveis ao tipo de permissão.

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Tabelas de decisão** e selecione **Configuração do tipo de permissão**

b. Selecione **Rascunho** e selecione **Adicionar nova linha de decisão** .

c. Selecione a célula vazia em **tipo de permissão** e selecione o tipo de permissão em **Entrada de opção** campo. Selecione **OK**.

d. Selecione a célula vazia em **conjunto de variáveis** e selecione o conjunto de variáveis em **Entrada de opção** campo. Selecione **OK**.

e. Selecione **Save** (Salvar).

f. Selecione **Publicar** e selecione **Publicar** na caixa de diálogo modal.

O conjunto de variáveis com as perguntas é vinculado ao tipo de permissão e essas perguntas aparecem no formulário de solicitação de permissão de trabalho quando o tipo de permissão é selecionado.

Configure uma check-list de permissão

Crie uma check-list de permissão e vincule-a ao tipo de permissão de uma solicitação de permissão de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador e sn_hs_rm.permit_coordinator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores devem atribuir funções específicas à função sn_hs_rm.permit_coordinator para permitir que o coordenador de permissões execute esta configuração. Para obter mais informações, consulte Configurar permissão de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições do catálogo** > **Produtores de registro**.

2. PESQUISE e selecione **Check-list de permissões** registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Conjuntos de variáveis** na lista relacionada e selecione **Novo** .
4. Selecione **conjunto de variáveis de linha única** no formulário de criação do conjunto de variáveis.

   Cria um conjunto de variáveis com variáveis agrupadas.

5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro do conjunto de variáveis.
6. Selecione **Enviar**.
   O novo conjunto de variáveis é criado e pode ser exibido em **Conjuntos de variáveis** lista relacionada do produtor de registro da check-list de permissão.
7. Abra o novo conjunto de variáveis e preencha os campos no formulário.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de variável.
8. Selecione **Enviar**.
   Repita as etapas 7 e 8 para criar mais perguntas.
   Uma check-list de permissão com perguntas personalizadas para o tipo de permissão é criada.
9. Crie um tipo de check-list.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Tabelas** e selecione **Check-list de permissões** tabela.

   b. Selecione **Tipo de check-list** em **Colunas** da lista relacionada.

   c. Selecione **Opções** na lista relacionada e selecione **Novo** .

   d. No formulário, preencha os campos.

      Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Novo formulário de registro de opção.

   e. Selecione **Enviar**.

10. Associe a check-list a um tipo de permissão.

    a. Navegar até **Tudo** > **Definição do sistema** > **Tabelas de decisão** e selecione **Configuração da check-list de permissão** .

    b. Selecione **Rascunho** e selecione **Adicionar nova linha de decisão** .

    c. Selecione a célula vazia em **tipo de permissão** e selecione o tipo de permissão em **Entrada de opção** . **tipo de permissão** e selecione **OK** .

    d. Selecione a célula vazia em **tipo de check-list** e selecione o tipo de check-list em **Entrada de opção** e selecione **OK** .

    e. Selecione a célula vazia em **conjunto de variáveis** e selecione o conjunto de variáveis em **Entrada de opção** e selecione **OK** .

    f. Selecione **Save** (Salvar).

    g. Selecione **Publicar** e selecione **Publicar** na caixa de diálogo modal.

11. Crie um fluxo para o tipo de check-list ou modifique um existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.

b. Selecione **Criar check-list de permissão quando a permissão for criada** em **Fluxos** lista.

c. Selecione **Ação duplicada** para o existente **Criar registro de check-list de permissão** ação.

Os fluxos são criados usando o ServiceNow Workflow Studio, portanto, certifique-se de estar familiarizado com o. Flow Designer noções básicas.

Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte Crie um fluxo .

d. Selecione o novo tipo de check-list em **Tipo de check-list** campo.

e. Selecione **Salvar** e selecione **Ativar** .

Resultado

A check-list é configurada e exibida na guia check-list do formulário de solicitação de permissão de trabalho quando o tipo de permissão é selecionado.

Como usar o Gestão de riscos em saúde e segurança

Saiba como os funcionários e as equipes de risco usam o. Gestão de riscos em saúde e segurança aplicação para realizar análises de segurança no trabalho, realizar avaliações de risco, manter registros de segurança, conduzir inspeções e auditorias de segurança, e gerenciar exposições para o local de trabalho.

Principais capacidades de Gestão de riscos em saúde e segurança

JSA (Job Safety Analysis, análise de segurança no trabalho)

- Realizar análises de segurança do trabalho
- Importar etapas de trabalho JSA do registro de trabalho

Avaliação de risco de segurança

- Configurar matrizes de risco
- Realizar avaliações de risco

Inspeções e auditorias de segurança

- Conduzir inspeções e auditorias usando Avaliações e pesquisas
- Conclua inspeções e auditorias off-line no Mobile Agent aplicação

Registros de segurança

- Registrar materiais perigosos usados junto com as Fichas de dados de segurança (SDSs)
- Acesse esses SDSs no Central do funcionário ou em App Now Mobile

Gestão de exposição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rastrear e gerenciar a exposição dos trabalhadores aos riscos no local de trabalho
- Programar ações para controlar as exposições

Análise de segurança no trabalho

A análise de segurança no trabalho (JSA) é um processo sistemático para identificar possíveis riscos no ponto de trabalho de um trabalhador. O objetivo é aumentar a conscientização sobre os riscos e implementar controles eficientes para ajudar a prevenir acidentes e lesões no local de trabalho.

Qualquer funcionário de uma empresa que trabalhe em atividades de alto risco pode concluir JSAs. Eles normalmente concluem uma JSA antes de iniciar a atividade de alto risco com o objetivo de identificar quaisquer perigos e garantir controles adequados antes de iniciar a tarefa. Eles podem identificar novos perigos ou controles, ou identificados anteriormente para sua tarefa. Como o JSA é uma avaliação de ponto de trabalho, isso normalmente seria feito em um dispositivo móvel.

O JSA fornece os seguintes recursos:

- Os funcionários podem avaliar os riscos no ponto de trabalho e as medidas de controle disponíveis para eles.
- Trabalhos predefinidos no registro de trabalhos que permitem que os funcionários arquivem JSAs rapidamente.
- Medidas de controle que melhoram dinamicamente quanto mais você as usa.

Envie um JSA de Central do funcionário

Envie uma análise de segurança do trabalho (JSA) para identificar possíveis perigos e medidas de controle relacionadas a esses perigos no seu ponto de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_reporter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários também podem enviar JSAs de seus dispositivos móveis usando ServiceNow® App Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Envie uma JSA por meio de App Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Saúde e Segurança** menu.
3. Crie um JSA.

Opção	Etapas
No menu Saúde e segurança	Para iniciar uma JSA do zero: **a.** Em **Saúde e Segurança** , selecione **Análise de segurança do trabalho** . **b.** Selecione **Envie um JSA** . Um formulário JSA vazio é aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
De uma JSA enviada anteriormente	Para reutilizar uma JSA enviada anteriormente para economizar tempo: **a.** Em **Links rápidos** , selecione **Exibir meus JSAs** . **b.** Na lista, abra o JSA que você deseja co–piar. **c.** Selecione **Copiar JSA** . Um formulário JSA com valores copiados da JSA anterior é aberto.

4. No formulário, preencha os campos.

a. Insira os detalhes do trabalho ou tarefa que você está prestes a iniciar.

b. Adicione todos os perigos identificados.

c. Adicione todas as medidas de controle que estão em vigor.

Dica: Selecione um trabalho no **Selecione o trabalho** Campo para preencher automaticamente perigos e controles predefinidos para seu tipo de trabalho e enviar rapidamente sua JSA. Para obter mais informações sobre trabalhos predefinidos, consulte Registro de trabalho .

d. Adicione todos os funcionários ou trabalhadores que foram informados junto com seus comentários ou anexos.

Para obter mais informações sobre descrições de campos JSA, consulte Formulário JSA .

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- O JSA é enviado para seu trabalho ou tarefa. Para exibir seus JSAs enviados, navegue até **Saúde e Segurança** menu em Central do funcionário e, em seguida, o. **Exibir meus JSAs** link rápido.
- O JSA também está listado na lista JSAs em Espaço de saúde e segurança. Um gerente de risco [sn_hs_rm.jsa_manager] pode exibir todos os JSAs arquivados navegando até Espaço de saúde e segurança E selecionando o ícone JSAs ( ).

Exiba JSAs enviados no espaço

Exibir todos os JSAs enviados em Espaço de saúde e segurança. Todos os JSAs que os funcionários enviaram por meio do Central do funcionário ou ServiceNow® App Now Mobile estão disponíveis para exibição no espaço .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ().
3. Selecione **JSAs** lista.
   - Para JSAs ativos, selecione **Ativo** .
   - Para todos os JSAs, incluindo ativos e expirados, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o registro a ser exibido.

Avaliação de risco de segurança

A Avaliação de risco é um processo de identificar e avaliar possíveis perigos e riscos associados a um processo, sistema, produto ou atividade e implementar medidas que ajudam a prevenir ou mitigar esses riscos. O recurso permite a segurança das pessoas e reduz proativamente as taxas de incidentes de segurança.

A equipe de segurança executa as seguintes atividades por meio do Espaço de saúde e segurança conduzir suas avaliações de risco.

- Identificar e manter uma lista de possíveis perigos associados a cada tipo de trabalho. Também desenvolvem e implementam medidas de controlo eficazes para eliminar ou minimizar os riscos associados a cada perigo.
- Cria matrizes de risco para definir níveis de risco para os perigos identificados.
- Cria e gerencia avaliações de risco para avaliar o risco usando matrizes de risco predefinidas.
- Recomenda ações para avaliações de risco, se aplicável.
- Se uma revisão e aprovação forem necessárias, o atribuirá a avaliação aos usuários apropriados.
- Os usuários atribuídos revisam e aprovam as avaliações por meio de Central do funcionário.

Conduzir uma avaliação de risco à segurança

Conduza uma avaliação de risco de segurança para identificar e gerenciar possíveis perigos e riscos e garantir a segurança de seus funcionários e do público.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ().
3. Selecione **Avaliação de risco** e, em seguida **Todos** .
4. Selecione **Novo** para iniciar uma avaliação de risco.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira detalhes como quem está em risco, quem é responsável pelos controles, quem revisa e quem aprova esta avaliação de risco?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre descrições de campos de risco, consulte Formulário de avaliação de risco.

6. **Opcional:** Se necessário, anexe uma imagem sobre o risco usando o ícone adicionar anexos ( ).
7. Selecione **Save** (Salvar).
   . **Riscos e controles** e. **Ações de risco** aparecem guias para esta avaliação de risco.
8. Liste todos os perigos identificados e escolha seus controles no **Riscos e controles** guia.
   Crie um registro de risco e controles para cada perigo identificado. Para obter mais informações, consulte Adicione um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco à segurança.
9. Se aplicável, atribua ações no **Ações de risco** guia.
   Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação para um risco de segurança.

Resultado

O nível geral de risco, controles Antes e Depois, é baseado na gravidade e na probabilidade de cada perigo listado em **Riscos e controles** guia. É determinado com base no risco identificado mais alto na lista de riscos e controles. Os níveis de risco calculados aparecem em **Risco antes dos controles** e. **Risco após controles** campos no cabeçalho do formulário da avaliação de risco.

O que Fazer Depois

Após a conclusão da avaliação de risco, atribua um revisor e aprovador para ela, se necessário. Somente um usuário com a função de aprovador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] pode ser atribuído como aprovador.

Adicione um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco à segurança

Para uma avaliação de risco, adicione um risco identificado e escolha medidas de controle para avaliar como elas afetam e mitigam o risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Avaliação de risco** e, em seguida **Todos** .
4. Abra a avaliação de risco para adicionar o risco e o controle.
5. Em **Riscos e controles** , selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

   a. Selecione um risco para executar sua avaliação e escolha a gravidade e a probabilidade desse perigo.

   b. **Opcional:** Se esta avaliação de risco for para um trabalho predefinido no registro de trabalho, selecione o trabalho e a etapa de trabalho aplicável.
   Para obter mais informações sobre registro de trabalho, consulte Trabalhos no registro de trabalho .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Identifique o efeito que este perigo pode ter, por exemplo, queimaduras, e insira quais medidas de controle podem ajudar a evitar esse risco.

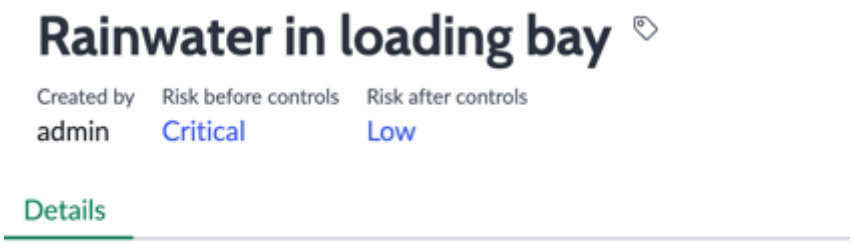
d. Escolha qual é a gravidade e a probabilidade desse risco, depois que esses controles forem implementados.

7. Selecione **Perigos e controles de importação** importar perigos e controles de um trabalho predefinido e avaliar seus níveis de risco.
Para obter mais informações, consulte Importar perigos e controles de um trabalho.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- A matriz de risco da avaliação de risco associada avalia o nível de risco do perigo.
  - A gravidade e a probabilidade do perigo antes que os controles sejam avaliadas para mostrar o nível de risco do perigo no **Risco antes dos controles** campo no cabeçalho do formulário.
  - A gravidade e a probabilidade do perigo após os controles serem avaliadas para mostrar o nível de risco do perigo no **Risco após controles** campo no cabeçalho do formulário. Após os controles, o nível de risco deve ser reduzido.



Para obter mais informações sobre cálculo de nível de risco, consulte Formulário de matriz de risco.

- O registro Risco e controles é listado em **Riscos e controles** da avaliação.

O que Fazer Depois

Se uma avaliação de risco incluir mais de um perigo, crie um registro de risco e controles para cada um.

Importar perigos e controles de um trabalho

Importe perigos e controles de um trabalho predefinido no registro de trabalho para uma avaliação de risco.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode conduzir uma avaliação de risco para os trabalhos em sua organização para identificar os perigos associados e atribuir uma classificação de risco a cada risco de trabalho. Para obter informações sobre trabalhos predefinidos, consulte Trabalhos no registro de trabalho .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Avaliação de risco** e, em seguida **Todos** .
4. Abra a avaliação de risco para importar os perigos e controles.
5. Selecione **Perigos e controles de importação** .
6. Em **Selecione trabalhos dos quais importar perigos e controles** , selecione o trabalho.
7. Selecione **Importar**.
   Todos os perigos e controles do trabalho selecionado são importados.
8. Revise os perigos importados e seus controles para avaliar seus níveis de risco.
   Para obter mais informações sobre como o nível de risco de um perigo é avaliado, consulte Adicione um risco e suas medidas de controle para uma avaliação de risco à segurança.

Resultado

Todos os perigos e controles do trabalho selecionado são importados e listados em **Riscos e controles** avaliação de risco.

Adicione uma ação para um risco de segurança

Adicione uma ação para lidar com um risco identificado ou implementar medidas de controle necessárias para melhorar a segurança no local de trabalho. Você pode adicionar várias ações para um risco ou medida de controle.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ) para abrir o. **Avaliação de risco** lista.
3. Crie uma ação a partir de um registro de avaliação de risco ou da lista de ações de risco.

Opção	Etapas
De um registro de avaliação de risco	**a.** Selecione **Avaliações de risco** e, em seguida **Todos** . **b.** Na lista, abra uma avaliação de risco à qual adicionar a ação. **c.** Em **Ações de risco** , selecione **Novo** .
Na lista Ações de risco	**a.** Selecione **Ações de risco** e, em seguida **Todos** . **b.** Selecione **Novo**.

4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Se necessário, adicione mais ações para o perigo ou a medida de controle.

Resultado

- Se associada a uma avaliação de risco, a ação aparecerá na lista de ações no **Ações de risco** dessa avaliação. A ação também é listada em **Ações de risco** lista em Espaço de saúde e segurança.
- A ação aparece no usuário atribuído **Minhas tarefas** lista em ambos Central do funcionário e o. App Now Mobile. Em qualquer local, o usuário pode responder à ação e atualizar seu status.

O que Fazer Depois

- Você pode atribuir a ação a si mesmo ou a outro membro da equipe de segurança para começar a trabalhar nela.
- Você pode compartilhar a ação, independentemente do risco, com outros grupos ou agentes, para que eles possam evitar que o risco semelhante aconteça em qualquer um dos seus locais. Para compartilhar uma ação, selecione **Copiar ação** .
  - A ação é duplicada e aparece em **Minhas tarefas** lista do usuário atribuído no Central do funcionário.
  - A ação também é listada em **Ações** lista no Espaço de saúde e segurança.

Inspeções e auditorias de segurança

Com Gestão de riscos em saúde e segurança as equipes de segurança podem programar, atribuir e conduzir inspeções de segurança no local de trabalho e auditorias de atividades, processos ou áreas específicas em seus estabelecimentos.

Inspeções de segurança e auditorias em Espaço de saúde e segurança melhore a eficiência, a precisão e a consistência das inspeções de segurança e auditorias em sua organização. O objetivo é apoiar a conformidade com as normas regulatórias e reduzir os riscos de acidentes no local de trabalho.

Inspeções de segurança e auditorias são criados com base em ServiceNow® Avaliações e pesquisas e fornecem os seguintes recursos:

- Criar e gerenciar inspeções de segurança e auditorias . Use pesquisas disponíveis com a aplicação ou crie novas com o Designer de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Designer de Pesquisa .
- Inspeções programadas e auditorias Em intervalos regulares com o Agendador de inspeção e o Agendador de auditoria.
- Conduzir inspeção e auditoria pesquisas por Central do funcionário ou em App Now Mobile.
- Inspeção concluída e auditoria pesquisas off-line por meio do Mobile Agent aplicação. As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a internet é estabelecida. Para obter mais informações, consulte Conclua uma inspeção de segurança ou pesquisa de auditoria no modo off-line.
- Manter a lista de padrões e documentos que permite que padrões ou documentos regulatórios sejam usados como referência para descobertas de auditoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um cronograma de inspeção de segurança

Configure uma programação de inspeção para criar uma inspeção de segurança em uma data futura ou para programar inspeções de segurança recorrentes, como diária ou semanal, ou mensalmente de uma vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_manager e sn_hs_rm.inspection_schedule_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ().
3. Selecione **Cronogramas de inspeção** e, em seguida **Todos** .
4. Selecione **Novo** para criar uma programação de inspeção.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira os detalhes da inspeção e a duração. Para obter mais informações sobre descrições de campos de inspeção, consulte Formulário de programação de inspeção.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   . **Inspeção programada** item relacionado e **Criar inspeções** o botão aparece para este registro.
7. **Opcional:** Em **Inspeção programada** item relacionado do registro, abra uma inspeção programada e adicione **Descobertas e RCA** e. **Ações de inspeção** conforme necessário.
8. **Opcional:** Use **Criar inspeção** botão para criar um registro de inspeção.
   No modal,
   - Selecione **Criar a próxima inspeção programada** para criar a primeira inspeção futura.
   - Selecione **Crie todas as inspeções programadas de uma só vez** para criar todas as inspeções programadas imediatamente.

Resultado

- Com base na duração e na frequência selecionada da programação de inspeção, os registros de inspeção são criados um a um na data de início.
- Todos os registros de inspeção para uma programação de inspeção são gerados em seus **Inspeções programadas** guia. Esses registros de inspeção também estão disponíveis em **Inspeções** > **Tudo**.
- Todos os campos obrigatórios são copiados da programação de inspeção para seus registros de inspeção.
- O usuário atribuído recebe uma notificação sobre a pesquisa de inspeção. Se o formato de inspeção estiver definido como digital, a notificação incluirá o link de pesquisa que eles podem fazer no Central do funcionário ou em App Now Mobile.
- O agente de segurança também pode criar ações para as respostas da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação da resposta da pesquisa na inspeção de segurança por meio da Central do funcionário.

Criar e gerenciar uma inspeção de segurança

Crie uma inspeção de segurança para gerenciar a inspeção do local de trabalho de uma atividade, processo ou área específica. Revise os resultados da pesquisa e adicione descobertas, análises de causa raiz (RCA) e ações para a inspeção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_manager e sn_hs_rm.safety_inspection_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode configurar uma programação de inspeção para criar inspeções de segurança. Para obter mais informações, consulte Configure um cronograma de inspeção de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ().
3. Selecione **Inspeções** e, em seguida **Todos** .
4. Selecione **Novo** para criar uma inspeção.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira detalhes como formato de inspeção, pesquisa a ser usada para esta inspeção, matriz de risco usada para avaliações de risco para esta inspeção e uma data de vencimento para concluir a inspeção de pesquisa.

   Para obter mais informações sobre descrições de campos de inspeção, consulte Formulário de programação de inspeção.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   - . **Resultados da pesquisa de inspeção** , **Descobertas e RCA** e **Ações de inspeção** aparecem guias para esta inspeção.
   - A pesquisa de inspeção associada é atribuída para conclusão e aparece em Central do funcionário e. App Now Mobile do usuário atribuído. O usuário atribuído recebe uma notificação sobre a pesquisa de inspeção. Para obter mais informações, consulte Concluir uma pesquisa de inspeção de segurança .
7. **Opcional:** Se necessário, conclua a pesquisa de inspeção no registro de inspeção selecionando **Abrir pesquisa de inspeção** .
   . **Abrir pesquisa de inspeção** o botão aparece somente quando **Formato de inspeção** definido como **Digital** .
8. Em **Resultados da pesquisa de inspeção** revise as respostas da pesquisa.
   Quando concluídos, os resultados da pesquisa para esta inspeção ficam disponíveis em **Resultados da pesquisa de inspeção** guia.
9. Em **Descobertas e RCA** , trabalhe nas descobertas da inspeção e execute um RCA para esta inspeção.
   Para obter mais informações, consulte Adicione uma descoberta e uma análise de causa raiz para uma inspeção de segurança.
10. Se aplicável, adicione ações para descobertas em **Ações de inspeção** guia.
    Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação para uma inspeção de segurança ou auditoria.
11. **Opcional:** Em **Detalhes** Defina o estado como Encerrado concluído após a conclusão de todas as atividades de inspeção e selecione **Salvar** .
    A inspeção passa para o estado Encerrado concluído.

Configure uma programação de auditoria de segurança

Crie uma programação de auditoria e defina os detalhes de auditoria de nível superior e a recorrência, por exemplo, mensalmente ou bimensalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.audit_schedule_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Cronogramas de auditoria** e, em seguida **Todos** .
4. Selecione **Novo** para criar uma programação de auditoria.
5. No formulário, preencha os campos.
   Defina o escopo da auditoria, finalize os objetivos e escolha os regulamentos para a auditoria para que o processo de auditoria seja bem estruturado e organizado. Para obter mais informações sobre descrições de campos de auditoria, consulte Formulário de programação de auditoria.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   - . **Pesquisas de auditoria** e. **Auditorias programadas** as guias são exibidas para esta auditoria.
   - Uma mensagem informativa que solicita a criação de uma pesquisa de auditoria é exibida.
7. **Opcional:** Em **Pesquisas de auditoria** , selecione **Novo** para adicionar pesquisas a serem adicionadas a cada auditoria programada.
   As pesquisas também podem ser adicionadas a cada auditoria programada individualmente após a programação.
8. Em **Auditorias programadas** adicione os seguintes detalhes a cada registro de auditoria programada.
   - Pessoas envolvidas e suas responsabilidades
   - Padrões e documentos usados para benchmark de descobertas
   - Ações de auditoria
   - Avaliações de riscos

   Para obter mais informações sobre como concluir um registro de auditoria, consulte, Criar e gerenciar uma auditoria de segurança.
9. Como alternativa, selecione **Criar auditorias** no registro de programação de auditoria para criar um registro de auditoria.
   Se uma pesquisa de auditoria não tiver sido criada, uma mensagem informativa será exibida no modal, com um aviso para criar uma antes de prosseguir com a programação de auditorias. Esta mensagem não será mostrada se já existir uma pesquisa de auditoria para o registro de programação de auditoria. No modal,
   - Selecione **Criar a próxima auditoria programada** para criar a primeira auditoria futura.
   - Selecione **Crie todas as auditorias programadas de uma só vez** para criar todas as auditorias programadas imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Com base na duração e na frequência selecionada da programação de auditoria, os registros de auditoria são criados um a um na data de início.

  Nota:

  Os registros de auditoria são criados usando **Automatizar programação de auditoria** fluxo disponível com a aplicação . Para gerar as auditorias instantaneamente, em vez de nos dias programados, o administrador pode ajustar o trabalho neste fluxo.

  Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Flow Designer noções básicas.

- Todos os registros de auditoria para uma programação de auditoria são gerados em seus **Auditorias programadas** guia. Esses registros de auditoria também estão disponíveis em **Auditorias** > **Tudo**.
- Todos os campos obrigatórios são copiados da programação de auditoria para seus registros de auditoria.
- O usuário atribuído recebe uma notificação sobre a pesquisa de auditoria. Eles podem concluir a auditoria no Central do funcionário ou em App Now Mobile.
- O agente de segurança também pode criar ações para as respostas da pesquisa. Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação da resposta da pesquisa na inspeção de segurança por meio da Central do funcionário.

Criar e gerenciar uma auditoria de segurança

Crie uma auditoria de segurança para um processo ou regulamento com critérios de avaliação formalizados e registre as informações coletadas em cada fase: Antes, durante e depois da auditoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode configurar uma programação de auditoria para criar auditorias de segurança. Para obter mais informações, consulte Configure uma programação de auditoria de segurança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Auditorias** e, em seguida **Todos** .
4. Selecione **Novo** para criar uma auditoria.
   Como alternativa, você pode abrir uma auditoria de
   - . **Auditorias programadas** em uma programação de auditoria.
   - . **Criar auditorias** botão que aparece quando uma nova programação de auditoria é salva.
5. No formulário, preencha os campos.
   Insira detalhes como o escopo da auditoria, seus objetivos, regulamentação da auditoria e uma data de início e término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre descrições de campos de auditoria, consulte Formulário de programação de auditoria.

6. Selecione **Save** (Salvar).
. **Pessoas envolvidas** , **Documentos** , **Pesquisas de auditoria** , **Descobertas** , **Avaliações de risco** , **Observações** e **Ações de auditoria** as guias são exibidas para esta auditoria.
7. Em **Pessoas envolvidas** , selecione **Novo** adicionar pessoas envolvidas nesta auditoria e suas responsabilidades.

Nota:

- . **Visitantes envolvidos** o campo aparece somente quando Gestão de visitas ao local de trabalho(com.sn_wsd_visitor) a aplicação está instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança .
- . **Prestador de serviços** a opção aparece somente quando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços(sn_hs_crm) está instalada em sua instância. O campo lista somente usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles e têm seu perfil de Saúde e Segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.

8. Em **Documentos** adicione padrões e documentos usados para benchmark de descobertas.
   - Selecione **Adicionar** para adicionar documentos existentes.
   - Selecione **Novo** para carregar novos documentos. Para obter descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de documento.
9. Em **Pesquisas de auditoria** adicione e atribua pesquisas de auditoria a serem realizadas como parte desta auditoria.
Somente as pesquisas com **Tabela de origem** A tabela Pesquisa de auditoria [sn_hs_rm_audit_survey] está disponível nesta lista. Para obter mais informações, consulte Configurar uma inspeção de segurança ou auditoria pesquisa.
10. **Opcional:** Se necessário, conclua as pesquisas de auditoria neste registro de auditoria.
    a. Abra a pesquisa de auditoria a ser concluída e selecione **Abrir pesquisa de auditoria** .
    b. Responda às perguntas da pesquisa e selecione **Enviar** .
    Quando concluídos, os resultados da pesquisa ficam disponíveis em **Resultados da pesquisa de auditoria** desta pesquisa de auditoria.
    c. Adicione ação às respostas da pesquisa, se necessário.
    d. Em **Estado** Campo No formulário de auditoria, selecione Encerrado concluído para fechar a pesquisa.

Nota: Um auditor também pode concluir a pesquisa de auditoria por meio de Central do funcionário ou em App Now Mobile. Para obter mais informações, Concluir uma pesquisa de auditoria de segurança por meio de Central do funcionário.

11. Revise as respostas da pesquisa e colete evidências como parte da auditoria, por exemplo, avaliações de documentos, entrevistas e observações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Pesquisas de auditoria** de uma pesquisa, revise as respostas da pesquisa.

b. Em **Descobertas** adicione uma descoberta de auditoria coletada das respostas da pesquisa e execute sua análise de causa raiz.
Para obter mais informações, consulte Adicione uma descoberta e uma análise de causa raiz para uma auditoria de segurança.

c. Em **Avaliações de risco** , selecione **Novo** conduzir uma avaliação de risco como parte desta auditoria.

- Você também pode selecionar **Adicionar** para associar uma avaliação de risco existente ao registro de auditoria.
- Para obter mais informações, consulte Conduzir uma avaliação de risco à segurança.

d. Em **Observações** adicione uma observação registrada a partir desta auditoria.

- Selecione **Adicionar** para adicionar uma observação existente.
- Selecione **Novo** para criar e enviar uma nova observação.

e. Em **Ações de auditoria** , selecione **Novo** para criar e atribuir ações com base em descobertas e recomendações.
Para obter descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

12. Opcional: Gere um relatório para a auditoria de segurança, se necessário.

a. Selecione **Gerar relatório** .

> **Nota:** . **Gerar relatório** O botão aparece somente quando a tabela Auditoria [sn_hs_rm_audit] está habilitada para mapeamento de campo de relatório. Para obter mais informações, consulte Habilitar um Saúde e segurança tabela para configurar o mapeamento de campo de relatório.

b. Em **Gerar relatório** caixa de diálogo, selecione um mapeamento de relatório no **Selecione relatório** campo.
Somente os formulários de mapeamento de relatório criados e publicados para a tabela Auditoria [sn_hs_rm_audit] estão disponíveis para seleção em **Selecione relatório** campo. Para obter mais informações, consulte Crie um mapeamento de campo de relatório de segurança.

c. Selecione **Gerar**.

13. Opcional: Em **Detalhes** Defina o estado como Encerrado concluído após a conclusão de todas as atividades de auditoria e selecione **Salvar** .
Em um estado Encerrado concluído, nenhuma mudança adicional pode ser feita no **Pessoas envolvidas** , **Pesquisas de auditoria** , **Descobertas** , **Avaliações de risco** e **Observações** itens relacionados em um registro de auditoria.
A auditoria passa para o estado Encerrado concluído.

Conclua uma inspeção de segurança ou auditoria pesquisa por Central do funcionário

Conclua uma inspeção de segurança ou auditoria pesquisa atribuída a você por meio do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você também pode fazer uma inspeção ou auditoria pesquisa no App Now Mobile usando o. **Minhas avaliações e pesquisas** inicializador de applet. Para obter mais informações, consulte Pesquisas no App Now Mobile .
- Você pode concluir uma inspeção ou auditoria pesquisa off-line também por meio do Mobile Agent aplicação. As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a internet é estabelecida. Para obter mais informações, consulte Conclua uma inspeção de segurança ou pesquisa de auditoria no modo off-line.
- Para obter mais informações sobre como um administrador configura qual tipo de campo de pesquisa deve exibir o. **Criar ação** caixa de seleção, consulte Configure a caixa de seleção Criar ação para pesquisa de inspeção de segurança no Mobile Agent aplicação.
- Uma inspeção ou auditoria o gerente também pode concluir uma pesquisa no Espaço de saúde e segurança selecionando **Abrir pesquisa de inspeção** no registro de inspeção ou **Abrir pesquisa de auditoria** no registro de auditoria .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário, selecione **Pesquisas** em **Meus itens ativos** .
3. Em **Minhas avaliações e pesquisas** , selecione a pesquisa que você deseja responder.
4. Conduza uma caminhada de segurança para a inspeção ou auditoria preencha a pesquisa e selecione **Enviar** .

Resultado

Os resultados da pesquisa são vinculados ao registro de inspeção ou auditoria a partir do qual foram iniciados. A pesquisa concluída está disponível em Espaço de saúde e segurança nos seguintes locais:

- **Resultados da pesquisa de inspeção** da inspeção.
- **Resultados da pesquisa de auditoria** da pesquisa de auditoria em uma auditoria.

Adicione uma descoberta e uma análise de causa raiz para uma inspeção de segurança

Registre uma descoberta com base nos resultados da pesquisa para uma inspeção de segurança e execute uma análise de causa raiz (RCA) para ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Em **Inspeções** , selecione **Todos** e abra um registro de inspeção para adicionar uma descoberta.
4. Em **Descobertas e RCA** , selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Perigo** selecione um risco para a descoberta para definir o risco presente.

b. Em **Possível consequência** e. **Probabilidade potencial** defina uma consequência e a probabilidade da descoberta entender seu impacto.

c. Em **Incidente** selecione o incidente de segurança relacionado, se um incidente for causado por esta descoberta.

6. Selecione **Save** (Salvar).
. **RCA 5Por que** e. **RCA DO ICAM** as guias são exibidas.

7. **Opcional:** Em **RCA 5Por que** , selecione **Novo** Executar um RCA usando a técnica de cinco porquês de análise de causa raiz.

a. Em **Problema** insira a declaração do problema.

b. Para identificar o motivo subjacente preciso, pergunte por que cada uma das respostas subsequentes e insira **Por que?** campos.

c. Em **Causa raiz** , insira a resposta para o último motivo.

d. Selecione **Save** (Salvar).

8. **Opcional:** Em **RCA DO ICAM** , selecione **Novo** Para executar um RCA usando a técnica de análise de causa raiz do ICAM (Método de análise de causa de incidente).

a. Usando as perguntas do formulário, determine os fatores que contribuem para a descoberta.

b. Em **Principais aprendizados (identificar a causa raiz)** identifique as causas raiz subjacentes que levaram à descoberta.

9. **Opcional:** Se necessário, adicione mais descobertas para a inspeção de segurança.

O que Fazer Depois

Adicione ações para cada descoberta para garantir que todos os problemas sejam evitados ou corrigidos. Para obter mais informações, consulte Adicione uma ação para uma inspeção de segurança ou auditoria.

Adicione uma descoberta e uma análise de causa raiz para uma auditoria de segurança

Registre uma descoberta com base nos resultados da auditoria e execute uma análise de causa raiz (RCA) para ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.

2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).

3. Em **Auditorias** , selecione **Todos** e abrem um registro de auditoria para adicionar uma descoberta.

4. Em **Descobertas** , selecione **Novo** .

5. No formulário, preencha os campos.
Para obter descrições dos campos, consulte Formulário de descoberta.

6. Selecione **Save** (Salvar).
. **RCA 5Por que** e. **RCA DO ICAM** as guias são exibidas.

7. **Opcional:** Em **RCA 5Por que** , selecione **Novo** Executar um RCA usando a técnica de cinco porquês de análise de causa raiz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Problema** insira a declaração do problema.

b. Para identificar o motivo subjacente preciso, pergunte por que cada uma das respostas subsequentes e insira **Por que?** campos.

c. Em **Causa raiz** , insira a resposta para o último motivo.

d. Selecione **Save** (Salvar).

8. **Opcional:** Em **RCA DO ICAM** , selecione **Novo** Para executar um RCA usando a técnica de análise de causa raiz do ICAM (Método de análise de causa de incidente).

a. Usando as perguntas do formulário, determine os fatores que contribuem para a descoberta.

b. Em **Principais aprendizados (identificar a causa raiz)** identifique as causas raiz subjacentes que levaram à descoberta.

9. **Opcional:** Se necessário, adicione mais descobertas para a auditoria de segurança.

O que Fazer Depois

Em **Ações de auditoria** adicione ações para a descoberta para garantir que todos os problemas sejam evitados ou corrigidos.

Adicione uma ação para uma inspeção de segurança ou auditoria

Adicione uma ação para cada descoberta para resolver quaisquer problemas ou implementar medidas necessárias para melhorar a segurança no local de trabalho. Você pode adicionar várias ações para uma inspeção ou auditoria descoberta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre como adicionar uma ação para uma inspeção de segurança por meio de Mobile Agent, consulte Adicione ações para pesquisa de inspeções de segurança em Mobile Agent aplicação

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para inspeções de segurança: sn_hs_rm.safety_inspection_manager ou sn_hs_rm.safety_inspection_writer
- Para auditorias de segurança: sn_hs_rm.safety_audit_manager ou sn_hs_rm.safety_audit_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Crie uma ação a partir de uma inspeção ou auditoria Ou a lista de ações.

Opção	Etapas
De um registro de inspeção	**a.** Selecione **Inspeções** e, em seguida **Todos** . **b.** Na lista, abra um registro de inspeção ao qual adicionar a ação. **c.** Em **Ações de inspeção** , selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
De um registro de auditoria	**a.** Selecione **Auditorias** e, em seguida **Todos** . **b.** Na lista, abra um registro de auditoria ao qual adicionar a ação. **c.** Em **Ações de auditoria** , selecione **Novo** .
Na lista Ações	**a.** Selecione **Ações** e, em seguida **Todos** . **b.** Selecione **Novo**.
Do item relacionado Descobertas	**a.** Selecione **Descobertas** item relacionado para um registro de auditoria e. **Descobertas e RCA** item relacionado para um registro de inspeção. **b.** Selecione **Novo** e preencha o formulário de descoberta e, em seguida **Salvar** . **c.** Selecione **Ações** item relacionado do registro de descoberta no registro de auditoria ou inspeção. **d.** Selecione **Novo**.

4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Se necessário, adicione mais ações para a inspeção de segurança ou auditoria .

Resultado

- Se associada a uma inspeção de segurança, a ação aparecerá na lista de ações em **Ações de inspeção** da inspeção.
- Se estiver associada a uma auditoria de segurança, a ação aparecerá na lista de ações em **Ações de auditoria** da auditoria.
- A ação também é listada em **Ações** lista em **Inspeções e auditorias** guia ativada Espaço de saúde e segurança.
- A ação aparece no usuário atribuído **Minhas tarefas** lista em ambos Central do funcionário e o. App Now Mobile. Em qualquer local, o usuário pode responder à ação e atualizar seu status.

O que Fazer Depois

- Você pode atribuir a ação a si mesmo ou a outro membro da equipe de segurança para começar a trabalhar nela.
- Você pode compartilhar a ação, independentemente da inspeção, com outros grupos ou agentes, para que eles possam impedir que a situação semelhante aconteça em qualquer um dos seus locais. Para compartilhar uma ação, selecione **Copiar ação** .
  - A ação é duplicada e aparece em **Minhas tarefas** lista do usuário atribuído no Central do funcionário.
  - A ação também é listada em **Ações** lista no Espaço de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione uma ação da resposta da pesquisa na inspeção de segurança por meio da Central do funcionário

Aprenda a adicionar ações às respostas da pesquisa em uma inspeção de segurança ou pesquisa de auditoria para acessar problemas de segurança descobertos durante uma caminhada de segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O agente de segurança atribuído à pesquisa pode criar ações na pesquisa. Primeiro, as ações devem ser adicionadas ao item relacionado às descobertas de um registro de inspeção de segurança. Para obter informações sobre como adicionar ação a descobertas, consulte Adicione uma ação para uma inspeção de segurança ou auditoria. As ações também podem ser criadas no aplicativo Now Agent no modo off-line, desde que todos os registros de inspeção sejam armazenados em cache antes de ficarem off-line. Para obter mais informações sobre como acessar a pesquisa, consulte. Adicione ações para pesquisa de inspeções de segurança em Mobile Agent aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Central do funcionário** > *Saúde e segurança* e selecione **Exibir inspeções de segurança** link rápido.
2. Selecione **Pesquisa em aberto** para um dos registros de inspeção.
   - Um widget de pesquisa com um **Começar** aparece.
   - Um **Ação** o widget aparece com a lista de ações disponíveis no item relacionado a descobertas de um registro de inspeção de segurança.
3. Selecione **Começar** botão no widget de pesquisa.
   A pesquisa contém seções e cada seção inclui perguntas. Quando a resposta é adicionada às perguntas na primeira seção, ela fica disponível em **Ação** widget para criar uma ação.
4. Responda às perguntas na pesquisa e selecione **Criar ação** botão em **Ação** widget.
   A ação pode ser criada para cada pergunta em todas as seções.
5. Em **Formulário Criar ação** preencha os campos.

Formulário Criar ação

Campo	Descrição
Seção	As seções da pesquisa para as quais você adicionou resposta.
Pergunta	As perguntas que você respondeu na seção Selecionado da pesquisa

Para obter mais informações sobre como preencher o formulário de ação, consulte Saúde e segurança formulário de ação.

6. Selecione **Criar**.
   - Uma nova ação é criada e pode ser exibida no widget de ação ao lado da pesquisa.
   - Selecione Mais ações Ícone para editar ou excluir as ações no widget de ação.
7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir inspeção de segurança aos agentes

Vários agentes de segurança podem ser atribuídos ao mesmo registro de inspeção para permitir um esforço colaborativo. Apenas um agente pode ser atribuído por vez a uma pesquisa relacionada a um registro de inspeção, isso permite uma propriedade clara e mantém a coordenação geral da equipe. Essa colaboração pode ser obtida na Central do funcionário e na Espaço de saúde e segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_manager ou sn_hs_rm.safety_inspection_writer ou sn_hs_rm.safety_inspection_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O link rápido de inspeção de segurança na Central do funcionário lista as inspeções de segurança atribuídas a você ou a qualquer um dos grupos de atribuição dos quais você faz parte. Esta funcionalidade também está disponível no Mobile Agent aplicativo no modo off-line, desde que todos os registros de inspeção sejam armazenados em cache antes de ficar off-line.

Procedimento

1. Na Central do funcionário,

a. Navegue até *Saúde e segurança*e selecione **Exibir inspeções de segurança** link rápido.

b. Selecione **Atribuir a mim** para o registro de inspeção de segurança necessário.
A inspeção de segurança com as pesquisas relacionadas é atribuída a você.

c. Opcional: Selecione **Pesquisa em aberto** e concluir a pesquisa.

2. No Espaço,

a. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.

b. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).

c. Selecione **Inspeções** e selecione **Todos** .

d. Abra o registro de inspeção necessário e selecione **Atribuir a mim** botão no **Detalhes** lista relacionada.
A inspeção de segurança com as pesquisas relacionadas é atribuída a você.

e. Opcional: Selecione **Abrir pesquisa de inspeção** botão para concluir a pesquisa conforme necessário.

3. Em Mobile Agent aplicação,

a. Toque em **Página inicial** na barra de navegação.

b. Selecione **Minhas inspeções** nos links rápidos para abrir uma lista de inspeções.

c. Selecione o registro de inspeção e selecione **Atribuir a mim** .

d. Selecione **Sim** no modal de confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O registro de inspeção de segurança e a pesquisa relacionada são atribuídos ao agente de segurança, mesmo que a pesquisa esteja em andamento.

Nota: Quando a pesquisa é atribuída a um agente diferente, qualquer andamento feito na pesquisa não é transferido para o novo agente. O novo agente atribuído à pesquisa deve revisar e, se necessário, iniciar a pesquisa desde o início, já que pesquisas parcialmente concluídas não são transferidas.

Registros de segurança

Os registros de segurança ajudam as equipes de segurança e os gerentes de linha a rastrear materiais perigosos, como produtos químicos e asbesto, bem como anexar Fichas de dados de segurança (SDSs) que os funcionários podem acessar facilmente.

- A equipe de segurança gerencia registros de segurança, como produtos químicos e asbesto no Espaço de saúde e segurança. A equipe de segurança também anexa Fichas de dados de segurança (SDSs) aos registros de registro de segurança.
- Os funcionários podem pesquisar e acessar esses SDSs no Central do funcionário ou em App Now Mobile.

Gerencie seus registros de segurança

Gerencie seus registros de segurança para registrar e rastrear os materiais perigosos usados em sua organização, juntamente com as Fichas de dados de segurança (SDSs).

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.safety_register_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone de configuração ( ).
3. Em **Configuração** , selecione **Registros de segurança** e, em seguida, o registro necessário.
   - Para produtos químicos, selecione **Produtos químicos** e então **Todos** .
   - Para Amianto, selecione **Asbesto** e então **Todos** .
   - Para qualquer outro material perigoso, selecione **Outro** e então **Todos** .
4. Crie um registro de segurança ou modifique um existente.
   - Para criar um registro, selecione **Novo** .
   - Para revisar um existente, abra o que você deseja atualizar.
5. No formulário, preencha os campos.
6. Em **Ficha de dados de segurança** campo, selecione **Anexar arquivo** Para anexar documentos, por exemplo, uma ficha de dados de segurança (FDS) para este material.
7. Selecione **Save** (Salvar).
8. Adicione registros de segurança para todos os materiais perigosos usados em sua organização.

Resultado
Dependendo do tipo de registro selecionado, o registro de segurança está disponível no registro Químico, Amianto ou Outro em **Registros de segurança** lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Os funcionários podem acessar o documento de registro de segurança anexado, como FISs, por meio do Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Acesse um documento de registro de segurança na Central do funcionário.

Acesse um documento de registro de segurança na Central do funcionário

Acesse e exiba documentos de registro de segurança para produtos químicos e asbesto por meio do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as Fichas de dados de segurança (SDSs) adicionadas aos registros de segurança por meio do Espaço de saúde e segurança estão disponíveis para exibição no Central do funcionário ou em App Now Mobile. Os funcionários podem acessar esses SDSs para sua segurança ao trabalhar com materiais potencialmente perigosos. Para obter mais informações sobre os registos de segurança, consulte Gerencie seus registros de segurança.

Para obter informações sobre como exibir esses SDSs por meio do App Now Mobile, consulte Exiba um documento de registro de segurança no App Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Em Central do funcionário. selecione **Saúde e Segurança** menu.
3. Em **Links rápidos** , selecione **Exibir documentos de registro de segurança** .
4. Na lista, selecione o produto químico para exibir sua FISP.

   Dica: Você pode restringir a lista usando os filtros com a lista. Você também pode pesquisar o SDS necessário usando o campo de pesquisa disponível com a lista.

5. **Opcional:** Se necessário, você pode baixar a ficha de dados de segurança.

Gestão de exposição de segurança

Com a gestão de exposição, a equipe de segurança e os higienistas industriais podem gerenciar exposições e avaliações de exposição para que possam controlar quaisquer efeitos nocivos sobre os trabalhadores.

O que é uma exposição

Uma exposição refere-se a uma situação ou atividade que tem o potencial de prejudicar uma pessoa se ela estiver nas proximidades. A gravidade do dano depende de fatores como a duração da exposição e o nível da exposição. Ruído alto pode ser considerado uma exposição, e o nível de ruído (decibéis) e o tempo de exposição da pessoa a ele são fatores importantes na avaliação dessa exposição.

Existem várias categorias padrão de exposições, por exemplo:

- Ruído
- Produtos químicos
- Ambiental
- Físico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mecânico
- Ergonômico

Principais recursos da gestão de exposição

A Gestão de exposição de segurança fornece os seguintes recursos:

- Defina os tipos de exposição na lista de exposição e associe avaliações de risco e registros do registro de segurança.
- Execute avaliações de exposição que podem criar vários registros de exposição (usando um construtor de condições) para pessoas afetadas em diferentes locais.
- Atribua ações de acompanhamento para que as exposições sejam controladas e os trabalhadores sejam protegidos.

Defina um tipo de exposição

Identifique e defina um possível tipo de exposição no local de trabalho presente em um local em sua organização. Mantenha uma lista de todos os tipos de exposições em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Tipos de exposição** e, em seguida **Todos** .
4. Crie uma exposição ou modifique uma existente.
   - Para criar uma exposição, selecione **Novo** .
   - Para revisar uma exposição existente, abra a que você deseja modificar.
5. No formulário, preencha os campos.

Tipo de exposição

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o tipo de exposição.
Local	Local onde esta exposição e os riscos associados existem.
Estado	Estado do tipo de exposição. ○ **Rascunho** : Selecione para configurar o tipo de exposição. ○ **Ativo** : Selecione para marcar este tipo de exposição disponível para uso. Um tipo de exposição deve estar ativo para ser usado. . **Criar avaliação de exposição** o botão para este tipo de exposição aparece quando seu estado é definido como ativo. ○ **Inativo** : Selecione para marcar este tipo de exposição como indisponível para uso. ○ **Obsoleto** : Selecione se este tipo de exposição não existir mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categoria de exposição	Categoria da exposição. A lista neste campo exibe itens das opções definidas para Categoria de exposição Coluna na tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type].
Subcategoria da exposição	Subcategoria da exposição. Este campo aparece somente quando uma categoria é selecionada em **Categoria de exposição** e as subcategorias estão disponíveis para a categoria selecionada. As opções de subcategoria para uma categoria são definidas em Subcategoria de exposição Coluna da tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type]. Para obter mais informações, consulte Defina uma categoria para um tipo de exposição .
Registro de segurança	Registo de segurança relevante para este tipo de exposição. Por exemplo, se for uma exposição química, adicione um link para o registro de segurança correspondente e a folha de dados de segurança química associada.
Avaliação de riscos	Avaliação de risco associada a este tipo de exposição.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Adicione todos os tipos de exposição presentes para um local.
8. Selecione **Save** (Salvar).
   . **Avaliações de exposição** aparece para este tipo de exposição.

Resultado

O tipo de exposição é listado em **Tipos de exposição** E é salvo na tabela Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type].

O que Fazer Depois

1. Crie registros de avaliação de exposição para todos os locais em sua organização aos quais este tipo de exposição se aplica. Para obter mais informações, consulte Crie uma avaliação de exposição para um tipo de exposição.
2. Execute avaliações de exposição em diferentes locais para este tipo de exposição. Para obter mais informações, consulte Execute uma avaliação de exposição para um local.

Crie uma avaliação de exposição para um tipo de exposição

Para um tipo de exposição, crie uma avaliação de exposição para um local do local. Você também pode gerar avaliações de exposição para vários locais em sua organização de uma só vez para um tipo de exposição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Tipos de exposição** liste e e abra o tipo de exposição para a qual criar a avaliação.
4. Em **Detalhes** , defina **Estado** Ativo.
5. Selecione **Criar avaliação de exposição** .
6. Em **Locais selecionados onde esta exposição está presente** selecione o local a ser avaliado para este tipo de exposição.
   Você pode selecionar vários locais para criar registros de avaliação de exposição para todos eles de uma só vez. Cada local selecionado deve ser exclusivo, pois somente um registro de avaliação de exposição ativo pode ser associado a cada local.
7. Selecione **Criar**.

Resultado

Um registro de avaliação de exposição para cada local selecionado aparece em **Avaliação de exposição** tipo de exposição.

O que Fazer Depois

Em **Avaliações de exposição** execute avaliações em diferentes locais para este tipo de exposição. Para obter mais informações, consulte Execute uma avaliação de exposição para um local.

Execute uma avaliação de exposição para um local

Execute uma avaliação de exposição para um tipo de exposição para cada local do local em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procedimento

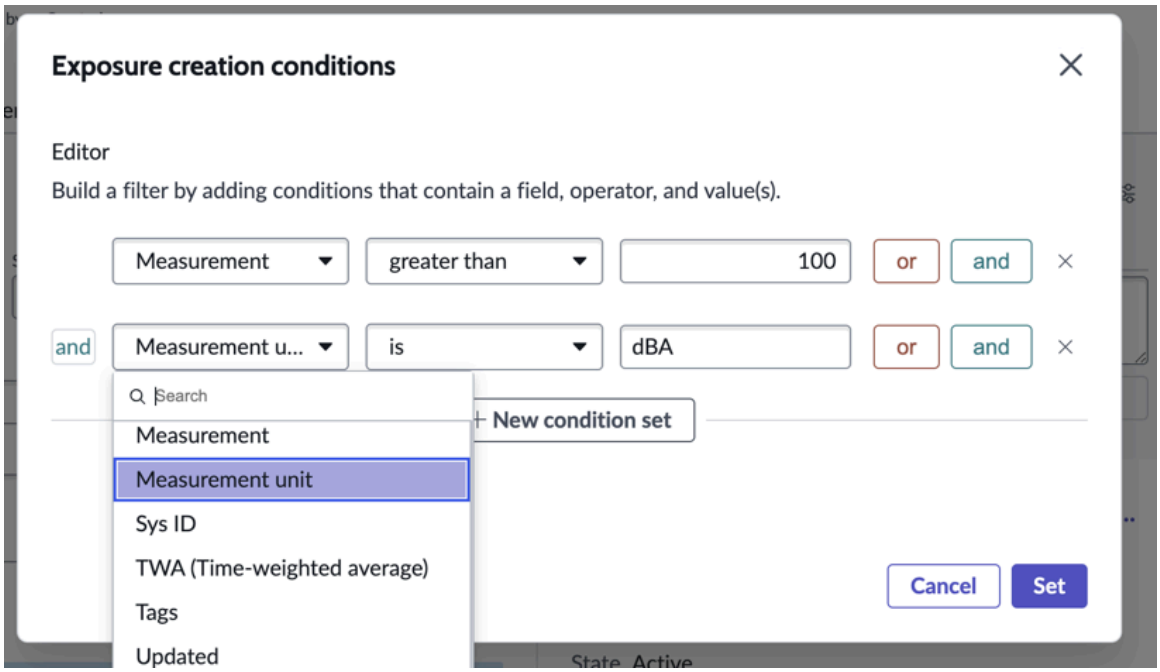
1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Tipos de exposição** liste e abra o tipo de exposição para a qual executar a avaliação.
4. Em **Avaliação de exposição** selecione o registro do local para o qual você deseja executar a avaliação de exposição.
5. Em **Condições de criação de exposição** , adicione condições para criar registros de exposição para esta avaliação.
   Os critérios definidos neste campo, particularmente o limite de medição, acionam a criação de registros de exposição em **Exposições** para esta avaliação. Uma avaliação de exposição pode gerar várias exposições ao longo do tempo sempre que os limites de medição excederem os critérios definidos.

   a. Selecione **Definir condições** .

   b. No Construtor de condições, adicione critérios (incluindo a condição de medição) e selecione **Definido** .
   Por exemplo, a imagem a seguir mostra a condição de medição dos limites de exposição a ruído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: A condição de medição só será aplicada quando um registro de medição for criado no **Medições** guia.

6. Em **Condições das pessoas afetadas** , adicione condições para ver todas as pessoas afetadas por uma exposição.
   Esses critérios são baseados em Perfil de saúde e segurança [sn_ohs_im_health_and_safety_profile] tabela. Ele adiciona ou atualiza automaticamente as pessoas afetadas nos registros de exposição gerados para esta avaliação.

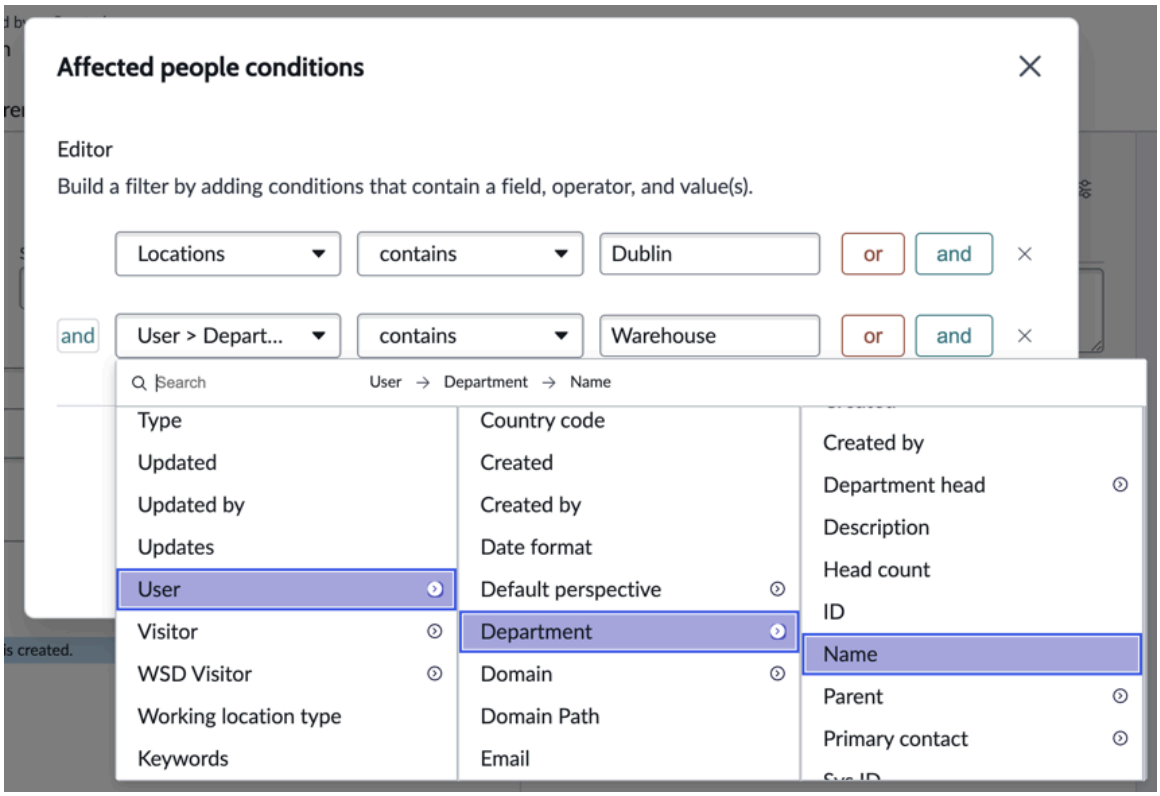
   a. Selecione **Definir condições** .

   b. No construtor de condições, defina as condições para identificar as pessoas afetadas e selecione **Definido** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode escolher campos no Perfil de saúde e segurança campos de tabela e referência com pontos ao selecionar um campo no construtor de condições. Por exemplo, a imagem a seguir mostra as condições para identificar pessoas no departamento de depósito em Dublin que são afetadas por essa exposição.



7. Em **Programação de ação** configure ações para as pessoas afetadas.
   A programação de ação cria e atribui automaticamente uma ação para cada pessoa afetada quando há uma exposição ativa para esta avaliação. Para obter mais informações, consulte Defina uma programação de ação para as pessoas afetadas.
8. Em **Documentos** , selecione **Adicionar** para adicionar documentos relacionados a esta avaliação.
   Para obter informações sobre como armazenar documentos no Espaço de saúde e segurança, consulte Adicione um Saúde e segurança documento relacionado.
9. Em **Detalhes** da avaliação, defina **Estado** Ativo.
10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Em **Medições** , adicione o valor de medição de exposição e a origem da exposição.
    Para obter informações sobre como adicionar uma medição e criar uma exposição a partir dela, consulte Adicione uma medição e uma fonte de exposição para uma avaliação de exposição.

Resultado

- Com base nas condições de criação de exposição, nas condições das pessoas afetadas e no valor da medição, os seguintes registros são criados:
  - Uma exposição é criada e listada em **Exposições** da avaliação.
  - As pessoas afetadas são adicionadas ao **Pessoas afetadas** do registro de exposição gerado.
  - O programador de ações é executado para a exposição ativa e atribui ações a pessoas expostas. As ações para cada pessoa afetada são listadas em **Ações** na programação de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se uma exposição ativa for adicionada manualmente a um Saúde e segurança perfil do usuário, o usuário também está listado em **Pessoas afetadas** do registro de exposição.
- Todas as ações atribuídas aparecem nas pessoas afetadas **Minhas tarefas** lista no Central do funcionário.

Defina uma programação de ação para as pessoas afetadas

Defina uma programação de ação para as pessoas afetadas por uma exposição. A programação de ação cria uma ação para cada pessoa afetada quando há uma exposição ativa para uma avaliação de exposição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O programador só é executado quando há exposições ativas para que as ações sejam atribuídas às pessoas expostas ativamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Tipos de exposição** abra o tipo de exposição e selecione o registro de avaliação de exposição ao qual você deseja adicionar a medição.
4. Em **Programação de ação** , selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre as descrições dos campos, consulte Formulário de programação de ação para uma exposição.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- . **Ações** aparece para a programação de ação.
- Um registro de ação é criado no **Ações** guia para cada pessoa afetada sempre que houver uma exposição ativa para a avaliação de exposição. Uma programação de ação pode gerar várias ações para as pessoas afetadas ao longo do tempo.

Adicione uma medição e uma fonte de exposição para uma avaliação de exposição

Adicione uma medição registrada para o tipo de exposição ao realizar uma avaliação de exposição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.industrial_hygienist ou sn_hs_rm.exposure_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Tipos de exposição** abra o tipo de exposição e selecione o registro de avaliação de exposição ao qual você deseja adicionar a medição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Medições** , selecione **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de medição

Campo	Descrição
Data e hora da medição	Data e hora em que esta medição é registrada.
Unidade de medida	Unidade de medida para este tipo de exposição. A lista mostra unidades com base na categoria de exposição selecionada no tipo de exposição. As opções de unidade para uma categoria de exposição são definidas em Unidade de medida Coluna da tabela de medição [sn_hs_rm_measurement]. Para obter mais informações, consulte Defina uma categoria e uma unidade de medida para um tipo de exposição.
Medições	Valor de medição registrado para a exposição.
TWA (média ponderada cronológica)	Média ponderada pelo tempo para a exposição.
Descrição	Informações detalhadas sobre esta medição.

6. Selecione **Save** (Salvar).
. **Fontes de exposição** é exibida.
7. **Opcional:** Em **Fontes de exposição** , selecione **Novo** para adicionar a origem desta exposição.
Você pode adicionar várias origens de exposição, se relevante.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O valor da medição é listado em **Medições** da avaliação de exposição.
- A origem do tipo de exposição é listada em **Fontes de exposição** do registro de medição.
- Com base no limite de medição definido na condição de criação de exposição, a medição pode acionar um registro de exposição no **Exposições** das seguintes maneiras:
  - Se o valor da medição exceder o limite, um registro de exposição será criado no **Exposições** guia. As pessoas afetadas por esta exposição são adicionadas em **Pessoas afetadas** da exposição gerada.

    No entanto, se existir uma exposição ativa para esta medição, nenhum novo registro de exposição será criado.
  - Se a medição estiver abaixo do limite e houver uma exposição ativa para esta avaliação, a data de término da exposição será definida automaticamente como a data de medição. Porque a exposição não atende mais aos critérios, tornando-a irrelevante. Além disso, o estado da exposição é atualizado para obsoleto e a programação de ação associada à exposição é marcada como inativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissão de trabalho

O sistema de permissão de trabalho simplifica a gestão de solicitações e emite permissões de trabalho com eficiência.

Este sistema é um processo para enviar uma solicitação de permissão para trabalho, receber aprovação formal e emitir uma permissão. Uma permissão é emitida após a segurança do trabalho e o local ser validado. As permissões são solicitadas para atividades potencialmente perigosas, como:

- Trabalho a quente
- Entrada em espaço confinado
- Trabalho elétrico
- Escavação
- Operações de içamento
- Manipulação de produtos químicos
- Trabalhar em altura
- Trabalhar debaixo de água

Se essas tarefas não forem gerenciadas corretamente, isso poderá representar riscos significativos. O sistema de permissão de trabalho aumenta a eficiência operacional e promove:

- Segurança dos trabalhadores, identificando perigos e executando medidas de controle de risco.
- Fornecer uma trilha clara de documentação quando necessário para auditar um incidente ou para conformidade jurídica.
- Treinamento adequado para trabalhadores sobre riscos, medidas de segurança e requisitos de permissão.
- Acompanhamento e supervisão regulares sobre conformidade de segurança e condições de permissão durante toda a duração da atividade.

Crie uma solicitação de permissão de trabalho

A solicitação de permissão de trabalho é enviada pelo trabalhador que executa o trabalho com risco significativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.permit_requestor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > *Saúde e segurança* e selecione **Permissão de trabalho** .
2. Selecione **Solicitar uma permissão para trabalhar** ou selecione o link rápido para solicitar uma permissão de trabalho.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Permissão de trabalho.

   Nota: Campos adicionais devem ser preenchidos no formulário de permissão de trabalho, dependendo do tipo de permissão selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione confirmação e selecione **Enviar** .
   A solicitação de permissão é criada onde você pode exibir os detalhes da permissão.
5. Selecione **Minhas solicitações** para abrir a permissão.
6. Selecione a guia check-list da solicitação de permissão e preencha a check-list conforme aplicável à tarefa.
   As check-lists também são exibidas em **Aberto** guia de **Minhas tarefas.**
7. Selecione **Salvar** para salvar mudanças.
   Se necessário, a check-list pode ser editada.
8. Selecione **Marcar como concluído** quando os itens da check-list são concluídos.

   Nota: A check-list não pode ser editada depois de marcada como concluída.

9. De **Ações** :
   - Selecione **Permissão de impressão** para imprimir a solicitação de permissão.
   - Selecione **Check-list de impressão** para imprimir a check-list concluída.

   Nota: A permissão impressa e a check-list podem ser assinadas e anexadas na guia de anexo desta permissão. Os documentos anexados podem ser exibidos no fluxo de atividades.

Aprovar ou rejeitar uma permissão

Revise a permissão e aprove ou rejeite-a por meio da Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.permit_approver

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que o solicitante da permissão envia a solicitação de permissão de trabalho, o aprovador da permissão pode revisá-la por meio da central do funcionário ou do espaço. Depois de avaliar os riscos associados ao trabalho e validar se os parâmetros de segurança estão em vigor, o aprovador pode aprovar ou rejeitar a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > *Saúde e segurança*.
2. Selecione **Minhas tarefas** para exibir as aprovações de permissão em **Aberto** guia.
3. Abra o link de permissão para revisar os detalhes da permissão.
4. Adicione comentários na solicitação Aprovar e aprove ou rejeite a solicitação de permissão.

Emitir uma permissão de trabalho

Um coordenador de permissão pode emitir uma permissão depois que o aprovador de permissão aprova uma solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_hs_rm.permit_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Abra o. **Permissão de trabalho** e selecione **Todos** e selecione uma permissão para revisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O coordenador de permissões pode:

- Crie um *Saúde e segurança*ação.
- Revise os aprovadores
- Revise a check-list

4. Selecione **Emitir permissão** se todos os requisitos de segurança forem atendidos.
   O status da permissão muda para ativo e o solicitante da permissão pode imprimir a permissão por meio da central do funcionário.
5. Selecione **Fechar permissão** quando o trabalho estiver concluído.

   Se necessário, o coordenador de permissão pode executar outras ações após fechar a permissão:

   - Selecione **Cancelar permissão** No menu Ação de IU, se houver condições inseguras.
   - Selecione **Suspender permissão** No menu de ação de IU, se um perigo for esperado após a emissão da permissão. A permissão pode ser suspensa até que a inspeção seja concluída.

Adicione uma ação a uma solicitação de permissão de trabalho de integridade e segurança

Crie um Saúde e segurança ação para uma permissão de trabalho solicitada. Isso ajuda a lidar com a causa raiz de qualquer ocorrência de segurança relatada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.permit_coordinator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Saúde e segurança* > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione o ícone Gestão de riscos ( ).
3. Selecione **Permissão de trabalho** e selecione **Todos** .
4. Abra um registro de permissão para adicionar uma ação.
5. Em *Saúde e segurança*guia ações dos itens relacionados, selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre a descrição do campo, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A ação aparece na lista de ações em **Ações de saúde e segurança** do registro de permissão. Ele também está listado em **Ações** Lista no Espaço de saúde e segurança.

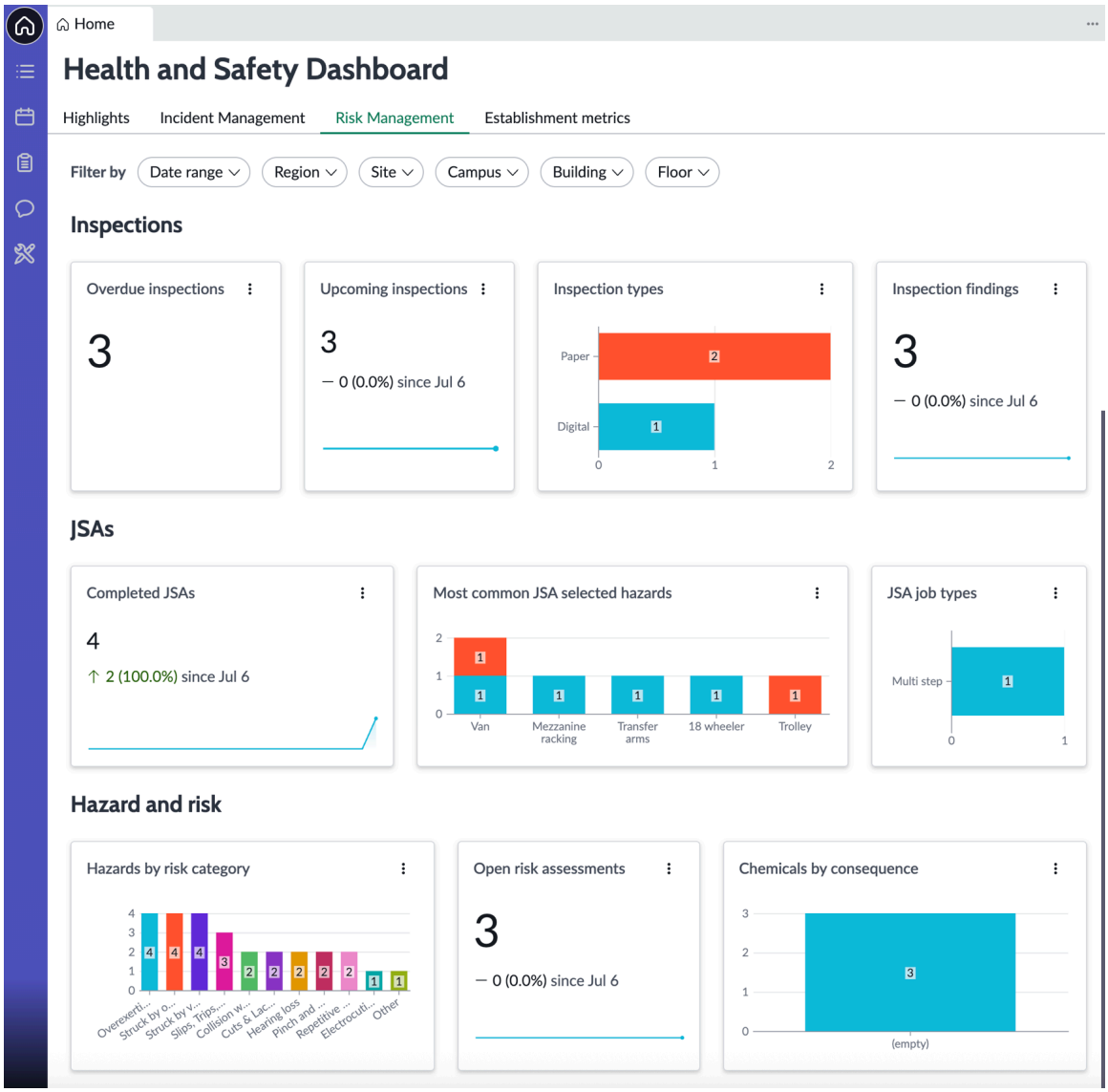
Monitoramento e análise de métricas de risco à segurança

. **Gestão de riscos** . Saúde e segurança o painel fornece uma exibição abrangente e interativa para monitorar e analisar métricas de risco à segurança. Ao fornecer informações em tempo real sobre inspeções, análises de segurança no trabalho (JSAs) e várias categorias de risco e risco, ele permite identificar tendências proativamente, responder rapidamente a problemas emergentes e melhorar continuamente a segurança no local de trabalho em todos os níveis organizacionais.

Para qualquer período e local selecionados, você pode detalhar os dados detalhados para visibilidade granular das estratégias de mitigação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Pré-requisitos

- Certifique-se de que Gestão de riscos em saúde e segurança e. Gestão de incidentes de saúde e segurança as aplicações estão instaladas. Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de riscos em saúde e segurança.
- Execute o. *[OHS] Safety Metrics*trabalho agendado para atualizar as métricas de segurança sob demanda. Para obter mais informações, consulte Configure o trabalho agendado para gerar taxas de frequência.

> **Nota:** . *[OHS] Safety Metrics*o trabalho está definido para ser executado diariamente por padrão.

Funções necessárias

- sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent, necessário para ver a página inicial do painel. As métricas no **Gestão de riscos** dependem do acesso do usuário a essa tabela.
- sn_ohs_im.admin e as seguintes funções, para editar o painel:
  - pa_admin, para editar o. Performance Analytics(PA) Componentes usados no painel.
  - iu_builder_admin, para editar as visualizações do painel criadas usando Construtor de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse Gestão de incidentes de saúde e segurança métricas

Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de riscos** no Saúde e segurança painel.

Nota: Para exibir somente um resumo de alto nível das principais métricas de risco, como avaliações de risco em aberto ou inspeções atrasadas, selecione **Realçados** guia.

Métricas na guia Gestão de riscos

A disponibilidade de cartões e métricas nesta guia depende do acesso do usuário à tabela de onde os dados vêm.

Seção Inspeções

Cartão	Descrição	Indicadores de PA
Inspeções atrasadas	Contagem de inspeções de segurança que estão abertas após as datas de vencimento da pesquisa. Selecione o cartão para exibir uma lista completa dessas inspeções em aberto.	Nenhum(a)
Próximas inspeções	Contagem de inspeções de segurança em aberto nesse dia e uma tendência de uma semana. Selecione o cartão para detalhar e visualizar os dados, por exemplo, ver tendência ao longo de diferentes agregação de tempo de dados.	Saúde e segurança – inspeções em aberto
Tipos de inspeção	Número de inspeções de segurança ativas com barras que contam inspeções digitais e de tipo de papel. Selecione um formato de inspeção no gráfico para exibir uma lista completa de inspeções ativas desse tipo.	Nenhum(a)
Descobertas da inspeção	Contagem de descobertas de inspeções de segurança em aberto nesse dia, incluindo uma linha de tendência. Selecione o cartão para detalhar e visualizar os dados, por exemplo, ver tendência ao longo de diferentes agregação de tempo de dados.	Saúde e segurança – descobertas de inspeção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção JSAs

Cartão	Descrição	Indicadores
JSAs concluídas	Contagem de JSAs concluídos e uma linha de tendência. Selecione o cartão para detalhar e visualizar os dados.	Saúde e segurança – JSAs concluídas
Perigos selecionados da JSA mais comuns	Gráfico dos perigos mais comuns selecionados em JSAs.	Nenhum(a)
Tipos de trabalho da JSA	Número de trabalhos JSA com barras de contagens de trabalhos de várias etapas e de etapa única. Selecione um tipo de trabalho no gráfico para exibir uma lista completa de trabalhos desse tipo.	Nenhum(a)

Seção Perigo e risco

Cartão	Descrição	Indicadores
Perigos por categoria de risco	Contagem de perigos ativos no sistema agrupados por categoria de risco. Selecione um risco no gráfico de barras para exibir uma lista completa de perigos ativos desse tipo.	Nenhum(a)
Avaliações de risco em aberto	Contagem de avaliações de risco de segurança em aberto nesse dia com uma linha de tendência. Selecione o cartão para detalhar e visualizar os dados.	Saúde e segurança – avaliações de riscos em aberto
Produtos químicos por consequência	Contagem de produtos químicos com base em **Consequência** nível no registro químico. Selecione uma coluna de tipo de consequência no gráfico de barras para exibir uma lista de produtos químicos ativos desse tipo.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizando widgets

Você pode personalizar os widgets no painel para exibir métricas relevantes usando Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU tutorial .

Referência do Gestão de riscos em saúde e segurança

Usando os tópicos de referência, saiba mais sobre os componentes, como as funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que são instaladas quando você instala o. Gestão de riscos em saúde e segurança aplicação. Os tópicos de referência também fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e usar Gestão de riscos em saúde e segurança.

Componentes instalados com Gestão de riscos em saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Gestão de riscos em saúde e segurança aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. A aplicação também instala aplicações da Store relacionadas, se elas ainda não estiverem instaladas.

Aplicativos da Store instalados

Store apps instalados com Gestão de riscos em saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
Núcleo de Saúde e Segurança	Instala o modelo de dados principal para Saúde e segurança. Este modelo de dados inclui componentes comuns, como Saúde e segurança perfil de usuário e ações que são usadas no Saúde e segurança aplicações. Para obter mais informações sobre aplicações da Store, funções e tabelas instaladas com Base para saúde e segurança, consulte Componentes instalados com Base para saúde e segurança.
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita os locais do local de trabalho para Saúde e segurança aplicações. **Importante:** A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração de local para Workplace Core modelo de local. Como solução alternativa, repare o. Workplace Core plug-in com **Carregar dados de demonstração** opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerenciador de hierarquia de controles [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager]	Criar, atualizar e excluir categorias de medida de controle	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer
Gravador de hierarquia de controles [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer]	Criar e atualizar categorias de medida de controle	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader
Gravador de análise de segurança do trabalho [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer]	• Criar e atualizar análises de segurança do trabalho (JSAs) • Exibir registros JSA arquivados	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
Gerente de risco [sn_hs_rm.risk_manager]	Gerente da equipe de risco que pode • Exiba registros de análise de segurança do trabalho (JSA) em Espaço de saúde e segurança • Criar e atualizar análises de segurança do trabalho (JSAs) do Espaço de saúde e segurança • Criar, atualizar e excluir: ○ Perigos ○ Medidas de controle	• sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_data_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	○ Trabalhos no registro de trabalho ○ Matrizes de risco, incluindo gravidade de risco, probabilidade e tolerância	
Relator de análise de segurança do trabalho [sn_hs_rm.jsa_reporter]	• Exibir registros JSA arquivados • Enviar JSAs de Central do funcionário e. App Now Mobile • Use trabalhos predefinidos do registro de trabalho ao enviar JSAs	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer • sn_hs_rm.template_reader
Aprovador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• Trabalhe em tarefas de aprovação por meio de Central do funcionário • Revisar e aprovar avaliações de risco	sn_hs_rm.risk_assessment_reader
Gerente de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	Gerente de avaliação de risco que pode: • Criar matrizes de risco • Conduzir avaliações de risco • Atribuir avaliações de risco ao aprovador	• sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_hs_rm.risk_assessment_approver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gravador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_writer]	Criar e atualizar avaliações de risco	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_writer
Gerente de categoria de risco [sn_hs_rm.risk_category_manager]	Criar, atualizar e excluir categorias de risco	sn_hs_rm.risk_category_writer
Gravador de categoria de risco [sn_hs_rm.risk_category_writer]	Criar e atualizar categorias de risco	sn_hs_rm.risk_category_reader
Gerente de dados de risco [sn_hs_rm.risk_data_manager]	Criar, atualizar e excluir • Perigos • Medidas de controle • Trabalhos no registro de trabalho • Matrizes de risco, incluindo gravidade de risco, probabilidade e tolerância	sn_hs_rm.risk_data_writer
Gravador de dados de risco [sn_hs_rm.risk_data_writer]	Criar e atualizar: • Perigos • Medidas de controle • Trabalhos no registro de trabalho • Matrizes de risco, incluindo gravidade de risco, probabilidade e tolerância	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_hs_rm.template_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gravador de programação de inspeção [sn_hs_rm.inspection_schedule_writer]	Criar e atualizar cronogramas de inspeção	sn_hs_rm.inspection_schedule_reader
Gerente de inspeção de segurança [sn_hs_rm.safety_inspection_manager]	Gerente de inspeção que pode • Crie pesquisas de inspeção com o Designer de pesquisa • Criar e gerenciar inspeções de segurança em Espaço de saúde e segurança • Programar inspeções de segurança Espaço de saúde e segurança • Concluir pesquisas de inspeção • Crie, atualize e exclua descobertas de inspeção, RCA e ações	• sn_hs_rm.inspection_schedule_writer • sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.safety_inspection_writer • survey_creator
Gravador de inspeção de segurança [sn_hs_rm.safety_inspection_writer]	Criar e atualizar inspeções de segurança e registros relacionados	• sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_rm.safety_inspection_reader • canvas_user • sn_ohs_im.action_writer • survey_reader
Gerente de registro de segurança [sn_hs_rm.safety_register_manager]	Criar, atualizar e excluir registros de segurança	sn_hs_rm.safety_register_writer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Safety_register_writer [sn_hs_rm.safety_register_writer]	Criar e atualizar registros de segurança	• sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_ohs_im.action_writer
Leitor de matriz de risco [sn_hs_rm.risk_matrix_reader]	Pode exibir matrizes de risco	Nenhum(a)
Leitor de trabalhos [sn_hs_rm.job_reader]	Pode exibir trabalhos definidos no Registro de trabalhos	Nenhum(a)
Leitor de modelo JSA [sn_hs_rm.template_reader]	Pode exibir modelos de análise de segurança do trabalho	Nenhum(a)
Leitor de medida de controle [sn_hs_rm.control_measure_reader]	Pode exibir medidas de controle	Nenhum(a)
Leitor de perigo [sn_hs_rm.hazard_reader]	Pode exibir perigos	Nenhum(a)
Leitor de hierarquia de controles [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader]	Pode exibir categorias de medida de controle	sn_ohs_im.hs_profile_reader
Leitor de programação de inspeção [sn_hs_rm.inspection_schedule_reader]	Pode exibir cronogramas de inspeção	Nenhum(a)
Leitor de inspeção de segurança [sn_hs_rm.safety_inspection_reader]	Pode exibir inspeções de segurança e seus registros e campos relacionados	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.action_reader
Leitor de análise de segurança do trabalho [sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader]	Pode exibir análises de segurança do trabalho	sn_ohs_im.hs_profile_reader
Leitor de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	Pode exibir avaliações de risco e registros relacionados, como ações de risco	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.action_reader
Leitor de categoria de risco [sn_hs_rm.risk_category_reader]	Pode exibir categorias de risco	sn_ohs_im.hs_profile_reader
Leitor de registro de segurança [sn_hs_rm.safety_register_reader]	Pode exibir registros de segurança	Nenhum(a)
Leitor de programação de auditoria de segurança [sn_hs_rm.audit_schedule_reader]	Pode exibir a programação de auditoria	Nenhum(a)
Gravador de programação de auditoria de segurança [sn_hs_rm.audit_schedule_writer]	Pode gravar programação de auditoria	sn_hs_rm.audit_schedule_reader
Gerente de auditoria de segurança [sn_hs_rm.safety_audit_manager]	Gerente de auditoria que pode	• sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.safety_audit_writer • sn_ohs_im.observation_writer • survey_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Crie pesquisas de auditoria com o Designer de pesquisa • Criar e gerenciar auditorias de segurança em Espaço de saúde e segurança • Programar auditorias de segurança Espaço de saúde e segurança • Concluir pesquisas de auditoria • Crie, atualize e exclua descobertas de auditoria, RCA, observações, avaliações de risco e ações	• sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_rm.audit_schedule_writer
Leitor de auditoria de segurança [sn_hs_rm.safety_audit_reader]	Pode exibir auditoria de segurança	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.incident_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_reader
Gravador de auditoria de segurança [sn_hs_rm.safety_audit_writer]	Pode escrever auditoria de segurança	• sn_ohs_im.document_writer • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_ohs_im.action_writer • sn_ohs_im.observation_writer_restricted • survey_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_hs_rm.safety_audit_reader • sn_ohs_im.document_reader • survey_creator • sn_ohs_im.observation_reader
Higienista industrial [sn_hs_rm.industrial_hygienist]	Higienista industrial que pode: • Criar tipos de exposição • Conduzir avaliações de exposição • Atribua ações a pessoas afetadas pela exposição	• sn_ohs_im.document_writer • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_crm.company_writter • sn_ohs_im.action_schedule_writer • sn_ohs_im.hs_profile_writer • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.exposure_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_crm.company_reader • sn_hs_rm.exposure_writer • sn_ohs_im.document_reader
Exposure_writer [sn_hs_rm.exposure_writer]	Pode criar e atualizar registros relacionados à exposição	sn_hs_rm.exposure_reader
Leitor de exposição [sn_hs_rm.exposure_reader]	Pode exibir registros de exposição	Nenhum(a)
Solicitante da permissão [sn_hs_rm.permit_requestor]	Pode solicitar uma permissão e o tipo de trabalho	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader
Aprovador de permissão [sn_hs_rm.permit_approver]	Pode aprovar ou rejeitar solicitação de	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Gestão de riscos em saúde e segurança

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	permissão para trabalho.	• sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader
Coordenador de permissões [sn_hs_rm.permit_coordinator]	• Supervisiona o fluxo de trabalho de permissão para trabalhar. • Pode emitir, rejeitar ou suspender uma permissão.	• sn_hs_rm.permit_writer • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.workspace_user
Leitor de permissão [sn_hs_rm.permit_reader]	Pode exibir um registro de permissão.	Nenhum(a)
Gravador de permissão [sn_hs_rm.permit_writer]	Pode criar e atualizar solicitação de permissão.	• sn_ohs_im.hs_profile_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.permit_reader • sn_hs_rm.safety_register_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_hs_rm.safety_inspection_reader

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Tabela	Descrição
Pessoas afetadas [sn_hs_rm_affected_pessoas]	Armazena todos os usuários afetados por exposições em todos os locais.
Auditorias [sn_hs_rm_audit]	Armazena todos os registros de auditoria de segurança criados independentes e gerados a partir de cronogramas de auditoria. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Cronograma de auditoria [sn_hs_rm_audit_schedule]	Armazena todos os cronogramas de auditoria criados para auditorias de segurança. Esta tabela estende a tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Tabela	Descrição
	Programação de integridade e segurança [sn_ohs_im_schedule].
Pesquisa de auditoria [sn_hs_rm_audit_survey]	Armazena todas as pesquisas de auditoria para auditorias de segurança. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Medida de controle [sn_hs_rm_control_measure]	Armazena todas as medidas de controle que estão em vigor para ajudar a prevenir ou mitigar riscos em sua organização.
Link do documento [sn_hs_rm_document_link]	Armazena todos os links de documento para trabalhos criados no registro de trabalho.
Exposição [sn_hs_rm_exposure]	Armazena todos os registros de exposição gerados a partir de avaliações de exposição em todos os locais.
Avaliação de exposição [sn_hs_rm_exposure_assessment]	Armazena todas as avaliações de exposição realizadas para tipos de exposição em todos os locais.
Origem da exposição [sn_hs_rm_exposure_source]	Armazena todas as fontes de exposição identificadas para medições de exposição em todos os locais.
Tipo de exposição [sn_hs_rm_exposure_type]	Armazena todos os tipos de exposição identificados em todos os locais.
Descoberta [sn_hs_rm_finding]	Armazena todos os registros de descobertas criadas para inspeções de segurança. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Perigo [sn_hs_rm_hazard]	Armazena todos os riscos identificados e potenciais no local de trabalho relacionados a todos os trabalhos e tipos de tarefa em sua organização.
Hierarquia de controles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	Armazena todas as categorias para medidas de controle em sua organização. Todos os controles relacionados a perigos em sua organização são organizados nessas categorias.
Pessoas informadas	Armazena nomes de todos os funcionários e trabalhadores que são informados sobre seus riscos no trabalho ao enviar JSAs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Tabela	Descrição
[sn_hs_rm_informed_persons]	
Inspeção [sn_hs_rm_inspection]	Armazena todos os registros de inspeção de segurança criados independentes e gerados a partir de cronogramas de inspeção. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Programação de inspeção [sn_hs_rm_inspection_schedule]	Armazena todos os cronogramas de inspeção criados para inspeções de segurança. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Trabalho [sn_hs_rm_job]	Armazena todos os trabalhos com perigos e controles predefinidos criados no registro de trabalho. Esses trabalhos podem ser usados para enviar rapidamente JSAs e conduzir avaliações de risco.
Riscos e controles [sn_hs_rm_job_hazard]	Armazena perigos e controles associados a todos os trabalhos definidos no registro de trabalho.
Análise de segurança no trabalho [sn_hs_rm_job_safety_analysis]	Armazena todas as análises de segurança do trabalho (JSAs) enviadas pelos funcionários por meio do Central do funcionário e. App Now Mobile.
Etapa do trabalho [sn_hs_rm_job_step]	Armazena todas as etapas de trabalhos para os trabalhos de várias etapas definidos no registro de trabalho.
Etapa da JSA [sn_hs_rm_jsa_step]	Armazena todas as etapas de trabalhos que são adicionadas para trabalhos de várias etapas ao enviar JSAs.
Documento de avaliação de exposição [sn_hs_rm_m2m_exposure_assessment_document]	Armazena todos os documentos relacionados a avaliações de exposição em todos os locais.
Medições [sn_hs_rm_measurement]	Armazena todas as medições registradas para avaliações de exposição em todos os locais.
Check-list de permissão [sn_hs_rm_permit_check-list]	Armazena informações relacionadas a itens, tarefas ou etapas em uma check-list.
Permissão de trabalho [sn_hs_rm_work_permit]	Armazena dados relacionados à solicitação de permissão para trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de riscos em saúde e segurança

Tabela	Descrição
Avaliação de riscos [sn_hs_rm_risk_assessment]	Armazena todos os registros de avaliações de risco realizadas. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Categoria de risco [sn_hs_rm_risk_category]	Armazena todas as categorias de risco para perigos em sua organização. Todos os riscos no local de trabalho relacionados a todos os tipos de trabalho em sua organização são organizados nessas categorias de risco.
Riscos e controles [sn_hs_rm_risk_controls]	Armazena todos os registros de riscos e controles associados a todas as avaliações de risco.
Matriz de risco [sn_hs_rm_risk_matrix]	Armazena todas as matrizes de risco criadas para sua organização.
Tolerância do risco [sn_hs_rm_risk_tolerance]	Armazena todos os registros de tolerância de risco associados a todas as matrizes de risco criadas.
Registro de segurança [sn_hs_rm_safety_register]	Armazena todos os registros de segurança criados para o material perigoso usado em sua organização. Esta tabela estende a tabela Tarefa de saúde e segurança [sn_ohs_im_task].
Registro de segurança do amianto [sn_hs_rm_safety_register_asbesto]	Armazena todos os registros de segurança criados para o material de asbesto usado em sua organização. Esta tabela estende a tabela Registro de segurança [sn_hs_rm_safety_register].
Registro de segurança química [sn_hs_rm_safety_register_chemical]	Armazena todos os registros de segurança criados para produtos químicos. Esta tabela estende a tabela Registro de segurança [sn_hs_rm_safety_register].
Modelo [sn_hs_rm_template]	Armazena todos os modelos JSA com perigos e controles predefinidos para cada tipo de trabalho em sua organização.

Formulário JSA de envio

Os funcionários podem usar o formulário Enviar JSA para analisar a segurança do trabalho no ponto de trabalho e criar uma JSA.

Para obter mais informações sobre como enviar uma JSA, consulte Envie um JSA de Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário JSA de envio

Campo	Descrição
Inserir detalhes do trabalho	
Selecionar local de trabalho	Local do trabalho ou tarefa onde este trabalho e os riscos associados podem surgir ou existir.
Inserir local de trabalho manualmente	Local do trabalho ou tarefa. Se o local do trabalho não estiver disponível no sistema, insira-o manualmente.
Inserir um nome da JSA	Nome desta JSA.
Selecionar trabalho	Trabalho com perigos e controles predefinidos para seu tipo de trabalho. Se você selecionar um trabalho, todos os perigos e medidas de controle para o seu tipo de trabalho serão preenchidos automaticamente a partir desse trabalho predefinido. Somente os trabalhos ativos da tabela Trabalho [sn_hs_rm_job] estão disponíveis nesta lista. Para obter mais informações, consulte Defina um trabalho no registro de trabalho.
Data e hora de início do trabalho	Data e hora em que seu trabalho começa.
Data e hora de vencimento da JSA	Data e hora em que este JSA do seu trabalho expira.
Selecionar os riscos e as medidas de controle	
Deseja criar um trabalho de várias etapas?	Opção para indicar se este JSA é para um trabalho de etapa única ou de várias etapas. Se você selecionou um trabalho no **Selecione o trabalho** , este campo é definido automaticamente dependendo do tipo de trabalho selecionado e é somente leitura.
Adicionar etapas de trabalho e seus riscos e controles	Etapas do trabalho e seus perigos associados e medidas de controle. Este campo aparece somente quando é um trabalho de várias etapas e **Deseja criar um trabalho de várias etapas?** definido como **Sim** . Se você selecionou um trabalho de várias etapas no **Selecione o trabalho** todas as etapas de trabalho e os perigos e controles associados são preenchidos automaticamente neste campo. • No entanto, você pode adicionar ou remover etapas de trabalho conforme necessário. Para remover uma etapa de trabalho que não é relevante para o seu trabalho, selecione o ícone de remoção (✖) no **Coluna Ações** . Para remover

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário JSA de envio

Campo	Descrição
	todas as etapas do trabalho, selecione **Remover tudo** . • Você também pode adicionar ou remover perigos e controles para cada etapa do trabalho. Para revisá-los, selecione o ícone de edição ( ) no **Coluna Ações** para a etapa de trabalho.
Adicionar etapa de trabalho	Opção para adicionar uma etapa de trabalho se for um trabalho de várias etapas.
Adicionar riscos e controles	Riscos e as medidas de controle disponíveis associadas a um trabalho. Este campo aparece somente quando é um trabalho de etapa única e **Deseja criar um trabalho de várias etapas?** definido como **Não** . Se você selecionou um trabalho de etapa única no **Selecione o trabalho** todos os perigos e medidas de controle para o seu tipo de trabalho são preenchidos automaticamente a partir deste trabalho predefinido. No entanto, você pode adicioná-los ou removê-los conforme necessário. • Para remover um risco e controle que não seja relevante para o seu trabalho, selecione o ícone de remoção ( ) no **Coluna Ações** . Para remover todos eles, selecione **Remover tudo** . • Para revisá-los e modificá-los, selecione o ícone de edição ( ) no **Coluna Ações** .
Adicionar riscos	Possíveis perigos que podem surgir ou existir para o trabalho ou etapa do trabalho. Selecione todos os riscos potenciais para o seu tipo de trabalho usando **Adicionar etapa de trabalho** ou **Adicionar perigos e controles** botão. Se você selecionou um trabalho no **Selecione o trabalho** todos os perigos são preenchidos automaticamente a partir deste trabalho predefinido. No entanto, você pode adicionar ou remover perigos conforme necessário.
Adicionar riscos adicionais	Quaisquer outros perigos identificados, mas não disponíveis no **Adicionar perigos** janela. Insira-o manualmente para adicionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário JSA de envio

Campo	Descrição
Adicionar medidas de controle	Medidas de controle que estão disponíveis para os perigos selecionados. Selecione todos os controles que estão em vigor em sua organização. Se você selecionou um trabalho no **Selecione o trabalho** todas as medidas de controle são preenchidas automaticamente a partir deste trabalho predefinido. No entanto, você pode adicionar ou remover controles conforme necessário.
Adicionar medidas de controle adicionais	Quaisquer outras medidas de controle que devem estar em vigor e não estão disponíveis no **Adicione medidas de controle** janela. Insira-o manualmente para adicionar.
Links para documentos úteis	Links de documentos relacionados ao trabalho. Este campo aparece somente quando você selecionou um trabalho em **Selecione o trabalho** e esse trabalho tem links de documento associados. Os links do documento do trabalho selecionado são preenchidos automaticamente neste campo.
Adicionar mais detalhes	
Selecione o funcionário/trabalhadores que foram informados	Funcionários, prestadores de serviços, e. outros trabalhadores que foram informados sobre os riscos e controles relacionados a este trabalho em seu local de trabalho. Normalmente, são as pessoas que podem ser afetadas por esta JSA e devem estar cientes dela. Adicione-os com uma confirmação usando **Adicionar funcionário/trabalhadores** botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário JSA de envio

Campo	Descrição
	Nota: • . **Prestador de serviços** . **Tipo de pessoa** o campo aparece somente quando Gestão da saúde e segurança de prestadores de serviços(sn_hs_crm) está instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança . • Para um prestador de serviços, o. **Nome** O campo lista somente usuários que têm a função [snc_external] atribuída a eles e têm seu perfil de Saúde e Segurança criado. Para obter mais informações, consulte Atribuir Saúde e segurança perfil para um usuário.
Adicionar observações	Quaisquer comentários relacionados ao seu trabalho ou a esta JSA.
Adicionar anexos	Anexos como imagem, vídeo ou documento relacionados a este trabalho ou JSA.

Formulário de matriz de risco

A equipe de segurança pode usar as matrizes de risco para criar e conduzir avaliações de risco no Espaço de saúde e segurança.

Para obter mais informações, consulte Conduzir uma avaliação de risco à segurança.

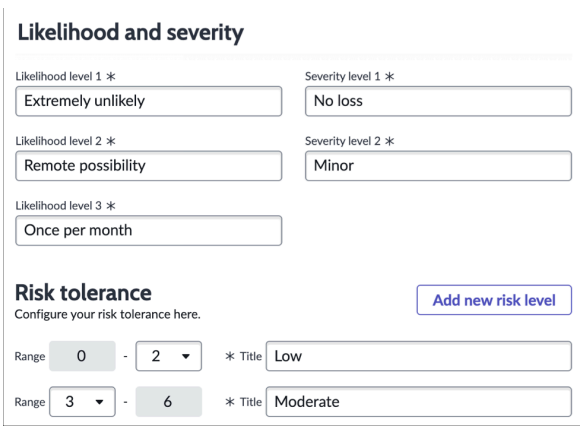
Detalhes da matriz de risco

Campo	Descrição
Detalhes da matriz de risco	
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a matriz de risco.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a matriz de risco.
Grade de matriz	Tamanho da grade a ser usada, por exemplo, 4*4 e 5*5.
Ativo	Opção para disponibilizar a matriz para uso. Uma matriz de risco deve estar ativa para ser usada.
Probabilidade e gravidade	
Nível de probabilidade	Descrição do nível de probabilidade. Essas descrições são usadas para preencher as opções de probabilidade nas avaliações de risco em que esta matriz é usada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da matriz de risco

Campo	Descrição
	O número de níveis de probabilidade é baseado no tamanho da grade selecionado. Por exemplo, para uma grade de matriz de tamanho 5*2, existem cinco níveis de probabilidade.
Nível de gravidade	Descrição do nível de gravidade. Essas descrições são usadas para preencher as opções de gravidade nas avaliações de risco em que esta matriz é usada. O número de níveis de gravidade é baseado no tamanho da grade selecionado. Por exemplo, para uma grade de matriz de tamanho 5*2, há dois níveis de gravidade.
Tolerância do risco	
Tolerância do risco	Intervalo e descrição do nível de risco. Selecione um intervalo e insira um título para ele. Este intervalo de tolerância a risco e título computa o nível de risco de um risco no cabeçalho do formulário de avaliação de risco. Para obter mais informações, consulte Riscos e controles para uma avaliação de risco à segurança . O valor do intervalo é determinado multiplicando o nível de probabilidade pelo nível de severidade. Por exemplo, de acordo com a grade na imagem a seguir, um risco com probabilidade de nível 3 (uma vez por mês) e gravidade de nível 2 (Menor) tem uma tolerância de risco de 3*2 6. O nível de risco para este perigo está na faixa de variação de 3 a 6, portanto, seu nível de risco é exibido como moderado. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de avaliação de risco

Os gerentes de avaliação de risco podem usar o formulário de avaliação de risco para conduzir suas avaliações de risco.

Para obter informações sobre como executar avaliações de risco, consulte Conduzir uma avaliação de risco à segurança.

Detalhes das avaliações de riscos

Campo	Descrição
Nome	Nome da avaliação de risco.
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta avaliação de risco.
Estado	Estado da avaliação de risco.
Aprovação	Estado de aprovação desta avaliação de risco.
Local	Local ao qual esta avaliação de risco se aplica.
Selecione uma matriz de risco	Matriz de risco que é usada na avaliação de risco para avaliar os níveis de risco dos perigos selecionados. A matriz determina o nível de risco, controles Antes e Depois, com base na gravidade e na probabilidade do perigo. Os itens neste campo exibem matrizes ativas da tabela Matriz de risco [sn_hs_rm_risk_matrix]. Se houver apenas uma matriz ativa, ela será selecionada por padrão.
Pessoas em risco	Nomes dos funcionários, grupos de usuários ou quaisquer outras pessoas em risco.
Pessoas responsáveis para controle	Nomes dos funcionários ou grupos de usuários responsáveis pela implementação de medidas de controle.
Descrição	Descrição detalhada sobre esta avaliação de risco.
Atribuir ao revisor	Revisor da avaliação de risco. Se necessário, selecione um revisor após a conclusão da avaliação de risco.
Atribuir ao aprovador	Aprovador da avaliação de risco. Selecione um aprovador após a conclusão da avaliação de risco. Somente um usuário com a função de aprovador de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] pode ser atribuído como aprovador. **Nota:** Somente um usuário com a função de gerente de avaliação de risco [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] pode atribuir uma avaliação de risco a um aprovador.
Comentários adicionais	Quaisquer comentários relacionados à avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de programação de inspeção

O gerente de inspeção de segurança pode usar o formulário de programação de inspeção para configurar uma inspeção de segurança recorrente no local de trabalho.

Para obter informações sobre como configurar uma programação de inspeção, consulte Configure um cronograma de inspeção de segurança.

Detalhes da inspeção

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta inspeção de segurança.
Ativo	Opção para marcar a programação de inspeção disponível para uso. Uma programação de inspeção deve estar ativa para ser usada.
Formato de inspeção	Formato no qual esta inspeção é realizada. • **Digital** Aciona a pesquisa selecionada no **Pesquisa de inspeção** campo. • **Papel** : A pessoa atribuída conclui a pesquisa em papel e carrega uma foto ou documento da inspeção concluída como anexo ao registro de inspeção.
Pesquisa de inspeção	Pesquisa de inspeção a ser concluída para esta inspeção. Selecione a pesquisa a ser usada. Somente as pesquisas com **Tabela de origem** A tabela Inspeção [sn_hs_rm_inspection] está disponível nesta lista. Use pesquisas disponíveis com a aplicação ou crie novas com o Designer de pesquisa. Você também pode associar qualquer uma de suas pesquisas pré-criadas a registros de inspeção em Gestão de riscos em saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Configurar uma inspeção de segurança ou auditoria pesquisa. Este campo aparece somente quando **Formato de inspeção** definido como **Digital** .
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual esta pesquisa de inspeção está atribuída. Somente membros deste grupo podem exibir e responder a esta pesquisa.
Atribuição a	Usuário ao qual esta pesquisa de inspeção está atribuída.
Local	Local ao qual esta inspeção de segurança se aplica.
Ativos	Ativos aos quais esta inspeção está relacionada. Por exemplo, a inspeção precisa ser realizada nesses ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da inspeção

Campo	Descrição
	Nota: O campo Ativos aparece somente quando a aplicação Modelo expandido e Classes de ativo [sn_ent] está instalada. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança

Detalhes da duração

Campo	Descrição
Data de início	Data em que um registro de inspeção é criado pela primeira vez para esta programação.
Data de término	Data em que o último registro de inspeção é criado para esta programação.
Frequência	Frequência entre as datas de início e término em que o sistema gera um registro de inspeção, como diário, semanal ou mensal.
Meses para gerar	Meses em que os registros de inspeção recorrente devem ser gerados. Ao inserir um intervalo de datas que cobre um ano inteiro com uma frequência mensal, você pode selecionar para quais meses específicos gerar registros de inspeção. A inspeção não precisa acontecer todos os meses. Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Mensal** .
Período de expiração da pesquisa	Número de dias para a pesquisa expirar após a data de início.

Tradução automática

Formulário de programação de auditoria

O gerente de auditoria de segurança pode usar o formulário de programação de auditoria para configurar uma auditoria de segurança recorrente no local de trabalho.

Para obter informações sobre como configurar uma programação de auditoria, consulte Configure uma programação de auditoria de segurança.

Detalhes da programação de auditoria

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a programação de auditoria.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a programação de auditoria.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da programação de auditoria

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual esta auditoria está atribuída. Somente membros deste grupo podem exibir e trabalhar nesta auditoria.
Atribuição a	Usuário ao qual esta auditoria está atribuída.
Local	Local ao qual esta auditoria de segurança se aplica.
Auditoria regulatória	Opção para indicar se esta auditoria é uma auditoria regulatória.
Ativos	Ativos aos quais esta auditoria está relacionada. Por exemplo, a auditoria precisa ser realizada nesses ativos. **Nota:** O campo Ativos aparece somente quando a aplicação Modelo expandido e Classes de ativo [sn_ent] está instalada. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança
Matriz de risco	Matriz de risco usada para avaliações de risco para esta auditoria.
Escopo de auditoria	Descrição detalhada sobre o escopo desta auditoria.
Objetivos de auditoria	Descrição detalhada sobre os objetivos desta auditoria.

Detalhes da duração

Campo	Descrição
Data de início	Data em que um registro de auditoria é criado pela primeira vez para esta programação.
Data de término	Data em que o último registro de auditoria é criado para esta programação.
Frequência	Frequência entre as datas de início e término em que o sistema gera um registro de auditoria, como diário, semanal ou mensal.
Meses para gerar	Meses em que os registros de auditoria recorrente devem ser gerados. Ao inserir um intervalo de datas que cobre um ano inteiro com uma frequência mensal, você pode selecionar para quais meses específicos gerar registros de auditoria. A auditoria não precisa acontecer todos os meses. Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Mensal** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da duração

Campo	Descrição
Semanalmente	Dia da semana em que os registros de auditoria recorrente devem ser gerados. Você pode selecionar para qual dia específico da semana gerar registros de auditoria. A auditoria não precisa acontecer todos os dias da semana. Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Semanalmente** .

Formulário de descoberta

Quando uma inspeção ou pesquisa de auditoria é concluída, o gerente de segurança pode usar o formulário de descobertas para registrar as descobertas coletadas das respostas da pesquisa.

Para obter informações sobre como conduzir uma auditoria, consulte Criar e gerenciar uma auditoria de segurança.

Formulário de descobertas

Campo	Descrição
Detalhes da descoberta	
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para a descoberta.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a descoberta.
Local	Local ao qual esta descoberta se aplica.
Perigo	Possível risco identificado durante a pesquisa.
Classificação de risco	Classificação de risco para risco identificado.
Descoberta da pesquisa	
Pesquisa	Pesquisa de auditoria que inclui esta descoberta como uma resposta de pesquisa.
Seção	Categoria de perguntas da pesquisa. Este campo aparece somente quando uma pesquisa é selecionada em **Pesquisa de auditoria** . O campo lista todas as categorias de pergunta da pesquisa selecionada.
Pergunta	Pergunta da pesquisa para a qual esta descoberta foi enviada. Este campo aparece somente quando uma categoria é selecionada em **Categoria de pesquisa de auditoria** . O campo lista todas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de descobertas

Campo	Descrição
	as perguntas na categoria de pesquisa selecionada.
Resposta à pergunta	Resposta enviada para a pergunta da pesquisa. Este campo é preenchido automaticamente com a resposta enviada para a pergunta da pesquisa selecionada na pesquisa.
Conformidade	Status de conformidade do sistema coberto na pesquisa de auditoria.
Anotações de trabalho	Detalhes adicionais para a descoberta.

Formulário de programação de ação para uma exposição

O higienista industrial pode usar o formulário de programação de ação para que uma ação seja criada quando houver uma exposição ativa.

Para obter informações sobre como configurar uma programação de ação para uma exposição, consulte Defina uma programação de ação para as pessoas afetadas.

Cronograma de ações

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve descrição sobre esta ação.
Ativo	Opção para marcar a programação de ação disponível para uso. Uma programação de ação deve estar ativa para que as ações sejam criadas e atribuídas às pessoas afetadas.
Local	Local ao qual este item de ação se aplica. A ação é atribuída às pessoas afetadas neste local. Este campo é definido automaticamente para o local da avaliação de exposição.
Tipo	Tipo da ação. • **Corretivo** Uma ação para eliminar as causas de não conformidades ou situações indesejáveis para impedir que elas aconteçam novamente. • **Preventiva** Uma ação para ajudar a evitar a ocorrência de não conformidades. • **Tarefa** : Uma tarefa genérica atribuída como uma ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cronograma de ações

Campo	Descrição
	• **Aprendizado** : Uma ação que inclui um aprendizado para o usuário, por exemplo, concluir um treinamento. **Nota:** . **Aprendizado** a opção neste campo aparece somente quando Núcleo de aprendizado(sn_lc) a aplicação está instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Recursos adicionais em Saúde e Segurança .
Material de aprendizado	Material de aprendizado para o treinamento, por exemplo, artigo de conhecimento ou URL de um vídeo de treinamento. Este campo aparece somente quando **Aprendizado** selecionado de **Tipo** . **Nota:** Este campo lista o conteúdo de aprendizado criado no Núcleo de aprendizado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar conteúdo do curso e do catálogo.
Dias para concluir a ação após a criação	Número de dias em que esta ação deve ser concluída após ser gerada e atribuída a um usuário. Este campo define a data de vencimento da ação atribuída.
Esta é uma ação recorrente	Opção para marcar esta ação como recorrente. Quando esta opção é selecionada, o **Detalhes da duração** a seção e os campos são exibidos.

A seção de detalhes de duração a seguir aparece somente quando a programação de ação é definida como recorrente.

Detalhes da duração

Campo	Descrição
Frequência	Frequência na qual o sistema gera um registro de ação, como diário, semanal ou mensal.
Semanalmente	Dia da semana em que os registros de ação recorrente devem ser gerados. Você pode selecionar para qual dia específico da semana gerar registros de ação. A ação não precisa ser criada todos os dias da semana.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da duração

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Semanalmente** .
Meses para gerar	Meses em que os registros de ação recorrente devem ser gerados. Você pode selecionar para quais meses específicos gerar registros de ação. A ação não precisa ser criada todos os meses. Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Mensal** .
Dia	Dia do mês selecionado em que a programação deve ser executada para gerar os registros de ação recorrente. Se o mês selecionado tiver menos dias, a programação será executada no último dia do mês. Este campo aparece somente quando **Frequência** definido como **Mensal** .

Formulário Permissão de trabalho

Descrições do campo no formulário para solicitar uma permissão de trabalho.

Formulário Permissão para trabalhar

Campo	Descrição
Tipo	Um ou mais tipos de permissão.
Descrição resumida	Descrição da permissão.
Urgência	Opção usada para selecionar a urgência da solicitação de permissão.
Avaliação de riscos	Campo para adicionar avaliação de risco associada à solicitação, se houver.
Risco antes de controles	O campo é preenchido automaticamente quando a avaliação de risco é selecionada.
Risco após controles	O campo é preenchido automaticamente quando a avaliação de risco é selecionada.
JSA	O JSA no site que está associado à solicitação, se houver.
Registro de segurança	Registro de segurança relevante com a solicitação, se houver.
Inspeção	Opção para adicionar uma inspeção com a permissão, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Permissão para trabalhar

Campo	Descrição
Tarefa de trabalho	Campo para selecionar Saúde e segurança registro relevante para a solicitação, se houver.
Local	Campo para selecionar o local do trabalho.
Área de trabalho	Campo para adicionar mais detalhes sobre o local.
Data e hora de início	Campo para selecionar a data e a hora de início do turno.
Data e hora de término	Campo para selecionar a data e a hora de término do turno.
Aprovações com vencimento em	Campo para selecionar a data de aprovação da permissão.
Participantes da lista de observação	Os indivíduos devem estar cientes do status da solicitação.
Solicitado(a) para	Indivíduos para os quais a permissão é solicitada.
Descrição	Um breve resumo da permissão.
Comentários	Campo para adicionar comentários, se necessário.
Anexo	Opção para adicionar anexos relacionados a esta permissão. Selecione o ícone de anexo ( ) para adicionar o anexo.

Novo formulário de registro de opção

Descrição do campo para adicionar uma nova opção para criar um novo tipo de permissão.

Novo formulário de registro de opção

Campo	Descrição
Tabela	Campo para selecionar a tabela para criar um novo tipo de permissão.
Elemento	A coluna para a qual a opção é criada.
Idioma	Código do idioma do rótulo.
Sequência	Este campo determina a ordem na qual a opção aparece.
Inativo	Opção para tornar a opção inativa.
Rótulo	Rótulo a ser exibido na lista de seleção.
Valor	Valor relacionado ao rótulo.
Valor dependente	Deixe em branco.
Dica	Deixe em branco.

Novo formulário de registro do conjunto de variáveis

Descrição do campo para criar um novo registro de conjunto de variáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro do conjunto de variáveis

Campo	Descrição
Título	Título de um conjunto de variáveis. Aparecerá se a caixa de seleção **Exibir título** estiver marcada.
Nome interno	Nome do conjunto de variáveis para uso interno.
Ordem	Número da ordem do conjunto de variáveis.
Tipo	Tipo do conjunto de variáveis.
Aplicação	Aplicações que podem usar esse conjunto de variáveis.
Título de exibição	Adiciona um título e um cabeçalho expansível à direita do conjunto de variáveis.
Layout	Defina a exibição do layout.
Descrição	Descrição do conjunto de variáveis.

Novo formulário de registro de variável

Descrição do campo para criar um novo registro de variável.

Novo formulário de registro de variável

Campo	Descrição
Aplicação	Campo somente de leitura que indica quais aplicações podem usar esta variável.
Tipo	O tipo de variável que você deseja criar. Para obter mais informações, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços .
Ordem	Solicitar que a variável seja colocada na página para o item do catálogo. As variáveis são organizadas de cima para baixo do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma variável com um valor de pedido de 1 é colocada acima de outras variáveis com valores de pedido superiores.
Conjunto de variáveis	Conjunto de variáveis usando a variável.
Ativo	Caixa de seleção para tornar a variável disponível para uso
Obrigatório(a)	Marque a caixa para marcar a variável necessária como parte do processo de pedido.
Somente leitura	Opção para tornar a variável somente de leitura ou editável.
Oculto	Opção para ocultar a variável.
Pergunta	
Pergunta	Pergunta para aos usuários que estão solicitando o item do catálogo.
Nome	Nome para identificar a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de registro de variável

Campo	Descrição
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários passam o mouse sobre a variável. Insira uma breve observação para descrever a finalidade da "Pergunta".
Texto de exemplo	Dica exibida no campo da pergunta antes de o usuário inserir um valor. Aplicável às seguintes variáveis: • Endereço IP • E-mail • URL • Texto de linha única • Texto de linha única larga • Texto de várias linhas • Data • Data/Hora

Domain Separation e Gestão de riscos em saúde e segurança

A separação de domínio é compatível com Gestão de riscos em saúde e segurança. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral das tabelas separadas por domínio

Todas as tabelas no Gestão de riscos em saúde e segurança pode ser separado por domínio e incluir o campo domain separation obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de riscos em saúde e segurança

- Cada tabela em Gestão de riscos em saúde e segurança inclui os campos domain separation **Domínio** e. **Caminho do domínio** .
- Os clientes podem usar esses campos para configurar o Domain Separation em sua implementação do Gestão de riscos em saúde e segurança.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Experiência de dispositivos móveis Saúde e segurança

Permita que seus funcionários enviem incidentes e observações de saúde e segurança, Análises de segurança do trabalho (JSAs) , acesse a base de conhecimento de segurança e muito mais em seu dispositivo móvel usando ServiceNow aplicações para celular.

Os funcionários podem usar App Now Mobile para executar as seguintes tarefas a qualquer momento usando o dispositivo móvel:

- Enviar incidentes de segurança e observações ou offline
- Envie perguntas relacionadas à segurança e reclamações de compensação
- Enviar análises de segurança do trabalho
- Faça uma inspeção de segurança e auditoria pesquisas
- Exibir documentos de registro de segurança, como Fichas de dados de segurança (SDSs)
- Acesse a base de conhecimento de saúde e segurança da empresa

Fiscais de segurança e auditores pode usar Mobile Agent aplicativo para conduzir pesquisas off-line.

Esses aplicativos são executados no ServiceNow plataforma móvel. Você pode baixar esses aplicativos para celular para iOS plataforma do Apple App Store ou para Android plataforma do Google Play Store.

Modo off-line para mobile

Use o modo off-line do Mobile Agent e o. App Now Mobile para trabalhar em áreas sem conexão com a internet. Você pode ativar o modo off-line e concluir suas tarefas. Quando você estiver on-line, as mudanças serão todas sincronizadas automaticamente. Para obter mais informações, consulte Modo off-line .

Para ativar o modo off-line no seu celular, faça o seguinte:

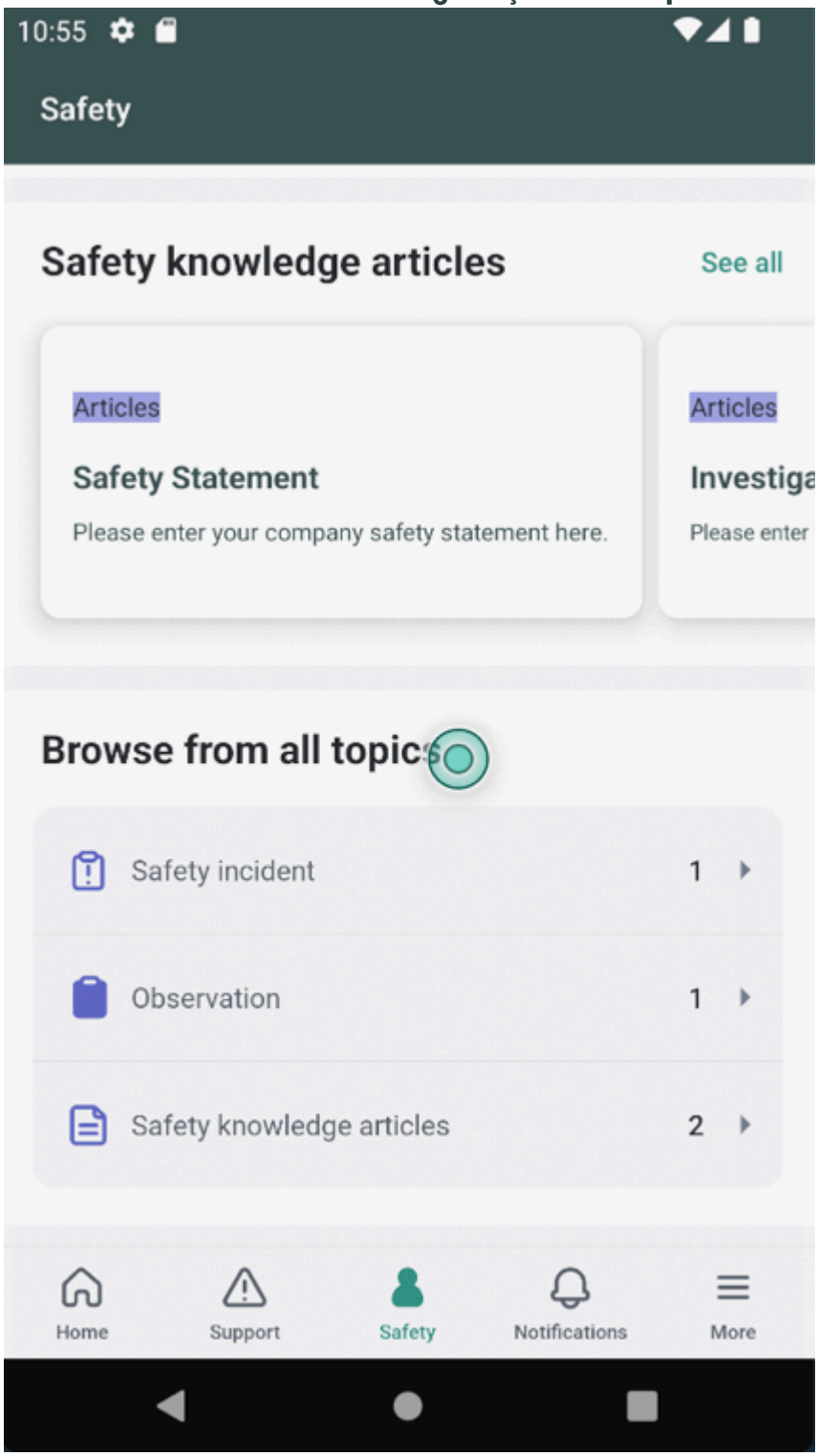
- Navegue até **Configurações** .
- Toque em **Cache de download** .
- Habilite o. **Modo off-line** opção.

Dica: Para programar um download periódico do cache, configure o. `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled`propriedade do sistema em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configure o comportamento do modo off-line .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de incidentes de saúde e segurança Em um dispositivo Android



Configurar aplicativos para celular para acessar Saúde e segurança aplicações

Configure o. ServiceNow aplicativos para celular a serem acessados Saúde e segurança pedidos para envio de incidentes de segurança, observações, E análises de segurança do trabalho (JSAs) .

Antes de Iniciar

Certifique-se de que ServiceNow instância a ser configurada em App Now Mobile e. Mobile Agent aplicação tem as seguintes aplicações instaladas com os dados de demonstração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão de incidentes de saúde e segurança para enviar incidentes e observações de segurança.

  Nota: Os dados de demonstração para Gestão de incidentes de saúde e segurança inclui o inicializador necessário para abri-lo no App Now Mobile.

- Gestão de riscos em saúde e segurança Para enviar JSAs, exibir registros de segurança e conduzir inspeção e auditoria pesquisas.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Baixe os seguintes aplicativos para celular para iOS plataforma do Apple App Store ou para Android plataforma do Google Play Store.
   - App Now Mobile Para enviar incidentes de segurança, observações e JSAs e exibir documentos de registro de segurança.

     Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte Now Mobile app.

   - Agente da ServiceNow aplicativo para celular para conduzir inspeção e auditoria pesquisas off-line.

     Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte app Mobile Agent aplicação.
2. Abra o. App Now Mobileou Mobile Agent aplicação e toque no ícone de adição (**.**).
3. Adicione seu ServiceNow inserindo o endereço da instância.
4. **Opcional:** Em **Insira o apelido** insira um alias para identificar rapidamente a instância.
5. Toque em **Salve e faça login** .
6. Faça login na sua instância.

Resultado

- Para uma instância com Gestão de incidentes de saúde e segurança, o. **Segurança** aparece na barra de navegação do App Now Mobile em seu dispositivo móvel. Esta opção permite que você acesse Gestão de incidentes de saúde e segurança por meio do dispositivo móvel.

  Nota: . **Segurança** a opção aparecerá somente se os dados de demonstração estiverem instalados com o. Gestão de incidentes de saúde e segurança no configurado ServiceNow instância.

- Para uma instância com Gestão de riscos em saúde e segurança, o. **Crie uma análise de segurança do trabalho** o link rápido aparece em **Página inicial** . App Now Mobile em seu dispositivo móvel.

Adicionar Saúde e segurança guia inicializador para App Now Mobile configuração

Adicione um Saúde e segurança tela do inicializador para seu App Now Mobile configuração. Com esta guia do inicializador, seus funcionários podem abrir o. Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação no App Now Mobile em seu dispositivo móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Use este procedimento somente se os dados de demonstração não estiverem incluídos em Gestão de incidentes de saúde e segurança aplicação em seu ServiceNow instância que precisa ser configurada no App Now Mobile.

  Os dados de demonstração desta aplicação incluem o inicializador necessário para abri-lo no App Now Mobile.

- . App Now Mobile criado usando ServiceNow Mobile App Builder, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Construtor de aplicações para celular noções básicas.

Para obter mais informações sobre como configurar uma guia na barra de navegação do App Now Mobile, consulte Configure a barra de navegação e as guias de navegação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Construtor de apps para celular**.
2. Na tela Seleção de escopo da aplicação, selecione o escopo da aplicação como **Gestão de incidentes de saúde e segurança** .
3. Selecione **Todos os registros móveis** no menu esquerdo.
4. Na lista Tipo de registro, selecione **Guia Inicializador [sys_sg_applet_launcher_tab]** e selecione **Novo** .
   A nova tela da guia do inicializador é exibida, onde você pode criar uma guia para Saúde e segurança.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário da guia Inicializador

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exibido para a guia da barra de navegação. Para Saúde e segurança insira Segurança .
Ativo	Alternância que define se a guia da barra de navegação está ativa. As guias da barra de navegação inativas não estão visíveis.
Iniciador	Tela do inicializador que aparece quando você toca na guia. Clique em **Escolha** e selecione **Inicializador OHS** .
Ícone	Ícone exibido na guia de navegação.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Configure o modo off-line no App Now Mobile para Saúde e segurança

Configure o modo off-line no App Now Mobile para Saúde e segurança para que os usuários possam acessá-lo mesmo sem uma conexão com a internet.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja selecionado como Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Habilite o modo off-line para App Now Mobile para que os usuários possam acessá-lo mesmo quando não estiverem conectados à internet.
   a. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Identidade visual para celular** > **Configurações do aplicativo para celular**.
   b. Selecione **Now Mobile** .
   c. Selecione **Off-line habilitado** opção para ativar o modo off-line.
   d. Selecione **Atualizar**.
2. Faça o. Now Mobile Página inicial disponível para uso off-line em Saúde e segurança.
   a. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **Construtor de apps para celular**.
   . Construtor de apps para celular abre em uma nova guia do navegador e exibe a tela de seleção de escopo da aplicação.
   b. PESQUISE Saúde e segurança escopo da aplicação e selecione o nome do escopo da aplicação.
   Para habilitar o modo off-line para incidentes e observações de segurança, selecione Gestão de incidentes de saúde e segurança.
   c. Selecione **Configurações do aplicativo para celular** e, em seguida, selecione **Now Mobile** para configurar o modo off-line nele.
   d. Se o escopo não estiver definido como Now Mobile, selecione **Edite no escopo original** .
   e. Em **Página inicial** , selecione **Página inicial** e selecione **Abrir registro** .
   f. Ligue o. **Disponível off-line** opção.
   g. Selecione **Save** (Salvar).

Envie um incidente ou observação de segurança por meio de App Now Mobile

Envie um incidente ou observação de segurança para relatar o departamento de segurança da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.requestor

Procedimento

1. Abra o. App Now Mobile em seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Segurança** .
3. Em **Navegue em todos os tópicos** na página, toque em um tópico para abrir itens de categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para relatar um incidente, toque em **Incidente de segurança** e, em seguida, toque em **Relatar incidente de saúde e segurança** .
- Para relatar uma observação, toque em **Observações** e, em seguida, toque em **Relatar observação de saúde e segurança** .

4. Preencha os campos.
5. Toque em **Enviar**.
   Uma mensagem de confirmação com o número do incidente ou observação aparece na tela.
6. **Opcional:** Toque no número do incidente ou observação para revisá-lo ou atualizar quaisquer campos.
7. Toque em **Fechar** para retornar à lista de tópicos de segurança.

Relate um incidente de segurança ou observação no modo off-line

Relate um incidente ou observação de segurança no modo off-line, sem conexão com a Internet, por meio do App Now Mobile. Quando você fica on-line, os incidentes ou observações relatados off-line são sincronizados automaticamente.

Antes de Iniciar

Verifique as seguintes condições:

- As propriedades do sistema para o comportamento do modo off-line do aplicativo para celular são configuradas. Para obter mais informações, consulte Configure o comportamento do modo off-line .
- . Gestão de incidentes de saúde e segurança a aplicação está configurada para dispositivos móveis off-line. Para obter mais informações, consulte Configure o modo off-line no App Now Mobile para Saúde e segurança.
- O modo off-line do App Now Mobile no seu dispositivo móvel está ativado. Para obter mais informações, consulte Modo off-line para celular .
- . `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled`a propriedade do sistema para cache off-line programado está definida. Se a propriedade não estiver definida, atualize o cache manualmente antes de ficar off-line. Para atualizar o cache, navegue até **Configurações** e toque em **Atualizar cache** .

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre como o modo off-line funciona no aplicativo para celular, consulte Modo off-line para celular .

Procedimento

1. Abra o. App Now Mobile em seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .
3. Em **Links rápidos** na página, selecione uma opção.
   - Para relatar um incidente básico, toque em **Relatar incidente de segurança** .
   - Para relatar uma observação, toque em **Relatar observação de segurança** .
4. Preencha os campos e toque em **Enviar** .
5. **Opcional:** Para revisar o incidente ou observação relatado, abra-o no **Meus itens** seção na página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para exibir um incidente, toque em **Meus incidentes de H&S.** e, em seguida, toque no número do incidente.
- Para exibir uma observação, toque em **Minhas observações de H&S.** e, em seguida, toque no número da observação.

Acesse artigos de conhecimento de segurança por meio do App Now Mobile

Acesse a base de conhecimento de saúde e segurança da sua empresa em seu dispositivo móvel usando ServiceNow App Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.requestor

Procedimento

1. Abra o. App Now Mobile em seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Segurança** .
3. Abra o artigo de conhecimento necessário de uma dessas áreas na página.
   - Em **Navegue em todos os tópicos** na página, toque em **Artigos de conhecimento de segurança** e, em seguida, toque no artigo de conhecimento necessário.
   - Em **Artigos de conhecimento de segurança** na página, toque no artigo de conhecimento necessário.

Envie uma JSA por meio de App Now Mobile

Envie uma análise de segurança do trabalho (JSA) para identificar os perigos relacionados ao seu trabalho e identificar as medidas de controle que devem estar em vigor no seu ponto de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.jsa_reporter

Procedimento

1. Abra o. App Now Mobile em seu dispositivo móvel.
2. Crie um JSA.

Opção	Etapas
Na guia Página inicial	**a.** Na barra de navegação, toque em **Página inicial** . **b.** Em **Links rápidos** na página, toque em **Crie uma análise de segurança do trabalho** .
Na guia Suporte	**a.** Na barra de navegação, toque em **Suporte** . **b.** Em **Navegue em todos os tópicos** na página, toque em **Saúde e Segurança** e, em seguida, toque em **Análise de segurança do trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
De uma JSA enviada anteriormente	Para reutilizar uma JSA enviada anteriormente para economizar tempo: **a.** Na barra de navegação, toque em **Suporte** . **b.** Em **Navegue em todos os tópicos** na página, toque em **Saúde e Segurança** . **c.** Em **Links rápidos** na página, toque em **Exibir meus JSAs** . **d.** Na lista, abra o JSA que você deseja copiar. **e.** Toque em **Cópia** . Um formulário JSA com valores copiados da JSA anterior é aberto.

3. Preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre descrições de campos JSA, consulte Formulário JSA .
4. Toque em **Enviar**.
   Uma mensagem de confirmação com um link para abrir o JSA aparece na tela.
5. **Opcional:** Toque no link para abrir e revisar o JSA.

Resultado

- O JSA é enviado para seu trabalho ou tarefa. Para exibir seus JSAs enviados, navegue até **Meus itens** . **Página inicial** , toque em **Minhas análises de segurança no trabalho** E, em seguida, toque no JSA necessário.
- O JSA também está listado na lista JSAs em Espaço de saúde e segurança. Um gerente de risco [sn_hs_rm.jsa_manager] pode exibir todos os JSAs arquivados navegando até Espaço de saúde e segurança E selecionando o ícone JSAs ( ).

Exiba um documento de registro de segurança no App Now Mobile

Exiba documentos de registro de segurança para materiais perigosos em seu dispositivo móvel usando ServiceNow App Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as Fichas de dados de segurança (SDSs) adicionadas aos registros de segurança por meio do Espaço de saúde e segurança estão disponíveis para exibição no App Now Mobile. Os funcionários podem acessar esses SDSs para sua segurança ao trabalhar com materiais potencialmente perigosos.

Procedimento

1. Abra o. App Now Mobile em seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .
3. Em **Links rápidos** na página, toque em **Documentos de registro de segurança** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista, toque no material para exibir suas FDS.

   Dica: Você pode restringir a lista usando **Tipo de registro** e. **Local** filtros. Como alternativa, insira o nome do produto químico na barra de pesquisa.

   Um administrador de segurança pode configurar os critérios de pesquisa no App Now Mobile para ajudar a encontrar as informações rapidamente. Para obter mais informações, consulte Configurar critérios de pesquisa .

O documento de registro de segurança associado ao material perigoso é exibido.

5. Toque no documento de registro de segurança para abri-lo.

Conclua uma inspeção de segurança ou pesquisa de auditoria no modo off-line

Conclua uma inspeção de segurança ou auditoria pesquisa atribuída a você no modo off-line - sem conexão com a internet - por meio do Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Verifique as seguintes condições:

- As propriedades do sistema para o comportamento do modo off-line do aplicativo para celular são configuradas. Para obter mais informações, consulte Configure o comportamento do modo off-line .
- O modo off-line do Mobile Agent o app no seu dispositivo móvel está ativado. Para obter mais informações, consulte Modo off-line para celular .
- . `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled`a propriedade do sistema para cache off-line programado está definida. Se a propriedade não estiver definida, atualize o cache manualmente antes de ficar off-line. Para atualizar o cache, navegue até **Configurações** e toque em **Atualizar cache** . Isso garante que a pesquisa seja baixada e esteja pronta para ser concluída.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a internet é estabelecida.

Para obter mais informações sobre como o modo off-line funciona no aplicativo para celular, consulte Modo off-line para celular .

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .
3. Em **Minhas ações** na página, toque em **Minhas avaliações e pesquisas** .
   Todas as pesquisas que foram baixadas antes de você ficar off-line são listadas.
4. Na lista, toque na inspeção ou auditoria pesquisa que você deseja concluir.
5. Conduza uma caminhada de segurança e preencha a pesquisa.
6. Toque em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a caixa de seleção Criar ação para pesquisa de inspeção de segurança no Mobile Agent aplicação

Determine os tipos de campo de pesquisa que devem exibir **Criar ação** opção quando os agentes de inspeção concluem a pesquisa no Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Verifique se o escopo da aplicação está selecionado como Gestão de incidentes de saúde e segurança. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Administração de Saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Na propriedade *`Survey fields enabled for action creation`*adicione os valores, como, `caixa de seleção,boolian,escolha,long,percentual,escala,numericscale` para determinar se um campo de pesquisa específico deve exibir **Criar ação** caixa de seleção.
   `caixa de seleção,boolian,choice,long,percentual,scale,numericscale,imagescale,cadeia de caracteres, multipliceckboxranking,referência` é definido como o valor padrão para esta propriedade.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

. **Criar ação** a caixa de seleção é adicionada ao tipo de campo de pesquisa mencionado na propriedade.

Adicione ações para pesquisa de inspeções de segurança em Mobile Agent aplicação

Saiba como usar o. Mobile Agent app para criar ações para uma pesquisa de inspeção no modo online ou offline.

Antes de Iniciar

Verifique as seguintes condições:

- As propriedades do sistema para o comportamento do modo off-line do aplicativo para celular são configuradas. Para obter mais informações, consulte Configure o comportamento do modo off-line .
- O modo off-line do Mobile Agent o app no seu dispositivo móvel está ativado. Para obter mais informações, consulte Modo off-line para Mobile Agent.
- . *`glide.sg.offline.scheduled_download.enabled`*a propriedade do sistema para cache off-line programado está definida. Se a propriedade não estiver definida, atualize o cache manualmente antes de ficar off-line. Para atualizar o cache, navegue até **Configurações** e toque em **Atualizar cache** . Isso garante que a pesquisa seja baixada e esteja pronta para ser concluída.

Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As pesquisas concluídas off-line são sincronizadas quando uma conexão com a internet é estabelecida.

Para obter mais informações sobre como o modo off-line funciona no aplicativo para celular, consulte Modo off-line para celular .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como um administrador configura qual tipo de campo de pesquisa deve exibir o. **Criar ação** caixa de seleção, consulte Configure a caixa de seleção Criar ação para pesquisa de inspeção de segurança no Mobile Agent aplicação.

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .
3. Para abrir pesquisas,

Seção	Etapas
Minhas Pesquisas	Toque em **Minhas avaliações e pesquisas** . Todas as pesquisas que foram baixadas antes de você ficar off-line são listadas.
Inspeções	**a.** Toque em **Ver tudo** ou selecione o registro de inspeção visível na página. **b.** Toque no registro de inspeção e selecione **Abrir registro de inspeção** . **c.** Toque em **Abrir pesquisa de inspeção** .

4. Na lista, toque na pesquisa de inspeção que você deseja concluir.
5. Conduza uma caminhada de segurança e preencha a pesquisa.

   Para adicionar ações para respostas de pesquisa, execute as seguintes etapas:

   a. Selecione **Criar ação** caixa de seleção das respostas às perguntas às quais você deseja adicionar a ação.
   b. Adicione **Descrição resumida** , **Tipo** e **Prazo** .
   c. Em **Atribuído a.** insira o nome do agente ao qual a pesquisa deve ser atribuída.
6. Toque em **Enviar**.

Resultado

A ação criada aparece em **Ações** Do registro de inspeção e pode ser editado ou excluído usando Mais ações Ícone.

Crie e gerencie uma inspeção de segurança em Mobile Agent aplicação

Crie uma inspeção de segurança usando Mobile Agent app sem programar uma inspeção para gerenciar a inspeção do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hs_rm.safety_inspection_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie facilmente novos registros de inspeção. Atribua esses registros de inspeção a você mesmo ou a um agente de segurança dos grupos atribuídos. Em um registro de inspeção, abra e conclua uma pesquisa relacionada atribuída a você. Adicione novas descobertas ou ações às descobertas conforme necessário em Mobile Agent aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .
3. Selecione **Minhas inspeções** nos links rápidos para abrir uma lista de inspeções.
4. Selecione **Criar nova inspeção** para adicionar uma nova inspeção.
   Como alternativa, edite ou exclua o registro de inspeção existente conforme necessário do **Detalhes** do registro de inspeção.
5. No preenchimento do formulário, nos detalhes.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Formulário de programação de inspeção.
6. Selecione **Enviar**.

Para obter mais informações sobre como gerenciar uma inspeção de segurança, consulte Criar e gerenciar uma inspeção de segurança

Gerenciar Saúde e segurança incidente usando Mobile Agent aplicação

Como agente de segurança, você pode criar ou gerenciar um incidente de segurança usando Mobile Agent aplicação.

. Mobile Agent o app é útil para agentes de segurança que trabalham sem mesa e devem criar ou atualizar registros de incidentes no site.

Nota: Os incidentes de segurança criados ou modificados usando o espaço da área de trabalho podem ser exibidos no Mobile Agent aplicação.

As experiências móveis em Mobile Agent a aplicação para incidentes de segurança disponível para agentes e gerentes de segurança é:

Crie ou modifique um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação

Um agente de segurança pode criar ou editar um incidente de segurança por meio do Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie facilmente registros de incidentes de segurança. Atribua os novos registros de incidente a você mesmo ou a um agente de segurança dos grupos atribuídos. Em Mobile Agent adicione mais detalhes, como perigos e listas de observação, se necessário. Use o fluxo de atividades de cada lista relacionada para exibir a atividade desse registro de incidente.

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .
3. Toque em **Incidentes de segurança** ícone na seção links rápidos.
   Abre o. **Lista Todos os incidentes de segurança** página em que você pode exibir a lista de incidentes de segurança.
4. Para modificar um incidente de segurança existente,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Deslize para a esquerda no registro de incidente de segurança para exibir a opção de edição.
- Abra o registro de incidente de segurança e toque em **Mais opções** ícone .

5. Para adicionar um novo incidente de segurança,
   a. Toque em **Criar novo incidente** em **Lista Todos os incidentes de segurança** página.
   b. No formulário, preencha os detalhes.
   c. Selecione **Enviar**.

Para atualizar a lista relacionada, consulte,

- Crie ou modifique a análise de causa raiz de um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação
- Criar ou modificar ações de um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação
- Crie ou modifique as pessoas envolvidas em um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação
- Crie ou modifique o registro de lesão e doença de um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação

Crie ou modifique o registro de lesão e doença de um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação

Registre uma lesão ou doença que resultou de um incidente de saúde e segurança para cada pessoa afetada durante o incidente no Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .
3. Toque em **Incidentes de segurança** ícone na seção links rápidos.
4. Abra um registro de incidente de segurança.
5. Toque em **Listas relacionadas** e, em seguida, toque em **Lesão e doença** .
   a. Para modificar um registro de lesão e doença existente,
      - Deslize para a esquerda no registro de lesão e doença para exibir as opções de edição e exclusão.
      - Abra o registro de lesão e doença e toque em **Mais opções** ícone e toque em editar ou excluir.
   b. Para adicionar um novo registro de lesão e doença, toque em **Adicionar nova pessoa ferida** .
6. No formulário, preencha os detalhes.
   Para obter mais detalhes sobre a descrição do campo, consulte Campos de lesão e doença.
7. Toque em **Enviar**.
8. Para adicionar partes do corpo feridas, abra um registro de pessoas feridas em **Lesão e doença** lista relacionada de um incidente de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Toque em **Adicionar nova parte do corpo lesada** .

b. No formulário, preencha os campos.

Parte do corpo ferida de

Campo	Descrição
Gravidade	Gravidade da lesão ▪ Nenhum- Nenhuma lesão presente. ▪ Lesão leve que precisa de mínimo ou nenhum tratamento. ▪ Lesão moderada - percetível, como cortes profundos, entorse moderada, fratura leve que pode limitar temporariamente a atividade. A intervenção médica pode ser necessária, mas não pode ser potencialmente fatal. ▪ Lesão grave - grave, como fraturas graves, traumatismos na cabeça, lacerações profundas que afetam a função ou são potencialmente fatais. Requer intervenção médica urgente.
Região	Região do corpo onde ocorreu a lesão.
Parte do corpo	Parte do corpo onde a lesão está.
Descrição	Descrição detalhada da lesão ou doença.

9. Toque em **Enviar**.

Crie ou modifique as pessoas envolvidas em um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação

Adicione uma pessoa envolvida ou modifique as informações de uma pessoa existente envolvida em um incidente de segurança usando Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent no seu dispositivo móvel.

2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .

3. Toque em **Incidentes de segurança** ícone na seção links rápidos.

4. Abra um registro de incidente de segurança.

5. Toque em **Listas relacionadas** e, em seguida, toque em **Pessoas envolvidas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para modificar um registro existente de pessoas envolvidas,

- Deslize para a esquerda no registro de pessoas envolvidas para exibir as opções de edição e exclusão.
- Abra o registro de pessoas envolvidas e toque em **Mais opções** ícone e toque em editar ou excluir.

b. Para adicionar um novo registro de pessoas envolvidas, toque em **Adicione novas pessoas envolvidas** .

6. No formulário, preencha os detalhes.
Para obter mais detalhes sobre a descrição do campo, consulte Formulário de programação de inspeção.

7. Toque em **Enviar**.

Crie ou modifique a análise de causa raiz de um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação

Como agente ou gerente, crie ou edite uma análise de causa raiz no local usando Mobile Agent aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent no seu dispositivo móvel.

2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .

3. Toque em **Incidentes de segurança** ícone na seção links rápidos.

4. Abra um registro de incidente de segurança.

5. Toque em **Listas relacionadas** e, em seguida, toque em **Análise de causa raiz** .

a. Para modificar um registro de análise de causa raiz existente,

- Deslize para a esquerda no registro de análise de causa raiz para exibir as opções de edição e exclusão.
- Abra o registro de análise de causa raiz e toque em **Mais opções** ícone em seguida, toque em editar ou excluir.

b. Para adicionar um novo registro de análise de causa raiz, toque em **Adicionar nova análise de causa raiz** .

6. No formulário, preencha os detalhes.
Para obter mais detalhes sobre a técnica de análise de causa raiz dos cinco motivos, consulte Execute a análise de causa raiz para um incidente de segurança.

7. Toque em **Enviar**.

Criar ou modificar ações de um incidente de segurança no Mobile Agent aplicação

Adicione uma ação para lidar com as causas raiz do incidente de segurança. Você pode adicionar várias ações para o incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procedimento

1. Abra o. Mobile Agent no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Página inicial** .
3. Toque em **Incidentes de segurança** ícone na seção links rápidos.
4. Abra um registro de incidente de segurança.
5. Toque em **Listas relacionadas** e, em seguida, toque em **Ações** .
   a. Para modificar um registro de ações existente,
      - Deslize para a esquerda no registro Ações para exibir as opções de edição e exclusão.
      - Abra o registro Ações e toque em **Mais opções** ícone e toque em editar ou excluir.
   b. Para adicionar um novo registro de ação, toque em **Adicionar nova ação** .
6. No formulário, preencha os detalhes.
   Para obter mais detalhes sobre a descrição do campo, consulte Saúde e segurança formulário de ação.
7. Toque em **Enviar**.

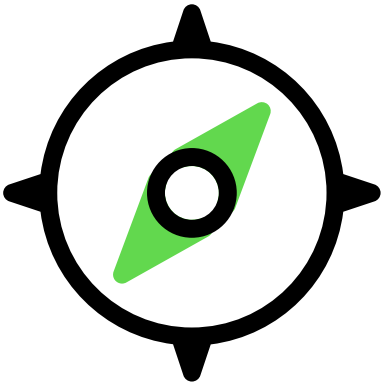
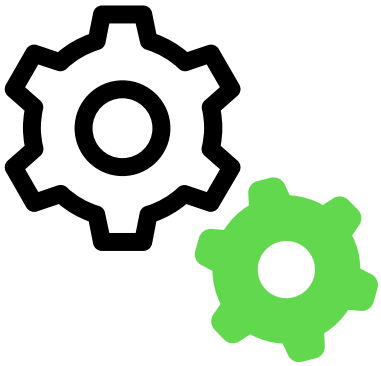
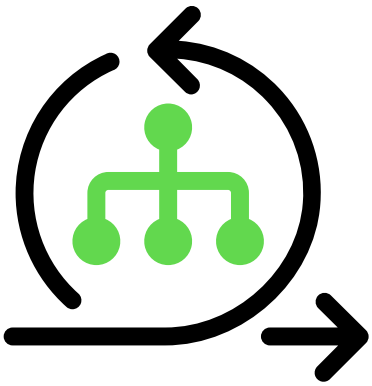
Now Assist para Saúde e segurança

Use ServiceNow® Now Assist para Saúde e segurança aplicação para resumir um incidente de saúde e segurança. Seu agente de segurança e gerente de segurança podem gerar relatórios em flash concisos e informativos que podem ser compartilhados rapidamente com as partes interessadas relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Now Assist para Saúde e segurança	Configure o. Now Assist para Saúde e segurança aplicação para começar	Use recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist para Saúde e segurança

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- ServiceNow Comunidade sobre IA e Inteligência .
- PESQUISE artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos .
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações sobre incidentes de segurança, incluindo detalhes do incidente, ações e análise de causa raiz. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para Saúde e segurança

Com Now Assist para Saúde e segurança Agentes de segurança e gerentes podem usar a IA generativa para resumir os incidentes de segurança.

Habilidades

. Now Assist para Saúde e segurança A aplicação inclui as habilidades e os recursos da IA generativa para oferecer suporte às equipes de segurança que trabalham na resolução de problemas de segurança.

Use a seguinte habilidade fornecida pelo Now Assist para Saúde e segurança aplicação.

Resumo de incidentes de saúde e segurança

Fornece um resumo dos incidentes de segurança, incluindo detalhes do incidente, ações e análise de causa raiz. A equipe de segurança pode exibir um resumo para entender o contexto, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho.

O resumo é exibido acima do fluxo de atividades e inclui as informações que os agentes de segurança inserem nos seguintes campos:

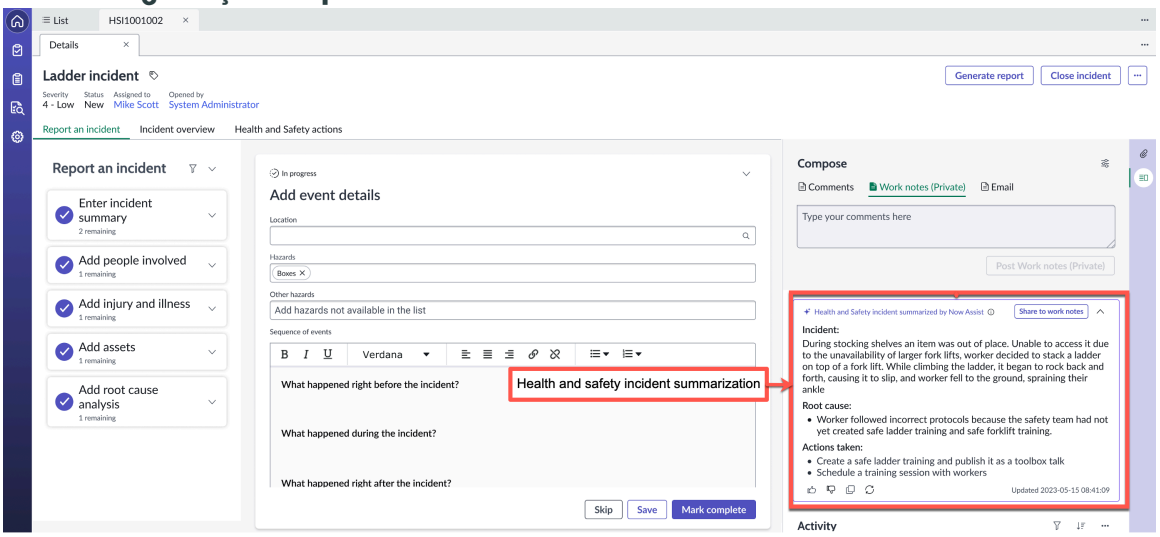
- Descrição resumida
- Descrição
- Sequência de eventos
- Causa raiz
- Ação

O exemplo a seguir mostra um resumo de incidente gerado por IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Saúde e segurança exemplo de resumo de incidente



Para obter informações sobre como ativar o. Saúde e segurança habilidade de resumo de incidentes, consulte Configuração da Now Assist para Saúde e segurança. Para obter informações sobre como usar esta habilidade no Espaço de saúde e segurança, consulte Resuma um incidente de segurança usando Now Assist para Saúde e segurança.

Informações de suporte para Now Assist para Saúde e segurança

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Saúde e segurança.

Versões com suporte

Now Assist para Saúde e segurançaé compatível a partir do Xanadu versão.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para Saúde e segurança inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist para Saúde e segurança

Interface	Habilidade
Espaço de saúde e segurança	Saúde e segurança resumo do incidente
IU principal	Saúde e segurança resumo do incidente

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist para Saúde e segurança app da store (sn_hs_gen_ai) para usar Saúde e segurança habilidades de resumo de incidentes.

Este app da Store tem uma dependência de Gestão de incidentes de saúde e segurança(sn_ohs_im).

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Gestão de incidentes de saúde e segurança
2. Now Assist para Saúde e segurança

Para obter mais informações, consulte Configuração da Now Assist para Saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Now Assist Agentes de IA para Saúde e segurança

Now Assist Os agentes com IA ajudam a melhorar a produtividade do atendente usando agentes com IA para executar tarefas.

Agentes de IA para Saúde e segurança criar ações usando Now Assist painel.

- Para obter mais informações, consulte Explorando Now Assist Agentes de IA .
- Para saber como gerenciar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente, consulte Estúdio de agentes de IA .

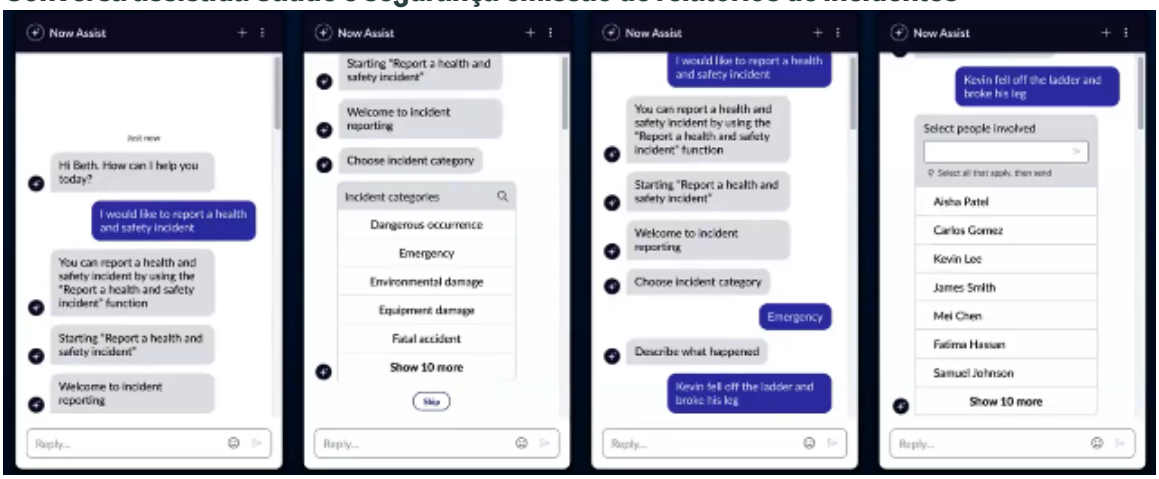
Relatório de incidentes de segurança e integridade da IA conversacional

Use Now Assist interface conversacional do painel para relatar Saúde e segurança incidentes que permitem que você interaja com atendentes, agentes virtuais ou ambos.

Um básico Saúde e segurança o incidente pode ser relatado usando o idioma de conversa por meio do Now Assist painel. Usar palavras-chave apropriadas, como saúde, segurança, incidente ou lesão, gera respostas funcionais. Essas palavras-chave podem ser configuradas por um administrador no Saúde e segurança navegando até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições do catálogo** > **Produtores de registro** e, em seguida, editando o. **Meta** . **Relatar incidente de saúde e segurança - Básico** registro. Para obter mais informações sobre produtores de registro, consulte Produtor de registro .

Os funcionários podem usar Now Assistícone do painel em **Central do funcionário** página inicial para abrir um painel de bate-papo para denunciar um Saúde e segurança incidente facilmente.

Conversa assistida Saúde e segurança emissão de relatórios de incidentes



Depois que o incidente é registrado, o. Now Assist o painel de bate-papo fornece Saúde e segurança número do registro do incidente e os funcionários podem exibi-lo selecionando **Minhas solicitações** ou selecionando o número do registro.

Relatório de incidentes de saúde e segurança da IA conversacional

A emissão de relatórios de incidentes conversacionais simplifica o processo de emissão de relatórios de incidentes de segurança.

- Elimina a necessidade de preencher formulários longos.
- Fornece interação em tempo real e um mecanismo de feedback imediato.
- Fornece uma interface amigável com resposta instantânea e orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fornece um ambiente dinâmico e de suporte e promove a emissão de relatórios proativos de incidentes.
- Habilita carregamentos de documentos (máximo de 10 mb) por meio do Now Assist painel.

Configuração da Now Assist para Saúde e segurança

Configure o. Now Assist para Saúde e segurança aplicação.

Visão geral da configuração

Instalar Now Assist para Saúde e segurança

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Now Assist para Saúde e segurança aplicação (sn_hs_gen_ai Para habilitar recursos de IA generativa para resumir incidentes de segurança em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use Administração do Now Assist console a ser instalado e configurado Now Assist para Saúde e segurança. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administração do Now Assist console .

A tabela a seguir lista a habilidade que você pode acessar no Administração do Now Assist console.

Saúde e segurança recurso e habilidade no Administração do Now Assist console

Recurso Saúde e segurança	Habilidade
Now Assist habilidades para Saúde e segurança	Saúde e segurança resumo do incidente

Procedimento

Instale o. Now Assist para Saúde e segurança(sn_hs_gen_ai plug-in).

- Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações de suporte para Now Assist para Saúde e segurança.
- Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .

O que Fazer Depois
Ative a habilidade para permitir que a equipe de segurança use as habilidades de IA generativa. Para obter mais informações, consulte Ativar um Now Assist para Saúde e segurança habilidade.

Ativar um Now Assist para Saúde e segurança habilidade

Ativar um Now Assist para Saúde e segurança Habilidade para permitir que a equipe de segurança use as habilidades de IA generativa de Espaço de saúde e segurança e o. IU principal.

Antes de Iniciar
Instalar Now Assist para Saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela a seguir lista a habilidade que você pode acessar no Administração do Now Assist console.

Saúde e segurança recurso e habilidade no Administração do Now Assist console

Recurso Saúde e segurança	Habilidade
Now Assist habilidades para Saúde e segurança	Saúde e segurança resumo do incidente

. Saúde e segurança a habilidade de resumo de incidentes está disponível no sistema de base com as configurações necessárias.

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

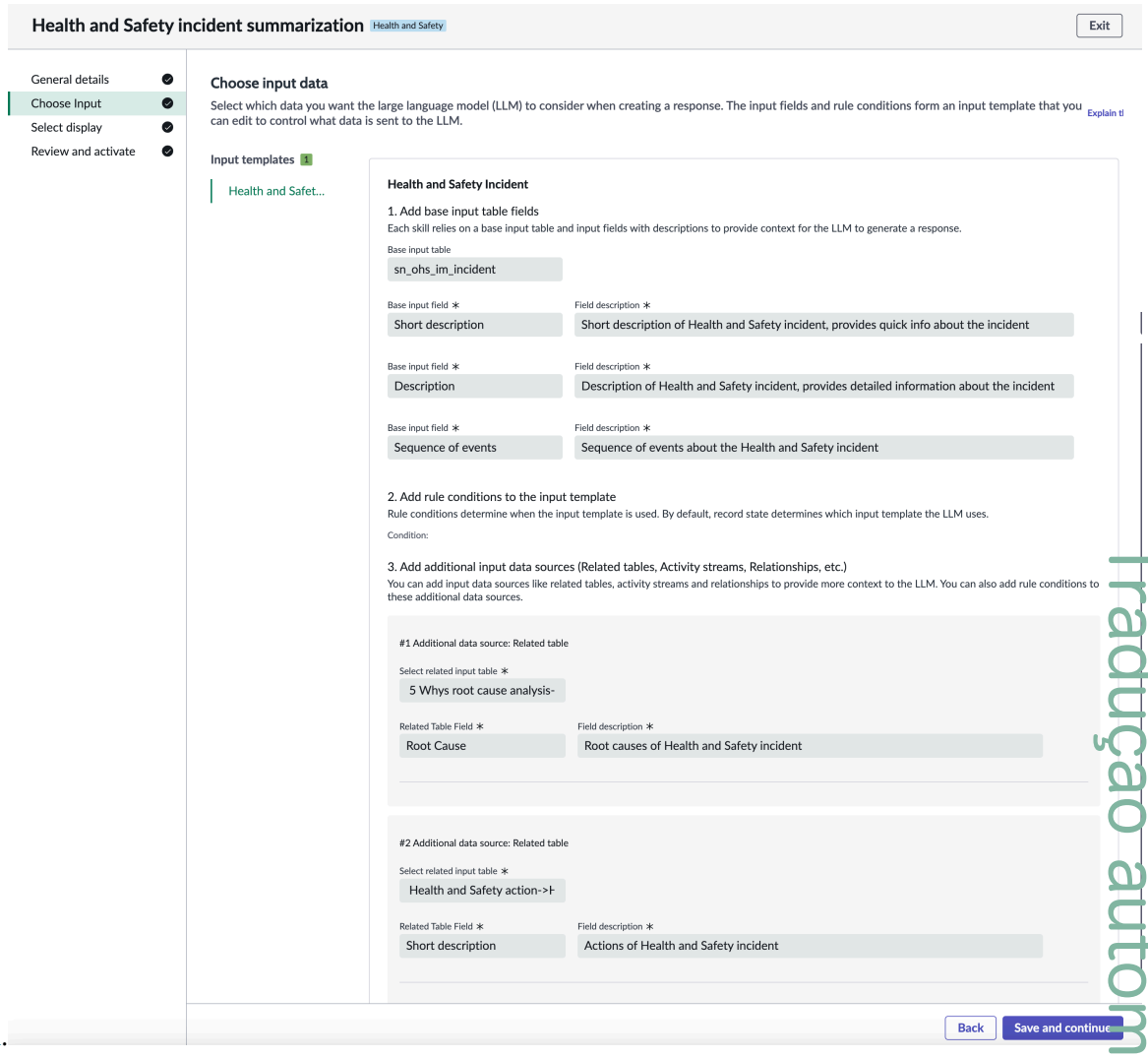
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Funcionário** e selecione **Saúde e Segurança** .
3. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .
4. Na seção Detalhes gerais, revise os detalhes e selecione **Salve e continue** .
5. Na seção Escolher entrada, revise as entradas da habilidade selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre as entradas da habilidade, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Saúde e segurança.



6. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.
7. Na seção Selecionar exibição, revise as interfaces em que a habilidade aparece.
   - **No produto** : Quando selecionado, o. Now Assist as habilidades são exibidas em espaços de trabalho.

     Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel .

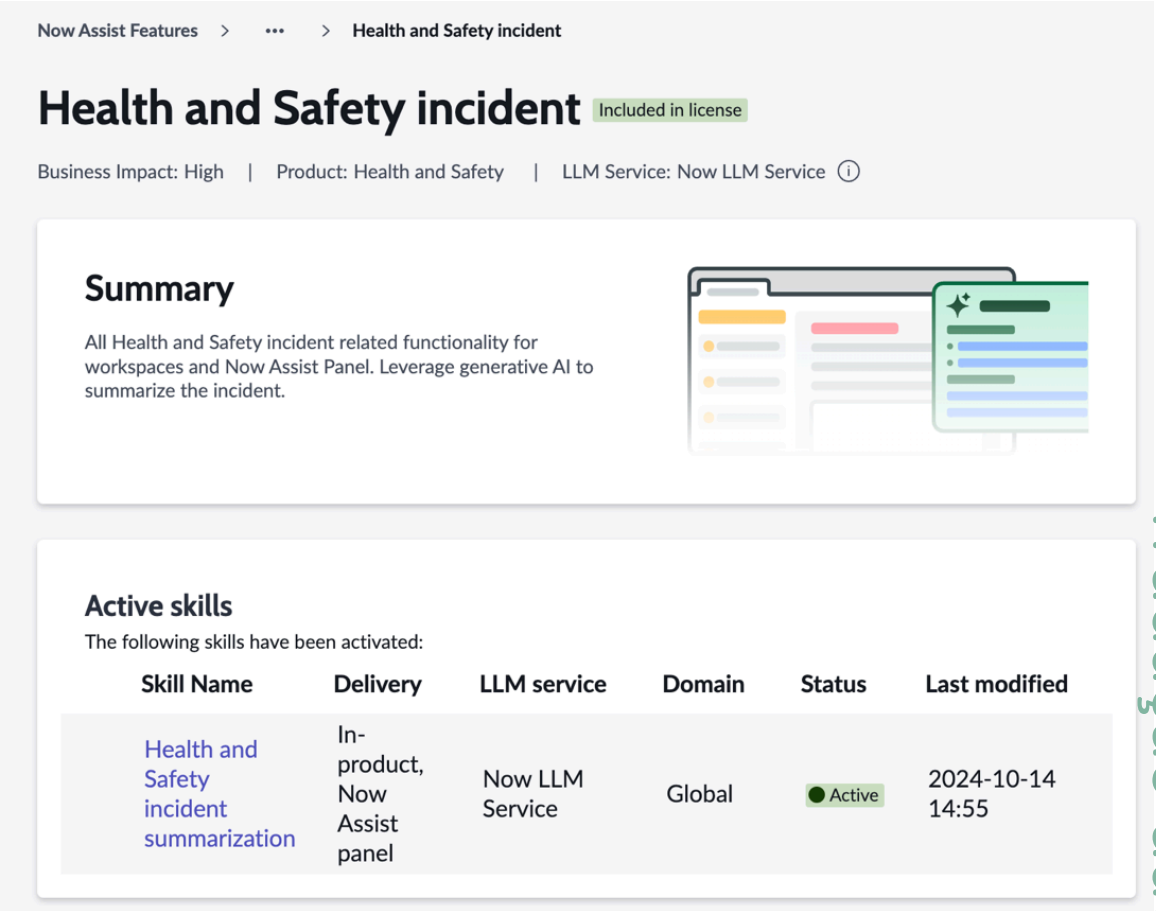
     Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
8. Selecione **Salvar e continuar**.
9. Na seção Revisar e ativar, revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
   A habilidade está configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Na seção Habilidades ativas do Saúde e segurança, verifique se a habilidade está ativa na coluna Status.

Seção Habilidades ativas



Entradas de habilidade para Now Assist para Saúde e segurança

Obtenha uma visão geral rápida das entradas de habilidade para Now Assist para Saúde e segurança.

Visão geral das entradas de habilidade

Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo.

Saúde e segurança habilidade de resumo de incidentes

. Saúde e segurança a habilidade de resumo de incidentes inclui entradas que identificam a tabela e os campos usados quando um resumo é gerado.

Nota: Esses campos são somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para o resumo de Saúde e segurança incidente

Tabela de entrada	Campos de entrada
Saúde e segurança incidente [sn_ohs_im_incident]	• Descrição resumida • Descrição • Sequência de eventos
Análise de causa raiz dos 5 porquês [sn_ohs_im_rca_five_whys]	Causa raiz
Ação Saúde e segurança [sn_ohs_im_action]	Descrição resumida

Configurar Now Assist Agentes de IA para Saúde e segurança

Saiba como configurar Now Assist Agentes de IA para executar fluxos de trabalho do agente com agentes de IA e ferramentas mapeadas.

- Para saber mais sobre como configurar o. Now Assist Agentes com IA, consulte Configurando Now Assist Agentes de IA .
- Para saber mais sobre como reduzir a exposição de conteúdo prejudicial em seu fluxo de trabalho do agente, consulte Habilitar Guardião do Now Assist Para agentes de IA .
- Para escolher o provedor de serviço de modelo de idioma grande (LLM) para Now Assist Agentes de IA em Estúdio de agentes de IA, consulte Selecione o LLM para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente .

Instalar Now Assist Agentes de IA para Saúde e segurança

Instalar Now Assist Agentes de IA no seu ServiceNow Instância para habilitar a experiência de IA do agente.

Antes de Iniciar

Para começar a usar agentes de IA, você deve ter:

- . ServiceNow Licença Pro Plus ou Enterprise Plus.
- Uma instância em Xanadu Patch 7 ou superior Yokohama.
- Pesquisa com IA habilitado em sua instância.

Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de IA não são aplicações independentes que você pode instalar diretamente. Para habilitar agentes de IA em sua instância, você deve instalar e ativar Now Assist para Saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE e selecione Now Assist para Saúde e segurança aplicação.
3. Selecione **Instalar**.

Resultado

O plug-in Agente de IA para saúde e segurança [sn_hs_ai_agents] associado ao Now Assist para Saúde e segurança a aplicação está instalada em sua instância.

O que Fazer Depois

Para acessar agentes de IA no Now Assist painel, você deve habilitar o painel. Consulte Ligue o. Now Assist painel .

Configurar Now Assist No Virtual Agent para Relatório de incidentes de saúde e segurança da IA conversacional

Um administrador pode configurar o padrão Now Assist Em Assistentes do Virtual Agent e o padrão Now Assist Assistentes de painel (plataforma). Configurar os assistentes habilita Now Assist painel no **Central do funcionário** e o. Saúde e segurança espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

1. Habilitar Pesquisa com IA para fornecer experiências de pesquisa de nível do consumidor para seus usuários.

   Para obter mais informações, consulte Configuração da Pesquisa com IA .

2. Instale o. Now Assist para habilitar a plataforma [sn_genai_platform] Now Assist para o espaço.
3. Instale o. Gestão de incidentes de saúde e segurança plug-in [sn_hs_im_incident].

   Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de incidentes de saúde e segurança.

4. Para obter informações detalhadas sobre como configurar Now Assist No Virtual Agent, consulte Configurar assistentes .

Procedimento

1. Para ativar o. Now Assist painel, consulte Ligue o. Now Assist painel .
   . **Console do administrador de IC** abre o. **Assistentes** página que mostra os dois assistentes.
   - Now Assist Virtual Agent (padrão)
   - Now Assist Assistentes de painel (plataforma)
2. Selecione **Mais opções** ícone para **Now Assist no Virtual Agent (padrão)**
3. Selecione **Ligar/desligar** , para ativar o assistente.
   Selecione **Configuração** na caixa de diálogo pop-up.
4. Selecione **Salve e continue** em **Visão geral** guia.
5. Em **Habilidades do Now Assist** marque a caixa de seleção para **Habilidades personalizadas** em **Nome da habilidade** coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Salve e continue**
7. Para **Experiência de exibição** selecione, **Adicionar portal** menu suspenso em **Guia Portal** e selecione **Central do funcionário** .
8. Selecione **Salve e continue**
9. Selecione **Salve e continue** para **Fontes de informação** e. **Identidade visual** guia.
10. Em **Experiências de bate-papo** marque a caixa de seleção para **Carregamentos de documentos** e selecione **Salve e continue** .
11. Revise o assistente e selecione **Concluído** .
    . Now Assist No Virtual Agent, o assistente mostra o status como Ativado.

Resultado

. Now Assist O painel está habilitado para a Central do funcionário.

Como usar o Now Assist para Saúde e segurança

Se você tiver uma função de agente de segurança ou gerente, poderá resumir os incidentes de segurança com Now Assist para Saúde e segurança aplicação.

Resuma um incidente de segurança usando Now Assist para Saúde e segurança

Gere um resumo dos campos selecionados no incidente de segurança e entenda rapidamente o contexto do incidente usando Saúde e segurança habilidade de resumo de incidentes no Now Assist para Saúde e segurança aplicação.

Antes de Iniciar

Verifique se o Saúde e segurança a habilidade de resumo de incidentes está habilitada. Para obter mais informações, consulte Ativar um Now Assist para Saúde e segurança habilidade.

Função necessária: sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Saúde e segurança a habilidade de resumo de incidentes fornece o resumo de Saúde e segurança incidentes, incluindo detalhes, ações realizadas e análise de causa raiz. O agente de segurança e o gerente de segurança podem exibir um resumo para entender o contexto, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho.

A habilidade de resumo de incidentes está disponível em Espaço de saúde e segurança e no IU principal. Quando esta habilidade está habilitada em uma instância, o. Now Assistícone ( ) aparece no espaço.

- Em Espaço de saúde e segurança, use Saúde e segurança resumo do incidente por Now Assist componente para gerar um resumo. Este componente aparece acima do fluxo de atividades.

  Nota: Você também pode gerar um resumo sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Resumo do registro .

- Em IU principal. selecione **Resumir** botão no registro do incidente para gerar um resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e abra um incidente de segurança.
2. Selecione **Atividade** para abrir o fluxo de atividades.

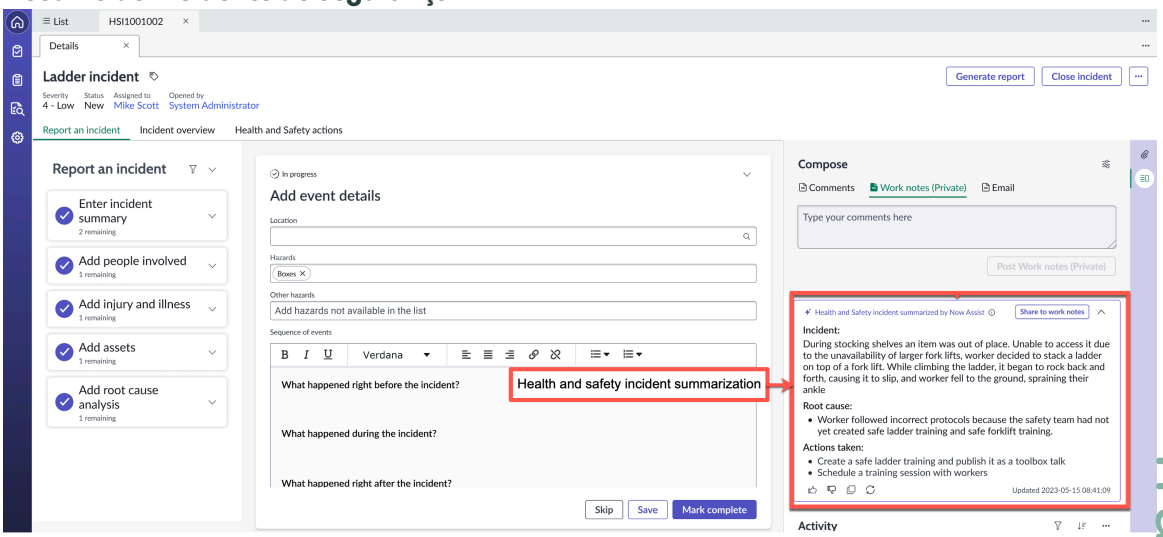
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em Saúde e segurança resumo do incidente por Saúde e segurança componente, selecione **Resumir** .

Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

Resumo do incidente de segurança



4. Opcional: Ao terminar de resumir um incidente, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho do incidente, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre o incidente.

Opção	Procedimento
Salve as informações resumidas adicionando-as às anotações de trabalho	**a.** Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho** . **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar com anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em anotações de trabalho** .
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone Expandir cartão ( ) ou o ícone recolher cartão ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes resumidos.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
Copie o resumo do caso	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência ( ) para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
Atualize o resumo	Selecione o ícone de atualização ( ) para resumir a solicitação novamente.
Exiba as informações sobre o resumo do caso	Se você quiser verificar detalhes sobre o resumo, selecione o ícone Mais informações ( ).

5. **Opcional:** Compartilhe o resumo gerado por IA com as partes interessadas relevantes por meio de **E-mail** no fluxo de atividades.
. **E-mail** aparece somente quando as seguintes condições são atendidas:
   - O cliente de e-mail está habilitado para a tabela Incidente de saúde e segurança [sn_ohs_im_incident] em seu ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Habilite o cliente de e-mail para uma tabela .
   - O usuário que envia o e-mail tem a função compositor de e-mail [email_composer]. Para obter mais informações, consulte Compositor de e-mail [email_composer] .

Usando agentes de IA no Now Assist para Gestão de incidentes de saúde e segurança

Use o fluxo de trabalho do agente Criar ações para incidentes de segurança para criar uma ou mais ações autônomas para Saúde e segurança incidentes por meio do Now Assist painel.

Fluxo de trabalho do agentic disponível para Gestão de incidentes de saúde e segurança

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Criar ações para incidentes de segurança	. Now Assist O painel sugere uma lista de ações para um incidente de segurança e cria a ação no incidente nos itens relacionados Ações de saúde e segurança.	• Agente de IA de análise de incidentes de saúde e segurança • Agente de IA do planejador de ações de saúde e segurança

Importante: Todos os fluxos de trabalho do agente e registros de agentes de IA são somente leitura por padrão.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, duplique o fluxo de trabalho do agentic, se necessário, e execute as seguintes etapas:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic. Para obter mais informações, consulte Ative um modelo de fluxo de trabalho do agentic .
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente.

Crie ações para o fluxo de trabalho do agente de incidentes de segurança

Use **Crie ações para incidentes de segurança** Fluxo de trabalho do Agentic para sugerir ações automaticamente para um incidente específico e criar ações no espaço Saúde e segurança.

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.
2. Selecione **Crie ações para incidentes de segurança** .

Agentes de segurança e gerentes com a função [now_assist_panel_user] podem exibir o. Now Assist painel. Este painel pode acionar respostas automaticamente e criar ações depois que um incidente é aberto. Depois que as ações são sugeridas pela IA do agente, os agentes de segurança e gerentes podem inserir o número ou a descrição da ação preferencial. Inserir o número da ação cria automaticamente esse registro de ação específico no item relacionado à ação de saúde e segurança em um registro de incidente aberto.

Para obter mais informações sobre Now Assist painel, consulte Painel do Now Assist .

As ferramentas e agentes de IA usados para **Crie ações para incidentes de segurança** os fluxos de trabalho do agentic são os seguintes:

Agentes de IA para o fluxo de trabalho do agente Criar ações para incidentes de segurança

Nome do agente com IA	Descrição
Agente de IA de análise de incidentes de saúde e segurança	Ações recomendadas de incidentes de saúde e segurança semelhantes e recuperação AIA RAG de Base de conhecimento os artigos são sugeridos ao usuário.
Agente de IA do planejador de ações de saúde e segurança	As ações de segurança selecionadas são adicionadas ao incidente de segurança.

Ferramentas usadas pelo agente de IA de análise de incidentes de saúde e segurança

Nome	Tipo	Modo de execução
Obter detalhes do incidente de saúde e segurança	Ações de fluxo	Autônomo
Notificar o usuário sobre as ações recomendadas	Scripts	Autônomo
Obtenha ações de incidentes semelhantes de saúde e segurança	Scripts	Autônomo
Exibir mensagem de nenhuma ação recomendada	Scripts	Autônomo
Relevante Knowledge artigos	Recuperações de pesquisa	Autônomo

Ferramentas usadas pelo agente de IA do planejador de saúde e segurança

Nome	Tipo	Modo de execução
Adicione ações de segurança selecionadas ao incidente de segurança	Scripts	Autônomo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de eventos críticos

. ServiceNow® Gestão de eventos críticos(CEM) permite resposta simplificada a eventos críticos e ameaças globais. Ele fornece gestão de ponta a ponta de eventos críticos com playbooks estruturados e repetíveis, facilitando a atribuição de tarefas eficientes entre equipes e locais.

Iniciar



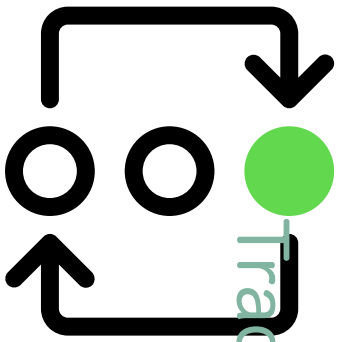
Explorando Gestão de eventos críticos

Saiba como agentes, respondentes no local e funcionários usam a aplicação Gestão de eventos críticos.



Configuração da Gestão de eventos críticos

Configure o. Gestão de eventos críticos espaço.



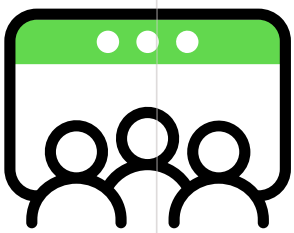
Emissão de relatórios de eventos críticos

Relate eventos críticos como um agente ou funcionário.



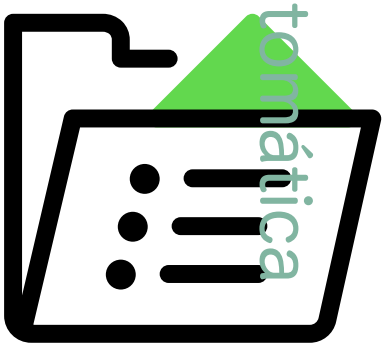
Enviar ing notificações durante um evento crítico

Envie notificação de evento crítico para pessoas afetadas e respondentes no local.



Manag ing pessoas afetadas

Gerencie pessoas afetadas, exiba ou atualize seu status.



Gerenciar registros relacionados em um evento crítico

Gerenciar tarefas de eventos críticos, criar Saúde e segurança incidentes e relacionam eventos críticos secundários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gestão de eventos críticos referência

Obtenha uma descrição detalhada dos formulários usados na gestão de eventos críticos.

Explorando Gestão de eventos críticos

Saiba como criar e gerenciar tíquetes de eventos críticos, atribuir tarefas a respondentes no local e rastrear as pessoas afetadas.

Visão geral Gestão de eventos críticos

Gestão de eventos críticos oferece uma plataforma para relatar e gerenciar situações críticas. Funcionários ou operadores relatam um evento e os atendentes no local ajudam as pessoas afetadas. O operador monitora o evento crítico de perto até que ele seja resolvido.

Gestão de eventos críticos Usuários

Gestão de eventos críticos usuários

Usuários	Descrição
Administrador	Administrador de Gestão de eventos críticos
Agente	Funciona no Gestão de eventos críticosregistro da iniciação à resolução .
Funcionário	Gera solicitações de emergência.
Respondente no local	Aborda o incidente de emergência relatado por um agente ou funcionário.

Fluxo de trabalho do Gestão de eventos críticos

1. Relate o evento crítico

   Um funcionário relata o evento crítico ou um agente cria o evento crítico.

2. Atribuir e ativar

   O agente atribui o evento crítico aos respondentes relevantes e ativa o evento crítico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Enviar notificações

   O agente envia notificações para as pessoas afetadas e os respondentes no local.

4. Iniciar grupo de chamadas e coordenar

   Os respondentes no local coordenam as pessoas no ponto de reunião e recebem grupos de chamadas para atualizar seu status na lista de pessoas afetadas.

5. Gerencie a comunicação e as respostas

   O agente gerencia a resposta das pessoas afetadas e se comunica com elas e com os respondentes.

6. Feche o evento crítico

   Quando a situação é resolvida, o agente resolve o evento crítico, cria Saúde e segurança incidentes, se necessário, e fecha o evento.

Benefícios do Gestão de eventos críticos

Benefícios do Gestão de eventos críticos

Benefício	Recurso	Usuários
Gerencie eventos críticos com eficiência com o guia passo a passo claro com um playbook.	CEM Guia Playbook	Agente
Criar tíquetes de evento crítico.	Relatar um evento crítico como funcionário	Funcionário
Criar tíquetes de evento crítico.	Relate um evento crítico como um agente	Agente
Envie notificações para respondentes no local e notificações em massa para as pessoas afetadas.	Enviar ing notificações durante um evento crítico	Agente
Exibir notificações enviadas.	Exibir notificações enviadas para um evento crítico	Agente
Rastreie pessoas afetadas.	CEM Guia Pessoas afetadas	Agente
Conduza grupos de chamadas e atualize o status das pessoas afetadas fazendo login em seu portal.	Conduzir um grupo de chamadas como um respondente no local	Respondentes no local
Criar Saúde e segurança incidentes.	Crie um Saúde e segurança incidente em Gestão de eventos críticos	Administradores

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de eventos críticos, consulte:

- Configuração da Gestão de eventos críticos
- Relate um evento crítico como um agente
- Relatar um evento crítico como funcionário

Tradução automática

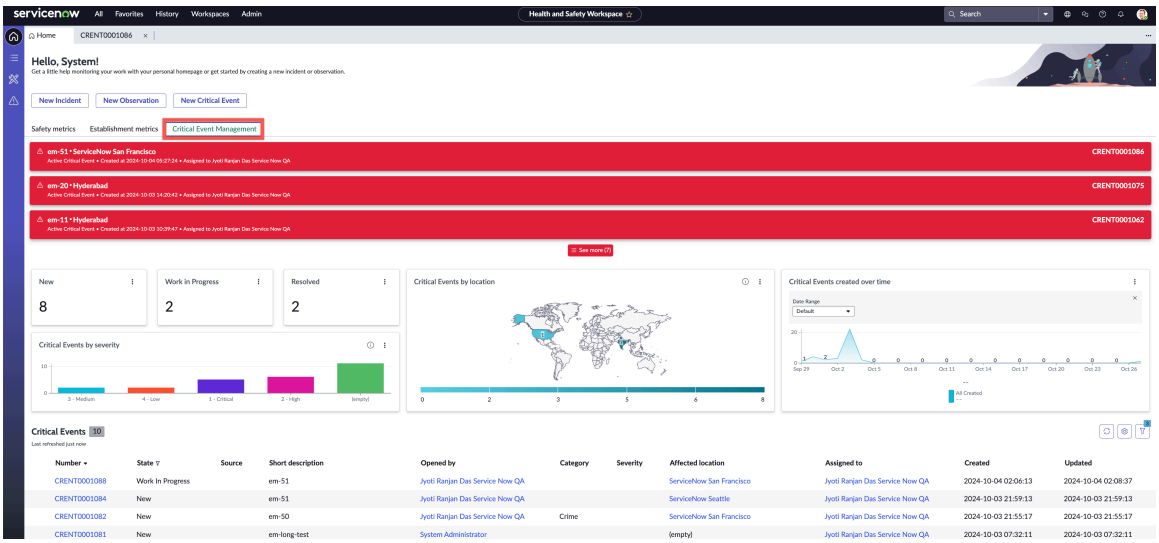
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Manag ing pessoas afetadas
- Enviar ing notificações durante um evento crítico
- Gestão de eventos críticos referência

Painel do Gestão de eventos críticos

O painel para Gestão de eventos críticos(CEM) no Espaço de saúde e segurança fornece uma exibição abrangente de todos os eventos críticos ativos, contínuos e resolvidos, permitindo que os agentes monitorem e gerenciem incidentes com eficácia.

Painel do Gestão de eventos críticos



. Gestão de eventos críticos o painel fornece um resumo de alto nível dos eventos ativos e contínuos, incluindo métricas de acesso rápido e links para Gestão de eventos críticos ferramentas. O painel permite que os agentes permaneçam organizados, priorizem com eficácia e respondam a incidentes em tempo hábil.

Para exibir o. Gestão de eventos críticos painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione Gestão de eventos críticos.

Principais recursos do painel

Recurso	Descrição
Botões de ação rápida	Botões que ajudam você a iniciar ações rapidamente, como criar um incidente, observação ou evento crítico.
Eventos críticos ativos	Lista de eventos críticos ativos com detalhes importantes, como local, ID do evento, hora de criação e o agente atribuído, o que ajuda a priorizar eventos urgentes para ação imediata.
Visão geral do status do evento	Número de eventos críticos por status, como Novo, Trabalho em andamento e Resolvido, ajudando você a avaliar rapidamente a carga de trabalho e o andamento.
Eventos críticos por gravidade	Gráfico de barras que exibe eventos por nível de gravidade, como Baixo, Médio, Alto e Crítico, o que ajuda a priorizar sua resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos do painel

Recurso	Descrição
Eventos críticos por local	Exibição de mapa de eventos críticos por local, o que ajuda a identificar padrões geográficos e áreas que exigem atenção imediata.
Eventos críticos criados ao longo do tempo	Gráfico de linha do tempo que rastreia o número de eventos críticos criados ao longo do tempo, ajudando você a monitorar tendências e possíveis aumentos nos incidentes em períodos específicos.
Lista de eventos críticos	Tabela de todos os eventos críticos recentes com detalhes classificáveis, incluindo número do evento, estado, origem, descrição resumida, categoria, gravidade, local, agente atribuído e carimbos de data/hora para criação e atualizações de eventos.

Benefícios do painel

Benefícios	Descrição
Monitoramento em tempo real	Exiba e gerencie eventos críticos em tempo real para promover respostas rápidas.
Priorização	Classifique eventos por gravidade, local e status para se concentrar nos problemas mais urgentes.
Análise de tendências	Rastreie tendências ao longo do tempo para gerenciar e ajudar a evitar incidentes futuros.

CEM Registro de evento crítico

Você pode usar Gestão de eventos críticos aplicação para criar um registro de evento crítico.

Cada guia em um registro de evento crítico fornece funções específicas para oferecer suporte ao ciclo de vida do evento crítico, desde a avaliação inicial até a resolução e o acompanhamento.

CEM Guia Playbook

. **Playbook** tab em Gestão de eventos críticos(CEM fornece ao agente um guia passo a passo para gerenciar eventos críticos. Rastreia tarefas em diferentes fases e confirma que todas as ações necessárias foram concluídas.

. playbook serve como um ponto de partida para os clientes configurarem processos personalizados para suas necessidades específicas.

. **Playbook** a guia tem as seguintes fases:

- Em Triagem Playbook Você pode:
  - Revise o envio de entrada para identificar e confirmar o evento crítico.
  - Conecte o evento crítico a um registro primário existente se ele estiver diretamente relacionado ou parte de uma situação maior.
  - Atribua o evento crítico aos respondentes apropriados para promover uma ação oportuna.
- Em Playbook genérico você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Avalie os detalhes do evento crítico para determinar as ações necessárias.
- Monitore se todos os detalhes do evento são precisos e atuais.
- Coordene as comunicações com os respondentes e os indivíduos afetados, envie atualizações iniciais e acompanhamentos conforme necessário.
- Confirme os status de todos os indivíduos potencialmente afetados para contabilizar todos.
- Se necessário, crie registros de incidentes ou revise a lista de incidentes gerados.

CEM Guia Central de notificações

Em um registro de evento crítico, o. **Central de notificações** tem modelos de comunicação pré-formatados que os agentes podem enviar para pessoas afetadas e respondentes no local durante situações críticas.

A central de notificações serve como um hub centralizado para criar, exibir e gerenciar comunicações durante um evento crítico contínuo ou novo. Este recurso é usado para enviar notificações em massa ou para coordenar diretamente com respondentes ou funcionários no local.

Ao navegar até a guia da central de notificações para um novo evento crítico, você pode iniciar uma nova tarefa de comunicação selecionando **Criar nova comunicação** botão. Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa de comunicação.

Você pode compor um e-mail para notificação em massa usando os modelos de e-mail disponíveis ou editando o corpo do e-mail para atender às suas necessidades específicas. Os modelos de e-mail promovem consistência e economizam tempo. Para obter mais informações sobre modelos de e-mail, consulte CEM modelos de e-mail.

Caso de uso de exemplo

Para um cenário em que você deseja notificar os respondentes no local para iniciar um grupo de chamadas no local afetado do evento crítico:

- Usar Ativar respondentes no local no campo descrição resumida ao criar a tarefa de comunicação.
- Use Início do grupo de chamadas modelo para ajudar os respondentes a receber uma notificação clara e acionável.

CEM Guia Pessoas afetadas

Em Gestão de eventos críticos(CEM), os agentes podem exibir uma lista e atualizar o status das pessoas afetadas em um evento crítico.

Rastrear o status das pessoas durante um evento crítico é importante para sua segurança e bem-estar. Este recurso ajuda os respondentes e os agentes a coordenar com eficácia, priorizar a assistência onde ela é mais necessária e manter uma comunicação clara. Ao monitorar o status dos indivíduos afetados, as organizações podem minimizar os danos, fornecer suporte oportuno e manter a responsabilidade no gerenciamento do evento crítico.

Quando ocorre um evento crítico, uma lista de pessoas afetadas pelo evento é preenchida automaticamente para esse local. Os respondentes no local só podem exibir as pessoas afetadas atribuídas ao local específico. Para saber mais sobre como configurar a lista de pessoas afetadas, consulte Hierarquia de local e locais secundários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você for um agente, poderá acessar a lista de pessoas afetadas no **Pessoas afetadas** guia de um registro de evento crítico. Para saber como gerar esta lista para novos eventos críticos, consulte Gerar lista de pessoas afetadas.

No registro de uma pessoa afetada, você pode exibir as informações da pessoa, como status e número de emergência. Para obter mais informações sobre como exibir o registro de uma pessoa afetada, consulte Exibir um registro de pessoa afetada. Para comparar os status possíveis, consulte Status das pessoas afetadas.

Um evento crítico pode ocorrer quando há visitantes no local do evento crítico. Você pode adicionar e rastrear manualmente o status de pessoas que não seriam geradas automaticamente na lista de pessoas afetadas. Para saber como adicionar alguém à lista manualmente, consulte Adicione uma pessoa manualmente à lista de pessoas afetadas.

CEM Guia Registros relacionados

Em Gestão de eventos críticos(CEM. **Registros relacionados** permite que os agentes exibam e gerenciem tarefas de eventos críticos, Saúde e segurança incidentes, eventos críticos secundários e quaisquer notificações enviadas vinculadas ao evento crítico atual.

Você pode encontrar **Registros relacionados** em qualquer registro de evento crítico. A guia contém as seguintes seções:

- Tarefas de evento crítico

  Você pode criar e gerenciar tarefas de eventos críticos. Cada tarefa representa uma resposta ou atividade específica necessária para reduzir o impacto do evento. Você pode rastrear o andamento de cada tarefa, priorizar respostas, manter a responsabilidade por cada tarefa e coordenar melhor, pois todos os eventos críticos são listados em um só lugar.

- Saúde e segurança incidentes

  Os grupos de agentes com funções necessárias podem Crie um Saúde e segurança incidente em Gestão de eventos críticos.

- Eventos críticos secundários

  Quando várias pessoas relatam o mesmo evento crítico, você pode marcar as entradas duplicadas como eventos secundários para o evento primário principal. Para obter detalhes sobre como criar um evento crítico secundário, consulte Relacionar um evento crítico secundário.

- Notificações enviadas

  Revise qualquer notificação isso você enviou um evento crítico para rastrear e verificar a comunicação relacionada ao evento crítico, incluindo quem recebeu a notificação, o que a notificação disse e quando a notificação foi enviada. Para saber como exibir as notificações enviadas, consulte Exibir notificações enviadas para um evento crítico.

Portal de eventos críticos

Respondentes no local usam o portal de eventos críticos em Gestão de eventos críticos para conduzir grupos de chamadas, coordene os indivíduos até o ponto de reunião e obtenha uma visão completa da emergência.

Quando ocorre um evento crítico, os respondentes no local recebem um e-mail de um agente notificando-os sobre a emergência em seu local. Este e-mail contém um link para fazer login no portal de eventos críticos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No portal, você pode exibir os eventos críticos ativos em que você é membro do grupo de respondentes do local do evento. Selecione **Mostrar detalhes** botão em um evento crítico ativo para conduzir grupos de chamadas, considerar as pessoas afetadas e exibir detalhes de emergência.

- Realização de grupo de chamadas

  Você pode exibir a lista de pessoas afetadas em seu local, adicionar manualmente mais pessoas à lista, como um visitante de outro local, e definir cada pessoa como **Precisa de ajuda** ou **Contabilizado** usando o menu de três pontos. Para mais detalhes, consulte Conduzir um grupo de chamadas como um respondente no local.

- Painel de informações de emergência

  O painel exibe um resumo da emergência como o estado e a gravidade do evento, a categoria do evento, o número de pessoas afetadas e outros .

Quando todas as pessoas afetadas em um evento crítico são contabilizadas, o respondente no local recebe uma notificação do agente para encerrar o grupo de chamadas.

Os respondentes no local podem usar o portal de eventos críticos em um desktop, tablet e dispositivo móvel.

Portal do funcionário

Todos os funcionários em uma organização podem acessar o Portal do funcionário usando Gestão de eventos críticos aplicação.

Para acessar o portal do funcionário, faça login na Central do funcionário e navegue até **Saúde e segurança** > **Emergência no local de trabalho**. A função sn_critical.user é atribuída automaticamente a todos os funcionários. Esta função permite que o funcionário relate uma emergência e exiba procedimentos de emergência.

Para saber mais como relatar uma emergência como funcionário, consulte Relatar um evento crítico como funcionário.

Procedimentos de emergência

Os funcionários podem encontrar informações críticas, incluindo planos de emergência, contatos e diretrizes, na página Políticas e procedimentos em Gestão de eventos críticos base de conhecimento.

A página Políticas e procedimentos inclui as seguintes seções:

- Planos de emergência

  Os planos e procedimentos da organização em uma emergência.

- Contatos de emergência

  Uma lista de números de contato de emergência locais, equipes de resposta de emergência e outros contatos importantes a serem usados durante uma emergência.

- Diretrizes de envio de emergência

  Diretrizes sobre quando e como enviar uma solicitação de emergência com base nos critérios da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Gestão de eventos críticos

Como administrador, você pode personalizar o. Gestão de eventos críticos aplicação instalando a aplicação e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação .

Visão geral da configuração

- Instalar Gestão de eventos críticos

  Instale o aplicativo Gestão de eventos críticos.

- Configurar Gestão de eventos críticos grupos

  Crie grupos, adicione membros ao grupo e atribua funções aos membros.

- Defina planos de comunicação, tarefas e destinatários

  Personalize planos de comunicação, crie tarefas e adicione destinatários.

- Configurar Twilio Para enviar notificações por SMS

  Envie comunicações usando o recurso SMS para Twilio.

- Configurar Gestão de eventos críticos propriedades da aplicação

  Configure detalhes importantes para Gestão de eventos críticos aplicação.

- Configure modelos de notificação para enviar e-mail

  Adicione ou edite um modelo de notificação.

- Configurar procedimentos de emergência para o portal do funcionário

  Adicione artigos de conhecimento sobre procedimentos de emergência ou edite os existentes.

Instalar Gestão de eventos críticos

Você pode instalar o. Gestão de eventos críticos aplicação com a função de administrador. Se os dados de demonstração e os aplicativos relacionados não estiverem instalados por padrão, o aplicativo incluirá dados de demonstração para instalá-los.

Antes de Iniciar

- Verifique se a aplicação e todas as aplicações associadas têm direitos válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow .
- Revise Gestão de eventos críticos lista de aplicações no ServiceNow® Store para obter informações sobre dependências, licenciamento ou requisitos de assinatura.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de eventos críticos:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de eventos críticos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Gestão de eventos críticos usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.
   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Hierarquia de local e locais secundários

A lista de pessoas afetadas é preenchida com base no local selecionado e inclui indivíduos de qualquer local secundário na hierarquia da tabela Local [cmn_location].

A tabela Local oferece suporte a uma estrutura primária-secundária hierárquica, portanto, os locais secundários são aninhados em Locais primários. Cada local secundário também pode ter seus próprios locais secundários.

Quando um evento crítico é atribuído a um local primário, o sistema inclui automaticamente todos os indivíduos associados a esse local e todos os locais secundários. Por exemplo, selecionar EUA como o local primário (Localização1) incluiria locais secundários, como Califórnia (Localização2).

Para configurar, consulte Defina uma hierarquia de local

Configurar Gestão de eventos críticos grupos

Crie grupos e atribua funções a indivíduos no grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem criar grupos de agentes, adicionar membros a esses grupos e adicionar funções a esses membros.

- Criar agentes e grupos de respondentes no local:

  Configure agentes ou grupos de atribuição e grupos de respondentes no local com base nos requisitos da sua organização.

- Atribuir funções aos membros do grupo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione membros a esses grupos e atribua funções apropriadas para suas responsabilidades.

- Mapear grupos de respondentes no local para locais:

  . CEM o administrador pode mapear cada grupo de respondentes no local para um local específico para promover uma atribuição precisa durante eventos críticos.

Depois de configurar o mapeamento de grupo para local, os grupos de respondentes são preenchidos automaticamente com base no local do evento crítico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuário e grupos** > **Grupos**.
2. Selecione para criar um novo grupo **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de grupos

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo que está sendo criado.
Gerente	Indivíduo responsável por supervisionar o grupo.
E-mail do grupo	Endereço de e-mail associado ao grupo.
Primário	Grupo primário, se aplicável.
Descrição	Informações adicionais sobre a finalidade e o escopo deste grupo.

4. . escolha **Enviar** .
5. Abra o novo grupo e adicione membros e funções para os membros.

Nota: Atribua as seguintes funções aos grupos de agentes para permitir que eles criem Saúde e segurança incidentes até Gestão de eventos críticos:

- sn_ohs_im.incident_reader
- sn_ohs_im.incident_writer
- sn_ohs_im.incident_create

Adicione membros ao grupo

Adicione membros ao grupo mapeado para um local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuário e grupos** > **Grupos**.
2. Abra o grupo relevante para adicionar membros.
3. Selecione **Membros do grupo** guia.
4. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário, preencha os campos e selecione **Enviar** .

> **Nota:** Para obter mais informações sobre como preencher um novo formulário de membro, consulte Novo formulário de membro.

Adicione funções a um membro

Adicione funções a um membro do grupo mapeado para um local.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuário e grupos** > **Grupos**.
2. Abra o grupo relevante e selecione um membro no **Grupos** guia.
3. Selecione **Editar** em **Funções** guia.
4. Selecione a função apropriada na lista de funções.
5. Selecione > para adicionar a função ao membro.

Adicione funções ao grupo

Adicione funções a grupos mapeados para um local.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuário e grupos** > **Grupos**.
2. Abra o grupo relevante.
3. Selecione **Editar** em **Funções** guia.
4. Selecione a função apropriada na lista de funções.
5. Selecione > para adicionar a função ao grupo.

Mapear grupo de respondentes no local com o local

Mapeie os grupos de respondentes no local com o local, permitindo que esses grupos sejam preenchidos automaticamente quando o local for selecionado em um novo evento crítico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sn_critical.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Saúde e segurança* > *Gestão de eventos críticos* > **Mapeamento de grupo de socorristas**, para exibir a lista dos grupos de respondentes no local.
2. Selecione **Novo** para adicionar um novo grupo de respondentes no local.
3. Selecione o grupo e o local e selecione **Enviar** para configurar o grupo e mapeá-lo com o local inserido.
4. Como alternativa, selecione Gestão de eventos críticos exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Navegar até **Mapeamento de socorristas no local** > **Tudo** para exibir a lista de grupos no local mapeados com seu local.
6. Selecione **Novo** para adicionar grupos de respondentes no local e sua localização.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Defina planos de comunicação, tarefas e destinatários

Defina o plano de comunicação, as tarefas e os destinatários que ajudam o agente a criar uma tarefa de comunicação para enviar notificações em massa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Gestão de eventos críticos** > **Definição da programação de comunicação**.
2. Selecione um plano de comunicação **Novo** ou edite um plano de comunicação existente.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário do plano de comunicação.
4. Selecione **Enviar**.

Nota:

- Você pode adicionar tarefas e lista de destinatários ao plano de comunicação com base em suas necessidades organizacionais.
- Para saber mais sobre um plano de comunicação e seu processo, consulte Processo do Gestão de comunicações de tarefas .

Configurar Twilio Para enviar notificações por SMS

Para habilitar o recurso SMS para enviar notificações, configure Twilio serviço de telefonia.

Para usar SMS além do e-mail como um canal de comunicação, configure Twilio Para SMS. Para obter mais informações sobre como configurar Twilio, consulte Configuração do Notify com Twilio .

Nota:

- O sistema usa informações do funcionário da tabela [sys_user] da organização para extrair números de contato.
- Habilitar Twilio Notify SMS em massa.

Configurar Gestão de eventos críticos propriedades da aplicação

Configure as propriedades da aplicação para Gestão de eventos críticos(CEM) para acessar o recurso de mapa no painel e para . Defina o máximo de contatos para e-mail e SMS de acordo com as necessidades organizacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Saúde e segurança** > **Gestão de eventos críticos** > **Propriedades**.
2. Defina o número de cartões de eventos críticos ativos a serem exibidos no painel.
3. Defina o valor do número de contatos a serem enviados por e-mail.
   O valor pode ser personalizado de acordo com a necessidade. O máximo Os contatos para os quais o e-mail pode ser enviado são 4000.
4. Defina o valor do número de contatos a serem enviados SMS.
   O valor pode ser personalizado conforme necessário. O máximo Os contatos para os quais o SMS pode ser enviado são 10 000.
5. Em Google Mapa Propriedades do componente, selecione **Habilitar recurso de mapa geográfico** caixa de seleção.

   Nota: Esta configuração está disponível somente quando a aplicação Mapa geográfico está instalada.

6. Adicione um ID de cliente ou uma chave de API:
   - Para adicionar um ID de cliente, obtenha um ID de cliente de Google e insira-o em **ID do cliente do google para acessar o mapa geográfico** campo.
   - Para adicionar uma chave de API, obtenha uma chave de API de Google e insira-o em **Chave de API do Google para acessar o mapa geográfico** campo.

   Para obter mais informações, consulte Configurar a API do Google Maps .
7. Selecione **Save** (Salvar).

Configure modelos de notificação para enviar e-mail

Configure modelos de notificação que os agentes podem usar para compor e enviar e-mails durante um evento crítico .

Antes de Iniciar

Função necessária: Email_client_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Selecione **Novo** para adicionar um modelo de e-mail ou editar um modelo de e-mail existente.
3. Preencha o formulário e elabore o conteúdo do modelo.Para obter mais informações sobre modelos de e-mail, consulte Modelos de e-mail .
4. Selecione **Enviar**.

Configurar procedimentos de emergência para o portal do funcionário

Configure os artigos de conhecimento que aparecem na seção Políticas e procedimentos da página Emergência no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para saber mais sobre as diferentes maneiras de adicionar artigos de conhecimento, consulte Criação de um artigo de conhecimento .

   Nota: Artigos para Planos de emergência, Contatos de emergência e diretrizes de envio de emergência estão disponíveis com o aplicativo . Você também pode editar esses artigos de conhecimento conforme necessário para personalização e publicação.

2. Para editar os artigos de conhecimento, consulte Editar um artigo de conhecimento .

Emissão de relatórios de eventos críticos

Relate um evento crítico como agente ou funcionário e relate automaticamente seu status como funcionário.

- Relate um evento crítico como um agente

  Crie um evento crítico como agente e notifique as pessoas afetadas e os atendentes no local sobre a emergência.

- Relatar um evento crítico como funcionário

  Crie um evento crítico como funcionário ou usuário.

- Relatar automaticamente seu status

  Relatar como funcionário durante uma emergência e informar sobre seu status de segurança.

Relate um evento crítico como um agente

Crie um tíquete para relatar um evento crítico no Gestão de eventos críticos como agente quando um alarme de emergência é acionado off-line.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança**.
2. Selecione **Novo evento crítico** botão.
3. No formulário Evento crítico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de evento crítico.
4. Selecione **Salvar**.

Usando um playbook de evento crítico

Um playbook de evento crítico em Gestão de eventos críticos fornece um guia passo a passo para ajudar você a gerenciar um evento crítico, desde o início até a resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Saúde e segurança** e selecione **Novo evento crítico** botão.
2. No formulário Evento crítico, preencha os campos e selecione **Salvar** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de evento crítico.
3. Abra o evento crítico e selecione **Playbook** guia.
4. Conclua a seção Triagem.

   a. Em **Revise o envio** revise os detalhes do registro, atualize os campos conforme necessário e selecione **Marcar como concluído** .
   O playbook redireciona você para a próxima tarefa automaticamente.

   b. **Opcional:** Se o evento crítico estiver relacionado a um evento crítico maior existente, selecione esse evento crítico na lista e selecione **Link para este primário** .
   Se o evento crítico for o único para emergência ativa, selecione **Ignorar** em vez disso.

   c. No formulário Atribuir evento crítico, preencha os campos e selecione **Mover para Trabalho em andamento** .

   d. Marque o evento como ativo selecionando **Ativar evento crítico** .

5. Preencha a seção genérica do playbook.

   a. Selecione **Evento crítico de acesso** em **Trabalho em andamento** playbook.

   b. Escolha **Marcar como concluído** ou **Ignorar** botão para mover para a próxima tarefa no playbook.

   c. Conclua **Revise e atualize as informações do evento crítico** tarefa conforme necessário e selecione **Marcar como concluído** para prosseguir.

   d. Selecione **Compor** em um modelo de comunicação inicial ou selecione **Ir para Central de notificações** compor uma comunicação ad hoc para as pessoas afetadas.
   Para obter mais detalhes sobre como enviar comunicação ad-hoc, consulte Crie uma tarefa de comunicação

   e. Escolha **Ativar respondente no local** modelo e enviar comunicação aos respondentes no local para informá-los sobre o evento em andamento.

   f. Feche a notificação de comunicação enviada e selecione **Marcar como concluído** em **Playbook** para prosseguir **Conduzir grupo de chamadas** etapa.
   Exiba a contagem cumulativa de **Total afetado** , **Precisa de ajuda** , **Desconhecido** e **Pessoas contabilizadas** indivíduos.

   g. Selecione **Exibir pessoas afetadas** para acessar a lista de pessoas afetadas e atualizar seu status, se necessário.

   h. Selecione **Marcar como concluído** para passar para a próxima etapa.

   i. Selecione **Resolver evento crítico** quando as ações descritas são concluídas e a emergência é resolvida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

j. Em **Evento pós-crítico** selecione o apropriado **Código de fechamento** e adicione anotações, se necessário.

k. Selecione **Fechar evento crítico** para concluir as etapas guiadas no playbook.

Relatar um evento crítico como funcionário

Crie um tíquete para relatar um evento crítico no Gestão de eventos críticos como funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.user

Procedimento

1. Faça login na Central do funcionário.
2. Navegar até **Saúde e segurança** > **Emergência no local de trabalho**.
3. Selecione **Relatar emergência** .
4. No formulário, preencha os campos,

Relatar um formulário de emergência

Campo	Descrição
O que aconteceu?	Descreva a natureza da emergência ou incidente.
Onde isso aconteceu?	Selecione o local específico do incidente nas opções predefinidas.
…ou descreva o local	Descreva o local se as opções suspensas não forem suficientes ou aplicáveis.
Informações adicionais	(Opcional). Forneça detalhes complementares, contexto ou esclarecimento sobre o incidente ou emergência.

5. Envie o relatório imediatamente ou mais tarde.
   - Para enviar o relatório imediatamente, selecione **Enviar** .
   - Para salvar o relatório para mudar e enviar mais tarde, selecione **Salvar como rascunho** .

Relatar automaticamente seu status

Relatar automaticamente seu status como funcionário em um evento crítico por meio da notificação por e-mail ou SMS que você recebe de um agente ou respondente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.user

Procedimento

Abra a notificação por e-mail ou SMS e responda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação	Etapas
E-mail	**a.** Selecione **Estou seguro** botão. **b.** Selecione **"Enviar"**.
SMS	**a.** Insira `1` . **b.** Selecione **"Enviar"**.

Você também pode inserir informações adicionais sobre o evento crítico que deseja enviar. Ele é registrado como uma anotação sua em seu registro que os agentes podem exibir.

Exibir procedimentos de emergência

Exiba os procedimentos de emergência como um funcionário fazendo login no portal do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.user

Procedimento

1. Faça login na Central do funcionário.
2. Navegar até **Saúde e segurança** > **Emergência no local de trabalho**.
3. Selecione **Políticas e procedimentos** .
4. Escolha qual dos procedimentos de emergência exibir:
   - Para exibir o que fazer em caso de emergência em sua organização, selecione a página Plano de emergência.
   - Para exibir quem contatar em caso de emergência, selecione a página Contatos de emergência.
   - Para exibir quando e como enviar uma solicitação de emergência, selecione a página Diretrizes de envio de emergência.

   Para obter mais informações sobre os tipos de procedimentos de emergência, consulte Portal do funcionário.

Enviar ing notificações durante um evento crítico

Envie notificação de evento crítico para pessoas afetadas e respondentes no local em Gestão de eventos críticos informá-los da situação e solicitar sua resposta.

Antes de Iniciar
O estado do evento crítico deve ser definido como **Ativo** para preencher os modelos de notificação.

Função necessária: sn_critical.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use os modelos de notificação existentes para enviar mensagens para pessoas afetadas e respondentes no local. Os modelos são predefinidos pelo administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Central de notificações** guia.
4. No bloco da comunicação relevante, selecione **Compor** botão.
   Você pode gerenciar os destinatários da comunicação e o registro de comunicação selecionando o ícone Mais ações ( ).

   Para obter mais informações sobre como gerenciar destinatários, consulte Gerencie os destinatários de uma tarefa de comunicação.
5. Edite a mensagem no modelo conforme necessário.
6. Selecione **"Enviar"**.

Crie uma tarefa de comunicação

Crie uma mensagem personalizada sob demanda para um evento crítico em Gestão de eventos críticos escolha a frequência de envio e selecione os canais de comunicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Central de notificações** guia.
4. Selecione **Criar n comunicação do ew** botão.
5. No formulário Comunicação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de comunicação.
6. Selecione **Compor comunicação** .

Resultado
Se você escolheu **Agora** em **Redigir e enviar comunicação** No formulário Comunicação, uma nova guia será aberta para que você possa escolher um modelo e compor sua mensagem. Se você escolheu **Mais tarde** , em seguida, você será redirecionado de volta para **Central de notificações** guia.

Nota: Você deve compor a mensagem antes de enviar a comunicação. Para obter mais informações sobre como compor uma tarefa de comunicação existente, consulte Enviar ing notificações durante um evento crítico.

Gerencie os destinatários de uma tarefa de comunicação

Adicione ou edite a lista de destinatários para várias tarefas de comunicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Central de notificações** e selecione **Gerenciar destinatários** botão.
4. Em **Plano de comunicação** menu suspenso, selecione a tarefa de comunicação para a qual você deseja gerenciar os destinatários.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Gerenciar destinatários

Campo	Descrição
Adicionar destinatário	Usuário, grupo ou lista de destinatários que recebe a tarefa de comunicação.
Designar função	Função atribuída ao usuário, grupo ou destinatário listado em **Adicionar destinatário** campo.
Público	Lista de pessoas potencialmente afetadas ou pessoas importantes que recebem a tarefa de comunicação.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: Você também pode abrir o formulário Gerenciar destinatários selecionando o ícone Mais ações (na tarefa de comunicação.

Manag ing pessoas afetadas

Gere e gerencie uma lista de pessoas afetadas, exiba o registro de uma pessoa afetada e atualize seu status em Gestão de eventos críticos.

Gerar lista de pessoas afetadas

Gere uma lista de pessoas afetadas para um evento crítico em Gestão de eventos críticos. A lista de pessoas afetadas é usada para contabilizar cada indivíduo no local do evento crítico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os funcionários são mapeados para o local do espaço. A lista de funcionários é automaticamente gerado de acordo com o local adicionado no tíquete de evento crítico.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Novo evento crítico** .
   Você também pode selecionar um evento crítico existente no `Gestão de eventos críticos`guia.
2. No formulário Evento crítico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de evento crítico.
3. Selecione **Save** (Salvar).
4. Selecione **Pessoas afetadas** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Carregar pessoas afetadas** botão.
   A lista de pessoas afetadas é extraída com base no local. Para adicionar pessoas manualmente, consulte Adicione uma pessoa manualmente à lista de pessoas afetadas.

Adicione uma pessoa manualmente à lista de pessoas afetadas

Adicione pessoas manualmente à lista de pessoas afetadas quem pode ter visitado o local do evento crítico. Adicionar pessoas ajuda os visitantes, pois os nomes deles não serão gerados automaticamente na lista de pessoas afetadas .

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Pessoas afetadas** guia.
4. Selecione **Adicionar pessoa** .
5. No pop-up Adicionar pessoas afetadas, insira o nome da pessoa e selecione **.** ícone.
6. Selecione o status da pessoa.
   Para obter detalhes sobre o status das pessoas afetadas, consulte Status das pessoas afetadas.
7. Insira anotações relevantes.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Exporte uma lista de pessoas afetadas

Exporte uma lista de pessoas afetadas como PDF, CSV, JSON ou Microsoft Excel arquivo em Gestão de eventos críticos e baixe ou envie o arquivo por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Pessoas afetadas** guia.
4. Selecione **Exportação** botão.
5. Na lista suspensa Tipo de arquivo, escolha o formato de arquivo desejado para a lista exportada.
   As opções de formato de arquivo são as seguintes:
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
6. Na lista suspensa Tipo de entrega, escolha para onde enviar o arquivo exportado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para baixar o arquivo para o seu dispositivo, selecione **Download** .
- Para enviar o arquivo por e-mail, selecione **E-mail** .

7. Se você optar por enviar o arquivo para um endereço de e-mail, em **E-mail** , insira o endereço de e-mail. . **E-mail** o campo aparece somente após a seleção **E-mail** na lista suspensa.
8. Selecione **Exportar**.

Exibir um registro de pessoa afetada

Exiba e rastreie o status do registro de uma pessoa afetada como um agente no Gestão de eventos críticos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Pessoas afetadas** guia.
4. Selecione o indivíduo em **Total afetado** lista para exibir o registro dessa pessoa.
   O registro mostra as seguintes informações:
   - Número de telefone
   - E-mail
   - Número do evento crítico
   - Nome
   - Estado da emergência
   - Cargo
   - Última data e hora em que a pessoa respondeu
   - Local do evento crítico
   - Status
   - Gerente
   - Presente no local
   - Anotações

   O registro também mostra o fluxo de atividades e as notificações.

Marque o status das pessoas afetadas como um agente

Participe das pessoas afetadas em Gestão de eventos críticos e solicitar ajuda, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Pessoas afetadas** guia.
4. Na lista Total afetado, marque a caixa de seleção do indivíduo relevante.
5. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) no campo na coluna Status dessa pessoa afetada.
6. Na lista suspensa Status, selecione o status apropriado.
   Para obter mais informações sobre os diferentes status das pessoas afetadas, consulte Status das pessoas afetadas.
7. Atualize o status de vários indivíduos marcando várias caixas de seleção e marcando **Contabilizado** Ou selecionando o ícone contabilizado - Mais ações e escolher um status diferente.

Exibir notificações recebidas

Exiba a lista de notificações recebidas de uma pessoa afetada em Gestão de eventos críticos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Pessoas afetadas** guia.
4. Selecione um indivíduo em **Total afetado** lista.
5. Selecione **Notificações** guia.
   Esta guia mostra a comunicação enviada e recebida da pessoa afetada.

Conduzir um grupo de chamadas como um respondente no local

Marque o status das pessoas afetadas em um evento crítico no portal do respondente. Você também pode adicionar manualmente mais pessoas afetadas à lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_critical.responder

Procedimento

1. Faça login no portal do respondente por meio do e-mail enviado por um agente.
2. No evento crítico, selecione **Mostrar detalhes** .
3. Marque o status das pessoas afetadas.

Status	Descrição
Contabilizado	Escolha uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status	Descrição
	○ Selecione marca de seleção ( ) para o indivíduo. ○ Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Contabilizado** .
Ajuda necessária	Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Ajuda necessária** .

4. Se você precisar desfazer ou mudar o status de um indivíduo, selecione **Contabilizado** ou **Ajuda necessária** e encontre o indivíduo.
   - Para desfazer o status e marcar o indivíduo como **Desconhecido** limpe marca de seleção ( ) .
   - Para mudar o status, selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione o status desejado.
5. Se você precisar adicionar uma pessoa afetada manualmente, selecione **Adicionar pessoa** botão.

Gerenciar registros relacionados em um evento crítico

Gerencie os registros relacionados no **Registros relacionados** Item relacionado de um evento crítico em Gestão de eventos críticos. Registros relacionados incluem outras tarefas de evento crítico, Saúde e segurança eventos críticos secundários e notificações enviadas.

Crie um Saúde e segurança incidente em Gestão de eventos críticos

Relatar um Saúde e segurança incidente por meio de **Registros relacionados** Item relacionado em Gestão de eventos críticos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ohs_im.incident_reader, sn_ohs_im.incident_writer e sn_ohs_im.incident_create

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Registros relacionados** Item relacionado.
4. Selecione *Saúde e segurança* **incidentes** .
5. Se você quiser preencher qualquer existente Saúde e segurança incidentes, selecione **Adicionar** , marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais incidentes e selecione **Adicionar** .
6. Crie um Saúde e segurança incidente selecionando **Novo** .
   O registro é aberto em uma nova guia de registro.
7. Conclua **Relatar um incidente** playbook.

Relacionar um evento crítico secundário

Marque eventos críticos duplicados ou relacionados como eventos secundários e vincule-os no evento primário principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Registros relacionados** Item relacionado.
4. Selecione **Evento secundário crítico** .
5. Selecione **Adicionar** botão.
   Uma lista de eventos críticos em aberto é exibida.
6. Selecione um ou mais eventos críticos que foram criados para a mesma situação de emergência que o evento crítico primário.
7. Marque os eventos críticos como duplicados selecionando **Adicionar** .
   Como alternativa, em um registro de evento secundário, você pode vinculá-lo a um registro primário inserindo um número de registro em **Primário** campo.
   O status do secundário o evento está definido como **Consolidado** . Ao abrir este evento secundário, o. **Detalhes** Item relacionado exibe o evento crítico primário na exibição de registro.

Exibir notificações enviadas para um evento crítico

Exibir todas as notificações enviadas para um evento crítico no **Registros relacionados** Item relacionado em Gestão de eventos críticos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_critical.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Saúde e segurança** e selecione **Gestão de eventos críticos** guia.
2. Abra o evento crítico.
3. Selecione **Registros relacionados** guia.
4. Selecione **Notificação enviada** guia.

Gestão de eventos críticos referência

Os tópicos de referência oferecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e operar o. Gestão de eventos críticosaplicação.

Componentes instalados com Gestão de eventos críticos

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de eventos críticos aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Store apps instalados com Gestão de riscos em saúde e segurança

Aplicativo da Store	Descrição
Núcleo de Saúde e Segurança	Instala o modelo de dados principal para Saúde e segurança. Este modelo de dados inclui componentes comuns, como Saúde e segurança perfil de usuário e ações que são usadas no Saúde e segurança aplicações. Para obter mais informações sobre aplicações da Store, funções e tabelas instaladas com Base para saúde e segurança, consulte Componentes instalados com Base para saúde e segurança.
Workplace Core [sn_wsd_core]	Habilita os locais do local de trabalho para Saúde e segurança aplicações. **Importante:** A instalação da aplicação não instala os dados de demonstração de local para Workplace Core modelo de local. Como solução alternativa, repare o. Workplace Core plug-in com **Carregar dados de demonstração** opção.

Funções instaladas

Funções instaladas com Gestão de eventos críticos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Evento crítico A. dmin [sn_critical.admin]	Função de administrador. Configura o. Gestão de eventos críticos propriedades da aplicação.	• sn_critical.agent • sn_critical.responder • sn_comm_management.comm_plan_admin • sn_critical.user • sn_critical.manager
Evento crítico A. gent [sn_critical.agent]	Funciona em registros de eventos críticos, desde o início até a resolução.	• sn_comm_management.comm_plan_manager • task_editor • canvas_user • sn_ohs_im.workspace_user • sn_critical.read
Evento crítico m anager	Supervisiona todos os eventos críticos	sn_critical.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de eventos críticos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_critical.manager]	e orienta os agentes e respondentes a resolvê-los.	
Evento crítico r eader [sn_critical.read]	Tem acesso somente leitura a registros de eventos críticos.	sn_comm_management.comm_plan_viewer
Respondente no local [sn_critical.responder]	Auxilia a equipe no local durante eventos críticos.	sn_critical.read
Usuário de evento crítico [sn_critical.user]	Relata emergência como funcionário.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Gestão de eventos críticos

Tabela	Descrição
Plano de comunicação de evento crítico [sn_critical_comm_plan]	Armazena informações sobre estratégias de comunicação detalhadas durante eventos críticos. Esta tabela é uma extensão da tabela Plano de comunicação [comm_plan].
Tarefa de comunicação de evento crítico [sn_critical_comm_task]	Rastreia tarefas individuais relacionadas ao plano de comunicação para eventos críticos. Esta tabela é uma extensão da tabela Tarefa de comunicação [comm_task].
Evento crítico [sn_critical_event]	Contém registros de eventos críticos. Esta tabela é uma extensão da tabela Tarefa [task].
Pessoas afetadas [sn_critical_impacted_pessoas]	Lista os indivíduos afetados por eventos críticos.
Mapeamento de respondentes no local [sn_critical_on_site_responder_mapping]	Mapeia os respondentes para locais no local durante eventos críticos.
Tarefa de evento crítico [sn_critical_task]	Armazena tarefas relacionadas a. Gestão de eventos críticos. Esta tabela é uma extensão da tabela Tarefa [task].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Gestão de eventos críticos

Plug-ins	Descrição
Notificar [com.snc.notify]	Fornece a capacidade de definir preferências de SMS para receber mensagens de diferentes provedores.
Gestão de comunicação de tarefa [com.snc.task_communication_management]	• Ativa o sistema de base. • Inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Gestão de eventos críticos

Aplicações da Store	Descrição
Saúde e segurança	Permite relatar Saúde e segurança incidentes.
Gestão de comunicações de tarefas Componentes de IU para Espaço configurável	Armazena pacote de componentes de IU necessários para aproveitar Gestão de comunicações de tarefas principais recursos em espaços de trabalho.

Aplicações opcionais

Aplicações opcionais para recursos adicionais em Gestão de eventos críticos

Aplicação	Descrição
Componente do mapa geográfico sn_geo_map	Habilita o componente de mapa no Gestão de eventos críticos painel.

Formulário de evento crítico

Descrições do campo no formulário para um evento crítico. Inclui a seção Formulário de evento crítico e a seção Formulário de fechamento.

Formulário de evento crítico

Campo	Descrição
Evento crítico seção de formulário	
Número	Número do evento crítico.
Categoria	Tipo de evento crítico.
Gravidade	Nível de gravidade do evento crítico.
Origem	Preenchido previamente com . usuário quem relatório o evento crítico .
Local afetado	Local do evento crítico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de evento crítico

Campo	Descrição
Aberta por	Usuário que criou o formulário.
Relatores adicionais	Relator do evento secundário associado ao evento primário.
Grupo de socorristas no local	Grupo de respondentes da lista de grupos de usuários mapeados para o local. Somente grupos de atribuição com a função sn_critical_responder são exibidos.
Primário	Número do evento crítico primário.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do local do evento crítico. G grupos contendo indivíduos com agente [sn_critical_agent] a função é exibida ao selecionar este campo . Selecione o grupo de atribuição correto.
Atribuição a	Agente de evento crítico atribuído ao evento crítico.
Descrição resumida	Resumo do evento crítico.
Descrição	Descrição detalhada do evento crítico.
Fechamento seção de formulário	
Código do fechamento	Tipo de fechamento do evento crítico. Os tipos são os seguintes: • Evento crítico resolvido: O evento crítico terminou. • Evento não crítico: O evento crítico foi um alarme falso ou não requer uma resposta.
Anotações de encerramento	Comentários sobre o fechamento do evento crítico.

Status das pessoas afetadas

Descrições dos possíveis status para as pessoas afetadas.

Status das pessoas afetadas

Status	Descrição
Desconhecido	Status padrão. Não há informações disponíveis sobre a pessoa afetada.
Contabilizado	A pessoa afetada é rastreada e confirmada como segura.
Ajuda necessária	A pessoa afetada é rastreada e precisa de atenção médica ou outra assistência.

Formulário de comunicação

Descrições do campo no formulário para uma comunicação tarefa .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de comunicação

Campo	Descrição
Redigir e enviar comunicação	Opção para enviar a comunicação imediatamente ou programá-la para mais tarde. **Nota:** Programar a comunicação adiciona um temporizador à comunicação com base em **Vencimento em (minutos)** campo, que solicita que o agente o envie manualmente. Ele não é enviado automaticamente.
Frequência	Com que frequência a comunicação deve ser enviada.
Descrição resumida	Resumo do que se trata a comunicação.
Vencimento em (minutos)	Tempo em minutos antes do envio da comunicação. Este campo aparece somente quando **Mais tarde** selecionado em **Redigir e enviar comunicação** ou quando ambos **Agora** selecionado em **Redigir e enviar comunicação** e. **Recorrente** selecionado de **Frequência** .
Canais	Canal para enviar a comunicação. Por exemplo, e-mail ou SMS.
Destinatários	Pessoas que recebem a comunicação.

Formulário do plano de comunicação

Descrição do campo para adicionar um novo plano de comunicação.

Formulário do plano de comunicação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do plano de comunicação.
Tabela	Tabela à qual o plano é anexado quando as condições são atendidas.
Tipo	Tipo de plano de comunicação, como Técnico, Interno, Externo, Cliente.
Ordem	Ordem na qual os planos de comunicação devem ser associados à tabela.
Baseado em condição	Opção para definir se o plano é anexado a uma tabela com base nas condições. Por exemplo, se você quiser anexar um plano de comunicação a um incidente de prioridade igual a 2, poderá mencionar a condição no campo Condição.
Ativo	Opção para determinar se a definição do plano está ativa.
Descrição	Descrição detalhada da definição do plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do plano de comunicação

Campo	Descrição
Condição	Condição segundo a qual um plano de comunicação é anexado a uma tabela.

CEM modelos de e-mail

Vários modelos de e-mail estão disponíveis dependendo da finalidade da comunicação, seja para funcionários ou respondentes no local.

Modelos de e-mail da Gestão de eventos críticos

Nome do modelo	Descrição
Fim do grupo de chamadas	Informe que o grupo de chamadas da emergência atual está concluído.
Modelo padrão	Componha seu próprio e-mail quando nenhum dos modelos predefinidos atender às suas necessidades.
Início do grupo de chamadas	Notifique o atendente no local para iniciar o grupo de chamadas para a emergência ativa.
Acompanhamento	Envie um lembrete para os funcionários que não responderam para confirmar seu status de segurança.
Início de emergência	Notifique os funcionários sobre uma emergência contínua e solicite seu status de segurança.
Atualizar comunicação	Informe os funcionários ou respondentes sobre quaisquer atualizações durante a situação de emergência.
Encerrar emergência	Notifique que a emergência foi encerrada.

Novo formulário de membro

Descrições do campo para adicionar um novo membro a um grupo mapeado para um local.

Novo formulário de membro

Campo	Descrição
ID do usuário	Identificador exclusivo do membro.
Nome	Nome do membro.
Sobrenome	Sobrenome do membro.
Título	Cargo do membro. PESQUISE a partir de opções predefinidas.
Departamento	Nome do departamento ao qual o membro pertence.
Redefinição de senha	Marque esta caixa de seleção para exigir que o membro mude a senha durante o primeiro login.
Bloqueado	Marque esta caixa de seleção para bloquear o membro da instância e encerrar todas as sessões ativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de membro

Campo	Descrição
Ativo	Marque esta caixa de seleção para tornar este membro ativo.
Acesso somente ao serviço web	Marque esta caixa de seleção para designar este membro como um usuário não interativo.
Usuário de integração interna	Marque esta caixa de seleção para designar este membro como uma conta de serviço.
E-mail	Endereço de e-mail do membro.
Idioma	Idioma preferencial para o membro.
Integração de calendário	Escolha a opção de integração de calendário, como Outlook.
Fuso horário	Fuso horário no qual o membro está localizado.
Formato de data	Formato de data da conta do membro.
Telefone comercial	Número de telefone comercial do membro.
Telefone celular	Número de telefone celular do membro
Foto	Anexe uma foto do membro, se apropriado.

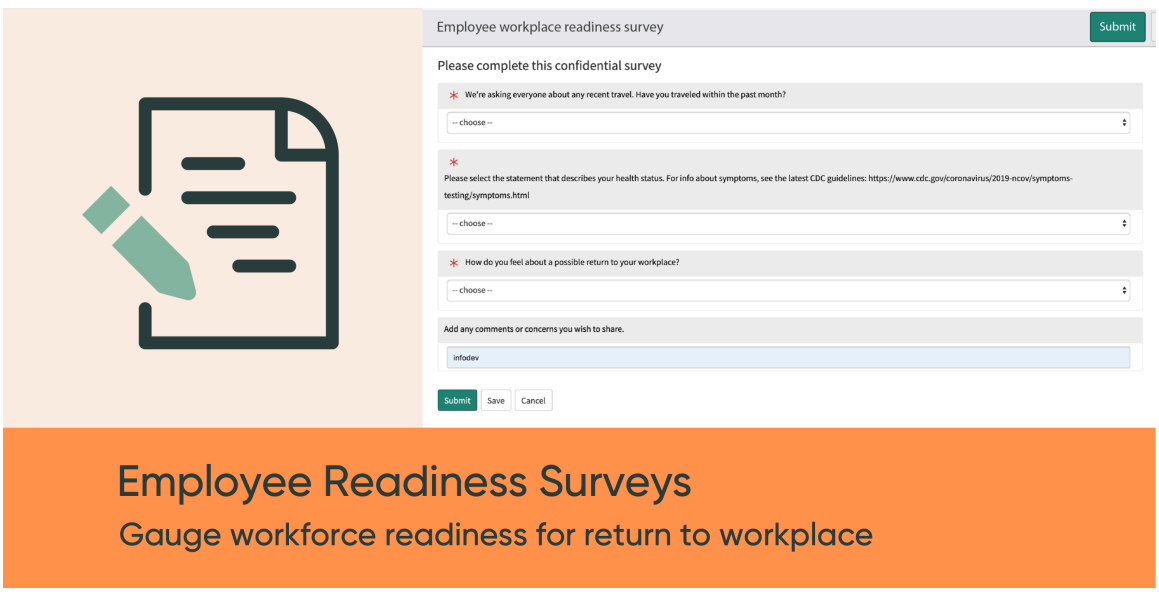
Local de trabalho seguro

ServiceNow® Local de trabalho seguro As aplicações ajudam você a reabrir seus locais de trabalho e apoiam a saúde e a segurança de seus funcionários após emergências e pandemias como a COVID-19.

Prontidão da força de trabalho

Ajude os funcionários a retornar ao local de trabalho quando estiverem saudáveis e prontos com o seguinte Local de trabalho seguro aplicações.

Pesquisa de preparação do funcionário

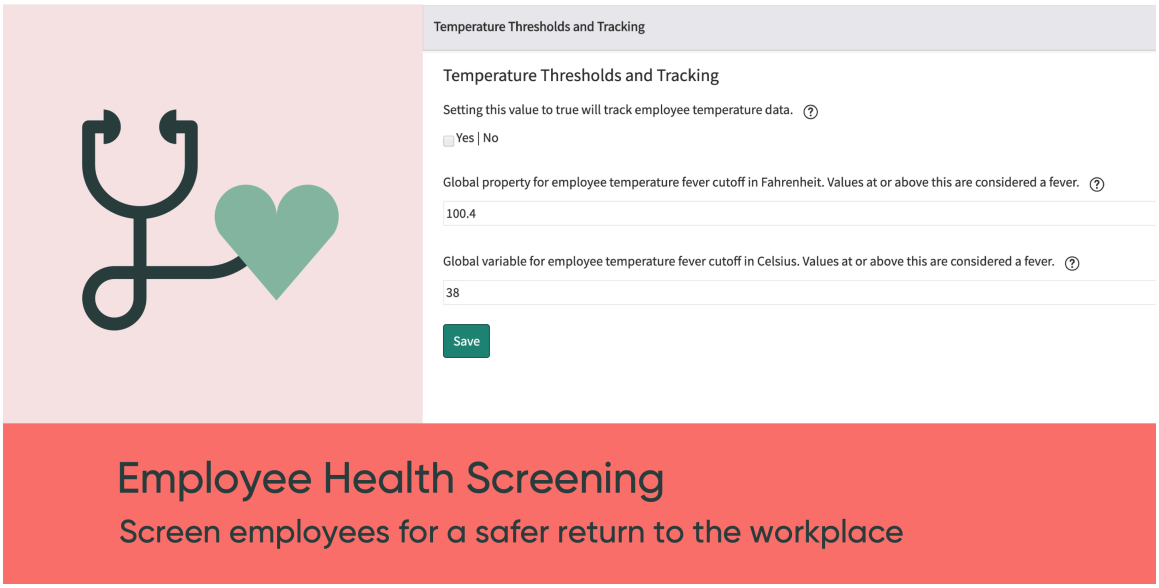


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com ServiceNow® Pesquisa de preparação do funcionário, envie pesquisas para ajudar a avaliar se os usuários estão prontos para retornar ao local de trabalho. Faça perguntas para obter informações sobre como os usuários se sentem sobre o retorno ao trabalho, seu estado de saúde atual e preocupações subjacentes, como saúde pessoal, obrigações familiares e ansiedade sobre a segurança no local de trabalho. Com base nas respostas, você pode medir e determinar as etapas necessárias para ajudar os usuários a se sentirem seguros após o retorno.

Avaliação de saúde do funcionário



. ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário A aplicação permite que as organizações façam a triagem dos usuários antes de entrar no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada da organização, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (EPI). Com base em seus próprios critérios, as organizações podem determinar se é seguro para o usuário entrar no local de trabalho. As organizações podem usar um painel de emissão de relatórios#para exibir tendências por sites e registrar o retorno dos usuários em#suas#instalações.

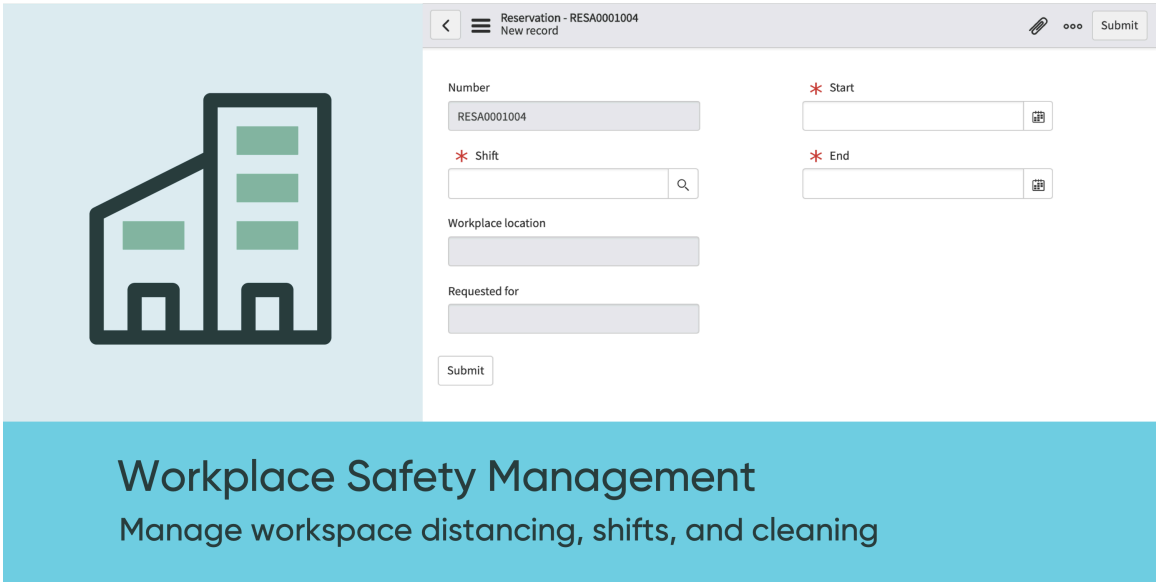
Prontidão do local de trabalho

Prepare seu local de trabalho para o retorno de funcionários com o seguinte Local de trabalho seguro aplicações.

Workplace Core

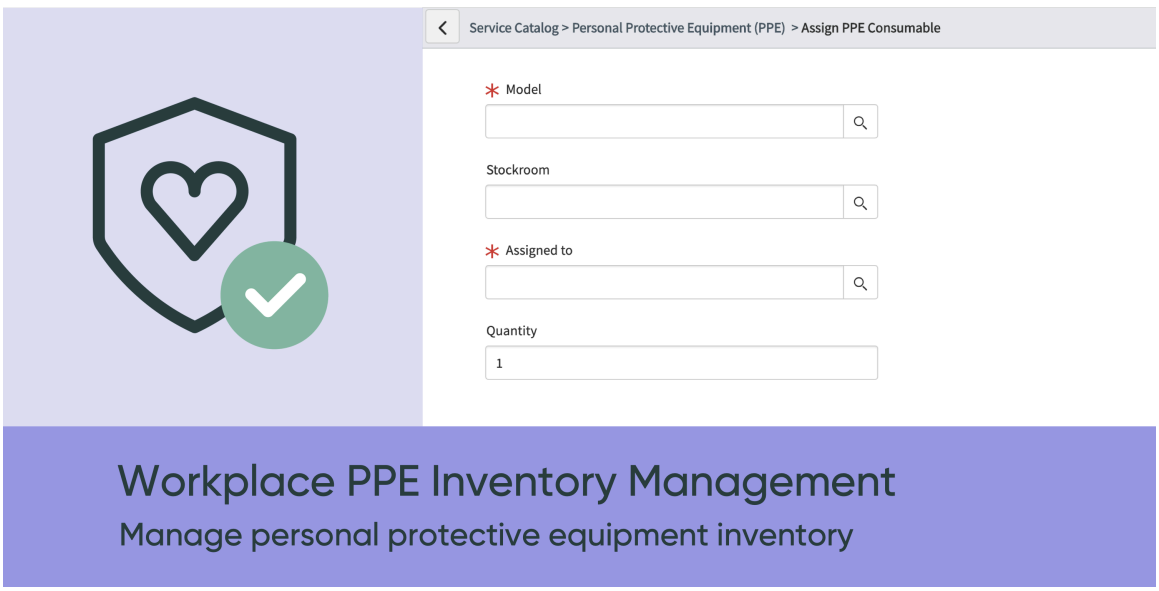
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usando o. ServiceNow® Workplace Core configure rapidamente espaços limpos e com distanciamento social para o retorno dos usuários. Com os líderes de departamento, os gerentes de serviço do local de trabalho podem reservar espaços disponíveis para usuários em turnos. Os espaços de trabalho podem ser programados para desinfecção antes e depois desses turnos. Por meio de relatórios e painéis, os gerentes do local de trabalho podem exibir quantos dos espaços disponíveis foram reservados. Os gerentes do local de trabalho também têm uma exibição em tempo real de todos os status das tarefas de limpeza, incluindo um histórico completo da trilha de auditoria.

Gestão de inventário de equipamento de proteção individual no local de trabalho

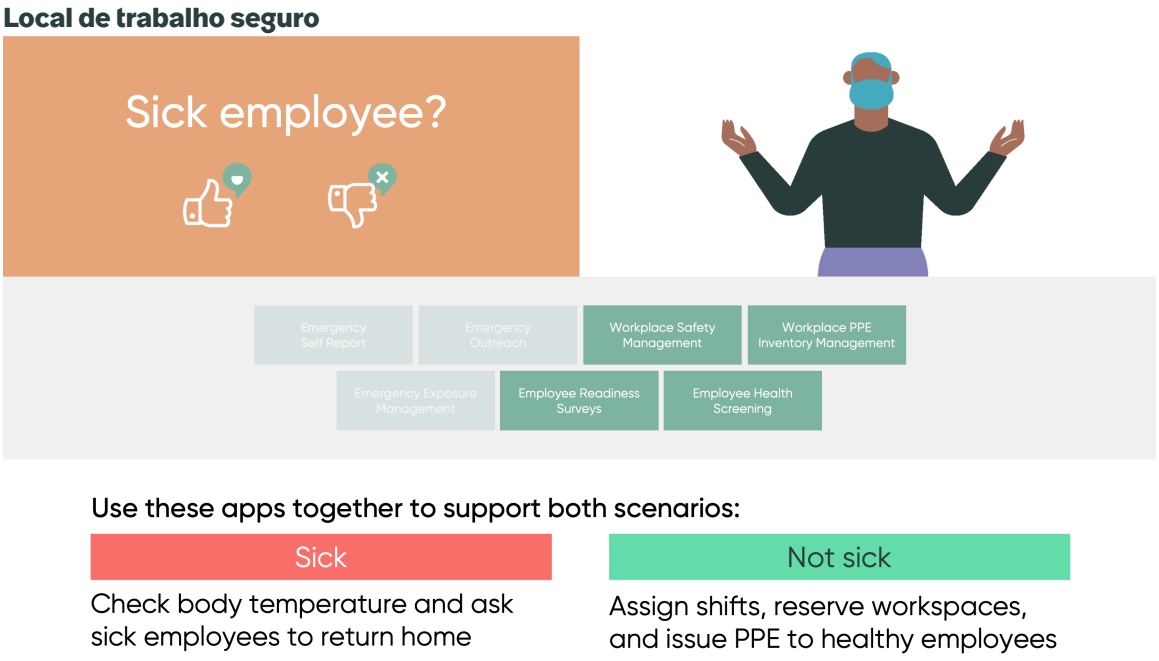


. ServiceNow® Gestão de inventário de equipamento de proteção individual no local de trabalho a aplicação ajuda você a gerenciar e monitorar as necessidades do local de trabalho para equipamentos de segurança fornecidos à sua força de trabalho. Um painel fornece uma visão abrangente do inventário por cada instalação, um escopo agregado de todo o local de trabalho e dados históricos sobre como os níveis de equipamento mudaram ao longo do tempo. Você pode atualizar os níveis de inventário atuais diariamente para uma gestão de inventário precisa e em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use Local de trabalho seguro aplicações juntas para automatizar fluxos de trabalho para determinar a prontidão e as necessidades dos funcionários para retornar ao trabalho, preparar espaços limpos e socialmente distantes e gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho.



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Pesquisa de preparação do funcionário

. ServiceNow® Pesquisa de preparação do funcionário a aplicação permite avaliar a prontidão da sua força de trabalho para retornar ao local de trabalho solicitando que os usuários concluam uma pesquisa.

Pesquisa de preparação do funcionárioé uma aplicação que você instala para usar com Contato para situação emergencial. Para obter informações sobre Contato para situação emergencial e como as pesquisas são enviadas por meio de notificações de divulgação, consulte Emergency Outreach .



Depois de instalar a aplicação, o administrador de check-in do Contato para situação emergencial pode exibir e editar as perguntas da pesquisa para atender às suas necessidades. Novas pesquisas podem ser adicionadas, por exemplo, para avaliar usuários em diferentes regiões ou resolver outras preocupações.

O administrador de check-in envia as pesquisas para o público-alvo usando Contato para situação emergencial métodos de notificação.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use com outro Safe Workplace Suite aplicações

Pesquisa de preparação do funcionário faz parte de um pacote de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações. Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar sua força de trabalho e locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a COVID-19.

- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços de trabalho, use Triagem de integridade do funcionário Aplicação para filtrar usuários e garantir a conformidade com seus requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com Explorar Workplace Core prepare-se para o retorno dos usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para que eles usem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho aplicação.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínio para Pesquisa de preparação do funcionário aplicação

As pesquisas são configuradas e gerenciadas por meio do Gestão de enquetes aplicação em seu ServiceNow instância. Para obter informações sobre como a separação de domínio é compatível, consulte Domain Separation para Gestão de pesquisas .

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Pesquisa de preparação do funcionário

Você pode instalar o Pesquisa de preparação do funcionário se tiver a função de administrador. Instalando Pesquisa de preparação do funcionário adiciona opções de notificação e uma pesquisa de prontidão de integridade padrão ao Contato para situação emergencial aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Enviar divulgação em Contato para situação emergencial tem uma opção para enviar uma pesquisa em vez de uma solicitação de status de integridade. Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin se tornam proprietários da pesquisa de prontidão de integridade de exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Pesquisas de prontidão do funcionário .
3. Selecione **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração selecionando **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo no Now Support Base de conhecimento.
5. Selecione **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, selecione **Fechar** .

Resultado

Pesquisa de preparação do funcionário está instalado em sua instância. Navegue até Contato para situação emergencial aplicação.

Configurar Pesquisa de preparação do funcionário notificações

O administrador pode adicionar ou modificar Pesquisa de preparação do funcionário notificações. Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin ou survey_admin podem exibir a pesquisa do sistema de base e copiá-la para fazer mudanças ou adicionar uma nova pesquisa.

Modifique o. Pesquisa de preparação do funcionário notificação

Modifique o. Pesquisa de preparação do funcionário notificação por e-mail do sistema de base.

Antes de Iniciar

Revise os detalhes sobre planejamento, criação e modificação de notificações do sistema começando com Crie uma notificação por e-mail .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Enviar divulgação**E selecione a guia Configuração de conteúdo.
2. Em **Modo de resposta** campo, selecione **Pesquisa** .
   . **Pesquisa** o campo é exibido e a entrada é exibida em **Notificação** o campo muda para **Pesquisas de divulgação** .
3. Selecione o ícone de visualização (ao lado de **Notificação** e selecione **Abrir registro** .
4. No formulário Notificação para esta notificação de Pesquisas de divulgação, modifique os detalhes conforme necessário.
   Mantenha o valor da tabela Instância de avaliação padrão [asmt_assessment_instance].
5. Selecione **Visualizar notificação** e verifique suas mudanças.
6. Quando finalizar, selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A notificação modificada é usada para o futuro Pesquisa de preparação do funcionário notificações.

Adicione um Pesquisa de preparação do funcionário notificação por e-mail

Adicionar um novo Pesquisa de preparação do funcionário notificação por e-mail a ser usada em Contato para situação emergencial para enviar o link da pesquisa.

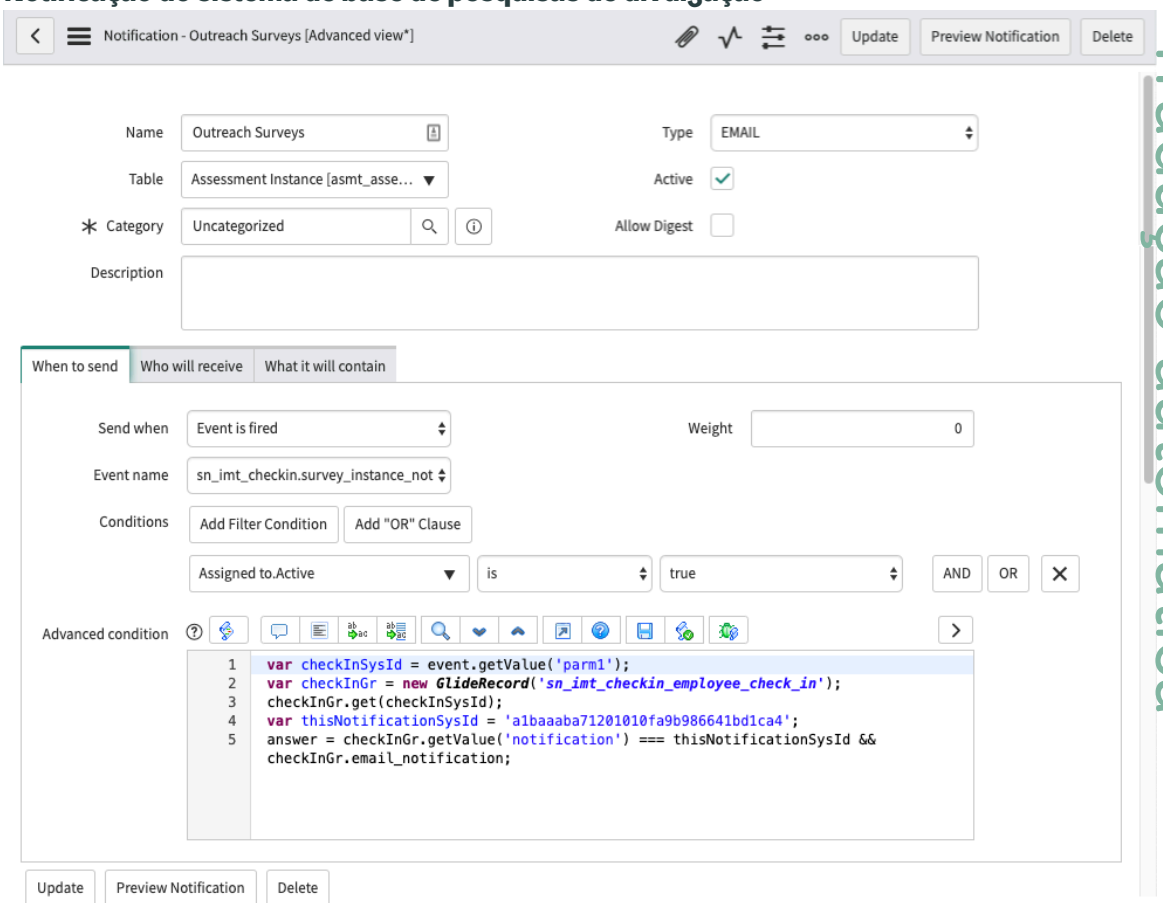
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise o existente **Pesquisas de divulgação** notificação por e-mail para se familiarizar com os scripts e outras configurações.

Notificação do sistema de base de pesquisas de divulgação



3. Selecione **Novo**.
4. Em **Tabela** , selecione a tabela Pesquisas de divulgação [sn_imt_checkin_employee_check_in].
5. Na guia Quando enviar, defina as condições.
   - Defina **Condições** critérios conforme mostrado na imagem da notificação do sistema de base.
   - Insira `Condição avançada` script com a seguinte mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para esta linha: `"A1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4";`

Substitua o sys_id pela notificação sys_id que você está adicionando. Para obter o sys_id, abra o menu de ações adicionais e selecione **Copiar sys_id** .

6. Na guia Quem receberá, abra **Usuários/grupos em campos** e selecione **Atribuído a.** .
7. Na guia O que ele conterá, preencha as informações restantes.
8. Selecione **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e selecione **Visualizar notificação** .
10. Revise a notificação e faça as modificações necessárias.
11. Selecione **Atualizar**.

Como configurar o Pesquisa de preparação do funcionário

Revise a pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário padrão instalada com Pesquisa de preparação do funcionário aplicação. Modifique a pesquisa ou crie uma ou mais pesquisas para usar com base nas preocupações de prontidão que você deseja abordar e em quaisquer obrigações legais de acordo com a lei aplicável, incluindo as leis de proteção de dados.

Antes de Iniciar

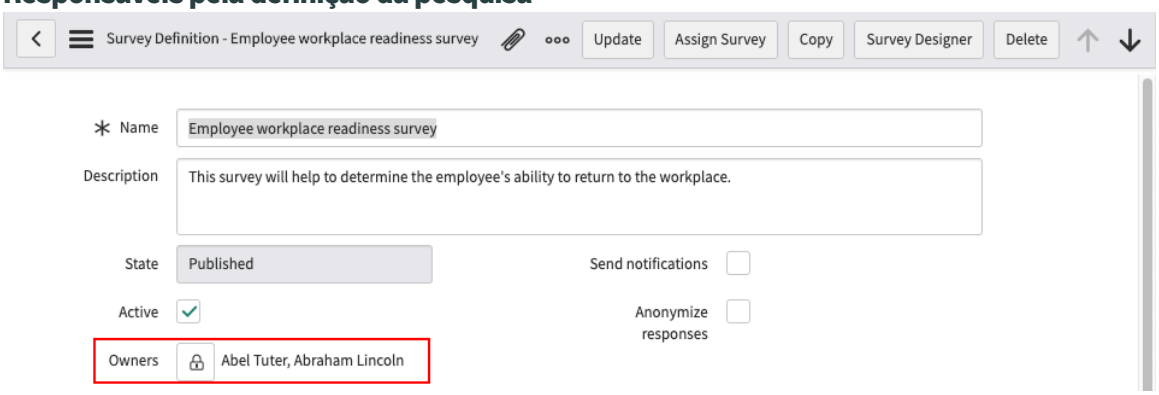
Familiarize-se com Administração da pesquisa . Em seguida, reúna-se com outras partes interessadas da equipe de resposta a emergências para planejar as mudanças na pesquisa. Decida se deseja editar a pesquisa existente antes de enviá-la aos funcionários ou criar uma ou mais novas pesquisas.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin têm a função survey_creator e se tornam proprietários da pesquisa de prontidão padrão. Usuários com a função survey_creator podem editar ou copiar a pesquisa padrão. Esses usuários também podem adicionar outra pesquisa de prontidão e adicionar outros usuários como proprietários para colaborar com eles.

Responsáveis pela definição da pesquisa

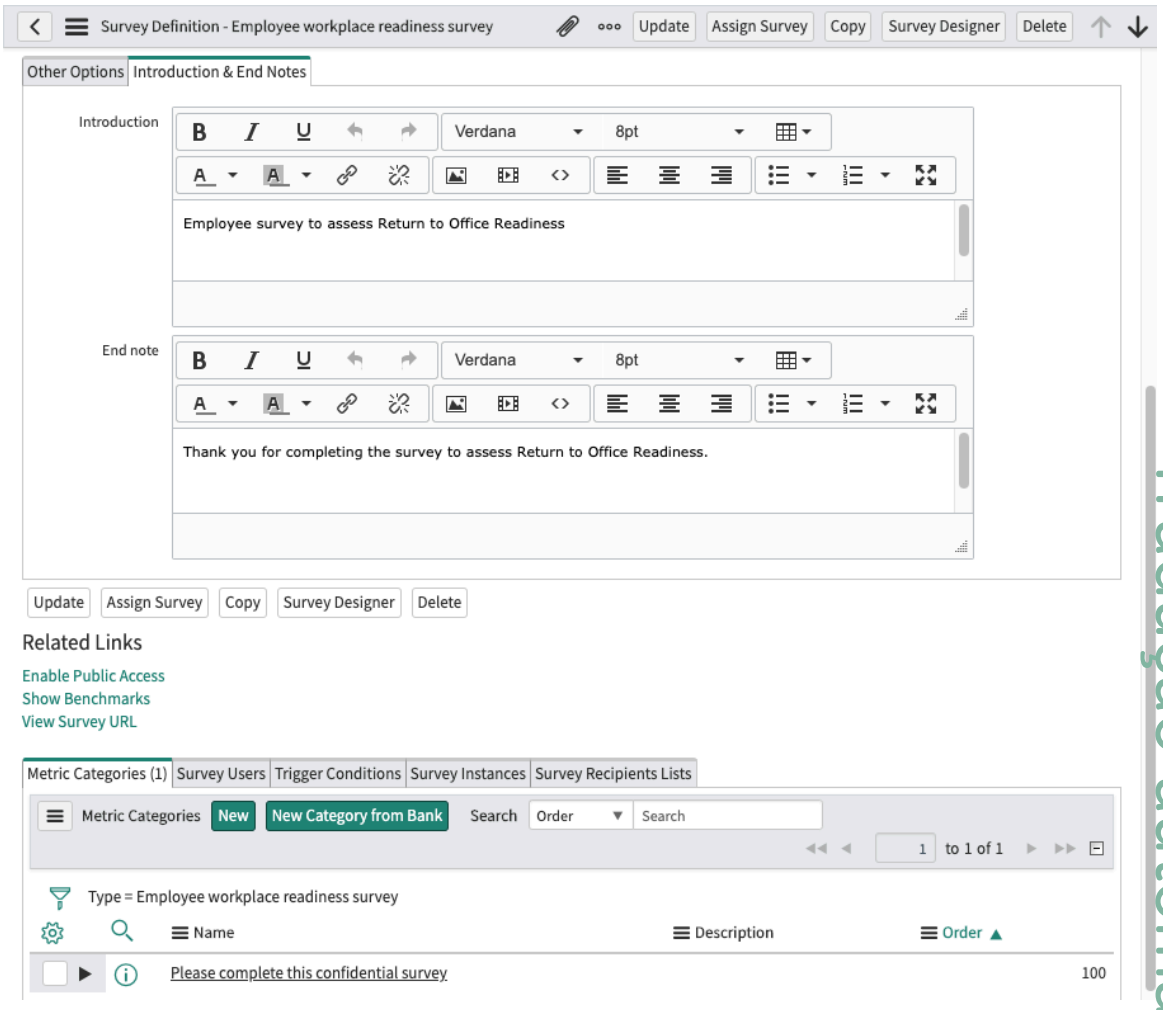


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas** e abra **Pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário** .



2. Usando o plano que você fez para mudar a pesquisa, atualize qualquer um dos elementos de pesquisa a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar responsáveis	Selecione o ícone de cadeado ( ) ao lado **Res ponsáveis** para desbloquear a lista de responsáveis pela pesquisa. Adicione o usuário com o qual colaborar nesta pesquisa.
Atualize o texto introdutório e final	Selecione a guia da seção Introdução e Anotações Finais e atualize o texto.
Trabalhe com as perguntas	**a.** Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Preencha esta pesquisa con fidencial** . As perguntas aparecem na lista relacionada Métricas de avaliação. **b.** Selecione a pergunta para abrir o formulário Pergunta da pesquisa. Modifique e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	conclua suas edições. As respostas são listadas na lista relacionada Definições de métrica de avaliação.
Trabalhe com as respostas da pergunta	Na lista relacionada Definições de métrica de avaliação, selecione a resposta a ser editada. Atualize a resposta conforme desejado.

3. Conclua quaisquer outras mudanças nas opções de pesquisa e selecione **Atualização** .

Resultado
A pesquisa modificada é usada para futuras pesquisas de divulgação.

Adicionar Pesquisa de preparação do funcionário

Crie uma ou mais pesquisas adicionais para usar em diferentes locais de trabalho ou para avaliar outras áreas de preocupação. Comece planejando as pesquisas com cuidado para coletar os melhores dados para sua avaliação de prontidão para retornar ao local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere como você deseja começar a reabrir seu local de trabalho e o que você deve entender sobre os funcionários antes de começar. Trabalhe com um usuário com a função survey_admin em sua empresa para planejar os tipos de perguntas e respostas da pesquisa. Para obter informações sobre como adicionar pesquisas, consulte Administração da pesquisa e. Designer de pesquisa .

Procedimento

- Para criar uma pesquisa, navegue até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
- Selecione **Novo** ou **Designer de pesquisa** e insira as informações para concluir a pesquisa do plano que você fez.
  Decida uma convenção de nomenclatura a ser usada para pesquisas, para que um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin saiba qual selecionar ao enviar pesquisas de divulgação. Por exemplo, **Pesquisa de prontidão India** ou **Os funcionários de atendimento ao cliente retornam a prontidão** .

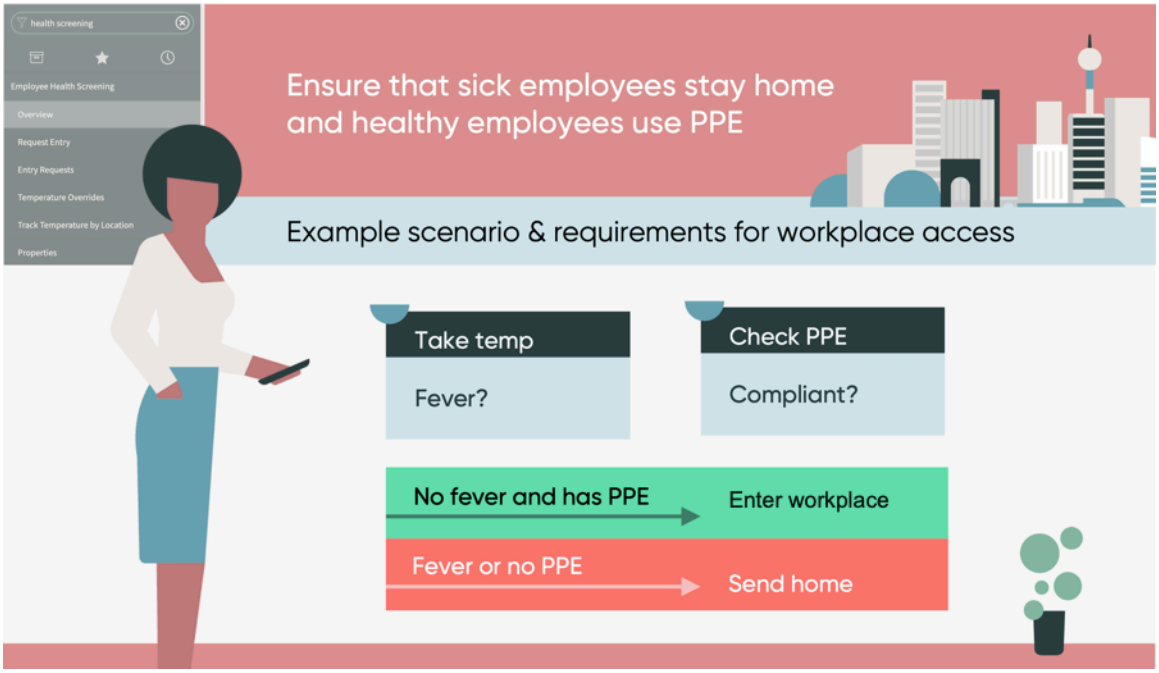
Avaliação de saúde do funcionário

Faça a triagem dos usuários antes de entrar no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada da organização, como verificação de temperatura e EPI. Exigir que os usuários concordem em cumprir as políticas de saúde e segurança antes de retornarem ao local de trabalho.

. ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário A aplicação permite que as organizações façam a triagem dos usuários antes de entrar no local de trabalho para garantir a conformidade com os requisitos de entrada da organização, como verificação de temperatura e equipamento de proteção individual (EPI). Com base em seus próprios critérios, as organizações podem determinar se é seguro para o usuário entrar no local de trabalho. As organizações podem usar um painel de emissão de relatórios#para exibir tendências por sites e registrar o retorno dos usuários em#suas#instalações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Integrar ao Customer Service Management

Usar ServiceNow® Customer Service Management e. Avaliação de saúde do funcionário Juntos para fornecer aos consumidores e contatos acesso a um formulário de verificação de integridade em seus Portais de atendimento ao consumidor ou ao cliente. Realize rastreamentos de integridade para consumidores e contatos antes que eles possam receber entrada em um local. Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Avaliação de saúde do funcionário, consulte Integre a Gestão de atendimento ao cliente com aplicações Safe Workplace .

Use com outro Safe Workplace Suite aplicações

Avaliação de saúde do funcionário faz parte de um pacote de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações. Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar sua força de trabalho e locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a COVID-19.

- Com Pesquisas de prontidão do funcionário , avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho solicitando que preencham uma pesquisa.
- Com Contato para situação emergencialnotifique os funcionários sobre informações importantes sobre situações de emergência previstas ou que ocorrem. Envie uma notificação de divulgação por e-mail, mensagem por push para celular ou mensagem SMS para solicitar uma resposta do funcionário. Você também pode configurar outros canais de comunicação preferenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Com Explorar Workplace Core prepare-se para o retorno dos usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para que eles usem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho aplicação.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Avaliação de saúde do funcionário

Você pode instalar a aplicação Avaliação de saúde do funcionário se tiver a função de administrador. Este aplicativo inclui dados de demonstração e instala os plug-ins e aplicações da loja relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e o campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store. Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação exigir outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Alguns aplicativos incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da Store durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.
6. Clique em **Instalar**.

Componentes instalados com Avaliação de saúde do funcionário

As funções e tabelas são instaladas com Avaliação de saúde do funcionário aplicação.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Monitor de integridade [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	Use a página de triagem de integridade para registrar os detalhes do funcionário que retornou. Exibir o status de saúde e segurança do funcionário.	• report_user • sn_imt_core.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do monitor de integridade [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	Configure propriedades e substituições de temperatura e exiba o painel.	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Solicitação de entrada [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	Resultados de eventos de triagem de integridade do funcionário. . `sn_imt_monitoring.auto_create_request` propriedade está habilitada, a tabela também inclui resultados de monitores de integridade que procuram o status de saúde e segurança de um funcionário. Para obter resultados de uma triagem de integridade, o. **Origem** o campo está definido como **Tela de integridade** . Para obter resultados de uma pesquisa de status, o. **Origem** o campo está definido como **Check-in automático** .
Substituição de local [sn_imt_monitoring_temperature_override]	Locais em que os limites de temperatura para funcionários são diferentes do limite de propriedade do sistema.
Verificação de saúde do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification]	Todas as verificações de integridade enviadas pelos funcionários.
Solicitação de entrada do visitante [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	Resultados de eventos de triagem de integridade do visitante.
Substituição do local do visitante [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	Locais em que os limites de temperatura para visitantes são diferentes do limite de propriedade do sistema.
Mensagens Informativas [sn_imt_monitoring_information_message]	Mensagens fornecidas a tipos específicos de usuários (determinados pelo público) quando eles tentam entrar em um local.

Como configurar o Avaliação de saúde do funcionário

Defina propriedades para especificar os limites de temperatura máxima global em Farenheit e Celsius. As temperaturas obtidas durante uma triagem de saúde são comparadas com o limite de temperatura global, estabelecido pela empresa, para permitir ou negar a entrada.

Outra propriedade permite que você decida se deseja gerar códigos QR quando uma verificação de integridade é enviada. Você também pode determinar se as leituras de temperatura devem ser armazenadas na aplicação e estabelecer substituições por local.

Adicione uma notificação por e-mail e configure uma notificação de divulgação para a verificação de integridade diária. Envie a notificação de divulgação sob demanda ou conforme programado para os funcionários antes que eles retornem ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Enviar notificações para verificação de integridade diária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Avaliação de saúde do funcionário propriedades

Decida se você armazena as temperaturas registradas durante eventos de triagem. Defina também o limite máximo de temperatura a ser usado para determinar se é seguro para funcionários ou visitantes para entrar no local de trabalho .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de saúde do funcionário** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedade	Descrição
Limpe a verificação de integridade diariamente sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	. **Sim/Não** estiver marcada, **Resp** o campo nos registros de verificaçã integridade é redefinido como **Não** os dias na hora especificada. Se o R de verificação de integridade do fun estiver ativo, o status do requisito d funcionário será redefinido como **N** . Esta propriedade não está ha por padrão.
Tempo para redefinir as verificações de integridade sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	Define a hora em que as respostas d verificação de integridade são redef **Não** todos os dias. A redefinição us local para cada usuário. Por exempl inserir 17:00:00 , Um usuário em S sua verificação redefinida às 5:00pr do Pacífico e um usuário em Boston verificação redefinida às 5:00pm ho A hora padrão é meia-noite.
Limite os envios de verificação de integridade a uma vez por dia. [sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	. **Sim/Não** se a caixa de seleção es marcada, cada funcionário só poder a verificação de integridade uma ve dia. . **Sim/Não** se a caixa de seleçã desmarcada, não há limite no núme por dia que um funcionário pode en verificação de integridade.
Impor status limpo como condição para a triagem de integridade. [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	. **Sim/Não** estiver marcada, cada f deve ter um **Limpo** status para obte entrada em um local. . **Sim/Não** se estiver desmarcada, o status de inte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	e segurança de um usuário não nega automaticamente a entrada.
Definir este valor como verdadeiro rastreará a temperatura do funcionário. [sn_imt_monitoring.track_temperature]	. **Sim/Não** se a caixa de seleção es desmarcada, os limites de temperatu inseridos serão usados somente para determinar se o funcionário pode in Essas informações não são armazen registro e armazenamento de tempe desativado por padrão.
Desativar a verificação de temperatura para funcionários vacinados. [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vacinated_employees]	. **Sim/Não** se a caixa estiver seleci os funcionários vacinados não preci verificação de temperatura durante de saúde. **Nota:** . **Temperatura** o ca oculto durante a triagem de sau funcionários vacinados.
Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de EPI do funcionário. [sn_imt_monitoring.track_ppe]	. **Sim/Não** Se a caixa de seleção es desmarcada, os valores de EPI inser serão usados somente para determin funcionário pode inserir. Essas info não são armazenadas.
Propriedade global para corte de febre de temperatura do funcionário em Farenheit. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados febre. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_farenheit]	Defina este limite com base no que considera uma temperatura segura e Farenheit para permitir que os funci retornem ao local de trabalho.
Variável global para o corte de febre de temperatura do funcionário em Celsius. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados febre. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_celsicius]	Defina este limite para Celsius conf descrito na entrada anterior.
Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de temperatura do visitante. [sn_imt_monitoring.track_visitor_temperature]	. **Sim/Não** se a caixa de seleção es desmarcada, os limites de temperatu inseridos serão usados somente para determinar se o visitante pode inser informações não são armazenadas. e armazenamento de temperaturas e desativado por padrão.
Definir este valor como verdadeiro rastreará os dados de EPI do visitante. [sn_imt_monitoring.track_visitor_ppe]	. **Sim/Não** Se a caixa de seleção es desmarcada, os valores de EPI inser serão usados somente para determin visitante pode inserir. Essas informa são armazenadas.
Propriedade global para corte de febre de temperatura do visitante em Farenheit. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados febre. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_farenhold]	Defina este limite com base no que considera uma temperatura segura e Farenheit para permitir que os visita entrem no local de trabalho.
Variável global para o corte de temperatura do visitante para febre em Celsius. Valores iguais ou superiores a esta temperatura são considerados febre.	Defina este limite para Celsius conf descrito na entrada anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
[sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_celsicius]	
Definir esta propriedade como verdadeira mostrará o código QR para entrada. [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	. **Sim/Não** Se a caixa de seleção es marcada, um código QR será exibid um funcionário concordar com o fo de verificação de integridade. Um n integridade em um ponto de entrada código para revisar o status dos requ saúde do funcionário. **Nota:** Os requisitos são cria Base para preparação do funcio aplicação. Para obter mais info consulte Status de saúde e segu funcionário. O código QR pode ser impres exibido em um dispositivo mó Now Mobile aplicação.
Criar registro de solicitação de entrada quando o triagem exibir o registro de status de integridade. sn_imt_monitoring.auto_create_request	. **Sim/Não** Se a caixa de seleção estiver marcada, um registro será criado na tabela Solicitação de entrada [sn_imt_monitoring_request_f sempre que um usuário com sn_imt_monitoring.monitoring exibir o de um funcionário est saúde e segurança Digitalizando o ou pesquisando manualmente o fun . Se o status de saúde e segu do funcionário for **Limpo** . **Ac concedido** o campo está defi como **verdadeiro** caso contrá definido como **falso**. Esta propriedade não está ha por padrão.

3. Clique em **Salvar**.

Substituir temperatura máxima por local

Defina substituições do limite máximo de temperatura especificado nas propriedades de locais específicos. Um local de trabalho no México pode ter uma configuração mais alta porque o clima é mais quente. Também substitua a propriedade para saber se os códigos QR são gerados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

Traduzido automaticamente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para definir substituições para funcionários, navegue até **Avaliação de saúde do funcionário** > **Substituições de local**. Para definir substituições para visitantes, navegue até **Avaliação de saúde do funcionário** > **Substituições de local do visitante**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Local Substituir formulário

Campo	Descrição
Local	O local para definir um limite máximo de temperatura diferente.
Rastreie a temperatura	Opção que indica se os dados de temperatura são armazenados durante a triagem neste local.
Rastreie o EPI	Opção que indica se a conformidade de EPI é armazenada quando submetida à triagem neste local.
Mostrar código QR **Nota:** Este campo não é usado para visitantes.	Opção que indica se um código QR deve ser gerado quando uma verificação de integridade do funcionário é enviada.
Unidade	Unidade de medição de temperatura.
Temperatura	Funcionários ou visitantes ou abaixo desta temperatura para ser considerado aceitável entrar no local de trabalho.

4. Clique em **Enviar**.

Modifique a página de verificação de integridade do funcionário

. Avaliação de saúde do funcionário a aplicação fornece uma verificação de integridade do funcionário que está pronta para uso. No entanto, você pode modificar a verificação se quiser mudar os critérios com os quais os funcionários devem concordar.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Clique no item do catálogo Verificação de integridade.
3. Em **Descrição** atualize os critérios com os quais os funcionários devem concordar.
4. Clique em **Atualizar**.

Modificar e-mails de notificação do visitante

. Avaliação de saúde do funcionário a aplicação fornece notificações de visitantes que estão prontas para uso. No entanto, você pode modificar as notificações se quiser personalizá-las para sua empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Avaliação de saúde do funcionário a aplicação usa as seguintes notificações de visitantes.

Notificações de visitantes

Notificação	Descrição
Notificar sobre visita programada	. `sn_imt_core.send_email_to_visitor` a propriedade está habilitada, este e-mail é enviado ao visitante quando um funcionário o convida para o local de trabalho. O e-mail é enviado imediatamente após o funcionário enviar o convite. O e-mail contém uma breve confirmação da visita programada, incluindo informações sobre a data da visita e o nome do funcionário que o convidou. Esta notificação é instalada com Base para preparação do funcionário aplicação.
Solicite dados relacionados à saúde do visitante	Este e-mail é enviado ao visitante antes da visita programada. . `sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data` as propriedades são definidas quando o e-mail é enviado. O e-mail contém informações sobre requisitos e políticas de segurança que o visitante deve concordar em seguir. O visitante deve responder Sim Para o e-mail para concluir o requisito de convite do visitante Status de saúde e segurança do funcionário. **Nota:** Para garantir que o status de requisito de um visitante seja atualizado quando o visitante responder a este e-mail, defina `glide.user.trusted_domain` propriedade para o valor padrão (*). Para obter mais informações, consulte **Nota:** Configuração de e-mail de entrada . Se você precisar executar a filtragem em e-mails de entrada, consulte Filtros de e-mail . Esta notificação é instalada com Base para preparação do funcionário aplicação.
Critérios de convite de visitante atendidos	Este e-mail é enviado ao visitante, ao funcionário que o convidou e a qualquer pessoa na lista de observação no convite. Ele é enviado depois que o visitante responde Sim para dados de integridade e-mail. Este e-mail confirma a próxima visita.
Critérios de convite de visitante não atendidos	Este e-mail é enviado ao visitante, ao funcionário que o convidou e a qualquer pessoa na lista de observação no convite. Ele é enviado depois que o visitante responde Não para dados de integridade e-mail. Este e-mail solicita que o visitante reprograme a visita.

Para obter mais informações sobre as propriedades usadas para configurar as notificações por e-mail, consulte Configurar Status de saúde e segurança do funcionário propriedades.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique na notificação do visitante que você deseja atualizar.
3. Na seção do formulário O que ele conterá, edite **HTML da mensagem** campo para personalizar o e-mail de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para verificar suas mudanças, clique em **Visualizar notificação** .
5. Clique em **Atualizar**.

Adicionar mensagem para usuários durante a triagem de integridade

Adicione uma mensagem personalizada opcional para que as pessoas leiam durante as verificações de saúde com informações ou diretrizes adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de saúde do funcionário** > **Informações da mensagem**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para a mensagem em **Nome** campo.
4. Selecione os usuários nos quais você deseja receber a mensagem **Público** campo.

   Example
   Por exemplo, você pode ter uma mensagem ou diretrizes especificamente para usuários que trabalham no departamento DE TI.
5. Forneça o texto da mensagem no **Mensagem** campo.

   Example
   Por exemplo, você pode aconselhar os usuários a permanecer em um determinado local no edifício.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Os usuários no público selecionado verão esta mensagem quando concluírem a triagem de integridade.

Adicione uma notificação por e-mail para verificação de integridade diária

Adicione um Pesquisa de preparação do funcionário notificação por e-mail a ser usada para enviar o link da pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise o existente **Verificação diária de integridade** notificação por e-mail para se familiarizar com os scripts e outras configurações.
3. Selecione **Novo**.
4. Em **Tabela** , selecione a tabela Confirmações de verificação de integridade [sn_imt_checkin_health_verification_acnowledgement].
5. Na guia Quando enviar, defina as condições.
   - Em **Enviar quando** campo, selecione **Registro inserido ou atualizado** na lista suspensa.
   - Defina **Condições** critérios para **[User.Ativo][is][true]** e. **[Status de confirmação][não é] [Confirmado].** .
   - Em `Condição avançada` script, insira o seguinte código:

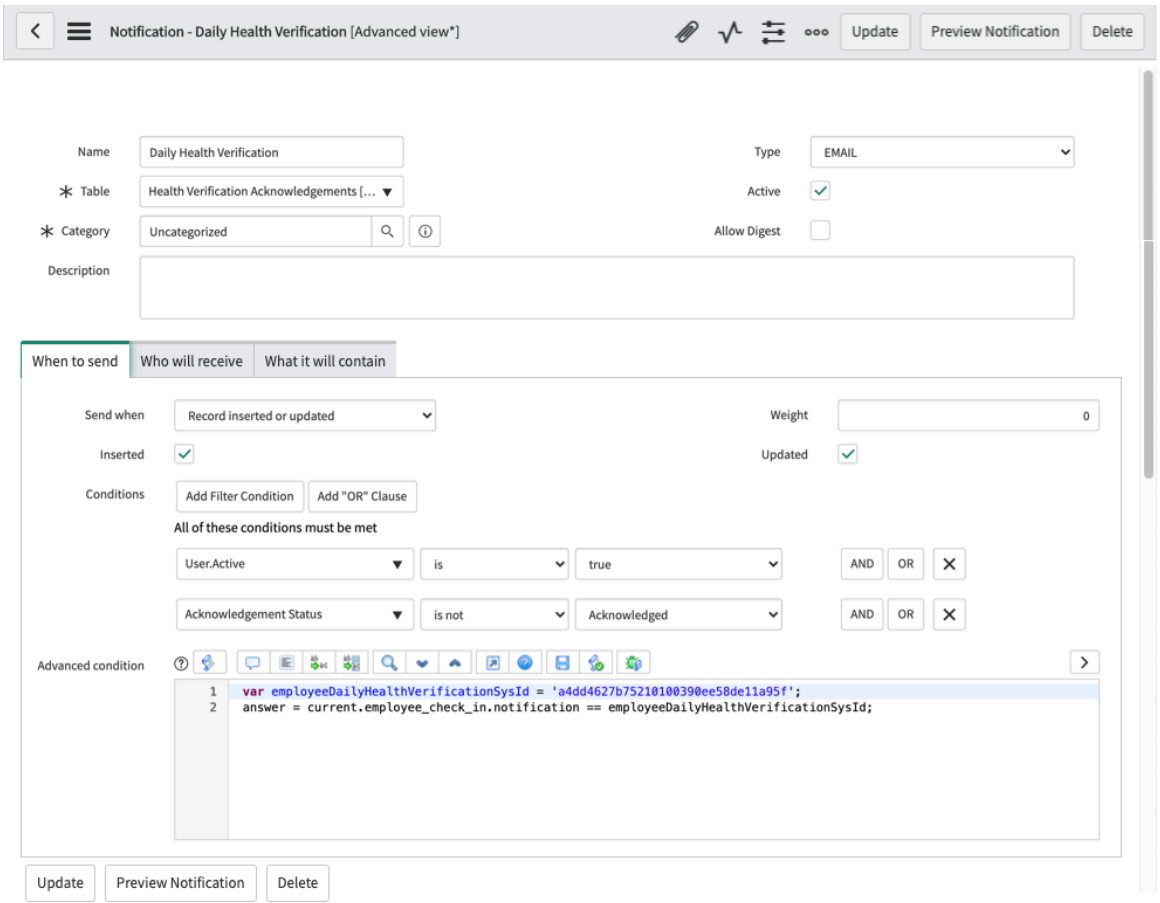
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
```

Substitua a variável <your-sys_id> pela notificação sys_id que você está adicionando abrindo o menu de ações adicionais e selecionando **Copiar sys_id** e colando o sys_id na linha de código.

A figura a seguir mostra exemplos de configurações para a notificação do sistema de base de Verificação de integridade diária.



6. Na guia Quem receberá, abra **Usuários/grupos em campos** e selecione **Atribuído a.** .
7. Na guia O que ele conterá, preencha as informações restantes.
8. Selecione **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e selecione **Visualizar notificação** .
10. Revise a notificação e faça as modificações necessárias.
11. Selecione **Atualizar**.

Verifique seu status de integridade e conformidade

Verifique se você entende e cumprirá os requisitos e políticas de segurança da sua organização antes de ser permitida a entrada no local.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

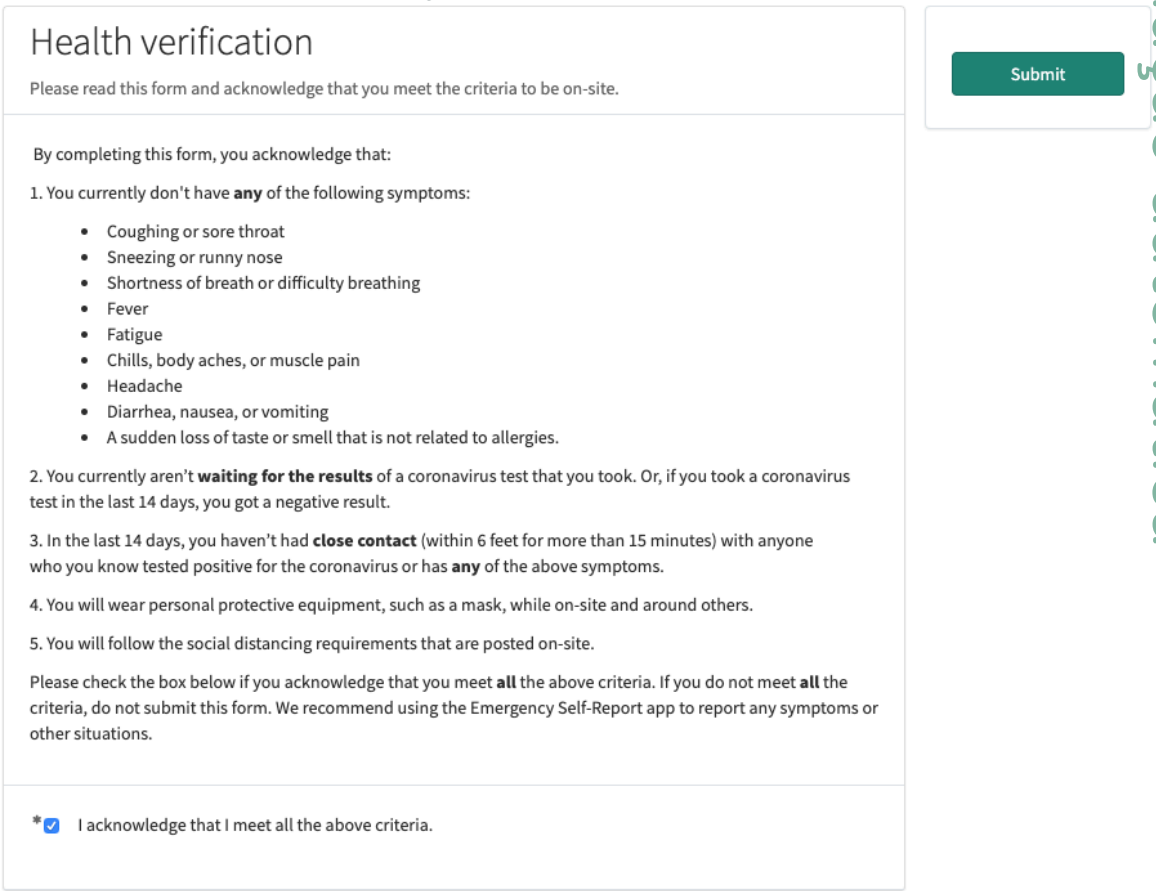
Normalmente, você recebe um e-mail ou uma notificação para celular da sua organização com um link para o formulário de verificação de integridade.

Nota: . ServiceNow® Customer Service Management A aplicação estiver ativada, os consumidores e contatos poderão acessar o formulário de verificação de integridade nos Portais do consumidor ou do Atendimento ao cliente. Para configurar o formulário de verificação de integridade nos portais, Permitir que usuários externos acessem o item do catálogo "Verificação de integridade" (KB0856301) . Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Avaliação de saúde do funcionário, consulte Integre a Gestão de atendimento ao cliente com aplicações Safe Workplace .

Procedimento

1. Navegue até o formulário de verificação de integridade.
   - Clique no link fornecido pela sua organização.
   - Em sua organização ServiceNow instância, navegue até **Avaliação de saúde do funcionário** > **Verificação de integridade**.
   - Em Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Siga estas práticas de segurança** > **Verificar minha integridade**.

Formulário de verificação de integridade



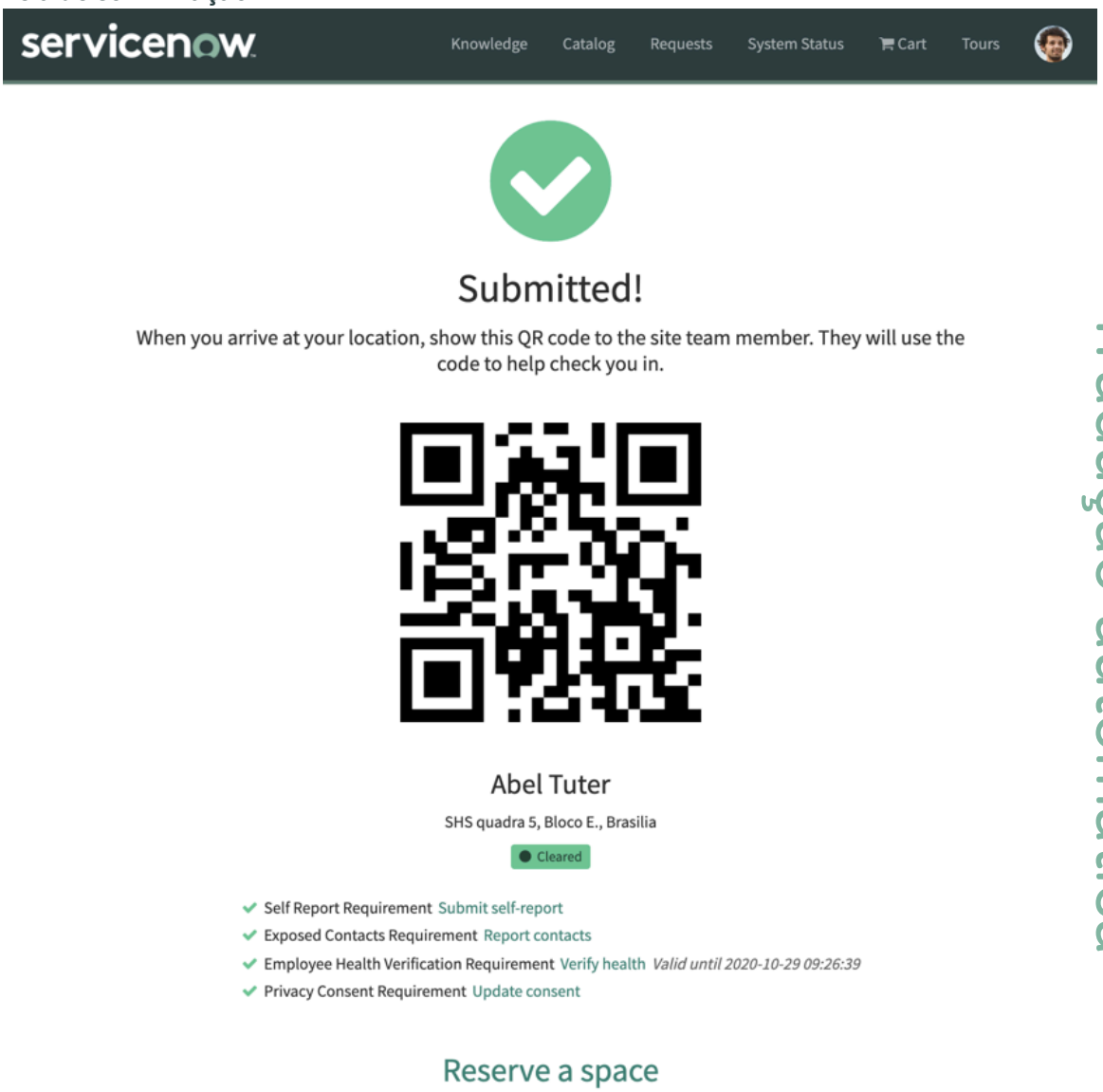
2. Leia atentamente o formulário e avalie se você pode responder honestamente que concorda.
3. Execute uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Se você concorda com todas as declarações	Selecione **Reconheço que atendo a todos os critérios acima** caixa de seleção.
Se você não puder concordar com uma ou mais das declarações	Saia do formulário sem enviá-lo.

Tela de confirmação



A tela de confirmação mostra seu status para todos os requisitos de entrada da sua organização. Uma marca de seleção verde grande na parte superior da página indica que você concluiu todos os requisitos. Para concluir quaisquer requisitos não atendidos, clique no link ao lado do requisito. Alguns requisitos podem não ter um link. Se você precisar de ajuda para concluir os requisitos, entre em contato com sua organização.

Nota: Se sua organização não usar códigos QR, a tela de confirmação não exibirá as instruções ou o código QR.

4. **Opcional:** Se você estiver retornando a um escritório e precisar reservar um espaço, clique em **Reserve um espaço** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O link permite que você reserve um espaço para um dia específico. Se você quiser reservar um espaço por um período mais longo, deverá solicitá-lo separadamente e aguardar a aprovação da solicitação. Para obter mais informações sobre como reservar um espaço, consulte Fazendo reservas no local de trabalho.

Nota: Reservar um espaço requer a função sn_wsd_core.workplace_user. Se você não vir o link para reservar um espaço, entre em contato com o administrador do sistema.

O que Fazer Depois

Sua organização pode ter monitores de integridade nas entradas para verificar se você concluiu os requisitos de entrada ou para conduzir uma triagem de integridade antes da entrada. Se você recebeu um código QR ao enviar a verificação de integridade, navegue até **Saúde** > **Prepare-se para a chegada** > **Meu código de entrada do escritório** em Now Mobile App para mostrar o seu código QR ao monitor de saúde quando chegar ao local.

Tópicos relacionados

Adicione uma notificação por e-mail para verificação de integridade diária

Configurar Contato para situação emergencial notificações

Revise confirmações diárias de verificação de integridade

Conduzir uma tela de integridade para entrada

Use uma tela de integridade para verificar o status do requisito de devolução de uma pessoa para determinar se a pessoa pode entrar no local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conduza uma tela de saúde antes que as pessoas entrem em um local, como funcionários que retornam ao local de trabalho ou estudantes que retornam ao campus. Verifique o status do requisito de devolução da pessoa em seu smartphone, tablet ou computador. Em seguida, preencha e envie um formulário de triagem de saúde para determinar se a pessoa pode entrar no local.

O procedimento a seguir inclui as etapas que sua organização pode usar na configuração da triagem de integridade. Algumas das etapas podem não ser aplicáveis ao seu local.

Nota: . ServiceNow® Customer Service Management (CSM) a aplicação está ativada, a tela de integridade pode ser executada para CSM consumidores e contatos. As funções de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] e agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent] podem opcionalmente ser atribuídas a rastreadores de integridade para que eles possam exibir adicionais CSM informações no formulário de triagem de integridade, mas essas funções não são necessárias para a triagem de consumidores e contatos. Para obter mais informações sobre como usar Customer Service Management com Avaliação de saúde do funcionário, consulte Integre a Gestão de atendimento ao cliente com aplicações Safe Workplace .

Procedimento

1. Abra a página de verificação de código QR ou de status de requisito com base no tipo de dispositivo que você está usando.

Plataforma	Ação
Smartphone ou tablet	Em Now Mobile **Integridade** tela em **Triagem de integridade** toque em **Procurar entrada** . Digitalize o código que a pessoa apresen–ta em seu dispositivo móvel ou em papel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

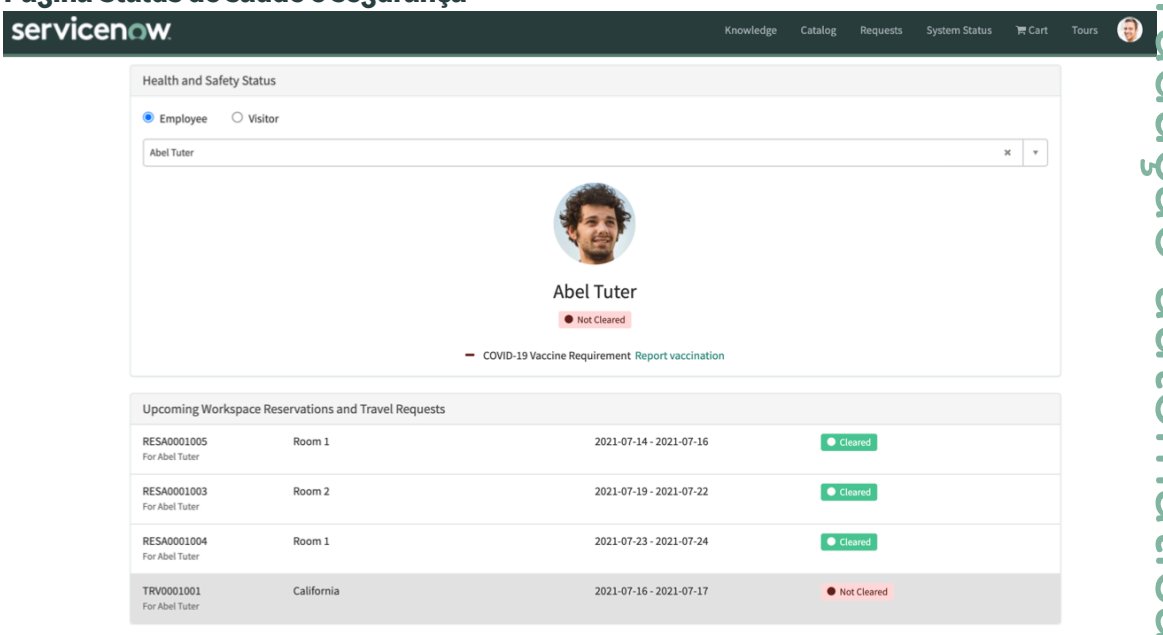
Plataforma	Ação
	Se não houver nenhum código QR, insira o ID do usuário em **ID do usuário** campo, por exemplo, `john.smith` .
Computador	Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status do funcionário e do visitante** e selecione a pessoa.

2. Revise o status do requisito para verificar se a pessoa está desmarcada para entrar.

   Nota: Os requisitos são criados no Base para preparação do funcionário aplicação. Para obter mais informações, consulte Status de saúde e segurança do funcionário.

   Se o status for **Não limpo** e a política da sua organização é negar entrada neste ponto de verificação, forneça à pessoa as próximas etapas a serem executadas com base na política da sua organização. Em seguida, ajude a próxima pessoa na fila.

Página Status de saúde e segurança

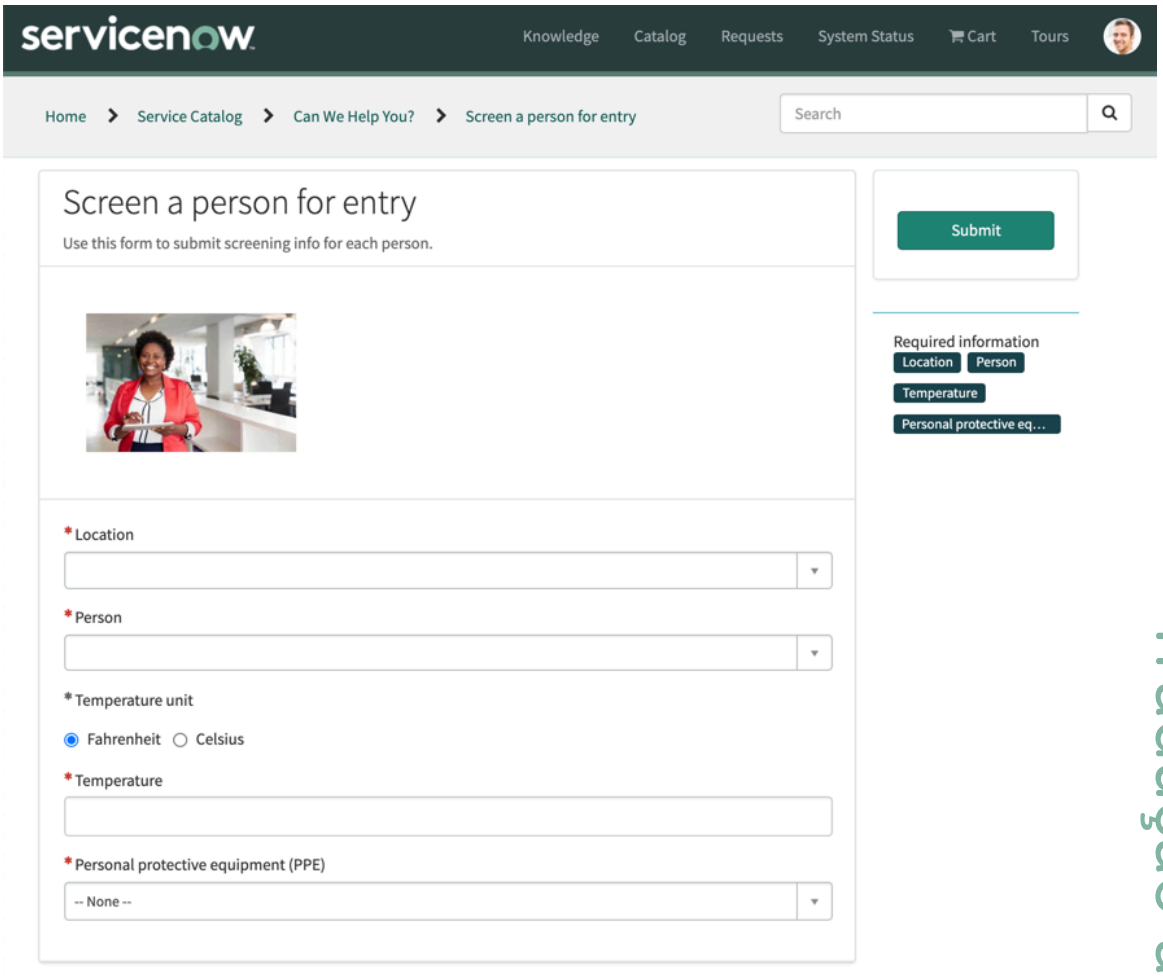


3. Execute a tela de integridade.

Plataforma	Ação
Smartphone ou tablet	Toque em **Tela de integridade** Na página Verificar entrada.
Computador	Navegar até **Avaliação de saúde do funcionário** > **Entrada de solicitação**. O formulário de triagem é aberto em uma nova guia do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Pegue a temperatura da pessoa e preencha o formulário de triagem.

Formulário de triagem de uma pessoa para entrada

Campo	Descrição
Local	Local da triagem de saúde, como o endereço de um local de trabalho ou campus.
Pessoa	A pessoa que você está rastreando.
Conta	A conta do contato. Este campo aparece somente quando Customer Service Management a aplicação é ativada e um contato é selecionado em **Pessoa** campo. Você deve ter a função de agente de atendimento ao cliente [sn_customerservice_agent] para exibir este campo.
Sufixo	O sufixo do consumidor. Este campo aparece somente quando Customer Service Management a aplicação é ativada e um consumidor é selecionado em **Pessoa** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você deve ter a função de agente de atendimento ao consumidor [sn_customerservice.consumer_agent] para exibir este campo.
Unidade de temperatura	Unidade de temperatura atribuída a este local.
Temperatura	O valor numérico da temperatura da pessoa.
Equipamento de proteção individual (EPI)	Se a pessoa está usando EPI. Os valores são **Sim** ou **Não** .

5. Toque ou clique em **Enviar** .

Resultado
Você recebe uma mensagem que indica se deve permitir que a pessoa entre. Se a pessoa não passar na triagem de integridade, forneça as próximas etapas com base na política da sua organização.

Triagem de um visitante para entrada no local de trabalho

Verifique o status do requisito de entrada do visitante em seu smartphone, tablet ou computador. Em seguida, preencha e envie o formulário de triagem de saúde para determinar se o visitante pode entrar no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um visitante deve ser convidado antes de ser submetido à triagem para entrada. Se um visitante não convidado precisar de entrada, um verificador de integridade poderá concluir o processo de convite e iniciar a triagem. Para obter mais informações, consulte Convide um visitante para o local de trabalho.

Procedimento
1. Abra a página de status do requisito com base no tipo de dispositivo que você está usando.

Opção	Ação
Smartphone ou tablet	Em Now Mobile Integridade tela, em **Triagem de integridade** seção, toque em **Visitante da tela**.
Computador	Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status do funcionário e do visitante**. Escolha **Visitante** e selecione o visitante.

2. Revise o status para verificar se o visitante está liberado para entrar.
   Se o status for **Não limpo** e a política da sua empresa é negar a entrada neste ponto de verificação, forneça ao visitante as próximas etapas com base na política da sua empresa. Ajude o próximo visitante ou funcionário na fila.
3. Execute uma das ações a seguir para executar a tela de integridade.

Opção	Ação
Smartphone ou tablet	Toque em **Examinando** > **Solicitar entrada de visitante**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Computador	Navegar até **Avaliação de saúde do funcionário** > **Solicitar entrada de visitante**. O formulário de triagem é aberto em uma nova guia do navegador.

4. Pegue a temperatura do visitante e preencha o formulário de triagem.

Formulário de entrada na triagem de um visitante

Campo	Descrição
Pesquisa de visitantes	ID do visitante, que geralmente é `sobrenome.sobrenome` . Quando o visitante é selecionado, o formulário é preenchido automaticamente com informações sobre o visitante, como nome, empresa e funcionário host. **Nota:** Se você não puder selecionar o visitante na lista, o visitante não foi convidado para o local de trabalho. Você deve convidar o visitante antes de selecioná-lo para entrada.
Nome do visitante	Nome do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando **Pesquisa de visitantes** o campo está selecionado.
Nome do meio do visitante	Nome do meio do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando **Pesquisa de visitantes** o campo está selecionado.
Sobrenome do visitante	Sobrenome do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando **Pesquisa de visitantes** o campo está selecionado.
Empresa do visitante	A empresa para a qual o visitante trabalha. Este campo é preenchido automaticamente quando **Pesquisa de visitantes** o campo está selecionado.
Funcionário do host	O funcionário que convidou o visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando **Pesquisa de visitantes** o campo está selecionado.
Data de configuração do convite	A data em que o funcionário host enviou o convite do visitante. Este campo é preenchido automaticamente quando **Pesquisa de visitantes** o campo está selecionado.
Critérios do visitante	Indica se o visitante concluiu o requisito de convite do visitante ao concordar em seguir os requisitos e políticas de segurança. Este campo é preenchido automaticamente quando **Pesquisa de visitantes** o campo está selecionado.
Local	Sua localização, que pode ser o endereço do local de trabalho.
Unidade de temperatura	Unidade de temperatura atribuída a este local. Altere-o, se necessário.
Temperatura	O valor numérico da temperatura do visitante.
Equipamento de proteção individual (EPI)	A escolha de **Sim** ou **Não** Na lista para registrar se o visitante está usando EPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Toque ou clique em **Enviar** .
   Você recebe uma mensagem que indica se o visitante deve entrar. Se o visitante não passar na triagem de integridade, forneça as próximas etapas com base na política da sua empresa.

Monitore o andamento com o painel Visão geral da tela Integridade do funcionário

Exiba o painel para monitorar as solicitações de entrada e avaliar como o retorno ao local de trabalho está progredindo. Avalie o número de solicitações de entrada, quantas solicitações foram negadas e por que motivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Procedimento

Navegar até **Avaliação de saúde do funcionário** > **Visão geral**.
O painel Visão geral da tela Integridade do funcionário é aberto em uma nova guia do navegador.



Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir solicitações de entrada

Filtre a lista de solicitações de entrada que foram concluídas para avaliar diferentes áreas do andamento de retorno ao trabalho. Solicitações de entrada são os registros enviados pelo verificador de integridade para cada funcionário que é submetido à triagem antes da entrada.

Antes de Iniciar

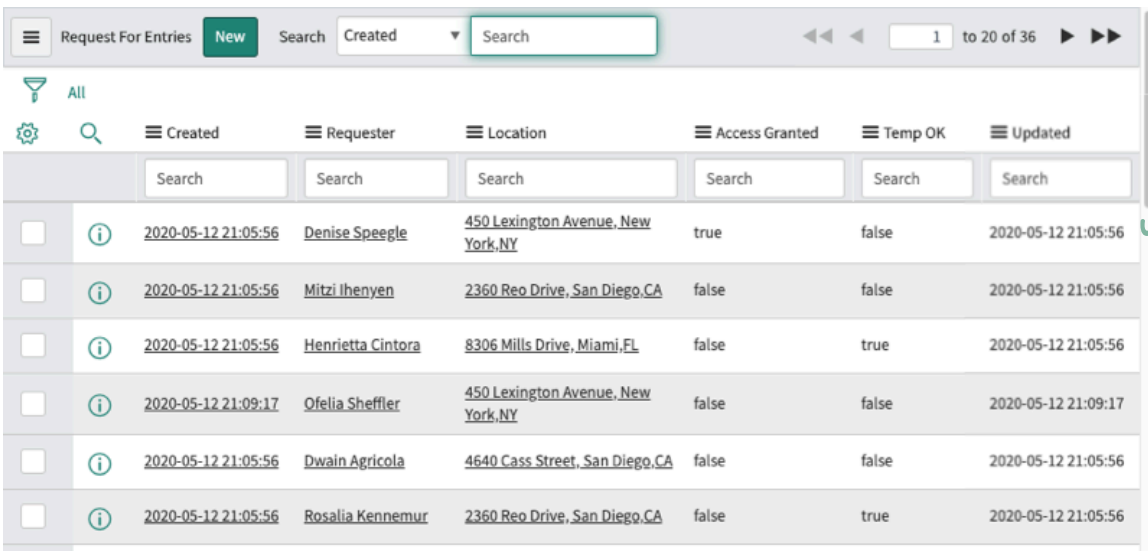
Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode ver registros de funcionários em San Diego que não receberam acesso e comparar os motivos dessas negações. O motivo da negação é a ausência de equipamento de proteção individual (EPI) ou a alta temperatura.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliação de saúde do funcionário** > **Solicitações de entrada**.



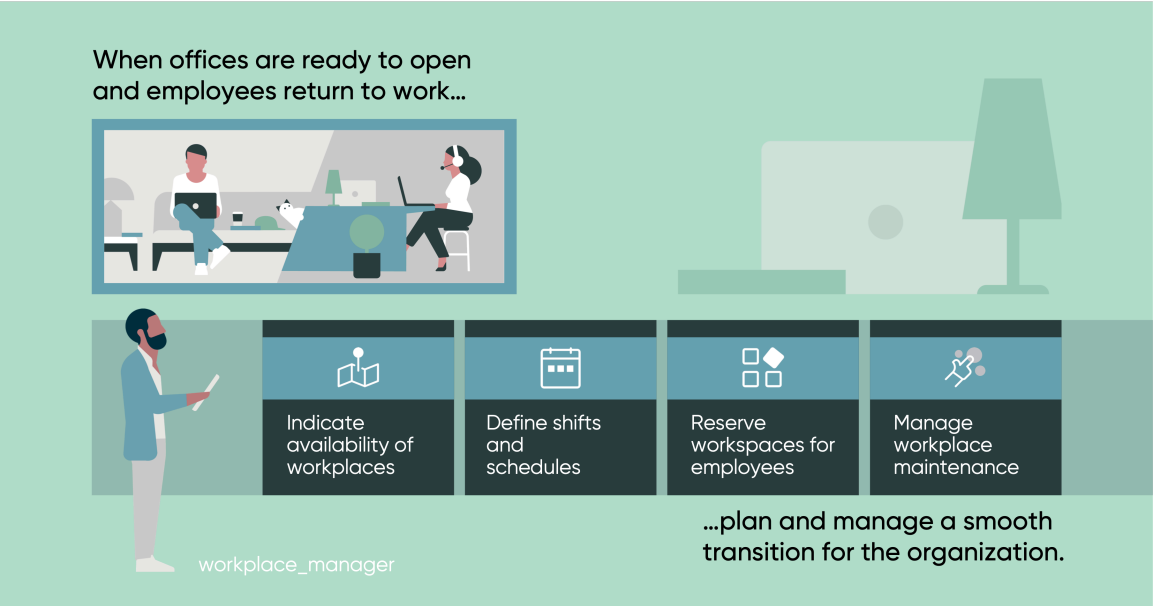
2. Para avaliar a solicitação de dados de entrada, crie uma consulta ou classifique e agrupe a lista pelas colunas apropriadas.

Workplace Core

Use ServiceNow® Workplace Core aplicação para criar processos mais seguros e gerenciados para retornar os funcionários ao local de trabalho e permanecer aberto. Estabeleça planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de limpeza e gerencie a alocação de espaço em fases. . Workplace Core também está disponível como uma aplicação principal no Prestação de serviços no local de trabalho pacote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Administração do espaço

Os administradores do local de trabalho da sua organização podem adicionar detalhes para todos os locais do local de trabalho, como:

- Áreas como estações de trabalho de funcionários, salas de conferência e Lanchonetes
- Edifícios de escritórios e campi
- Regiões de todos os locais

Rastreando a disponibilidade dos espaços, os gerentes do local de trabalho podem planejar e implementar um retorno em fases dos funcionários ao local de trabalho. Por exemplo, após a pandemia COVID-19, sua organização pode querer permitir que uma determinada porcentagem (por exemplo, 20%) do total de funcionários retorne de cada vez em cada local do escritório, com base na configuração do escritório, recomendações de saúde local e outros fatores. Os gerentes do local de trabalho podem indicar a disponibilidade do espaço, deixando espaço para o distanciamento físico. Eles podem avaliar a situação periodicamente e disponibilizar mais espaços conforme as condições melhoram.

Como gerente de local de trabalho, você pode carregar plantas baixas da sua organização para que os funcionários possam exibir e selecionar com mais facilidade os espaços disponíveis quando solicitarem reservas de espaço.

Evite grandes reuniões ou longas filas para locais em seu local de trabalho, como cafeteria, academia e portões de entrada e saída, definindo intervalos de chegada e fazendo com que os funcionários programem suas chegadas.

Gestão de turnos

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos para os funcionários e programá-los para horários e dias específicos. Eles podem usar esses dados para começar a planejar os níveis de ocupação de seus locais de trabalho alocando funcionários e espaços disponíveis para turnos específicos.

Por exemplo, os gerentes do local de trabalho podem criar uma programação do turno da manhã com horas de trabalho de 08:00 a 13:00. Em seguida, eles podem atribuir espaços disponíveis a este turno com base nas diretrizes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

organizacionais. Esses espaços atribuídos podem ser reservados para funcionários que operam no escritório durante este turno.

Os responsáveis pelo turno podem revisar e modificar os detalhes dos turnos que possuem. Eles também podem exibir reservas de espaço e solicitações feitas para os turnos que possuem.

Reservas de espaço

Usando as informações sobre funcionários e espaços disponíveis, os gerentes do local de trabalho podem reservar áreas e espaços para os funcionários. Os gerentes do local de trabalho também podem gerar reservas para vários funcionários de uma só vez. O funcionário e o gerente do local de trabalho são notificados sobre reservas por e-mail.

Os funcionários podem solicitar reservas de espaço quando estiverem prontos para retornar ao escritório. Usando plantas de piso interativas, eles podem optar por reservar espaços para um intervalo de datas especificado, um único dia ou algumas horas. Dependendo das diretrizes organizacionais, as solicitações de reserva podem exigir uma aprovação para confirmação.

Se os perfis de local de trabalho de todos os funcionários estiverem configurados, o aplicativo atribuirá automaticamente os espaços de trabalho disponíveis para os funcionários com base na seleção de data e hora ao fazer uma reserva.

Para opções de reserva de local de trabalho mais avançadas, use Gestão de reservas do local de trabalho em Prestação de serviços no local de trabalho pacote. Para obter mais informações, consulte Gestão de reservas do local de trabalho .

Tarefas do local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades de manutenção programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

Painel do local de trabalho

Usando visualizações de dados, você pode avaliar a disponibilidade de espaços e os níveis de ocupação dos locais do seu escritório e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho no painel do local de trabalho.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Use com outro Safe Workplace Suite aplicações

Workplace Core faz parte de um pacote de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações. Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar sua força de trabalho e locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Com Pesquisas de prontidão do funcionário , avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho solicitando que preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços de trabalho, use Triagem de integridade do funcionário Aplicação para filtrar usuários e garantir a conformidade com seus requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho aplicação.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Workplace Core

Você pode instalar a aplicação Workplace Core se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração opcionais.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação do Workplace Core aplicação:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Workplace Core.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se sua aplicação exigir outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
Alguns aplicativos incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da Store durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.

6. Clique em **Instalar**.

Componentes instalados com Workplace Core

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Workplace Core aplicação, incluindo funções de usuário, trabalhos agendados, tabelas e regras de negócios.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Workplace Core

Funções instaladas com o Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do local de trabalho [sn_wsd_core.admin]	• Configura dados sobre o local de trabalho • Tem acesso completo à aplicação	sn_wsd_core.workplace_manager
Gerente do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Reserva espaços no local de trabalho • Vincula funcionários e turnos a espaços	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst • schedule_admin • template_editor_global

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Gerencia tarefas de manutenção preventiva	
Analista de exposição no local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifica funcionários potencialmente expostos em ServiceNow® Gestão emergencial de exposição aplicação que usa reservas de espaço.	Nenhum(a)
Responsável pelo turno do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Tem acesso de edição aos turnos que eles possuem. • Tem acesso de edição a detalhes como cronogramas de turno, usuários associados e espaços de turnos próprios. • Tem acesso somente leitura às tarefas do local de trabalho de turnos próprios. • Pode exibir solicitações e reservas de espaço para turnos próprios	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_user]	• Solicita reservas de área ou espaço do Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile aplicação • Agenda a chegada aos locais do local de trabalho usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile aplicação **Nota:** De Workplace Core v1.3.2 em diante, esta função é necessária para que os funcionários solicitem reservas de Portal de serviços do local de trabalho.	Nenhum(a)
Gravador de núcleo do local de trabalho [sn_wsd_core.task_writer]	• Criar, ler, atualizar e excluir tarefas do Workplace. • Criar, ler, atualizar e excluir modelos de tarefa.	sn_wsd_core.task_reader
Leitor principal do local de trabalho [sn_wsd_core.task_reader]	Tem permissão para ler todas as	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	tarefas do local de trabalho.	
Gravador da base de conhecimento do local de trabalho [sn_wsd_core.kb_writer]	• Crie, exiba, publique e atualize artigos da base de conhecimento. • Descontinuar e publicar novamente artigos da base de conhecimento.	Nenhum(a)

Trabalhos agendados instalados com Workplace Core

Trabalhos agendados instalados com o Workplace Core

Trabalho programado	Descrição
Encontre a próxima reserva periodicamente	Encontra as próximas reservas de espaço entre 4 e 8 horas a partir do momento em que este trabalho é executado e envia notificações por e-mail para os funcionários com reservas. Por padrão, este trabalho é definido para ser executado a cada 4 horas.
Check-in e check-out da reserva	Executa as ações a seguir. • Notifica os funcionários por e-mail para fazer check-in de uma reserva. • Notifica os funcionários por e-mail para fazer check-out de uma reserva. • Cancela automaticamente uma reserva se ela não for submetida a check-in dentro de 30 minutos após o funcionário ser notificado. • Faz check-out automático de uma reserva se ela não for submetida a check-out uma hora após a hora de término da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabelas instaladas com o Workplace Core

Tabela	Descrição
Área [sn_wsd_core_area]	Armazena a lista de áreas nos andares do escritório.
Entrada de chegada [sn_wsd_core_arrival_entry]	Armazena a lista de entradas de chegada programada dos funcionários.
Cronograma de chegada [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Armazene a lista de intervalos de chegada programados criados pelo gerente do local de trabalho.
Construção [sn_wsd_core_building]	Armazena a lista de edifícios de escritórios.
Campus [sn_wsd_core_campus]	Armazena a lista de campi do escritório.
Piso [sn_wsd_core_floor]	Armazena a lista de andares de escritórios.
Modelo de assinatura HTML [sn_wsd_core_html_signing_template]	Armazena os modelos para assinar uma tarefa planejada e gerar um PDF.
Turno de local [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Armazena o relacionamento entre turnos e locais do espaço.
Definição de tarefa planejada [sn_wsd_core_planned_task_def]	Armazena as definições de tarefa planejadas que os gerentes do local de trabalho criam para tarefas do local de trabalho.
Região [sn_wsd_core_region]	Armazena a lista de regiões dos locais do local de trabalho.
Reserva [sn_wsd_core_reservation]	Armazena o relacionamento entre turnos, funcionários e espaços.
Turno [sn_wsd_core_shift]	Armazena a lista de turnos.
Site [sn_wsd_core_site]	Armazena a lista de sites da organização.
Espaço	Armazena a lista de espaços da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Core

Tabela	Descrição
[sn_wsd_core_space]	
Tipo de espaço [sn_wsd_core_space_type]	Armazena a lista de configuração de tipo de espaço criada pelo gerente do local de trabalho.
Testes de espaço [sn_wsd_core_space_staging]	Atua como uma tabela de espaço reservado provisória para dados importados sobre espaços.
Turno do usuário [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Armazena o relacionamento entre turnos e funcionários. Para usuários existentes que estão atualizando da primeira versão do app, certifique-se de ter o. **Usuário** campo como o valor de exibição. Para obter mais informações, consulte Selecione um campo como o valor de exibição da tabela .
Perfil do lugar de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]	Armazena o relacionamento entre os funcionários e seus espaços designados.
Regra da função do cliente do local de trabalho [sn_wsd_core_client_role_rule]	Armazena as regras de atribuição de função do cliente do local de trabalho criadas para os funcionários.
Localização do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location]	Tabela primária para todas as tabelas de entidade do espaço, como regiões, sites, campi, edifícios, andares, e Espaços.
Solicitação do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_request]	Armazena as solicitações de reserva do local de trabalho criadas pelos funcionários.
Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]	Armazena todas as tarefas do local de trabalho criadas para turnos. Se você estiver atualizando da versão 1.1.1 ou anterior do app, certifique-se de que **Valor padrão** o campo está vazio para a coluna workplace_task_type desta tabela. Para obter mais informações sobre como modificar o valor de exibição padrão de uma coluna de tabela, consulte Especifique um valor de campo padrão .
Salas do local de trabalho [sn_wsd_core_room]	Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva.

Propriedades instaladas com o Workplace Core

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Core.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_CORE.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Habilita a atribuição automática de espaços quando os funcionários fazem solicitações de reserva de espaço. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso **Nota:** Quando este recurso estiver habilitado, os campos relacionados aos locais do local de trabalho, como **Área** , **Preferência de espaço** e **Espaço** Não aparecem no formulário de reserva do espaço. Habilite este recurso somente se todos os funcionários tiverem um espaço designado em seus perfis de usuário na tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]. Para obter mais informações, consulte Mapeando funcionários para seus espaços designados.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILING	Determina se as reservas feitas para espaços devem ser canceladas com base no valor de **É reservável** campo. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, a aplicação cancela todas as reservas de espaço feitas para as áreas e espaços desses edifícios ou andares para os quais o valor de **É reservável** o campo está definido como **falso** .
sn_wsd_CORE.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Determina a duração (em dias) por quando você deseja que as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza sejam executadas. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Determina se os espaços não reserváveis aparecem em cinza na planta baixa do Portal de serviços do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso **Nota:** Mudar este valor para verdadeiro pode afetar negativamente o desempenho.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Determina se os detalhes da reserva aparecem quando os usuários apontam para espaços reservados na planta baixa em Portal de serviços do local de trabalho. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_CORE.REQUEST_MAX_DURATION	Determina o número máximo de dias para os quais um funcionário pode solicitar uma reserva de espaço de uma só vez. Esta propriedade é aplicável quando um funcionário solicita uma reserva de espaço por vários dias. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Determina a visibilidade do **Uber** botão no Now® Mobile aplicação. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, os funcionários podem selecionar **Uber** de suas reservas confirmadas em seus dispositivos móveis. Os utilizadores são redirecionados para a aplicação Uber para dispositivos móveis. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Verifica se há e-mails recebidos para ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho e. Gestão de casos do local de trabalho aplicações. Esta propriedade foi renomeada de *sn_wsd_case.wsd_inbound_email*Versão 1,0.1 do Workplace Case Management. Esta propriedade está disponível somente para Gestão de segurança no local de trabalho 2.0.3 ou posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: askwsd@example.com • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Permite que você configure mapas de transformação personalizados. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Permite check-in e check-out de reservas por e-mail. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, os funcionários podem fazer check-in e check-out de uma reserva. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Permite especificar o número máximo de andares a serem criados para um cache de entidade a qualquer momento. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Permite que você cancele todas as reservas futuras feitas em um nível de local. Defina **É reservável** campo para **falso** para o local. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTING	Permite que um usuário crie reservas baseadas em turno somente se o usuário fizer parte desse turno. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTING	Exibe somente os edifícios e andares disponíveis nos produtores de registro de reserva. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
	Nota: Se a propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, os locais do local de trabalho selecionados demoram mais tempo para carregar.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Exibe somente as áreas e espaços disponíveis nos produtores de registro de reserva de vários dias. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso **Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, os locais do local de trabalho selecionados demoram mais tempo para carregar.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Permite especificar o número máximo de dias no futuro até quando os funcionários podem programar sua chegada. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7

Fornecendo os dados do seu local de trabalho

Em Workplace Core forneça dados relacionados aos locais do seu local de trabalho para que você possa atribuir turnos aos funcionários com eficiência e designar espaços para esses turnos.

Registro do espaço

As informações disponíveis para cada registro de espaço são:

- Região
- Site
- Campus
- Construção
- Piso
- Área
- Espaço

Cada designação deve usar um identificador exclusivo. Por exemplo, se você estiver indicando o quarto andar no edifício 7, nomeará o andar como "7-4" em vez de apenas "4".

Inserir dados para vários locais de trabalho

Se você tiver uma organização grande, convém considerar o uso de uma planilha para conter as informações de registro mais globais, como regiões, edifícios e locais, para evitar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a necessidade de inserir informações repetidas manualmente para cada registro do espaço. Você pode exportar as informações que já inseriu no aplicativo para uma planilha ou usar essas informações em uma planilha de espaço existente. Em seguida, você importaria a planilha que contém os dados completos do espaço para a aplicação em massa.

- Se você tiver uma planilha existente, primeiro converta manualmente os cabeçalhos das colunas e os dados das informações globais para corresponder a. ServiceNow nomes de registro e números de identificador. Em seguida, você faria uma importação em massa desses dados para Workplace Core para que você possa atribuir espaços de trabalho.

  Por exemplo, digamos que a planilha da sua organização use o nome "Local" para sites ou "Bldg 1" para cada edifício 1 em cada local. Você teria que mudar o cabeçalho da coluna da planilha "Local" para "Sites" e mudar cada "Bldg 1" para o identificador exclusivo do Workplace Core registros da aplicação.

- Se você não tiver uma planilha existente, insira as informações globais repetidas que não deseja inserir manualmente para cada espaço. Cada campo deve ter um identificador exclusivo. Em seguida, você exportaria as informações da aplicação para uma planilha na qual teria que inserir somente as informações de espaço manualmente.

Plantas baixas

. ServiceNow AI Platform Compatível com arquivos de formato de troca de desenho (.dxf) para plantas baixas. Você pode selecionar as camadas necessárias para as plantas baixas do usuário final e configurar os atributos (marcadores) aos quais deseja atribuir os campos. Para obter informações sobre como exportar um arquivo .dwg do AutoCAD para um arquivo Formato de troca de desenho (.dxf), consulte a documentação da sua versão do AutoCAD.

Antes de carregar um arquivo .dxf, trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir o seguinte:

- O arquivo usa referências de bloco e não texto de linha única ou de várias linhas para rótulos de espaço.
- Os atributos de blocos têm marcadores compreensíveis.
- As referências de bloco têm valores de atributo definidos adequadamente.

Nota: Usar blocos é altamente recomendado. Não use objetos de texto.

Carregar uma planta baixa cria um registro de andar. Todos os espaços do andar são adicionados automaticamente à lista relacionada Espaços do registro do andar.

Crie registros para os dados do seu local de trabalho

Crie registros individuais de seus espaços de trabalho, andares, prédios de escritórios e locais de trabalho em Workplace Core aplicação. Insira novos dados ou adicione registros aos dados do local de trabalho existentes.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Dados do local de trabalho para sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Em Prestação de serviços no local de trabalho Pacote, de Workplace Core versão 2,5.3, o. **Tipo de espaço (space_type)** o campo de opção está depreciado. Após o upgrade, os tipos de espaço são configurados no **Configuração do tipo de espaço** . . **Tipo de espaço (space_type)** o campo é migrado como **Tipo de espaço (location_type)** Campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Clientes que têm personalização no depreciado **Tipo de espaço (space_type)** é aconselhável migrar manualmente o fluxo para usar o novo **Tipo de espaço (location_type)** campo. Um novo script de correção, **Preencha o Tipo de local a partir do Tipo de espaço** é introduzido para executar o trabalho de programação, **Preencha location_type de space_type** , Na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] para migrar o depreciado **Tipo de espaço (space_type)** valor do campo para o novo **Tipo de espaço (location_type)** campo.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver um pequeno número de espaços, poderá inserir informações individualmente para cada espaço até o nível Espaços.

Se você tiver muitos locais de trabalho, convém fazer o seguinte:

1. Crie um esqueleto de informações globais repetidas.
2. Adicione as informações de espaços individuais em uma planilha.
3. Importe a planilha para a aplicação .

   Para obter mais informações sobre importação, consulte Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho.

Se você tiver plantas baixas, poderá criar registros de dados até o nível dos edifícios. Carregar as plantas baixas carrega os dados dos andares e dos espaços associados a esses andares.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   Crie os registros na seguinte ordem:
   - Regiões
   - Sites
   - Campi
   - Edifícios
   - Pisos
   - Áreas
   - Espaços

   Por exemplo, se você quiser locais de seus escritórios, selecione **Sites** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   - A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende do módulo selecionado.
   - Você pode deixar em branco um campo que não se aplica à sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os campos no formulário diferem com base no módulo selecionado. Por exemplo, o formulário a seguir é para Construção.

Formulário Novo registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do local de trabalho. Insira um nome exclusivo. Por exemplo, se o **Edifício** o campo está definido como **1C** e se o **Espaço** o campo está definido como **WST 1C 1601** , em seguida, um valor apropriado para **Nome** o campo pode ser 1C-16 **Nota:** Não use locais de local de trabalho com o mesmo nome porque isso afeta o processo de reserva.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários sites em uma região, selecione esse local onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Campus	Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione esse campus onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Construção	Nome do edifício de escritórios deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione esse edifício onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde este espaço está presente.
Área	Nome da área no andar do escritório.
Tipo de espaço	Tipo do espaço do escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicione uma configuração de tipo de espaço.
Ativo	Opção para indicar que este espaço está ativo.
É reservável	Opção para indicar que os espaços desta entidade de local de trabalho estão disponíveis para reserva. Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum dos andares, áreas e espaços desse edifício estará disponível para reserva.
Latitude	Latitude de um campus ou edifício. A latitude é exibida em Portal de serviços do local de trabalho Mapa do diretório de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Longitude	Longitude de um campus ou edifício. A longitude é exibida em Portal de serviços do local de trabalho Mapa do diretório de local.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Se você tiver plantas baixas para seu local de trabalho, poderá carregá-las para criar e exibir dados de piso e espaço. Para obter mais informações, consulte Carregue uma planta baixa do local de trabalho.
- Se você estiver usando uma planilha para inserir e importar dados em massa para espaços de trabalho, consulte Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Se você adicionou todos os dados do seu local de trabalho, poderá definir turnos de funcionários. Para obter mais informações, consulte Defina turnos para o seu local de trabalho.

Carregue uma planta baixa do local de trabalho

Carregue arquivos de formato de troca de desenho (.dxf) de plantas baixas que você pode configurar e usar para reservar espaço para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Use os mapas de andares do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço no Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Local e em Gestão de reservas do local de trabalho, Use Mappeldin e. Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de andares, consulte Workplace Space Mapping.

Para evitar problemas ao renderizar sua planta baixa, verifique se o tamanho do anexo dxf.json é de 5 MB ou menor. Para exibir o tamanho, baixe o arquivo dxf.json e exiba as propriedades do arquivo. Se o tamanho do arquivo for maior que 5 MB, você poderá:

- Trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir que os espaços sejam representados como blocos (não como texto de uma única linha ou com várias linhas).
- Certifique-se de que os atributos de referência do bloco estejam definidos corretamente e tente importar o arquivo dxf.json novamente.
- Defina `com.glide.attachment.max_get_size`um tamanho maior ou igual ao tamanho do arquivo dxf.json. Para obter mais informações, consulte Administração de anexos .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Carregar planta baixa**.

   Em Workplace Core versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação para **Carregar planta baixa** não está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core**.

   Em Workplace Core versão 2.18.11 e posterior, o caminho de navegação está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core** > **Carregar planta baixa**.

2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Gerenciar andar do local de trabalho

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica a planta baixa.
Nome	Nome da planta baixa. **Nota:** Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear suas plantas baixas.
Região	Localização geográfica do edifício que a planta baixa representa. Selecione o ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar.
Site	A localização do escritório ou campus em uma região. Selecione o ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de sites, você pode selecionar.
Campus	Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local.
Construção	Nome do edifício específico se você tiver vários edifícios em um campus.
Ativo	Opção para indicar que está ativo.
É reservável	Opção que indica se o gerente de espaço pode reservar este plano para uso do funcionário.
Gestão do grupo	O grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa. Selecione o ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de grupos, você pode selecionar.
Gestão de	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa. Selecione o ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de gerentes de grupo, você pode selecionar.

3. Selecione o ícone de anexo E carregue seu arquivo Formato de troca de desenho (.dxf).
Depois de anexar o arquivo .dxf e importar a planta baixa, o arquivo .dxf será convertido em um arquivo dxf.json em seus anexos. Não remova nenhum desses arquivos ou sua planta baixa não aparecerá. Além

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

disso, o tamanho do arquivo dxf.json deve ser de 5 MB ou menor. Tente selecionar menos camadas do seu arquivo .dxf durante o processo de importação.

4. Selecione **Avançar**.
5. Na coluna Selecionar camadas à direita, selecione as camadas que você deseja que apareçam no plano. Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, cozinhas, armários de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
6. Selecione **Renderizar** .
   A planta baixa aparece em **Visualizar plano** guia. Use o cursor para ampliar e reduzir a planta.
7. Selecione **Avançar**.
8. No formulário, preencha os campos.

Atribuir marcadores aos campos

Campo	Descrição
Marcador do AutoCAD	O marcador que você deseja mapear para seus campos de espaço. Os marcadores identificam espaços na planta baixa e vêm do arquivo .dxf carregado. Os marcadores que aparecem são aqueles que você selecionou em **Selecione Camadas** coluna. **Nota:** Se você não vir marcadores do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para mudar texto ou objetos de texto em referências de bloco.
Campo de espaço	O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao **Nome** E atribua uma ordem mais alta para que seja a segunda parte do Nome. O Campo Espaço representa um local específico na planta baixa que você pode atribuir a um funcionário.
Ordem	Determina a ordem de processamento do mapeamento de marcador do AutoCAD para Campo de espaço. **Nota:** Os números mais baixos são processados primeiro.

9. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um novo registro de andar é criado com o plano de produção anexado a ele. A lista relacionada Espaços é preenchida com todos os espaços deste andar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar um plano de produção do local de trabalho

Atualize uma planta baixa do local de trabalho carregando um novo plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
2. Selecione o andar que você deseja atualizar.
3. Selecione **Atualizar planta baixa** link relacionado.
4. Selecione **Gerenciar anexos** exclua o arquivo de planta baixa atual e anexe o novo arquivo de planta baixa. Somente um arquivo .dxf pode ser carregado por vez.
5. Selecione **Avançar**.
6. Na coluna Selecionar camadas, selecione as camadas que você deseja que apareçam na planta baixa. Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, cozinhas, armários de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
7. Selecione **Renderizar** . A planta baixa aparece em **Visualizar plano** guia. Use o mouse para ampliar e reduzir.
8. Selecione **Avançar**.
9. No formulário, preencha os campos.

Atribuir marcadores aos campos

Campo	Descrição
Marcador do AutoCAD	Marcadores do carregado .dxf identificar espaços na planta baixa. Os marcadores que aparecem são aqueles que você selecionou em **Selecione Camadas** coluna. **Nota:** Se você não vir marcadores do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para mudar texto ou objetos de texto em referências de bloco.
Campo de espaço	O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao **Nome** e atribua uma ordem maior para que ele se torne a segunda parte do nome.
Ordem	Determina a ordem de processamento do mapeamento de marcador do AutoCAD para Campo de espaço. **Nota:** Os números mais baixos são processados primeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione **Visualizar mudanças** e no **Visualizar mudanças** revise as mudanças que você fará antes de confirmá-las.
11. Selecione **Enviar**.

Resultado

Ocorrem as seguintes mudanças:

- Os valores do mapa estão preenchidos.
- Os espaços existentes que não correspondem mais são excluídos.
- Se os espaços antigos tiverem sido renomeados, os novos nomes substituirão os antigos.
- Todas as reservas serão excluídas.

Um registro de andar original é atualizado com o plano de produção anexado a ele. A lista relacionada Espaços também é atualizada. Para exibir suas mudanças, acesse **Logs de atualização do plano de produção** .

Exiba os logs de atualização do plano de produção do seu local de trabalho

Depois de atualizar a planta baixa do seu local de trabalho, você pode exibir todas as mudanças feitas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Logs de atualização do plano de produção**.
   Os logs são exibidos para cada planta de produção atualizada com carimbos de data e hora.
2. Selecione **Data de criação** link para exibir o registro de log.
3. Selecione **Andar** link para exibir o registro do andar.

Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho

Fazendo uma importação em massa dos dados de todos os seus espaços de trabalho para Workplace Core a aplicação por meio de uma planilha permite evitar a inserção manual de dados redundantes para cada espaço, o que economiza tempo e esforço.

Usando uma planilha que contém as informações globais dos seus locais de trabalho, você pode inserir somente as informações de espaço distintas em vez de ter que repetir manualmente informações como região, local, edifício e andar. Você pode criar uma planilha do Excel a partir dos dados inseridos no Workplace Core ou modifique uma planilha de locais de trabalho existente.

Configure uma planilha de espaços de trabalho existente

Personalize as informações na planilha de espaço existente da sua organização para evitar a necessidade de inserir manualmente informações repetidas para cada espaço. Em seguida, você pode importar os dados para seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver uma planilha que contém os dados dos espaços de trabalho da sua organização, será necessário personalizá-la para corresponder às informações de registro em seu ServiceNow instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este exemplo descreve como modificar as informações de piso dos dados do espaço. Repita essas instruções para substituir os campos do seu edifício, campus, local e região, conforme apropriado.

Procedimento

1. Modifique os dados na planilha para corresponder às informações de registro em seu ServiceNow instância.

   a. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Pisos**.

   b. PESQUISE o registro de andar desejado e abra-o.

   c. Copie o valor de **Número** campo.

   d. Cole o valor no lugar de "Piso 1" na planilha do Excel.

      O exemplo usa a seguinte entrada de exemplo para espaços de trabalho que pertencem ao andar 1 do Edifício 1 no Campus 2 da Flórida, Flórida, EUA:

      - FLOR0001694 representa o Piso 1
      - BLDG0001028 representa o Edifício 1
      - CMPS0001013 representa o Campus 2 da Flórida
      - SITE0001007 representa a Flórida
      - RGI0001002 representa os EUA

      Nota: Você pode excluir **Área** coluna, pois não é obrigatória. Insira um valor fictício na coluna em vez de deixá-lo vazio.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Em sua planilha de espaços de trabalho, adicione informações individuais do espaço no **Nome** coluna.
3. Salve sua planilha.

Crie uma planilha de dados do local de trabalho

Crie uma planilha do Microsoft Excel a partir dos dados inseridos no Workplace Core assim, você pode evitar ter que inserir manualmente informações globais, como os nomes do site ou do edifício para cada espaço. Em seguida, você pode importar os dados para seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver um grande número de locais de trabalho, considere criar uma planilha que você possa importar para seu ServiceNow instância para evitar a necessidade de inserir manualmente informações globais, como os nomes do site ou do edifício para cada espaço.

Nota: Se você já tiver uma planilha de espaços de trabalho existente para sua organização, siga as instruções em Configure uma planilha de espaços de trabalho existente para personalizá-lo para exportar os dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo da menor unidade para a qual você deseja repetir os dados.

   Por exemplo, se você criou registros de informações globais de regiões, sites, edifícios e andares, selecione **Andares** .
3. **Opcional:** Personalize as colunas a serem exibidas.
   Por exemplo, você pode optar por ocultar **Campus** se sua organização não tiver campi, insira um valor fictício em vez de deixá-lo em branco.
4. Exporte os dados segurando e selecionando (ou clicando com o botão direito do mouse) em qualquer coluna, selecionando **Exportação** e selecionando **Excel (.xlsx)** .
   Os dados são exportados da aplicação para que você possa baixá-los como um arquivo do Excel.
5. Selecione **Baixar**.
6. Em sua planilha de espaços de trabalho, adicione informações individuais do espaço no **Nome** coluna.
7. Salve sua planilha.

O que Fazer Depois

Importe os dados dos espaços de trabalho de uma planilha do Excel

Importe os dados dos espaços de trabalho de uma planilha do Excel

Importe os dados dos espaços de trabalho de uma planilha do Excel para Workplace Core aplicação.

Antes de Iniciar

Concluído Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Tabela existente** .
3. Em **Tabela do conjunto de importação** campo, selecione **Preparação de espaço [sn_wsd_core_space_staging]** .
4. Em **Origem da importação** campo, selecione **Arquivo** .
5. Selecione **Escolha Arquivo** E selecione a planilha do Excel de origem.
6. **Opcional:** Especifique o número da planilha no **Número da planilha** campo e número da linha do cabeçalho em **Linha de cabeçalho** campo.
7. Selecione **Enviar**.
   Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto para importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Executar transformação** .

> **Importante:** Conjunto de importação certifique-se de que o campo Conjunto de importação mostre sn_wsd_core_space_staging e que o mapa selecionado seja Mapa de transformação de espaço - sn_wsd_core_space.

9. Selecione **Transformar**.
10. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Espaços navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Espaços**

Tópicos relacionados

Executar uma importação

Crie um mapa de transformação

Adicione uma configuração de tipo de espaço

Configure os diferentes tipos de espaços disponíveis em um local de trabalho. Você pode adicionar espaços com base em diferentes tipos de espaço (espaço/mesa). O tipo de espaço permite que o funcionário identifique os diferentes tipos de espaço disponíveis em um andar

Antes de Iniciar

Função necessária:sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
   A página Tipos de espaço é aberta.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo do tipo de espaço.
Código	Código do tipo de espaço. O código também pode ser um nome.
Tabela	Tabela do tipo de espaço. O campo é definido automaticamente como **Espaço [sn_wsd_core_space]** . Se o tipo de espaço for uma sala, selecione **Sala [sn_wsd_core_room]** .
Aplicação	Aplicação do tipo de espaço. Esse campo é definido automaticamente. Por exemplo: Assistente para local de trabalho
Ativo	Opção para ativar o tipo de espaço.
Disponível para	Opção para especificar o tipo de usuários para os quais o tipo de espaço está disponível.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O tipo de espaço está configurado. Você pode selecionar este tipo de espaço ao criar um espaço ou um mapeamento de tipo.

Mapeando funcionários para seus espaços designados

Mapeie seus funcionários para os locais de trabalho designados em Workplace Core preencher automaticamente esses detalhes nas solicitações de reserva e aproveitar a atribuição automática de espaços se esse recurso tiver sido habilitado.

Para funcionários que tinham um espaço designado antes de começar a trabalhar remotamente, crie um mapeamento entre o perfil do usuário e os detalhes do espaço designado. Este mapeamento preenche os detalhes do espaço nos formulários de solicitação de reserva para que os funcionários não precisem fornecer esses detalhes manualmente.

Se o administrador do sistema habilitou o recurso de atribuição automática, o mapeamento de espaços de trabalho para todos os funcionários também significa que os espaços designados serão atribuídos automaticamente quando os funcionários fizerem uma solicitação de reserva.

Os dados da tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] são usados para atribuir automaticamente o espaço designado ao funcionário.

- Se o espaço designado do usuário estiver disponível, esse espaço será reservado para o funcionário.
- Se o espaço designado não estiver disponível para a data ou hora solicitada, a aplicação pesquisará e reservará um espaço disponível no local de trabalho do funcionário na ordem Área > Andar > Edifício > Campus > Site > Região.

  Por exemplo, se não houver espaços disponíveis na área designada do funcionário, a aplicação localizará e reservará um espaço disponível no andar dessa área.

Mapeie espaços designados para perfis de usuário

Mapeie espaços designados existentes para perfis de usuário do funcionário em Workplace Core. Este mapeamento é usado para alocar automaticamente espaços para os funcionários para que eles não precisem selecionar um espaço manualmente ao solicitar uma reserva.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador do local de trabalho concluiu a configuração dos dados do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Fornecendo os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as informações do local de trabalho designadas para todos os funcionários.
- Você também pode navegar até a tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] inserindo `sn_wsd_core_workplace_profile.list` no filtro de navegação.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um mapeamento para todos os funcionários e seus locais de trabalho designados. Você também pode executar uma importação fácil dos dados do local de trabalho do funcionário. Para obter mais informações, consulte Importação fácil .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Perfil do local de trabalho do usuário

Campo	Descrição
Funcionário	Funcionário para o qual você deseja criar um mapeamento de local de trabalho.
Localização do local de trabalho	Local de trabalho designado do funcionário.
Ativo	Opção para indicar que este mapeamento do local de trabalho está ativo.
Habilitar privacidade de local do funcionário	Opção para definir a preferência de privacidade de local para o perfil do local de trabalho. Observe o seguinte: ○ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade diferente para o perfil do local de trabalho. ○ Por padrão, a preferência de privacidade de local definida no edifício ao qual o perfil do local de trabalho é atribuído é considerada. ○ Caso o edifício não tenha preferência de privacidade de local, preferência definida em Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` considerado. ○ O campo está definido como **Nenhum** por padrão. Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações de privacidade do local e impacto

4. Selecione **Enviar**.
5. Repita o procedimento para todos os funcionários do local de trabalho que você gerencia.

Resultado

A tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] é preenchida com todos os novos perfis.

Atribua a função de usuário do local de trabalho aos funcionários

Defina regras em Workplace Core para atribuir a função de usuário do local de trabalho a funcionários somente nos países específicos em que você está iniciando as operações de retorno ao escritório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os perfis de usuário de todos os seus funcionários tenham os detalhes necessários. Você pode revisar os perfis de usuário do funcionário navegando até **Administração de Usuários** > **Usuários**.

Função necessária: admin ou sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração**.
2. Selecione **Regras de atribuição de função do cliente** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de função do cliente do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta regra de atribuição.
Função	Este valor é gerado automaticamente com a função de usuário do local de trabalho (sn_wsd_core.workplace_user).
Ativo	Opção para indicar se esta regra de atribuição está ativa.
Condição	Opção para adicionar condições de filtro que um perfil de usuário deve corresponder. Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro** . Para adicionar uma cláusula OU, selecione **Adicione cláusula "OR"** .
Tabela	Tabela na qual as condições devem ser criadas. O campo é selecionado automaticamente como `sys_user` .

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

As funções de usuário do local de trabalho são atribuídas. Se um registro for criado ou atualizado nesta tabela, um processo de atribuição de função será acionado em segundo plano.

Configurar turnos para o seu local de trabalho

Configure turnos para sua organização no Workplace Core para que você possa planejar e gerenciar com eficiência seu local de trabalho atribuindo funcionários e espaços a esses cronogramas.

Defina turnos para o seu local de trabalho

Defina turnos em Workplace Core com cronogramas específicos para que você possa designar áreas ou local de trabalho e atribuir funcionários para cada turno.

Antes de Iniciar

- Fornecendo os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cronogramas de turno apropriados
- Dados dos funcionários que operariam no escritório neste turno
- Dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente locais de trabalho para os funcionários de acordo com os turnos atribuídos a eles.

Se sua organização não organizar o trabalho em turnos, você poderá usar a programação geral de turno que está disponível com a aplicação por padrão.

Você também pode acessar o formulário Turno navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Criar novo(a)**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicione um turno** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Turno

Campo	Descrição
Nome	Nome do turno, por exemplo, Turno da manhã.
Agendamento	Programação do turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral** . Para obter mais informações sobre como criar uma programação de turno, consulte Defina uma programação .
Responsável	Responsável pelo turno que monitora as atividades durante este turno.
Estado	Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: ○ **Rascunho** : Indica que os detalhes do turno estão incompletos. ○ **Pronto** : Indica que o turno está pronto para atribuições. ○ **Cancelado** : Indica que o turno foi cancelado.
Início	Data a partir da qual este turno está ativo.
Término	Data até a qual o turno está ativo.
Região	Região do local do local do local de trabalho.
Site	Local do campus do escritório.
Campus	Nome do campus no qual o prédio de escritórios está presente.
Construção	Nome do edifício no qual o andar do escritório está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde a área está localizada.
Área	Área que está ativa para operação e uso durante este turno.
Usuários	Funcionários atribuídos a este turno. Este campo aparece somente em Portal de serviços do local de trabalho.
Localizações	Locais de trabalho disponíveis para reserva durante este turno. Este campo aparece somente em Portal de serviços do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se este turno for aplicável a todos os prédios de escritórios do seu campus, você poderá sair do **Edifício** , **Andar** e **Área** campos vazios. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associados a este campus.
- Quando um funcionário solicita fazer uma reserva com turnos, somente os turnos que estão ativos nas datas selecionadas pelo funcionário são exibidos no formulário de reserva.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário Turno de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, você pode definir outro turno ou exibir todos os turnos existentes.

Opção	Ação
Defina outro turno	Selecione **Adicione outro turno** .
Exibir todos os turnos existentes	Selecione **Exibir todos os turnos** .

Resultado

O turno é adicionado à lista de todos os turnos que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.

Se você quiser excluir um turno, execute as seguintes ações:

- Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo** e selecione o turno que você deseja excluir.
- No formulário, clique em **Excluir** .
- Na janela de confirmação, clique em **Excluir** .

  O turno é excluído.

O que Fazer Depois

Se você criou o turno usando Portal de serviços do local de trabalho, você pode criar reservas de local de trabalho diretamente.

Mais tarde, você pode configurar outras informações, como funcionários, locais de trabalho e tarefas de manutenção associadas a este turno.

- Atribua mais funcionários a um turno.
- Associe mais locais de trabalho a um turno.
- Associe tarefas a um turno.

Atribuir funcionários a um turno

Associe funcionários a um turno em Workplace Core para que eles operem do escritório somente nos turnos aos quais estão atribuídos. Posteriormente, os gerentes do local de trabalho podem reservar espaços para esses funcionários de acordo com os turnos atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Defina turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos funcionários que operarão do escritório neste turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar** .
4. Adicione todos os funcionários que devem operar no escritório neste turno.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Um e-mail pré-configurado com os detalhes do turno é enviado a todos os funcionários atribuídos a este turno.

O que Fazer Depois

Associe áreas e espaços a um turno.

Associe áreas e espaços a um turno

Associe áreas de trabalho e espaços a um turno em Workplace Core para que eles estejam disponíveis somente para esse turno. Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente esse local de trabalho para os funcionários que operam nesse turno.

Antes de Iniciar

- Defina turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno.
- Certifique-se de que a propriedade do sistema glide.ui.list.allow_extended_fields esteja definida como **verdadeiro** para que os critérios de filtro sejam exibidos corretamente quando você adiciona áreas ou espaços.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar** .
4. Adicione todas as áreas e espaços a serem disponibilizados para este turno.
5. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar turnos do local de trabalho que você possui

Revise os turnos do local de trabalho que você possui em Workplace Core e atualize os detalhes do turno, se necessário. Você também pode monitorar as reservas e solicitações feitas para os espaços de trabalho associados a esses turnos.

Atualize os detalhes dos turnos que você possui

Revise e modifique os detalhes dos turnos do local de trabalho que você possui em Workplace Core. Você pode modificar os detalhes gerais do turno e adicionar ou remover funcionários ou locais de trabalho associados ao turno.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos**.
2. Selecione **Pertencente a mim** .
3. Abra o turno cujos detalhes você deseja exibir.
4. **Opcional:** Modifique os detalhes do turno.
   a. Edite os detalhes no formulário de turno.

Formulário Turno

Campo	Descrição
Nome	Nome do turno.
Agendamento	Programação do turno. (Optional) Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral** .
Responsável	Responsável pelo turno que monitora as atividades durante este turno. (Optional) Se você selecionar um usuário diferente, perderá o acesso a este turno.
Estado	Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: ▪ **Rascunho** : Indica que os detalhes do turno estão incompletos. ▪ **Pronto** : Indica que o turno está pronto para atribuições. ▪ **Cancelado** : Indica que o turno foi cancelado.
Região	Região do local do local do local de trabalho.
Site	Local do campus do escritório.
Campus	Nome do campus no qual o prédio de escritórios está presente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Construção	Nome do edifício no qual o andar do escritório está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde a área está localizada.
Área	Área que está ativa para operação e uso durante este turno.

Nota: Se este turno for aplicável a todos os prédios de escritórios do seu campus, você poderá sair do **Edifício** , **Andar** e **Área** campos vazios. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associados a este campus.

b. Selecione **Atualizar**.

5. **Opcional:** Modifique a lista de funcionários atribuídos a este turno.
   a. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar** .
   b. Adicionar ou remover usuários.
6. **Opcional:** Modifique a lista de espaços associados a este turno.
   a. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar** .
   b. Adicione ou remova áreas e espaços.

Revise as reservas do local de trabalho para os turnos que você possui

Revise as reservas do local de trabalho e as solicitações de reserva feitas para os turnos que você possui em Workplace Core. Você pode identificar solicitações pendentes e trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procedimento

1. Navegue até Solicitações de reserva de funcionários ou reservas do local de trabalho pelo gerente do local de trabalho.

Escolha	Navegação
Solicitações de reserva feitas por funcionários	Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Solicitações do local de trabalho** > **Tudo**
Reservas feitas pelo gerente do local de trabalho	Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**

2. Revise todas as reservas solicitadas ou feitas para o seu turno.
3. **Opcional:** Abra um registro de reserva para exibir seus detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Se você quiser fazer mudanças na reserva, como atribuir outro espaço ao funcionário ou alterar a data da reserva, entre em contato com o gerente do local de trabalho para solicitar essas mudanças.

4. **Opcional:** Se você estiver exibindo solicitações de funcionários, anote todas as solicitações em **Pendente** informe para que você possa trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-los.

Gerenciar reservas do local de trabalho para funcionários

Reserve áreas ou espaços disponíveis para seus funcionários e revise as solicitações de reserva pendentes dos funcionários em Workplace Core assim, você pode garantir medidas de distanciamento físico quando elas retornam ao local de trabalho. Depois que você faz reservas, os funcionários são notificados sobre os locais aos quais eles têm acesso. . Prestação de serviços no local de trabalho também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Criação de reservas de local de trabalho para funcionários

Reservando áreas do local de trabalho

Como gerente de local de trabalho, você pode fazer reservas para funcionários para áreas nos andares de seus prédios comerciais. Quando os funcionários retornam ao escritório, eles podem trabalhar em qualquer um dos espaços da área reservada. O número de reservas de funcionário que você pode fazer para uma área do seu local de trabalho depende da capacidade definida para essa área. . **Capacidade** o campo de uma área está definido como **0** ou deixado em branco, não é possível fazer reservas para essa área.

Criação de uma única reserva de espaço

Usando os turnos que você definiu, você pode criar uma reserva de espaço para um funcionário para um único dia ou vários dias.

Criando reservas de espaço em massa

Você pode gerar em uma ação reservas para vários funcionários atribuídos a um turno para um intervalo de datas específico. Por exemplo, você pode usar esse recurso para criar reservas para funcionários de um departamento específico que seriam atribuídos ao mesmo turno.

Registros de reserva secundária para reservas de espaço do funcionário

Quando você reserva um local de trabalho para um funcionário, a reserva gera registros de reserva secundários para cada dia útil aplicável do período especificado. Os dias aplicáveis são determinados pela programação de turno selecionada para esta reserva. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Se uma reserva secundária entrar em conflito com uma reserva existente para qualquer dia no período especificado, a reserva secundária não será criada para esse dia. Você pode criar manualmente uma reserva para um local de trabalho diferente para esse dia.

Por exemplo, digamos que você criou uma reserva para o local de trabalho 2CN1612 para Mark Andrew no turno da tarde de 06-01-2020 a 06-10-2020. Oito registros secundários de reserva para Mark Andrew para o local de trabalho 2CN1612 seriam criados para cada dia útil entre 06-01-2020 e 06-10-2020. No entanto, se houver uma reserva para 2CN1612 em 06-08-2020 para outra funcionária Jane Doe, a reserva secundária para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mark Andrew em 06-08-2020 não será criada. Você pode criar manualmente uma reserva para Mark Andrew para um local de trabalho diferente para 06-08-2020.

Se você atualizar os detalhes de uma reserva primária mais tarde, todas as reservas secundárias, exceto aquelas com datas anteriores, serão atualizadas de acordo.

Trabalhar com solicitações de reserva de espaço de funcionários

Depois que um funcionário solicita um local de trabalho para um determinado intervalo de datas e o gerente aprova a solicitação, a aplicação verifica a disponibilidade do espaço solicitado. Se o local de trabalho não estiver disponível por um ou todos os dias do período especificado, a solicitação será movida para o estado Pendente. Como gerente do local de trabalho, você pode revisar essas solicitações de reserva pendentes e alocar um local de trabalho diferente para o funcionário concluir a solicitação.

Defina a capacidade das áreas do local de trabalho

Defina a capacidade das áreas do seu local de trabalho no Workplace Core para habilitar reservas para a área. A capacidade garante um limite para as reservas do local de trabalho para essas áreas para que você possa garantir diretrizes de segurança.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho .
- Certifique-se de ter os detalhes da capacidade máxima para as áreas do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Abra uma área à qual você deseja adicionar a capacidade.
3. No formulário Área, insira um valor para **Capacidade** campo.
   Por exemplo, se esta área puder acomodar apenas 8 pessoas com segurança de acordo com as diretrizes de distanciamento físico, defina o valor como 8.
4. Selecione **Atualizar**.

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

Criar reservas do local de trabalho para um funcionário no Workplace Core aplicação que usa os turnos e cronogramas de turno que você definiu.

Antes de Iniciar

- Defina turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associe áreas e espaços a um turno.
- Defina a capacidade das áreas do local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados que mostram o mapeamento de funcionários para os locais de trabalho em seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve um local de trabalho para um funcionário de acordo com o turno atribuído para um único dia ou vários dias.

Você também pode acessar o formulário de reserva navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Criar novo(a)**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Reserve um espaço** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de reserva

Campo	Descrição
Turno	Turno para o qual esta reserva está sendo feita.
Local	Área ou espaço para o qual esta reserva está sendo feita.
Solicitado(a) para	Funcionário para o qual esta reserva está sendo feita.
Data de início	Data e hora a partir das quais a reserva está ativa.
Data de término	Data e hora até as quais a reserva permanece ativa.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Se você acessou o formulário de reserva de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, você pode criar outra reserva ou exibir todas as reservas existentes.

Opção	Ação
Crie outra reserva de local de trabalho	Selecione **Reserve outro espaço** .
Exibir reservas de local de trabalho existentes	Selecione **Exibir todas as reservas** .

Resultado

- Se você reservou um espaço, os registros de reserva secundários serão gerados para cada ocorrência aplicável do período especificado.
- Um e-mail pré-configurado com os detalhes da reserva é enviado ao responsável pelo turno e ao funcionário para quem você reservou o local de trabalho.
- A reserva é adicionada à lista de todas as reservas que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

Criar reservas de local de trabalho para vários funcionários

Gere automaticamente reservas do local de trabalho em massa para todos os funcionários atribuídos a um turno por um único dia ou vários dias.

Antes de Iniciar

- Defina turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associe áreas e espaços a um turno.
- Certifique-se de que o número de locais associados ao turno seja maior do que o número de funcionários atribuídos ao turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno para o qual você deseja gerar as reservas em massa.
3. Selecione **Gerar reserva em massa** .
4. Selecione um intervalo de datas em **Data de início** e. **Data de término** campos.
   Se você quiser criar a reserva em massa para um único dia, defina as datas de início e término para o mesmo dia. Caso contrário, defina um intervalo de datas.
5. Selecione **OK**.

Resultado

As reservas para os funcionários neste turno são criadas para os locais associados ao turno nas datas fornecidas. Você pode exibir essas reservas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

Revise as solicitações de reserva pendentes do local de trabalho

Revise as solicitações de reserva pendentes do local de trabalho de funcionários em Workplace Core e atribuir locais de trabalho disponíveis para concluir essas solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Solicitações do local de trabalho** > **Pendente**.
2. Abra uma solicitação pendente que você deseja endereçar.
3. Abra o registro de reserva relacionado, que é a reserva primária:
   a. Selecione as informações (ícone) ao lado de **Reserva** campo.
   b. Selecione **Registro em aberto** para a solicitação desejada.
4. No formulário de reserva, revise os detalhes da reserva, como o local do local de trabalho que está sendo solicitado, as datas de início e término e o número de reservas confirmadas para esse período.
   A partir desses detalhes, você pode revisar o número de dias, com suas datas, que não têm uma reserva para o funcionário para o local solicitado.
5. Se alguma data não tiver uma reserva para o local solicitado, ajuste a solicitação pendente para atribuir um local de trabalho para todas as datas desejadas ausentes.
   - Mude o local do local do local de trabalho na reserva primária para um local de trabalho disponível para todas as datas, o que também atualizará o local para todas as futuras reservas secundárias aplicáveis.
     a. Selecione um local diferente no **Local do local de trabalho** campo.
     b. Selecione **Atualizar**.
   - Crie uma reserva secundária para um novo local de trabalho para este funcionário para datas específicas que não tenham uma reserva.
     a. Na lista relacionada Reservas, selecione **Novo** .
     b. Selecione as datas de início e término em **Iniciar** e. **Fim** campos.
     c. Selecione um local no **Local do local de trabalho** campo.

        A lista de espaços exibe os locais que estão disponíveis para as datas solicitadas.

     d. Selecione **Enviar**.
6. Depois que todos os dias que estavam faltando uma reserva forem resolvidos, atualize o status da tarefa pendente do local de trabalho para **Encerrado concluído** .
7. **Opcional:** Repita este processo para todas as solicitações pendentes do local de trabalho que você deseja atender.

Resultado

Quando o status da solicitação do local de trabalho for atualizado para **Encerrado concluído** , as informações da reserva são preenchidas em **Anotações** campo da solicitação do local de trabalho.

Definir e rastrear as chegadas no local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem definir intervalos de chegada em Workplace Core para diferentes locais no seu local de trabalho com capacidades definidas para facilitar a entrada escalonada de funcionários no escritório. Os funcionários podem escolher entre os slots de chegada definidos.

Os gerentes do local de trabalho podem definir horários de chegada e capacidade para diferentes locais, como os portões de entrada e saída, elevador, academia e cafeteria do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seu local de trabalho. Os funcionários podem programar sua chegada nesses locais para um intervalo de tempo disponível.

Por exemplo, digamos que você defina os horários de chegada do refeitório em 12:00 horas, 13:00 horas, 14:00 horas e 15:00 horas e defina uma capacidade de 15 para cada slot. No máximo 15 funcionários podem programar sua chegada ao refeitório para cada um desses horários em qualquer dia.

Ao definir intervalos de chegada para o seu local de trabalho, você pode facilitar as ações dos funcionários, como entrada e saída do escritório, uso do elevador, retirada do almoço, uso da academia e assim por diante, sem que os funcionários tenham que esperar em longas filas ou causar grandes reuniões em qualquer um dos locais.

Importante: Começando com Workplace Core versão 2,3, fusos horários são introduzidos na aplicação . Todos os cronogramas de chegada que foram criados em Workplace Core as versões 2,2 e anteriores são desativadas após o upgrade.

Defina cronogramas de chegada no local de trabalho para os funcionários

Defina os horários do intervalo de chegada em Workplace Core para diferentes locais em seu local de trabalho e indique a capacidade de cada slot. Estabelecer cronogramas de chegada permite a entrada escalonada segura de funcionários nesses locais.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho .
- Certifique-se de ter os dados dos cronogramas de chegada dos locais do seu local de trabalho.
- Certifique-se de que o fuso horário está definido para o fuso horário do edifício que é usado para a chegada.

Importante: Começando com Workplace Core versão 2,3, fusos horários são introduzidos na aplicação . Todos os cronogramas de chegada que foram criados em Workplace Core as versões 2,2 e anteriores são desativadas após o upgrade. Clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações nos cronogramas de chegada existentes para defini-los como ativos:

1. Defina o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   Nota: Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada de um andar, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Ir para **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
   b. Selecione **Edifícios** , **Andares** , **Áreas** ou **Espaços** com base em onde você está programando um intervalo de chegada.
   c. Selecione o edifício, o andar, a área ou o espaço para o qual você deseja definir o fuso horário.
   d. Defina o fuso horário do edifício.
      - Se você selecionou um edifício, defina o fuso horário no **Fuso horário** campo.
      - Se você selecionou um andar, uma área ou um espaço, no formulário, selecione o ícone de visualização ( ) que está ao lado de **Edifício** campo.
        - Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro** .
        - No formulário Edifícios, defina o fuso horário no **Fuso horário** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **Atualizar**.

Nota: Todos os cronogramas de chegada ativos que foram criados neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativados. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

f. Selecione **OK** no aviso exibido.

2. Mude o fuso horário da sessão para o fuso horário do edifício.

Nota: Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída em **glide.timezone_changer.roles** propriedade. Se não estiver incluído, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar seu fuso horário.

a. Selecione o ícone de configurações ( ) no cabeçalho da instância.

b. Defina **Fuso horário** campo para o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Criar cronogramas de chegada** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Programação de chegada

Campo	Descrição
Localização do local de trabalho	Selecione um edifício, andar, área ou espaço onde você deseja programar os horários de chegada.
Horário agendado de chegada	Tempo (em horas, minutos e segundos) em que as chegadas de funcionários podem começar neste local, por exemplo, 12 30 00.
Ativo	Opção para indicar se este horário de programação está ativo. Se marcado como ativo, este horário de programação aparecerá todos os dias na lista de intervalos de tempo disponíveis.
Capacidade	Número máximo de funcionários que podem programar sua chegada a este local neste horário de intervalo.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Uma programação de chegada é criada para este local de trabalho para o tempo e capacidade indicados. Você pode exibir os cronogramas de chegada navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho** > **Cronogramas de chegada**.

Programe seu horário de chegada em um local de trabalho

Programe sua chegada em Workplace Core em locais no seu local de trabalho para que possa evitar filas longas e entrar com segurança no local.

Antes de Iniciar

Para programar uma chegada usando seu dispositivo móvel, você deve ter o. Now® Mobile aplicação.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no ServiceNow® Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Programe sua chegada** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Programe sua chegada

Campo	Descrição
Ponto de entrada	Local onde você deseja programar sua chegada.
Fuso horário do prédio	Fuso horário para a construção do ponto de entrada selecionado.
Data	Data da sua chegada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Horário de chegada	Hora da sua chegada. A hora é exibida no formato de 24 horas.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A solicitação de chegada é criada. A página da web ou a tela do seu celular é atualizada para mostrar os detalhes da solicitação de chegada.

O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua programação de chegada a qualquer momento.

1. Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:
   - Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
   - Em Now Mobile barra de navegação, toque em **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
2. Se você quiser cancelar sua chegada, selecione a solicitação de chegada e selecione **Cancelar chegada** .

Atualizando cronogramas de chegada no local de trabalho

Definir fusos horários do edifício, mudar a capacidade de uma programação de chegada e definir a programação como ativa ou inativa.

Antes de Iniciar
- Adicione os dados do seu local de trabalho .
- Certifique-se de ter os dados para os cronogramas de chegada dos locais do seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que o fuso horário está definido para o fuso horário do edifício que é usado para a chegada.

Importante: Começando com Workplace Core versão 2,3, fusos horários são introduzidos na aplicação . Todos os cronogramas de chegada que foram criados em Workplace Core as versões 2,2 e anteriores são desativadas após o upgrade. Clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações nos cronogramas de chegada existentes para defini-los como ativos:

1. Defina o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   Nota: Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada de um andar, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Se você estiver atualizando a programação de chegada, faça o seguinte:

      i. Ícone de informações do local de trabalho ( ) que está ao lado de **Local do local de trabalho** campo.

      ii. Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro** .

      iii. Se o valor de **Local do local de trabalho** é um andar, área ou um espaço e selecione o ícone de informações do local de trabalho ( ) que está ao lado de **Edifício** campo.

   b. No formulário Edifícios, defina o fuso horário no **Fuso horário** campo.

   c. Selecione **Atualizar**.

      Nota: Todos os cronogramas de chegada ativos que foram criados neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativados. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

   d. Selecione **OK** no aviso exibido.

2. Mude o fuso horário da sessão para o fuso horário do edifício.

   Nota: Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída em **glide.timezone_changer.roles** propriedade. Se não estiver incluído, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar seu fuso horário.

   a. Selecione o ícone de configurações ( ) no cabeçalho da instância.

   b. Defina **Fuso horário** campo para o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Cronogramas de chegada** .
3. Selecione a programação de chegada que você deseja atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Não é possível atualizar **Local do local de trabalho** ou **Hora da programação de chegada** campos de uma programação de chegada se houver solicitações de chegada associadas a ela. Você deve criar uma nova programação de chegada para o alterado **Local do local de trabalho** ou **Hora da programação de chegada** campos.

4. Para ativar a programação, selecione **Ativo** opção.
5. Para mudar a capacidade, edite **Capacidade** campo.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado
A programação de chegada é atualizada.

Fazendo reservas no local de trabalho

Faça reservas no local de trabalho em Workplace Core quando você estiver pronto para retornar ao escritório. Você pode reservar um local de trabalho por um dia ou menos diretamente ou solicitar um local de trabalho por um período especificado. Depois que uma solicitação de reserva é aprovada e confirmada, você é notificado sobre os detalhes da reserva.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Reservando um local de trabalho

Como funcionário, você pode solicitar uma reserva de local de trabalho usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile aplicação.

Ao fazer uma reserva, você pode escolher um espaço disponível que deseja acessar ou selecionar uma área disponível. Se você fez uma reserva para uma área, poderá trabalhar em qualquer espaço disponível nessa área ao retornar ao escritório.

Você pode selecionar um turno de sua escolha nas programações de turno definidas pela sua organização. Se sua organização não usar turnos, você poderá selecionar um período personalizado. Dependendo das diretrizes organizacionais, sua solicitação de reserva pode exigir uma aprovação.

Nota: Se você precisar de um local de trabalho por apenas um dia ou menos, poderá reservá-lo diretamente e não precisar enviar uma solicitação e obter aprovação.

Você pode verificar o status e os detalhes de todas as suas solicitações de reserva em Portal de serviços do local de trabalho ou por meio de Now Mobile aplicação.

estados da solicitação de reserva de espaço

Depois de enviar uma solicitação de reserva de espaço, o status muda com base na ação realizada por seu gerente de aprovação ou pelo gerente do local de trabalho.

- Se seu gerente não agiu em sua solicitação, o estado da solicitação permanecerá Aguardando aprovação.
- Se seu gerente aprovar sua solicitação e a disponibilidade de espaço for confirmada, o estado da solicitação mudará para Encerrado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o gerente rejeitar sua solicitação, o estado da solicitação mudará para Encerrado incompleto.
- Se seu gerente aprovar sua solicitação, mas o espaço solicitado não estiver disponível por todos ou alguns dias, o estado da solicitação mudará para Pendente.

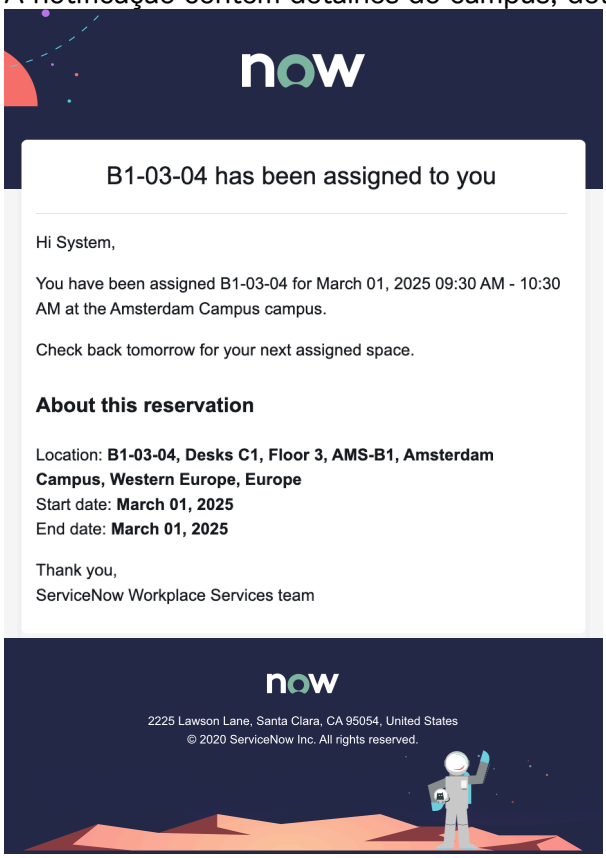
  Você pode fazer o acompanhamento com o gerente do local de trabalho para obter um novo espaço atribuído e resolver sua solicitação de espaço pendente.

- Se você cancelar sua solicitação, o estado da solicitação mudará para Cancelado.

E-mail e notificações por push

Se você enviar uma solicitação de reserva de espaço do item do catálogo ou se uma solicitação for enviada em seu nome, receberá uma notificação por e-mail sobre a solicitação. . Now® Mobile, você receberá notificações por push sobre suas solicitações de reserva.

A notificação contém detalhes do campus, detalhes do espaço e a duração da reserva.



Solicite uma reserva de local de trabalho para vários dias

Solicite uma reserva de local de trabalho para os dias durante os quais você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Antes de Iniciar

Para solicitar uma reserva de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter instalado o. Now® Mobile aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite uma reserva de local de trabalho em uma programação de turno definida ou para um horário personalizado para um intervalo de datas específico durante o qual você deseja trabalhar no escritório.

Você também pode acessar o formulário de reserva usando seu dispositivo móvel. Em Now Mobile aplicativo, navegue até **Serviços** > **Gestão de segurança do local de trabalho** e escolha uma das opções **Solicite um turno e espaço de curto prazo** ou **Solicite um espaço de curto prazo** .

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno predefinido ou para um horário personalizado.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Solicite um turno e espaço de curto prazo** .
   - Para reservar um espaço para um horário personalizado, selecione **Solicite um espaço de curto prazo** .

4. No formulário, preencha os campos.

   Nota: A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação feitas pelo administrador.

Formulário Reserve um espaço de curto prazo

Campo	Descrição
Região	Região do local do seu escritório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Site	Local do seu escritório.
Campus	Campus do seu prédio de escritórios.
Construção	Prédio de escritórios ao qual você deseja retornar.
Data de início	Data a partir da qual você deseja acessar o local de trabalho.
Data de término	Data até a qual você deseja acessar o local de trabalho.
Turno	A programação de turno durante a qual você deseja visitar o escritório. Somente os turnos disponíveis para o local selecionado e o intervalo de datas são exibidos. Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Depende das propriedades do sistema que foram configuradas pela sua organização.
Detalhes do turno	Detalhes do turno selecionado. Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na sua seleção de turno.
Horário de início em cada dia	Hora a partir da qual você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Solicite um espaço de curto prazo** .
Horário de término em cada dia	Tempo até quando você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Solicite um espaço de curto prazo** .
Piso	Andar da área ou espaço que você deseja acessar.

5. . **Área** e. **Preferência de espaço** os campos estão disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho ou se você estiver usando Now Mobile e, se você souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço no **Área** ou **Espaço** campos.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho e as plantas baixas do seu local de trabalho foram carregadas, você também pode selecionar a área ou o espaço na planta interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação () no Portal de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

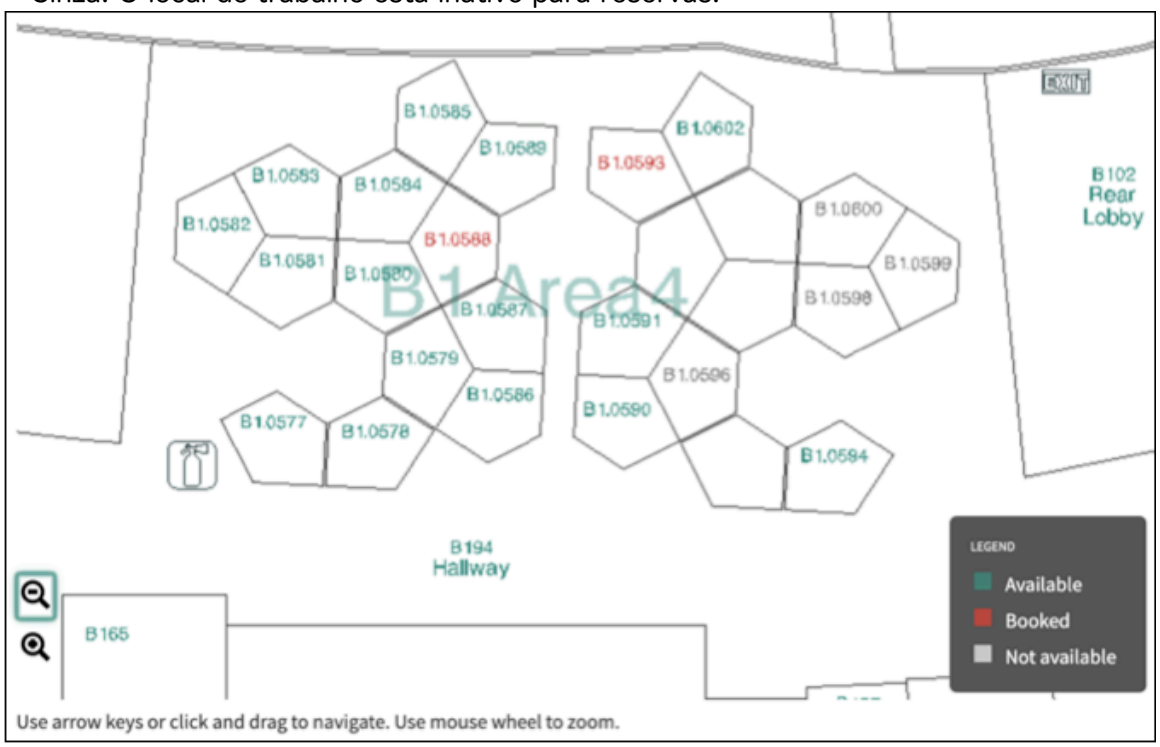
serviços do local de trabalho o cabeçalho indica que o mapa está renderizando. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.

- Verde: O local de trabalho está ativo para reserva e está disponível para a data e hora selecionadas.
- Vermelho: O local de trabalho está ativo para reserva, mas não está disponível para a data e hora selecionadas.

  Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado esta configuração.

- Cinza: O local de trabalho está inativo para reservas.



6. Selecione **Enviar**.

Resultado

A página da web ou a tela do seu dispositivo móvel é atualizada para mostrar sua solicitação de reserva enviada. O estado da sua solicitação é definido como Aguardando aprovação, o que indica que a solicitação foi enviada ao seu gerente para aprovação.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da sua solicitação de reserva ou optar por cancelar sua solicitação usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile aplicação.

- Ativado Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Em Now Mobile barra de navegação do app, toque em **Para mim** e role para baixo até **Minha solicitação** seção para exibir suas solicitações e reservas.
- Para cancelar uma reserva, acesse **Solicitações** . Portal de serviços do local de trabalho ou **Minha solicitação** . Now Mobile:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para cancelar a solicitação de reserva, selecione **Cancelar solicitação** .
- Para cancelar uma única reserva na solicitação de reserva, selecione **Detalhes da reserva** . Selecione a reserva que você deseja cancelar e selecione **Cancelar reserva** .

Reserve um local de trabalho por um dia

Reserve os locais de trabalho para um dia em que você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Antes de Iniciar

Para reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o. Now® Mobile aplicação.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve espaços por um período inferior ou igual a 24 horas no dia em que você deseja trabalhar no escritório. Reserve espaços, em uma programação de turno definida ou em seus horários personalizados.

Você também pode acessar o formulário de reserva no Now Mobile aplicação. Navegue até **Serviços** > **Gestão de segurança do local de trabalho** e escolha uma das opções **Reserve um turno e espaço por um dia** ou **Reserve um espaço para um dia** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno diurno definido ou uma data personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Reserve um turno e espaço por um dia** .
- Para reservar um espaço para tempos personalizados, selecione **Reserve um espaço para um dia** .

4. No formulário Reservar um espaço, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Reserve um espaço.

   Nota: A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação feitas pelo administrador.

5. . **Área** e. **Espaço** os campos estão disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho ou se você estiver usando Now Mobile e, se você souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço no **Área** ou **Espaço** campos.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho e as plantas baixas do seu local de trabalho foram carregadas, você também pode selecionar a área ou o espaço na planta interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação () no Portal de serviços do local de trabalho o cabeçalho indica que o mapa está renderizando. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

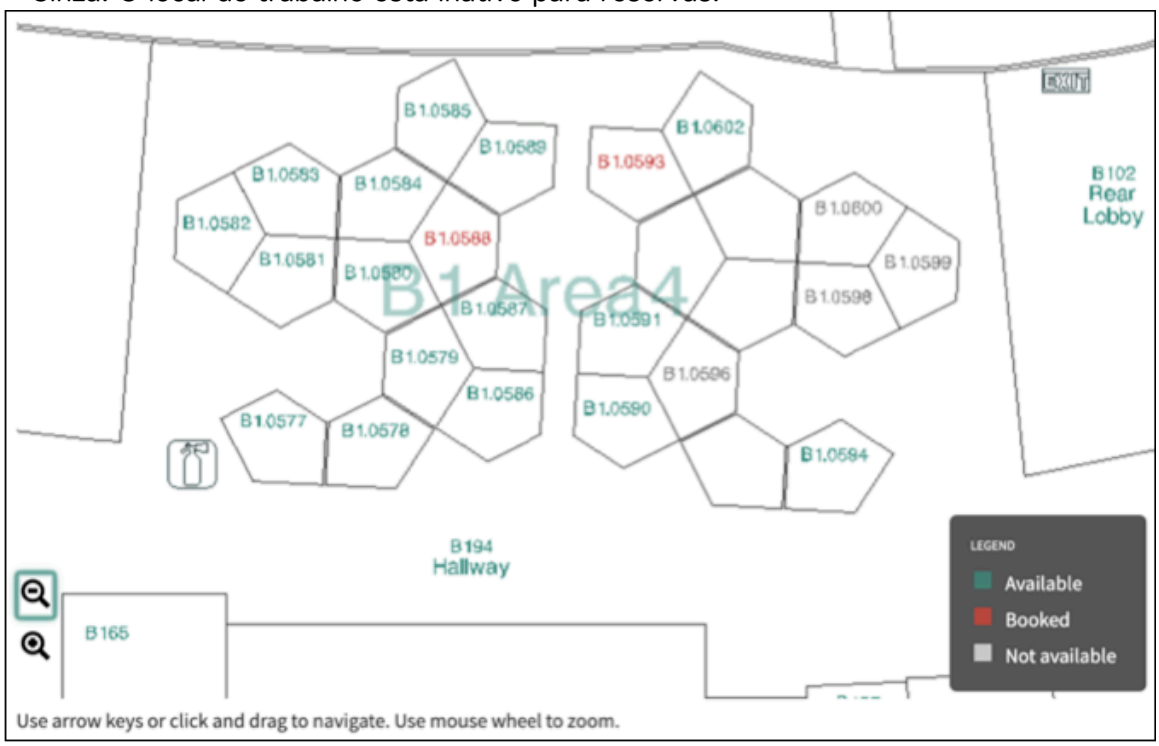
     As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.
     - Verde: O local de trabalho está ativo para reserva e está disponível para a data e hora selecionadas.
     - Vermelho: O local de trabalho está ativo para reserva, mas não está disponível para a data e hora selecionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado esta configuração.

- Cinza: O local de trabalho está inativo para reservas.



6. Selecione **Enviar**.

Resultado

A página da web ou a tela do seu celular é atualizada para mostrar os detalhes da sua reserva.

O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua reserva ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile aplicação.

- Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Em Now Mobile barra de navegação do app, toque em **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações e reservas.

  Se sua organização tiver habilitado a funcionalidade para reservar um Uber do seu dispositivo móvel, você verá um **Uber** opção na tela de detalhes da reserva em Now Mobile. Tocar nele redirecionará você para o aplicativo para celular Uber, se você tiver o aplicativo instalado no seu dispositivo móvel.

Você receberá uma notificação por e-mail 15 minutos antes do check-in da reserva e outra notificação por e-mail 30 minutos antes do horário de término da reserva para check-out.

- No e-mail de check-in, selecione qualquer uma das ações a seguir.
  - **Check-in** Check-in da sua reserva.
  - **Cancelar esta reserva** Cancelar se a reserva não for mais necessária.
  - (Opcional) **Check-out** Check-out antecipado antes da hora de término da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você deve fazer check-in dentro de 30 minutos a partir da hora de início da reserva, caso contrário, a reserva será cancelada.

- No e-mail de check-out recebido antes da hora de término da reserva, selecione **Check-out** para fazer check-out da reserva.

Nota: Check-out dentro de uma hora após a hora de término da reserva. Caso contrário, a reserva será submetida a check-out automaticamente.

Aprovar solicitações de reserva do local de trabalho do funcionário

Revise a área do funcionário e as solicitações de reserva de espaço em Workplace Core e aprová-los ou rejeitá-los.

Antes de Iniciar

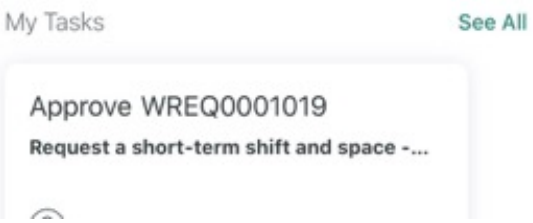
Para aprovar ou rejeitar uma solicitação do local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o. Now® Mobile aplicação.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: approver_user

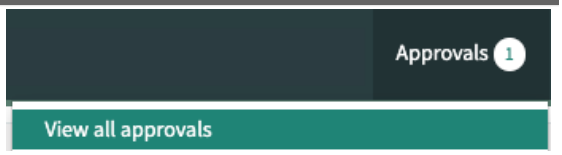
Procedimento

1. Navegue até uma tarefa de aprovação de reserva.

Aplicação	Ação
Now Mobile	Em Now Mobile Abra uma tarefa na seção Minhas tarefas. 
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Do seu ServiceNow instância, navegue até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**. **b.** Selecionar **Aprovações** > **Exibir todas as aprovações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Ação
	 **c.** Abra a solicitação que você deseja revi–sar.

2. **Opcional:** Revise os detalhes da solicitação.
3. Aprove ou rejeite a solicitação selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar** .

Gerenciar tarefas do local de trabalho

Usando tarefas do local de trabalho em Workplace Core, os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades do local de trabalho que são criadas e programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

Criação de tarefa do local de trabalho

Você pode criar tarefas do local de trabalho no Workplace Core aplicação para várias situações.

Tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza criadas automaticamente

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos e associar funcionários e espaços ao turno. Depois que os espaços são atribuídos a um turno e o estado do turno é definido como Pronto, o sistema cria automaticamente tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza para esse turno. Essas tarefas são geradas usando os respectivos modelos disponíveis com a aplicação .

Nota: Se um turno não tiver um espaço associado a ele, as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza não serão geradas automaticamente para ele.

Tarefas planejadas

Tarefas para atividades planejadas recorrentes que são independentes de turnos.

Tarefas ad hoc

Tarefas ad hoc quando a limpeza sob demanda é necessária.

Atribuição de tarefa

As atribuições para tarefas dependem do tipo de tarefa:

- As tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza são atribuídas automaticamente com base em seus modelos.
- As tarefas planejadas são atribuídas automaticamente com base na definição de tarefa planejada que é usada para gerar essas tarefas.
- Tarefas ad hoc podem ser atribuídas manualmente pelos gerentes do local de trabalho quando eles criam essas tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura de conclusão

Para auditoria e conformidade das atividades do local de trabalho, os gerentes do local de trabalho podem assinar eletronicamente as tarefas concluídas no local de trabalho. Esta ação gera um PDF do formulário assinado e o anexa à tarefa.

Configure um modelo de tarefa do local de trabalho

Configure modelos em Workplace Core que pode ser usado para criar tarefas no local de trabalho. Você pode modificar modelos de tarefa predefinidos do local de trabalho ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos simplificam o processo de criação de tarefas no Workplace Core preenchendo campos automaticamente. Os seguintes modelos predefinidos estão disponíveis com a aplicação:

- Pré-limpeza
- Pós-limpeza

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**.
2. Crie um novo modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, selecione **Novo** .
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

   Para obter informações sobre os campos de formulário do modelo, consulte Crie um modelo .
3. Selecione **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]** tabela no **Tabela** campo.
4. **Opcional:** Aplique o modelo ao tipo de tarefa do local de trabalho necessário.
   a. Em **Modelo** , selecione **Tipo de tarefa do local de trabalho** campo na coluna esquerda.
   b. Selecione o tipo de tarefa necessário na coluna à direita.
5. Selecione **Enviar**.
6. Adicione uma check-list ao modelo.
   Para obter etapas sobre como adicionar uma check-list, consulte Crie uma check-list de tarefa do local de trabalho.
7. Selecione **Atualizar**.

Crie uma check-list de tarefa do local de trabalho

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada modelo de tarefa do local de trabalho em Workplace Core. Você também pode criar rapidamente uma check-list a partir de um modelo de check-list existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de ter o seguinte:

- Um modelo de tarefa do local de trabalho já criado na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para um modelo de tarefa do local de trabalho.
- Uma tarefa do local de trabalho já criada na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para uma tarefa do local de trabalho.

Você também pode criar check-lists para registros de tarefas individuais do local de trabalho.

Procedimento

1. Crie uma check-list a ser incluída em todas as tarefas usando o mesmo modelo ou adicione uma check-list a uma tarefa específica.

Opção	Etapas
Check-list do modelo de tarefa do local de trabalho	**a.** Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**. **b.** Na lista, selecione para abrir o modelo ao qual você deseja adicionar a check-list.
Check-list em uma tarefa específica do local de trabalho	**a.** Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho**. **b.** Na lista, selecione a tarefa à qual você deseja adicionar a check-list.

2. Em **Check-list** , selecione a seta para baixo (ao lado de **Check-list** formatador.
3. Adicione uma check-list.
   - Se você estiver criando uma nova check-list, selecione **Criar novo** .
   - Se você estiver usando um modelo de check-list existente, selecione **Criar a partir do modelo** e selecione um modelo.
4. Adicione um item da check-list.
   a. Selecione o ícone Adicionar item ( ) e insira o texto para o item da check-list.
   b. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
   Adicione quantos itens de check-list adicionais desejar.
5. **Opcional:** Exclua itens de check-list indesejados selecionando o ícone excluir item ( ).
6. **Opcional:** Altere a ordem dos itens da check-list selecionando o ícone de arrastar (e arrastando o item para uma posição diferente na lista.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Se você criou a check-list para um modelo de tarefa de local de trabalho, qualquer tarefa criada usando este modelo de local de trabalho também conterá esta check-list.
- Se você criou a check-list em um formulário de tarefa do local de trabalho, a check-list fará parte somente dessa tarefa.

O que Fazer Depois

Você pode salve a check-list como um modelo para reutilização fácil, se necessário.

Salve uma check-list de tarefa do local de trabalho como um modelo

Você pode salvar um Workplace Core check-list de tarefas do local de trabalho como um modelo para reutilização fácil. Um modelo economiza tempo adicionando itens de check-list automaticamente em um registro em que você o usa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar uma check-list de modelo a um registro, você pode adicionar, editar ou remover itens de check-list no registro sem afetar o modelo.

Procedimento

1. Navegue até o registro que contém uma check-list que você criou.
   Para saber como acessar o registro, consulte Crie uma check-list de tarefa do local de trabalho.
2. Em **Check-list** , selecione a seta para baixo (ao lado de **Check-list** formatador.
3. Selecione **Salvar como modelo** .
4. Insira um nome para o modelo de check-list.
5. Em **Grupo de usuários** , selecione um grupo para limitar quem pode usar o modelo de check-list.

   Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco evita que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Configure um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho

Configure um modelo de assinatura que você deseja disponibilizar para assinar o concluído Workplace Core tarefas do local de trabalho. Você pode configurar o modelo de assinatura padrão disponível com a aplicação ou criar um novo modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um gerente do local de trabalho assina uma tarefa concluída, um documento PDF de assinatura eletrônica é gerado usando um modelo de assinatura e é anexado à tarefa. Para obter informações sobre como assinar uma tarefa do local de trabalho, consulte Assine uma tarefa do local de trabalho concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Modelos de assinatura HTML**.
2. Selecione **Novo** ou abra um modelo de assinatura existente para editá-lo.
   A aplicação fornece um modelo padrão chamado **Modelo de assinatura de tarefa** .
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Formulário Modelo de assinatura HTML

Campo	Descrição
Texto de confirmação	Texto que esclarece o significado da assinatura. Por exemplo, "Reconheço que essas informações são verdadeiras".
Nome	Nome do modelo de assinatura.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.
Domínio	Domínio atribuído ao modelo. Selecione **Global** para permitir que qualquer usuário que possa acessar modelos exiba e aplique este modelo.
Tabela	Tabela associada ao modelo. A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no **Selecione Variáveis** campo.
Corpo da mensagem	Espaço reservado para texto HTML e variáveis. As variáveis são resolvidas quando o PDF é gerado.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.

4. Personalize o corpo do modelo de assinatura no **Corpo** campo.
   a. Insira e formate o texto para projetar o corpo do modelo.

      Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado ou estilo de fonte.

   b. Localize o cursor no local desejado e selecione a variável em **Campos** .

      Por exemplo, para indicar qual local limpar, você pode inserir o texto `Limpeza concluída para o local do local de trabalho:` e, após um espaço, selecione **Local do local de trabalho** em **Selecione Variáveis** . A variável em **Corpo** o texto do campo seria exibido da seguinte forma:

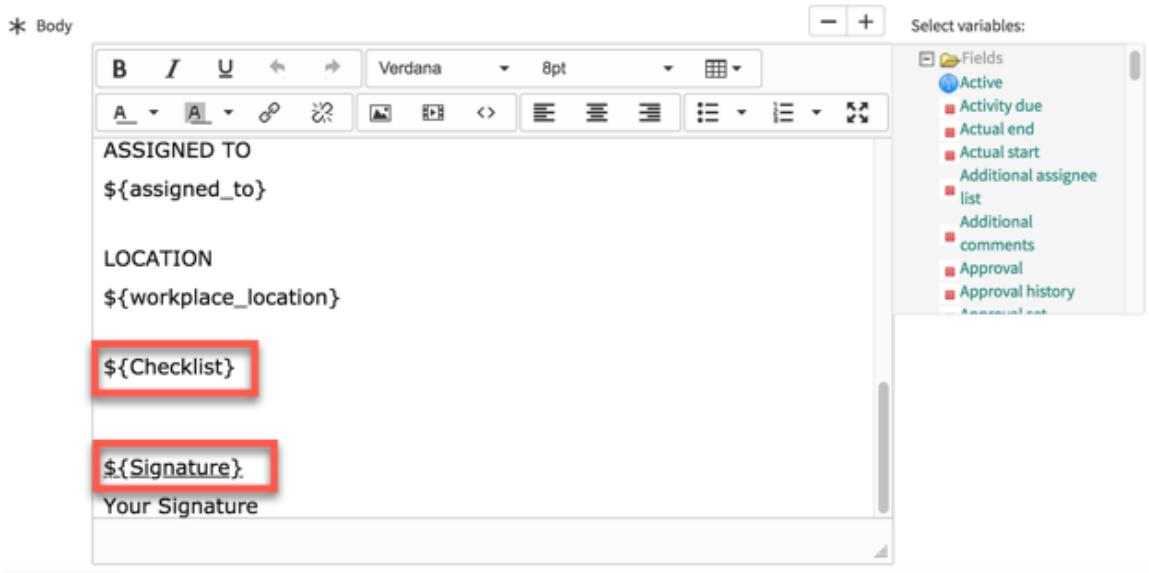
      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      A variável é substituída pelo local real quando o PDF é gerado.
5. No local desejado em **Corpo** , insira as seguintes variáveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- (Check-list) Adiciona a variável de check-list.
- (Assinatura) Adiciona a variável de assinatura.



No documento PDF assinado, a assinatura e a check-list são incorporadas no mesmo local em que você inseriu essas variáveis no corpo do modelo.

6. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Revise a aparência do documento PDF representando um gerente do local de trabalho e assinando uma tarefa encerrada.

Criar definições de tarefa planejada

Crie definições de tarefa planejada em Workplace Core ajudar os gerentes do local de trabalho a gerar facilmente tarefas que muitas vezes são repetidas e independentes de turnos, como limpar máquinas de venda automática de café ou limpar pisos. Você pode especificar rapidamente os detalhes da tarefa e a frequência com que a tarefa será executada.

Antes de Iniciar

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de definição de tarefa planejada navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas** e selecionando **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar definição de tarefa planejada** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de tarefa planejada

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição da tarefa planejada. Por exemplo, "Limpar salas de conferência" para a atividade de higienização de salas de conferência.
Agendamento	Programação de trabalho a ser usada para tarefas planejadas.
Modelo de tarefa do local de trabalho	Modelo usado para as tarefas planejadas geradas. Selecionar um modelo preenche automaticamente determinados campos, como **Atribuído a.** , **Descrição resumida** e **Tipo de tarefa do local de trabalho** nas tarefas geradas. Para obter informações sobre modelos de tarefa do local de trabalho, consulte Configure um modelo de tarefa do local de trabalho.
Tempo de processamento (horas)	Tempo necessário para concluir uma tarefa planejada.
Hora de término planejada	Data e hora em que a tarefa deve ser concluída.
Horário de início planejado	Data e hora em que a tarefa deve começar.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, você pode criar outra definição de tarefa planejada ou gerar tarefas planejadas a partir desta definição imediatamente.

   Nota: Você também pode usar esta definição para gerar tarefas planejadas posteriormente. Consulte as instruções em Gerar tarefas planejadas tópico.

Opção	Ação
Crie outra definição de tarefa planejada	Selecione **Adicione outra definição de tarefa** .
Gere tarefas planejadas imediatamente	**a.** Selecione **Exibir todas as definições de ta refa** . **b.** Abra a definição de tarefa planejada e selecione **Gerar tarefa** . **c.** Selecione **Tarefas do local de trabalho** lis– ta relacionada para exibir as tarefas pla– nejadas geradas.

Resultado

- A definição de tarefa planejada é adicionada à lista de todas as definições de tarefa planejada que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
- Se você criou tarefas planejadas a partir desta definição, elas serão adicionadas à lista de todas as tarefas planejadas. Você pode exibir essas tarefas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

Gerar tarefas planejadas no local de trabalho

Usando definições de tarefa planejada em Workplace Core para criar tarefas planejadas independentes de turnos para atividades recorrentes. Por exemplo, você pode gerar tarefas para um número selecionado de dias para limpar todos os andares e edifícios à meia-noite todos os dias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar uma tarefa planejada individual usando **Adicione uma tarefa** opção no Portal de serviços do local de trabalho. Nesse caso, no entanto, em vez de várias tarefas planejadas para todas as datas entre **Hora de início planejada** e. **Hora de término planejada** na definição de tarefa planejada selecionada, somente uma tarefa planejada é criada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
2. Na lista, abra a definição da tarefa planejada.
   Você também pode gerar tarefas planejadas imediatamente ao criar uma nova definição de tarefa planejada.
3. Selecione **Hora de início planejada** e. **Hora de término planejada** valores baseados nos dias e na hora em que você precisa que essas tarefas sejam executadas.
4. Selecione **Gerar agora** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Com base na hora de início planejada e na hora de término planejada, as tarefas planejadas são criadas para todas as ocorrências da programação e aparecem em **Tarefas do local de trabalho** lista relacionada.
- . **Hora de início esperada** em cada tarefa planejada gerada é calculada automaticamente a partir dos valores de hora de término planejada e de tempo de processamento nas respectivas tarefas da seguinte forma:

  `Hora de início planejada: Hora de término planejada - hora de processamento`

Você pode exibir todas as tarefas planejadas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

Crie uma tarefa ad hoc no local de trabalho

Crie uma tarefa ad hoc em Workplace Core para atividades não planejadas. Por exemplo, se você perceber que algo não está limpo em uma área ou quiser que a área seja limpa novamente, poderá criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho para que a limpeza seja feita imediatamente.

Antes de Iniciar

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de tarefa do local de trabalho navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Criar novo(a)**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicione uma tarefa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefa do local de trabalho

Campo		Descrição
Tipo de tarefa do local de trabalho		Tipo da tarefa do local de trabalho. Selecione **Tarefa ad-hoc** .
Localização do local de trabalho		Local do local de trabalho onde a tarefa deve ser realizada.
Modelo de assinatura		Modelo de assinatura de tarefa a ser usado para encerrar esta tarefa quando ela for concluída. Para obter mais informações, consulte Assine uma tarefa do local de trabalho concluída.
Estado		Estado da tarefa.
Grupo de atribuição		Grupo de usuários atribuído à tarefa.
Atribuição a		Usuário atribuído à tarefa.
Fornecedor		Fornecedor cujos funcionários devem executar a tarefa.
Descrição resumida		Breve descrição da tarefa ad hoc.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, você pode criar outra tarefa ou exibir este registro de tarefa em uma lista.

Opção	Ação
Crie outra tarefa	Selecione **Adicione outra tarefa** .
Exiba o registro da tarefa em uma lista	Selecione **Exibir todas as tarefas** .

7. Adicione uma check-list à tarefa para rastrear as ações necessárias para concluí-la.
   Para adicionar a check-list, abra a tarefa navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**. Para obter mais informações, consulte Crie uma check-list de tarefa do local de trabalho.

Resultado

A tarefa ad hoc é adicionada à lista de todas as tarefas que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**.

Assine uma tarefa do local de trabalho concluída

Como gerente do local de trabalho de um espaço, assine as tarefas do local de trabalho Workplace Core para atividades concluídas e encerradas. Assinar uma tarefa gera um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

documento PDF para a atividade do local de trabalho, o que é útil para procedimentos de conformidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Encerrado**.
2. Na lista, selecione para abrir a tarefa do local de trabalho que você deseja assinar.
3. Em **Assinar modelo** revise o modelo de assinatura selecionado para a tarefa.
   Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho.
4. Selecione **Assinar tarefa** .

   Nota: . **Assinar tarefa** o botão aparece somente depois que você seleciona um modelo no **Assinar modelo** campo.

5. Em **Assinar tarefa** assine o formulário de uma das seguintes maneiras:
   - Em **Assinatura de tipo** , insira seu nome em **Nome completo** campo.
   - Em **Desenhar assinatura** desenhe sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione **Aceitar e concluir** .

Resultado

Um documento PDF do formulário assinado é gerado com base no modelo de assinatura associado à tarefa e é anexado à tarefa.

Gestão de conhecimento do local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode criar artigos da base de conhecimento para os funcionários. Nos artigos, forneça informações aos seus funcionários sobre serviços no local de trabalho, como atualizações do local de trabalho, autoajuda, solução de problemas e outros.

Com Prestação de serviços no local de trabalho, Você pode criar artigos da base de conhecimento e exibi-los como páginas wiki ou páginas HTML. . Prestação de serviços no local de trabalho Gestão de conhecimentoé o mesmo que ServiceNow AI Platform Gestão de conhecimento para obter mais informações, consulte Configurando a Gestão de conhecimento .

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo para os funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisão
- Publicado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Descontinuação pendente
- Descontinuado

Você pode adicionar anexos e permitir que os funcionários exibam os anexos individualmente. Se um artigo da base de conhecimento for relevante somente por um curto período, você poderá especificar uma data de término para o artigo da base de conhecimento.

Você pode exibir e atualizar os artigos da base de conhecimento a qualquer momento. Você pode exibir artigos publicados, artigos não publicados e artigos desativados separadamente. Você também pode republicar um artigo sempre que necessário.

. Prestação de serviços no local de trabalho fornece os seguintes artigos da base de conhecimento no Portal de serviços do local de trabalho por padrão.

- Serviços de cafetaria
- Política de estacionamento para visitantes

Crie um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Forneça informações aos funcionários por meio de artigos da base de conhecimento. Crie artigos da base de conhecimento com informações sobre atualizações do local de trabalho, autoajuda, etapas de solução de problemas e outros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um artigo da base de conhecimento para notificar ou fornecer aos funcionários todas as informações importantes que eles precisam saber. Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique o artigo para disponibilizá-lo para os funcionários.

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo para os funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisão
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Descontinuado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. Selecione **Serviços do local de trabalho** base de conhecimento.
Categoria	Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente ou selecione o ícone Adicionar categoria (⊕) para adicionar uma nova categoria. Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria.
Válida até	Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como 2100-01-01 .
Tipo de artigo	Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções: ○ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki. ○ Selecione **HTML** para criar uma página da web html.
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente como **Rascunho** . Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados: ○ Revisão ○ Publicado ○ Descontinuação pendente ○ Descontinuado
Link de anexo	Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento.
Exibir anexos	Opção para exibir os anexos individualmente.
Descrição resumida	Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo.
Corpo do artigo	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá somente se **HTML** selecionado em **Tipo de artigo** campo.
Wiki	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione **Wikitexto** opção para visualizar o texto. Este campo será

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	exibido se **Wiki** selecionado em **Tipo de artigo** campo.

4. **Opcional:** Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicatas** .
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O artigo da base de conhecimento é criado.

O que Fazer Depois
Publique o artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Publique um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Publique um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique o artigo no portal de serviços do local de trabalho para disponibilizá-lo para os funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Antes de publicar, crie um artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Crie um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Gestão de conhecimento** > **Artigos não publicados**.
2. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja publicar.
3. No formulário de conhecimento, selecione **Publicar** .

Resultado
O artigo da base de conhecimento é publicado para que os funcionários exibam.
Para obter mais informações sobre como exibir o artigo da base de conhecimento publicado, consulte Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre como editar o artigo da base de conhecimento de publicação, consulte Modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho

Exiba atualizações, processos e outras informações relacionadas ao local de trabalho nos artigos da base de conhecimento criados por sua equipe. Classifique artigos que você achar úteis.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
2. Abra a página da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione **Conhecimento** guia.
- Selecione **Base de conhecimento** opção.

3. Na lista Categorias da base de conhecimento, selecione a categoria do artigo da base de conhecimento.
4. **Opcional:** Se você não tiver certeza sobre a categoria, pesquise o artigo.
5. Na lista de artigos da base de conhecimento publicados, selecione o artigo que você deseja exibir.
6. **Opcional:** Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - **Classifique o artigo** de 5.
   - Se você achou o artigo útil, selecione **Sim** . Caso contrário, selecione **Não** .
   - Deixe um comentário sobre o artigo e selecione **Enviar** . Você também pode anexar arquivos.

Modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Atualize um artigo da base de conhecimento a qualquer momento. Descontinuar um artigo publicado ou republicar um artigo desativado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo para os funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisão
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Descontinuado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento**.
2. Selecione **Todos os artigos** .
   Você também pode selecionar qualquer uma das seguintes opções para encontrar seu artigo da base de conhecimento.
   - **Artigos publicados**
   - **Artigos não publicados**
   - **Artigos descontinuados**
3. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja modificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Edite os campos que você deseja mudar e selecione **Atualização** .
5. Para desativar, republicar ou excluir o artigo da base de conhecimento, selecione qualquer uma das seguintes opções no canto superior direito ou no final do formulário.

Opção	Descrição
Atualizar	Selecione esta opção para atualizar todas as mudanças feitas no artigo da base de conhecimento.
Descontinuar	Selecione esta opção para remover o artigo da base de conhecimento do portal.
Republicar	Selecione esta opção para republicar um artigo desativado.
Excluir	Selecione esta opção para excluir o artigo da aplicação.

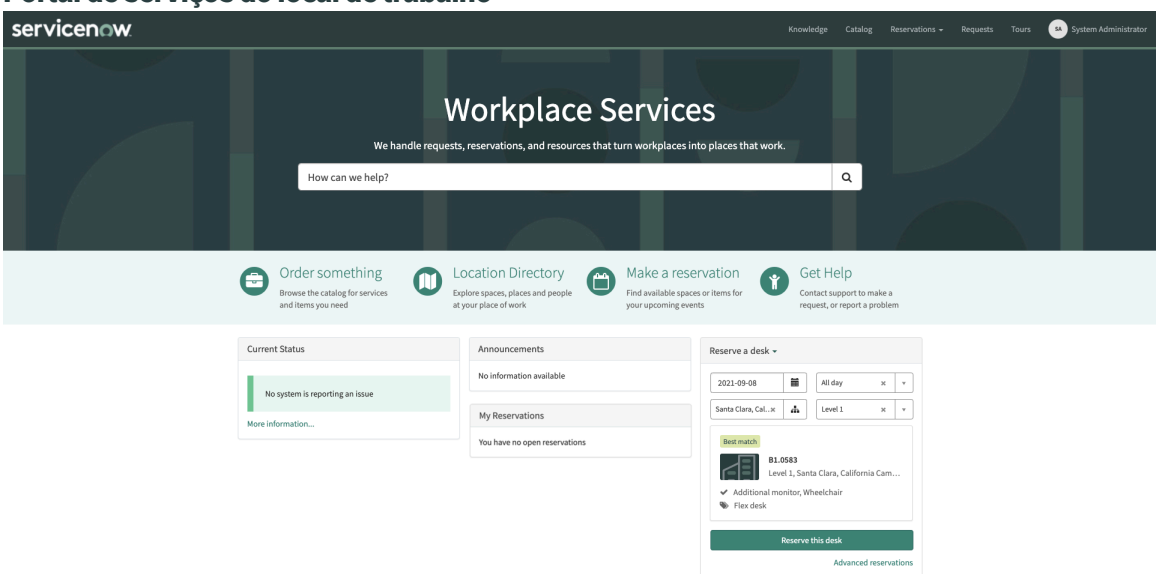
Resultado

O artigo da base de conhecimento é modificado com as mudanças.

Portal de serviços do local de trabalho

. Portal de serviços do local de trabalhoé um portal de autoatendimento para funcionários que fornece serviços no local de trabalho a partir de um local central. Os funcionários podem fazer reservas, exibir artigos da base de conhecimento, enviar e revisar solicitações e obter ajuda usando o suporte por bate-papo do Virtual Agent.

Portal de serviços do local de trabalho



Em Portal de serviços do local de trabalho, você pode fazer o seguinte:

- Abra o portal de reservas e faça reservas para salas de reunião, mesas ou quaisquer outros itens reserváveis do local de trabalho.
- Cadastre os visitantes com antecedência e personalize sua visita. Você pode registrar um convidado ou um colega fora do local por um curto período ou um dia completo.
- Exiba e pesquise artigos da base de conhecimento mais conceituados para encontrar informações. Conforme você digita, o campo de pesquisa exibe sugestões com base em palavras-chave.
- Exiba suas solicitações e aprovações (se você for um aprovador).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envie solicitações de consulta geral, registro de visitantes, reservas baseadas em turno e outras solicitações.
- Bate-papo com um agente virtual para enviar solicitações e exibir solicitações enviadas.
- Gere uma solicitação de ajuda geral selecionando em uma lista de itens do catálogo de serviços.

Painéis do local de trabalho

Use os painéis do Workplace em Workplace Core para obter uma exibição consolidada de várias métricas relacionadas ao local de trabalho para que você possa verificar rapidamente a utilização do espaço e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho. As informações em tempo real fornecem informações para permitir a tomada de decisões, como quantas pessoas na força de trabalho podem ter permissão para entrar no espaço do escritório em um determinado momento.

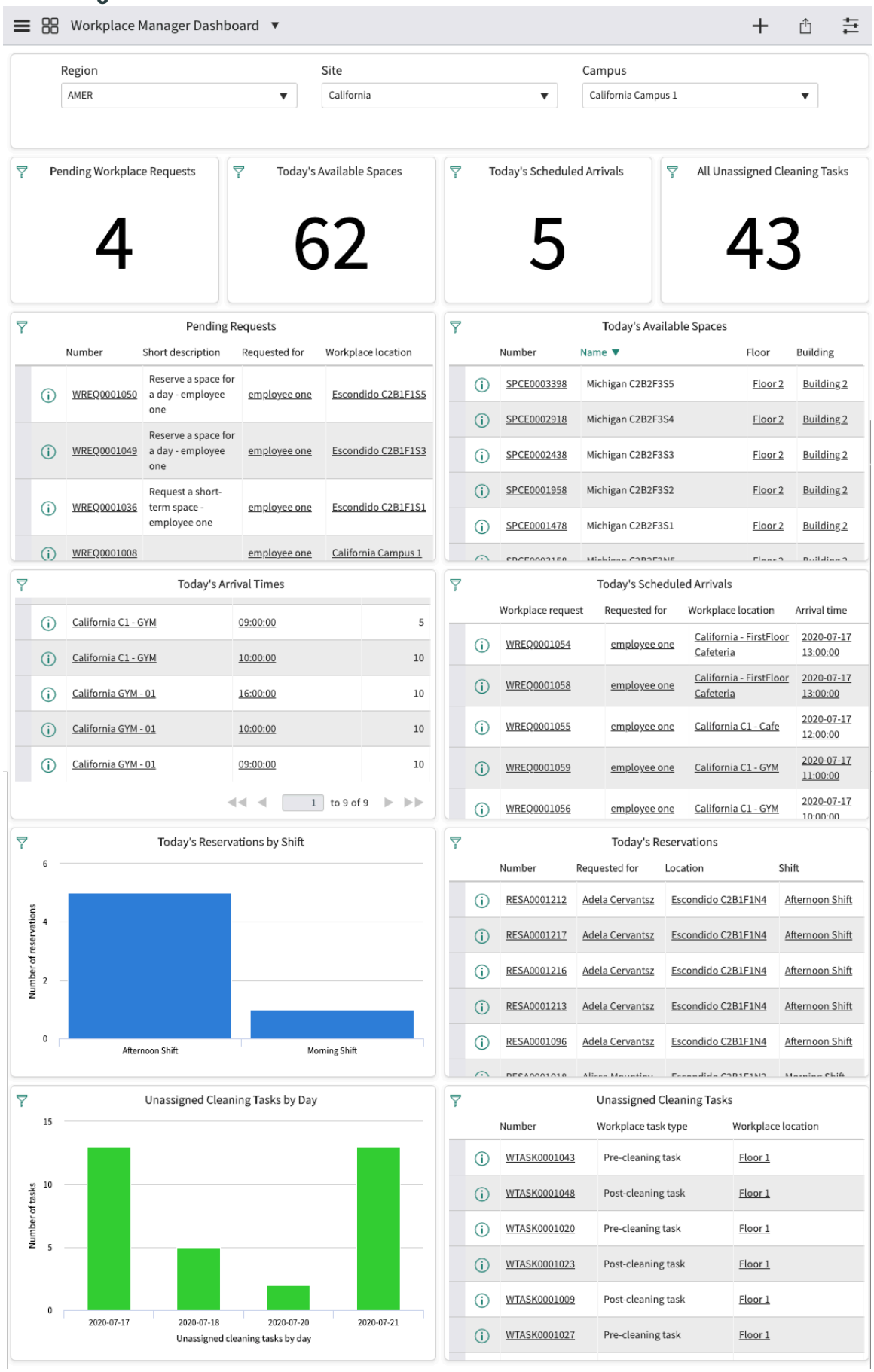
Painel do gerente do local de trabalho

Use o painel do Workplace Manager para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para um determinado dia, você pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações pendentes do local de trabalho, horários de chegada de diferentes locais, chegada de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do gerente do local de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o Painel do Workplace Manager, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Selecionar uma região, um local e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe relatórios para esse campus.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: Precisa de visibilidade do status em tempo real da disponibilidade do espaço do local de trabalho, das chegadas programadas e da manutenção do local de trabalho.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Revise as solicitações pendentes do local de trabalho • Monitore as solicitações de reserva do local de trabalho criadas por funcionários • Monitorar horários de chegada • Estime as reuniões de funcionários em locais comuns do local de trabalho usando as chegadas programadas • Monitore o andamento das tarefas do local de trabalho

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações do local de trabalho pendentes.
Espaços disponíveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Chegadas programadas de hoje	Pontuação única	Número de entradas de funcionários programadas para hoje para diferentes locais no campus.
Todas as tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes	Lista	Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus.
Espaços disponíveis de hoje	Lista	Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Horas de chegada de hoje	Lista	Lista de horários de chegada programados para hoje para diferentes locais no campus.
Chegadas programadas de hoje	Lista	Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje para diferentes locais no campus.
Reservas de hoje por turno	Barra 	Número de reservas de local de trabalho para hoje agrupadas por seus turnos.
Reservas de hoje	Lista	Número de reservas de local de trabalho para hoje.
Tarefas de limpeza não atribuídas por dia	Tendência 	Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. As tarefas de limpeza neste relatório têm um prazo entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejada, não planejada e ad hoc.
Tarefas de limpeza não atribuídas	Lista	Lista de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado.

Painel do Workplace no Portal de serviços do Workplace

Use o Painel do Workplace de Portal de serviços do local de trabalho analisar visualmente a capacidade do espaço disponível, as tendências de solicitação de espaço e reserva e monitorar as tarefas de manutenção do seu local de trabalho. Você também pode reservar um espaço para um funcionário ou criar uma tarefa de manutenção do local de trabalho diretamente a partir dele Portal de serviços do local de trabalho página.

Para abrir o painel do Workplace no Portal de serviços do local de trabalho, navegue até **Workplace Core** > **Painel**.

Selecionar uma região e um local no filtro na parte superior exibe relatórios para campi disponíveis em guias separadas.

Importante: Para novos clientes, de Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,2, o. **Painel** é removido do Portal de serviços do local de trabalho e. Portal de serviços. Clientes que usam Workplace Core a versão 2,1 e abaixo ainda podem acessar o painel após um upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Workplace

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

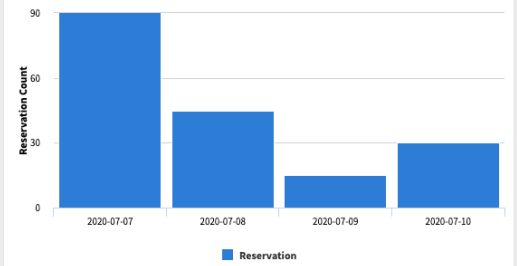
Reserve a space

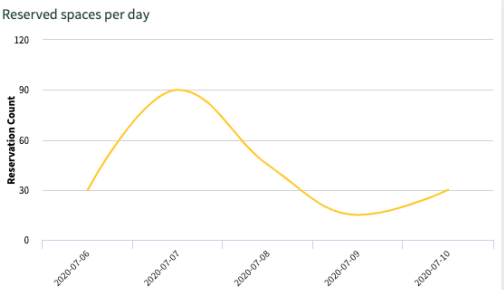
Today's capacity: 60

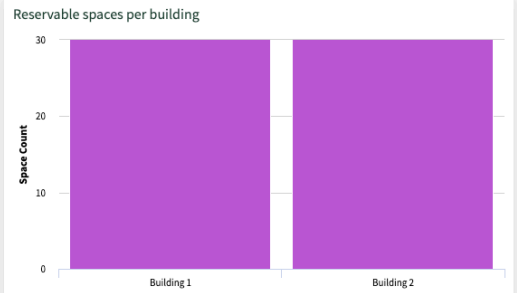
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





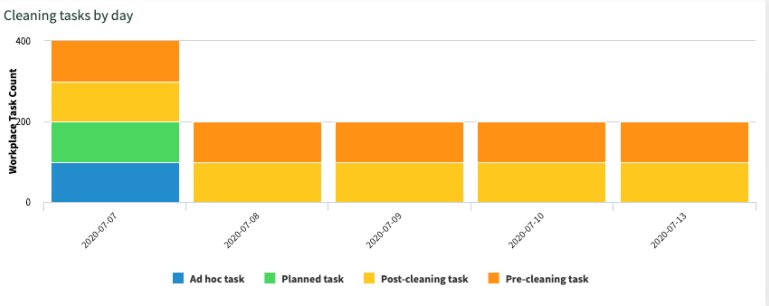


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

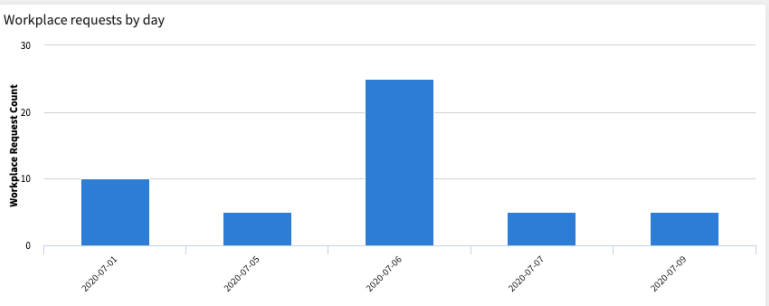
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Função necessária com base no objetivo

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: Precisa de visibilidade clara do status em tempo real da utilização do espaço do local de trabalho e das atividades de limpeza dos turnos.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Pode planejar o retorno em fases dos funcionários ao local de trabalho após uma situação de emergência • Pode monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho para vários locais de escritório

Visualizações de dados

Os dados exibidos nas visualizações correspondem ao campus selecionado.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Capacidade de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis hoje.
Turnos de hoje	Pontuação única	Número de turnos usados nas reservas de hoje.
Espaços reserváveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reserva.
Reservas de hoje	Pontuação única	Número de reservas ativas de hoje.
Reservas por dia	Tendência	Tendência do número de reservas ativas por dia nos últimos sete dias cuja data de término é hoje ou posterior.
Espaços reservados por dia	Spline	Tendência do número de espaços reservados por dia para todas as reservas feitas nos últimos sete dias que estão ativas a partir de hoje ou mais tarde.
Espaços reserváveis por edifício	Barra	Detalhamento de espaços ativos que estão disponíveis para reserva para cada edifício no campus.
Tarefas de limpeza deste campus		
Tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Tarefas planejadas	Pontuação única	Número de tarefas planejadas ativas do local de trabalho que ainda não foram encerradas.
Tarefas de limpeza por dia	Tendência	Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia para as quais a data de vencimento está entre hoje e os próximos sete dias ou para as quais nenhuma data de vencimento foi definida. As tarefas neste relatório são agrupadas pelo tipo de tarefa do local de trabalho.
Solicitações de local de trabalho para este campus		
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações do local de trabalho pendentes.
Solicitações do local de trabalho criadas hoje	Pontuação única	Número total de solicitações de reserva do local de trabalho criadas pelos funcionários hoje.
Solicitações do local de trabalho por dia	Tendência	Tendência do número de solicitações de reserva do local de trabalho criadas por dia.

Tópicos relacionados

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

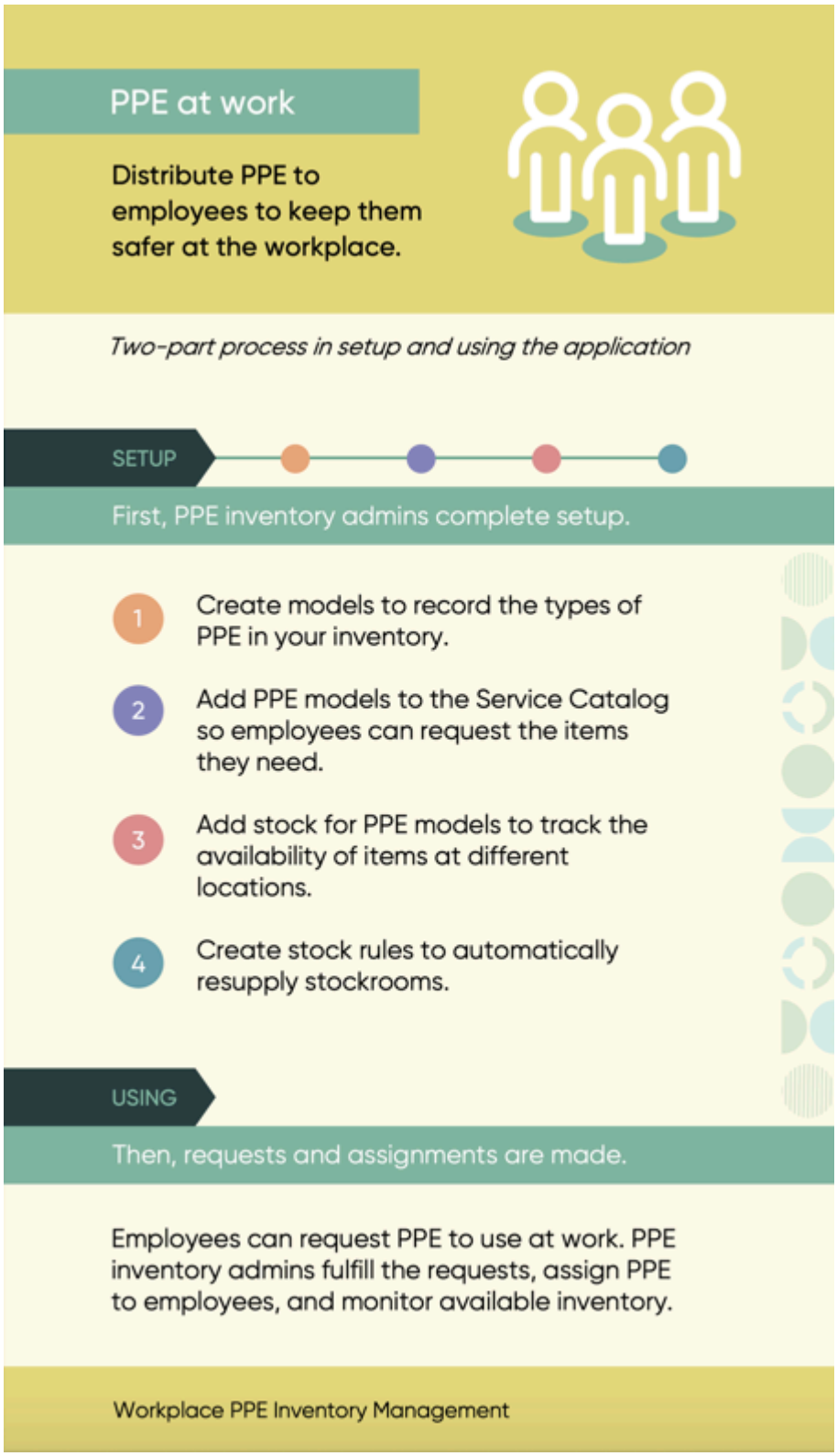
Crie uma tarefa ad hoc no local de trabalho

Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Use ServiceNow® Gestão de inventário de equipamento de proteção individual no local de trabalho Aplicativo para gerenciar o inventário de EPI para ajudar a proteger a segurança física#da sua força de trabalho. Monitore a disponibilidade de EPI em diferentes locais, atenda às solicitações de EPI dos funcionários e rastreie o EPI atribuído aos funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os consumíveis de EPI podem ser facilmente encomendados a partir do portal de autoatendimento através de dispositivos móveis ou desktop. #Um painel fornece#uma visão abrangente#do inventário#por instalação, uma#visão agregada de#todo o local de trabalho e#dados históricos sobre como##os níveis de equipamento mudaram ao longo do tempo. #Os níveis de inventário podem ser atualizados#diariamente para uma gestão de inventário precisa e em tempo real.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Use com outro Safe Workplace Suite aplicações

Gestão de inventário de EPI no local de trabalho faz parte de um pacote de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações. Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar sua força de trabalho e locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a COVID-19.

- Com Pesquisas de prontidão do funcionário , avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho solicitando que preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços de trabalho, use Triagem de integridade do funcionário Aplicação para filtrar usuários e garantir a conformidade com seus requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com Explorar Workplace Core prepare-se para o retorno dos usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para que eles usem.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
	artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Você pode instalar o Gestão de inventário de EPI no local de trabalho se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Gestão de inventário de EPI no local de trabalho requer Gestão de ativos plug-in (com.snc.asset_management). Gestão de ativos está ativo por padrão.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar `Gestão de inventário de EPI` .
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração selecionando **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo no Now Support Base de conhecimento.

5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .

Componentes instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Gestão de inventário de EPI [sn_imt_ppe.ppe_admin]	Pode criar modelos de EPI, gerenciar o inventário de EPI e atribuir EPI aos funcionários.	• ativo • inventory_admin

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Modelo de EPI [sn_imt_ppe_ppe_model]	Contém todos os modelos de EPI.
Log de estoque de EPI [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	Contém um log de adições de estoque de EPI ao longo do tempo.
Solicitação de EPI [sn_imt_ppe_ppe_ppe_request]	Contém todas as solicitações do funcionário para EPI.
Log de atribuição de EPI [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	Contém um log de atribuições de EPI ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho.

Conclua as tarefas de configuração para começar a usar Gestão de inventário de EPI no local de trabalho. Crie modelos para itens de EPI, adicione itens de EPI ao seu catálogo de serviços, adicione estoque de EPI e crie regras de estoque.

Criar modelos para itens de EPI

Crie modelos para registrar os tipos de EPI em seu inventário.

Antes de Iniciar

Os modelos prontos para uso são instalados com Gestão de inventário de EPI no local de trabalho. Crie modelos para qualquer um dos seus itens de EPI que não tenham um modelo existente. Para exibir todos os modelos, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Modelos** > **Tudo**.

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo representa um tipo específico de item de EPI. Por exemplo, use um modelo para rastrear todas as suas máscaras N95 e outro modelo para rastrear todas as suas luvas de nitrilo.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de inventário de EPI** > **Modelos** > **Adicionar modelo**.

   Nota: Para criar um modelo no Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** > **Adicionar modelo**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar modelo de EPI

Campo	Descrição
Tipo	Selecione **Consumível** Para EPI descartáveis, como máscaras ou luvas. Selecione **Hardware** EPI que não é descartável e pode ser reatribuído, como um ventilador.
Nome	Nome do modelo.
Descrição resumida	Descrição resumida do modelo.
Fabricante	Fabricante do item.
Número do modelo	O número do modelo específico atribuído ao item pelo fabricante.
Responsável	A pessoa responsável pelo modelo.

3. Clique em **Enviar**.

Adicionar modelos de EPI a. Catálogo de serviços

Adicione modelos de EPI por meio de Catálogo de serviços para que os funcionários possam solicitar os itens de que precisam.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > > **Definições de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Filtre a categoria para Equipamento de proteção individual (EPI).
3. Clique em um dos produtores de registro.
   Qualquer produtor de registro na categoria de equipamento de proteção individual (EPI) funcionará.
4. Clique em **Cópia** .
5. Atualize o. **Nome** , **Modelo** , **Descrição** e **Imagem** campos do item.
6. Em **Script** Substitua o valor sys_id pelo sys_id do modelo de EPI que você está adicionando ao catálogo de serviços.
   O sys_id é um código alfanumérico exclusivo. Para obter o sys_id de um modelo de EPI, navegue até o registro do modelo de EPI, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Copiar sys_id** .
7. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Adicione a categoria de equipamento de proteção individual (EPI) ao seu catálogo de serviços para que os funcionários possam ver os itens. Para adicionar a categoria, navegue até **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços** e clique no ícone de adição (+) no canto superior direito.

Adicionar estoque de EPI

Adicione estoque para um modelo de EPI para rastrear a disponibilidade do item em locais diferentes.

Antes de Iniciar

Crie depósitos para o seu EPI. Para criar um depósito, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Depósitos**. Para obter mais informações, consulte Depósitos .

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecione **Adicionar estoque consumível** ou **Adicionar estoque de hardware** .

   Nota: Para adicionar estoque de EPI em Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** e selecione **Adicionar estoque consumível** ou **Adicionar estoque de hardware** .

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar estoque de EPI

Campo	Descrição
Modelo	O modelo para o qual adicionar estoque.
Depósito	Depósito onde o EPI está localizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Somente os depósitos que têm o modelo são exibidos.
Quantidade	O número de itens em estoque. **Nota:** Para itens de hardware, a quantidade deve ser 1 para que cada item seja rastreado com uma etiqueta de ativo exclusiva e um número de série. Você só pode inserir um valor igual ou menor do que o que está em estoque.
Etiqueta do ativo	A etiqueta do ativo do item. Este campo só está visível para modelos de hardware.
Número de série	O número de série do item. Este campo só está disponível para modelos de hardware.

3. Clique em **Enviar**.
   O log de estoque é atualizado com o estoque de EPI que você adicionou. Para exibir o log de estoque, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Log de estoque**.

O que Fazer Depois

Depois de adicionar o estoque de EPI, você pode exibir todos os EPI disponíveis navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecionando **Consumíveis em estoque** ou **Hardware disponível** .

Nota: . **Consumíveis em estoque** e. **Hardware disponível** as páginas têm um **Novo** botão. Não adicione estoque de EPI usando **Novo** botão. Usar este botão não atualiza o log de estoque.

Reduzir o estoque de EPI

Reduzir o estoque para um modelo de equipamento de proteção individual (EPI) para refletir o inventário preciso em diferentes locais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecione **Reduzir o estoque de consumíveis** ou **Reduza o estoque de hardware** .

   Nota: Para reduzir o estoque de EPI no Now Mobile aplicativo, navegue até **Mais** > **Estoque de EPI** e selecione **Reduzir estoque consumível** ou **Reduzir estoque de hardware** .

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Reduzir estoque consumível

Campo	Descrição
Modelo	O modelo para o qual remover o estoque.
Depósito	Depósito onde o EPI está localizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Quantidade	O número de itens a serem reduzidos do estoque. **Nota:** Este campo não está disponível para itens de hardware. A quantidade deve ser 1 para que cada item seja rastreado com uma etiqueta de ativo exclusiva e um número de série.
Etiqueta do ativo	A etiqueta do ativo do item. Este campo só está visível para modelos de hardware. **Nota:** Se você inserir uma etiqueta de ativo, somente os depósitos que contêm o ativo serão exibidos.
Número de série	O número de série do item. Este campo só está disponível para modelos de hardware. **Nota:** Se você inserir um número de série, somente os depósitos que contêm o número de série serão exibidos.
Comentários	O motivo pelo qual você está reduzindo o estoque.

Estoque de hardware

Ao reduzir modelos de hardware, se a etiqueta do ativo e o número do modelo não forem inseridos, o estoque será removido do depósito listado primeiro e o valor será definido como zero (0).

Quando um modelo e etiqueta de ativo são inseridos, ou se o modelo e o número de série são inseridos, o estoque de hardware é correspondido e o valor é definido como zero (0).

Estoque consumível

Se você tentar inserir uma quantidade maior do que a quantidade em estoque, o sistema não permitirá que você prossiga.

3. Clique em **Enviar**.
   O log de estoque é atualizado com o estoque de EPI que você removeu. Para exibir o log de estoque, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Log de estoque**.

Crie regras de estoque para o EPI

Crie uma regra de estoque para reabastecer automaticamente um depósito com um item.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um item cai abaixo de uma quantidade especificada, a regra de estoque cria automaticamente uma ordem de transferência. O pedido de transferência reabastece o depósito transferindo os itens necessários de outro depósito. Para obter mais informações sobre ordens de transferência, consulte Ordens de transferência .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** > **Regras de estoque**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de estoque

Campo	Descrição
Modelo	O modelo de produto da regra.
Limite	A quantidade de item que aciona um reabastecimento. Por exemplo, insira um limite de 150 para máscaras que devem ser reabastecidas quando o inventário cai abaixo de 150 no depósito especificado.
Opção de reabastecimento	Depósito. Este valor é preenchido automaticamente.
Depósito primário	O depósito do qual os novos itens são transferidos.
Ativo	Quando selecionada, a regra fica ativa e os itens são reabastecidos automaticamente. Quando desmarcada, a regra não está ativa e os itens não são reabastecidos automaticamente.
Depósito	O depósito que você deseja que seja reabastecido automaticamente pela regra.
Tamanho da ordem	O número de novos itens a serem solicitados para o depósito.

4. Clique em **Enviar**.

Painel Visão geral do inventário de EPI

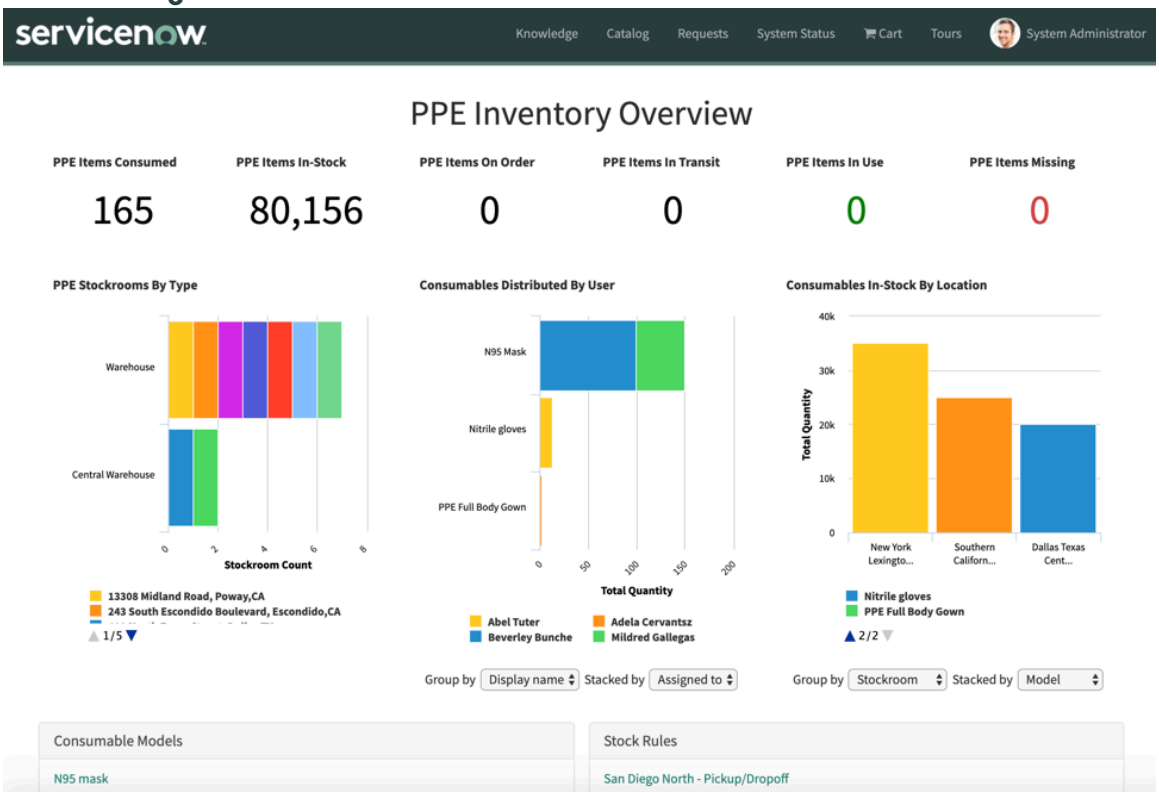
Use o painel Visão geral do inventário de EPI para rastrear itens de EPI que estão em estoque, em pedido e atribuídos aos funcionários.

Para exibir o painel, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Painel de visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do inventário de EPI



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador da Gestão de inventário de EPI: Rastreie o EPI em estoque e atribuído ao longo do tempo. Planeje com antecedência para prever as necessidades de EPI e garantir que todos os funcionários tenham acesso ao EPI apropriado.	sn_imt_ppe.ppe_admin

Relatórios

Título	Descrição
Itens de EPI consumidos	Número de itens de EPI consumíveis atribuídos aos funcionários.
Itens de EPI em estoque	Número de itens de EPI em estoque.
Itens de EPI no pedido	Número de itens de EPI no pedido.
Itens de EPI em trânsito	Número de itens de EPI em trânsito.
Itens de EPI em uso	Número de itens de EPI de hardware atribuídos aos funcionários.
Itens de EPI ausentes	Número de itens de EPI ausentes.
Depósitos de EPI por tipo	Número de cada tipo de depósito que armazena EPI.
Consumíveis distribuídos pelo usuário	Número de itens de EPI consumíveis atribuídos a cada funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Descrição
Consumíveis em estoque por local	Número de itens de EPI consumíveis em estoque em cada local.
Modelos de consumíveis	Todos os modelos de EPI consumíveis.
Regras de estoque	Todas as regras de estoque para EPI.

Solicitar EPI

Usar Catálogo de serviços Solicitar equipamento de proteção individual (EPI) para você usar em seu local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços** e clique em **Equipamento de proteção individual (EPI)** .

   Nota: Para solicitar EPI no Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Siga estas Práticas de segurança** > **Solicitar EPI**.

2. Clique no item que você deseja solicitar.
3. Selecione uma quantidade para o item.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o status da sua solicitação, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Minhas solicitações**.

Atender a uma solicitação de EPI

Exibir solicitações do funcionário para equipamento de proteção individual (EPI). Atender às solicitações para garantir que os funcionários recebam o EPI de que precisam para permanecer seguros no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de inventário de EPI** > **Solicitações**.
2. Clique na solicitação na qual você deseja trabalhar.
3. Em **Estado** campo, selecione **Trabalho em andamento** .
4. Em **Depósito** selecione o depósito do qual você deseja que os itens venham.
   Quando você seleciona um depósito, o. **Gerente** o campo é preenchido automaticamente com o gerente desse depósito. Quando você atualiza a solicitação, o **Atribuído a.** o campo também é preenchido automaticamente com esse gerente, a menos que você especifique outro usuário.
5. Em **Quantidade** insira o número de itens a serem atribuídos ao funcionário.
   Este número pode ser diferente da quantidade solicitada se o funcionário tiver solicitado muitos itens ou se o depósito não tiver inventário suficiente para atender à solicitação. Se o depósito não tiver inventário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

suficiente, você verá uma mensagem de erro ao atualizar a solicitação para que não atribua mais itens do que o que tem em estoque.

6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Quando o funcionário receber seu EPI, atualize o estado da solicitação para **Encerrado concluído** . Um registro é adicionado ao log de atribuição e o estado consumível muda para Consumido.

Se a solicitação não for atendida, atualize o estado para **Encerrado incompleto** .

Atribuir EPI aos funcionários

Você pode atribuir o EPI diretamente a um funcionário sem que ele envie uma solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_ppe.ppe_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um funcionário enviar uma solicitação de EPI, siga as etapas a. Atender a uma solicitação de EPI em vez disso.

Quando você atribui o EPI de hardware a um funcionário, o estado muda de **Em estoque** . **Em uso** . O estado pode ser atualizado e o item pode ser reatribuído a outro funcionário.

Quando você atribui EPI consumível a um funcionário, um registro consumível é criado com a quantidade alocada ao funcionário. O estado é definido como **Consumido** e é somente leitura. O EPI consumível não pode ser reatribuído a outro funcionário.

Nota: Não use **Consumir** Botão nos registros consumíveis para atribuir o EPI. Em vez disso, use as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegue até **Gestão de inventário de EPI** e selecione **Atribuir consumível** ou **Atribuir hardware** .

   Nota: Para atribuir EPI no Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Gerenciar inventário de EPI** e selecione **Atribuir consumível** ou **Atribuir hardware** .

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuir EPI

Campo	Descrição
Modelo	O modelo a ser atribuído.
Depósito de emissão	Depósito onde o EPI está localizado.
Atribuição a	O funcionário ao qual você está atribuindo o EPI.
Quantidade	O número de itens a serem atribuídos. Este campo só está disponível para modelos consumíveis.
Hardware	O item específico a ser atribuído, com uma etiqueta de ativo exclusiva ou número de série. Este campo só está disponível para modelos de hardware.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Enviar**.
   O log de atribuição é atualizado com o EPI atribuído. Para exibir o log de atribuição, navegue até **Gestão de inventário de EPI** > **Log de atribuição**.

O que Fazer Depois

Depois de atribuir o EPI aos funcionários, você pode exibir todos os EPI atribuídos navegando até **Gestão de inventário de EPI** > **Inventário** e selecionando **Hardware atribuído** ou **Consumido** .

Nota: . **Hardware atribuído** e. **Consumido** as páginas têm um **Novo** botão. Não atribua o EPI usando **Novo** botão. Usar este botão não atualiza o log de atribuição.

Painel do local de trabalho seguro

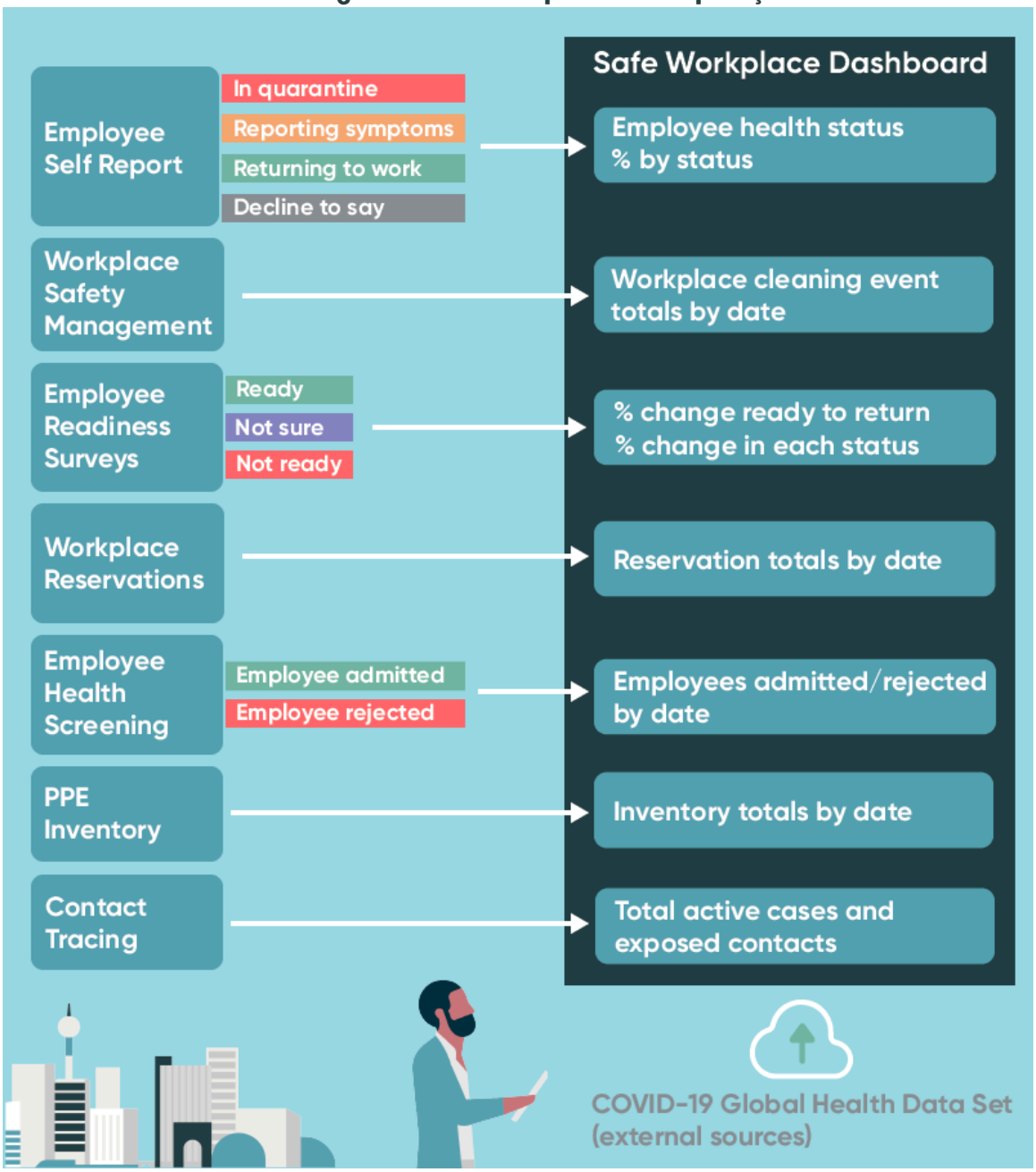
. ServiceNow® Painel do local de trabalho seguro Fornece aos líderes de RH, Serviços no local de trabalho e Saúde e segurança uma visão completa das operações. Os líderes têm informações visuais sobre o status dos locais de trabalho e usuários para determinar se um local está pronto para retomar uma operação segura.

. Painel do local de trabalho seguro depende de ServiceNow® Performance Analytics Recursos premium para avaliar e exibir dados que vêm de outros Safe Workplace Suite e Conjunto de dados de saúde global da COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho seguro e. Safe Workplace Suite aplicações



Instale e configure o listado Safe Workplace Suite e. Gestão de resposta a emergências aplicações. Siga as instruções de configuração para garantir que os dados sejam alimentados para o painel com êxito.

Nota: Painel do local de trabalho seguro o não é compatível com domain separation.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar o Painel do local de trabalho seguro

Instale o aplicativo Painel do local de trabalho seguro. Você pode instalar esta aplicação se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow® Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direitos para um produto ou aplicação da ServiceNow .

. `Mapear campus existente com locais` O script de correção cria as entradas de mapeamento inicial entre a tabela Campus [sn_wsd_core_campus] e a tabela Local [cmn_location].

Nota: Antes de executar este script, verifique se todos os campi existentes têm locais e regiões preenchidos.

Use a configuração padrão **falso** Para evitar mapeamentos incorretos na tabela Campus [sn_wsd_core_campus].

Execute este script depois de ativar o plug-in Painel do Safe Workplace (sn_imt_dashboard) e garantir que seus campi existentes tenham locais e regiões preenchidos.

Depois de executar o. `Mapear campus existente com locais` corrigir script, validar se todos os campi e locais são precisos. Para obter dados imprecisos, remova as entradas e consulte Mapear manualmente um local e um campus para obter mais informações.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

. Painel do local de trabalho seguro a aplicação requer ServiceNow® Performance Analytics- Aplicação Premium. Se você ainda não estiver inscrito Performance Analytics- Premium, você deve instalá-lo antes de instalar Painel do local de trabalho seguro.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e o campo de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store. Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação exigir outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes, se eles ainda não estiverem instalados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Alguns aplicativos incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da Store durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.

6. Clique em **Instalar**.
7. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .

Componentes instalados com Painel do local de trabalho seguro

Os componentes são instalados com Painel do local de trabalho seguro, incluindo funções de usuário, trabalhos agendados e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário da Painel do local de trabalho seguro [sn_imt_dashboard.user]	Exiba as informações do painel e analise os locais.	pa_viewer
Administrador do Painel do local de trabalho seguro [sn_imt_dashboard.admin]	Gerencie tipos de alerta e defina propriedades do sistema.	sn_imt_dashboard.user

Programado Painel do local de trabalho seguro trabalhos do coletor de dados instalados

Os trabalhos do coletor de dados instalados com o. Painel do local de trabalho seguro são definidos para serem executados diariamente e coletar dados para uso no painel e em seus widgets.

Trabalho programado	Descrição
PA Workplace Service Delivery] Coleta de dados diária	Coleta métricas de Safe Workplace Suite aplicações que começam do dia anterior até o dia atual. Um usuário com a função pa_data_collector pode mudar os parâmetros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho programado	Descrição
Agregar dados de status do campus	Coleta dados de check-ins e status do campus para preencher a tabela Contagem de check-in de reabertura [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]. Executado diariamente às 23:00 horas da instância.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Alertas [sn_imt_dashboard_alerts]	Alertas por campus, gerados a partir de tipos de alerta ativos.
Tipos de Alerta [sn_imt_dashboard_alert_types]	Os tipos de alerta são limites de PA abaixo dos quais um alerta é gerado e exibido no Painel do local de trabalho seguro.
Detalhar todos os valores de tempo [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	Valores de detalhamento de PA, armazenados pelo campus.
Definições de Fase [sn_sw_planner_phase]	Definições de fases e seus locais atribuídos. Usado para categorizar em que fase de reabertura de um local está. Um local pode estar em apenas uma fase por vez. Uma fase tem um nome, local, descrição e porcentagem de ocupação máxima permitida que é permitida durante a fase. As definições de fase são necessárias para que as informações preencham widgets no Painel do local de trabalho seguro Reabrindo página.
Status do campus [sn_sw_planner_campus_status]	Tabela primária que contém dados que determinam o status atual de cada local na página de reabertura e widgets do Painel do local de trabalho seguro.
Reabrindo público de check-in [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	Tabela que contém os públicos de check-in e seus critérios com base nas configurações da organização. Os administradores podem criar públicos de check-in usando o Construtor de condições para criar usuários. Os usuários são contados exclusivamente nas tabelas, mesmo que tenham o mesmo ID de usuário. Os públicos de check-in devem fornecer informações para preencher widgets no Painel do local de trabalho seguro Reabrindo página.
Contagem de check-in de reabertura [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	O trabalho agendado agregado de dados de status do campus preenche automaticamente a tabela com as datas e os locais de todos os check-ins.
Log de status do campus [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	Rastreia os status do campus e como o status de um local muda em cada fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho seguro propriedades

Configurar Painel do local de trabalho seguro Propriedades para adicionar seu token de API do Mapbox e configuram como os indicadores são exibidos nos fusos horários .

Você pode obter um token do Mapbox para adicionar recursos ao Painel do local de trabalho seguro mapa. O mapa do sistema de base é do OpenStreetMap, uma aplicação de mapa colaborativa e de código aberto.

O Mapbox requer uma assinatura e o site de documentação descreve como obter um token de API para adicionar os recursos extras. Para obter mais informações, abra Mapbox e selecione **Documentação** no cabeçalho.

Para definir propriedades , navegue até **Painel do local de trabalho seguro** > **Propriedades**.

Propriedades Painel do local de trabalho seguro

Propriedade	Descrição
Insira seu Token de API do Mapbox para habilitar recursos adicionais do Mapbox. Obtenha um token de API em https://www.mapbox.com/. [sn_imt_dashboard.Token Mapbox]	Obtenha um token do Mapbox para adicionar recursos de exibição ao Painel do local de trabalho seguro. Esta configuração é opcional. • Tipo: **texto** • Valor padrão: **nenhum** • Local: **Painel do local de trabalho seguro** > **Propriedades** • Saiba mais: Leia a documentação no site do Mapbox.
Fuso horário de trabalho do PA do indicador [sn_imt_dashboard.Usar fuso horário do trabalho do indicador]	Quando habilitado, o Performance Analytics Indicadores (PA) mostrados no Painel do local de trabalho seguro são exibidos usando o fuso horário do trabalho de coleta de dados do indicador. Se o fuso horário do trabalho do indicador não estiver definido, o fuso horário da instância será usado. Os indicadores são exibidos de forma idêntica para todos os usuários que visualizam o painel, independentemente do fuso horário do usuário. Quando não habilitado, os indicadores de PA são exibidos com base no fuso horário do usuário. Os indicadores podem mostrar diferentes dados diários para usuários em fusos horários diferentes. Por exemplo, um evento ocorre à noite em Seattle, que é a manhã do dia seguinte em Berlim. Um usuário em Seattle vê o evento nos dados de outubro de 5, enquanto um usuário em Berlim vê o evento nos dados de outubro de 6.

Widgets do Painel do local de trabalho seguro

. Painel do local de trabalho seguro inclui ServiceNow® Portal de serviços widgets preenchidos por Performance Analytics widgets.

Portal de serviços widgets no Painel do local de trabalho seguro

- Casos de rastreamento de contato ativos
- Anúncio do painel do Safe Workplace
- Sentimento da pesquisa do painel do Safe Workplace
- Local favorito do painel do Safe Workplace
- Filtro do painel do Safe Workplace

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Integridade do funcionário do painel do Safe Workplace
- Resumo principal do painel do Safe Workplace
- Detalhes do site do painel do Safe Workplace
- Painel do Safe Workplace principal
- Mapas de visão geral do painel do Safe Workplace
- Detalhes do local do painel do Safe Workplace
- Painel do Safe Workplace PA
- Donut de pesquisa do painel do Safe Workplace
- Alertas do painel do Safe Workplace
- Menu do painel do Safe Workplace
- Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação

Para obter informações sobre personalização Portal de serviços widgets, consulte Widgets do Portal de serviços e o. Guia do desenvolvedor de widget .

Widgets do Performance Analytics

- Casos Ativos
- Número de espaços reserváveis do local de trabalho
- % De mudança rejeitada dos funcionários em relação ao dia anterior
- Número de funcionários prontos para retornar
- Número de funcionários não prontos para retornar
- Número de funcionários rejeitados
- % De funcionários que desejam retornar ao trabalho
- Espaços reservados
- Número de funcionários pesquisados para retorno de prontidão
- Inventário de EPI (série temporal)
- Inventário de EPI (pontuação)
- Número de espaços do local de trabalho
- Espaços reserváveis versus reservados
- Reservas de local de trabalho de funcionários admitidos
- Espaços reserváveis
- Funcionários admitidos
- Monitoramento de integridade da entrada do funcionário
- Funcionários rejeitados
- Número de espaços reservados do local de trabalho
- % De mudança do inventário de EPI em relação ao dia anterior

Para obter informações sobre como usar Performance Analytics, consulte Performance Analytics .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um campus para aparecer no Painel do local de trabalho seguro

Você pode criar um campus a partir de locais existentes para aparecer no Painel do local de trabalho seguro.

Roteie as seguintes informações para Painel do local de trabalho seguro e exibir essas informações por campus:

- Saúde do usuário e disposição para retornar ao trabalho.
- Preparação do desenvolvimento.
- Inventário de equipamentos de proteção individual.
- Casos de rastreamento de contato ativos.
- Contatos potencialmente expostos sob investigação.

Certifique-se de instalar e usar os seguintes aplicativos para Painel do local de trabalho seguro. Cada aplicação tem uma referência a um local.

- ServiceNow® Relato de emergência faz referência ao local no perfil do usuário.
- ServiceNow® Contato para situação emergencial com Pesquisa de preparação do funcionário instalado. Essas aplicações fazem referência ao local no perfil do usuário.
- ServiceNow® Gestão de inventário de EPI no local de trabalho definiu depósitos e o local é um campo obrigatório para um depósito.
- ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário tem um formulário para selecionar um local e um usuário para enviar os valores de conformidade.
- O módulo Administração de espaço do ServiceNow Workplace Coreé onde as instalações da organização são definidas. Em um edifício, pisos, áreas e espaços são definidos. Essas definições fornecem triagem de proximidade, atribuições de limpeza e reservas de espaço.

  Um ou mais edifícios são atribuídos a um campus. Os ícones de localização exibidos no Painel do local de trabalho seguro a visão geral mostra o campus e todos os edifícios associados quando você aponta para um ícone.

- ServiceNow Rastreamento de contatos faz referência ao campus da pessoa afetada a partir de um caso. Se as informações do campus não estiverem disponíveis, então Rastreamento de contatos faz referência ao local no perfil de usuário da pessoa afetada.

Nota: Ao selecionar locais para usuários, depósitos e solicitações de entrada, selecione um local da empresa que existia antes da instalação Workplace Core. Não selecione um local, campus ou edifício criado no Workplace Core aplicação.

Para Gestão de inventário de EPI no local de trabalho, Avaliação de saúde do funcionário e outros, o local deve estar vinculado a um Workplace Core campus ou edifício para o local a ser exibido no Painel do local de trabalho seguro.

Painel do local de trabalho seguro mapa com ícones de localização



Os locais [cmn_location] definidos para a organização são a referência que Performance Analytics usa para gerar alertas. Configure as definições de edifício em Workplace Core com um local primário e a latitude e longitude correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar locais a doenças infecciosas, como dados de COVID-19, do Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 verifique se todos os locais estão associados a um estado ou país.

Crie um campus para aparecer no Painel do local de trabalho seguro

Existem vários métodos que você pode usar para criar um campus que aparece no Painel do local de trabalho seguro.

- Mapear automaticamente um local e criar um campus.
- Associar manualmente um local e criar um campus.
- Mapear manualmente um local para um campus (Workplace Core).

Mapear automaticamente vários locais e criar campi

Você pode criar vários campi com coordenadas de latitude e longitude correspondentes e um site automaticamente selecionando vários locais.

Os campi aparecem em Painel do local de trabalho seguro.

Mapear manualmente um local para um campus

Você pode mapear um campus existente para um local existente manualmente e fazer com que ele apareça em Painel do local de trabalho seguro.

Mapear manualmente um local para um campus (Workplace Core)

Como alternativa, você pode usar Workplace Core para criar manualmente um campus e fazer com que ele apareça no Painel do local de trabalho seguro.

Mapear automaticamente um local e criar um campus

Crie vários campi automaticamente mapeando-os a partir de locais para que eles apareçam em Painel do local de trabalho seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_dashboard.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel do local de trabalho seguro** > **Locais do campus**.
2. Clique em **Gerar campi** .
   O pop-up Adicionar locais é exibido.
3. Selecione todos os locais em que você deseja que sejam um campus.
   . `Populate OpenStreetMap data`O trabalho agendado é executado a cada cinco (5) minutos e consulta a tabela Locais do campus [sn_imt_dashboard_locations]. Se a latitude e longitude estiverem ausentes, uma API de rua aberta será chamada para buscar as coordenadas e atualizar a tabela Campus [sn_wsd_core_campus] passando o CEP e o nome do país.
4. Clique em **Adicionar locais ao painel** .

Resultado

Um site é criado com base no nome primário. O nome primário é baseado no nome do local. Se uma região não existir, uma região será criada.

Mapear manualmente um local e um campus

Mapeie manualmente um local existente para um campus e local existentes usando Locais de campus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_dashboard.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel do local de trabalho seguro** > **Locais do campus**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Locais do campus

Campo	Descrição
Local	Clique no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o local que você deseja associar a um campus e local.
Campus	Clique no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o campus que você deseja associar a um local e local.
Site	Clique no ícone Pesquisar usando lista ( ) e selecione o site que você deseja associar a um local e campus.

4. Clique em **Enviar**.

Mapear manualmente um local para um campus (Workplace Core)

Usar Workplace Core como alternativa ao Painel do local de trabalho seguro para mapear manualmente um local para um campus para que ele apareça em seu Painel do local de trabalho seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi** > e clique em **Novo** .
2. Siga as etapas em Configurar o layout do formulário para adicionar **Primário** , **Latitude** e **Longitude** Campos para o formulário Campus.
3. Na lista de campi, abra um registro e conclua as etapas a seguir.

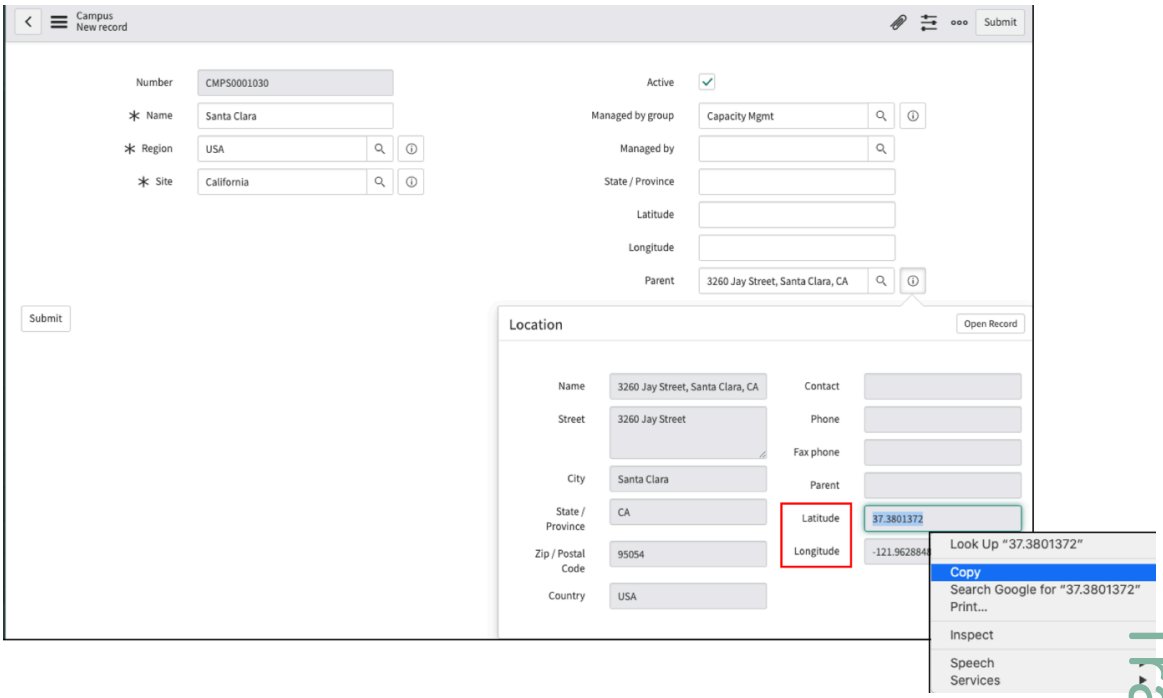
   a. Selecione um local primário para o campus.
   Não selecione um local, campus ou outro edifício que você configurou Workplace Core. Selecione um local nos registros preexistentes.

   b. Clique no ícone de visualização ( ) ao lado do local primário.

   c. Copie os valores de latitude e longitude da janela de visualização e cole-os nos campos de formulário Campus correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Clique em **Atualizar**.

4. Continue atualizando os registros do campus até que todos eles tenham um local primário e os valores de latitude e longitude correspondentes.

Tipos de alerta usados com Painel do local de trabalho seguro

Os tipos de alerta definem o. ServiceNow® Performance Analytics(PA) Limites usados para gerar alertas no Painel do local de trabalho seguro. Os alertas são gerados a partir de dados da aplicação uma vez por dia.

Tipos de alerta no sistema de base

Tipo de alerta	Descrição
Os funcionários desejam retornar	Usos Pesquisa de preparação do funcionário respostas para calcular o número de pessoas que estão prontas ou quase prontas e o número de pessoas que não têm certeza ou não estão prontas para retornar.
O EPI está baixo	Usa o. Gestão de inventário de EPI no local de trabalho Contagem de ativos de EPI para identificar quando o inventário disponível cai abaixo de um limite.
Baixas rejeições de triagem	Usos Avaliação de saúde do funcionário solicitações de entrada para calcular o número de pessoas com entrada negada.
Ativo Rastreamento de contatos Casos	Usos Rastreamento de contatos casos para determinar quando o número de casos ativos é maior que o limite.

Um usuário com a função pa_admin pode definir tipos de alerta adicionais. Para obter informações sobre como usar Performance Analytics, consulte Performance Analytics .

Usando o Painel do local de trabalho seguro

Usando um mapa, você pode revisar o status da sua organização em relação à prontidão do pessoal e da instalação para reabrir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Concentre-se nas informações de alerta sobre prontidão do usuário, níveis de inventário de equipamento de proteção individual (EPI), resultados de monitoramento de integridade e casos de rastreamento de contato ativo criados para usuários afetados. Exiba dados de status, por instalação, para preparar a reabertura da instalação e enviar convites para os usuários retornarem.

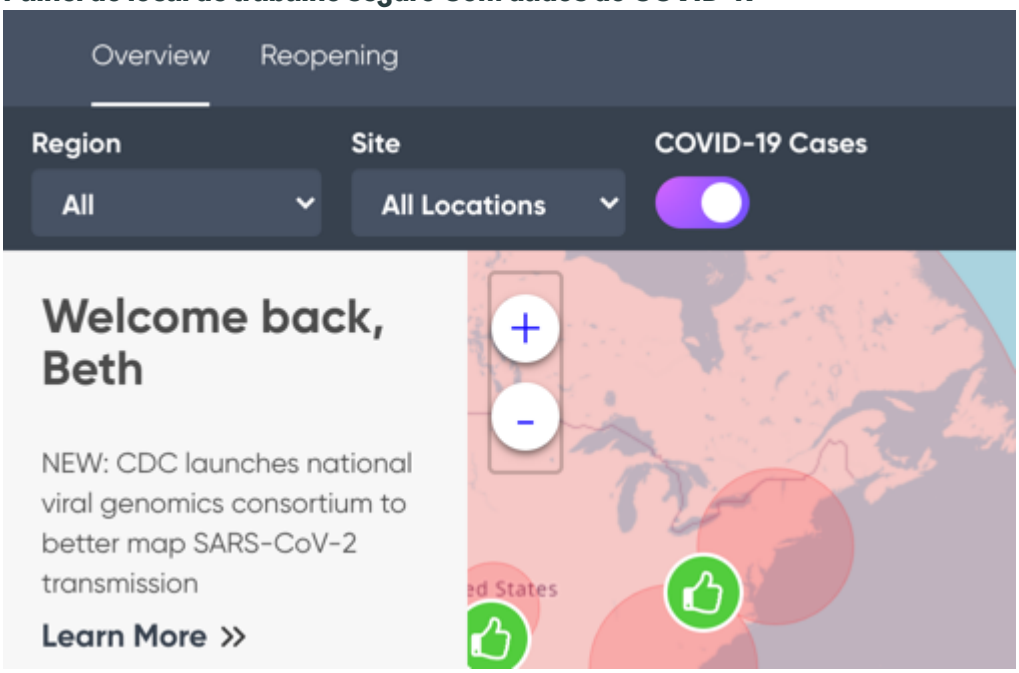
. Painel do local de trabalho seguro apresenta dados quando está correlacionado Safe Workplace Suite , ServiceNow® Rastreamento de contatos e ServiceNow® Gestão de resposta a emergências as aplicações estão instaladas. Verifique se a configuração está concluída para que os dados da aplicação sejam incluídos quando ServiceNow® Performance Analytics execuções de trabalho de coleta de dados.

Nota: Atribuir Painel do local de trabalho seguro usa a função pa_viewer. Esta função é necessária para exibir o conteúdo do painel.

Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

Você pode usar Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 aplicação sem custo extra. Conjunto de dados de saúde global da COVID-19é instalado com Painel do local de trabalho seguro. Ele aparece como uma aplicação no menu de navegação da instância e exibe informações globais de COVID-19 mediante solicitação no Painel do local de trabalho seguro.

Painel do local de trabalho seguro Com dados do COVID-19



Navegue até **Conjunto de dados de saúde global COVID-19** para exibir os dados coletados por intervalos de datas, locais, estados/províncias e países. Crie relatórios ou exporte os dados a serem usados em sua própria análise.

Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 origens

Fonte de dados	Descrição
Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (ECDC)	Métricas COVID-19 para a União Europeia e o Espaço Económico Europeu do Centro Europeu de Prevenção e Controlo de Doenças. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 origens

Fonte de dados	Descrição
	Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças site.
Infobase de Saúde Pública do Governo do Canadá	Métricas da COVID-19 para o Canadá do governo canadense. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte Infobase de Saúde Pública do Governo do Canadá site.
Nosso mundo em dados (OWID)	Métricas mundiais de COVID-19 do Nosso mundo em dados. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte OWID GitHub repositório.
Fatos dos EUA	Métricas COVID-19 para os Estados Unidos dos fatos dos EUA. Para obter mais informações sobre essa fonte de dados, consulte Fatos dos EUA site.

Use Painel do local de trabalho seguro

Navegar até **Painel do local de trabalho seguro** > **Painel do local de trabalho seguro** para abrir o painel em uma nova janela do navegador.

Os locais com alertas são listados à esquerda. Clique na seta no cartão ou no ícone de local para ampliar o local e seus alertas. Use as listas Região e Site na parte superior esquerda para selecionar regiões e sites específicos para revisar.

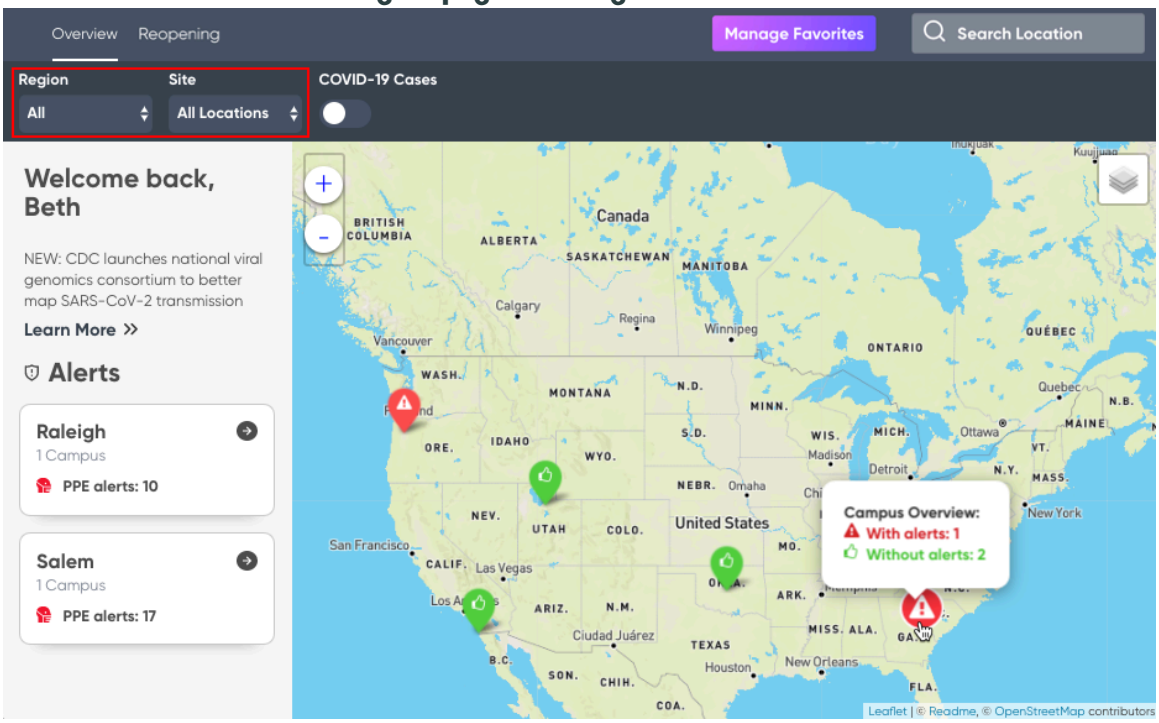
Para adicionar um local favorito, clique em **Gerenciar Favoritos** e pesquise o local. Depois de selecioná-lo, o nome do local aparece no cabeçalho (**S1** na imagem de exemplo). Clique no local para abri-lo diretamente. Para remover um local dos favoritos, clique em **Gerenciar Favoritos** novamente e clique em **(x)** no local que você deseja remover.

Nota: . Painel do local de trabalho seguro Mostra somente o inventário de EPI e os dados de triagem de integridade associados a um Workplace Core campus ou edifício. Depósitos de EPI e exames de saúde devem ter um Workplace Core campus ou edifício selecionado em **Local** campo a ser exibido no painel. Para obter informações sobre como criar Workplace Core campi e edifícios, consulte Fornecendo os dados do seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho seguro página visão geral

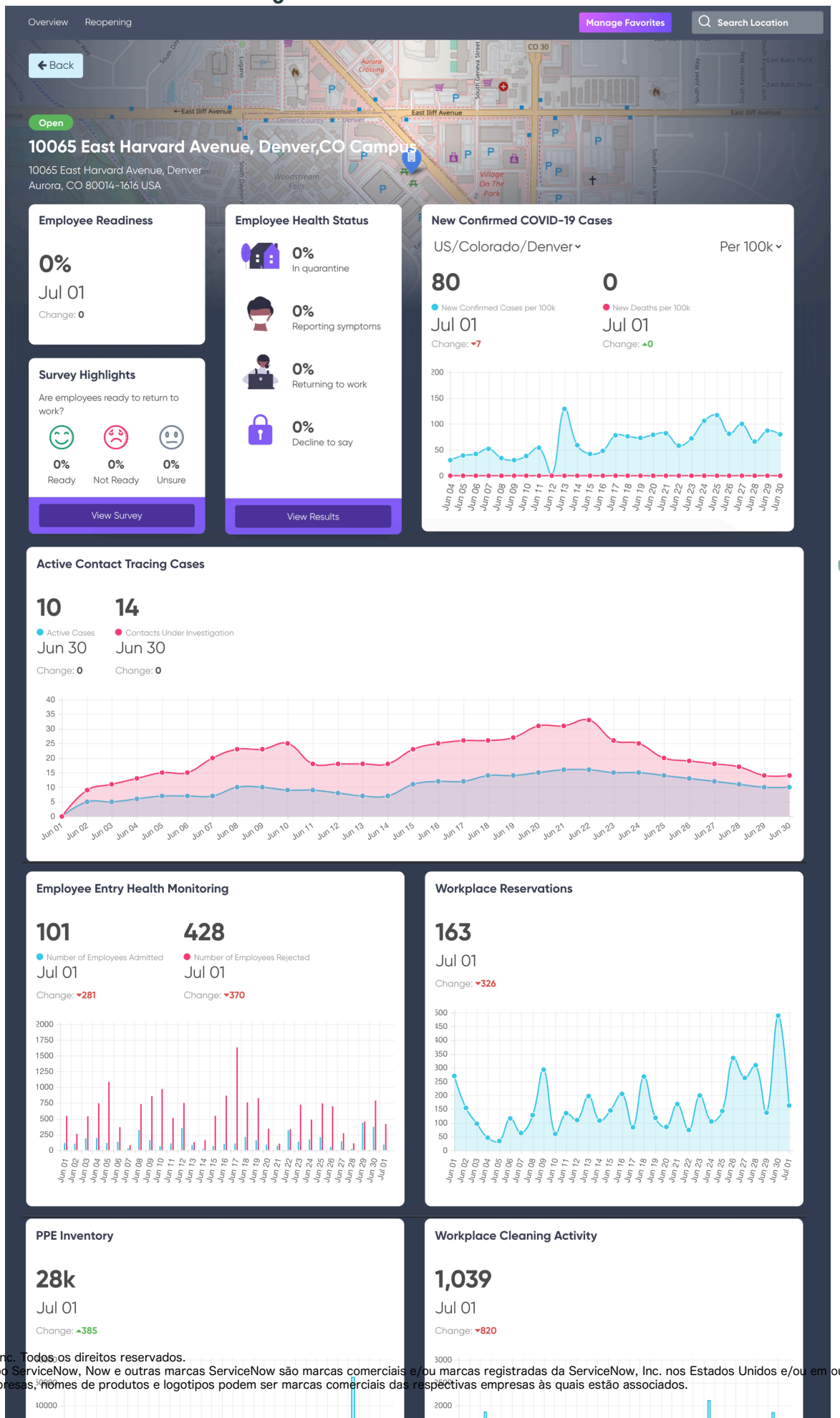


Continue detalhando uma instalação para ver seus status recentes. O widget Novos casos de COVID-19 confirmados fornece dados do Conjunto de dados de saúde global da COVID-19. Ele mostra o número de novos casos e mortes para o local e também pode mostrar o número de novos casos e mortes por 100 000 pessoas se os dados da população do local estiverem disponíveis. Para locais nos Estados Unidos, você pode filtrar o widget Novos casos confirmados de COVID-19 para mostrar dados no nível do estado ou do condado. . `Populate OpenStreetMap data`o trabalho agendado recupera dados do condado para campi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho seguro



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use as informações para organizar a reabertura da instalação e reduzir a transmissão de doenças infeciosas no local de trabalho, como a COVID-19.

- Solicitar inventário de EPI se os níveis estiverem baixos.
- Envie uma pesquisa de divulgação para reavaliar a prontidão do usuário para retornar.
- Verifique se o cronograma de limpeza do local de trabalho está no caminho certo para reabrir com segurança.
- Incentivar os gerentes a fazer com que os usuários façam reservas de espaço para retornar.
- Crie casos para usuários afetados e tarefas para as entrevistas de acompanhamento com usuários potencialmente afetados.

Revise Painel do local de trabalho seguro Reabrindo página

Exiba Painel do local de trabalho seguro Reabrindo a página clicando em **Reabrindo** para ver visualizações de dados de reabertura em três widgets:

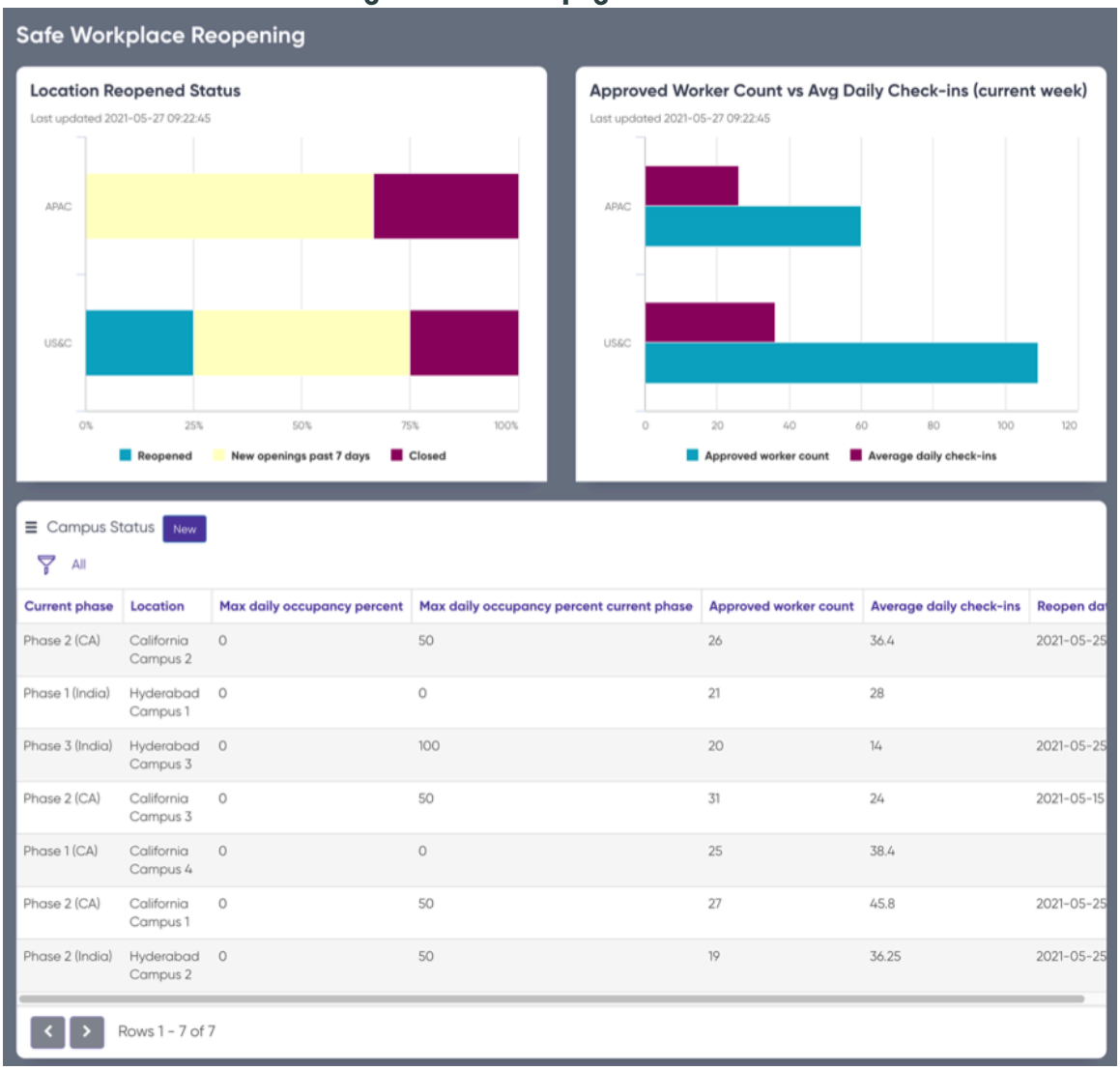
- O Status de local reaberto exibe quais regiões estão abertas e mostra quantas estão abertas por região.
- Contagem de trabalhadores aprovados versus Check-ins diários médios fornece informações para ajudar a determinar se poucas ou muitas pessoas estão sendo feitas check-in na semana atual.
- O widget Status do campus é uma exibição filtrável com uma visão geral dos locais e métricas do campus, como a fase atual, percentual máximo de ocupação diária e número de trabalhadores aprovados. Você pode adicionar ou editar locais manualmente selecionando o campus ou clicando em **Novo** .

Nota: Um local não pode ter mais de um status de campus por vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do local de trabalho seguro Reabrindo página



Para preencher Painel do local de trabalho seguro Criar Definições de Fase para rastrear locais por meio de suas várias fases. Caso contrário, nenhum dado será exibido. As atualizações são realizadas diariamente às 23:00 horas da instância, independentemente do número de campi em sua organização e da localização geográfica.

Para cada fase, navegue até **Painel do local de trabalho seguro** > **Definições de Fase** e clique em **Novo** para criar fases personalizadas para sua organização. Você pode definir suas fases com as seguintes informações:

- Nomes das fases, como fases 1, 2 e 3 ou vermelha, amarela e verde (**Nome**)
- O local ao qual a fase se aplica (**Local**)
- A porcentagem máxima de ocupação diária (**Percentual máximo de ocupação diária**)
- Uma descrição da fase

Você pode determinar seus próprios critérios para o que constitui um check-in. Navegar até **Painel do local de trabalho seguro** > **Reabrindo público de check-in** e clique em **Novo** para abrir um novo registro. Os administradores podem usar o Construtor de condições para definir as tabelas e os campos a serem adicionados a um check-in e marcar o público de check-in como ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise as métricas de vacinação do COVID-19 no Painel do local de trabalho seguro

Organizações com Vaccination Status a aplicação pode usar dados da aplicação e dados públicos do Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 Revisar as métricas de vacinação da COVID-19 nos Estados Unidos e no mundo. As organizações podem comparar seus números de vacinação com números públicos para entender melhor os esforços de vacinação de sua organização.

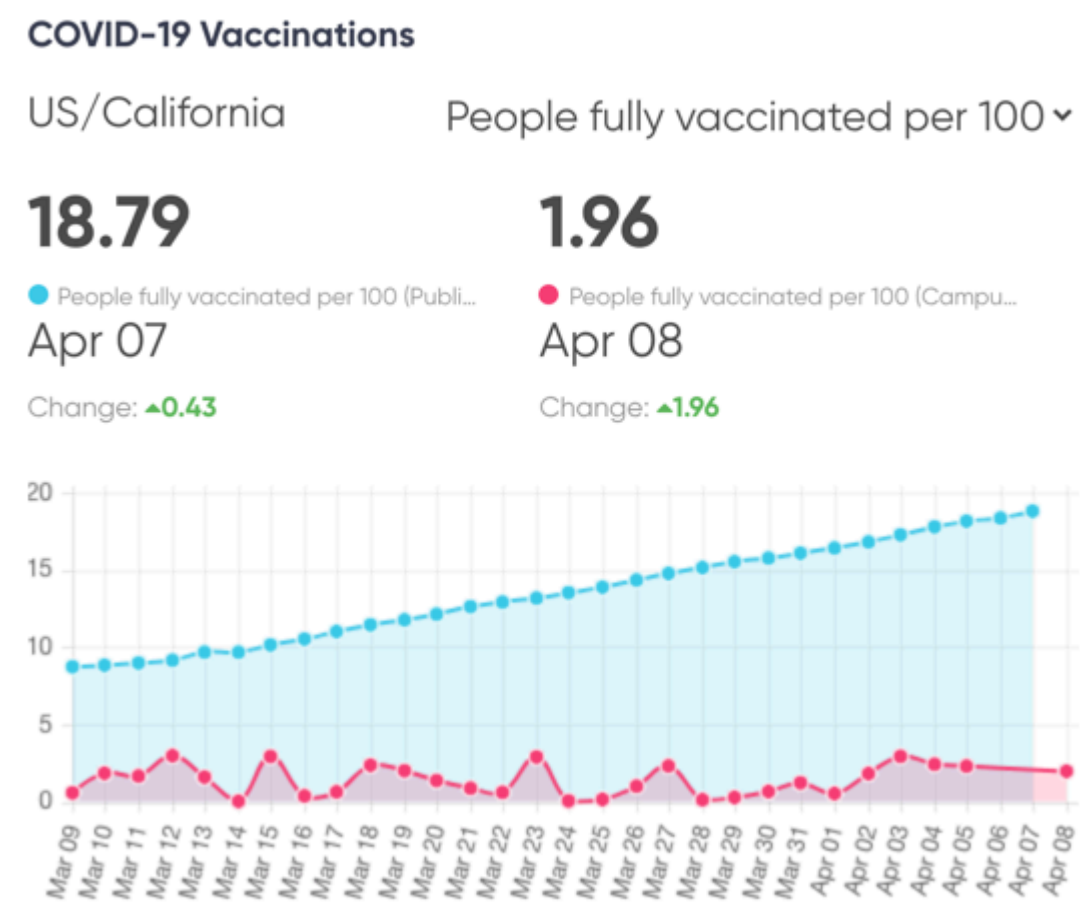
Esses dados são disponibilizados por meio do Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação. As métricas a seguir estão disponíveis no Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação:

- O número de pessoas totalmente vacinadas por 100
- O número de pessoas vacinadas por 100
- O número de doses totais de vacinação por 100

Usuários com a função de administrador podem adicionar Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação para Painel do local de trabalho seguro Exibição do site. Para obter mais informações, consulte Adicione um widget de vacinação ao Painel do local de trabalho seguro.

Importante: Os usuários devem ter as funções sn_imt_dashboard.user e sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader para ver todos os dados de vacinação no painel.

Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de vacinação são extraídos dos últimos 30 dias e incluem dados do campus com base nas respostas à vacina por local do **Status de vacinação** aplicação. O widget está programado para ser atualizado automaticamente assim que Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 e. **Status de vacinação** instalados. As atualizações são realizadas diariamente à meia-noite (00:00), hora da instância, independentemente do número de campi em sua organização e da localização geográfica.

Nota: Se os dados estiverem indisponíveis ou ausentes, o widget não exibirá os dados desse dia (mesmo se disponíveis) até o dia seguinte em que os trabalhos agendados forem executados com sucesso.

Adicione um widget de vacinação ao Painel do local de trabalho seguro

Como administrador, adicione Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação para Painel do local de trabalho seguro Página do portal de Exibição do site.

Antes de Iniciar

Para adicionar com sucesso o. Painel do local de trabalho seguro Widget de vacinação e preencha-o com dados, observe os seguintes requisitos:

- . Vaccination Status a aplicação deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Status de vacinação .
- . Painel do local de trabalho seguro a aplicação deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Painel do local de trabalho seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Painel do local de trabalho seguro** > **Painel do Safe Workplace.**
2. Navegue até um campus e selecione **Exibir detalhes**
3. Pressione Control e clique com o botão direito do mouse na instância do widget e selecione **Página no Designer** .
4. Pesquisar Gráfico de vacinação SWD .
5. Selecione **Gráfico de vacinação SWD** e arraste-o para a página.
6. Altere o tipo de gráfico para **Linha** .
   a. Clique no ícone de edição.
   b. Mude **Tipo de gráfico** . **Linha** .
   c. Clique em **Salvar**.

Resultado

. Painel do local de trabalho seguro O widget Vacinação aparece em Painel do local de trabalho seguro.

Rastreamento de contatos

. ServiceNow® Rastreamento de contatos A aplicação ajuda as organizações a reduzir a transmissão de doenças infeciosas no local de trabalho, como COVID-19, identificando todos os usuários no local que possam ter estado em contato com um usuário afetado. O usuário recebe atualizações sobre o número de casos ou sintomas relatados no local. Uma lista de usuários potencialmente expostos é criada a partir de várias entradas de dados, Como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos

Em Rastreamento de contatos versão 1.29.4. E acima, o caminho de navegação não está disponível no menu de contexto de pesquisa da aplicação (**Tudo** > **Rastreamento de contatos**) Para Zebra e Devvio. O caminho de navegação estará disponível se você estiver usando Rastreamento de contatos1.29.2 e versões posteriores.

- Identificar usuários no local que podem ter estado em contato com um usuário potencialmente infectado.
- Agregar informações de rastreamento de contato em locais de trabalho, turnos de trabalho e reservas, verificações de crachá, Logs de acesso Wi-Fi, e relatórios automáticos para aprimorar os critérios de pesquisa.
- Identifique possíveis interações do usuário com um usuário usando os dados de acesso Wi-Fi, correlacionando quem se conectou à mesma rede Wi-Fi usando laptops, dispositivos móveis ou dispositivos LE Bluetooth. Você pode obter os dados de acesso Wi-Fi por importação manual ou por meio da integração com Mist Systems Ou Cisco DNA Spaces.
- Obtenha os dados de rastreamento de contato de usuários que usam dispositivos portáteis ou vestíveis no local de trabalho. Você pode importar o relatório de rastreamento de contato do Portal Zebra Motionworks.
- Monitore as pontuações de risco de usuários que usam dispositivos vestíveis no local de trabalho. Você pode importar relatórios de pontuação de risco com Devvio integração.
- Crie casos e tarefas de divulgação para entrevistas de acompanhamento com usuários potencialmente afetados.
- Avalie o status de contatos potencialmente expostos e seus próximos dois níveis de possíveis exposições de dentro de um caso usando a visualização.
- Manter a privacidade de dados dos usuários, no contexto do rastreamento de contato, obtendo seu consentimento.
- Use as configurações de retenção de dados para determinar quando os dados coletados para rastreamento de contato são excluídos automaticamente do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Use com outro ServiceNow® Safe Workplace Suite e. aplicações

. Rastreamento de contatos o aplicativo fornece recursos aprimorados e recursos adicionais com outros Safe Workplace Suite aplicações.

- Contato para situação emergencial: Configure e envie notificações por e-mail e dispositivos móveis para os usuários que solicitam o envio logs de contato diários e para obter respostas para consentimentos de privacidade .
- Gestão emergencial de exposição: Execute um relatório de diagnóstico sobre os usuários afetados para identificar usuários potencialmente expostos que podem ter interagido com o usuário afetado. Você pode usar várias fontes de dados para ampliar a cobertura da descoberta de exposição potencial. Revisão sistemas de rastreamento para fontes de dados fornecidas por Rastreamento de contatos para ver se esses sistemas de rastreamento atendem às suas necessidades de negócios. Você pode modificar esses sistemas de rastreamento ou configurar um novo sistema de rastreamento para sua fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configure um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.
- Painel do local de trabalho seguro: Exiba a tendência de casos ativos e contatos potencialmente expostos em um determinado período de tempo para um campus ou local. Você também pode obter alertas para determinar quando o número de casos ativos é maior do que o limite em um campus ou local específico.
- Relato de emergência: Um caso é criado automaticamente para um usuário que foi relatado como estando em quarentena se não existir nenhum caso ativo para o usuário no momento da emissão do relatório.
- Base para preparação do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adiciona ou atualiza automaticamente o status do requisito de saúde e segurança de um usuário quando um usuário é identificado como um contato potencialmente exposto em um caso. Essas informações atualizadas ajudam a avaliar a prontidão dos usuários potencialmente expostos para retornar ao local de trabalho.
- Adiciona ou atualiza automaticamente o status do requisito de consentimento de privacidade de um usuário quando um usuário responde à solicitação de consentimento de privacidade. Essas informações atualizadas ajudam a garantir que os usuários reconheçam o consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o rastreamento de contato conforme desejado.

- Vaccination Status: Revisar o status de vacinação de um contato potencialmente exposto na visualização de rastreamento de contato.

Separação de domínio para Rastreamento de contatos aplicação

. Rastreamento de contatos A aplicação oferece suporte à separação de domínios no nível Padrão*. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Rastreamento de contatos. Para uma compreensão mais profunda dos níveis de suporte, consulte Suporte a aplicações para separação de domínios .

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Rastreamento de contatos

Você pode instalar o Rastreamento de contatos se tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Os seguintes aplicativos também são instalados quando você instala o. Rastreamento de contatos aplicação:

- ServiceNow® Gestão emergencial de exposição
- ServiceNow® Base para preparação do funcionário

Você também pode instalar e ativar os seguintes aplicativos para usar todos Rastreamento de contatos recursos:

- ServiceNow® Contato para situação emergencial
- ServiceNow® Relato de emergência
- ServiceNow® Painel do local de trabalho seguro

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

. Rastreamento de contatos a aplicação requer ServiceNow® Performance Analytics- Aplicação Premium. Se você ainda não estiver inscrito Performance Analytics- Premium, você deve instalá-lo antes de instalar Rastreamento de contatos.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Rastreamento de contato .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
5. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .
6. **Opcional:** Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções .

Componentes instalados com Rastreamento de contatos

Vários tipos de componentes são instalados com Rastreamento de contatos, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Entre em contato com o administrador de rastreamento [sn_imt_tracing.admin]	Administrador específico da aplicação para Rastreamento de contatos e tem privilégios administrativos.	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing.contact_tracing_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário de rastreamento de contato [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	Pode enviar log de contatos diários e preferência de consentimento de privacidade e acessar casos de rastreamento de contato quando adicionado à lista de observação de casos.	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing.privacy_consent_user
Administrador de crachá [sn_imt_tracing.badge_admin]	Pode criar, atualizar, excluir e importar dados do selo.	sn_imt_tracing.badge_manager
Gerenciador de crachá [sn_imt_tracing.badge_manager]	Pode criar, atualizar e importar dados do selo.	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin
Leitor de crachá [sn_imt_tracing.badge_reader]	Pode exibir dados de registro de acesso ao crachá.	Nenhum(a)
Gerenciador de casos [sn_imt_tracing.case_manager]	Pode criar e gerenciar casos de divulgação, executar solicitações de diagnóstico para identificar contatos potencialmente expostos. Pode criar, atribuir e supervisionar tarefas.	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
Rastreador de contato [sn_imt_tracing.contact_tracer]	Pode trabalhar em tarefas de caso atribuídas para acompanhar o status de integridade de contatos potencialmente expostos, de acordo com as instruções predefinidas.	• task_editor • survey_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Usuário com consentimento de privacidade [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	Pode enviar e atualizar o consentimento da política do usuário por conta própria.	Nenhum(a)
Rastreamento do usuário [sn_imt_tracing.dailylog_user]	Pode preencher o log de contatos diários para enviar uma lista de usuários com os quais eles interagiram no local de trabalho.	Nenhum(a)
Administrador de Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Pode criar, atualizar, excluir e importar logs de acesso Wi-Fi.	sn_imt_tracing.wifi_manager
Gerenciador de Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Pode criar, atualizar e importar logs de acesso Wi-Fi.	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
Leitor de Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Pode exibir logs de acesso Wi-Fi.	Nenhum(a)
Administrador de wearable [sn_imt_tracing.wearable_admin]	Pode criar, atualizar, excluir e importar logs de acesso de dispositivos portáteis ou vestíveis.	sn_imt_tracing.wearable_manager
Gerenciador de wearable [sn_imt_tracing.wearable_manager]	Pode criar, atualizar e importar logs de acesso de dispositivos portáteis ou vestíveis.	sn_imt_tracing.wearable_reader
Leitor vestível [sn_imt_tracing.wearable_reader]	Pode exibir logs de acesso de dispositivos portáteis ou vestíveis.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Trabalho de retenção de dados para rastreamento de contato	Exclui dados de rastreamento de contato após o término do período de retenção a partir da data da última atualização dos registros relacionados ao rastreamento de contato. Os dados incluem deslizamentos de crachá, Dados do registro de acesso Wi-Fi, logs de contato diário do funcionário anotações de log diárias, e confirmações de log diário, casos e tarefas de caso associadas, contatos expostos, solicitações de diagnóstico, trabalhos de diagnóstico e reservas do local de trabalho . **Nota:** A política de retenção de dados não se aplica aos dados de consentimento de privacidade do usuário.
Devvio Integração	É executado diariamente às 00:00:00 hora da instância e preenche o. Devvio Relatório de risco de usuários para organizações que usam Devvio wearables e o. DevvTrace plataforma.
Sistemas de névoa de carga	É executado diariamente às 00:00:00 e preenche os sites das organizações que usam logs Wi-Fi da Mist Systems.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Registro de acesso ao crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register]	Registros de passagem de selo de todos os usuários.
Fase de registro de acesso ao crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	A tabela Conjunto de importação para importar os dados de acesso do selo de uma planilha do Excel. Quando você carrega dados do arquivo do Excel na aplicação, os registros importados são salvos primeiro nesta tabela de conjunto de importação. Depois de executar a transformação ou executar o script de importação programada, os registros são copiados desta tabela para a tabela Registro de acesso ao crachá.
Leitor de crachá [sn_imt_tracing_badge_reader]	Dispositivos de leitura de crachá de ID do usuário instalados em um local.
Selo do Usuário [sn_imt_tracing_user_badge]	Usuários e suas informações do crachá de ID.
Caso [sn_imt_tracing_case]	Casos de divulgação para usuários afetados para ajudar a minimizar a possível exposição a outras pessoas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Tarefa de caso [sn_imt_tracing_case_task]	Tarefas de caso em casos de divulgação para acompanhar os usuários potencialmente expostos para rastrear o status de integridade.
Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Usuários potencialmente expostos que podem ter interagido com um usuário que foi diagnosticado com uma doença infecciosa. Os registros nesta tabela são armazenados quando o gerente de caso adiciona todos os usuários afetados ao caso. Os usuários afetados são identificados por meio da solicitação de diagnóstico usando várias entradas de dados.
Logs de contato diários [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	Os nomes dos usuários enviados usando logs de contato diários por outro usuário.
Confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acnowledgement]	Status de confirmação para identificar quais usuários responderam à notificação para enviar o log de contatos diários.
Anotações de log diárias [sn_imt_tracing_daily_log_note]	Nomes de usuários fora da organização, como visitantes e prestadores de serviços enviados usando logs de contato diários por outro usuário.
Devvio Relatório de risco dos usuários [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio usuários e suas pontuações de risco capturadas por Devvio vestíveis. Os registros nesta tabela são importados do DevvTrace plataforma e atualizada diariamente.
Configuração de privacidade do local [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	Configuração da política de privacidade baseada em local, como a declaração de privacidade de um local e se um local específico requer consentimento de privacidade.
Modelo de consentimento de privacidade [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	Modelo para armazenar a declaração de privacidade de um local e é usado na configuração de privacidade do local.
Aviso de privacidade do usuário e consentimentos [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	Respostas dos usuários ao consentimento de privacidade.
Sites [sn_imt_tracing_site]	Sites na construção da sua organização. Cada andar é considerado como um local. Cada site pode ser dividido em zonas. Cada zona pode ter vários roteadores Wi-Fi instalados, chamados de pontos de acesso Wi-Fi.
Preferências de diagnóstico de Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	Tipo de dados Wi-Fi usados para rastreamento de contatos. Por exemplo, você pode ter dados em tempo real de um local coletados por meio da integração com um sistema de rede, como Sistemas de névoa. Para outros locais, você pode carregar manualmente dados de uma planilha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	Registros de hora de entrada e saída de usuários que se conectaram aos pontos de acesso Wi-Fi do escritório Ou usando os dispositivos habilitados para BLE .
Registro de acesso vestível [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	Registros de interação do usuário capturados usando os dados de detecção de proximidade por meio de seus dispositivos portáteis ou vestíveis quando eles estão próximos por mais do que o tempo permitido.

Configuração do Rastreamento de contatos

Configure propriedades do sistema, trabalhos agendados, inclusões de script, integração de log de acesso Wi-Fi e notificações de divulgação para agregar informações de rastreamento de contato para várias fontes de dados.

Em Rastreamento de contatos versão 1.29.4. e acima, o caminho de navegação não está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação (**Tudo** > **Rastreamento de contatos**) para Zebra MotionWorks e. Devvio. Os seguintes módulos de aplicações não estão disponíveis no menu de contexto de pesquisa de aplicações Rastreamento de contatos versão 1.29.4:

- Gestão de acesso portátil/vestível (separador)
- Registro de acesso vestível
- Devvio (Separador)
- Devvio Relatório de risco dos usuários
- Devvio Conjunto de importação de relatório de risco dos usuários

O caminho de navegação estará disponível se você estiver usando Rastreamento de contatos1.29.2 e versões posteriores.

Obtenha informações de rastreamento de contato de várias fontes de dados, como locais de trabalho, turnos de trabalho e reservas, verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de relatórios automáticos. Use essas fontes de dados para identificar usuários potencialmente expostos executando a solicitação de diagnóstico no Gestão emergencial de exposição aplicação.

Identificar usuários potencialmente expostos usando sistemas de rastreamento

Um sistema de rastreamento é configurado para cada fonte de dados de rastreamento de contato. Revise os sistemas de rastreamento para fontes de dados para ver se esses sistemas de rastreamento atendem às suas necessidades de negócios. Você pode modificar esses sistemas de rastreamento ou configurar um novo sistema de rastreamento para sua fonte de dados.

Para obter mais informações, consulte Configure um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Configurar Rastreamento de contatos propriedades

Configure as propriedades do sistema para ajustar como os dados de rastreamento de contato são usados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

Nota: Para obter as propriedades do sistema associadas a sistemas de rastreamento, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas em Gestão emergencial de exposição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.data_retention_period	Número de dias após os quais os dados coletados para rastreamento de contato são excluídos automaticamente do sistema. O período de retenção é calculado a partir da data da última atualização dos dados. A política de retenção se aplica aos seguintes dados de rastreamento de contato: ○ Dados de passadas do crachá. ○ Logs de contato diários do usuário anotações de log diárias, e dados de confirmação de log diário. ○ Todos os casos encerrados e cancelados e contatos potencialmente expostos associados, tarefas de caso, solicitações de diagnóstico e os dados de origem subjacentes e eventos de diagnóstico. **Nota:** Uma pesquisa associada a casos qualificados para exclusão após o período de retenção não é excluída porque as pesquisas têm seu próprio período de retenção. Para obter mais informações, consulte Limpar dados de avaliação . ○ Dados de registro de acesso Wi-Fi O valor padrão é 90.
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks	Habilita ou desabilita a criação automática de uma tarefa de caso quando um gerente de caso adiciona um contato potencialmente exposto a um caso de rastreamento de contato. Se o valor da propriedade estiver definido como *Sim* , o fluxo de trabalho do sistema de base, **Crie tarefas de**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	caso para contatos expostos aciona a criação de uma tarefa de caso quando um contato potencialmente exposto é adicionado a um caso. O valor padrão é *Sim* .

3. Clique em **Salvar**.

Domain Separation e Rastreamento de contatos

Domain Separation é compatível com ServiceNow® Rastreamento de contatos aplicação. A aplicação ajuda as organizações a reduzir a transmissão de doenças infeciosas no local de trabalho, como COVID-19, identificando qualquer pessoa no local que possa ter estado em contato com uma pessoa afetada.

Nível de suporte: Padrão*

O nível de suporte é Padrão, mas tem algumas exceções ou condições especiais.

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados. Esta configuração é feita por locatário, conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Domain Separation e. Rastreamento de contatos Visão geral

Os provedores de serviço precisam ser capazes de gerenciar vários clientes em uma única instância para entregar seus serviços via Rastreamento de contatos em Safe Workplace pacote. A partir da versão Paris, os trabalhos agendados introduziram o suporte à separação de domínios no nível Padrão.

Os administradores devem instalar o. Plug-in Domain Separation antes de trabalhar com Rastreamento de contatos tabelas.

Consulte Pacote Domain Separation e Safe Workplace Para saber como configurar o Rastreamento de contato com Domain Separation.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifique o. trabalho de importação de dados programado

Como administrador, revise e modifique os trabalhos de importação de dados agendados usados para importar acesso ao selo E acesso Wi-Fi Dados de um arquivo do Excel no Rastreamento de contatos aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes trabalhos agendados são instalados com o. Rastreamento de contatos aplicação:

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

Esses trabalhos são definidos para execução manual para importar o. dados de acesso do selo ou Dados de acesso Wi-Fi De um arquivo do Excel. Você pode modificar as configurações com base em quando e como deseja importar os dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Administração** > **Trabalhos de importação de dados**.
2. Abra um Registro de importação programada.
3. Revise e modifique as configurações conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma importação agendada de dados, consulte Programar uma importação de dados .
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Importação de dados usando conjuntos para importação

Defina a configuração de fuso horário para dados de registro diário e de crachá

Adicione uma inclusão de script no Escopo global para considerar o fuso horário do usuário afetado ao executar uma solicitação de diagnóstico usando o leitor de crachá ou a fonte de dados de log diário do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** campo, insira TimeZoneUtils .
4. Na lista Acessível de, selecione **Todos os escopos da aplicação** .
5. Copie o script a seguir para **Script** campo.

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
},
getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
 var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var dateTime = new GlideDateTime();
 if (gdt) {
  dateTime.setValue(gdt);
 }
 dateTime.setTZ(timeZoneObj);
 return dateTime.getTZOffset();
},
getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
 var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var gd = new GlideDateTime();
 gd.setValue(dateTime);
 gd.add(offset);
 var startTime = '00:00:00';
 var endTime = '23:59:59';
 var actualDate = new GlideDate();
 actualDate.setValue(gd.getValue());
 var startDateTime = new GlideDateTime();
 startDateTime.setTZ(tz);
 startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
 var endDateTime = new GlideDateTime();
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
},
type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

O script é usado quando você executa a solicitação de diagnóstico usando o leitor de crachá ou a fonte de dados de log diário do usuário. Essas fontes de dados identificam os usuários potencialmente expostos que podem ter entrado em contato com um usuário afetado. O script considera o fuso horário do usuário afetado ao calcular a data e a hora dos dados de passagem do selo ou dos dados de log diários.

Configure uma notificação por e-mail para o log de contato diário

Configure uma notificação por e-mail personalizada para usar com Contato para situação emergencial notificações para que você possa solicitar que os usuários enviem uma lista de outros usuários com os quais entraram em contato durante o dia útil.

Antes de Iniciar

Revise o existente **Alerta de log diário do funcionário** e. **Notificação diária de log de contato** notificações por e-mail para se familiarizar com os scripts e configurações de base.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar uma notificação por e-mail para uso como log de contato diário, você está criando uma notificação por e-mail personalizada para fins de rastreamento de contato. . **Alerta de log diário do funcionário** e. **Notificação diária de log de contato** as notificações por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e-mail que você pode revisar para entender melhor como as notificações semelhantes às que você pode criar são configuradas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. **Opcional:** Em **Nome** insira um nome descritivo para a notificação.
4. Em **Tabela** , selecione a tabela Confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acnowledgement].
5. Em **Quando enviar** , defina as condições.
   - Insira condições no Construtor de condições para definir quando os usuários receberão a notificação por e-mail.
   - Copie o script de exemplo a seguir no **Condição avançada** e faça essas modificações.
     - Dê à variável um nome diferente, por exemplo, *`EmployeeCheckInAcmeSysId`* .
     - Insira o novo sys_id de notificação como o valor.
     - Insira o nome da variável que você declarou no final da segunda linha.

Example
Script de condição avançada de exemplo:

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. Em **Quem receberá** selecione de **Usuários** e. **Grupos** para determinar quem receberá a notificação.
7. Preencha as informações restantes no **O que ele conterá** guia.

Guia O que ele conterá

Campo	Ação
Modelo de e-mail	Selecione o modelo de e-mail usado para determinar qualquer conteúdo pré-configurado na linha de assunto e no corpo da mensagem.
Assunto	Crie a linha de assunto que os usuários veem quando recebem o e-mail.
Mensagem HTML	Em **HTML da mensagem** , adicione e personalize o texto ou o código-fonte da mensagem para atender às necessidades da sua organização. **Nota:** Ao inserir o conteúdo do e-mail no **HTML da mensagem** , certifique-se de incluir o link para o formulário Log de contato diário.

8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação** .
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Você criou uma notificação por e-mail personalizada para uso como log de contato diário com Contato para situação emergencial notificações. Ao modificar ou criar um Contato para situação emergencial Notificação, você pode selecionar esta notificação para o Log de contato diário ou para as saídas personalizadas.

O que Fazer Depois

Para usar esta notificação por e-mail para como seu log de contato diário, consulte Configure um Contato para situação emergencial notificação para o log de contato diário.

Configure um Contato para situação emergencial notificação para o log de contato diário

Como administrador, crie ou configure o. Contato para situação emergencial notificação para enviar notificações por push por e-mail e dispositivos móveis aos funcionários para solicitar que enviem uma lista de colegas de trabalho com os quais eles interagiram em um determinado dia.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o. Contato para situação emergencial aplicação instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Administração** > **Alertas de log diários**.
2. Edite a notificação existente abrindo **Log de contato diário** registro de divulgação ou clique **Novo** para criar um.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no **Nome do evento** campo.
4. Selecione **Alerta de log de contato diário do funcionário** caixa de seleção.
   . **Log de contato diário** a opção está selecionada em **Modo de resposta** . **Configuração de conteúdo** guia. Não é possível mudar este valor se **Alerta de log de contato diário do funcionário** a caixa de seleção está marcada.
5. Em **Selecione Público-alvo** selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar** .
   - Você pode escolher entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.
   - . ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário aplicação instalada, o. **Use Dados da tela de Integridade do funcionário** a opção está disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários desmarcados na triagem de integridade para entrar nas instalações. Para obter mais informações, consulte Avaliação de saúde do funcionário.
   - . ServiceNow® Workplace Core aplicação instalada, o. **Dados de reserva do local de trabalho do usuário** a opção está disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários com reservas confirmadas ou aprovadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Workplace Core.
6. Em **Configuração de conteúdo** selecione uma notificação no **Notificação** e escolha como enviar a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para enviar a notificação por e-mail, selecione **Notificação por e-mail** e insira o assunto e o corpo do e-mail.
- Para enviar uma notificação por push móvel, selecione **Notificação por push do Now Mobile** e insira ou modifique a mensagem por push e uma mensagem por push detalhada.

  Esta opção estará disponível somente se o plug-in Telas do aplicativo ServiceNow NowMobile e Inicializador de applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

  As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispositivo de notificação da aplicação. Quando os usuários Registram seu aplicativo para celular em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja receber a notificação por push.

- Para usar um canal de notificação personalizado, clique na lista relacionada Canais adicionais e clique em **Editar** E mova o canal para a Lista de canais adicionais. Clique em **Salvar**.

  Certifique-se de que **Notificação por e-mail** e. **Notificação por push do Now Mobile** as caixas de seleção não estão marcadas ou as notificações também serão enviadas por esses canais.

7. Clique em **Salvar**.
   O público-alvo e as mudanças de configuração do conteúdo são salvas.
8. Clique em **Programar**.
9. Na janela pop-up Script programado, configure um trabalho agendado para a notificação.
   Para obter mais informações, consulte Configurar um trabalho agendado .
10. Clique em **Enviar**.
    Um script é adicionado ao trabalho agendado. O trabalho está associado à notificação de divulgação.

Resultado

Uma notificação de divulgação com um trabalho agendado é criada. O trabalho envia notificações para o público-alvo de acordo com a programação definida.

O que Fazer Depois

Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin pode Envie a notificação de Outreach sob demanda .

Um usuário com a função de administrador ou sn_imt_checkin.checkin_admin pode interromper o trabalho agendado para enviar as notificações automaticamente. Para fazer isso, clique em **Programação** e na caixa de diálogo, desmarque **Ativo** caixa de seleção e clique em **Atualização** .

Configurar Rastreamento de contatos configurações de retenção de dados

Defina as configurações de retenção de dados para os dados coletados para rastreamento de contato, como dados de passagem de crachá, logs de contato diários do funcionário e casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

Uma propriedade do sistema e trabalhos agendados controlam a política de retenção de dados para dados de rastreamento de contato.

- `. sn_imt_tracing.data_retention_period`a propriedade do sistema determina o número de dias em que os dados de rastreamento de contato estarão disponíveis no sistema antes de serem excluídos automaticamente.
- `. Data Retention Job For Contact Tracing`o trabalho agendado verifica registros que têm uma data atualizada que passou do período de retenção definido e os exclui.

  A política de retenção de dados se aplica aos seguintes dados de rastreamento de contato:

  Dados de deslizamento do selo

  Tabela afetada: Registro de acesso ao crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register]

  Casos encerrados e cancelados e registros associados

  Tabelas afetadas: Caso [sn_imt_tracing_case], Tarefa de Caso [sn_imt_tracing_case_task], Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact], Solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnostic_request], Eventos de diagnóstico [sn_imt_diagnostics_event] E possível exposição no local de trabalho [sn_imt_diagnostic_potential_workplace_exposure]

  As tabelas Solicitação de diagnóstico e Eventos de diagnóstico são instaladas com o. Gestão emergencial de exposição aplicação.

  Nota: Uma pesquisa associada a casos qualificados para exclusão após o período de retenção não é excluída porque as pesquisas têm seu próprio período de retenção. Para obter mais informações, consulte Limpar dados de avaliação .

  Logs de contato diário do funcionário

  Tabelas afetadas: Logs de contato diários [sn_imt_tracing_daily_contact_log], confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acnowledgement] E Anotações de log diárias [sn_imt_tracing_daily_log_note]

  Dados de acesso Wi-Fi

  Tabelas afetadas: Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] E trabalho de registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job]

- `. Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`O trabalho agendado limpa todos os registros excluídos do rastreamento de contato da tabela Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete]. Todos os registros excluídos com uma data atualizada após o período de retenção definido são limpos.

Procedimento

1. Defina o período durante o qual você deseja manter os dados de rastreamento de contato.

   a. Navegar até **Rastreamento de contatos** > **Administração** > **Propriedades**.

   b. Insira um valor em **Período de retenção de dados de rastreamento de contato (em dias)** propriedade.
   O valor padrão é 90 dias.

   c. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Configure o trabalho agendado para determinar quando o trabalho será executado para verificar e excluir os dados de rastreamento de contato.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.

   b. Abra o. *`Data Retention Job For Contact Tracing`*trabalho agendado.

   c. Defina as configurações do trabalho e clique em **Salvar** .
   Para obter mais informações, consulte Configurar um trabalho agendado .

3. Baixe, importe e configure o. *`Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`*Programar trabalho no escopo global para limpar registros excluídos.

   a. Baixe o. Limpar registros excluídos de rastreamento de contato (retenção de dados) Arquivo XML do Rastreamento de contatos página da aplicação no ServiceNow® Store.

   b. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.

   c. Importe o arquivo XML baixado para a tabela Trabalho agendado [sysauto].
   Para obter mais informações sobre importação, consulte Importe um registro do modelo .

   d. PESQUISE e abra *`Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`*registro.

   e. Selecione **Ativo** para ativar o trabalho.

   f. Em **Executar** defina a programação para a execução do trabalho.

   g. Clique em **Atualizar**.

Crie um requisito para contatos potencialmente expostos retornarem ao trabalho

Crie um requisito para que os funcionários potencialmente expostos atendam para verificar se estão qualificados para retornar ao trabalho.

Antes de Iniciar

- Os requisitos de saúde e segurança estão disponíveis em ServiceNow® Base para preparação do funcionário, que deve ser instalada.
- Os requisitos de saúde e segurança são criados com ServiceNow® Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Flow Designer noções básicas.

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina requisitos de saúde e segurança para os funcionários retornarem ao trabalho. Os funcionários não devem estar em nenhuma investigação de contatos potencialmente expostos de um caso. Se eles fizerem parte de uma investigação de caso ativa, eles devem atender ao requisito de um status claro para serem qualificados para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Acompanhamento com contatos potencialmente expostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Este procedimento descreve como criar um requisito usando o requisito Contatos expostos do sistema de base como exemplo.

Procedimento

1. Em Flow Designer crie uma ação para adicionar ou atualizar o status do requisito de um funcionário adicionado à lista de contatos potencialmente expostos de um caso.

   a. Crie uma ação e salve-a em Base para preparação do funcionário aplicação.

   b. Na seção Entradas da Descrição da ação, crie uma entrada para o tipo de registro a ser usado para verificar se o funcionário atende ao requisito.

   Por exemplo, para atender ao requisito de Contatos expostos, os funcionários devem ter um registro na tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact].

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
Contato exposto	exposed_contact	Contatos de referência.expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Sim

   c. Adicione um **Etapa de script** Para a Descrição da ação.

   d. Em **Tempo de execução necessário** campo, selecione **Instância** .

   e. Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

   Esta variável permite que você use a entrada para a ação em um script.

Variáveis de entrada

Nome	Valor
exposed_contact	**Contato exposto** Entrada que você criou na seção Entradas.

   f. Em **Script** , adicione um script para definir as condições quando o status de requisito de um funcionário for `limpo` ou `not_clearered` .

   Para o requisito Contatos expostos, o requisito é `não limpo` para um funcionário, se o status de integridade em qualquer registro de contato exposto do funcionário for `under_investigation` ou `infectado` e `limpo` para qualquer outra resposta.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
   var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
   now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
   now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
   now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
   now_GR.setLimit(1);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
  }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
      if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
      }
    }
  }
 }else{
  if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
 inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
 }
})(inputs, outputs);
```

g. Crie uma variável de saída para o status do requisito.

Define `requirement_status` variável que você usou no script.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)	Opção (opções avançadas)
requirement_status	requirement_status	Escolha	Sim	Menu suspenso com --Nenhum(a)--

h. Na seção Saídas da Descrição da ação, crie uma saída para o status do requisito.

Criar esta saída permite que você use `requirement_status` variável de saída do script como uma saída retornada pela ação.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)	Opção (opções avançadas)
Status do requisito	requirement_status	Escolha	Não	Menu suspenso com --Nenhum(a)--

i. Atribua o. `requirement_status` valor para a saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Rótulo	Valor
Status de requisito	`requirement_status` variável de saída da etapa de script.

A ação retorna o valor de `requirement_status` para o funcionário (`limpo` ou `not_clearered`) como uma saída.

j. Clique em **Publicar**.

2. Crie um requisito de contatos expostos.

a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisito. Incluir registros anteriores garante que os funcionários que concluírem o requisito antes que ele seja ativado tenham seu status de requisito definido como Não limpo.

Formulário de requisito de saúde e segurança

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do requisito. Por exemplo, `Requisito de contatos expostos` .
Fluxo de requisito	Fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário potencialmente exposto. Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro de requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo.
Ativo	Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar **Ativar** botão para ativar o requisito.
Status padrão	O status padrão atribuído a funcionários que não estão na lista de contatos potencialmente expostos para atender ao requisito de saúde e segurança. As opções são desmarcadas e não desmarcadas. Por exemplo, os funcionários que não têm um registro de contato exposto recebem um status padrão de Não limpo para o requisito de Contatos expostos.
Duração do uso	Opção para definir um limite de tempo para a validade do status do requisito. Não selecione este campo porque o status do funcionário é atualizado automaticamente quando o status da tarefa de contato exposta do funcionário é atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Incluir registros aplicáveis anteriores	
Tabela	Tabela a ser consultada para registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisito. Por exemplo, o requisito Contatos expostos usa a tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact].
Condição	Condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo.

d. Clique em **Enviar**.

3. Em Flow Designer crie um fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário.

a. Crie um fluxo e salve-o no Base para preparação do funcionário aplicação.

b. Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você está usando para verificar o status do requisito for criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito Contatos expostos, o fluxo é executado sempre que um registro de contatos expostos em um caso é criado ou atualizado.

Gatilho

Gatilho	Tabela	Condição	Executar gatilho
Criado ou atualizado	Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Nenhum.	Uma vez

c. Adicione a ação que você criou ao fluxo, com o registro do gatilho como entrada.
Por exemplo, para a entrada Contatos expostos, adicione o registro Contatos expostos que foi criado ou atualizado no evento do gatilho.

d. Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Base para preparação do funcionário para o fluxo.

Atualizar entradas de requisito do usuário

Usuário [User]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
Funcionário ou **Usuário** campo do registro do gatilho. Por exemplo, o. **Usuário** Campo do registro Contatos expostos.	Requisito de saúde e segurança que você criou para os contatos potencialmente expostos.	requirement_status retornado pela ação que você criou.	Selecione **Data/Hora** .

e. Clique em **Ativar**.

4. Preencha o requisito de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Clique no requisito.

c. Em **Fluxo de requisito** , adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para os funcionários.

d. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você deve ativar o requisito antes de rastrear se os funcionários o atenderam. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

Crie um requisito para que os funcionários confirmem a solicitação de consentimento de privacidade

Crie um requisito para que seus funcionários respondam à solicitação de consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o uso de seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

- Os requisitos estão disponíveis em ServiceNow® Base para preparação do funcionário, que deve ser instalada.
- O requisito de consentimento de privacidade é criado com ServiceNow® Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Flow Designer noções básicas.

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina o requisito de consentimento de privacidade para que os funcionários retornem ao trabalho. Os funcionários que concordam com o uso de seus dados para rastreamento de contato atendem ao requisito de consentimento de privacidade e estão qualificados para retornar ao local de trabalho. Os funcionários que discordam não atendem ao requisito de consentimento de privacidade e não estão qualificados para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Responda a uma solicitação de consentimento de privacidade em Rastreamento de contatos.

Nota: Este procedimento descreve como criar um requisito usando o Requisito de consentimento de privacidade do sistema de base como exemplo.

Procedimento

1. Em Flow Designer, crie uma ação para adicionar ou atualizar o status do requisito de um funcionário que responde à solicitação de consentimento de privacidade.

   a. Crie uma ação e salve-a em Base para preparação do funcionário aplicação.

   b. Na seção Entradas da Descrição da ação, crie uma entrada para o tipo de registro a ser usado para verificar se o funcionário atende ao requisito.

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
preferência	preferência	Cadeia de caracteres	Sim

   c. Adicione um **Etapa de script** Para a Descrição da ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Em **Tempo de execução necessário** campo, selecione **Instância** .

e. Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

Esta variável permite que você use a entrada para a ação em um script.

Variáveis de entrada

Nome	Valor
preferência	**preferência** Entrada que você criou na seção Entradas.

f. Em **Script** , adicione um script para definir as condições quando o status de requisito de um funcionário for `limpo` ou `not_clearered` .

Para o requisito de consentimento de privacidade, o requisito é `not_clearered` para um funcionário se o funcionário não concordar com a solicitação de consentimento de privacidade, e. `limpo` se o funcionário concordar.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   if (inputs.preferences == "agree") {
      outputs.requirement_status = "cleared";
   } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
      outputs.requirement_status = "not_cleared";
   }

})(inputs, outputs);
```

g. Crie uma variável de saída para o status do requisito.

Esta variável de saída define *`requirement_status`* variável que você usou no script.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)	Opção (opções avançadas)
requirement_status	requirement_status	Escolha	Sim	Menu suspenso com --Nenhum(a)--

h. Na seção Saídas da Descrição da ação, crie uma saída para o status do requisito.

Criar esta saída permite que você use *`requirement_status`* variável de saída do script como uma saída retornada pela ação.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)	Opção (opções avançadas)
Status do requisito	requirement_status	Escolha	Não	Menu suspenso com --Nenhum(a)--

i. Atribua o. *`requirement_status`* valor para a saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Rótulo	Valor
Status de requisito	`requirement_status` variável de saída da etapa de script.

A ação retorna o valor de `requirement_status` para o funcionário (`limpo` ou `not_clearered`) como uma saída.

j. Clique em **Publicar**.

2. Crie um requisito de consentimento de privacidade.

a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisito. Incluir registros anteriores garante que os funcionários que concluírem o requisito antes que ele seja ativado tenham seu status de requisito definido como limpo.

Formulário de requisito de saúde e segurança

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do requisito.
Fluxo de requisito	Fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário. Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro de requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo.
Ativo	Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar **Ativar** botão para ativar o requisito.
Status padrão	O status padrão atribuído a funcionários que não têm nenhuma atividade para concluir o requisito. As opções são desmarcadas e não desmarcadas. Por exemplo, os funcionários que não têm um registro na tabela Aviso de privacidade do usuário e consentimentos [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] recebem um status padrão de Não limpo para o requisito de consentimento de privacidade.
Duração do uso	Opção para definir um limite de tempo para a validade do status do requisito. Não selecione este campo porque o status do funcionário é atualizado automaticamente quando ele responde à solicitação de consentimento de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Incluir registros aplicáveis anteriores	
Tabela	Tabela a ser consultada para registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisito. Por exemplo, o Requisito de consentimento de privacidade usa a tabela Aviso de privacidade do usuário e consentimentos.
Condição	Condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo.

d. Clique em **Enviar**.

3. Em Flow Designer crie um fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário.

a. Crie um fluxo e salve-o no Base para preparação do funcionário aplicação.

b. Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você estiver usando para verificar se o status do requisito é criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito de consentimento de privacidade, o fluxo é executado sempre que um aviso de privacidade do usuário e um registro de consentimento são criados ou atualizados.

Gatilho

Gatilho	Tabela	Condição	Executar gatilho
Criado ou atualizado	Aviso de privacidade do usuário e consentimentos [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[Preferências] [Mudanças em] [Concordo] OU [Preferências] [Mudanças em] [Retirar consentimento]	Somente se não estiver em execução

c. Adicione a ação que você criou ao fluxo, com o registro do gatilho como entrada.
Por exemplo, para a entrada de preferência, adicione o Aviso de privacidade do usuário e o registro de consentimento que foi criado ou atualizado no evento do gatilho.

d. Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Base para preparação do funcionário para o fluxo.

Atualizar entradas de requisito do usuário

Usuário [User]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
Usuário campo do registro do gatilho. Por exemplo, o. **Usuário** Campo do Aviso de privacidade do	Requisito de saúde e segurança que você criou para o consentimento de privacidade.	`requirement_status` retornado pela ação que você criou.	Deixe o campo em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário [User]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
usuário e registro de consentimento.			

e. Clique em **Ativar**.

4. Preencha o requisito de saúde e segurança.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.
   b. Abra o registro Requisito de consentimento de privacidade.
   c. Em **Fluxo de requisito** , adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para os funcionários.
   d. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você deve ativar o requisito antes de rastrear se os funcionários o atenderam. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

Configure uma notificação por e-mail para um aviso de exposição

Configure uma notificação por e-mail para usar no Contato para situação emergencial para enviar para contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los sobre a possível exposição de um funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise o existente **Contato exposto do Notify** notificação por e-mail para se familiarizar com o script e outras configurações.
3. Clique em **Nova**.
4. Em **Tabela** , selecione a tabela Aviso de exposição [sn_imt_tracing_exposure_notice].
5. Em **Quando enviar** , conclua as seguintes configurações.
   a. Em **Enviar quando** campo, selecione **Registro inserido ou atualizado** .
   b. Defina **Condições** critérios para **[User.Ativo][is][true]** e. **[Contagem de notificações][mudanças]** .
   c. Em **Condição avançada** , insira o seguinte código:

```
var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
```

Substitua a variável <your-sys_id> pela notificação sys_id que você está adicionando clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecionando **Copiar sys_id** e colando o sys_id na linha de código.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Em **Quem receberá** , abrir **Usuários/grupos em campos** e selecione **Atribuído a.** .
7. Preencha as informações restantes no **O que ele conterá** guia.
8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação** .
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configure um Contato para situação emergencial notificação para o aviso de exposição.

Configure um Contato para situação emergencial notificação para o aviso de exposição

Configure um Contato para situação emergencial notificação para enviar notificações por push por e-mail e dispositivos móveis para funcionários potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los de uma possível exposição de um funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o. Contato para situação emergencial aplicação instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise o existente **Contato exposto do Notify** notificação de divulgação para se familiarizar com a configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no **Nome do evento** campo.
4. Em **Configuração de conteúdo** , selecione **Aviso de exposição** em **Modo de resposta** campo.
5. **Opcional:** Revise e edite a mensagem introdutória modificando o assunto e o corpo no **Assunto do e-mail** e. **Corpo do e-mail** respectivamente.
6. Especifique como enviar a notificação de divulgação.

Opção	Etapas
Enviar uma notificação por e-mail	Selecione **E-mail** caixa de seleção.
Selecione uma notificação diferente	Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione um notificação por e-mail configurada para o alcance do aviso de exposição .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Enviar uma notificação por push para celular	**a.** Selecione **Notificação por push do Now Mobile** caixa de seleção. A caixa de seleção estará ativa se você tiver as telas do aplicativo ServiceNow NowMobile e o Inicializador de applet [com.glide.mobile-employee] ativados. O conteú–do da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa. **b.** Modifique o texto em **Mensagem por push** e. **Mensagem por push detalhada** campos. As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispo–sitivo de notificação da aplicação. Quando você registra o aplicativo para celular em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente nas preferências de notificação do usuário. Certifique-se de que este dis–positivo esteja ativo para os usuários que você deseja re–ceber a notificação por push.
Use um canal de notificação personalizado	**a.** Clique na lista relacionada Canais adicionais e clique em **Editar** E mova o canal para a Lista de canais adicionais. **b.** Clique em **Salvar**. . **Notificação por e-mail** e. **Notificação por push do Now Mo bile** as caixas de seleção estão marcadas, todas as três notificações são enviadas. Para usar somente o canal de notificação personalizado, desmarque essas duas caixas de seleção.

7. Clique em **Enviar**.
As definições de configuração de conteúdo são salvas.

Resultado

Uma notificação de divulgação de aviso de exposição é criada. Essas notificações de divulgação do aviso de exposição estão disponíveis para seleção quando um gerente de caso deseja enviar notificações para os contatos potencialmente expostos em um caso.

O que Fazer Depois

Um gerente de caso pode envie a notificação de divulgação para os contatos potencialmente expostos em um caso.

Configure a visualização de rastreamento de contato para mostrar o status da vacinação

Configurar Rastreamento de contatos portanto, os gerentes de caso podem exibir o status de vacinação de contatos potencialmente expostos na visualização de rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

. Vaccination Status a aplicação deve ser instalada e configurada. Para obter mais informações, consulte Status de vacinação .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Propriedades**.
2. Defina *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* propriedade para **Sim** .
   Esta etapa permite que os status de vacinação sejam exibidos na visualização de rastreamento de contato.
3. Clique em **Salvar**.
4. Atribua o. Vaccination Status função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader da aplicação para cada gerente de caso.
   O estado vacinal e o. **Vacinado** coluna em **Contatos expostos** ficam ocultos até que você tenha esta função.

   Nota: . *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* a propriedade está definida como **Não** os gerentes de caso com a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader podem ver o. **Vacinado** , mas a coluna está vazia.

Resultado

Os gerentes de caso podem ver o status de vacinação dos usuários no formulário de caso na visualização de rastreamento de contato e no **Contatos expostos** lista. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato.

Trouble?

Se um gerente de caso não puder ver os status de vacinação, mesmo que o *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* a propriedade está definida como **Sim** confirme se o gerenciador de casos tem a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader.

Configuração das configurações de consentimento de privacidade de dados para Rastreamento de contatos

Como administrador, você pode configurar modelos de consentimento de privacidade, configurações de privacidade baseadas no local, notificações por e-mail e notificações de divulgação para enviar alertas de consentimento de privacidade em Rastreamento de contatos.

Em Rastreamento de contatos, você pode configurar e enviar notificações de consentimento de privacidade que solicitam que os funcionários consentem em que seus dados sejam usados para fins de rastreamento de contato.

Os regulamentos de privacidade do usuário variam de país para país. Para alguns países, o consentimento dos funcionários para usar seus dados não é necessário, mas para outros, é obrigatório. Você pode definir diferentes políticas de privacidade para diferentes locais e configurações da organização. Algumas organizações mantêm uma política de privacidade separada para cada local, enquanto outras mantêm uma política de privacidade única para todos os locais.

Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos

Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade a ser usado na configuração de privacidade do local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. **Rastreamento de contatos** > **Privacidade** > **Modelos de consentimento de privacidade**.
2. Abra um **Modelo padrão** registre para modificá-lo ou clique em **Novo** para criar um.
3. Insira um nome exclusivo do modelo em **Nome** campo.
4. Insira a declaração de política de privacidade em **Declaração de privacidade** campo.
   Se a política de privacidade for diferente para locais diferentes, crie um modelo para cada local e especifique a declaração de política.

   Se sua organização tiver uma política única para todos os locais ao redor do mundo, atualize o modelo padrão.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Use o modelo de consentimento de privacidade para atualizar a declaração de privacidade nas configurações de privacidade do local aplicável. Para obter mais informações, consulte Gere configurações de privacidade baseadas em localização para Rastreamento de contatos.

Gere configurações de privacidade baseadas em localização para Rastreamento de contatos

Como administrador, gere a configuração de privacidade para locais configurados em sua instância.

Antes de Iniciar

A declaração de privacidade no modelo padrão é copiada na configuração de privacidade de cada local. Certifique-se de ter revisado a declaração de privacidade no modelo de consentimento padrão e modificado, se necessário.

Função necessária: sn_imt_tracing.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode gerar uma configuração de privacidade padrão baseada em local para cada país disponível na tabela Locais [cmn_location]. Para cada local, você pode especificar se o consentimento de privacidade é necessário e atualizar a declaração da política de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Privacidade** > **Configuração de privacidade do local**.
2. Clique em **Gerar configurações de local** .
   A configuração padrão é criada para cada país e aparece na lista Configurações de privacidade do local.
3. Abra um local para revisar sua configuração e modificá-la, se necessário.
4. Configure o texto de consentimento de privacidade, se necessário.

Status do consentimento de privacidade	Ação
O consentimento não é necessário para o local	Limpe **Precisa de consentimento de privacidade** caixa de seleção.
O consentimento é necessário para o local	Determine o texto de consentimento de privacidade. ○ Se você definiu um modelo de consentimento de privacidade específico para atribuir a este local, selecione-o em **Modelo de consentimento de privacidade** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status do consentimento de privacidade	Ação
	O conteúdo da declaração de privacidade do modelo atualizado é copiado no **Declaração de privacidade** campo. ○ Mantenha o texto da declaração de privacidade padrão e faça modificações.

5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
A configuração de privacidade baseada no local está definida.

O que Fazer Depois
Configure uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade.

Criar um personalizado Contato para situação emergencial canal de notificação

Criar um personalizado Contato para situação emergencial canal de notificação para enviar solicitações de consentimento de privacidade usando o método de comunicação preferencial da sua empresa, como Slack ou Microsoft Teams plataformas de colaboração. Crie o canal de notificação usando um script ou um subfluxo.

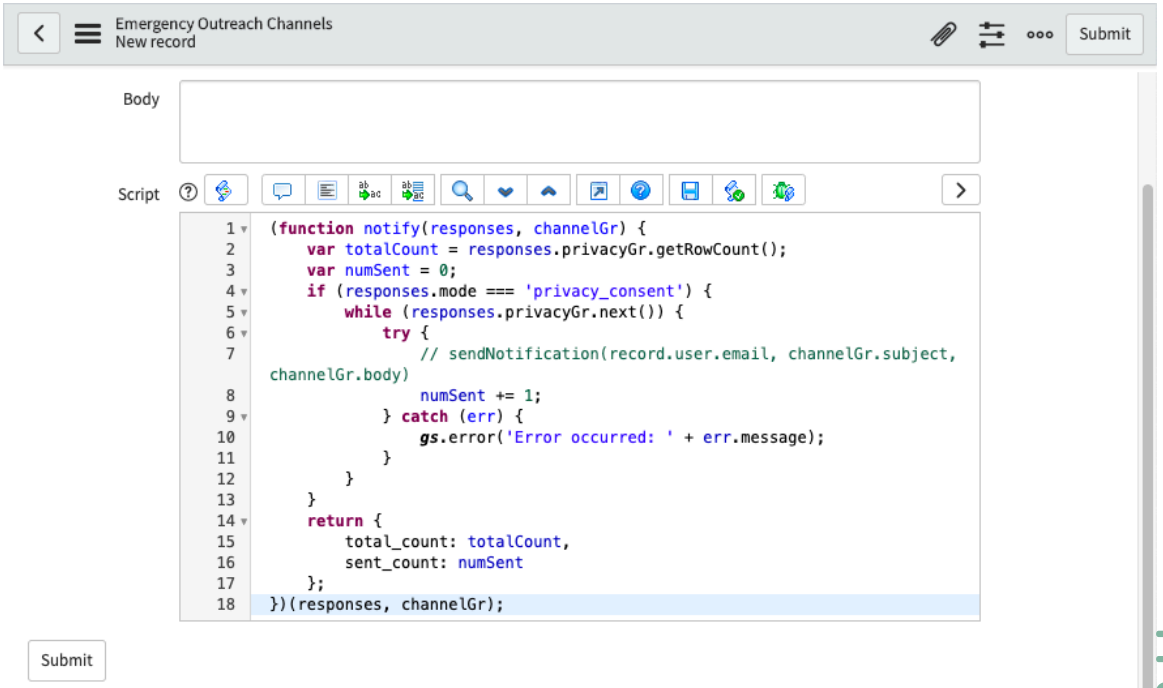
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um canal de notificação, você pode selecioná-lo ao enviar uma notificação. O canal usa o assunto e o corpo especificados e envia notificações para os usuários selecionados quando você envia a solicitação de consentimento de privacidade.
Por exemplo, se o grupo de rede de TI da sua empresa tiver um Slack canal que eles monitoram mais de perto do que e-mail, você pode criar um Slack canal de notificação. Para se comunicar com os membros do grupo da rede de TI, selecione o grupo como o público-alvo e selecione Slack canal de notificação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Canais**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Insira o nome do seu canal de notificação.
   Use um nome curto para indicar o método de comunicação para que os solicitantes possam escolher facilmente o canal correto.
4. Em **Assunto** insira o assunto da mensagem do canal de notificação.
5. Em **Corpo** , insira o corpo da mensagem.
6. Crie um script para o canal de notificação.

   a. Em **Tipo de notificação** deixe o tipo de notificação padrão de **Script** .

   b. Em **Script** substitua o código no comentário pelo script para se conectar ao seu canal.

   Example

```
{
        // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

   Para obter informações sobre APIs JavaScript para GlideRecord, consulte GlideRecord - Com escopo .

   c. Clique em **Enviar**.

Example

O exemplo a seguir inclui o código para contar o número de solicitações de consentimento de privacidade geradas quando a notificação é enviada. Ele exibe o número de solicitações de consentimento de privacidade que foram entregues com sucesso. Use essas informações para revisar e lidar com erros que aparecem na lista relacionada Log de entrega no registro de divulgação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. Crie um canal de notificação de subfluxo.

a. Crie um subfluxo para usar na notificação.
Para obter informações sobre como criar, publicar e testar subfluxos, consulte Subfluxos .

Use as seguintes entradas no subfluxo que você cria:

- *modo* (cadeia de caracteres)
- *Consentimento de privacidade* (Registros de sn_imt_tracing_user_privacy_consent)

  Se o modo for *Consentimento de privacidade* , Em seguida, as confirmações são definidas como GlideRecord válido e *survey_instances* . nulo .

- *canal* (Referência de sn_imt_checkin_channels)

As seguintes saídas são opcionais:

- *total_count* (inteiro)
- *sent_count* (inteiro)

Para revisar essas saídas, inclua o número total de solicitações de consentimento de privacidade versus as solicitações de consentimento de privacidade bem-sucedidas.

b. Selecione **Subfluxo** tipo de notificação.
A seção Script muda para Fluxo e **Subfluxo** o campo de referência é exibido.

c. Selecione o subfluxo que você criou.

8. Clique em **Enviar**.

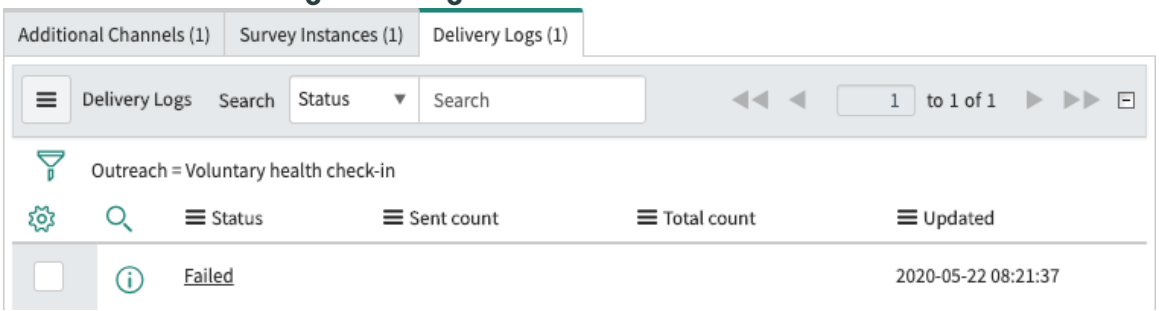
Trouble?

Quando uma notificação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada Logs de entrega aparece na mensagem de divulgação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada aos logs de entrega



1. Teste o canal de notificação para uma mensagem de divulgação.
2. Abra qualquer registro de canal com falha para revisar as mensagens de erro e corrigir os erros que causaram a falha da notificação.
3. Continue testando o canal de notificação até que o canal não falhe mais.

Configure uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade

Configure uma notificação por e-mail para usar no Contato para situação emergencial aplicativo para solicitar que os funcionários revisem a política de privacidade da organização e forneçam consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

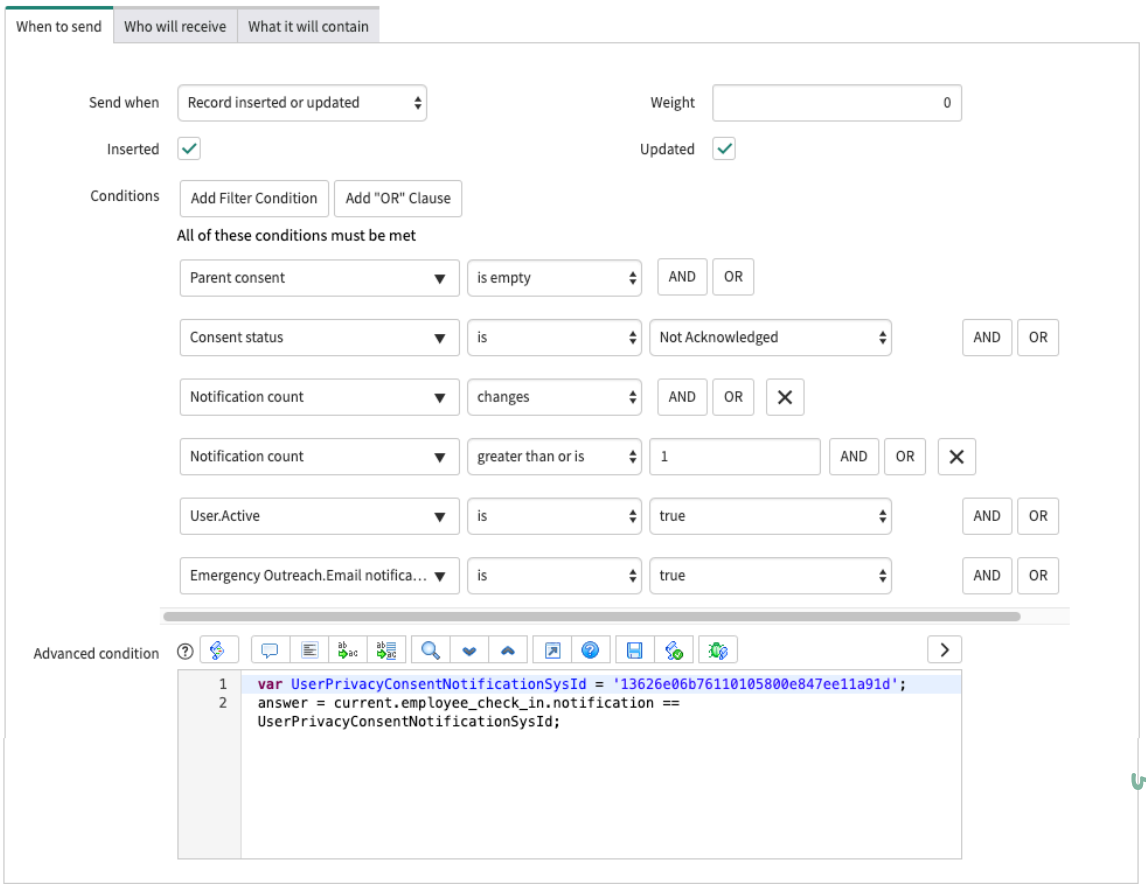
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Revise o existente **Consentimento de Privacidade do Usuário** notificação por e-mail para se familiarizar com o script e outras configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação do sistema de base de consentimento de privacidade do usuário



3. Clique em **Nova**.
4. Em **Tabela** , selecione a tabela Aviso de privacidade do usuário e consentimentos [sn_imt_tracing_user_privacy_consent].
5. Em **Quando enviar** , defina as condições.
   a. Em **Condições** , defina os critérios conforme mostrado na imagem da notificação do sistema de base.
   b. Copie o script de exemplo a seguir no **Condição avançada** campo.

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

   c. Faça as seguintes modificações no script de exemplo:
      - Dê à variável um nome diferente, por exemplo, *`EmployeeCheckInAcmeSysId`* .
      - Insira o novo sys_id de notificação como o valor.
      - Insira o nome da variável que você declarou no final da segunda linha.
6. Em **Quem receberá** , abrir **Usuários/grupos em campos** e selecione **Atribuído a.** .
7. Preencha as informações restantes no **O que ele conterá** guia.
   Ao inserir o conteúdo do e-mail no **HTML da mensagem** Certifique-se de incluir o link para o formulário de consentimento de privacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação** .
10. Revise a notificação e faça as mudanças necessárias.
11. Clique em **Atualizar**.

Configure um Contato para situação emergencial notificação para Rastreamento de contatos consentimentos de privacidade

Como administrador, crie ou configure um Contato para situação emergencial notificação para enviar notificações por push por e-mail e dispositivos móveis aos funcionários solicitando que exibam a política de privacidade e buscando consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o. Contato para situação emergencial aplicação instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Você deve ter configurações de privacidade baseadas em local geradas .

Os funcionários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos**.
2. Revise e edite o registro de divulgação existente **Consentimento de Privacidade do Usuário** registre ou clique **Novo** para criar um.
3. Insira o nome da notificação de divulgação no **Nome do evento** campo.
4. Em **Selecione Público-alvo** selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar** .
   Você pode escolher entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.
5. Em **Configuração de conteúdo** , selecione **Consentimento de privacidade** em **Modo de resposta** campo.
6. **Opcional:** Habilite a divulgação para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando **País de uso** opção no **Configuração de conteúdo** guia.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, altere a declaração de privacidade do local.

   Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gere configurações de privacidade baseadas em localização .
7. Selecione **Consentimento de Privacidade do Usuário** notificação no **Notificação** e escolha como enviar a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para enviar a notificação por e-mail, selecione **Notificação por e-mail** e insira o assunto e o corpo do e-mail.
- Para enviar uma notificação por push móvel, selecione **Notificação por push do Now Mobile** e insira a mensagem por push e uma mensagem por push detalhada.

  Esta opção estará disponível somente se o plug-in Telas do aplicativo ServiceNow NowMobile e Inicializador de applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

- Para usar um canal de notificação personalizado, clique na lista relacionada Canais adicionais e clique em **Editar** E mova o canal para a Lista de canais adicionais. Clique em **Salvar**.

  Certifique-se de que **Notificação por e-mail** e. **Notificação por push do Now Mobile** as caixas de seleção não estão marcadas ou as notificações também serão enviadas por esses canais.

  As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispositivo de notificação da aplicação. Quando os usuários Registram seu aplicativo para celular em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja receber a notificação por push.

8. Clique em **Salvar**.
   O público-alvo e as mudanças de configuração do conteúdo são salvas.
9. Clique em **Programar**.
10. Na janela pop-up Script programado, configure um trabalho agendado para a notificação.
    Para obter mais informações, consulte Configurar um trabalho agendado .
11. Clique em **Enviar**.
    Um script é adicionado ao trabalho agendado. O trabalho está associado à notificação de divulgação.

Resultado

Uma notificação de divulgação com um trabalho agendado é criada. O trabalho envia notificações para o público-alvo de acordo com a programação definida.

Nota: A notificação de divulgação não será enviada aos usuários no público selecionado se os usuários não tiverem um local definido em seu perfil de usuário ou se o consentimento de privacidade estiver desabilitado em configuração de privacidade do local . A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de privacidade.

O que Fazer Depois

Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin pode Envie a notificação de Outreach sob demanda .

Um usuário com a função de administrador ou sn_imt_checkin.checkin_admin pode interromper o trabalho agendado para enviar as notificações automaticamente. Para fazer isso, clique em **Programação** e na caixa de diálogo, desmarque **Ativo** caixa de seleção e clique em **Atualização** .

Mapear dispositivos de computação portáteis atribuídos aos funcionários

Mapeie dispositivos de computação portáteis atribuídos a funcionários e que executam o software Zebra Motionworks para registrar logs de proximidade para rastreamento de contato usando esses dispositivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Os dados do dispositivo de computação portátil são armazenados na tabela Dispositivo de computação portátil [cmdb_ci_handheld_computing]. A tabela é instalada com a aplicação Modelos de classe de IC do CMDB disponível no ServiceNow Store. Certifique-se de ter essa aplicação instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Modelos de classe de IC do CMDB .

Função necessária: sn_imt_tracing.wearable_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados de seus dispositivos de computação portáteis de uma planilha do Excel que você usa com o software Zebra Motionworks. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Dispositivos portáteis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os seguintes campos obrigatórios para rastreamento de contato.

Formulário Dispositivo de computação portátil

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do dispositivo de computação portátil.
Etiqueta do ativo	ID exclusiva para identificar o dispositivo de computação portátil.
Número de série	Número de série exclusivo do dispositivo de computação portátil.
Atribuição a	Nome do funcionário que tem o dispositivo de computação portátil.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um mapeamento do dispositivo de computação portátil e do funcionário a quem ele foi atribuído é criado.

Configurar KINEXON integração

Configurar Rastreamento de contatos e habilitar KINEXON SafeZone sistema de rastreamento do qual usar dados KINEXON dispositivos vestíveis em solicitações de diagnóstico. Esses dados permitem a identificação de contatos potencialmente expostos com base nas interações e na proximidade dos usuários com KINEXON dispositivos vestíveis.

Antes de Iniciar

Para habilitar com sucesso o. KINEXON SafeZone sistema de rastreamento, observe os seguintes requisitos:

- A aplicação Contato para situação emergencial deve ser instalada. Para obter mais informações, consulte Instale o Emergency Outreach .
- Configurações de consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos deve ser configurado. Para obter mais informações, consulte Configuração das configurações de consentimento de privacidade de dados para Rastreamento de contatos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os usuários devem ter KINEXON dispositivos vestíveis gerenciados com KINEXON SafeZone.
- Os usuários devem ter um endereço de e-mail no **Nome** coluna em KINEXON SafeZone software. Endereços de e-mail são usados para corresponder KINEXON usuários para usuários em Rastreamento de contatos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Propriedades**.
2. Defina Rastreamento de contatos valores de propriedade relacionados ao KINEXON SafeZone integração.

Rastreamento de contatos propriedades para integração KINEXON SafeZone

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	Endpoint de API usado para fazer login no KINEXON SafeZone instância e acesso KINEXON dados. Este endpoint de API também é usado para buscar as informações necessárias para Rastreamento de contatos. Substitua o endpoint padrão pelo endpoint da sua instância.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON nome de usuário do administrador.
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON senha do administrador.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	A duração mínima do contato (em segundos) entre dois KINEXON sensores necessários para determinar se um usuário é um contato potencialmente exposto. A consulta omite todos os registros com valores abaixo dessa duração. O valor padrão é `300` .
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	A duração total mínima (em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	segundos) de todos os contatos entre dois KINEXON sensores dentro do intervalo de datas consultado. Se a duração total for menor que esse valor, a consulta omite todos os registros de contato entre o par de sensores. O valor padrão é `300` .
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	A distância máxima (em metros) entre dois KINEXON sensores que determinam se os usuários estão em contato. A consulta omite todas as instâncias de contato além dessa distância. O valor padrão é `2` .
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Determina a quantidade de tempo que pode passar (em segundos) entre duas instâncias consecutivas de contato antes que a exposição potencial seja considerada duas exposições potenciais. O valor padrão é `15` .

Tradução automática

3. Navegar até **Gestão de exposição de emergência** > **Sistemas de rastreamento** e clique em **Kinexon SafeZone** .
4. Ativar o sistema de rastreamento.
   a. Selecione **Ativo** .
   b. Clique em **Atualizar**.
5. Adicione todos os usuários com KINEXON dispositivos vestíveis em sua organização para o público do consentimento de privacidade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Contato para situação emergencial** > **Público do local de trabalho seguro** e clique em **público de privacidade** .

b. Adicione usuários ao público.
Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte Adicione um público do Safe Workplace

c. Clique em **Atualizar**.

6. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a. KINEXON usuários para permitir que acessem e concluam o consentimento de privacidade.
7. Envie a divulgação de consentimento de privacidade da sua organização para KINEXON usuários.
Os usuários em um local que requer consentimento de privacidade devem consentir com a política de privacidade para criar registros de contato expostos. Os usuários que não têm um local atribuído ou estão em um local que não requer consentimento de privacidade não precisam enviar um consentimento de privacidade.

Resultado

Agora você pode usar KINEXON SafeZone sistema de rastreamento em solicitações de diagnóstico. Para obter mais informações sobre como identificar contatos potencialmente expostos usando solicitações de diagnóstico, consulte Identificar contatos potencialmente expostos.

Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos

Rastreamento de contatos fornece um Virtual Agent Conversa para avaliar a integridade de contatos potencialmente expostos por SMS.

Visão geral

. Virtual Agent o tópico de conversa habilita um diálogo entre Virtual Agent(chatbot) e um usuário para atingir um objetivo específico. O tópico de conversa Exposição fornecido para Rastreamento de contatos Faz perguntas de contatos potencialmente expostos com base na Pesquisa de tarefa de caso de exposição. Os rastreadores de contato usam as respostas para avaliar a integridade de um contato potencialmente exposto.

Rastreamento de contatos Usa uma divulgação por SMS para iniciar o. Virtual Agent e iniciar a pesquisa. O alcance da Pesquisa de tarefa de caso de exposição pode ser enviado automaticamente quando os usuários são adicionados a tarefas de caso como contatos expostos. Como alternativa, os rastreadores de contato podem enviar a pesquisa manualmente enquanto trabalham em uma tarefa de caso selecionando **Enviar pesquisa por SMS** botão. Os usuários que recebem a pesquisa podem responder por SMS.

As organizações podem usar o tópico Conversa de exposição e a Pesquisa de tarefa de caso de exposição conforme fornecidos ou personalizá-los. Por exemplo, você pode adicionar uma opção de resposta "Prefere não dizer" a uma ou mais perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para concluir a personalização, você deve aplicar todas as mudanças ao tópico Conversa de exposição em **Virtual Agent** > **Designer** E a Pesquisa de tarefa de caso de exposição em **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Aplicar mudanças somente ao tópico de conversa ou à pesquisa não atualizará o tópico e a pesquisa.

- Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent .
- Para obter mais informações sobre como atualizar pesquisas, consulte Designer de pesquisa .

Requisitos de instalação e configuração

Observe os seguintes requisitos a serem usados Virtual Agent Com SMS:

- . Twilio conta e número de telefone.
- . Contato para situação emergencial aplicação.

  Para obter detalhes, consulte Instale o Emergency Outreach .
- . Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot).
- Integração de SMS conversacional com a aplicação Twilio (sn_va_sms_twilio).

  Para obter mais informações, consulte Configure a Integração de SMS conversacional com o Twilio .

Observe os seguintes requisitos para que os usuários concluam pesquisas de tarefa de caso de exposição por SMS:

- Sua organização deve instalar e configurar Virtual Agent Para uso com SMS.
- Para receber mensagens SMS para Rastreamento de contatos, os usuários devem ter um número de telefone celular listado em seu registro de usuário [sys_user]. Os números de celular devem estar no formato E.164, por exemplo, `185855512 12` .
- Consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos Deve ser configurado antes que os usuários possam responder a mensagens SMS. Para obter instruções e mais informações, consulte Configuração das configurações de consentimento de privacidade de dados para Rastreamento de contatos.
- Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de responder à pesquisa.

Envie pesquisas de tarefa de caso de exposição automaticamente por SMS

Como administrador, você pode configurar Rastreamento de contatos Para permitir que as Pesquisas de tarefa de caso de exposição sejam enviadas automaticamente por SMS.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os requisitos de instalação e configuração sejam habilitados Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos atendidos. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilite o. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*Propriedade para que as Pesquisas de tarefa de caso de exposição sejam enviadas automaticamente quando os usuários são adicionados aos Contatos expostos. Contatos potencialmente expostos podem responder às pesquisas por SMS, fornecendo aos rastreadores de contato uma avaliação do status de integridade.

Procedimento

1. Configure o. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*propriedade.
   a. Navegar até **Rastreamento de contatos** > **Administração** > **Propriedades**.
   b. Defina *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*propriedade para **Sim** .
   c. Clique em **Salvar**.
2. **Opcional:** Modifique as perguntas e respostas da pesquisa enviadas para contatos potencialmente expostos.

   Example

   Por exemplo, adicione uma opção de resposta "Prefiro não dizer" a uma ou mais perguntas.

   a. Atualize a Exposição Virtual Agent tópico de conversa em **Virtual Agent** > **Designer**.
   Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent .

   b. Atualize a Pesquisa de tarefa de caso de exposição em **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
   Para obter mais informações sobre como atualizar pesquisas, consulte Designer de pesquisa .

   Trouble?

   (Optional) Para concluir a personalização, você deve aplicar todas as mudanças ao tópico Conversa de exposição em **Virtual Agent** > **Designer** E a Pesquisa de tarefa de caso de exposição em **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Aplicar mudanças somente ao tópico de conversa ou à pesquisa não atualizará o tópico e a pesquisa.

Resultado

Ao adicionar usuários a contatos potencialmente expostos em tarefas de caso:

- Contatos potencialmente expostos são adicionados automaticamente ao público da pesquisa de tarefa de Caso de exposição.
- O alcance da Pesquisa de tarefa de caso de exposição envia a notificação por SMS para o público e o. Virtual Agent Processa as respostas, executando a pesquisa como uma conversa por SMS.
- As respostas da pesquisa são armazenadas na tabela [asmt_metric_result].

Manter a privacidade de dados do usuário em Rastreamento de contatos

. Rastreamento de contatos a aplicação permite que sua organização mantenha a privacidade dos dados de todos os usuários, dada a alta confidencialidade dos dados coletados durante todo o processo de rastreamento de contato.

A seguir Rastreamento de contatos os recursos podem ajudar sua organização a impor a privacidade de dados para seus usuários:

Consentimento de privacidade do usuário

Forneça a política de privacidade da sua organização aos usuários e permita que eles concordem ou discordem do uso de seus dados para rastreamento de contato. Use o requisito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de consentimento de privacidade para garantir que os usuários reconheçam a solicitação de consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho.

Casos confidenciais

Permita que os gerentes de caso marquem casos como confidenciais se eles tiverem sido criados para usuários afetados que precisam de proteção de privacidade completa. Os casos confidenciais podem ser acessados somente pelo gerente de casos e pelos usuários incluídos na lista de observação.

Retenção de dados

Defina uma linha do tempo para manter os dados não mais do que o necessário.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações legais de acordo com a lei aplicável, incluindo as leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender aos requisitos específicos das organizações.

Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos

. Rastreamento de contatos a aplicação permite que você envie notificações aos usuários que buscam consentimento para rastreamento de contato. Você pode usar dados do usuário para rastreamento de contato com base na configuração de privacidade definida para um local e na resposta do usuário ao consentimento de privacidade.

Você pode determinar se consentimentos de privacidade são necessários para locais específicos. Se um local não precisar de consentimento de privacidade, os dados do usuário pertencentes a esse local poderão ser considerados automaticamente para rastreamento de contato.

Se um local exigir consentimentos de privacidade e um usuário não consentiu em usar os dados, esse usuário será sinalizado, o que tem o seguinte impacto no rastreamento de contato:

- Você pode criar um caso para esses usuários, mas não pode executar uma solicitação de diagnóstico para eles.
- Você não pode criar uma solicitação de diagnóstico para identificar usuários potencialmente afetados para esses usuários.
- Se uma solicitação de diagnóstico foi criada para o usuário antes que ele se recusou a dar consentimento, você não poderá executar a solicitação de diagnóstico.
- Em uma solicitação de diagnóstico para outro usuário afetado, os usuários sem consentimento são excluídos da lista Usuários afetados. No entanto, eles podem ser adicionados aos usuários afetados manualmente.

Os requisitos de consentimento de privacidade garantem que os usuários concluam um consentimento de privacidade antes de entrar no local de trabalho para facilitar o uso de seus dados para rastreamento de contato.

- Os usuários que concordam com o uso de seus dados para rastreamento de contato, o status do requisito de consentimento de privacidade é atualizado para Limpar. Atender ao requisito de consentimento de privacidade torna esses usuários qualificados para entrar no local de trabalho.
- Os usuários que não concordam com o uso de seus dados para rastreamento de contato, o status do requisito de consentimento de privacidade é atualizado para Não claro. Atender ao requisito de consentimento de privacidade torna esses usuários qualificados para entrar no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Todos os dados coletados para rastreamento de contato antes que um usuário retire o consentimento permanecem no sistema. Os dados serão excluídos do sistema dependendo das configurações de retenção de dados.

Configuração de consentimentos de privacidade para Rastreamento de contatos

Como administrador, você deve definir as seguintes configurações para usar consentimentos de privacidade com Rastreamento de contatos:

1. Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos
2. Gere configurações de privacidade baseadas em localização para Rastreamento de contatos
3. Criar um personalizado Contato para situação emergencial canal de notificação
4. Configure uma notificação por e-mail para uma solicitação de consentimento de privacidade
5. Configure um Contato para situação emergencial notificação para Rastreamento de contatos consentimentos de privacidade

Envie um Contato para situação emergencial notificação de consentimentos de privacidade do funcionário em Rastreamento de contatos

Envie um Contato para situação emergencial notificação, sob demanda, aos funcionários para fornecer a política de privacidade e buscar consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o. Contato para situação emergencial aplicação instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de consentimento de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos**.
2. Abra o. **Consentimento de Privacidade do Usuário** registro de divulgação.
3. Em **Safe Workplace Audience** selecione o público na lista e clique em **Salvar** .
   Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e definem um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante. Depois de salvar o. Local de trabalho seguro público, você pode usá-lo para enviar qualquer mensagem de divulgação.Para obter mais informações, consulte Adicione um público do local de trabalho seguro .
4. Em **Configuração de conteúdo** , selecione **Consentimento de privacidade** em **Modo de resposta** campo.
5. **Opcional:** Habilite a divulgação para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando **País de uso** opção no **Configuração de conteúdo** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, altere a declaração de privacidade do local.

Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gere configurações de privacidade baseadas em localização .

6. Em **Configuração de conteúdo** selecione uma notificação no **Notificação** e escolha como enviar a notificação.
   - Para enviar a notificação por e-mail, selecione **Notificação por e-mail** caixa de seleção.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, selecione **Notificação por push do Now Mobile** caixa de seleção.

     Esta opção estará disponível somente se o plug-in Telas do aplicativo ServiceNow NowMobile e Inicializador de applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

     As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispositivo de notificação da aplicação. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja receber a notificação por push.
7. Revise o conteúdo da mensagem.
   - Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os, se necessário.
   - Para mensagens por push, revise os detalhes da mensagem.
8. Clique em **Atualizar**.
   O público-alvo e as mudanças de configuração do conteúdo são salvas.
9. Para enviar a notificação, clique em **Programação** .
10. Na janela pop-up Script programado, clique em **Executar agora** .

Resultado

A notificação é enviada para o público de destino.

Nota: A notificação de divulgação não é enviada a usuários no público selecionado que não tenham um local definido em seu perfil de usuário ou cujo consentimento de privacidade esteja desabilitado em configuração de privacidade do local .

O que Fazer Depois

Revise os consentimentos de privacidade do usuário em Rastreamento de contatos para ver quem respondeu à notificação.

Responda a uma solicitação de consentimento de privacidade em Rastreamento de contatos

Ao receber uma notificação por e-mail ou dispositivo móvel para consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar

Você deve ter recebido uma notificação por push por celular ou e-mail para poder enviar sua resposta à solicitação de política de privacidade.

Função necessária: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode clicar no link incluído na notificação para enviar sua resposta.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Privacidade** > **Meu consentimento de privacidade**.
2. Leia a declaração da política de privacidade em **Aviso de Privacidade** campo.
3. Selecione sua resposta e clique em **Enviar** .
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo** .
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo** .

Nota: Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, um **Retirar consentimento** a opção está disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando **Enviar** .

Resultado
Sua decisão de consentimento de privacidade atual foi atualizada.
O status da notificação é atualizado para Confirmado.

. Base para preparação do funcionário aplicação instalada e um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro é criado com o status do requisito:

- Se você concordou com a política de privacidade e com o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para Limitado.
- Se você discordou ou retirou seu consentimento, o status do requisito será atualizado para Não limpo.

Envie um consentimento de privacidade para Rastreamento de contatos de um telefone celular

Se você receber uma solicitação de notificação por push para celular para um consentimento de privacidade de dados, leia a declaração de política de privacidade e indique se concorda com o uso de seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar
Para receber notificações por push de dispositivos móveis, você deve ter Now® Mobile aplicação.

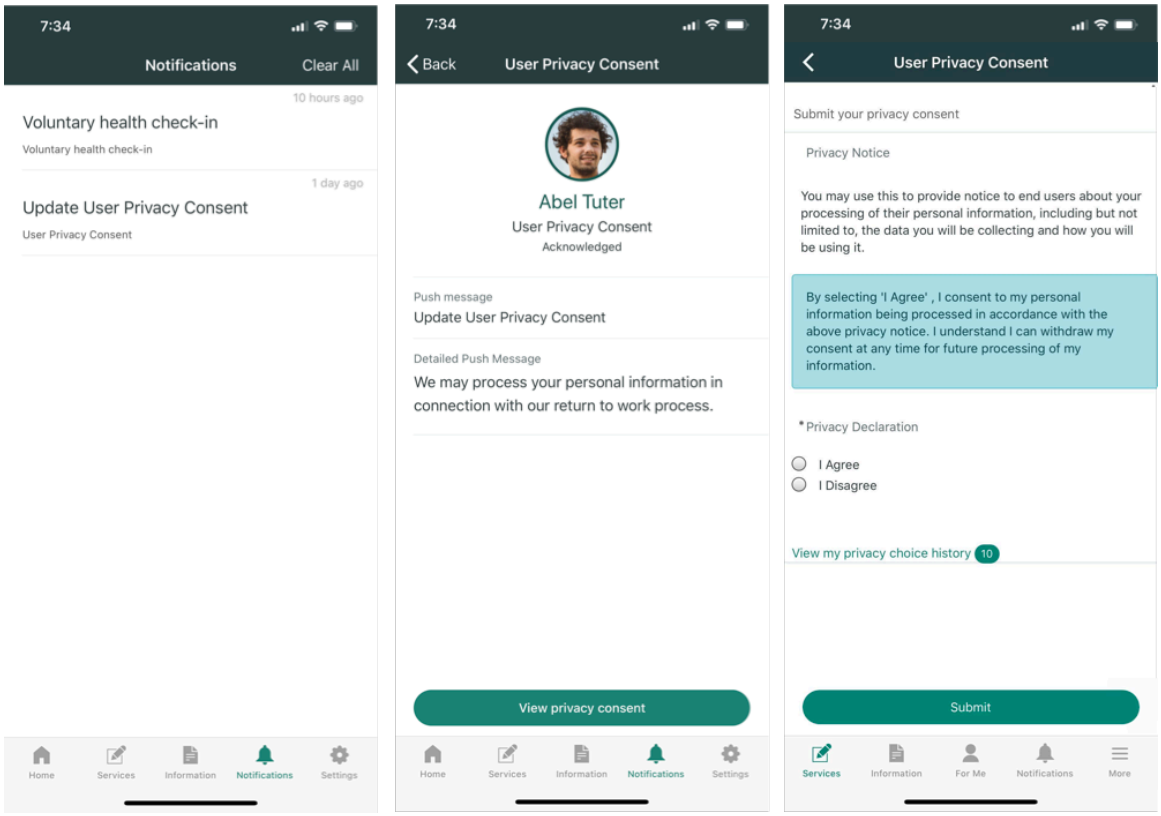
Função necessária: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Procedimento
1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Exibir consentimento de privacidade** .
3. Leia a declaração da política de privacidade em **Aviso de Privacidade** campo.
4. Selecione sua resposta e clique em **Enviar** .
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo** .
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, o. **Retirar consentimento** a opção está disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando **Enviar** .



Resultado
Sua decisão de consentimento de privacidade atual foi atualizada.
O status da notificação é atualizado para Confirmado.

. Base para preparação do funcionário aplicação instalada e um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro é criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e com o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para Limitado.
- Se você discordou ou retirou seu consentimento, o status do requisito será atualizado para Não limpo.

Revise os consentimentos de privacidade do usuário em Rastreamento de contatos

Revise as respostas de consentimento de privacidade do usuário enviadas pelos funcionários em resposta às notificações que buscam consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_tracing.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Privacidade** > **Consentimentos de privacidade do usuário**.
2. Clique no status em **Status do consentimento** coluna para abrir o registro de consentimento do funcionário.
3. Revise as respostas do funcionário na lista relacionada Histórico de consentimento.
   - . Se os funcionários tiverem respondido e concordado em que seus dados sejam usados, o. preferência . **Concordo** .
   - . Se os funcionários responderam e não concordaram em que seus dados sejam usados, o. preferência . **Discordo** .
   - Se os funcionários concordaram anteriormente em que seus dados fossem usados, mas posteriormente retiraram o consentimento, o. preferência . **Retirar consentimento** .
   - Se os funcionários ainda não responderam, o. preferência . **Aguardando resposta** .

   Nota: O registro de histórico de consentimento com a data de envio de preferência mais recente é a última resposta do funcionário.

Você pode envie a notificação novamente aos funcionários que ainda não responderam.

Coletando dados do selo do usuário

Em Rastreamento de contatos gerenciar dados para crachás de usuário e leitores de crachá. Identifique usuários potencialmente expostos que podem ter entrado em contato com usuários afetados importando os dados de passagem de crachá para a aplicação.

Use estes dados de passagem do selo ao executar as solicitações de diagnóstico no Gestão emergencial de exposição aplicação.

Adicionar detalhes do leitor de crachá

Crie entradas para todos os dispositivos leitores de crachá instalados no seu local de trabalho para controlar o acesso dos funcionários a edifícios, andares e espaços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de crachá** > **Leitores de crachá**.
2. Para adicionar detalhes de um novo dispositivo leitor de crachá, clique em **Novo** ou selecione um leitor de crachá existente para editar os detalhes.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Leitor de crachá

Campo	Descrição
Nome	Nome do dispositivo. Use um nome que facilite a identificação do dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para marcar o status funcional ou de disponibilidade do dispositivo. Se um leitor de dispositivo de crachá não estiver funcionando ou for removido, desmarque esta caixa de seleção.
Status	Status do dispositivo. Se o dispositivo estiver em reparo ou tiver algum problema, você poderá inserir o status neste campo.
Identificador de Dispositivo	ID exclusivo do dispositivo. Este valor pode ser o ID do hardware ou o número de série do dispositivo.
Descrição resumida	Breve descrição do dispositivo.
Nome do andar	Local onde o dispositivo está instalado nas instalações.
Tipo	Digite para determinar se o dispositivo está instalado no ponto de entrada ou saída do espaço, andar, área restrita ou portões de entrada ou saída do edifício.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar selos de usuário

Adicione crachás de usuário atribuídos a funcionários para usar com leitores de crachá quando eles entrarem ou saírem de locais de acesso controlado no local de trabalho. Esses crachás podem ser usados com leitores de crachá para edifícios de entrada, portões de saída ou andares.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados do selo do usuário de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de crachá** > **Selos do Usuário**.
2. Clique em **Novo** para adicionar detalhes de um novo selo de usuário ou selecionar um selo de usuário existente para editar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de selo do usuário

Campo	Descrição
Ativo	Opção para marcar o selo do usuário como ativo. Somente selos de usuário ativos podem ser passados pelo leitor de crachá.
Número do crachá	Número exclusivo do selo.
Usuário	Nome do funcionário proprietário do selo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Código da instalação	Código que identifica o local original do funcionário e do selo.

4. Clique em **Enviar**.

Importe os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel

Importe os dados do leitor de crachá de uma planilha do Excel para a tabela Registro de acesso ao crachá.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter adicionado todos os seus selo do usuário e. leitor de crachá dados.

Função necessária: sn_imt_tracing.badge_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de crachá** > **Registro de acesso ao crachá**.
2. Clique em **Importar dados do selo** .
3. Na lista Importações de dados programadas, abra **Importação programada de registro de acesso ao crachá** .
4. Anexe o arquivo do Excel e carregue dados na tabela Conjunto para importação.
   a. Clique no ícone de visualização ( ) ao lado de **Fonte de dados** e, em seguida, clique em **Registro em aberto** .
   b. No formulário Fonte de dados, clique no ícone gerenciar anexos ( ).
   c. Clique em **Escolha Arquivo** E selecione o arquivo do Excel de origem.
   d. Clique em **Baixar tudo** .
   O arquivo do Excel é anexado ao registro da fonte de dados.
   e. Clique em **Carregar todos os registros** Link relacionado para carregar os dados do Excel.
   Os dados importados estão disponíveis na nova tabela Conjunto para importação, Fase de registro de acesso ao crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage].
5. Clique em **Executar Agora**.
   O processo é executado em segundo plano para carregar dados da tabela Fase de registro de acesso ao crachá para a tabela Registro de acesso ao crachá.

   Nota: Dependendo do número de registros no arquivo do Excel de origem, pode levar mais tempo para que os dados importados estejam disponíveis na tabela Registro de acesso ao crachá.
6. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Registro de acesso ao crachá navegando até **Rastreamento de contatos** > **Gestão de crachá** > **Registro de acesso ao crachá**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Importação de dados usando conjuntos para importação

Programe uma importação de dados

Coletando pontuações de risco em Rastreamento de contatos

Identifique usuários em risco e potencialmente expostos importando e monitorando pontuações de risco de seus dispositivos vestíveis e sistemas externos.

Use pontuações de risco para identificar usuários em risco e potencialmente expostos, integrando o. Devvio DevvTrace plataforma. Crie casos para investigar usuários potencialmente expostos ou infectados com base em suas pontuações.

. Devvio DevvTrace a plataforma coleta dados de dispositivos vestíveis compatíveis e gera uma pontuação de risco. Usar Rastreamento de contatos e o. Devvio API para importar dados para Devvio Tabela Relatórios de risco de usuários [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]. Você pode usar esses dados das seguintes maneiras:

- Atualize o. Devvio Tabela Relatórios de risco de usuários diariamente com Devvio Trabalho agendado de integração.
- Crie casos e anotações de trabalho automaticamente se uma pontuação de risco for igual ou maior que um valor de limite de risco.
- Examine as pontuações de risco diário de Devvio relatórios de usuários para analisar tendências diárias. A origem do indicador para uso em Performance Analytics Devvio.Users.Risk.Report.

Configurar Devvio integração

Configurar Rastreamento de contatos propriedades para importar pontuações de risco do DevvTrace plataforma usando Devvio API.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter um Devvio nome de usuário e senha do administrador.

Função necessária: sn_imt_tracing.wearable_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow Rastreamento de contatos integra-se ao DevvTrace plataforma para coletar pontuações de risco do usuário com base nas interações no local de trabalho. Para aproveitar as pontuações de risco de DevvTrace seus funcionários devem estar usando dispositivos vestíveis compatíveis e você deve ter pontos de acesso para Devvio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Defina Rastreamento de contatos valores de propriedade relacionados ao Devvio integração.

Propriedades de rastreamento de contato para Devvio integração

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	Endpoint de API usado para fazer login no Devvio instância e acesso DevvTrace dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Devvio nome de usuário do administrador.
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Devvio senha do administrador.
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	Devvio Endpoint da API de relatório de risco usado para buscar relatórios de risco e pontuações.
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	O valor do limite de risco para Devvio criação de caso. O valor padrão é 90. ○ Se a pontuação de risco for maior ou igual a este valor, mas menor que 100, o status de integridade será definido como **Em investigação** . ○ Se a pontuação de risco for igual a 100, o status de integridade será definido como **Infectado** independentemente deste valor.

3. Clique em **Salvar**.

Resultado

. Devvio O Relatório de risco dos usuários é atualizado diariamente à meia-noite (00:00), hora da instância. Novos casos são criados quando as pontuações de risco são acionadas Devvio criação de caso. Para esses casos, a origem relatada é definida como **Vestível** . Se um usuário tiver um caso em aberto e sua pontuação de risco for maior ou igual ao valor do limite de risco, o caso será atualizado e uma anotação de trabalho será adicionada.

Nota: Se um usuário com um caso em aberto tiver um status de integridade diferente de **Limpo** uma anotação de trabalho é adicionada, mas a origem permanece inalterada. Se um usuário com um caso em aberto tiver um status de integridade de **Limpo** o status de integridade é atualizado para **Em investigação** ou **Infectado** e uma anotação de trabalho é adicionada. A origem do caso permanece inalterada.

Recuperando dados do log de acesso Wi-Fi

Rastreamento de contatos fornece as seguintes opções:

- Carregue manualmente dados de uma planilha do Microsoft Excel usando a opção Importar logs de acesso Wi-Fi
- Obtenha automaticamente os logs de acesso Wi-Fi de sistemas externos usando a opção de integração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A integração com os seguintes sistemas está disponível:

Integração com Mist Systems

Use a API Mist Systems para importar automaticamente os dados dos logs de acesso Wi-Fi para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

Integração com Cisco DNA Spaces

Importe os dados de acesso Wi-Fi do Cisco DNA Spaces para a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] por gerando um relatório de proximidade ou baixar os dados de acesso em uma planilha e carregá-los.

- Planilha do Microsoft Excel: Baixe o relatório de proximidade do Cisco DNA Spaces e anexe o arquivo na tarefa de solicitação de diagnóstico.
- Relatório de proximidade: Faça login no portal Cisco DNA Spaces e gere o relatório de proximidade fornecendo o número da tarefa de solicitação de diagnóstico. O relatório de proximidade que contém os logs de acesso Wi-Fi é publicado na tabela Registro de acesso Wi-Fi.

  Para obter mais informações, consulte Busque dados do usuário potencialmente expostos de uma fonte de dados.

- Arquivos de dados de acesso Wi-Fi: Importe dados de acesso Wi-Fi dos arquivos de um servidor FTP protegido para a tabela Registro de acesso Wi-Fi. O sistema Cisco DNA Spaces carrega esses arquivos de dados brutos que contêm os dados de acesso Wi-Fi todos os dias em um horário programado. Esses dados são importados desses arquivos quando você executa a solicitação de diagnóstico para identificar funcionários potencialmente expostos.

  Nota: O arquivo do servidor SFTP para um dia específico é importado para a tabela Registro de acesso Wi-Fi apenas uma vez. Todas as solicitações de diagnóstico subsequentes usam os dados na tabela para gerar a lista de funcionários potencialmente expostos.

Adicione dispositivos vestíveis atribuídos aos funcionários

Adicione dispositivos vestíveis, como dispositivos habilitados para Bluetooth LE, atribuídos aos funcionários para permitir que eles se conectem à rede Wi-Fi em seus locais de trabalho.

Antes de Iniciar

Os dados do dispositivo vestível são armazenados na tabela Tecnologia vestível [cmdb_ci_wearable]. A tabela é instalada com a aplicação Modelos de classe de IC do CMDB disponível em ServiceNow Store. Certifique-se de ter a aplicação Modelos de classe de IC do CMDB instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Modelos de classe de IC do CMDB .

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode importar os dados de seus dispositivos vestíveis de uma planilha do Excel. Para obter mais informações, consulte Importação fácil de dados de uma lista .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Vestíveis**.
2. Clique em **Novo** para adicionar detalhes de um novo dispositivo ou selecionar um dispositivo existente para editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os seguintes campos obrigatórios para rastreamento de contato.

Formulário de tecnologia vestível

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do dispositivo wearable.
Etiqueta do ativo	ID exclusiva para identificar o dispositivo vestível.
Atribuição a	Nome do funcionário que tem o dispositivo.
Categoria	Categoria do dispositivo.
Endereço MAC	Endereço MAC do dispositivo. Siga as etapas em Configurar o layout do formulário Para adicionar este campo ao formulário Wearables.

4. Clique em **Enviar**.

Crie uma organização e carregue sites

Crie uma organização para a qual você está coletando os logs de acesso Wi-Fi usando o Mist Systems. Depois de criar uma organização, carregue os sites usando um trabalho agendado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada andar da organização pode ser considerado como um local. Cada site pode ser dividido em zonas. Cada zona pode ter vários pontos de acesso Wi-Fi.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Sistemas de névoa** > **Organizações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário da organização

Campo	Descrição
Nome	Nome da organização.
ID da Organização	ID exclusivo da organização. Você deve ter a função de administrador de rede para obter o ID da organização. Para obter mais informações, consulte Documentação dos Sistemas MIST .
Ativo	Opção para marcar o status de disponibilidade da organização. Se a organização for removida, desmarque esta caixa de seleção.
Fornecedor	Sistemas de névoa
Token de API	Token de API gerado para a organização. Você deve ter a função de administrador de rede para obter o token de API. Para obter mais informações, consulte Documentação dos Sistemas MIST .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
5. Clique em **Carregar sites** .
   Os sites da organização são obtidos nos Sistemas de névoa e exibidos no **Sites** lista relacionada. Mais tarde, o. **Carregar locais de névoa** o trabalho agendado é executado na hora configurada e atualiza a lista de sites para cada uma das organizações.

. **BLE habilitado** A opção ajuda você a identificar funcionários potencialmente infectados nos logs de acesso Wi-Fi, correlacionando todos os que se conectaram à rede Wi-Fi usando dispositivos LE Bluetooth. Se um site estiver habilitado para BLE, o. **BLE habilitado** A caixa de seleção no formulário Sites está marcada.

Defina as configurações do Cisco DNA Spaces para logs de acesso Wi-Fi

Configure a integração do Cisco DNA Spaces para logs de acesso Wi-Fi.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A integração do Cisco DNA Spaces fornece duas opções para obter os dados de acesso Wi-Fi do Cisco DNA Spaces em seu ServiceNow instância.

- Gerando e baixando o relatório de proximidade do portal Cisco DNA Spaces ou por meio de uma importação manual.
- Importando arquivos de dados brutos de acesso Wi-Fi de um servidor FTP (SFTP) protegido. Esses arquivos são carregados do Cisco DNA Spaces todos os dias em um horário programado.

Para especificar qual opção usar, configure *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier*propriedade do sistema. Para cada opção, você também deve concluir configurações adicionais.

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para usar os dados de acesso Wi-Fi do relatório de proximidade.

   a. Crie um endpoint da aplicação OAuth para o Cisco DNA Spaces e compartilhe o ID do cliente e o segredo do cliente com a Cisco para concluir a integração do lado deles.

   No formulário Registros da aplicação, insira o seguinte URL de retorno de chamada no **URL de redirecionamento** campo baseado na região:

   - Região dos EUA: `https://dnaspaces.io/integrations/servicenow`
   - Europa: `https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow`

   Para obter mais informações sobre como criar o endpoint da aplicação OAuth e a descrição de outros campos no formulário, consulte Crie um endpoint para os clientes acessarem a instância .

   b. Faça login no portal Cisco DNA Spaces para registrar e autenticar a aplicação para concluir a integração.

   c. Defina o nível de proximidade no *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference*propriedade do sistema para considerar a interação do funcionário com um funcionário afetado como possível exposição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas em Gestão emergencial de exposição.

d. Revise o sistema de base `DiagnosticTaskImportUtil` inclusão de script.
. `DiagnosticTaskImportUtil` A inclusão de script cria uma fonte de dados a partir do anexo em uma tarefa de solicitação de diagnóstico e importa os dados para a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register].

Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .

2. Defina as propriedades do sistema para usar os arquivos de dados de acesso Wi-Fi importados do servidor SFTP para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

a. Navegar até **Rastreamento de contatos** > **Administração** > **Propriedades**.

b. Configure as seguintes propriedades do sistema:

- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password`

Para obter mais informações sobre essas propriedades, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas em Gestão emergencial de exposição.

3. Configure locais de escritório que contenham dispositivos Cisco Wi-Fi.

a. Navegar até **Rastreamento de contatos** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.

b. Clique em **Gerar preferências de local** .

c. Na janela Gerar preferências de local, selecione **Cisco DNA Spaces** da lista.

d. Clique em **OK**.
Todos os locais com **Cisco DNA Spaces** Preferência Use os dados de acesso Wi-Fi do Cisco DNA Spaces.

O que Fazer Depois

Execute a solicitação de diagnóstico usando os logs de acesso Wi-Fi para um funcionário classificado como positivo para uma condição, como COVID-19, e que seja de um local com uma rede Cisco Wi-Fi. Os logs de acesso Wi-Fi fornecem uma lista de funcionários potencialmente afetados que usaram a mesma rede Wi-Fi que o funcionário afetado. Para obter mais informações sobre como executar a solicitação de diagnóstico, consulte Identificar usuários potencialmente expostos.

Importe sua planilha de logs de acesso Wi-Fi

Importe logs de acesso Wi-Fi de uma planilha do Excel para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Registro de acesso Wi-Fi**.
2. Clique em **Importar dados de acesso Wi-Fi** .
3. Na lista Importações de dados programadas, abra **Importação programada de registro de acesso Wi-Fi** .
4. Em **Fonte de dados** , abra **Fonte de dados de registro de acesso Wi-Fi** registro.
   a. Clique no ícone gerenciar anexos ( ).
   b. Clique em **Escolha Arquivo** E selecione o arquivo do Excel de origem.
   c. Clique em **Carregar todos os registros** Link relacionado para carregar os dados do Excel.
5. Navegue até Registro de importação programada.
6. Clique em **Executar Agora**.
   O processo é executado em segundo plano para carregar dados da tabela Fase de registro de acesso Wi-Fi para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

   Nota: O número de registros no arquivo Excel de origem afeta o tempo necessário antes que os dados importados estejam disponíveis na tabela Registro de acesso Wi-Fi.

7. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Registro de acesso Wi-Fi navegando até **Rastreamento de contatos** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Registro de acesso Wi-Fi**.

Use logs de acesso Wi-Fi de Mist Systems

Identifique funcionários potencialmente expostos usando logs de acesso Wi-Fi da Mist Systems.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow Rastreamento de contatos Integra-se a uma aplicação externa, Mist Systems, para coletar e processar logs de acesso Wi-Fi para organizações. Para aproveitar os logs de acesso dos Sistemas Mist, você deve ter Pontos de acesso Mist instalados em seu local de trabalho.

Procedimento

1. Configure o. Rastreamento de contatos Propriedades de Wi-Fi.
   - Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Computador [cmdb_ci_computer]. Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando *`sn_imt_tracing.wifi_client_table`*propriedade.
   - Certifique-se de que o endereço MAC esteja preenchido em **mac_address** campo na tabela que tem os dados do ativo.

   Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas em Gestão emergencial de exposição.
2. Configure o. Rastreamento de contatos Propriedades do BLE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Tecnologia Wearable [cmdb_ci_wearable]. Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table*propriedade.
- Certifique-se de que o endereço MAC esteja preenchido em **mac_address** campo na tabela que tem os dados do ativo.

Nota: A tabela Tecnologia Wearable [cmdb_ci_wearable] é instalada com a aplicação Modelos de classe de IC do CMDB disponível em ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Modelos de classe de IC do CMDB .

Para obter mais informações sobre como adicionar dispositivos habilitados para BLE ou outros dispositivos vestíveis, consulte Adicione dispositivos vestíveis atribuídos aos funcionários.

3. Configure uma organização e carregue sites.
   Para obter mais informações, consulte Configure uma organização e carregue sites .
4. Indique que os dados de diagnóstico devem ser acessados a partir de Sistemas de névoa.
   a. Navegar até **Rastreamento de contatos** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.
   b. Clique em **Gerar preferências de local** .
   c. Na janela Gerar preferências de local, selecione **Use a Integração do Mist** da lista.
   d. Clique em **OK**.
   Os dados do log de acesso de todos os locais serão obtidos dos arquivos de log de acesso do Mist Systems.
5. Se você quiser usar logs de acesso carregados manualmente em vez de logs do Mist Systems para um local específico, crie uma atribuição de local separada.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Especifique o local para o qual você deseja definir a preferência de diagnóstico.
   c. Defina **Preferência** valor para **Usar carregamento manual** .
   d. Clique em **Enviar**.
6. Execute a solicitação de diagnóstico.
   a. Selecione **Log de acesso Wi-Fi** caixa de seleção.
   b. Especifique a data de início e a data de término.
   c. Clique em **Executar Diagnóstico** .
   Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Execute uma solicitação de diagnóstico .

Resultado

Mist Systems identifica os endereços MAC do usuário afetado para a data de início e a data de término especificadas. Os endereços MAC identificam as zonas visitadas pelo funcionário afetado. Os funcionários potencialmente expostos que visitaram essas zonas são identificados e exibidos na lista relacionada da solicitação de diagnóstico.

Use logs de acesso Wi-Fi importados

Identifique funcionários potencialmente expostos importando manualmente os logs de acesso Wi-Fi para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.wifi_admin

Procedimento

1. Configure o. Rastreamento de contatos Propriedades de Wi-Fi.
   Por padrão, os dados do ativo estão disponíveis na tabela Computador [cmdb_ci_computer]. Se você estiver usando uma tabela diferente, especifique-a usando `sn_imt_tracing.wifi_client_table`propriedade.

   Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas em Gestão emergencial de exposição.

2. Indique que os dados de diagnóstico devem ser acessados a partir de logs de acesso carregados manualmente.
   a. Navegar até **Rastreamento de contatos** > **Gestão de acesso Wi-Fi** > **Preferências de diagnóstico de Wi-Fi**.
   b. Clique em **Gerar preferências de local** .
   c. Na janela Gerar preferências de local, selecione **Usar carregamento manual** da lista.
   d. Clique em **OK**.
   Os dados do log de acesso de todos os locais serão obtidos dos logs de acesso carregados manualmente.
3. Se você quiser usar logs de acesso do Mist Systems em vez de logs carregados manualmente para um local específico, crie uma atribuição de local separada.
   a. Clique em **Nova**.
   b. Especifique o local para o qual você deseja definir a preferência de diagnóstico.
   c. Defina **Preferência** valor para **Use a Integração do Mist** .
   d. Clique em **Enviar**.
4. Importe logs de acesso Wi-Fi para a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] usando uma planilha do Excel.
   Para obter mais informações, consulte Importe sua planilha de logs de acesso Wi-Fi.
5. Execute a solicitação de diagnóstico.
   a. Selecione **Log de acesso Wi-Fi** caixa de seleção.
   b. Especifique a data de início e a data de término.
   c. Clique em **Executar Diagnóstico** .
   Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Execute uma solicitação de diagnóstico .

Resultado

Funcionários potencialmente expostos são exibidos na lista relacionada da solicitação de diagnóstico.

Acompanhamento de contatos de funcionários usando logs diários

Depois que os funcionários começarem a retornar ao local de trabalho, use logs de contato diários para ajudar a promover a saúde e a segurança de todos os seus funcionários. Permita que os funcionários enviem uma lista de outros pessoas com quem entram em contato durante o dia. Envie notificações por push por e-mail e por celular para que os funcionários enviem o log de contato do dia.

Rastreie os funcionários que responderam a partir das respostas diárias do log de contato. Você pode reenviar notificações para funcionários que não responderam para alertá-los por enviar seu log de contato diário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O log de contato diário do funcionário no Rastreamento de contatos a aplicação funciona com Contato para situação emergencial aplicação. Para obter mais informações, consulte Contato para situação emergencial.

Um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin para Contato para situação emergencial pode revisar e modificar a notificação de divulgação do log de contato diário. Para obter mais informações, consulte Configure um Contato para situação emergencial notificação para o log de contato diário.

Um administrador pode modificar a programação associada à notificação de divulgação para configurar o tempo para enviar notificações aos funcionários. Para obter mais informações, consulte Configurar um trabalho agendado .

Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços usando um sufixo de URL diferente do padrão `/sp` Atualize o mesmo no formulário Log diário para que ele funcione corretamente. Você deve associar o formulário ao catálogo de serviços. Para obter mais informações sobre o Portal de serviços, consulte Crie um portal E para navegação da página do Portal de serviços, consulte Navegação de página por URL .

Envie uma notificação de divulgação para o log de contato diário

Envie um Contato para situação emergencial notificação, sob demanda, aos funcionários para solicitar que enviem uma lista de colegas de trabalho com os quais eles interagiram em um determinado dia.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o. Contato para situação emergencial aplicação instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Administração** > **Alertas de log diários**e, em seguida, clique em **Novo** .
2. Em **Safe Workplace Audience** selecione o público-alvo da notificação e clique em **Salvar** .
   - Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e definem um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante.Para obter mais informações, consulte Adicione um público do local de trabalho seguro .
   - . Avaliação de saúde do funcionário aplicação instalada, o. **Use Dados da tela de Integridade do funcionário** a opção está disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários desmarcados na triagem de integridade para entrar nas instalações. Para obter mais informações, consulte Avaliação de saúde do funcionário.
   - . Workplace Core aplicação instalada, o. **Dados de reserva do local de trabalho do usuário** a opção está disponível. Marque esta caixa de seleção para incluir todos os funcionários com reservas confirmadas ou aprovadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Workplace Core.
3. Em **Configuração de conteúdo** selecione uma notificação no **Notificação** e escolha como enviar a notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para enviar a notificação por e-mail, selecione **Notificação por e-mail** caixa de seleção.
- Para enviar uma notificação por push móvel, selecione **Notificação por push do Now Mobile** caixa de seleção.

  Esta caixa de seleção estará ativa se o plug-in Telas do aplicativo ServiceNow NowMobile e Inicializador de applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa e você pode modificá-lo.

  As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispositivo de notificação da aplicação. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja receber a notificação por push.

4. Revise o conteúdo da mensagem.
   - Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os, se necessário.
   - Para mensagens por push, revise os detalhes da mensagem.
5. Clique em **Atualizar**.
   O público-alvo e as mudanças de configuração do conteúdo são salvas.
6. Para enviar a notificação, clique em **Quando executar** .
7. Mantenha o modo padrão de **Nenhum** e clique em **Enviar notificação** .

Resultado
A notificação é enviada para o público selecionado.

O que Fazer Depois
Revise as respostas de log diárias para ver quem respondeu à notificação.

Envie uma lista de contatos com quem você interagiu no local de trabalho

Envie uma lista de pessoas com os quais você entrou em contato no local de trabalho para ajudar sua organização a identificar funcionários no local que possam ter estado em contato com um colega de trabalho potencialmente exposto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.dailylog_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você estiver entre os funcionários que retornaram ao local de trabalho, receberá notificações por push móveis ou por e-mail para enviar uma lista de pessoas com quem você entrou em contato no local de trabalho. Você pode clicar no link disponível na notificação para enviar o log de contato diário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Log de contato diário** > **Meus contatos diários**.
2. Em **Lista de indivíduos** , pesquise e selecione os funcionários com os quais você interagiu.
   . **Detalhes do contato** A lista é exibida, listando os nomes dos funcionários e seus IDs de e-mail conforme você os seleciona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Em **Indivíduos adicionais (incluindo visitantes, prestadores de serviços etc.) e interações** , insira os nomes de outras pessoas com as quais você interagiu durante o dia.
4. **Opcional:** Revise os funcionários que você adicionou no **Detalhes do contato** lista.
   Pode haver muitos funcionários com o mesmo nome, mas esses funcionários teriam um ID de e-mail distinto.
5. Para remover qualquer seleção incorreta, clique no x ao lado do nome do funcionário em **Lista de indivíduos** campo.
6. Clique em **Enviar**.

Envie o log de contato diário de um telefone celular

Se você receber uma notificação por push para celular para enviar o log de contato diário, poderá enviar uma lista de pessoas com o qual você interagiu em um dia.

Antes de Iniciar

Para receber notificações por push de dispositivos móveis, você deve ter Now® Mobile aplicação.

Função necessária: sn_imt_checkin.dailylog_user

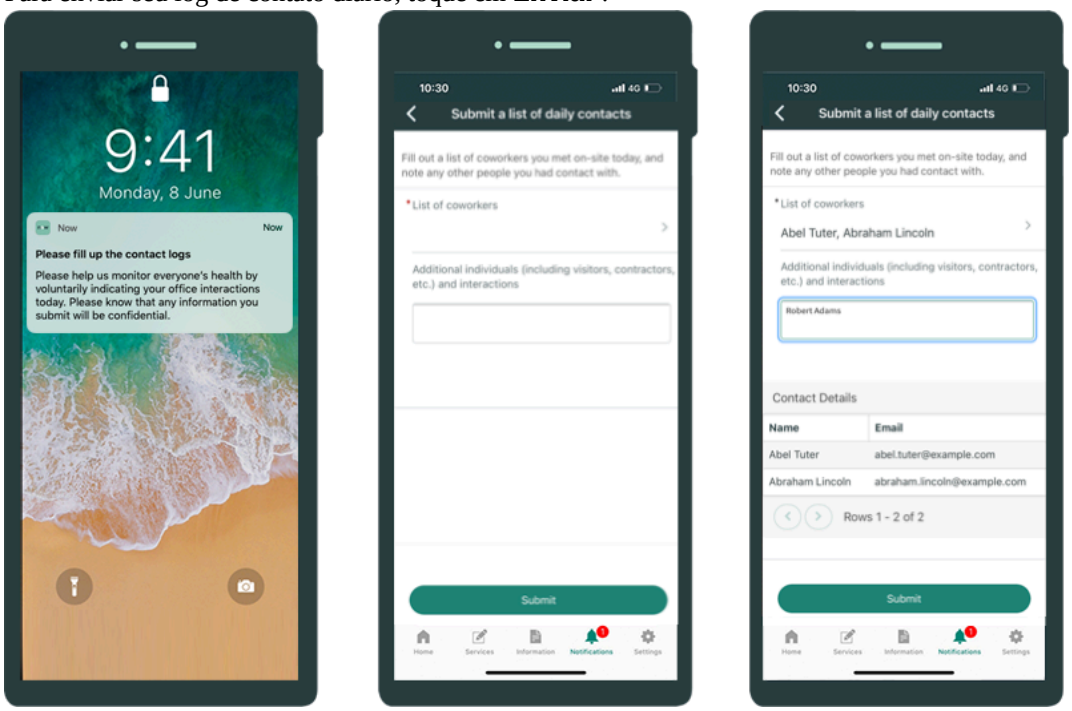
Procedimento

1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Selecione Pessoas que você conheceu** .
3. PESQUISE e selecione os funcionários em **Lista de indivíduos** campo.
   A lista Detalhes do contato aparece listando os nomes dos funcionários e seus IDs de e-mail conforme você os seleciona.
4. **Opcional:** Em **Indivíduos adicionais (incluindo visitantes, prestadores de serviços etc.) e interações** , insira os nomes de outras pessoas com as quais você interagiu durante o dia.
5. **Opcional:** Revise os funcionários que você adicionou ao **Detalhes do contato** lista.
   Pode haver muitos funcionários com o mesmo nome, mas esses funcionários teriam um ID de e-mail distinto.
6. Para remover qualquer seleção incorreta, clique no x ao lado do nome do funcionário em **Lista de indivíduos** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para enviar seu log de contato diário, toque em **Enviar** .



Resultado

Depois de responder à notificação, um registro para sua resposta será atualizado. Suas informações pessoais estão seguras. Somente a equipe que gerencia os logs de contato diários tem acesso à sua resposta.

Revise as respostas de log diárias

Revise as respostas diárias de log de contato dos funcionários que receberam uma notificação por push solicitando uma lista de contatos com os quais eles interagiram no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou sn_imt_tracing.admin

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Log de contato diário** > **Logs de contato**.
As respostas às notificações são listadas na lista de confirmações de log diário. Como os funcionários respondem à notificação enviando seu log de contato diário, seus registros são atualizados com o status de confirmação.

- Se os funcionários responderam, o status será **Reconhecido** .
- Se os funcionários ainda não responderam, o status será **Não confirmado** .

. **Contagem de notificações** o campo mostra o número de vezes que a notificação é enviada aos funcionários que ainda não responderam. Você pode envie a notificação novamente apenas para funcionários que ainda não responderam.

Gerenciar casos para acompanhamento com contatos potencialmente expostos

Quando um funcionário que retorna ao local de trabalho é classificado como positivo para uma condição, como COVID-19, o gerente de caso cria um caso para identificar e acompanhar contatos potencialmente expostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execute a solicitação de diagnóstico para identificar contatos potencialmente expostos

A solicitação de diagnóstico ajuda a gerar um relatório de todos os funcionários no local que podem ter estado em contato com um funcionário afetado.

Se algum funcionário for confirmado como afetado por uma doença infecciosa, envie o nome do funcionário para o gerente de caso para criar um caso.

Nota: Para proteger a privacidade do funcionário afetado, você pode marcar um caso como confidencial.

Processo de gestão de casos

O gerente de caso configura um caso para um funcionário que pode ter sido exposto a qualquer doença infecciosa.

1. Crie um caso para um funcionário afetado.
2. Execute uma solicitação de diagnóstico para identificar todos os contatos potencialmente expostos por meio de vários sistemas de rastreamento, como localização do local de trabalho, turnos e reservas do local de trabalho, reuniões, dados de passagem de crachá do funcionário E dados de acesso Wi-Fi . Para obter mais informações, consulte Identificar usuários potencialmente expostos.
3. Envie uma notificação de divulgação para contatos potencialmente expostos para notificá-los de uma possível exposição de um funcionário afetado.
4. Crie tarefas de caso para acompanhar esses contatos potencialmente expostos para avaliar seu status de integridade usando perguntas de pesquisa predefinidas.

Criação automatizada de casos

. Você deve ter Relato de emergência aplicação instalada para que a criação automática de caso funcione. Para obter mais informações, consulte Configurar Relato de emergência..

Se um funcionário for relatado como em quarentena por meio de opção de relatório automático em Relato de emergência um caso é criado automaticamente para o funcionário. O caso será criado automaticamente somente se o funcionário não tiver nenhum caso ativo no momento do relatório automático.

Se o funcionário tiver um caso ativo, uma anotação de trabalho será adicionada ao caso para que o gerente de caso tome as medidas apropriadas, se necessário.

. **Criação automatizada de caso a partir do relatório automático do funcionário** o flow é instalado com Rastreamento de contatos. O administrador de rastreamento de contato pode revisar e configurar o fluxo do sistema de base usando Flow Designer .

Criação automatizada de tarefas de caso ao adicionar um contato potencialmente exposto

Quando um gerente de caso adiciona um contato potencialmente exposto a um caso, uma tarefa de caso é criada automaticamente. Por padrão, essas tarefas de caso são atribuídas ao gerente de caso, e o gerente de caso pode atribuí-las a um rastreador de contato para acompanhar o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A criação de tarefa de caso ocorrerá automaticamente somente se `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` a propriedade está definida como **Sim** , a configuração padrão.

. **Crie tarefas de caso para contatos expostos** o fluxo de trabalho é instalado com Rastreamento de contatos. O administrador de rastreamento de contato pode revisar e modificar o fluxo do sistema de base usando o Flow Designer.

Entrega automatizada de divulgação de SMS para contatos potencialmente expostos

Para aproveitar a entrega automática de divulgação por SMS, você deve ter Virtual Agent Instalado e configurado para uso com SMS e. Twilio. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos.

Quando um usuário é adicionado a uma tarefa de caso como um contato potencialmente exposto, ele recebe automaticamente uma notificação por SMS para responder a perguntas da Pesquisa de tarefa de caso de exposição.

Nota: As notificações por SMS serão enviadas automaticamente somente se o `sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey` está definido como **Sim** . Quando desabilitada (a configuração padrão), você pode enviar uma pesquisa por SMS enquanto trabalha em uma tarefa de caso clicando em **Enviar pesquisa por SMS** botão.

Visualização de contatos potencialmente expostos

Rastreamento de contatos fornece visualização interativa para exibir os contatos potencialmente expostos em um caso. A visualização permite que os gerentes de caso avaliem rapidamente os dados de rastreamento de contato em uma única página. A visualização de contatos potencialmente expostos inclui as seguintes opções:

- Exiba contatos potencialmente expostos com a origem da exposição graficamente
- Detalhar para o próximo nível de exposições para identificar rapidamente a gravidade da exposição do funcionário afetado
- Crie e exiba casos e tarefas para contatos potencialmente expostos
- Mude o status da investigação de contatos potencialmente expostos
- Filtre a exibição por status ou fonte de exposição, ou ambos

Exiba métricas de caso em ServiceNow Painel do local de trabalho seguro

. Painel do local de trabalho seguro instalado, você pode exibir as tendências dos seguintes dados em um determinado período de tempo para um campus ou local:

- Número de casos ativos
- Número de contatos potencialmente expostos

Para obter mais informações, consulte Painel do local de trabalho seguro.

Você também pode configurar o tipo de alerta para determinar quando o número de casos ativos está acima do limite em um campus ou local específico. Para obter mais informações, consulte Tipos de alerta usados com Painel do local de trabalho seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um caso para um funcionário afetado

Como gerente de caso, crie um caso para um funcionário afetado identificar e acompanhar outros funcionários que possam ter entrado em contato com o funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: Só pode haver um caso ativo para um funcionário afetado. Você pode criar um novo caso para o mesmo funcionário somente se o caso ativo for encerrado ou cancelado.

. Relato de emergência a aplicação está instalada e um funcionário é relatado que está em quarentena por meio do opção de relatório automático , o sistema cria automaticamente um caso. Se existir um caso ativo para o funcionário no momento do relatório, uma anotação de trabalho será adicionada a esse caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de casos** > **Criar novo caso**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de caso

Campo	Descrição
Pessoa relatada	Nome do funcionário afetado.
Local	Local do funcionário afetado.
Data relatada	A data em que a pessoa foi relatada como afetada.
Origem relatada	Origem da qual o funcionário foi relatado como afetado, como por meio de triagem de integridade, autorrelato ou local.
Gerenciador de casos	Usuário atribuído para trabalhar no caso. Os usuários que têm a função sn_imt_tracing.case_manager são listados. **Nota:** Se um caso foi criado automaticamente quando o funcionário se relatou como em quarentena, o campo Gerenciador de casos ficará vazio. Os gerentes de caso podem atribuir o caso a si mesmos ou a qualquer outro gerente de caso. Somente o gerente de caso atribuído pode trabalhar no caso.
Caso estado	Estado atual do caso.
Data de início do caso	A data em que o caso foi criado.
Data de término do caso	A data em que o caso é encerrado.
Participantes da lista de observação	Outros usuários que precisam saber sobre o status do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Confidencial	Opção para manter o caso confidencial para proteger a privacidade do usuário afetado. Um caso confidencial pode ser acessado somente pelo gerente de caso e pelos usuários adicionados no **Lista de observação** campo.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um caso para o funcionário afetado é criado. Se as notificações estiverem habilitadas, o gerente de caso atribuído ao caso será notificado por e-mail.
Um registro de contato exposto é criado para a pessoa relatada com o status de integridade padrão definido como infectado.

A seção de visualização de contatos expostos é exibida.

As seguintes listas relacionadas aparecem no caso:

- Solicitações de diagnóstico: Usadas para solicitar um relatório de diagnóstico para identificar todos os funcionários afetados.
- Contatos expostos: Contatos potencialmente expostos para acompanhamento sobre seu status de integridade.
- Tarefas do caso: As tarefas criadas para cada contato potencialmente exposto para rastrear o acompanhamento.
- Anotações: Anotações que contêm os nomes dos indivíduos enviados nos logs de contato diários pelo funcionário afetado durante o período especificado para o caso. Se a data de término não for especificada no caso, todas as anotações de log diárias enviadas pelo funcionário afetado após a data de início do caso serão listadas.

O que Fazer Depois

Execute a solicitação de diagnóstico identificar todos os funcionários potencialmente expostos e adicioná-los ao caso para acompanhamentos.

Você também pode adicionar contatos potencialmente expostos ao caso manualmente na lista relacionada Contatos expostos.

. Painel do local de trabalho seguro aplicação instalada, você pode exibir uma tendência de casos ativos e contatos potencialmente expostos em um determinado período de tempo para um campus ou local no painel.

Identificar contatos potencialmente expostos

Como gerente de caso, execute a solicitação de diagnóstico para identificar outros funcionários que possam ter entrado em contato com o funcionário afetado.

Antes de Iniciar

A função de solicitação de diagnóstico está disponível no Gestão emergencial de exposição aplicação. Certifique-se de ter o. Gestão emergencial de exposição aplicação instalada.

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você não pode criar ou executar uma solicitação de diagnóstico para funcionários afetados que não consentiram em usar seus dados para rastreamento de contato. Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso na lista de casos atribuídos.
3. Se o caso tiver sido recém-atribuído a você, clique em **Iniciar o trabalho** .
   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
4. Na lista relacionada Solicitações de diagnóstico, clique em **Novo** .
   Os detalhes do usuário afetado são preenchidos previamente nos respectivos campos do registro do caso.
5. No formulário Solicitação de diagnóstico, execute a solicitação de diagnóstico no funcionário afetado para identificar outros funcionários potencialmente expostos e adicione-os ao caso.

   a. Selecione um ou mais sistemas de rastreamento e um intervalo de datas.

   b. Clique em **Salvar**.

   c. Clique em **Executar Diagnóstico** .
   Os funcionários potencialmente expostos, com base no selecionado sistemas de rastreamento Estão listados na lista relacionada Todos os usuários afetados no formulário Solicitação de diagnóstico.

   d. Selecione Usuários na lista relacionada Todos os usuários afetados e selecione **Adicionar usuários ao caso** Opção na lista Ações nas linhas selecionadas.

   Para obter mais informações sobre como executar uma solicitação de diagnóstico, consulte Execute uma solicitação de diagnóstico .
6. **Opcional:** Se você souber de outros funcionários além dos funcionários identificados no diagnóstico, clique em **Novo** Na lista Contatos expostos e adicione-os como contatos potencialmente expostos.

Resultado

Os usuários selecionados da lista relacionada Todos os usuários afetados no formulário Solicitação de diagnóstico são adicionados à lista relacionada Contatos expostos no formulário Caso.
Se a criação automática de tarefa de caso estiver habilitada pelo `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks`configuração de propriedade do sistema, uma tarefa de caso é criada para cada contato potencialmente exposto adicionado ao caso. Essas tarefas de caso criadas automaticamente são atribuídas ao gerenciador de casos por padrão. Na lista relacionada Tarefas de caso, o gerente de caso pode atribuí-las a um rastreador de contato.

Nota: Se um funcionário potencialmente exposto adicionado ao caso tiver um caso ativo, o status de integridade do funcionário no registro de contato exposto atual será definido automaticamente a partir do registro de contato exposto correspondente do caso ativo.

Esses contatos potencialmente expostos também aparecem na seção de visualização de contatos expostos. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato.

. Base para preparação do funcionário Aplicação instalada e um requisito de saúde e segurança para os contatos potencialmente expostos ativados, um registro é criado com o status do requisito como Não limpo para esses funcionários potencialmente expostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Enviar notificação para contatos potencialmente expostos em um caso.

Se a criação automática de tarefa de caso estiver desabilitada, crie uma tarefa de caso para cada contato exposto .

Enviar notificação para contatos potencialmente expostos em um caso

Como gerente de caso, envie uma notificação de divulgação aos funcionários potencialmente expostos para notificá-los de uma possível exposição de um funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha criado uma notificação de divulgação que você possa enviar para contatos potencialmente expostos no caso. Para criar uma notificação de divulgação, o ServiceNow Contato para situação emergencial a aplicação deve estar instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Contato para situação emergencial.

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso para enviar uma notificação para contatos potencialmente expostos.
3. Na lista relacionada Contatos expostos, selecione os funcionários para os quais você deseja enviar uma notificação.
   Se necessário, você pode enviar uma notificação para um contato mais de uma vez.
4. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Enviar aviso de exposição** .
5. Na caixa de diálogo Enviar aviso de exposição, selecione uma notificação de divulgação e clique em **Enviar** .

Resultado

Uma notificação por e-mail é enviada para os contatos selecionados. . **Data de envio do aviso** A coluna dos contatos selecionados na lista Contatos expostos é atualizada para a data atual.

Você pode revisar as notificações navegando até **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos** e abra a notificação de divulgação.

O que Fazer Depois

Crie uma tarefa de caso para cada contato exposto .

Crie uma tarefa de caso para acompanhar um funcionário exposto

Como gerente de caso, crie tarefas de caso para funcionários potencialmente expostos. Atribua essas tarefas aos rastreadores de contato para fazer acompanhamento com eles e avaliar seu status de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.case_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks`, habilitada por padrão, e **Crie tarefas de caso para contatos expostos** criação automática de tarefas de caso da causa do fluxo de trabalho quando funcionários potencialmente expostos são adicionados a um caso. Se o administrador tiver definido a propriedade como *Não* , você deve adicionar uma tarefa de caso para funcionários potencialmente expostos adicionados a um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de casos** > **Casos atribuídos a mim**.
2. Abra um caso para criar tarefas de caso para os contatos potencialmente expostos.
3. Na lista relacionada Contatos expostos, selecione os funcionários para os quais você deseja criar tarefas de caso.
4. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Criar tarefa** .
   Uma tarefa para cada contato exposto selecionado é criada e está disponível na lista relacionada Tarefas de caso. Para adicionar uma tarefa de caso para um usuário que não está na lista de contatos expostos, clique em **Novo** Na lista relacionada Tarefas do caso. Após a criação da tarefa, o usuário é adicionado à lista relacionada Contatos expostos.
5. Na lista relacionada Tarefas do caso, atualize os seguintes campos:
   a. Clique duas vezes em **Prazo** e selecione a data em que a tarefa deve ser concluída.
   b. Clique duas vezes em **Atribuído a.** e selecione um usuário para trabalhar na tarefa.

   Se as notificações estiverem habilitadas, os rastreadores de contato serão notificados por e-mail.

   Nota: Para atualizar várias tarefas na lista, clique em um campo, mantenha pressionada a tecla Shift e pressione a tecla de seta para baixo ou de seta para cima. Pressione a tecla Enter para abrir o editor de lista e inserir os valores apropriados.

Resultado

As tarefas de caso são criadas e atribuídas aos rastreadores de contato para acompanhar o status de integridade dos funcionários expostos.

O que Fazer Depois

Os rastreadores de contato podem começar a trabalhar nas tarefas por acompanhamento com os contatos expostos sobre o status de integridade.

Acompanhamento com contatos potencialmente expostos

Como responsável pela tarefa do caso, entre em contato com usuários potencialmente expostos para acompanhar seu status de integridade usando as instruções predefinidas e as perguntas da pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_tracing.contact_tracer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gerenciador de casos define instruções para os rastreadores de contato usarem ao acompanhar usuários potencialmente expostos, como a frequência de acompanhamento. Os rastreadores de contato devem seguir estas instruções para trabalhar nas tarefas atribuídas.

A Pesquisa de tarefa de caso de exposição está disponível para rastreadores de contato usarem para avaliar o status de integridade do contato exposto. O administrador pode revisar e modificar a pesquisa. Para obter mais informações, consulte Designer de pesquisa .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Rastreamento de contatos** > **Gestão de casos** > **Tarefas de Caso**.
2. Abra uma tarefa na lista.
3. Para iniciar o trabalho em uma tarefa recém-atribuída, clique em **Iniciar o trabalho** .
   O estado da tarefa do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Acompanhamento com o contato potencialmente exposto especificado em **Usuário** de uma das seguintes maneiras:
   - Entre em contato com o usuário ligando ou enviando um e-mail com as perguntas especificadas na pesquisa clicando em **Responder à pesquisa** .
   - Envie a pesquisa por SMS para que o usuário responda por SMS clicando em **Enviar pesquisa por SMS** se disponível.

   Nota: Você deve ter Virtual Agent Instalado e configurado para uso com SMS e. Twilio Para concluir a entrega de divulgação por SMS. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte Virtual Agent conversas para Rastreamento de contatos.

   Cada resultado de acompanhamento é adicionado à lista relacionada Resultados da pesquisa.

   Nota: Esses resultados de acompanhamento podem ser exibidos somente pelo rastreador de contato ao qual a tarefa de caso está atribuída, pelo gerente de caso e pelo administrador de rastreamento de contato.

5. Atualize o status de integridade final do contato potencialmente exposto em **Resultado** quando você conclui o número necessário de acompanhamentos.
   - Se o contato potencialmente exposto relatar sintomas positivos da doença, selecione **Infectado** .
   - Se o contato potencialmente exposto relatar normal, selecione **Limpo** .

   Nota: O status de integridade de um contato exposto e o. **Resultado** os campos são atualizados quando são feitas mudanças em qualquer um dos itens. Se houver várias tarefas de caso em aberto para um contato exposto, o status de integridade em todas as tarefas será atualizado para corresponder ao resultado da tarefa de caso modificada mais recentemente.

6. Clique em **Fechar tarefa** .

Resultado
A tarefa do caso está encerrada. Se as notificações estiverem habilitadas, o gerenciador de casos será notificado por e-mail.

O que Fazer Depois
O gerente de caso pode revisar a tarefa encerrada e atualizar o status de integridade dos usuários expostos de acordo com o valor do resultado.

Nota: O gerente de caso pode atualizar o status de integridade de um contato exposto somente se não houver nenhum caso ativo para o usuário.

Se Base para preparação do funcionário instalado e o requisito de contatos potencialmente expostos ativado, o status do requisito de saúde e segurança do usuário também é atualizado.

Depois que todas as tarefas do caso tiverem sido encerradas, o gerente de caso poderá encerrar o caso.

Trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato

A visualização de rastreamento de contato em um caso é uma representação gráfica do usuário afetado e dos contatos potencialmente expostos.

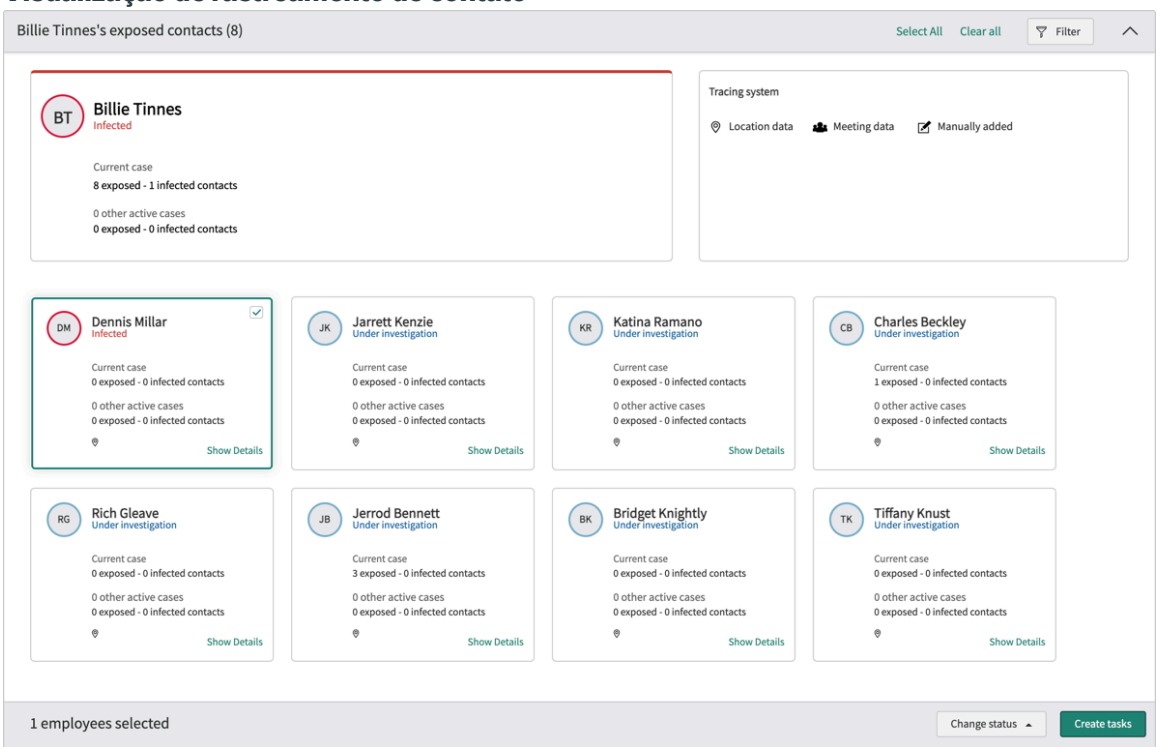
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sobre a Visualização de rastreamento de contato

A visualização de rastreamento de contato disponível no formulário Caso fornece várias opções com base no status dos contatos potencialmente expostos. Ao trabalhar em um caso, o gerente de caso pode usar esta visualização para exibir todos os contatos potencialmente expostos adicionados ao caso, seu status, detalhar para os próximos dois níveis de possíveis exposições e execute a ação conforme necessário.

Visualização de rastreamento de contato



Cada cartão representa um contato potencialmente exposto que pode ter sido potencialmente afetado pelo usuário afetado. Você pode exibir quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual (em que eles são a pessoa relatada) e os totais de outros casos ativos em que estão.

Nota: Os totais de outros casos ativos não incluem números do caso atual de um usuário.

Por exemplo, considere um caso de exemplo de funcionário, Funcionário A. O funcionário tem cinco contatos potencialmente expostos e um deles está infectado. Um dos contatos potencialmente expostos do Funcionário A, o Funcionário B, tem três contatos potencialmente expostos do caso atual. Nenhum dos contatos do Funcionário B está infectado. O funcionário B também é um contato potencialmente exposto em dois outros casos. O cartão do funcionário B fornece o número total de contatos potencialmente expostos nesses casos e quantos estão infectados.

Para revisar detalhes sobre o caso atual de um contato potencialmente exposto, clique em **Mostrar detalhes** . Para navegar até os casos em que o contato é um contato potencialmente exposto, clique em **outros casos ativos** .

Dica: Use **Filtro** opção para exibir uma lista filtrada de cartões, como por status ou origem da exposição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de visualização

Selecione um cartão para exibir várias opções no cartão com base no status do contato exposto.

Você pode mudar o status de integridade ou criar tarefas de caso para vários contatos potencialmente expostos em uma etapa. Clique em todos os cartões **Selecione Todos** ou selecione alguns cartões apontando para um cartão e marcando a caixa de seleção. Atualizar o status de integridade de um contato exposto atualiza o status de integridade e o resultado em todas as tarefas de caso em aberto nas quais ele está incluído como contato exposto.

Contatos expostos e opções disponíveis

Status do contato exposto	Opções disponíveis no cartão
Em investigação O usuário está sendo contatado sobre o status de integridade.	• Exiba detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local. • Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e todos os outros casos ativos em que o usuário está. • Navegue até Outros casos ativos de um usuário. • Crie uma tarefa para acompanhamento. • Criar um caso. • Exiba contatos potencialmente expostos que podem ter estado em contato com o usuário selecionado.
Infectado O usuário foi classificado como positivo para uma condição, como COVID-19.	• Exiba detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local. • Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e todos os outros casos ativos em que o usuário está. • Navegue até Outros casos ativos de um usuário. • Crie uma tarefa para acompanhamento. • Se nenhum caso tiver sido criado ainda. • Exiba o caso se um caso já tiver sido criado. • Exiba contatos potencialmente expostos que podem ter estado em contato com o usuário selecionado. • Mude o status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contatos expostos e opções disponíveis

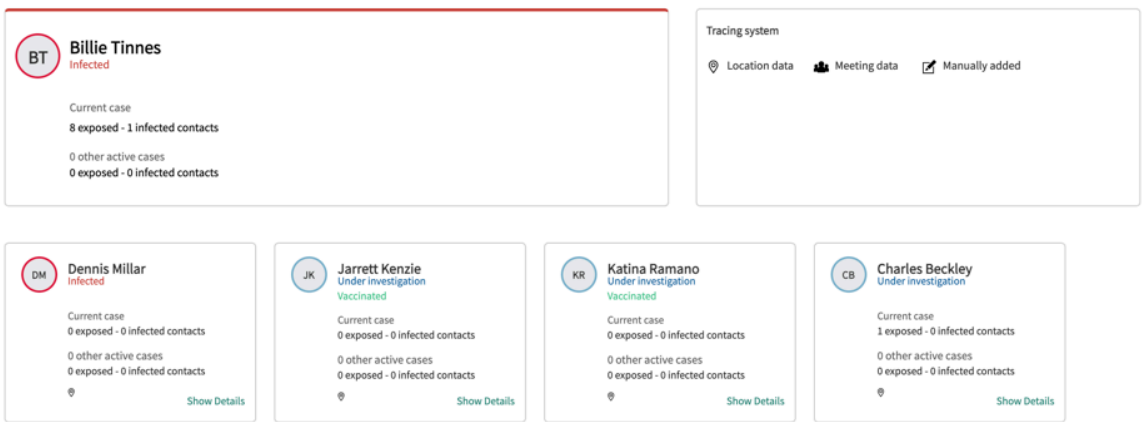
Status do contato exposto	Opções disponíveis no cartão
Limpo O usuário foi relatado como seguro.	• Exiba detalhes básicos do usuário, como ID de e-mail e local. • Exiba quantos contatos potencialmente expostos e infectados os usuários têm para o caso atual e todos os outros casos ativos em que o usuário está. • Navegue até Outros casos ativos de um usuário. • Crie uma tarefa para acompanhamento. • Se nenhum caso tiver sido criado ainda. • Mude o status.

Status de vacinação na visualização de rastreamento de contato

Organizações com Rastreamento de contatos e o. Vaccination Status a aplicação pode exibir os status de vacinação no **Contatos expostos** visualização de rastreamento de lista e contato. . **Vacinado** um rótulo em um cartão indica que o usuário está vacinado.

Para obter mais informações, consulte Configure a visualização de rastreamento de contato para mostrar o status da vacinação.

Contatos potencialmente expostos com status vacinado



Visualização de rastreamento de contato Recursos de status de vacinação

Recurso	Descrição
Estado vacinado	Gerentes de caso com Vaccination Status a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader pode ver o seguinte:

Tradução automática

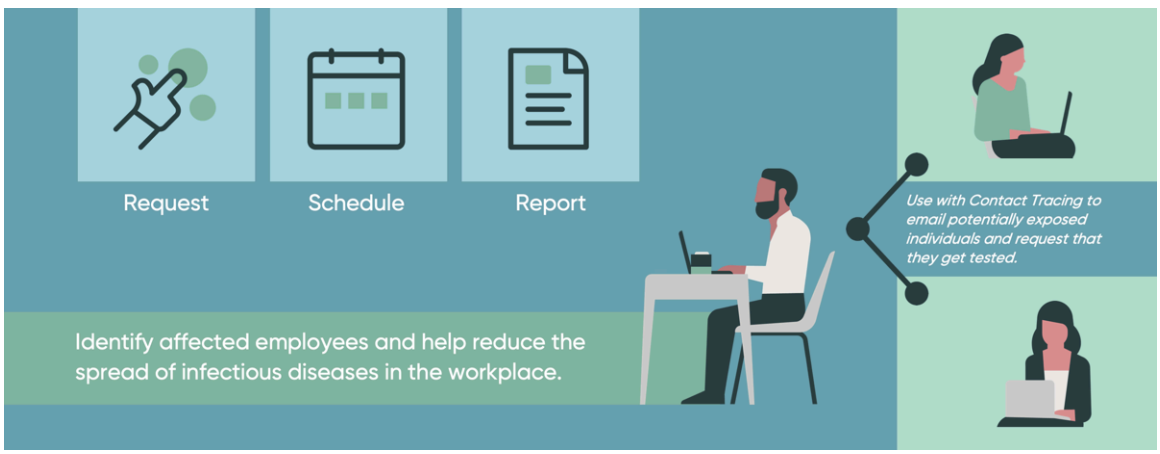
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualização de rastreamento de contato Recursos de status de vacinação

Recurso	Descrição
	• . **Vacinado** status exibido para contatos vacinados. • . **Vacinado** a coluna aparece em **Contatos expostos** lista com valores de **Verdadeiro** ou **Falso** .
Filtro de vacinação	Os gerentes de caso com a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader podem filtrar contatos expostos com base no status de vacinação. Na visualização de rastreamento de contato, clique em **Filtro** . Selecione **Vacinado** caixa de seleção para ocultar contatos que não estão vacinados. Desmarque a caixa de seleção para remover o filtro e mostrar todos os contatos. **Nota:** . **Vacinado** o filtro está visível para gerentes de caso sem a função sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader, mas não revela dados de vacinação. Marcar a caixa de seleção (sem a função) oculta todos os contatos como se nenhum deles tivesse sido vacinado porque o usuário não tem as permissões necessárias para ver os status de vacinação.

Testes de saúde e segurança

Simplificar o processo de testes de integridade do usuário para ajudar as organizações a reduzir a propagação de doenças infecciosas no local de trabalho.



. ServiceNow® Testes de saúde e segurança a aplicação simplifica o processo de teste de integridade do usuário para identificar usuários afetados e ajudar a reduzir a propagação de doenças infecciosas no local de trabalho. Ele fornece às organizações, onde elas são legalmente obrigadas ou autorizadas a usá-las, duas opções: Solicitar que os usuários façam o teste ou permitir que os usuários solicitem testes de saúde opcionais ao serem notificados de possível exposição a uma doença infecciosa, como COVID-19. Os usuários podem enviar preferências de teste de integridade, como tipo de teste e data e local preferenciais de teste. Os administradores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

podem usar os formulários de solicitação do funcionário para coordenar a disponibilidade e a programação de testes. Após a conclusão do teste de integridade, os usuários poderão usar Testes de saúde e segurança fornecer um resultado de teste para satisfazer o requisito de saúde e segurança da organização, liberando o usuário para um retorno seguro ao local de trabalho.

Use com outro Safe Workplace Suite aplicações

Testes de saúde e segurança faz parte de um pacote de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações. Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar sua força de trabalho e locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a COVID-19.

- Com Pesquisas de prontidão do funcionário , avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho solicitando que preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços de trabalho, use Triagem de integridade do funcionário Aplicação para filtrar usuários e garantir a conformidade com seus requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com Explorar Workplace Core prepare-se para o retorno dos usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para que eles usem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho aplicação.
- Com Rastreamento de contato Avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho usando dados como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diários para ajudar a identificar possíveis interações do usuário.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Testes de saúde e segurança

Você pode instalar o Testes de saúde e segurança se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Testes de saúde e segurança requer ServiceNow® Base para preparação do funcionário aplicação.

. ServiceNow® Rastreamento de contatos opcionalmente, a aplicação pode ser instalada para enviar uma notificação por e-mail aos funcionários que são indivíduos potencialmente expostos em um caso de rastreamento de contato. A notificação informa o funcionário sobre a possível exposição e fornece a ele um link para solicitar testes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. ServiceNow® Emergency Response Management for Now Mobile opcionalmente, a aplicação pode ser instalada para adicionar um **Integridade** para Now Mobile aplicação em que os funcionários podem solicitar testes ou relatar um resultado de teste.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Testes de saúde e segurança .
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

Componentes instalados com Testes de saúde e segurança

Vários tipos de componentes são instalados com Testes de saúde e segurança, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Testes de saúde e segurança [sn_imt_health_test.admin]	Administrador específico da aplicação para Testes de saúde e segurança. **Importante:** Por padrão, a função Administrador do sistema [admin] contém a função sn_imt_health_test.admin. A função sn_imt_health_test.admin deve ser reatribuída a outro usuário e removida do administrador. Este processo protege dados confidenciais da aplicação restringindo o acesso à aplicação.	sn_imt_health_test.testing_admin
Gerente de testes de integridade [sn_imt_health_test.testing_admin]	Pode exibir e gerenciar solicitações de teste de integridade, resultados, provedores e tipos de teste.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Provedor [sn_imt_health_test_provider]	Provedores de saúde que sua organização usa para testes de diagnóstico de COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Solicitação de teste [sn_imt_health_test_request]	Solicitações de teste enviadas pelos usuários.Os usuários podem revisar suas solicitações de teste no **Minhas solicitações de teste** .
Resultado do Teste [sn_imt_health_test_result]	Resultados de testes enviados pelos usuários.Os usuários podem revisar os resultados de testes no **Meus resultados de teste** . Os gerentes podem revisar os resultados de testes de seus subordinados diretos em **Resultados do teste do meu funcionário** se habilitado pela organização. Para obter mais informações, consulte Configurar testes de integridade e segurança .
Tipo de Teste [sn_imt_health_test_type]	Tipos de testes oferecidos por provedores. As opções são **Em uma instalação** e. **Autoadministrado** . Você pode criar tipos de teste adicionais, se necessário.

Como configurar o Testes de saúde e segurança

Conclua todas as tarefas de configuração para garantir que Testes de saúde e segurança está configurado corretamente para sua empresa.

Configurar Testes de saúde e segurança propriedades

Configurar Testes de saúde e segurança propriedades para definir o período de retenção de dados para dados de teste de integridade e habilitar ou desabilitar e-mails para indivíduos potencialmente expostos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_health_test.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedade	Descrição
Período de retenção de dados de testes de saúde e segurança (em dias). [sn_imt_health_test.data_retention_period]	Define o número de dias em que o dados das solicitações e resultados teste de diagnóstico COVID-19 fi disponíveis no sistema antes de se excluídos automaticamente. . *Dat Retention Job for Healt and Safety Testing*o trabal agendado é executado diariamente excluir registros que têm uma data atualizada após o período de reten especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Quando os resultado de testes de um funcionário s excluídos, o status do requisi de saúde e segurança é redefi para o status padrão para **Requisito de teste atendi** Se o funcionário for um indiv potencialmente exposto em u caso de rastreamento de cont o status do requisito de saúde segurança será redefinido cor **Não limpo** até que eles envi um resultado de teste negativ Para obter mais informações sobre requisitos de saúde e segurança, consulte Status de saúde e segurança do funcion
Envie e-mail para indivíduos potencialmente expostos solicitando que eles enviem uma solicitação de teste. [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	Quando habilitada, u notificaçã e-mail é enviada aos funcionários são indivíduos potencialmente exp em um caso de rastreamento de co e têm um status de integridade de **investigação** . A notificação inf o funcionário sobre a possível exp e fornece a ele um link para solicit testes.
Use a política de retenção de dados específica do país para testes de saúde e segurança. [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	Habilite esta propriedade pa usar políticas de retenção d dados específicas do país pa Testes de saúde e segurança. Qua habilitados, os registros são comparados com a política d retenção de dados do local usuário para determinar por quanto tempo os registros s retidos. Por exemplo, um país pode um período de retenção de dias, enquanto outro tem um política de 120 dias. Quando não há uma política específica do país, a política assume o valor padrão em **Período de retenção de dado de testes de saúde e seguran (em dias)** propriedade. Esta propriedade está inativa por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Mensagem criada automaticamente em anotações de trabalho quando o resultado do teste é positivo. [sn_imt_health_test.positive_result_message]	Crie a mensagem gerada automaticamente nas anotações de trabalho para que os usuários leiam quando um resultado de teste for positivo, como aconselhamento pa quarentena automática ou notifica membros de sua residência de que teste foi positivo.
Impedir que o administrador acesse anexos [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	Habilite esta propriedade para gara que somente administradores com escopo possam exibir anexos envia por usuários para vacinas relatadas Isso impede que os administradore do sistema exibam esses anexos. A propriedade está inativa por padrã
Permita que os gerentes atualizem os resultados do teste de integridade [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	Habilite esta propriedade para fornecer a todos os gerentes a capacidade de revisar e atualizar os testes de integridade relatados de seus subordinados diretos no Portal de aprovação. Todos os gerentes recebem a função de gerente do Portal de aprovação [sn_imt_core.approval_portal_ma Esta propriedade está inativa por p **Nota:** Se esta propriedade estiver habilitada, os gerentes poderão acessar os registros d funcionário na tabela Resulta do teste.

3. Clique em **Salvar**.

Defina configurações de retenção de dados específicas do país para Testes de saúde e segurança

Defina as configurações de retenção de dados para Testes de saúde e segurança para que a política de retenção de dados seja específica do país.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

. **Período de retenção de dados de testes de saúde e segurança (em dias)** A propriedade define o número de dias que as solicitações e os resultados de teste de diagnóstico COVID-19 ficam disponíveis antes de serem excluídos automaticamente. . *`Data Retention Job for Health and Safety Testing`*o trabalho agendado é executado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

diariamente para excluir registros que têm uma data atualizada após o período de retenção especificado.

Habilite o. **Use a política de retenção de dados específica do país para testes de saúde e segurança** E use o módulo Retenção de dados em Status de saúde e segurança do funcionário para definir políticas no nível do país.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Propriedades**.
2. Defina *`Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing`*. **verdadeiro** .
3. Clique em **Salvar**.
4. Gerar políticas de local para Testes de saúde e segurança.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Retenção de dados**.
   b. Clique em **Gerar políticas de local** .
      O número padrão de dias é baseado no valor em **Período de retenção de dados de testes de saúde e segurança (em dias)** propriedade.
5. Abra a política de local que você deseja modificar.
6. Em **Período de retenção (em dias)** insira o número de dias pelos quais você deseja reter os dados.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado

*`Data Retention Job for Health and Safety Testing daily`*O trabalho agendado é concluído ou executado manualmente, os dados dos usuários nesses locais têm suas solicitações e resultados de teste de diagnóstico COVID-19 retidos ou excluídos com base na política de retenção de dados do país.

Adicione provedores de teste COVID-19

Crie uma lista de provedores de testes de diagnóstico COVID-19 que sua empresa usa para programar testes para os funcionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_health_test.testing_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Provedores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Empresa	A empresa que fornece testes de diagnóstico COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipos de teste compatíveis	Os tipos de testes oferecidos pelo provedor. As opções são **Em uma instalação** e. **Autoadministrado** . Você pode criar tipos de teste adicionais, se necessário.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Quando um funcionário envia uma solicitação para teste, use a lista de provedores para programar o teste de acordo com o tipo de teste e o local preferenciais do funcionário.

Personalize a notificação para indivíduos potencialmente expostos

Modifique o e-mail de notificação enviado a indivíduos potencialmente expostos para personalizar a notificação para sua empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin e sn_imt_health_test.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Solicitação de teste de integridade potencialmente exposta** a notificação é enviada aos funcionários que são indivíduos potencialmente expostos em um caso de rastreamento de contato e têm um status de integridade de **Em investigação** . A notificação informa o funcionário sobre a possível exposição e fornece a ele um link para solicitar testes. A notificação só é usada quando *`sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed`*a propriedade está habilitada.

Por padrão, a notificação usa um ServiceNow® faixa e uma assinatura de espaço reservado. Atualize a notificação para usar o logotipo e a assinatura da sua empresa.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Solicitação de teste de integridade potencialmente exposta** notificação.
3. Para exibir a notificação padrão, clique em **Visualizar notificação** .
4. Navegue até **O que ele conterá** seção de formulário.
5. Em **HTML da mensagem** clique em **Inserir/editar imagem** e selecione sua imagem de faixa.

   Dica: A imagem deve ser adicionada antes do script de e-mail para que apareça na parte superior do e-mail.

   Se você ainda não tiver uma imagem de faixa de e-mail em seu ServiceNow, você pode carregar uma imagem para usar. Para obter instruções, consulte Carregue uma ou mais imagens .

6. Clique em **Mostrar scripts de notificação** link relacionado.
7. Em **Script** o código `Template.print(util.getEmailCompanyLogo());` adiciona o padrão ServiceNow® faixa para o e-mail.
   Comente ou exclua esta linha de código para remover ServiceNow® faixa.
8. Em **Script** campo, substituir `[Estas próximas etapas de divulgação]` com as próximas etapas que você deseja comunicar aos funcionários.
9. Em **Script** campo, substituir `Equipe de segurança do local` assinatura com sua assinatura preferencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. **Opcional:** Se você quiser fazer outras mudanças na notificação por e-mail, atualize **Script** campo conforme necessário.
11. Clique em **Atualizar**.
12. Retorne ao registro de notificação e clique em **Visualizar notificação** para confirmar suas mudanças.

Configurar consentimentos de privacidade para Testes de saúde e segurança

Configure consentimentos de privacidade para usuários que estão fornecendo dados de testes de saúde e segurança para sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários devem concordar com uma política de privacidade para poder solicitar ou relatar dados de diagnóstico. Eles também devem ter a função sn_imt_core.privacy_consent_user.

Procedimento

1. Personalize o modelo de consentimento de privacidade.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Modelos de consentimento de privacidade** e clique em **Testando modelo de consentimento** .
   b. Preencha o texto de espaço reservado com o nome da sua empresa e as informações de contato.
   c. Clique em **Atualizar**.
2. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que solicitarão e relatarão os resultados do teste de diagnóstico.
   Esta função permite que os usuários concluam o consentimento de privacidade.
3. Gere o. configurações de privacidade baseadas no local para os locais em sua instância.
4. Configure uma divulgação para enviar o consentimento de privacidade aos usuários.
   a. Navegar até **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos** e clique em **Espaço reservado para teste de diagnóstico de testes de saúde e segurança** alcance.
   Este contato é pré-configurado para usar o registro de público do marcador de teste de diagnóstico de teste de saúde e segurança e o modelo de consentimento de teste.
   b. Se necessário, faça modificações na divulgação, como programar um horário para envio.
   Para obter mais informações, consulte Enviar notificações para uma emergência.
   c. **Opcional:** Habilite a divulgação para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando **País de uso** opção no **Configuração de conteúdo** guia.
   Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, altere a declaração de privacidade do local.
   d. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os usuários podem solicitar e relatar resultados de testes de diagnóstico. Os usuários que tentam solicitar um teste são adicionados automaticamente ao registro de público do marcador de teste de diagnóstico de teste de saúde e segurança a cada 10 minutos. Esses usuários também receberão a notificação em torno desse horário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar um teste de diagnóstico COVID-19

Solicite um teste de diagnóstico de COVID-19 se você tiver sido potencialmente exposto, estiver apresentando sintomas ou quiser fazer o teste por outro motivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve concordar com um consentimento de privacidade do usuário ao solicitar um teste de diagnóstico COVID-19.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Configure um teste de diagnóstico de COVID-19**.

   Nota: Para solicitar testes no Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Siga estas Práticas de segurança** > **Teste de COVID-19** > **Configure um teste de diagnóstico de COVID-19**.

2. No formulário, preencha os campos.

Configure um formulário de teste de diagnóstico COVID-19

Campo	Descrição
Tipo de teste preferencial	O tipo de teste de diagnóstico COVID-19 que você gostaria de fazer.
Data e hora preferenciais do teste	A data e hora em que você deseja fazer o teste de diagnóstico COVID-19. Este campo aparece somente quando **Em uma instalação** selecionado de **Tipo de teste preferencial** .
Usar um provedor perto de mim (insira seu endereço ou cidade)	Seu endereço ou cidade. Este campo aparece somente quando **Em uma instalação** selecionado de **Tipo de teste preferencial** . Os gerentes de testes de integridade da sua empresa usarão este endereço para encontrar um provedor de testes perto de você.
Motivo do teste	O motivo pelo qual você está solicitando um teste de diagnóstico COVID-19. As opções são **Ter sintomas** , **Exposição potencial** , **Prefiro não dizer** e **Outro** .
Endereço de envio	O endereço para o qual você deseja que o kit de teste seja enviado. Este campo aparece somente quando **Autoadministrado** selecionado de **Tipo de teste preferencial** .

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Os gerentes de testes de integridade da sua empresa usam sua solicitação para programar um teste de diagnóstico de COVID-19 para você. Você receberá um e-mail da sua empresa ou do provedor de testes com instruções e informações sobre o teste.

O que Fazer Depois

Ao receber o resultado do teste, você pode optar por relatar o resultado à sua empresa. Para obter instruções, consulte Relate o resultado do teste de diagnóstico COVID-19.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relate o resultado do teste de diagnóstico COVID-19

Se você quiser fornecer à sua empresa uma atualização sobre o seu estado de saúde, relate o resultado do teste de diagnóstico COVID-19.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve ter concordado com um consentimento de privacidade do usuário para poder relatar os resultados do seu teste de diagnóstico COVID-19.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Relatar um resultado de teste de diagnóstico COVID-19**.

   Nota: Para relatar o resultado do teste no Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Teste de COVID-19** > **Relatar um resultado de teste de diagnóstico COVID-19**. . **Integridade** a guia não está disponível, localizar **Teste de COVID-19** em **Mais** em vez disso.

2. No formulário, preencha os campos.

Informe um formulário de resultado de teste de diagnóstico COVID-19

Campo	Descrição
Solicitação de teste relacionada	A solicitação de teste que você enviou para programar testes.
Resultado do teste	Seu resultado do teste. As opções são **Resultado positivo** , **Resultado negativo** e **Inconclusivo** .
Data em que você recebeu o resultado	A data em que você recebeu o resultado do teste.

3. Clique em **Enviar**.

Revise os resultados do teste de integridade

Se você quiser revisar o resultado do teste de diagnóstico de COVID-19 relatado recentemente ou adicionar um anexo a um teste de integridade, acesse os resultados do teste anterior.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes de saúde e segurança** > **Meus resultados de teste**.
2. Selecione os resultados do teste que você deseja modificar ou revisar.
3. Modifique o registro adicionando um anexo ou revise o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você estiver adicionando um anexo, como resultados de teste, adicione o anexo e clique em **Atualização** .

  Nota: Para obter informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .

- Se você estiver revisando o registro, revise-o e clique em **Voltar** para retornar à lista de resultados de testes.

Confirme os resultados do teste COVID-19 para um usuário

Confirme os resultados do teste COVID-19 relatados por um usuário por meio de Base para preparação do funcionário Portal de aprovação.

Antes de Iniciar

Sua organização deve instalar ambos Testes de saúde e segurança e. Vaccination Status Para usar o Portal de aprovação.

- Para obter informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Instale o teste de integridade e segurança .
- Para obter informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar Status de vacinação .

Ative o. *sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records*Propriedade para permitir que todos os gerentes revisem e verifiquem os testes COVID-19 de seus subordinados diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager aos gerentes e concede acesso ao Portal de aprovação para resultados de testes.

Para obter mais informações, consulte Configure propriedades de teste de integridade e segurança .

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes só podem confirmar os resultados do teste COVID-19 de seus subordinados diretos. Os administradores de vacinas e os aprovadores de saúde e segurança podem confirmar os resultados dos testes de todos os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão exibe todos os registros de teste de integridade, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.
2. **Opcional:** Filtre os resultados.
   - Selecione quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro em **Registro** lista de campos.
   - Mude como os registros são classificados selecionando um valor em **Classificar** lista de campos.
3. PESQUISE o usuário cujo teste de integridade você deseja aprovar ou negar.
   O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é um `começa com` pesquisa.
4. Selecione o registro para revisar as informações incluídas no modal de teste de integridade e todos os anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modal de teste de integridade

Campo	Descrição
Resultado da revisão do teste	O status da revisão do teste de integridade.
Solicitação de teste relacionada	O registro de solicitação de teste ao qual o teste de integridade está relacionado.
Resultado do teste	Os resultados do teste, como positivo ou negativo.
Data em que você recebeu o resultado	A data em que os resultados do teste foram recebidos.
Resultado do teste de COVID verificado por	A pessoa que verificou o resultado do teste COVID-19.
Anotações de trabalho	Um log de anotações de trabalho incluído para fins de acompanhamento.

5. **Opcional:** Adicione informações adicionais ao registro por meio de anotações de trabalho e clique em **Salvar** .
   A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
6. Aprovar ou rejeitar os resultados do teste de integridade do usuário.
   - Para aprovar os resultados do teste de integridade do usuário, selecione **Aprovar** .
   - Para rejeitar os resultados do teste de integridade do usuário, selecione **Negar** .
7. Clique em **Verificar** para verificar os resultados do teste do usuário.

Resultado

- O registro é movido para **Aprovado** ou **Negado** guia.
- . **Resultado do teste de COVID verificado por** o campo no registro de resultado de teste do usuário é atualizado com seu nome para confirmar que você verificou o resultado.
- No perfil de vacina do usuário, o. **Resultado do teste COVID mais recente verificado** a opção está selecionada.

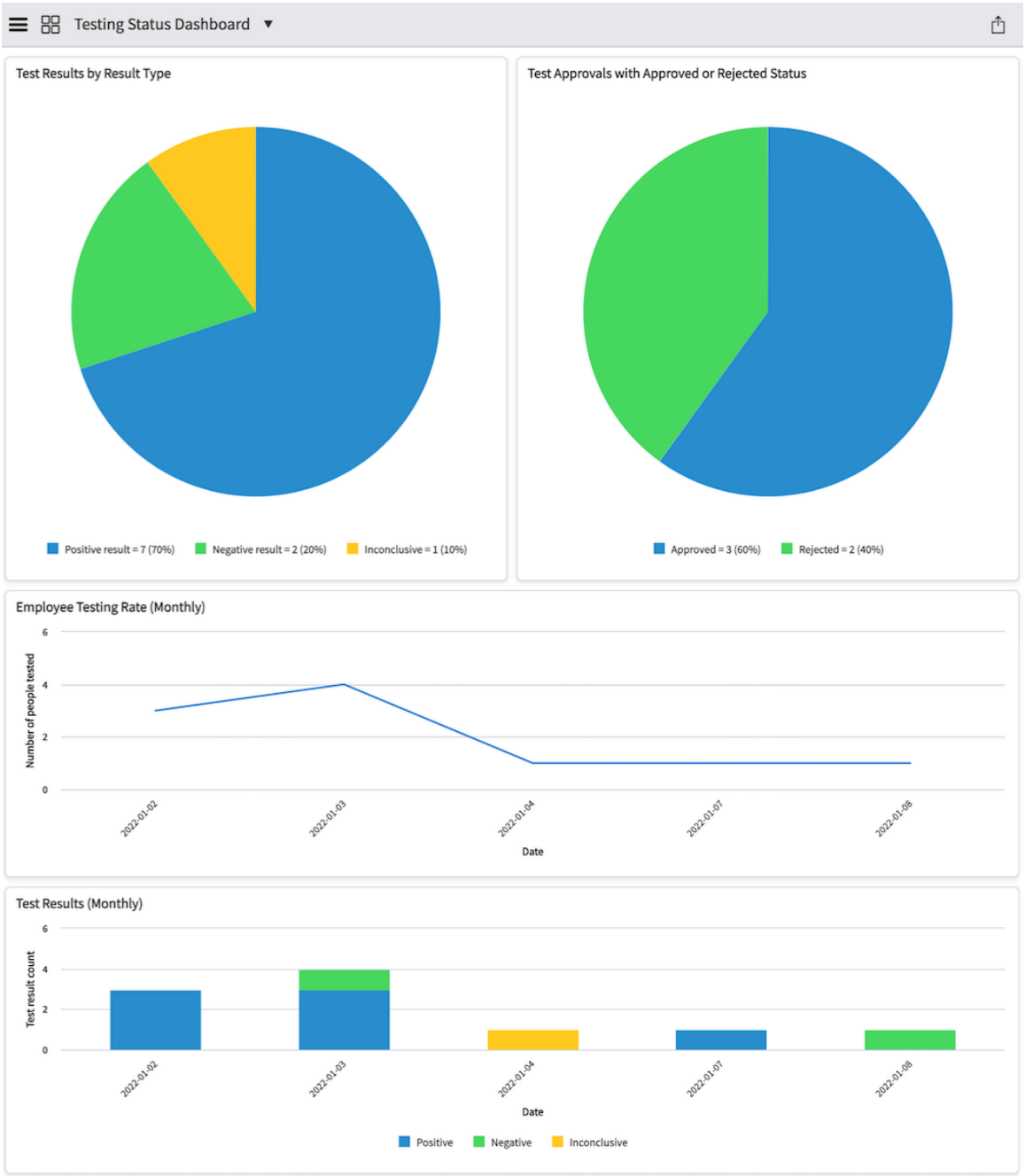
Painel do Testes de saúde e segurança

Use Testes de saúde e segurança painel para obter informações sobre a integridade de seus usuários com relatórios detalhando tendências de teste, os tipos de testes realizados e aprovações.

Para acessar Testes de saúde e segurança painel, navegue até **Autoatendimento** > **Painéis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuário final e objetivos

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Testes de saúde e segurança gerente ou administrador: Precisa de uma visão geral do status de teste da organização. Eles podem querer ver a frequência dos testes, o número de resultados relatados a cada mês aprovados, a autenticidade dos testes e	• Administrador: sn_imt_health_test.admin • Gerente: sn_imt_health_test.testing_admin	• Revise o número de resultados de testes de integridade por tipo • Monitore e compare o número de resultados de testes que foram aprovados ou rejeitados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
quais tipos de testes estão sendo relatados.	• (Opcional) sn_imt_core.admin **Nota:** A função sn_imt_core.admin não é necessária, mas os usuários com essa função podem revisar alguns dos relatórios. Usuários com somente a função sn_imt_health_test.testing_admin não podem exibir os relatórios Resultados de teste por tipo de resultado e Aprovações de teste com status aprovado ou rejeitado	• Monitore a taxa de testes mensal da sua organização • Monitore o número mensal de resultados de testes relatados
Base para preparação do funcionário administrador: Precisa de uma exibição resumida da taxa de testes da organização e do número de resultados relatados para ajudar a determinar a prontidão do funcionário.	sn_imt_core.admin	• Monitore a taxa de testes mensal da sua organização • Monitore o número mensal de resultados de testes relatados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Resultados do teste por tipo de resultado	Detalhamento de pizza	Um detalhamento dos resultados de teste em sua organização pelo resultado (positivo, negativo e inconclusivo).
Aprovações de teste com status Aprovado ou Rejeitado	Detalhamento de pizza	O número de resultados de testes em sua organização que foram aprovados ou rejeitados.
Taxa de testes do funcionário (mensal)	Linha	Taxa de testes de usuários em sua organização para o mês.
Resultados do teste (mensal)	Gráfico de barras empilhadas	O número mensal de resultados de testes relatados (positivos, negativos e inconclusivos).

Base para preparação do funcionário

Use ServiceNow® Base para preparação do funcionário aplicação para rastrear dados do funcionário em todos Safe Workplace Suite e. ServiceNow® Gestão de resposta a emergências aplicações.

. Base para preparação do funcionário o app adiciona o. Status de saúde e segurança do funcionário recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach



Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace



Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.



Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Base para preparação do funcionário O app também fornece funcionalidade compartilhada e estruturas de dados para aplicativos de prontidão do funcionário, como ServiceNow® Pesquisa de preparação do funcionário, ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário e ServiceNow® Rastreamento de contatos .

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Use com outro Safe Workplace Suite aplicações

Base para preparação do funcionário faz parte de um pacote de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações. Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar sua força de trabalho e locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a COVID-19.

- Com Pesquisas de prontidão do funcionário , avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho solicitando que preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços de trabalho, use Triagem de integridade do funcionário Aplicação para filtrar usuários e garantir a conformidade com seus requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com Explorar Workplace Core prepare-se para o retorno dos usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para que eles usem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho aplicação.
- Com Rastreamento de contato Avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho usando dados como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diários para ajudar a identificar possíveis interações do usuário.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Base para preparação do funcionário

Você pode instalar o Base para preparação do funcionário se tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Base para preparação do funcionário a versão 1.1.0 e posterior requer os seguintes plug-ins.

- ServiceNow IntegrationHub Tempo de execução (com.glide.hub.integration.runtime)
- Flow Designer Etapa de ação - Construtor de carga (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow IntegrationHub Etapa de ação - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Esses plug-ins devem ser solicitados por meio do Now Support Catálogo de serviços. Para obter instruções, consulte Solicite um plug-in .

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Employee Readiness Core .
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração selecionando **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .

Componentes instalados com Base para preparação do funcionário

Vários tipos de componentes são instalados com Base para preparação do funcionário, incluindo funções de usuário, tabelas e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Base para preparação do funcionário [sn_imt_core.admin]	Pode criar e gerenciar usuários de saúde e segurança, requisitos de saúde, modelos e políticas de consentimento de privacidade, e. Local de trabalho seguro públicos. Pode ler registros de saúde e segurança não obrigatórios.	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_consent_user • sn_imt_core.safe_workplace_audience_adr
Base para preparação do funcionário leitor [sn_imt_core.reader]	Pode exibir os status dos requisitos de saúde e segurança no módulo Exibir status do funcionário e do visitante.	Nenhum(a)
Local de trabalho seguro administrador do público [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	Pode criar e gerenciar Local de trabalho seguro públicos.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Pode ler registros de saúde e segurança não obrigatórios.	
Usuário de serviço web externo [sn_imt_core.api_logging_user]	Usuário de serviço externo que pode fazer chamadas de API de tabela para inserir entradas de log.	Nenhum(a)
Usuário com consentimento de privacidade [sn_imt_core.privacy_consent_user]	Pode enviar e atualizar o consentimento de privacidade do usuário por conta própria.	Nenhum(a)
Aprovador de saúde e segurança [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	Pode revisar as solicitações e respostas de todos os usuários no Portal de aprovação, como solicitações de isenção de vacina, respostas de vacina e resultados de testes de integridade.	Nenhum(a)
Gerente do Portal de aprovação [sn_imt_core.approval_portal_manager]	Pode revisar as solicitações e respostas de seus subordinados diretos no Portal de aprovação quando a propriedade específica da aplicação apropriada estiver habilitada para o tipo de registro	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	correspondente. Por exemplo, você pode habilitar uma propriedade em Vaccination Status permitir que os gerentes revisem as respostas da vacina.	

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Usuário de saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]	Lista de usuários e visitantes e seu andamento para concluir todos os requisitos ativos aplicáveis.
Requisito de saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	Lista de todos os requisitos de saúde e segurança.
Requisito de saúde e segurança do funcionário [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	Lista de status de usuário e visitante para todos os requisitos ativos.
Visitante de Saúde e segurança [sn_imt_core_visitor]	Lista de visitantes.
Convite de visitante de saúde e segurança [sn_imt_core_visitor_invitation]	Lista de convites de visitantes, incluindo informações sobre o motivo da visita e o local em que foram convidados a visitar.
Configuração de privacidade do local [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	Configuração da política de privacidade baseada em local, como a declaração de privacidade de um local e se um local específico requer consentimento de privacidade.
Modelo de consentimento de privacidade [sn_imt_core_privacy_consent_template]	Modelo para armazenar a declaração de privacidade de um local que é usado na configuração de privacidade do local.
Aviso de privacidade do usuário e consentimentos [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	Respostas dos funcionários ao consentimento de privacidade.
Local de trabalho seguro Públicos [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	Coleções de usuários com base em um ou mais critérios, como grupos, departamentos e locais. Usar Local de trabalho seguro para organizar listas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
	de usuários para enviar notificações de divulgação.
Políticas de retenção de dados [sn_imt_core_data_retention]	Configuração das políticas de retenção de dados específicas do país para Testes de saúde e segurança e. Vaccination Status. Usuários com as funções sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin podem configurar essas políticas.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Marcar requisitos do usuário expirados como not_cleared	É executado a cada 30 minutos para atualizar os status dos requisitos do usuário para **Não limpo** se excederem o limite de tempo para o qual são válidos. **Nota:** O trabalho agendado é executado somente para requisitos que têm **Duração do uso** campo selecionado.
Coletar usuários do Safe Workplace	Executado semanalmente para criar registros de usuário de integridade e segurança para usuários [sys_user] com atividade ou uma função atribuída em qualquer um dos seguintes Safe Workplace Suite e. Gestão de resposta a emergências aplicações. • Rastreamento de contatos • Contato para situação emergencial • Avaliação de saúde do funcionário • Base para preparação do funcionário • Employee Travel Safety • Testes de saúde e segurança • Painel do local de trabalho seguro • Vaccination Status • Gestão de inventário de EPI no local de trabalho • Workplace Core Registros de usuário de saúde e segurança também são criados para visitantes convidados por meio do Base para preparação do funcionário aplicação.
Recalcular públicos para requisitos	É executado a cada hora para recalcular públicos para requisitos de saúde e segurança quando os usuários são adicionados ou removidos do público. Este trabalho lida quando seu status seria alterado para ou de **Não necessário** devido ao status dentro ou fora de um público.
Recalcular todos os status dos requisitos	Um trabalho agendado que pode ser executado como um script de correção único depois que sua organização fornecer aos usuários suas funções relevantes e upgrades para a versão mais recente de Base para preparação do funcionário. Este trabalho recalcula os status de integridade e de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho agendado	Descrição
de saúde e segurança do funcionário"	requisito de segurança de cada usuário com base na propriedade [sn_imt_core.use_not_required] e seus requisitos.
Gerenciador do Portal de aprovação do garanta	É executado semanalmente por padrão ou pode ser executado manualmente para garantir que os gerentes recebam ou não a atribuição da função de gerente do Portal de aprovação [sn_imt_core.approval_portal_manager] com base no fato de eles serem gerentes e se uma das três propriedades relacionadas ao Portal de aprovação estão ativas. • Permitir que os gerentes atualizem os resultados do teste de integridade [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • Permitir que os gerentes atualizem registros de resposta à vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • Permitir que os gerentes atualizem solicitações de isenção de vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_dispense_records] Cada propriedade fornece aos gerentes acesso ao Portal de aprovação, no entanto, os gerentes podem ver e interagir somente com registros associados à propriedade ativada. Ativar várias propriedades concede recursos adicionais aos gerentes de revisão.

Status de saúde e segurança do funcionário

Use Status de saúde e segurança do funcionário recurso para rastrear quando as pessoas estão prontas para retornar ao local de trabalho.

Extraia dados entre todos Safe Workplace Suite e. Gestão de resposta a emergências aplicações em um único ponto de dados que mostra se um usuário está pronto para retornar ao local de trabalho ou viajar .

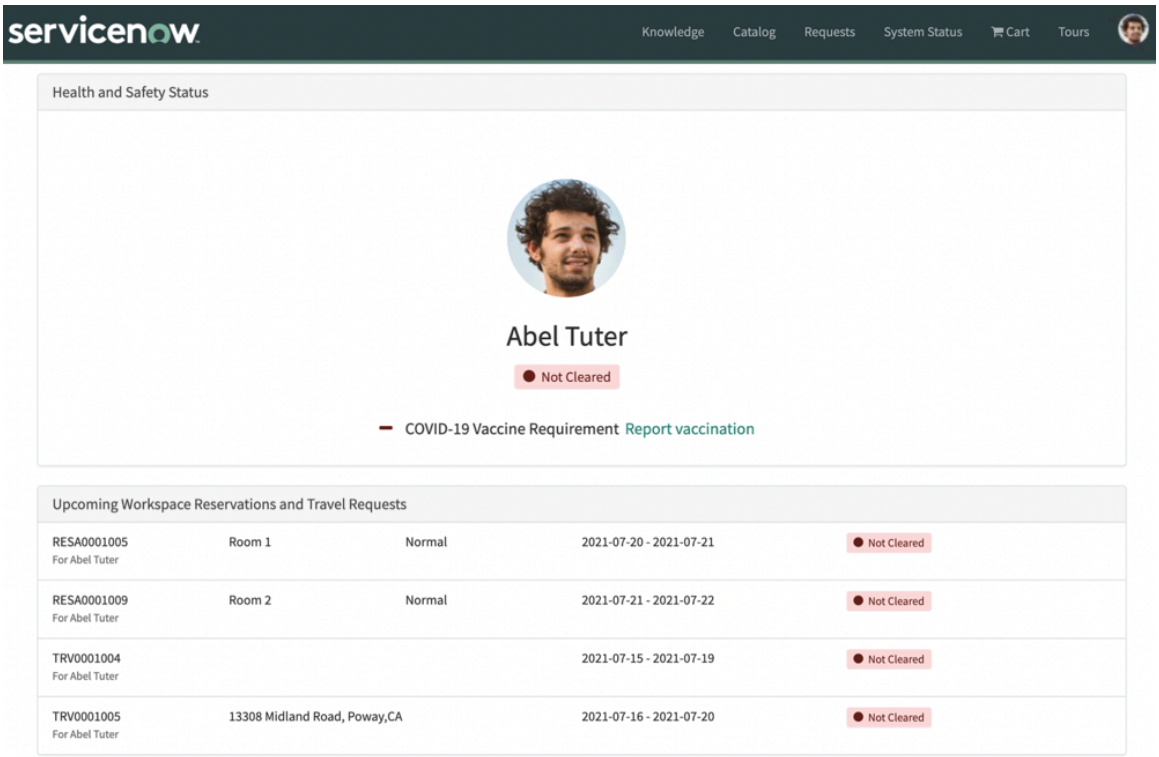
Crie e ative requisitos que os usuários devem atender antes que possam retornar ao local de trabalho ou viagem completa para vários locais . Os requisitos podem ser baseados em dados de qualquer um dos Safe Workplace Suite e. Gestão de resposta a emergências aplicações. Quando um usuário atende a todos os requisitos ativos, ele está pronto para retornar ao local de trabalho.

Devido à capacidade de definir diferentes requisitos de saúde e segurança para diferentes locais, um usuário pode ser liberado para sua viagem ou local atual, mas não para um local específico. Por exemplo, um usuário pode ser liberado para uma reserva ativa, mas não viajar para um campus em seu país.

Nota: Se um usuário tiver uma viagem ativa e uma reserva ativa, essa reserva terá precedência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar Status de saúde e segurança do funcionário propriedades

Configurar Status de saúde e segurança do funcionário propriedades para configurar as notificações por e-mail enviadas aos visitantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedade	Descrição
sn_imt_core.send_email_to_visitor	Quando habilitado, o **Notificar sobre visita programada** a notificação por e-mail é enviada ao visitante quando um funcionário o convida para o local de trabalho. O e-mail é enviado imediatamente após o funcionário enviar o convite. O e-mail contém uma breve confirmação da visita programada, incluindo informações sobre a data da visita e o nome do funcionário que o convidou.
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	Define o número de dias antes da visita programada **Solicite dados relacionados à saúde do visitante** a notificação por e-mail é enviada ao visitante. O e-mail contém informações sobre requisitos e políticas de segurança que o visitante deve concordar em seguir. O visitante deve responder Sim para o e-mail para concluir Requisito de convite do visitante .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre as notificações por e-mail usadas pelas propriedades, consulte Modificar e-mails de notificação do visitante.

3. Clique em **Salvar**.

Criar registros de usuário de saúde e segurança

Crie registros de usuário de saúde e segurança para rastrear os status de requisitos de todos os funcionários e visitantes.

Antes de Iniciar

. ServiceNow® Customer Service Management (CSM) a aplicação está ativada, você também pode criar registros de usuário de saúde e segurança para consumidores e contatos.

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registros de usuário de saúde e segurança são criados automaticamente para usuários [sys_user] com atividade ou uma função atribuída em qualquer um dos seguintes Safe Workplace Suite e. Gestão de resposta a emergências aplicações.

- Rastreamento de contatos
- Contato para situação emergencial
- Avaliação de saúde do funcionário
- Base para preparação do funcionário
- Employee Travel Safety
- Testes de saúde e segurança
- Painel do local de trabalho seguro
- Vaccination Status
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho
- Workplace Core

Registros de usuário de saúde e segurança também são criados para visitantes convidados por meio do Base para preparação do funcionário aplicação.

Alguns usuários podem não ter atividade ou funções atribuídas nos aplicativos, portanto, os registros de usuário de saúde e segurança não são criados automaticamente para eles. Se você quiser exibir o status do requisito desses usuários, poderá criar manualmente registros de usuário de saúde e segurança para eles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários de saúde e segurança**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **tipo** campo, selecione **Visitante** ou **Funcionário** .

   Nota: Se você estiver criando um registro de usuário de saúde e segurança para um CSM consumidor ou contato, selecione **Funcionário** .

4. Selecione um valor em **Usuário** ou **Visitante** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você estiver criando um registro para um funcionário, consumidor, ou contato, selecione o usuário em **Usuário** campo.
- Se você estiver criando um registro para um visitante, selecione o visitante em **Visitante** campo.

5. Selecione um valor em **Tipo de local de trabalho** campo.
   - Se o usuário estiver se reportando para sua organização no local em período integral, selecione **Período integral no local** .
   - Se o usuário estiver reportando para sua organização remotamente em período integral, selecione **Tempo integral remoto** .
   - Se o usuário estiver se reportando à sua organização em meio período remoto e meio período no local, selecione **Tempo parcial remoto** .
6. Clique em **Enviar**.
   . **Status do requisito** o campo é somente leitura e é atualizado após o envio do registro.
   O usuário ou visitante é adicionado à tabela Usuário de saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Um registro é criado para o usuário ou visitante na tabela de requisitos de saúde e segurança do funcionário [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] para cada requisito ativo usando o status padrão do requisito.

O que Fazer Depois

Você pode exibir todos os registros de usuário de saúde e segurança navegando até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários de saúde e segurança**. . **Status dos requisitos** a coluna mostra o andamento do usuário ou visitante para concluir todos os requisitos ativos. O valor é **Limpo** se eles atenderam a todos os requisitos ativos. O valor é **Não limpo** se eles não tiverem requisitos.

Você também pode pesquisar o status dos requisitos de usuários individuais ou visitantes navegando até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status do funcionário e do visitante**. A página de status pode ser usada durante o processo de triagem de integridade para entrada em um local. Para obter mais informações, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada.

Ativar um requisito de saúde e segurança

Ative requisitos para rastrear quando os funcionários estão prontos para retornar ao local de trabalho ou para viajar com segurança para outro local . Você também pode ativar requisitos que os visitantes devem preencher antes de entrar no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use requisitos de saúde e segurança para definir os requisitos que os funcionários devem cumprir antes de retornar ao local de trabalho , viajar com segurança para outro local ou que os visitantes devem preencher antes de entrar no local de trabalho . Base para preparação do funcionário inclui requisitos pré-criados. Para obter mais informações, consulte Requisitos de saúde e segurança incluídos.

Os requisitos não estão ativos por padrão. Um requisito deve ser ativado antes que você possa rastrear se funcionários ou visitantes cumpriram o requisito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.
2. Clique no requisito que você deseja ativar.

   Nota: Requisitos pré-criados fornecidos por Base para preparação do funcionário estão prontos para serem ativados sem nenhuma modificação. No entanto, você pode optar por editá-los para atender às necessidades da sua empresa. Por exemplo, você pode editar **Duração do uso** e. **Válido para** campos para ajustar a quantidade de tempo que um status de requisito é válido. Você também pode selecionar **Acionável** Caixa de seleção para adicionar um link para que os funcionários concluam o requisito na página Status de saúde e segurança. Se você estiver ativando um requisito personalizado, certifique-se de selecionar um fluxo no **Fluxo de requisito** campo. Você também deve selecionar uma tabela e condições na seção Incluir registros aplicáveis anteriores. Você não pode ativar o requisito a menos que esses campos estejam preenchidos.

3. Clique em **Ativar**.
   Depois que o requisito é ativado, registros de usuário de saúde e segurança são criados para os funcionários ou visitantes que têm atividade para o requisito. Registros de usuário de saúde e segurança também são criados para os funcionários ou visitantes que têm atividade para o requisito antes de ele ser ativado.

O que Fazer Depois

Você pode exibir todos os registros de usuário de saúde e segurança navegando até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Usuários de saúde e segurança**. . **Status dos requisitos** a coluna mostra o funcionário ou visitantes andamento para concluir todos os requisitos ativos. O valor é **Limpo** se o funcionário ou visitante atendeu a todos os requisitos ativos para sua localização atual . O valor é **Não limpo** se o funcionário ou visitante não há requisitos.

Você também pode pesquisar o status dos requisitos de funcionários individuais ou visitantes navegando até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status do funcionário e do visitante**. A página de status pode ser usada durante o funcionário ou visitante processo de triagem de integridade para entrar no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada e. Triagem de um visitante para entrada no local de trabalho .

Crie um requisito de saúde e segurança

Crie requisitos para rastrear quando os funcionários estão prontos para retornar ao local de trabalho ou visite um site . Você também pode criar requisitos que os visitantes devem preencher antes de entrar no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use requisitos de saúde e segurança para definir os requisitos que os funcionários devem cumprir antes de retornar ao local de trabalho ou que os visitantes devem preencher antes de entrar no local de trabalho. Crie requisitos separados para funcionários e visitantes. Um requisito deve se aplicar a funcionários ou visitantes, não a ambos . Base para preparação do funcionário fornece alguns requisitos pré-criados . No entanto, você pode criar requisitos adicionais usando dados de qualquer um dos Safe Workplace Suite ou Gestão de resposta a emergências aplicações.

Os requisitos de saúde e segurança são criados com Flow Designer . Antes de criar um requisito, certifique-se de estar familiarizado com os conceitos básicos de ServiceNow® Flow Designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As etapas a seguir mostram como criar um requisito usando o Requisito de verificação de integridade do funcionário pré-criado como exemplo.

Procedimento

1. Em Flow Designer, crie uma ação para verificar o status do requisito de um funcionário ou visitante .

a. Crie uma ação.

b. Salve a ação em Base para preparação do funcionário aplicação.

c. Na seção Entradas da Descrição da ação, crie uma entrada para o tipo de registro que você usará para verificar se o funcionário está em questão ou visitante atendeu ao requisito.

Por exemplo, para atender ao requisito de verificação de integridade do funcionário, os funcionários devem ter um registro de verificação de integridade na tabela Verificação de integridade do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification].

Entradas

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)
Verificação de saúde do funcionário	health_verification	Referência.Verificação de integridade do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification]	Sim

d. Adicione um **Etapa de script** Para a Descrição da ação.

e. Em **Tempo de execução necessário** campo, selecione **Instância** .

f. Crie uma variável de entrada usando a entrada que você criou para a ação como o valor.

Isso permite que você use a entrada para a ação em um script.

Variáveis de entrada

Nome	Valor
health_verification	**Verificação de integridade do funcionário** Entrada que você criou na seção Entradas.

g. Em **Script** , adicione um script para definir as condições quando um funcionário estiver ou visitantes o status do requisito é `limpo` ou `not_clearered` .

Para o requisito de verificação de integridade do funcionário, o requisito é `limpo` para um funcionário se sua resposta de verificação de integridade for `sim` e `not_clearered` para qualquer outra resposta.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

h. Crie uma variável de saída para o status do requisito.

Define `requirement_status` variável que você usou no script.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)	Opção (opções avançadas)
requirement_status	requirement_status	Escolha	Sim	Menu suspenso com --Nenhum(a)--

i. Na seção Saídas da Descrição da ação, crie uma saída para o status do requisito.

Criar esta saída permite que você use `requirement_status` variável de saída do script como uma saída retornada pela ação.

Variáveis de saída

Rótulo	Nome	Tipo	Obrigatório(a)	Opção (opções avançadas)
Status do requisito	requirement_status	Escolha	Não	Menu suspenso com --Nenhum(a)--

j. Atribua o. `requirement_status` valor para a saída.

Variáveis de saída

Rótulo	Valor
Status de requisito	`requirement_status` variável de saída da etapa de script.

A ação retorna o valor de `requirement_status` para o funcionário ou visitante (`limpo` ou `not_cleared`) como uma saída.

k. Clique em **Publicar**.

2. Crie um requisito de saúde e segurança.

a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

A seção Incluir registros aplicáveis anteriores define um conjunto de registros que já foram criados, mas ainda devem acionar o fluxo de requisito. Incluir registros anteriores garante que os funcionários ou visitantes quem conclui o requisito antes que ele seja ativado tem seu status de requisito definido como **Limpo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de requisito de saúde e segurança

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do requisito. Por exemplo, Requisito de verificação de integridade do funcionário .
Requisito para	A quem o requisito se aplica. As opções são **Funcionário** e. **Visitante** . Um requisito deve se aplicar a funcionários ou visitantes, não a ambos. Por exemplo, o requisito de verificação de integridade do funcionário se aplica somente aos funcionários.
Fluxo de requisito	Deixe este campo em branco. Você retornará ao registro de requisito e preencherá este campo depois de criar o fluxo.
Ativo	Este campo é somente leitura. Depois de atualizar todos os campos do requisito, você pode usar **Ativar** botão para ativar o requisito.
Status padrão	O status padrão é Atribuído a usuários de saúde e segurança que não têm nenhuma atividade para concluir o requisito. As opções são **Limpo** e. **Não limpo** . Por exemplo, os funcionários que não têm um registro de verificação de integridade recebem um status padrão de **Não limpo** Para o requisito de verificação de integridade do funcionário.
Duração do uso	Opção para definir um limite de tempo para o qual o status do requisito é válido.
Válido para	Limite de tempo para o qual o status do requisito é válido. Por exemplo, o status do requisito de verificação de integridade do funcionário é válido por sete dias. Os funcionários devem reenviar sua verificação de integridade semanalmente para continuar cumprindo o requisito. Este campo aparece somente quando **Duração do uso** o campo está selecionado.
Acionável	Opção para adicionar um link para que os funcionários concluam o requisito na página Status de saúde e segurança.
Nome da ação	O nome da ação para o funcionário concluir o requisito. Por exemplo, **Enviar relatório automático** . Este nome é mostrado na página Status de saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando **Acionável** o campo está selecionado.
URL de ação	O URL do Catálogo de serviços item que os funcionários usam para concluir o requisito. Por exemplo, o requisito de verificação de integridade do funcionário é preenchido enviando o formulário Verificação de integridade, que tem o URL se você não tiver certeza de que você está procurando o que você está procurando . Este campo aparece somente quando **Acionável** o campo está selecionado.
Visibilidade da ação	Define quando o link para concluir o requisito é exibido na página Status de saúde e segurança. Selecione **Visível quando falso** para mostrar o link somente quando o funcionário não tiver concluído o requisito, ou selecione **Sempre visível** sempre mostrar o link. Este campo aparece somente quando **Acionável** o campo está selecionado.
Excluir	Quando selecionado, exclui todos os usuários no **Público** campo do requisito.
Público	Selecione o público para refinar o número de usuários aos quais o requisito se aplica. Por exemplo, você pode segmentar todos os usuários em um público que está localizado na Califórnia ou segmentar um público que você criou especificamente para um local, independentemente de serem usuários que estão viajando, visitando ou trabalhando no local. Nenhum público é selecionado por padrão e o requisito se aplica aos usuários com base no restante do formulário. **Nota:** Se **Excluir** está marcado, o requisito tem como destino todos os usuários, exceto aqueles no público.
Incluir registros aplicáveis anteriores	
Tabela	Tabela para procurar registros criados anteriormente que acionarão o fluxo de requisito. Por exemplo, o Requisito de verificação de integridade do funcionário usa a tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Verificação de integridade do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification].
Condição	Adicione condições para filtrar os registros da tabela que acionará o fluxo.

d. Clique em **Enviar**.

3. Em Flow Designer crie um fluxo para atualizar o status do requisito de um funcionário ou visitante .

a. Crie um novo fluxo.

b. Salve o fluxo no Base para preparação do funcionário aplicação.

c. Adicione um gatilho para que o fluxo seja executado sempre que o tipo de registro que você está usando para verificar o status do requisito for criado ou atualizado.

Por exemplo, para o requisito de verificação de integridade do funcionário, o fluxo é executado sempre que um registro de verificação de integridade é criado ou atualizado.

Gatilho

Gatilho	Tabela	Condição	Executar gatilho
Criado ou atualizado	Verificação de integridade do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification]	Nenhum.	Para cada mudança exclusiva

d. Adicione a ação que você criou ao fluxo.

e. Adicione o registro do gatilho como a entrada.
Por exemplo, para a entrada Verificação de integridade do funcionário, adicione o registro Verificação de integridade do funcionário que foi criado ou atualizado no evento do gatilho.

f. Adicione a ação Atualizar requisito do usuário fornecida em Base para preparação do funcionário para o fluxo.

Atualizar entradas de requisito do usuário

Usuário [User]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
Funcionário ou **Usuário** campo do registro do gatilho. Por exemplo, o. **Funcionário** Campo do registro de Verificação	Requisito de saúde e segurança que você criou.	`requirement_status` retornado pela ação que você criou.	**Criado** campo do registro do gatilho. Use esta entrada somente se você definir um valor para **Válido para** campo no requisito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário [User]	Requisito de saúde e segurança [Requisito de saúde e segurança]	Status do requisito	Data/hora do gatilho
de integridade do funcionário.			

g. Clique em **Ativar**.

4. Preencha o requisito de saúde e segurança.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.
   b. Clique no requisito que você criou anteriormente.
   c. Em **Fluxo de requisito** , adicione o fluxo que você criou para atualizar o status do requisito para os funcionários ou visitantes .
   d. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Quando você cria o requisito, ele não está ativo por padrão. Você deve ativar o requisito antes de rastrear se funcionários ou visitantes cumpriram o requisito. Para obter instruções, consulte Ativar um requisito de saúde e segurança.

Desativar um requisito de saúde e segurança

Se você não precisar mais que os funcionários atendam a um requisito antes de retornar ao local de trabalho, desative o requisito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você desativa um requisito, todos os registros do requisito na tabela Requisitos de saúde e segurança do funcionário [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] são excluídos. O requisito não é mais rastreado para nenhum funcionário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Requisitos de saúde e segurança**.
2. Clique no requisito que você deseja desativar.
3. Clique em **Desativar**.

Requisitos de saúde e segurança incluídos

Base para preparação do funcionário fornece requisitos pré-criados.

Os requisitos não estão ativos por padrão. Um requisito deve ser ativado antes que você possa rastrear se funcionários ou visitantes atenderam ao requisito. Requisitos pré-criados fornecidos por Base para preparação do funcionário estão prontos para serem ativados sem nenhuma modificação. No entanto, você pode optar por editá-los para atender às necessidades da sua empresa.

Requisito de verificação de integridade do funcionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este requisito verifica se os funcionários enviaram sua verificação de integridade. Para atender ao requisito, a verificação de integridade deve ter sido enviada nos últimos sete dias. Os funcionários que não têm um registro na tabela Verificação de integridade do funcionário [sn_imt_monitoring_health_verification] têm um status de requisito padrão de **Não limpo** . Este requisito usa dados do Avaliação de saúde do funcionário aplicação. Para obter mais informações, consulte Avaliação de saúde do funcionário.

Requisito de autorrelatório

Este requisito verifica se os funcionários enviaram um relatório automático com status **Retornando ao trabalho** . Os funcionários que não têm um registro na tabela Tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task] têm um status de requisito padrão de **Não limpo** . Este requisito usa dados do Relato de emergência aplicação. Para obter mais informações, consulte Autorrelatório de emergência .

Requisito de convite do visitante

Este requisito verifica se os visitantes concordaram em seguir as políticas de segurança da empresa descritas no e-mail de convite. Para atender ao requisito, o acordo deve ter sido enviado nos últimos dois dias. Os visitantes que não têm um registro na tabela Convite de visitantes de saúde e segurança [sn_imt_core_visitor_invitation] têm um status de requisito padrão de **Não limpo** . Este requisito usa dados do Base para preparação do funcionário aplicação.

Requisito de contatos expostos

Este requisito verifica o status dos funcionários que foram adicionados à lista de contatos potencialmente expostos de um caso de rastreamento de contato e define o status dos requisitos de saúde e segurança. Os funcionários com o status limpo na tabela Contatos expostos [sn_imt_tracing_exposed_contact] têm o status de requisito limpo. Caso contrário, o status não será limpo. Este requisito usa dados do Rastreamento de contatos aplicação. Para obter mais informações, consulte Rastreamento de contatos.

Requisito de consentimento de privacidade

Este requisito verifica se os funcionários responderam à solicitação de consentimento de privacidade. Funcionários que responderam ao consentimento de privacidade como **Concordo** Ter o status do requisito de limpo. Caso contrário, o status não será limpo. Este requisito usa dados do Rastreamento de contatos aplicação. Para obter mais informações, consulte Rastreamento de contatos.

Requisito de teste atendido

Este requisito verifica o resultado do teste de diagnóstico COVID-19 enviado mais recentemente para os funcionários. Os funcionários com um resultado de teste negativo têm um status limpo e os funcionários com um resultado de teste positivo têm um status Não limpo. Os funcionários sem um resultado de teste ou um resultado de teste inconclusivo terão um status de Desmarcado se não forem um indivíduo potencialmente exposto em um caso de rastreamento de contato e não serão apagados se forem um indivíduo potencialmente exposto. No entanto, o envio de um resultado de teste inconclusivo não mudará o status de um funcionário se ele já tiver enviado um resultado positivo ou negativo. Este requisito usa dados do Testes de saúde e segurança e. Rastreamento de contatos aplicações. Para obter mais informações, consulte Testes de saúde e segurança.

Requisito de vacina contra COVID-19

Este requisito verifica se os funcionários receberam a vacina COVID-19. Os funcionários que não têm um registro na tabela de perfil de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] têm um status de requisito padrão de **Não limpo** . Este requisito usa dados do Vaccination Status aplicação. Para obter mais informações, consulte Vaccination Status.

Exiba seu status de saúde e segurança

Exiba sua página de status de saúde e segurança para verificar seu andamento nos requisitos da empresa para retornar ao local de trabalho ou visitar um site .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

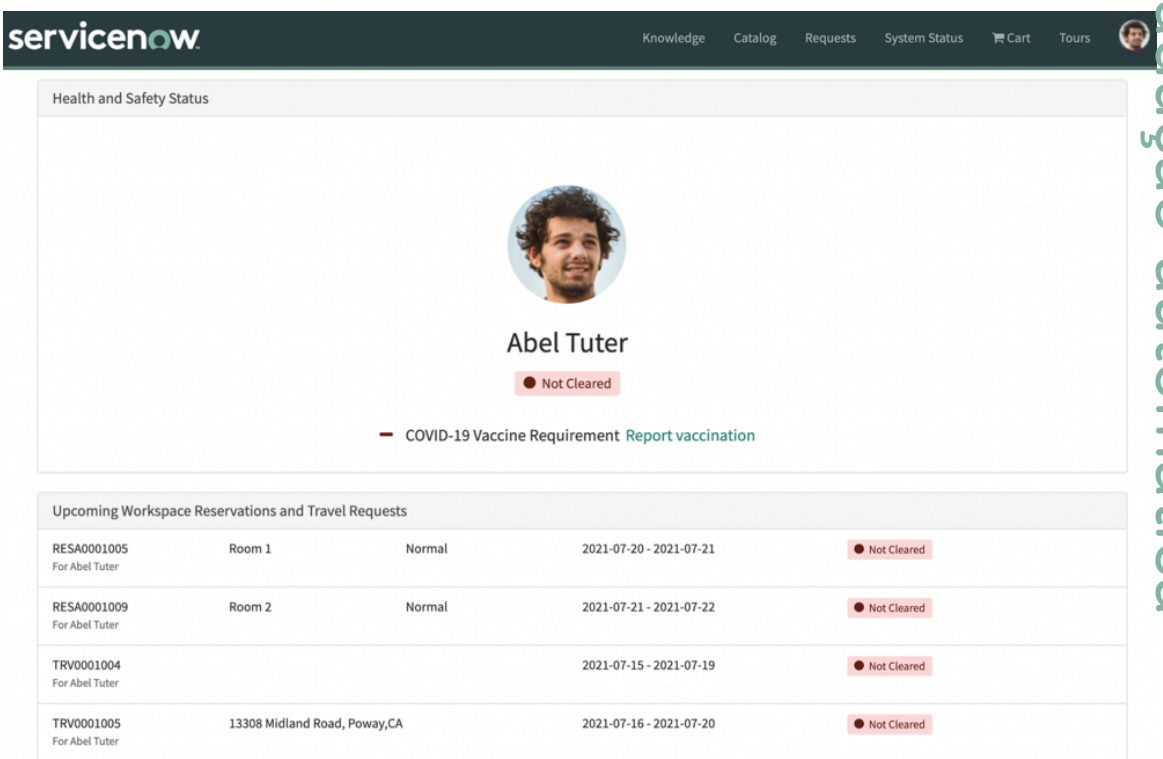
Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sua página de status lista todos os requisitos que você deve atender antes de retornar ao local de trabalho ou visitar um site. Se você atendeu a quaisquer requisitos válidos por um período limitado, sua página de status mostrará o tempo restante até que você precise executar uma ação para concluir o requisito novamente. Se Workplace Core instalado, sua página de status também mostra suas próximas reservas de espaço.

Nota: Sua página de status mostra seus requisitos e qualificação para seu local atual por padrão. Se um requisito não for necessário, você não poderá ver o requisito específico de saúde e segurança na página Status de saúde e segurança.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Meu status**.

   Nota: Para exibir sua página de status no Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Prepare-se para a chegada** > **Minha check-list de prontidão**.



2. **Opcional:** Selecione uma de suas próximas reservas e solicitações de viagem para revisar sua qualificação para uma reserva ou solicitação de viagem.
3. Conclua todos os requisitos não atendidos clicando no link ao lado do requisito.

   Nota: Alguns requisitos podem não ter um link. Se você precisar de ajuda para concluir os requisitos, entre em contato com sua organização.

Exiba o status de saúde e segurança dos usuários

Exiba o status de saúde e segurança da sua equipe para verificar o andamento dos requisitos da empresa para retornar ao local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Todos os usuários podem exibir o status de integridade e segurança de seus subordinados diretos. No entanto, a função sn_imt_monitoring.monitoring_user é necessária para exibir detalhes sobre os membros da equipe que não são seus subordinados diretos.

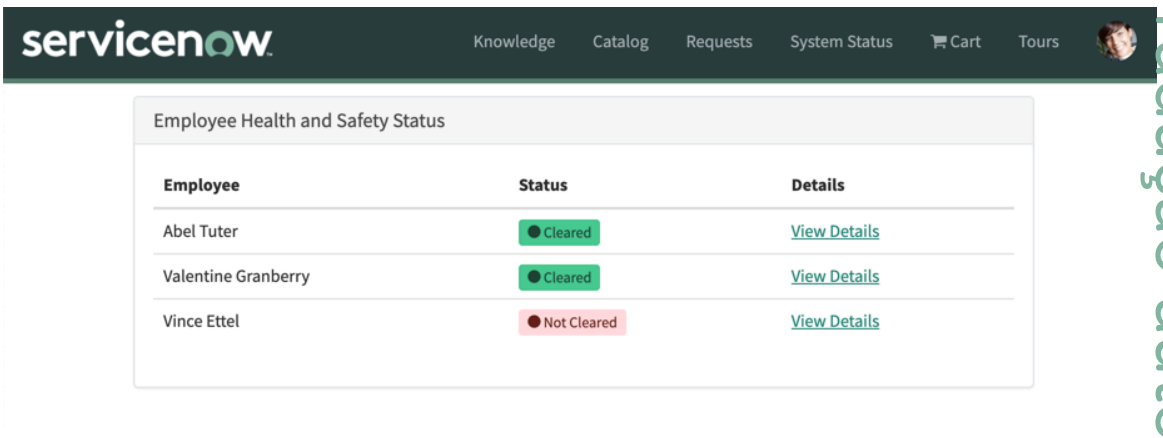
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Exibir status da equipe**.

   Nota: Para exibir a página de status no Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Minha Equipe** > **Status de segurança da minha equipe**.

   A página de status mostra se cada usuário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho.

   Nota: Um usuário é **Limpo** ou **Não limpo** com base nos requisitos de saúde e segurança de sua localização atual.



2. **Opcional:** Exiba a lista específica de requisitos que um usuário limpou ou não limpou clicando em **Exibir detalhes** .

Convide um visitante para o local de trabalho

Envie um convite de visitante para enviar um e-mail ao seu visitante com informações sobre a próxima visita dele. Antes que os visitantes possam entrar no local de trabalho, eles devem responder ao e-mail e concordar em cumprir os requisitos e políticas de segurança listados no e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o formulário de convite do visitante com base no tipo de dispositivo que você está usando.

Opção	Ação
Smartphone ou tablet	Em Now Mobile toque em **Integridade** e abaixo **Siga estas Práticas de segurança** toque em **Marque uma visita** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Computador	Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Organizar uma visita**.

2. No formulário, preencha os campos.

Configure uma visita ao formulário da nossa empresa

Campo	Descrição
Funcionário do host	O funcionário que está convidando o visitante.
Local da visita	Local do local de trabalho da visita.
Data da visita	A data da visita.
Nome do visitante	Nome do visitante.
Nome do meio do visitante	Nome do meio do visitante.
Sobrenome do visitante	Sobrenome do visitante.
Telefone do visitante	Número de telefone do visitante.
E-mail do visitante	Endereço de e-mail do visitante.
Empresa do visitante	A empresa para a qual o visitante trabalha.
Motivo para visita	O motivo da visita.
Participantes da lista de observação	Todos na lista de observação recebem uma notificação por e-mail quando a visita é aprovada ou cancelada.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um registro de visitante é criado na tabela de visitantes de saúde e segurança [sn_imt_core_visitor] ou atualizado se um registro para o visitante já existir. Um registro também é criado na tabela Convite de visitantes de saúde e segurança [sn_imt_core_visitor_invitation].

O que Fazer Depois

Para exibir todos os visitantes convidados, navegue até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Meus visitantes**.

Adicione um Local de trabalho seguro público

Adicione uma coleção de usuários para Contato para situação emergencial notificações. Segmente usuários individuais ou usuários específicos com base em critérios como local, departamento ou grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Público do local de trabalho seguro** e clique em **Novo** .
2. Em **Nome** , insira um nome descritivo para o público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

Por exemplo, Criando grupo de rede C. ou Funcionários das instalações que se reportam a Bob .

3. Indique os usuários que devem receber notificações.

Método	Ação
Adicionar usuários manualmente	Selecione os usuários que você deseja adicionar ao público em **Usuários** campo.
Carregue uma planilha de usuários	Selecione o link para adicionar um arquivo no **Carregar arquivo** campo. O cabeçalho da primeira coluna da planilha deve ser user_name Se você carregar uma lista de IDs de usuário ou e-mail se você carregar uma lista de endereços de e-mail. **Nota:** Se você tiver mais de 500 entradas, divida a planilha em vários arquivos.
Use critérios adicionais com base em campos comuns da tabela Usuário [sys_user]	**a.** Selecione valores para **Grupos** , **Funções** , **Empresas** , **Locais** ou **Departamentos** campos. **b.** Selecione um valor em **Critérios de público** campo. ▪ Inclua todos os usuários listados no campo Usuários e todos os usuários adicionais que atendam a pelo menos um dos outros critérios selecionando **Qualquer um dos critérios (OU)** . ▪ Incluir somente usuários que atendem a todos os critérios selecionados selecionando **Todos os critérios (E)** . Todos os usuários listados em **Usuários** os campos serão incluídos no público somente se também atenderem a todos os critérios adicionais.
Insira condições no Construtor de condições	**a.** Mantenha a configuração padrão da tabela Usuário [sys_user] ou selecione uma tabela diferente e selecione uma coluna nessa tabela para exibir seus campos. O Construtor de condições lista campos com base em sua seleção. Role até a parte inferior da lista e selecione **Mostrar campos relacionados** para exibir campos de tabelas relacionadas. O número de usuários que o público conterá é mostrado abaixo de **Critérios**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
	de público campo. Ao adicionar critérios, verifique este número para garantir que os usuários sejam adicionados e filtrados conforme você pretende. **b.** Crie a condição. Por exemplo, você pode especificar um andar de um edifício específico ou usuá–rios que se reportam a um gerente espe–cífico.

4. Selecione **Enviar**.

Sincronizar Base para preparação do funcionário visitantes com Gestão de visitas ao local de trabalho

Como administrador, sincronize as tabelas de visitantes no Base para preparação do funcionário e. Gestão de visitas ao local de trabalho aplicações.

Antes de Iniciar

Para habilitar com sucesso a sincronização de visitantes entre Base para preparação do funcionário e o. Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação em Prestação de serviços no local de trabalho, observe os seguintes requisitos:

- A aplicação Gestão de visitas ao local de trabalho deve ser instalada. Para obter mais informações, consulte Instale a Gestão de visitantes do local de trabalho .
- Certifique-se de que sua organização tenha um backup de dados antes de executar o. Sincronizar visitantes script de correção. Caso contrário, a sincronização não será reversível.

Função necessária: admin ou sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para manter dados consistentes sobre os visitantes, as organizações podem sincronizar dados entre Base para preparação do funcionário tabela sn_imt_core_visitor e a tabela sn_wsd_visitor_visitor em Gestão de visitas ao local de trabalho.

Uma sincronização inicial usando Sincronizar visitantes o script de correção é necessário antes que as atualizações sejam sincronizadas automaticamente. Os campos recém-adicionados a qualquer tabela de visitantes são ignorados pelo script de correção enquanto os campos existentes são deixados como estão. Os administradores com a função script_include_admin podem personalizar o. VisitorSyncing e. WSDVisitorSyncing inclusões de script chamadas pelo script de correção para atender às necessidades da organização, por exemplo, para acomodar novos campos adicionados às tabelas de visitantes. Os administradores devem executar o script de correção depois de executar personalizações nas inclusões de script.

Todos os conflitos de dados são resolvidos usando as mudanças mais recentes em uma tabela. Depois que as tabelas são sincronizadas, as atualizações de uma tabela são refletidas automaticamente na outra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Não exclua visitantes do Base para preparação do funcionário tabela sn_imt_core_visitor porque elas não são sincronizadas novamente com Gestão de visitas ao local de trabalho. As exclusões da tabela sn_wsd_visitor_visitor são realizadas quando você anonimiza um visitante. Os dados anônimos são sincronizados com a tabela sn_imt_core_visitor. Para obter mais informações sobre como anonimizar visitantes ou excluir dados de visitantes em Gestão de visitas ao local de trabalho, consulte Anonimizar um visitante .

A sincronização pode ser desabilitada; no entanto, a sincronização inicial é irreversível sem um backup.

Procedimento

1. A menos que *sn_imt_core.visitor_syncing*a propriedade já está habilitada e a execução do script de correção inicial foi concluída. habilite esta propriedade.
   Esta propriedade controla a sincronização de visitantes entre visitantes no Base para preparação do funcionário e. Gestão de visitas ao local de trabalho. Ele está desabilitado por padrão.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**.
   b. Defina *sn_imt_core.visitor_syncing*propriedade para **Sim** .
   c. Clique em **Salvar**.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
3. Abra o. Sincronizar visitantes corrigir script da lista.
4. . **Ativo** caixa de seleção para **Sincronizar visitantes** não está selecionado, selecione-o e clique em **Atualização** .
5. Clique em **Executar o script de correção**.

Resultado

Os registros de visitantes são sincronizados entre Base para preparação do funcionário tabela de visitante e a tabela sn_wsd_visitor_visitor em Gestão de visitas ao local de trabalho.

Trouble?

Se sua organização quiser desabilitar a sincronização, navegue até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Propriedades**limpe *sn_imt_core.visitor_syncing*e clique em **Salvar** .

Meu Local de trabalho seguro

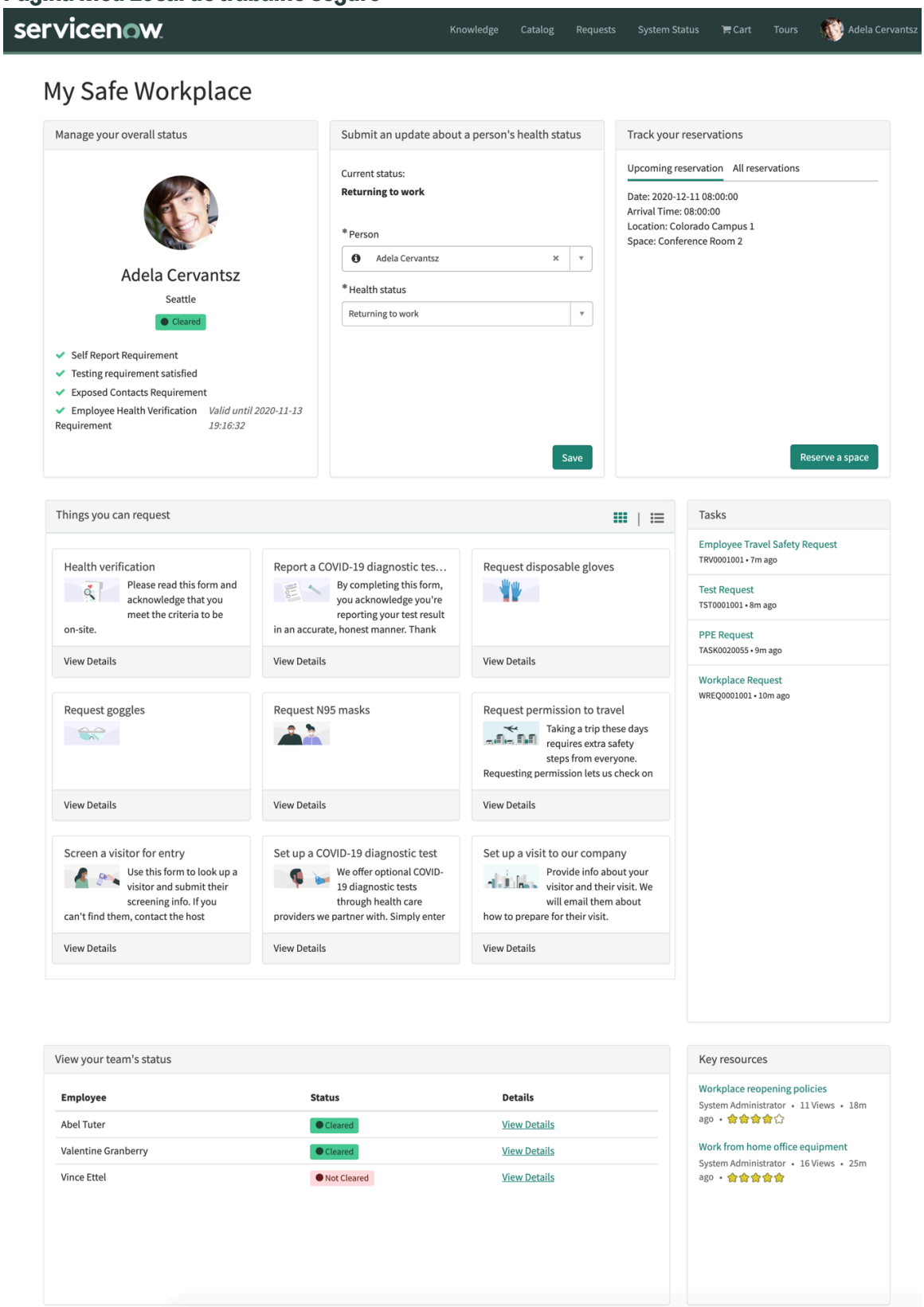
Use ServiceNow® Meu Local de trabalho seguro página para exibir todas as suas informações e recursos para retornar ao local de trabalho. Gerencie o status de requisito para entrada no local de trabalho, atualize seu status de integridade, rastreie reservas de espaço e crie solicitações de EPI ou teste.

Para exibir Meu Local de trabalho seguro, navegue até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Meu local de trabalho seguro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Meu Local de trabalho seguro



Widget	Descrição
Gerencie seu status geral	Exiba se você está liberado para entrar no local de trabalho com base na conclusão dos requisitos de entrada para sua localização atual .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget	Descrição
Envie uma atualização sobre seu status de integridade	Exiba e atualize seu status de integridade atual. Os gerentes também podem exibir e atualizar o status de integridade de seus subordinados diretos. Este widget é chamado para gerentes **Envie uma atualização sobre o status de saúde de uma pessoa** .
Rastreie suas reservas	. **Próxima reserva** mostra sua próxima reserva de espaço. . **Todas as reservas** mostra suas próximas cinco reservas. Clique em **Reserve um espaço** para criar uma nova reserva para reservar um espaço para um dia.
O que você pode solicitar	Você pode executar as seguintes ações. • Envie uma lista de contatos diários para rastreamento de contatos • Envie um formulário de consentimento de privacidade do usuário para rastreamento de contato • Envie uma verificação de integridade sobre seu status de integridade e conformidade com as políticas de segurança • Triagem de um visitante para entrada • Convide um visitante • Solicitar permissão para viajar • Solicite um teste de diagnóstico COVID-19 ou relate os resultados do teste • Solicite equipamento de proteção individual (EPI), como máscaras, luvas ou óculos de proteção • Reservar turnos e espaços • Programe seu horário de chegada em um local de trabalho Se houver ServiceNow® Safe Workplace Suite as aplicações não estão instaladas, algumas solicitações podem não estar disponíveis.
Tarefas	Rastreie o status da sua viagem, testes de integridade, reserva do espaço, E solicitações de EPI.
Veja o status da sua equipe	Exiba se seus subordinados diretos estão limpos para entrar no local de trabalho. Este widget só é exibido para gerentes e reflete o status de um usuário para seu local atual .
Recursos principais	Exibir artigos de conhecimento em destaque.

Tradução automática

Configurar Meu Local de trabalho seguro.

Adicione ou remova widgets que os funcionários podem exibir Meu Local de trabalho seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Meu Local de trabalho seguro usa widgets de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações.

- . **Envie uma atualização sobre seu status de integridade** o widget requer ServiceNow® Relato de emergência aplicação.
- . **Rastreie suas reservas** o widget requer ServiceNow® Workplace Core aplicação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se essas aplicações não estiverem instaladas, por padrão, haverá espaços em branco em Meu Local de trabalho seguro onde os widgets correspondentes serão exibidos. Conclua as etapas de configuração para remover os espaços em branco.

Meu Local de trabalho seguro também tem widgets para que os funcionários criem e rastreiem solicitações. As solicitações usam recursos do a seguir Safe Workplace Suite aplicações.

- ServiceNow® Rastreamento de contatos
- ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário
- ServiceNow® Base para preparação do funcionário
- ServiceNow® Employee Travel Safety
- ServiceNow® Testes de saúde e segurança
- ServiceNow® Gestão de inventário de EPI no local de trabalho
- ServiceNow® Workplace Core

Se algumas dessas aplicações não estiverem instaladas, os funcionários ainda poderão usar os widgets para criar e exibir solicitações com base nas aplicações instaladas. Instale as aplicações restantes para conceder aos funcionários acesso a todos os tipos de solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique em **Designer**.
3. Pesquisar **Local de trabalho seguro hoje** .
4. Ajuste o layout da página para remover espaços em branco.
   Você também pode remover widgets que não deseja usar ou adicionar novos widgets. Para obter instruções detalhadas, consulte Crie e edite uma página usando o Designer do Portal de serviços .

O que Fazer Depois

Para concluir a configuração, certifique-se de que os funcionários tenham as funções necessárias para exibir os widgets.

- . **Envie uma atualização sobre seu status de integridade** o widget requer a função sn_imt_quarantine.crisis_task_user.
- . **Rastreie suas reservas** o widget requer a função sn_wsd_core.workplace_user.
- . **Exiba o status da sua equipe** o widget só é exibido para gerentes. A função sn_imt_monitoring.monitoring_user é necessária para que os gerentes exibam detalhes sobre seus subordinados diretos.
- Não há funções necessárias para todos os outros Meu Local de trabalho seguro widgets.

Manter o consentimento de privacidade em Base para preparação do funcionário

. Base para preparação do funcionário a aplicação permite que sua organização mantenha a privacidade de dados de todos os funcionários e obtenha consentimento para várias políticas de privacidade em Safe Workplace Suite aplicações.

Gerencie as políticas de privacidade da sua organização com Base para preparação do funcionário:

- Crie e gerencie modelos de consentimento de privacidade para suas várias políticas de privacidade.
- Gerencie configurações de privacidade baseadas em localização e atribua modelos a várias regiões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise o status do consentimento para ver se um funcionário concordou, discordou, retirou o consentimento ou não respondeu.
- Usar Contato para situação emergencial para enviar notificações por push por e-mail e dispositivos móveis para que os funcionários consentem com as políticas de privacidade.
- Permita que os usuários consentem com as políticas de privacidade ao relatar resultados de testes de diagnóstico com Testes de saúde e segurança.

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações legais de acordo com a lei aplicável, incluindo as leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender aos requisitos específicos dos empregadores.

Configuração das configurações de consentimento de privacidade

Como administrador, você pode configurar modelos de consentimento de privacidade, configurações de privacidade baseadas em local e notificações usadas para enviar alertas de consentimento de privacidade para Safe Workplace Suite aplicações.

Com Base para preparação do funcionário, você pode configurar várias políticas de privacidade, como aquelas que regem o uso de dados ou resultados de testes, ou para rastrear o status de integridade e enviar notificações para os funcionários que buscam consentimento para o uso de seus dados.

Os regulamentos de privacidade do usuário variam de país para país. Para alguns países, o consentimento dos funcionários para usar seus dados não é necessário, mas para outros, é obrigatório. Você pode definir diferentes políticas de privacidade para diferentes locais e configurações da organização. Algumas organizações mantêm uma política de privacidade separada para cada local, enquanto outras mantêm uma política de privacidade única para todos os locais.

Como administrador, você deve definir as seguintes configurações para usar consentimentos de privacidade com Base para preparação do funcionário:

1. Modifique ou crie um modelo de consentimento de privacidade .
2. Gere ou localize configurações baseadas em privacidade .
3. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que devem responder a uma política de privacidade.
4. Adicione todos os usuários que devem responder a uma política de privacidade a um Local de trabalho seguro público.

Nota: Para obter mais informações, consulte Adicione um Local de trabalho seguro público.

Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade

Modifique ou adicione um modelo de consentimento de privacidade a ser usado na configuração de privacidade do local para Safe Workplace Suite aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Modelos de consentimento de privacidade**.
2. Abra um registro de modelo para modificá-lo ou clique em **Novo** para criar um.
3. Insira um nome exclusivo do modelo em **Nome** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Insira a declaração de política de privacidade em **Declaração de privacidade** campo.
   Se a política de privacidade for diferente para locais diferentes, crie um modelo para cada local e especifique a declaração de política para esse local.

   Se sua organização tiver uma política única para todos os locais ao redor do mundo, atualize o modelo padrão.

5. Clique em **Enviar**.

Gere configurações de privacidade baseadas em localização

Como administrador, gere a configuração de privacidade para locais configurados em sua instância para usar com Safe Workplace Suite aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerar uma configuração de privacidade padrão baseada em local para cada país disponível na tabela Locais [cmn_location]. Para cada local, você pode especificar se o consentimento de privacidade é necessário e atualizar a declaração da política de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Configuração de privacidade do local**.
2. Clique em **Gerar configurações de local** .
   A configuração padrão é criada para cada país e aparece na lista Configurações de privacidade do local.
3. Abra um local para revisar sua configuração e modificá-la, se necessário.
4. Configure o texto de consentimento de privacidade, se necessário.

Status do consentimento de privacidade	Ação
O consentimento não é necessário para o local	Limpe **Precisa de consentimento de privacidade** caixa de seleção.
O consentimento é necessário para o local	Determine o texto de consentimento de privacidade. ○ Se você definiu um modelo de consentimento de privacidade específico para atribuir a este local, selecione-o em **Modelo de consentimento de privacidade** . O conteúdo da declaração de privacidade do modelo atualizado é copiado para **Declaração de privacidade** campo. ○ Mantenha o texto da declaração de privacidade padrão e faça modificações.

5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie um Contato para situação emergencial notificação para consentimentos de privacidade do funcionário

Envie um Contato para situação emergencial notificação, sob demanda, aos funcionários para fornecer uma política de privacidade e buscar consentimento para o uso de seus dados de acordo com a política de privacidade.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o. Contato para situação emergencial aplicação instalada. Para obter detalhes, consulte Instalar Contato para situação emergencial.

Os funcionários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante: A notificação de consentimento de privacidade é enviada a um usuário apenas uma vez, mesmo se o usuário estiver no público-alvo de várias notificações de consentimento de privacidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos**.
2. Revise e edite um registro de divulgação existente ou clique em **Novo** para criar um.
3. Em **Safe Workplace Audience** selecione o público na lista e clique em **Salvar** .
   Se você não tiver um público definido, clique em **Novo** e definem um público a partir de listas de usuários, grupos, departamentos, locais e assim por diante. Depois de salvar o. Local de trabalho seguro público, você pode usá-lo para enviar qualquer mensagem de divulgação.Para obter mais informações, consulte Adicione um público do Safe Workplace .
4. Em **Configuração de conteúdo** , selecione **Consentimento de privacidade (comum)** em **Modo de resposta** campo.
5. Em **Configuração de conteúdo** , selecione um **Modelo de consentimento de privacidade** .
6. **Opcional:** Habilite a divulgação para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando **País de uso** opção no **Configuração de conteúdo** guia.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, altere a declaração de privacidade do local.

   Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gere configurações de privacidade baseadas em localização .
7. Selecione uma notificação em **Notificação** e escolha como enviar a notificação.

   Nota: O padrão **Notificação** . **Consentimento de privacidade do usuário (Core)** que faz referência à tabela [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent].

   - Para enviar a notificação por e-mail, selecione **Notificação por e-mail** caixa de seleção.
   - Para enviar uma notificação por push móvel, selecione **Notificação por push do Now Mobile** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta opção estará disponível somente se o plug-in Telas do aplicativo ServiceNow NowMobile e Inicializador de applet (com.glide.mobile-employee) estiver ativado.

As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispositivo de notificação da aplicação. Quando um usuário registra seu aplicativo para celular em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente em suas preferências de notificação. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja receber a notificação por push.

8. Revise o conteúdo da mensagem.
   - Para notificações por e-mail, revise o assunto e o corpo do e-mail e modifique-os, se necessário.
   - Para mensagens por push, revise **Mensagem por push** e. **Mensagem por push detalhada** campos.
9. Clique em **Atualizar**.
   O público-alvo e as mudanças de configuração do conteúdo são salvas.
10. Para enviar a notificação, clique em **Enviar notificação** .

Resultado

A notificação é enviada para o público de destino.

Nota: A notificação de divulgação não é enviada a usuários no público selecionado que não tenham um local definido em seu perfil de usuário ou cujo consentimento de privacidade esteja desabilitado em configuração de privacidade do local .

Se você precisar reenviar a notificação, navegue até **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos**, selecione o alcance e clique em **Reenviar notificação** .

Envio de consentimentos de privacidade

Ao receber uma notificação por e-mail ou dispositivo móvel para um consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados.

Responda a uma solicitação de notificação por e-mail para consentimento de privacidade

Ao receber uma notificação por e-mail para consentimento de privacidade, leia a declaração de política de privacidade e envie uma resposta indicando se você concorda com o uso de seus dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Procedimento

1. Abra o link contido na notificação para consentimento de privacidade.
2. Leia a declaração da política de privacidade em **Aviso de Privacidade** campo.
3. Selecione sua resposta e clique em **Enviar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo** .
- Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo** .

Nota: Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, um **Retirar consentimento** a opção está disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando **Enviar** .

Resultado

Sua decisão de consentimento de privacidade atual foi atualizada.
O status da notificação é atualizado para **Reconhecido** .

Se você tiver um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para **Limpo** .
- Se você discordou ou retirou seu consentimento, o status do requisito será atualizado para **Não limpo** .

Envie um consentimento de privacidade de um telefone celular

Se você receber uma solicitação de notificação por push móvel para um consentimento de privacidade de dados, leia a declaração de política de privacidade e indique se concorda com o uso de seus dados de acordo com a política.

Antes de Iniciar

Para receber notificações por push de dispositivos móveis, você deve ter Now® Mobile aplicação.

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

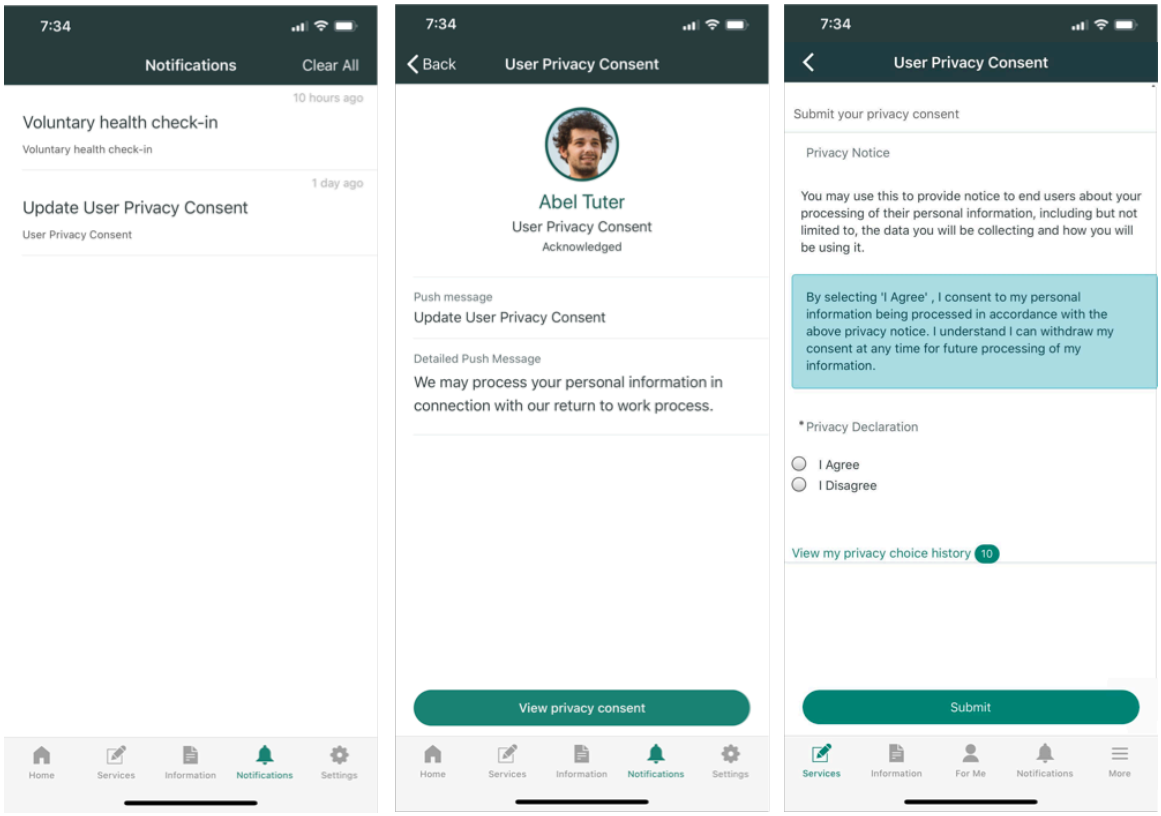
Procedimento

1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
2. Na mensagem, toque em **Exibir consentimento de privacidade** .
3. Leia a declaração da política de privacidade em **Aviso de Privacidade** campo.
4. Selecione sua resposta e clique em **Enviar** .
   - Se você concordar com a política de privacidade e o uso de seus dados, selecione **Concordo** .
   - Se você não quiser que a organização use seus dados, selecione **Discordo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você concordou anteriormente com o consentimento de privacidade, o. **Retirar consentimento** a opção está disponível. Você pode mudar sua resposta para retirar seu consentimento selecionando **Retirar consentimento** e clicando **Enviar** .



Resultado

Sua decisão de consentimento de privacidade atual foi atualizada.
O status da notificação é atualizado para **Reconhecido** .

Se você tiver um requisito de saúde e segurança para o consentimento de privacidade ativado, um registro será criado com o status do requisito.

- Se você concordou com a política de privacidade e o uso de seus dados, o status do requisito será atualizado para **Limpo** .
- Se você discordou ou retirou seu consentimento, o status do requisito será atualizado para **Não limpo** .

Revise os consentimentos de privacidade do usuário

Revise as respostas de consentimento de privacidade do usuário enviadas pelos funcionários indicando sua resposta às solicitações de consentimento para usar seus dados de acordo com uma política de privacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Privacidade** > **Consentimentos de privacidade do usuário**.
2. Clique no status em **Status do consentimento** coluna para abrir o registro de consentimento do funcionário.
3. Revise as respostas do funcionário na lista relacionada Histórico de consentimento.
   - **Concordo** : Os funcionários responderam e concordaram em que seus dados sejam usados.
   - **Discordo** : Os funcionários responderam e não concordaram em que seus dados sejam usados.
   - **Retirar consentimento** : Os funcionários concordaram anteriormente em que seus dados fossem usados, mas posteriormente retiraram o consentimento.
   - **Aguardando resposta** : Os funcionários ainda não responderam.

   Nota: O registro de histórico de consentimento com a data de envio de preferência mais recente é a última resposta do funcionário.

   Você pode envie a notificação novamente aos funcionários que ainda não responderam.

Base para preparação do funcionário Portal de aprovação

. Base para preparação do funcionário O Portal de Aprovação permite que você aprove ou negue as doses da vacina COVID-19 enviadas , isenções de vacinas e testes de integridade.

Requisitos de instalação e configuração

O Portal de aprovação está incluído com Base para preparação do funcionário. Para usar o Portal de aprovação, sua organização deve instalar Testes de saúde e segurança e. Vaccination Status.

Nota: Ambas as aplicações devem ser instaladas, mas sua organização não precisa usar ambas as aplicações.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar Vaccination Status.

Usando o Portal de aprovação

Para usar o Portal de aprovação, você deve ter Vaccination Status Funções de administrador [sn_imt_vaccine.admin], aprovador de saúde e segurança [sn_imt_core.health_and_safety_approver] ou gerente do Portal de aprovação [sn_imt_core.approval_portal_manager].

Gerentes com a função de gerente do Portal de aprovação podem ver somente as aprovações de seus subordinados diretos. Esta função é atribuída automaticamente a todos os gerentes, desde que uma das seguintes propriedades esteja habilitada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permitir que os gerentes atualizem os resultados do teste de integridade [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- Permitir que os gerentes atualizem registros de resposta à vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- Permitir que os gerentes atualizem solicitações de isenção de vacina [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_dispense_records]

Cada propriedade fornece aos gerentes acesso ao Portal de aprovação, no entanto, os gerentes podem ver e interagir somente com registros associados à propriedade ativada. Ativar várias propriedades concede recursos adicionais aos gerentes de revisão.

Você pode executar as seguintes tarefas no Portal de aprovação:

- Exibir e. aprovar ou negar Resultados do teste de integridade do COVID-19. Para obter mais informações, consulte Confirme os resultados do teste COVID-19 para um usuário .
- Exiba e aprove ou negue o status de vacinação de um funcionário e os detalhes da dose. Para obter mais informações, consulte Confirme o status de vacinação relatado para um usuário.
- Exibir e aprovar ou negar solicitações de isenção de vacinação do funcionário. Para obter mais informações, consulte Confirme uma solicitação de isenção de vacina para um usuário.
- Revise os anexos e a documentação enviados com as respostas e solicitações do usuário. Documentos compatíveis são abertos no visualizador de documentos. Para obter mais informações sobre formatos compatíveis, consulte Visualizador de documentos .
- Revise e adicione anotações de trabalho aos registros.

A página Aprovações de prontidão do funcionário fornece registros de vacinas e saúde do funcionário nas guias listadas na tabela a seguir. Você pode filtrar os registros exibidos selecionando um tipo de registro no **Tipo de registro** lista de campos, usando a barra de pesquisa ou alterando o. **Classificar** lista de campos.

Nota: O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é um `começa com` pesquisa.

Guias da página de aprovações de prontidão do funcionário

Tab	Descrição
Aprovações a serem revisadas	Lista registros que não foram aprovados ou negados.
Aprovadas	Lista todas as respostas de vacinas aprovadas, solicitações de isenção e testes de integridade.
Negado	Lista todas as respostas à vacina negadas, solicitações de isenção e testes de integridade.

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack é uma nova aplicação da loja que fornece fluxos de processo pré-configurados e conteúdo de amostra para ajudar você a implementar rapidamente casos de uso em toda a empresa em vários departamentos.

Retornar para eventos de prontidão do local de trabalho e Retorno do funcionário ao local de trabalho

Devolver ao local de trabalho eventos de ciclo de vida e Devolução do funcionário ao local de trabalho fazem parte da aplicação Enterprise Employee Experience Pack. Esses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

eventos de ciclo de vida funcionam com outros aplicativos para ajudar você a administrar e coordenar o retorno de seus funcionários ao local de trabalho de forma a promover os requisitos de segurança da sua empresa.

Trazer sua força de trabalho de volta para o escritório reaberto após um fechamento requer que você faça o seguinte:

- Prepare seus funcionários para retornar ao local de trabalho.
- Prepare seus escritórios para estarem prontos e seguros para o retorno de seus funcionários.

Enterprise Employee Experience Pack é uma aplicação que funciona com:

- Prestação de serviços de RH: Para obter mais informações sobre como usar Prestação de serviços de RH, consulte Prestação de serviços de RH.
- Eventos de ciclo de vida: Para obter mais informações sobre como usar eventos de ciclo de vida, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.
- Automação de conteúdo: Para obter mais informações sobre como usar a Automação de conteúdo, consulte Criando campanhas.
- Entrega de conteúdo: Para obter mais informações sobre como usar a Entrega de conteúdo, consulte Criando conteúdo pendente.
- RH Gestão de conhecimento: Para obter mais informações sobre como usar o RH Gestão de conhecimento, consulte Gestão de conhecimento de RH.
- Central de serviços ao funcionário ou Portal de serviços.
  - Para obter mais informações sobre como usar o. Central de serviços ao funcionário(ESC), consulte Central do funcionário.
  - Para obter mais informações sobre como usar o. Portal de serviços, consulte .

Nota: Algumas das configurações são instaladas condicionalmente com base na ativação do plug-in específico.

Aplicações da Store

Para funcionalidade completa, o Enterprise Employee Experience Pack funciona com:

- Gestão emergencial de exposição
- Rastreamento de contatos
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho
- Avaliação de saúde do funcionário
- Workplace Core

Instale o Enterprise Employee Experience Pack

Você deve ter a função de administrador para instalar a aplicação Enterprise Employee Experience Pack.

Antes de Iniciar
Para acessar e usar o Enterprise Employee Experience Pack, os seguintes plug-ins devem ser ativados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida para empresas (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Instalador da Gestão de conhecimento avançada (com.snc.knowledge_advanced.installer)
- Central do funcionário Pro (sn_ex_sp_pro)

Os seguintes plug-ins são ativados automaticamente:

- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Core (com.sn_hr_core)
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Integrações (com.sn_hr_integrations)
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Eventos de ciclo de vida (com.sn_hr_lifecycle_events)
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Integração de dispositivos móveis (com.sn_hr_onboarding)
- Aplicação com escopo de Recursos Humanos: Segurança (com.snc.hr.scoped_security)
- Experiências de conteúdo (sn_ca)
- Publicação de conteúdo (sn_cd)

Nota: Se forem exibidos erros de RCA (Restricted Caller Access, acesso de solicitante restrito), talvez seja necessário permitir privilégios RCA adicionais. Para obter mais informações, consulte Configurações do privilégio de acesso do chamador restrito .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Enterprise Employee Experience Pack .
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração selecionando **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo no Now Support Base de conhecimento.
5. Clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .

Retorne às Campanhas do local de trabalho

Use campanhas para entregar mensagens e informações importantes para seus funcionários que estão passando pelo processo de Retorno ao local de trabalho.

Para funcionários que comunicaram que estão prontos para retornar ao local de trabalho, você pode direcioná-los com e-mails ou conteúdo específicos no Central do funcionário - Pro portal.

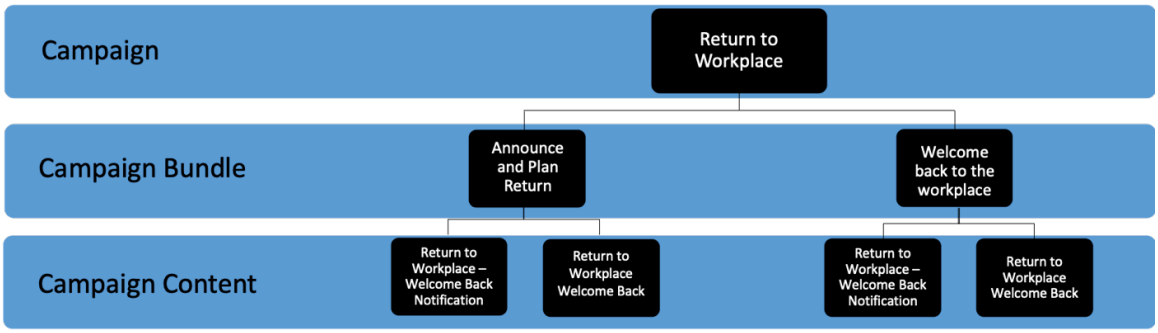
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As campanhas são compostas pelo conteúdo criado em Publicação de conteúdo e montado em Experiências de conteúdo. Para obter mais informações, Experiências de conteúdo consulteCriando campanhas.

Estrutura da campanha

A estrutura da campanha se parece com uma pirâmide com a campanha na parte superior. Uma campanha contém pacotes de campanha. Cada pacote de campanha contém o conteúdo que você deseja apresentar aos seus funcionários.



A seguinte campanha faz parte desta aplicação:

Retornar ao local de trabalho

A campanha Retornar ao local de trabalho ajuda a manter seus funcionários informados durante o processo de planejamento de retorno ao trabalho.

Os públicos-alvo desta campanha são os funcionários com informações em seus perfis de RH indicando que estão prontos para retornar ao trabalho e que têm uma data de retorno específica. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique um perfil de RH.

A campanha Retornar ao local de trabalho contém os seguintes pacotes e conteúdo:

- Anuncie e planeje a devolução
  - Retornar ao local de trabalho - Faixa Prepare-se para retornar: Fornece uma faixa no Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário Link para o artigo da base de conhecimento (KB) Retornar às atualizações da empresa no local de trabalho (KB0088880). Você pode encontrar este artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo** E procurando KB0088880. O link para o artigo da base de conhecimento é configurado em **Vincular conteúdo** Em Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo.
  - Notificação de amostra Retornar ao local de trabalho: Envia um e-mail com uma mensagem de exemplo ao retornar ao local de trabalho. O e-mail usa o conteúdo de notificação criado na Entrega de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Crie e-mail, SMS ou conteúdo de notificação por push.

    O pacote de campanhas Anunciar e Planejar retorno é acionado dinamicamente com base em uma tabela de gatilho e nos campos. Para obter mais informações, consulte Criar pacotes/fases de campanha.

- Bem-vindo de volta ao local de trabalho
  - Retornar ao local de trabalho - Notificação de boas-vindas de volta: Fornece um e-mail de amostra comunicando informações sobre os planos para reabrir o escritório. O link no e-mail aponta para o artigo de conhecimento Perguntas frequentes sobre a Política

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de saúde e segurança no local de trabalho (KB008888882). Você pode encontrar o artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo** E pesquisando KB0088882. O link para o artigo da base de conhecimento é configurado em **Vincular conteúdo** em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo.

- Retorno ao local de trabalho Bem-vindo de volta: Fornece uma faixa no ESC com um link para o artigo de Perguntas frequentes sobre distanciamento social e segurança para espaços de trabalho comuns (KB008883). Você pode encontrar o artigo da base de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo** E pesquisando KB0088483. O link para o artigo da base de conhecimento é configurado em **Vincular conteúdo** em Publicação de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique links para outras fontes de conteúdo.

  O pacote Bem-vindo de volta ao local de trabalho é acionado dinamicamente com base em uma tabela de gatilho e nos campos. Para obter mais informações, consulte Gatilhos de pacote de campanha.

Acessar a campanha Retornar ao local de trabalho

Exiba e edite o conteúdo da campanha e os pacotes de campanha na campanha Retornar ao local de trabalho.

Antes de Iniciar

Você pode optar por clonar uma campanha antes de fazer edições.

Para obter mais informações sobre clonagem, edição e publicação de uma campanha, consulte Campanhas para Experiências de conteúdo .

Função necessária: sn_ca.campaign_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Conteúdo** > **Campanhas**.
2. Selecione **Retorne ao Local de trabalho** .
   Você pode optar por clonar a campanha antes de editar. Role para baixo para ver **Pacotes de campanha** e. **Conteúdo da campanha** guias.
3. Clique em um pacote de campanha ou no conteúdo da campanha para editar.
4. Depois de fazer edições, clique em **Atualização** .

Retornar para eventos de prontidão do local de trabalho e Retorno do funcionário ao local de trabalho

Os eventos de ciclo de vida permitem automatizar uma coleção de atividades para ajudar a preparar seus funcionários e seu local de trabalho para o retorno ao trabalho.

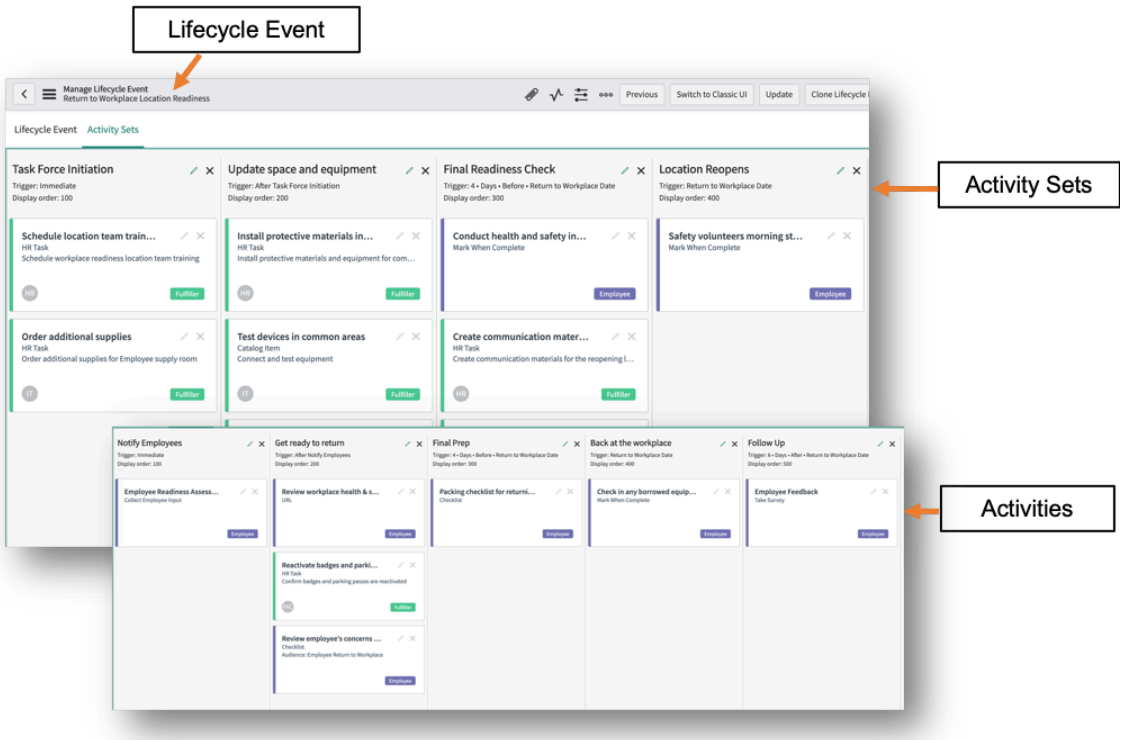
Esses eventos de ciclo de vida são funcionários com informações em seus perfis de RH indicando que estão prontos para retornar ao trabalho e que têm uma data de retorno específica. Para obter mais informações, consulte Adicione ou modifique um perfil de RH.

Estrutura do Enterprise Employee Experience Pack

Os pacotes de experiência do funcionário no Enterprise Employee Experience Pack são configurados a partir de um evento de ciclo de vida. Cada pacote de experiência do funcionário consiste em vários conjuntos de atividades. Cada conjunto de atividades contém uma ou mais atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre eventos de ciclo de vida, consulte Noções básicas do Enterprise Onboarding and Transitions.

Acessar os eventos de ciclo de vida

Acesse as experiências do funcionário Devolver ao local de trabalho e Devolver ao local de trabalho em Eventos de ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_hr_le.activity_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Eventos de ciclo de vida** > **Administração** > **Gerenciar eventos de ciclo de vida**.
2. Na lista Gerenciar eventos de ciclo de vida, selecione **Retorno do funcionário ao local de trabalho** ou **Retorne à prontidão do local de trabalho** .

Evento de ciclo de vida de retorno do funcionário ao local de trabalho

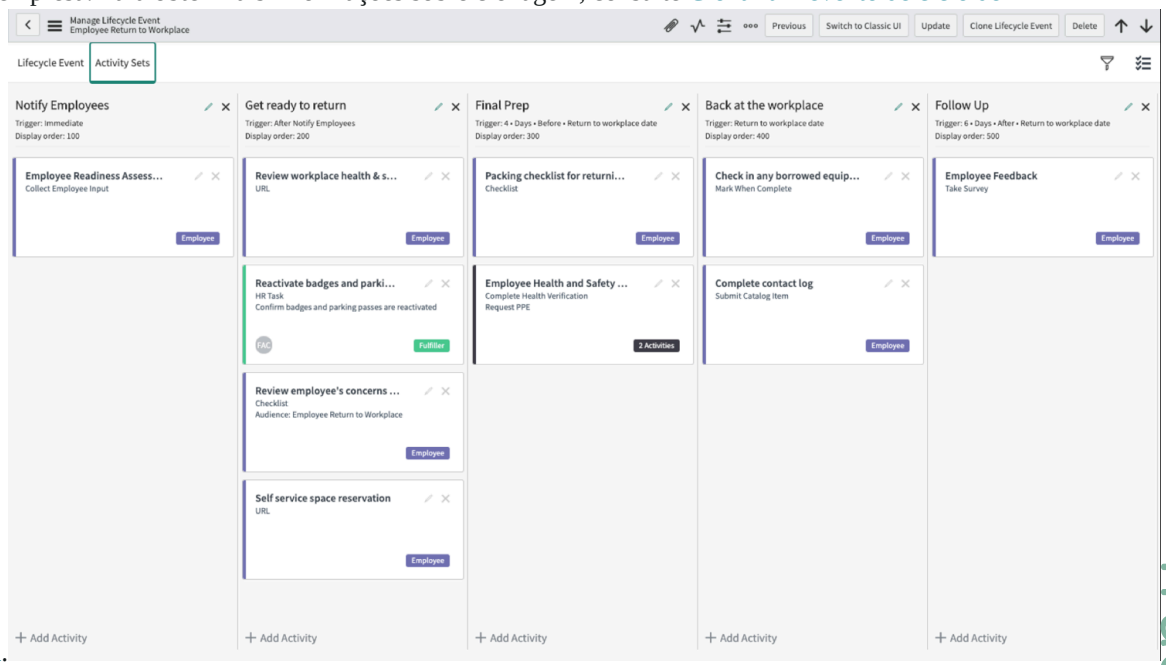
O evento de ciclo de vida Retorno do funcionário ao local de trabalho ajuda a verificar se os funcionários que estão trabalhando de casa estão prontos para retornar ao local de trabalho.

O evento de ciclo de vida Retorno do funcionário ao local de trabalho fornece fluxos de processo, conjuntos de atividades, atividades, modelos e itens de conteúdo de amostra pré-configurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Clone este evento de ciclo de vida antes de atualizá-lo com as informações específicas da sua empresa. Para obter mais informações sobre clonagem, consulte Clonar um evento de ciclo de vida.



Caso de RH

Esses casos de RH iniciam o processo Devolver ao local de trabalho.

- Solicitação para que o funcionário retorne ao local de trabalho
- Solicitação para preparar um local de trabalho para reabrir

Funcionários, gerentes ou agentes de RH podem usar o. Central de serviços ao funcionário ou Portal de serviços Para criar o caso de RH.

Os agentes de RH também podem usar o formulário Caso de RH.

Depois que o caso de RH é criado e no estado Pronto, uma pesquisa é enviada ao funcionário. A primeira atividade no evento de ciclo de vida de Retorno do funcionário ao local de trabalho é a Avaliação de prontidão do funcionário.

Retorno do funcionário ao local de trabalho - Evento de ciclo de vida

Contém os seguintes conjuntos de atividades:

Notificar funcionários - Conjunto de atividades

Contém a seguinte atividade:

Avaliação de prontidão do funcionário: Uma tarefa de RH para funcionários que coleta feedback usando a pesquisa de RH Avaliação de prontidão do funcionário.

- A primeira pergunta da pesquisa é: Como você se sente sobre um possível retorno ao seu local de trabalho?
- A resposta fornecida pelo funcionário é mapeada diretamente para o formulário de Caso de RH e o perfil de RH do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o funcionário responder **Sim** E fornece uma data de retorno, os gatilhos Prepare-se para retornar o conjunto de atividades. O funcionário se torna parte do **O usuário tem a data de retorno ao local de trabalho** público.
- Se o funcionário responder **Não estou pronto para voltar** ou **Não tenho certeza** Uma tarefa de RH é atribuída a um agente de RH. O funcionário se torna parte do **Retorno do funcionário ao local de trabalho** público.

Prepare-se para retornar - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Revise as diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho: Uma tarefa de RH para funcionários que fornece um link de URL para um artigo da base de conhecimento (KB). O artigo da base de conhecimento fornece diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho.
- Reativar crachás e passes de estacionamento: Uma tarefa de RH para os agentes verificarem se os crachás de trabalho e os passes de estacionamento estão ativados para os funcionários.
- Revise as preocupações do funcionário sobre o retorno ao local de trabalho: Uma tarefa de RH para os agentes revisarem as avaliações de prontidão do funcionário.
- Reserva de espaço de autoatendimento: Uma tarefa de RH para funcionários que fornece um URL para selecionar um turno ou reservar espaço para trabalhar.

Preparação final - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Packing check-list para retornar ao local de trabalho: Uma tarefa de RH para que os funcionários confirmem que uma check-list de itens foi concluída antes de retornar ao trabalho.
- Atividades de preparação de saúde e segurança do funcionário:
  - Solicitar EPI: Uma tarefa de RH opcional para funcionários que solicitam equipamento de proteção individual (EPI).
  - Concluir verificação de integridade: Uma tarefa de RH para que os funcionários preencham o formulário de verificação de integridade antes de trabalhar no local.

De volta ao local de trabalho - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Check-in de qualquer equipamento emprestado para TI: Uma tarefa de RH para que os funcionários devolvam qualquer equipamento DE TI emprestado enquanto trabalham em casa.
- Concluir log de contato: Uma tarefa de RH para o funcionário concluir o log de contato diário após o primeiro dia de volta ao escritório.

Acompanhamento - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

Feedback do funcionário: Uma tarefa de RH atribuída a funcionários que coleta feedback usando a pesquisa Feedback sobre sua experiência de retorno ao local de trabalho.

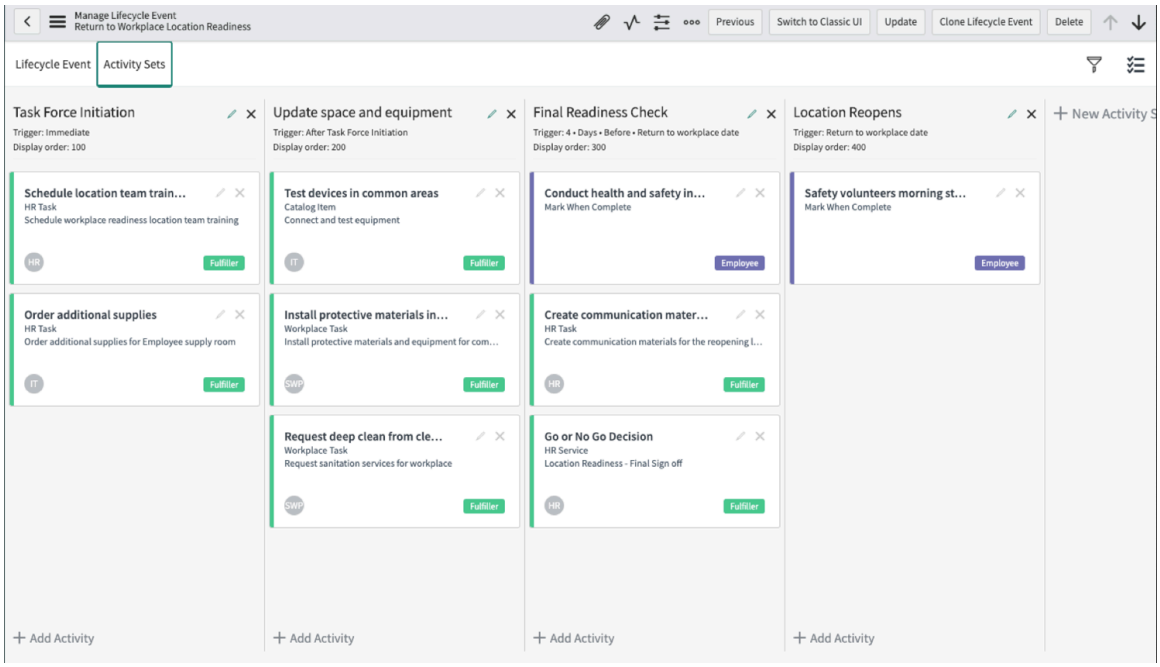
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Evento do ciclo de vida de prontidão do local de trabalho

O evento do ciclo de vida de prontidão do local de trabalho Devolver para o local de trabalho ajuda a confirmar que seu local de trabalho está pronto para que os funcionários retornem com segurança.

O evento do ciclo de vida de prontidão do local de trabalho Retornar para o local de trabalho fornece fluxos de processo, conjuntos de atividades, atividades, modelos e itens de conteúdo de amostra pré-configurados.



A estrutura de prontidão do local de retorno ao local de trabalho é hierárquica com o evento de ciclo de vida na parte superior.

Retornar à prontidão do local de trabalho - Evento de ciclo de vida

Fornece informações básicas sobre o evento de ciclo de vida, como título, descrição, ativo, se a pessoa afetada em um caso pode exibi-lo e o tipo.

Esses conjuntos de atividades aparecem no evento de ciclo de vida.

Início da força tarefa - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

- Reunião de treinamento da equipe do local: Uma tarefa de RH para os agentes verificarem a programação do treinamento de prontidão no local de trabalho.
- Solicitar suprimentos adicionais: Uma tarefa de RH que fornece uma check-list aos agentes para confirmar se os suprimentos para retorno ao trabalho foram solicitados.

Atualizar espaço e equipamento - Conjunto de atividades

Contém as seguintes atividades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Testar dispositivos em áreas comuns: Um item do catálogo atribuído a agentes para verificar se os equipamentos em áreas comuns, como impressoras ou aparelhos de fax, estão conectados e funcionando.
- Instalar materiais de proteção em áreas comuns: Uma tarefa de RH para que os agentes confirmem se os materiais e equipamentos de proteção estão instalados nas áreas comuns.
- Solicitar limpeza profunda de serviços de limpeza: Uma tarefa de RH para agentes que fornece uma check-list a ser seguida para solicitar serviços de higienização para reabrir seu local de trabalho.

Verificação de prontidão final

Contém as seguintes atividades:

- Conduzir inspeção de saúde e segurança: Uma tarefa de RH para que os agentes verifiquem a conclusão de uma inspeção de saúde e segurança.
- Criar materiais de comunicação para o local de reabertura: Uma tarefa de RH para que os agentes criem materiais de comunicação fornecendo informações sobre a reabertura do seu local de trabalho.
- Decisão Ir ou Não Ir: Um serviço de RH que contém uma tarefa de RH que fornece aos agentes uma check-list para seguir e ajudar a determinar se o local de trabalho deve ser reaberto. Também há um tipo de atividade de aprovação para determinar a movimentação para o próximo conjunto de atividades.

O local é reaberto

Contém a seguinte atividade:

Voluntários de segurança matinal em pé: Uma tarefa de RH para os voluntários de segurança se encontrarem antes da reabertura do local de trabalho.

Retorne ao Local de trabalho Gestão de conhecimento

Gestão de conhecimento fornece informações aos seus funcionários durante o processo de retorno ao local de trabalho.

Fornecer links para artigos da base de conhecimento (KB) permite que seus funcionários sejam autossuficientes, respondam a perguntas comuns e ajude na eficiência do processo.

Os seguintes artigos de conhecimento são fornecidos com o Enterprise Employee Experience Pack. Você pode editar esses artigos ou substituir seus próprios artigos.

- Retornar às atualizações da empresa no local de trabalho (KB0088880): Encontrado em **Retornar ao local de trabalho - Prepare-se para retornar a faixa** conteúdo, em **Anuncie e planeje a devolução** pacote de campanha.
- Guia do gerente para retornar ao trabalho (KB008888881): Amostra de artigo da base de conhecimento não usado em campanhas ou eventos de ciclo de vida.
- Distanciamento social e dicas de segurança para espaços comuns Perguntas frequentes (KB0088483): Encontradas em **Retornar ao local de trabalho - Notificação de boas-vindas de volta** conteúdo da campanha, em **Bem-vindo de volta ao local de trabalho** pacote de campanha.
- Perguntas frequentes sobre a Política de Saúde e Segurança no Local de Trabalho (KB0088882)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Encontrado em **Revise as diretrizes de saúde e segurança no local de trabalho** , em **Prepare-se para retornar** conjunto de atividades, em **Retorno do funcionário ao local de trabalho** evento de ciclo de vida.
- Também encontrado em **Retorno ao Workplace Bem-vindo de volta** conteúdo da campanha, em **Bem-vindo de volta ao local de trabalho** pacote de campanha.

Para obter mais informações sobre como usar o RH Gestão de conhecimento, consulte Gestão de conhecimento de RH.

Acessar os artigos de conhecimento Retornar ao local de trabalho

Crie ou modifique artigos de conhecimento para compartilhar informações em sua organização.

Antes de Iniciar

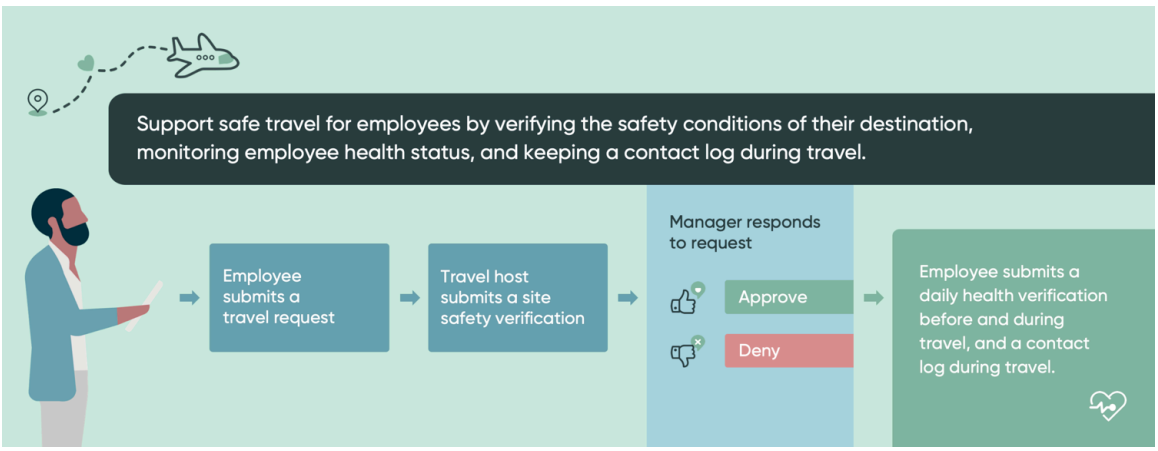
Função necessária: Knowledge_admin

Procedimento

1. Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
2. Selecione um artigo de conhecimento para editar.
3. Clique em **Finalizar compra**.
4. Faça suas edições.
5. Clique em **Atualizar**.

Employee Travel Safety

Use ServiceNow® Employee Travel Safety aplicação para ajudar a oferecer suporte a viagens seguras para funcionários, verificando a segurança do local e a conformidade com as políticas dos destinos, monitorando o status de saúde do funcionário e mantendo um log de contato durante a viagem.



Antes de reservar viagens em um sistema de gestão de viagens, os funcionários solicitam permissão para suas viagens. O gerente do funcionário ou um aprovador de viagem designado pode aprovar ou rejeitar a solicitação de viagem com base nos dados do caso COVID-19 e em uma avaliação de segurança do local para o destino.

Quando a solicitação de viagem de um funcionário for aprovada, monitore seu status de integridade usando uma verificação de integridade diária que o funcionário envia antes e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

durante a viagem. Os funcionários também podem manter um log de contato diário durante a viagem para rastrear uma possível exposição.

Use com outro Safe Workplace Suite aplicações

Employee Travel Safety faz parte de um pacote de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações. Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar sua força de trabalho e locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a COVID-19.

- Com Pesquisas de prontidão do funcionário , avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho solicitando que preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços de trabalho, use Triagem de integridade do funcionário Aplicação para filtrar usuários e garantir a conformidade com seus requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com Explorar Workplace Core prepare-se para o retorno dos usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para que eles usem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho aplicação.
- Com Rastreamento de contato Avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho usando dados como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diários para ajudar a identificar possíveis interações do usuário.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Employee Travel Safety

Você pode instalar o Employee Travel Safety se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Employee Travel Safety requer as seguintes aplicações.

- ServiceNow® Base para preparação do funcionário
- ServiceNow® Conjunto de dados de saúde global da COVID-19

. ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário e. ServiceNow® Contato para situação emergencial opcionalmente, as aplicações podem ser instaladas para que os funcionários concluam uma verificação de integridade diária antes e durante a viagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. ServiceNow® Rastreamento de contatos e. Contato para situação emergencial opcionalmente, os aplicativos podem ser instalados para que os funcionários concluam um log de contato diário durante a viagem.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Segurança em viagem do funcionário .
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

Componentes instalados com Employee Travel Safety

Vários tipos de componentes são instalados com Employee Travel Safety, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de Segurança de viagem do funcionário [sn_imt_travel.admin]	Função necessária para configurar Employee Travel Safety propriedades.	sn_imt_travel.aprovador
Aprovador de viagem [sn_imt_travel.approver]	Função necessária para exibir e aprovar solicitações de viagem para todos os funcionários. Esta função é atribuída ao grupo de Aprovadores de viagem. **Nota:** Os gerentes devem receber a função approver_user para aprovar viagens para os funcionários que supervisionam. Não atribua aos gerentes a função sn_imt_travel.approver, a menos que seja aceitável que eles exibam e aprovem solicitações de viagem para todos os funcionários.	approver_user

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Solicitação de segurança de viagem do funcionário [sn_imt_travel_request]	Lista de todas as solicitações de viagem do funcionário.

Como configurar o Employee Travel Safety

Conclua todas as tarefas de configuração para garantir que as notificações e aprovações de viagem sejam configuradas corretamente para sua empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar aprovadores de viagem

Configure grupos de usuários e funções para que as viagens do funcionário possam ser aprovadas por gerentes ou aprovadores de viagem designados.

Configurar a aprovação do gerente ou aprovadores designados é uma etapa de configuração obrigatória para Employee Travel Safety aplicação.

Aprovação do gerente

Para configurar a aprovação de viagem por gerentes, atribua a função approver_user a todos os gerentes. Com esta função, os gerentes só podem exibir e aprovar solicitações de viagem para os funcionários que supervisionam diretamente.

Aprovadores designados

Para configurar aprovadores de viagem designados, adicione usuários ao grupo Aprovadores de viagem. Os membros deste grupo podem exibir e aprovar solicitações de viagem para todos os funcionários. Não adicione gerentes ao grupo Aprovadores de viagem, a menos que seja aceitável que eles exibam e aprovem solicitações de viagem para todos os funcionários.

Por padrão, uma solicitação de viagem deve ser aprovada pelo gerente do funcionário e por um membro do grupo de aprovadores de viagem. Se o funcionário não tiver um gerente listado em seu ServiceNow Ou não há usuários no grupo Aprovadores de viagem, uma aprovação é suficiente para aprovar a solicitação de viagem. A solicitação de viagem de um funcionário será rejeitada automaticamente se o funcionário não tiver um gerente listado em seu ServiceNow E não há usuários no grupo Aprovadores de viagem. Para obter informações sobre como alterar as configurações de aprovação padrão, consulte Modifique o fluxo de aprovação de viagem.

Configurar Employee Travel Safety propriedades

Configurar Employee Travel Safety propriedades para garantir que os e-mails de verificação de segurança do local, os logs de contato do funcionário e as verificações de integridade do funcionário sejam gerenciados de acordo com os requisitos da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_travel.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurando o. Employee Travel Safety propriedades é uma etapa de configuração obrigatória para Employee Travel Safety aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança em viagem do funcionário** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedades de Segurança de viagem do funcionário

Propriedade	Descrição
Sistema de gestão de viagens da empresa. [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	Sistema de gestão de viagens da sua empresa. Esta propriedad fornecer aos funcionários aprovados para viagens um link para gestão de viagens.
URL do sistema de gestão de viagens da empresa. [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	URL do sistema de gestão de viagens da sua empresa. Esta pr usada para fornecer aos funcionários aprovados para viagens u sistema de gestão de viagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
E-mail para os contatos de viagem para solicitar que eles verifiquem a segurança do local e a conformidade com as políticas. [sn_imt_travel.email_site_verification]	Quando habilitado, um e-mail é enviado para o contato primár por um funcionário em sua solicitação de viagem para verifica do local e a conformidade com a política. O contato deve resp mail antes que a solicitação de viagem possa ser aprovada por aprovador de viagem.
Lista separada por vírgulas de respostas afirmativas. [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	Define as respostas aceitas como Sim respostas para e-mails site.
Permite o envio de lembretes por e-mail para aprovadores de solicitação de viagem para solicitações com aprovação pendente. [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	Quando habilitado, lembretes por e-mail são enviados para ap gerentes de viagem para solicitações de viagem que não foram rejeitadas.
Tempo (em horas) de espera antes de enviar um lembrete aos aprovadores de solicitação de viagem. O padrão é 48. [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	Define a frequência de lembretes por e-mail que são enviados aprovadores e gerentes de viagem. Por exemplo, quando esta está definida como 48 aprovadores e gerentes de viagem recel um lembrete a cada 48 horas após o envio de uma solicitação viagem até que seja aprovada ou rejeitada. Esta propriedade re *sn_imt_travel.enable_approval_email_remind* propriedade está habilitada.
Permite o contato com funcionários relevantes sobre verificações de integridade relacionadas a viagens. [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	Quando habilitado, os funcionários aprovados para viagem rec notificações para concluir uma verificação de integridade. Par definir a frequência das notificações, selecione um valor para *sn_imt_travel.health.verification.run.type* Para obter mais informações sobre verificação de integridade consulte Avaliação de saúde do funcionário.
Escolha se as verificações de integridade serão enviadas ao solicitante apenas uma vez ou diariamente. [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	Define a frequência das notificações de verificação integridade que são enviadas aos funcionários apro para viagem. Para enviar notificações diárias antes a viagem, selecione **Enviar diariamente** . Para envia notificação uma vez após a aprovação da solicitaçã selecione **Enviar uma vez** . As notificações de verificação de integridade serão enviadas somente se *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* propriedade está habilitada. **Nota:** Os funcionários que já estão inscritos nas verifi de integridade antes que sua solicitação de viagem seja a verão mudanças. Eles não receberão notificações adicion serão inscritos após a conclusão da viagem.
Cancela uma solicitação de viagem se uma verificação de integridade não for concluída após um número de horas. [sn_imt_travel.allow.cancelation]	Quando habilitada, as solicitações de viagem serão canceladas se os funcionários não concluírem uma verificação de integridade até o prazo. Habilitar esta propriedade requer que *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* propriedade também está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Para cancelamento automático de solicitação, insira o número de horas. [sn_imt_travel.cancelation_duration]	Define o prazo para que os funcionários concluam uma verificação de integridade. Esta propriedade requer que *sn_imt_travel.allow.cancellation*a propriedade
Permite o alcance dos funcionários em viagem sobre seus contatos diários de viagem. [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	Quando habilitado, os funcionários recebem notificações para log de contato diário durante viagens internas. As notificações contato não são enviadas para viagens externas. Os funcionári a função sn_imt_tracing.dailylog_user para receber notificaçõ contato. Esta propriedade requer Rastreamento de contatos e. situação emergencial aplicações. Para obter mais informações contato, consulte Rastreamento de contatos. **Nota:** Os funcionários que já estão inscritos nos logs d diários antes de sua viagem não verão mudanças. Eles nã notificações adicionais e ainda serão inscritos após a con viagem.

3. Clique em **Salvar**.

Modifique o fluxo de aprovação de viagem

Modifique o fluxo de aprovação de viagem para mudar as configurações de aprovação de viagem padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: Flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modificar o fluxo de aprovação de viagem é uma etapa de configuração opcional para Employee Travel Safety aplicação. O fluxo de aprovação de viagem está pronto para uso, mas pode ser modificado para atender aos requisitos da sua empresa.

Se você decidir modificar o fluxo, desative o fluxo original e faça uma cópia. Faça as mudanças desejadas no novo fluxo e ative-o. Modificar a cópia facilita quando você precisa fazer upgrade do ServiceNow instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Na seção Fluxos, clique em **Fluxo de aprovação de viagem** .
3. Clique em **Desativar** e clique em **OK** para confirmar.
4. No canto superior direito, clique no ícone Mais ações ( ) e clique em **Copiar fluxo** .
5. Insira um nome para o novo fluxo.
6. Em **Aplicação** campo, selecione **Segurança em viagem do funcionário** .
7. Clique em **Cópia** .
8. Faça as mudanças desejadas no novo fluxo.
   Por exemplo, nos casos em que um funcionário tem um gerente listado em seu ServiceNow E também há usuários no grupo Aprovadores de viagem. Por padrão, o gerente e um aprovador de viagem devem aprovar a solicitação. Esta configuração é definida na ação 8,1 do fluxo. Você pode modificar esta ação para que a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aprovação seja necessária somente de um gerente ou de um aprovador de viagem, não de ambos. Para fazer essa mudança, a condição E a ser aprovada deve ser substituída por uma condição OU.

9. Ao terminar de modificar o fluxo, clique em **Ativar** e clique em **OK** para confirmar.

Personalizar e-mails de notificação

Modifique os e-mails de notificação que são enviados para funcionários, gerentes e aprovadores de viagem e contatos de viagem do funcionário para personalizar as notificações para sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modificar os e-mails de notificação é uma etapa de configuração obrigatória para Employee Travel Safety aplicação. Por padrão, as notificações usam um ServiceNow® Faixa e o espaço reservado de assinatura Workplace, Co. Atualize as notificações para usar o nome e o logotipo da sua empresa.

. Employee Travel Safety a aplicação usa as seguintes notificações.

Notificação	Descrição
Solicitação de verificação de local	Este e-mail é enviado para o contato primário fornecido por um funcionário em sua solicitação de viagem para verificar a segurança do local e a conformidade com a política. Por padrão, o e-mail solicita que o contato confirme as políticas a seguir. • O site examina todos os funcionários e visitantes em busca de sintomas. • Todos os funcionários e visitantes devem usar equipamento de proteção individual, como máscaras. • Todos os funcionários e visitantes devem seguir as regras de distanciamento social. Este e-mail só será enviado se *sn_imt_travel.email_site_verificationa* propriedade está habilitada.
Solicitação do aprovador de segurança de viagem do funcionário	Este e-mail é enviado ao gerente de um funcionário e a todos os membros do grupo de aprovadores de viagem solicitando que eles aprovem ou rejeitem a solicitação de viagem.
Lembrete de solicitação de segurança de viagem do funcionário	Este e-mail é enviado aos gerentes e aprovadores de viagem como um lembrete para aprovar ou rejeitar solicitações de viagem pendentes. Este e-mail só será enviado se *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders*a propriedade está habilitada.
Aprovação da solicitação de viagem	Este e-mail será enviado a um funcionário se sua solicitação de viagem for aprovada. O e-mail tem um link para o sistema de gestão de viagens da sua empresa.
Rejeição da solicitação de viagem	Este e-mail será enviado a um funcionário se sua solicitação de viagem for rejeitada.
Contatos relacionados a viagem	Este e-mail solicita que um funcionário preencha um log de contato diário. O e-mail é enviado a um funcionário diariamente durante a duração da viagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação	Descrição
	Este e-mail só será enviado se *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag*a propriedade está habilitada.
Verificação de integridade relacionada a viagem	Este e-mail solicita que um funcionário conclua uma verificação de integridade diária. O e-mail é enviado a um funcionário diariamente depois que sua solicitação de viagem é aprovada durante a duração da viagem. Este e-mail só será enviado se *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag*a propriedade está habilitada.
Solicitação de viagem rescindida	Este e-mail será enviado a um funcionário se ele não concluir uma verificação de integridade dentro do prazo. Este e-mail só será enviado se *sn_imt_travel.allow.cancellation*a propriedade está habilitada.

Nota: Todas as notificações, exceto Employee Travel Safety As solicitações do aprovador são traduzidas para o idioma selecionado no perfil de usuário do funcionário. . Employee Travel Safety A solicitação do aprovador é traduzida para o idioma selecionado no perfil de usuário do gerente ou aprovador de viagem. Se nenhum idioma for selecionado para um usuário, as notificações serão traduzidas para o idioma padrão da instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique na notificação que você deseja atualizar.
3. Para exibir a notificação padrão, clique em **Visualizar notificação** .
4. Navegue até **O que ele conterá** seção de formulário.
5. Em **HTML da mensagem** clique em **Inserir/editar imagem** e selecione sua imagem de faixa.

   Dica: A imagem deve ser adicionada antes do script de e-mail para que apareça na parte superior do e-mail.

   Se você ainda não tiver uma imagem de faixa de e-mail em seu ServiceNow, você pode carregar uma imagem para usar. Para obter instruções, consulte Carregue uma ou mais imagens .
6. Clique em **Mostrar scripts de notificação** link relacionado.
7. Em **Script** o código `Template.print(util.getEmailCompanyLogo());` adiciona o padrão ServiceNow® faixa para o e-mail.
   Comente ou exclua esta linha de código para remover ServiceNow® faixa.
8. Em **Script** substitua todas as referências a `Local de trabalho, Co.` com o nome da sua empresa.
9. **Opcional:** Se você quiser fazer outras mudanças na notificação por e-mail, atualize **Script** campo conforme necessário.
   Se você mudar qualquer texto usado em chamadas para `gs.getMessage` ou `gs.getMessageLang` , Você deve fornecer traduções para o texto personalizado na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Para obter mais informações, consulte Tabela de mensagens .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Clique em **Atualizar**.
11. Retorne ao registro de notificação e clique em **Visualizar notificação** para confirmar suas mudanças.

Solicitar permissão para viajar

Antes de reservar uma viagem em um sistema de gestão de viagens, solicite permissão para sua viagem. Seu gerente ou um aprovador de viagem pode aprovar ou rejeitar sua solicitação com base em doenças infecciosas, como dados de caso COVID-19 e uma avaliação de segurança do local para seu destino.

Solicitação de viagem

Use o seguinte processo ao solicitar permissão para viajar:

1. No portal de serviços ou na Central de serviços do funcionário (ESC), solicite permissão para viajar.
2. Um e-mail é enviado ao seu gerente para aprovar ou rejeitar a solicitação. O e-mail tem um link para a solicitação de viagem.
3. Após a aprovação, o. **Comentários adicionais** O campo no formulário Solicitação de segurança de viagem do funcionário é atualizado com o destino da viagem e os detalhes sobre o número de casos de COVID-19 nos últimos 14 dias do local.
4. Os solicitantes de viagem podem solicitar viagem no **Catálogo** ou **Solicitar algo** guias no portal de serviços.
5. Os solicitantes de viagem podem solicitar viagem no **Catálogo** No ESC.
6. Os solicitantes de viagem podem verificar o status de suas solicitações no **Solicitações** No portal de serviços ou no ESC.
7. Os gerentes ou membros da equipe de aprovação podem exibir solicitações de viagem do funcionário no **Segurança em viagem do funcionário** formulário.

Crie uma solicitação para viajar

Antes de reservar uma viagem em um sistema de gestão de viagens, siga estas etapas para solicitar permissão para sua viagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança em viagem do funcionário** > **Solicitar viagem**.

   Nota: Para criar uma solicitação de viagem no Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Siga estas Práticas de segurança** > **Solicitar permissão de viagem**.

2. No formulário, preencha os campos.

Solicitar permissão para viajar

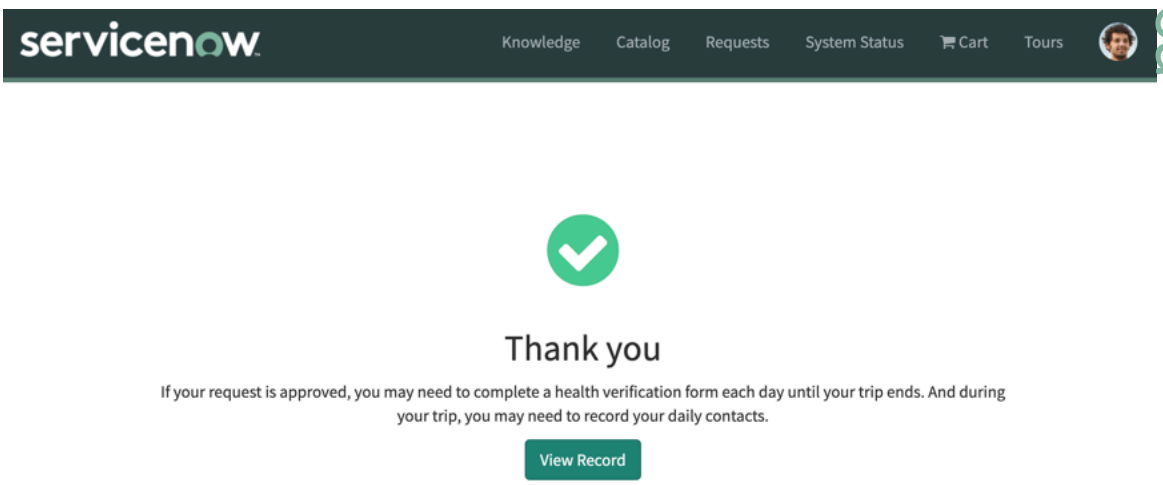
Campo	Descrição
Tipo de viagem	O tipo de viagem. Selecione **Interno** se você estiver viajando para um local em sua empresa. Caso contrário, selecione **Externo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Local	O local da empresa para a qual você está viajando. Este campo aparece somente quando **Interno** selecionado em **Tipo de viagem** campo.
Área de viagem	País, estado ou município para o qual você está viajando. Este campo é usado para fornecer aos gerentes e aprovadores de viagem doenças infecciosas, como dados de caso COVID-19 para seu destino.
Nome de contato primário	Nome do seu anfitrião ou outro contato no seu destino. Este campo aparece somente quando **Externo** selecionado em **Tipo de viagem** campo.
E-mail de contato primário	Endereço de e-mail do seu anfitrião ou outro contato no seu destino. Este campo aparece somente quando **Externo** selecionado em **Tipo de viagem** campo.
Contato primário da empresa	Empresa do seu anfitrião ou outro contato no seu destino. Este campo aparece somente quando **Externo** selecionado em **Tipo de viagem** campo.
Data de início da viagem	Data de início da sua viagem.
Data de término da viagem	Data de término da sua viagem.
Motivo para visita	Motivo da visita.
Anotações	Quaisquer comentários adicionais que você queira fornecer ao seu gerente ou aos aprovadores de viagem.

3. Clique em **Enviar**.
   Ao enviar a solicitação de viagem, um e-mail poderá ser enviado para o contato primário da visita se sua empresa tiver habilitado esse recurso. O e-mail notifica seu contato sobre sua intenção de viajar e solicita que ele verifique a segurança do site e a conformidade com a política.



Tradução automática

O que Fazer Depois

Você receberá uma notificação por e-mail quando sua solicitação de viagem for aceita ou rejeitada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo das políticas da sua organização, pode ser necessário concluir verificações diárias de integridade antes e durante a viagem. Você também pode ter que preencher um log de contato diário durante a viagem. Se você precisar concluir essas tarefas, receberá e-mails com instruções. Se você receber o e-mail de verificação de integridade diária, envie a verificação de integridade todos os dias, se você não estiver sintomático. Sua viagem poderá ser cancelada se você não enviar a verificação de integridade.

Para exibir todas as suas solicitações de viagem, navegue até **Segurança em viagem do funcionário** > **Minhas solicitações**.

Gerencie uma solicitação de viagem

Como gerente ou aprovador de viagem, você pode aprovar ou rejeitar solicitações de viagem.

Para que as solicitações de viagem possam ser aprovadas, os grupos de usuários e as funções devem ser configurados para gerentes ou aprovadores de viagem. Para obter mais informações, consulte Configurar aprovadores de viagem.

Há várias maneiras de exibir solicitações de viagem:

- Um e-mail detalhando uma solicitação de viagem enviada ao gerente do solicitante e ao grupo atribuído.
- Nas guias da Central de serviços do funcionário (ESC).
- Em **Minhas aprovações** ou **Solicitações** guias no portal de serviços.
- Na lista Exibir solicitações de viagem.

Aprovar ou rejeitar solicitações de viagem

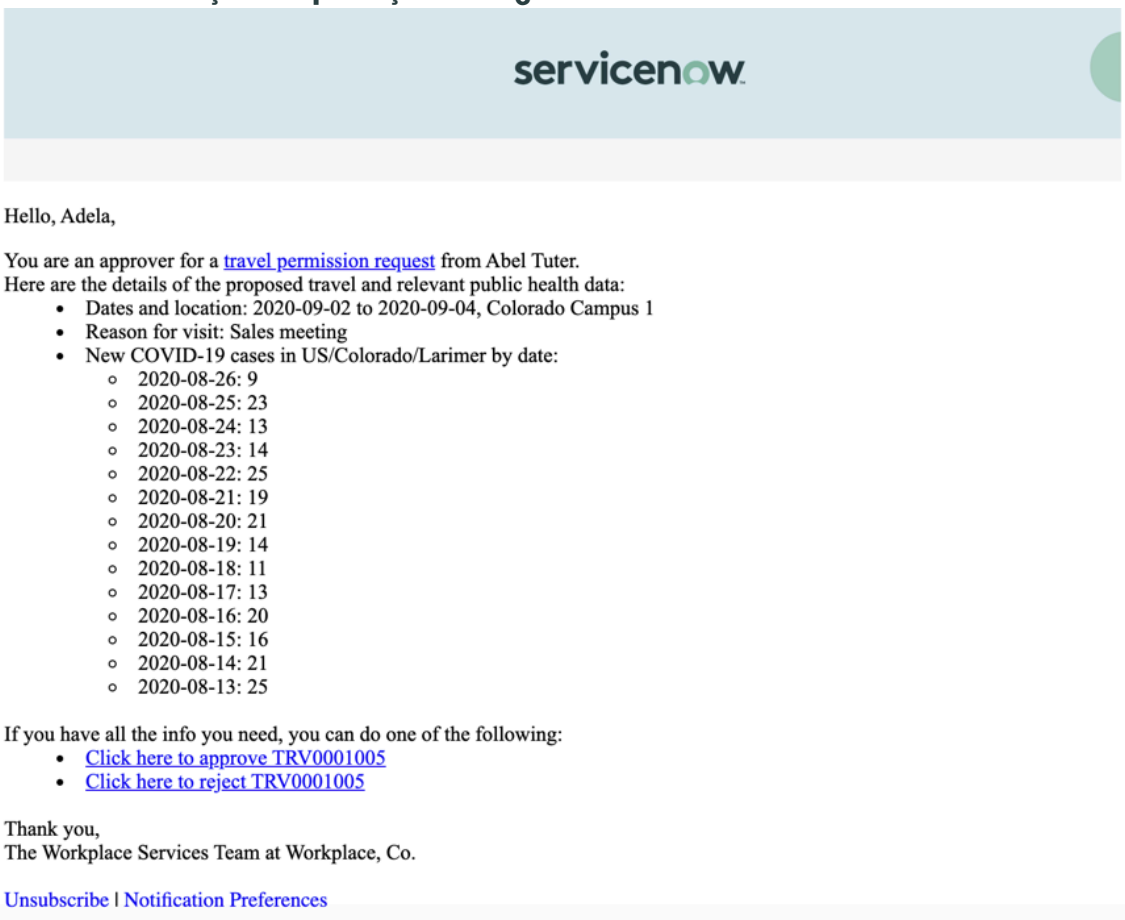
Os gerentes ou aprovadores de viagem designados são responsáveis por aprovar as solicitações de viagem do funcionário.

Quando um funcionário envia uma solicitação de viagem, um e-mail é enviado para o gerente do funcionário e todos os membros do grupo de Aprovadores de viagem solicitando que ele aprove ou rejeite a solicitação de viagem. O e-mail inclui doenças infeciosas, como dados do caso COVID-19 para o destino da viagem. . `sn_imt_travel.email_site_verificatio`a propriedade está habilitada, o e-mail também inclui os resultados da verificação de segurança do site. O e-mail fornece um link para a solicitação de viagem, bem como links diretos para aprovar ou rejeitar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

E-mail da solicitação de aprovação de viagem



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

Os gerentes também podem exibir solicitações de viagem de seus funcionários navegando até **Segurança em viagem do funcionário** > **Solicitações do meu funcionário**.

Os usuários no grupo Aprovadores de viagem podem exibir solicitações de viagem para todos os funcionários navegando até **Segurança em viagem do funcionário** > **Exibir Solicitações de Viagem**.

Os funcionários recebem uma notificação por e-mail quando sua solicitação de viagem é aprovada ou rejeitada.

Cancelar uma solicitação de viagem

Cancele uma solicitação de viagem quando apropriado, como quando uma reunião pode ser realizada virtualmente. Você, seu gerente ou um usuário com a função sn_imt_travel.approver pode cancelar uma solicitação de viagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_travel.approver ou admin

Procedimento

1. Navegue até **Segurança em viagem do funcionário** e selecione o módulo apropriado.

Para	Selecionar
Cancele sua solicitação de viagem	Minhas solicitações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para	Selecionar
Cancelar uma solicitação de viagem para um subordinado direto	Solicitações do meu funcionário
Cancele qualquer solicitação de viagem do funcionário	Exibir Solicitações de Viagem

2. Abra a solicitação de viagem para cancelar e verifique se é a solicitação correta para cancelar.
   Você não pode cancelar uma solicitação de viagem concluída.
3. Clique em **Cancelar**.

Resultado

Uma notificação por e-mail informando que a solicitação foi cancelada é enviada ao solicitante. A notificação inclui o nome da pessoa que cancelou a solicitação de viagem.

Vaccination Status

. ServiceNow® Vaccination Status A aplicação dá aos departamentos de RH a capacidade de rastrear o status das vacinas do usuário no local de trabalho. As organizações podem coletar dados de vacinação para planejamento da força de trabalho, conforme necessário, com base nos requisitos de negócios, e relatar a prontidão do local de trabalho. Os usuários são capacitados a enviar documentação das vacinas concluídas para atender aos requisitos de saúde e segurança da organização para um retorno seguro ao local de trabalho, enquanto os administradores podem rastrear o status da vacinação do usuário no local de trabalho. As atualizações de status podem ser feitas manualmente pelo usuário.

Use com outro Safe Workplace Suite aplicações

Vaccination Status faz parte de um pacote de ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações. Use-o com essas outras aplicações para ajudar sua organização a preparar sua força de trabalho e locais de trabalho para retomar as operações após emergências e pandemias como a COVID-19.

- Com Pesquisas de prontidão do funcionário , avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho solicitando que preencham uma pesquisa.
- Antes que os usuários entrem novamente nos espaços de trabalho, use Triagem de integridade do funcionário Aplicação para filtrar usuários e garantir a conformidade com seus requisitos de entrada, como verificação de temperatura e EPI.
- Com Explorar Workplace Core prepare-se para o retorno dos usuários configurando e mantendo espaços limpos e socialmente distantes para que eles usem.
- Você pode gerenciar o inventário de equipamentos de segurança para sua força de trabalho com Gestão de inventário de equipamentos de proteção individual no local de trabalho aplicação.
- Com Rastreamento de contato Avalie a prontidão dos usuários para retornar ao local de trabalho usando dados como verificações de crachá, logs de acesso Wi-Fi e logs de contato diários para ajudar a identificar possíveis interações do usuário.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Vaccination Status

Você pode instalar o Vaccination Status se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Vaccination Status requer ServiceNow® Base para preparação do funcionário e. Contato para situação emergencial aplicações.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar `Status de vacinação` .
3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. Clique em **Ativar**.

Componentes instalados com Vaccination Status

Vários tipos de componentes são instalados com Vaccination Status, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Vaccination Status [sn_imt_vaccine.admin]	Administrador específico da aplicação para Vaccination Status.Pode aprovar os resultados do teste de integridade do COVID-19 em Testes de saúde e segurança. **Importante:** Por padrão, a função Administrador do sistema [admin] contém a função sn_imt_vaccine.admin. A função sn_imt_vaccine.admin deve ser reatribuída a outro usuário e, em seguida, removida do administrador. Este processo protege dados confidenciais da aplicação restringindo o acesso à aplicação.	sn_imt_vaccine.profile_reader
Leitor de perfil de vacina	Acesso somente leitura à tabela Perfil de vacina	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
[sn_imt_vaccine.profile_reader]	[sn_imt_vaccine_vaccine_profile]. Necessário para exibir o status de vacinação na visualização de rastreamento de contato.	

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Perfil da vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	Mostra quais utilizadores receberam uma vacina COVID-19. O são considerados totalmente vacinados até 14 dias após a vacina única) ou a dose final (vacina de dose múltipla). **Nota:** A coluna Vacina COVID-19 concluída tem um va que o período de vacinação de 14 dias esteja concluído. As organizações podem tornar o status de conclusã vacina dependente de um usuário ter relatado ou nã recebido um reforço de vacina quando ele se tornou *[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_comple* propriedade está habilitada e um reforço é devido, a COVID-19 concluída tem um valor de **falso** para usu relataram ter recebido seu impulsionador após a da
Resposta sobre a vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	Contém um histórico de todos os status de vacinaçã cada usuário. Os usuários podem revisar suas vacinas enviad **Minhas vacinas** . As respostas da vacina e seus anexos são armazena definida pelas políticas de retenção de dados da sua as respostas à vacina forem excluídas antes da data os status e anexos relatados também serão excluído **Nota:** Todos os dados históricos salvos para uso no pain vacinação são somente dados de contagem. Todas as infor identificação pessoal são removidas por padrão e excluídas política da sua organização.
Definição de resposta à vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	Lista de vacinas, incluindo o tipo, o fabricante e o número de d padrão, esta tabela contém várias vacinas genéricas da COVID- Status o administrador pode adicionar e remover registros para estão disponíveis atualmente para os usuários.
Resumo da vacina do campus [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	Armazena dados de vacinação para mapear em relação aos dado Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 em Painel do seguro Widget de vacinação. Os dados de vacinação do usuário tabela de resposta da vacina e as entradas são criadas diariamen da instância da meia-noite (00:00).
Solicitações de isenção de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_isenção]	Listas de solicitações de isenção de vacina, seu stat isenção, data de vencimento e seu status. As solicit de vacina sem data de vencimento não expiram. As isenção de vacina estão inativas por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
	Os gerentes podem exibir as solicitações de isenção subordinados diretos em **Isenções do meu funcionár** capacidade for habilitada pela organização. Para obter mais informações, consulte Configure as pr de vacinação .
Serviço do validador [sn_imt_vaccine_validator_service]	Armazena informações para serviços validadores, como Comm usadas para verificar as respostas de vacinas enviadas e seus an
Tipo de anexo de resposta à vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	Lista de tipos de anexo disponíveis para os usuários especificar carregamento que estão fornecendo. Por exemplo, o tipo de ane integridade INTELIGENTE é usado com a CommonTrust Netv validações.
Sistemas de código de vacinas [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	Lista sistemas e padrões de vacina comuns usados com códigos confirmar o fabricante da vacina da dose enviada pelo usuário.
Códigos de vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	Lista códigos de vacina válidos, como códigos CVX, obtidos d e Prevenção de Doenças (CDC) usados para validar o fabricant resposta vacinal de um usuário. Para obter uma lista completa d Códigos relacionados à vacina COVID-19 . **Nota:** Vaccination Status fornece alguns códigos como base.

Configurar Vaccination Status propriedades

Configurar Vaccination Status propriedades para definir o período de retenção de dados para dados de status de vacinação relatados pelo usuário, gerenciar e-mails de lembrete e habilitar isenções.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Propriedades**.
2. Defina os seguintes valores de propriedade.

Propriedade	Des
Período de retenção de dados do Status de vacinação (em dias). [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	Def sta disp [sn_ exc *Vac* dia atu O v pro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Des
	bra ind *Vac* . Co org os
Impedir que o administrador acesse anexos. [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	Hab regi limi anex
Frequência de lembretes após o primeiro lembrete. O padrão é definido como 1, isso continuará lembrando os usuários até que eles confirmem. [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	Defi lemb exer 4 en Os rela lem a da aco env O v
Lembrete do número de dias antes da data de vencimento da segunda dose. [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	Defi da s para prim regi núm seu O v
Número de dias para enviar o lembrete atrasado antes de desistir. [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	Núm os le mais
Definir lembretes para o impulsionador. [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	Hab relat Os um org polí sufi rete que ant

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Des
Frequência de lembretes do booster. [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	Defi sobr
Número de dias antes do lembrete da data de vencimento do impulsionador. [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	Defi usuá refo ○ A é m **n** à ○ A d **D** n ú
Número de dias para enviar o lembrete de reforço atrasado antes de desistir. [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	Núm ante
Defina Vacinação concluída como falsa para usuários sem impulsionador. [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	Hab conc rece
Número de dias de espera após a data de vencimento do reforço antes de definir a vacina concluída como falsa. [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	Defi com relat
Redefina a vacina de Covid 19 concluída como falsa se o resultado da revisão da vacina for rejeitado [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	Hab . **fal** rejei inati
Use a política de retenção de dados específica do país para o Status de vacinação. [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy]	Hab espe regis usuá Por 90 Qua ass **do S** pro
Permita que os gerentes atualizem registros de resposta à vacina. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	Hab de a dire apro está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Des
Permita que os gerentes atualizem as solicitações de isenção de vacina. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_isention_records]	Hab de a subo do P prop
Permitir isenções de vacinas. [sn_imt_vaccine.allow_vaccine_isenções]	Hab soli vaci inati
Isenções de vacinas recém-aprovadas terão uma data de vencimento definida. [sn_imt_vaccine.new_vaccine_isenções_temporário]	Hab expi por
Dias para isenção temporária se a expiração da isenção da vacina for definida como sim. [sn_imt_vaccine.temporary_dispense_days_until_expire]	Defi perm
Permita que os usuários vejam as anotações de trabalho de resposta à vacina. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	Hab anot Esta
Permita que os usuários vejam as anotações de trabalho de isenção de vacina. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_isention_work_notes]	Hab anot isen
Permita aprovações do mecanismo de validação para atualizar os registros de resultado da revisão de vacinas. [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Hab os vali de con o fl apr cor ○ N ○ D ○ C fa Est info de à va
Azure Limite de confiança do Reconhecidor de formulário, um valor decimal entre 0 e 1. [sn_imt_vaccine.azure_form_reconhecer_confidence_threshold]	Se de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Des
	aut pro car res indi Sua *sn_* par vac for Par de r form

3. Clique em **Salvar**.

Automatizar revisões de resposta à vacina

Sua organização pode validar e revisar automaticamente as respostas da vacina com Vaccination Status integrando serviços validadores de terceiros e habilitando fluxos de trabalho.

As organizações podem querer métodos para reduzir o esforço necessário para validar ou aprovar respostas à vacina em massa. Você pode optar por validar automaticamente anexos usados em revisões de vacinas ou automatizar todo o processo de revisão.

Validando respostas da vacina

Os sistemas de validação funcionam com Vaccination Status para revisar anexos na resposta de vacina de um usuário. Primeiro, o usuário anexa um tipo de anexo compatível, como um cartão de integridade INTELIGENTE, e envia sua resposta à vacina. API de serviço do validador e Vaccination Status os fluxos analisam as informações do anexo para ver se há uma correspondência nos seguintes itens:

- Nome e sobrenome
- Data de recebimento
- Código da vacina, como CVX, para verificar o fabricante da vacina

Para obter mais informações sobre como enviar uma resposta vacinal, consulte Relate o status da vacinação à sua organização.

O processo de validação cria anotações de trabalho no registro de resposta à vacina sobre o processo de validação para informar se a revisão foi concluída e, em caso negativo, o motivo. Você também pode ver o registro de resposta à vacina de um usuário que detalha cada anexo revisado.

Nota: As anotações de trabalho podem não ser abrangentes. Se a validação falhar, talvez você queira investigar mais a fundo para garantir que outras informações também não sejam incompatíveis.

Quando a validação estiver concluída, você poderá revisar o registro de resposta à vacina para aprovar ou negar a resposta. Para obter mais informações sobre como revisar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

manualmente uma resposta de vacina ou confirmar se o serviço validador está funcionando, consulte Confirme o status de vacinação relatado para um usuário.

Para automatizar o processo de validação, você deve fazer o seguinte:

- Obtenha credenciais para integrar com o serviço validador de sua escolha.
- Crie um alias de conexão e credenciais para o serviço do validador. Para obter mais informações, consulte Crie um alias de conexão e credencial .
- Crie um registro para o serviço validador.
- Crie um registro para o tipo de anexo do qual os códigos de vacina podem ser lidos, como um cartão de saúde INTELIGENTE.
- Crie um subfluxo para o serviço validador. (Um modelo de anexo Validar resposta à vacina de amostra está disponível).
- Configure um sistema de código de vacina usado para ler códigos de vacina e validar os dados enviados. Alguns sistemas estão incluídos com Vaccination Status. Consulte o serviço validador para obter mais informações sobre o sistema compatível.
- Configure uma lista de códigos de vacina usados pelo sistema de código de vacina. Alguns códigos comumente compatíveis estão incluídos com Vaccination Status.

  Nota: Outros códigos comumente compatíveis são fornecidos pelos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC). Para obter mais informações, consulte Códigos relacionados à vacina COVID-19 .

- AutoValidar fluxo de resposta da vacina para atualizar o status das revisões de resposta da vacina.

Automatizar revisões de resposta à vacina

Vaccination Status pode aprovar automaticamente respostas de vacinas com base na documentação válida e nos códigos de vacina compatíveis. Respostas não aprovadas são deixadas em **Ainda não revisado** declare assim Vaccination Status os administradores ou gerentes (se habilitado) podem executar uma revisão manual.

Para habilitar a automação de revisões, você deve fazer o seguinte:

- Configurar Vaccination Status validar automaticamente as respostas da vacina.
- Ative o. `Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`propriedade.

Para obter mais informações sobre como automatizar revisões de resposta à vacina, consulte Automatizar revisões de respostas de vacinas.

Serviços e integrações fornecidos

Serviços de validador fornecidos com Vaccination Status

Serviços do validador	Detalhes da integração
CommonTrust Network	A CommonTrust Network é um serviço de integração e validador compatível no Vaccination Status. Os itens a seguir são fornecidos e compatíveis com Vaccination

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de validador fornecidos com Vaccination Status

Serviços do validador	Detalhes da integração
	Status Para simplificar o processo de integração da CommonTrust Network: • Um subfluxo existente, CommonTrust Network: Validar cartão de integridade INTELIGENTE • Registros para códigos de vacina CVX e o sistema de vacina de cartão de saúde INTELIGENTE • O cartão de integridade INTELIGENTE está disponível como um tipo de anexo e vinculado ao serviço validador de rede CommonTrust Você ainda deve obter credenciais para sua organização fornecer no registro da CommonTrust Network. Para obter mais informações sobre cartões de integridade INTELIGENTES, consulte Cartões de saúde INTELIGENTES: Guia de implementação de vacinação e testes . Se você quiser automatizar as revisões de resposta à vacina, consulte Automatizar revisões de respostas de vacinas.
Serviço de reconhecimento de formulário do Azure	Vaccination Status pode integrar com Azure Reconhecidor de formulário. Esta integração habilita o. Azure Serviço de reconhecimento de formulário para atuar como um serviço alternativo de validação de vacina. . Azure O serviço de reconhecimento de formulário lê os Cartões de vacinação do CDC e utiliza um serviço ou modelo de aprendizado de máquina (ML) treinado para determinar se há uma correspondência para o usuário que envia a resposta da vacina. A validade é pelo nome e sobrenome, pois cada um desses campos gera uma pontuação de confiança fornecida pelo Azure Serviço de reconhecimento de formulário. Esta pontuação é comparada com o limite de confiança definido em Vaccination Status. Para obter mais informações, consulte Automatizar revisões de resposta à vacina com Azure Serviço de reconhecimento de formulário. Para configurar Vaccination Status para usar o. Azure Serviço de reconhecimento de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de validador fornecidos com Vaccination Status

Serviços do validador	Detalhes da integração
	formulário, consulte Configurar Azure Integração do Reconhecidor de formulário para revisões automáticas de resposta vacinal.

Valide as respostas da vacina automaticamente

Configurar Vaccination Status para que os serviços validadores possam validar respostas de vacinas automaticamente com informações de anexos compatíveis.

Antes de Iniciar

Integre com o serviço validador fazendo o seguinte:

- Obtenha credenciais para um serviço validador.
- Crie um alias de conexão e credenciais. Para obter mais informações, consulte Crie um alias de conexão e credencial .

Se sua organização estiver usando uma integração que já é compatível, como a CommonTrust Network, você precisará adicionar as credenciais da sua organização ao registro de serviço do validador.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure o serviço validador.

   a. Navegar até **Status de vacinação** > **Serviços do validador**.

   b. Selecione um serviço validador existente ou, se você estiver criando um novo, clique em **Novo** .
   Se você estiver selecionando uma integração que já seja compatível, como a CommonTrust Network, insira o alias de conexão e confirme se o formulário está correto para o serviço validador.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de serviço do validador

Campo	Ação
Nome	O nome do serviço validador.
Alias de conexão	O alias de conexão do serviço validador. Para obter mais informações sobre como criar um alias de conexão, consulte Crie um alias de conexão e credencial .
Subfluxo de validação	O subfluxo usado para confirmar se um anexo enviado é válido. Um fluxo de modelo é fornecido por padrão ou você pode criar um fluxo e adicioná-lo a este campo. Para obter mais informações sobre como criar fluxos, consulte Crie um fluxo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Ação
	Se você criar seu próprio subfluxo, ele deverá ter as mesmas entradas e saídas do subfluxo do modelo.
Estado inicial do validador	O estado inicial em que o serviço validador começa antes da conclusão da revisão, como **Pronto** . O estado recomendado é **Pronto** a menos que haja uma etapa de pré-processamento. **Nota:** Se o estado inicial for **Pré-processamento** , em seguida, a página de redirecionamento deve definir o estado do validador de registro de resposta como **Pronto** por isso, funciona com o fluxo de validação integrado.
Página de redirecionamento	(Opcional) Uma referência a uma página do portal de serviços para a qual o usuário será redirecionado depois de relatar sua vacinação.
Ativo	Opção para ativar o serviço.
Domínio	O domínio necessário para o serviço validador, como **global** .

d. Clique em **Enviar**.

2. **Opcional:** Configure um sistema de código de vacina usado para ler códigos de vacina e validar os dados enviados.
   O código da vacina que seu sistema usa pode ser fornecido com Vaccination Status. Consulte os requisitos do serviço validador para obter mais informações.
   a. Navegar até **Status de vacinação** > **Sistemas de código de vacinas**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Insira o nome do sistema de código da vacina.
   d. Insira o URL do sistema de código de vacina.
   e. Selecione **Enviar**.
3. Configure o tipo de anexo de resposta à vacina compatível com o serviço do validador.
   Os usuários deste tipo de anexo devem usar ao enviar suas respostas à vacina.
   a. Navegar até **Status de vacinação** > **Tipos de anexos**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Insira o nome do tipo de anexo.
   d. Insira o nome do serviço validador.
   e. Habilite o tipo de anexo selecionando **Ativo** caixa de seleção.
   f. Defina o domínio como **global** .
   g. Selecione **Enviar**.
4. **Opcional:** Adicione códigos de vacina comuns exigidos pelo sistema e serviço de código de vacina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Códigos comuns são fornecidos com Vaccination Status. Consulte Códigos relacionados à vacina COVID-19 para códigos comuns adicionais e o serviço de terceiros para códigos compatíveis com o sistema.

a. **Status de vacinação** > **Códigos de vacina**.

b. Selecione **Novo**.

c. Em **Sistema de código** , adicione o sistema correspondente.

d. Em **Código** , insira o código usado para identificar informações sobre a vacina.

e. Insira uma descrição.

f. Selecione **Enviar**.

5. Ativar o fluxo de resposta da vacina Validar automaticamente.

a. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.

b. PESQUISE o fluxo de resposta da vacina Validar automaticamente.

c. Selecione o fluxo.

d. Selecione **Ativar**.

Resultado

Você habilitou a validação automatizada da resposta da vacina. As anotações de trabalho no registro de resposta à vacina são atualizadas com informações sobre se os anexos e, portanto, a resposta são válidos. Você pode usar essas informações para revisar manualmente as respostas da vacina no portal de aprovação.

O que Fazer Depois

Automatizar as revisões de resposta à vacina para que elas sejam definidas como **Aprovado** se a validação foi bem-sucedida ou foi deixada no estado **Ainda não revisado** (é necessária uma revisão manual), consulte Automatizar revisões de respostas de vacinas.

Automatizar revisões de respostas de vacinas

Configurar Vaccination Status aprovar revisões automaticamente usando os resultados das validações de vacinas.

Antes de Iniciar

Você deve integrar com um serviço validador de terceiros e habilitar Vaccination Status validar automaticamente as respostas da vacina.

Para obter mais informações, consulte Valide as respostas da vacina automaticamente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este processo automatiza todo o processo de revisão para que o mecanismo do validador possa definir uma resposta da vacina para **Aprovado** ou **Ainda não revisado** (precisa de uma revisão manual). Esses resultados são baseados na validação das respostas vacinais. Se você quiser validar apenas as respostas à vacina e seus anexos, poderá optar por continuar fazendo revisões manuais no portal de aprovação. Para obter mais informações, consulte Valide as respostas da vacina automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Propriedades**.
2. Localize *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* e selecione **Sim** .
3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

As revisões automatizadas de resposta à vacina estão habilitadas para sua organização. O mecanismo validador determinará automaticamente se uma resposta de vacina foi aprovada ou precisa de uma revisão manual com base nas informações do tipo de anexo.

Automatizar revisões de resposta à vacina com Azure Serviço de reconhecimento de formulário

Sua organização pode revisar e validar automaticamente as respostas da vacina com Vaccination Status ao integrar com Azure Serviço de reconhecimento de formulário.

Validando respostas à vacina com pontuações de confiança

Vaccination Status pode trabalhar com Azure Serviço de reconhecimento de formulário para aprovar respostas de vacinas ou sinalizá-las para revisão posterior. Use seu próprio serviço de aprendizado de máquina (ML) treinado da Azure Para ler os Cartões de Vacina dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) ou usar o modelo treinado fornecido pelo ServiceNow® plataforma. Se você usar seu próprio modelo, os campos comparados deverão corresponder exatamente aos nomes esperados no código de validação. Atualmente, esses campos são **Nome** e. **Sobrenome** campos.

- Para obter mais informações sobre Azure Serviço de reconhecimento de formulário, consulte Documentação do Reconhecimento de formulário do Azure .
- Para obter mais informações sobre Azure API de reconhecimento de formulário usada por padrão, consulte Reconhecimento de formulário 2021-09-30-preview .

. Azure O serviço de reconhecimento de formulário lê o Cartão de vacinação do CDC carregado e gera uma pontuação de confiança para cada campo. A pontuação de confiança é comparada ao limite de confiança definido por um Vaccination Status administrador em Vaccination Status. Com um mecanismo de validação, o limite de confiança é usado para aprovar ou sinalizar a resposta do usuário e atualizar seu perfil de vacina.

- Se o cartão de vacinação carregado ultrapassar o limite de confiança e corresponder ao nome no perfil vacinal do usuário, a resposta vacinal será aprovada.
- Se o cartão de vacinação carregado tiver um nome que não corresponda, o resultado da revisão no perfil de vacina será atualizado para exigir uma revisão (**Ainda não revisado**).

Para obter mais informações sobre o mecanismo de validação usado com os serviços do validador, consulte os seguintes tópicos:

- Automatizar revisões de respostas de vacinas
- Configurar Vaccination Status propriedades

Detalhes da integração

Os itens a seguir são fornecidos e compatíveis com Vaccination Status para simplificar o processo de integração:

- Um subfluxo existente, Azure Reconhecimento de formulário: Validar cartão de vacinação
- O Cartão de vacinação do CDC está disponível como um tipo de anexo e vinculado ao Azure Serviço do validador do reconhecedor de formulário

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você ainda deve obter credenciais para sua organização fornecer no Azure Alias de conexão do Reconhecidor de formulário.

- Um modelo treinado que você pode usar ao configurar sua integração

Para obter mais informações sobre como integrar com o serviço e habilitar revisões automáticas, consulte Configurar Azure Integração do Reconhecidor de formulário para revisões automáticas de resposta vacinal.

Configurar Azure Integração do Reconhecidor de formulário para revisões automáticas de resposta vacinal

. Vaccination Status administrador, configurar Vaccination Status com o qual trabalhar Azure Serviço de reconhecimento de formulário e automatize as aprovações de resposta à vacina.

Antes de Iniciar

Para integrar com Azure Serviço de Reconhecimento de formulário, você deve fazer o seguinte:

- Usar Azure Reconhecer formulário e obter credenciais de conexão
- Treine um modelo de aprendizado de máquina se você estiver usando o modelo próprio da sua organização para fins de validação

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você adiciona suas credenciais para se conectar ao Azure Serviço de reconhecimento de formulário, você pode optar por usar um ServiceNow modelo treinado ou um modelo criado pela sua organização.

- Para obter mais informações sobre Azure Serviço de reconhecimento de formulário, consulte Documentação do Reconhecimento de formulário do Azure .
- Para obter mais informações sobre Azure API de reconhecimento de formulário usada por padrão, consulte Reconhecimento de formulário 2021-09-30-preview .

Procedimento

1. Habilite o. `Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`propriedade para automatizar as aprovações de respostas de vacinas.
   a. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Propriedades**.
   b. Localize `Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`e selecione **Sim** .
2. Configure o. Azure Propriedade de limite de confiança do serviço do reconhecedor usada para validar cartões de vacinação dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC).
   O valor nesta etapa é o nível de confiança exigido pelo serviço para determinar se um Cartão de vacinação do CDC enviado corresponde ao usuário.
   a. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Propriedades**.
   b. Navegue até `Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1`propriedade [sn_imt_vaccine.azure_form_reconhecer_confidence_threshold].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira um valor decimal para representar o limite de confiança necessário para que uma resposta de vacina corresponda.

d. Selecione **Save** (Salvar).

3. Adicione suas credenciais de conexão e o modelo treinado ao Azure Serviço do validador do reconhecidor de formulário.

Modelo treinado	Etapas
Modelo de ServiceNow	○ Adicione suas credenciais de conexão. **a.** Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Serviços do validador**. **b.** Selecione **Reconhecimento de formulário do Azure** . **c.** Abra o alias de conexão e credencial sn_imt_vaccine.Azure_Form_Recognizer. **d.** Selecione **Criar nova conexão e credencial** . **e.** Substitua o URL da conexão pelo URL do seu Azure Recurso de reconhecimento de formulário. Para obter mais informações, consulte Crie um recurso de reconhecimento de formulário . **f.** Insira um ID de modelo a ser usado para sua cópia do modelo treinado em Azure Reconhecidor de formulário. **g.** Insira sua chave de assinatura de API do recurso do Reconhecimento de formulário do Azure. **h.** Selecione **Criar**. ○ Gere uma autorização de cópia de modelo com o suporte ao cliente ou sua equipe de gestão de contas. **Nota:** Contato ServiceNow Suporte e atendimento ao cliente Ou sua equipe de gestão de conta para "Status de vacinação - Azure Suporte à configuração de integração". ServiceNow Suporte e atendimento ao cliente e sua equipe de gestão de contas pode concluir as etapas necessárias para adicionar o modelo treinado com você. As autorizações de cópia do modelo duram apenas uma hora.
Modelo treinado pelo cliente	**a.** Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Serviços do validador**. **b.** Selecione **Reconhecimento de formulário do Azure** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo treinado	Etapas
	c. Abra o alias de conexão e credencial sn_imt_vaccine.Azure_Form_Recognizer. **d.** Selecione **Criar nova conexão e credencial**. **e.** Substitua o URL de conexão pelo URL Azure Recurso de reconhecimento de formulário. Para obter mais informações, consulte Crie um recurso de reconhecimento de formulário. **f.** Insira o ID do modelo do modelo treinado em Azure Reconhecidor de formulário. **g.** Insira sua chave de assinatura de API do seu Azure Recurso de reconhecimento de formulário. **h.** Selecione **Criar**.

4. Ativar o fluxo de resposta da vacina Validar automaticamente.
   a. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
   b. PESQUISE o fluxo de resposta da vacina Validar automaticamente.
   c. Selecione o fluxo.
   d. Selecione **Ativar**.

Resultado

Quando os usuários adicionam anexos do Cartão de Vacinação do CDC às respostas da vacina e definem o tipo de anexo como Cartão de Vacinação do CDC, ocorre o seguinte:

- O cartão é lido pelo Azure Serviço de reconhecimento de formulário e modelo de aprendizado de máquina (ML) treinado
- Uma pontuação de confiança é gerada
- A pontuação de confiança é comparada ao limite configurado
- O mecanismo de validação define os resultados da revisão de vacinas com base na correspondência dos nomes e sobrenomes

Defina configurações de retenção de dados específicas do país para Vaccination Status

Defina as configurações de retenção de dados para respostas de vacinas para que sua política de retenção de dados seja específica do país.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os empregadores permanecem os únicos responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo leis de proteção de dados sobre coleta, uso, divulgação e retenção de dados pessoais, e devem habilitar, optar por não habilitar ou personalizar qualquer funcionalidade disponível na aplicação para atender os requisitos específicos dos empregadores.

. **Período de retenção de dados do Status de vacinação (em dias)** A propriedade define o número de dias em que os dados de status de vacinação relatados pelo usuário ficam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

disponíveis na tabela de resposta da vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response] antes de serem excluídos automaticamente. . *Data Retention Job for Vaccination Status*o trabalho agendado é executado diariamente para excluir registros que têm uma data atualizada após o período de retenção especificado.

Nota: Todos os dados históricos retidos para uso no Painel de status de vacinação são somente dados de contagem. As informações de identificação pessoal são removidas por padrão. Se as respostas da vacina forem excluídas antes que a duração seja atingida, os status e anexos relatados também serão excluídos.

Habilite o. **Use a política de retenção de dados específica do país para o Status de vacinação** Propriedade [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] e use o módulo Retenção de dados em Status de saúde e segurança do funcionário para definir políticas no nível do país.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Propriedades**.
2. Defina **Use a política de retenção de dados específica do país para o Status de vacinação** propriedade para **verdadeiro** .
3. Clique em **Salvar**.
4. Gerar políticas de local para Vaccination Status.
   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Retenção de dados**.
   b. Clique em **Gerar políticas de local** .
   O número padrão de dias é baseado no valor em **Período de retenção de dados do Status de vacinação (em dias)** propriedade.
5. Abra a política de local que você deseja modificar.
6. Insira o número de dias para os quais você deseja reter dados no **Período de retenção (em dias)** campo.
7. Clique em **Atualizar**.

Resultado

. *Data Retention Job for Vaccination Status*o trabalho programado diariamente é concluído ou executado manualmente, os dados dos usuários nesses locais têm seus registros retidos ou excluídos com base na política de retenção de dados do país.

Configurar consentimento de privacidade para Vaccination Status

Configure o consentimento de privacidade para usuários que estão fornecendo seus dados de vacinação para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.admin e sn_imt_checkin.checkin_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usar Contato para situação emergencial para enviar um formulário de consentimento de privacidade aos usuários. Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de enviar seu status de vacinação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Personalize o modelo de consentimento de privacidade.

   a. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Modelos de consentimento de privacidade** e clique em **Administração de vacinas** .

   b. Preencha o texto de espaço reservado com o nome da sua organização e as informações de contato.

   > **Nota:** Se você personalizar o modelo de consentimento de privacidade com HTML, como incluir tabelas ou links, o HTML será renderizado corretamente no e-mail enviado aos usuários. O HTML não é renderizado no formulário de consentimento de privacidade quando um usuário está enviando sua resposta.

   c. Clique em **Atualizar**.

2. Atribua a função sn_imt_core.privacy_consent_user a todos os usuários que relatarão seu status de vacinação. Esta função permite que os usuários concluam o consentimento de privacidade.
3. Adicione todos os usuários Na tabela Usuário [sys_user] quem relatará seu status de vacinação a um Local de trabalho seguro público.

   a. Navegar até **Contato para situação emergencial** > **Público do local de trabalho seguro** e clique em **Público do consentimento de privacidade da vacina** .

   b. Adicione usuários ao público.
   Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte Adicione um Local de trabalho seguro público.

   c. Clique em **Atualizar**.

4. Configure uma divulgação para enviar o consentimento de privacidade aos usuários.

   a. Navegar até **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos** e clique em **Espaço reservado para consentimento de privacidade da vacina** alcance.
   Este alcance é pré-configurado para usar o modelo de consentimento de privacidade de público e administração de vacinas.

   b. Se necessário, faça modificações na divulgação, como programar um horário para envio.
   Para obter instruções detalhadas sobre como configurar um alcance, consulte Enviar notificações para uma emergência.

   c. **Opcional:** Habilite a divulgação para fornecer consentimentos de privacidade específicos do local selecionando **País de uso** opção no **Configuração de conteúdo** guia.

   (Optional) Quando habilitado, o texto da declaração de privacidade na Configuração de privacidade do local tem precedência sobre o texto nos modelos de consentimento de privacidade. Este texto é usado para divulgação, e-mail de notificação do sistema e notificação por push. Se você precisar atualizar o texto que os usuários recebem, altere a declaração de privacidade do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como atualizar a declaração de privacidade de um local, consulte Gere configurações de privacidade baseadas em localização .

d. Clique em **Atualizar**.

Configure tipos de vacina ou reforço de vacina para Vaccination Status

Criar ou modificar tipos de vacina ou reforço de vacina que as pessoas podem usar para relatar seu status de vacinação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A emissão de relatórios de vacina e reforço de vacina requer registros de definição de resposta à vacina. Cada registro contém informações específicas da vacina para que os usuários possam relatar adequadamente seu status vacinal com o tipo correto de vacina. Por exemplo, você pode criar um registro para vacina de dose única ou multidose e definir o número de dias entre as doses. Essas configurações determinam as perguntas que os usuários devem responder ao relatar sua vacinação. Vaccination Status Contém várias vacinas genéricas COVID-19 que não exigem configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Definições de resposta à vacina**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de resposta à vacina

Campo	Descrição
Tipo de vacina	O tipo de vacina, como uma vacina de mRNA COVID-19 ou um reforço de vacina.
Fabricante	O nome do fabricante da vacina.
Nome amigável do SMS	Um nome de exibição da vacina que é exibido em mensagens SMS.
Número de doses necessárias	Número de doses necessárias para a vacinação completa.
Vacina primária de reforço	A vacina primária que o reforço suporta, como um reforço para uma vacina de mRNA COVID-19. **Nota:** . **Vacina primária de reforço** o campo aparece somente quando você define **Tipo de vacina** . **Impulsionador** .
Dias recomendados até o reforço ser necessário	Número de dias desde a vacinação antes que um reforço seja necessário. Este campo ficará visível somente se **Tipo de vacina** está definido como **Impulsionador** .

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent conversas para Vaccination Status

Vaccination Status fornece um Virtual Agent Conversa que permite que os usuários relatem seu status de vacinação por SMS.

. ServiceNow® Virtual Agent o tópico de conversa define o diálogo entre Virtual Agent(chatbot) e o usuário para atingir um objetivo específico. O tópico de conversa sobre vacina fornecida pergunta se o usuário foi vacinado, a data em que recebeu a vacina e o tipo de vacina que recebeu.

Requisitos de instalação e configuração

Para usar Virtual Agent Com o SMS, sua organização deve ter uma conta e um número de telefone do Twilio. Você também deve instalar o. Virtual Agent Plug-in (com.glide.cs.chatbot) e configure a Integração de SMS conversacional com a aplicação Twilio (sn_va_sms_twilio). Para obter mais informações, consulte Configure a Integração de SMS conversacional com o Twilio .

Clientes no local que instalam o. Local de trabalho seguro aplicações no Rome A versão pela primeira vez requer uma função de administrador com escopo para criar um registro de RCA (Restricted Caller Access, acesso de solicitante restrito) de escopo a escopo aprovado no Vaccination Status. Este acesso com escopo cruzado é necessário para Integração de SMS conversacional com Twilio para funcionar no Vaccination Status aplicação.

O registro RCA deve ter os seguintes valores definidos:

Campo	Valor
Escopo de origem	Contato para situação emergencial
Tipo de Origem	Escopo
Status	Status de vacinação
Aplicação	Status de vacinação
Tipo de destino	Escopo

Para obter mais informações sobre como criar registros de acesso do chamador, consulte Defina o escopo da aplicação, o recurso da aplicação e o acesso ao evento .

Configuração

Para receber mensagens SMS para Vaccination Status, os usuários devem ter um número de telefone celular listado em seu registro de usuário [sys_user]. Os números de celular devem estar no formato E.164. Por exemplo, `185855512 12` .

Consentimento de privacidade para Vaccination Status Deve ser configurado antes que os usuários possam relatar seu status de vacinação por SMS. Para obter instruções, consulte Configurar consentimento de privacidade para Vaccination Status.

Nota: Os usuários devem concordar com o consentimento de privacidade antes de enviar seu status de vacinação. O tópico de conversa sobre vacina solicita que os usuários concluam o consentimento de privacidade por SMS se ainda não tiverem enviado o consentimento. Os usuários devem pertencer a um público associado a um alcance de consentimento de privacidade de vacinas para poder concluir o consentimento de privacidade por SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vaccination Status Usa um envio por SMS para informar aos usuários que eles podem relatar seu status de vacinação por SMS. O alcance fornece aos usuários as informações de que eles precisam para começar a interagir com a vacina Virtual Agent conversa. Para configurar o alcance, adicione usuários ao público da solicitação de status de vacinação de espaço reservado. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar usuários a um público, consulte Adicione um Local de trabalho seguro público. Em seguida, adicione o público ao contato de solicitação de status de vacinação reservado e faça modificações no contato, se necessário, como programar um horário para envio.

Uma vez que os usuários recebem o envio por SMS, eles podem relatar seu status de vacinação por meio da vacina Virtual Agent conversa. O tópico Conversa sobre vacina está pronto para uso sem modificações, mas pode ser personalizado para atender aos requisitos da sua organização. Para exibir ou editar o tópico de conversa sobre vacina, navegue até **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Designer**. Para obter mais informações sobre como atualizar tópicos de conversa, consulte Designer do Virtual Agent .

A conversa sobre vacina fornece ao usuário opções para selecionar qual tipo de vacina ele recebeu. Essas opções são extraídas da tabela de definição de resposta da vacina [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]. Para definir o nome de exibição de um tipo de vacina, insira o nome em **Nome amigável do SMS** campo no registro de definição de resposta à vacina.

Relate o status da vacinação à sua organização

Forneça à sua organização informações sobre se você recebeu uma vacina e a data em que a recebeu.

Antes de Iniciar

Antes de enviar seu status de vacinação, você deve responder ao consentimento de privacidade da vacina.

Nota: Os administradores de vacinas podem relatar o status de vacinação de um usuário para eles, no entanto, o administrador deve primeiro responder ao consentimento de privacidade da vacina.

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode relatar seu status de vacinação para atender aos requisitos da sua organização. Junto com o formulário preenchível, você pode incluir anexos que possam ser necessários, como um cartão de saúde INTELIGENTE, cartão de vacinação dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças (CDC) ou qualquer outra forma de verificação que sua organização possa exigir.

Nota: Para validação automática de vacinas, sua organização deve configurar suas instâncias para oferecer suporte aos tipos de anexo Cartão de saúde INTELIGENTE ou Cartão de vacinação CDC.

Serviços do validador e Tipos de anexo

Serviço de validador	Tipo de Anexo
CommonTrust Network	Cartão de integridade INTELIGENTE
Serviço de reconhecimento de formulário do Azure	Cartão de vacinação do CDC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Comunicar vacinação**.

   Nota: Para relatar seu ou de outro usuário estado de vacinação em Now Mobile aplicativo, navegue até **Saúde** > **Siga estas Práticas de segurança** > **Relatar vacinação**.

2. Determine o usuário para o qual você está enviando o status de vacinação.
   - Se você for um administrador de vacinas, envie seu status de vacinação ou o status de outro usuário selecionando o usuário para o qual você está enviando informações e preencha o formulário Relatar vacinação.
   - Se você não for um administrador, preencha o formulário Relatar vacinação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificação de vacinação

Campo	Descrição
Deseja adicionar informações de dose de vacina?	As informações de dose da vacina que você deseja fornecer. ◦ Selecionando **Sim** revela os campos necessários para enviar a dose da vacina ou informações de reforço. ◦ Selecionando **Não** confirma que você não tem doses de vacina ou boosters para adicionar. ◦ Selecionando **Prefiro não dizer** confirma que você não deseja compartilhar sua dose de vacina ou informações de reforço.
Vacina	O tipo de vacina ou reforço que você recebeu. Se você selecionar uma vacina que requer mais de uma dose, como **Fabricante desconhecido da dose de Covid-19 2** ou se você quiser enviar várias vacinas diferentes, selecione quantas doses deseja relatar no **Quantas doses você deseja relatar?** campo. **Nota:** . **Vacina** o campo aparece somente quando **Sim** selecionado como a resposta para **Você foi vacinado?** . Adicional **Vacina** os campos serão exibidos se você estiver relatando mais de uma dose.
Quantas doses você deseja relatar?	O número de doses que você está relatando. Se você selecionar mais de uma dose, adicional **Vacina** e. **Data de administração** os campos são exibidos para cada dose.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, você pode relatar várias doses para a mesma vacina, várias vacinas ou um reforço com suas doses de vacina.
Data da administração	A data em que recebeu a dose. Se você estiver relatando mais de uma dose, adicione a data de administração para cada dose ou reforço (**Segunda data administrada** , **Terceira data administrada** ou **Quarta data administrada**). A data em que recebeu a primeira dose.
Tipo de anexo	O tipo de anexo que você está enviando se for exigido por um serviço validador para revisar automaticamente suas vacinas. Por exemplo, um cartão de integridade INTELIGENTE Ou Cartão de vacinação do CDC pode ser usado para validar automaticamente as respostas da vacina, se habilitado pela sua organização. **Nota:** **Tipo de anexo** não é um campo obrigatório para todos os anexos. Você pode enviar imagens ou outra documentação que possa exigir revisão manual.

4. **Opcional:** Adicione anexos, como um cartão de integridade INTELIGENTE ou uma imagem da documentação de suporte, selecionando **Adicionar anexos** .

   (Optional) Para obter mais informações sobre formatos compatíveis, consulte Visualizador de documentos .

   Nota: Se você estiver adicionando um anexo exigido por um serviço validador, certifique-se de selecionar o correto **Tipo de anexo** .

5. Clique em **Enviar**.
   - Se você for um administrador de vacinas, você retornará a um formulário de Relatório de vacinação vazio para enviar outra vacinação.
   - Se você for um usuário, você retornará à página de status de integridade e segurança.

O que Fazer Depois

Sua organização pode exigir que você seja vacinado antes de retornar ao local. Para verificar seu andamento em todos os requisitos de entrada do site, consulte Exiba seu status de saúde e segurança.

Nota: Você não é considerado totalmente vacinado até 14 dias após receber sua vacinação (vacina de dose única) ou sua dose final (vacina de dose múltipla).

Se sua vacina tiver um reforço de vacina disponível, você pode não ser considerado totalmente vacinado até relatar que recebeu seu reforço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise suas respostas à vacina

Se você quiser revisar suas vacinas contra COVID-19 relatadas recentemente ou adicionar um anexo a um registro, acesse suas respostas anteriores à vacina.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.privacy_consent_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Minhas vacinas**.
2. Selecione a resposta da vacina à qual você deseja adicionar um anexo ou revisar.
3. Modifique o registro adicionando um anexo ou revise o registro.
   - Se você estiver adicionando um anexo, como comprovante de vacinação, adicione o anexo e clique em **Atualização** .

     Nota: Para obter informações sobre como gerenciar anexos, consulte Gerenciar anexos .
   - Se você estiver revisando o registro, revise-o e clique em **Voltar** para retornar à lista de respostas à vacina.

Confirme o status de vacinação relatado para um usuário

. Vaccination Status administrador ou gerente , use Base para preparação do funcionário Portal de aprovação para Confirme o status de vacinação da COVID-19 relatado pelo usuário.

Antes de Iniciar

Sua organização deve instalar ambos Testes de saúde e segurança e. Vaccination Status Para usar o Portal de aprovação.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar Vaccination Status.

Ative o. *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records*propriedade para permitir que todos os gerentes confirmem o status de vacinação relatado de seus subordinados diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager aos gerentes e concede acesso ao Portal de aprovação para respostas de vacinas.

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No Portal de aprovação, você pode revisar os resultados das vacinas relatadas pelo usuário e aprovar ou rejeitar as respostas. As aprovações podem ser baseadas na prova de vacinação de um usuário, como anexos enviados com sua resposta à vacina. . *Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected*A propriedade está habilitada, o status de conclusão da vacina COVID-19 de um usuário depende das respostas que estão sendo aprovadas.

Nota: Os gerentes só podem confirmar as respostas à vacina somente de seus subordinados diretos. Os administradores de vacinas e os aprovadores de saúde e segurança podem confirmar as respostas de todos os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do status de vacinação .

As organizações que desejam revisar automaticamente as respostas da vacina devem configurar Vaccination Status para oferecer suporte à funcionalidade . Para obter mais informações, consulte Automatizar revisões de respostas de vacinas.

Procedimento

1. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão exibe todos os registros de teste de integridade, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.
2. **Opcional:** Filtre os resultados.
   - Selecione quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro em **Registro** lista de campos.
   - Mude como os registros são classificados selecionando um valor em **Classificar** lista de campos.
3. PESQUISE o usuário cujo status de vacinação você deseja confirmar.
   O comportamento de pesquisa do Portal de aprovação é um `começa com` pesquisa.
4. Selecione o registro para revisar as informações incluídas no modal de resposta à vacina e todos os anexos.

Modal de resposta à vacina

Campo	Descrição
Fabricante	O fabricante da vacina ou da dose de reforço.
Data da administração	Data em que a vacina ou o reforço foi administrado.
Data de revisão da vacina	Data em que a resposta à vacina foi revisada.
Verificados por	A OMS verificou a resposta vacinal.
Resultado da revisão da vacina	O resultado da revisão da vacina, como se foi aprovada ou negada.
Estado do validador	Se sua organização habilitar a capacidade para Vaccination Status Para validar automaticamente vacinas com serviços de validação, como CommonTrust Network, este campo é preenchido com base na revisão. Um status de **Concluído** indica que o validador conseguiu ser executado com sucesso. Os resultados da validação estão incluídos nas anotações de trabalho.
Anotações de trabalho	Um log de anotações de trabalho incluído para fins de acompanhamento.

5. **Opcional:** Adicione informações adicionais ao registro nas anotações de trabalho e clique em **Salvar** .
   A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
6. Aprovar ou rejeitar o status de vacinação enviado do usuário.
   - Para aprovar o status de vacinação do usuário, clique em **Aprovar** .
   - Para rejeitar o status de vacinação do usuário, clique em **Negar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O registro é movido para **Aprovado** ou **Negado** com base em sua decisão e em **Verificado por** o campo no registro de resposta à vacina do usuário é atualizado com seu nome. Com base nas configurações da sua organização, sua revisão pode afetar o status de conclusão da vacina COVID-19 do usuário.

Para obter mais informações sobre como configurar Vaccination Status, consulte Configurar Vaccination Status propriedades.

Solicitar uma isenção de vacina

Solicite uma isenção de vacina da sua organização com informações sobre por que você precisa de uma isenção.

Antes de Iniciar
As isenções de vacina devem ser habilitadas pela sua organização para enviar solicitações de isenção de vacina. Se você não vir o módulo Solicitar isenção de vacina ou não conseguir enviar solicitações de isenção de vacina, consulte o administrador para habilitar esse recurso.

Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Solicitar isenção de vacina**.

   Nota: Para solicitar uma isenção de vacina no App Now Mobile, navegue até **Saúde** > **Siga estas Práticas de segurança** > **Solicitar isenção de vacina**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Solicitar isenção de vacina

Campo	Descrição
Qual é o tipo de isenção de vacina?	O tipo de isenção que você está solicitando. Os valores disponíveis são religioso, médico ou outro.
Detalhes da solicitação de isenção de vacinação	Forneça detalhes adicionais úteis sobre a solicitação para sua organização.

3. **Opcional:** Adicione anexos relevantes ao formulário.
4. Clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Revise o status da sua solicitação de isenção de vacina navegando até **Saúde** > **Siga estas Práticas de segurança** > **Solicitações de isenção de vacina** em App Now Mobile.

Resultado
Sua solicitação de isenção de vacina é enviada à sua organização para um administrador ou um gerente para revisar.

Confirme uma solicitação de isenção de vacina para um usuário

. Vaccination Status administrador ou gerente , use Base para preparação do funcionário Portal de aprovação para aprovar ou negar uma solicitação de isenção de vacina do usuário.

Antes de Iniciar
Sua organização deve instalar ambos Testes de saúde e segurança e. Vaccination Status Para usar o Portal de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para obter mais informações sobre como instalar Testes de saúde e segurança, consulte Instalar Testes de saúde e segurança.
- Para obter mais informações sobre como instalar Vaccination Status, consulte Instalar Vaccination Status.

Ative o. *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records*propriedade para permitir que todos os gerentes aprovem ou neguem solicitações de isenção de vacina para seus subordinados diretos. Esta propriedade atribui a função sn_imt_core.approval_portal_manager aos gerentes e concede acesso ao Portal de aprovação para solicitações de isenção de vacina.

Sua organização deve habilitar isenções de vacina. As isenções não afetam o de um usuário **Vacina Covid 19 completa** seu perfil vacinal. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do status de vacinação .

Função necessária: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes só podem aprovar ou negar as solicitações de isenção de vacina de seus subordinados diretos. Os administradores de vacinas e os aprovadores de saúde e segurança podem aprovar ou negar as solicitações de todos os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Portal de aprovação**.
   A exibição padrão exibe todos os registros de teste de integridade, dose de vacina e solicitação de isenção que exigem revisão.
2. **Opcional:** Filtre os resultados.
   - Selecione quais tipos de registro são exibidos selecionando um tipo de registro em **Registro** lista de campos.
   - Mude como os registros são classificados selecionando um valor em **Classificar** lista de campos.
3. PESQUISE o usuário cuja solicitação de isenção você deseja aprovar ou negar.
4. **Opcional:** Selecione os anexos do usuário para revisar qualquer documentação enviada.
5. Selecione o registro que você deseja revisar no modal de isenção de vacina.

Modal de isenção de vacina

Campo	Descrição
Tipo de isenção	Tipo de isenção que está sendo solicitada.
Status	Status da isenção. O status padrão de uma isenção em aberto é **Enviado** .
Status atualizado por	Nome do administrador ou gerente que atualizou o status da solicitação do usuário.
Data de vencimento	A data em que a isenção expira. Se este campo estiver em branco, a isenção não expirará.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se nenhuma data de vencimento for definida manualmente ou pela configuração da sua organização, a isenção não expirará. Você pode atualizar este campo no registro de solicitação de isenção de vacina ou modal. Se você precisar atualizar este campo no modal, insira manualmente uma data de expiração ou escolha no calendário.
Detalhes	Detalhes relacionados à solicitação de isenção.
Anotações de trabalho	Um log de anotações de trabalho incluído para fins de acompanhamento.

6. **Opcional:** Adicione informações adicionais ao registro nas anotações de trabalho e clique em **Salvar** .
   A capacidade de adicionar anotações de trabalho não está disponível para os gerentes.
7. Aprovar ou negar a solicitação de isenção enviada pelo usuário.
   - Para aprovar a solicitação de isenção do usuário, clique em **Aprovar** .
   - Para rejeitar a solicitação de isenção do usuário, clique em **Negar**

Resultado

O registro é movido para **Aprovado** ou **Negado** com base em sua decisão. O perfil de vacina do usuário é atualizado para mostrar quem aprovou a isenção de vacinação (se aprovada) e quando ela expira (se aplicável).

Exibição de registros de perfil de vacina

Os perfis de vacina contêm informações de vacinação para os administradores de vacinas revisarem, como a data de vacinação do usuário, se os usuários estão isentos de receber uma vacina ou os resultados dos testes mais recentes de COVID-19.

Registros de perfil de vacina

Você pode acessar registros de perfil de vacina e exibir a data de vencimento da dose de reforço de um usuário navegando até **Tudo** > **Status de vacinação** > **Perfis de vacina**. Em seguida, você pode criar um registro ou selecionar um registro existente para revisar.

Nota: Você deve ter a função de leitor de perfil de vacina ou Vaccination Status função de administrador para exibir registros de perfil de vacina.

Além dos campos nos registros de perfil, você pode revisar detalhes adicionais sobre um usuário, como as datas de diferentes fabricantes e doses e o status da solicitação de isenção de um usuário.

Registros de perfil de vacina

Campo	Descrição
Vacina COVID-19 concluída	Indica se um usuário é considerado totalmente vacinado. Este status depende de vários fatores, como o tipo de vacina, como sua organização configura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de perfil de vacina

Campo	Descrição
	várias propriedades do sistema e se um reforço é devido.
Usuário	Nome do usuário.
Isenção de vacina aprovada por	Nome do administrador ou gerente com escopo que aprovou uma isenção de exigir uma vacina COVID-19 para o usuário.
Data de vencimento da isenção da vacina	Data em que a isenção da vacina expira conforme definido pelo administrador ou gerente com escopo.
Data do teste COVID mais recente	Data em que um teste COVID-19 foi relatado mais recentemente para o usuário.
Resultado do teste COVID mais recente	Resultado do teste COVID-19 relatado mais recentemente pelo usuário.
Resultado do teste COVID mais recente verificado	Indica que o resultado do teste COVID-19 relatado mais recentemente foi verificado por um gerente ou administrador com escopo. Para obter mais informações, consulte Confirme os resultados do teste COVID-19 para um usuário .
Resultado da revisão da vacina	O resultado da vacina COVID-19 relatada mais recentemente pelo usuário. Este campo é atualizado quando a vacina foi revisada por um Vaccination Status serviço de administrador, gerente ou validador. O resultado da revisão depende do processo de revisão da sua organização e da configuração do sistema. Se ele foi revisado, ele será aprovado ou rejeitado. **Nota:** Um serviço validador só pode aprovar revisões ou deixá-las no mesmo status como se não tivessem sido revisadas. Se a resposta da vacina não puder ser validada e aprovada, a resposta deverá ser revisada manualmente. Para obter mais informações, consulte Confirme o status de vacinação relatado para um usuário.

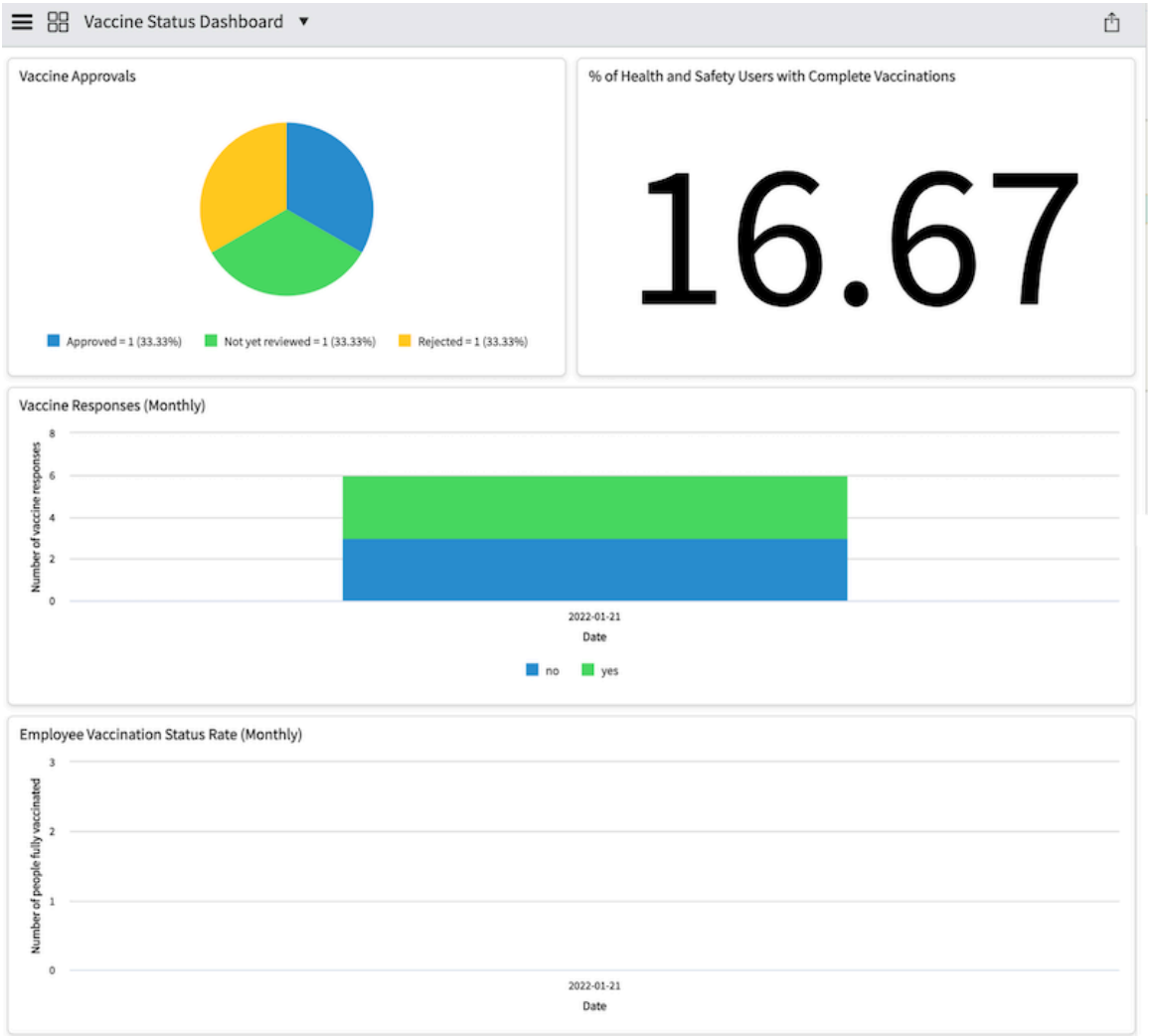
Painel do Vaccination Status

Use Vaccination Status painel para revisar relatórios que podem fornecer informações sobre o status de vacinação da sua organização.

Para acessar Vaccination Status painel, navegue até **Autoatendimento** > **Painéis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usuário final e objetivos

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Vaccination Status Administrador: Revise o quão bem as metas de vacinação estão sendo atendidas e se as respostas à vacina estão sendo relatadas pelos usuários da organização.	sn_imt_vaccine.admin	• Revise o número de aprovações de vacinas que foram revisadas • Monitore a porcentagem de Status de saúde e segurança do funcionário usuários que foram vacinados • Monitore o número de respostas mensais à vacina para sua organização • Monitore a taxa de resposta mensal à vacina da sua organização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Base para preparação do funcionário administrador: Deve determinar a prontidão do funcionário e entender as principais métricas de vacinação, como a porcentagem de usuários vacinados ou não.	sn_imt_core.admin	• Revise o número de aprovações de vacinas que foram revisadas • Monitore a porcentagem de Status de saúde e segurança do funcionário usuários que foram vacinados • Monitore o número de respostas mensais à vacina para sua organização • Monitore a taxa de resposta mensal à vacina da sua organização

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Aprovações de vacinas	Detalhamento de pizza	Detalhamento das aprovações de vacinas por tipo: • O número de respostas à vacina aprovadas • O número de respostas à vacina aguardando revisão • O número de respostas à vacina rejeitadas
% De usuários de saúde e segurança com vacinas completas	Pontuação única	Exibe a porcentagem de usuários de saúde e segurança em sua organização que são considerados vacinas concluídas. **Nota:** A conclusão da vacina depende das configurações da sua organização e do número de vacinas (doses, impulsionadores) que contam como vacina concluída.
Respostas à vacina (mensal)	Gráfico de barras empilhadas	Compara quantas respostas vacinais foram recebidas (sim) versus quantas respostas vacinais não foram recebidas (não) em uma taxa mensal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Taxa de status de vacinação do funcionário (mensal)	Linha	Indica o número de pessoas totalmente vacinadas. A taxa é determinada pelo número de usuários em sua organização com o status de conclusão do perfil de vacinação COVID-19 marcado como verdadeiro. **Nota:** Um trabalho de coleta de dados históricos, *Generate vaccine history records* é executado diariamente para garantir que o gráfico de relatório esteja atualizado.

Integração com Safe Workplace Suite

Integrar ServiceNow Safe Workplace Suite dados com um sistema de terceiros. Por exemplo, você pode integrar Avaliação de saúde do funcionário dados com software leitor de crachá para garantir a conformidade com os requisitos de entrada no local de trabalho.

Benefícios

Integrar com Safe Workplace Suite :

- Garanta a conformidade com os requisitos de entrada no local de trabalho.
- Melhorar a eficiência entre vários sistemas.
- Garanta a precisão e a segurança em todos os sistemas mantendo uma única fonte de dados.

Integrações

Você pode integrar com Safe Workplace Suite destas maneiras:

Inscreva-se para solicitar atualizações de entrada

Envie o resultado de cada um Avaliação de saúde do funcionário solicitação de entrada para um sistema de terceiros configurando um webhook.

Enviar dados para Avaliação de saúde do funcionário log

Enviar dados de um sistema de terceiros para Avaliação de saúde do funcionário tabela de log da aplicação. Você pode usar esta tabela para criar relatórios e monitorar tendências de integridade.

Obtenha dados de saúde do funcionário ou visitante

Envie uma solicitação GET para Status de saúde e segurança do funcionário dados a serem usados em seu sistema de terceiros. Obtenha dados para determinar o status de integridade atual de um funcionário ou visitante.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Inscreva-se para solicitar atualizações de entrada

Envie o resultado de cada um Avaliação de saúde do funcionário solicitação de entrada para um sistema de terceiros configurando um webhook.

Antes de Iniciar

O envio de chamadas de webhook de saída requer os seguintes plug-ins.

- ServiceNow IntegrationHub Tempo de execução (com.glide.hub.integration.runtime)
- Flow Designer Etapa de ação - Construtor de carga (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow IntegrationHub Etapa de ação - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Esses plug-ins devem ser solicitados por meio do Now Support Catálogo de serviços. Para obter instruções, consulte Solicite um plug-in .

Quando você configura o webhook, o sistema envia automaticamente uma solicitação REST para um endpoint de terceiros sempre que um funcionário ou visitante solicita entrada. Trabalhe com um administrador do sistema de terceiros para determinar o endpoint correto a ser fornecido.

Nota: O webhook não inclui cabeçalhos de autenticação na solicitação. Forneça um endpoint que inclua parâmetros de consulta para autenticar a solicitação.

Para saber mais sobre Avaliação de saúde do funcionário Módulo Entrada de solicitação, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada.

Função necessária: sn_imt_core.admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Status de saúde e segurança do funcionário** > **Webhooks de saída**.
2. Na tabela Webhook [sn_imt_core_webhook], clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário webhook

Campo	Descrição
Nome	Identificador interno do endpoint de terceiros.
Evento	Evento no qual você deseja assinar. As opções incluem: ○ **Entrada solicitada pelo funcionário** Envia uma atualização sempre que um funcionário solicita entrada. ○ **Entrada solicitada pelo visitante** Envia uma atualização sempre que um visitante solicita entrada.
Endpoint	Endpoint para enviar Avaliação de saúde do funcionário Solicitar dados de entrada para. **Nota:** O webhook não inclui cabeçalhos de autenticação na solicitação. Forneça um endpoint que inclua parâmetros de consulta para autenticar a solicitação.

Parâmetros seguros	Parâmetros de consulta para o endpoint que devem ser manipulados com segurança, como um token de autorização. Forneça parâmetros no formato `valor e parâmetro 2: outro valor` .
	Dica: Se o sistema de terceiros para o qual você está enviando dados não fornecer um token de autorização gerado com segurança, você poderá gerar um token em seu ServiceNow instância com o script a seguir.
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

Ativo	Opção para definir o registro como ativo.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

. Avaliação de saúde do funcionário a aplicação envia dados de entrada de solicitação para o endpoint de terceiros sempre que um funcionário solicita entrada. A carga JSON contém os seguintes dados.

```
{
 "event": "entry.requested",
 "email": "aileen.mottern@example.com",
 "username": "aileen.mottern",
 "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
 "location": "San Antonio",
 "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
 "access_granted": false,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

Propriedade	Descrição
evento	Tipo de evento definido na tabela do webhook. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
e-mail	Endereço de e-mail do funcionário. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
nome do usuário	Nome de usuário do funcionário da tabela Usuários de saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
user_id	Sys_id do registro do usuário da tabela Usuários de saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
local	Local da triagem de integridade. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
location_id	Sys_id do registro de local da tabela Local [cmn_location]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
access_granted	Sinalizador que indica se o funcionário recebeu acesso como resultado da triagem de integridade. Valores válidos: • **verdadeiro** : O funcionário passou na triagem de integridade e recebeu acesso. • **falso** : O funcionário não passou na triagem de integridade e não recebeu acesso. Tipo de dados: Booliano
atualizado	Data e hora em que o funcionário ou visitante solicitou a entrada. Tipo de dados: Data/hora

Enviar dados para Avaliação de saúde do funcionário log

Enviar dados de um sistema de terceiros para Avaliação de saúde do funcionário tabela de log da aplicação. Você pode usar esta tabela para criar relatórios e monitorar tendências de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.api_logging_user

Procedimento

1. Envie uma solicitação POST para a API Tabela em sua instância.
   Para obter mais informações, consulte API de tabela .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Construa o endpoint usando a tabela Importação de log [sn_imt_core_log_import].

Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
```

b. Defina campos na tabela Log definindo esses parâmetros do corpo da solicitação.

Campo	Descrição
Origem	Nome interno para identificar o sistema de terceiros que faz a entrada de log.
Nível	Status do usuário, nível de log ou qualquer outra cadeia de caracteres significativa. Por exemplo, você pode inserir `Permitido` ou `Negado` indicar se o indivíduo está limpo para entrada.
Mensagem	Descrição da triagem de integridade. Por exemplo, `Temp muito alta` .
Usuário	E-mail do funcionário ou visitante da tabela Usuário de saúde e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].
Informações adicionais	Dados para fornecer informações adicionais. Por exemplo, `"Temperatura":'101', "localização": 'San Diego'` .

Example

Este exemplo de solicitação cURL envia um registro para a tabela de importação de log.

```
curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

O sistema insere automaticamente o registro na tabela Log [sn_imt_core_log].

2. Navegue até a tabela Log [sn_imt_core_log] para verificar se os dados foram importados corretamente.

O que Fazer Depois

Gere relatórios sobre os dados importados para a tabela Log [sn_imt_core_log] usando Emissão de relatórios .

Obtenha dados de saúde do funcionário ou visitante

Envie uma solicitação GET para Status de saúde e segurança do funcionário dados a serem usados em seu sistema de terceiros. Obtenha dados para determinar o status de integridade atual de um funcionário ou visitante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_core.reader

Procedimento

Envie uma solicitação GET para a API Tabela em sua instância.
Para obter mais informações, consulte API de tabela .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Construa o endpoint usando a tabela Usuário de integridade e segurança [sn_imt_core_health_and_safety_user].

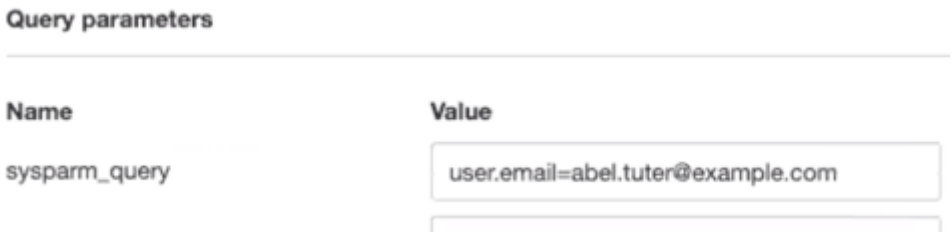
Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user
```

b. Adicione um parâmetro de consulta para consultar o endereço de e-mail de um usuário específico.

No gerenciador de API, você pode inserir uma das seguintes cadeias de caracteres no **sysparm_query** campo para gerar um endpoint que inclui o parâmetro de consulta correto:

- `user.email: <user-email-address>` : Consulta o endereço de e-mail do funcionário fornecido.
- `e-mail do visitante: <visitor-email-address>` : Consulta o endereço de e-mail do visitante fornecido.



Example

Este exemplo de solicitação cURL consulta a tabela Usuário de integridade e segurança e retorna registros associados ao endereço de e-mail de Abel Tuter.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

Resultado

. Status de saúde e segurança do funcionário A aplicação retorna o registro do usuário de saúde e segurança associado ao endereço de e-mail na solicitação. A carga JSON contém os seguintes dados.

```
{
 "result": [
  {
   "sys_mod_count": "0",
   "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
   "sys_tags": "",
   "type": "employee",
   "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
   "sys_updated_by": "system.administrator",
   "manually_created": "true",
   "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
   "sys_domain": {
    "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
    "value": "global"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    },
    "requirements_status": "cleared",
    "visitor": "",
    "user": {
     "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
      "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
    },
    "sys_created_by": "system.administrator"
  }
 ]
}
```

Todos os campos são internos, exceto o seguinte:

Propriedade	Descrição
requirements_status	Se o visitante ou funcionário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar registros de usuário de saúde e segurança e Crie um requisito de saúde e segurança. • Apagado: O visitante ou funcionário concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho. • Não limpo: O visitante ou funcionário não concluiu todos os requisitos para retornar ao local de trabalho. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
visitante	Se presente, este registro representa um visitante em vez de um funcionário. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de integridade do visitante. Tipo de dados: Objeto
visitor.link	Link para o registro do visitante na instância. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de integridade do visitante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
valor.visitor	Sys_id do registro do visitante. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de integridade do visitante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
usuário	Se presente, este registro representa um funcionário em vez de um visitante. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário. Tipo de dados: Objeto
user.link	Link para o registro do usuário na instância. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

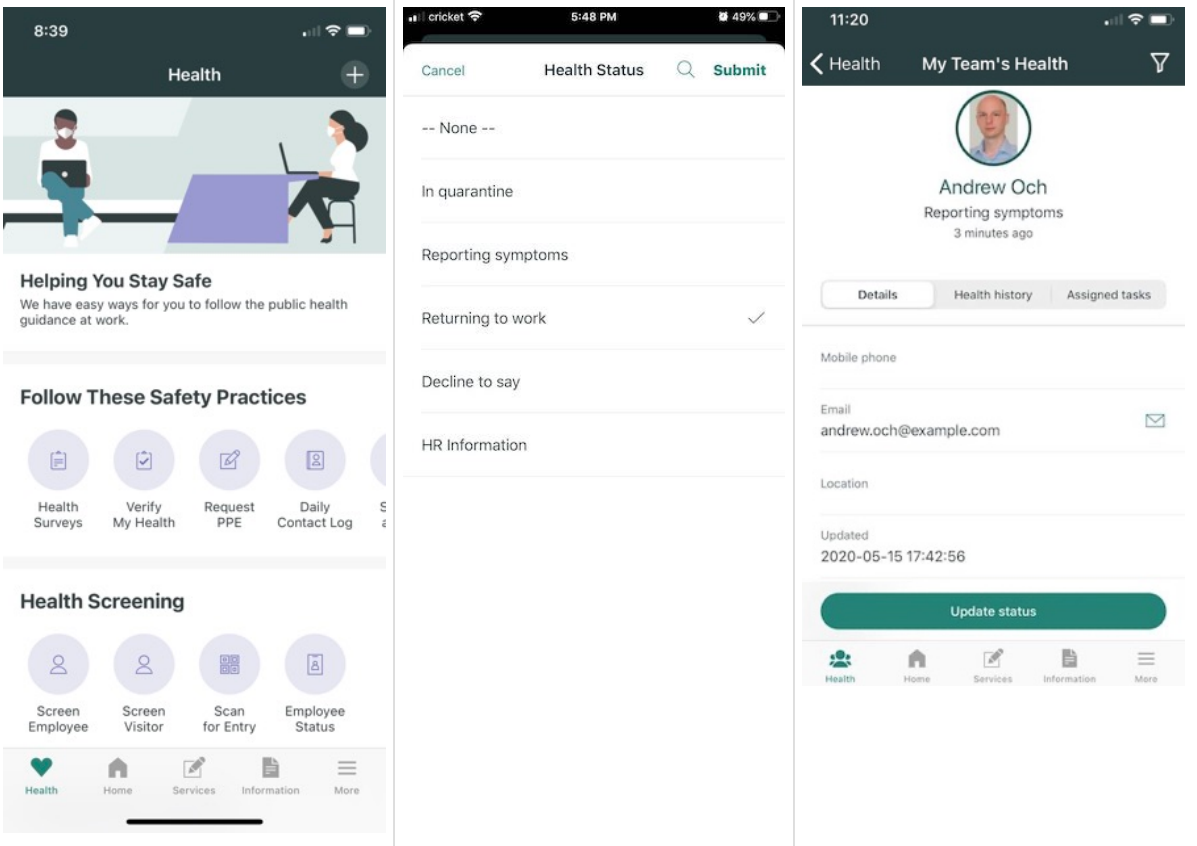
Propriedade	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres
user.value	Sys_id do registro do usuário. **Nota:** Usado somente ao retornar dados de saúde do funcionário. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Safe Workplace for Mobile

Gerencie as etapas essenciais para retornar ao local de trabalho de qualquer lugar usando Safe Workplace for Mobile aplicação.

. ServiceNow® Local de trabalho seguro mobile experience permite que as organizações gerenciem as etapas essenciais para retornar usuários ao local de trabalho de qualquer lugar com o. Now Mobile aplicação. Com um design móvel intuitivo e uma interface amigável, as organizações podem oferecer uma experiência de retorno contínuo ao local de trabalho, permitindo que os usuários concluam triagens e pesquisas de saúde, configurem visitas, façam reservas, solicitem EPI e muito mais para apoiar sua saúde e segurança.

Exibições da aplicação



Acesse outras aplicações do Safe Workplace for Mobile

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Aplicações de emergência e local de trabalho seguro

Gestão de resposta a emergências aplicações	Local de trabalho seguro aplicações
• Contato para situação emergencial • Relato de emergência • Gestão emergencial de exposição	• Pesquisa de preparação do funcionário • Avaliação de saúde do funcionário • Workplace Core • Gestão de inventário de EPI no local de trabalho • Painel do local de trabalho seguro • Rastreamento de contatos • Testes de saúde e segurança • Base para preparação do funcionário • Enterprise Employee Experience Pack • Employee Travel Safety • Vaccination Status

Recursos do Safe Workplace for Mobile

Recursos de emissão de relatórios e notificação do Safe Workplace (Mobile)



Receba e responda a notificações de divulgação

Receba notificações importantes geradas no Contato para situação emergencial em seu dispositivo móvel. Você também pode relatar automaticamente seu status de integridade por meio dessas notificações.

Para obter mais informações sobre Contato para situação emergencial, consulte Contato para situação emergencial.

Para obter informações sobre como relatar seu status de integridade por meio de notificações por push, consulte Relate seu status de integridade.



Relate seu status de integridade no painel de resposta do serviço

Em Meu status de integridade atual, clique em seu nome para relatar seu status de integridade. Para obter mais informações, consulte Relate seu status de integridade em Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de emissão de relatórios e notificação do Safe Workplace (Mobile)



Exiba o status de seus subordinados diretos

Como gerente, você pode exibir **Integridade da minha equipe** em **Minha equipe** para ter uma visão geral da integridade de seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Gerencie o status de seus subordinados diretos em Now Mobile.



Reatribua tarefas críticas aos seus funcionários que trabalham

Como gerente, você pode tocar em **Tarefas em aberto dos Meus Relatórios diretos** em **Minha equipe** para ver o trabalho atribuído aos seus subordinados diretos. Nesta lista, você pode reatribuir tarefas, conforme necessário, aos seus subordinados diretos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Reatribua tarefas aos membros da sua equipe em Now Mobile.

Seções para dispositivos móveis

Se você assinou o Safe Workplace Suite, Você verá as seções Mobile disponíveis para o Mobile Experience para Gestão de resposta a emergências. Cada seção tem várias aplicações. Para ver todas as aplicações em um tópico, role para a esquerda.

Seções relacionadas a tópicos e recursos do aplicativo para celular

Siga estas práticas de segurança	Triagem de integridade	Gerencie o inventário de EPI
Pesquisas de integridade Para obter mais informações, consulte Pesquisa de preparação do funcionário.	Funcionário da tela Para obter mais informações, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada.	Atribuir consumível Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI aos funcionários.
Verificar minha integridade Para obter mais informações, consulte Verifique seu status de integridade e conformidade.	Visitante da tela Para obter mais informações, consulte Triagem de um visitante para entrada no local de trabalho.	Atribuir hardware Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI aos funcionários.
Solicitar EPI Para obter mais informações, consulte Solicitar EPI.	Procurar entrada Para obter mais informações, consulte Coletando dados do selo do usuário.	Adicionar consumível Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI.
Log de contato diário	Status do funcionário	Adicionar hardware

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções relacionadas a tópicos e recursos do aplicativo para celular

Siga estas práticas de segurança	Triagem de integridade	Gerencie o inventário de EPI
Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de contatos de funcionários usando logs diários.	Para obter mais informações, consulte Exiba seu status de saúde e segurança.	Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI.
Consentimento de privacidade Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos.		Adicionar modelo Para obter mais informações, consulte Criar modelos para itens de EPI.
Organizar uma visita Para obter mais informações, consulte Convide um visitante para o local de trabalho.		
Teste de COVID-19 Para obter mais informações, consulte Solicitar um teste de diagnóstico COVID-19.		
Solicitar permissão de viagem Para obter mais informações, consulte Solicitar permissão para viajar.		
Relatar vacinação Para obter mais informações, consulte Relate o status da vacinação à sua organização.		
Solicitar isenção de vacina Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina.		
Solicitações de isenção de vacina Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina.		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções relacionadas a verificações de integridade de dispositivos móveis

Meu status de integridade atual	Prepare-se para a chegada	Minha equipe
Para obter mais informações, consulte Exiba seu status de integridade em Now Mobile.	Minha check-list de prontidão Fornece uma check-list de tarefas a serem concluídas antes de chegar ao local de trabalho.	Integridade da minha equipe Mostra uma lista de seus subordinados diretos e seus status de integridade.
	Meu código de entrada do escritório Fornece um código QR que permite que você faça check-in em um local de trabalho.	Tarefas em aberto dos meus subordinados diretos Mostra todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus subordinados diretos que devem ser concluídas antes de chegar a um local de trabalho.

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Safe Workplace for Mobile

Instale o. Now® Mobile aplicação e. Safe Workplace for Mobile aplicação.

Antes de Iniciar

. Safe Workplace for Mobile a aplicação (sn_imt_mobile) depende do plug-in com.sn_imt_quarantine.

. Safe Workplace for Mobile o app também tem uma dependência opcional de outro Local de trabalho seguro aplicações. Se você tiver algum desses plug-ins instalados, os aplicativos correspondentes serão exibidos em seu Safe Workplace for Mobile aplicação:

- sn_imt_check-in
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, baixe o. Now Mobile aplicativo para Apple IOS ou Google Android em Apple App Store ou Google Play Store.
2. Em sua instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Pesquisar Safe Workplace para celular .
4. Clique em **Instalar**.
5. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .
7. **Opcional:** Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções .

Relate seu status de integridade em Now Mobile

Use Now® Mobile app para relatar seu status de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Para acessar este conteúdo, você deve ter Now Mobile aplicação. Sua instância deve ter Relato de emergência aplicação instalada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

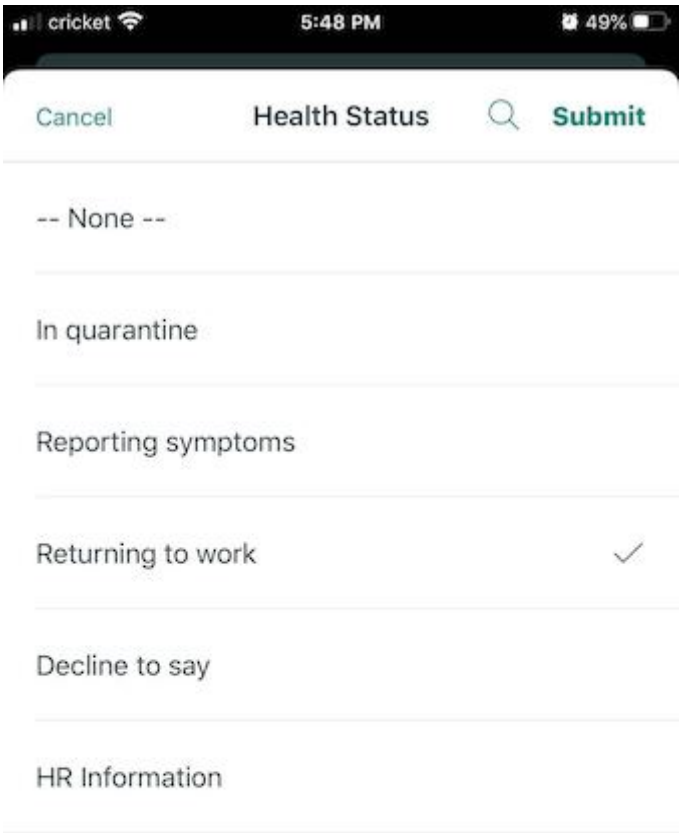
Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Na parte superior da página Integridade, clique no ícone de ação rápida para abrir o applet de relatório automático.
3. Selecione seu status de integridade na lista e toque no ícone de verificação ( ) para confirmar seu status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

4. Clique em **Enviar**.

Exiba seu status de integridade em Now Mobile

Use Now Mobile app para exibir seu registro de status de integridade.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Para acessar este conteúdo, você deve ter Now Mobile aplicação. Sua instância deve ter Relato de emergência aplicação instalada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

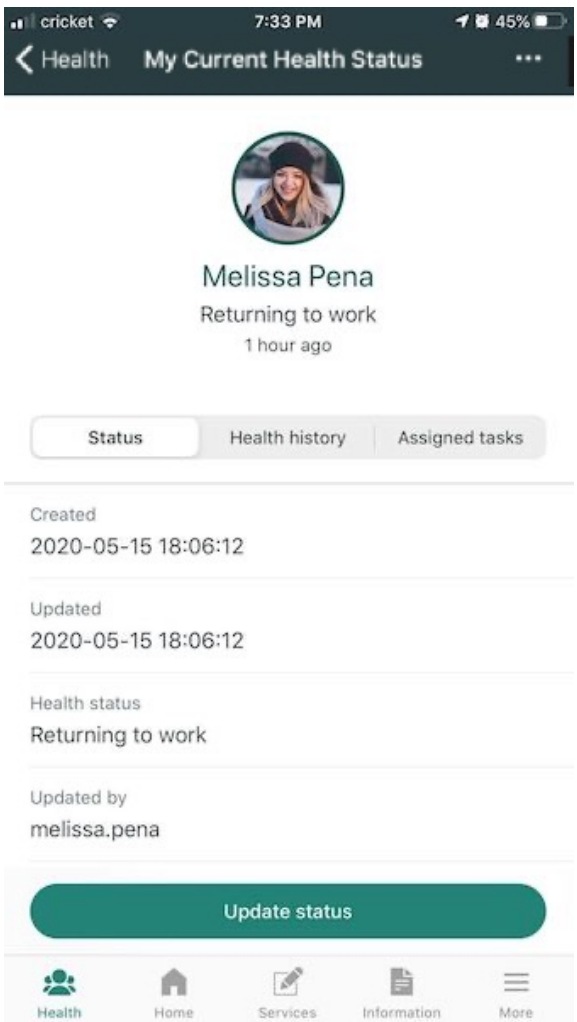
Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até **Meu status de integridade atual** e clique em **Ver tudo** link.
3. Clique no seu nome.

Tela Meu status de integridade atual

. **Meu status de integridade atual** a tela exibe as seguintes informações:

- Use **Status** para ver seu status relatado atual.
- Use **Histórico de integridade** para ver um histórico das atualizações de status de integridade.
- Use **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas a você.
- Use **Atualizar status** botão para mudar seu status de integridade.
- Se você for um gerente, use **Reatribuir tudo** ícone do menu superior ··· para reatribuir todas as suas tarefas.



Gerencie o status de seus subordinados diretos em Now Mobile

Use Now Mobile aplicativo para exibir o status de integridade de seus subordinados diretos.

Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter Now Mobile aplicação. Sua instância deve ter Relato de emergência aplicação instalada.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

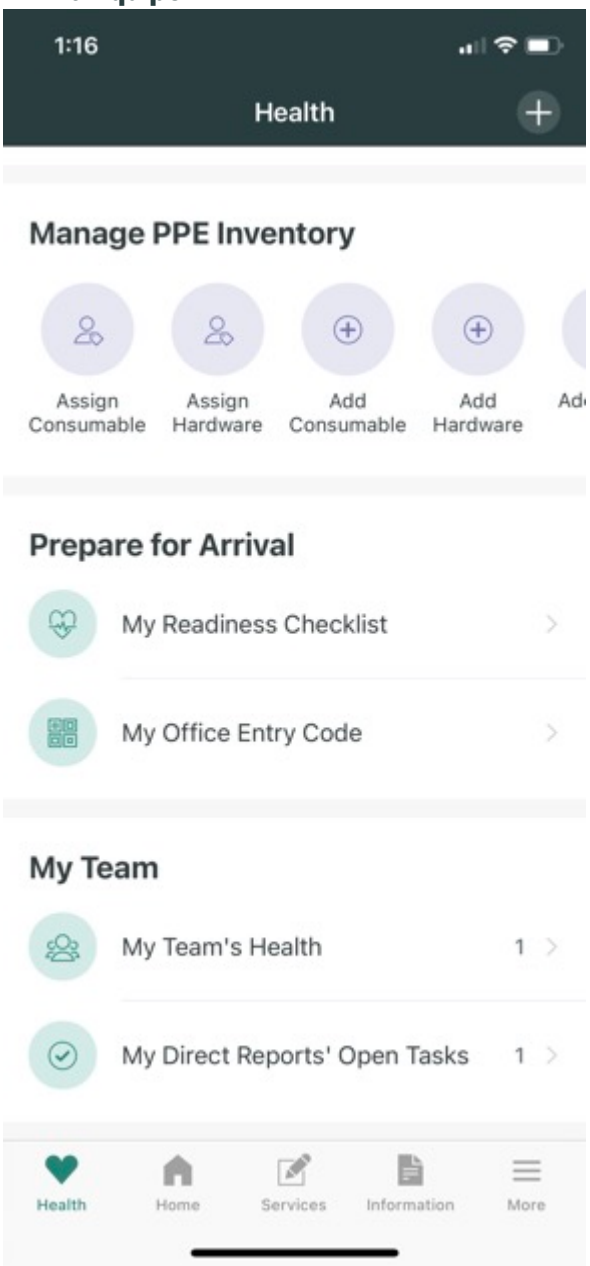
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique em **Integridade da minha equipe** link.
   Na seção Integridade da minha equipe, você pode ver uma lista de todos os seus usuários.

Minha Equipe

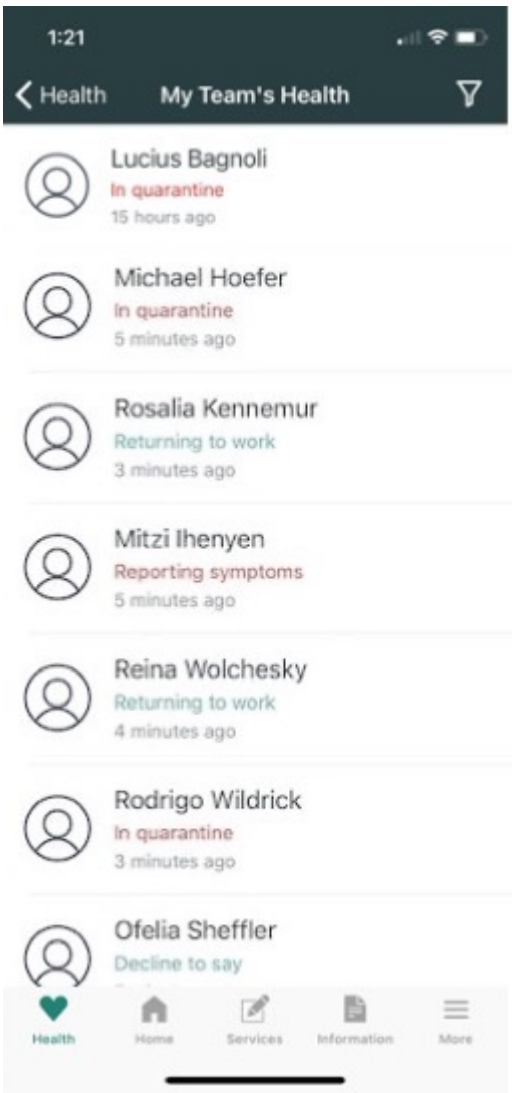


3. Na seção Integridade da minha equipe, uma lista de todos os usuários e seus status é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de usuários e seus status



4. **Opcional:** Atualize o status de um usuário.
   - Deslize para a esquerda em uma entrada na lista para atualizar o status do usuário.
   - Toque em um registro na lista e clique em **Atualizar status** na parte inferior do formulário de tarefa.

Tradução automática

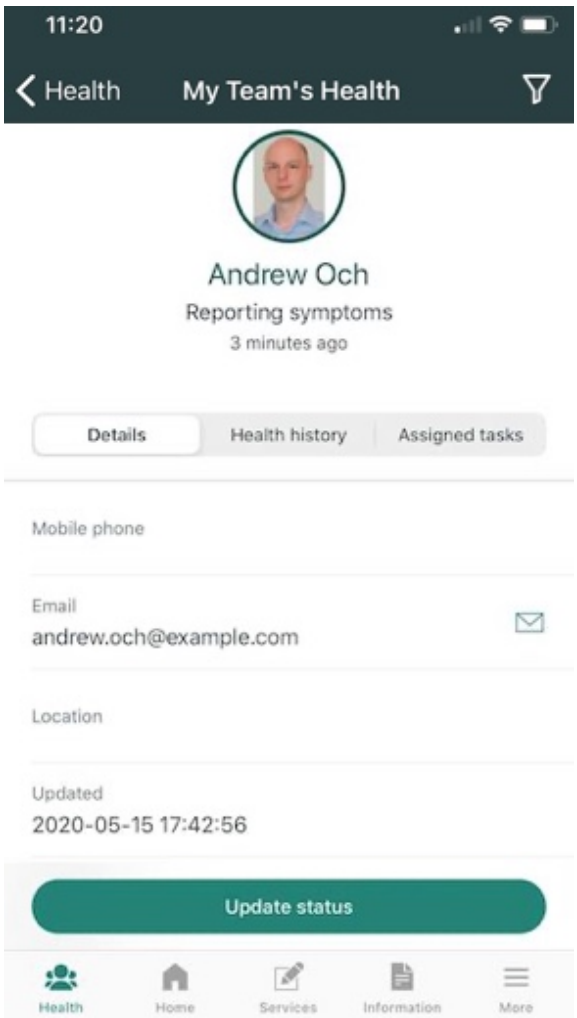
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Toque em uma entrada na lista para exibir a tela de registro do funcionário.

Tela de registro do funcionário

A tela de registro do funcionário exibe as seguintes informações:

- Use as informações de contato e localização na tela Detalhes para manter contato com seus contratados diretos.
- Use **Histórico de integridade** para ver um histórico das atualizações de status de integridade do usuário.
- Use **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas ao usuário.
- Clique em **Atualizar status** botão para mudar o status de integridade do usuário.



Reatribua tarefas aos membros da sua equipe em Now Mobile

Como gerente, exiba uma lista de tarefas atribuídas aos membros da sua equipe e reatribua as tarefas a outros membros da equipe.

Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter Now® Mobile aplicação. Sua instância deve ter Relato de emergência aplicação instalada.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

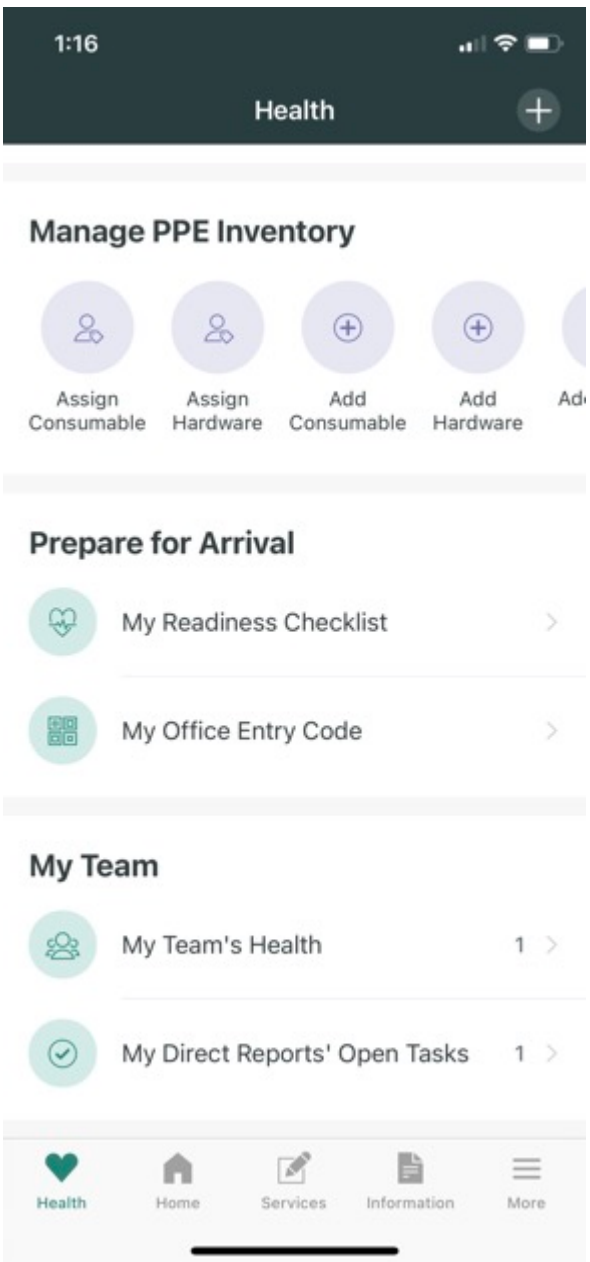
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique em **Tarefas em aberto dos Meus Relatórios diretos** .

Link Tarefas em aberto dos Meus Relatórios diretos



Uma lista de todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus subordinados diretos é exibida.

3. Para exibir detalhes sobre a tarefa, clique na tarefa Abrir.
4. Para reatribuir uma tarefa, deslize para a esquerda e clique em **Reatribuir** .
5. PESQUISE um usuário ao qual você deseja reatribuir a tarefa e selecione o nome do usuário.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e. Safe Workplace Suite

. Safe Workplace Suite As aplicações são compatíveis com Domain Separation no nível Básico, com exceção de Painel do local de trabalho seguro.

Com o Domain Separation, você pode separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados domínios. Você pode controlar aspectos em cada domínio, incluindo o que os usuários podem ver ou se podem acessar os dados.

Suporte ao Domain Separation

ServiceNow as aplicações que oferecem suporte à separação de domínios podem oferecer suporte somente à separação de dados e ao roteamento de dados, ter separação de lógica de negócios avançada ou oferecer suporte à administração da aplicação no nível do cliente. ServiceNow as aplicações são definidas com níveis de suporte incrementais da perspectiva dos casos de uso reais e das pessoas que os usam.

- **Básico**
  - Os dados são separados por domínio.
  - A lógica existe para garantir roteamento, cache, rollups e agregações de dados adequados.
  - A configuração global está operacional para vários locatários
- **Padrão**
  - As propriedades da aplicação reconhecem domínio conforme necessário.
  - A lógica de negócios pode ser separada por domínio pelo proprietário da instância por locatário.
- **Aprimorado** : O processo orientado por dados permite a configuração à prova de falhas por locatários por meio da IU para orientar a lógica de negócios.

Para obter mais detalhes sobre os níveis de suporte, consulte Suporte a aplicações para separação de domínios .

Como o Domain Separation funciona em aplicações Safe Workplace

As seguintes aplicações usam a tabela de domínio Safe Workplace:

- Rastreamento de contatos
- Testes de saúde e segurança
- Contato para situação emergencial (Logs diários de contato, Consentimento de privacidade e Consentimento de privacidade (comum))
- Gestão emergencial de exposição

Os administradores devem instalar o. Plug-in Domain Separation antes de trabalhar com essas tabelas de aplicações. A maioria dessas tabelas contém um **sys_domain** campo portanto, eles podem ser separados por domínio se eles tiverem dados que precisam ser particionados por domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tabela de domínio principal: Incluída em Plug-in Safe Workplace é uma tabela sn_imt_core_domain. Os domínios nesta tabela são iterados quando os trabalhos agendados são executados.
- Tabela de propriedades: A tabela sn_imt_core_property estende a tabela sys_properties e adiciona um campo sys_domain. Adicionar esse campo permite que os valores sys_properties sejam substituídos para um domínio.

Nota: Os valores são manipulados de forma diferente para `password2` campos que não para outros tipos de propriedade. Portanto, o valor é exibido em branco na exibição da lista de propriedades separadas por domínio.

As tabelas a seguir não têm o campo sys_domain:

- app-imt-check-in
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (estende sysauto_script)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnostic: task_compliance_result
- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (estende sysauto_script)

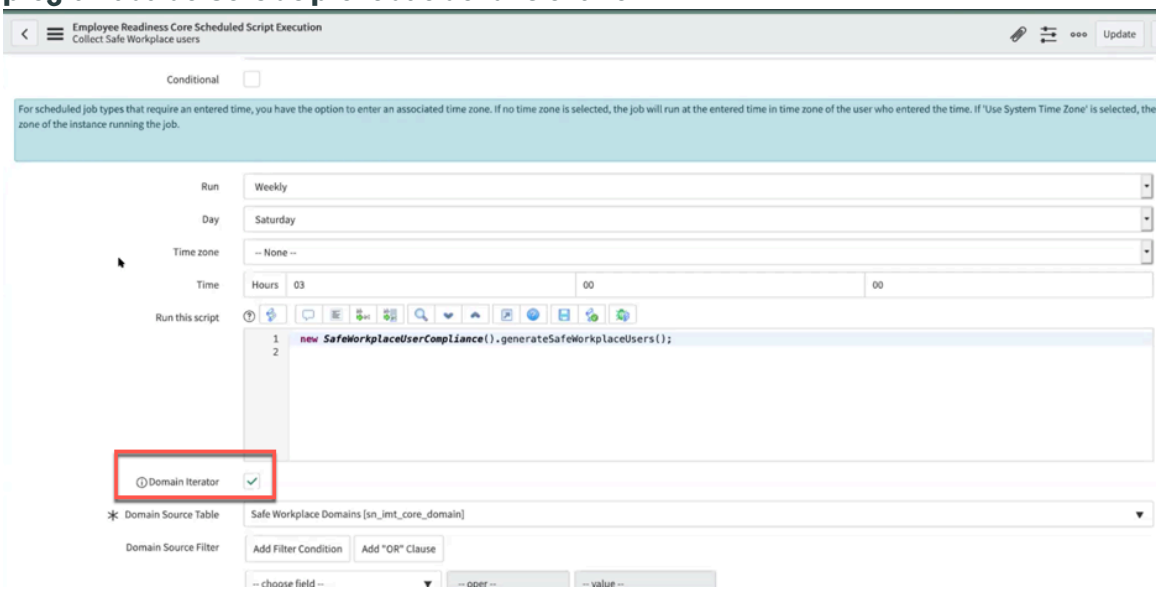
Os trabalhos agendados em aplicações com este nível de separação de domínio são executados separadamente para cada domínio na tabela. Os trabalhos agendados usam a tabela principal como a tabela de origem do domínio e o. **Iterador de domínio** a caixa de seleção é habilitada automaticamente por padrão quando o domain separation é instalado. . **Iterador de domínio** se a opção estiver habilitada, o trabalho poderá ser executado em vários domínios.

. **Tabela de origem do domínio** O valor também é definido como Domínios do Safe Workplace por padrão. Se você não vir as tabelas, verifique se **Iterador de domínio** E as configurações Domínios do Safe Workplace são selecionadas e atualizam a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção do iterador de domínio selecionada no formulário Execução de script programada do Core de prontidão do funcionário



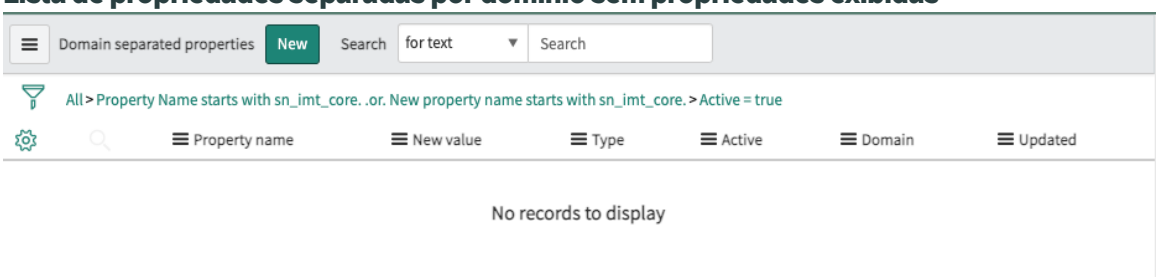
Domínios primário-secundários

Domínios que também contêm um subdomínio ou domínio "secundário" não são compatíveis com essas aplicações. Executar um trabalho em um domínio primário que tenha um secundário significaria executar o trabalho duas vezes e, portanto, processar os dados mais de uma vez. Você pode adicionar um domínio primário ou adicionar apenas o domínio secundário, mas não ambos.

Trabalhar com propriedades separadas por domínio no Safe Workplace Suite

Quando o plug-in Domain Separation é instalado e você navega até a página Propriedades em qualquer uma das quatro aplicações separadas por domínio do Safe Workplace, suas propriedades não são exibidas por padrão. Você deve substituir as propriedades de um domínio antes que elas apareçam na lista.

Lista de propriedades separadas por domínio sem propriedades exibidas



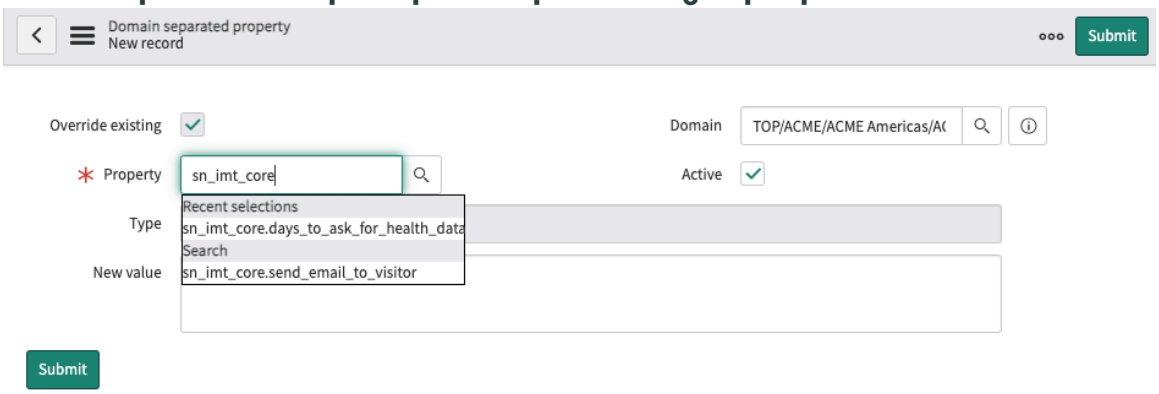
Para exibir as propriedades, clique em **Novo** Na página Propriedades. No formulário que cria uma nova propriedade separada por domínio, pesquise no campo de referência a propriedade que você deseja substituir. Insira um prefixo específico para restringir sua pesquisa:

- `sn_imt_core` para Base para preparação do funcionário
- `sn_imt_diagnosis` para Gestão emergencial de exposição
- `sn_imt_health_testing` para Testes de saúde e segurança
- `sn_imt_tracing` para Rastreamento de contatos

Tradução automática

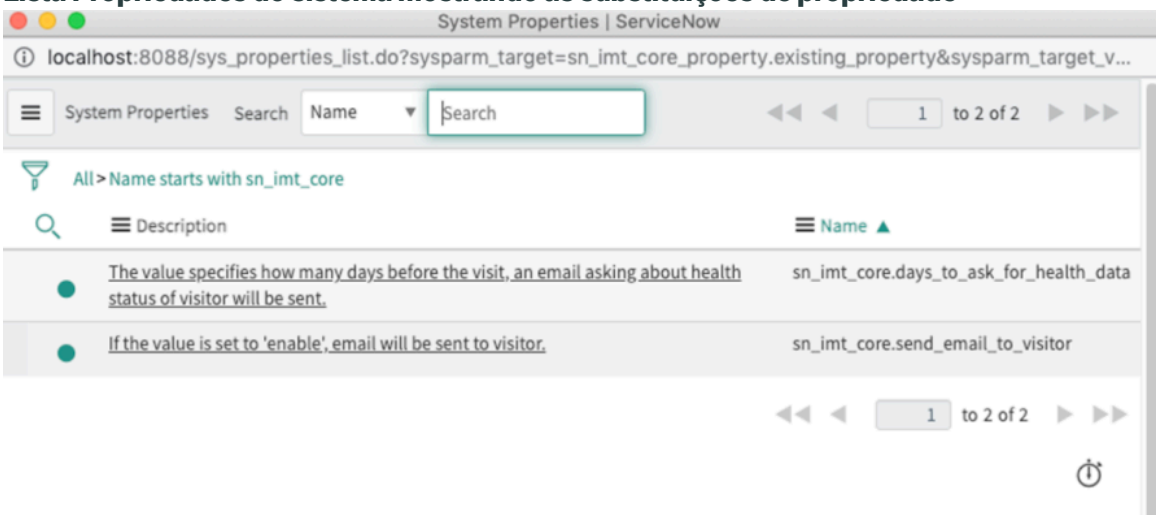
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inserir um prefixo no campo Propriedade para restringir a pesquisa



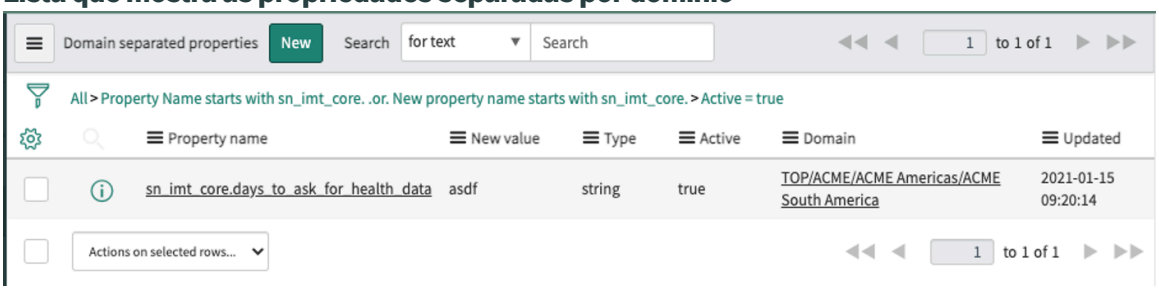
As propriedades são exibidas com uma descrição completa das substituições.

Lista Propriedades do sistema mostrando as substituições de propriedade



Depois de criar sua substituição de propriedade separada por domínio, o formulário exibirá as propriedades separadas por domínio.

Lista que mostra as propriedades separadas por domínio



Você pode navegar de volta para o formulário de registro selecionando um nome de propriedade na lista.

Funções de propriedade

Saiba mais sobre como essas propriedades funcionam nos seguintes tópicos:

- Propriedades de testes de saúde e segurança
- Propriedades de rastreamento de contato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Propriedades do sistema para rastrear sistemas na Gestão de exposição de emergência
- Propriedades do status de saúde e segurança do funcionário

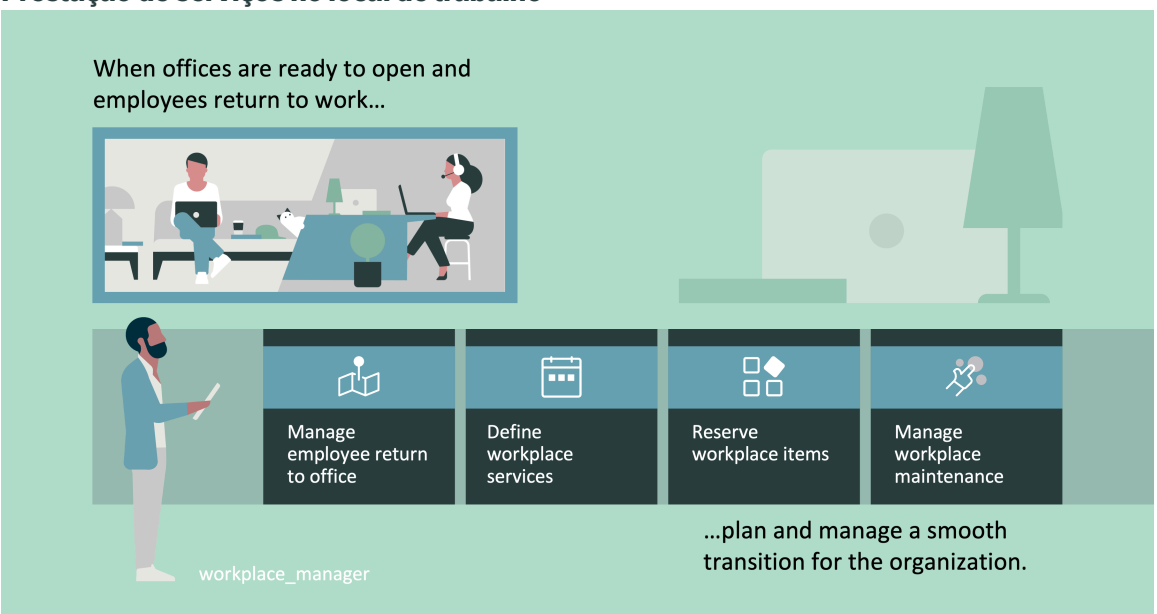
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Prestação de serviços no local de trabalho

O ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho oferece aos funcionários um único local para gerenciar tarefas do local de trabalho, como reservar salas, solicitar suprimentos, relatar problemas de manutenção ou solicitar limpeza. Reduza a complexidade de back-end de configurar e manter uma experiência simplificada para seu local de trabalho.

Prestação de serviços no local de trabalho



Priorizar serviços, não processos

O ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho oferece soluções flexíveis para você equilibrar as preferências dos funcionários com as dinâmicas demandas dos negócios. Defina fluxos de trabalho para que os funcionários possam encontrar respostas, obter assistência e realizar tarefas com base em uma única fonte. Automatize processos de back-end para solicitações dos funcionários que anteriormente exigiam execução manual. Permita que os funcionários reservem convenientemente itens do local de trabalho, como salas de reunião ou mesas.

Acesse e baixe o cartão de informações completo para conhecer os pontos principais dos recursos do Prestação de serviços no local de trabalho.

Aplicações de Prestação de serviços no local de trabalho

Workplace Core	**Criar processos seguros e gerenciados para o retorno de funcionários ao local de trabalho** Estabeleça planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de higiene. Gerencie a alocação do local de trabalho em fases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de Prestação de serviços no local de trabalho

Gestão de reservas do local de trabalho

Aprimorar a experiência de reserva para seus funcionários

Forneça uma experiência de reserva unificada para que os funcionários possam enviar e rastrear solicitações de reserva de salas de reunião, mesas e muito mais diretamente do Portal de serviços.

Gestão de casos do local de trabalho

Criar serviços no local de trabalho para atender às solicitações dos funcionários

Automatize e padronize o atendimento das consultas e solicitações dos funcionários. Melhore a eficiência organizacional e facilite para os funcionários obterem os serviços de que precisam.

Gestão de visitas ao local de trabalho

Oferecer aos visitantes uma experiência tranquila e sem problemas

Registre visitantes e personalize a visita deles. Planeje previamente o que eles podem precisar durante a estada.

Sincronização do calendário do local de trabalho

Sincronizar reservas com seu serviço de calendário

Permita que os funcionários façam reservas no portal de reservas ou no serviço de calendário. Sincronize as reservas e facilite para os funcionários a verificação dos detalhes de reserva em um único local.

Mapeamento interno do local do trabalho

Fornece experiência nativa para Mapeamento interno

Capacidade de habilitar os gerentes do local de trabalho com Mapeamento interno Map Studio para criar e gerenciar experiências de mapeamento interno. Os funcionários podem usar mapas publicados e criar reservas perto de colegas com base na proximidade, definir e reservar espaços como favoritos, relatar problemas no local de trabalho às equipes de serviço e obter direções de e para pontos de interesse.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de Prestação de serviços no local de trabalho

Workplace Space Mapping 	**Fornecer aos funcionários uma exibição exclusiva durante reservas de espaço** Forneça aos funcionários um mapa 2D dos andares do edifício de escritórios, salas de reunião, mesas e muito mais usando o Reservation Management e o Portal de serviços do local de trabalho.
Workplace Space Management 	**Gerenciar com eficiência os usos de espaços e salas de reunião** Aproveite ao máximo os espaços e outros itens reserváveis em seu local de trabalho. Gerencie atribuições de espaço, integrações e reutilização de espaços para melhorar os layouts e a produtividade. Rastreie as despesas imobiliárias atribuindo os espaços a um centro de custos e/ou departamento.
Workplace Lease Administration 	**Gerencie e rastreie contratos de locação de local de trabalho com eficiência e em um único espaço** . ServiceNow® A Administração de leasing do local de trabalho permite criar, gerenciar e rastrear contratos do local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato do local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes.
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 	**Integrar o Gestão de reservas do local de trabalho com o Microsoft Outlook** O Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho permite que você use os recursos da aplicação Workplace Reservation Management no aplicativo Microsoft Outlook. Crie um evento ou atualize um evento ou compromisso existente usando o suplemento. O funcionário pode encontrar todos os espaços disponíveis facilmente e solicitar serviços sem a necessidade de abrir uma aplicação separada.
Gestão de mudança de local de trabalho 	**Permita que os funcionários se mudem facilmente de um local para outro** Gerencie solicitações de mudança do local de trabalho sem problemas. Permita que os funcionários solicitem facilmente mudança de lugar por meio do Portal de serviços do local de trabalho. Como gerente do local de trabalho, monitore o andamento de uma solicitação de mudança, crie ou atribua tarefas quando necessário e aprove ou rejeite uma solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de Prestação de serviços no local de trabalho

Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Reserve um local de trabalho usando seu dispositivo móvel a qualquer momento

Faça uma única reserva para um local de trabalho usando a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Faça check-in ou check-out de qualquer tipo de reserva. Modifique uma reserva a qualquer momento usando seu dispositivo móvel.

Central do local de trabalho

Realize todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único espaço

Planeje e execute todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único lugar: a Central do Workplace.

Conectores do Workplace

Obter uma estrutura genérica

Com uma estrutra genérica, você pode desenvolver spokes que são usados para integração com os vários sistemas do espaço, como um sistema de crachás.

Gestão de manutenção do local de trabalho

Mantenha suas atividades e equipamentos no local de trabalho

Use o espaço Gestão de manutenção central do local de trabalho para lidar com todas as atividades de manutenção do local de trabalho de acordo com a programação.

Assistente para local de trabalho

Defina seus dias no escritório

O aplicativo Workplace Concierge permite que você permita que os funcionários definam seus dias no escritório. Uma opção de Presença do funcionário é disponibilizada para os funcionários usando a qual eles podem definir em quais dias da semana planejam estar no escritório. Eles podem colaborar com seus colegas e adicioná-los como colaboradores para interações e produtividade mais melhores.

Tradução automática

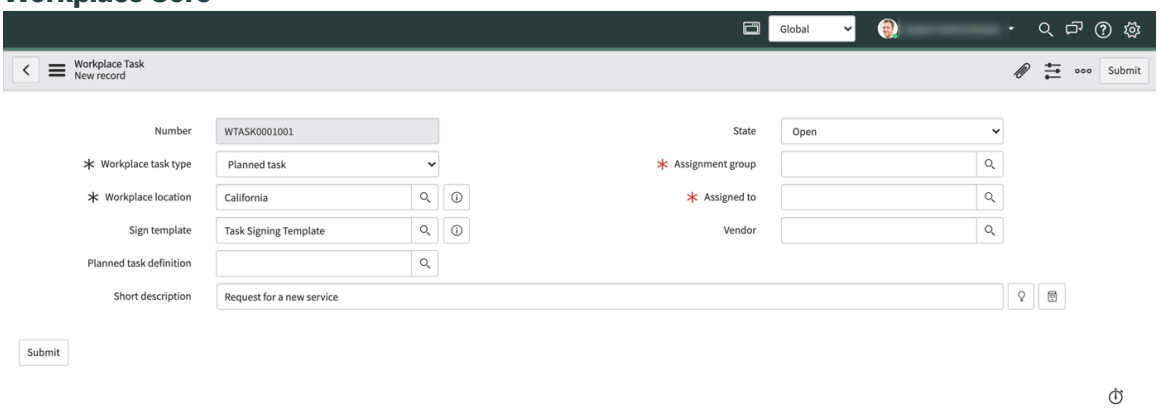
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de Prestação de serviços no local de trabalho

Workplace Agent para celular	**Gerencie casos no local de trabalho usando dispositivos móveis** Lide com todos os casos no local de trabalho em qualquer lugar usando seu dispositivo móvel. Instale o aplicativo Workplace Agent para celular. Trabalhe em qualquer caso ou tarefa a qualquer momento.
WSD para Microsoft Places	**Gerencie solicitações de serviço do local de trabalho usando Microsoft Teams aplicação** Gerencie e crie solicitações de serviço do local de trabalho a partir da aplicação WSD para MS Places integrada ao Microsoft Teams aplicação.
Now Assist para WSD	**Gerencie solicitações de reserva do local de trabalho usando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)** Aprimore a experiência no local de trabalho usando a experiência da IA generativa para interagir com os locais do local de trabalho.

Criar processos seguros e gerenciados para o retorno de funcionários ao local de trabalho

Workplace Core



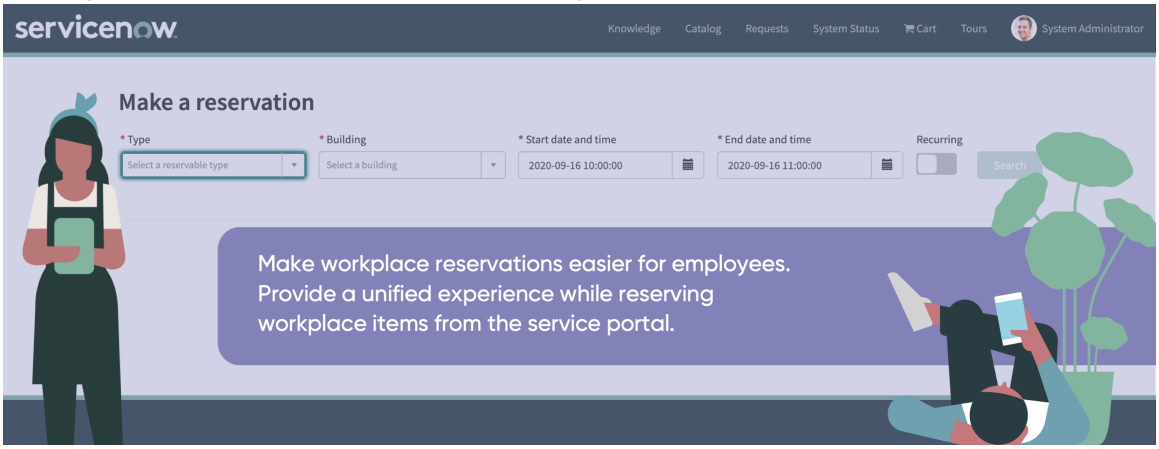
Substitua os processos manuais e isolados por fluxos de trabalho digitais para gerenciar a administração de espaço, atribuições de turno, programação de higienização e alocação de local de trabalho. Comunique-se facilmente com os funcionários, inicie automaticamente os fluxos de trabalho de manutenção e limpeza do local de trabalho, responda rapidamente a questões de segurança e otimize os gastos com imóveis ao longo do tempo, monitorando o uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprimorar a experiência de reserva para seus funcionários

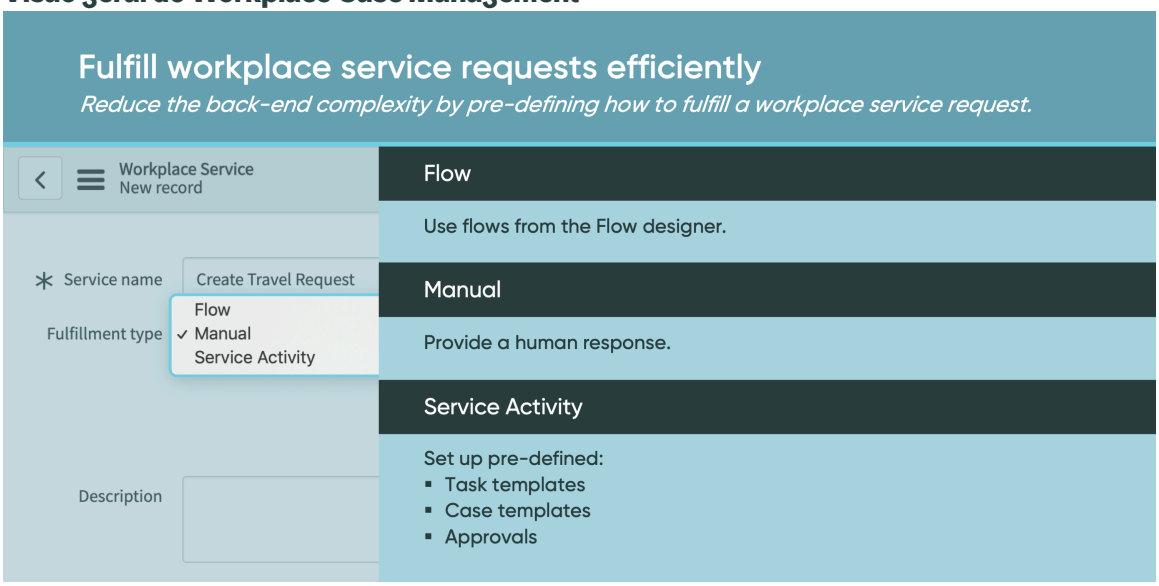
Visão geral do Workplace Reservation Management



Facilite para seus funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e outros serviços do Portal de serviços do local de trabalho. Gerencie e rastreie o status das solicitações de reserva. Obtenha visibilidade sobre o uso de itens do local de trabalho, horários de pico de reuniões e os locais mais reservados.

Criar serviços no local de trabalho para atender às solicitações dos funcionários

Visão geral do Workplace Case Management



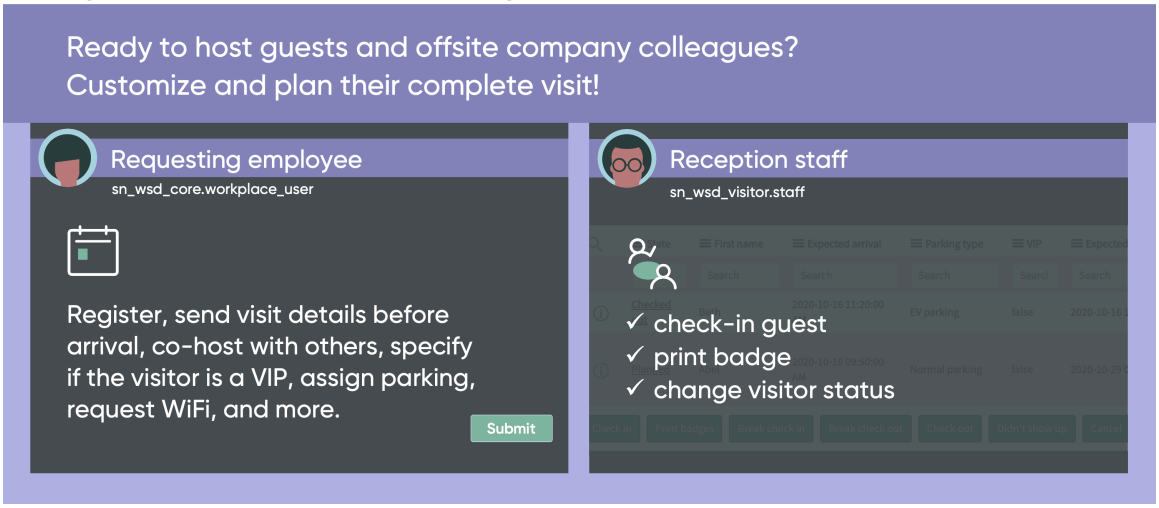
Predefina o tipo de execução de consultas e solicitações de funcionários. Com base no tipo de solicitação, configure se ela requer uma resposta manual, um fluxo ou uma série de atividades para ser resolvida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Oferecer aos visitantes uma experiência tranquila e sem problemas

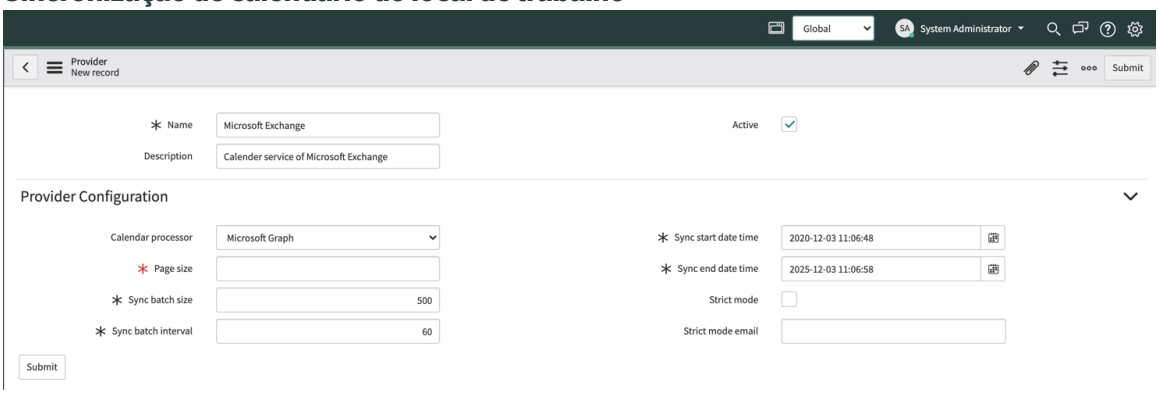
Visão geral do Workplace Visitor Management



Melhore suas operações de front desk e personalize a experiência do visitante. Como funcionário, registre os visitantes e planeje os requisitos deles com antecedência. Co-hospedar um visitante com outra pessoa. A equipe da recepção pode atualizar o status de um visitante enquanto ele está no local.

Sincronizar reservas com seu serviço de calendário

Sincronização de calendário do local de trabalho



Permita que os funcionários façam reservas usando o Gestão de reservas do local de trabalho ou seu serviço de calendário, por exemplo, o Microsoft Outlook. Sincronize as reservas usando a aplicação Sincronização do calendário do local de trabalho. Crie um alias de conexão com seu serviço de calendário.

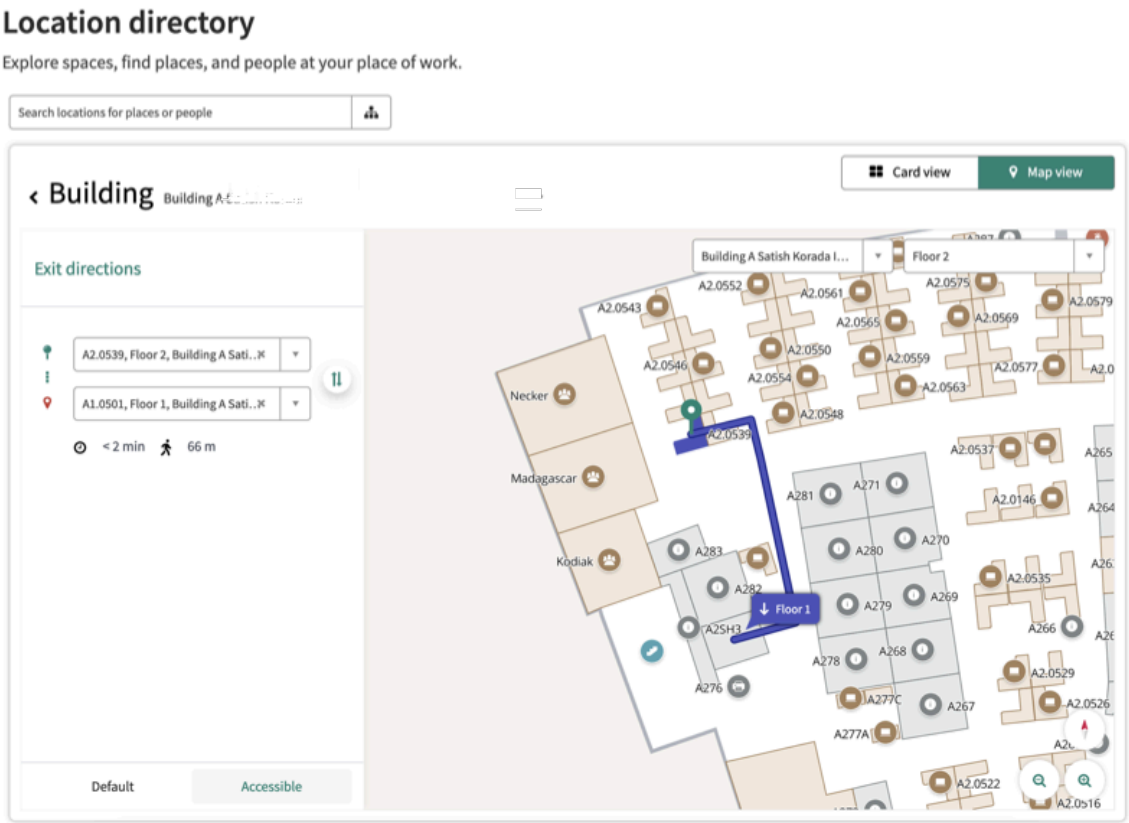
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornecer aos funcionários uma exibição exclusiva durante reservas de espaço

Workplace Space Mapping e Mapeamento interno do local do trabalho

O Mapeamento interno fornece navegação interna para locais interativos e orientação nos locais de trabalho. O provedor de mapas Mapeamento interno faz parte do pacote do Prestação de serviços no local de trabalho.

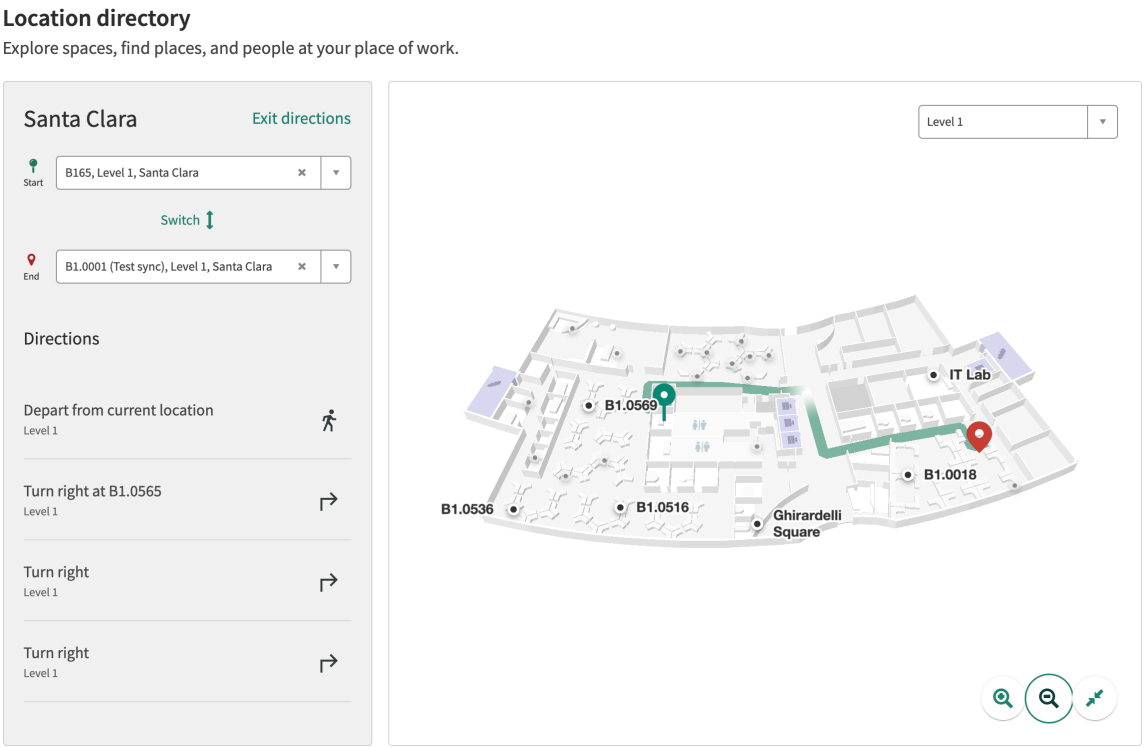


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração entre Workplace Space Mapping e Mappedin

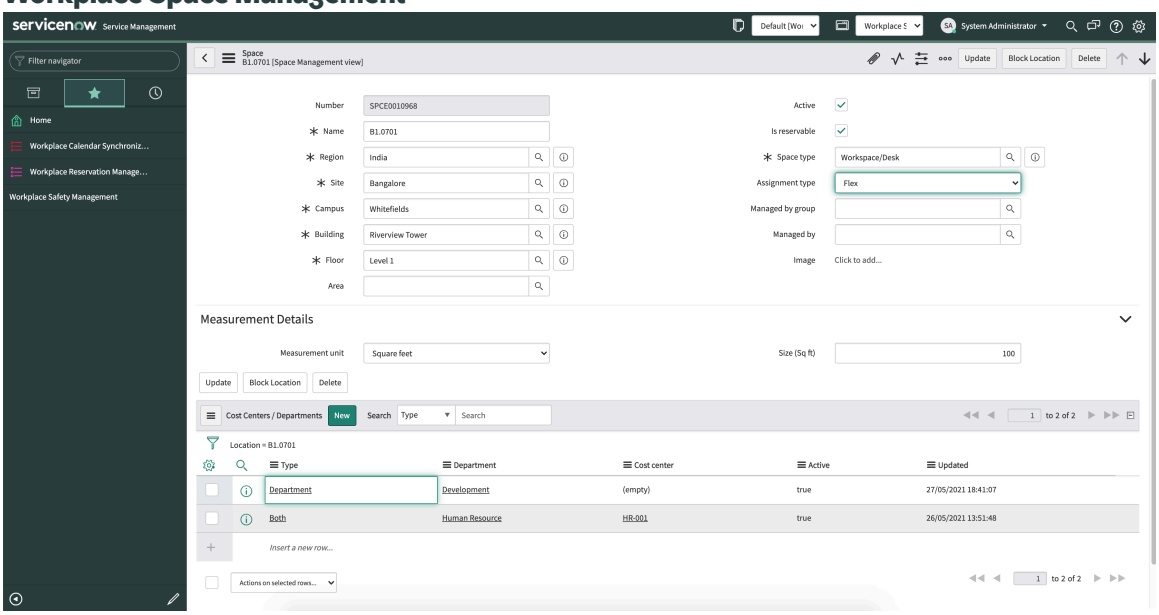
O Mappedin é um provedor terceirizado do Prestação de serviços no local de trabalho e fornece mapas internos para locais interativos e orientação nos locais de trabalho.



Forneça aos funcionários um mapa 2D dos andares do edifício de escritórios, salas de reunião, mesas e muito mais usando o Reservation Management e o Portal de serviços do local de trabalho. O diretório Local no Portal de serviços do local de trabalho permite pesquisar qualquer local de trabalho ou usuário no mapa-múndi. Você pode obter rotas de um espaço para outro.

Gerenciar com eficiência os usos de espaços e salas de reunião

Workplace Space Management



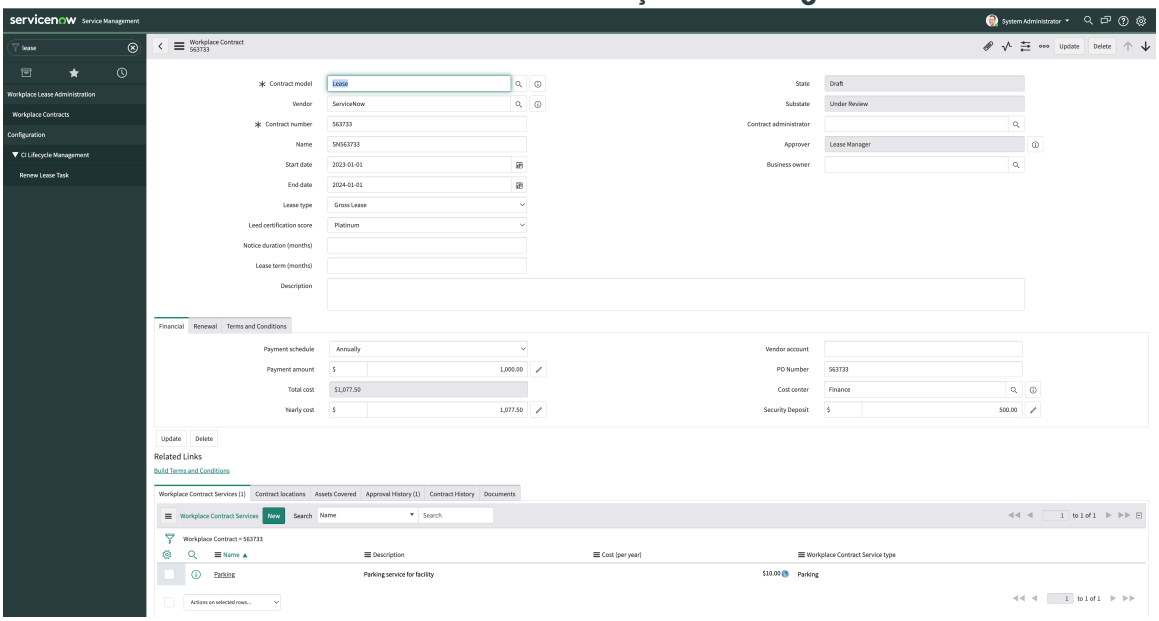
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aproveite ao máximo os espaços e outros itens reserváveis em seu local de trabalho. Gerencie atribuições de espaço, integrações e reutilização de espaços para melhorar os layouts e a produtividade. Rastreie as despesas imobiliárias atribuindo os espaços a um centro de custos e/ou departamento.

Gerenciar e rastrear contratos de locação de local de trabalho, com eficiência e em uma única interface

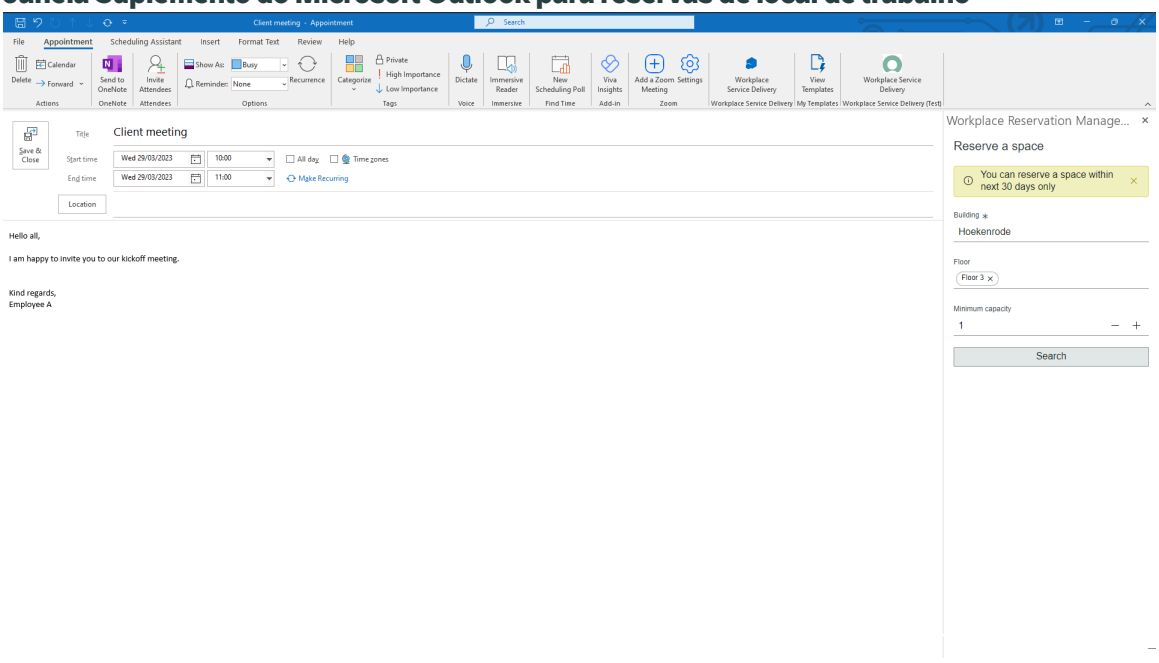
Criar contrato de local de trabalho em Administração de leasing



Facilite para que o administrador e o gerente de leasing criem e rastreiem os contratos de leasing do local de trabalho em um único local. As aplicações também permitem adicionar e gerenciar serviços de contrato de local de trabalho comumente oferecidos e documentos relevantes.

Integrar o Gestão de reservas do local de trabalho com o Microsoft Outlook

Janela Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho



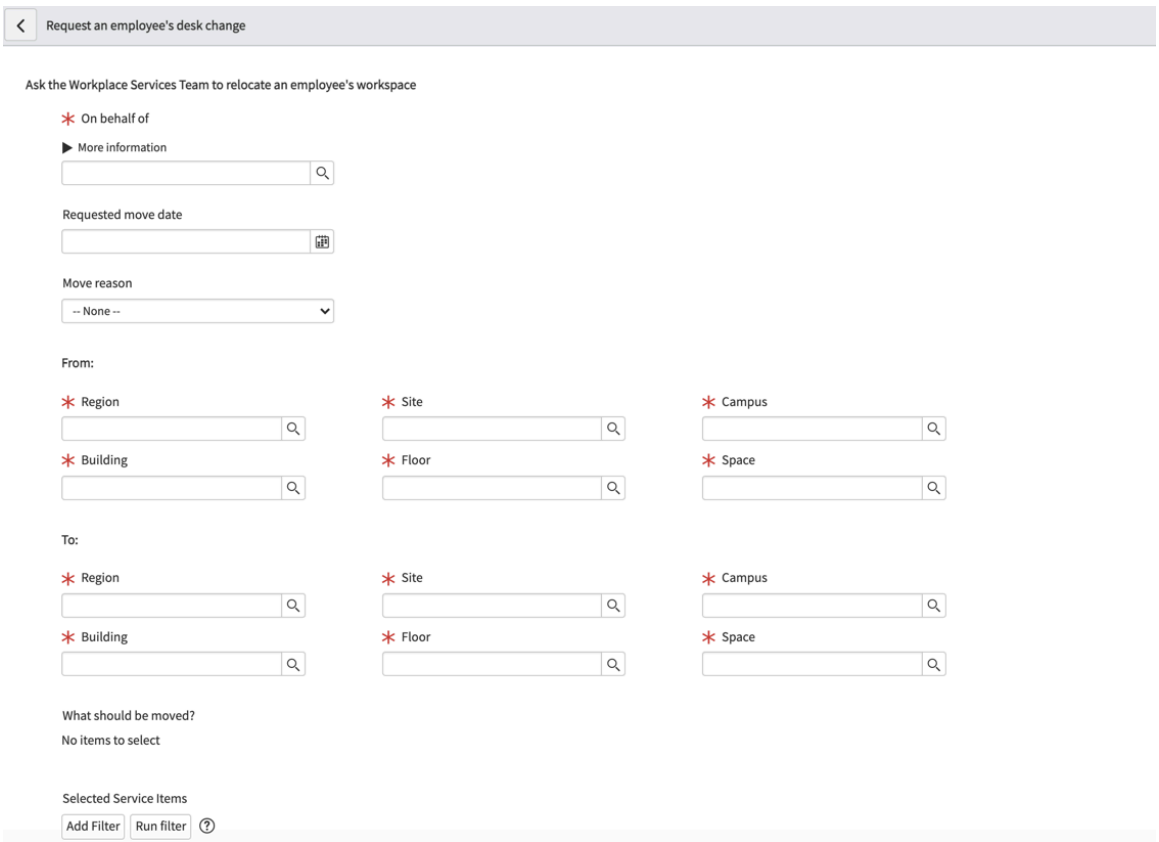
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho permite que você use os recursos da aplicação Workplace Reservation Management no aplicativo Microsoft Outlook. Crie um evento ou atualize um evento ou compromisso existente usando o suplemento. O funcionário pode encontrar todos os espaços disponíveis facilmente e solicitar serviços sem a necessidade de abrir uma aplicação separada.

Permita que os funcionários se mudem facilmente de um local para outro

Workplace Move Management — Formulário Solicitar mudança de mesa de um funcionário



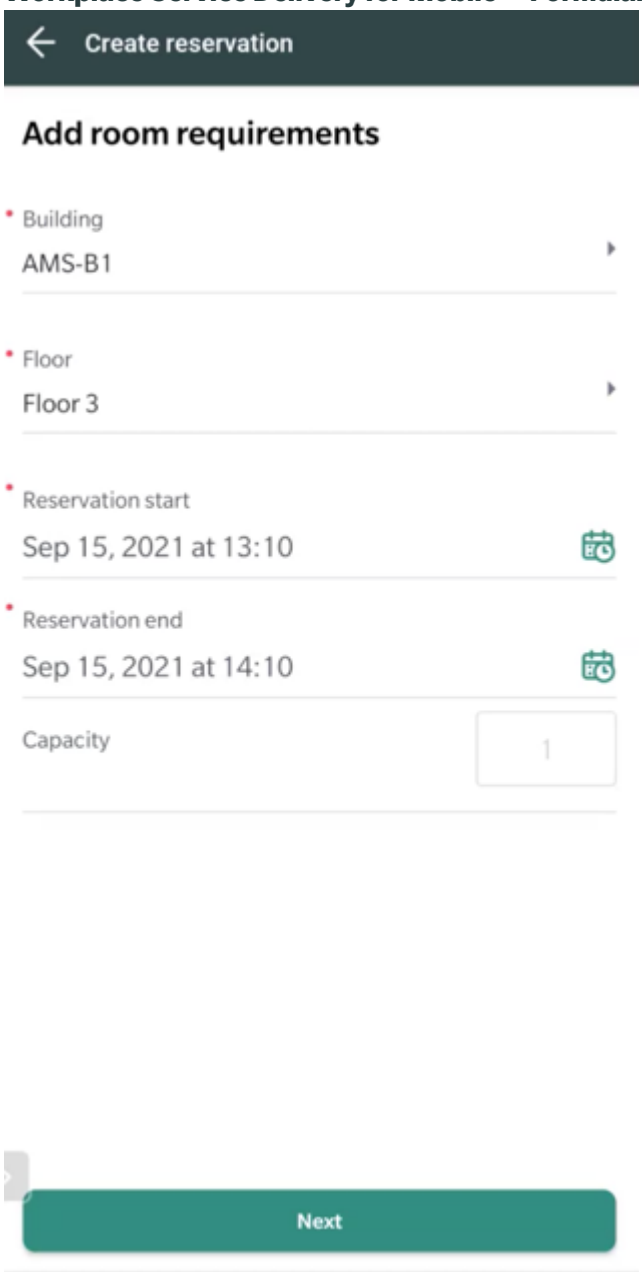
Gerencie solicitações de mudança do local de trabalho sem problemas. Permita que os funcionários solicitem facilmente mudança de lugar por meio do Portal de serviços do local de trabalho. Como gerente do local de trabalho, monitore o andamento de uma solicitação de mudança, crie ou atribua tarefas quando necessário e aprove ou rejeite uma solicitação de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel a qualquer momento

Workplace Service Delivery for Mobile — Formulário Criar reserva no Now Mobile



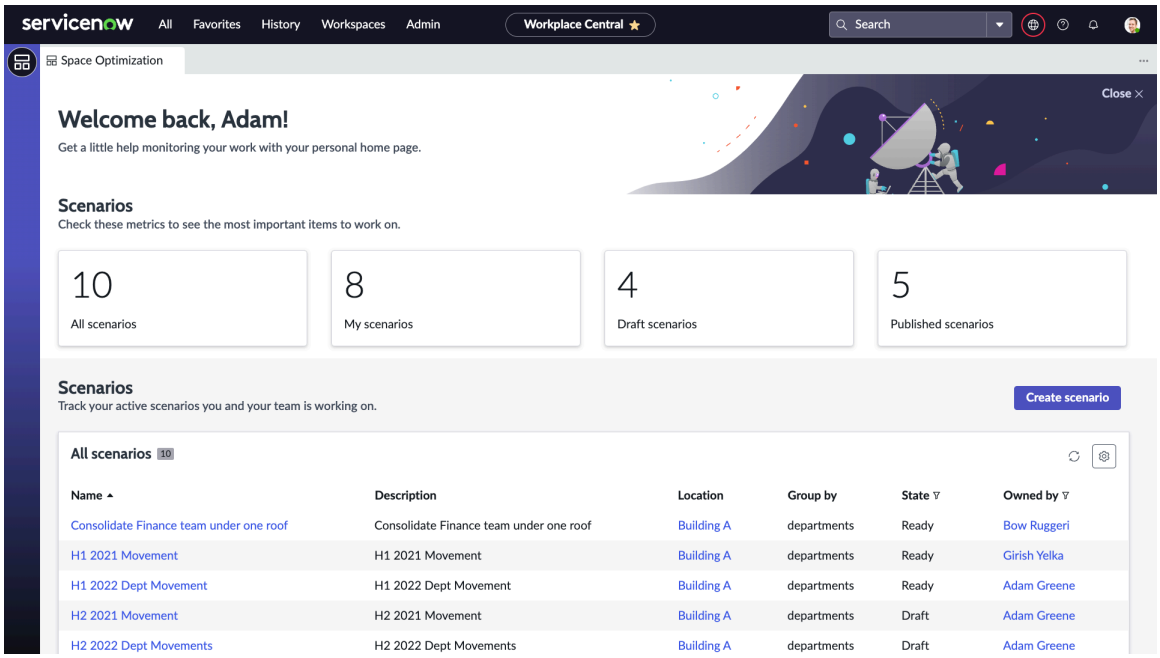
Faça uma única reserva para um local de trabalho usando a aplicação Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Faça check-in ou check-out de qualquer tipo de reserva. Modifique uma reserva a qualquer momento usando seu dispositivo móvel.

Fazer todas as atividades relacionadas ao local de trabalho usando um único espaço

Planeje e execute todas as atividades relacionadas ao local de trabalho em um único lugar: a Central do Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

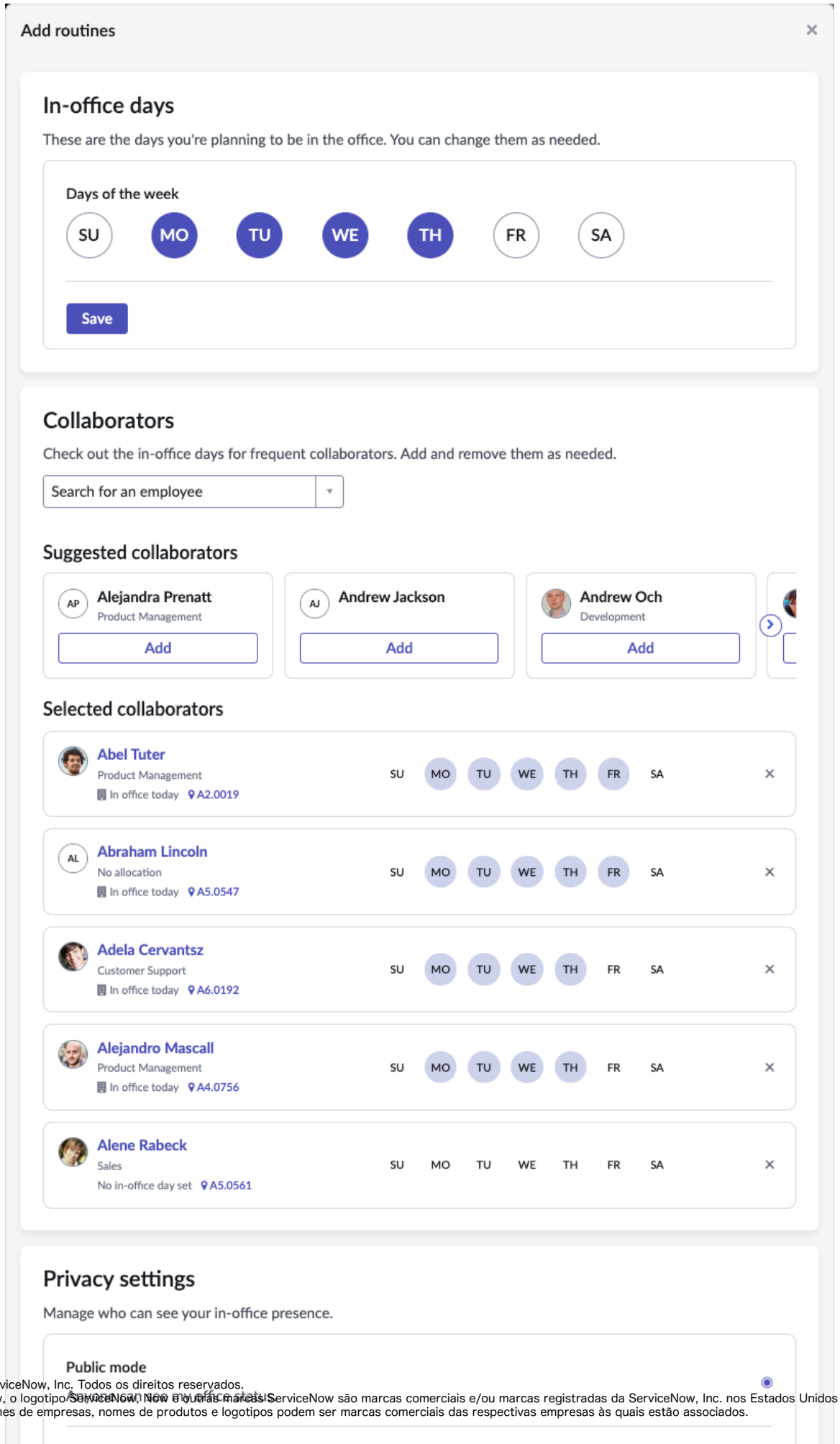


Defina seus dias no escritório e muito mais

O aplicativo Workplace Concierge permite que você permita que os funcionários definam seus dias no escritório. Uma opção de Presença do funcionário é disponibilizada para os funcionários usando a qual eles podem definir em quais dias da semana planejam estar no escritório. Eles podem colaborar com seus colegas e adicioná-los como colaboradores para interações e produtividade mais melhores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

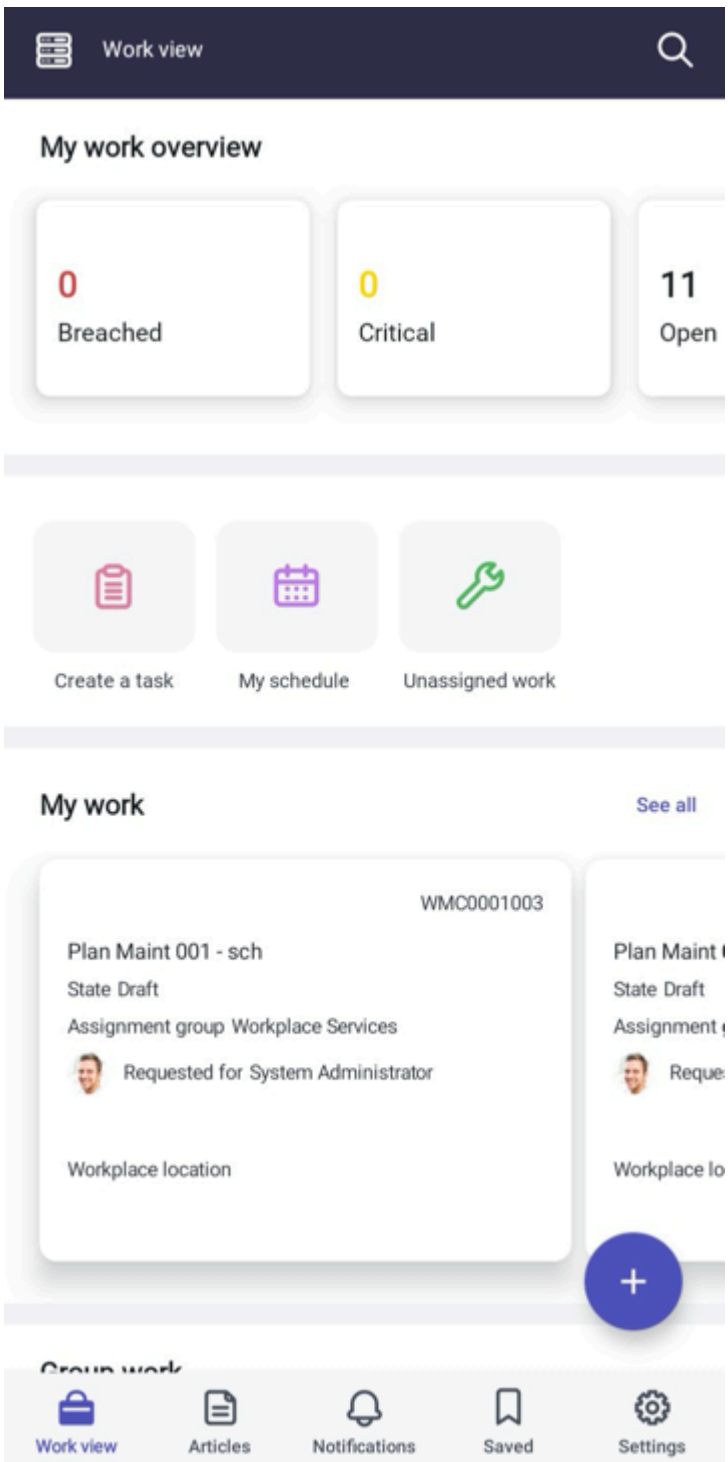


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

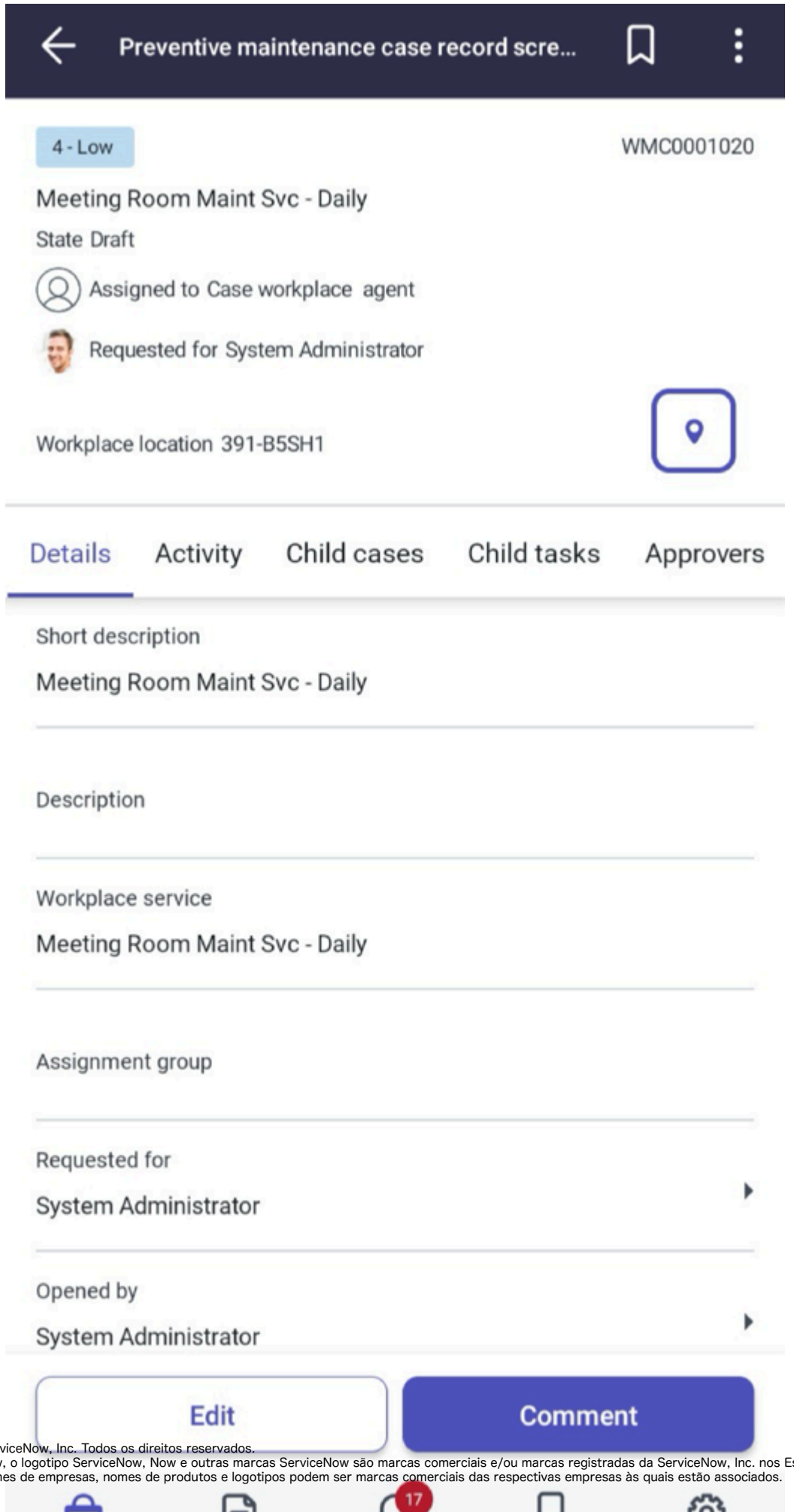
Gerencie casos no local de trabalho usando seu celular

Como agente do local de trabalho, trabalhe em seus casos do local de trabalho a qualquer momento usando o aplicativo Workplace Agent para celular no Agente da ServiceNow aplicativo para celular. Como agente do local de trabalho, o aplicativo permite que você exiba, gerencie e crie casos no local de trabalho usando seu dispositivo móvel em vez de um desktop ou laptop.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

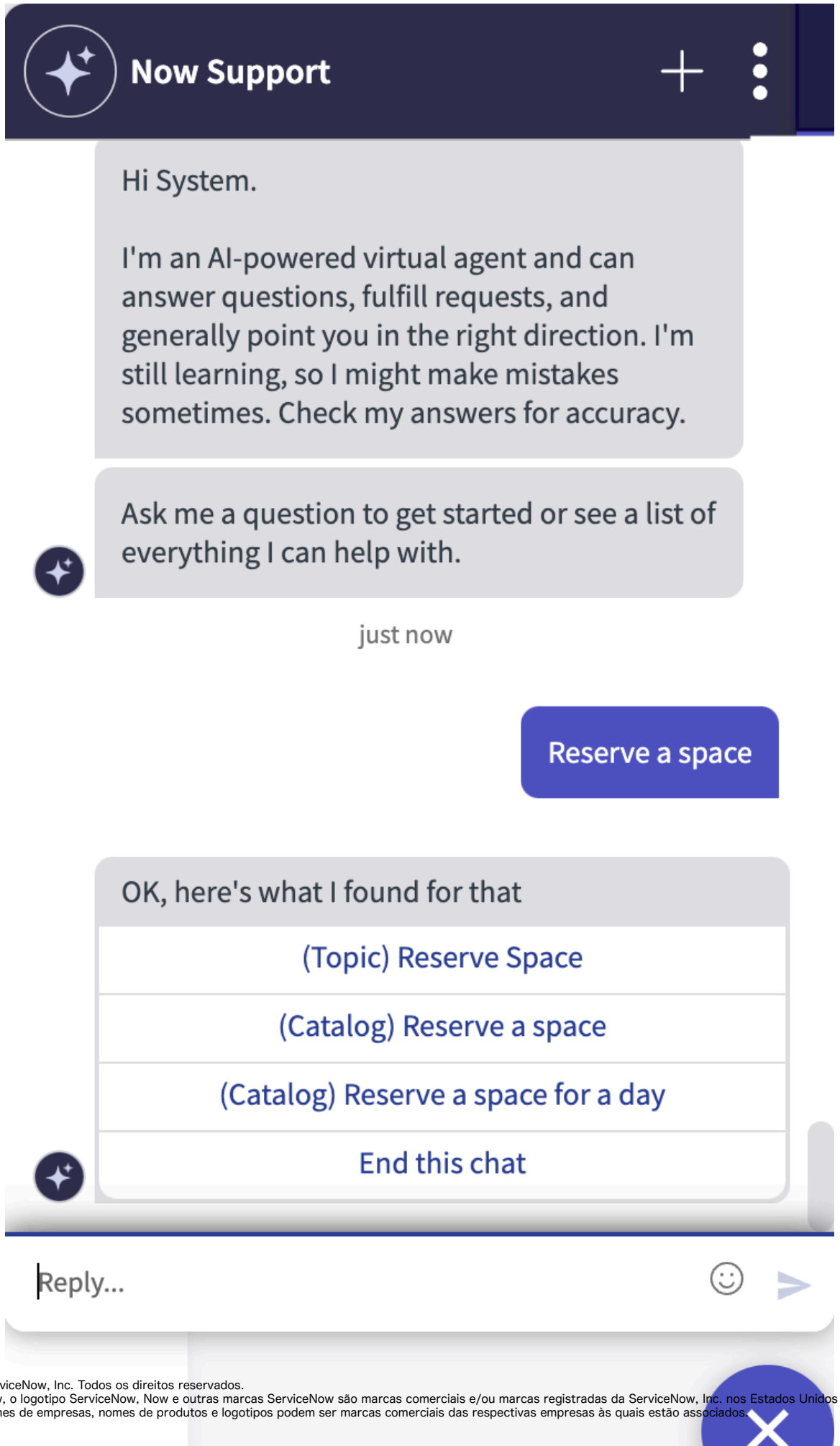
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie solicitações de reserva do local de trabalho usando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Now Assist para WSD aprimora seu ServiceNow® Experiência de serviços no local de trabalho com recursos de IA generativa. Aprimore a experiência do funcionário usando uma experiência generativa para interagir com um espaço físico.

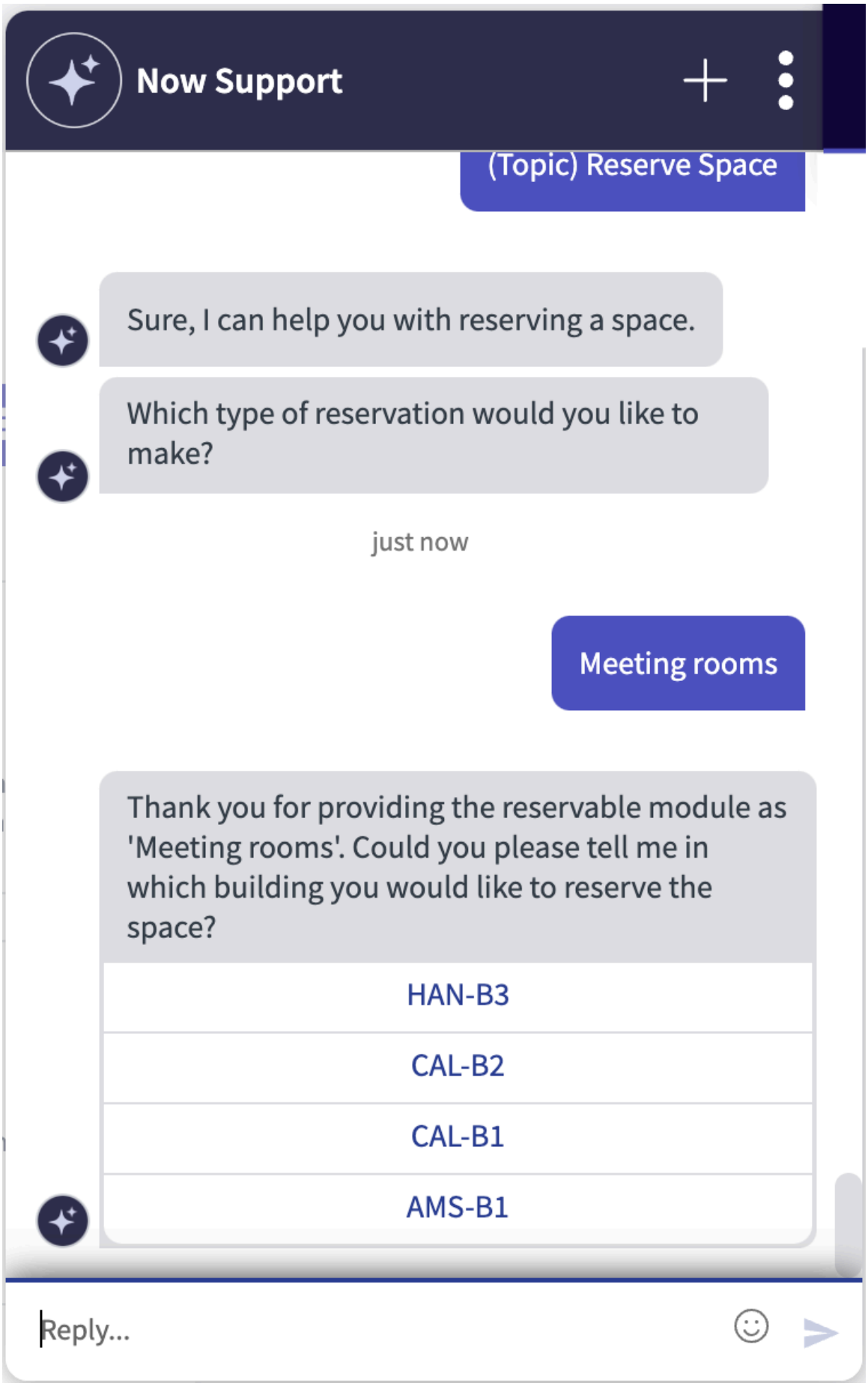
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

- Trabalhe com um especialista em implementação para alcançar os resultados de negócios desejados. Para saber mais, visite o Customer Success Center .
- Leia a documentação do produto, começando com Prestação de serviços no local de trabalho Aplicações.

Produtos

- Workplace Core
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- Sincronização de calendário do local de trabalho
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Administração de locação do local de trabalho
- Suplemento do Microsoft Outlook para reservas de local de trabalho
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for mobile
- Central do Workplace
- Gestão de manutenção do local de trabalho
- Conectores do Workplace
- Assistente para local de trabalho
- Agente do local de trabalho para celular
- WSD para Microsoft Places
- Quiosque de serviços no local de trabalho
- Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Tradução automática

Prestação de serviços no local de trabalho aplicações

ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho fornece um pacote de aplicações para melhorar a experiência e a produtividade do funcionário. Baixe o. ServiceNow® Pacote para prestação de serviços no local de trabalho, ServiceNow® Workplace Service Delivery Professional, ou ServiceNow® Workplace Service Delivery Enterprise para instalar automaticamente todas as aplicações do Workplace Service Delivery de uma só vez.

Aplicações instaladas com Prestação de serviços no local de trabalho

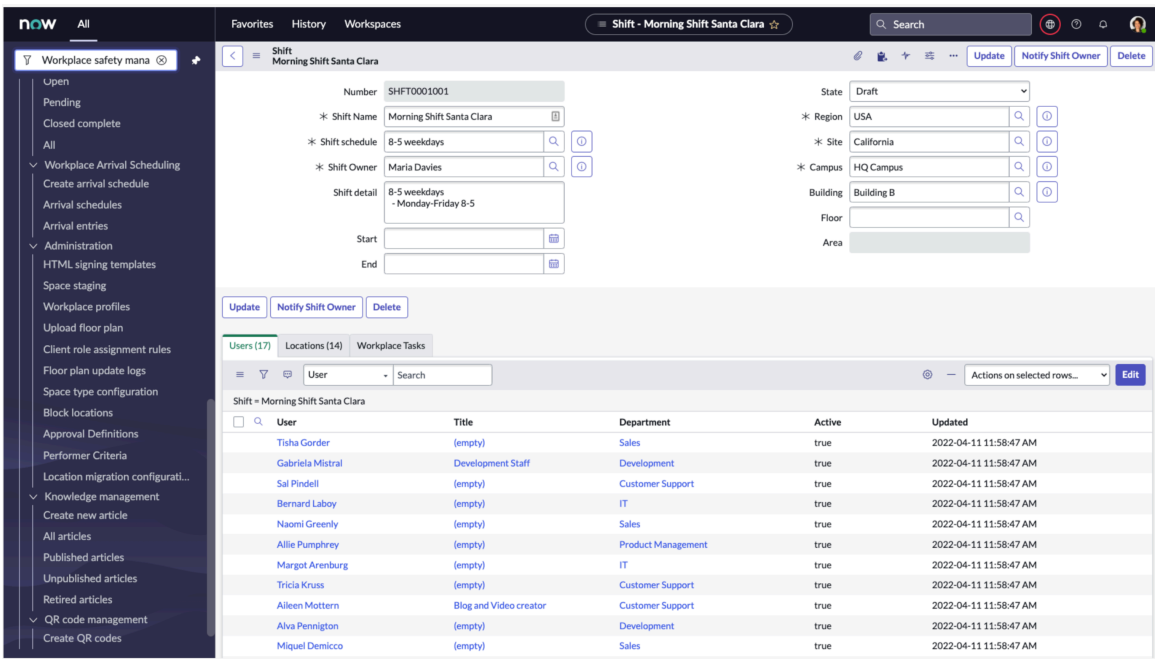
Workplace Core

Workplace Core serve como base para gerenciar dados e operações do local de trabalho. As organizações podem definir elementos-chave do local de trabalho, como campus, edifícios, andares e tipos de espaço para oferecer suporte a atividades de manutenção, reservas de funcionários e visitantes e solicitações de local de trabalho. Ele permite coordenação e eficiência em todos os processos do local de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com Workplace Core(sn_wsd_core), os gerentes do local de trabalho podem gerenciar com eficiência a alocação de espaço para os funcionários e monitorar as atividades de manutenção preventiva em toda a organização.

- Administração de espaço: Gerencie locais de trabalho definindo locais em uma hierarquia de local, como espaços, áreas, andares, edifícios, campi, sites e regiões. Os gerentes do local de trabalho podem planejar e implementar com eficiência a estratégia do local de trabalho para melhorar a utilização e otimização do espaço.
- Diretório do local: Os funcionários podem exibir e pesquisar espaços para fazer reserva ou pesquisar membros da equipe no local de trabalho.
- Gestão de turnos: Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos e programá-los para horários e dias específicos. Comece a planejar os níveis de ocupação do local de trabalho alocando funcionários e espaços disponíveis para turnos específicos.
- Painel: Analise a disponibilidade de espaços e os níveis de ocupação dos locais dos escritórios por meio da visualização de dados.



Gestão de reservas do local de trabalho

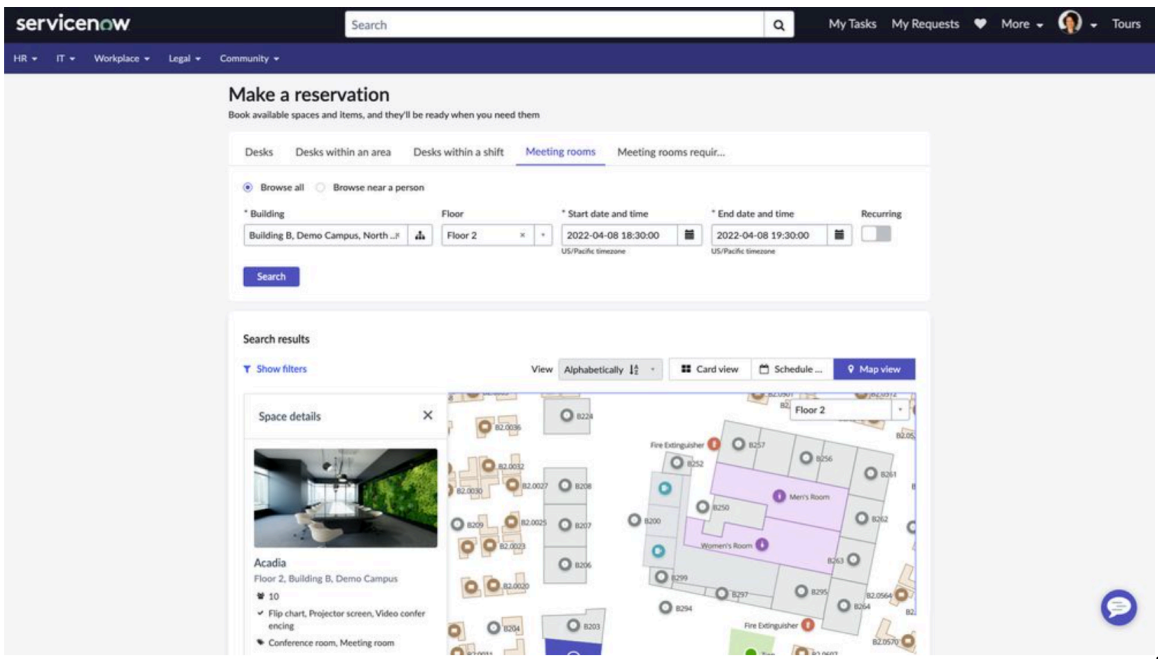
Gestão de reservas do local de trabalho o aplicativo facilita para os funcionários reservar salas de reunião, salas de conferência, mesas e serviços de local de trabalho no portal de reservas ou no aplicativo para celular. Os funcionários podem pesquisar e reservar locais com eficiência com base nas preferências de privacidade e localização. Os funcionários podem fazer reservas de um dia, recorrentes, de vários dias e de vários edifícios. Eles podem editar ou atualizar suas reservas como e quando necessário.

Gestão de reservas do local de trabalho permite que os funcionários pesquisem, reservem, modifiquem e façam check-in de reservas para qualquer espaço a partir de uma interface de autoatendimento omnicanal. Os funcionários podem reservar uma mesa, sala de conferência, equipamentos ou um espaço de estacionamento de acordo com a disponibilidade. Os funcionários podem adicionar convidados, serviços de locais de trabalho ou comodidades à solicitação de reserva. O aplicativo fornece reservas rápidas, permitindo que os funcionários configurem eventos recorrentes, criem reservas de um ou vários dias ou até mesmo programem reservas de vários locais e solicitem configurações de sala.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Reserve qualquer espaço, incluindo mesas, salas de conferência, espaços de colaboração ou espaços de estacionamento de qualquer dispositivo.
- Exiba rapidamente espaços físicos em um mapa de andar usando Mapeamento interno para identificar espaços reservados, disponíveis e não disponíveis.
- Adicione facilmente convidados, visitantes externos ou convidados à sua reserva, atribua-os a um espaço. Notifique-os e rastreie o status de aceitação.
- Facilmente crie reuniões híbridas e compartilhe-as com os participantes da reunião.
- Adicione serviços de locais de trabalho ou gere solicitações para gerenciar eventos, conferências,#treinamentos e visitas de clientes.
- Os gerentes do local de trabalho podem importar tabelas de administração de espaço, definir espaços reserváveis e não reserváveis e rastrear reservas.
- Controle a visibilidade do local do funcionário quando um funcionário estiver pesquisando um espaço.
- Os gerentes de instalações podem criar bairros abertos, restritos e não restritos e atribuir aos funcionários. Permita que os funcionários reservem espaços em bairros qualificados. Os funcionários podem pesquisar, navegar ou navegar por bairros usando o diretório Local.

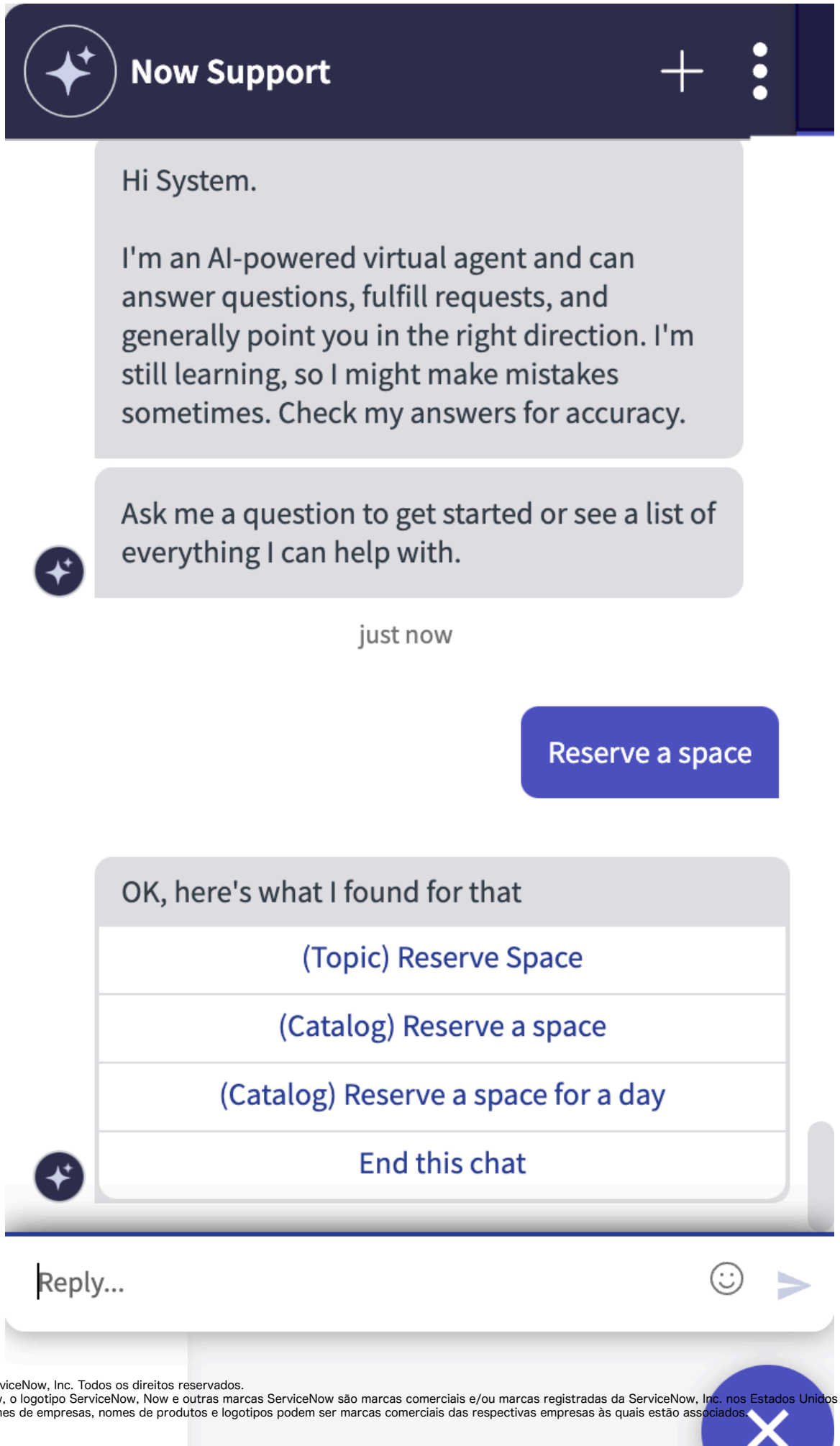


Entrega de serviços do Now Assist para Workplace

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) Eleva sua experiência de serviços no local de trabalho com recursos de IA generativa. Transforme a experiência do funcionário permitindo a interação com espaços físicos por meio da tecnologia de IA generativa.

Tradução automática

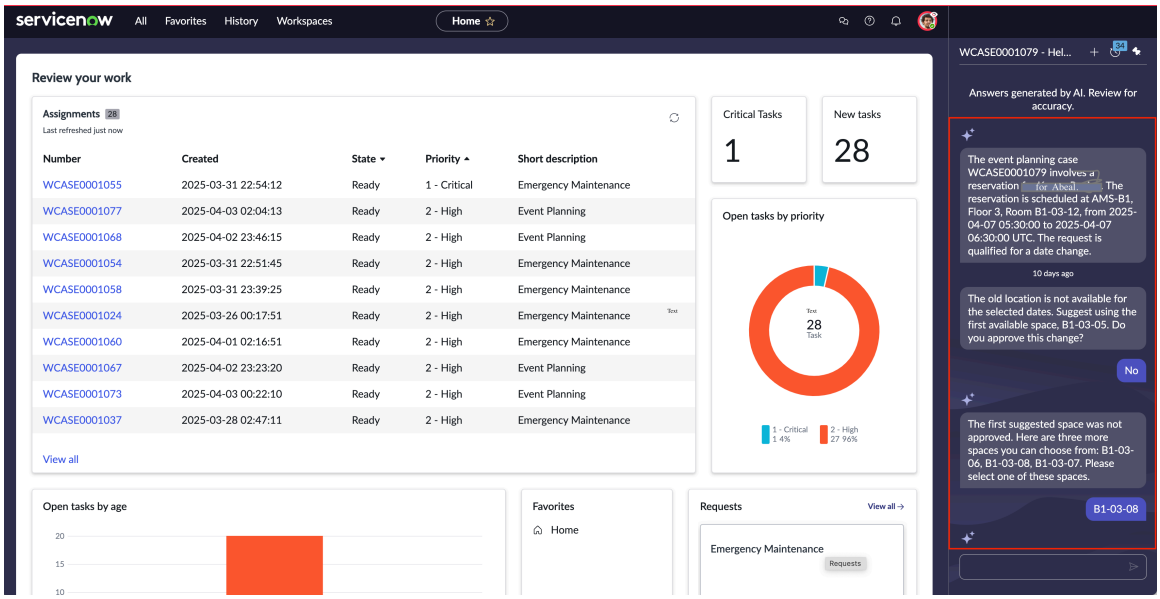
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicite espaços sem esforço com uma experiência intuitiva e simplificada
- Adicione serviços e convidados a uma nova reserva



Agentic AI no Workplace Service Delivery (WSD) permite a gestão autônoma de tarefas como fechamentos temporários de espaço, otimizando fluxos de trabalho e reduzindo o esforço manual. Em caso de solicitações de manutenção emergencial, os agentes de IA bloqueiam autonomamente um espaço afetado e movem as reservas existentes para um novo local. Os agentes com IA enviam notificações para os planejadores de eventos do local de trabalho usando a interface conversacional do Now Assist. Os planejadores de eventos do local de trabalho podem interagir com agentes de IA para sugerir outro espaço usando Perguntas e respostas conversacionais.

Assistente para local de trabalho

O aplicativo Workplace Concierge é um Prestação de serviços no local de trabalho aplicação projetada como uma aplicação completa para ajudar os funcionários em sua experiência no local de trabalho. Eles podem definir seus dias no escritório e muito mais.

O Workplace Concierge fornece aos funcionários informações em tempo real para otimizar sua presença no local de trabalho com seus colegas de trabalho, melhorando a colaboração e o aprendizado da equipe. Usando sugestões personalizadas, os funcionários são orientados para o melhor espaço quando planejam visitar seu escritório em casa ou viajar para outro escritório.

- Indique dias de trabalho no escritório para visibilidade do colaborador
- Adicione colaboradores e exiba seus dias planejados no escritório
- Otimize os dias no escritório usando um painel personalizado compatível com informações
- Obtenha sugestões personalizadas ao pesquisar um local de trabalho disponível para hoje ou uma data específica

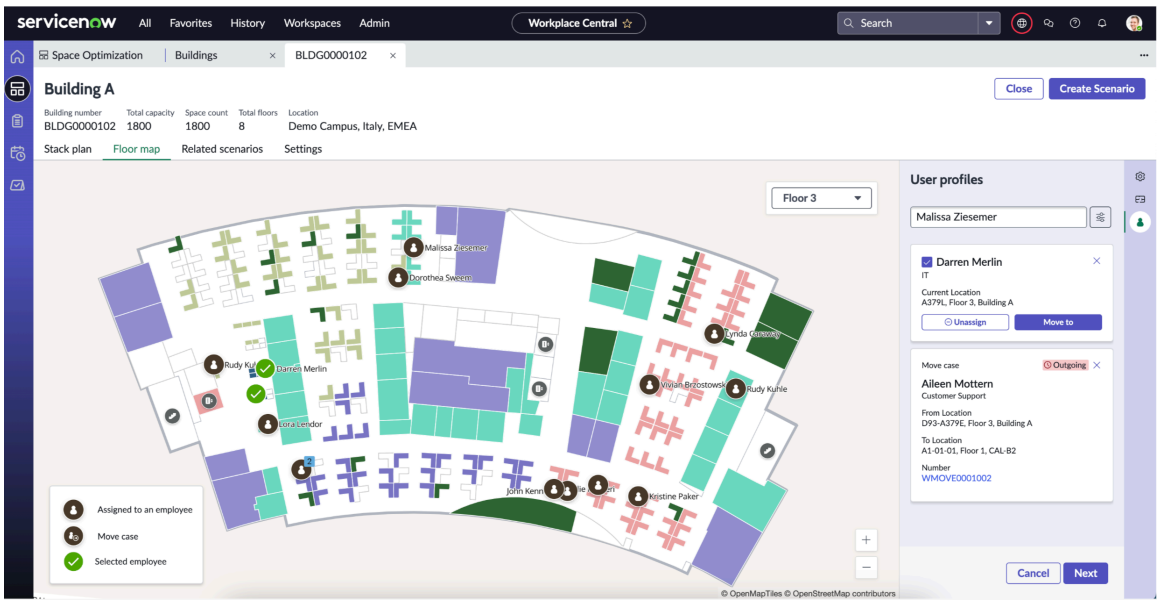
Central do local de trabalho

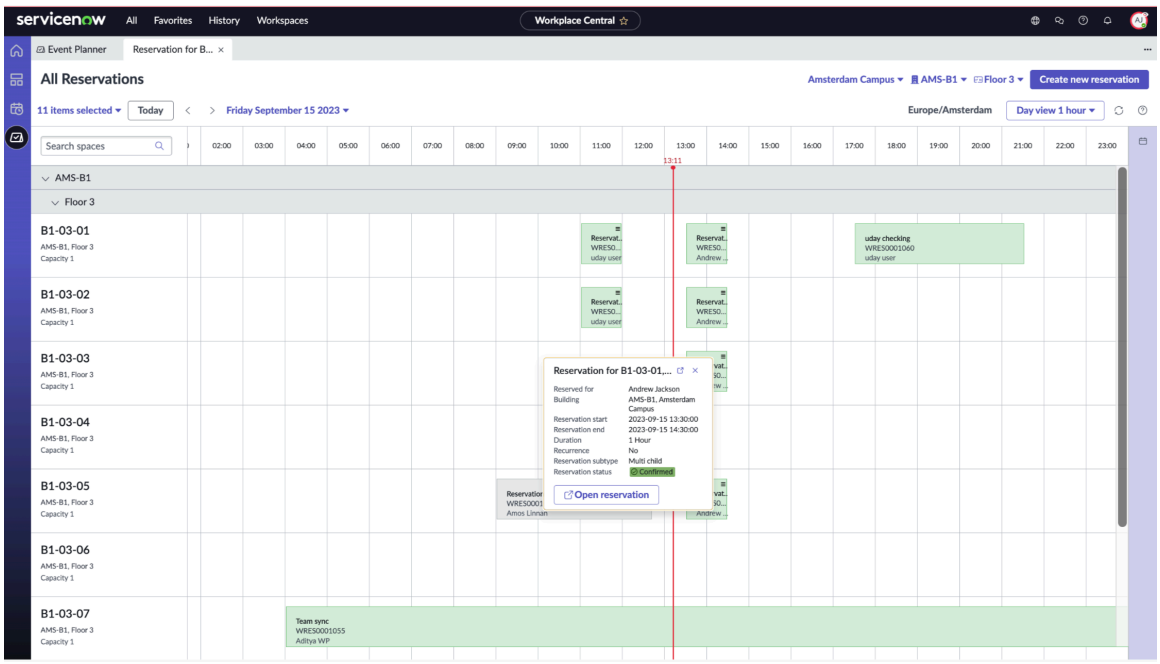
O Workplace Central fornece uma experiência unificada para gerentes de local de trabalho e outras personas importantes, como planejadores de espaço, gerentes de movimentação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e planejadores de manutenção. Eles podem criar estratégias, planejar e manter requisitos imobiliários com mais eficiência.





Otimização de espaço:

- Crie bairros abertos e restritos e atribua funcionários a eles e gerencie atribuições de espaço por meio de um mapa de andares.
- Crie vários cenários de espaço e visualize-os com base em suas atribuições, centros de custo ou departamentos para otimizar os espaços.
- Ajuste os cenários de espaço arrastando e soltando itens no plano para obter a utilização geral e o espaço não alocado.
- Identifique facilmente espaços não atribuídos e flexíveis usando a exibição de mapa de andares. Atribua usuários diretamente, mude o tipo de atribuição de um espaço e exiba os detalhes do espaço selecionando diretamente o espaço no andar.

Administração de leasing:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie e rastreie contratos do local de trabalho
- Receba notificações sobre contratos expirando
- Rastrear serviços fornecidos como parte do contrato
- Rastreie locais que fazem parte do contrato
- Mantenha uma lista de ativos que fazem parte do contrato
- Gerenciar documentos de contrato

Manutenção preventiva:

- Crie planos de manutenção preventiva para ativos empresariais e locais de local de trabalho. Este último pode ser usado para fazer planejamento de manutenção para serviços de serviços de software, como manutenção de casa.
- Exiba casos de manutenção preventiva, como resultado do planejamento de manutenção preventiva, na guia Visão geral. A guia Visão geral é uma área de foco para planejadores de manutenção e maximiza as informações em uma janela de exibição.
- Avalie os casos de manutenção preventiva e corretiva do mês atual na página principal personalizada para planejadores de manutenção.

Gestão de Movimentações:

- Rastreie casos de movimentação e tarefas associadas perfeitamente com o módulo Gestão de movimentação.
- Use o Agendador de movimentação, uma ferramenta visual de planejamento de movimentação, para agrupar casos de movimentação em projetos e criar um plano organizado e lógico para movimentações em massa.

Gestão de reservas:

- Equipe planejadores e gerentes de espaço com informações sobre como os espaços estão sendo usados.
- Otimize as reservas de espaço alterando manualmente a data e a hora de início ou o local.
- Gerencie reservas de forma rápida e fácil em nome dos funcionários.

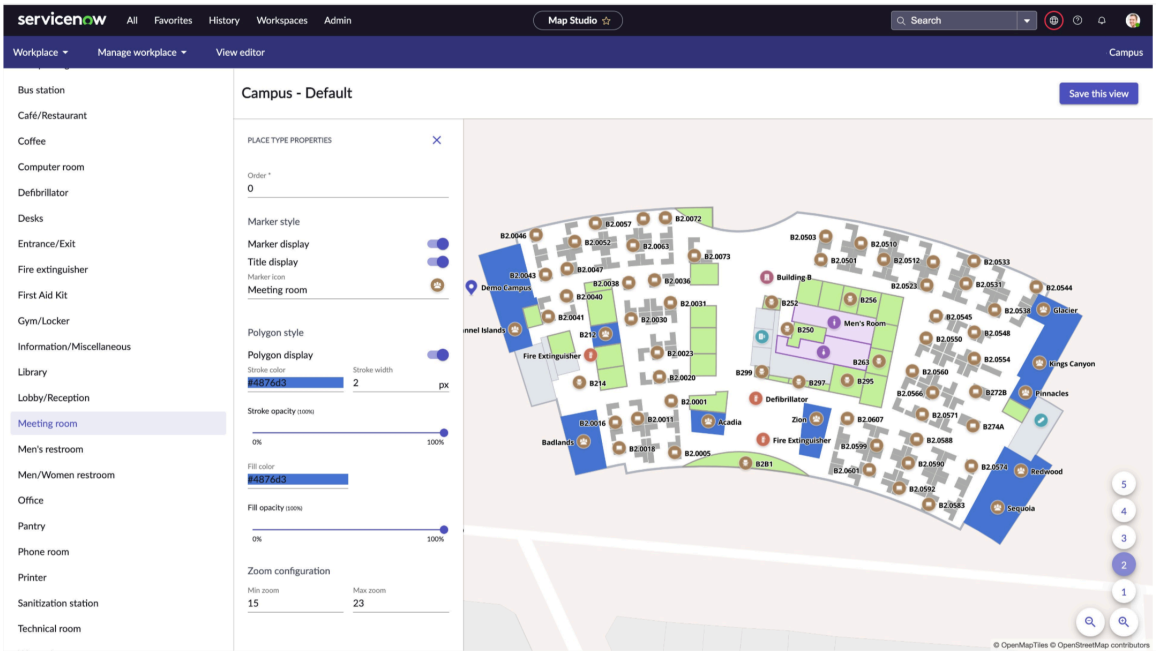
Mapeamento interno

Mapeamento interno fornece visualização interna e recursos de navegação como parte de Prestação de serviços no local de trabalho aplicação.

Os funcionários podem visualizar e obter direções de e para pontos de interesse. Eles podem visualizar interiores do local de trabalho, estados de reserva de sala, junto com outros detalhes internos e externos de um campus, edifício e andar selecionados. Em Mapeamento interno Map Studio, os administradores do local de trabalho podem projetar, editar e gerenciar mapas internos integrados para locais interativos e wayfinding.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Fornece navegação interna e recursos de mapeamento na Prestação de serviços no local de trabalho
- Os funcionários podem relatar um problema no espaço usando o mapa do andar e notificar a equipe de instalações para execução.
- Fornece experiências de mapeamento interno para funcionários e visitantes em um local de trabalho, juntamente com direções interativas e orientação
- Os funcionários podem navegar, pesquisar e navegar pelos locais de trabalho para descobrir serviços disponíveis, espaços reserváveis e comodidades.
- Permita que os gerentes do local de trabalho editem plantas baixas em tempo real para navegação perfeita dos espaços.
- Alterne entre locais, andares ou espaços para exibir ou criar reservas na Gestão de reservas do local de trabalho e no Mapeamento interno do local de trabalho.
- Forneça uma experiência de quiosque intuitiva para pesquisar e navegar por espaços, exibir detalhes do espaço, opções de reserva e dados de ocupação

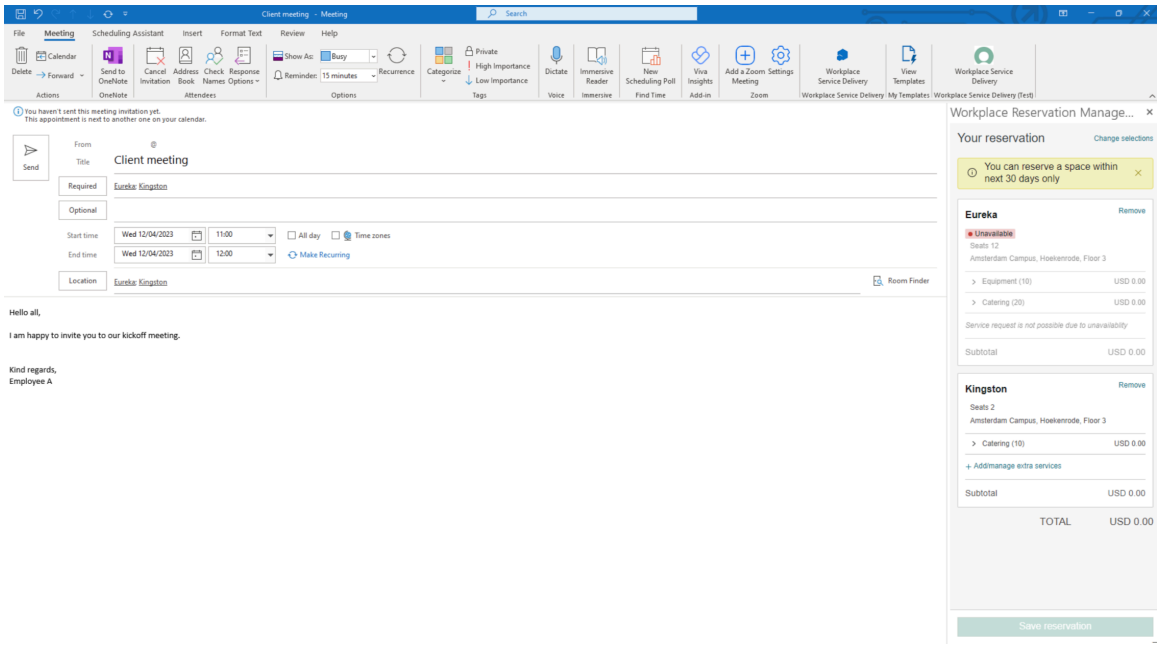
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Fornece os recursos do Workplace Reservation Management no aplicativo Microsoft Outlook. Ao criar um novo evento, atualizar um evento existente ou um compromisso, um funcionário pode encontrar espaços disponíveis facilmente. Os funcionários podem adicionar solicitações ou serviços, como configurações de sala ou serviço de bufê, sem usar um aplicativo separado.

Todas as reservas e serviços solicitados gerenciados no aplicativo Gestão de reservas do local de trabalho estão incluídos com a solução Prestação de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Encontre espaços disponíveis aplicando vários critérios de pesquisa e filtros.
- Adicione espaços diretamente a um evento ou permita que o suplemento adicione os espaços.
- Solicite serviços extras junto com sua reserva. Isso é baseado no cartão de menu de serviços extras disponíveis definido pelas equipes do local de trabalho para cada local ou espaço (bufê, configurações de sala e assim por diante).
- Atualize reservas existentes, adicione ou altere serviços e selecione um local diferente.
- Forneça preferências de privacidade de local aos funcionários ao reservar um espaço.

Sincronização do calendário do local de trabalho

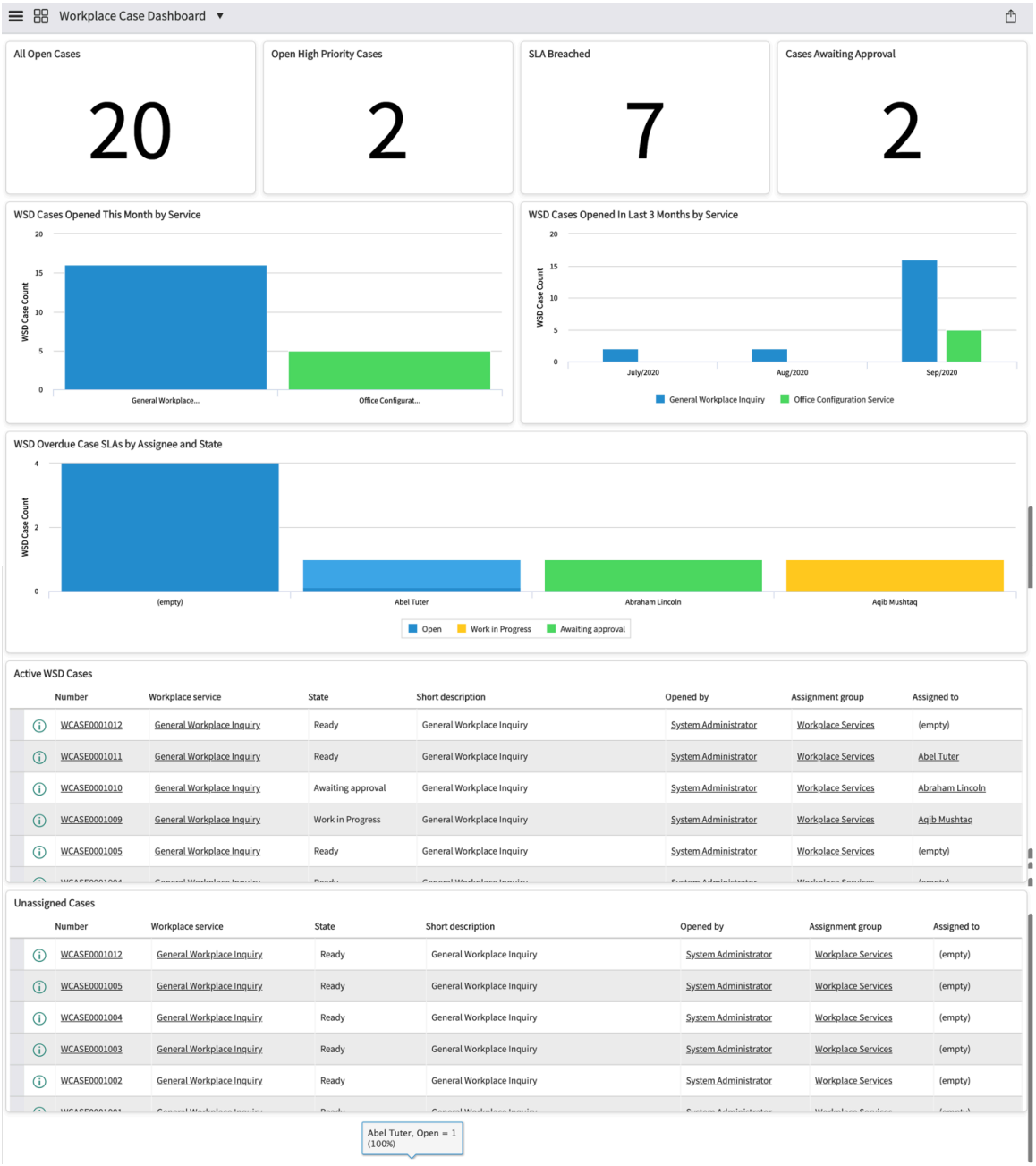
Aprimore a experiência de reserva do seu local de trabalho sincronizando suas reservas com o provedor de calendário usando ServiceNow® Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação.

Gestão de casos do local de trabalho

ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho permite que as equipes de serviços e instalações do local de trabalho gerenciem as interações com os funcionários, sem depender de ferramentas genéricas, como e-mail, chamadas telefônicas e walkups. Padronize o processo, a interação e a execução de consultas, solicitações e transferências de casos em toda a empresa. Obtenha visibilidade clara da quantidade e dos tipos de casos que as equipes do local de trabalho estão recebendo para melhoria contínua do serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

- Permita que as equipes do local de trabalho#forneçam ajuda oportuna aos#funcionários.
- Configure aprovações para execução rápida de casos levantados por funcionários.
- Permita que as equipes do local de trabalho encaminhem solicitações para os membros da equipe, prestadores de serviço#ou fornecedores certos.
- Permita que os funcionários relatem qualquer problema no local de trabalho usando os mapas interativos do andar.

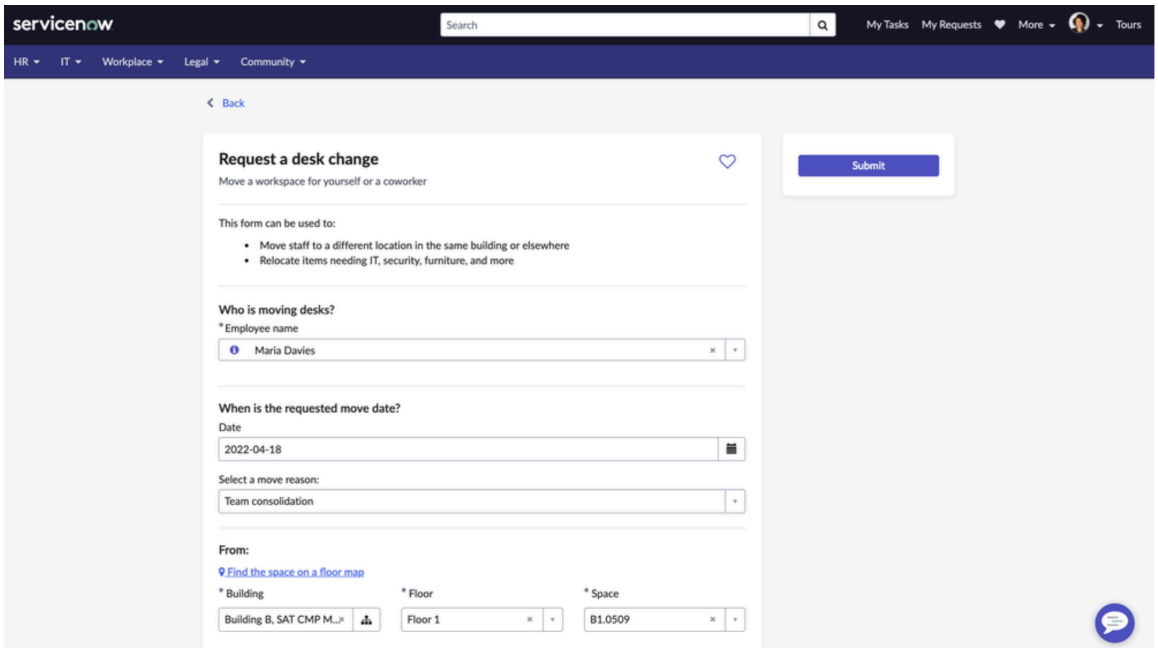
  Use mapas de andares para facilitar as solicitações de consulta. Os usuários podem localizar com precisão onde um caso é levantado, seja em uma sala de reunião específica ou em uma impressora localizada em um corredor.

Gestão de mudança de local de trabalho

Gestão de mudança de local de trabalho O Workplace Move Management permite que os funcionários colaborem, se comuniquem e gerenciem facilmente mudanças únicas do

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

início ao fim. Funcionários e gerentes podem fazer solicitações de movimentação por meio de um processo automatizado configurável para que os gerentes do local de trabalho possam supervisionar a movimentação dos funcionários e seus pertences com o mínimo ou nenhuma interrupção.



- Permita que os funcionários enviem suas solicitações de movimentação e gerenciem facilmente as mudanças de estação.
- Simplifique as solicitações de movimentação por meio de casos de movimentação e tarefas associadas.
- Automatizar e configurar aprovações e notificações por e-mail para partes interessadas relevantes.
- Modifique, aprove ou rejeite solicitações de movimentação futuras ou em andamento.
- Programe e coordene movimentações em massa usando uma ferramenta visual de planejamento de movimentação.
- Permita que as equipes do local de trabalho identifiquem conflitos de definição de estações durante a execução de solicitações de movimentação.
- Automatizar atualizações após movimentação.

Prestação de serviços no local de trabalho Para celular

Prestação de serviços no local de trabalho para celular traz os recursos de Gestão de reservas do local de trabalho e wayfinding no Plataforma para celular ServiceNow para celular nativo. Um funcionário pode pesquisar, reservar, modificar e fazer check-in de uma reserva usando o aplicativo WSD Mobile e sincronizar as mudanças em tempo real com o. Prestação de serviços no local de trabalho aplicação.

- Encontre espaços disponíveis aplicando vários critérios de pesquisa e filtros.
- Encontre espaços disponíveis perto de um colega ou dentro de uma área.
- Reserve um espaço e edite sua reserva usando um mapa de andares.
- Crie uma reserva para você mesmo ou em nome de um colega.
- Gerenciar reservas únicas existentes.

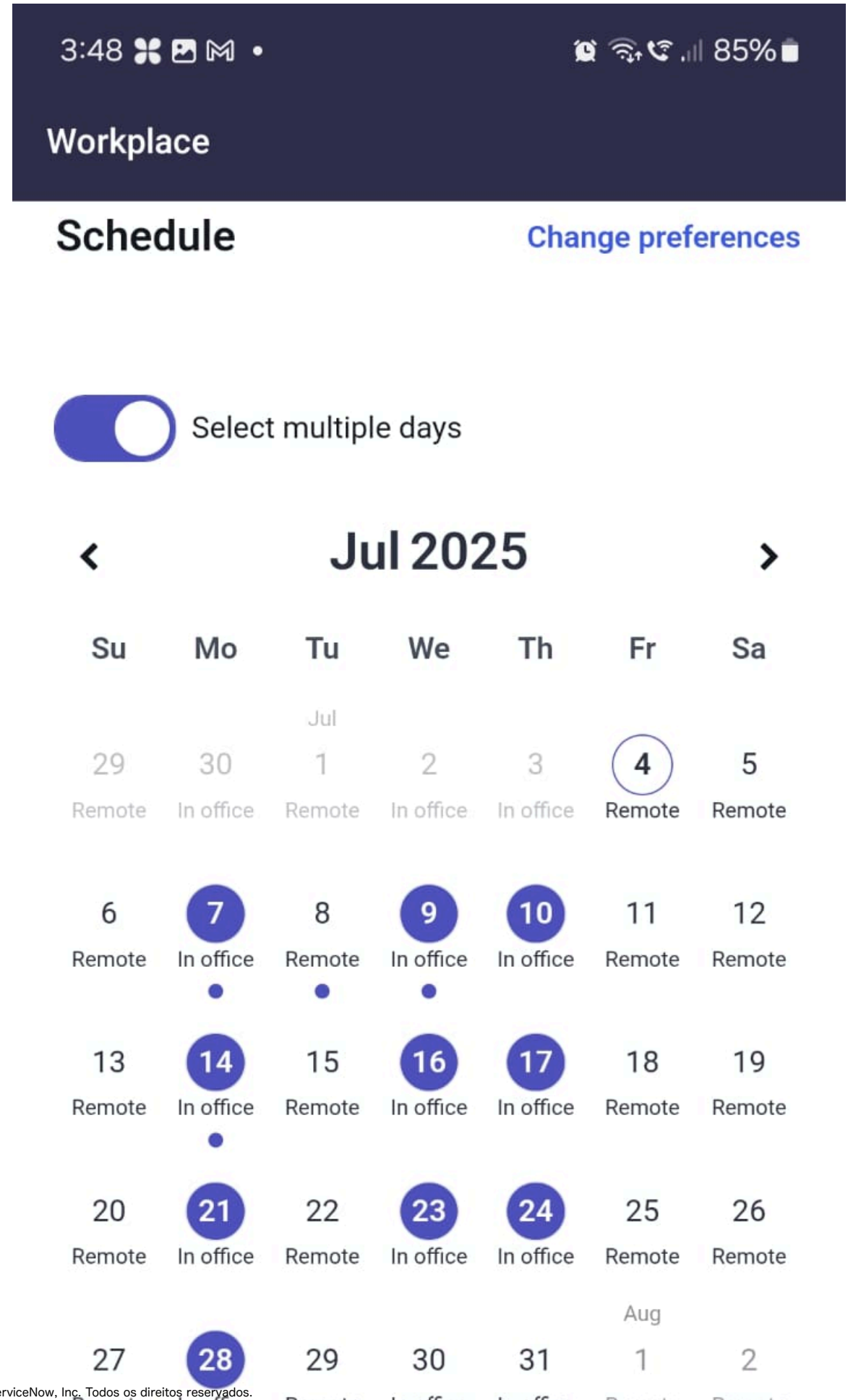
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Check-in ou check-out de reservas.
- Adicione um link de reunião virtual a uma reserva.
- Diretórios de localização interativos e wayfinding.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

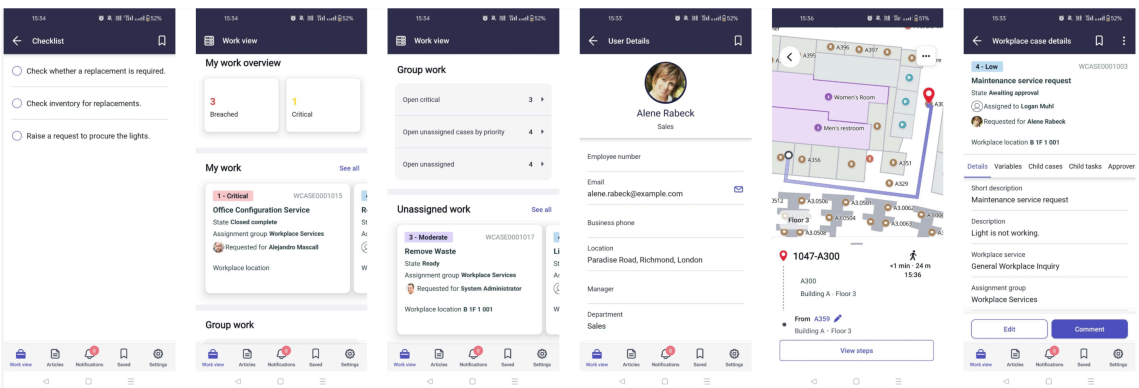
Agente do local de trabalho para celular

O Workplace Agent para celular oferece uma experiência móvel que prioriza os técnicos e executantes do local de trabalho para gerenciar suas atribuições de trabalho e interações com os funcionários, sem depender de ferramentas genéricas, como e-mail, chamadas telefônicas e walkups.

O aplicativo aumenta a produtividade do técnico com uma interface intuitiva para acessar facilmente o trabalho atribuído, visibilidade de casos críticos e violados, orientação para o local do funcionário e assim por diante.

Com o aplicativo Workplace Agent para celular, qualquer processo de execução de caso pode ser simplificado.

- Permita que os técnicos e executantes do local de trabalho#forneçam ajuda oportuna aos#funcionários.
- Acesse e gerencie facilmente o trabalho atribuído - casos e tarefas do local de trabalho.
- Exiba os casos e tarefas não atribuídos do grupo e atribua a si mesmo em uma única ação.
- Exiba casos atribuídos em uma exibição de calendário para rastrear casos agendados.
- Wayfinding facilmente para o local do local de trabalho do funcionário ou onde o caso é registrado usando mapas.
- Crie um caso de local de trabalho em nome dos funcionários.
- Registre um relatório criando uma tarefa do local de trabalho.
- Exiba e pesquise artigos de conhecimento para o caso.
- Exibir instruções de execução e check-lists.
- Receba notificações por push no seu celular.
- Ações rápidas para deixar comentários, anotações, atualizar status e assim por diante



Gestão de visitas ao local de trabalho

Dê as boas-vindas aos seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem complicações. Usar ServiceNow® Gestão de visitas ao local de trabalho para otimizar suas operações de receção e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes, bem como pré-planejar o que eles precisarão.

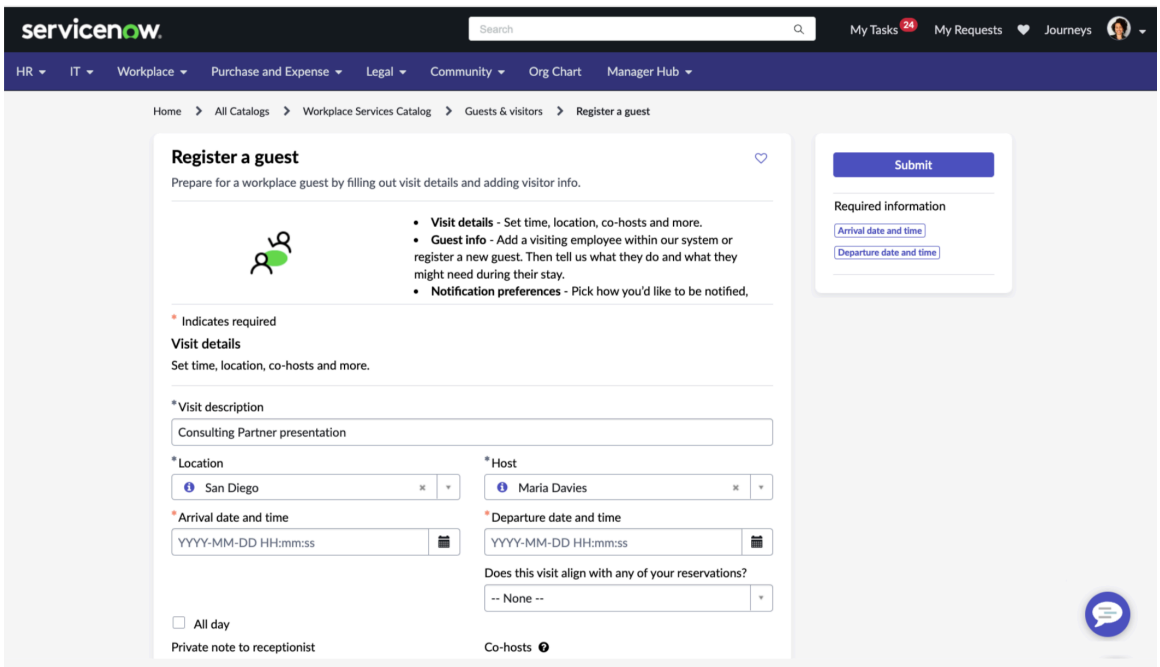
A Gestão de visitantes do local de trabalho permite que os funcionários registrem perfeitamente os convidados esperados no local de trabalho e permite que as organizações gerenciem procedimentos de check-in seguros e protegidos. Depois que os visitantes

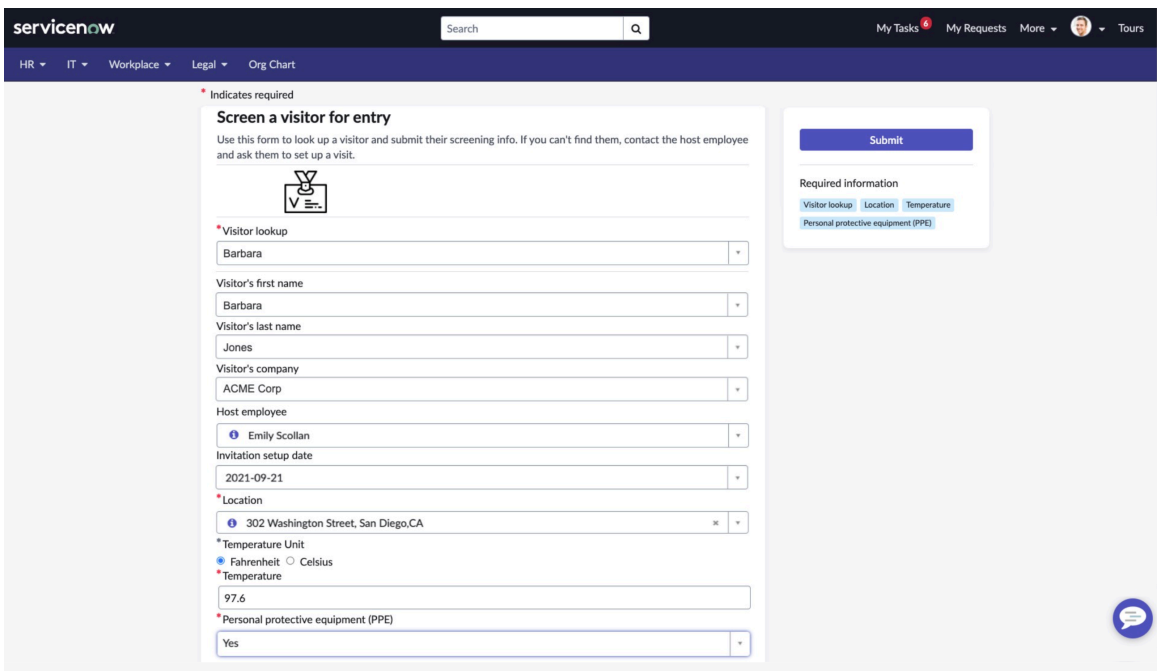
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estiverem registrados, automatize tarefas como comunicações, impressão de crachá, pesquisas de integridade e documentação necessárias antes da chegada programada.

As equipes do local de trabalho e os recepcionistas do escritório podem monitorar facilmente o status de chegada de um visitante com painéis em tempo real. Tarefas e aprovações são geradas automaticamente para iniciar o acesso ao edifício, conceder acesso Wi-Fi, adicionar uma vaga de estacionamento, vincular a uma reserva de quarto existente ou incluir quaisquer outros requisitos para a chegada programada.





- Registre facilmente os hóspedes que visitam suas instalações com as informações de entrada e orientação necessárias.
- Gerencie um processo de check-in seguro e protegido com pesquisas e comunicações automatizadas de triagem de integridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

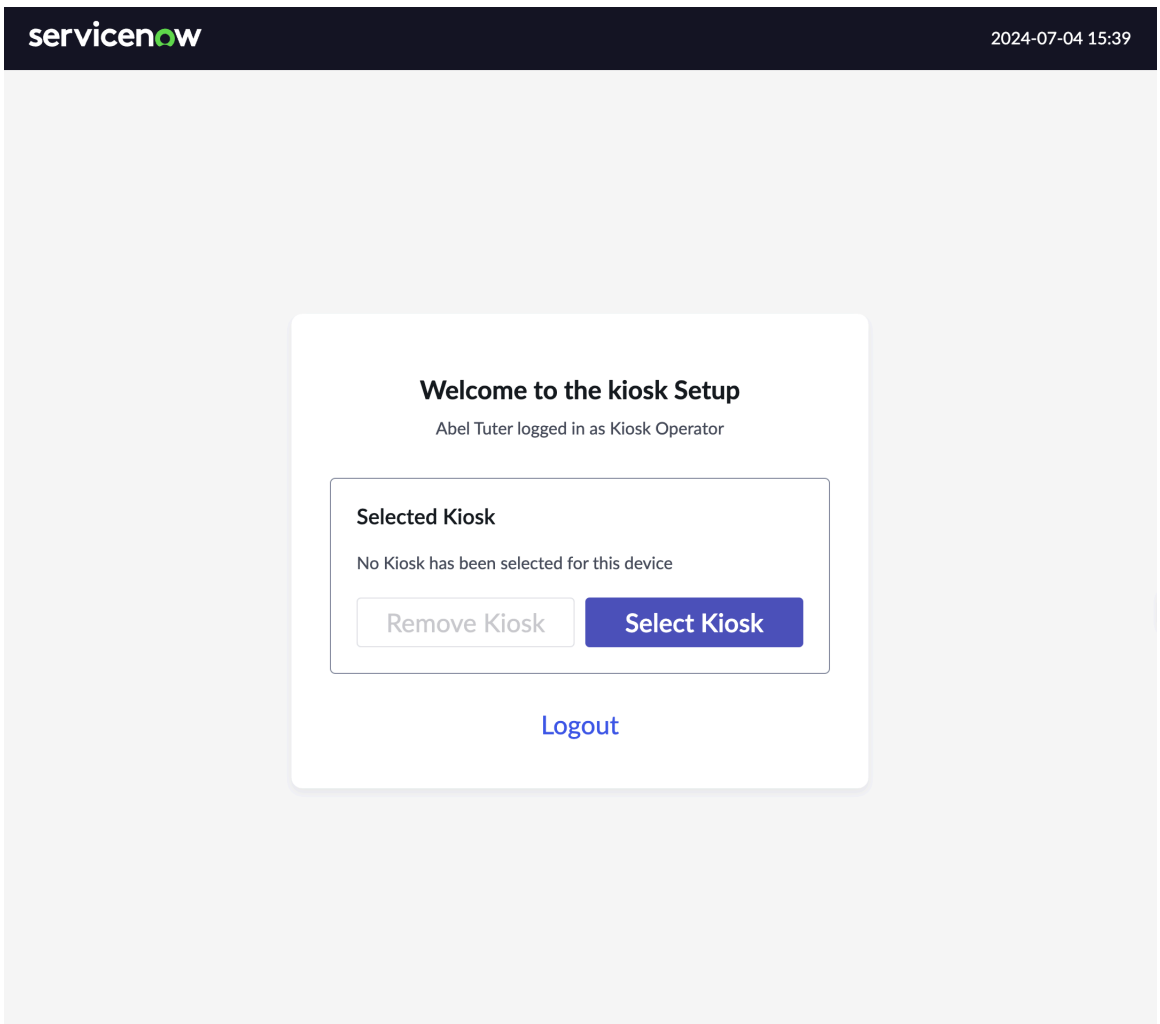
- Estenda o acesso no local com crachás de visitantes pré-impressos diários para facilitar a identificação e o check-in
- Encaminhe aprovações de acesso de visitantes para locais especiais e otimize o uso com painéis e relatórios avançados.
- Forneça aos visitantes uma experiência de check-in, registro e check-out de autoatendimento aos visitantes quando o aplicativo Quiosque de serviços do local de trabalho estiver instalado.

Quiosque de serviços no local de trabalho

. Quiosque de serviços no local de trabalho fornece uma experiência perfeita de check-in, check-out e registro automático para os visitantes.

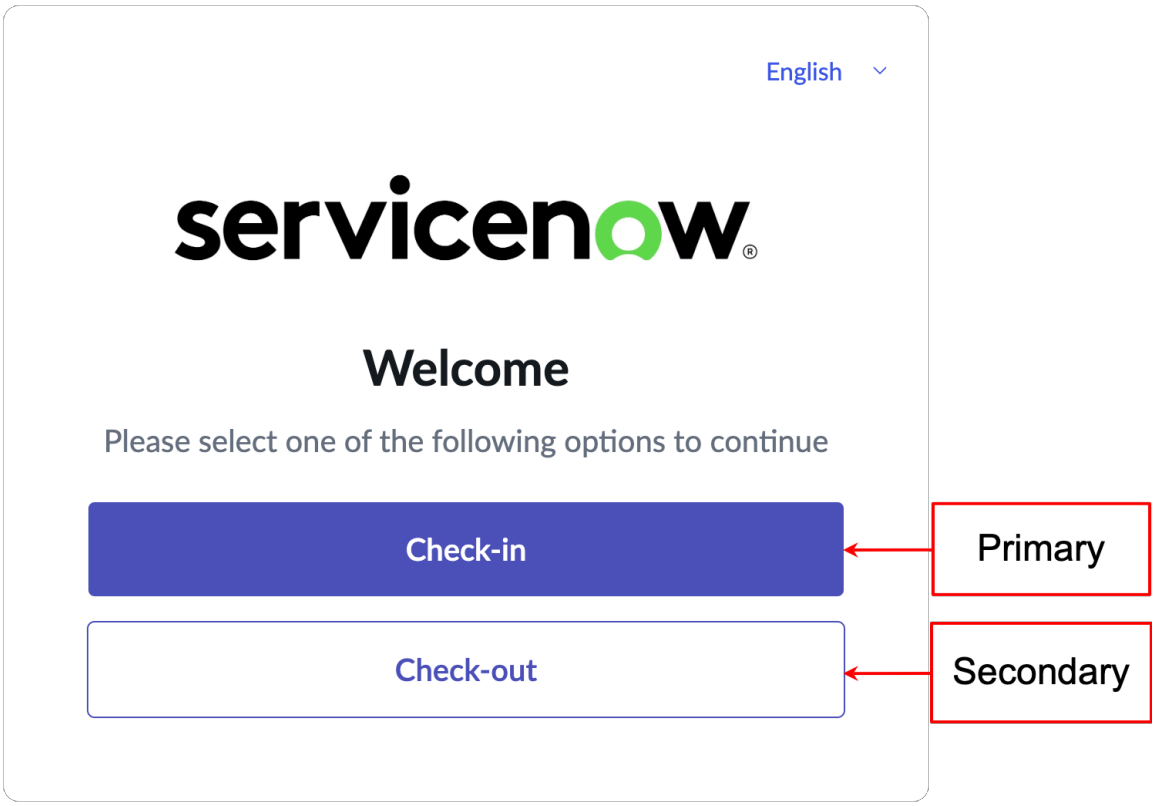
Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) aprimora seu ServiceNow® Experiência de serviços no local de trabalho com recursos de IA generativa. Solicite espaços de forma rápida e intuitiva, adicione serviços do local de trabalho e convidados a uma nova reserva.

O quiosque de serviços do local de trabalho fornece um novo portal de quiosque e uma IU para os recursos de entrega de serviços no local de trabalho. A versão inicial de agosto de 24 se concentra nos recursos do quiosque de gestão de visitantes, incluindo check-in automático, check-out automático e registro automático, que exigem o aplicativo Gestão de visitantes A versão de fevereiro de 25 se concentra no Mapeamento de ambientes internos. Versões futuras expandem capacidades.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O quiosque de serviços do local de trabalho oferece:

- Novo portal do quiosque
- Interface personalizável
- Suporte a vários idiomas

Se a Gestão de visitantes estiver instalada:

- Check-in automático
- Autorregistro
- Check-out automático

Se o Mapeamento interno do local de trabalho estiver instalado, ele também fornecerá mapas interativos.

Workplace Space Mapping

Workplace Space Mapping fornece mapas internos interativos para gestão de reservas. Ele fornece recursos para navegação interna em locais de trabalho para encontrar serviços ou comodidades usando o inbuilt Mapeamento interno como o provedor de mapa.

- Relate um problema no local de trabalho usando o mapa do andar e notifique a equipe das instalações para execução.
- Forneça experiências de mapeamento guiado para funcionários e visitantes que se juntam a você no local com orientação no local de trabalho.
- PESQUISE a pesquisa e navegue pelos locais de trabalho para descobrir serviços disponíveis, espaços reserváveis e comodidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

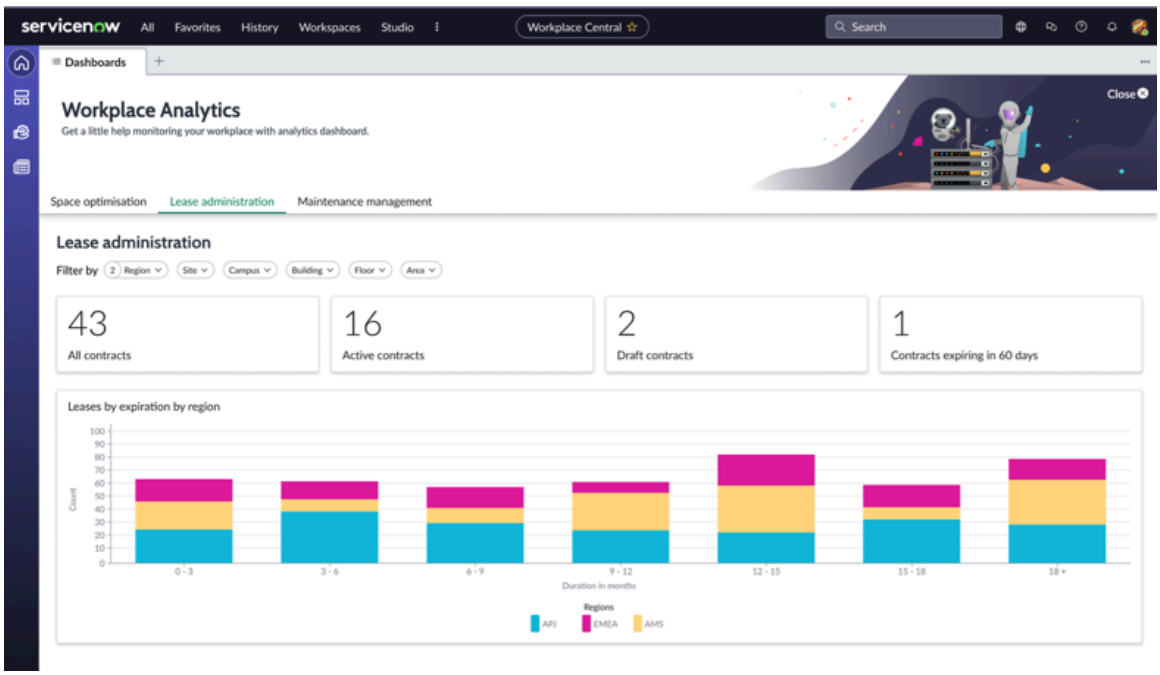
- Permita que os gerentes do local de trabalho editem plantas baixas em tempo real e publiquem mudanças nas experiências de mapeamento de funcionários para navegação perfeita dos espaços.
- Alterne entre locais, andares ou espaços para exibir ou criar reservas na Gestão de reservas do local de trabalho e no Mapeamento interno do local de trabalho ou no Mapeamento do espaço do local de trabalho.

Workplace Space Management

Supervisione com eficiência todos os locais da sua organização usando ServiceNow® Workplace Space Management aplicação.

Administração de locação de local de trabalho

. ServiceNow® A Administração de leasing do local de trabalho permite criar, gerenciar e rastrear contratos do local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato do local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes.

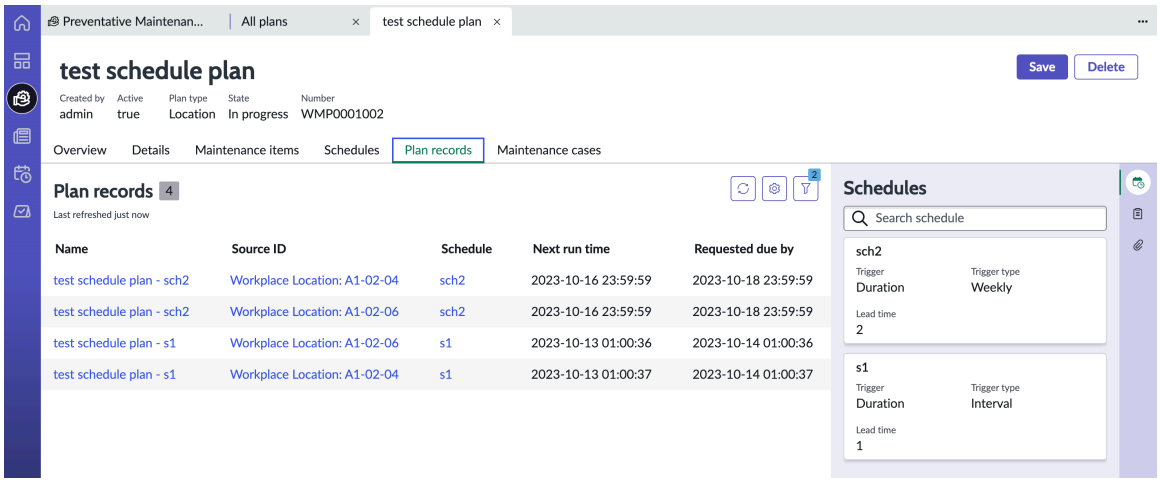


Gestão de manutenção do local de trabalho

ServiceNow® Gestão de manutenção do local de trabalho permite que os planejadores de manutenção do local de trabalho planejem a manutenção preventiva de ativos de instalações (cadeiras e assim por diante) e serviços de software (manutenção doméstica). Capture problemas de manutenção corretiva ou reativa, como derramamentos, sujeira ou outras pausas nos locais do local de trabalho. Fornece visibilidade de casos preventivos, corretivos e tendências associadas para a tomada de decisões.

Tradução automática

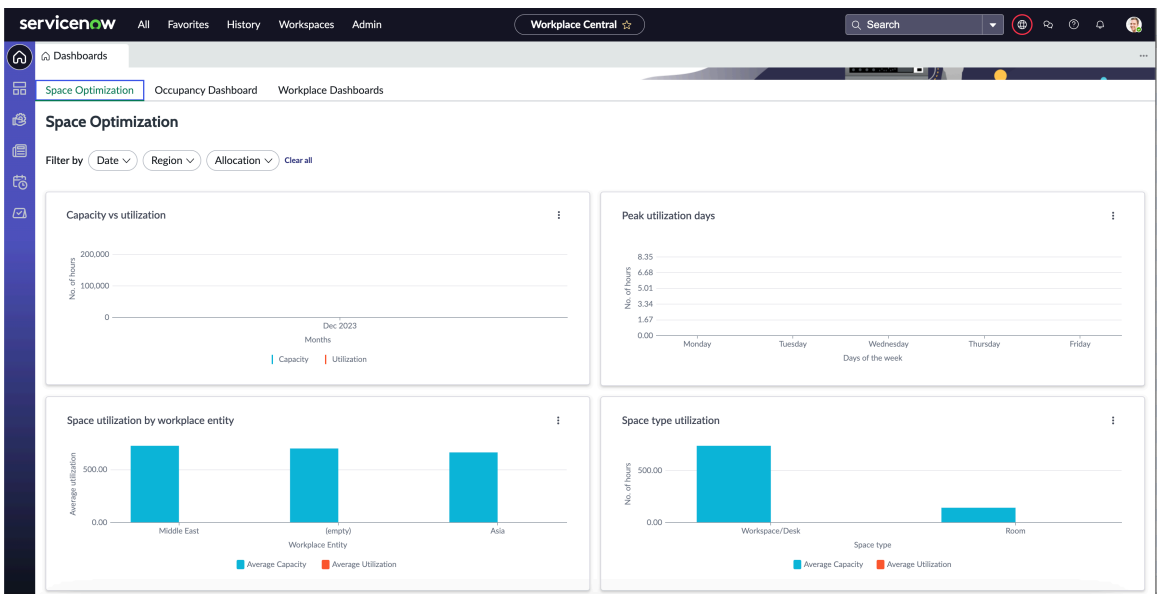
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Crie planos de manutenção preventiva para ativos empresariais e locais de local de trabalho. Executar atividades de manutenção, como manutenção doméstica.
- Exiba casos de manutenção preventiva como parte do planejamento de manutenção preventiva na guia Visão geral. A guia Visão geral é uma área de foco para os planejadores de manutenção maximizarem as informações em uma janela de exibição.
- Exiba casos de manutenção preventiva e corretiva do mês atual em uma página principal personalizada para planejadores de manutenção.
- Use casos de manutenção para registrar quaisquer problemas de manutenção do local de trabalho, derramamentos, sujeira ou pausas.

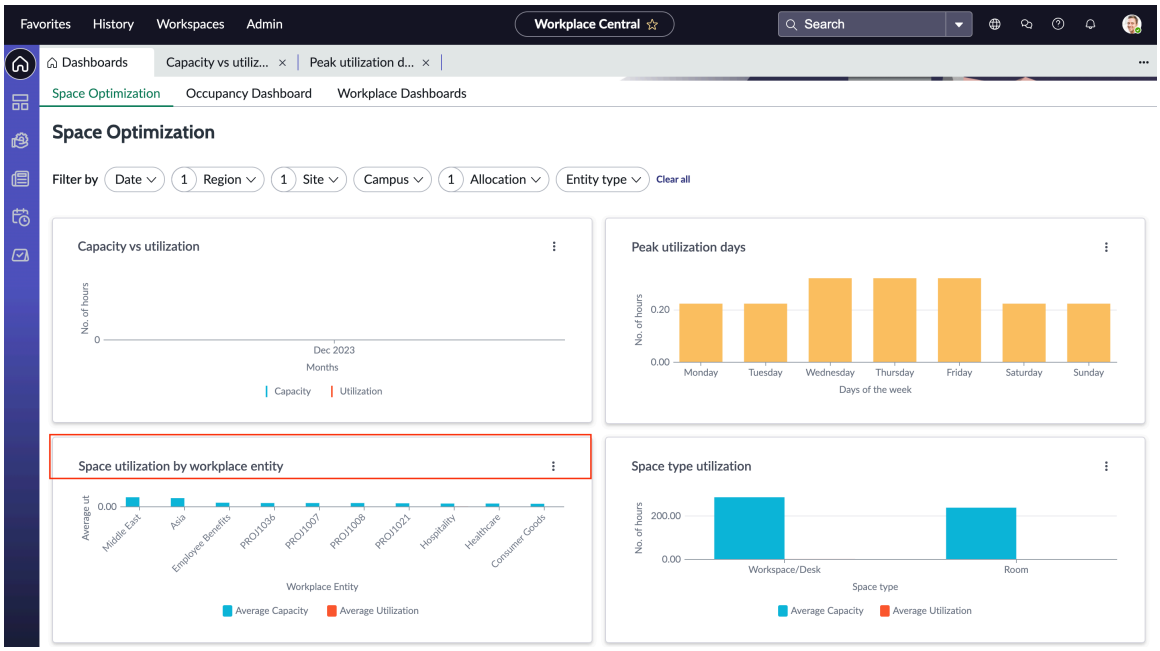
Conectores do Workplace

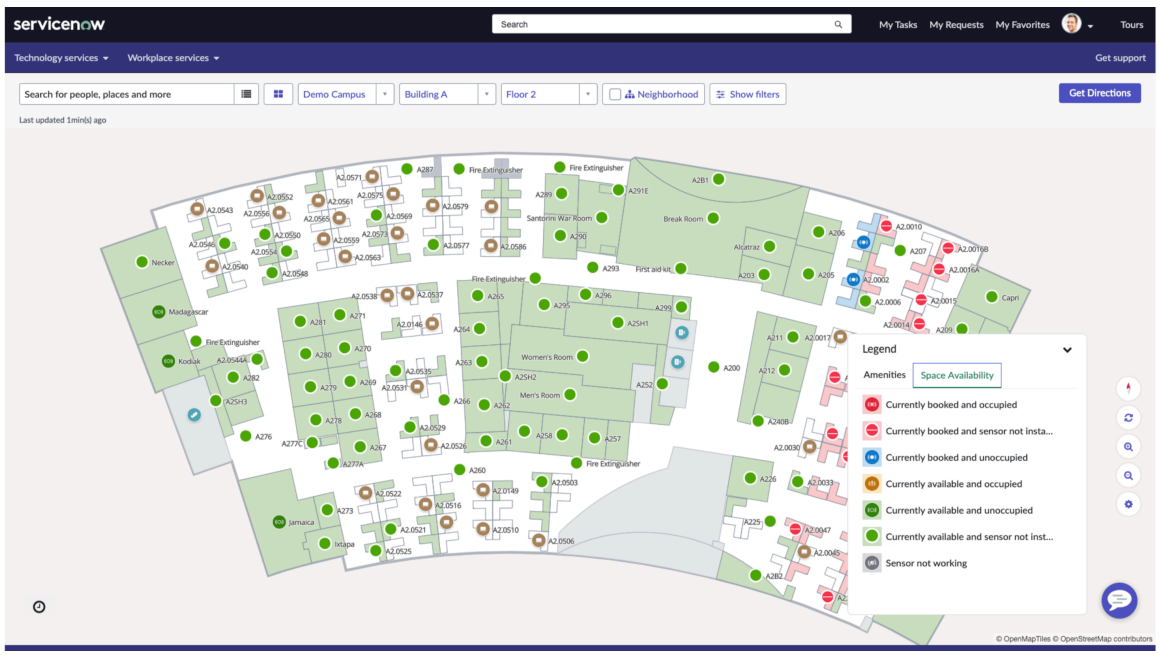
Conectores para local de trabalho é uma estrutura de integração que aproveita as interações dos funcionários no local de trabalho (como sistemas de crachás, sensores de ocupação, sensores ambientais). Ele ajuda a impulsionar melhores decisões de utilização do espaço e otimização usando ferramentas de análise e planejamento no Prestação de serviços no local de trabalho solução.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

Workplace Core

. ServiceNow® Workplace Core a aplicação permite que você crie processos gerenciados e mais seguros para os funcionários no local de trabalho. Você pode estabelecer planos de distanciamento, atribuições de turno e programação de limpeza. Gerencie sua alocação de espaço em fases. . Workplace Coreé a aplicação principal do Prestação de serviços no local de trabalho pacote.

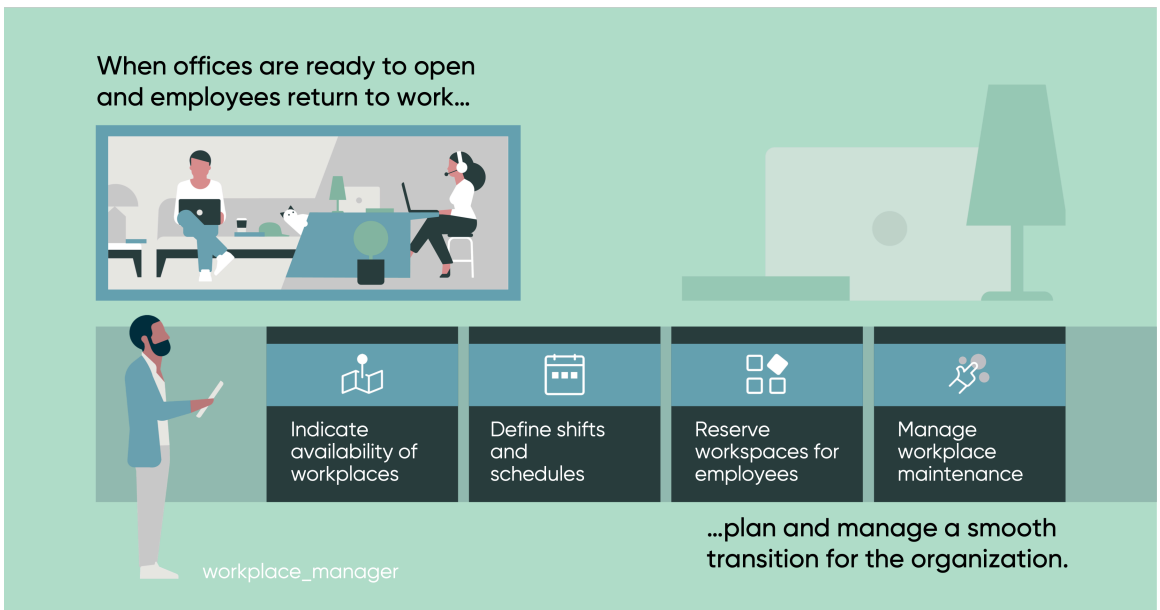
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar Saiba mais sobre Workplace Core conceitos e recursos.	**Configurar** Configure a aplicação e configure os dados do local de trabalho para começar.	**Gerenciar** Monitore atividades, aprovações, reservas e muito mais no local de trabalho.
Solicitação Solicitar serviços relacionados ao funcionário.	**Soluções de análise e relatório** Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.	**Referência** Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Explorar Workplace Core

. ServiceNow® Workplace Core a aplicação permite que você crie processos bem mantidos e bem gerenciados para os funcionários no local de trabalho. Você pode gerenciar várias unidades do seu local de trabalho, como locais de trabalho, manutenção, administrações de espaço, reservas, solicitações, visitantes, movimentações e muito mais. . Workplace Coreé a aplicação principal do Prestação de serviços no local de trabalho pacote.



Administração do espaço

Os administradores do local de trabalho da sua organização podem adicionar detalhes para todos os locais do local de trabalho, como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Áreas como estações de trabalho de funcionários, salas de conferência e Lanchonetes
- Edifícios de escritórios e campi
- Regiões de todos os locais

Como gerente de local de trabalho, você pode carregar as plantas baixas da sua organização para que os funcionários possam exibir e selecionar com mais facilidade os espaços disponíveis quando solicitarem reservas de local de trabalho.

Evite grandes reuniões ou longas filas para locais em seu local de trabalho, como cafeteria, academia e portões de entrada e saída, definindo intervalos de chegada e fazendo com que os funcionários programem suas chegadas.

Gestão de turnos

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos para os funcionários e programá-los para horários e dias específicos. Eles podem usar esses dados para começar a planejar os níveis de ocupação de seus locais de trabalho alocando funcionários e locais de trabalho disponíveis para turnos específicos.

Por exemplo, os gerentes do local de trabalho podem criar uma programação do turno da manhã com horas de trabalho de 08:00 a 13:00. Em seguida, eles podem atribuir locais de trabalho disponíveis a este turno com base nas diretrizes organizacionais. Esses locais de trabalho atribuídos podem ser reservados para funcionários que operam no escritório durante este turno.

Os responsáveis pelo turno podem revisar e modificar os detalhes dos turnos que possuem. Eles também podem exibir reservas do local de trabalho e solicitações feitas para os turnos que possuem.

Reservas do local de trabalho

Usando as informações sobre funcionários e locais de trabalho disponíveis, os gerentes do local de trabalho podem reservar áreas e locais de trabalho para os funcionários. Os gerentes do local de trabalho também podem gerar reservas para vários funcionários de uma só vez. O funcionário e o gerente do local de trabalho são notificados sobre reservas por e-mail.

Os funcionários podem solicitar reservas do local de trabalho quando quiserem retornar ao escritório. Usando plantas interativas, eles podem optar por reservar locais de trabalho para um intervalo de datas especificado, um único dia ou algumas horas. Dependendo das diretrizes organizacionais, as solicitações de reserva podem exigir uma aprovação para confirmação.

Se os perfis de local de trabalho de todos os funcionários estiverem configurados, o aplicativo atribuirá automaticamente os locais de trabalho disponíveis para os funcionários usando os dados armazenados na tabela de perfil do local de trabalho.

. Prestação de serviços no local de trabalho fornece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas no Gestão de reservas do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gestão de reservas do local de trabalho.

Tarefas do local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades de manutenção programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

Painel do local de trabalho

Usando visualizações de dados, você pode avaliar a disponibilidade dos locais de trabalho e os níveis de ocupação dos locais de seu escritório e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho no painel do local de trabalho.

Gestão de casos do local de trabalho

Como gerente do local de trabalho, você pode permitir que os funcionários levantem solicitações relacionadas ao local de trabalho. . Gestão de casos do local de trabalho a aplicação permite que você configure serviços usando o caso dos funcionários que podem fazer suas solicitações.

Como gerente de caso, você pode gerenciar as solicitações geradas pelos funcionários na forma de casos no local de trabalho. Você pode criar tarefa, subtarefas por requisito e executar várias outras ações. Para obter mais informações, consulte Gestão de casos do local de trabalho.

Gestão de visitantes

Gerencie os visitantes esperados no local de trabalho. Registre visitantes e gerencie sua visita, como obter um acordo de visitante, imprimir o crachá de visitante e muito mais. Para obter mais informações, consulte Gestão de visitas ao local de trabalho.

Gerencie mudanças do local de trabalho

Como gerente do local de trabalho, o aplicativo permite gerenciar as solicitações de movimentação geradas pelos funcionários. Você pode rastrear o início esperado e a data de vencimento até quando uma movimentação deve ser realizada. Você pode executar várias outras ações. Para obter mais informações, consulte Gestão de mudança de local de trabalho.

Central do local de trabalho

Como gerente de local de trabalho, economize seu tempo concentrando-se em todas as suas principais atividades no local de trabalho em um único espaço, ou seja, o Workplace Central. A central do local de trabalho é um espaço disponível no Central do funcionário. É um espaço único de onde você pode verificar todos os painéis, executar atividades de alocação de espaço, gerenciar solicitações de movimentação, gerenciar reservas e muito mais. Para obter mais informações, consulte Central do local de trabalho.

Nota:

Em Workplace Core Versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação do Portal de serviços do local de trabalho não está disponível no menu de pesquisa de contexto da aplicação **Todos Workplace Core** . Você pode acessar o Serviço do local de trabalho na página inicial do portal da Central do funcionário. Selecione **Serviço do local de trabalho** , **Segurança do local** . Para obter mais informações, consulte Serviços do local de trabalho no Central do funcionário portal.

Principais clientes do local de trabalho que usam Workplace Core A versão 2.18.1 e posterior podem acessar o portal de serviços do Workplace do **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

Use com outro Prestação de serviços no local de trabalho aplicações

Workplace Coreé a aplicação principal do ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho. Use-o junto com outros aplicativos que fazem parte do pacote. Para obter informações sobre outros aplicativos disponíveis no pacote, consulte Prestação de serviços no local de trabalho aplicações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos Safe Workplace Suite as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

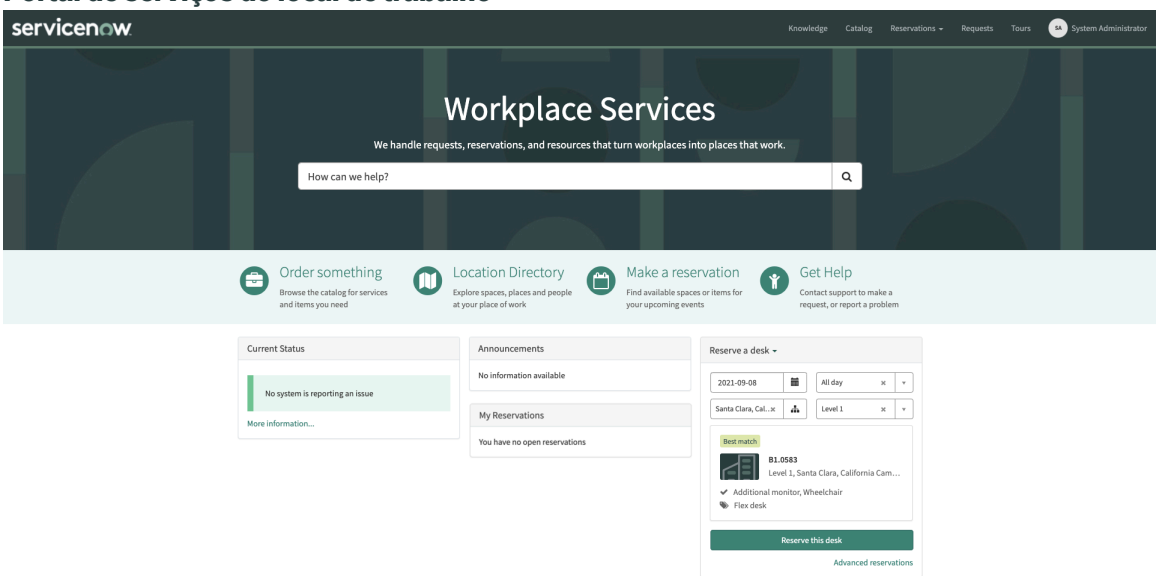
Portal de serviços do local de trabalho

. Portal de serviços do local de trabalhoé um portal de autoatendimento para funcionários que fornece serviços no local de trabalho a partir de um local central. Os funcionários podem fazer reservas, exibir artigos da base de conhecimento, enviar e revisar solicitações e obter ajuda usando o suporte por bate-papo do Virtual Agent.

Nota: Em Workplace Core Versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação do Portal de serviços do local de trabalho não está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core**. Você pode acessar W Orkplace Service na página inicial do portal da Central do funcionário . Para obter mais informações, consulte Serviços do local de trabalho no Central do funcionário portal.

Em Workplace Core Versão 2.18.1 e posterior, o caminho de navegação está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação e você pode acessar o portal de serviços do Workplace em **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.

Portal de serviços do local de trabalho



Em Portal de serviços do local de trabalho, você pode fazer o seguinte:

- Abra o portal de reservas e faça reservas para salas de reunião, mesas ou quaisquer outros itens reserváveis do local de trabalho.
- Você também pode fazer uma reserva para um intervalo de tempo diretamente usando o widget de reserva na página inicial.
- Cadastre os visitantes com antecedência e personalize sua visita. Você pode registrar um convidado ou um colega fora do local por um curto período ou um dia completo.
- Exiba e pesquise artigos da base de conhecimento mais conceituados para encontrar informações. Conforme você digita, o campo de pesquisa exibe sugestões com base em palavras-chave.
- Exiba suas solicitações e aprovações (se você for um aprovador).
- Exiba o diretório de local da sua organização. PESQUISE um colega de trabalho, um espaço ou qualquer local de trabalho no mapa-múndi.

Nota: Para exibir os mapas no diretório Local e em Gestão de reservas do local de trabalho, Use Mappeldin e. Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de andares, consulte Workplace Space Mapping.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envie solicitações de consulta geral, registro de visitantes, reservas baseadas em turno e outras solicitações.
- Bate-papo com um agente virtual para enviar solicitações e exibir solicitações enviadas.
- Gere uma solicitação de ajuda geral selecionando em uma lista de itens do catálogo de serviços.
- Gere uma solicitação de movimentação para mover de um local para outro.
- Solicite um novo mobiliário.

Serviços do local de trabalho no Central do funcionário portal

Aproveitar serviços relacionados ao local de trabalho usando Central do funcionário portal. . Central do funcionário o portal é um portal unificado que reúne todos os serviços relacionados ao funcionário em um só lugar.

. Central do funcionário o portal permite que os funcionários façam uma solicitação de local de trabalho para um departamento. . Central do funcionário o portal permite que você solicite um serviço do local de trabalho disponível para você. Usando a Estrutura de taxonomia de conteúdo, você pode modificar a taxonomia de base - Funcionário para fornecer serviços no local de trabalho como tópicos secundários.

Para habilitar **Serviços do local de trabalho** opção de menu no Central do funcionário, certifique-se de ter os seguintes plug-ins e aplicações instalados:

- Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp). Para obter mais informações, consulte: Plug-ins da Central do funcionário
- plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect)
- Prestação de serviços no local de trabalho pacote (sn_wsd) com todas as aplicações.

Nota: Antes de instalar o. Prestação de serviços no local de trabalho plug-in (sn_wsd), certifique-se de ter o mais recente Central do funcionário plug-in.

Serviços do local de trabalho ativados Central do funcionário

Depois de instalar o necessário plug-ins, . **Serviços do local de trabalho** a opção de menu aparece no Central do funcionário página inicial. Selecione-o para gerar solicitações de serviço no local de trabalho.

. **Serviços do local de trabalho** a opção mostra a lista dos seguintes serviços do local de trabalho:

- **Móveis e suprimentos** : Solicite um mobiliário ou um equipamento para o seu local de trabalho ou qualquer reunião.
- **Eventos** : Registre um convidado ou um colega de trabalho para uma visita ou para um evento futuro.
- **Segurança do local** Gerar solicitações relacionadas ao local de trabalho, como reserva geral e reserva baseada em turno. Exiba o diretório do local, adicione um turno ou uma tarefa. Programe sua chegada.
- **Manutenção** : Evoque uma solicitação para mudar a configuração do seu escritório ou para qualquer consulta geral. Adicione uma definição de tarefa planejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar serviços do Workplace no Central do funcionário portal

A taxonomia base - Funcionário, é instalada quando você instala o plug-in Taxonomia da experiência do funcionário. Conclua as tarefas a seguir para habilitar os serviços do Workplace no Central do funcionário portal:

- Personalize a taxonomia. Primeiro, copie a taxonomia de base e, em seguida, faça as mudanças necessárias.
- Crie o conteúdo, como Crie um produtor de registro de serviço do local de trabalho ou artigo da base de conhecimento .
- Associe o conteúdo à taxonomia.

Tópicos relacionados

Configuração do Central do funcionário

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Criar um tópico

Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Prestação de serviços no local de trabalho fornece conversas entregues em Virtual Agent, que é um chatbot automatizado que permite que os funcionários solicitem serviços ou façam consultas. . Virtual Agent está disponível no Central do funcionário onde os funcionários podem encontrar todas as informações relacionadas ao local de trabalho.

Para obter mais informações sobre Virtual Agent, consulte Virtual Agent .

Predefinido Virtual Agent tópicos para Prestação de serviços no local de trabalho

Como funcionário, você pode usar Virtual Agent suporte por bate-papo disponível no Portal de serviços do local de trabalho para solicitar serviços do local de trabalho ou saber o status de qualquer serviço solicitado. Você pode selecionar o ícone de bate-papo (exibido no canto inferior direito do portal para iniciar uma conversa com o. Virtual Agent.

. Prestação de serviços no local de trabalho Virtual Agent permite que você gere solicitações e exiba atualizações relacionadas a reservas, registros de visitantes e solicitações de serviço no local de trabalho. Os tópicos predefinidos a seguir estão disponíveis no Prestação de serviços no local de trabalho Virtual Agent chatbot:

Gestão de reservas do local de trabalho

- Crie uma reserva para um local
- Exibir reservas para o dia atual
- Veja quando sua reserva começará ou acontecerá
- Cancelar uma reserva

Gestão de casos do local de trabalho

- Solicite um serviço do local de trabalho
- Exiba o status dos casos enviados
- Exiba os casos que estão aguardando aceitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de visitas ao local de trabalho

- Registrar um convidado
- Veja os visitantes esperados para o dia atual
- Veja quando seu visitante deve chegar
- Cancelar um visitante registrado

Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Para ativar o Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho, ative os seguintes plug-ins:

1. Ative o Glide Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot) que fornece o. Virtual Agent estrutura.
2. Ative o. Workplace Core plug-in (sn_wsd_core).

Para obter mais informações, consulte Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho.

Como configurar o Workplace Core

Instalar Workplace Core aplicação. Forneça os dados do local de trabalho para configurar planilhas e importar dados do local de trabalho. Modifique suas planilhas existentes. Carregue plantas baixas para fornecer mapas de andares para um andar selecionado.

Instalar Workplace Core

Você pode instalar a aplicação Workplace Core se tiver a função de administrador. Esta aplicação inclui dados de demonstração opcionais.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação do Workplace Core aplicação:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Workplace Core.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação exigir outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Alguns aplicativos incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da Store durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.

6. Clique em **Instalar**.

Fornecendo os dados do seu local de trabalho

Em Workplace Core forneça dados relacionados aos locais do seu local de trabalho para que você possa atribuir turnos aos funcionários com eficiência e designar espaços para esses turnos.

Registro do espaço

As informações disponíveis para cada registro de espaço são:

- Região
- Site
- Campus
- Construção
- Piso
- Área
- Espaço

Cada designação deve usar um identificador exclusivo. Por exemplo, se você estiver indicando o quarto andar no edifício 7, nomeará o andar como "7-4" em vez de apenas "4".

Inserir dados para vários locais de trabalho

Se você tiver uma organização grande, convém considerar o uso de uma planilha para conter as informações de registro mais globais, como regiões, edifícios e locais, para evitar a necessidade de inserir informações repetidas manualmente para cada registro do espaço. Você pode exportar as informações que já inseriu no aplicativo para uma planilha ou usar essas informações em uma planilha de espaço existente. Em seguida, você importaria a planilha que contém os dados completos do espaço para a aplicação em massa.

- Se você tiver uma planilha existente, primeiro converta manualmente os cabeçalhos das colunas e os dados das informações globais para corresponder a. ServiceNow nomes de registro e números de identificador. Em seguida, você faria uma importação em massa desses dados para Workplace Core para que você possa atribuir espaços de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, digamos que a planilha da sua organização use o nome "Local" para sites ou "Bldg 1" para cada edifício 1 em cada local. Você teria que mudar o cabeçalho da coluna da planilha "Local" para "Sites" e mudar cada "Bldg 1" para o identificador exclusivo do Workplace Core registros da aplicação.

- Se você não tiver uma planilha existente, insira as informações globais repetidas que não deseja inserir manualmente para cada espaço. Cada campo deve ter um identificador exclusivo. Em seguida, você exportaria as informações da aplicação para uma planilha na qual teria que inserir somente as informações de espaço manualmente.

Plantas baixas

. ServiceNow AI Platform Compatível com arquivos de formato de troca de desenho (.dxf) para plantas baixas. Você pode selecionar as camadas necessárias para as plantas baixas do usuário final e configurar os atributos (marcadores) aos quais deseja atribuir os campos. Para obter informações sobre como exportar um arquivo .dwg do AutoCAD para um arquivo Formato de troca de desenho (.dxf), consulte a documentação da sua versão do AutoCAD.

Antes de carregar um arquivo .dxf, trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir o seguinte:

- O arquivo usa referências de bloco e não texto de linha única ou de várias linhas para rótulos de espaço.
- Os atributos de blocos têm marcadores compreensíveis.
- As referências de bloco têm valores de atributo definidos adequadamente.

Nota: Usar blocos é altamente recomendado. Não use objetos de texto.

Carregar uma planta baixa cria um registro de andar. Todos os espaços do andar são adicionados automaticamente à lista relacionada Espaços do registro do andar.

Crie registros para os dados do seu local de trabalho

Crie registros individuais de seus espaços de trabalho, andares, prédios de escritórios e locais de trabalho em Workplace Core aplicação. Insira novos dados ou adicione registros aos dados do local de trabalho existentes.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Dados do local de trabalho para sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você tiver um pequeno número de espaços, poderá inserir informações individualmente para cada espaço até o nível Espaços.

Se você tiver muitos locais de trabalho, convém fazer o seguinte:

1. Crie um esqueleto de informações globais repetidas.
2. Adicione as informações de espaços individuais em uma planilha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Importe a planilha para a aplicação .

   Para obter mais informações sobre importação, consulte Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho.

Se você tiver plantas baixas, poderá criar registros de dados até o nível dos edifícios. Carregar as plantas baixas carrega os dados dos andares e dos espaços associados a esses andares.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   Crie os registros na seguinte ordem:
   - Regiões
   - Sites
   - Campi
   - Edifícios
   - Pisos
   - Áreas
   - Espaços
   - Ordem

   Por exemplo, se você quiser criar locais de seus escritórios, selecione **Sites** .
3. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   - A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende do módulo selecionado.
   - Você pode deixar em branco um campo que não se aplica à sua organização.

   Os campos no formulário diferem com base no módulo selecionado. Por exemplo, o formulário a seguir é para Construção.

Formulário de criação

Campo	Descrição
Nome	Nome do local de trabalho. Insira um nome exclusivo. Por exemplo, se o **Edifício** o campo está definido como **1C** e se o **Espaço** o campo está definido como **WST 1C 1601** , em seguida, um valor apropriado para **Nome** o campo pode ser `1C-16` **Nota:** Não use locais de local de trabalho com o mesmo nome porque isso afeta o processo de reserva.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	selecione a região onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários sites em uma região, selecione esse local onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Campus	Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione esse campus onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Construção	Nome do edifício de escritórios deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione esse edifício onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde este espaço está presente.
Área	Nome da área no andar do escritório.
Gestão do grupo	Grupo que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gestão de	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Fuso horário	Fuso horário do local onde o edifício está localizado.
Ativo	Opção para indicar que este espaço está ativo.
É reservável	Opção para indicar que os espaços desta entidade de local de trabalho estão disponíveis para reserva. Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum dos andares, áreas e espaços desse edifício estará disponível para reserva.
Rua	Detalhes da rua do local onde o edifício está localizado.
Cidade	Cidade onde o edifício está localizado.
Estado/província	Estado/província onde o edifício está localizado.
CEP	CEP do local onde o edifício está localizado.
Tipo de espaço	Tipo do espaço do escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicione uma configuração de tipo de espaço.
Latitude	Latitude de um campus ou edifício. A latitude é exibida em Portal de serviços do local de trabalho Mapa do diretório de local.
Longitude	Longitude de um campus ou edifício. A longitude é exibida em Portal de serviços do local de trabalho Mapa do diretório de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário	Preferência de privacidade do local para o edifício. As seguintes opções são fornecidas: ○ **Nenhum** : Selecione esta opção se você não tiver nenhuma preferência de privacidade específica no edifício. Quando você define esta opção, a preferência de privacidade definida pela sua organização é considerada. O campo está definido como **Nenhum** por padrão. ○ **Sem privacidade** : Selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade. ○ **Somente perfis de local de trabalho** : Selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis do local de trabalho. ○ **Somente reservas** : Selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas do local de trabalho. ○ **Reservas e perfis do local de trabalho** : Selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis do local de trabalho e nas reservas do local de trabalho.
Permitir que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas	Especifique se você deseja permitir que os funcionários substituam a privacidade do local ao reservar espaços que pertencem a este edifício. O campo fornece as seguintes opções de substituição: ○ **Nenhum** : Selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade específico. Quando você define esta opção, a preferência de substituição de privacidade do local definida por sua organização é considerada. O campo está definido como **Nenhum** por padrão. ○ **Sim** : Selecione esta opção se quiser permitir que os funcionários substituam a preferência de privacidade configurada para o local que desejam reservar. ○ **Não** : Selecione esta opção se quiser restringir os funcionários de substituir a preferência de privacidade definida no local que eles desejam reservar.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O registro do local do local de trabalho é adicionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Se você tiver plantas baixas para seu local de trabalho, poderá carregá-las para criar e exibir dados de piso e espaço. Para obter mais informações, consulte Carregue uma planta baixa do local de trabalho.
- Se você estiver usando uma planilha para inserir e importar dados em massa para espaços de trabalho, consulte Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Se você adicionou todos os dados do seu local de trabalho, poderá definir turnos de funcionários. Para obter mais informações, consulte Defina turnos para o seu local de trabalho.

Carregue uma planta baixa do local de trabalho

Carregue arquivos de formato de troca de desenho (.dxf) de plantas baixas que você pode configurar e usar para reservar espaço para seus funcionários.

Antes de Iniciar

Use os mapas de andares do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço no Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Local e em Gestão de reservas do local de trabalho, Use Mappeldin e. Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de andares, consulte Workplace Space Mapping.

Para evitar problemas ao renderizar sua planta baixa, verifique se o tamanho do anexo dxf.json é de 5 MB ou menor. Para exibir o tamanho, baixe o arquivo dxf.json e exiba as propriedades do arquivo. Se o tamanho do arquivo for maior que 5 MB, você poderá:

- Trabalhe com os designers do AutoCAD para garantir que os espaços sejam representados como blocos (não como texto de uma única linha ou com várias linhas).
- Certifique-se de que os atributos de referência do bloco estejam definidos corretamente e tente importar o arquivo dxf.json novamente.
- Defina `com.glide.attachment.max_get_size`um tamanho maior ou igual ao tamanho do arquivo dxf.json. Para obter mais informações, consulte Administração de anexos .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Carregar planta baixa**.

   Em Workplace Core versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação para **Carregar planta baixa** não está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core**.

   Em Workplace Core versão 2.18.11 e posterior, o caminho de navegação está disponível na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Workplace Core** > **Carregar planta baixa**.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Gerenciar andar do local de trabalho

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica a planta baixa.
Nome	Nome da planta baixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear suas plantas baixas.
Região	Localização geográfica do edifício que a planta baixa representa. Selecione o ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar.
Site	A localização do escritório ou campus em uma região. Selecione o ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de sites, você pode selecionar.
Campus	Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local.
Construção	Nome do edifício específico se você tiver vários edifícios em um campus.
Ativo	Opção para indicar que está ativo.
É reservável	Opção que indica se o gerente de espaço pode reservar este plano para uso do funcionário.
Gestão do grupo	O grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa. Selecione o ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de grupos, você pode selecionar.
Gestão de	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço para a planta baixa. Selecione o ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de gerentes de grupo, você pode selecionar.

3. Selecione o ícone de anexo E carregue seu arquivo Formato de troca de desenho (.dxf).
   Depois de anexar o arquivo .dxf e importar a planta baixa, o arquivo .dxf será convertido em um arquivo dxf.json em seus anexos. Não remova nenhum desses arquivos ou sua planta baixa não aparecerá. Além disso, o tamanho do arquivo dxf.json deve ser de 5 MB ou menor. Tente selecionar menos camadas do seu arquivo .dxf durante o processo de importação.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na coluna Selecionar camadas à direita, selecione as camadas que você deseja que apareçam no plano.
   Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, cozinhas, armários de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Renderizar** .
   A planta baixa aparece em **Visualizar plano** guia. Use o cursor para ampliar e reduzir a planta.
7. Selecione **Avançar**.
8. No formulário, preencha os campos.

Atribuir marcadores aos campos

Campo	Descrição
Marcador do AutoCAD	O marcador que você deseja mapear para seus campos de espaço. Os marcadores identificam espaços na planta baixa e vêm do arquivo .dxf carregado. Os marcadores que aparecem são aqueles que você selecionou em **Selecione Camadas** coluna. **Nota:** Se você não vir marcadores do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para mudar texto ou objetos de texto em referências de bloco.
Campo de espaço	O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao **Nome** E atribua uma ordem mais alta para que seja a segunda parte do Nome. O Campo Espaço representa um local específico na planta baixa que você pode atribuir a um funcionário.
Ordem	Determina a ordem de processamento do mapeamento de marcador do AutoCAD para Campo de espaço. **Nota:** Os números mais baixos são processados primeiro.

9. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um novo registro de andar é criado com o plano de produção anexado a ele. A lista relacionada Espaços é preenchida com todos os espaços deste andar.

Atualizar um plano de produção do local de trabalho

Atualize uma planta baixa do local de trabalho carregando um novo plano.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
2. Selecione o andar que você deseja atualizar.
3. Selecione **Atualizar planta baixa** link relacionado.
4. Selecione **Gerenciar anexos** exclua o arquivo de planta baixa atual e anexe o novo arquivo de planta baixa. Somente um arquivo .dxf pode ser carregado por vez.
5. Selecione **Avançar**.
6. Na coluna Selecionar camadas, selecione as camadas que você deseja que apareçam na planta baixa. Por exemplo, talvez você não queira que salas elétricas, cozinhas, armários de armazenamento ou outros elementos apareçam na planta baixa quando ela for renderizada.
7. Selecione **Renderizar** . A planta baixa aparece em **Visualizar plano** guia. Use o mouse para ampliar e reduzir.
8. Selecione **Avançar**.
9. No formulário, preencha os campos.

Atribuir marcadores aos campos

Campo	Descrição
Marcador do AutoCAD	Marcadores do carregado .dxf identificar espaços na planta baixa. Os marcadores que aparecem são aqueles que você selecionou em **Selecione Camadas** coluna. **Nota:** Se você não vir marcadores do AutoCAD, poderá usar o software AutoCAD para mudar texto ou objetos de texto em referências de bloco.
Campo de espaço	O campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] ao qual você deseja associar o marcador. Por exemplo, você pode associar um atributo chamado ROOM_NAME ao **Nome** e atribua uma ordem maior para que ele se torne a segunda parte do nome.
Ordem	Determina a ordem de processamento do mapeamento de marcador do AutoCAD para Campo de espaço. **Nota:** Os números mais baixos são processados primeiro.

10. Selecione **Visualizar mudanças** e no **Visualizar mudanças** revise as mudanças que você fará antes de confirmá-las.
11. Selecione **Enviar**.

Resultado

Ocorrem as seguintes mudanças:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os valores do mapa estão preenchidos.
- Os espaços existentes que não correspondem mais são excluídos.
- Se os espaços antigos tiverem sido renomeados, os novos nomes substituirão os antigos.
- Todas as reservas serão excluídas.

Um registro de andar original é atualizado com o plano de produção anexado a ele. A lista relacionada Espaços também é atualizada. Para exibir suas mudanças, acesse **Logs de atualização do plano de produção** .

Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho

Fazendo uma importação em massa dos dados de todos os seus locais de trabalho para o. Workplace Core a aplicação por meio de uma planilha permite evitar a inserção manual de dados redundantes para cada local de trabalho, o que economiza tempo e esforço.

Usando uma planilha que contém as informações globais dos seus locais de trabalho, você pode inserir somente as informações de espaço distintas em vez de ter que repetir manualmente informações como região, local, edifício e andar. Você pode criar uma planilha do Excel a partir dos dados inseridos no Workplace Core ou modifique uma planilha de locais de trabalho existente.

Configure uma planilha de espaços de trabalho existente

Personalize as informações na planilha de espaço existente da sua organização para evitar a necessidade de inserir manualmente informações repetidas para cada espaço. Em seguida, você pode importar os dados para seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver uma planilha que contém os dados dos espaços de trabalho da sua organização, será necessário personalizá-la para corresponder às informações de registro em seu ServiceNow instância.

Este exemplo descreve como modificar as informações de piso dos dados do espaço. Repita essas instruções para substituir os campos do seu edifício, campus, local e região, conforme apropriado.

Procedimento

1. Modifique os dados na planilha para corresponder às informações de registro em seu ServiceNow instância.

a. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Pisos**.

b. PESQUISE o registro de andar desejado e abra-o.

c. Copie o valor de **Número** campo.

d. Cole o valor no lugar de "Piso 1" na planilha do Excel.

O exemplo usa a seguinte entrada de exemplo para espaços de trabalho que pertencem ao andar 1 do Edifício 1 no Campus 2 da Flórida, Flórida, EUA:

- FLOR0001694 representa o Piso 1
- BLDG0001028 representa o Edifício 1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- CMPS0001013 representa o Campus 2 da Flórida
- SITE0001007 representa a Flórida
- RGI0001002 representa os EUA

Nota: Você pode excluir **Área** coluna, pois não é obrigatória. Insira um valor fictício na coluna em vez de deixá-lo vazio.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Em sua planilha de espaços de trabalho, adicione informações individuais do espaço no **Nome** coluna.
3. Salve sua planilha.

Crie uma planilha de dados do local de trabalho

Crie uma planilha do Microsoft Excel a partir dos dados inseridos no Workplace Core assim, você pode evitar ter que inserir manualmente informações globais, como os nomes do site ou do edifício para cada espaço. Em seguida, você pode importar os dados para seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver um grande número de locais de trabalho, considere criar uma planilha que você possa importar para seu ServiceNow instância para evitar a necessidade de inserir manualmente informações globais, como os nomes do site ou do edifício para cada espaço.

Nota: Se você já tiver uma planilha de espaços de trabalho existente para sua organização, siga as instruções em Configure uma planilha de espaços de trabalho existente para personalizá-lo para exportar os dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo da menor unidade para a qual você deseja repetir os dados.

   Por exemplo, se você criou registros de informações globais de regiões, sites, edifícios e andares, selecione **Andares** .

3. **Opcional:** Personalize as colunas a serem exibidas.
   Por exemplo, você pode optar por ocultar **Campus** se sua organização não tiver campi, insira um valor fictício em vez de deixá-lo em branco.
4. Exporte os dados segurando e selecionando (ou clicando com o botão direito do mouse) em qualquer coluna, selecionando **Exportação** e selecionando **Excel (.xlsx)** .
   Os dados são exportados da aplicação para que você possa baixá-los como um arquivo do Excel.
5. Selecione **Baixar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Em sua planilha de espaços de trabalho, adicione informações individuais do espaço no **Nome** coluna.
7. Salve sua planilha.

O que Fazer Depois

Importe os dados dos espaços de trabalho de uma planilha do Excel

Ativar Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Ativar o Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho fornecer assistência ao usuário aos funcionários por meio de uma interface de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Ative o Glide Virtual Agent plug-in (com.glide.cs.chatbot) que fornece o. Virtual Agent estrutura.
- Ative o. Workplace Core plug-in (sn_wsd_core).

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Visite ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão para todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Se sua aplicação exigir outros aplicativos, instale-os primeiro se eles ainda não estiverem instalados.

   Instalar sua aplicação também instala automaticamente as aplicações ou plug-ins dependentes se eles ainda não estiverem instalados.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .
   Alguns aplicativos incluem dados de demonstração, que são registros de amostra que descrevem recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Nota: Se você não carregar os dados de demonstração de uma aplicação da Store durante a instalação, eles não estarão disponíveis para carregamento posterior.
6. Clique em **Instalar**.

Importante: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar atividades de segurança no local de trabalho

Monitore suas atividades no local de trabalho. Execute ações relacionadas ao local de trabalho usando Workplace Core aplicação, como importar dados, gerenciar locais e definir outras configurações relacionadas ao local de trabalho.

Importe os dados dos espaços de trabalho de uma planilha do Excel

Importe os dados dos espaços de trabalho de uma planilha do Excel para Workplace Core aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Concluído Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Tabela existente** .
3. Em **Tabela do conjunto de importação** campo, selecione **Preparação de espaço [sn_wsd_core_space_staging]** .
4. Em **Origem da importação** campo, selecione **Arquivo** .
5. Selecione **Escolha Arquivo** E selecione a planilha do Excel de origem.
6. **Opcional:** Especifique o número da planilha no **Número da planilha** campo e número da linha do cabeçalho em **Linha de cabeçalho** campo.
7. Selecione **Enviar**.
   Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto para importação.
8. Selecione **Executar transformação** .

   Importante: Conjunto de importação certifique-se de que o campo Conjunto de importação mostre sn_wsd_core_space_staging e que o mapa selecionado seja Mapa de transformação de espaço - sn_wsd_core_space.

9. Selecione **Transformar**.
10. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para a tabela Espaços navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Espaços**

O que Fazer Depois
Defina turnos para o seu local de trabalho

Tópicos relacionados

Executar uma importação

Crie um mapa de transformação

Adicione uma configuração de tipo de espaço

Configure os diferentes tipos de espaços disponíveis em um local de trabalho. Você pode adicionar espaços com base em diferentes tipos de espaço (espaço/mesa). O tipo de espaço permite que o funcionário identifique os diferentes tipos de espaço disponíveis em um andar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária:sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
   A página Tipos de espaço é aberta.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tipo de espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo do tipo de espaço.
Código	Código do tipo de espaço. O código também pode ser um nome.
Tabela	Tabela do tipo de espaço. O campo é definido automaticamente como **Espaço [sn_wsd_core_space]** . Se o tipo de espaço for uma sala, selecione **Sala [sn_wsd_core_room]** .
Aplicação	Aplicação do tipo de espaço. Esse campo é definido automaticamente. Por exemplo: Assistente para local de trabalho
Ativo	Opção para ativar o tipo de espaço.
Disponível para	Opção para especificar o tipo de usuários para os quais o tipo de espaço está disponível.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O tipo de espaço está configurado. Você pode selecionar este tipo de espaço ao criar um espaço ou um mapeamento de tipo.

Bloquear um local de trabalho

Bloquear um local de trabalho por um período específico. O local do local de trabalho bloqueado não está disponível durante o período especificado para qualquer tipo de reserva no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas.

Antes de Iniciar
Nota: O local bloqueado ficará indisponível somente no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas para reserva.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode bloquear um local de trabalho, como uma região, um local, um campus, um prédio, um andar, uma área, uma sala ou um espaço. Quando você bloqueia um local, o local fica indisponível para qualquer tipo de reserva no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas. Devido à ação de bloqueio, todas as reservas existentes feitas no local do local de trabalho são canceladas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode bloquear um local diretamente. Abra o local e clique em **Bloquear local** opção no formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Bloquear local**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Bloquear formulário Local

Campo	Descrição
Número	Número do local. Esse campo é definido automaticamente.
Local	Local que você deseja bloquear.
Aberta por	Usuário que está bloqueando o local.
Motivo	Motivo para bloquear o local. Selecione em uma lista de opções disponíveis.
Comentário	Comentário que explica o motivo do bloqueio do local ou qualquer informação importante.
Ativo	Opção para ativar a ação de bloqueio.
Estado de progresso	Estado de andamento atual da ação de bloco.
Hora de início	Hora de início do bloco.
Hora de término	Hora de término do bloco.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

O local do local de trabalho está bloqueado pelo período especificado. Não é possível fazer reservas para o local no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas durante este período. Todas as reservas existentes que são feitas no local do local de trabalho são canceladas.

Configure Entidade do local de trabalho e Tipos de entidade

Crie uma hierarquia de negócios com base nos negócios da sua organização. Aloque locais do local de trabalho com base nos negócios aos quais eles estão associados. Configure tipos de entidade do local de trabalho e entidades do local de trabalho para criar a estrutura. Por exemplo, adicione tipos de entidade, como Unidades de negócios, Unidades de marketing, e associe entidades do local de trabalho, como ITSM, Instalações e muito mais, a eles.

. Workplace Core as aplicações permitem classificar os locais do local de trabalho com base no centro de custos, departamento e entidade do local de trabalho. A alocação baseada em entidade do local de trabalho ajuda você a criar uma estrutura de negócios organizada na qual você pode configurar hierarquias baseadas em primário-secundário e gerenciar várias atividades relacionadas ao local de trabalho. Você pode criar uma estrutura exatamente como os negócios da sua organização configurando os tipos de entidade do local de trabalho e as entidades do local de trabalho. Você pode associar locais com base nos negócios aos quais eles estão associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerente do local de trabalho, você pode gerenciar alocações de espaço com base nos níveis de entidade definidos e garantir a utilização adequada do espaço de acordo com o negócio. Você pode visualizar dados no plano de pilha e no mapa de piso com base nas entidades do local de trabalho configuradas. Você pode exibir as alocações de espaço de um edifício com base nas entidades do local de trabalho. A qualquer momento, você pode selecionar um espaço e saber seu nível de hierarquia, ou seja, os detalhes de seu primário e secundário, se presentes. Este modelo de hierarquia baseado em negócios, ou seja, alocação baseada em entidade do local de trabalho, permite que você controle o consumo de espaço de cada negócio em sua organização. O painel Otimização de espaço também permite visualizar dados com base nas diferentes entidades do local de trabalho configuradas. Para obter mais informações sobre como as entidades do local de trabalho e outras alocações funcionam, consulte Alocação - Tipos, configuração e impacto.

Importante: Você não pode criar um cenário com base em entidades do local de trabalho. Você só pode exibir e fazer administração de espaço baseada em mapa para entidades do local de trabalho.

A qualquer momento, você pode filtrar os locais do local de trabalho e executar várias ações facilmente nessas entidades diretamente. A aplicação permite que você especifique uma ordem para cada tipo de entidade com base na qual uma hierarquia é definida. Para uma hierarquia primário-secundário, você também pode executar ações diretas em um primário se quiser implementar o mesmo em todas as entidades secundárias.

Com a configuração baseada em hierarquia, você pode executar as seguintes ações:

- Você pode criar vários tipos de entidade e definir seu nível usando as opções de mapeamento de entidade. Ao criar entidades do local de trabalho, você pode atribuí-las a esses tipos de entidade.
- Você pode definir a ordem de um tipo de entidade com base em seu nível na hierarquia. Quanto mais baixa a ordem, mais alto o tipo de entidade é definido na estrutura hierárquica. O tipo de entidade mais baixo ordenado é definido no nível mais alto na hierarquia. Por exemplo, se você definir ABC com ordem 1000 e XYZ com ordem 600, XYZ será colocado no topo no nível de hierarquia e ABC será definido como mais baixo.
- A qualquer momento, você pode usar **Pressione para baixo** se você quiser empurrar a entidade do local de trabalho para locais secundários. Para obter mais informações sobre como uma alocação funciona, consulte Alocação - Tipos, configuração e impacto.
- Você pode ativar ou desativar uma entidade do local de trabalho. Desativar uma entidade de local de trabalho também desativa a entidade secundária do local de trabalho.

Importante: Você não pode ativar uma entidade de local de trabalho se o primário estiver inativo.

Adicione um tipo de entidade do local de trabalho

Crie um tipo de entidade de acordo com seu requisito organizacional. Você pode agrupar suas entidades do local de trabalho neste tipo de entidade e executar várias ações em todas as entidades que pertencem a esse tipo de cada vez.

Antes de Iniciar

Função necessária: Gerente do local de trabalho

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Tipos de entidade de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tipo de entidade

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de entidade. Por exemplo, Unidade de negócios, Unidades de marketing, Projetos e muito mais.
Coluna de mapeamento de entidade	Coluna de referência da entidade do local de trabalho da tabela Entidade do local de trabalho em que as informações da entidade do local de trabalho desnormalizada são armazenadas.
Ordem	Ordem de um tipo de entidade com base em seu nível na hierarquia. Quanto mais baixa a ordem, mais alto o tipo de entidade é definido na estrutura hierárquica. O tipo de entidade mais baixo ordenado é definido no nível mais alto na hierarquia. Por exemplo, se você definir ABC com ordem 1000 e XYZ com ordem 600, XYZ será colocado no topo no nível de hierarquia e ABC será definido como mais baixo.
Ativo	Opção para ativar o tipo de entidade.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O tipo de entidade foi criado.

O que Fazer Depois
Adicione entidades do local de trabalho a um tipo de entidade

Adicione entidades do local de trabalho a um tipo de entidade

Crie entidades do local de trabalho com base na estrutura de negócios da sua organização. Especifique o tipo de entidade ao qual eles pertencem. Você também pode especificar um primário para a entidade com base em sua hierarquia.

Antes de Iniciar
Adicione um tipo de entidade do local de trabalho

Função necessária: Gerente do local de trabalho

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie e associe uma entidade de local de trabalho a um tipo de entidade para que ela possa ser facilmente classificada. Atribua a entidade a um primário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Entidades do local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Entidade do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da entidade do local de trabalho.
Primário	Primário da entidade do local de trabalho.
Tipo de entidade	Tipo de entidade ao qual a entidade do local de trabalho pertence.
Ativo	Opção para ativar a entidade do local de trabalho.
Gestão do grupo	Grupo que gerencia a entidade do local de trabalho. Os usuários do grupo selecionado recebem uma notificação quando uma alocação para a entidade expira.
Gestão de	Usuário que gerencia a entidade do local de trabalho. O usuário selecionado recebe uma notificação quando uma alocação para a entidade vai expirar.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A entidade do local de trabalho é criada e atribuída ao primário e ao tipo de entidade selecionados.

O que Fazer Depois
Para obter mais informações sobre como as entidades do local de trabalho e outras alocações funcionam, consulte Alocação - Tipos, configuração e impacto.

Para preencher a coluna de mapeamento de entidade para entidades do local de trabalho existentes, a aplicação fornece os seguintes fluxos:

- **Definir hierarquia do zero por meio de subfluxo** Execute este fluxo para recalcular as colunas de mapeamento de entidade para a hierarquia completa.
- **Atualizações de entidade de processo por subfluxo** : Este fluxo é executado todos os dias para atualizar as colunas de mapeamento de entidade do local de trabalho somente para as entidades do local de trabalho em que a coluna "update_type" está definida.

Gestão de bairros

Bairros são um grupo de espaços atribuídos a funcionários em uma organização. Um bairro pode estar localizado em qualquer lugar dentro da estrutura organizacional.

Os administradores de espaço e planejadores de espaço podem criar um bairro e executar o seguinte:

- Atribua vários bairros aos funcionários. Um funcionário pode ser atribuído a um espaço em um bairro ou ao próprio bairro. Para obter mais informações, consulte Crie um bairro para usuários do local de trabalho.
- Atribua funcionários a uma vizinhança usando regras de atribuição de usuário que podem ser executadas em uma programação. Para obter mais informações, consulte Executar regras de atribuição de usuário .
- Você também pode atribuir um usuário a uma vizinhança diretamente do perfil do local de trabalho. As atribuições de bairro são aplicáveis se **Bairro** é selecionado como a opção agrupar por ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

- Os funcionários podem reservar um espaço em um bairro se fizerem parte do bairro ou se o bairro não for restrito.
- Adicione ou remova espaços em um bairro.
- Adicione ou remova usuários de um bairro para outro.
- Exiba e reserve espaços do bairro usando mapas de andares no portal de reservas.

Nota: Certifique-se de ter instalado Mapeamento interno e plug-ins dependentes para exibir bairros em um mapa de andar. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Mapeamento interno.

Os bairros podem ser usados para os seguintes requisitos de local de trabalho:

- Planejamento de cenário. Para obter mais informações, consulte Crie um cenário.
- Gestão de reservas: Os funcionários podem reservar espaços no bairro usando o portal de gestão de reservas. Os administradores do espaço podem restringir o acesso a espaços em um bairro se o bairro for indicado como restrito ou privado. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de bairro.
- Diretório de local: Os funcionários podem exibir espaços pertencentes a um bairro no diretório de locais. Para obter mais informações Gerencie atividades e serviços do local de trabalho com o diretório Local.

Crie um bairro para usuários do local de trabalho

Crie um bairro e atribua usuários a espaços disponíveis em um bairro. Adicione ou remova usuários em massa e aloque espaços de vizinhança disponíveis para usuários em um departamento, centro de custos ou grupo.

Antes de Iniciar

Nota: Verifique isso Workplace Coreé instalado para configurar e gerenciar bairros.

Importante: Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1 ou posterior, para adicionar um usuário à vizinhança, consulte Adicione ou edite uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

Importante: Na Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1, o. **Atribuições de usuário da vizinhança** a tabela não está mais disponível. Em vez disso, a atribuição de usuário pode ser realizada em um perfil de local de trabalho diretamente usando o. **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** tabela (exibia uma lista relacionada no formulário) no Workplace Core aplicação. . **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** em Workplace Core agora está configurado com campos adicionais, como **Tipo de perfil** , **Bairro** e **Origem** onde todos os dados são salvos. Esta tabela ajuda um gerente de espaço a executar o planejamento de cenário e salvar todas as mudanças relacionadas à atribuição do usuário realizadas em uma vizinhança diretamente no perfil do local de trabalho.

Em um bairro, quando você configura uma regra de atribuição de usuário, as mudanças de atribuição de bairro no perfil do local de trabalho são salvas automaticamente no perfil do local de trabalho do usuário. No perfil do local de trabalho do usuário, você pode verificar o tipo de atribuição no **Tipo de perfil** campo.

Se você for um cliente existente, após o upgrade, as entidades em **Atribuições de usuário da vizinhança** as tabelas são migradas automaticamente para **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** do perfil do local de trabalho do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Criar novo(a)**.
   Você também pode criar um bairro ou atualizar um bairro existente navegando até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro.**
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de bairro

Campo	Descrição
Nome	Nome do bairro.
Ativo	Status do local do local do local de trabalho da vizinhança. A disponibilidade de um local de trabalho para todas as atividades relacionadas ao local de trabalho é determinada com base no status definido. Para obter mais informações, consulte Mude o status de um local de trabalho.
Restrito(a)	Um bairro privado ou restrito. Se um funcionário for atribuído à vizinhança por regra de atribuição de usuário ou for adicionado manualmente (com base em demanda), o funcionário poderá reservar um espaço na vizinhança. Caso contrário, os funcionários não verão os bairros. consulte Configurações de privacidade do local e impacto.

3. Selecione **Enviar**.
   Uma vizinhança é criada.
4. Para exibir os bairros existentes com espaços atribuídos e alocação de usuário, navegue até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Tudo**.
5. Selecione um bairro e adicione espaços de um grupo, centro de custos ou departamento selecionando **Atribua espaços** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefa do local de trabalho

Campo	Descrição
Bairro	Nome do bairro ao qual os espaços são atribuídos.
Tabela	Por padrão, as tabelas a seguir estão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Centro de custos/Departamento [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ○ Sala [sn_wsd_core_room] ○ Sala [sn_wsd_core_room]
Filtrar	Filtro para mostrar o número de registros correspondentes que correspondem às condições no construtor de condições. O planejador de espaço pode atribuir espaços em um bairro com base no departamento, unidade de negócios, centro de custos ou grupo. Para obter mais informações sobre filtros, consulte Construtor de condições de filtro .
Estado	O estado da solicitação de atribuição de espaço é movido de **Aberto** . **Trabalho em andamento** e, quando espaços são atribuídos, o estado passa para **encerrado** .
Tipo de subtarefa do local de trabalho	○ **Anexar** : Adicione este espaço a uma lista existente de espaços em um bairro. ○ **Remova tudo e substitua** : Os espaços disponíveis foram removidos (os espaços já disponíveis no **Espaços** (guia) de um bairro. Adicione novos espaços que correspondam ao construtor de condições de filtro.

7. Selecione **Enviar**.
. **Tarefas de atribuição de espaço** a lista relacionada mostra o espaço recém-atribuído.
8. Para editar, selecione um espaço, altere os detalhes necessários e selecione **Atualização** .
9. Depois de fazer as mudanças necessárias, selecione **Salvar** .
10. Atribua usuários a espaços selecionando **Regras de atribuição de usuário** guia.
Você também pode selecionar **Tudo** > **Bairro** > **Atribuir funcionários** para atribuir um usuário do local de trabalho a um departamento, grupo ou centro de custos.
11. Selecione para criar uma nova tarefa de atribuição de usuário **Novo** .

No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de atribuição de usuário da vizinhança

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de atribuição do usuário.
Bairro	Campo de bairro. Selecione uma vizinhança usando o ícone de lista de pesquisa ( ) para pesquisar bairros disponíveis.

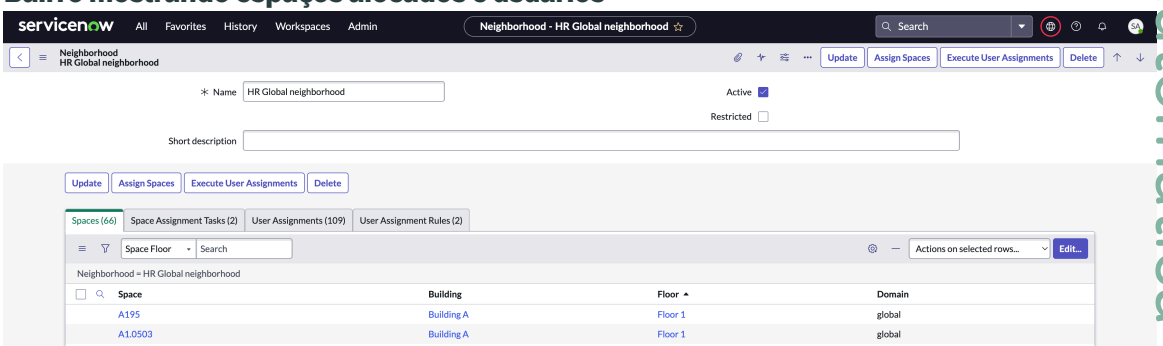
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Construção	Edifício ao qual o usuário está atribuído em um bairro. Somente edifícios que fazem parte de um bairro selecionado podem ser selecionados.
Piso	Andares em um edifício selecionado.
Tabela	Por padrão, o **sys_user** a tabela está selecionada. Os critérios do usuário fazem referência a vários campos de usuário (da tabela Usuário [sys_user]), como departamento, centro de custos e grupo.
Filtrar	Adicione condições de filtro usando o construtor de condições para atribuir usuários a um centro de custos ou departamento. Por exemplo: **O centro de custos é Finanças** .
Ativo	Opção para tornar os usuários ativos em um bairro.

12. Selecione **Enviar**.
    O funcionário é adicionado (atribuído automaticamente) a uma vizinhança selecionada. Funcionários que pertencem a uma hierarquia indicada (atribuída automaticamente) ou funcionários que são adicionados manualmente (sob demanda) podem interagir com uma vizinhança.
13. Selecione **Executar atribuições de usuário** para acionar todas as regras de atribuição (usuários para alocação de espaço adicionada ou removida) para esta vizinhança diretamente.

Bairro mostrando espaços alocados e usuários



Nota: As atribuições de bairro são aplicáveis se **Bairro** é selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Por padrão, o *`Execute User Assignment`*o trabalho agendado é executado diariamente ou semanalmente em uma instância. Você pode querer executá-lo pela primeira vez diretamente. Quando você executa o trabalho agendado para cada usuário, um registro de perfil do local de trabalho é criado (se ele ainda não estiver em sua instância) e a vizinhança é atribuída a esse perfil do local de trabalho.

- Quando um funcionário é atribuído a um bairro, um perfil de local de trabalho é criado.
- Os bairros são atribuídos a um perfil de local de trabalho, mesmo que um funcionário tenha vários perfis de local de trabalho. Todas as atribuições de bairro são feitas somente em um perfil de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um funcionário pode ser atribuído a vários bairros. Cada atribuição é um registro separado na lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho no formulário de perfil do local de trabalho.
- As mudanças são capturadas na tabela de detalhes de execução e as mudanças são mencionadas como tipo **Alocação** .
- Se novos espaços forem atribuídos a um bairro, os espaços serão atualizados no registro do bairro.
- Se os espaços forem removidos de uma vizinhança, o registro de vizinhança será atualizado quando você executar a tarefa Executar atribuição de usuário.

  Os registros de perfil do local de trabalho são atualizados, adicionados ou removidos. Uma tarefa de movimentação é iniciada para funcionários que têm uma nova alocação de espaço e que são movidos de um andar para outro.

14. Para criar e gerenciar um bairro em Central do local de trabalho para obter um cenário, consulte Crie um cenário.
15. Para exibir e reservar espaços em um bairro usando o portal Gestão de reservas, consulte Criar reservas de bairro.
16. **Opcional:** Para adicionar um usuário à vizinhança, consulte Adicione um usuário à vizinhança.

Adicione um usuário à vizinhança

Atribua um ou mais usuários a uma vizinhança. Crie um perfil de local de trabalho e adicione o usuário diretamente.

Antes de Iniciar

Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1 ou posterior, também poderá adicionar um usuário à vizinhança a partir do perfil do local de trabalho dele diretamente. Consulte Adicione ou edite uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

Importante: Na Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1, o. **Atribuições de usuário da vizinhança** a tabela não está mais disponível. Em vez disso, a atribuição de usuário pode ser realizada em um perfil de local de trabalho diretamente usando o. **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** tabela (exibia uma lista relacionada no formulário) no Workplace Core aplicação. . **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** em Workplace Core agora está configurado com campos adicionais, como **Tipo de perfil** , **Bairro** e **Origem** onde todos os dados são salvos. Esta tabela ajuda um gerente de espaço a executar o planejamento de cenário e salvar todas as mudanças relacionadas à atribuição do usuário realizadas em uma vizinhança diretamente no perfil do local de trabalho.

Em um bairro, quando você configura uma regra de atribuição de usuário, as mudanças de atribuição de bairro no perfil do local de trabalho são salvas automaticamente no perfil do local de trabalho do usuário. No perfil do local de trabalho do usuário, você pode saber o tipo de atribuição no **Tipo de perfil** campo.

Se você for um cliente existente, após o upgrade, as entidades em **Atribuições de usuário da vizinhança** as tabelas são migradas automaticamente para **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** do perfil do local de trabalho do usuário.

Função necessária: sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Edite um usuário existente em uma vizinhança ou adicione um usuário a uma vizinhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para adicionar um usuário à vizinhança, o usuário deve ter um perfil de local de trabalho. Se o usuário não tiver um perfil de local de trabalho criado, crie um perfil de local de trabalho e adicione o usuário usando o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Tudo**.
2. Selecione a vizinhança à qual você deseja atribuir um usuário.
3. **Opcional:** Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.10.0 ou inferior, para adicionar um usuário, faça o seguinte:
   a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições do usuário.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário Perfil do local de trabalho do usuário, faça o seguinte:
      i. Selecione **Funcionário** quem você deseja adicionar.
      ii. Selecione **Entidade do local de trabalho** ao qual o funcionário pertence.
      iii. Selecione **Enviar**.

      O perfil do local de trabalho é criado para o usuário e também é adicionado à vizinhança.
4. **Opcional:** Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1 ou posterior, para adicionar um usuário, faça o seguinte:
   a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Em Atribuição de local de perfil do local de trabalho, faça o seguinte:
      i. Em **Perfil do local de trabalho** , selecione o perfil do local de trabalho do usuário que você deseja adicionar.
      ii. Selecione **Tipo de perfil** . **Atribuição de bairro** .
      iii. Em **Local do local de trabalho** selecione o local do local do local de trabalho na vizinhança à qual você deseja atribuir o usuário.

      O usuário é adicionado à vizinhança. O perfil do local de trabalho do usuário é atualizado com a atribuição de bairro. Você também pode fazer ou editar a atribuição de bairro no perfil do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicione ou edite uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O usuário é adicionado à vizinhança. A atribuição de local de perfil do local de trabalho do usuário é atualizada. A lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho no formulário Perfil do local de trabalho do usuário e no formulário Vizinhança são atualizadas. As atribuições de bairro são aplicáveis se **Bairro** é selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a atribuição de local de perfil do local de trabalho, consulte Formulário Atribuição de local de perfil do local de trabalho.

Adicione ou edite uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho

Adicione um usuário ou edite a atribuição de bairro de um usuário diretamente no perfil do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode adicionar um usuário ou modificar a atribuição de bairro de um usuário diretamente no perfil do local de trabalho em vez de fazer mudanças na vizinhança. As mudanças são aplicadas no perfil do bairro e do local de trabalho. Você pode editar o de um usuário **Bairro** , bairro **Local do local de trabalho** . **Tipo de perfil** e outros detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho** > **.**.
2. Selecione o usuário cuja atribuição de bairro você deseja adicionar ou editar.
   a. Na lista Perfis do local de trabalho do usuário, selecione o ícone Visualizar ( ) ao lado de **Funcionário** nome.
   b. Selecione **Abrir registro**.
3. No formulário Perfil do local de trabalho do usuário, vá para a lista relacionada Atribuições de local de perfil do local de trabalho.
4. Para editar a atribuição de usuário existente, faça o seguinte:
   a. Clique duas vezes no campo que você deseja editar.
   b. Selecione **Save** (Salvar).
   c. Selecione **Atualização** para atualizar o perfil.
5. Para adicionar uma atribuição de bairro, faça o seguinte:
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Atribuição de local de perfil do local de trabalho, faça o seguinte:
      i. Defina **Tipo de perfil** . **Atribuição de bairro** .
      ii. Em **Bairro** selecione a vizinhança à qual você deseja atribuir o usuário.
      iii. Em **Local do local de trabalho** selecione o local do local do local de trabalho na vizinhança à qual você deseja atribuir o usuário.
      iv. Selecione **Enviar**.
      A atribuição de bairro é atualizada.
6. Selecione **Atualização** para atualizar o perfil do local de trabalho.

Resultado

A atribuição de bairro do usuário e a vizinhança à qual o usuário pertence são atualizadas. As atribuições de bairro são aplicáveis se **Bairro** é selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edite uma atribuição de usuário de um bairro

Edite o perfil do local de trabalho de um usuário existente atribuído à vizinhança.

Antes de Iniciar

Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1 ou posterior, também poderá editar ou remover um usuário de uma vizinhança do perfil do local de trabalho diretamente. Consulte Adicione ou edite uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

Importante: Na Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1, o. **Atribuições de usuário da vizinhança** a tabela não está mais disponível. Em vez disso, a atribuição de usuário pode ser realizada em um perfil de local de trabalho diretamente usando o. **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** tabela (exibia uma lista relacionada no formulário) no Workplace Core aplicação. . **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** em Workplace Core agora está configurado com campos adicionais, como **Tipo de perfil** , **Bairro** e **Origem** onde todos os dados são salvos. Esta tabela ajuda um gerente de espaço a executar o planejamento de cenário e salvar todas as mudanças relacionadas à atribuição do usuário realizadas em uma vizinhança diretamente no perfil do local de trabalho.

Em um bairro, quando você configura uma regra de atribuição de usuário, as mudanças de atribuição de bairro no perfil do local de trabalho são salvas automaticamente no perfil do local de trabalho do usuário. No perfil do local de trabalho do usuário, você pode saber o tipo de atribuição no **Tipo de perfil** campo.

Se você for um cliente existente, ao atualizar, as entidades em **Atribuições de usuário da vizinhança** as tabelas são migradas automaticamente para **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** do perfil do local de trabalho do usuário.

Função necessária: sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar somente usuários com perfis de local de trabalho a uma vizinhança. Execute as etapas a seguir para editar atribuições de usuário que têm perfis de local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Tudo**.
2. Selecione a vizinhança na qual você deseja editar a atribuição de usuário.
3. **Opcional:** Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.10.0 ou inferior, para editar um usuário, faça o seguinte:
   a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições do usuário.
   b. Selecione **Editar...** .
   c. No formulário Editar membros, adicione ou remova usuários entre **Coleções** e. **Lista de atribuições de usuário** .
   d. Selecione **Save** (Salvar).
   A atribuição do usuário é atualizada.
4. **Opcional:** Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1 ou posterior, para editar um usuário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho.

b. Edite os detalhes do usuário diretamente na exibição de lista ou selecione o ícone Visualizar ( ). Selecione **Abrir registro**.

c. No formulário Atribuição de local de perfil do local de trabalho do usuário, altere os campos que você deseja editar.

d. Selecione **Atualizar**.
A atribuição do usuário é atualizada e o perfil do local de trabalho do usuário é atualizado com as mudanças.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A atribuição do usuário é atualizada. As atribuições de bairro são aplicáveis se **Bairro** é selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Adicione ou edite o local do local de trabalho de um usuário na vizinhança

Adicione um local de trabalho a uma atribuição de usuário ou atualize o local de trabalho existente da atribuição de usuário.

Antes de Iniciar

Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1 ou posterior, também poderá editar o local do local de trabalho de um usuário diretamente no perfil do local de trabalho dele. Consulte Adicione ou edite uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho.

Importante: Na Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.11.1, o. **Atribuições de usuário da vizinhança** a tabela não está mais disponível. Em vez disso, a atribuição de usuário pode ser realizada em um perfil de local de trabalho diretamente usando o. **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** tabela (exibia uma lista relacionada no formulário) no Workplace Core aplicação. . **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** em Workplace Core está configurado com campos adicionais, como **Tipo de perfil** , **Bairro** e **Origem** onde todos os dados são salvos. Esta tabela ajuda um gerente de espaço a executar o planejamento de cenário e salvar todas as mudanças relacionadas à atribuição do usuário realizadas em uma vizinhança diretamente no perfil do local de trabalho.

Em um bairro, quando você configura uma regra de atribuição de usuário, as mudanças de atribuição de bairro no perfil do local de trabalho são salvas automaticamente no perfil do local de trabalho do usuário. No perfil do local de trabalho do usuário, você pode saber o tipo de atribuição no **Tipo de perfil** campo.

Se você for um cliente existente, ao atualizar, as entidades em **Atribuições de usuário da vizinhança** as tabelas são migradas automaticamente para **Atribuição de local de perfil do local de trabalho** do perfil do local de trabalho do usuário.

Função necessária: sn_wsd_core.admin, sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Bairro** > **Tudo**.
2. Selecione o bairro que você deseja atualizar.
3. **Opcional:** Se você estiver usando a Gestão de espaço do local de trabalho versão 1.10.0 ou inferior, para editar um usuário, faça o seguinte:
   a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuições do usuário.
   b. Clique duas vezes no local do local de trabalho do perfil do local de trabalho para adicionar ou editar o local.
   c. PESQUISE e selecione o local.
      Nota: Você só pode selecionar um andar, uma área ou um espaço como o local do local de trabalho.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
      O local do local de trabalho do usuário é atualizado.
4. **Opcional:** Se você estiver usando o Workplace Space Management versão 1.11.1 ou posterior, para editar um usuário, faça o seguinte:
   a. No formulário, selecione a lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho.
   b. Clique duas vezes no local do local de trabalho do perfil do local de trabalho para adicionar ou editar o local.
   c. PESQUISE e selecione o local.
      Nota: Você só pode selecionar um andar, uma área ou um espaço como o local do local de trabalho.
   d. Selecione **Save** (Salvar).
5. Selecione **Atualizar**.
   O local do local de trabalho é atualizado e o perfil do local de trabalho do usuário é atualizado com as mudanças.

Resultado

O local do local de trabalho é atualizado para o perfil do local de trabalho selecionado. Você também pode fazer mudanças relacionadas à vizinhança diretamente no perfil do local de trabalho. Consulte Adicione ou edite uma atribuição de bairro de um perfil de local de trabalho. As atribuições de bairro são aplicáveis se **Bairro** é selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Habilitar opção de favoritos para Portal de serviços do local de trabalho

Permita que os funcionários definam um local de trabalho como favorito ao usar o. Portal de serviços do local de trabalho. Integrar com Central de serviços ao funcionário para configurar a opção de favoritos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para habilitar a opção de favoritos para Portal de serviços do local de trabalho certifique-se de que você tenha as versões mais recentes dos seguintes aplicativos e plug-ins instalados:

- Central do funcionário principal (sn_ex_sp)
- Plug-in Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Função necessária: esc_admin ou sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a opção favoritos para que os funcionários possam definir qualquer local do local de trabalho como favorito. Os funcionários podem exibir seus locais favoritos a qualquer momento selecionando **Favoritos** no Central do funcionário página inicial. Os locais que eles definem como favoritos recebem a primeira prioridade quando pesquisam locais disponíveis para fazer uma reserva.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Favoritos** > **Configuração de conteúdo favorito**.
2. Certifique-se de que os seguintes tipos de conteúdo estejam listados no formulário Configuração de conteúdo favorito:
   - Mesas (sn_wsd_core_space)
   - Salas (sn_wsd_core_rooms)
3. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
4. Na lista Portais de serviço, execute as seguintes ações:
   a. Vá para **Serviços do local de trabalho** .
   b. Em **Habilitar favoritos** , defina a opção como **verdadeiro** .

Resultado

A opção favoritos está habilitada para que os funcionários definam qualquer local do local de trabalho como favorito.

Crie critérios de desempenho no local de trabalho

Configure os usuários que têm permissão para executar ações importantes em Prestação de serviços no local de trabalho. Adicione aprovadores para aprovar casos e reservas do local de trabalho que são criados por meio dos serviços do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure critérios de desempenho do local de trabalho e permita que um conjunto de usuários execute ações como aprovação e muito mais. Os usuários configurados podem executar ações de aprovação, atividades relacionadas ao local de trabalho e aprovações relacionadas à reserva. Os usuários configurados nos critérios serão usados para executar várias ações importantes em todo o. Prestação de serviços no local de trabalho aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Critérios de desempenho do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios do executor.
Tabela	Tabela para a qual você deseja criar os critérios de executor. Este campo aparecerá somente se **É dinâmico** a opção está selecionada.
Critérios do usuário	Critérios do usuário para os critérios do executor para aprovações. Este campo aparecerá somente se **É dinâmico** a opção não está selecionada. Para adicionar critérios do usuário, consulte Crie um registro de critérios do usuário.
Ativo	Opção para ativar os critérios do executor.
É dinâmico	Opção para criar os critérios de executor com um comportamento dinâmico. Se você habilitar a opção, poderá selecionar os campos de usuário diretamente que deseja definir como aprovadores.
Campo de usuário	Usuários ou grupos de usuários que executam qualquer importante Prestação de serviços no local de trabalho ações relacionadas à aplicação. Este campo aparecerá somente se **É dinâmico** a opção está habilitada.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Os critérios de executor são adicionados à tabela selecionada.

Crie uma definição de aprovação

Adicione uma definição de aprovação para que você possa implementar um processo de aprovação que esteja acima dessa definição. A aprovação é aplicada em reservas que correspondem às condições.

Antes de Iniciar

Importante: Começando com Gestão de reservas do local de trabalho versão 2,1.2, as opções de aprovação funcionam da seguinte forma:

- Para os clientes existentes, era possível configurar a funcionalidade de aprovação no módulo reservável para aprovar reservas. Após o upgrade, essa possibilidade permanece a mesma até que uma nova definição de aprovação seja configurada usando o procedimento a seguir. Depois de configurar uma nova definição de aprovação, o processo de aprovação será executado com base no upgrade.

  Após o upgrade, desabilite o. **Fluxo de aprovação de reserva do WSD** em **Flow Designer** .

- Para novos clientes, o procedimento a seguir explica como configurar uma definição de aprovação para aprovar uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de Aprovação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição de aprovação do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de aprovação.
Aplicável a	Tabela na qual as definições de aprovação devem ser aplicadas.
Aplicação	Aplicação para a qual você está criando a definição de aprovação. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para ativar a definição de aprovação.
Ordem	Ordem na qual a definição de aprovação deve ser implementada. Por exemplo, se você selecionar a tabela de reserva no **Aplicável a.** e houver uma reserva correspondente a mais de uma definição de aprovação, a definição de aprovação com a ordem mais baixa será aplicada. No entanto, não mantenha definições de aprovação com a mesma ordem.
Condições	Opção para adicionar condições de filtro com base nas quais a definição de aprovação deve ser implementada. As condições são aplicadas na tabela selecionada em **Aplicável a.** campo. Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro** . Para adicionar uma cláusula OU, selecione **Adicione cláusula "OR"** . Por exemplo, se a tabela de reserva estiver selecionada em **Aplicável a.** , em seguida, a definição de aprovação é implementada nas reservas que correspondem às condições do filtro.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

A definição de aprovação é criada para a tabela de reserva. Se uma reserva corresponder a mais de uma definição de aprovação, a definição de aprovação com a ordem mais baixa será aplicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Adicione aprovadores para aprovar as reservas que correspondem à definição de aprovação. Para obter mais informações, consulte Adicione uma configuração de aprovação do local de trabalho.

Adicione uma configuração de aprovação do local de trabalho

Adicione aprovadores a uma definição de aprovação. Os aprovadores atribuídos recebem as solicitações de aprovação dessas reservas que correspondem às condições definidas na definição de aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de Aprovação**.
2. Selecione a definição de aprovação à qual você deseja adicionar uma configuração de aprovação do local de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações de aprovação do local de trabalho.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha o campo.

Formulário Configuração de aprovação do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de aprovação do local de trabalho.
Definição de aprovação	Definição da aprovação. Esse campo é definido automaticamente.
Aprovadores	Aprovadores para a definição de aprovação. Selecione um ou mais aprovadores para aprovar as reservas que correspondem à definição de aprovação. Para adicionar aprovadores, consulte Crie critérios de desempenho no local de trabalho.
Aplicação	Aplicação para a qual você está criando a definição de aprovação.
Aguardar	Tipo de aprovação necessária para aprovar a reserva. As opções são as seguintes: ○ Qualquer aprovador pode aprovar. ○ Todos os aprovadores devem aprovar. ○ A primeira resposta de qualquer aprovador é uma aprovação.
Todos os aprovadores ausentes	Que ação tomar se todos os aprovadores estiverem ausentes.
Nível	Nível de importância da aprovação. A aprovação com o nível mais baixo é implementada primeiro.

6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A configuração de aprovação do local de trabalho é adicionada.

Mapeando funcionários para seus espaços designados

Mapeie seus funcionários para os locais de trabalho designados em Workplace Core preencher automaticamente esses detalhes nas solicitações de reserva e aproveitar a atribuição automática de espaços se esse recurso tiver sido habilitado.

Para funcionários que tinham um espaço designado antes de começar a trabalhar remotamente, crie um mapeamento entre o perfil do usuário e os detalhes do espaço designado. Este mapeamento preenche os detalhes do espaço nos formulários de solicitação de reserva para que os funcionários não precisem fornecer esses detalhes manualmente.

Se o administrador do sistema habilitou o recurso de atribuição automática, o mapeamento de espaços de trabalho para todos os funcionários também significa que os espaços designados serão atribuídos automaticamente quando os funcionários fizerem uma solicitação de reserva.

Os dados da tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] são usados para atribuir automaticamente o espaço designado ao funcionário.

- Se o espaço designado do usuário estiver disponível, esse espaço será reservado para o funcionário.
- Se o espaço designado não estiver disponível para a data ou hora solicitada, a aplicação pesquisará e reservará um espaço disponível no local de trabalho do funcionário na ordem Área > Andar > Edifício > Campus > Site > Região.

  Por exemplo, se não houver espaços disponíveis na área designada do funcionário, a aplicação localizará e reservará um espaço disponível no andar dessa área.

Nota: De Workplace Core Versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **Primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. Em caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção será executado e considerará automaticamente o local do local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local do local de trabalho primário.

Se você tiver instalado Workplace Space Management Como gerente do Workplace, você também pode exibir o motivo de uma anomalia em um perfil do local de trabalho, se houver. Um trabalho de programação também permitirá que você exiba um relatório detalhado de todas as anomalias registradas na aplicação por e-mail. Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho** E alterne para a exibição Gestão de espaço, A. **Motivo da anomalia** a coluna aparece como uma lista do glide. Uma anomalia pode acontecer devido a uma incompatibilidade no tipo de alocação ou atribuição. Para obter mais informações sobre anomalias, consulte Tipos de anomalia de atribuição de local de trabalho.

De Workplace Space Management1.12.0, somente espaços abertos do tipo de alocação do usuário que estão dentro das datas de início e término da alocação são listados. Depois que uma alocação expira, a anomalia é recalculada para o valor apropriado.

Importante: A partir de Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Um novo tipo de alocação, **Entidade do local de trabalho** que fornece mais vantagens.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeie espaços designados para perfis de usuário

Mapeie espaços designados existentes para perfis de usuário do funcionário em Workplace Core. Este mapeamento é usado para alocar automaticamente espaços para os funcionários para que eles não precisem selecionar um espaço manualmente ao solicitar uma reserva.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador do local de trabalho concluiu a configuração dos dados do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Fornecendo os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as informações do local de trabalho designadas para todos os funcionários.
- Você também pode navegar até a tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] inserindo `sn_wsd_core_workplace_profile.list` no filtro de navegação.

> **Nota:** De Workplace Core Versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **Primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. Em caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção será executado e considerará automaticamente o local do local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local do local de trabalho primário.

> **Importante:** A partir de Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Um novo tipo de alocação, **Entidade do local de trabalho** que fornece mais vantagens.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um mapeamento para todos os funcionários e seus locais de trabalho designados. Você também pode executar uma importação fácil dos dados do local de trabalho do funcionário. Para obter mais informações, consulte Importação fácil .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Perfil do local de trabalho do usuário

Campo	Descrição
Funcionário	Funcionário para o qual você deseja criar um mapeamento de local de trabalho.
Entidade do local de trabalho	Entidade do local de trabalho ao qual o funcionário pertence. Você só poderá exibir esta opção se tiver instalado o. Workplace Space Management e a exibição está definida como **Gestão de espaço** exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Local do local de trabalho primário	Local de trabalho primário ou principal do funcionário. O local é definido automaticamente com base na atribuição de local de perfil do local de trabalho que está definida como verdadeira. Se não houver locais de trabalho atribuídos ao funcionário, o campo será definido como somente leitura e vazio.
Ativo	Opção para indicar que este mapeamento do local de trabalho está ativo.
Habilitar privacidade de local do funcionário	Opção para definir a preferência de privacidade de local para o perfil do local de trabalho. Observe o seguinte: **Nota:** O campo será definido como somente leitura e **Nenhum** se não houver locais de trabalho atribuídos ao funcionário. Caso contrário, se um local de trabalho primário estiver definido, a privacidade definida no local de trabalho primário será considerada. ○ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade diferente para o perfil do local de trabalho. ○ Por padrão, a preferência de privacidade de local definida no edifício ao qual o perfil do local de trabalho é atribuído é considerada. ○ Caso o edifício não tenha preferência de privacidade de local, preferência definida em Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` considerado. ○ O campo está definido como **Nenhum** por padrão. Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações de privacidade do local e impacto

4. Selecione **Enviar**.
5. Repita o procedimento para todos os funcionários do local de trabalho que você gerencia.

Resultado

A tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile] é preenchida com todos os novos perfis.

Defina o local primário de um perfil de local de trabalho

Atribua um local primário para o perfil do local de trabalho se houver vários locais atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: De Workplace Core Versão 2.16.1, os perfis de usuário do local de trabalho são criados na tabela Atribuição de local de perfil do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Um novo campo **Primário** é adicionado à tabela para que você possa especificar se um local é o local primário quando há vários locais. No caso de perfis de usuário existentes criados na tabela Perfis do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile], um script de correção é executado e considera automaticamente o local de trabalho mais recente adicionado ao perfil como o local de trabalho primário. Para definir o local primário de um perfil de local de trabalho, consulte Defina o local primário de um perfil de local de trabalho.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando há vários locais aos quais o perfil do local de trabalho do usuário do está atribuído, você pode especificar o local do local de trabalho primário. O local primário do local de trabalho é considerado como o local principal. As seguintes áreas são afetadas quando você define um local de trabalho primário:

- Quando um funcionário gera uma solicitação de serviço do local de trabalho, dependendo do usuário para quem a solicitação está sendo usada, os campos são preenchidos automaticamente. No caso em que um local é necessário no formulário, a aplicação o preenche automaticamente com o local primário especificado.
- Quando um funcionário pesquisa espaços próximos ao local do usuário para fazer uma reserva, o local primário é considerado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.
2. Selecione **Ativo** campo do perfil do local de trabalho que você deseja modificar.
   Por exemplo, selecione **verdadeiro** em **Ativo** coluna para abrir o registro.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Atribuição de local de perfil do local de trabalho.
4. Defina o local primário.
   - Para adicionar um novo local e defini-lo como primário, faça o seguinte:
     a. Selecione **Novo**.
     b. Adicione o local. Consulte Mapeie espaços designados para perfis de usuário.
     c. Certifique-se de que **Primário** o campo está selecionado.
   - Para definir um local existente como primário, faça o seguinte:
     a. Vá para **Primário** campo do local do local do local de trabalho.
     b. Defina o campo como **verdadeiro** .
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O local primário do local de trabalho está definido. . **Local do local de trabalho primário** o campo é atualizado com o local.

Atribua a função de usuário do local de trabalho aos funcionários

Defina regras em Workplace Core atribuir a função de usuário do local de trabalho aos funcionários e aplicar as condições de acordo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os perfis de usuário de todos os seus funcionários tenham os detalhes necessários. Você pode revisar os perfis de usuário do funcionário navegando até **Administração de Usuários** > **Usuários**.

Função necessária: admin ou sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração**.
2. Selecione **Regras de atribuição de função do cliente** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de função do cliente do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta regra de atribuição.
Função	Este valor é gerado automaticamente com a função de usuário do local de trabalho (sn_wsd_core.workplace_user).
Ativo	Opção para indicar se esta regra de atribuição está ativa.
Condição	Opção para adicionar condições de filtro que um perfil de usuário deve corresponder. Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro** . Para adicionar uma cláusula OU, selecione **Adicione cláusula "OR"** .
Tabela	Tabela na qual as condições devem ser criadas. O campo é selecionado automaticamente como `sys_user` .

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

As funções de usuário do local de trabalho são atribuídas. Se um registro for criado ou atualizado nesta tabela, um processo de atribuição de função será acionado em segundo plano.

Configurar turnos para o seu local de trabalho

Configure turnos para sua organização no Workplace Core para que você possa planejar e gerenciar com eficiência seu local de trabalho atribuindo funcionários e espaços a esses cronogramas.

Defina turnos para o seu local de trabalho

Defina turnos em Workplace Core com cronogramas específicos para que você possa designar áreas ou locais de trabalho e atribuir funcionários para cada turno.

Antes de Iniciar

- Fornecendo os dados do seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cronogramas de turno apropriados
- Dados dos funcionários que operariam no escritório neste turno
- Dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gerentes do local de trabalho podem reservar posteriormente locais de trabalho para os funcionários de acordo com os turnos atribuídos a eles.

Se sua organização não organizar o trabalho em turnos, você poderá usar a programação geral de turno que está disponível com a aplicação por padrão.

Você também pode acessar o formulário Turno navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Criar novo(a)**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicione um turno** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Turno

Campo	Descrição
Nome	Nome do turno, por exemplo, Turno da manhã.
Agendamento	Programação do turno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral** . Para obter mais informações sobre como criar uma programação de turno, consulte Defina uma programação .
Responsável	Responsável pelo turno que monitora as atividades durante este turno.
Estado	Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: ○ **Rascunho** : Indica que os detalhes do turno estão incompletos. ○ **Pronto** : Indica que o turno está pronto para atribuições. ○ **Cancelado** : Indica que o turno foi cancelado.
Início	Data a partir da qual este turno está ativo.
Término	Data até a qual o turno está ativo.
Região	Região do local do local do local de trabalho.
Site	Local do campus do escritório.
Campus	Nome do campus no qual o prédio de escritórios está presente.
Construção	Nome do edifício no qual o andar do escritório está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde a área está localizada.
Área	Área que está ativa para operação e uso durante este turno.
Usuários	Funcionários atribuídos a este turno. Este campo aparece somente em Portal de serviços do local de trabalho.
Localizações	Locais de trabalho disponíveis para reserva durante este turno. Este campo aparece somente em Portal de serviços do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se este turno for aplicável a todos os prédios de escritórios do seu campus, você poderá sair do **Edifício** , **Andar** e **Área** campos vazios. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associados a este campus.
- Quando um funcionário solicita fazer uma reserva com turnos, somente os turnos que estão ativos nas datas selecionadas pelo funcionário são exibidos no formulário de reserva.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário Turno de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, você pode definir outro turno ou exibir todos os turnos existentes.

Opção	Ação
Defina outro turno	Selecione **Adicione outro turno** .
Exibir todos os turnos existentes	Selecione **Exibir todos os turnos** .

Resultado

O turno é adicionado à lista de todos os turnos que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.

Se você quiser excluir um turno, execute as seguintes ações:

- Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo** e selecione o turno que você deseja excluir.
- No formulário, clique em **Excluir** .
- Na janela de confirmação, clique em **Excluir** .

  O turno é excluído.

O que Fazer Depois

Se você criou o turno usando Portal de serviços do local de trabalho, você pode criar reservas de local de trabalho diretamente.

Mais tarde, você pode configurar outras informações, como funcionários, locais de trabalho e tarefas de manutenção associadas a este turno.

- Atribua mais funcionários a um turno.
- Associe mais locais de trabalho a um turno.
- Associe tarefas a um turno.

Atribuir funcionários a um turno

Associe funcionários a um turno em Workplace Core para que eles operem do escritório somente nos turnos aos quais estão atribuídos. Posteriormente, os gerentes do local de trabalho podem reservar espaços para esses funcionários de acordo com os turnos atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Defina turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos funcionários que operarão do escritório neste turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar** .
4. Adicione todos os funcionários que devem operar no escritório neste turno.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Um e-mail pré-configurado com os detalhes do turno é enviado a todos os funcionários atribuídos a este turno.

O que Fazer Depois

Associe áreas e espaços a um turno.

Associe áreas e espaços a um turno

Associe áreas de trabalho e espaços a um turno em Workplace Core para que eles estejam disponíveis somente para esse turno. Posteriormente, os gerentes do local de trabalho podem reservar esses locais de trabalho para os funcionários que operam nesse turno.

Antes de Iniciar

- Defina turnos para o seu local de trabalho.
- Certifique-se de ter os dados dos locais de trabalho a serem disponibilizados para este turno.
- Certifique-se de que a propriedade do sistema glide.ui.list.allow_extended_fields esteja definida como **verdadeiro** para que os critérios de filtro sejam exibidos corretamente quando você adiciona áreas ou espaços.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno ao qual você deseja adicionar funcionários.
3. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar** .
4. Adicione todas as áreas e espaços a serem disponibilizados para este turno.
5. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar turnos do local de trabalho que você possui

Revise os turnos do local de trabalho que você possui em Workplace Core e atualize os detalhes do turno, se necessário. Você também pode monitorar as reservas e solicitações feitas para os espaços de trabalho associados a esses turnos.

Atualize os detalhes dos turnos que você possui

Revise e modifique os detalhes dos turnos do local de trabalho que você possui em Workplace Core. Você pode modificar os detalhes gerais do turno e adicionar ou remover funcionários ou locais de trabalho associados ao turno.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos**.
2. Selecione **Pertencente a mim** .
3. Abra o turno cujos detalhes você deseja exibir.
4. **Opcional:** Modifique os detalhes do turno.
   a. Edite os detalhes no formulário de turno.

Formulário Turno

Campo	Descrição
Nome	Nome do turno.
Agendamento	Programação do turno. (Optional) Para uma programação de turno geral, selecione **Turno geral** .
Responsável	Responsável pelo turno que monitora as atividades durante este turno. (Optional) Se você selecionar um usuário diferente, perderá o acesso a este turno.
Estado	Status do turno. Escolha um dos seguintes valores: ▪ **Rascunho** : Indica que os detalhes do turno estão incompletos. ▪ **Pronto** : Indica que o turno está pronto para atribuições. ▪ **Cancelado** : Indica que o turno foi cancelado.
Região	Região do local do local do local de trabalho.
Site	Local do campus do escritório.
Campus	Nome do campus no qual o prédio de escritórios está presente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Construção	Nome do edifício no qual o andar do escritório está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde a área está localizada.
Área	Área que está ativa para operação e uso durante este turno.

Nota: Se este turno for aplicável a todos os prédios de escritórios do seu campus, você poderá sair do **Edifício** , **Andar** e **Área** campos vazios. O turno e sua programação serão aplicados automaticamente a todos os registros de edifícios, andares e áreas associados a este campus.

b. Selecione **Atualizar**.

5. **Opcional:** Modifique a lista de funcionários atribuídos a este turno.
   a. Na lista relacionada Usuários, selecione **Editar** .
   b. Adicionar ou remover usuários.
6. **Opcional:** Modifique a lista de espaços associados a este turno.
   a. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar** .
   b. Adicione ou remova áreas e espaços.

Revise as reservas do local de trabalho para os turnos que você possui

Revise as reservas do local de trabalho e as solicitações de reserva feitas para os turnos que você possui em Workplace Core. Você pode identificar solicitações pendentes e trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procedimento

1. Navegue até Solicitações de reserva de funcionários ou reservas do local de trabalho pelo gerente do local de trabalho.

Escolha	Navegação
Solicitações de reserva feitas por funcionários	Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Solicitações do local de trabalho** > **Tudo**
Reservas feitas pelo gerente do local de trabalho	Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**

2. Revise todas as reservas solicitadas ou feitas para o seu turno.
3. **Opcional:** Abra um registro de reserva para exibir seus detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Se você quiser fazer mudanças na reserva, como atribuir outro espaço ao funcionário ou alterar a data da reserva, entre em contato com o gerente do local de trabalho para solicitar essas mudanças.

4. **Opcional:** Se você estiver exibindo solicitações de funcionários, anote todas as solicitações em **Pendente** informe para que você possa trabalhar com o gerente do local de trabalho para resolvê-los.

Gerenciar reservas do local de trabalho para funcionários

Reserve áreas ou espaços disponíveis para seus funcionários e revise as solicitações de reserva pendentes dos funcionários em Workplace Core assim, você pode garantir medidas de distanciamento físico quando elas retornam ao local de trabalho. Depois que você faz reservas, os funcionários são notificados sobre os locais aos quais eles têm acesso. . Prestação de serviços no local de trabalho também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Criação de reservas de local de trabalho para funcionários

Reservando áreas do local de trabalho

Como gerente de local de trabalho, você pode fazer reservas para funcionários para áreas nos andares de seus prédios comerciais. Quando os funcionários retornam ao escritório, eles podem trabalhar em qualquer um dos espaços da área reservada. O número de reservas de funcionário que você pode fazer para uma área do seu local de trabalho depende da capacidade definida para essa área. . **Capacidade** o campo de uma área está definido como **0** ou deixado em branco, não é possível fazer reservas para essa área.

Criação de uma única reserva de espaço

Usando os turnos que você definiu, você pode criar uma reserva de espaço para um funcionário para um único dia ou vários dias.

Criando reservas de espaço em massa

Você pode gerar em uma ação reservas para vários funcionários atribuídos a um turno para um intervalo de datas específico. Por exemplo, você pode usar esse recurso para criar reservas para funcionários de um departamento específico que seriam atribuídos ao mesmo turno.

Registros de reserva secundária para reservas de espaço do funcionário

Quando você reserva um local de trabalho para um funcionário, a reserva gera registros de reserva secundários para cada dia útil aplicável do período especificado. Os dias aplicáveis são determinados pela programação de turno selecionada para esta reserva. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Se uma reserva secundária entrar em conflito com uma reserva existente para qualquer dia no período especificado, a reserva secundária não será criada para esse dia. Você pode criar manualmente uma reserva para um local de trabalho diferente para esse dia.

Por exemplo, digamos que você criou uma reserva para o local de trabalho 2CN1612 para Mark Andrew no turno da tarde de 06-01-2020 a 06-10-2020. Oito registros secundários de reserva para Mark Andrew para o local de trabalho 2CN1612 seriam criados para cada dia útil entre 06-01-2020 e 06-10-2020. No entanto, se houver uma reserva para 2CN1612 em 06-08-2020 para outra funcionária Jane Doe, a reserva secundária para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mark Andrew em 06-08-2020 não será criada. Você pode criar manualmente uma reserva para Mark Andrew para um local de trabalho diferente para 06-08-2020.

Se você atualizar os detalhes de uma reserva primária mais tarde, todas as reservas secundárias, exceto aquelas com datas anteriores, serão atualizadas de acordo.

Trabalhar com solicitações de reserva de espaço de funcionários

Depois que um funcionário solicita um local de trabalho para um determinado intervalo de datas e o gerente aprova a solicitação, a aplicação verifica a disponibilidade do espaço solicitado. Se o local de trabalho não estiver disponível por um ou todos os dias do período especificado, a solicitação será movida para o estado Pendente. Como gerente do local de trabalho, você pode revisar essas solicitações de reserva pendentes e alocar um local de trabalho diferente para o funcionário concluir a solicitação.

Defina a capacidade das áreas do local de trabalho

Defina a capacidade das áreas do seu local de trabalho no Workplace Core para habilitar reservas para a área. A capacidade garante um limite para as reservas do local de trabalho para essas áreas para que você possa garantir diretrizes de segurança.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho .
- Certifique-se de ter os detalhes da capacidade máxima para as áreas do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Abra uma área à qual você deseja adicionar a capacidade.
3. No formulário Área, insira um valor para **Capacidade** campo.
   Por exemplo, se esta área puder acomodar apenas 8 pessoas com segurança de acordo com as diretrizes de distanciamento físico, defina o valor como 8.
4. Selecione **Atualizar**.

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

Criar reservas do local de trabalho para um funcionário no Workplace Core aplicação que usa os turnos e cronogramas de turno que você definiu.

Antes de Iniciar

- Defina turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associe áreas e espaços a um turno.
- Defina a capacidade das áreas do local de trabalho
- Certifique-se de ter os dados que mostram o mapeamento de funcionários para os locais de trabalho em seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve um local de trabalho para um funcionário de acordo com o turno atribuído para um único dia ou vários dias.

Você também pode acessar o formulário de reserva navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Criar novo(a)**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Reserve um espaço** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de reserva

Campo	Descrição
Turno	Turno para o qual esta reserva está sendo feita.
Local	Área ou espaço para o qual esta reserva está sendo feita.
Solicitado(a) para	Funcionário para o qual esta reserva está sendo feita.
Data de início	Data e hora a partir das quais a reserva está ativa.
Data de término	Data e hora até as quais a reserva permanece ativa.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Se você acessou o formulário de reserva de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, você pode criar outra reserva ou exibir todas as reservas existentes.

Opção	Ação
Crie outra reserva de local de trabalho	Selecione **Reserve outro espaço** .
Exibir reservas de local de trabalho existentes	Selecione **Exibir todas as reservas** .

Resultado

- Se você reservou um espaço, os registros de reserva secundários serão gerados para cada ocorrência aplicável do período especificado.
- Um e-mail pré-configurado com os detalhes da reserva é enviado ao responsável pelo turno e ao funcionário para quem você reservou o local de trabalho.
- A reserva é adicionada à lista de todas as reservas que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

Criar reservas de local de trabalho para vários funcionários

Gere automaticamente reservas do local de trabalho em massa para todos os funcionários atribuídos a um turno por um único dia ou vários dias.

Antes de Iniciar

- Defina turnos para o seu local de trabalho.
- Atribuir funcionários a um turno.
- Associe áreas e espaços a um turno.
- Certifique-se de que o número de locais associados ao turno seja maior do que o número de funcionários atribuídos ao turno.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Abra um turno para o qual você deseja gerar as reservas em massa.
3. Selecione **Gerar reserva em massa** .
4. Selecione um intervalo de datas em **Data de início** e. **Data de término** campos.
   Se você quiser criar a reserva em massa para um único dia, defina as datas de início e término para o mesmo dia. Caso contrário, defina um intervalo de datas.
5. Selecione **OK**.

Resultado

As reservas para os funcionários neste turno são criadas para os locais associados ao turno nas datas fornecidas. Você pode exibir essas reservas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.

Revise as solicitações de reserva de espaço pendentes

Revise as solicitações de reserva pendentes do local de trabalho de funcionários em Workplace Core e atribuir locais de trabalho disponíveis para concluir essas solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Solicitações do local de trabalho** > **Pendente**.
2. Abra uma solicitação pendente que você deseja endereçar.
3. Abra o registro de reserva relacionado, que é a reserva primária:
   a. Selecione as informações (ícone) ao lado de **Reserva** campo.
   b. Selecione **Registro em aberto** para a solicitação desejada.
4. No formulário de reserva, revise os detalhes da reserva, como o local do local de trabalho que está sendo solicitado, as datas de início e término e o número de reservas confirmadas para esse período.
   A partir desses detalhes, você pode revisar o número de dias, com suas datas, que não têm uma reserva para o funcionário para o local solicitado.
5. Se alguma data não tiver uma reserva para o local solicitado, ajuste a solicitação pendente para atribuir um local de trabalho para todas as datas desejadas ausentes.
   - Mude o local do local do local de trabalho na reserva primária para um local de trabalho disponível para todas as datas, o que também atualizará o local para todas as futuras reservas secundárias aplicáveis.
     a. Selecione um local diferente no **Local do local de trabalho** campo.
     b. Selecione **Atualizar**.
   - Crie uma reserva secundária para um novo local de trabalho para este funcionário para datas específicas que não tenham uma reserva.
     a. Na lista relacionada Reservas, selecione **Novo** .
     b. Selecione as datas de início e término em **Iniciar** e. **Fim** campos.
     c. Selecione um local no **Local do local de trabalho** campo.

        A lista de espaços exibe os locais que estão disponíveis para as datas solicitadas.

     d. Selecione **Enviar**.
6. Depois que todos os dias que estavam faltando uma reserva forem resolvidos, atualize o status da tarefa pendente do local de trabalho para **Encerrado concluído** .
7. **Opcional:** Repita este processo para todas as solicitações pendentes do local de trabalho que você deseja atender.

Resultado

Quando o status da solicitação do local de trabalho for atualizado para **Encerrado concluído** , as informações da reserva são preenchidas em **Anotações** campo da solicitação do local de trabalho.

Definir e rastrear as chegadas no local de trabalho

Os gerentes do local de trabalho podem definir intervalos de chegada em Workplace Core para diferentes locais no seu local de trabalho com capacidades definidas para facilitar a entrada escalonada de funcionários no escritório. Os funcionários podem escolher entre os slots de chegada definidos.

Os gerentes do local de trabalho podem definir horários de chegada e capacidade para diferentes locais, como os portões de entrada e saída, elevador, academia e cafeteria do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

seu local de trabalho. Os funcionários podem programar sua chegada nesses locais para um intervalo de tempo disponível.

Por exemplo, digamos que você defina os horários de chegada do refeitório em 12:00 horas, 13:00 horas, 14:00 horas e 15:00 horas e defina uma capacidade de 15 para cada slot. No máximo 15 funcionários podem programar sua chegada ao refeitório para cada um desses horários em qualquer dia.

Ao definir intervalos de chegada para o seu local de trabalho, você pode facilitar as ações dos funcionários, como entrada e saída do escritório, uso do elevador, retirada do almoço, uso da academia e assim por diante, sem que os funcionários tenham que esperar em longas filas ou causar grandes reuniões em qualquer um dos locais.

Importante: Começando com Workplace Core versão 2,3, fusos horários são introduzidos na aplicação . Todos os cronogramas de chegada que foram criados em Workplace Core as versões 2,2 e anteriores são desativadas após o upgrade.

Defina cronogramas de chegada no local de trabalho para os funcionários

Defina os horários do intervalo de chegada em Workplace Core para diferentes locais em seu local de trabalho e indique a capacidade de cada slot. Estabelecer cronogramas de chegada permite a entrada escalonada segura de funcionários nesses locais.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho .
- Certifique-se de ter os dados dos cronogramas de chegada dos locais do seu local de trabalho.
- Certifique-se de que o fuso horário está definido para o fuso horário do edifício que é usado para a chegada.

Importante: Começando com Workplace Core versão 2,3, fusos horários são introduzidos na aplicação . Todos os cronogramas de chegada que foram criados em Workplace Core as versões 2,2 e anteriores são desativadas após o upgrade. Clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações nos cronogramas de chegada existentes para defini-los como ativos:

1. Defina o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   Nota: Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada de um andar, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Ir para **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração do espaço**.
   b. Selecione **Edifícios** , **Andares** , **Áreas** ou **Espaços** com base em onde você está programando um intervalo de chegada.
   c. Selecione o edifício, o andar, a área ou o espaço para o qual você deseja definir o fuso horário.
   d. Defina o fuso horário do edifício.
      - Se você selecionou um edifício, defina o fuso horário no **Fuso horário** campo.
      - Se você selecionou um andar, uma área ou um espaço, no formulário, selecione o ícone de visualização ( ) que está ao lado de **Edifício** campo.
        - Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro** .
        - No formulário Edifícios, defina o fuso horário no **Fuso horário** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **Atualizar**.

Nota: Todos os cronogramas de chegada ativos que foram criados neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativados. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

f. Selecione **OK** no aviso exibido.

2. Mude o fuso horário da sessão para o fuso horário do edifício.

Nota: Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída em **glide.timezone_changer.roles** propriedade. Se não estiver incluído, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar seu fuso horário.

a. Selecione o ícone de configurações ( ) no cabeçalho da instância.

b. Defina **Fuso horário** campo para o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Criar cronogramas de chegada** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Programação de chegada

Campo	Descrição
Localização do local de trabalho	Selecione um edifício, andar, área ou espaço onde você deseja programar os horários de chegada.
Horário agendado de chegada	Tempo (em horas, minutos e segundos) em que as chegadas de funcionários podem começar neste local, por exemplo, 12 30 00.
Ativo	Opção para indicar se este horário de programação está ativo. Se marcado como ativo, este horário de programação aparecerá todos os dias na lista de intervalos de tempo disponíveis.
Capacidade	Número máximo de funcionários que podem programar sua chegada a este local neste horário de intervalo.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Uma programação de chegada é criada para este local de trabalho para o tempo e capacidade indicados. Você pode exibir os cronogramas de chegada navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho** > **Cronogramas de chegada**.

Atualizar cronogramas de chegada no local de trabalho

Definir fusos horários do edifício, mudar a capacidade de uma programação de chegada e definir a programação como ativa ou inativa.

Antes de Iniciar

- Adicione os dados do seu local de trabalho .
- Certifique-se de ter os dados para os cronogramas de chegada dos locais do seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que o fuso horário está definido para o fuso horário do edifício que é usado para a chegada.

Importante: Começando com Workplace Core versão 2,3, fusos horários são introduzidos na aplicação . Todos os cronogramas de chegada que foram criados em Workplace Core as versões 2,2 e anteriores são desativadas após o upgrade. Clientes existentes e novos clientes devem executar as seguintes ações nos cronogramas de chegada existentes para defini-los como ativos:

1. Defina o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

   Nota: Se você estiver criando ou atualizando a programação de chegada de um andar, área ou espaço, selecione o edifício onde ele está localizado.

   a. Se você estiver atualizando a programação de chegada, faça o seguinte:

      i. Ícone de informações do local de trabalho ( ) que está ao lado de **Local do local de trabalho** campo.

      ii. Na caixa de diálogo, selecione **Abrir registro** .

      iii. Se o valor de **Local do local de trabalho** é um andar, área ou um espaço e selecione o ícone de informações do local de trabalho ( ) que está ao lado de **Edifício** campo.

   b. No formulário Edifícios, defina o fuso horário no **Fuso horário** campo.

   c. Selecione **Atualizar**.

      Nota: Todos os cronogramas de chegada ativos que foram criados neste edifício e em andares, áreas ou espaços associados serão desativados. Todas as solicitações de chegada futuras relacionadas a esta programação serão canceladas.

   d. Selecione **OK** no aviso exibido.

2. Mude o fuso horário da sessão para o fuso horário do edifício.

   Nota: Certifique-se de que a função sn_wsd_core.workplace_manager esteja incluída em **glide.timezone_changer.roles** propriedade. Se não estiver incluído, peça ao administrador do sistema para incluir a função para que você possa mudar seu fuso horário.

   a. Selecione o ícone de configurações ( ) no cabeçalho da instância.

   b. Defina **Fuso horário** campo para o fuso horário do edifício onde você está criando ou atualizando a programação de chegada.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Agendamento de chegada no local de trabalho**.
2. Selecione **Cronogramas de chegada** .
3. Selecione a programação de chegada que você deseja atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Não é possível atualizar **Local do local de trabalho** ou **Hora da programação de chegada** campos de uma programação de chegada se houver solicitações de chegada associadas a ela. Você deve criar uma nova programação de chegada para o alterado **Local do local de trabalho** ou **Hora da programação de chegada** campos.

4. Para ativar a programação, selecione **Ativo** opção.
5. Para mudar a capacidade, edite **Capacidade** campo.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado
A programação de chegada é atualizada.

Aprovar solicitações de reserva do local de trabalho do funcionário

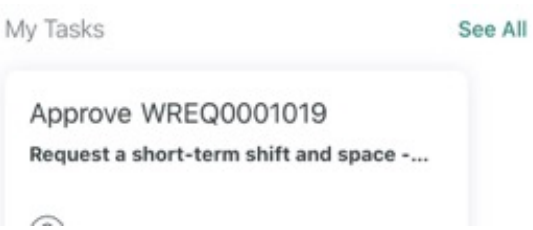
Revise a área do funcionário e as solicitações de reserva de espaço em Workplace Core e aprová-los ou rejeitá-los.

Antes de Iniciar
Para aprovar ou rejeitar uma solicitação do local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o. Now® Mobile aplicação.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

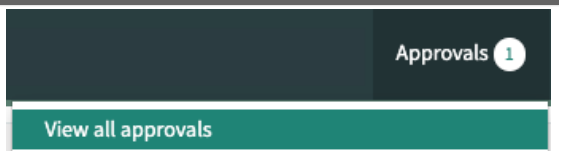
Função necessária: approver_user

Procedimento
1. Navegue até uma tarefa de aprovação de reserva.

Aplicação	Ação
Now Mobile	Em Now Mobile Abra uma tarefa na seção Minhas tarefas. 
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Do seu ServiceNow instância, navegue até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**. **b.** Selecionar **Aprovações** > **Exibir todas as aprovações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Ação
	 **c.** Abra a solicitação que você deseja revi–sar.

2. **Opcional:** Revise os detalhes da solicitação.
3. Aprove ou rejeite a solicitação selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar** .

Gerenciar tarefas do local de trabalho

Usando tarefas do local de trabalho em Workplace Core, os gerentes do local de trabalho podem monitorar as atividades do local de trabalho que são criadas e programadas no local de trabalho para cada turno. Eles também podem programar tarefas de manutenção planejadas ou sob demanda e gerar relatórios para rastrear o andamento dessas atividades.

Criação de tarefa do local de trabalho

Você pode criar tarefas do local de trabalho no Workplace Core aplicação para várias situações.

Tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza criadas automaticamente

Os gerentes do local de trabalho podem criar turnos e associar funcionários e espaços ao turno. Depois que os espaços são atribuídos a um turno e o estado do turno é definido como Pronto, o sistema cria automaticamente tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza para esse turno. Essas tarefas são geradas usando os respectivos modelos disponíveis com a aplicação .

Nota: Se um turno não tiver um espaço associado a ele, as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza não serão geradas automaticamente para ele.

Tarefas planejadas

Tarefas para atividades planejadas recorrentes que são independentes de turnos.

Tarefas ad hoc

Tarefas ad hoc quando a limpeza sob demanda é necessária.

Atribuição de tarefa

As atribuições para tarefas dependem do tipo de tarefa:

- As tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza são atribuídas automaticamente com base em seus modelos.
- As tarefas planejadas são atribuídas automaticamente com base na definição de tarefa planejada que é usada para gerar essas tarefas.
- Tarefas ad hoc podem ser atribuídas manualmente pelos gerentes do local de trabalho quando eles criam essas tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura de conclusão

Para auditoria e conformidade das atividades do local de trabalho, os gerentes do local de trabalho podem assinar eletronicamente as tarefas concluídas no local de trabalho. Esta ação gera um PDF do formulário assinado e o anexa à tarefa.

Configure um modelo de tarefa do local de trabalho

Configure modelos em Workplace Core que pode ser usado para criar tarefas no local de trabalho. Você pode modificar modelos de tarefa predefinidos do local de trabalho ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos simplificam o processo de criação de tarefas no Workplace Core preenchendo campos automaticamente. Os seguintes modelos predefinidos estão disponíveis com a aplicação:

- Pré-limpeza
- Pós-limpeza

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**.
2. Crie um novo modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, selecione **Novo** .
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

   Para obter informações sobre os campos de formulário do modelo, consulte Crie um modelo .
3. Selecione **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]** tabela no **Tabela** campo.
4. **Opcional:** Aplique o modelo ao tipo de tarefa do local de trabalho necessário.
   a. Em **Modelo** , selecione **Tipo de tarefa do local de trabalho** campo na coluna esquerda.
   b. Selecione o tipo de tarefa necessário na coluna à direita.
5. Selecione **Enviar**.
6. Adicione uma check-list ao modelo.
   Para obter etapas sobre como adicionar uma check-list, consulte Crie uma check-list de tarefa do local de trabalho.
7. Selecione **Atualizar**.

Crie uma check-list de tarefa do local de trabalho

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada modelo de tarefa do local de trabalho em Workplace Core. Você também pode criar rapidamente uma check-list a partir de um modelo de check-list existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de ter o seguinte:

- Um modelo de tarefa do local de trabalho já criado na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para um modelo de tarefa do local de trabalho.
- Uma tarefa do local de trabalho já criada na aplicação, se você estiver adicionando uma check-list para uma tarefa do local de trabalho.

Você também pode criar check-lists para registros de tarefas individuais do local de trabalho.

Procedimento

1. Crie uma check-list a ser incluída em todas as tarefas usando o mesmo modelo ou adicione uma check-list a uma tarefa específica.

Opção	Etapas
Check-list do modelo de tarefa do local de trabalho	**a.** Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Modelos de tarefa do local de trabalho**. **b.** Na lista, selecione para abrir o modelo ao qual você deseja adicionar a check-list.
Check-list em uma tarefa específica do local de trabalho	**a.** Navegar até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho**. **b.** Na lista, selecione a tarefa à qual você deseja adicionar a check-list.

2. Em **Check-list** , selecione a seta para baixo (ao lado de **Check-list** formatador.
3. Adicione uma check-list.
   - Se você estiver criando uma nova check-list, selecione **Criar novo** .
   - Se você estiver usando um modelo de check-list existente, selecione **Criar a partir do modelo** e selecione um modelo.
4. Adicione um item da check-list.
   a. Selecione o ícone Adicionar item ( ) e insira o texto para o item da check-list.
   b. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
   Adicione quantos itens de check-list adicionais desejar.
5. **Opcional:** Exclua itens de check-list indesejados selecionando o ícone excluir item ( ).
6. **Opcional:** Altere a ordem dos itens da check-list selecionando o ícone de arrastar (e arrastando o item para uma posição diferente na lista.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Se você criou a check-list para um modelo de tarefa de local de trabalho, qualquer tarefa criada usando este modelo de local de trabalho também conterá esta check-list.
- Se você criou a check-list em um formulário de tarefa do local de trabalho, a check-list fará parte somente dessa tarefa.

O que Fazer Depois

Você pode salve a check-list como um modelo para reutilização fácil, se necessário.

Salve uma check-list de tarefa do local de trabalho como um modelo

Você pode salvar um Workplace Core check-list de tarefas do local de trabalho como um modelo para reutilização fácil. Um modelo economiza tempo adicionando itens de check-list automaticamente em um registro em que você o usa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar uma check-list de modelo a um registro, você pode adicionar, editar ou remover itens de check-list no registro sem afetar o modelo.

Procedimento

1. Navegue até o registro que contém uma check-list que você criou.
   Para saber como acessar o registro, consulte Crie uma check-list de tarefa do local de trabalho.
2. Em **Check-list** , selecione a seta para baixo ( ao lado de **Check-list** formatador.
3. Selecione **Salvar como modelo** .
4. Insira um nome para o modelo de check-list.
5. Em **Grupo de usuários** , selecione um grupo para limitar quem pode usar o modelo de check-list.

   Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco evita que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Configure um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho

Configure um modelo de assinatura que você deseja disponibilizar para assinar o concluído Workplace Core tarefas do local de trabalho. Você pode configurar o modelo de assinatura padrão disponível com a aplicação ou criar um novo modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um gerente do local de trabalho assina uma tarefa concluída, um documento PDF de assinatura eletrônica é gerado usando um modelo de assinatura e é anexado à tarefa. Para obter informações sobre como assinar uma tarefa do local de trabalho, consulte Assine uma tarefa do local de trabalho concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Modelos de assinatura HTML**.
2. Selecione **Novo** ou abra um modelo de assinatura existente para editá-lo.
   A aplicação fornece um modelo padrão chamado **Modelo de assinatura de tarefa** .
3. No formulário, preencha ou modifique os campos.

Formulário Modelo de assinatura HTML

Campo	Descrição
Texto de confirmação	Texto que esclarece o significado da assinatura. Por exemplo, "Reconheço que essas informações são verdadeiras".
Nome	Nome do modelo de assinatura.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.
Domínio	Domínio atribuído ao modelo. Selecione **Global** para permitir que qualquer usuário que possa acessar modelos exiba e aplique este modelo.
Tabela	Tabela associada ao modelo. A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no **Selecione Variáveis** campo.
Corpo da mensagem	Espaço reservado para texto HTML e variáveis. As variáveis são resolvidas quando o PDF é gerado.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.

4. Personalize o corpo do modelo de assinatura no **Corpo** campo.
   a. Insira e formate o texto para projetar o corpo do modelo.

      Use as ferramentas de formatação para aplicar opções de formatação, como negrito, itálico, sublinhado ou estilo de fonte.

   b. Localize o cursor no local desejado e selecione a variável em **Campos** .

      Por exemplo, para indicar qual local limpar, você pode inserir o texto `Limpeza concluída para o local do local de trabalho:` e, após um espaço, selecione **Local do local de trabalho** em **Selecione Variáveis** . A variável em **Corpo** o texto do campo seria exibido da seguinte forma:

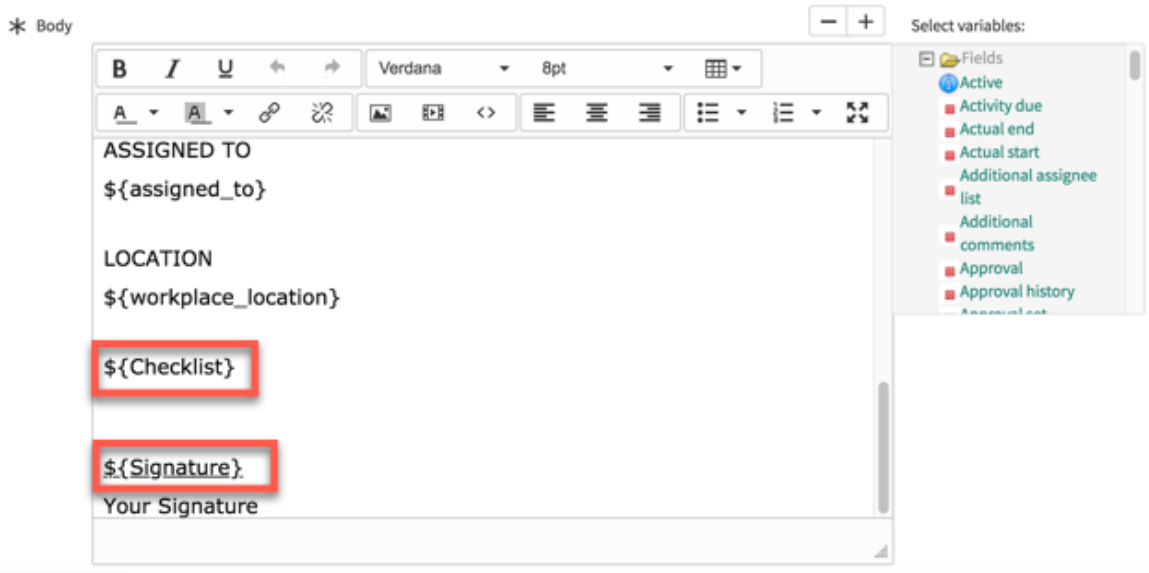
      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      A variável é substituída pelo local real quando o PDF é gerado.
5. No local desejado em **Corpo** , insira as seguintes variáveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- (Check-list) Adiciona a variável de check-list.
- (Assinatura) Adiciona a variável de assinatura.



No documento PDF assinado, a assinatura e a check-list são incorporadas no mesmo local em que você inseriu essas variáveis no corpo do modelo.

6. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Revise a aparência do documento PDF representando um gerente do local de trabalho e assinando uma tarefa encerrada.

Criar definições de tarefa planejada

Crie definições de tarefa planejada em Workplace Core ajudar os gerentes do local de trabalho a gerar facilmente tarefas que muitas vezes são repetidas e independentes de turnos, como limpar máquinas de venda automática de café ou limpar pisos. Você pode especificar rapidamente os detalhes da tarefa e a frequência com que a tarefa será executada.

Antes de Iniciar

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de definição de tarefa planejada navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas** e selecionando **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicionar definição de tarefa planejada** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de tarefa planejada

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição da tarefa planejada. Por exemplo, "Limpar salas de conferência" para a atividade de higienização de salas de conferência.
Agendamento	Programação de trabalho a ser usada para tarefas planejadas.
Modelo de tarefa do local de trabalho	Modelo usado para as tarefas planejadas geradas. Selecionar um modelo preenche automaticamente determinados campos, como **Atribuído a.** , **Descrição resumida** e **Tipo de tarefa do local de trabalho** nas tarefas geradas. Para obter informações sobre modelos de tarefa do local de trabalho, consulte Configure um modelo de tarefa do local de trabalho.
Tempo de processamento (horas)	Tempo necessário para concluir uma tarefa planejada.
Hora de término planejada	Data e hora em que a tarefa deve ser concluída.
Horário de início planejado	Data e hora em que a tarefa deve começar.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, você pode criar outra definição de tarefa planejada ou gerar tarefas planejadas a partir desta definição imediatamente.

   Nota: Você também pode usar esta definição para gerar tarefas planejadas posteriormente. Consulte as instruções em Gerar tarefas planejadas tópico.

Opção	Ação
Crie outra definição de tarefa planejada	Selecione **Adicione outra definição de tarefa** .
Gere tarefas planejadas imediatamente	**a.** Selecione **Exibir todas as definições de tarefa** . **b.** Abra a definição de tarefa planejada e selecione **Gerar tarefa** . **c.** Selecione **Tarefas do local de trabalho** lista relacionada para exibir as tarefas planejadas geradas.

Resultado

- A definição de tarefa planejada é adicionada à lista de todas as definições de tarefa planejada que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
- Se você criou tarefas planejadas a partir desta definição, elas serão adicionadas à lista de todas as tarefas planejadas. Você pode exibir essas tarefas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

Gerar tarefas planejadas no local de trabalho

Usando definições de tarefa planejada em Workplace Core para criar tarefas planejadas independentes de turnos para atividades recorrentes. Por exemplo, você pode gerar tarefas para um número selecionado de dias para limpar todos os andares e edifícios à meia-noite todos os dias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar uma tarefa planejada individual usando **Adicione uma tarefa** opção no Portal de serviços do local de trabalho. Nesse caso, no entanto, em vez de várias tarefas planejadas para todas as datas entre **Hora de início planejada** e. **Hora de término planejada** na definição de tarefa planejada selecionada, somente uma tarefa planejada é criada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Definições de tarefas planejadas**.
2. Na lista, abra a definição da tarefa planejada.
   Você também pode gerar tarefas planejadas imediatamente ao criar uma nova definição de tarefa planejada.
3. Selecione **Hora de início planejada** e. **Hora de término planejada** valores baseados nos dias e na hora em que você precisa que essas tarefas sejam executadas.
4. Selecione **Gerar agora** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Com base na hora de início planejada e na hora de término planejada, as tarefas planejadas são criadas para todas as ocorrências da programação e aparecem em **Tarefas do local de trabalho** lista relacionada.
- . **Hora de início esperada** em cada tarefa planejada gerada é calculada automaticamente a partir dos valores de hora de término planejada e de tempo de processamento nas respectivas tarefas da seguinte forma:

  `Hora de início planejada: Hora de término planejada - hora de processamento`

Você pode exibir todas as tarefas planejadas navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tarefas planejadas**.

Crie uma tarefa ad hoc no local de trabalho

Crie uma tarefa ad hoc em Workplace Core para atividades não planejadas. Por exemplo, se você perceber que algo não está limpo em uma área ou quiser que a área seja limpa novamente, poderá criar uma tarefa ad hoc no local de trabalho para que a limpeza seja feita imediatamente.

Antes de Iniciar

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode acessar o formulário de tarefa do local de trabalho navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Criar novo(a)**.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Adicione uma tarefa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Tarefa do local de trabalho

Campo		Descrição
Tipo de tarefa do local de trabalho		Tipo da tarefa do local de trabalho. Selecione **Tarefa ad-hoc** .
Localização do local de trabalho		Local do local de trabalho onde a tarefa deve ser realizada.
Modelo de assinatura		Modelo de assinatura de tarefa a ser usado para encerrar esta tarefa quando ela for concluída. Para obter mais informações, consulte Assine uma tarefa do local de trabalho concluída.
Estado		Estado da tarefa.
Grupo de atribuição		Grupo de usuários atribuído à tarefa.
Atribuição a		Usuário atribuído à tarefa.
Fornecedor		Fornecedor cujos funcionários devem executar a tarefa.
Descrição resumida		Breve descrição da tarefa ad hoc.

5. Selecione **Enviar**.
6. Se você acessou o formulário de Portal de serviços do local de trabalho, na página de verificação, você pode criar outra tarefa ou exibir este registro de tarefa em uma lista.

Opção	Ação
Crie outra tarefa	Selecione **Adicione outra tarefa** .
Exiba o registro da tarefa em uma lista	Selecione **Exibir todas as tarefas** .

7. Adicione uma check-list à tarefa para rastrear as ações necessárias para concluí-la.
   Para adicionar a check-list, abra a tarefa navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**. Para obter mais informações, consulte Crie uma check-list de tarefa do local de trabalho.

Resultado

A tarefa ad hoc é adicionada à lista de todas as tarefas que você pode exibir navegando até **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**.

Assine uma tarefa do local de trabalho concluída

Como gerente do local de trabalho de um espaço, assine as tarefas do local de trabalho Workplace Core para atividades concluídas e encerradas. Assinar uma tarefa gera um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

documento PDF para a atividade do local de trabalho, o que é útil para procedimentos de conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Tarefas do local de trabalho** > **Encerrado**.
2. Na lista, selecione para abrir a tarefa do local de trabalho que você deseja assinar.
3. Em **Assinar modelo** revise o modelo de assinatura selecionado para a tarefa.
   Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de assinatura de tarefa do local de trabalho.
4. Selecione **Assinar tarefa** .

   Nota: . **Assinar tarefa** o botão aparece somente depois que você seleciona um modelo no **Assinar modelo** campo.

5. Em **Assinar tarefa** assine o formulário de uma das seguintes maneiras:
   - Em **Assinatura de tipo** , insira seu nome em **Nome completo** campo.
   - Em **Desenhar assinatura** desenhe sua assinatura usando o mouse.
6. Selecione **Aceitar e concluir** .

Resultado
Um documento PDF do formulário assinado é gerado com base no modelo de assinatura associado à tarefa e é anexado à tarefa.

Tarefas do local de trabalho de impressão

Os coordenadores do local de trabalho podem imprimir os detalhes da tarefa do local de trabalho e as atividades associadas do local de trabalho que são criadas e programadas no local de trabalho para cada turno. Os relatórios de tarefa contêm detalhes de reserva, descrição, serviços e todas as outras informações relevantes para gestão e resolução de tarefas eficazes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.task_reader

Nota: Habilite o recurso Imprimir tarefa instalando o plug-in Modelos de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Tarefas do local de trabalho**.
2. Para exibir todas as tarefas do local de trabalho, selecione **Todos** .
3. Selecione qualquer tarefa do local de trabalho para exibir os detalhes.
4. Selecione **Tarefa de impressão** .
   O documento baixado exibe a tarefa do local de trabalho e os detalhes do serviço associado.

Nota: O botão de tarefa Imprimir está visível somente para a função sn_wsd_case.case_reader.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar tarefas de impressão

Filtre tarefas do local de trabalho usando critérios como Descrição resumida, Local do local de trabalho ou outros campos relevantes para gerar um relatório consolidado usando o espaço de gestão de casos do Workplace Central.

Use uma das seguintes opções para prosseguir:

- Imprimir seleção de filtro - Aplique filtros e selecione esta opção para criar automaticamente uma nova tarefa do local de trabalho com o relatório consolidado anexado.
- Imprimir registros selecionados - Selecione manualmente um ou mais casos do local de trabalho e escolha esta opção para exibir o relatório consolidado diretamente.

Tarefas filtradas de impressão

Use critérios de filtro para filtrar várias tarefas do local de trabalho e gerar um relatório consolidado com base nas tarefas filtradas. Você pode definir a condição com base na descrição resumida, no local do local de trabalho ou em quaisquer outros campos. Quando você executa o filtro e seleciona Imprimir seleção de filtro, uma nova tarefa do local de trabalho é criada com o relatório consolidado como um anexo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.task_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**.
2. Selecione o ícone de filtro e defina os critérios de filtro.
   Os resultados aparecem com base na condição filtrada.
3. Selecione **Seleção de filtro de impressão** .
   O documento anexado contém os detalhes da tarefa filtrada.

Imprimir tarefas selecionadas

Imprima um relatório consolidado, incluindo detalhes da tarefa e serviços associados, selecionando uma ou mais tarefas do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.task_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Tarefas do local de trabalho** > **Tudo**.
2. Selecione uma ou mais tarefas do local de trabalho.
3. Selecione **Imprimir registros selecionados** .
4. Baixe e exiba o relatório consolidado na Tarefa do local de trabalho.
   Selecione **Tarefa de impressão** para exibir o relatório de tarefas do local de trabalho.

Aplique a regra de arquivamento

Aplique a política de arquivamento para Workplace Core para arquivar registros de tabela antigos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A política de arquivamento arquiva registros de tabela antigos para melhorar o desempenho e restringir o crescimento do tamanho da tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Filtre o. Workplace Core regras de arquivamento.
   A seguir Workplace Core as regras de arquivamento são exibidas:
   - WSD: Arquivar tarefas antigas do local de trabalho: Arquiva antigas Workplace Core tarefas do local de trabalho.
   - WSD: Arquivar reservas antigas: Arquiva registros de reserva principais antigos.
   - WSD: Arquivar registros de local bloqueados: Arquiva registros de local bloqueados antigos.
3. Selecione qualquer um dos registros de arquivamento listados na etapa 3 para editá-los.
   Por exemplo: Selecione **WSD: Arquivar tarefas antigas do local de trabalho** para abri-lo no modo de edição.

   Tabela de tarefas primárias do local de trabalho, sn_wsd_core_workplace_task em Workplace Core registros com mais de um ano são arquivados.
4. Selecione **Ativo** opção para ativar a política de arquivamento para uma regra de arquivamento selecionada.
5. Aplique as condições de filtro necessárias.
6. Selecione **Recalcular estimativa** para ver os registros qualificados para arquivamento.
7. Selecione **Executar Arquivar agora** link relacionado para executar a regra de arquivamento.

Nota: As tabelas secundárias nas seguintes aplicações também são arquivadas quando esta política de arquivamento é executada:

- Gestão de casos do local de trabalho: Componentes instalados com Gestão de casos do local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho: Componentes instalados com Gestão de reservas do local de trabalho
- Sincronização do calendário do local de trabalho: Componentes instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho
- Gestão de mudança de local de trabalho: Componentes instalados com Gestão de mudança de local de trabalho

Gestão de conhecimento do local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode criar artigos da base de conhecimento para os funcionários. Nos artigos, forneça informações aos seus funcionários sobre serviços no local de trabalho, como atualizações do local de trabalho, autoajuda, solução de problemas e outros.

Com Prestação de serviços no local de trabalho, Você pode criar artigos da base de conhecimento e exibi-los como páginas wiki ou páginas HTML. . Prestação de serviços no local de trabalho Gestão de conhecimentoé o mesmo que ServiceNow AI Platform Gestão de conhecimento para obter mais informações, consulte Configurando a Gestão de conhecimento .

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Publique o artigo para disponibilizá-lo para os funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisão
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Descontinuado

Você pode adicionar anexos e permitir que os funcionários exibam os anexos individualmente. Se um artigo da base de conhecimento for relevante somente por um curto período, você poderá especificar uma data de término para o artigo da base de conhecimento.

Você pode exibir e atualizar os artigos da base de conhecimento a qualquer momento. Você pode exibir artigos publicados, artigos não publicados e artigos desativados separadamente. Você também pode republicar um artigo sempre que necessário.

. Prestação de serviços no local de trabalho fornece os seguintes artigos da base de conhecimento no Portal de serviços do local de trabalho por padrão.

- Serviços de cafetaria
- Política de estacionamento para visitantes

Crie um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Forneça informações aos funcionários por meio de artigos da base de conhecimento. Crie artigos da base de conhecimento com informações sobre atualizações do local de trabalho, autoajuda, etapas de solução de problemas e outros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um artigo da base de conhecimento para notificar ou fornecer aos funcionários todas as informações importantes que eles precisam saber. Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique o artigo para disponibilizá-lo para os funcionários.

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo para os funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisão
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Descontinuado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. Selecione **Serviços do local de trabalho** base de conhecimento.
Categoria	Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente ou selecione o ícone Adicionar categoria (⊕) para adicionar uma nova categoria. Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria.
Válida até	Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como 2100-01-01 .
Tipo de artigo	Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções: ○ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki. ○ Selecione **HTML** para criar uma página da web html.
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente como **Rascunho** . Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados: ○ Revisão ○ Publicado ○ Descontinuação pendente ○ Descontinuado
Link de anexo	Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibir anexos	Opção para exibir os anexos individualmente.
Descrição resumida	Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo.
Corpo do artigo	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá somente se **HTML** selecionado em **Tipo de artigo** campo.
Wiki	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione **Wikitexto** opção para visualizar o texto. Este campo será exibido se **Wiki** selecionado em **Tipo de artigo** campo.

4. **Opcional:** Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicatas** .
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O artigo da base de conhecimento é criado.

O que Fazer Depois
Publique o artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Publique um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Publique um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Depois de criar um artigo da base de conhecimento, publique o artigo no portal de serviços do local de trabalho para disponibilizá-lo para os funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Antes de publicar, crie um artigo da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Crie um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Gestão de conhecimento** > **Artigos não publicados**.
2. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja publicar.
3. No formulário de conhecimento, selecione **Publicar** .

Resultado
O artigo da base de conhecimento é publicado para que os funcionários exibam.
Para obter mais informações sobre como exibir o artigo da base de conhecimento publicado, consulte Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre como editar o artigo da base de conhecimento de publicação, consulte Modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir artigos da base de conhecimento do local de trabalho

Exiba atualizações, processos e outras informações relacionadas ao local de trabalho nos artigos da base de conhecimento criados por sua equipe. Classifique artigos que você achar úteis.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
2. Abra a página da base de conhecimento.
   - Selecione **Conhecimento** guia.
   - Selecione **Base de conhecimento** opção.
3. Na lista Categorias da base de conhecimento, selecione a categoria do artigo da base de conhecimento.
4. **Opcional:** Se você não tiver certeza sobre a categoria, pesquise o artigo.
5. Na lista de artigos da base de conhecimento publicados, selecione o artigo que você deseja exibir.
6. **Opcional:** Realize qualquer uma das ações a seguir.
   - **Classifique o artigo** de 5.
   - Se você achou o artigo útil, selecione **Sim** . Caso contrário, selecione **Não** .
   - Deixe um comentário sobre o artigo e selecione **Enviar** . Você também pode anexar arquivos.

Modificar um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Atualize um artigo da base de conhecimento a qualquer momento. Descontinuar um artigo publicado ou republicar um artigo desativado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar as seguintes ações em um artigo da base de conhecimento:

- Publique o artigo para disponibilizá-lo para os funcionários.
- Atualize o artigo a qualquer momento, se necessário.
- Descontinue o artigo se ele não for mais necessário.
- Republique um artigo desativado, se necessário.
- Exclua um artigo.

Um artigo da base de conhecimento passa pelo seguinte fluxo de trabalho quando é criado:

- Rascunho
- Revisão
- Publicado
- Descontinuação pendente
- Descontinuado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Gestão de conhecimento**.
2. Selecione **Todos os artigos** .
   Você também pode selecionar qualquer uma das seguintes opções para encontrar seu artigo da base de conhecimento.
   - **Artigos publicados**
   - **Artigos não publicados**
   - **Artigos descontinuados**
3. Selecione o artigo da base de conhecimento que você deseja modificar.
4. Edite os campos que você deseja mudar e selecione **Atualização** .
5. Para desativar, republicar ou excluir o artigo da base de conhecimento, selecione qualquer uma das seguintes opções no canto superior direito ou no final do formulário.

Opção	Descrição
Atualizar	Selecione esta opção para atualizar todas as mudanças feitas no artigo da base de conhecimento.
Descontinuar	Selecione esta opção para remover o artigo da base de conhecimento do portal.
Republicar	Selecione esta opção para republicar um artigo desativado.
Excluir	Selecione esta opção para excluir o artigo da aplicação.

Resultado

O artigo da base de conhecimento é modificado com as mudanças.

Gestão de código QR

Gere e imprima códigos QR para espaços e salas. Os funcionários podem usar esses códigos para fazer ações relacionadas a reservas no App Now Mobile.

Como gerente do local de trabalho, o aplicativo permite que você execute as seguintes ações:

- Crie e gere códigos QR para um único espaço ou salas.
- Aplique filtros de condição para gerar um código QR somente para determinados tipos de espaços ou salas.
- Imprima os códigos QR e especifique um nome de arquivo para os códigos. Você também pode configurar o layout do código QR e visualizar antes de imprimir.
- Configure, gerencie e exclua os códigos QR gerados na aplicação .

Como funcionário, use seu App Now Mobile Para verificar o código QR e exibir a reserva feita no espaço ou sala. Após a verificação, você pode executar as seguintes ações no seu Prestação de serviços no local de trabalho para celular aplicação no App Now Mobile:

- Check-in ou check-out da reserva.
- Atualize a reserva.
- Cancelar a reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar e imprimir código QR para um espaço ou sala

Gere e imprima um código QR para um único espaço ou sala, ou para vários espaços ou salas. Os funcionários podem ler o código QR para exibir os detalhes da reserva usando App Now Mobile.

Antes de Iniciar

Habilitar vinculação universal para celular

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Criar códigos QR**.
   Outras opções de navegação possíveis incluem o seguinte:
   - Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Gerenciar códigos QR** e clique em **Novo** .
   - Navegar até **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.

     Selecione um tipo de espaço para o qual você deseja gerar e imprimir o código QR e clique em **Criar códigos QR** .
   - Para salas, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Salas**.

     Selecione uma sala e clique em **Criar código QR** .
   - Para espaços, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**.

     Selecione um espaço e clique em **Criar código QR** .
2. No formulário, preencha os campos.

Gerar formulário QR

Campo	Descrição
Número	Número do código QR.
Tabela	Tabela para a qual você deseja adicionar um código QR. Por padrão, a tabela é definida como **Espaço [sn_wsd_core_space]** .
Estado	Status da geração do código QR.
Descrição resumida	Descrição sobre o código QR.
Condições	Condições de filtro com base nas quais o código QR deve ser gerado. ○ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro** . ○ Para adicionar uma condição OU, selecione **Adicione cláusula "OR"** .

3. Clique em **Enviar**.
4. Para imprimir o código QR, clique em **Códigos QR de impressão** .
5. Na caixa de diálogo Imprimir códigos QR, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Especifique um nome de arquivo para o código QR impresso no **Insira o nome do arquivo** campo.
Todos os códigos QR dos espaços selecionados estão em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado.

b. Exiba o número de códigos QR a serem impressos no **Contagem** campo.

c. Selecione o layout do código QR no **Layout do rótulo** campo.

d. Visualize a impressão do código QR.

e. Clique em **Imprimir** .
A geração de código QR é executada em segundo plano.

Resultado
Os códigos QR são gerados. Os códigos QR são impressos em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado. Você receberá uma notificação por e-mail depois que a geração do código QR for concluída com os detalhes do código QR.

O que Fazer Depois
Após a conclusão da geração do código QR, acesse **Gerenciar códigos QR** para exibir o arquivo gerado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar códigos QR.

Clique em **download** Para baixar o arquivo PDF.

Gerenciar códigos QR

Exiba, atualize ou imprima os códigos QR já gerados na aplicação. Antes de imprimir, você pode mudar as condições dos códigos QR já gerados, se necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Gerenciar códigos QR**.
2. **Opcional:** Para gerar um novo código QR, clique em **Novo** .
Para obter mais informações, consulte Gerar e imprimir código QR para um espaço ou sala.
3. Selecione o código QR que você deseja exibir ou atualizar.
4. **Opcional:** Execute uma das ações a seguir com o código QR:
   - Para atualizar o código QR, altere qualquer campo e clique em **Atualização** .
   - Para imprimir o código QR gerado, clique em **Códigos QR de impressão** e, em seguida, clique em **download** para baixar o arquivo.

     Nota: O código QR impresso é gerado com o mesmo nome de arquivo. O último arquivo PDF gerado é substituído pelo arquivo mais recente.

   - Para excluir o código QR, clique em **Excluir** .

Migração de local

Saiba como migrar dados de localização do ServiceNow Tabela Locais para a tabela Local do local do local de trabalho para usá-los Prestação de serviços no local de trabalho aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar uma hierarquia a ser usada ao migrar dados de local do ServiceNow Tabela de local [cmn_location] para a tabela Local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location].

Você pode executar as seguintes ações ao criar um registro de migração de local:

- Defina registros de migração de local definindo um local primário e um local secundário com base no qual os locais criados na tabela Locais [cmn_location] são migrados para a tabela Local do local do local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location].
- Especifique condições para filtrar os locais da tabela Locais [cmn_location] com base em seus Tipos de local.

Você pode definir uma configuração de hierarquia de local como opcional, dependendo da infraestrutura de andar. Por exemplo, para **Piso** > **Área** > **Sala/Espaço** , você pode definir o registro de configuração de migração de local de **Área** > **Sala** como uma hierarquia opcional porque alguns andares podem não ter áreas ou ter apenas espaços ou salas.

Quando você define uma configuração como opcional, os registros que não correspondem a essa configuração são correspondidos à próxima hierarquia. Por exemplo, se houver locais que não correspondam a. **Área** > **Sala** , em seguida, eles são correspondidos com a próxima hierarquia, que é **Piso** > **Sala**. Se houver Salas que não estiverem atribuídas a nenhuma área, elas serão correspondidas aos andares porque a Área é opcional.

Se você criar um local no, depois de migrar os locais Workplace Core, o local é adicionado automaticamente em ServiceNow® Tabela Local [cmn_location]. Você pode configurar o tipo de local definindo Substituições de dicionário.

Configurar hierarquia de migração de local

Crie uma hierarquia para como os dados de local do ServiceNow® A tabela de local [cmn_location] deve ser migrada para a tabela Local do local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location] de Prestação de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A seguinte hierarquia de local é seguida em todo o. Prestação de serviços no local de trabalho aplicações. As configurações de migração de local para essas hierarquias também estão disponíveis por padrão:

Nota: Os registros de configuração de migração de local das seguintes hierarquias de local estão inativos por padrão.

Prestação de serviços no local de trabalho hierarquia de local

Primário	Secundário
Nenhum(a)	Região
Região	Site
Site	Campus
Campus	Construção
Construção	Piso
Piso	Área

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços no local de trabalho hierarquia de local

Primário	Secundário
Área	Sala
Área	Espaço

Para obter mais informações sobre configuração e condições de migração de local, consulte Migração de local.

Depois de criar as configurações de migração de local, você deve executar a migração separadamente. Para executar a migração após a configuração da migração de local, consulte Migre locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho.

Nota: Não é possível migrar locais se eles não forem iguais aos Prestação de serviços no local de trabalho Hierarquia de migração de local, que é Região > Site > Campus > Edifício > Andar > Área > (Sala > Espaço) ou (Espaço > Sala).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de migração de local**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de migração de local

Campo	Descrição
Tabela primária	Tabela de local do local do local de trabalho primário. . **Local do local de trabalho** é considerado como a tabela de localização do local do local de trabalho secundário. O local primário é gerado automaticamente depois que você seleciona **Local do local de trabalho** .
Tabela de localização do local de trabalho	Tabela de localização do local do local de trabalho secundário. Este local é definido como o local secundário na configuração de hierarquia.
É uma hierarquia opcional	Opção para definir esta configuração de migração de local como opcional. Por exemplo, se houver locais que não correspondam à hierarquia Área > Sala, eles serão correspondidos à hierarquia seguinte, que é Andar > Sala. Se houver Salas que não estiverem atribuídas a nenhuma área, elas serão correspondidas diretamente aos andares porque a Área é opcional.
Aplicação	Aplicação da configuração de migração de local. Certifique-se de que **Gestão de segurança no local de trabalho** selecionado. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para ativar a configuração de migração de local.
Domínio	Domínio da configuração de migração de local. Esse campo é definido automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição de local	Condições baseadas nas quais os locais devem ser filtrados para migração. Os locais são filtrados com base no tipo de local para a migração.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O registro de configuração de migração de local é adicionado. Os locais que correspondem às condições especificadas são filtrados.

O que Fazer Depois
Migre locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho.

Migre locais da tabela Local para a tabela Locais do local de trabalho

Depois de configurar os registros de migração de local, execute a ação de migração para migrar os locais do ServiceNow® Tabela de local [cmn_location] para a tabela Local do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location] em Prestação de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- As configurações de migração de local estão ativas. Para obter mais informações, consulte Configurar hierarquia de migração de local.
- A configuração de migração do local do Campus para os níveis inferiores deve estar sempre em Campus > Edifício > Andar > Área > Ordem de sala/espaço. Você também pode ter uma hierarquia opcional para uma configuração de migração de local.

Se você quiser mudar o tipo de local de um local criado na tabela Local [cmn_location], consulte Defina o tipo de local na tabela Local.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de migração de local**.
2. Na página Configurações de migração de local, selecione as configurações de migração de local que você deseja migrar.

   Nota: Certifique-se de que as configurações de migração de local estejam ativas.

3. Clique em **Migrar locais** .
4. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **OK** .

Resultado
O processo de migração de local é executado em segundo plano.

Defina o tipo de local na tabela Local

Defina o tipo de local de um local criando uma substituição de dicionário da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um local no Workplace Core, esse local é adicionado automaticamente em ServiceNow® Tabela Local [cmn_location]. O tipo de local desse local é definido com base nas Substituições de dicionário. As Substituições de dicionário são configuradas para todas as tabelas de local, como Site, Região, Campus, Edifício, Andar, área e Sala, exceto a tabela Espaço. Para definir o Tipo de local da tabela Espaço, você pode adicionar uma opção no Tipo de local e usá-la na substituição de dicionário de tipo de local da tabela Espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Local [cmn_location]** tabela.
3. Na lista relacionada Colunas, selecione **Tipo de local** .
4. No formulário Entrada de dicionário de tipo de local, role para baixo até a lista relacionada Substituições de dicionário.
5. Selecione a Substituição de entrada do dicionário que você deseja exibir ou editar.
6. Edite a substituição alterando **Valor padrão** .

   O tipo de local dos locais que são criados em Workplace Core são definidos de acordo com o valor padrão especificado. Por exemplo, se você alterou o valor padrão da Substituição de entrada do dicionário de região para Zona, os novos locais criados como uma região serão definidos com o tipo de local como Zona.

7. **Opcional:** Se não houver nenhum valor padrão adequado ao tipo de local, adicione um valor padrão.

   a. No formulário Entrada de dicionário do tipo de local, selecione a lista relacionada Opções.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Especifique os detalhes da escolha.
   A opção é adicionada. A opção é exibida ao especificar um valor padrão.

Resultado

O tipo de local é definido para a tabela de local selecionada.

Exiba a análise de uso de serviço do local de trabalho com Análise da experiência do usuário

. ServiceNow® Análise da experiência do usuário fornece análises qualitativas sobre como os serviços são fornecidos pelo Prestação de serviços no local de trabalho as aplicações são usadas pelos gerentes do local de trabalho, funcionários e outros usuários do local de trabalho.

Análise do usuário

. Análise da experiência do usuário a aplicação fornece dados sobre como um funcionário usa os vários serviços e outras ações que você fornece a eles no Portal de serviços do local de trabalho. Você pode entender como um funcionário experimenta e usa esses serviços, como seu comportamento e sua jornada pelo portal. Você pode obter informações sobre o desempenho da aplicação exibindo uma análise em tempo real por meio da visualização de dados.

Você pode registrar os eventos e obter a análise habilitando a configuração relacionada à análise em Portal de serviços do local de trabalho no nível de serviço do local de trabalho e em qualquer lugar Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre Análise da experiência do usuário, consulte Análise da experiência do usuário .

Propriedades do sistema

ServiceNow®, por padrão, fornece um conjunto de propriedades com Análise da experiência do usuário que são comuns a todas as aplicações que usam as quais você pode especificar como habilitar a análise. Como administrador, você pode habilitar ou desabilitar a análise de portais específicos, usuários específicos ou no nível da instância. Para obter informações detalhadas sobre as propriedades do sistema relacionadas à análise da experiência do usuário, consulte Análise da experiência do usuário propriedades relacionadas .

Configurações

. Análise da experiência do usuário a aplicação permite especificar as configurações de análise no nível do portal. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** > **Serviços de local de trabalho** e selecione **Criar configurações de análise** para habilitar a análise do usuário.

Solicitar serviços relacionados ao funcionário

Use os serviços do local de trabalho. Faça uma reserva, programe sua chegada e muito mais.

Nota:

Em Workplace Core Versão 2.19.0 e superior, o caminho de navegação do Portal de serviços do local de trabalho não está disponível no menu de contexto de pesquisa de aplicações **Todos Workplace Core** . Você pode acessar o Serviço do local de trabalho na página inicial do portal da Central do funcionário. Para obter mais informações, consulte Serviços do local de trabalho no Central do funcionário portal.

No Workplace Core Workplace Core versão 2.18.1 e posterior o menu de contexto de pesquisa da aplicação está disponível (**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.)

Programe seu horário de chegada em um local de trabalho

Programe sua chegada a um local de trabalho usando Workplace Core. Evite filas longas e entre com segurança no local.

Antes de Iniciar

Para programar uma chegada usando seu dispositivo móvel, você deve ter o. Now® Mobile aplicação.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Catálogo** .

b. Selecione **Procurar por Categorias** .

c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Selecione **Programe sua chegada** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Programe sua chegada

Campo	Descrição
Ponto de entrada	Local onde você deseja programar sua chegada.
Fuso horário do prédio	Fuso horário para a construção do ponto de entrada selecionado.
Data	Data da sua chegada.
Horário de chegada	Hora da sua chegada. A hora é exibida no formato de 24 horas.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A solicitação de chegada é criada. A página da web ou a tela do seu celular é atualizada para mostrar os detalhes da solicitação de chegada.

O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua programação de chegada a qualquer momento.

1. Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:
   - Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
   - Em Now Mobile barra de navegação, toque em **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
2. Se você quiser cancelar sua chegada, selecione a solicitação de chegada e selecione **Cancelar chegada** .

Fazendo reservas no local de trabalho

Faça reservas no local de trabalho em Workplace Core quando você estiver pronto para retornar ao escritório. Você pode reservar um local de trabalho por um dia ou menos diretamente ou solicitar um local de trabalho por um período especificado. Depois que uma solicitação de reserva é aprovada e confirmada, você é notificado sobre os detalhes da reserva. . Prestação de serviços no local de trabalho também oferece opções de reserva de local de trabalho mais avançadas no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Reservando um local de trabalho

Como funcionário, você pode solicitar uma reserva de local de trabalho usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile aplicação.

Ao fazer uma reserva, você pode escolher um espaço disponível que deseja acessar ou selecionar uma área disponível. Se você fez uma reserva para uma área, poderá trabalhar em qualquer espaço disponível nessa área ao retornar ao escritório.

Você pode selecionar um turno de sua escolha nas programações de turno definidas pela sua organização. Se sua organização não usar turnos, você poderá selecionar um período personalizado. Dependendo das diretrizes organizacionais, sua solicitação de reserva pode exigir uma aprovação.

Nota: Se você precisar de um local de trabalho por apenas um dia ou menos, poderá reservá-lo diretamente e não precisar enviar uma solicitação e obter aprovação.

Você pode verificar o status e os detalhes de todas as suas solicitações de reserva em Portal de serviços do local de trabalho ou por meio de Now Mobile aplicação.

estados da solicitação de reserva de espaço

Depois de enviar uma solicitação de reserva de espaço, o status muda com base na ação realizada por seu gerente de aprovação ou pelo gerente do local de trabalho.

- Se seu gerente não agiu em sua solicitação, o estado da solicitação permanecerá Aguardando aprovação.
- Se seu gerente aprovar sua solicitação e a disponibilidade de espaço for confirmada, o estado da solicitação mudará para Encerrado concluído.
- Se o gerente rejeitar sua solicitação, o estado da solicitação mudará para Encerrado incompleto.
- Se seu gerente aprovar sua solicitação, mas o espaço solicitado não estiver disponível por todos ou alguns dias, o estado da solicitação mudará para Pendente.

  Você pode fazer o acompanhamento com o gerente do local de trabalho para obter um novo espaço atribuído e resolver sua solicitação de espaço pendente.

- Se você cancelar sua solicitação, o estado da solicitação mudará para Cancelado.

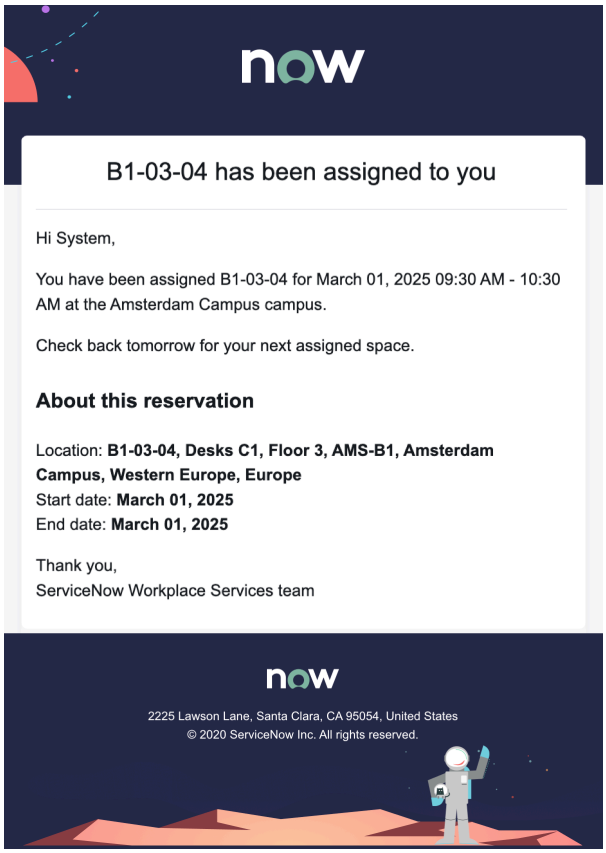
E-mail e notificações por push

Se você enviar uma solicitação de reserva de espaço do item do catálogo ou se uma solicitação for enviada em seu nome, receberá uma notificação por e-mail sobre a solicitação. . Now® Mobile, você receberá notificações por push sobre suas solicitações de reserva.

A notificação contém detalhes do campus, detalhes do espaço e a duração da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Solicite uma reserva de local de trabalho para vários dias

Solicite uma reserva de local de trabalho para os dias durante os quais você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Antes de Iniciar

Para solicitar uma reserva de local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter instalado o. Now® Mobile aplicação.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite uma reserva de local de trabalho em uma programação de turno definida ou para um horário personalizado para um intervalo de datas específico durante o qual você deseja trabalhar no escritório.

Você também pode acessar o formulário de reserva usando seu dispositivo móvel. Em Now Mobile aplicativo, navegue até **Serviços** > **Gestão de segurança do local de trabalho** e escolha uma das opções **Solicite um turno e espaço de curto prazo** ou **Solicite um espaço de curto prazo** .

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

   > **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno predefinido ou para um horário personalizado.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Solicite um turno e espaço de curto prazo** .
   - Para reservar um espaço para um horário personalizado, selecione **Solicite um espaço de curto prazo** .

4. No formulário, preencha os campos.

   > **Nota:** A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação feitas pelo administrador.

Formulário Reserve um espaço de curto prazo

Campo	Descrição
Região	Região do local do seu escritório.
Site	Local do seu escritório.
Campus	Campus do seu prédio de escritórios.
Construção	Prédio de escritórios ao qual você deseja retornar.
Data de início	Data a partir da qual você deseja acessar o local de trabalho.
Data de término	Data até a qual você deseja acessar o local de trabalho.
Turno	A programação de turno durante a qual você deseja visitar o escritório. Somente os turnos disponíveis para o local selecionado e o intervalo de datas são exibidos. Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Depende das propriedades do sistema que foram configuradas pela sua organização.
Detalhes do turno	Detalhes do turno selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na sua seleção de turno.
Horário de início em cada dia	Hora a partir da qual você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Solicite um espaço de curto prazo** .
Horário de término em cada dia	Tempo até quando você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Solicite um espaço de curto prazo** .
Piso	Andar da área ou espaço que você deseja acessar.

5. . **Área** e. **Preferência de espaço** os campos estão disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho ou se você estiver usando Now Mobile e, se você souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço no **Área** ou **Espaço** campos.
   - Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho e as plantas baixas do seu local de trabalho foram carregadas, você também pode selecionar a área ou o espaço na planta interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação () no Portal de serviços do local de trabalho o cabeçalho indica que o mapa está renderizando. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

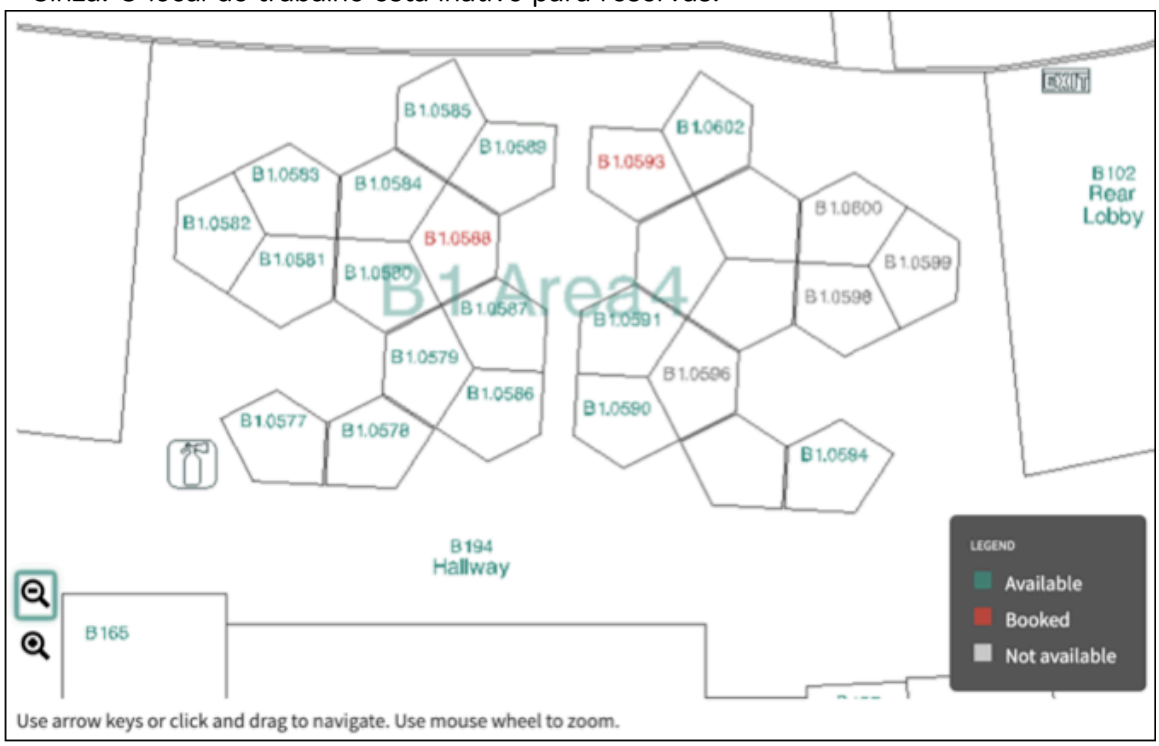
     As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.
     - Verde: O local de trabalho está ativo para reserva e está disponível para a data e hora selecionadas.
     - Vermelho: O local de trabalho está ativo para reserva, mas não está disponível para a data e hora selecionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado esta configuração.

- Cinza: O local de trabalho está inativo para reservas.



6. Selecione **Enviar**.

Resultado

A página da web ou a tela do seu dispositivo móvel é atualizada para mostrar sua solicitação de reserva enviada. O estado da sua solicitação é definido como Aguardando aprovação, o que indica que a solicitação foi enviada ao seu gerente para aprovação.

O que Fazer Depois

Você pode verificar o status da sua solicitação de reserva ou optar por cancelar sua solicitação usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile aplicação.

- Ativado Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Em Now Mobile barra de navegação do app, toque em **Para mim** e role para baixo até **Minha solicitação** seção para exibir suas solicitações e reservas.
- Para cancelar uma reserva, acesse **Solicitações** . Portal de serviços do local de trabalho ou **Minha solicitação** . Now Mobile:
  - Para cancelar a solicitação de reserva, selecione **Cancelar solicitação** .
  - Para cancelar uma única reserva na solicitação de reserva, selecione **Detalhes da reserva** . Selecione a reserva que você deseja cancelar e selecione **Cancelar reserva** .

Reserve um local de trabalho por um dia

Reserve os locais de trabalho para um dia em que você deseja retornar ao escritório usando Workplace Core.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para reservar um local de trabalho usando seu dispositivo móvel, você deve ter o. Now® Mobile aplicação.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve espaços por um período inferior ou igual a 24 horas no dia em que você deseja trabalhar no escritório. Reserve espaços, em uma programação de turno definida ou em seus horários personalizados.

Você também pode acessar o formulário de reserva no Now Mobile aplicação. Navegue até **Serviços** > **Gestão de segurança do local de trabalho** e escolha uma das opções **Reserve um turno e espaço por um dia** ou **Reserve um espaço para um dia** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Segurança do local** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**.

3. Reserve um espaço para um turno diurno definido ou uma data personalizada.

   - Para reservar um espaço para uma programação de turno definida, selecione **Reserve um turno e espaço por um dia** .
   - Para reservar um espaço para tempos personalizados, selecione **Reserve um espaço para um dia** .

4. No formulário Reservar um espaço, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Reserve um espaço.

   Nota: A visibilidade de alguns dos campos a seguir depende das configurações da aplicação feitas pelo administrador.

5. . **Área** e. **Espaço** os campos estão disponíveis, selecione uma área ou um espaço que você deseja reservar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

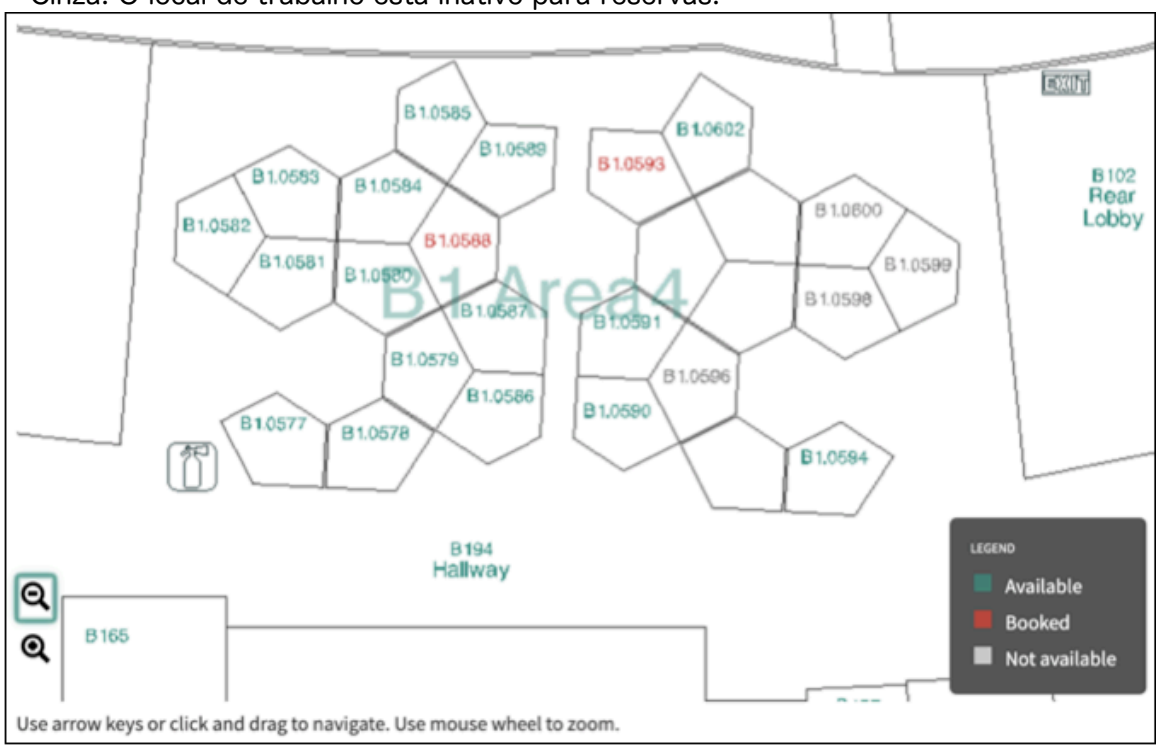
- Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho ou se você estiver usando Now Mobile e, se você souber qual local de trabalho selecionar, selecione uma área ou um espaço no **Área** ou **Espaço** campos.
- Se você estiver usando Portal de serviços do local de trabalho e as plantas baixas do seu local de trabalho foram carregadas, você também pode selecionar a área ou o espaço na planta interativa exibida na parte inferior do formulário. A animação ( ) no Portal de serviços do local de trabalho o cabeçalho indica que o mapa está renderizando. Aguarde até que o mapa seja totalmente renderizado.

  As cores do rótulo dos locais de trabalho indicam sua disponibilidade.

  - Verde: O local de trabalho está ativo para reserva e está disponível para a data e hora selecionadas.
  - Vermelho: O local de trabalho está ativo para reserva, mas não está disponível para a data e hora selecionadas.

    Você pode ver quem tem a reserva passando o mouse sobre um espaço reservado, se o administrador do sistema tiver habilitado esta configuração.

  - Cinza: O local de trabalho está inativo para reservas.



6. Selecione **Enviar**.

Resultado

A página da web ou a tela do seu celular é atualizada para mostrar os detalhes da sua reserva.

O que Fazer Depois

Você pode verificar os detalhes da sua reserva ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Em Now Mobile barra de navegação do app, toque em **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações e reservas.

  Se sua organização tiver habilitado a funcionalidade para reservar um Uber do seu dispositivo móvel, você verá um **Uber** opção na tela de detalhes da reserva em Now Mobile. Tocar nele redirecionará você para o aplicativo para celular Uber, se você tiver o aplicativo instalado no seu dispositivo móvel.

Você receberá uma notificação por e-mail 15 minutos antes do check-in da reserva e outra notificação por e-mail 30 minutos antes do horário de término da reserva para check-out.

- No e-mail de check-in, selecione qualquer uma das ações a seguir.
  - **Check-in** Check-in da sua reserva.
  - **Cancelar esta reserva** Cancelar se a reserva não for mais necessária.
  - (Opcional) **Check-out** Check-out antecipado antes da hora de término da reserva.

Nota: Se você não fizer check-in no horário de início da reserva, a reserva será definida automaticamente como *`No Check In`* após 24 horas.

- No e-mail de check-out recebido antes da hora de término da reserva, selecione **Check-out** para fazer check-out da reserva.

Nota: Se você não fizer check-out na hora de término da reserva, a reserva será definida automaticamente como *`No Check Out`* após 24 horas.

Gerencie atividades e serviços do local de trabalho com o diretório Local

Explore campi, locais, edifícios e bairros do local de trabalho usando o diretório Local. Obtenha direções usando rotas de mapa para uma sala de reunião, prédio ou colegas de trabalho para colaborar de forma eficaz. PESQUISE funcionários, locais e espaços do bairro. Reserve um espaço, solicite ou relate um problema de serviço no local de trabalho. Filtre espaços por estados de reserva e estados de ocupação para obter informações sobre a disponibilidade de espaço.

O diretório de locais fornece a exibição de mapa e a exibição de cartão para gerenciar atividades e serviços do local de trabalho. Mapeamento interno deve ser configurado para que seus locais possam ser exibidos em um mapa de andares. Se um local não tiver um mapa de andar, somente a exibição de cartão será exibida.

Status de reserva e ocupação no diretório Local

Configure o diretório Local para filtrar espaços por estados de reserva e ocupação.

Nota: Isso é controlado por meio de **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório Local** propriedade do mapa e, quando definido como verdadeiro, você pode exibir o status de reserva e ocupação de um local selecionado no mapa do andar. . Gestão de reservas do local de trabalho e. Conectores para local de trabalho deve ser instalado e configurado para mostrar os status de reserva e ocupação. O estado de ocupação de um local é exibido quando um provedor de sensor de ocupação é integrado ao Conectores para local de trabalho e os dados do sensor de ocupação estão disponíveis para um local selecionado. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do mapa para o Diretório de locais.

Filtre espaços por ocupação e status de reserva para um espaço selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Somente quando Gestão de reservas do local de trabalho está configurado e disponível para um local selecionado, os filtros para o status da reserva estão disponíveis. A opção para filtrar por status de ocupação não está disponível no painel Mostrar filtros.
- Somente quando Conectores para local de trabalho Com os dados do sensor de ocupação configurados, os filtros para o status de ocupação estão disponíveis. A opção para filtrar por status de reserva não está disponível no painel Mostrar filtros.
- Quando ambos Gestão de reservas do local de trabalho e os plug-ins do sensor de ocupação estão configurados e disponíveis. O painel Mostrar filtros mostra os status de ocupação e reserva.

Com base no status de ocupação e reserva, o diretório Local mostra os seguintes estados de disponibilidade de espaço na exibição Cartão e mapa.

- **Disponível** Status para indicar que um espaço selecionado está disponível para reserva.
- **Reservado no momento** Status para indicar que um espaço está reservado ou reservado para uma reunião.
- **Não disponível** Status para indicar que o espaço não está disponível para reserva. Este estado é mostrado quando Gestão de reservas do local de trabalho está configurado, mas **É reservável** O campo no portal de reservas está definido como **falso** (**Tudo** > *Gestão de reservas do local de trabalho* > **Administração** > **Espaços do local de trabalho**).
- **Ocupado no momento** Status para indicar que um local tem sensores de ocupação. O estado de ocupação é mostrado como **Ocupado no momento** no mapa do piso.
- **Atualmente desocupado** Status para indicar que um local tem sensores de ocupação, mas o espaço não está ocupado.
- **Sensor não instalado** Status para indicar que o sensor de ocupação não está instalado e configurado para um local.
- **Sensor não funciona** Status para indicar que os dados do sensor de ocupação estão em um estado inválido ou que não estão funcionais para um local.

Configurações de exibição de mapa

Defina as opções de configuração de exibição do mapa para mostrar locais de local de trabalho atribuídos permanentemente no mapa. Se a privacidade estiver habilitada, os espaços alocados para usuários privados não serão exibidos no mapa. Para obter mais informações, consulte Trabalhe com a exibição de mapa no Diretório de locais.

Atualizar automaticamente os estados de reserva e ocupação no diretório Local

Configure as propriedades do mapa para atualizar automaticamente e obter o status de reserva e ocupação mais recente no diretório Local. Use filtros no diretório Local para filtrar e exibir o status de reserva ou ocupação ou status de reserva e ocupação.

Configure as propriedades do mapa para o Diretório de locais

Configure as propriedades do mapa para habilitar estados de reserva, estados de ocupação, exibir atribuições de assentos permanentes ou intervalo de tempo de atualização automática para mostrar as informações de reserva e ocupação mais recentes no mapa. Mostre ou oculte bairros no diretório Local usando uma propriedade de mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa**.
2. Configure as propriedades do mapa para o diretório Local.

   Para obter mais informações sobre as propriedades do mapa, consulte Propriedades instaladas com o Workplace Space Mapping.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   As propriedades de configuração do mapa atualizadas estão disponíveis no diretório Local.
4. Exiba o nome de uma pessoa que reserva um espaço no mapa seguindo estas etapas.
   a. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
   b. Selecione **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** propriedade.
   c. Defina o valor da propriedade como **verdadeiro** e salve o registro.

Trabalhe com a exibição de mapa no Diretório de locais

Trabalhe com a exibição de mapa para pesquisar usuários, locais, espaços e bairros do local de trabalho. Obtenha direções para um local de trabalho, salas de reunião ou um funcionário para colaborar de forma rápida e eficaz. Filtre espaços com base em estados de reserva e ocupação, tipos de espaço ou bairros.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1098053076?h=532bc7393e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho (opcional)

  Filtre e exiba o status da reserva de um local selecionado no diretório Local.

- Conectores para local de trabalho (opcional)

  Filtre e exiba o status de ocupação de um local selecionado no diretório Local.

- Mapeamento interno
- Workplace Space Mapping

Nota: Confirme se as propriedades do mapa do diretório Local estão configuradas pelo administrador. As propriedades do mapa para o diretório Local fornecem opções para:

- Filtre espaços com base nos estados de reserva e ocupação
- Atualiza automaticamente os dados de reserva e ocupação no diretório Local
- Controle as opções de configuração de exibição de mapa para exibir usuários de perfil de local de trabalho permanentes e privados.
- Mostrar ou ocultar bairros de um local.

Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do mapa para o Diretório de locais.

A latitude e longitude de suas regiões, locais, campi e edifícios devem ser criadas. Se a latitude e longitude não forem especificadas, você não poderá exibir um campus ou seus edifícios no mapa. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao reservar ou visualizar um espaço, o funcionário pode ver se um espaço faz parte de um bairro. O ícone de bairro ( ) é exibido no cartão de espaço.

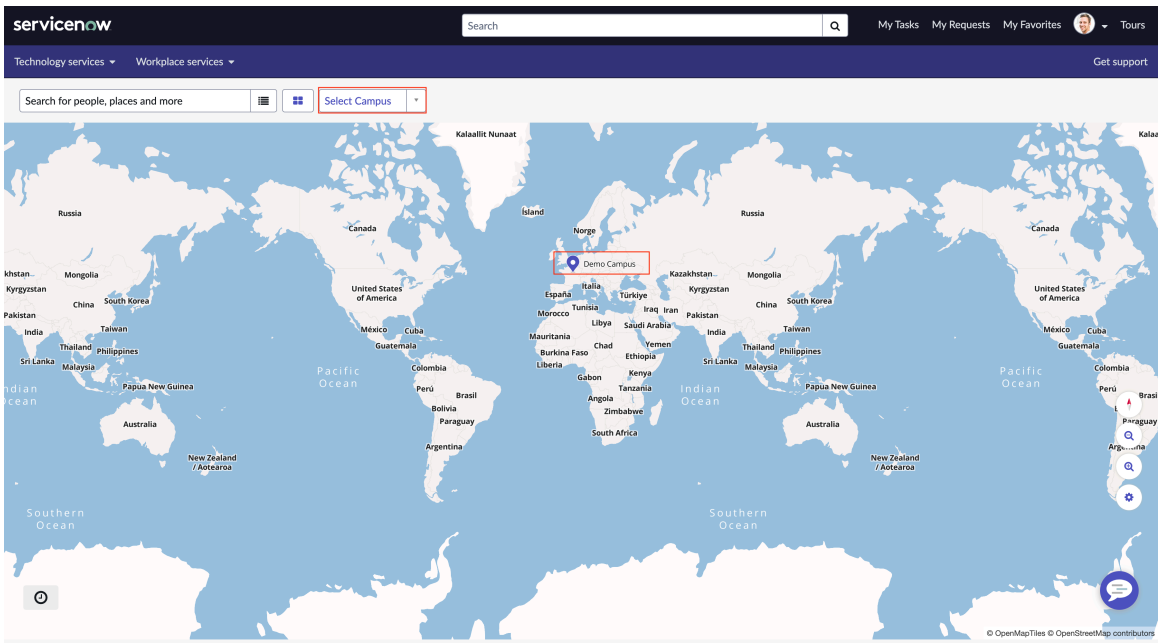
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Em **Serviços do local de trabalho** , selecione **Procurar serviços do Workplace** .
3. Em **Recursos de suporte** , selecione **Diretório do local** .

   Por padrão, a página inicial do Diretório de local é aberta no Mapa-múndi.

   Sua localização é exibida com um alfinete de local ( ).



.

4. Para selecionar um campus no mapa, insira o nome de um campus ou selecione um nome de campus no **Selecione Campus** lista.

   a. Selecione um campus na lista ou pesquise um campus na barra de pesquisa.
   Se você pesquisar um bairro, todos os campi que contêm o bairro serão exibidos no mapa e no cartão de bairro. Você pode copiar o URL da vizinhança no menu de contexto.

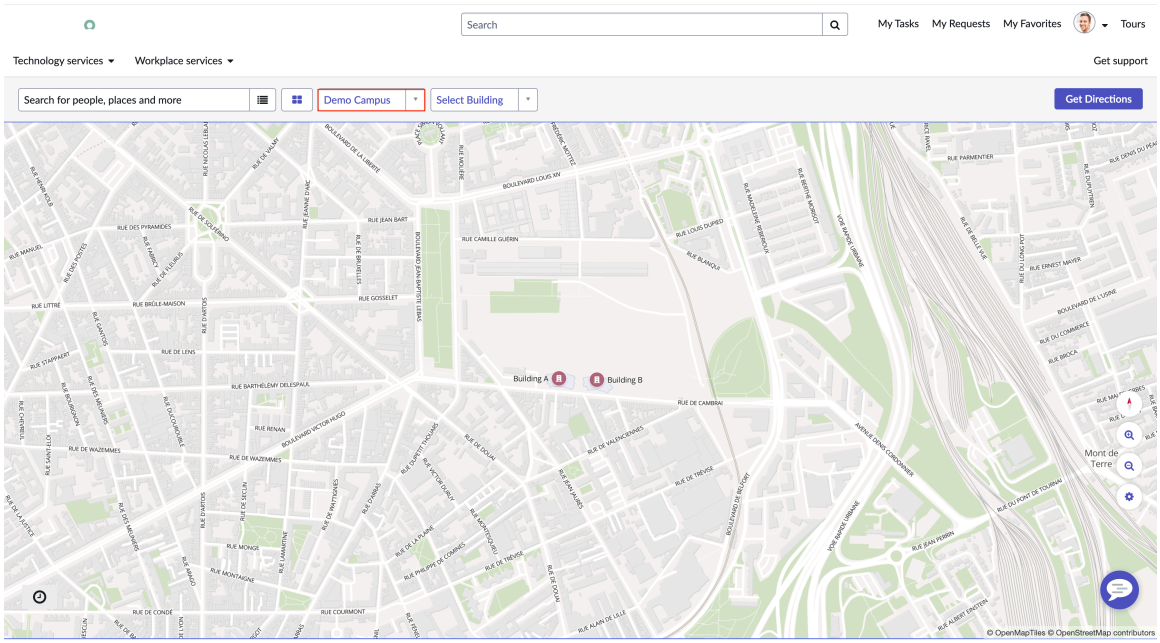
   b. **Opcional:** Além disso, use o zoom in ( ) controles no mapa para colocar em foco sua localização ou selecionar o ícone do marcador de alfinete de localização ( ).

   (Optional) O campus, quando selecionado ou ampliado, mostra os edifícios dentro de um campus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O campus selecionado é exibido no mapa.



5. Ao selecionar um campus, o **Selecione Edifício** está habilitada no menu.
   Se você pesquisar um bairro, todos os edifícios que contêm o bairro serão exibidos no cartão de bairro. Você pode copiar o URL da vizinhança no menu de contexto.
6. Selecione um edifício no **Selecione Edifício** opção de lista.
   Por exemplo: Construindo Um

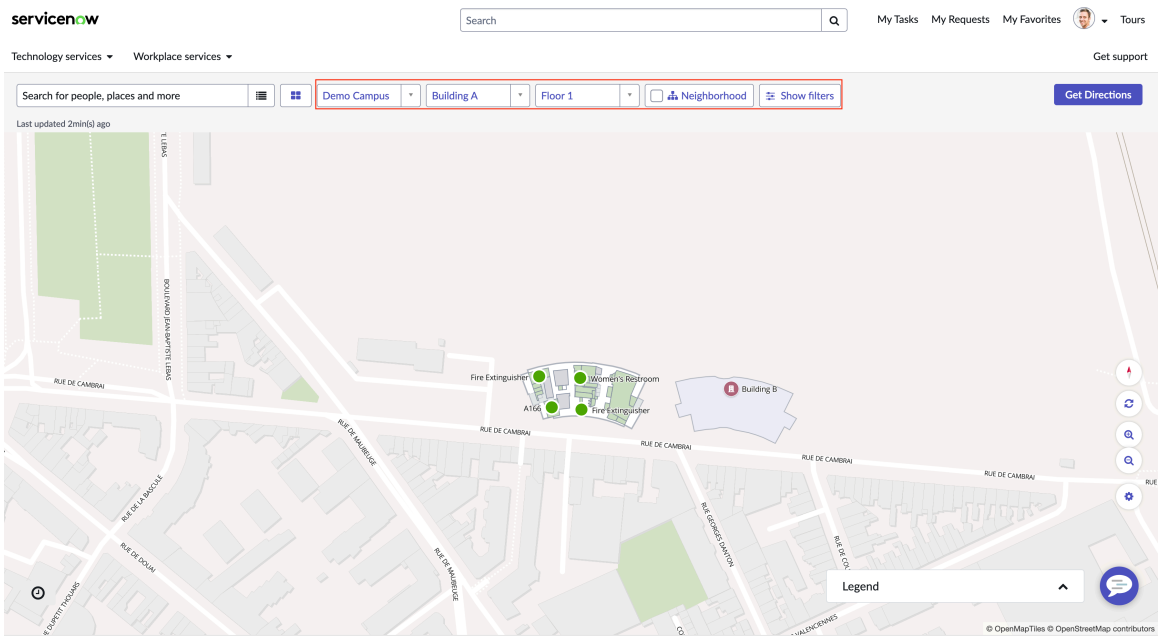
   Você também pode usar os controles Zoom In no mapa para selecionar um edifício de um campus.
7. Ao selecionar um edifício, o **Andar** e **Bairro** as opções de menu estão habilitadas no menu.

   Se você pesquisar um bairro, todos os andares que contêm o bairro serão exibidos no cartão de bairro. Você pode copiar o URL da vizinhança no menu de contexto.

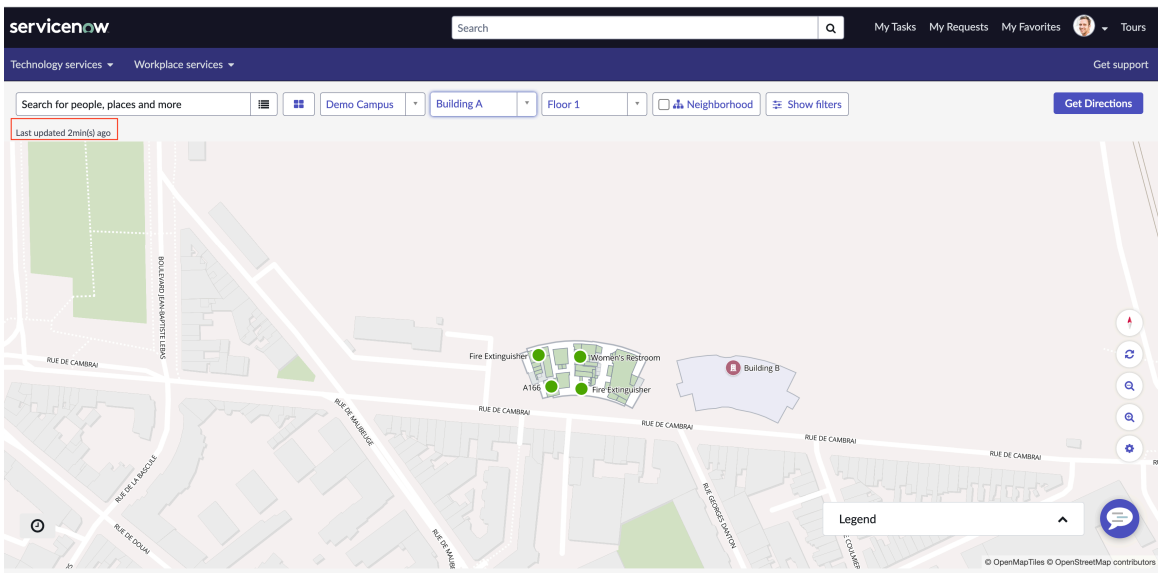
   . **Mostrar filtros** a opção é habilitada quando um andar é selecionado em **Andar** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: . **Última atualização <time interval>**o rótulo é mostrado no mapa depois de selecionar um edifício. Por exemplo, **Atualização pela última vez há 1 minutos** . O mapa será atualizado automaticamente se o administrador tiver habilitado a propriedade Mapa (**Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório Local**). Esta propriedade busca os dados de reserva e ocupação mais recentes no mapa.



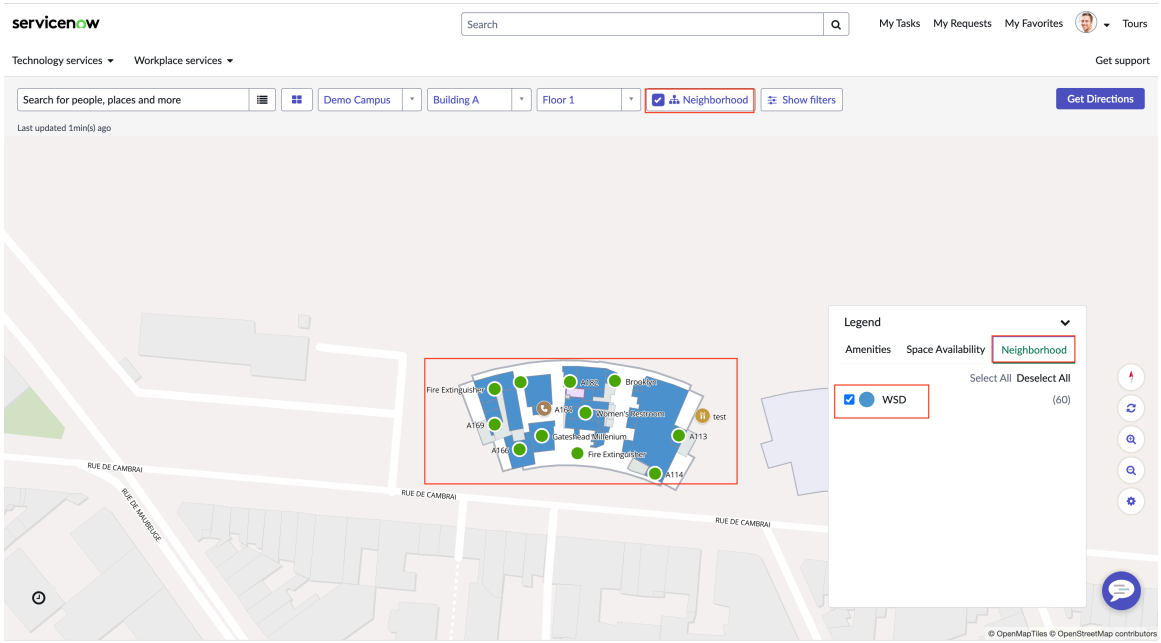
8. Selecione um andar em **Andar** opção de lista.
   Pisos que não têm Mapeamento interno os mapas são marcados como **Piso <number> - Sem mapa** Na lista da guia Andar. Por exemplo, **Piso 5 - Sem mapa** .

   Nota: Quando um andar não tem um mapa associado a ele, você é redirecionado para a exibição de cartão. Se um local não tiver Mapeamento interno, A exibição de cartão é exibida por padrão.

9. Selecione **Bairro** caixa de seleção para mostrar os bairros designados para um local selecionado.
   Os bairros são codificados por cores com base no departamento atribuído, no centro de custos ou na entidade do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte a Etapa 17.

Tradução automática

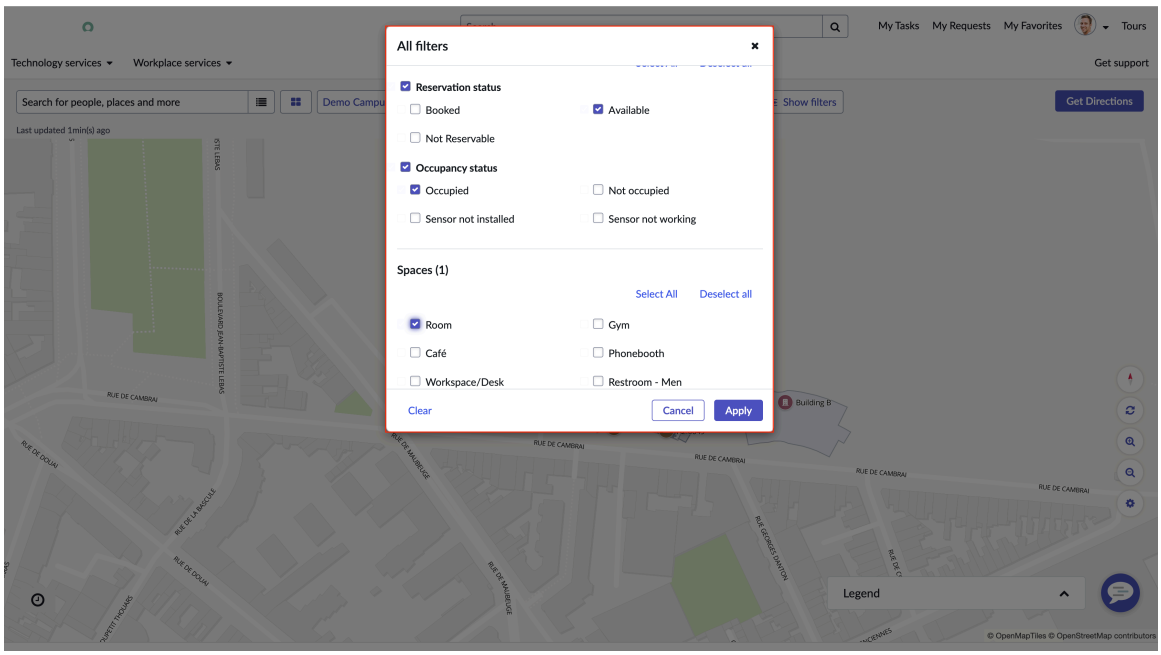
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



10. **Opcional:** Selecione **Atualizar exibição** ícone no mapa ( ) para atualizar o mapa.
Quando você atualiza manualmente o mapa, a aplicação busca a reserva e o status de ocupação mais recentes para um local selecionado.

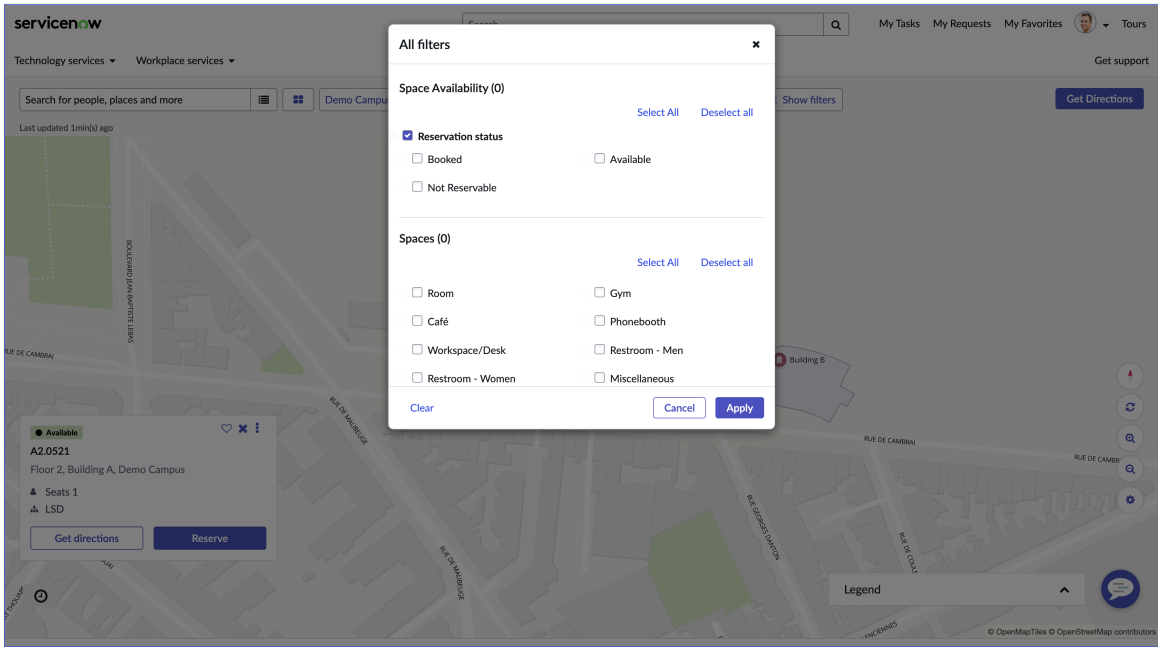
11. **Opcional:** Selecione **Mostrar filtros** para filtrar espaços no mapa por estados de reserva, estados de ocupação e tipos de espaço (salas, academia, elevador e assim por diante).

> **Nota:** . **Mostrar filtros** o botão é exibido no mapa quando **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório Local** [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] a propriedade do mapa está definida como **Sim** pelo administrador. Os filtros podem ser aplicados em um nível de andar ou espaço. Quando esta propriedade está definida como **Não** , somente filtros de tipo de espaço estão disponíveis para seleção.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione e filtre qualquer uma das seguintes opções disponíveis na caixa de diálogo Todos os filtros:

- Exibir disponibilidade de espaço e status da reserva No mapa, selecione **Status da reserva** caixa de seleção.

  O mapa exibe o status da reserva e os espaços são mostrados com ícones codificados por cores para diferentes estados de reserva no mapa. Para obter mais informações, consulte Legendas na etapa 17.

- Filtrar espaços no mapa somente com status de reserva. Selecione uma das seguintes opções:
  - Reservado
  - Disponível
  - Não reservável
  - Reservado no momento
- Selecionando **Selecione Todos** A opção habilita todos os status de reserva (Reservado, Disponível, Não reservável e assim por diante) no mapa.

- Selecione **Status de ocupação** caixa de seleção para exibir somente ícones de dados do sensor de ocupação no mapa.

  O mapa exibe o status da reserva e os espaços são mostrados com ícones codificados por cores para diferentes estados de reserva no mapa. Para obter mais informações, consulte Legendas na etapa 17.

- Selecione qualquer um dos seguintes estados de ocupação e filtre espaços no mapa com dados de ocupação.
  - Ocupado
  - Não ocupado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Sensor não instalado
- Sensor não funciona

◦ Selecionando **Selecione Todos** opção para filtrar todos os estados de ocupação no mapa.

Nota: os estados de ocupação só serão mostrados no mapa se Conectores para local de trabalho está instalado e configurado para um local selecionado. Seu administrador também deve configurar a propriedade de mapa **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório do local [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]** .

Os espaços no mapa com condições de filtro correspondentes são realçados. Os espaços que não atendem às condições de filtro ou que não têm um filtro aplicado são mostrados em branco (cor do polígono).

◦ Quando os filtros de reserva e ocupação são aplicados, os mapas mostram os estados de reserva e ocupação de um andar selecionado.

◦ Somente filtros de reserva ou ocupação são aplicados, somente os estados de reserva ou ocupação são exibidos.

◦ Selecione **Espaços** caixa de seleção para filtrar os tipos de espaço selecionados no mapa. Por exemplo, os seguintes tipos de espaço podem ser selecionados:

- Salas
- Academia
- Café
- Cabine telefônica
- Espaço de trabalho/mesa
- Banheiro-Homens
- Banheiro - Mulheres
- Diversos
- Elevador

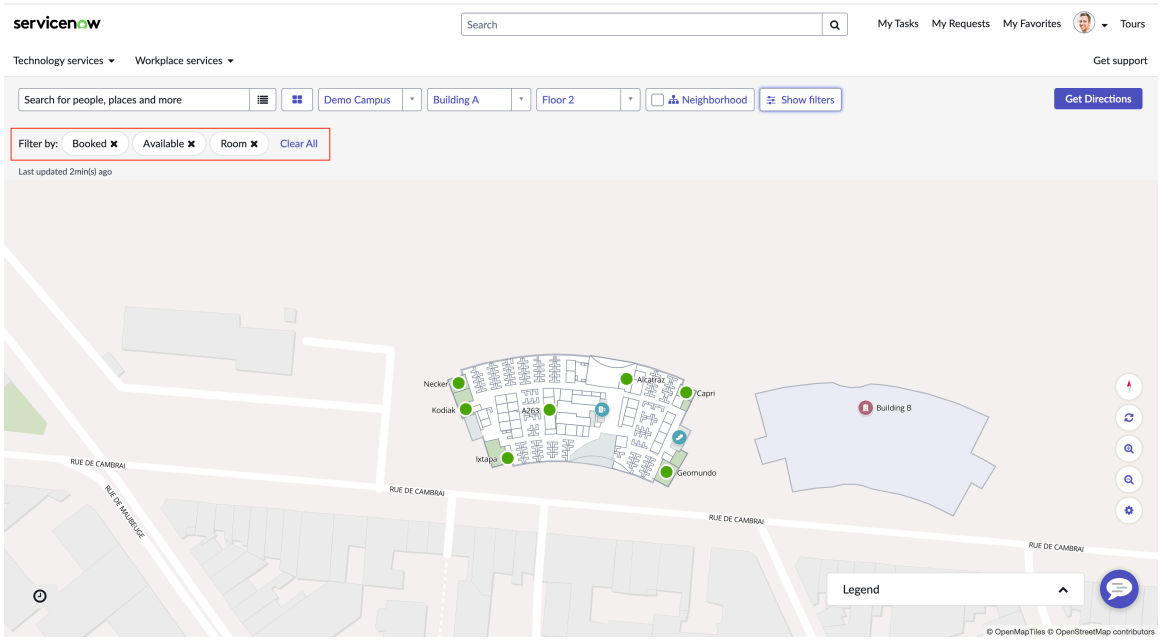
◦ Selecione **Selecione Todos** opção para selecionar todos os tipos de espaço disponíveis para um local.

Nota: Mapeamento interno Os tipos de local são exibidos como tipos de espaço no diretório Local.

12. **Opcional:** Selecione **Aplicar**.
Os filtros selecionados são aplicados e **Filtrar por rótulo** no mapa mostra itens filtrados como cápsulas no mapa. Por exemplo: Reservado, Disponível e assim por diante. Selecione **Limpar tudo** para remover as cápsulas de filtro do mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



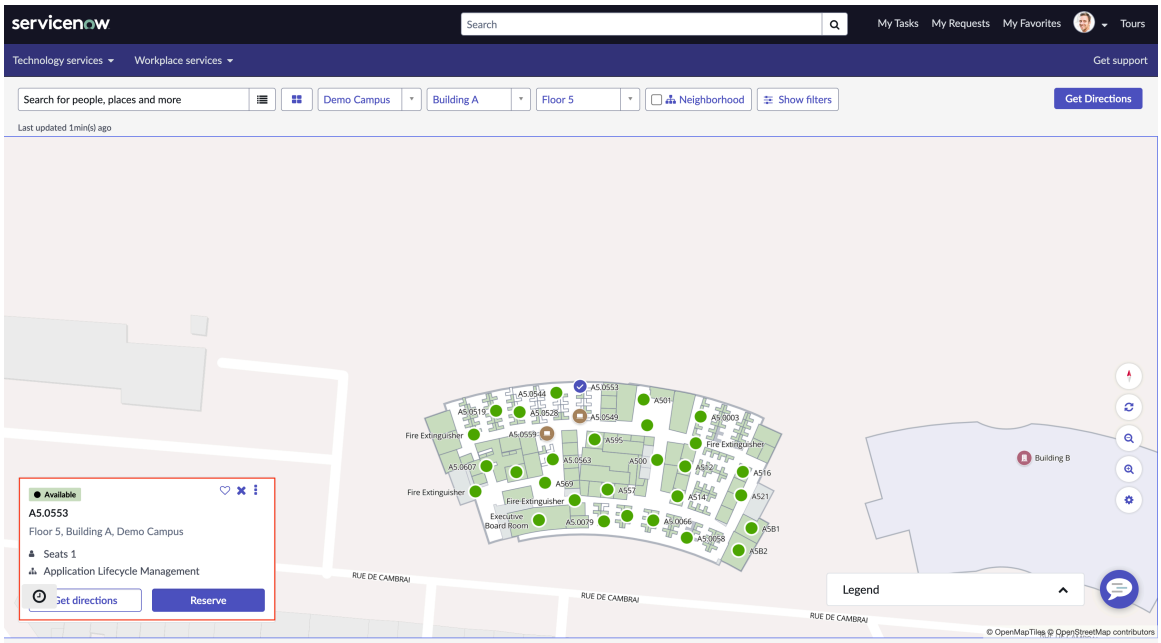
13. Selecione um espaço no mapa para exibir os detalhes do cartão Espaço.

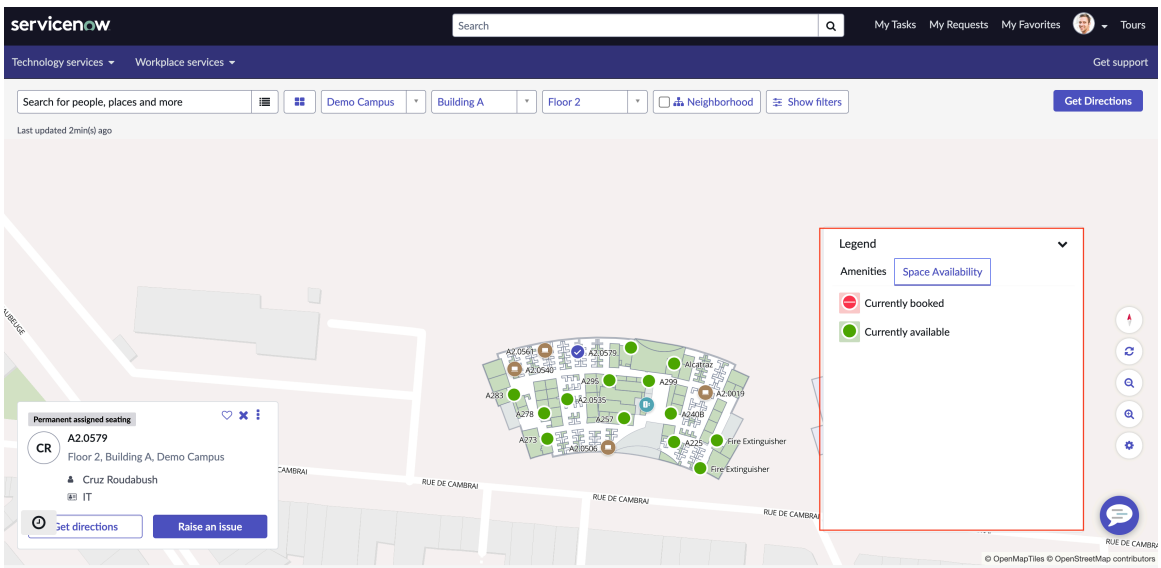
Você pode exibir as seguintes informações no cartão de espaço:

- Os rótulos para ocupação de espaço e status de reserva são exibidos no painel do cartão de espaço. Por exemplo, **Disponível** , **Reservado no momento** , **Reservado** , **Bloqueado** e assim por diante.
- Verifique se um espaço está sendo usado por um funcionário ou membro da equipe.
- Exiba os espaços ao redor da sua mesa ou local de trabalho.
- Exiba o avatar do funcionário ou as iniciais do perfil do local de trabalho nos detalhes do cartão de espaço.
- Exiba sua equipe e colaboradores.
- Espaços privados são ocultos quando o perfil ou o espaço é indicado como privado. O nome do funcionário não é exibido.
- Exibir atribuição de assento permanente. Espaços atribuídos permanentemente são exibidos com nomes de perfil do local de trabalho.
- Exiba serviços de local de trabalho padrão para um espaço selecionado.
- Exiba um bairro designado, o ícone de bairro ( ) é exibido junto com o número de lugares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



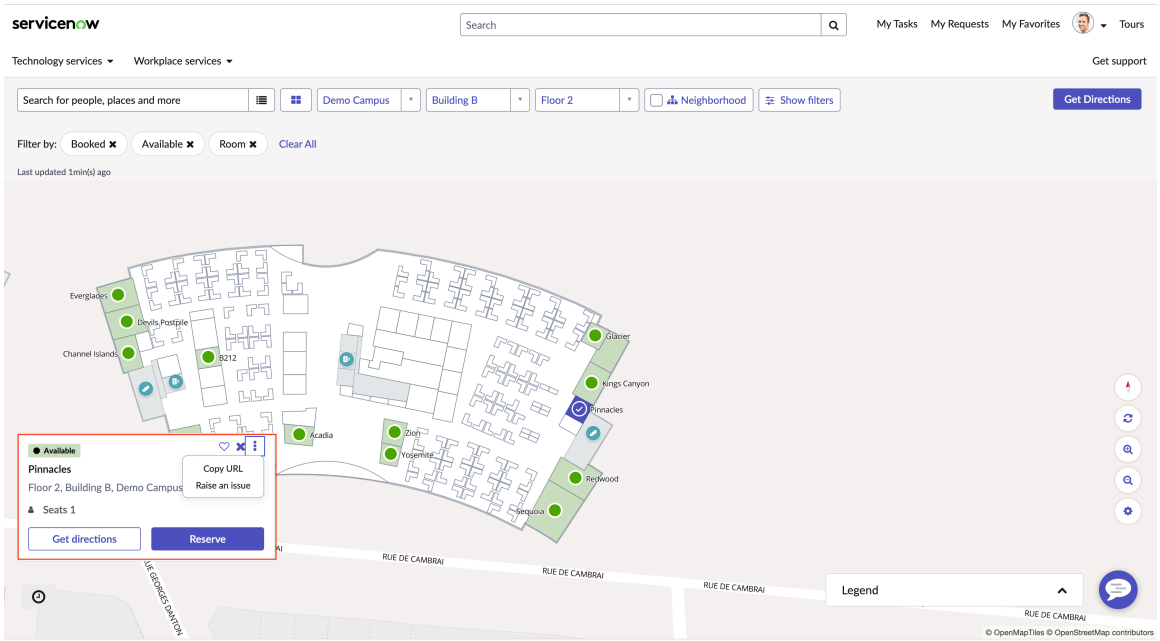


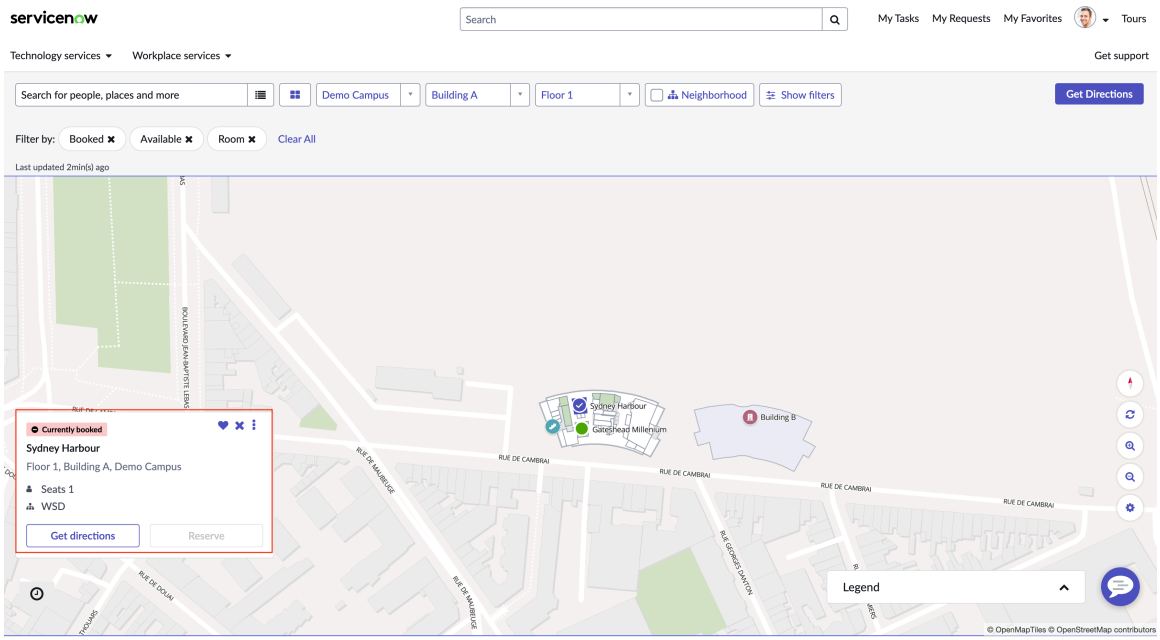
a. Selecione o ícone Mais ações (⋮) e use qualquer uma das seguintes opções conforme necessário:

- Copiar URL: Opção para copiar um link de local de espaço. O link Copiar URL, quando selecionado, copia o link URL do local para uma área de transferência. O link da URL do local pode ser compartilhado com os membros e colegas da sua equipe.
- Levantar um problema: Opção para levantar uma solicitação de serviço no local de trabalho ou um problema de serviço no local de trabalho. Por exemplo, restauração, limpeza, móveis e assim por diante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

b. Selecione **Reserva** para reservar um espaço disponível.

O funcionário pode ver a disponibilidade do espaço e ver se ele está reservado. Um marcador é adicionado para indicar que o espaço está ocupado e usado quando um espaço já está reservado. Se o rótulo do status da reserva no painel do cartão de espaço for **Reservado no momento** . **Reserva** o botão não está disponível para seleção e está inativo.

c. Selecione **Obter direções** para wayfinding e navegar até uma sala de reunião ou para onde seu colega de trabalho está sentado.
Você pode encontrar direções com o mesmo andar ou o mesmo edifício ou para um andar diferente ou um edifício diferente.

14. Opcional: Para obter direções de um espaço para outro, execute as seguintes ações no mapa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Quando a privacidade está habilitada para um funcionário, o uso da opção Obter direções não exibe o local do local de trabalho do funcionário ou colega.

a. Selecione um espaço e, no painel de detalhes do cartão de espaço, selecione **Obter direções** .

b. Insira os pontos de início e término para navegação e orientação.

(Optional) Preencha o seguinte:

- Selecionar ponto de partida: Opção para inserir o ponto de partida a partir do qual você deseja que sua rota de direção ou orientação comece. Por exemplo, selecione um andar em um edifício na lista. Você também pode selecionar um edifício diferente. Por exemplo, ponto de partida como Edifício A ou Edifício B. Você pode inserir o nome de um colaborador ou colega para encontrar direções para sua mesa ou local no mapa.
- Selecionar endpoint: O endpoint é selecionado por padrão para um edifício e andar selecionados. Você pode mudá-lo para outro edifício ou para um local ou usuário de perfil de local de trabalho de sua escolha.

c. Selecione Modos de direção como **Padrão** ou **Acessível** .

Nota: Caminhos de wayfinding acessíveis são colocados perto ou ao lado de um elevador.

d. **Opcional:** Altere as unidades de medida de distância selecionando o valor de distância.
Você pode selecionar metros ou pés com base em sua preferência. A unidade padrão é definida com base na sua localização.

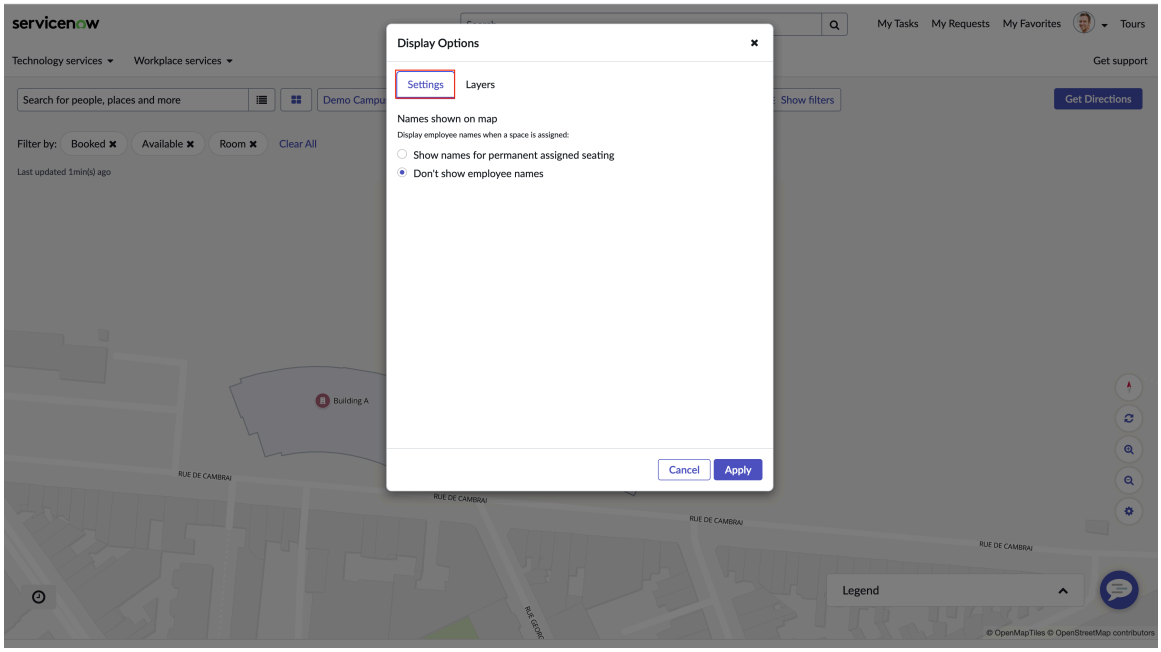
e. **Opcional:** Habilite direções passo a passo no cartão de direções.
O sistema exibe direções do ponto inicial até o ponto final. A distância é exibida em pés ou em metros com base na sua seleção.

15. Selecione o ícone de configurações de exibição do mapa ( ) Para abrir o painel Opções de exibição.

- Mostrar nomes para assentos atribuídos permanentemente: Opção para mostrar usuários com assentos atribuídos permanentemente no mapa. Marque a caixa de seleção se quiser exibir perfis de usuário permanentes do local de trabalho no mapa.
- Não mostrar nomes de funcionários: Opção para ocultar nomes de perfil de usuários do local de trabalho privado no mapa. Marque a caixa de seleção para ocultar usuários privados no mapa.
- Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

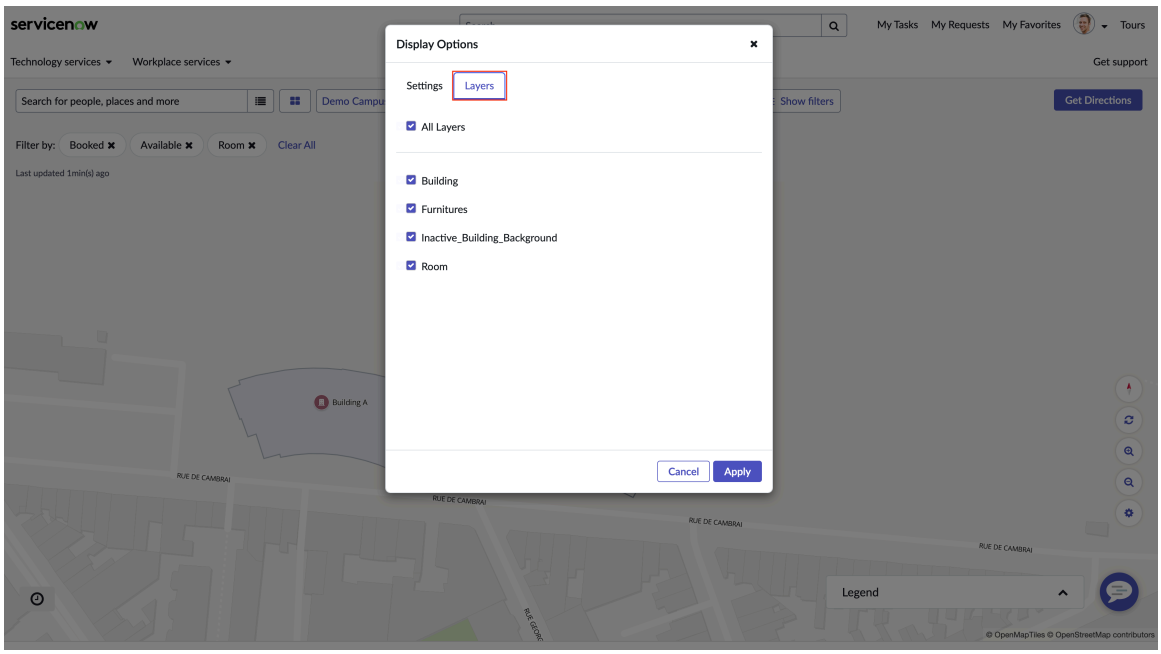
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Para mostrar camadas no mapa, selecione todas as camadas disponíveis para um local ou selecione camadas conforme necessário.

> **Nota:** As camadas que você definiu em Mapeamento interno são mostrados no mapa.

b. Selecione **Aplicar**.



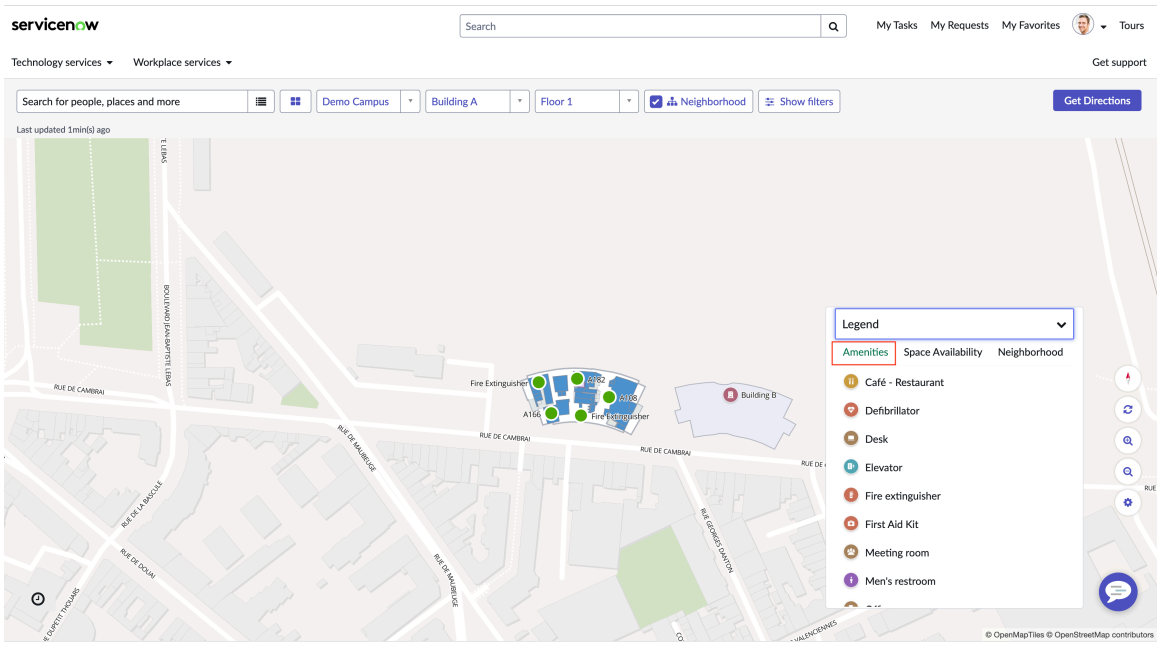
16. Para redefinir o mapa para o norte, selecione **Redefinir Norte** ícone ( ) no mapa.
17. Selecione um **Legenda** lista para exibir e interpretar as cores e símbolos ou ícones disponíveis no mapa.

Legenda mostra as seguintes opções.

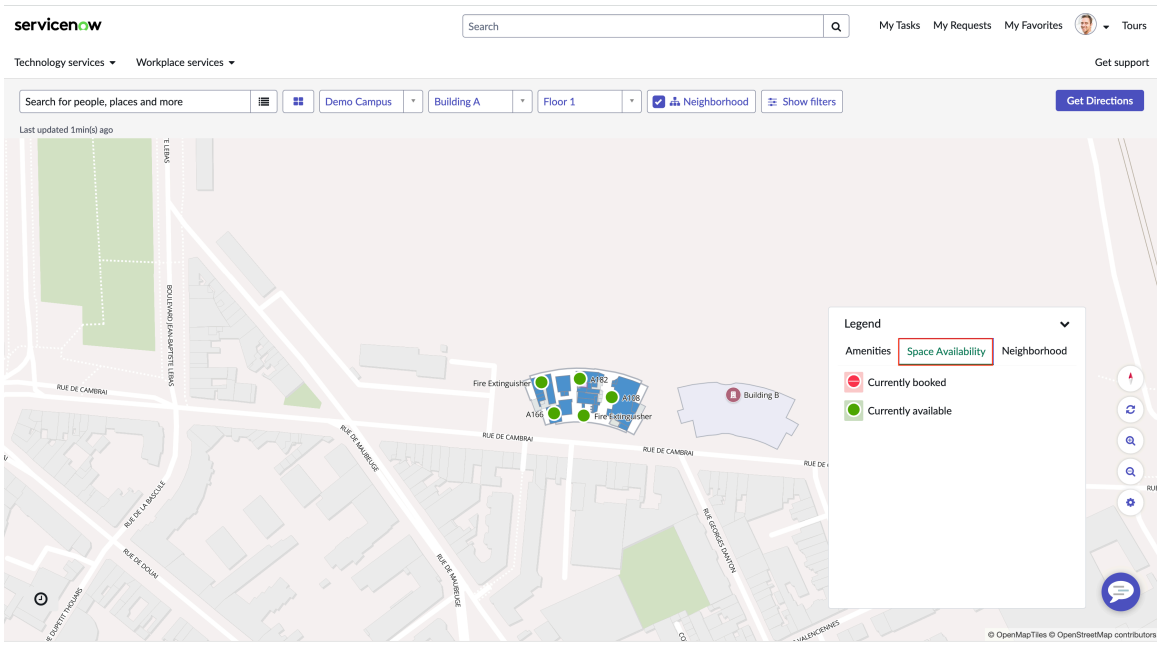
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Serviços: Opção para exibir a legenda do mapa atribuída para tipos de espaços. Por exemplo, Sala, lounge, mesa e assim por diante.



- Disponibilidade de espaço: Opção para exibir legendas de mapa para disponibilidade de espaço com base nos estados de reserva e nos estados de ocupação. Por exemplo: Disponível, Reservado no momento, Ocupado e assim por diante.



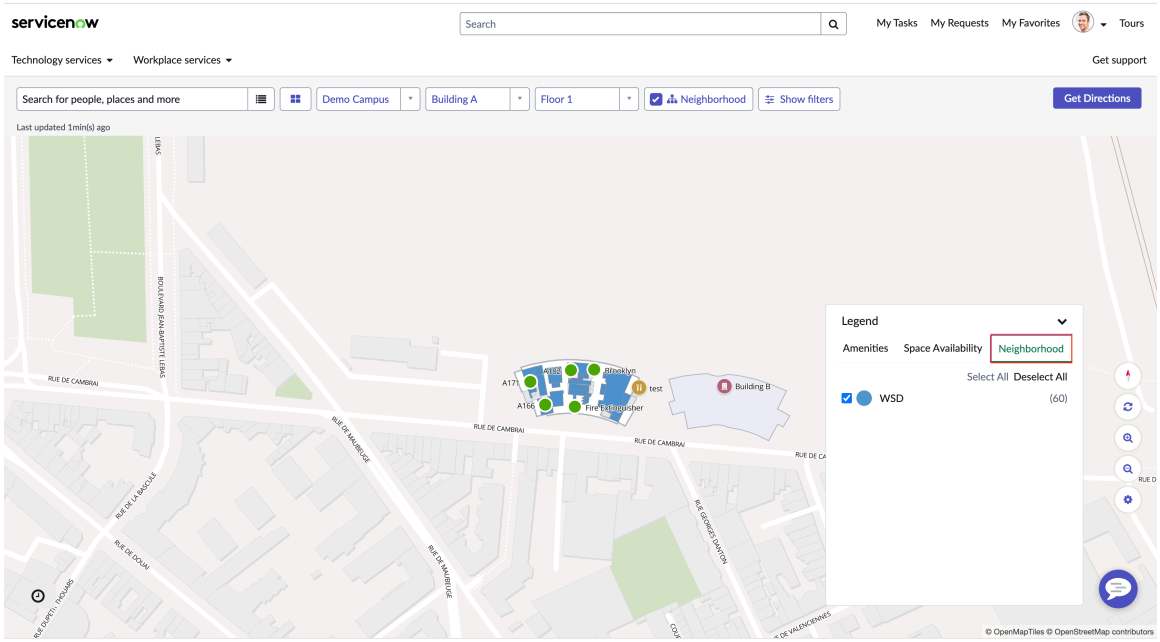
- Bairro: Se você selecionou **Bairro** caixa de seleção, a legenda do mapa mostra uma opção de alternância para mostrar ou ocultar bairros no mapa. Se a caixa de seleção Vizinhança não estiver marcada no menu Mapa (consulte a etapa 17), você não verá a opção para mostrar ou ocultar a vizinhança na legenda.

> **Nota:** A opção para mostrar ou ocultar uma vizinhança de um local depende de uma configuração de propriedade de mapa [sn_wsd_space_map.display_neightory_on_the_map]. Esta propriedade é definida pelo administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

.



- Selecione o botão Alternar vizinhança para ativar e desativar para mostrar ou ocultar os bairros no mapa.
- Os bairros são codificados por cores com base no departamento, no centro de custos ou na entidade do local de trabalho.
- Os locais ou espaços selecionados com um bairro são preenchidos com cores atribuídas pelo bairro.
- . **Selecione Todos** e. **Desmarcar tudo** As opções estão disponíveis na legenda para marcar ou desmarcar bairros.
- Se um espaço pertencer a mais de um Bairro, ele será representado com uma cor exclusiva no mapa e o Bairro será exibido na legenda do mapa com "&".

18. Para alternar para a exibição de cartão, selecione o botão de alternância ( ).

Trabalhe com a exibição Cartão no diretório Local

Trabalhe com a exibição de cartão para reservar um espaço ou gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho. Filtre espaços com base em dados de reserva e ocupação. Exiba os bairros designados no cartão de espaço. Alterne para a exibição de mapa a qualquer momento quando quiser localizar um local de trabalho no mapa ou para obter direções para um colaborador ou local.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ativar e configurar os seguintes plug-ins:

- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho (opcional)

  Filtre e exiba o status da reserva de um local selecionado no diretório Local.

- Conectores para local de trabalho (opcional)

  Filtre e exiba o status de ocupação de um local selecionado no diretório Local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mapeamento interno
- Workplace Space Mapping

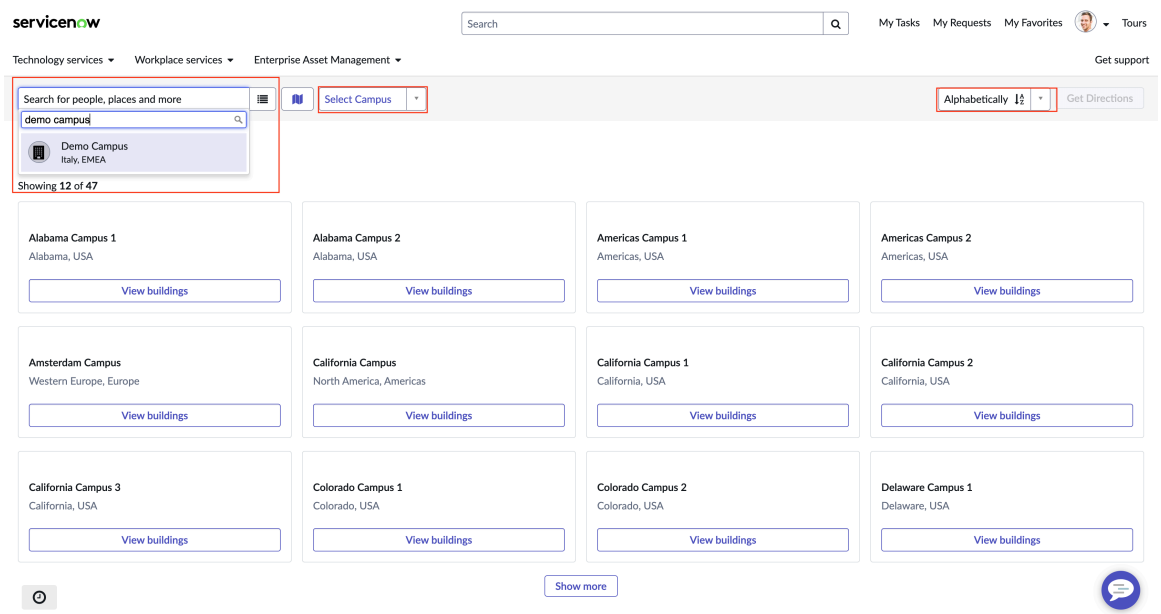
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Em **Serviços do local de trabalho** , selecione **Procurar locais de trabalho** > **Recursos de suporte** > **Diretório de locais**.

   A página inicial do diretório do local é exibida. Por padrão, o diretório Local é aberto na exibição de mapa. Se não houver mapas disponíveis para um local, a exibição de cartão será aberta por padrão.

   .
3. Se você estiver na exibição de mapa, selecione Ícone de exibição de cartão ( ) Para alternar para a exibição Cartão.
   A página inicial de Exibição de cartão é exibida com uma lista de todos os campi.



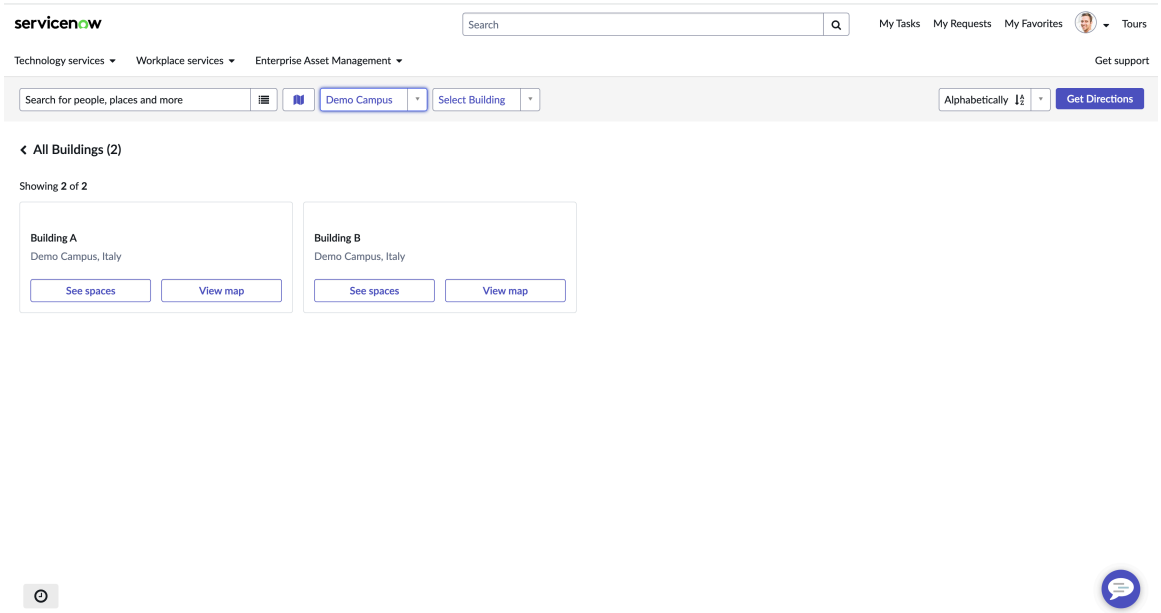
4. Selecione um campus no **Selecione campus** guia.

   Você também pode pesquisar um campus usando a opção de campo de pesquisa na exibição de cartão.

   Para classificar os locais em ordem alfabética, selecione **Em ordem alfabética** E classifique conforme necessário (A a Z ou Z a A).
5. Ao selecionar um campus, o **Selecione Edifício** a guia está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

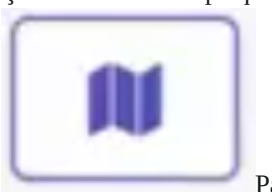


6. Selecione um edifício no **Selecione Edifício** opção de lista.
   Por exemplo, Edifício A.

   Ao selecionar um edifício, o **Andar** A guia está habilitada na exibição Cartão. Depois de selecionar um andar, o. **Mostrar filtros** a opção está habilitada.

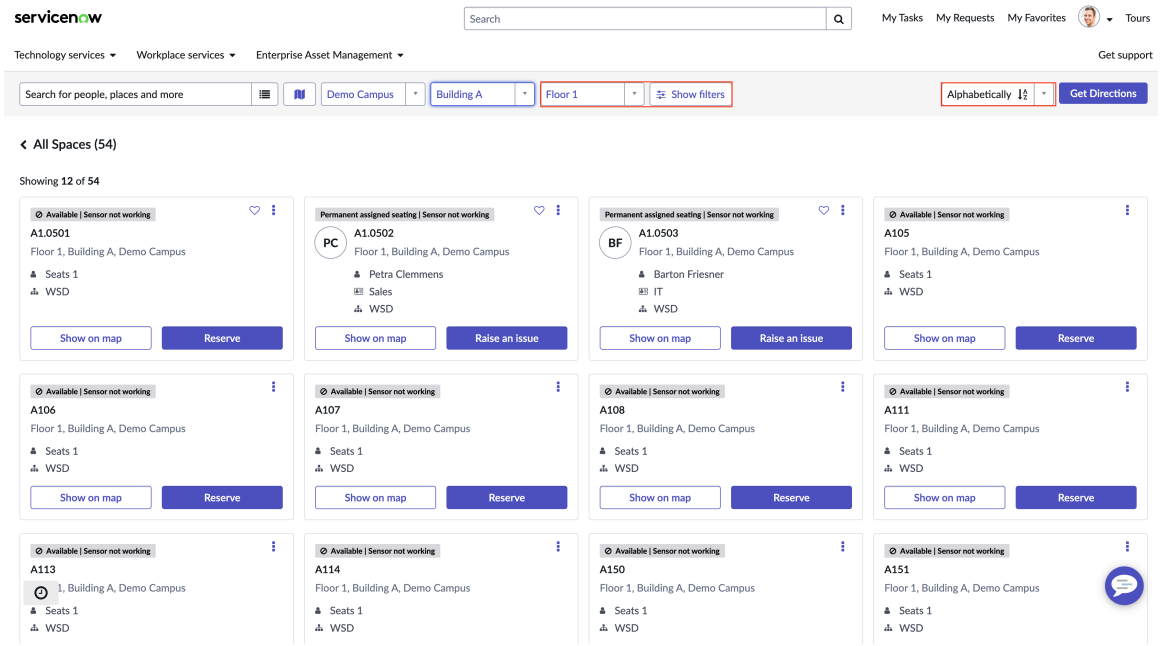
7. Depois de selecionar um edifício, selecione **Consulte Espaços** para exibir o número de espaços alocados para um edifício.

   A página Todos os espaços de um edifício selecionado é exibida. Todos os espaços em um edifício são exibidos como cartões individuais.

   Nota: O cartão de espaço não mostra a opção Mostrar no mapa quando não há mapa disponível para um edifício. Ícone do botão de alternância ( Para alternar para a exibição de mapa também fica esmaecido na exibição de cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



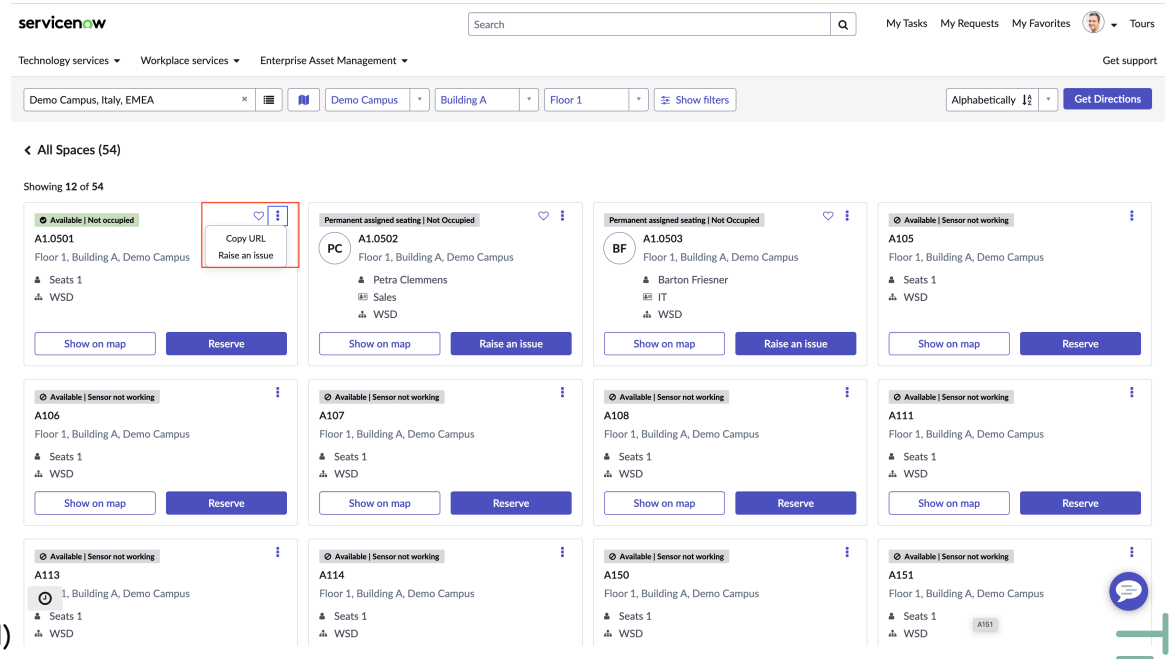
Rótulos ou marcadores disponíveis em um cartão de espaço mostram o status de reserva e ocupação, o número de assentos disponíveis nesse espaço e os bairros designados. O cartão de espaço também fornece as seguintes informações:

- Opção para marcar um espaço como favorito (♡)
- Nome do espaço
- O avatar do funcionário ou as iniciais do perfil do local de trabalho são exibidos como imagem nos detalhes do cartão de espaço.
- Status de ocupação
- Status da reserva
- Imagem do espaço
- Nome e detalhes do andar, edifício e campus
- Capacidade do espaço
- Serviços padrão do local de trabalho
- Bairro

8. **Opcional:** No cartão de espaço, selecione o ícone Mais ações (⋮).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



(Optional)

Selecione as seguintes opções conforme necessário:

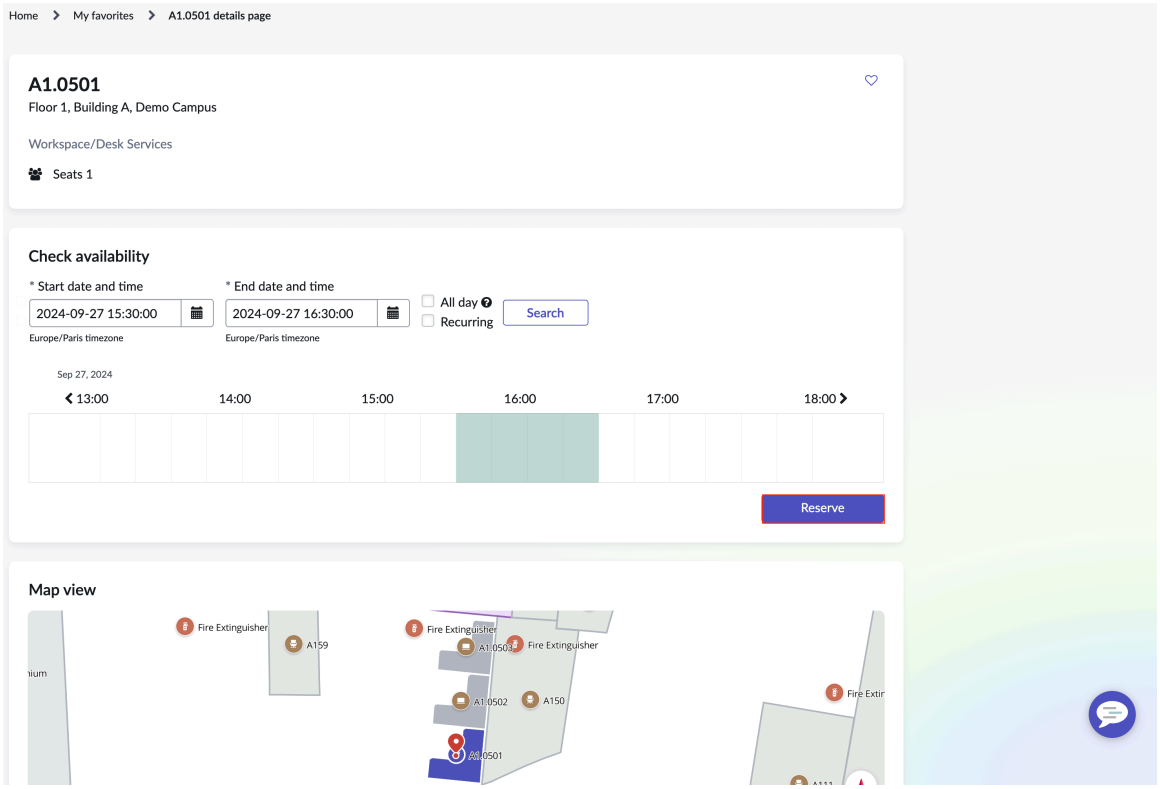
- Copiar URL: Opção para compartilhar o link do navegador do local do espaço e compartilhá-lo com os membros da sua equipe.
- Levantar um problema: Opção para gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho. Esta opção está disponível na opção Mais ações somente para um espaço que pode ser reservado ou reservado. Se um espaço já estiver reservado ou não disponível, a opção Levar um problema estará disponível como um botão no cartão de espaço.

9. Selecione **Reserva** para reservar um espaço.

O espaço selecionado é aberto em uma guia do navegador. A página de detalhes do cartão de espaço mostra opções para selecionar reserva **Data e hora de início** e. **Data e hora de término** . O espaço selecionado também é mostrado no mapa (se o mapa do andar estiver disponível). Conclua o processo de reserva na página de detalhes da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

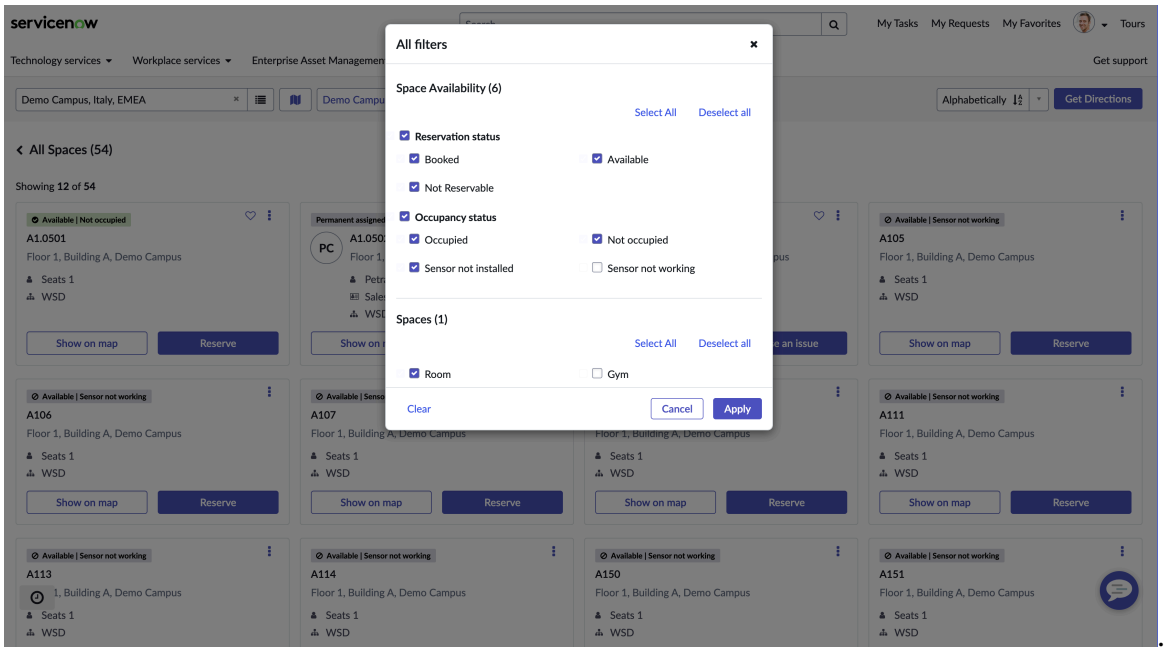


10. Navegue de volta para a página Todos os espaços na exibição de cartão e selecione **Mostrar no mapa** . O painel de detalhes do cartão de espaço é aberto no mapa e mostra a opção para fazer uma solicitação ou reservar um espaço e obter direções para um local para orientação. Para obter mais informações, consulte Trabalhe com a exibição de mapa no Diretório de locais.
11. **Opcional:** Selecione **Levante um problema** para solicitar um serviço no local de trabalho ou levantar um problema de serviço no local de trabalho.
    Você será redirecionado para a página Solicitação geral na Central do funcionário.
12. Selecione **Mostrar filtros** para filtrar espaços com base em estados de reserva, estados de ocupação e tipos de espaço.

> **Nota:** . **Mostrar filtros** o botão é exibido no mapa quando **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório Local** [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] a propriedade do mapa está definida como **Sim** pelo administrador. Os filtros podem ser aplicados em um nível de andar ou espaço. Quando esta propriedade está definida como **Não** , somente filtros de tipo de espaço estão disponíveis para seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione e filtre qualquer uma das seguintes opções conforme necessário:

a. Selecione **Status da reserva** filtro da caixa de seleção para exibir a disponibilidade de espaço no mapa.

b. Selecione o status de reserva necessário para filtrar espaços com base nos dados de reserva de um local selecionado.
Por exemplo, os seguintes estados de reserva são exibidos no mapa para um espaço selecionado.

- Reservado
- Disponível
- Não reservável
- Reservado no momento

a. Selecione **Status de ocupação** caixa de seleção para exibir o status de ocupação de um espaço selecionado ou um local no mapa.

> **Nota:** os estados de ocupação só serão mostrados no mapa se Conectores para local de trabalho está configurado para um local selecionado. Seu administrador também deve configurar a propriedade de mapa **Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório do local [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]** . Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do mapa para o Diretório de locais.

b. Selecione as seguintes opções conforme necessário:

- Ocupado
- Não ocupado
- Sensor não instalado
- Sensor não funciona

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando os filtros de reserva e ocupação são aplicados, os espaços que atendem a ambas as condições são mostrados.
- Somente filtros de reserva ou ocupação são aplicados, somente os estados de reserva ou ocupação são exibidos.
- Os espaços no mapa que correspondem às condições do filtro são realçados.
- Os espaços que não atendem às condições de filtro ou que não têm um filtro aplicado são mostrados em branco (cor do polígono).

a. Selecione **Espaços** Caixa de seleção para filtrar os tipos de espaço selecionados na exibição de cartão.

Nota: Os tipos de local de mapeamento interno estão disponíveis como tipos de espaço no diretório Local.

b. Selecione os espaços necessários.

Por exemplo, os seguintes tipos de espaço podem ser selecionados:

- Salas
- Academia
- Café
- Cabine telefônica
- Espaço de trabalho/mesa
- Banheiro-Homens
- Banheiro - Mulheres
- Diversos
- Elevador

13. Selecione **Aplicar** para aplicar os filtros.
Os filtros selecionados são aplicados e **Filtrar por rótulo** mostra itens filtrados como cápsulas. Por exemplo: Reservado, Disponível e assim por diante. Selecione **Limpar tudo** para remover os filtros.

14. Para alternar para a exibição de mapa, selecione o botão de alternância ( ).
Para obter mais informações, consulte Trabalhe com a exibição de mapa no Diretório de locais.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Workplace Core

Monitore o andamento das atividades do local de trabalho usando os painéis e logs do local de trabalho.

Exiba os logs de atualização do plano de produção do seu local de trabalho

Depois de atualizar a planta baixa do seu local de trabalho, você pode exibir todas as mudanças feitas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de segurança do local de trabalho** > **Administração** > **Logs de atualização do plano de produção**.
   Os logs são exibidos para cada planta de produção atualizada com carimbos de data e hora.
2. Selecione **Data de criação** link para exibir o registro de log.
3. Selecione **Andar** link para exibir o registro do andar.

Painéis do local de trabalho

Use os painéis do Workplace em Workplace Core para obter uma exibição consolidada de várias métricas relacionadas ao local de trabalho para que você possa verificar rapidamente a utilização do espaço e monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho.

As informações em tempo real fornecem informações para permitir a tomada de decisões, como quantas pessoas na força de trabalho podem ter permissão para entrar no espaço do escritório em um determinado momento. Rastreie as reservas no local de trabalho, casos no local de trabalho e registros de visitantes a qualquer momento.

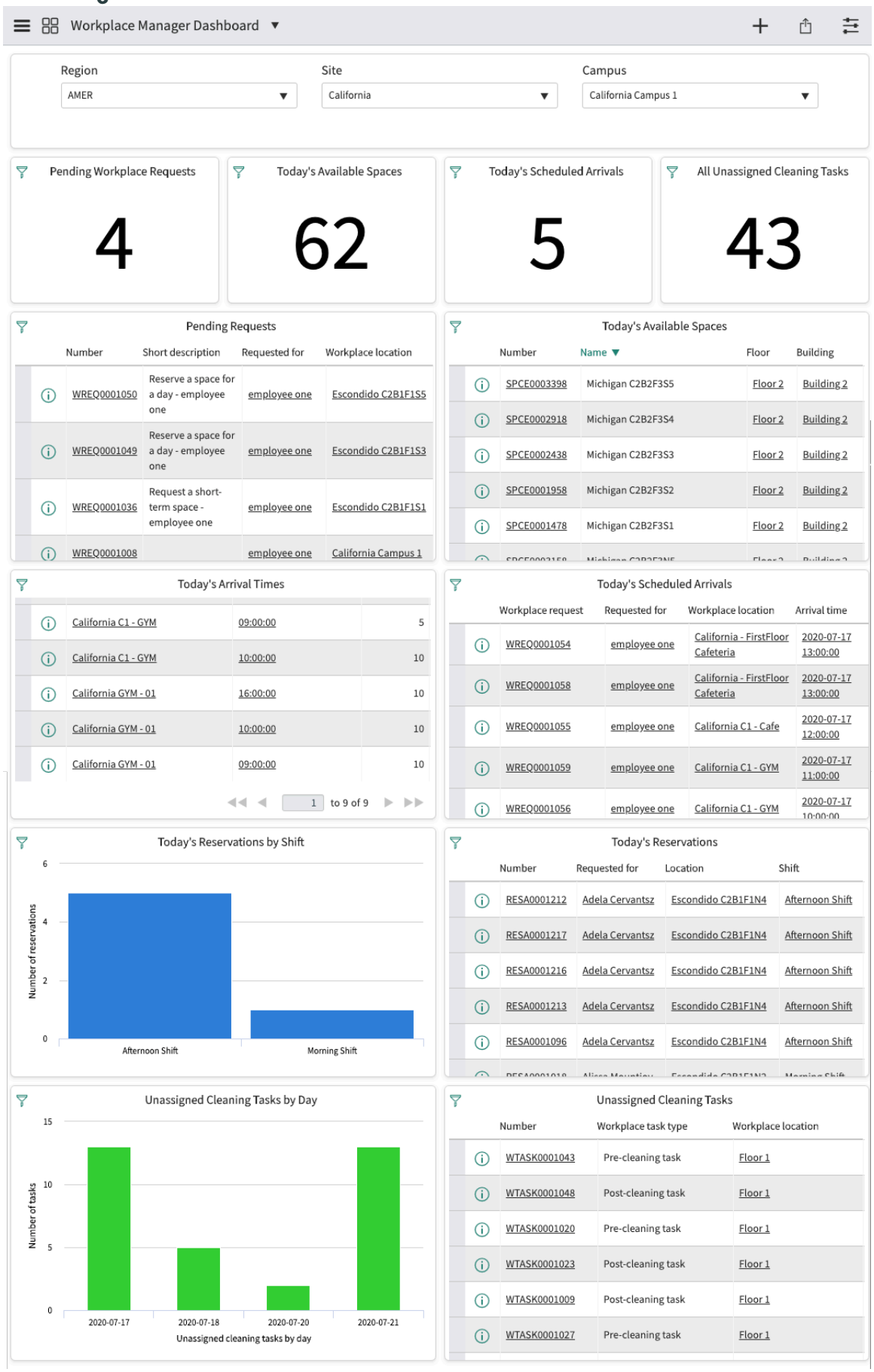
Painel do gerente do local de trabalho

Use o painel do gerente do local de trabalho para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para um determinado dia, você pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações pendentes do local de trabalho, horários de chegada de diferentes locais, chegada de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do gerente do local de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o Painel do Workplace Manager, navegue até **Workplace Core** > **Painéis do local de trabalho** > **Gestão de segurança**.

Selecionar uma região, um local e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe relatórios para esse campus.

Usuário final e funções

Função necessária com base no objetivo

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: Precisa de visibilidade do status em tempo real da disponibilidade do espaço do local de trabalho, das chegadas programadas e da manutenção do local de trabalho.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Revise as solicitações pendentes do local de trabalho • Monitore as solicitações de reserva do local de trabalho criadas por funcionários • Monitorar horários de chegada • Estime as reuniões de funcionários em locais comuns do local de trabalho usando as chegadas programadas • Monitore o andamento das tarefas do local de trabalho

Visualizações de dados

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações do local de trabalho pendentes.
Espaços disponíveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Chegadas programadas de hoje	Pontuação única	Número de entradas de funcionários programadas para hoje para diferentes locais no campus.
Todas as tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes	Lista	Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus.
Espaços disponíveis de hoje	Lista	Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Horas de chegada de hoje	Lista	Lista de horários de chegada programados para hoje para diferentes locais no campus.
Chegadas programadas de hoje	Lista	Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje para diferentes locais no campus.
Reservas de hoje por turno	Barra 	Número de reservas de local de trabalho para hoje agrupadas por seus turnos.
Reservas de hoje	Lista	Número de reservas de local de trabalho para hoje.
Tarefas de limpeza não atribuídas por dia	Tendência 	Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. As tarefas de limpeza neste relatório têm um prazo entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejada, não planejada e ad hoc.
Tarefas de limpeza não atribuídas	Lista	Lista de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado.

Painel do Workplace no Portal de serviços do Workplace

Use o Painel do Workplace de Portal de serviços do local de trabalho analisar visualmente a capacidade do espaço disponível, as tendências de solicitação de espaço e reserva e monitorar as tarefas de manutenção do seu local de trabalho. Você também pode reservar um espaço para um funcionário ou criar uma tarefa de manutenção do local de trabalho diretamente a partir dele Portal de serviços do local de trabalho página.

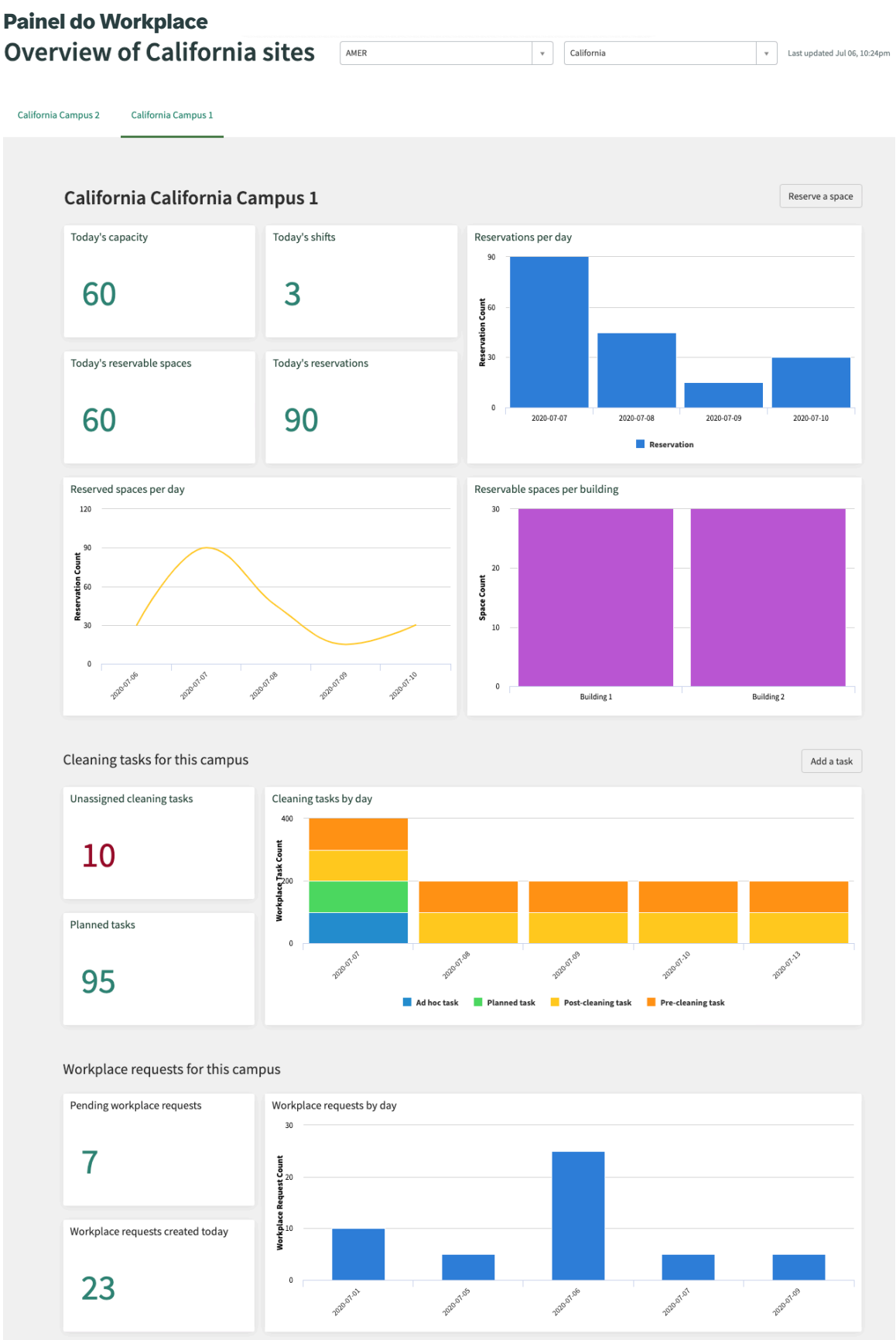
Para abrir o painel do Workplace no Portal de serviços do local de trabalho, navegue até **Workplace Core** > **Painel**.

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,2 ou novos clientes, o. **Painel** é removido do Portal de serviços do local de trabalho e. Portal de serviços. Clientes que usam Workplace Core a versão 2,1 e abaixo ainda podem acessar o painel após um upgrade.

Selecionar uma região e um local no filtro na parte superior exibe relatórios para campi disponíveis em guias separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Funções necessárias com base no objetivo

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: Precisa de visibilidade clara do status em tempo real da utilização do espaço do local de trabalho e das atividades de limpeza dos turnos.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Pode planejar o retorno em fases dos funcionários ao local de trabalho após uma situação de emergência • Pode monitorar o andamento das tarefas do local de trabalho para vários locais de escritório

Visualizações de dados

Os dados exibidos nas visualizações correspondem ao campus selecionado.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Capacidade de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis hoje.
Turnos de hoje	Pontuação única	Número de turnos usados nas reservas de hoje.
Espaços reserváveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reserva.
Reservas de hoje	Pontuação única	Número de reservas ativas de hoje.
Reservas por dia	Tendência	Tendência do número de reservas ativas por dia nos últimos sete dias cuja data de término é hoje ou posterior.
Espaços reservados por dia	Spline	Tendência do número de espaços reservados por dia para todas as reservas feitas nos últimos sete dias que estão ativas a partir de hoje ou mais tarde.
Espaços reserváveis por edifício	Barra	Detalhamento de espaços ativos que estão disponíveis para reserva para cada edifício no campus.
Tarefas de limpeza deste campus		
Tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do painel

Título	Tipo	Descrição
Tarefas planejadas	Pontuação única	Número de tarefas planejadas ativas do local de trabalho que ainda não foram encerradas.
Tarefas de limpeza por dia	Tendência	Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia para as quais a data de vencimento está entre hoje e os próximos sete dias ou para as quais nenhuma data de vencimento foi definida. As tarefas neste relatório são agrupadas pelo tipo de tarefa do local de trabalho.
Solicitações de local de trabalho para este campus		
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações do local de trabalho pendentes.
Solicitações do local de trabalho criadas hoje	Pontuação única	Número total de solicitações de reserva do local de trabalho criadas pelos funcionários hoje.
Solicitações do local de trabalho por dia	Tendência	Tendência do número de solicitações de reserva do local de trabalho criadas por dia.

Tópicos relacionados

Criar reservas de local de trabalho para um funcionário

Crie uma tarefa ad hoc no local de trabalho

referências de Workplace Core

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com o. Workplace Core aplicação.

Componentes instalados com Workplace Core

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Workplace Core aplicação, incluindo funções de usuário, trabalhos agendados, tabelas e regras de negócios.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do local de trabalho [sn_wsd_core.admin]	• Configura dados sobre o local de trabalho • Tem acesso completo à aplicação	sn_wsd_core.workplace_manager
Gerente do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Reserva espaços no local de trabalho • Vincula funcionários e turnos a espaços • Gerencia tarefas de manutenção planejadas	• sn_wsd_core.workplace_exposu • schedule_admin • template_editor_global
Analista de exposição no local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifica funcionários potencialmente expostos em ServiceNow® Gestão emergencial de exposição aplicação que usa reservas de espaço.	Nenhum(a)
Responsável pelo turno do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Tem acesso de edição aos turnos que eles possuem. • Tem acesso de edição a detalhes como cronogramas de turno, usuários associados e espaços de turnos próprios. • Tem acesso somente leitura às tarefas do local de trabalho de turnos próprios. • Pode exibir solicitações e reservas de espaço para turnos próprios	Nenhum(a)
Usuário do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_user]	• Solicita reservas de área ou espaço do Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile aplicação • Agenda a chegada aos locais do local de	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	trabalho usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now® Mobile aplicação **Nota:** De Workplace Core v1.3.2 em diante, esta função é necessária para que os funcionários solicitem reservas de Portal de serviços do local de trabalho.	
Gravador de núcleo do local de trabalho [sn_wsd_core.task_writer]	• Criar, ler, atualizar e excluir tarefas do Workplace. • Modelos de tarefa de leitura.	sn_wsd_core.task_reader
Leitor principal do local de trabalho [sn_wsd_core.task_reader]	Tem permissão para ler todas as tarefas do local de trabalho.	Nenhum(a)
Gravador da base de conhecimento do local de trabalho [sn_wsd_core.kb_writer]	• Crie, exiba, publique e atualize artigos da base de conhecimento. • Descontinuar e publicar novamente artigos da base de conhecimento.	Nenhum(a)
Leitor de entidade do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_entity_reader]	Tem permissão para ler as tabelas Entidade do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_entity] e Tipo de entidade [sn_wsd_core_entity_type]. Os usuários do local de trabalho exigem essa função para criar solicitações com base nas entidades do local de trabalho.	Nenhum(a)
Gravador de entidade do local de trabalho sn_wsd_core.workplace_entity_writer	Tem permissões para criar e editar registros nas tabelas Entidade do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_entity] e Tipo de entidade [sn_wsd_core_entity_type].	sn_wsd_core.workplace_entity_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Workplace Core

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Leitor de bairro principal do local de trabalho sn_wsd_core_neighborship_reader	Qualquer usuário com função de gerente do local de trabalho e função de planejador de espaço tem permissão para ler bairro.	Nenhum(a)
Gravador de bairro principal do local de trabalho sn_wsd_core_neighborship_writer	Qualquer usuário com função de gerente do local de trabalho e função de planejador de espaço tem permissão para ler e gravar bairro.	Nenhum(a)

Tabelas

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
Sugestões de espaço do usuário [sn_wsd_core_user_space_suggestions]	Tabela de cache para espaços preferenciais ou recomendados do usuário. Tem campos de exibição de lista (Usuário, Criação e Sugestões) **Nota:** A função sn_wsd_concierge.admin pode ler, criar, editar e excluir registros na tabela nas exibições de formulário e de lista.O sn_wsd_core.workplace_user LEU a configuração usada ao receber sugestões. Usuários com a função sn_wsd_core.workplace_user só podem ver os registros criados para eles, e os registros são somente leitura. Para obter mais informações, consulte Sugestões de espaço do usuário.
Sugestões de espaço	Tabela de cache para sugestões de espaço para funcionários. O campo Tipo de sugestão contém o menu suspenso nos campos de exibição do formulário (Local, Favoritos, Reservas passadas e futuras, Local do colaborador e Serviços padrão). O peso deve ser um número positivo (inteiro). Se um número negativo for inserido e salvo, a aplicação mostrará uma mensagem de erro. Para obter mais informações, consulte Configuração de sugestão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
	Nota: A função sn_wsd_concierge.admin pode ler, criar, editar e excluir registros na tabela nas exibições de formulário e de lista.O sn_wsd_core.workplace_user LEU a configuração usada ao receber sugestões. Usuários com a função sn_wsd_core.workplace_user só podem ver os registros criados para eles, e os registros são somente leitura.
Área [sn_wsd_core_area]	Armazena a lista de áreas nos andares do escritório.
Entrada de chegada [sn_wsd_core_arrival_entry]	Armazena a lista de entradas de chegada programada dos funcionários.
Cronograma de chegada [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Armazene a lista de intervalos de chegada programados criados pelo gerente do local de trabalho.
Construção [sn_wsd_core_building]	Armazena a lista de edifícios de escritórios.
Campus [sn_wsd_core_campus]	Armazena a lista de campi do escritório.
Piso [sn_wsd_core_floor]	Armazena a lista de andares de escritórios.
Modelo de assinatura HTML [sn_wsd_core_html_signing_template]	Armazena os modelos para assinar uma tarefa planejada e gerar um PDF.
Turno de local [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Armazena o relacionamento entre turnos e locais do espaço.
Configuração de migração de local sn_wsd_core_location_migration	Armazena informações sobre todas as configurações de migração de local.
Definição de tarefa planejada [sn_wsd_core_planned_task_def]	Armazena as definições de tarefa planejadas que os gerentes do local de trabalho criam para tarefas do local de trabalho.
Código QR [sn_wsd_core_qr]	Armazena informações sobre todos os códigos QR gerados na aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
Região [sn_wsd_core_region]	Armazena a lista de regiões dos locais do local de trabalho.
Sala [sn_wsd_core_room]	Armazena informações sobre todas as salas.
Reserva [sn_wsd_core_reservation]	Armazena o relacionamento entre turnos, funcionários e espaços.
Turno [sn_wsd_core_shift]	Armazena a lista de turnos.
Site [sn_wsd_core_site]	Armazena a lista de sites da organização.
Espaço [sn_wsd_core_space]	Armazena a lista de espaços da organização.
Tipo de espaço [sn_wsd_core_space_type]	Armazena a lista de configuração de tipo de espaço criada pelo gerente do local de trabalho.
Testes de espaço [sn_wsd_core_space_staging]	Atua como uma tabela de espaço reservado provisória para dados importados sobre espaços.
Turno do usuário [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Armazena o relacionamento entre turnos e funcionários. Para usuários existentes que estão atualizando da primeira versão do app, certifique-se de ter o. **Usuário** campo como o valor de exibição. Para obter mais informações, consulte Selecione um campo como o valor de exibição da tabela .
Perfil do lugar de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]	Armazena o relacionamento entre os funcionários e seus espaços designados.
Usuário de segurança no local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_user]	Armazena informações sobre todos os Prestação de serviços no local de trabalho usuários.
Regra da função do cliente do local de trabalho [sn_wsd_core_client_role_rule]	Armazena as regras de atribuição de função do cliente do local de trabalho criadas para os funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
Localização do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_location]	Tabela primária para todas as tabelas de entidade do espaço, como regiões, sites, campi, edifícios, andares, e Espaços.
Solicitação do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_request]	Armazena as solicitações de reserva do local de trabalho criadas pelos funcionários.
Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]	Armazena todas as tarefas do local de trabalho criadas para turnos. Se você estiver atualizando da versão 1.1.1 ou anterior do app, certifique-se de que **Valor padrão** o campo está vazio para a coluna workplace_task_type desta tabela. Para obter mais informações sobre como modificar o valor de exibição padrão de uma coluna de tabela, consulte Especifique um valor de campo padrão .
Salas do local de trabalho [sn_wsd_core_room]	Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva.
Critérios de desempenho do local de trabalho [sn_wsd_core_performer_criteria]	Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todos os critérios de desempenho criados na aplicação . Os critérios do executor armazenam a lista de usuários qualificados para executar ações relacionadas à aprovação.
Definição de aprovação do local de trabalho [sn_wsd_core_approval_definition]	Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todas as definições de aprovação. As tabelas armazenam informações como quais entidades exigem aprovação.
Configuração de aprovação do local de trabalho [sn_wsd_core_approval_configuration]	Estende a tabela de arquivos da aplicação. Armazena informações sobre todas as configurações de aprovação do local de trabalho.
Tipo de espaço do local de trabalho [sn_wsd_core_space_type]	Armazena informações sobre os tipos de espaço do local de trabalho que são referenciados aos tipos de local de mapeamento interno para navegação interna.
Bairro principal do local de trabalho [sn_wsd_core_neightory]	Armazena informações sobre a vizinhança.
Núcleo do espaço de bairro do local de trabalho [sn_wsd_core_neightory_m2m_space]	Armazena informações sobre associação de espaço de bairro.
Atribuição de usuário do espaço de vizinhança principal do local de trabalho	Armazena informações sobre a regra de atribuição de usuário da vizinhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Workplace Core

Tabela	Descrição
[sn_wsd_core_neighborship_user_assignment]	

Propriedades instaladas com o Workplace Core

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Core.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Core.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_CORE.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Habilita a atribuição automática de espaços quando os funcionários fazem solicitações de reserva de espaço. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso **Nota:** Quando este recurso estiver habilitado, os campos relacionados aos locais do local de trabalho, como **Área** , **Preferência de espaço** e **Espaço** Não aparecem no formulário de reserva do espaço. Habilite este recurso somente se todos os funcionários tiverem um espaço designado em seus perfis de usuário na tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile]. Para obter mais informações, consulte Mapeando funcionários para seus espaços designados.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILING	Determina se as reservas feitas para espaços devem ser canceladas com base no valor de **É reservável** campo. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, a aplicação cancela todas as reservas de espaço feitas para as áreas e espaços desses edifícios ou andares para os quais o valor de **É reservável** o campo está definido como **falso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_CORE.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Determina a duração (em dias) por quando você deseja que as tarefas de pré-limpeza e pós-limpeza sejam executadas. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Determina se os espaços não reserváveis aparecem em cinza na planta baixa do Portal de serviços do local de trabalho. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso **Nota:** Mudar este valor para verdadeiro pode afetar negativamente o desempenho.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Determina se os detalhes da reserva aparecem quando os usuários apontam para espaços reservados na planta baixa em Portal de serviços do local de trabalho. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_CORE.REQUEST_MAX_DURATION	Determina o número máximo de dias para os quais um funcionário pode solicitar uma reserva de espaço de uma só vez. Esta propriedade é aplicável quando um funcionário solicita uma reserva de espaço por vários dias. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Determina a visibilidade do **Uber** botão no Now® Mobile aplicação. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, os funcionários podem selecionar **Uber** de suas reservas confirmadas em seus dispositivos móveis. Os utilizadores são redirecionados para a aplicação Uber para dispositivos móveis. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Verifica se há e-mails recebidos para ServiceNow® Prestação de serviços no local de trabalho e. Gestão de casos do local de trabalho aplicações. Esta propriedade foi renomeada de *sn_wsd_case.wsd_inbound_email*Versão 1,0.1 do Workplace Case Management. Esta propriedade está disponível somente para o Workplace Core 2.0.3 ou posterior. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: askwsd@example.com • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Permite que você configure mapas de transformação personalizados. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Permite check-in e check-out de reservas por e-mail. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, os funcionários podem fazer check-in e check-out de uma reserva. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Permite especificar o número máximo de andares a serem criados para um cache de entidade a qualquer momento. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Permite que você cancele todas as reservas futuras feitas em um nível de local. Defina **É reservável** campo para **falso** para o local. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTING	Permite que um usuário crie reservas baseadas em turno somente se o usuário fizer parte desse turno. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTING	Exibe somente os edifícios e andares disponíveis nos produtores de registro de reserva. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso **Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, os locais do local de trabalho selecionados demoram mais tempo para carregar.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Exibe somente as áreas e espaços disponíveis nos produtores de registro de reserva de vários dias. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso **Nota:** Se a propriedade estiver definida como **verdadeiro** , em seguida, os locais do local de trabalho selecionados demoram mais tempo para carregar.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Permite especificar o número máximo de dias no futuro até quando os funcionários podem programar sua chegada. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Permite que você especifique o campo que deve ser usado para o ID externo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nome
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	Permite especificar o número máximo de edifícios que devem gerar ids em uma única seleção. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	Permite especificar o número máximo de espaços que devem gerar ids em uma única seleção. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5000
sn_wsd_core.external_id_generator.escalonador	Permite especificar a quantidade de tempo para escalonar a geração de ID externo de processamento (em segundos). • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300
sn_wsd_core.max_buildings_delete	Permite especificar o número máximo de edifícios que devem ser excluídos quando **Excluir locais do local de trabalho** o trabalho agendado foi executado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	Permite especificar o número máximo de espaços que devem ser excluídos quando **Excluir locais do local de trabalho** o trabalho agendado foi executado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Permite que você defina a preferência de privacidade do local. Você pode aplicar privacidade em perfis de local de trabalho e reservas de local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurações de privacidade do local e impacto. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Nenhum
sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	Permite que você permita que os funcionários substituam a privacidade do local em uma reserva. Para obter mais informações, consulte Configurações de privacidade do local e impacto. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Core

Propriedade	Descrição
sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	Permite que você informe os funcionários quando a privacidade é aplicada em um perfil de local de trabalho ou espaços reservados. Para obter mais informações, consulte Configurações de privacidade do local e impacto. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE	Permite que você especifique o tipo de alocação com base no qual os espaços devem ser recuperados e exibidos para os usuários ao pesquisar espaços para reservar, durante o planejamento do cenário e muito mais. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum Os seguintes tipos de alocação são fornecidos com as aplicações: • Cost_center • Departamento: Departamento • Entidade do local de trabalho: Workplace_entity

Formulário Atribuição de local de perfil do local de trabalho

O formulário de atribuição de local ajuda você a atribuir um local ou bairro a um perfil de local de trabalho.

Formulário Atribuição de local de perfil do local de trabalho

Campo	Descrição
Perfil do local de trabalho	Registro de perfil do local de trabalho ao qual o local deve ser atribuído. Um perfil de local de trabalho pode ter várias atribuições de local. Para obter mais informações sobre perfis de local de trabalho, consulte Mapeie espaços designados para perfis de usuário.
Tipo de perfil	Tipo de atribuição que você deseja definir para o perfil do local de trabalho. As atribuições de bairro são aplicáveis se **Bairro** é selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Atribuição de local de perfil do local de trabalho

Campo	Descrição
Bairro	Registro de vizinhança que você deseja atribuir ao perfil. Este campo aparecerá somente se **Tipo de perfil** Está definido como atribuição de bairro.
Localização do local de trabalho	Registro de local do local do trabalho que você deseja atribuir ao perfil. **Nota:** O campo Local do local do local de trabalho é necessário para atribuição de bairro. Selecione o edifício, andar ou espaço necessário que você deseja atribuir ao perfil.
Plano de programação	Plano de programação que você deseja usar para atribuir locais do local de trabalho ao perfil. Para obter mais informações sobre planos de programação, consulte Planejamento de programação.
Ativo	Opção para ativar o registro.
É primário	Opção para especificar se o local do local de trabalho atribuído é o local primário do perfil. Um perfil de local de trabalho só pode ser atribuído a um local primário. Para obter mais informações sobre como definir um local primário, consulte Defina o local primário de um perfil de local de trabalho.
Motivo da anomalia	Anomalia que ocorreu devido a uma incompatibilidade no tipo de alocação ou atribuição. Para obter mais informações sobre anomalias, consulte Tipos de anomalia de atribuição de local de trabalho. Este campo é calculado automaticamente com base no local do local de trabalho e nos registros de perfil.
Habilitar privacidade de local do funcionário	Opção para especificar se os funcionários podem ocultar suas atribuições de local de outros usuários.
Origem	Origem da qual o registro de atribuição de local foi criado. Este campo é gerado automaticamente e só está visível na lista relacionada Atribuições de local de perfil do local de trabalho.

Tipos de anomalia de atribuição de local de trabalho

As anomalias ocorrem quando há uma incompatibilidade na alocação ou atribuição de um perfil de local de trabalho e no local do local de trabalho.

Tipos de anomalia

Motivo da anomalia	Descrição
Sem anomalias	Não há anomalia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de anomalia

Motivo da anomalia	Descrição
Incompatibilidade de tipo de atribuição	. **Tipo de atribuição** do perfil de usuário e do **Local do local de trabalho** ao qual o usuário está atribuído não corresponde.
Incompatibilidade de alocação	A alocação do perfil de usuário e do **Local do local de trabalho** ao qual o usuário está atribuído não corresponde. A incompatibilidade de alocação considera o conjunto de alocação no tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade do sistema]. As alocações com limite de tempo seguem somente a data de início e a data de término da alocação, que são definidas no fuso horário do sistema. Para obter mais informações, consulte Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho.
Tipo de atribuição e alocação incompatíveis	. **Tipo de atribuição** e a alocação do perfil de usuário e do **Local do local de trabalho** ao qual o usuário está atribuído não corresponde.
Incompatibilidade de atribuição de bairro restrito	Esta anomalia surge devido a qualquer uma das seguintes incompatibilidades: • Quando um perfil de usuário é atribuído a um espaço atribuído a um bairro restrito, mas o perfil de usuário não está atribuído a esse bairro restrito. • Quando um perfil de usuário é atribuído a um espaço que não está atribuído à vizinhança restrita, mas o perfil de usuário é atribuído a essa vizinhança.

Formulário Reserve um espaço

O formulário Reservar um espaço ajuda você a selecionar o local e a duração da sua reserva.

Formulário Reserve um espaço

Campo	Descrição
Região	Região do local do seu escritório.
Site	Local do seu escritório.
Campus	Campus do seu prédio de escritórios.
Construção	Prédio de escritórios ao qual você deseja retornar.
Data no local	Data em que você deseja acessar o local de trabalho.
Turno	A programação de turno durante a qual você deseja visitar o escritório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Reserve um espaço

Campo	Descrição
	Somente os turnos disponíveis para o local selecionado e o intervalo de datas são exibidos. Somente os turnos dos quais você faz parte são exibidos. Depende das propriedades do sistema que foram configuradas pela sua organização.
Detalhes do turno	Detalhes do turno selecionado. Os detalhes do turno são preenchidos automaticamente com base na sua seleção de turno.
Data/horário de início	Data e hora de quando você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Reserve um espaço para um dia** .
Data/horário de término	Data e hora até quando você acessaria o local de trabalho. Este campo ficará visível se você tiver selecionado **Reserve um espaço para um dia** .
Piso	Andar da área ou espaço que você deseja acessar.

Gestão de reservas do local de trabalho

. ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho A aplicação facilita para os funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Gestão de reservas do local de trabalho conceitos e recursos.

Configurar



Configure a aplicação e os módulos reserváveis e as configurações relacionadas para que os funcionários façam uma reserva.

Solicitação



Faça uma reserva única, recorrente ou de grupo. Convide colegas e visitantes.

Tradução automática

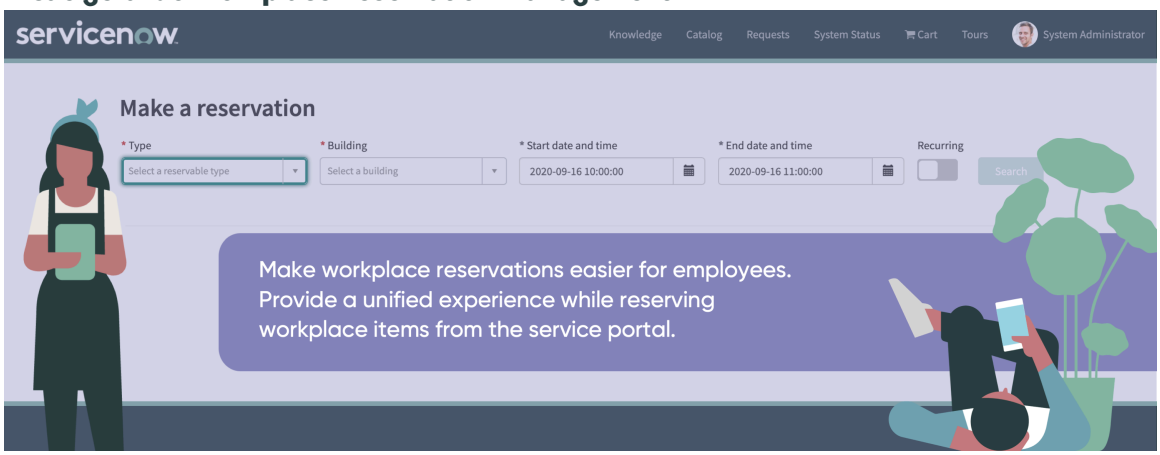
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Soluções de análise e relatório	Referência
Gerencie reservas e aprovações do local de trabalho.	Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Explorar Gestão de reservas do local de trabalho

. ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho A aplicação facilita para os funcionários a reserva de salas de reunião, salas de conferência, mesas e qualquer serviço de local de trabalho reservável no Portal de serviços.

Visão geral do Workplace Reservation Management



Como administrador, você pode acessar a aplicação completa e executar qualquer ação no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Configure o módulo de reserva

Como administrador Gestão de reservas do local de trabalho, você pode:

- Configure o widget Reservas para exibir diferentes tipos de itens reserváveis que os funcionários podem reservar.
- Configure uma ampla variedade de serviços padrão que estão disponíveis com os itens reserváveis.
- Configure módulos reserváveis para agrupar tipos semelhantes de itens reserváveis. Ativar/desativar um módulo para controlar sua disponibilidade para que os funcionários reservem.
- Indique se uma aprovação é necessária. Fazer isso aciona uma solicitação de aprovação sempre que um funcionário tenta reservar qualquer item reservável do módulo reservável.
- Habilite a reserva baseada em turno em um módulo reservável. Um funcionário pode fazer uma reserva de turno para um item do local de trabalho desse módulo reservável.
- Habilitar reserva de grupo em um módulo reservável. Um funcionário ou gerente pode reservar vários lugares para diferentes funcionários em uma única reserva de grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilite a geração do iCalendar para que os funcionários possam adicionar a reserva ao calendário.
- Permita que os funcionários convidem participantes, como colegas de trabalho ou visitantes externos.
- Configure provedores de reunião virtual para permitir que os funcionários compartilhem um link de reunião virtual junto com sua reserva.
- Habilitar reserva de vários edifícios.
- Habilite a navegação por bairro.

Criar reservas

Com Gestão de reservas do local de trabalho, os usuários podem:

- Escolha em uma lista de itens do local de trabalho disponíveis.
- Reserve por um dia, ou algumas horas.
- Crie uma única reserva ou reservas recorrentes.
- Resolva automaticamente conflitos de reserva recorrentes.
- Adicione vários edifícios a uma única reserva.
- Exiba detalhes de itens do local de trabalho, como capacidade, local, layout e serviços disponíveis.
- Exiba a disponibilidade de um item do local de trabalho para um dia usando a exibição Programação.
- Crie uma reserva para você mesmo ou em nome de outra pessoa.
- Exiba, atualize ou cancele suas reservas ou reservas criadas para outras pessoas.
- Ao reservar uma sala para uma reunião, especifique o tipo de reunião como privado para reuniões confidenciais.
- Solicite serviços extras junto com uma reserva, como catering ou material de papelaria.
- Reserve vários locais de trabalho em uma única reserva.
- Reserve um local de trabalho perto de um colega de trabalho.
- Compartilhe os detalhes da sua reserva com outras pessoas.
- Crie uma reserva de grupo e atribua locais de trabalho a diferentes funcionários em uma única reserva.
- Baixe o iCalendar para baixar os detalhes da reserva e salvá-los no seu calendário.
- Defina um local de trabalho como favorito. O espaço favorito é exibido primeiro quando você pesquisa locais de trabalho para fazer uma reserva,
- Crie um link de reunião virtual da reserva para permitir que convidados fora do escritório ingressem.
- Convidados participantes, como colegas de trabalho ou até mesmo trabalhadores externos, para participar de uma reunião.
- Defina preferências de privacidade de local em uma organização ou em um nível de edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

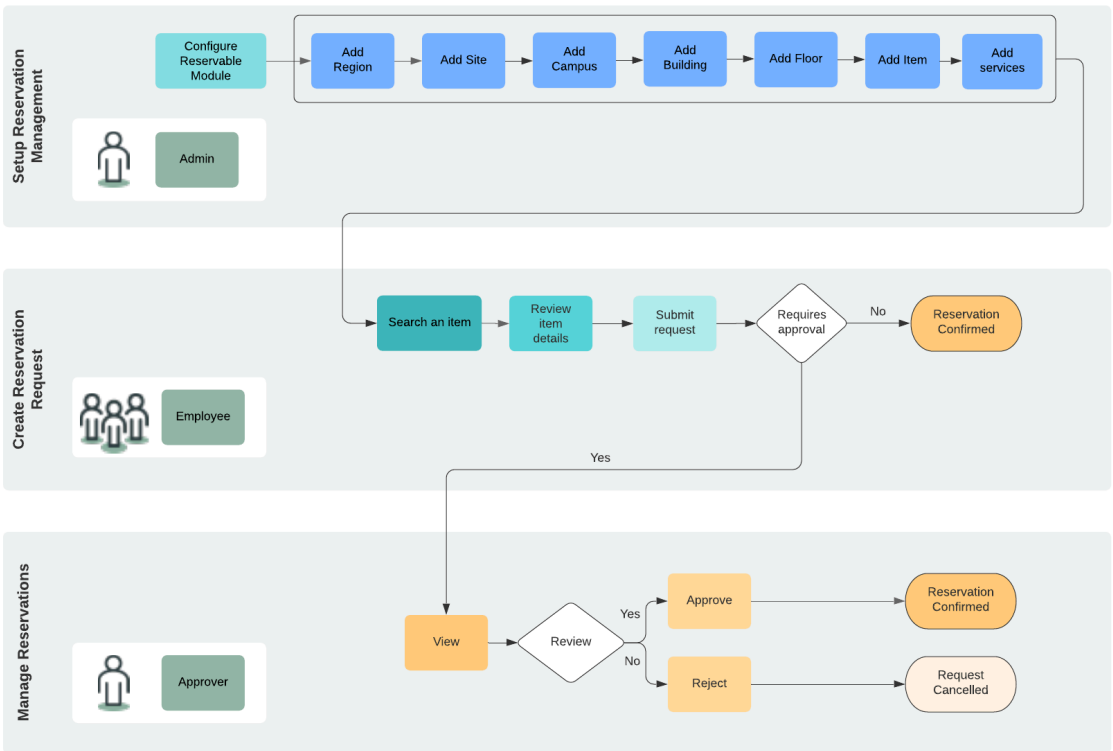
Gerenciar reservas

. Gestão de reservas do local de trabalho gerente, você pode:

- Gerencie reservas criadas por funcionários. Você pode exibir, atualizar e aprovar ou rejeitar as reservas criadas pelos funcionários com base nas diretrizes da sua organização.
- Gere relatórios para rastrear as solicitações de reserva ao longo do tempo.
- Adicione finalidades reserváveis a um item do local de trabalho.
- Atribua espaços de vizinhança a uma área.
- Atribua espaços a uma área
- Atribua espaços a um bairro

O diagrama a seguir explica a jornada de uma reserva:

Fluxo de trabalho de reserva



Planejador de eventos

Em Central do local de trabalho O Planejador de eventos de reserva do local de trabalho permite que você rastreie as reservas da sua organização a partir de um único espaço. No planejador de eventos, usando uma exibição de programação, você pode exibir detalhes da reserva, otimizar reservas arrastando e gerenciar várias reservas do local de trabalho de uma vez. Você pode acessar o painel do planejador de eventos com as funções de planejador de reservas e visualizador de reservas. O planejador de eventos fornece uma exibição de programação de todas as reservas solicitadas pelos funcionários e também das reservas solicitadas por você. Você pode acessar o planejador de eventos como planejador de reservas e visualizador de reservas. Como planejador de reservas, você pode gerenciar as reservas em nome dos funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Planejador de eventos.

Fazer uma reserva

O formulário "Fazer uma reserva", também conhecido como portal de reservas, é um local central para reservar itens do local de trabalho, como salas de reunião e mesas. Você também pode exibir e gerenciar suas reservas. Depois que uma solicitação de reserva é confirmada, você é notificado sobre os detalhes da reserva.

Você pode reservar um item do local de trabalho para qualquer período entre 00:00 e 23:59 (meia-noite às 11:59 horas) no mesmo dia. Por exemplo, você pode fazer uma reserva até qualquer momento antes das 23:59. Se a reserva continuar para outro dia, você deverá criar uma reserva separada.

Você pode fazer uma reserva no Gestão de reservas do local de trabalho e Portal de serviços do local de trabalho.

- Para abrir o formulário "Fazer uma reserva" na aplicação, navegue até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
- Para abrir o formulário "Fazer uma reserva" no Portal de serviços do local de trabalho execute as seguintes ações:
  1. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**.
  2. Para abrir o formulário "Fazer uma reserva", siga um destes procedimentos:
     - Selecionar **Reservas** > **Fazer uma reserva**.
     - Selecione **Faça uma reserva** diretamente na página inicial.
     - Selecione **Nova reserva geral** Do catálogo de serviços do Workplace.
       a. Selecionar **Catálogo** > **Navegar pelas categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**.

       Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, na lista Catálogos, selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**.

       b. Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

O formulário "Fazer uma reserva" permite que você faça o seguinte:

- Exiba itens do local de trabalho, como salas de reunião e mesas, para seu local ou para um local diferente.
- Exiba a disponibilidade de uma sala de reunião ou mesa antes de fazer uma solicitação de reserva.
- Use os mapas de andares do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço no Workplace Core. Para exibir os mapas no diretório Local e em Gestão de reservas do local de trabalho, Use Mappeldin e. Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de andares, consulte Workplace Space Mapping.
- Verifique se há serviços padrão disponíveis com itens do local de trabalho, como quadros brancos, capacidade de assentos e projetor.
- Reserve um item do local de trabalho para você ou em nome de outra pessoa.
- Reserve vários edifícios para uma única reserva. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.
- Exiba os detalhes das reservas que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modifique ou cancele as reservas que você criou.
- Compartilhe detalhes da reserva com outras pessoas.
- Procure locais de trabalho perto de uma pessoa e faça uma reserva.
- Reserve vários locais de trabalho em uma única reserva.
- Faça uma reserva de grupo para diferentes usuários em uma única reserva. Você pode gerenciar a reserva de grupo na reserva primária.
- Baixe um iCalendar de uma reserva para adicionar a reserva ao seu calendário.

Você também pode usar Virtual Agent suporte por bate-papo no Portal de serviços do local de trabalho para fazer uma reserva e exibir os detalhes da sua reserva. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

- Crie uma reserva para um local.
- Exiba as reservas que você criou no dia atual.
- Veja quando sua reserva começará ou acontecerá.
- Cancelar uma reserva.

Reservas recorrentes

Quando você reserva um item do local de trabalho para um evento recorrente, a reserva é repetida para os dias indicados do período especificado. Você determina os dias aplicáveis ao criar a solicitação. A reserva que você criou inicialmente atua como o registro de reserva primário.

Se uma ocorrência de reserva entrar em conflito com uma reserva existente em um dia específico, a ocorrência de reserva desse dia não será confirmada e o estado mudará para **Conflito** . O sistema tenta encontrar um espaço alternativo automaticamente para **Conflito** estados.

- Se um mapa de andares estiver disponível, o. Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação encontra um espaço mais próximo da mesma capacidade e, em seguida, procura um com mais capacidade e, por fim, um com menos capacidade.
- Se nenhum mapa de andares estiver disponível, a aplicação encontrará um espaço alternativo na mesma área ou no mesmo andar.
- Os espaços favoritos são priorizados sobre "localização" (dentro da mesma área ou proximidade).
- O funcionário pode encontrar um espaço alternativo facilmente se nenhum espaço alternativo for encontrado.
- O funcionário é notificado quando a aplicação atribui um espaço alternativo.

Para obter mais informações sobre como resolver conflitos recorrentes automaticamente, consulte Configure um módulo reservável e. Criar uma reserva.

Se Gestão de reservas do local de trabalho não é possível encontrar um novo local de trabalho, data e hora, mensagens relevantes são mostradas ao usuário para que a reserva em conflito possa ser resolvida manualmente selecionando um item de local de trabalho diferente ou alterando a hora da reserva.

Por exemplo, se você reservou um item do local de trabalho para uma reunião que ocorre todas as quartas-feiras por um mês. Quatro registros de reserva são criados para cada ocorrência. Mas se outro funcionário reservou essa mesma sala para o mesmo horário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que uma de suas reservas recorrentes, a ocorrência da reserva entrará em conflito com a reserva do outro funcionário. Nesse caso, você pode modificar sua reserva para esse dia selecionando uma sala de reunião ou horário diferente.

estados da reserva

Depois de fazer uma reserva, o estado da reserva muda para **Confirmado**.

Se a reserva exigir aprovações, seu status mudará dependendo do que o aprovador fizer. Você recebe notificações por e-mail dessas mudanças. As possíveis mudanças são as seguintes:

- Se o aprovador não tiver realizado nenhuma ação em sua reserva, o estado da solicitação permanecerá **Aguardando aprovação**.
- Se o aprovador aprovar sua reserva e a disponibilidade for confirmada, o estado da reserva mudará para **Confirmado**.
- Quando as reservas recorrentes são resolvidas automaticamente, o **Novo espaço** o estado é mostrado abaixo de **Confirmado** estado para indicar isso Gestão de reservas do local de trabalho atribuiu um novo espaço, data ou hora.
- Se o aprovador rejeitar sua reserva, o estado da reserva mudará para **Rejeitado**.
- Se o aprovador aprovar sua reserva, mas o item do local de trabalho não estiver disponível para a data e hora selecionadas, o estado da reserva mudará para **Conflito**.

  Nota: Se houver conflitos recorrentes, os funcionários deverão resolver manualmente os conflitos de reserva selecionando um novo espaço, hora e data. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

- Se você estiver reservando um item do local de trabalho para dias recorrentes, a reserva será confirmada para os dias e horários em que o item estiver disponível. Para os dias e horas restantes, o estado da reserva permanece como **Conflito**.

  Você pode modificar sua reserva e fazer o acompanhamento com o aprovador para resolver sua reserva conflitante.

- Se você cancelar sua reserva, o estado da reserva mudará para **Cancelado**.

Serviços padrão

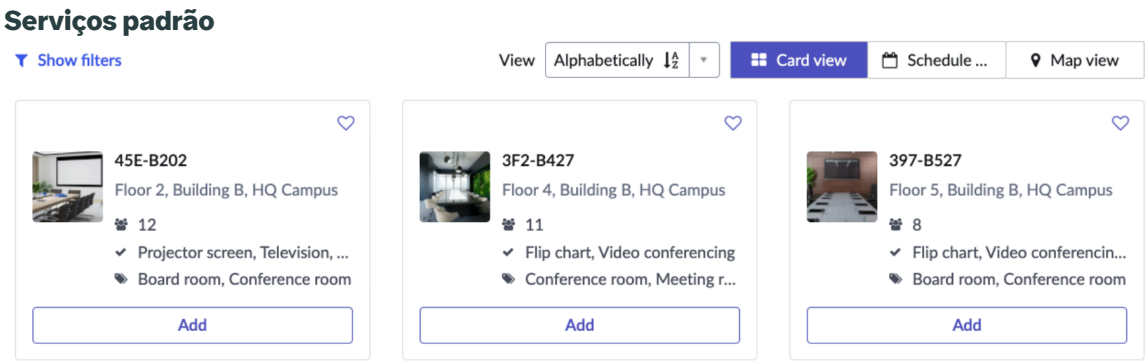
Serviços padrão são comodidades ou serviços básicos que estão disponíveis com um item do local de trabalho por padrão com sua reserva. Você pode revisar os serviços padrão associados a um item do local de trabalho no momento de criar uma solicitação de reserva.

O serviço padrão é como uma provisão básica disponível para os funcionários que eles podem usar em sua reserva sem precisar solicitar separadamente. Por exemplo, quando um funcionário reserva uma sala de reunião, serviços como telefone, computador, tomadas e itens de chamada de vídeo são considerados serviços padrão, a menos que a empresa o torne um serviço solicitado.

Os funcionários podem ver detalhes dos serviços padrão disponíveis com cada item do local de trabalho que um funcionário pode reservar no Gestão de reservas do local de trabalho. Os serviços padrão também são exibidos como ícones na exibição de cartão de itens do local de trabalho quando você pesquisa um item. Por exemplo, a imagem a seguir mostra os serviços padrão disponíveis com uma sala de reunião:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar Gestão de reservas do local de trabalho portal

. Gestão de reservas do local de trabalho administrador, você pode decidir o que pode ser reservado na organização. Você pode adicionar diferentes tipos de itens reserváveis na aplicação para que os funcionários reservem.

Você pode configurar o que deve estar disponível na aplicação para reserva. Você pode configurar os módulos reserváveis exibidos na aplicação .

O portal de reservas permite que você faça uma reserva e execute ações relacionadas à reserva. Você pode acessar o portal de reservas no Gestão de reservas do local de trabalho e Portal de serviços do local de trabalho. Para obter mais informações sobre o portal de reservas, consulte Fazer uma reserva.

. Prestação de serviços no local de trabalho administrador, você pode executar qualquer ação no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. Você pode adicionar itens reserváveis do local de trabalho e executar outras ações.

. Gestão de reservas do local de trabalho administrador, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Habilite aprovações do gerente em módulos reserváveis para reserva.
- Faça reservas em nome de outras pessoas.
- Exibir todas as reservas feitas.
- Modificar módulos reserváveis existentes.
- Ativar ou desativar itens reserváveis e controlar sua disponibilidade na aplicação.
- Configurar serviços padrão.
- Adicione finalidade reservável em itens reserváveis para que os funcionários façam uma seleção fácil.
- Configure o requisito de check-in e check-out em um módulo reservável.
- Exiba o estado atual, o estado de sincronização e o estado de check-in de uma reserva.
- Exiba a origem, a suborigem, a última origem atualizada e a última suborigem atualizada da reserva.
- Se você tiver a aplicação Gestão de espaço do local de trabalho instalada, poderá especificar se uma verificação do centro de custos/departamento é necessária para reservar o item do local de trabalho.
- Criar regras de arquivamento. Selecione uma das regras de arquivamento fornecidas por ServiceNow®.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie e atribua intervalos de tempo a módulos reserváveis que estão configurados para o widget Reserva rápida no Portal de serviços do local de trabalho
- Configure as exibições do módulo reservável, como Exibição de mapa ou Exibição de programação.
- Habilitar reserva de grupo em itens do local de trabalho de um módulo.
- Permita que os funcionários baixem um iCalendar de uma reserva.
- Especifique o limite de pesquisa em um módulo.
- Atribua locais de local de trabalho que podem ser reservados em um módulo reservável.

Instalar Gestão de reservas do local de trabalho

Instale o. Gestão de reservas do local de trabalho aplicação de ServiceNow Aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua a check-list de configuração a seguir para uma instalação e configuração suaves.

Tarefas de configuração necessárias

Tarefas de configuração	Descrição
Verifique isso Prestação de serviços no local de trabalho- O plug-in Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2,0 está ativado.	Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative o. Prestação de serviços no local de trabalho Plug-in Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2,0 no seu ServiceNow instância antes de instalar Gestão de reservas do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Gestão de reservas do local de trabalho.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Adicione um espaço do local de trabalho para reserva

Adicione diferentes tipos de espaços do local de trabalho, como um espaço, mesa ou espaços semelhantes para os funcionários reservarem.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter os seguintes detalhes:
  - Dados do local de trabalho da sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis

Para obter mais informações sobre como adicionar espaços de trabalho, consulte Crie registros para os dados do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Espaços do local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Espaço.
4. Clique em **Enviar**.

Resultado

O espaço é adicionado e está disponível para reserva.

Adicione uma sala de trabalho para reserva

Adicione uma sala de local de trabalho para os funcionários reservarem.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter os seguintes detalhes:
  - Dados do local de trabalho da sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis

Para obter mais informações sobre como adicionar as informações do campo Espaços de trabalho, consulte Crie registros para os dados do seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Salas do local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Adicionar um formulário de sala.
4. Clique em **Enviar**.

Resultado

A sala é adicionada e está disponível para reserva na aplicação.

Configure um módulo reservável

Crie um Módulo reservável para adicionar um grupo de itens reserváveis semelhantes do local de trabalho. Esses itens do local de trabalho são exibidos em uma única categoria no portal de reservas.

Antes de Iniciar

⚠ **Aviso:** Começando com Gestão de reservas do local de trabalho versão 2,1.2, para criar ou exibir aprovadores ou critérios de executor, navegue até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.

- Após o upgrade, o módulo reservável é **Aprovação necessária** a opção foi alterada para **Substituir política de aprovação** .

  Antes do upgrade, se um módulo reservável tiver **Aprovação necessária** opção habilitada e, após o upgrade, ela é migrada como **Sempre exigir aprovação** em **Substituir política de aprovação** opção. Caso contrário, o **Substituir política de aprovação** está definido como **Nunca exija aprovação** .

- Para clientes existentes, a funcionalidade de aprovação do módulo reservável que foi configurada anteriormente para aprovar reservas permanece a mesma até que uma nova definição de aprovação seja configurada. Depois de configurar uma nova definição de aprovação, o processo de aprovação será executado de acordo com o upgrade.

  Após o upgrade, desabilite o. **Fluxo de aprovação de reserva do WSD** em **Flow Designer** .

Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Dados do local de trabalho para sua organização.
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis.
- Configurar critérios de aprovadores/executor

Consulte Crie registros para os dados do seu local de trabalho para adicionar dados do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um módulo reservável agrupa tipos semelhantes de itens do local de trabalho. Os funcionários podem exibir esses itens semelhantes em uma categoria. Por exemplo, uma sala é um módulo reservável e contém itens semelhantes do local de trabalho, como salas de reunião, salas de conferência e outras salas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

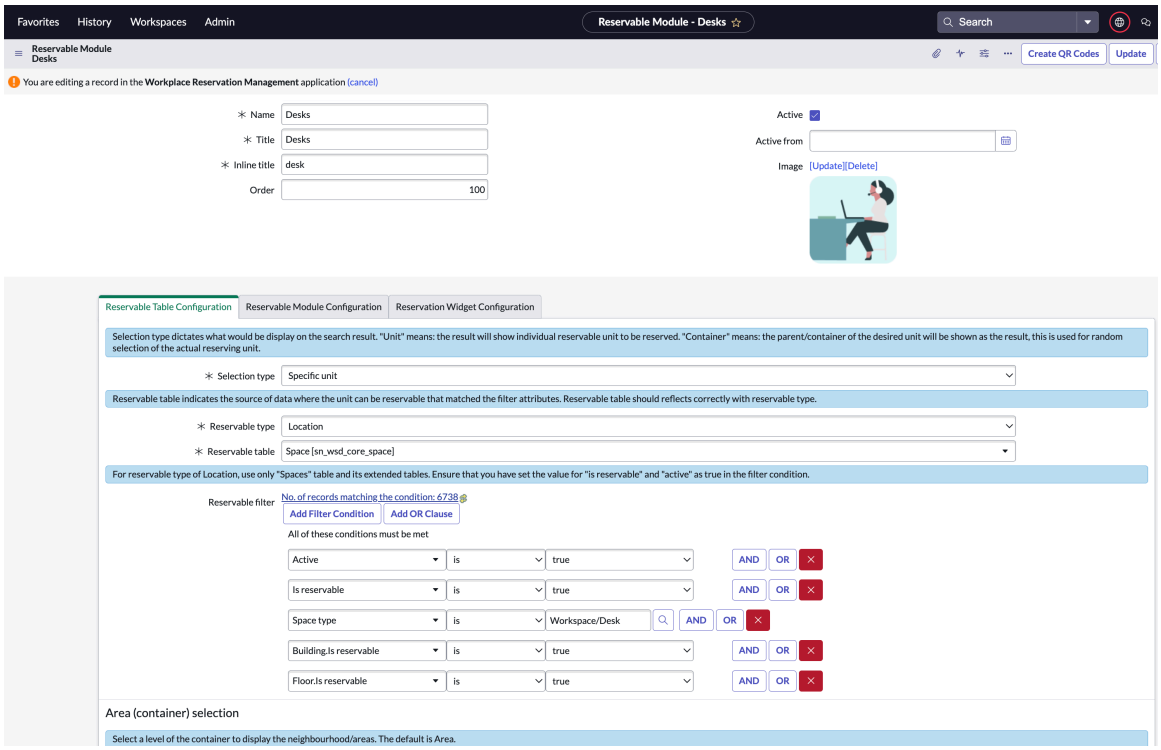
Formulário do módulo reservável

Campo	Descrição
Nome	Nome do módulo reservável. Por exemplo, para salas de reunião, o nome deve ser categórico como `Mesas` , `Salas de reuniões` ou `Salas` e assim por diante.
Em linha título	Título do módulo reservável. O título é exibido em linha com um texto descritivo no Portal de serviços do local de trabalho.
Ordem	Ordem na qual o módulo reservável deve aparecer no portal de reservas.
Ativo	Opção para disponibilizar o módulo para reserva.
Ativo de	Data a partir da qual o módulo reservável deve estar ativo e disponível para reserva.
Imagem	Imagem do módulo reservável.

4. Selecione a guia Configuração da tabela reservável.
   No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configuração da tabela de reservável

Tipo de seleção	Tipo de seleção a ser exibida nos resultados da pesquisa quando os funcionários pesquisam. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Unidade específica** : O resultado da pesquisa exibe todos os itens do local de trabalho. ○ **Contêiner** : O resultado da pesquisa exibe o primário ou contêiner dos itens do local de trabalho. Se você selecionar **Contêiner** , os resultados da pesquisa são exibidos em grupos com uma quantidade definida disponível para reserva. Os funcionários podem selecionar um contêiner para reservar e qualquer espaço disponível no contêiner é atribuído para reserva.
Tipo reservável	Item reservável.
Tabela reservável	Tabela que contém os itens reserváveis do local de trabalho. **Nota:** Se você selecionou **Local** para **Tipo reservável** E use somente a tabela Espaço [sn_wsd_core_space] e suas tabelas estendidas.
Filtro reservável	Condições de filtro nos itens reserváveis na tabela reservável. Os itens reserváveis são exibidos na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

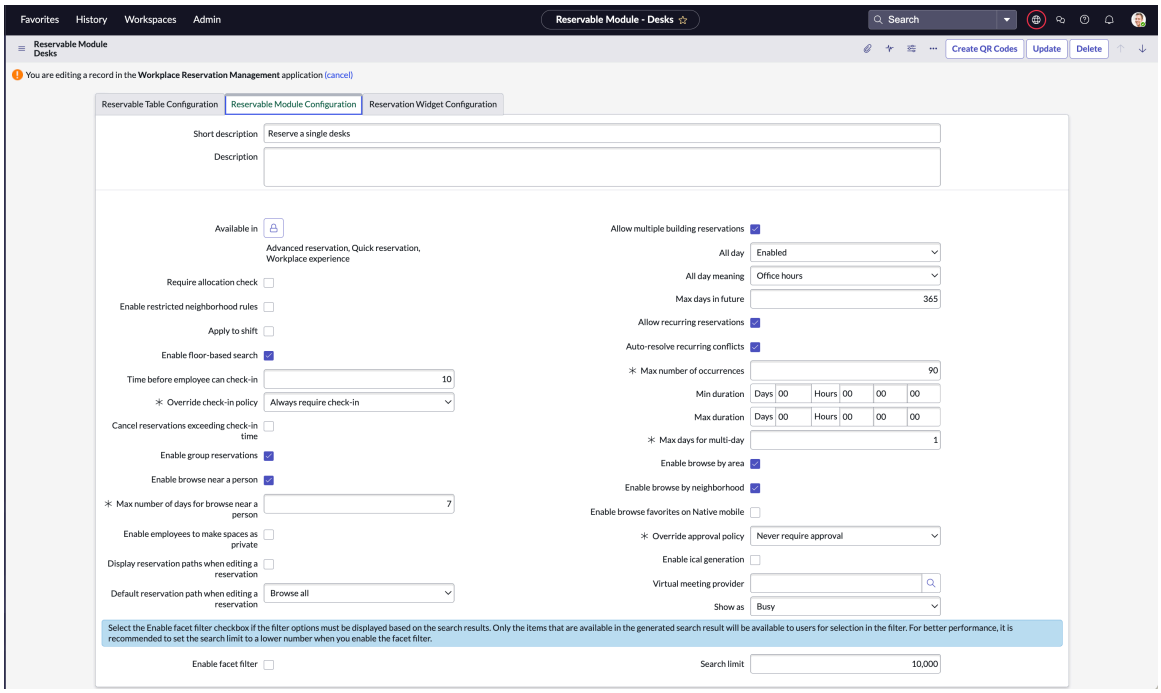
	aplicação com base nas condições fornecidas. Você pode fazer o seguinte: ○ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro** . ○ Para adicionar uma condição OU, selecione **Adicione cláusula "OR"** . **Nota:** Se você estiver adicionando um filtro em um local, certifique-se de que **Ativo** e. **É reservável** os campos estão definidos como **Verdadeiro** . Se você não fizer isso, os itens inativos que não são reserváveis serão exibidos como reserváveis.
Seleção de área (contêiner) seção	Especifique os detalhes do campo.
Campo de contêiner reservável	Especifique em que base o deve ser agrupado. O campo aparecerá somente se você selecionou **Contêiner** . **Tipo de seleção** . O campo é definido automaticamente como **Área** . Por exemplo, quando o campo está definido como **Área** , os resultados da pesquisa de reservas serão exibidos como grupos com base em áreas.
Campo de quantidade reservável	Quantidade reservável para espaços do local de trabalho. . **Quantidade reservável** o campo determina o número de vezes que um contêiner pode ser reservado em um período de reserva específico. Esta configuração fornece flexibilidade na configuração de reservas de espaço sem a necessidade de criar registros de espaço individuais para reserva. Por exemplo, se você selecionar **Quantidade reservável** , o contêiner pode ser reservado quantas vezes os valores de quantidade reservável combinados de todos os espaços dentro desse contêiner permitirem. A quantidade reservável depende do número de espaços fornecido na coluna Capacidade do Workplace Core Tabela de espaços.

5. Selecione a guia Configuração do módulo reservável.

No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configuração do módulo reservável

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma descrição resumida sobre o módulo.
Descrição	Descrição detalhada sobre o módulo e os itens reserváveis.
Disponível em	Opção para especificar em quais reservas o módulo deve estar disponível. ○ **Reserva antecipada** : Selecione esta opção para disponibilizar o módulo somente no portal de reservas. ○ **Reserva rápida** : Selecione esta opção para disponibilizar o módulo no widget de reserva no Portal de serviços do local de trabalho página inicial. ○ **Experiência no local de trabalho** Opção para exibir a opção do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	em Prestação de serviços no local de trabalho para celular. **Nota:** Workplace Experience" está disponível No nível do módulo Desks reservável por padrão lt. . **Dia inteiro** A caixa de seleção Módulo reservável não está marcada, a. **Experiência no local de trabalho** a opção não está disponível em **Disponível em** opção. Os usuários do local de trabalho recebem um erro ao abrir a página Preferências no escritório e a página do local de trabalho no Prestação de serviços no local de trabalho para celular Esta página não pode ser carregada devido a um problema de configuração. Revise suas definições de configuração e faça as mudanças necessárias." Para obter mais informações, consulte Crie uma reserva para um dia no Workplace.
Requer verificação de alocação	Opção para verificar se há uma incompatibilidade de alocação entre o item do espaço e o usuário conectado. Esta opção aparecerá somente se você tiver Workplace Space Management instalado. Para entidades do Workplace, os resultados da pesquisa também exibem locais alocados para a entidade primária.
Ativar verificação da duração da alocação	Opção para exibir espaços nos resultados da pesquisa com base nas datas de início e término da alocação. Este campo aparece somente quando **Exigir verificação de alocação** o campo está selecionado. Para reservas recorrentes, a duração da alocação é verificada somente para a primeira ocorrência. As alocações com limite de tempo seguem somente a data de início e a data de término da alocação, que são definidas no fuso horário do sistema. Para obter mais informações, consulte Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ○ Em Workplace Space Management versão 1.12.0, os espaços que têm os períodos de alocação sobrepostos e reserva são qualificados para a reserva. ○ De Workplace Space Management espaços que não têm alocação sobreposta e períodos de reserva são considerados espaços não alocados e qualificados para reserva 1.13.0.
Habilitar regras de vizinhança restritas	Opção para aplicar restrições de vizinhança nos espaços ao exibir os resultados da pesquisa. Os resultados da pesquisa são exibidos com base nas restrições aplicadas aos espaços. Usuários restritos não podem exibir espaços aos quais não têm permissão para acessar. Os bairros restritos serão filtrados automaticamente se o usuário conectado for restrito.
Habilitar pesquisa por área	Opção para permitir que os funcionários pesquisem um local de trabalho com base na área.
Habilitar navegação por bairro	O administrador de reservas pode indicar se espaços de bairro estão disponíveis para reservas. Os funcionários podem pesquisar no contexto de um bairro e somente os espaços disponíveis em um bairro são exibidos para reserva de espaço. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de bairro. Esta opção também está disponível no App Now Mobile.
Habilitar a navegação de favoritos no dispositivo móvel nativo	Opção para permitir que os funcionários pesquisem em seus espaços favoritos no App Now Mobile. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver Central do funcionário25.0.0 e para funcionários que tenham App Now Mobile instalado. Certifique-se de que o Mobile Employee Service Portal esteja habilitado. **Nota:** Esta opção está disponível somente para App Now Mobile aplicação.
Substituir política de aprovação	Opção para especificar como implementar a política de aprovação. Estas são as opções: ○ **Nenhuma substituição** : A política de aprovação é implementada conforme definido em **Requer aprovação** campo de um espaço ou sala de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Sempre exigir aprovação** : A política de aprovação é necessária independentemente do que está definido em **Requer aprovação** campo de um espaço ou sala de trabalho. ○ **Nunca exija aprovação** : A política de aprovação é removida independentemente do que está definido em **Requer aprovação** campo de um espaço ou sala de trabalho.
Aplicar ao turno	Opção para habilitar a reserva baseada em turno no módulo.
Habilitar pesquisa por piso	Opção para permitir que os funcionários pesquisem um local de trabalho com base no andar usando **Procurar tudo** .
Tempo antes que o funcionário possa fazer o check-in	Opção para especificar o tempo antes que um funcionário possa fazer check-in da reserva antes que ela comece.
Substituir política de check-in	Opção para especificar como implementar a política de check-in de reservas. Estas são as opções: ○ **Nenhuma substituição** : A política de check-in é implementada conforme definido em **Check-in necessário** campo de um espaço ou sala de trabalho. ○ **Sempre exigir check-in** : A política de check-in é necessária independentemente do que está definido em **Check-in necessário** campo de um espaço ou sala de trabalho. ○ **Nunca exija check-in** : A política de check-in é removida independentemente do que está definido em **Check-in necessário** campo de um espaço ou sala de trabalho.
Cancelar reservas após o horário de check-in	Opção para cancelar uma reserva se um funcionário não fizer check-in dentro do tempo especificado.
Habilitar reserva de grupo	Opção para permitir a reserva de grupo para uma configuração de módulo reservável selecionada. Por exemplo, **Mesas** . **Nota:** . **Permitir convidados** A opção de caixa de seleção está marcada na Configuração do widget de reserva, você não pode fazer uma reserva de grupo. A guia Configuração do widget de reserva está disponível no Módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Permitir que os funcionários tornem os espaços privados	Opção para permitir que os funcionários tornem os detalhes do espaço privados ao fazer uma reserva. Quando um funcionário está criando uma reserva, a opção **Torne os detalhes do espaço privados** será exibido somente se os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço selecionado. Se um funcionário pode substituir a privacidade ou não depende da configuração de privacidade do local.
Habilitar geração de iCal	Opção para permitir que o usuário gere um icalendar. **Nota:** Um usuário não pode baixar um iCalendar para espaços e reservas que já sejam sincronizados com seu provedor de calendário.
Caminho de reserva padrão ao editar uma reserva	Opção para definir o contexto (caminho da reserva) ao editar uma reserva. Esta opção também está disponível no App Now Mobile. Os caminhos de reserva definem os critérios de pesquisa disponíveis. Selecione qualquer uma das seguintes opções na lista suspensa: ○ **Com base na reserva** : Ao editar uma reserva, os funcionários podem pesquisar no contexto (Caminho de reserva) usado ao criar uma reserva. Por exemplo: **Procurar tudo** , **Procurar uma área** , **Navegue por bairro** . ○ **Procurar tudo** : Ao editar uma reserva, o contexto (caminho) é padronizado como **Procurar tudo** . Os funcionários podem mudar o espaço selecionado ou a data e hora da reserva. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. **Nota:** Esta opção não está disponível no App Now Mobile.
Provedor de reunião virtual	Selecione um provedor de reunião virtual para permitir que os funcionários criem um link de reunião virtual. Se um funcionário selecionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Adicionar um link de reunião virtual um link de reunião virtual é gerado automaticamente pelo provedor de reunião virtual.
Permitir várias reservas de edifício	Opção para adicionar vários edifícios e selecionar espaços dos edifícios em uma única reserva. Os edifícios podem pertencer a diferentes regiões ou locais e podem ser de diferentes fusos horários. **Nota:** Adicionar vários edifícios a uma reserva está disponível somente no Portal de serviços do local de trabalho. Reservas recorrentes não são compatíveis com reservas de vários edifícios. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.
Permitir reserva de dia inteiro	Opção para permitir que os funcionários reservem um módulo reservável para um dia inteiro. Se esta opção estiver desmarcada, o **Reserva de dia inteiro** o campo está desabilitado. . **Máximo de dias para vários dias** O valor do módulo reservável é definido como mais de 1 dia, o. **Dia inteiro** A opção está desabilitada no portal de reservas. Os funcionários só podem fazer uma reserva de um único dia ou um dia inteiro neste caso. Para obter mais informações, consulte **Máximo de dias para vários dias** descrição da propriedade. **Aviso:** De Gestão de reservas do local de trabalho versão . **Permitir reserva de dia inteiro** e. **Reserva de dia inteiro** os campos são mesclados em **Dia inteiro** campo como **Habilitado** e. **Obrigatório** respectivamente.
Reserva de dia inteiro	Opção para impor que os funcionários façam **Dia inteiro** reserva. Esta opção depende de **Permitir reserva de dia inteiro** opção. . **Permitir reserva de dia inteiro** a opção está desabilitada, esta opção está desmarcada e desabilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Quando **Reserva de dia inteiro** estiver selecionado, os funcionários ao fazer ou atualizar a reserva encontrarão **Dia inteiro** Opção no portal de reservas habilitada por padrão. Os funcionários podem modificar a data de início, mas não a hora no portal de reservas. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. **Aviso:** De Gestão de reservas do local de trabalho versão . **Permitir reserva de dia inteiro** e. **Reserva de dia inteiro** os campos são mesclados em **Dia inteiro** campo como **Habilitado** e. **Obrigatório** respectivamente.
Dia inteiro	Opção para permitir que os usuários do local de trabalho reservem uma configuração de modal reservável para um dia inteiro. Por exemplo, Configuração do módulo reservável do Desk. ○ **Desabilitado** : A opção de dia inteiro será desabilitada e não será exibida no portal de reservas. ○ **Habilitado** . **Dia inteiro** a opção está disponível e os funcionários podem reservar um espaço por um dia. Esta configuração depende da propriedade de reserva (sn_wsd_rsv.day_start) e (sn_wsd_rsv.day_end). Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de reservas do local de trabalho. ○ **Padrão** . **Dia inteiro** a opção está disponível e selecionada por padrão. No entanto, os funcionários podem desmarcar ou alterar os tempos, se quiserem. ○ **Obrigatório** . **Dia inteiro** a opção é exibida como selecionada e não pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	ser alterada. . **Dia inteiro** o campo está definido como obrigatório. ○ **Nota:** . **Dia inteiro** a caixa de seleção não está marcada, **Experiência no local de trabalho** a opção está inativa no **Disponível em** Configuração do módulo reservável. Os usuários do local de trabalho recebem um erro quando abrem a página Preferências no escritório e a página do local de trabalho de Prestação de serviços no local de trabalho para celular Esta página não pode ser carregada devido a um problema de configuração. Revise suas definições de configuração e faça as mudanças necessárias". Para obter mais informações, consulte Crie uma reserva para um dia no Workplace. **Aviso:** De Gestão de reservas do local de trabalho versão . **Permitir reserva de dia inteiro** e. **Reserva de dia inteiro** os campos são mesclados em **Dia inteiro** campo como **Habilitado** e. **Obrigatório** respectivamente.
Máximo de dias no futuro	Opção para especificar o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo reservável pode ser reservado. Por exemplo, se você definir o número máximo de dias no futuro como **90** , os funcionários podem fazer reservas futuras neste módulo somente com até 90 dias de antecedência. Se esta opção estiver habilitada, os usuários não poderão selecionar uma data além do valor especificado em **Máximo de dias no futuro** ao fazer uma reserva. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. Ativado App Now Mobile se você tentar selecionar uma data muito distante no futuro do que a especificada em **Máximo de dias no futuro** nenhum resultado é retornado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Máximo de dias no futuro o campo indica que o usuário não pode fazer uma reserva além do número de dias configurado como **Máximo de dias no futuro** valor para qualquer reserva. **Máximo de dias no futuro** é uma propriedade de reserva e. **Número máximo de ocorrências** é uma propriedade de reserva recorrente. **Máximo de dias no futuro** o valor tem prioridade quando ambas as opções são usadas para a reserva. Por exemplo, se o **Máximo de dias no futuro** É 90 dias, o número de ocorrências na reserva recorrente não pode exceder 90 dias, mesmo que o usuário tenha configurado inicialmente o valor para Número máximo de ocorrências como 180 dias no módulo reservável.
Permitir reservas recorrentes	Opção para permitir que os funcionários façam reservas recorrentes de itens do local de trabalho. Marque a caixa de seleção para exibir as opções de reserva recorrente disponíveis para os usuários como um parâmetro de pesquisa ao fazer uma reserva.
Resolver automaticamente conflitos recorrentes	Opção para resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Esta opção está disponível quando você habilita **Permitir reservas recorrentes** opção. O sistema encontrará um espaço alternativo usando o cálculo de proximidade em caso de conflito na reserva e resolverá automaticamente. Se você estiver usando mapas de andares, os espaços serão selecionados com base na lógica de proximidade. Opção para resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Esta opção está disponível quando você habilita **Permitir reservas recorrentes** opção Resolver um conflito usa um dos seguintes cálculos de proximidade: ○ Se um mapa de andares estiver disponível, nesse caso, a aplicação tentará encontrar um espaço mais próximo usando a proximidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Caso um mapa de andares não esteja disponível, a aplicação tentará encontrar um espaço na mesma área ou andar. **Nota:** Espaços favoritos são sempre preferidos em ambas as opções. ○ Por fim, a aplicação pesquisa um espaço alternativo com: ▪ mesma capacidade ▪ mais capacidade ▪ menos capacidade Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva e Resolver reservas recorrentes automaticamente.
Número máximo de ocorrências	Opção para especificar o número máximo de ocorrências para reserva recorrente que podem ser feitas no módulo reservável. O valor padrão é 180. Esta opção depende de **Permitir reservas recorrentes** campo da caixa de seleção. Se **Permitir reservas recorrentes** não está selecionado, o. **Número máximo de ocorrências** o campo está desabilitado.
Duração mínima	Opção para especificar a duração mínima da reserva do módulo reservável.
Duração máxima	Opção para especificar a duração máxima da reserva do módulo reservável.
Máximo de dias para vários dias	Opção para fazer uma reserva de vários dias. Os funcionários podem reservar um espaço disponível que cobre ou abrange vários dias. Por exemplo, 5 dias ou mais. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias. O valor padrão para esta propriedade do Módulo reservável é 1. Para fazer uma reserva de um único dia, defina o valor como 1. O valor 0 (zero) não é permitido. . **Máximo de dias para vários dias** o valor é maior que 1, o. **Dia inteiro** A opção é desabilitada no portal de reservas ao fazer uma reserva. **Nota:** O número de dias desta propriedade não deve exceder **Máximo de dias no futuro** Valor no Módulo reservável.
Habilitar a procura próximo a uma pessoa	Opção para permitir que os usuários pesquisem espaços próximos a uma pessoa. Quando um usuário pesquisa um espaço perto de uma pessoa, os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

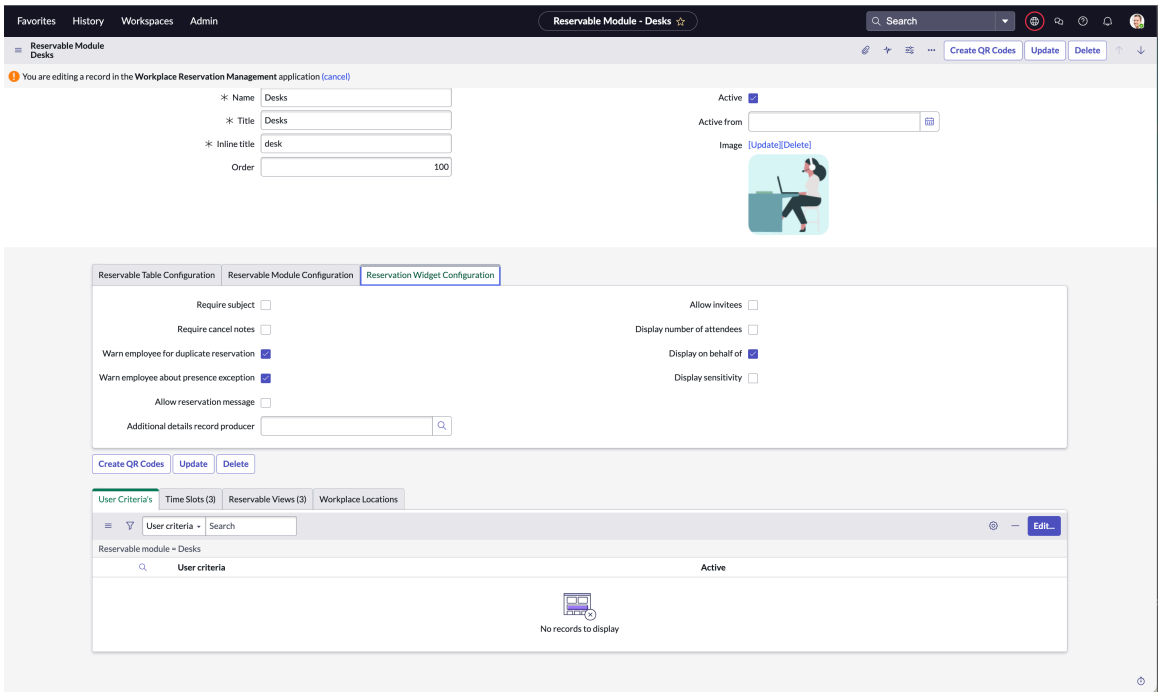
Campo	Descrição
	espaços disponíveis localizados no andar do usuário são exibidos. Os critérios de exibição também são baseados na área próxima do espaço ou nos marcadores atribuídos aos espaços. **Nota:** Os critérios de limite de pesquisa não serão aplicáveis se a opção estiver habilitada.
Número máximo de dias para navegação perto de uma pessoa	Opção para especificar o número de dias em que os funcionários podem reservar um espaço perto de um colega. Os administradores podem configurar o número máximo de dias que um funcionário deseja reservar um espaço perto de um colega usando esta propriedade. O valor padrão é 7. Os administradores podem mudar esse valor para mais de 7 dias e permitir que os funcionários selecionem o número máximo de dias em que gostariam de reservar um lugar perto de um membro da equipe ou de um colega. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. **Nota:** Este campo é exibido somente quando **Habilitar a navegação próxima a uma pessoa** A propriedade do módulo reservável está habilitada no Módulo reservável. O número de dias fornecido para esta propriedade não pode ser 0 ou um número negativo (por exemplo, -10). O número de dias desta propriedade não deve exceder **Máximo de dias no futuro** Valor no Módulo reservável.
Habilitar filtro de aspecto	Opção para habilitar o filtro de aspecto nos itens do local de trabalho. Se selecionar esta opção, as opções de filtro serão exibidas com base nos resultados da pesquisa. Somente os itens que estão disponíveis no resultado da pesquisa gerado estão disponíveis para os usuários para seleção no filtro.
Limite de pesquisa	Opção para especificar o limite máximo de resultados de pesquisa quando um funcionário pesquisa um local de trabalho.

6. Selecione a guia Configuração do widget de reserva.

   No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configuração do Widget reservável

Campo	Descrição
Assunto necessário	Opção para fazer um assunto de reserva necessária antes de fazer uma reserva.
Requer anotações de cancelamento	Opção para fazer uma anotação de cancelamento necessária antes de fazer um cancelamento.
Avisar funcionário sobre reserva duplicada	Opção para avisar os funcionários se houver uma reserva para o módulo de tipo de espaço selecionado durante a data e hora especificadas para esse funcionário. O aviso é exibido com base na data e na hora especificadas nos critérios de pesquisa.
Avisar funcionário sobre exceção de presença	Opção para avisar os funcionários se sua presença estiver definida como remota na data da reserva. O aviso é exibido com base em rotina de presença do funcionário. Esta opção estará disponível se Concierge do local de trabalho instalado.
Permitir convidados	Opção para permitir que os funcionários convidem participantes para a reserva. Os funcionários podem convidar colegas de trabalho e também visitantes externos. ○ . **Permitir convidados** estiver marcada, **Exibir o número de participantes** e. **Habilitar Reservas de Grupo** as opções da caixa de seleção são desmarcadas por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Se **Exibir o número de participantes** selecionado, o. **Permitir convidados** a seleção da caixa de seleção não está marcada por padrão.
Exibir número de participantes	Opção para permitir que os funcionários especifiquem o número de participantes ao fazer uma reserva. Se a opção não estiver selecionada, o número de participantes será definido automaticamente como **1** . ○ . **Permitir convidados** estiver marcada, **Exibir o número de participantes** e. **Habilitar Reservas de Grupo** as opções da caixa de seleção são desmarcadas por padrão. ○ Se **Exibir o número de participantes** selecionado, o. **Permitir convidados** a seleção da caixa de seleção não está marcada por padrão.
Exibir em nome de	Opção para permitir que os funcionários especifiquem em nome de quem eles estão fazendo uma reserva. A opção está habilitada por padrão. Se a opção estiver desabilitada, um erro será exibido.
Exibir nível de confidencialidade	Opção para permitir que os funcionários definam a sensibilidade da reserva. Eles podem definir uma reserva como **Normal** ou **Privado** . Se a opção não estiver selecionada, a sensibilidade será definida como **Normal** e o assunto ficará visível para outras pessoas.
Permitir mensagem de reserva	Opção para adicionar anotações a uma reunião e anexar imagens ao fazer uma reserva. As anotações e as imagens podem ser compartilhadas com os convidados da reunião. **Nota:** Quando a sincronização de calendário está habilitada para um espaço, a mensagem ou as anotações também serão adicionadas ao corpo quando sincronizarmos a reserva. Para App Now Mobile, a mensagem é exibida na página de resumo, mas os funcionários não podem adicionar ou editar uma mensagem. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva. .
Produtor de registro de detalhes adicionais	Opção para vincular ao produtor de registro que você configurou com campos adicionais. Você pode exibir campos adicionais no formulário de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Configure o módulo reservável com detalhes adicionais.
Mostrar como	Opção para especificar qual status a reserva deve ser exibida no calendário do funcionário quando uma reserva é sincronizada. Este campo aparecerá somente se a Sincronização de calendário do local de trabalho estiver instalada. ○ **Ocupado** : A reserva será exibida no calendário do funcionário com um status ocupado. O calendário do funcionário é bloqueado durante a duração da reserva. ○ **Livre** : A reserva será exibida no calendário do funcionário com um status Livre. O calendário do funcionário não será bloqueado durante a duração da reserva. **Nota:** Para **Mostrar como** recurso para funcionar corretamente, você deve ter as seguintes versões das conexões: ○ Para Microsoft, você deve ter Microsoft Exchange Online spoke versão 3,2.4. ○ Para Google Calendário, você deve ter Google Versão do calendário 2,3.1.

. `time_picker_interval_size`A propriedade para hora de início da reserva e hora de término da reserva é configurada usando as instâncias do Widget. O valor do incremento do campo Hora de início e Hora de término depende do valor definido em `time_picker_interval_size`. A duração do valor de incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. Para obter mais informações, consulte, https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-platform-user-interface/page/build/service-portal/concept/c_ConfigureWidgetInstances.html

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

A configuração do módulo reservável é adicionada à aplicação. Os itens reserváveis estão disponíveis para os funcionários com base nas condições de filtro e nas propriedades configuradas. As condições de filtro podem ser aplicadas na Configuração de tabela reservável de um local.

Configure um módulo reservável para agrupar espaços em uma área

Crie um módulo reservável para agrupar espaços em uma área. Permita que os funcionários reservem um espaço em uma área.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter os seguintes detalhes.
  - Dados do local de trabalho da sua organização
  - Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie os registros na seguinte ordem.
  1. Regiões
  2. Sites
  3. Campi
  4. Edifícios
  5. Pisos
  6. Áreas
  7. Espaços

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um funcionário pode exibir todos os espaços de uma área em um único módulo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Módulo reservável, preencha os campos.

Módulo reservável

Campo	Descrição
Nome	Nome do módulo reservável. Por exemplo, como o módulo deve exibir todos os espaços de uma área, o nome deve ser categórico, como "Mesas dentro de uma área".
Título	Título do módulo reservável.
Ativo	Opção para disponibilizar o módulo para reserva.
Ativo de	Data a partir da qual o módulo reservável deve estar ativo e disponível para reserva.
Configuração da tabela reservável guia	Selecione os detalhes do campo na guia Configuração da tabela reservável.
Tipo de seleção	O tipo de seleção determina o que será exibido no resultado da pesquisa. Na lista suspensa, selecione **Contêiner** . **Nota:** A unidade específica indica que o resultado da pesquisa mostrará a unidade reservável individual a ser reservada.
Tipo reservável	Item reservável. Selecione **Local** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela reservável	Tabela que contém os itens reserváveis do local de trabalho. Selecione a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. **Nota:** Se você selecionou Local para o campo Tipo reservável, use somente a tabela Espaço [sn_wsd_core_space] e suas tabelas estendidas.
Campo de quantidade reservável	Selecione Quantidade reservável.
Filtro reservável	Condições de filtro nos itens reserváveis na tabela reservável. A aplicação exibe os itens reserváveis com base nas condições fornecidas. ○ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro** . ○ Para adicionar uma condição OU, selecione **Cláusula OR adicionada** . **Nota:** Se você estiver adicionando um filtro em um local, certifique-se de que **Ativo** e. **É reservável** os campos estão definidos como **Verdadeiro** . Se essas condições não forem definidas, a aplicação exibirá até mesmo os itens inativos que não são reserváveis como disponíveis para Rservação.
Seleção de contêiner, configurações de quantidade reservável	
Seleção de área (contêiner) seção	Selecione os detalhes do campo nesta seção.
Campo de contêiner reservável	Nível do contêiner. Este campo é definido automaticamente como **Área** .
Configuração do módulo reservável guia	Selecione os detalhes do campo na guia Configuração do módulo reservável.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o módulo.
Descrição	Descrição detalhada sobre o módulo e os itens reserváveis.
Substituir política de check-in	Opção para especificar como implementar a política de check-in de reservas. ○ **Nenhuma substituição** : A política de check-in é implementada conforme definido em **Check-in necessário** campo de um espaço ou sala de trabalho. ○ **Sempre exigir check-in** : A política de check-in é necessária independentemente do que está definido em **Check-in necessário** campo de um espaço ou sala de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Nunca exija check-in** : A política de check-in é removida independentemente do que está definido em **Check-in necessário** campo de um espaço ou sala de trabalho.
Requer aprovação	Opção para tornar a aprovação necessária antes de fazer uma reserva.
Assunto necessário	Opção para fazer um assunto de reserva necessária antes de fazer uma reserva.
Requer anotações de cancelamento	Opção para fazer uma anotação de cancelamento necessária antes de fazer um cancelamento.
Aplicar ao turno	Opção para habilitar a reserva baseada em turno no módulo.
Máximo de dias no futuro	O número máximo de dias no futuro até quando um funcionário pode fazer uma reserva. Por exemplo, se você definir o número de dias como 10, os funcionários poderão fazer reservas futuras neste módulo somente com até 10 dias de antecedência.
Duração mínima	Duração mínima da reserva do módulo reservável.
Duração máxima	Duração máxima da reserva do módulo reservável.
Permitir reserva de dia inteiro	Opção para permitir que os funcionários reservem um item do local de trabalho do módulo por um dia inteiro.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O módulo reservável é adicionado à aplicação. No portal de reservas, os funcionários podem exibir os espaços de uma área neste módulo.

Adicione locais do local de trabalho a um módulo reservável

Configure locais do local de trabalho que devem estar disponíveis para os usuários para reserva quando eles selecionarem um módulo reservável. Restrinja o uso de um local de trabalho adicionando somente os locais de trabalho que podem ser reservados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione locais do local de trabalho a um módulo reservável para que os funcionários possam acessar somente esses locais de trabalho ao fazer uma reserva. Por padrão, não há locais de local de trabalho adicionados a um módulo reservável.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja adicionar locais do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do local de trabalho.
4. Clique em **Editar...** .
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** . **Verdadeiro** .
6. Selecione os locais do local de trabalho fazendo o seguinte:
   a. Selecione o local do local de trabalho em **Coleção** coluna à esquerda.
   b. Mova a seleção para **Lista de locais do local de trabalho** coluna à direita.
      Para mover o local, use o ícone adicionar/remover ( ).
   c. Clique em **Salvar**.

Resultado
Os locais do local de trabalho são adicionados ao módulo reservável. Quando um funcionário seleciona o módulo reservável para fazer uma reserva, somente os locais do local de trabalho configurados são exibidos.

Gere e imprima um código QR para um módulo reservável

Gere e imprima um código QR para um módulo reservável inteiro. Coloque os códigos QR em locais reserváveis do local de trabalho para que os funcionários possam ler o código, fazer uma reserva ou executar ações relacionadas à reserva.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gere e imprima código QR para um módulo reservável, como mesas, salas de reunião, estacionamento e muito mais. Por exemplo, quando você gera e imprime um código QR para o módulo Estacionamento reservável, o código QR gerado pode ser usado para todos os locais atribuídos ao módulo Estacionamento reservável. Você pode baixar o código QR, imprimir e colocá-lo em todos os locais que pertencem ao módulo de estacionamento reservável.

Procedimento
1. Para gerar um código QR, faça o seguinte:
   a. Gere código QR usando os seguintes caminhos de navegação:

      Você pode gerar código QR usando qualquer um dos seguintes caminhos de navegação:
      - Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de código QR** > **Criar códigos QR**.
      - Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Salas**. Selecione uma sala e clique em **Criar código QR** .
      - Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**. Selecione um espaço e clique em **Criar código QR** .
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar formulário QR

Campo	Descrição
Número	Número do código QR.
Tabela	Tabela para a qual você deseja adicionar um código QR. Por padrão, a tabela é definida como **Espaço [sn_wsd_core_space]** .
Estado	Status da geração do código QR.
Descrição resumida	Descrição sobre o código QR.
Condições	Condições de filtro com base nas quais o código QR deve ser gerado. ○ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro** . ○ Para adicionar uma condição OU, selecione **Adicione cláusula "OR"** .

3. Para imprimir o código QR, clique em **Códigos QR de impressão** .
4. Na caixa de diálogo Imprimir códigos QR, faça o seguinte:

   a. Especifique um nome de arquivo para o código QR impresso no **Insira o nome do arquivo** campo. Todos os códigos QR dos espaços selecionados estão em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado.

   b. Exiba o número de códigos QR a serem impressos no **Contagem** campo.

   c. Selecione o layout do código QR no **Layout do rótulo** campo.

   d. Visualize a impressão do código QR.

   e. Clique em **Imprimir** .
   A geração de código QR é executada em segundo plano.

O que Fazer Depois

Os códigos QR são gerados. Os códigos QR são impressos em um único arquivo PDF com o nome de arquivo especificado. Você receberá uma notificação por e-mail depois que a geração do código QR for concluída com os detalhes do código QR.

Após a conclusão da geração do código QR, acesse **Gerenciar códigos QR** para exibir o arquivo gerado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar códigos QR.

Clique em **download** Para baixar o arquivo PDF.

Crie um produtor de registro para adicionar detalhes adicionais

Configure um produtor de registro com detalhes adicionais e adicione-o ao módulo reservável. Os campos configurados para detalhes adicionais serão exibidos para o funcionário quando ele fizer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Antes de configurar o produtor de registro, consulte Produtor de registro de detalhes adicionais - Tipos e limitações de variáveis de mapeamento.

Nota: O produtor de registro é usado somente para recuperar dados relacionados aos campos adicionais.

Se você quiser adicionar detalhes que não estão incluídos na tabela Reserva do local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation), você deve executar o seguinte:

Importante: Na tabela Reserva do local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation), lista relacionada Colunas, ao adicionar campos (colunas) que não estão incluídos, observe o seguinte:

- No formulário Entrada do dicionário, o **Obrigatório** , **Somente leitura** e. **Exibição** os campos não são aplicáveis.
- As colunas na tabela são criadas para armazenar somente os dados.
- . **Comprimento máximo** o campo é considerado para salvar os dados com **Comprimento máximo** .

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a tabela Reserva do local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation).
3. No formulário Tabela, role para baixo até a lista relacionada Colunas.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário Entrada do dicionário, preencha os campos.

   Para obter mais informações sobre colunas e campos, consulte Explorar a administração de campo .
6. Selecione **Enviar**.

   A coluna da tabela é adicionada.
7. **Atualização** A tabela Reserva do local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation)

Nota:

Ao configurar o produtor de registro, observe o seguinte:

- Você pode adicionar **Políticas de IU do catálogo** para o produtor de registro.
- Somente o seguinte **Scripts de cliente do catálogo** os tipos são compatíveis:
  - Onchange
  - OnLoad
- Código adicionado em **Script** não é compatível.
- As seguintes listas relacionadas de produtores de registro não são compatíveis:
  - Conjuntos de variáveis
  - Indisponível para
  - Categorias
  - Catálogos
  - Definições de pesquisa de dados de catálogo

Tradução automática

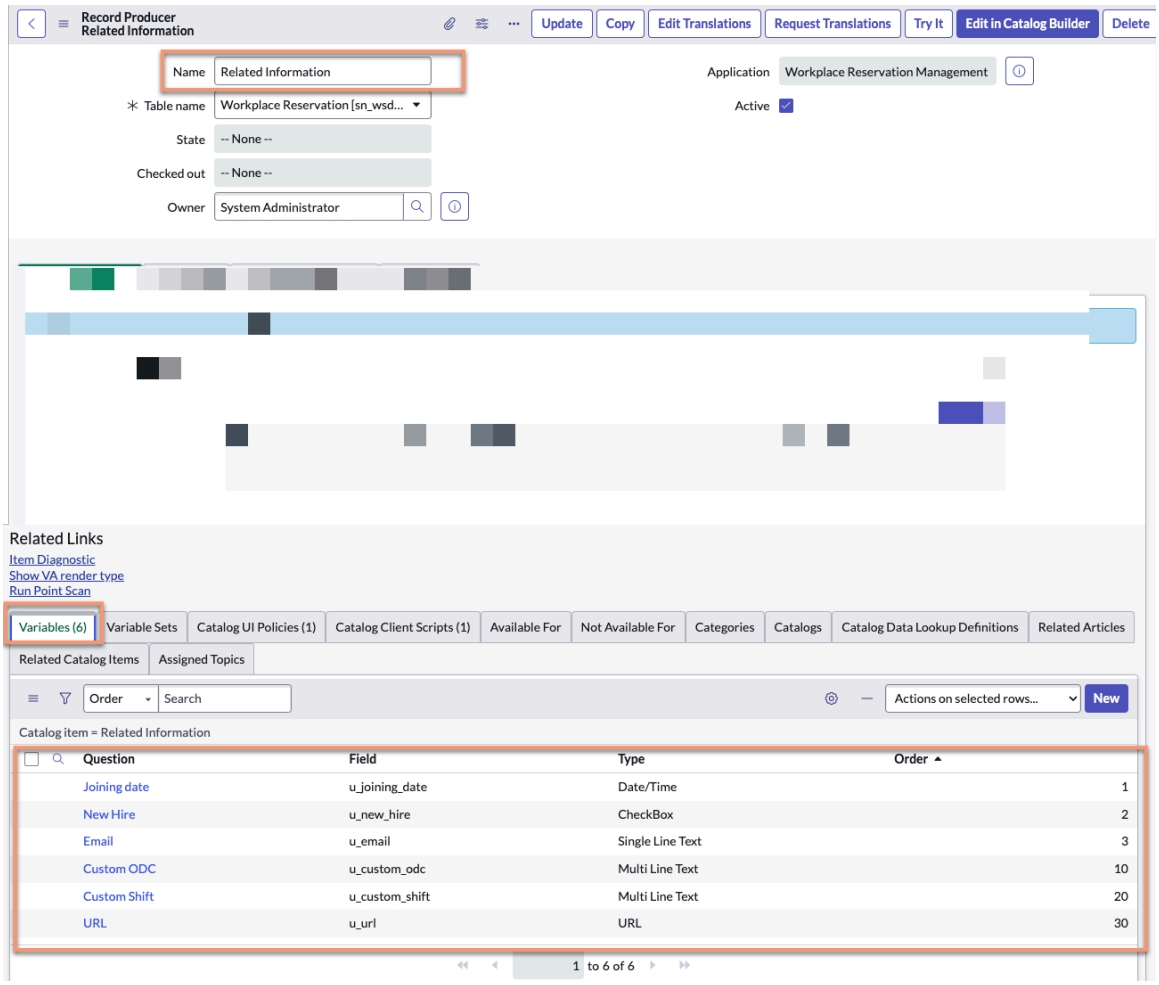
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Artigos relacionados
- Itens do catálogo Relacionados
- Tópicos atribuídos

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um produtor de registro com detalhes adicionais e vincule-o ao módulo reservável no qual você deseja que os detalhes sejam exibidos para um funcionário. Por exemplo, se você adicionar um produtor de registro - Informações relacionadas e vinculá-lo ao módulo reservável Salas de reunião, o formulário de reserva no Portal de reservas exibirá uma seção adicional - Informações relacionadas, da seguinte forma:

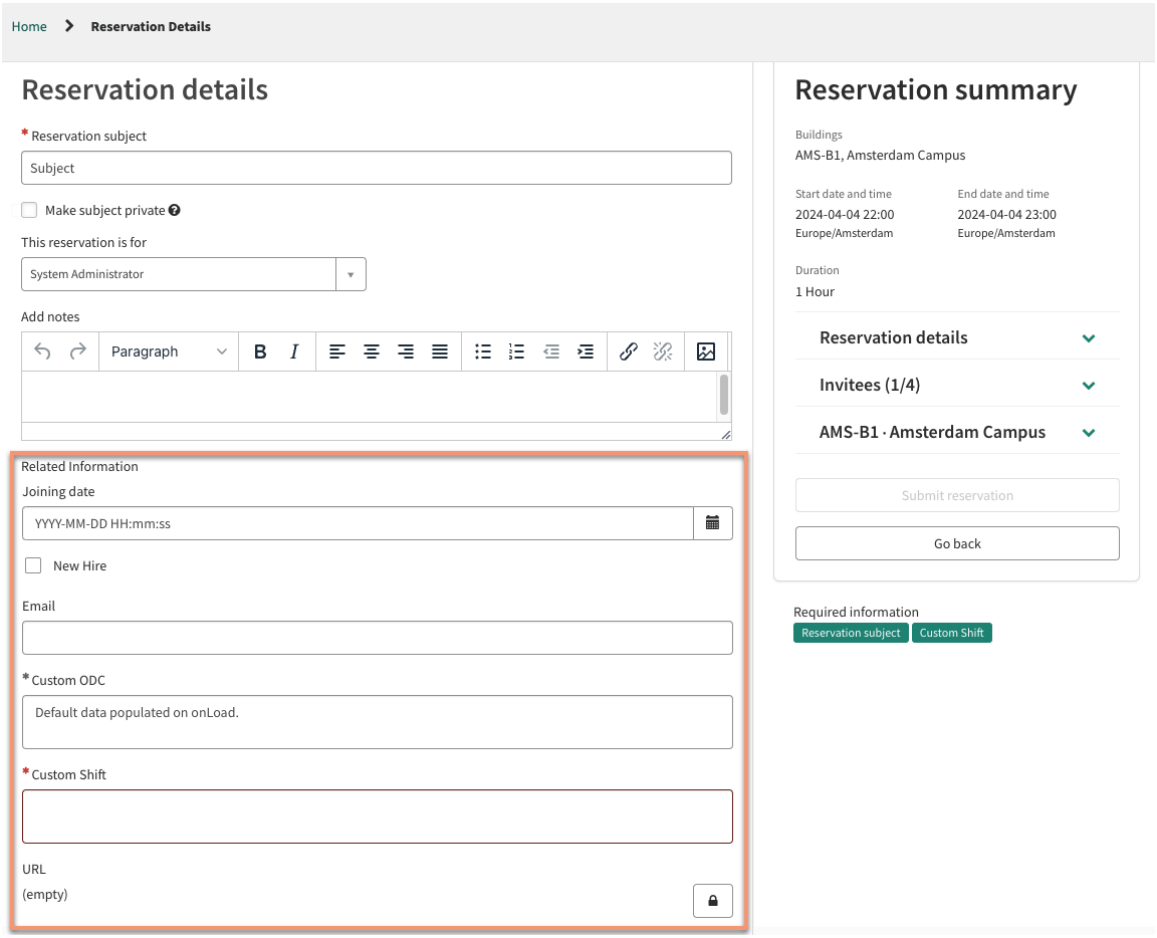
Formulário do produtor de registro de "Informações relacionadas":



Portal de reservas - Formulário de reserva com a seção "Informações relacionadas":

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Produtores de registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira **Nome** do produtor de registro.
4. Em **Nome da tabela** Selecione a tabela Reserva do local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation).
5. Selecione **Ativo** para ativar o produtor de registro.
   Para obter mais descrições dos campos do formulário, consulte Formulário do produtor de registro .
6. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** .
   O produtor de registro é criado. Após a criação, uma lista de produtores de registro criados na aplicação é exibida.
7. Na lista, abra o produtor de registro que você criou.
8. Em **Variáveis** lista relacionada, adicione os detalhes adicionais que você deseja configurar.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao formulário de reserva. Os tipos de variáveis comumente usados incluem:

   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha
   - Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecionar Caixa
- Texto de Linha Única

Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços Tipos de variáveis do catálogo de serviços.

a. Selecione **Novo**.

b. No formulário Variável, selecione **Mapear para campo** .

c. Em **Pedido** especifique em que ordem o campo deve ser exibido.

d. Em **Campo** campo, selecione o campo que você deseja adicionar.
Você pode selecionar em uma lista de campos disponíveis com a tabela Reserva do local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation).

e. Selecione **Ativo** para ativar o campo.

f. **Opcional:** Para definir o campo conforme necessário, selecione **Obrigatório** .

g. **Opcional:** Para definir o campo como somente leitura, selecione **Somente leitura** .

h. **Opcional:** Para ocultar o campo, selecione **Oculto** .

i. Em **Pergunta** lista relacionada, insira o nome do campo em **Pergunta** campo.
O nome especificado em **Pergunta** o campo é exibido no formulário.

j. Selecione e segure (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho e selecione **Salvar** .
O campo é adicionado. Repita as etapas acima se quiser adicionar mais campos.

Importante: As listas relacionadas de permissão e disponibilidade não são compatíveis com a variável.

9. Navegue de volta para o formulário Produtor de registro.
Os campos adicionados são exibidos em **Variáveis** lista relacionada.
10. **Opcional:** Você pode adicionar **Políticas de IU do catálogo** .
Consulte Política de IU do Catálogo de serviços
11. **Opcional:** Você pode adicionar **Scripts de cliente do catálogo** .
Consulte Criar um script do cliente do Catálogo de serviços .

Nota: Somente os seguintes tipos de Client Scripts são compatíveis:

- Onchange
- OnLoad (Observação: A parte do script deve ser encapsulada em setTimeout)

12. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O produtor de registro é criado com os detalhes adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Crie um produtor de registro para adicionar detalhes adicionais

Configure o módulo reservável com detalhes adicionais

A aplicação permite que você configure um módulo reservável com detalhes adicionais com base nos requisitos da sua organização.

Antes de Iniciar
Verifique se você tem os seguintes detalhes.

- Dados do local de trabalho da sua organização
- Dados de espaços que podem ser marcados como disponíveis
- Produtor de registro com os campos de detalhes adicionais. Consulte Crie um produtor de registro para adicionar detalhes adicionais.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure um módulo reservável para usar os campos de detalhes adicionais que você deseja exibir no formulário de reserva quando os funcionários fizerem uma reserva. Os campos aparecem em uma seção de detalhes adicionais, junto com os campos de formulário existentes fornecidos pela aplicação com base em sua configuração. Para obter mais informações sobre a configuração do módulo reservável, consulte Configure um módulo reservável.

Os detalhes adicionais são exibidos quando um funcionário solicita uma reserva única, múltipla, recorrente e de grupo. Os detalhes inseridos nos detalhes adicionais também são exibidos no resumo da reserva.

Para adicionar campos personalizados:

- Você deve criar um produtor de registro com os campos. Consulte Crie um produtor de registro para adicionar detalhes adicionais.
- Vincule o módulo reservável ao produtor de registro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. **Opcional:** Selecione **Novo** se você quiser criar um módulo reservável.
   Para preencher o formulário, consulte Configure um módulo reservável.
3. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja adicionar detalhes adicionais.
4. No formulário do módulo reservável, selecione **Configuração do widget de reserva** .
5. Em **Produtor de registro de detalhes adicionais** , selecione o produtor de registro que você criou com os detalhes adicionais.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O módulo reservável é configurado com detalhes adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribua espaços a uma área

Adicione espaços a uma área para disponibilizá-los para reserva. No portal de reservas, quando um funcionário pesquisa uma área, todos os espaços disponíveis atribuídos a essa área são exibidos.

Antes de Iniciar

Os seguintes plug-ins devem ser instalados:

- Central do local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Workplace Core

Certifique-se de que a área à qual você está atribuindo espaços esteja configurada na aplicação.

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Áreas**.
2. Verifique se a área está configurada.

Certifique-se de que os espaços estejam atribuídos à área.

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços** e selecione o espaço.
2. No formulário, certifique-se de que **Área** o campo tem um valor.

Para obter mais informações, consulte Fornecendo os dados do seu local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager ou sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua mesas ou espaços que pertencem a uma área. Quando um funcionário pesquisa uma área para fazer uma reserva, todos os espaços ou mesas disponíveis que pertencem a essa área são exibidos. Você pode adicionar espaços individualmente ou em massa. Por exemplo, você pode adicionar espaços individualmente, como C1 e C2, ou pode adicionar um espaço C com uma quantidade de 100.

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Espaços**.
2. Selecione o espaço que você deseja atribuir à área.
3. Abra o formulário na exibição do Workplace.

   a. No canto superior esquerdo do formulário, clique com o botão direito do mouse no ícone de ações adicionais.
   

   b. Na lista, selecione **Exibição** > **Local de trabalho**.

4. No formulário Espaço, em **Detalhes da organização** selecione a área em **Área** campo.
5. **Opcional:** Para adicionar uma quantidade em massa deste espaço, especifique uma quantidade em **Quantidade reservável** . **Informações extras** guia.
6. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O espaço é adicionado à área. No portal de reservas, as seguintes ações são realizadas:

- Quando um funcionário pesquisa a área, o espaço atribuído é exibido.
- Se você adicionou quantidade em massa para um espaço, o espaço será exibido com uma capacidade máxima na exibição do cartão. Quando um funcionário faz uma reserva para este espaço, a capacidade é deduzida. Novamente, o espaço será exibido com a capacidade disponível para a próxima reserva até que a capacidade máxima seja 0.

Se o módulo reservável ao qual o espaço está atribuído tiver **Habilitar regras de vizinhança restritas** opção habilitada, o espaço será exibido para o usuário com base nas restrições. Ou seja, se o usuário estiver restrito a visualizar os espaços deste bairro, o espaço não será exibido para ele nos resultados da pesquisa. Se o usuário estiver restrito a exibir os espaços de um bairro ao qual ele não pertence ou se o usuário não for adicionado à tabela Atribuição de usuário do bairro.

O que Fazer Depois

Para exibir os espaços atribuídos a uma área, navegue até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Áreas** e selecione uma área. Os espaços atribuídos são exibidos na lista relacionada Espaços.

Crie um serviço padrão

Crie um serviço padrão para disponibilizá-lo para os funcionários por padrão quando eles fizerem uma reserva.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um serviço padrão é uma provisão básica disponível com um item reservável do local de trabalho quando uma reserva é feita. Por exemplo, quadro branco, monitor adicional e outros serviços padrão semelhantes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Serviços padrão**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de serviços padrão

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do serviço padrão
Ativo	Selecione Ativo para disponibilizá-lo nas reservas.
Configuração do serviço seção	Especifique os detalhes do campo na seção Configuração do serviço.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida sobre o serviço.
Ícone do Font Awesome	Um ícone de fonte impressionante no formato "fa-(name)". Atualmente, o **Fonte incrível** a biblioteca da versão 4,7 é compatível.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O serviço padrão é adicionado à aplicação.

O que Fazer Depois
Adicione o serviço padrão a uma sala ou espaço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicione um serviço padrão ao local de trabalho.

Adicione um serviço padrão ao local de trabalho

Adicione um serviço padrão a um espaço ou sala do local de trabalho com base em onde ele é disponibilizado.

Antes de Iniciar
Crie um serviço padrão

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração**.
2. Com base em onde você está adicionando o serviço padrão, faça a seguinte seleção:'
   - Para adicionar o serviço a um espaço do local de trabalho, selecione **Espaços do local de trabalho** .
   - Para adicionar o serviço a uma sala de trabalho, selecione **Salas do local de trabalho** .
3. Selecione o Espaço/sala do local de trabalho onde você deseja adicionar o serviço padrão.
4. No formulário, role para baixo e clique em **Editar** em **Serviços padrão** seção.
5. No formulário Editar membros, selecione o serviço.
   a. Selecione o serviço padrão em **Coleção** coluna à esquerda.
   b. Mova a seleção para **Lista de serviços padrão** coluna à direita.
      Adicionar-remover. ícone para mover os serviços.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado
O serviço Padrão é adicionado ao espaço ou sala do local de trabalho selecionado.

Crie um serviço flexível

Crie um serviço flexível e forneça-o como um serviço extra aos funcionários. Os funcionários podem usar o serviço flexível e outros serviços padrão básicos ao fazer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Aviso: Começando com Gestão de reservas do local de trabalho versão 2,1.2, você não pode criar serviços extras ou serviços flexíveis diretamente usando o. Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. A partir de Gestão de reservas do local de trabalho versão 2,1.2, você pode criar um serviço extra somente como um serviço do local de trabalho usando o. Gestão de casos do local de trabalho somente aplicação. . Gestão de casos do local de trabalho a aplicação está disponível automaticamente para instalação após o upgrade. Se você tiver instalado Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2 ou superior diretamente (como um usuário iniciante), não haverá impacto e as seguintes condições não se aplicam a você.

- Após o upgrade, os serviços flexíveis existentes são removidos do Gestão de reservas do local de trabalho e estão listados como serviços do local de trabalho no Gestão de casos do local de trabalho aplicação.

  Para obter mais informações sobre como criar um serviço extra após o upgrade, consulte Crie um serviço do local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.

- Cada categoria de um serviço flexível é criada como um serviço do local de trabalho. Os serviços flexíveis que pertenciam a essa categoria são criados como itens de serviço do local de trabalho desse serviço do local de trabalho.
- Os locais para os quais os serviços flexíveis estavam disponíveis são listados na lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho desse serviço do local de trabalho.
- Não há efeito na experiência do funcionário no portal de reservas.
- Todos os serviços extras solicitados pelos funcionários junto com sua reserva nos últimos seis meses são restaurados automaticamente. As solicitações de serviço extras são registradas na tabela Itens de serviço solicitados [sn_wsd_case_service_item_request] do Gestão de casos do local de trabalho aplicação.
- Para migrar as subcategorias e criar os modelos de caso e tarefa automaticamente, você deve executar a Inclusão de script Script de migração de opção e modelo . As instruções sobre como executar o script estão incluídas na Descrição de inclusão de script.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Serviços flexíveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Serviços flexíveis

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço flexível.
Descrição	Descrição resumida sobre o serviço.
Categoria	Categoria do serviço flexível. Para adicionar uma nova categoria, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	a. Clique com o botão direito do mouse **Categoria** e selecione **Configurar opções** . **b.** No formulário Configurar opções de categoria, em **Insira um novo item** , insira o nome da categoria que você deseja adicionar. **c.** Clique em **Adicionar**.
Subcategoria	Subcategoria da categoria selecionada do serviço flexível. Você também pode adicionar uma subcategoria seguindo as mesmas etapas de ao adicionar uma categoria.
Ativo	Opção para ativar o serviço flexível.
Imagem	Imagem do serviço flexível.
Configuração do serviço	
Duração de preparação	Tempo necessário para preparar o serviço flexível. Por exemplo, se o serviço flexível for um serviço de bufê, especifique o tempo necessário para preparar os itens. O local do local de trabalho será bloqueado pela duração especificada para preparação antes do início da reserva. Habilite a propriedade do sistema [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] para criar uma reserva de bloqueador.
Duração da limpeza	Tempo necessário para limpar os itens fornecidos no serviço flexível. O local do local de trabalho será bloqueado pela duração especificada para limpeza após o término da reserva. Habilite a propriedade do sistema [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] para criar uma reserva de bloqueador.
Quantidade habilitada	Quantidade máxima de itens disponíveis para reserva.
Preço por unidade	Preço do serviço flexível.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O serviço flexível é adicionado à aplicação.

O que Fazer Depois
Adicione o serviço flexível a um espaço ou sala de trabalho para que o serviço esteja disponível para os funcionários quando eles fizerem uma reserva. Para obter mais informações, consulte Adicione um serviço flexível ao item do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um serviço flexível ao item do local de trabalho

Permita que os funcionários solicitem serviços extras. Adicione um serviço extra a um espaço ou sala do local de trabalho e disponibilize o serviço para os funcionários quando eles fizerem uma reserva.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que você já criou um serviço flexível. Consulte Crie um serviço flexível.

> ⚠ **Aviso:** Começando com Gestão de reservas do local de trabalho Versão 2,1.2, a lista relacionada Serviços flexíveis não está mais disponível. Se você tiver instalado Gestão de reservas do local de trabalho versão 2.1.2 ou superior diretamente (como um usuário iniciante), não haverá impacto e as seguintes condições não se aplicam a você.
>
> Após o upgrade, os serviços flexíveis ficam disponíveis como Itens de serviço do local de trabalho. Para exibir os itens de serviço do local de trabalho disponíveis, exiba a lista relacionada Itens de serviço do local de trabalho. Para adicionar um item de serviço do local de trabalho ao espaço/sala do local de trabalho, abra o Serviço do local de trabalho e selecione o Item de serviço do local de trabalho. Depois de abrir o registro Item de serviço do local de trabalho, adicione o local de trabalho na lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Disponibilize um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure serviços flexíveis e adicione-os a um espaço ou sala de trabalho. Quando um funcionário faz uma reserva para o espaço ou sala do local de trabalho, ele pode usar os serviços flexíveis como serviços extras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração**.
2. Com base em onde você está adicionando o serviço flexível, siga um destes procedimentos.
   - Para adicionar o serviço a um espaço do local de trabalho, selecione **Espaços do local de trabalho** .
   - Para adicionar o serviço a uma sala de trabalho, selecione **Salas do local de trabalho** .
3. Selecione a sala do espaço do local de trabalho onde você deseja adicionar o serviço flexível.
4. No formulário, role para baixo e clique em **Editar** Na lista relacionada Serviços flexíveis.
5. No formulário Editar membros, selecione o serviço.
   a. Em **Coleção** à esquerda, selecione o serviço flexível.
   b. Para mover o serviço para **Lista de serviços flexíveis** à direita, use o ícone adicionar/remover.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado

O serviço flexível é adicionado ao espaço ou sala do local de trabalho selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um serviço do local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva

Crie um serviço no local de trabalho e forneça-o como um serviço extra aos funcionários ao fazer uma reserva. Use Gestão de casos do local de trabalho aplicação para criar o serviço do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o seguinte:

- . Gestão de casos do local de trabalho aplicação instalada.
- Modelos de tarefa e modelos de caso a serem vinculados ao serviço do local de trabalho.
- Produtor de registro para vincular ao serviço do local de trabalho.
- Fluxos ativos caso você queira criar um fluxo de serviço do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para entender os serviços do local de trabalho e as opções relacionadas ao serviço do local de trabalho, consulte Serviços de local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Serviço do local de trabalho.
4. Clique em **Enviar**.

Resultado

O serviço do local de trabalho é criado e estará disponível para os funcionários como um serviço extra.
Quando um funcionário solicita um serviço extra, um caso de local de trabalho é criado no Gestão de casos do local de trabalho aplicação. Se o serviço extra for modificado pelo funcionário, o caso de local de trabalho existente será cancelado e um novo caso de local de trabalho será criado novamente com os detalhes modificados.

O que Fazer Depois

- Se o serviço extra exigir que um funcionário selecione em uma lista de opções, você deverá adicionar essas opções como itens de serviço do local de trabalho ao serviço do local de trabalho. Para adicionar itens de serviço do local de trabalho, consulte o seguinte:
  - Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho.
  - Disponibilize um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.
- Para exibir os casos do local de trabalho, navegue até **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
- Você também pode exibir os detalhes da reserva de um caso do Workplace. Para exibir os detalhes, execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
2. Selecionar **Exibição** > **Exibição de reserva**.

   Em **Exibição de reserva** , você pode exibir detalhes como a reserva e os comentários adicionados pelo funcionário ao solicitar um serviço extra.

- Você também pode exibir os casos de serviço e tarefas extras no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.
  - Para exibir os casos, navegue até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva** > **Casos de serviço extra**.
  - Para exibir as tarefas criadas para os casos, navegue até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva** > **Tarefas de serviço extra**.

Crie uma exibição reservável

Configure uma exibição que os funcionários possam exibir ao fazer uma reserva no portal de reservas.

Antes de Iniciar

As seguintes exibições reserváveis estão disponíveis com Gestão de reservas do local de trabalho aplicação:

- cartão
- mapa
- agendamento

Para exibir itens do local de trabalho nas exibições acima ao fazer uma reserva, configure o módulo reservável para usar as exibições reserváveis. Para obter mais informações, consulte Configure uma exibição reservável em um módulo reservável.

Nota: . Gestão de reservas do local de trabalho A aplicação não é compatível com mapas DXF.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Exibições reserváveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Exibição reservável

Campo	Descrição
Nome	Nome da exibição.
Rótulo	Rótulo com o qual esta exibição reservável é exibida no portal de reservas.
Aplicação	Aplicação da exibição reservável. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que **Gestão de reservas do local de trabalho** selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome de classe do ícone	Nome da classe de ícone da exibição reservável.
Ativo	Opção para ativar a exibição reservável.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A exibição reservável é adicionada.

O que Fazer Depois
Adicione a exibição a um módulo reservável. Os itens do local de trabalho do módulo reservável ao qual a exibição é adicionada serão exibidos nessa exibição. Para obter mais informações, consulte.

Configure uma exibição reservável em um módulo reservável

Atribua exibições diferentes em um dispositivo móvel reservável. Os itens do local de trabalho do módulo podem ser exibidos nas exibições configuradas ao fazer uma reserva no portal de reservas.

Antes de Iniciar
. Gestão de reservas do local de trabalho Por padrão, atribui as seguintes exibições a um módulo reservável até que elas sejam definidas como Falso.

- Exibição em cartão
- Exibição de cronograma

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja atribuir uma exibição reservável.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Visualizações reserváveis.
4. Clique em **Editar...** .
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** . **Verdadeiro** .
6. Selecione a exibição reservável fazendo o seguinte:
   a. Selecione o intervalo de tempo em **Coleção** coluna à esquerda.
   b. Mova a seleção para **Lista de exibições reserváveis** coluna à direita.
      Para mover o intervalo de tempo, use o ícone adicionar/remover ( ).
   c. Clique em **Salvar**.
7. Para definir uma exibição reservável padrão, defina **padrão** valor da exibição reservável como **Verdadeiro** .
   Exceto a exibição reservável padrão selecionada, o valor de todas as outras exibições reserváveis esteja definido como **Falso** .
8. Para especificar uma ordem na qual as exibições reserváveis devem ser exibidas no portal, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone Visualizar ( ).

b. Clique em **Abrir registro**.

c. No formulário Configuração de exibição do módulo reservável, especifique **Pedido** .

d. Clique em **Atualizar**.

e. Repita o mesmo procedimento até especificar a ordem para cada exibição reservável.

Resultado
A exibição reservável é adicionada ao módulo. Os itens do local de trabalho do módulo podem ser exibidos na exibição selecionada.

Crie um registro de critérios do usuário

Adicione um registro de critérios do usuário para decidir quais usuários, funções e grupos podem acessar um módulo reservável.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Critérios do usuário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Critérios do usuário.
4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Os critérios do usuário são adicionados à aplicação.

O que Fazer Depois
Aplique critérios do usuário em um módulo reservável

Aplique critérios do usuário em um módulo reservável

Aplique critérios do usuário para conceder permissão para que funcionários e grupos exibam e façam reservas em um módulo reservável.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um critério do usuário é aplicado, a disponibilidade dos itens reserváveis no módulo reservável será exibida somente para os usuários especificados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja aplicar os critérios do usuário.
3. Na lista relacionada Critérios do usuário, clique em **Editar...** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** . **Verdadeiro** .
5. Selecione os critérios do usuário fazendo o seguinte:
   a. Selecione os critérios do usuário em **Coleção** coluna à esquerda.
   b. Mova a seleção para **Lista de critérios do usuário** coluna à direita.
      Use o ícone Adicionar/remover ( ) para mover os critérios do usuário.
   c. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado
Os critérios do usuário selecionados são aplicados no módulo reservável.

Configure uma finalidade reservável

Crie uma finalidade que descreva o uso de um item do local de trabalho. Adicione esta finalidade a um espaço ou sala relevante do local de trabalho para que a finalidade seja exibida no portal de reservas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Finalidades da reserva**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Finalidade reservável

Campo	Descrições
Nome	Nome descritivo para a finalidade.
Ativo	Opção para ativar a finalidade reservável.
Descrição	Descrição resumida com detalhes sobre a finalidade do item reservável. A descrição não é exibida para os funcionários.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A finalidade reservável é adicionada.

O que Fazer Depois
Adicione uma finalidade reservável a um item do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione uma finalidade reservável a um item do local de trabalho

Defina a finalidade de um item do local de trabalho adicionando uma finalidade reservável. A finalidade é exibida nos detalhes do item do local de trabalho para que os funcionários possam selecionar o item apropriado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração**.
2. Com base no tipo de item do local de trabalho ao qual você deseja adicionar uma finalidade reservável, siga um destes procedimentos.

Item do local de trabalho	Navegação
Espaço do local de trabalho	**a.** Clique em **Espaços do local de trabalho** . **b.** Selecione o espaço ao qual você está adicionando a finalidade.
Sala do local de trabalho	**a.** Clique em **Salas do local de trabalho** . **b.** Selecione a sala à qual você está adicio–nando a finalidade.

3. Na lista relacionada Finalidades reserváveis, clique em **Editar** .
4. No formulário Editar membros, selecione a finalidade reservável.
   a. Selecione a finalidade reservável em **Coleção** coluna à esquerda.
   b. Mova a seleção para **Lista de finalidades reserváveis** coluna à direita.
      Para mover as finalidades, use o ícone adicionar/remover ( ).
5. Clique em **Salvar**.

Resultado
A finalidade reservável é adicionada ao item do local de trabalho.

Crie um intervalo de tempo de reserva rápida

Crie um intervalo de tempo para o módulo reservável que está disponível no widget Reserva rápida no portal de reservas. Quando um funcionário deseja reservar um item do local de trabalho desse módulo reservável, ele pode selecionar um intervalo de tempo adequado em vez de especificar os horários de início e término da reserva.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um intervalo de tempo para reserva. Você pode especificar a ordem de aparência do intervalo de tempo na lista de seleção para reservas.

Nota: Você pode adicionar um intervalo de tempo somente ao módulo reservável que está configurado como Disponível no widget Reserva rápida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Intervalos de tempo de reserváveis**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Intervalo de tempo

Campo	Descrição
Nome	Nome do intervalo de tempo.
Descrição resumida	Descrição resumida sobre o intervalo de tempo.
Hora de início	Hora de início do intervalo de tempo.
Hora de término	Hora de término do intervalo de tempo.
Ativo	Opção para ativar o intervalo de tempo.
Ordem	Ordem na qual o intervalo de tempo é exibido na lista de seleção.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O intervalo de tempo é criado.

O que Fazer Depois
Adicione o intervalo de tempo ao módulo reservável. O intervalo de tempo será exibido na lista de seleção quando um funcionário quiser reservar um item do local de trabalho do módulo reservável que tem esse intervalo de tempo. Para obter mais informações, consulte Adicione um intervalo de tempo a um módulo reservável.

Adicione um intervalo de tempo a um módulo reservável

Depois de criar um intervalo de tempo, atribua o intervalo de tempo a um módulo reservável configurado para reserva no widget Reserva rápida. Quando um funcionário deseja reservar um item do local de trabalho deste módulo reservável, ele pode selecionar um intervalo de tempo para reserva.

Antes de Iniciar
Crie um intervalo de tempo de reserva rápida.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um intervalo de tempo, você deve atribuir o intervalo de tempo ao módulo reservável para disponibilizá-lo para reserva.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Selecione o módulo reservável ao qual você deseja adicionar um intervalo de tempo.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Intervalo de tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Editar...** .
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** . **Verdadeiro** .
6. Selecione o intervalo de tempo fazendo o seguinte:
   a. Selecione o intervalo de tempo em **Coleção** coluna à esquerda.
   b. Mova a seleção para **Lista de intervalos de tempo** coluna à direita.
      Para mover o intervalo de tempo, use o ícone adicionar/remover ( ).
   c. Clique em **Salvar**.

Resultado

O intervalo de tempo é adicionado ao módulo reservável. Quando um funcionário usa o widget Reserva rápida para reservar um item do local de trabalho deste módulo reservável, o intervalo de tempo é exibido.

Importante: Quando o módulo reservável é configurado, as durações mínima e máxima definidas como 4 e 8 horas não são validadas, isso afeta a reserva rápida.

Configurar provedores de reunião virtual

Permita que os funcionários forneçam um link de reunião virtual com sua reserva. Configure os provedores de reunião virtual para que o link de reunião virtual desse provedor seja gerado automaticamente quando o funcionário fizer uma reserva.

Antes de Iniciar

. Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação fornece o. **Modelo** provedor de reunião virtual por padrão. Os seguintes provedores de reunião virtual também serão compatíveis se estiverem configurados:

- Microsoft Teams: Consulte Conecte Gestão de reservas do local de trabalho com Microsoft Teams. Microsoft Teams.
- Zoom: Para usar Zoom, você deve ter um Zoom conta de usuário. Consulte Conecte Gestão de reservas do local de trabalho com Zoom.

Aviso: . Zoom o spoke versão 3.0.0 não é compatível. . Zoom as versões do spoke 3.0.3 e posteriores são compatíveis.

- Certifique-se do seguinte:
  - Atualize o. Gestão de reservas do local de trabalho aplicação somente após a instalação do Microsoft Teams E spokes do Zoom. Caso contrário, você deverá reparar Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.
  - Microsoft Teams funciona somente com um Microsoft Conta (Exchange Online, Exchange OnPrem). Se você tiver ambos Google e um Microsoft Teams o provedor de reunião virtual não pode ser adicionado. Se você quiser criar um Microsoft Teams, você deve criar um Microsoft conta. . Microsoft Teams a conta está mapeada para Microsoft e não para Google conta.
  - Para Microsoft Teams para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .

Importante: Os provedores de reunião virtual são desativados por padrão. Mude **Ativo** status do provedor de reunião virtual desejado para **verdadeiro** para começar a usar .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar um provedor de reunião virtual, você deve ter os seguintes fluxos já criados para usar para o provedor de reunião virtual:

- Criar reunião
- Cancelar reunião
- Obter detalhes da reunião
- Atualizar reunião
- Obter gravação

Para obter mais informações sobre como criar um fluxo, consulte Crie um fluxo .

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Provedores de reunião virtual**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Provedor de reunião virtual

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de reunião virtual.
Criar reuniões	Fluxo para criar uma reunião.
Cancelar reunião	Fluxo para cancelar a reunião.
Obter detalhes da reunião	Fluxo para obter os detalhes da reunião.
Identificador do provedor	URL que deve ser usada para validar os links de reunião gerados. Quando uma reunião é criada no provedor de calendário do funcionário, a URL especificada é usada para validar o link da reunião durante a sincronização com Gestão de reservas do local de trabalho.
Aplicação	Aplicação para a qual você está adicionando o provedor de reunião virtual. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que **Gestão de reservas do local de trabalho** selecionado.
Atualizar reunião	Fluxo para atualizar a reunião.
Obter gravação	Fluxo para obter a gravação da reunião.
Ordem	Ordem na qual o provedor de reunião virtual deve aparecer.
Ativo	Opção para ativar o provedor de reunião virtual.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O provedor de reunião virtual é adicionado. Para permitir que os funcionários adicionem um link de reunião virtual junto com sua reserva, selecione **Provedor de reunião virtual** No módulo reservável.

Nota: Quando uma reserva incluir um link de reunião virtual, o link da reunião aparecerá da seguinte forma quando for sincronizado com o provedor de calendário do Microsoft Outlook dos participantes:

- Zoom: Se for um Zoom o link da reunião é adicionado, o link aparece em **Local** campo do e-mail que contém o convite da reunião.
- Microsoft Teams: Quando uma reserva é criada com um link de reunião virtual, a aplicação recupera o link da reunião e os detalhes relacionados à ingresso e os salva no registro de reserva. Quando esta reserva é sincronizada com o calendário do Microsoft Outlook, o link da reunião e os detalhes relacionados à ingresso são adicionados ao corpo do evento do calendário. Da mesma forma, quando uma reserva é criada no calendário do Microsoft Outlook usando **Reunião do Teams** botão de alternância, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual no registro de reserva.

  Nota: Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou mudar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo somente usando Gestão de reservas do local de trabalho. Quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (nesse caso, o link da reunião e os detalhes) são sincronizados apenas de uma forma, ou seja, de Gestão de reservas do local de trabalho para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já fez mudanças nos detalhes da reunião ou nas anotações do provedor de calendário, elas serão substituídas por Gestão de reservas do local de trabalho quando uma sincronização é realizada. Para obter mais informações, consulte Explorar Sincronização do calendário do local de trabalho.

- **Qualquer outro provedor de reunião virtual** : O link da reunião é adicionado em **Local** campo do e-mail que contém o convite da reunião.

Para que o link da reunião apareça como acima, as seguintes versões de plug-in são necessárias:

- Spoke do Microsoft Exchange Online versão 3.5.0 e posterior.
- Spoke do Microsoft Teams Communications versão 1.3.0 e posterior.
- Versão mais recente de Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Configurar Microsoft Teams como provedor de reunião virtual

Definido Microsoft Teams como seu provedor de reunião virtual.

Antes de Iniciar

- Certifique-se do seguinte:
  - Atualize o. Gestão de reservas do local de trabalho aplicação somente após a instalação do Microsoft Teams spoke. Caso contrário, você deverá reparar Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.
  - Microsoft Teams funciona somente com um Microsoft Conta (Exchange Online, Exchange OnPrem). Se você tiver ambos Google e um Microsoft Teams o provedor de reunião virtual não pode ser adicionado. Se você quiser criar um Microsoft Teams, você deve criar um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Microsoft conta. . Microsoft Teams a conta está mapeada para Microsoft e não para Google conta.

- Para Microsoft Teams para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .

. Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação fornece o. **Modelo** provedor de reunião virtual por padrão. Depois de configurar uma conexão entre Gestão de reservas do local de trabalho e. Microsoft Teams, o sistema, por padrão, fornece o. **Microsoft Teams** provedor de reunião virtual configurado com os seguintes fluxos:

Microsoft Teams - Fluxos

Campo	Fluxo
Criar reunião	Criar reunião do Microsoft Teams
Obter detalhes da reunião	Obter ID do thread do MS Teams
Obter gravação	Gravação do Microsoft Teams

Para obter mais informações sobre como criar um fluxo, consulte Crie um fluxo .

Importante: Os provedores de reunião virtual são desativados por padrão. Mude **Ativo** status do provedor de reunião virtual desejado para **verdadeiro** para começar a usar .

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Conecte Gestão de reservas do local de trabalho e. Microsoft Teams.
   Para criar conexões, consulte Conecte Gestão de reservas do local de trabalho com Microsoft Teams.
   Depois que a conexão é configurada, a aplicação por padrão fornece com **Microsoft Teams** provedor de reunião virtual.
2. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Provedores de reunião virtual**.
3. Selecione **Microsoft Teams** .
4. No formulário, para ativar, selecione **Ativo** caixa de seleção.

Resultado

Microsoft Teams está definido como o provedor de reunião virtual.

Conecte Gestão de reservas do local de trabalho com Microsoft Teams

Estabelecer conexão entre Microsoft Teams Comunicações e. Gestão de reservas do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Microsoft Teams Spoke de comunicações (para criar links de reunião)
- Microsoft Teams Spoke do gráfico (para obter gravações)
- Gestão de reservas do local de trabalho

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure.
2. Para Microsoft Teams para criar um link de reunião em nome de outros usuários, consulte Microsoft documentação .
3. Configure a conectividade do OAuth com Microsoft Teams Connections spoke para reunião virtual.
4. Configure a conectividade OAuth entre ServiceNow e. Microsoft Teams Graph.
5. Criar credencial para Microsoft Teams Comunicação.
6. Crie conexão e credencial para o Microsoft Teams Graph.

Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure

Configurar autenticação com Microsoft Azure para se conectar Microsoft Teams com Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador do Azure Active Directory

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para Gestão de reservas do local de trabalho para ser capaz de gerar Microsoft Teams link da reunião e obtenha as gravações, via Microsoft API de gráfico, permissões devem ser adicionadas.

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. **Opcional:** Se você não tiver um registro de app, clique em **Novo registro** .
   a. No formulário, insira **Nome** do registro.
   b. Selecione **Tipos de conta compatíveis** de sua escolha.
   c. **Opcional:** Especifique **URL de redirecionamento** .
   Especifique os seguintes detalhes:
      i. Selecione a plataforma como **Web** .
      ii. Insira o URL no seguinte formato: https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro do app.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.
   b. Navegar até **Adicione uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecional URL	Insira um URL no formato: https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Concessão implícita	Verificar **Tokens de acesso** e **Tokens de ID**

d. Clique em **Configurar**.

5. Adicionar um segredo do cliente.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

b. Clique em **Novo segredo do cliente**

c. Em **Descrição** insira uma descrição resumida sobre o segredo.

d. Em **Expira** , selecione uma expiração.

e. Clique em **Adicionar**.

f. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor clicando em **Copiar para a área de transferência** .

6. Adicione uma permissão.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.

b. Clique em **Adicione uma permissão** .

c. Selecione **Microsoft Graph** .

d. Selecione **Permissões da aplicação** .

Permissões da aplicação

Nome da permissão	Descrição	Necessário para
User.Read.All	Ler todos os perfis de usuários	Link Criar reunião virtual
OnlineMeetings.ReadWrite.All	Ler e criar reuniões online	Link Criar reunião virtual
Directory.Read.All	Ler dados do diretório	Link Criar reunião virtual
Bate-papo.Ler.Tudo	Leia todas as mensagens de bate-papo **Nota:** Isso é opcional e é necessário somente para recuperar gravações de reunião.	Recupere a gravação da reunião

e. Selecione **Bate-papo.Ler.Tudo** , **Directory.Read.All** , **OnlineMeetings.ReadWrite.All** e. **Read.All.User** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Selecione **Bate-papo.Ler.Tudo** para recuperar as gravações da reunião.

f. Clique em **Adicionar permissões** .

g. Na tela Permissões configuradas, clique em **Conceda consentimento do administrador para a ServiceNow** .

h. Clique em **Sim** .
Uma mensagem de confirmação é exibida informando que o consentimento do administrador foi concedido para as permissões solicitadas.

7. Configure a política de acesso a aplicações e permita que as aplicações acessem reuniões on-line.

a. Abra o PowerShell do Windows como administrador para executar scripts.

b. Identifique o ID da aplicação (cliente) do app e os IDs de usuário dos usuários em nome dos quais o app está autorizado a acessar reuniões on-line.

c. Conete-se ao PowerShell do Skype for Business com uma conta de administrador.

d. Crie uma política de acesso a aplicações que contenha uma lista de IDs de aplicações.
Execute o cmdlet a seguir, substituindo os argumentos Identidade, AppIds e Descrição (opcional).

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity Test-policy -AppIds
"ddb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e", "ccb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e",
"bbb80e06-92f3-4978-bc22-a0eee85e6a9e" -Description "description here"
```

e. Conceda a política ao usuário para permitir que os IDs de app contidos na política acessem reuniões on-line em nome do usuário concedido.
Execute o cmdlet a seguir, substituindo os argumentos policyname e Identity.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -PolicyName Test-policy -Identity "748d2cbb-\
3b55-40ed-8c34-2eae5932b22a"
```

f. **Opcional:** Conceda a política a todo o locatário (aplica-se a usuários que não têm uma política de acesso à aplicação atribuída).
Execute o cmdlet a seguir, substituindo o argumento policyname.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -PolicyName Test-policy -Global
```

Nota: Todos os funcionários que podem criar ou atualizar reservas devem ser incluídos na política de acesso à aplicação.

Resultado

. Microsoft Teams está configurado com Microsoft Azure.

Nota: Para obter mais informações sobre como permitir que aplicações acessem reuniões online, consulte Documentação da Microsoft .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a conectividade do OAuth com Microsoft Teams Connections spoke para reunião virtual

Registre seu Microsoft Teams Spoke de comunicações com a instância da ServiceNow para autorização OAuth.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure
- Mude o escopo da aplicação para Spoke de comunicação do Microsoft Teams.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique em **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros** .
4. No formulário, preencha os campos:

Formulário Provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, Comunicações do Microsoft Teams.
ID de cliente	ID do cliente criado durante a criação do app. Você pode copiá-lo de **Visão geral da aplicação** em Microsoft Azure portal.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Credenciais do Cliente**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` .
URL do token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >` .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` .

5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar** .
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, `Comunicação do Microsoft Teams default_profile` .
6. Atualize o perfil da entidade OAuth.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o perfil de entidade OAuth padrão.

b. No formulário, na lista relacionada Escopos de perfil de entidade OAuth, clique duas vezes **Inserir uma nova linha...** .

c. No campo Escopo da entidade OAuth, clique no ícone Pesquisar .

d. Na janela Escopo da entidade OAuth que é aberta, clique em **Novo** .

e. No formulário, preencha os campos.

Escopo de Entidade OAuth

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo, por exemplo, Comunicações do MS Teams.
Provedor OAuth	Provedor associado a este escopo, por exemplo, MS Sync.
Escopo do OAuth	O escopo concedido pelo provedor. Insira `.padrão` .

f. Clique em **Enviar**.

7. Salve as mudanças.

Resultado
O registro OAuth é adicionado para Microsoft Teams Spoke de comunicações.

Configure a conectividade OAuth entre ServiceNow® e. Microsoft Teams Graph

Registre seu Microsoft Teams Graph com seu ServiceNow® Instância da autorização OAuth para obter gravações após uma reunião virtual.

Antes de Iniciar
Autentique o Microsoft Teams Graph com o Microsoft Azure. Siga o procedimento semelhante explicado em Autenticar Microsoft Teams com Microsoft Azure.

Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Microsoft Teams Graph** .
3. No formulário, edite os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Provedor OAuth de terceiros

Arquivado	Descrição
ID de cliente	ID do cliente criado durante a criação do app. Você pode copiá-lo de **Visão geral da aplicação** em Microsoft Azure portal.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` .
URL do token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >` .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` .

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar** .
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, `Microsoft Teams Graph default_profile` .
5. Salve as mudanças.

Resultado

O registro OAuth é adicionado para Microsoft Teams Gráfico.

Criar credencial para Microsoft Teams Comunicação

Configurar credenciais para Microsoft Teams Spoke de comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem: Que tipo de credenciais você deseja criar?
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
Ativo	Opção de usar ativamente o registro de credencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado no registro da aplicação do provedor.
Aplica-se a	O MID Servers que podem usar estas credenciais. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são usadas. Por exemplo: insira 100.
Alias de credencial	Desbloqueie, pesquise e selecione sn_msteams_com_spk.MSTeamsComunicationsSpoke Registro de alias de conexão e credencial.

5. **Salvar** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter Token OAuth**.

Crie conexão e credencial para o Microsoft Teams Graph

Configurar alias de conexão e credenciais para Microsoft Teams Gráfico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem: Que tipo de credenciais você deseja criar?
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
Ativo	Opção de usar ativamente o registro de credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado no registro da aplicação do provedor.
Aplica-se a	O MID Servers que podem usar estas credenciais. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são usadas. Por exemplo: insira 100.

5. **Salvar** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter Token OAuth**.
7. Crie uma conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTP(s)

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, Conexão do Exchange .
Credencial	Registro de credencial criado para esta conexão.
Alias de conexão	Registro de alias associado a esta conexão. Selecione sn_msteams_ahv2.microsoft_teams_spoke Registro de alias de conexão e credencial.
Construtor de URL	**Nota:** Não marque a caixa de seleção.
URL de Conexão	URL de conexão. Insira https://graph.microsoft.com.
Usar MID Server	Opção para usar MID Server. Se a caixa de seleção estiver marcada, defina os campos na lista relacionada Configuração MID Server Avançada.
Ativo	Opção para usar a conexão ativamente.
Domínio	Domínio em que a ação ou atividade é executada.

d. Clique em **Enviar**.

Conecte Gestão de reservas do local de trabalho com Zoom

Estabelecer conexão entre Zoom e. Gestão de reservas do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Zoom spoke
- ServiceNow IntegrationHub Modelo de ação - Fluxo de dados (para obter gravações)
- Gestão de reservas do local de trabalho

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configuração Zoom para habilitar a reunião virtual.
Consulte o tópico Criar um app conectado no Zoom em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Ao configurar o zoom, certifique-se do seguinte:

- Copie o url especificado em **URL de redirecionamento para OAuth** . **Adicionar lista de permissões** também.
- Selecione os seguintes escopos:
  - Em **Reunião** , selecione o seguinte:
    - **Exibir e gerenciar reuniões de usuários da subconta (reunião: Mestre)**
    - **Exibir e gerenciar todas as reuniões de usuário (reunião:write:admin)**
  - Em **Gravação** , selecione **Todas as gravações de usuários (recording:read:admin)**

.

2. Configure a conectividade OAuth entre ServiceNow e. Zoom.
3. Criar conexão e credencial para Zoom.

Configure a conectividade OAuth entre ServiceNow e. Zoom

Registre-se Zoom Com a instância da ServiceNow para autorização OAuth para criar reuniões virtuais e obter gravações após uma reunião virtual.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Configuração Zoom para habilitar a reunião virtual.

  Consulte o tópico Criar um app conectado no Zoom em .

  Nota: Ao configurar o zoom, certifique-se do seguinte:

  - Copie o url especificado em **URL de redirecionamento para OAuth** . **Adicionar lista de permissões** também.
  - Selecione os seguintes escopos:
    - Em **Reunião** , selecione o seguinte:
      - **Exibir e gerenciar reuniões de usuários da subconta (reunião: Mestre)**
      - **Exibir e gerenciar todas as reuniões de usuário (reunião:write:admin)**
    - Em **Gravação** , selecione **Todas as gravações de usuários (recording:read:admin)**

- Defina o escopo da aplicação como Zoom spoke.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Zoom** .
3. No formulário, atualize os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registros de aplicações

Arquivado	Descrição
ID de cliente	ID do cliente criado durante a criação do app. Copiar do **Credenciais da aplicação** No Zoom.
Segredo do cliente	Segredo do cliente criado durante o registro do aplicativo.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização** .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` .

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, `Zoom default_profile` .
5. Salve as mudanças.

Resultado
O registro OAuth é adicionado ao Zoom.

Criar conexão e credencial para Zoom

Configurar alias de conexão e credenciais para Zoom.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem: Que tipo de credenciais você deseja criar?
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
Ativo	Opção de usar ativamente o registro de credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado no registro da aplicação do provedor. Por exemplo, Zoom default_profile
Aplica-se a	O MID Servers que podem usar estas credenciais. Por exemplo: selecione **Todos os MID Servers**.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são usadas. Por exemplo: insira 100.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Salvar** o formulário.
   Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Para gerar o token OAuth, clique no link relacionado **Obter Token OAuth**.
7. Criar uma conexão

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTP(s)

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, `Conexão do Zoom`.
Credencial	Registro de credencial criado para esta conexão.
Alias de conexão	Registro de alias associado a esta conexão. Selecione `sn_zoom_spoke.Zoom` Registro de alias de conexão e credencial.
Construtor de URL	**Nota:** Não marque a caixa de seleção.
URL de Conexão	URL de conexão. Insira `https://api.zoom.us`.
Usar MID Server	Opção para usar MID Server. Se a caixa de seleção estiver marcada, defina os campos na lista relacionada Configuração MID Server Avançada.
Ativo	Opção para usar a conexão ativamente.
Domínio	Domínio em que a ação ou atividade é executada.

   d. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

Exiba atribuições de assentos permanentes nos mapas do andar

Exiba atribuições de espaço permanente junto com os nomes dos funcionários nos mapas.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou o seguinte para exibir a atribuição de lugares permanente no mapa:

- Mapeamento interno
- Workplace Space Mapping
- Gestão de casos do local de trabalho

Os funcionários devem ter uma alocação de espaço dedicada em seus perfis de local de trabalho. Os lugares permanentes junto com os nomes dos funcionários são exibidos no mapa com base nas seguintes considerações:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um funcionário tiver dois ou mais espaços atribuídos, somente o local de trabalho primário será exibido no mapa.
- Se as configurações de privacidade estiverem habilitadas para um funcionário, o nome do funcionário não será exibido no mapa do andar. O espaço selecionado é exibido **Usuário privado** .
  - Se dois funcionários estiverem compartilhando um espaço com configurações de privacidade habilitadas, o mapa de andares de um espaço selecionado não mostrará o nome do funcionário, mas será exibido **Usuário privado** .
  - Se dois funcionários estiverem compartilhando um espaço e somente um deles tiver as configurações de privacidade habilitadas, o mapa do andar será exibido **Usuário privado** para o funcionário que tem a privacidade habilitada.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para habilitar a exibição de atribuição de assento permanente nos mapas de andares, habilite as seguintes opções de propriedade de mapa e de campo de tipo de local:

   a. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa.**.

   b. Selecione a opção Editar página na página Propriedades do mapa.

   c. Selecione **Habilitar exibição de atribuições de assento permanentes no mapa** (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment).

   Nota: Esta propriedade é exibida no menu de propriedades do mapa somente quando Mapeamento interno do local do trabalho o plug-in está instalado.

   d. Selecione **Sim** para habilitar a propriedade .

   Ativar esta propriedade para exibir atribuições de assentos permanentes junto com os nomes dos funcionários nos mapas de andares. Por padrão, esta propriedade é definida como **Não** .

2. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho**.

   a. Os widgets da aplicação web a seguir exibem as atribuições de assentos permanentes em um mapa:

   - Fazer uma reserva
   - Detalhes do espaço
   - Diretório de locais
   - Solicitação geral (solicitar algo)

3. Na página Fazer uma reserva, execute as seguintes etapas:
   Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva ou atualizar uma reserva existente, consulte Criar uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione um local e um edifício.

b. Selecione um espaço no resultado da pesquisa.

c. Selecione **Exibição de mapa** .

d. No mapa, selecione um andar no **Andar** lista suspensa.

e. Ampliar para exibir espaços.



f. O no mapa, selecione **ícone de configurações de engrenagem (** **)** .

g. Habilite o. **Exibir e atribuições de assento permanentes em mapas de piso** botão de alternância.

h. Selecione **Aplicar**.

O mapa mostra as atribuições de assentos permanentes para funcionários junto com seus nomes.

4. Na página inicial do Portal de reservas, selecione **Diretório do local** widget.

a. No Mapa de andar interativo, selecione um local e andar nas opções suspensas.

b. Aumente o zoom para ver espaços ou atribuições de lugares permanentes para funcionários.



c. O no mapa, selecione **ícone de configurações de engrenagem (** **)** .

d. Habilite o. **Exiba atribuições de assentos permanentes dos funcionários nos mapas do andar** botão de alternância.
Os nomes dos funcionários junto com seus lugares atribuídos são exibidos para um espaço selecionado.

5. Na página inicial do portal de reservas, selecione **Peça algo** para navegar pelo catálogo de serviços do local de trabalho e solicitar serviços do local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Portal de serviços do local de trabalho.

a. Na página Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Solicitação geral** > **Geral**.

b. Os seguintes formulários de widget do portal de reservas, quando selecionados, mostram um link clicável **Encontre o espaço em um mapa de piso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione um espaço e abra **Encontre o espaço em um mapa de piso** link para exibir um mapa interativo do andar.

- Solicitar uma mudança de mesa.
- Solicitar móveis.
- Envie uma solicitação geral.

a. Selecione **Solicitar uma mudança de mesa** .

b. Conclua as etapas de uma solicitação de movimentação.
Para obter mais informações, consulte Gere uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço.

c. Selecione **Encontre o espaço em um mapa de piso** link.

d. Selecione um edifício e um andar no mapa interativo de andares.

e. Aumente o zoom e selecione um espaço.

f. O no mapa, selecione **ícone de configurações de engrenagem ( )** .

g. Habilite o. **Exiba atribuições de assentos permanentes dos funcionários nos mapas do andar** botão de alternância.
Os nomes dos funcionários junto com suas estações permanentes são exibidos para um espaço selecionado.

a. Selecione **Solicite um mobiliário.**

b. Conclua as etapas para solicitar móveis ou equipamentos.
Para obter mais informações, consulte Solicite móveis para um espaço.

c. Selecione **Encontre o espaço em um mapa de piso** link.

d. Selecione um edifício e um andar no mapa interativo de andares.

e. Aumente o zoom e selecione um espaço.

f. O no mapa, selecione **ícone de configurações de engrenagem ( )** .

g. Habilite o. **Exiba atribuições de assentos permanentes dos funcionários nos mapas do andar** botão de alternância.
Os nomes dos funcionários junto com seus lugares atribuídos são exibidos para um espaço selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Envie uma solicitação geral.**

b. Conclua as etapas para enviar uma solicitação de serviço geral do local de trabalho.
Para obter mais informações, consulte Gere uma solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho.

c. Selecione **Encontre o espaço em um mapa de piso** link.

d. Selecione um edifício e um andar no mapa interativo de andares.

e. Aumente o zoom e selecione um espaço.

f. O no mapa, selecione **ícone de configurações de engrenagem (** **)** .

g. Habilite o. **Exiba atribuições de assentos permanentes dos funcionários nos mapas do andar** botão de alternância.
Os nomes dos funcionários junto com seus lugares atribuídos são exibidos para um espaço selecionado.

6. Navegue até a página Meus favoritos na página Central do funcionário.

a. Selecione um espaço favorito ou navegue até **Serviços de local de trabalho** > **Links rápidos** > **Criar reserva**.

b. Para fazer uma reserva, insira as informações necessárias.
Para obter mais informações, consulte Defina um local como favorito usando a página Detalhes do espaço.

c. Selecione **Exibição de mapa** .

d. O no mapa, selecione **ícone de configurações de engrenagem (** **)** .

e. Habilite o. **Exiba atribuições de assentos permanentes dos funcionários nos mapas do andar** botão de alternância.
Os nomes dos funcionários junto com seus lugares atribuídos são exibidos para um espaço selecionado.

Nome de exibição da pessoa que reserva um espaço

Exiba o nome de uma pessoa que reservou um espaço no mapa do andar.

Antes de Iniciar

No mapa do andar, quando um espaço é reservado, uma opção para exibir o nome da pessoa que reservou o espaço está disponível.

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Workplace Core
- Mapeamento interno
- Gestão de reservas do local de trabalho

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No contexto de pesquisa do filtro de navegação, insira **sys_properties.list** .

   A lista de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Pesquisar **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** e defina Workplace Core propriedade **sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details** . **verdadeiro** .
3. Faça uma reserva ou verifique se há uma reserva existente em Gestão de reservas do local de trabalho.

   Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

4. Na exibição de mapa, selecione o local, o edifício e um andar em que você fez a reserva.
5. Ícone Configurações de engrenagem do mapa ( ) Para exibir as opções de exibição.
6. Selecione **Mostrar o nome da pessoa que reservou o espaço** .
7. Selecione **Aplicar**.

   Espaços reservados ou reservados mostram o nome da pessoa que reservou o espaço.

8. Selecione um espaço reservado para abrir a página de detalhes do espaço
   O nome da pessoa que reservou ou reservou o espaço é mostrado.

Configurar check-in automático para espaços reservados

Configure check-in automático de reserva usando o estado de ocupação de um local ou espaço. Se um local estiver usando sensores de dados de ocupação, ele verificará o estado de ocupação de cada espaço na tabela de dados Ocupação do espaço

. Gestão de reservas do local de trabalho trabalho agendado **Lembrete de check-in/out** executado a cada meia hora (30 minutos) diariamente. Verifica o estado do local (Ocupado, Desocupado, Inválido, Não Ocupado no momento etc.) na tabela de dados Ocupação do espaço. Ele também verifica se a reserva foi submetida a check-in ou check-out. Para obter mais informações, consulte Recuperando dados de ocupação de espaço.

Nota: Check-in e check-out de reservas não são compatíveis com reservas de vários locais (combinando duas ou mais reservas em uma reserva). Check-in ou check-out de reservas com vários locais para a mesma data e hora e com o mesmo proprietário da reserva não é permitido pela aplicação. Em caso de reservas de grupo, cada espaço é atribuído a um funcionário diferente, o check-in para reservas de grupo também não é permitido em massa. Você deve fazer check-in de uma reserva de cada vez.

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Se o estado de espaço for Ocupado, ele acionará um processo de check-in automático e enviará uma notificação por push atualizada para Prestação de serviços no local de trabalho para celular"Sua reserva para o <location_name> foi iniciada. Você é submetido a check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária."

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até **Tudo** > *Gestão de reservas do local de trabalho* > **Administração** > **Módulo reservável** e certifique-se de que as seguintes propriedades estejam configuradas:

- Substituir política de check-in: Selecione **Sempre exigir check-in** .
- Cancelar reservas que excedem o horário de check-in: Marque a caixa de seleção.
- Valor de tempo antes de o funcionário fazer check-in: Insira um valor. Por exemplo, 10 minutos.

Na lista de propriedades da reserva (**Tudo** > *Gestão de reservas do local de trabalho* > **Administração** > **Propriedades**configure as seguintes propriedades:

- **O tempo em minutos até que um lembrete seja enviado para o host de reserva** [sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder]. Por exemplo, defina o valor da propriedade como 5 minutos.
- **O tempo em minutos até que uma reserva seja cancelada sem check-in** [sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in]. Por exemplo, defina o valor da propriedade como 30 minutos.

  Por exemplo, depois de definir as propriedades acima e as propriedades do módulo reservável, se um funcionário criar uma reserva às 5 horas, a aplicação verificará as seguintes condições:

  - . Gestão de reservas do local de trabalho A aplicação aguarda até 5,05 de acordo com o valor definido na propriedade **Tempo em minutos até que um lembrete seja enviado para o host de reserva (sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder)** para verificar se a reserva foi submetida a check-in ou não.
  - Após as 5,05 horas, o trabalho agendado **Lembrete de check-in/out** Verifica a tabela de dados Ocupação do espaço para verificar se o espaço reservado (por exemplo, A1001) está disponível na tabela de dados Ocupação do espaço.
  - Em Conectores para local de trabalho, a propriedade do sistema **sn_wsd_wc.stale_time** verifica se **Carimbo de data/hora do evento** O campo na tabela de dados Ocupação do espaço tem o carimbo de data/hora mais recente. Esta propriedade verifica o tempo além do qual os dados de ocupação são considerados obsoletos. Além do tempo obsoleto, os dados atualizados são obtidos do provedor de dados de ocupação (por exemplo, Metrikus Spoke). . **sn_wsd_wc_stale_time** O valor da propriedade é definido como 30 minutos, a aplicação consulta a tabela Ocupação de espaço e busca o estado de dados atualizados para um local ou espaço de Metrikus Spoke.

    Se o estado for **Ocupado** , em seguida, a aplicação faz check-in automaticamente na reserva. O estado de reserva é movido para **Em andamento** estado. Uma notificação por push é enviada para Prestação de serviços no local de trabalho para celular"Sua reserva foi iniciada. Você é submetido a check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária."

  - Quando os espaços do local de trabalho têm sensor de ocupação e se o estado do espaço for Desocupado ou Inválido, a aplicação enviará a notificação por push "Sua reserva para reserva para o <space-name> foi iniciada. Check-in para confirmar sua participação ou liberar reserva para cancelar a reserva de espaço".
  - Quando os espaços do local de trabalho não têm um sensor de ocupação e se o usuário não fizer check-in da reserva, a aplicação cancela a reserva se for a propriedade Módulo reservável **Cancelar a reserva excedendo o check-in** selecionado.
  - . **Cancelar a reserva excedendo o check-in** não está selecionado, então a reserva é movida para **Confirmado** e Gestão de reservas do local de trabalho trabalho agendado **Tarefas diárias de reserva** cuida dessas reservas no final do dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservar itens do local de trabalho

Faça uma reserva para um local de trabalho ou qualquer item reservável da sua organização. Faça uma reserva única, recorrente ou de grupo usando o portal de reservas.

Criar uma reserva

Crie reservas em vários edifícios, campi, bairros ou sites. Crie uma reserva que abrange vários dias. Adicione participantes ou visitantes a uma reserva. Sincronize detalhes da reserva e resolva conflitos ao programar eventos de reserva recorrentes. Adicione serviços do local de trabalho (configurações de sala, serviço de bufê e assim por diante) à sua reserva.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve um espaço no local de trabalho com base no horário de trabalho do seu escritório.

https://player.vimeo.com/video/1098053024?h=0ceb4417af&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Você pode reservar um espaço para vários dias. A reserva de vários dias é configurada pelo administrador usando **Máximo de dias para vários dias** Propriedade de configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável. A seleção de vários edifícios é compatível com reservas de vários dias. Para obter mais informações sobre reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

Para reservas de vários dias que cobrem vários dias, a data de início e o período de data de término em vários dias (por exemplo, Data de início: 12 de outubro de 2023. Data de término: 17 de outubro de 2023). Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

- Se o administrador definiu um limite para o máximo de dias que você pode reservar no futuro, você não poderá selecionar dias no futuro além da data definida pelo administrador. É exibido um aviso sobre a limitação.
- Por exemplo, se o administrador limitou os dias do futuro a 45 dias, você não poderá selecionar uma data além de 45 dias ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para **Termina nesta data** a opção difere com base em **Diariamente** , **Semanalmente** ou **Mensal** seleções. A data e a hora de término especificadas para a reserva recorrente são usadas para indicar a data e a hora de término da reserva.
- Se nenhuma limitação for definida pelo administrador nos dias futuros no módulo reservável, você poderá selecionar qualquer data. Isso também depende de quantas ocorrências você pode selecionar e fazer.

> **Nota:** Não é possível selecionar uma data além de uma duração configurada no Máximo de dias no módulo reservável futuro. Por exemplo, se o valor Máximo de dias no futuro for 45, você não poderá selecionar uma data além dessa duração ao fazer uma reserva recorrente. O número de dias disponíveis para **Termina nesta data** a opção difere com base em **Diariamente** , **Semanalmente** ou **Mensal** seleções. . **Máximo de dias no futuro** O valor não está configurado no módulo reservável, a seleção de data não é restrita e os funcionários podem selecionar uma data com base em **Número máximo de ocorrências** configuração.

Planejadores de espaço e reserva (sn_wsd_rsv.reservation_planner) com a função dedicada (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) podem ignorar ou ignorar determinadas configurações na configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Permita que os planejadores de eventos lidem com reservas com mais flexibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

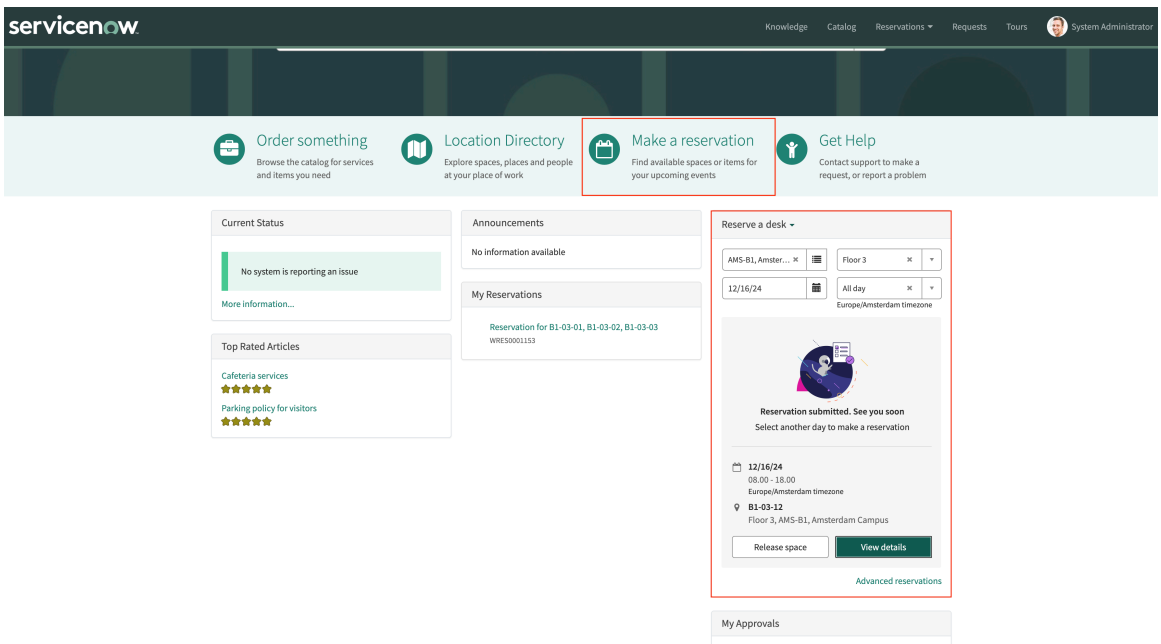
Por exemplo, os planejadores de reserva ou planejadores de espaço com a função dedicada (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) podem ignorar ou ignorar as seguintes configurações no módulo reservável:

- Máximo de dias no futuro
- Número máximo de ocorrências
- Duração mínima e máxima
- Disponível em
- Dia inteiro

Função: sn_wsd_core.workplace_user.

Procedimento

1. Selecione qualquer uma das seguintes opções de navegação do menu de contexto para fazer uma reserva de local de trabalho.



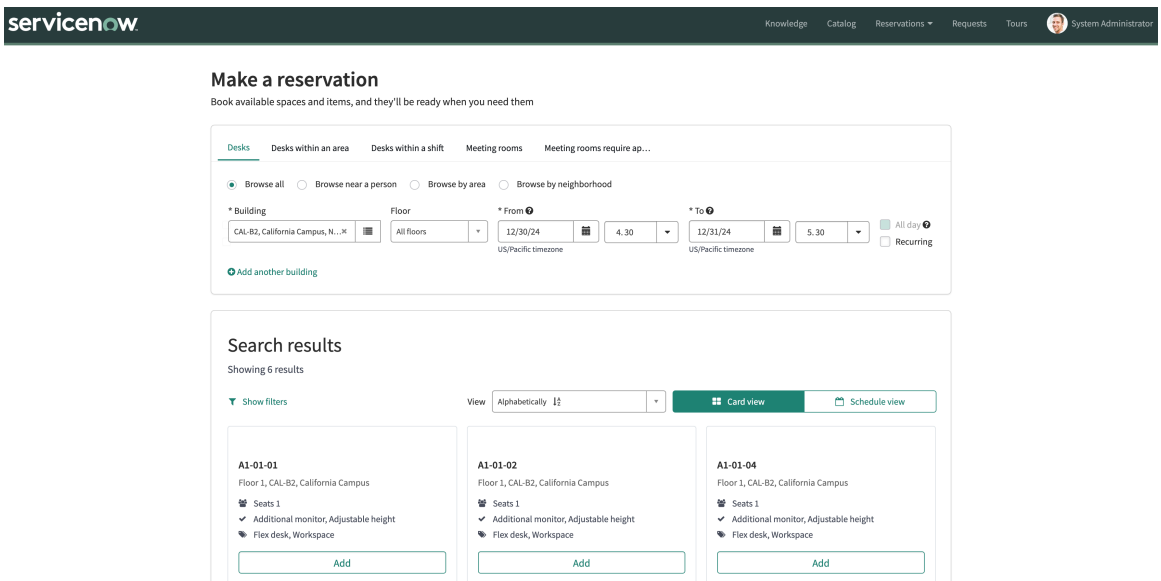
Local	Etapas
Filtro de navegação da aplicação	Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
No Portal da Central do funcionário	○ Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. ○ No portal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Procurar Serviços do local de trabalho**. ○ Selecione **Nova reserva geral** cartão. A página Fazer um portal de reservas é aberta para você fazer reservas no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	○ Outra maneira de fazer reserva é usar o ícone de bate-papo. Na página inicial, selecione o ícone de bate-papo ( ). Para fazer uma reserva, insira sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar na lista de opções disponíveis.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.



2. Selecione uma configuração de Módulo reservável.

Por exemplo, selecione qualquer uma das seguintes configurações do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

- Mesas
- Mesas com uma área
- As salas de reunião exigem aprovação
- Salas de reuniões
- Mesas com um turno

3. Na página Fazer uma reserva, selecione qualquer um dos caminhos reserváveis:

Os seguintes caminhos de reserva disponíveis para um Módulo reservável selecionado.

- Procurar tudo
- Procurar próximo a uma pessoa
- Pesquisar por área
- Navegar por bairro
- Procurar todos os espaços

4. Opcional: Selecione **Procurar tudo** .
. **Procurar tudo** o caminho reservável é selecionado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. PESQUISE um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.

5. Preencha as informações a seguir.

Preencha os campos de formulário.

Formulário de reserva

Nome do Campo	Descrição
Construção	Nome do edifício de um campus selecionado. Selecione um edifício na lista. Por exemplo, Campus de demonstração. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com **Pedido** Que você configurou nas tabelas Edifícios e Regiões. Uma classificação **Pedido** está configurado para um edifício ou região, os nomes e locais dos edifícios são classificados de acordo. Se a classificação **Pedido** o valor não foi especificado para um item, os itens são listados na parte superior da lista (ordem crescente) e classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados alfabeticamente com base no nome do rótulo. Por exemplo Edifício A, Edifício B e assim por diante.
Piso	Andar de um prédio onde você deseja fazer uma reserva. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada. Você pode configurar a classificação **Pedido** Na tabela Anais. Se a classificação **Pedido** o valor não é especificado para um item, os itens são listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base nos nomes e rótulos.
De **Nota:** Os campos de diretiva de tempo (De, Hora, Até) também estão disponíveis no MESP (Mobile Employee Service Portal) no Now Mobile aplicação.	Data de início da sua reserva. Para uma reserva de um único dia, somente **De** o campo é mostrado e não a opção para inserir a data de término. ○ Os funcionários não poderão selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início exceder o valor Máximo de dias no módulo reservável futuro. Este valor não é configurado no módulo reservável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável. Quando o valor Máximo de dias no futuro é configurado pelo administrador, você não pode selecionar uma data após a data máxima permitida. As datas no seletor de data do calendário estão inativas para datas que estão muito distantes no futuro. **Nota:** Se o valor Máximo de dias no futuro não estiver configurado, a seleção de data não será restrita. A seleção de data é baseada no valor Número máximo de ocorrências. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável. ○ Se você inserir uma data inválida que seja maior do que a especificada em **Máximo de dias no futuro** , a aplicação redefine a data para a data atual.
Hora	Hora de início em que a reserva começa. Os funcionários podem selecionar a hora usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento de tempo depende do valor definido pelo administrador. A duração do tempo de reserva padrão disponível para seleção é de 30 minutos. . `time_picker_interval_size`A propriedade para hora de início da reserva e hora de término da reserva é configurada usando as instâncias do Widget do Portal de serviços. O valor de incremento do campo de hora de início depende do valor definido em `time_picker_interval_size`. A duração do valor de incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. **Nota:** Não é possível selecionar uma data que ocorra no passado. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Para	Data de término da sua reserva. Os funcionários não podem selecionar uma data e criar uma reserva quando a data de término excede o valor Máximo de dias no futuro. O valor Máximo de dias no futuro especifica o número máximo de dias no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	futuro até o qual o módulo reservável pode ser reservado. **Nota:** No caso de uma reserva de um único dia, a opção para inserir a data de término não está disponível. Se você inserir uma data inválida que seja maior do que a especificada em **Máximo de dias no futuro** , a aplicação redefine a data para a data atual. **Nota:** . **Máximo de dias no futuro** o valor não está habilitado, então a seleção de data não é restrita e é baseada em **Número máximo de ocorrências** Valor configurado no módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.
Hora	Hora de término em que você pararia de usar o item do local de trabalho. Os funcionários podem selecionar a hora de término usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento da hora de término depende do valor definido pelo administrador. A duração da hora de término da reserva padrão é de 30 minutos. . `time_picker_interval_size`A propriedade para hora de início da reserva e hora de término da reserva é configurada usando as instâncias do Widget do Portal de serviços. O valor do incremento do campo Hora de início e Hora de término depende do valor definido em `time_picker_interval_size`. A duração do valor de incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. **Nota:** Não é possível selecionar uma data que ocorra no passado. Por exemplo, se a hora de início for 09:00, você poderá selecionar uma hora de término após essa duração. Você não pode selecionar uma hora antes das 09:00 no mesmo dia. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Recorrente	Opção para reservar os itens do local de trabalho de forma recorrente. Especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva em uma série recorrente. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção recorrente é exibida com base

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	na configuração que o administrador definiu. Além disso, se houver conflitos de reserva recorrentes, eles serão resolvidos automaticamente se o administrador tiver configurado o mesmo. Resolver conflitos recorrentes automaticamente</uicontrol> A opção Resolver conflitos recorrentes está habilitada no formulário do módulo reservável. A aplicação tenta resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente. **Nota:** A opção de adicionar serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.
Dia inteiro	Opção para reservar o item do local de trabalho para um dia inteiro ou um único dia. Esta opção aparecerá se o administrador do Workplace tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no selecionado **Tipo** . As horas de início e término da reserva dependem dos tempos definidos pela sua organização. . **Dia inteiro** A opção também está disponível na página de detalhes do espaço. **Nota:** . **Dia inteiro** a aparência da opção depende da configuração do administrador. Se o administrador tiver obrigatório reserva de dia inteiro para um selecionado **Tipo** , a reserva é feita automaticamente para o dia inteiro. No caso de dia inteiro, você só pode modificar a data de início da reserva.
Adicionar outro prédio	Reserve vários itens do local de trabalho abrangendo vários edifícios. Os fusos horários dos edifícios são diferentes para uma mesma data e hora em uma reserva. **Nota:** Se você tiver selecionado esta opção **Permitir várias reservas** caixa de seleção em **Módulo reservável** > **Configuração do módulo reservável** guia. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

6. **Opcional:** Ao fazer uma reserva recorrente, selecione os itens reserváveis mais adequados com base na disponibilidade na série recorrente da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Reservas em uma série recorrente não podem ser atualizadas em massa. Para atualizar uma reserva de uma série recorrente, selecione uma reserva e edite-a conforme necessário. A opção de fazer uma reserva recorrente é configurada pelo administrador na configuração do Módulo reservável. . **Permitir reservas recorrentes** a opção deve ser habilitada para fazer reservas recorrentes.

Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

Reserva recorrente quando o valor Máximo de datas no futuro é 45 dias

Repetir	Duração	Número de duração
Selecione **Diariamente**	Selecione **Para** ou **Até** na lista suspensa.	Se você selecionou **Para** a aplicação é exibida **Número de dias** 1 e máximo de 45 dias. Em caso de **Até** , A aplicação mostra a data atual junto com o fuso horário selecionado (por exemplo: Europa/Paris).
Selecione **Semanalmente**	Selecione os dias da semana conforme necessário. Para este exemplo, todos os dias da semana são selecionados (segunda-feira, terça-feira e assim por diante) (Optional) (Opcional) Você também pode selecionar **Para** ou **Até** em **Dura** lista suspensa.	Se você selecionar **Para** o número de semanas é mostrado como 1 junto com o máximo de 6 semanas. Para **Até** . **Termina nesta data** o campo mostra o fuso horário selecionado junto com a duração da repetição de semanalmente 6 vezes.
Selecione **Mensal**	Selecione **Até** em **Dura** lista suspensa.	. **Termina nesta data** o campo mostra o fuso horário selecionado e a duração da repetição como mensalmente 2 vezes.

- Os cartões de espaço exibem a disponibilidade de espaço em uma série recorrente. Isso é baseado na disponibilidade de um espaço durante o número especificado de dias. A disponibilidade na série é exibida nas seguintes guias:
  - Exibição de cartão: A disponibilidade na série é exibida na exibição de cartão.
  - Exibição de programação: A disponibilidade na série é exibida na exibição Programação.
  - Exibição de mapa: A disponibilidade na série está visível em um mapa de andar.
  - Se você estiver exibindo a página de detalhes do espaço no portal da Central do funcionário do seu espaço favorito, a disponibilidade na série será exibida na página de detalhes do espaço selecionado.
- Por exemplo, se você selecionar oito dias recorrentes, cada cartão do local de trabalho exibirá a disponibilidade na série, como 1/8, 2/8, 5/8, 6/8 e 8/8. 2/8 indica que o local de trabalho está disponível em dois dias de oito dias.
- Um indicador de cor é adicionado a uma série para identificar facilmente a disponibilidade do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o gerente de espaço habilitou alocações com limite de tempo, a disponibilidade do local de trabalho mudará com base na data de início e término de uma alocação. Por exemplo, se você selecionar cinco dias recorrentes e o local de trabalho for alocado para 3 dos cinco dias, a disponibilidade do local de trabalho será 3/5. Somente a primeira ocorrência da reserva recorrente é verificada para alocações com limite de tempo.
- Se você selecionar o local de trabalho, também poderá ver a disponibilidade na série em **Disponibilidade** Campo na página de detalhes da reserva.

7. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com **Mostrar filtro** opção.

   (Optional) . **Meus favoritos primeiro** a opção de classificação será selecionada automaticamente se você tiver locais favoritos. Para exibir a opção, você deve ter acesso ao Central do funcionário e também têm locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

   Nota: Você não pode classificar itens do local de trabalho em ordem alfabética ou por seus locais favoritos se estiver navegando em espaços próximos a uma pessoa. Os espaços próximos a uma pessoa são pesquisados com base na proximidade.

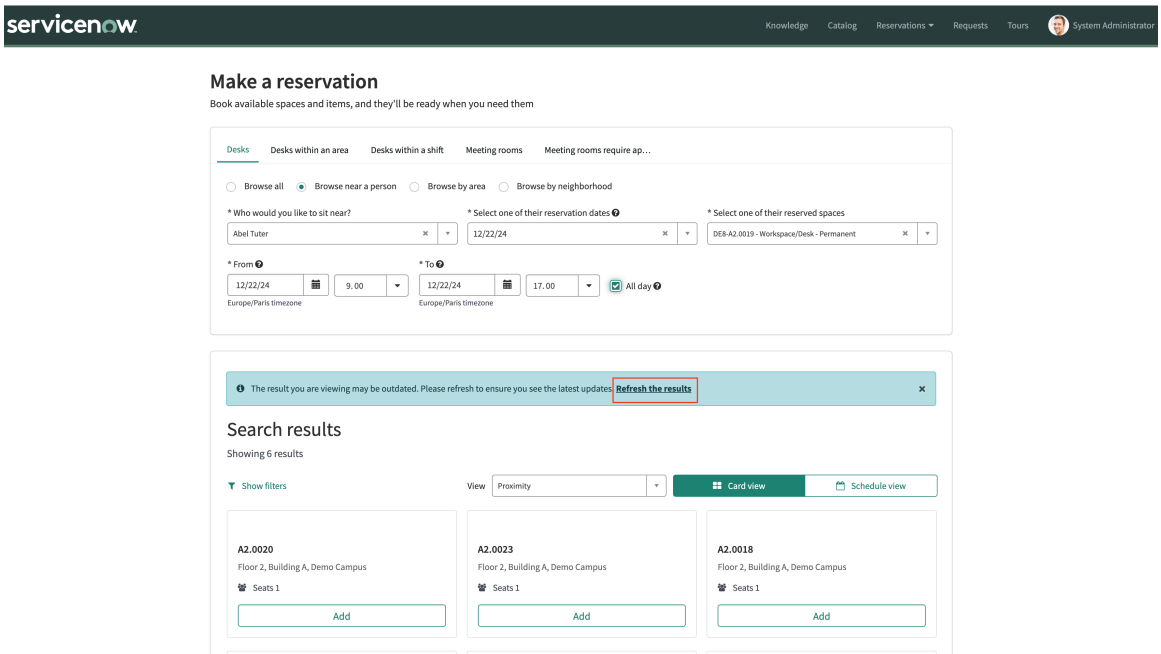
8. Selecione **Pesquisa** .
   Os espaços disponíveis para reservas são exibidos automaticamente. O primeiro cartão de construção é selecionado por padrão no resultado da pesquisa.

9. **Opcional:** A aplicação executa a pesquisa automática de itens reserváveis quando a propriedade de reserva (sn_wsd_rsv.enable_auto_search) é habilitada pelo administrador.
   Se uma propriedade de reserva de pesquisa automática for configurada pelo administrador, o. **Pesquisa** o botão está oculto no portal de reservas. A aplicação pesquisa locais e itens reserváveis automaticamente ao criar uma reserva. Uma pesquisa automática é acionada quando qualquer um dos seguintes itens é alterado ou atualizado:
   - Edifício.
   - Andar.
   - Data de início.
   - Data de término.
   - Dia inteiro.
   - Recorrente (Diariamente/Semanal/Mensal - Para/Até)
   - Módulo reservável.
   - Caminhos reserváveis.

10. **Opcional:** Selecione **Atualize os resultados** atualizar manualmente os resultados da pesquisa na página do portal de reservas avançadas ao fazer uma reserva.

    (Optional) Quando a propriedade de pesquisa automática está habilitada, a página de pesquisa do portal de reservas mostra uma mensagem para atualizar a página quando um funcionário permanece por muito tempo em uma página ou quando os resultados da pesquisa estão desatualizados. Selecione **Atualize os resultados** buscar manualmente os dados mais recentes dos resultados da pesquisa de reserva.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando qualquer uma das seguintes opções:

- Selecione **Exibição de programação** ou **Exibição de cartão** e selecione **Adicionar** .
- Em caso de **Exibição de mapa** , selecione um espaço e, em seguida, selecione **Adicionar** para adicionar um espaço.

  Ao reservar ou visualizar um espaço, o funcionário pode ver se um espaço faz parte de um bairro. O ícone de bairro ( ) é exibido no cartão de espaço.

  Se sua organização estiver usando mapas de andares, você poderá exibir os mapas de andares de um local usando Mapeamento interno como seu provedor de mapa.

  .

  Se você selecionou **Navegue por bairro** Na Etapa 6, o portal de reservas mostra espaços para um bairro.

  Ao navegar por bairro, todos os espaços pertencentes a um bairro são exibidos, mas você só pode selecionar os espaços disponíveis dentro de um bairro.

  - Selecione um Campus na exibição de mapa.
  - Selecione um andar na lista suspensa.

    Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou classificados com base na classificação **Pedido** . Os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada, se estiver disponível. Você pode indicar a ordem de classificação na tabela Anais. Se o valor da ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base nos nomes dos rótulos. Por exemplo, Piso A, Piso B e assim por diante. Para obter mais informações sobre a ordem de classificação, consulte Adicione um andar usando Workplace Space Management.

    Nota: . **Pedido** é nulo para todos os edifícios disponíveis em um campus selecionado, os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base no rótulo do nome do andar. Por exemplo, Piso A, Piso B e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aumente o zoom para selecionar um edifício e um local

  Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com **Pedido** Que você configurou na tabela Edifícios.

12. Para mostrar ou ocultar espaços ou camadas no mapa de piso, faça o seguinte:

- Selecione um edifício ou um andar no mapa.
- Selecione o ícone Filtrar camadas e locais () para filtrar espaços e camadas no mapa.
- Em **Opções de exibição** , selecione **Espaços** ou **Camadas** E desmarque para remover os espaços ou camadas selecionados da Exibição de mapa.
- Selecione **Aplicar**.

Por padrão, todos os espaços e camadas são selecionados ou verificados.

Nota: Os espaços e camadas exibidos no mapa de andares são baseados nas definições de configuração da tabela Tipos de camada e Tipos de local em Mapeamento interno. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** ou **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de camada** Para abrir a página Locais ou Tipos de camada, respectivamente. Filtre camadas e locais **Filtre camadas e locais** coluna para **verdadeiro** para exibir os locais (espaços) ou camadas que você deseja exibir no mapa de andares.

13. Opcional: Selecione um espaço e marque um local como favorito selecionando o ícone de favorito (♡) no cartão de espaço.

14. Selecione **Próximo** para adicionar espaços e fazer uma reserva.

Nota: Se o modo de autenticação pessoal estiver habilitado em Sincronização do calendário do local de trabalho uma notificação pop-up será exibida. Uma notificação pop-up será exibida se você não tiver um token ao tentar reservar um espaço ou local habilitado para sincronização de reserva. A notificação informa que o token não está disponível. O usuário pode fazer login no Microsoft Exchange Server com o respectivo e-mail para recuperar o token.

O espaço selecionado é adicionado aos itens reserváveis. A página Detalhes da reserva é aberta.

15. No formulário Detalhes da reserva, preencha os campos.

Detalhes da reserva de

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião. Por exemplo, Reunião de status.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Opção para tornar todos os espaços selecionados como privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de configuração de privacidade do local para espaços selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tornar os detalhes do espaço privados	Opção para definir os detalhes do espaço como privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade do espaço. Se você selecionou vários espaços ao adicionar uma reserva, poderá especificar sua preferência de privacidade para cada espaço individualmente usando **Marcar detalhes do espaço como privados** .
Tornar assunto privado	Opção para marcar o assunto da reserva como privado.
Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa	Opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário. Esta opção aparecerá se você tiver selecionado vários itens do local de trabalho para reserva.
Adicionar um link de reunião virtual	Opção para gerar um link de reunião virtual para que os funcionários remotos possam ingressar na reserva. **Nota:** (Aplicável somente para Microsoft Teams) A partir da versão da Store de maio de 2023, ao adicionar um link de reunião, o aplicativo recupera os detalhes da reunião ao sincronizar o evento com um provedor de calendário.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome do membro da sua equipe, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se você estiver solicitando uma reserva para si mesmo.
Número de participantes	Número de pessoas esperadas para participar da reunião.
Adicionar notas	Opção para adicionar a anotação da reunião a uma reserva usando o editor de rich text. As anotações podem ser compartilhadas com os convidados da reunião. Os usuários também podem copiar e colar texto no editor. A mensagem pode conter no máximo 65 000 caracteres. A anotação é salva no registro de reserva. Você pode atualizar a anotação conforme necessário. Os convidados recebem uma notificação quando a anotação é adicionada ou atualizada. A página de resumo da reserva mostra o resumo da anotação da reunião. Esta opção estará disponível somente se o administrador tiver configurado o. **Mensagem Permitir reserva** Opção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	no módulo de reserva. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável. \
Adicione convidados a esta reserva seção	**Nota:** Esta seção aparecerá somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho no módulo reservável. Esta opção não será exibida se **Número de participantes** a opção está disponível para um local selecionado.
Convidar colegas de trabalho	Os colegas de trabalho ou membros da equipe são notificados quando esta opção é selecionada.
Convidar visitante externo	Opção para convidar um visitante externo. **Nota:** Esta opção aparece somente quando Gestão de visitas ao local de trabalho está instalado e configurado. Os detalhes do visitante são registrados automaticamente no Gestão de visitas ao local de trabalho para que a equipe da receção execute tarefas relacionadas ao visitante. ○ Se você já registrou um visitante, faça o seguinte: **a.** Selecione **Visitante anterior** . **b.** Em **Selecione um visitante anterior** , selecione o visitante. Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar quaisquer detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. ○ Se você estiver registrando um visitante pela primeira vez, faça o seguinte: **a.** Selecione **Adicionar novo visitante** . **b.** Selecione **Tipo de visitante** . **c.** Se o convidado for um convidado especial, habilite **VIP** . **d.** Insira **Nome** do visitante. **e.** Insira **Sobrenome** do visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	f. Especifique **Endereço de e-mail** do visitante para enviar detalhes de inscrição e comunicações. g. Insira **Número de telefone** do visitante. h. Insira **Organização** detalhes do visitante. i. Insira **Título** do visitante. j. Na seção Anotações privadas, especifique todas as informações privadas. k. Em **Preferências do visitante** e. **Preferências de notificação** , selecione as preferências do visitante. l. Selecione o visitante **Salve e adicione** .
Adicionar serviços extras	Selecione **Adicionar serviços extras** para selecionar um serviço na lista para adicionar um serviço do local de trabalho à sua reserva atual. **Nota:** . **Adicionar serviços extras** a opção não está disponível para reserva recorrente. Quando você seleciona vários edifícios ao adicionar uma reserva, novos serviços são mostrados para os locais selecionados. Você pode adicionar esses serviços conforme necessário à sua reserva. Nas opções de lista, selecione Organização de espaço como um serviço extra. Selecione as seguintes opções: ○ Em **Adicionar arranjo de espaço** caixa de diálogo, selecione um serviço na lista. Por exemplo, selecione **Layout da cadeira** . ○ Selecione as opções de layout da cadeira: ▪ Estilo de sala de aula ▪ Rodadas de banquete ▪ Estilo de teatro ○ Selecione o número de lugares. ○ Adicione comentários adicionais para o item de serviço. ○ Selecione **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Um novo caso é criado quando uma reserva ou serviços são atualizados. Uma referência é adicionada ao serviço antigo e novo. ○ A aplicação tenta reter os serviços quando você atualiza um local. Ao atualizar uma reserva, se o local não for atualizado, os serviços ficarão visíveis e você poderá atualizar a reserva depois de alterar a data e a hora. ○ Se o espaço ou o local for alterado durante a atualização de uma reserva, a aplicação tentará propor serviços disponíveis para um novo local. Selecione os serviços necessários e adicione-os à sua reserva ao atualizar ou modificar uma reserva. ○ Se você estiver adicionando um novo espaço ao atualizar uma reserva, deverá adicionar os serviços manualmente. **Nota:** Se um serviço de local de trabalho for adicionado a uma reserva, um caso de local de trabalho será criado. Se você atualizar a data, a hora ou o local da reserva e atualizar os serviços retendo ou removendo os serviços, uma referência será adicionada ao serviço do local de trabalho atualizado. . **caso de substituição para** a opção é exibida no novo formulário de registro de caso e também uma referência é adicionada ao serviço antigo. Um resumo é adicionado a um registro de caso do local de trabalho para itens que são adicionados, atualizados ou removidos. Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos do local de trabalho.
Editar <services name>	Selecione **Editar** para atualizar os serviços. ○ A caixa de diálogo Atualizar <services name> é mostrada. ○ Selecione **Atualização** para atualizar os serviços.
Remover o <services name>	Selecione **Remover** para remover os serviços de uma reserva. Uma mensagem de confirmação é mostrada para confirmar se você deseja remover os serviços de uma reserva.

16. Selecione **Enviar reserva** .
A página Resumo da reserva é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

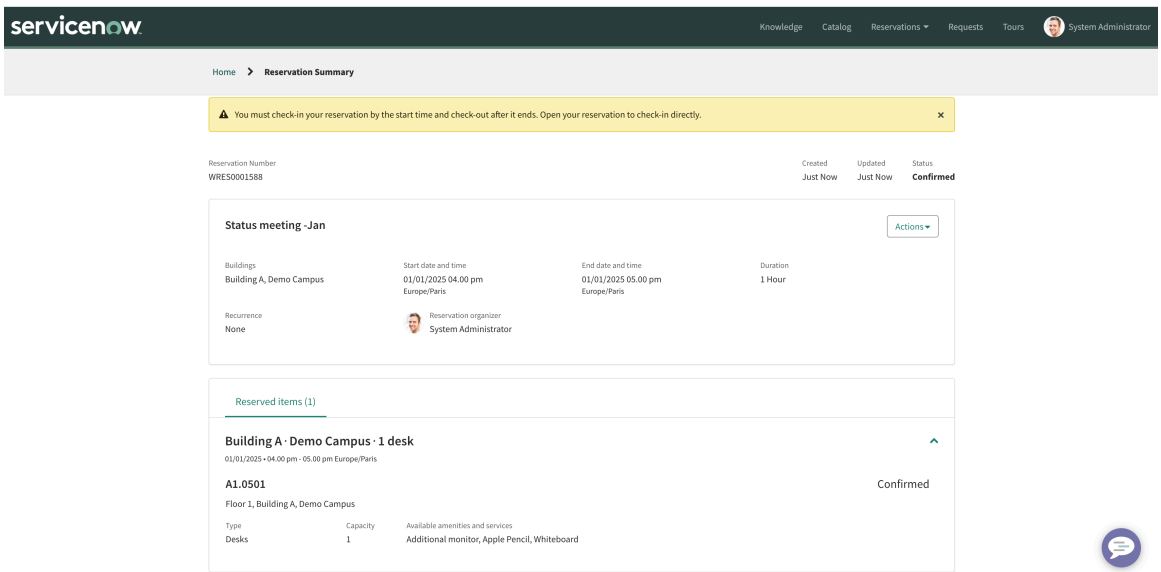
Se o item do local de trabalho não exigir aprovação, o item selecionado será reservado. Os detalhes da reserva são exibidos na página de resumo da reserva. O estado da solicitação é atualizado para **Confirmado**. Se sua solicitação exigir aprovação, ela será enviada para um aprovador do local de trabalho. O estado da solicitação é atualizado para **Aguardando aprovação**. Para obter mais informações, consulte Aprovar uma reserva.

Uma notificação por e-mail é enviada sobre a confirmação da reserva junto com os detalhes para o organizador e o usuário é adicionado à reserva. Se você tiver convidado participantes ou visitantes, eles receberão uma notificação para o convite de reserva. Você recebe notificações por e-mail quando a sincronização reservável está configurada para a Sincronização de calendário do Workplace. Você recebe notificações para sua reserva em seu dispositivo móvel quando a notificação por push está habilitada.

17. Revise a página de resumo da reserva.

Nota: Para reservas de vários dias, o resumo da reserva mostra a duração da hora de término da reserva. Para um único dia, reserva, somente a data e a hora de início são mostradas.

Ao reservar ou visualizar um espaço, o funcionário pode ver se um espaço faz parte de um bairro.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho reservado exigir check-in e check-out.

Nota: Você deve fazer check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva, sua reserva será cancelada. Uma notificação por e-mail é enviada para a reserva cancelada. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.

Se você tiver sensores de ocupação instalados no local de trabalho, seus espaços reservados serão verificados automaticamente. Você também recebe uma notificação por push no Prestação de serviços no local de trabalho para celular app quando seus espaços reservados são verificados automaticamente. Se o local do local de trabalho ou o estado do espaço estiver ocupado, a aplicação fará o check-in automaticamente da reserva. O estado de reserva passa para o estado Em andamento. Uma notificação por push é enviada para o Workplace Service Delivery para celular "Sua reserva foi iniciada. Você é submetido a check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária." Se o estado do espaço for Desocupado ou Inválido, a aplicação enviará uma notificação por push "Sua reserva de reserva para o <space-name> foi iniciada. Check-in para confirmar sua participação ou Libere reserva para cancelar a reserva de espaço". Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.

b. Selecione **Check-out** para fazer check-out de uma reserva.
Check-out dentro de 30 minutos após a hora de término da reserva. Se a reserva não for submetida a check-out dentro de 30 minutos após a hora de término da reserva, você receberá um lembrete por e-mail para fazer o check-out da reserva. A opção Check-out também está disponível na página Minhas reservas.

c. Selecione **Convidados** Para exibir, adicionar ou remover convidados da página Resumo da reserva.
Os detalhes do convidado, como nome, e-mail, local atribuído e estados de aceitação de convite, são exibidos.

d. Se você selecionou vários itens do local de trabalho e deseja reatribuir os convidados a um local diferente, faça o seguinte:

- Marque a caixa de seleção Convidados.
- Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.
- Em **Nova atribuição de local** selecione o local a ser atribuído a um convidado.
- Selecione **Enviar atualização**

e. Para adicionar ou remover um convidado, faça o seguinte:

a. Na página de resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.

b. Na página de detalhes da reserva, vá para a seção Convidados adicionados a esta reserva.

c. Selecione o nome do convidado na lista de pesquisa.

d. Clique em **Atualizar detalhes da reserva** guia.
Convidados e visitantes recebem notificações por e-mail para as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando uma reserva é criada.
- Quando uma reserva é cancelada ou atualizada.
- Quando um convidado ou visitante é removido da reserva, um e-mail de cancelamento é enviado.

18. Se o administrador configurou o. **Caminho de reserva padrão ao editar uma reserva** No Módulo reservável, os seguintes caminhos reserváveis são mostrados durante a edição ou atualização de uma reserva:

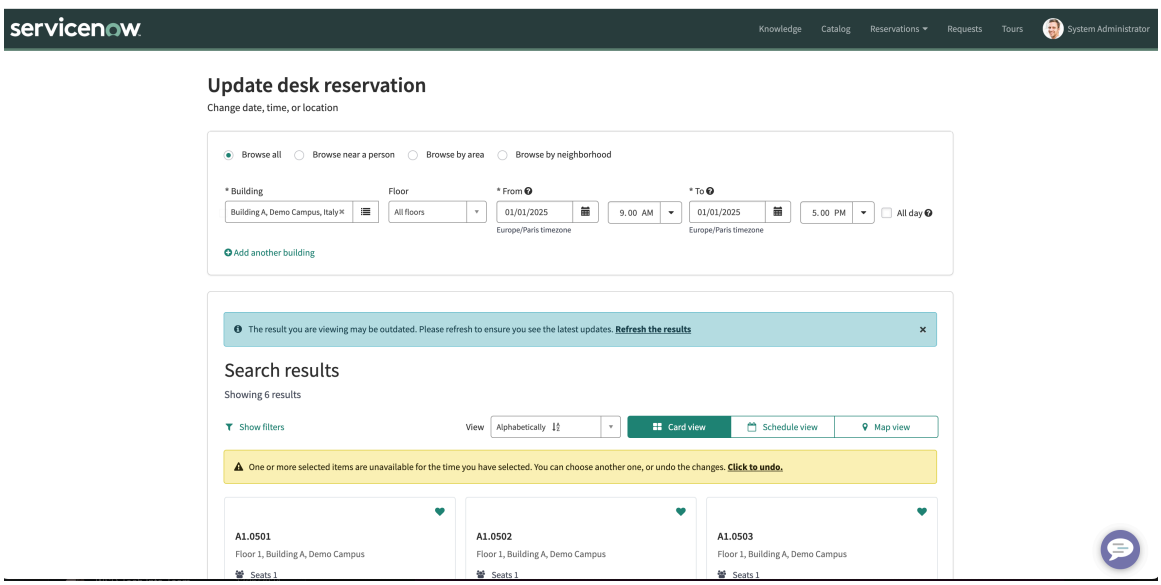
    Para obter mais informações, consulte, Configure um módulo reservável

    Nota: Esta opção não está disponível no App Now Mobile.

    Caminho de reserva padrão ao editar uma reserva

Com base na reserva	Você pode pesquisar locais no contexto de um caminho reservável que foi usado ao criar uma reserva, conforme mostrado na Etapa 2. Por exemplo; **Procurar tudo** , **Navegar por área** , **Navegue por bairro** .
Procurar tudo	Se você selecionou esta opção no módulo reservável, ao editar uma reserva, o contexto (caminho reservável) será padronizado como **Procurar tudo** . Você pode mudar ou atualizar o espaço, data ou hora selecionados da reserva.

19. Depois de revisar os serviços do local de trabalho adicionados a uma reserva, você pode selecionar uma nova data, hora e local para atualizar os detalhes da reserva.
20. Na página Detalhes da reserva, selecione **Altere data, hora ou local** para atualizar uma reserva.
21. Na página Atualizar reserva de sala de reunião, modifique a data, a hora e o local conforme necessário.



22. Quando você atualiza uma reserva, a página de detalhes da reserva mostra **Mantenha serviços extras** opção para reter os serviços do local e da reserva anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você atualiza ou muda um local, uma mensagem é exibida para indicar que determinados serviços serão removidos. Isso acontece quando os serviços do local de trabalho para um local atualizado não estão disponíveis. Os usuários serão notificados se os serviços estiverem disponíveis para um local. A página de detalhes da reserva mostra os serviços que estão disponíveis no novo local e também mostra os serviços que não estão disponíveis no novo local.

Os Serviços do local de trabalho são retidos automaticamente quando a data ou a hora de uma reserva muda. Mas se um local for alterado ou se um novo local ou espaço for adicionado, você deverá selecionar Para **Reter** seus serviços existentes no local de trabalho. Você pode reter, revisar ou descartar os serviços propostos. Quando esta ação é executada, os serviços são considerados **Resolvido** para esse local. Quando todos os serviços do local de trabalho forem resolvidos, confirme as mudanças. Se os serviços do local de trabalho não forem resolvidos, uma mensagem pop-up será exibida para confirmar a ação.

Nota: Nesse caso, se o **Permitir somente seleção de item de serviço único** A opção está selecionada na página Serviços do local de trabalho, o. **Reter serviços** A opção não é mostrada na página de detalhes da reserva e os serviços existentes são removidos após a atualização dos detalhes da reserva de um espaço (local). Você pode adicionar novos serviços usando **Adicionar serviços extras** opção conforme mostrado na etapa 11. Para obter mais informações, consulte Crie um serviço do local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.

No formulário, preencha os campos.

Reter serviços

Campo	Descrição
Reter serviços extras	Link de URL para o local do local de trabalho para exibir a lista de serviços que são retidos após a atualização dos detalhes da reserva. Selecione o link do local para revisar os serviços a serem retidos ou removidos.
Descartar	Opção para remover serviços de um local.
Manter	Opção para reter serviços após atualizar os detalhes da reserva. Os serviços do local de trabalho são retidos automaticamente quando a data e a hora são atualizadas para uma reserva. Selecione **Reter** quando um local é alterado ou quando um novo local é adicionado a uma reserva. Você pode reter ou remover os serviços de local de trabalho propostos. Os serviços do local de trabalho são resolvidos para um local quando você atualiza uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se os serviços do local de trabalho forem retidos, a quantidade será redefinida como 1. Revise o serviço do local de trabalho retido. Os serviços do local de trabalho, como configurações de espaço e layouts de espaço, não são retidos para uma reserva.

- Os serviços serão cancelados se não estiverem disponíveis ou aplicáveis a um local.
- Ao atualizar uma reserva de vários locais, os funcionários são notificados após corresponderem os serviços do local de trabalho dos locais anteriores do local de trabalho.
- Quando você altera um serviço ou serviços existentes para uma reserva, o caso do local de trabalho existente é cancelado. Um novo caso do local de trabalho é criado como uma substituição de um caso existente e os serviços do local de trabalho são atualizados.
- Um estado é adicionado ao serviço alterado. Uma anotação é adicionada ao novo caso de serviço com as mudanças nos serviços solicitados (adicionados, atualizados, removidos, sem mudanças). Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos do local de trabalho.
- Os custos dos serviços são mostrados com base nos campos Caso ou Item solicitado.
- O custo é atualizado quando um serviço do local de trabalho é atualizado.

Nota: Os itens de custo de serviço serão atualizados se um funcionário atualizar as ofertas de serviço existentes. Por exemplo, se você não alterou seu item de serviço extra, mas alterou a hora de um registro de reserva, o custo do item de serviço será atualizado com base no preço mais recente do item de serviço. Se você remover um espaço (local) e o item de serviço também for removido de um registro de reserva, os serviços sugeridos no **Reter serviços** a opção mostra o preço ou custo mais recente no registro de reserva.

Resultado

- Selecionar **Reservas** > **Minhas reservas** Para exibir e rastrear sua reserva na página inicial do portal de reservas ou na página de resumo da reserva.
- **Confirmado** Estado da reserva para indicar que a reserva do edifício selecionado está confirmada.

Nota: . **Novo espaço** o estado indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

- **Conflito** Estado da reserva na página de resumo da reserva. Este estado mostra que a aplicação não conseguiu resolver a reserva recorrente. Você deve encontrar manualmente um espaço, data e hora alternativos. Use **Ações** Na página Resumo da reserva para **Ocorrência de reserva de mudança** , **Cancelar ocorrência** . **Cancelar série** ou **Reserva de compartilhamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma notificação por e-mail também é enviada com os detalhes da sua reserva e a reserva é atualizada com as suas mudanças.

Nota: Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente com o recurso de resolução automática, seu status em **Subtipo de reserva** a coluna é mostrada como **Exceção** Na tabela Reservas do local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

O que Fazer Depois

Revise os detalhes da sua reserva na página Resumo da reserva.

Ao reservar ou visualizar um espaço, o funcionário pode ver se um espaço faz parte de um bairro. O ícone de bairro ( ) é exibido no cartão de espaço.

- Para compartilhar os detalhes da reserva com outras pessoas, execute as seguintes ações:
  1. Na página de resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
  2. Em **Enviar detalhes da reserva para** , selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
  3. Em **Incluir uma anotação** insira uma anotação, se necessário.
  4. Selecione **Enviar**
  5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados recebem uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhado:
   - Faça login como administrador.
   - Navegar até **Tudo** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
   - Dois links clicáveis **Procurar todos os espaços** e. **Reservar um espaço para mim** são mostrados:
     - **Procurar todos os espaços** : Selecione **Procurar todos os espaços** link para abrir a página do portal de reservas.

       . Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado no Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa, o. **Procurar todos os espaços** link clicável. Os links clicáveis são mostrados a partir de uma notificação por e-mail compartilhada com datas pré-preenchidas para um membro da equipe selecionado.

       - . **Navegue próximo a uma pessoa** o caminho reservável é selecionado por padrão. Se o caminho de TI não estiver disponível, o **Procurar tudo** o caminho é usado.
       - Todos os campos são preenchidos previamente para um membro da equipe selecionado ou um colega.

       - Para reservas de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do horário da reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:
         - De: A data de início da sua reserva.
         - Hora : Selecione a hora de início da sua reserva na lista suspensa.
         - Até: Data de término da sua reserva.
         - Hora: Selecione hora de término da sua reserva na lista suspensa.

       Para obter mais informações sobre reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

       Nota: Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada ultrapassar o valor definido em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Propriedade do módulo reservável, o. **Procurar todos os espaços** O link não mostra datas pré-preenchidas na página Fazer uma reserva. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação " **A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data** . Você deve selecionar manualmente a data e a hora de início e a data e a hora de término de uma reserva.

     - **Reservar um espaço para mim** : Quando você seleciona **Reservar um espaço para mim** Link de URL de um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão no portal de reservas. Uma reserva é criada com a mesma data e hora de início e término da sua reserva anterior. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início da sua reserva anterior for 15

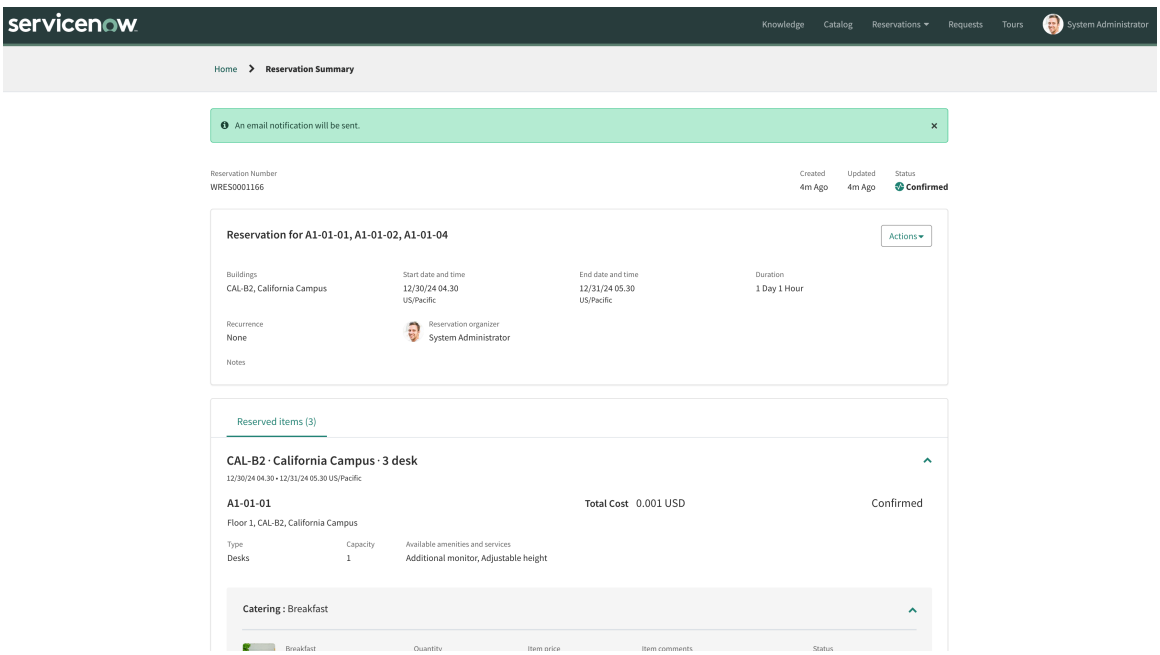
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, a aplicação usará a data atual (17 de outubro de 2023).

> **Nota:** Ao fazer uma reserva diretamente usando **Reservar um espaço para mim** opção de link clicável, a aplicação ignora o valor definido em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Configuração do módulo reservável e cria uma reserva.

Os detalhes da reserva são compartilhados quando uma reserva é **Confirmado** . Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, será solicitado a enviar uma atualização por e-mail para os convidados da reserva.



- Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhe, modifique ou cancele uma reserva.
- Para baixar um iCalendar, consulte Baixar um iCalendar para uma reserva.

- ○ Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito na página de detalhes do espaço.
  - ○ No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

    1. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando o. **Meus favoritos primeiro** opção de classificação. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro** .

       Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética.

    2. Se você estiver procurando um local de trabalho perto de uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando **Meus favoritos primeiro** opção de classificação.

       Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima da localização da pessoa.

  - ○ Em Portal de serviços do local de trabalho Widget de reserva rápida, depois de especificar os critérios de pesquisa, o local mais adequado é exibido com base no seu local favorito.

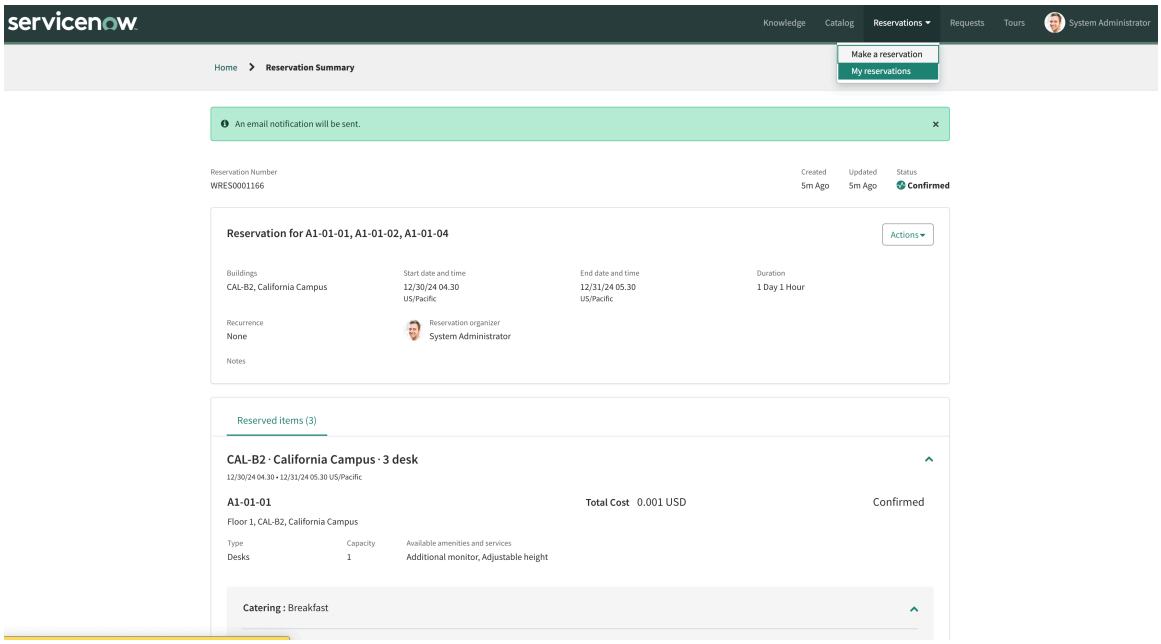
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se houver algum local favorito que melhor corresponda aos critérios de pesquisa, o widget Reserva rápida exibirá esse local como a melhor correspondência.
- Você também pode definir um local de trabalho mais correspondente como favorito diretamente no widget Reserva rápida.

○ Se você quiser reservar um espaço usando uma reserva compartilhada, depois de selecionar **Reservar um espaço para mim** , o aplicativo reserva automaticamente um de seus locais favoritos que tenha a maior proximidade do espaço reservado nos detalhes de reserva compartilhados.

• Verifique todas as reservas que você fez usando **Minhas reservas** guia menu no portal de reservas.



Resolver reservas recorrentes automaticamente

Ao fazer uma reserva recorrente, somente a disponibilidade da primeira ocorrência é verificada. É possível que uma ocorrência futura da reunião possa entrar em conflitos. Para evitar esses conflitos, ao programar uma reserva recorrente, o. Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação tenta resolver automaticamente todos os conflitos recorrentes.

Antes de Iniciar

Os administradores podem optar por resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes no nível do módulo reservável.

Nota: Certifique-se de ter habilitado **Permitir reservas recorrentes** e. **Resolver conflitos recorrentes automaticamente** Opções no formulário Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

Se você estiver atualizando de uma versão anterior de Gestão de reservas do local de trabalho e se você atualizou o layout do formulário antes, deverá editar a exibição do formulário novamente para exibir o. **Resolver conflitos recorrentes automaticamente** campo.

Nota: Reservas em uma série recorrente não podem ser atualizadas em massa. Para atualizar uma reserva, selecione uma reserva e edite-a conforme necessário.

A aplicação tenta encontrar um espaço alternativo automaticamente para ocorrências em conflito com base na seguinte lógica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando mapas de piso estão disponíveis, a aplicação tenta encontrar um espaço mais próximo da mesma capacidade, em seguida, procura um com mais capacidade e, por fim, um com menos capacidade.
- Quando nenhum mapa de andar está disponível, a aplicação encontra um espaço alternativo na mesma área ou no mesmo andar.
- Os espaços favoritos são priorizados sobre "localização" (dentro da mesma área ou nas proximidades).
- A aplicação pesquisa um espaço do mesmo tipo.
- A aplicação pesquisa um espaço com serviços padrão semelhantes.
- O funcionário é notificado por meio da página Resumo da reserva e por e-mail quando a aplicação atribui um espaço alternativo.

Nota: A opção de adicionar serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Módulo reservável**.
2. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** > **Faça uma reserva**.
3. Criar uma reserva.

   Para obter mais informações sobre como criar uma reserva, consulte Criar uma reserva.

   Por exemplo, dois usuários do local de trabalho, Abel Tutor e Abel L criam reservas. Abel L cria uma reserva para terça-feira das 11/22 10,00 às 12,00 na sala A1-02-01.
4. Selecione **Recorrente** para fazer uma reserva recorrente.
5. Faça as mudanças necessárias e envie a reserva.
6. Outro usuário do local de trabalho (Abel Tutor) faz uma reserva recorrente.
   Abel Tutor faz a reserva para a semana 11/21 a 11/25 das 09:00 às 3 horas para o mesmo espaço (Sala A1-02-01). Para obter mais informações, consulte a etapa 3.
7. Depois de enviar a reserva, observe que o usuário (Abel Tutor) agora tem um espaço diferente para terça-feira, já que ele já foi reservado por Abel L na Etapa 3.

   O novo espaço fica visível na página de resumo da reserva. Quando as ocorrências de reserva conflitantes são resolvidas, a aplicação tenta atribuir um novo local de trabalho, data e hora no mesmo módulo ou um espaço alternativo é atribuído à data e hora existentes. Você também será notificado por e-mail.

   . **Novo espaço** o estado indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

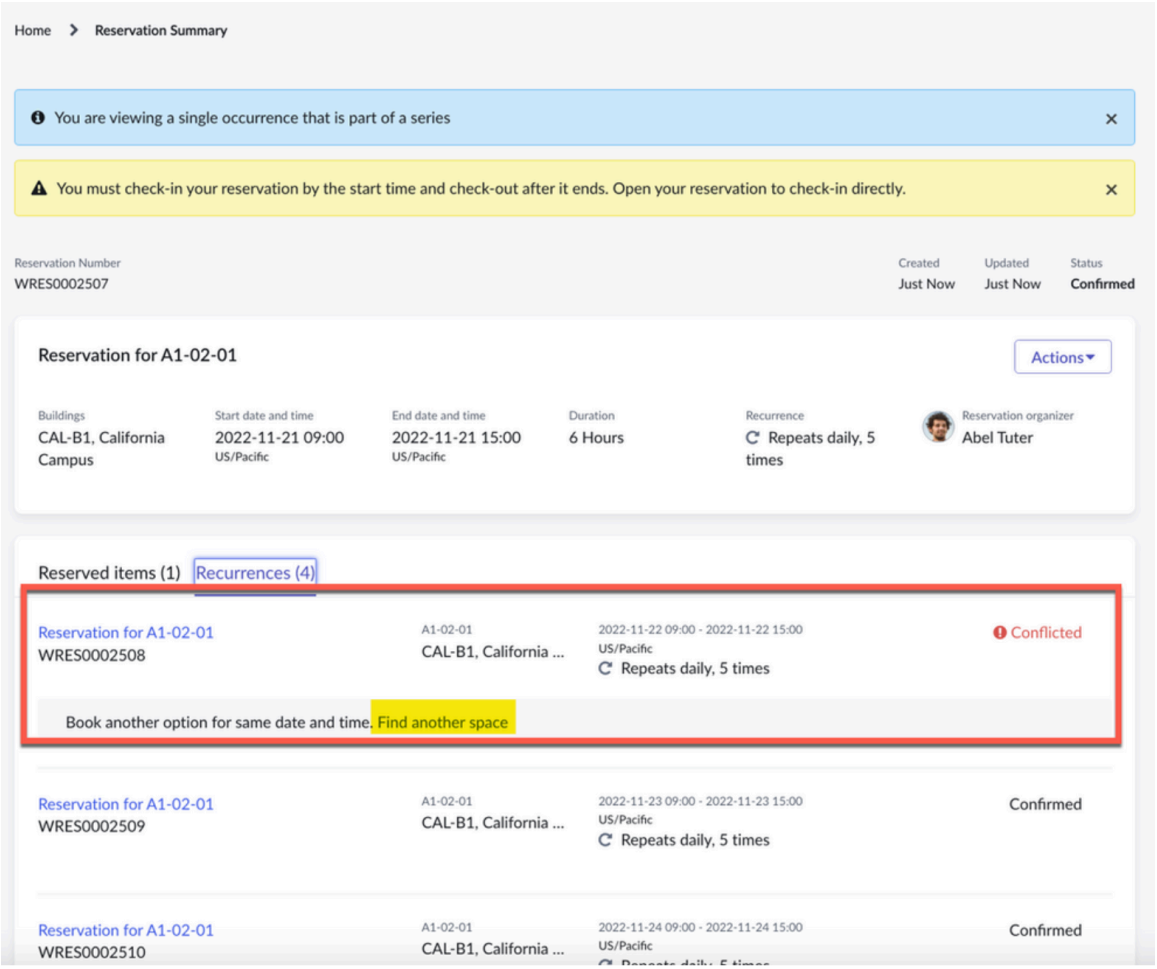
   Nota: Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente, seu status é mostrado na tabela de reservas e no **Subtipo de reserva** a coluna está definida como **Exceção** .
8. . **Resolver conflitos recorrentes automaticamente** A propriedade está definida como falsa ou não habilitada no módulo reservável e você tenta fazer uma reserva (consulte a Etapa 3), ocorrem reservas conflitantes se o mesmo espaço for reservado por outro usuário do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nesses casos, espera-se que o funcionário resolva os conflitos de reserva manualmente encontrando um espaço, data e hora alternativos.

9. Ao exibir os detalhes de uma reserva conflitante, o funcionário pode encontrar um espaço e tempo alternativos usando **Recorrências** Opção na página Resumo da reserva.



10. Selecione as opções necessárias em **Ações** Lista suspensa na página Resumo da reserva:
    - Mudar ocorrência da reserva
    - Cancelar ocorrência
    - Cancelar série
    - Compartilhar reserva
11. Nas notificações por e-mail que você recebe, selecione **Exibir série de reserva** opção para atualizar espaço e hora para uma reserva em conflito.
12. Encontre um espaço ou hora disponível e crie uma reserva.
13. Envie a reserva.
    . **Resolver conflitos recorrentes automaticamente** a opção estiver habilitada, a reserva recorrente conflitante em uma série será resolvida e o usuário receberá um espaço disponível. Quando esta opção não está habilitada, os usuários do local de trabalho devem atualizar manualmente o tempo e o espaço de uma determinada reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina um local como favorito usando a página Detalhes do espaço

Marque seu local de trabalho mais reservado como favorito em Portal de serviços do local de trabalho. Quando o local é definido como favorito, ele é exibido primeiro sempre que você pesquisa locais para fazer uma reserva.

Antes de Iniciar

Importante: A opção Favorito aparecerá somente se você tiver acesso ao Central do funcionário e se o administrador habilitou a opção favorito.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir um local como favorito em qualquer um dos seguintes locais no Portal de serviços do local de trabalho:

- **Widget de reserva rápida**
- **Fazer uma reserva**

Depois de definir um local de trabalho como favorito, você pode reservar diretamente esse local na página Meus favoritos no Central do funcionário.

Nota: Para obter mais informações sobre a lógica de derivação usada por Gestão de reservas do local de trabalho Na página Detalhes do espaço para atribuir módulos reserváveis, consulte Lógica de derivação do módulo reservável para detalhes do Espaço.

Procedimento

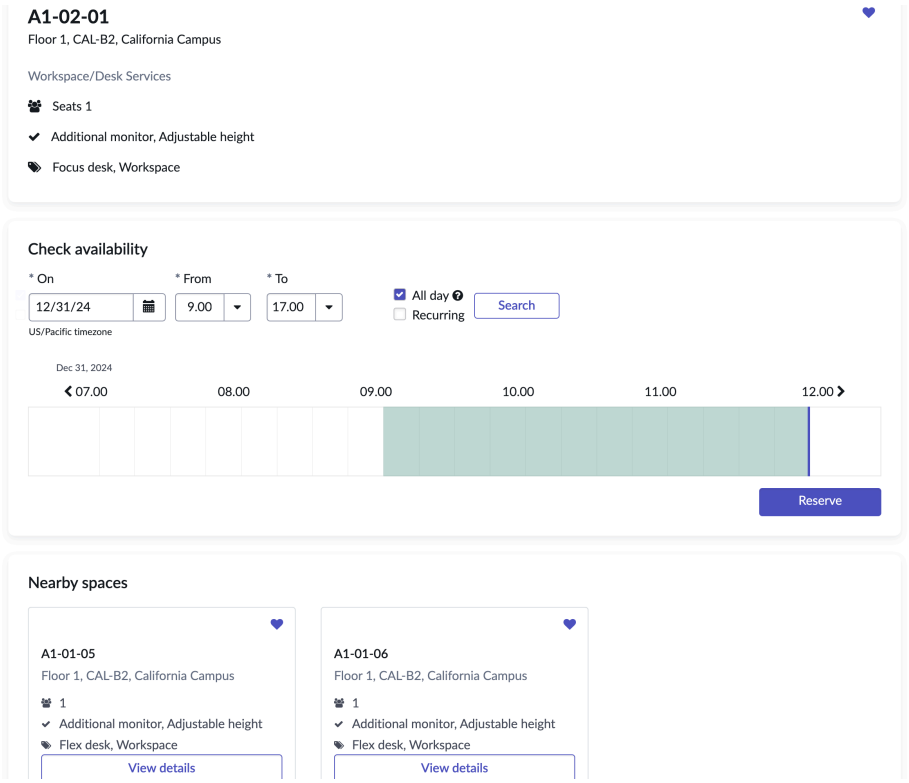
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No menu superior direito, selecione o ícone Favorito (♡).

   A página Meus favoritos é exibida.
3. Selecione um espaço para exibir a página de detalhes do espaço.

   Por exemplo: **Mesa A1.0501** .
4. Em **Verificar disponibilidade** selecione a data de início, a hora e a data de término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



. **Máximo de dias para vários dias** O valor da propriedade do módulo reservável está definido e é maior que 1, os funcionários podem reservar um espaço por vários dias. Valor padrão de **Máximo de dias para vários dias** a propriedade é 1. Por exemplo, se **Máximo de dias para vários dias** o valor é definido como 10 dias a partir da data atual e, em seguida, somente os próximos 10 dias disponíveis estarão disponíveis para você selecionar e fazer uma reserva. Outras datas estão desabilitadas e não estão disponíveis para seleção.

5. Selecione **Pesquisa** .
6. Em **Exibição de cartão** , **Exibição de programação** ou **Exibição de mapa** Na Exibição de cartão, Exibição de programação ou Exibição de mapa, Marque um local como favorito clicando no ícone de favorito (♡)
7. . **Exibição de programação** em caso de reserva de vários dias, exibe espaços disponíveis em uma exibição diária.

   - Clicar na divisa levará você para o dia seguinte e o dia anterior.
   - Blocos de três horas são usados para mostrar a escala de tempo em um formato de 24 horas.
   - Em caso de reserva de um único dia, blocos de uma hora são usados para mostrar a escala de tempo de um dia.
8. O calendário mostra as linhas de tempo disponíveis quando os módulos reserváveis podem ser reservados.
9. Mapa a exibição mostra os espaços do local de trabalho selecionados em um mapa, se os mapas estiverem habilitados pela sua organização.
   I se os funcionários tiverem uma atribuição permanente em seu perfil de local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaço selecionado. Para obter mais informações, consulte Exiba atribuições de assentos permanentes nos mapas do andar.
10. Selecione **Reserva** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Revise a página de detalhes da reserva.

    Para obter mais informações sobre a página de detalhes da reserva, consulte Criar uma reserva

12. Envie sua reserva.
13. Classifique os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos usando **Meus favoritos primeiro** opção de classificação.

    a. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro** .

       Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

    b. Se você estiver procurando um local de trabalho perto de uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando **Meus favoritos primeiro** opção de classificação.

       Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima da localização da pessoa.

14. Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito nos detalhes do local.
15. No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

    a. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando o. **Meus favoritos primeiro** opção de classificação. Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro** .

       Os itens do local de trabalho são classificados e todos os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

    b. Se você estiver procurando um local de trabalho perto de uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando **Meus favoritos primeiro** opção de classificação.

       Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima da localização da pessoa.

    c. Se você estiver criando uma reserva recorrente, poderá ver a disponibilidade recorrente na série do espaço na página de detalhes do espaço.

16. Para remover um local da lista de favoritos, desmarque o ícone de favorito nos detalhes do local.
17. No Portal de reservas, você pode exibir e executar as seguintes ações depois de definir um local como favorito:

    a. Depois de executar a operação de pesquisa, você pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando a opção Meus favoritos Primeira classificação.

       Por padrão, se você tiver locais favoritos, a opção de classificação padrão será definida como **Meus favoritos primeiro** . Os itens do local de trabalho são classificados e todos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

os seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa.

b. Se você estiver procurando um local de trabalho perto de uma pessoa, poderá classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro usando a opção de classificação Meus favoritos primeiro.

Os locais favoritos são exibidos com base na proximidade mais próxima da localização da pessoa.

18. Em Portal de serviços do local de trabalho Widget de reserva rápida, depois de especificar os critérios de pesquisa, o local mais adequado é exibido com base no seu local favorito.

- Se houver algum local favorito que melhor corresponda aos critérios de pesquisa, o widget Reserva rápida exibirá esse local como a melhor correspondência.
- Você também pode definir um local do local de trabalho de melhor correspondência como favorito diretamente no widget Reserva rápida.

19. Se você quiser reservar um espaço usando uma reserva compartilhada, depois de clicar em **Reservar um espaço para mim** , o aplicativo reserva automaticamente um de seus locais favoritos que tenha a maior proximidade com o espaço reservado nos detalhes de reserva compartilhados.

Resultado

O local é adicionado à sua lista de favoritos.

Reserve um espaço perto do seu colega

Faça uma reserva no local de trabalho e reserve um espaço perto de um membro da sua equipe ou de um colega.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1098053047?h=d5c2f4b985&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione qualquer uma das seguintes opções de navegação do menu de contexto para fazer uma reserva de local de trabalho e reservar um espaço perto de seu colega de preferência ou de um membro da equipe.

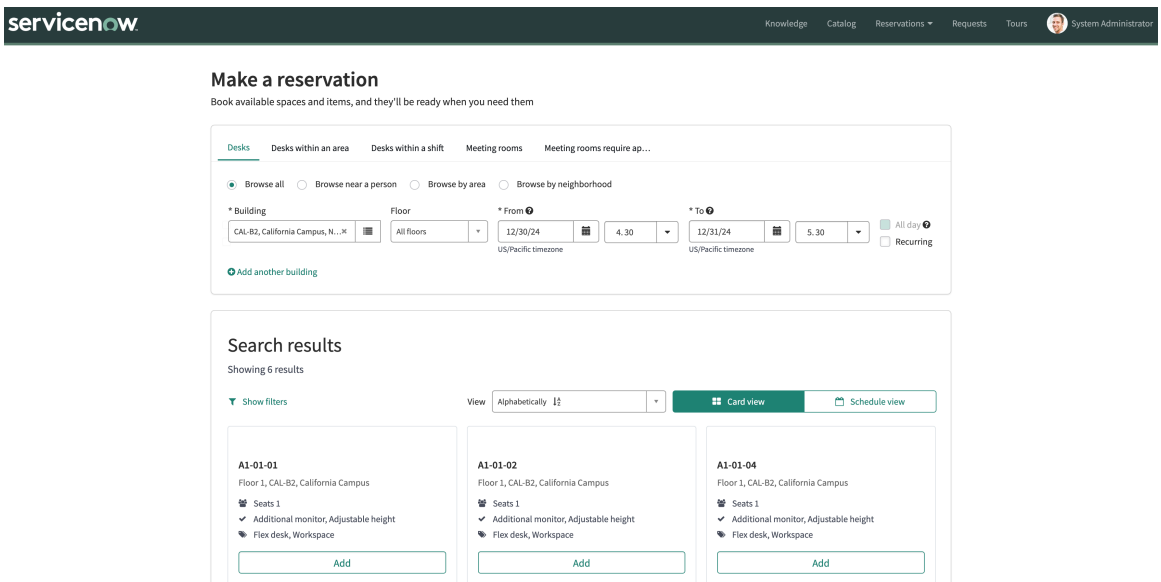
Local	Etapas
Filtro de navegação da aplicação	Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
No Portal da Central do funcionário	○ Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. ○ No portal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Procurar Serviços do local de trabalho**. ○ Selecione **Nova reserva geral** cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	A página Fazer um portal de reservas é aberta para você fazer reservas no local de trabalho. ○ Outra maneira de fazer reserva é usar o ícone de bate-papo. Na página inicial, selecione o ícone de bate-papo ( ). Para fazer uma reserva, insira sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar na lista de opções disponíveis.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.



2. Selecione uma configuração de Módulo reservável.

Por exemplo, selecione qualquer uma das seguintes configurações do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

- Mesas
- Mesas com uma área
- As salas de reunião exigem aprovação
- Salas de reuniões
- Mesas com um turno

3. Selecione **Navegue próximo a uma pessoa** para pesquisar espaços disponíveis perto de um colega ou membro da equipe.

Nota: Esta opção será exibida somente se **Habilitar a navegação próxima a uma pessoa** A propriedade do módulo reservável está habilitada. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

. **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** A propriedade do Módulo reservável pode ser configurada para reservar um espaço perto de um colega por um número máximo de dias. O valor padrão desta propriedade é 7. . **Navegue próximo a uma**

Tradução automática

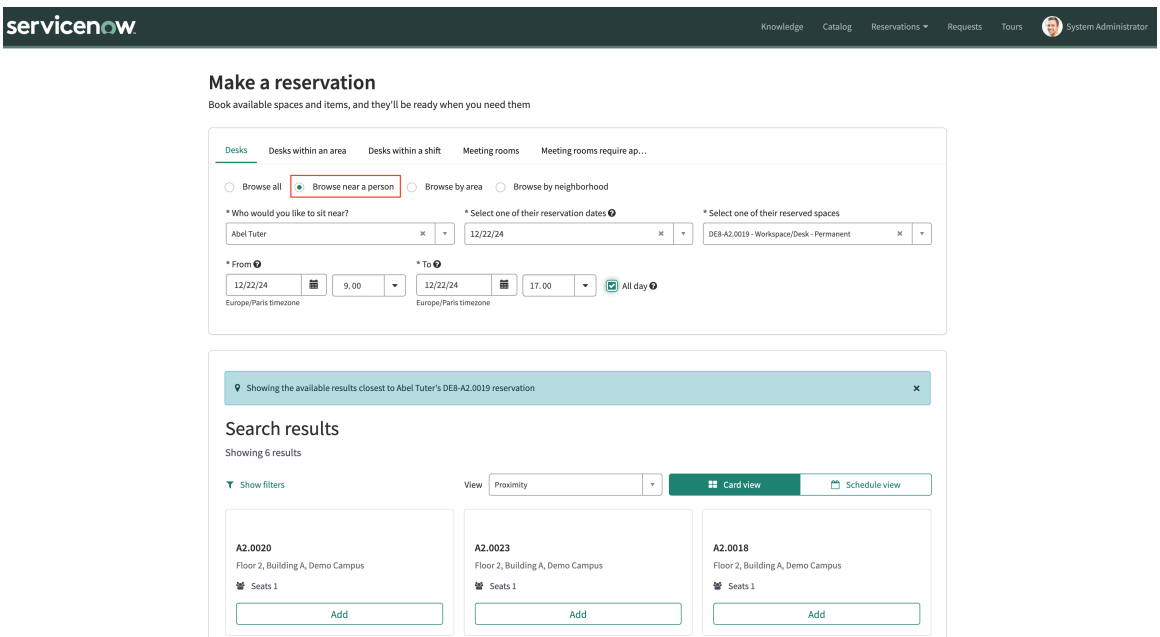
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pessoa é exibido somente quando **Habilitar a navegação próxima a uma pessoa** A opção está selecionada no Módulo reservável. O sistema conta **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** a partir da data atual (dia 1). Sete dias inclui a data atual (dia 1) e os próximos seis dias de calendário disponíveis.

Nota: Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, os espaços privados não serão exibidos no resultado da pesquisa de reserva.

Se um centro de custos ou departamento estiver habilitado para o local de um perfil de usuário, somente os espaços ou mesas que têm o mesmo centro de custos ou departamento que os locais de perfil serão exibidos. Somente espaços ou mesas atribuídos como flexíveis ou nenhum são exibidos. Os resultados da pesquisa não exibem espaços permanentes ou mesas.

Todos os campos obrigatórios devem ser preenchidos no formulário quando você estiver criando uma reserva e quando a opção de pesquisa automática for habilitada pelo administrador. A opção de pesquisa automática não funcionará se as entradas de campo obrigatórias estiverem ausentes na página de reserva.



a. Perto de quem você gostaria de se sentar? : Selecione o usuário ou colega para o qual você deseja reservar um espaço próximo.

b. Especifique os detalhes a seguir para pesquisar o espaço mais adequado perto de um colega ou membro da equipe.

Nota: Você não pode criar uma reserva recorrente se estiver fazendo uma reserva perto de um membro da equipe ou colega.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Selecione uma das datas de reserva** Datas de reserva para fazer uma reserva.

  Nota: Se seu colega tiver um perfil de local de trabalho, todas as datas (intervalo de datas) especificadas em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** são exibidos. Se não houver perfil de local de trabalho, somente as datas de reserva disponíveis, se aplicável, serão mostradas para um colega ou membro da equipe. Depois de selecionar as datas, você pode reservar espaços disponíveis. Espaços com privacidade habilitada (Privado) não estão disponíveis para seleção.

  As datas são visíveis, com base nas seguintes considerações:

  - Máximo de dias especificado em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Propriedade do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.
  - Data de início e data de término: Se uma reserva de vários dias estiver habilitada, você poderá selecionar uma data no intervalo da reserva de vários dias de um colega ao fazer uma reserva.

    Por exemplo, se **Máximo de dias para vários dias** é 10 e você tenta fazer uma reserva por 15 dias, a aplicação mostra um erro de validação. Você só tem permissão para fazer uma reserva para os próximos 10 dias a partir da data atual.

    Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva de vários dias.

- **Selecione um dos espaços reservados** Opção para mostrar espaços dedicados e reservados que não estão marcados como privados para um colega ou membro da equipe com um perfil de local de trabalho. Se o usuário ou colega selecionado não tiver um perfil de local de trabalho, somente os espaços reservados disponíveis (se aplicável) serão exibidos.

  Nota: Se um colega tiver um espaço atribuído permanentemente e também tiver uma reserva para o mesmo dia ou tiver várias reservas, você poderá selecionar um desses espaços para fazer uma reserva perto do colega.

- **De** : Data de início da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **.** : Data de término da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Dia inteiro** : Selecione esta opção para reservar o item do local de trabalho por um dia inteiro. A data e a hora de início da reserva dependem da data e da hora definidas pela sua organização. Esta opção será exibida se o administrador do Workplace tiver habilitado o. **Dia inteiro** configuração de reserva para um local de trabalho selecionado.

- Para uma reserva de vários dias, o. **De** e. **.** os campos mostram o intervalo de datas especificado para uma reserva de vários dias.

4. Selecione **Pesquisa** Para selecionar espaços disponíveis na Exibição de cartão, Exibição de mapa ou Exibição programada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você não pode classificar itens do local de trabalho em ordem alfabética ou por seus locais favoritos se estiver navegando em espaços próximos a uma pessoa. Os espaços próximos a uma pessoa são pesquisados com base na proximidade.

5. Selecione Adicionar para adicionar um espaço.
6. Selecione **Próximo** para prosseguir com a reserva do espaço selecionado.
7. Revise os detalhes da reserva.
8. Adicione serviços do local de trabalho conforme necessário.
9. Selecione **Enviar reserva** .

Criar uma reserva de vários dias

Os usuários do local de trabalho agora podem reservar um espaço que cobre vários dias. Os funcionários podem reservar um espaço que se estende por vários dias.

Antes de Iniciar
Reservas de vários dias podem ser feitas quando **Máximo de dias para vários dias** O valor da propriedade do módulo reservável é definido na configuração do módulo reservável. O valor padrão desta propriedade é definido como 1. Se o valor de **Máximo de dias para vários dias** a propriedade está definida como 1, então será considerada uma reserva de um dia e a reserva de vários dias não será permitida. . **Máximo de dias para vários dias** o valor é maior que 1, o. **Dia inteiro** ou a opção de reserva de dia único está desabilitada no portal de reservas.

Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

Esta propriedade depende de **Máximo de dias no futuro** valor. Se o valor de **Máximo de dias para vários dias** é maior que **Máximo de dias no futuro** Propriedade do módulo reservável, a aplicação mostrará um erro de validação e não criará uma reserva de vários dias.

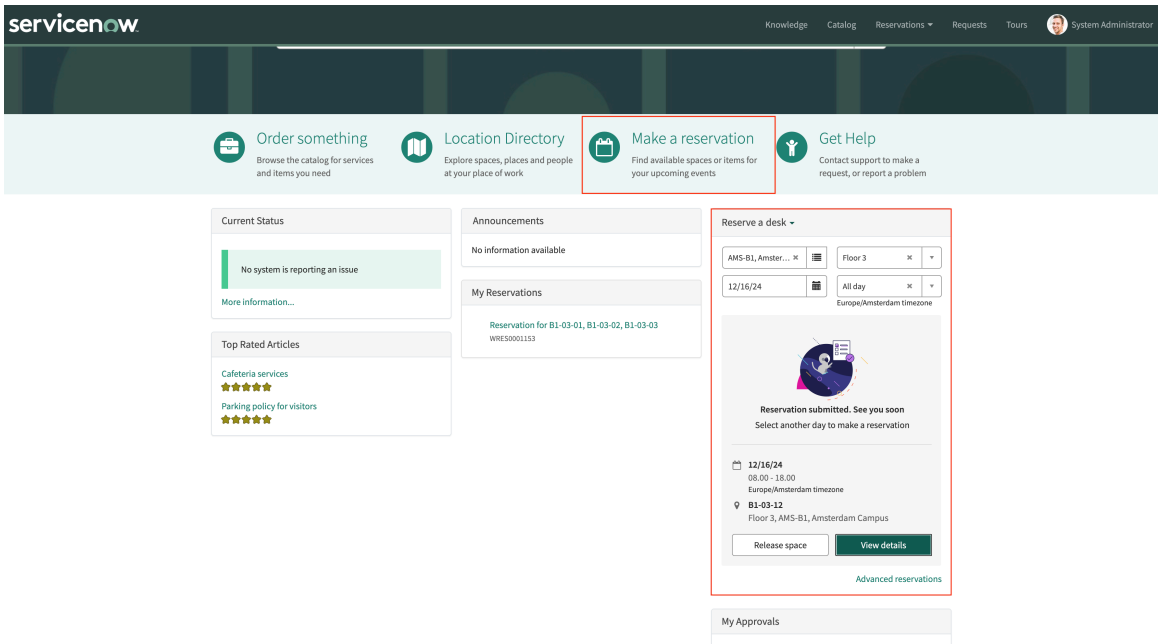
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione qualquer uma das opções de navegação do menu de contexto a seguir para fazer um multidia.

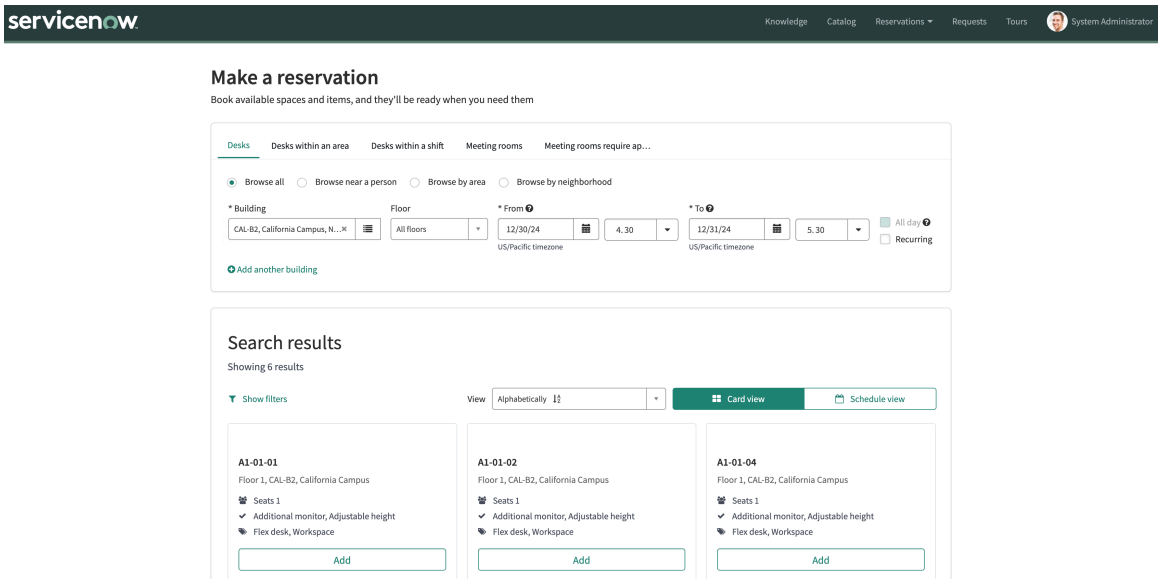


Local	Etapas
Filtro de navegação da aplicação	Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do lo cal de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
No Portal da Central do funcionário	○ Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. ○ No portal da Central do funcionário, se–lecione **Serviços de local de trabalho** > **Pro curar Serviços do local de trabalho**. ○ Selecione **Nova reserva geral** cartão. A página Fazer um portal de reservas é aberta para você fazer reservas no local de trabalho. ○ Outra maneira de fazer reserva é usar o ícone de bate-papo. Na página inici–al, selecione o ícone de bate-papo ( ). Para fazer uma reserva, insira sua per–gunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar na lista de opções disponíveis.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Selecione uma configuração de Módulo reservável.

Por exemplo, selecione qualquer uma das seguintes configurações do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

- Mesas
- Mesas com uma área
- As salas de reunião exigem aprovação
- Salas de reuniões
- Mesas com um turno

3. Na página Fazer uma reserva, selecione qualquer um dos caminhos reserváveis:

Os seguintes caminhos de reserva disponíveis para um Módulo reservável selecionado.

- Procurar tudo
- Procurar próximo a uma pessoa
- Pesquisar por área
- Navegar por bairro
- Procurar todos os espaços

4. Opcional: Selecione **Procurar tudo** .
. **Procurar tudo** o caminho reservável é selecionado por padrão.

a. PESQUISE um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.

5. Preencha as informações a seguir.

Preencha os campos de formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de reserva

Nome do Campo	Descrição
Construção	Nome do edifício de um campus selecionado. Selecione um edifício na lista. Por exemplo, Campus de demonstração. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com **Pedido** Que você configurou nas tabelas Edifícios e Regiões. Uma classificação **Pedido** está configurado para um edifício ou região, os nomes e locais dos edifícios são classificados de acordo. Se a classificação **Pedido** o valor não foi especificado para um item, os itens são listados na parte superior da lista (ordem crescente) e classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados alfabeticamente com base no nome do rótulo. Por exemplo Edifício A, Edifício B e assim por diante.
Piso	Andar de um prédio onde você deseja fazer uma reserva. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada. Você pode configurar a classificação **Pedido** Na tabela Anais. Se a classificação **Pedido** o valor não é especificado para um item, os itens são listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base nos nomes e rótulos.
De **Nota:** Os campos de diretiva de tempo (De, Hora, Até) também estão disponíveis no MESP (Mobile Employee Service Portal) no Now Mobile aplicação.	Data de início da sua reserva. ○ Os funcionários não poderão selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início exceder o valor Máximo de dias no módulo reservável futuro. Este valor não é configurado no módulo reservável pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável. Quando o valor Máximo de dias no futuro é configurado pelo administrador, você não pode selecionar uma data após a data máxima permitida. As datas no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	seletor de data do calendário estão inativas para datas que estão muito distantes no futuro. **Nota:** Se o valor Máximo de dias no futuro não estiver configurado, a seleção de data não será restrita. A seleção de data é baseada no valor Número máximo de ocorrências. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável. ○ Se você inserir uma data inválida que seja maior do que a especificada em **Máximo de dias no futuro** , a aplicação redefine a data para a data atual.
Hora	Hora de início em que a reserva começa. Os funcionários podem selecionar a hora usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento de tempo depende do valor definido pelo administrador. A duração do tempo de reserva padrão disponível para seleção é de 30 minutos. . `time_picker_interval_size`A propriedade para hora de início da reserva e hora de término da reserva é configurada usando as instâncias do Widget do Portal de serviços. O valor de incremento do campo de hora de início depende do valor definido em `time_picker_interval_size`. A duração do valor de incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. **Nota:** Não é possível selecionar uma data que ocorra no passado. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Para	Data de término da sua reserva. Selecione um número de dias ou datas no calendário para fazer uma reserva de vários dias. Os funcionários não podem selecionar uma data e criar uma reserva quando a data de término excede o valor Máximo de dias no futuro. O valor Máximo de dias no futuro especifica o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo reservável pode ser reservado. **Nota:** No caso de uma reserva de um único dia, a opção para inserir a data de término não está disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	Se você inserir uma data inválida que seja maior do que a especificada em **Máximo de dias no futuro** , a aplicação redefine a data para a data atual. **Nota:** . **Máximo de dias no futuro** o valor não está habilitado, então a seleção de data não é restrita e é baseada em **Número máximo de ocorrências** Valor configurado no módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.
Hora	Hora de término em que você pararia de usar o item do local de trabalho. Os funcionários podem selecionar a hora de término usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento da hora de término depende do valor definido pelo administrador. A duração da hora de término da reserva padrão é de 30 minutos. . *time_picker_interval_size*A propriedade para hora de início da reserva e hora de término da reserva é configurada usando as instâncias do Widget do Portal de serviços. O valor do incremento do campo Hora de início e Hora de término depende do valor definido em *time_picker_interval_size*. A duração do valor de incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. **Nota:** Não é possível selecionar uma data que ocorra no passado. Por exemplo, se a hora de início for 09:00, você poderá selecionar uma hora de término após essa duração. Você não pode selecionar uma hora antes das 09:00 no mesmo dia. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Recorrente	Opção para reservar os itens do local de trabalho de forma recorrente. Especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva em uma série recorrente. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção recorrente é exibida com base na configuração que o administrador definiu. Além disso, se houver conflitos de reserva recorrentes, eles serão resolvidos automaticamente se o administrador tiver configurado o mesmo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	Resolver conflitos recorrentes automaticamente</uicontrol> A opção Resolver conflitos recorrentes está habilitada no formulário do módulo reservável. A aplicação tenta resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente. **Nota:** A opção de adicionar serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.
Dia inteiro	Opção para reservar o item do local de trabalho para um dia inteiro ou um único dia. Esta opção aparecerá se o administrador do Workplace tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no selecionado **Tipo** . As horas de início e término da reserva dependem dos tempos definidos pela sua organização. . **Dia inteiro** A opção também está disponível na página de detalhes do espaço. **Nota:** . **Dia inteiro** a aparência da opção depende da configuração do administrador. Se o administrador tiver obrigatório reserva de dia inteiro para um selecionado **Tipo** , a reserva é feita automaticamente para o dia inteiro. No caso de dia inteiro, você só pode modificar a data de início da reserva.
Adicionar outro prédio	Reserve vários itens do local de trabalho abrangendo vários edifícios. Os fusos horários dos edifícios são diferentes para uma mesma data e hora em uma reserva. **Nota:** Se você tiver selecionado esta opção **Permitir várias reservas** caixa de seleção em **Módulo reservável** > **Configuração do módulo reservável** guia. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

6. Selecione **Adicione outro edifício** .
   Reserve vários itens do local de trabalho em vários locais e edifícios pertencentes ao mesmo bairro.

   Os edifícios podem pertencer a fusos horários diferentes para a mesma data e hora em uma única reserva.

   Nota: Se você selecionou esta opção **Permitir várias reservas** Caixa de seleção na Configuração do módulo reservável.

   Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis para reservas são exibidos. Por padrão, quando você clica em **Pesquisa** , o primeiro cartão de edifício é mostrado como selecionado e os espaços disponíveis nesse edifício são mostrados.

   Nota: Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

8. A exibição do cartão mostra todos os espaços disponíveis.

   Nota: Você pode alternar entre **Exibição de cartão** e **Exibição de programação** para revisar os cronogramas de reserva e a disponibilidade de itens do local de trabalho.

   (Opcional) Para marcar um local como favorito, clique em **Exibição de cartão** ou **Exibição de programação** Clique no ícone Favorito (ícone Favorito.)

9. Clique em **Exibição de mapa** , selecione um espaço e, em seguida, selecione **Adicionar** para adicionar o espaço.

   A exibição de mapa mostra os espaços disponíveis e reservados.

   - Se sua organização estiver usando mapas de andares, exiba os mapas de andares usando Mappeldin ou Mapeamento interno como seu provedor de mapa.

     .

     - Selecione um Campus na exibição de mapa.
     - Selecione um andar na lista suspensa.
     - Aumente o zoom para selecionar um edifício e um local

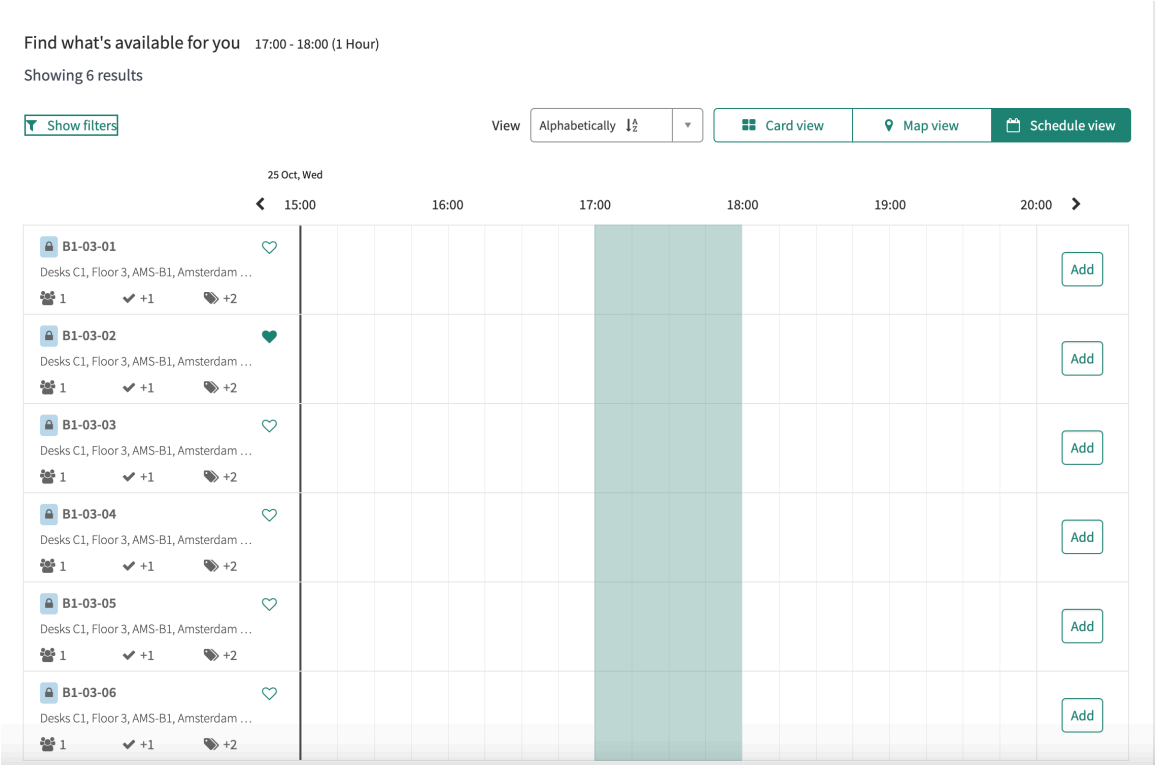
       Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com **Pedido** Que você configurou na tabela Edifícios.

10. Para uma pesquisa de reserva de vários dias, o. **Exibição de programação** mostra os espaços disponíveis em uma exibição diária.

    A exibição de programação mostra espaços disponíveis e indisponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Clicar na divisa levará você para o dia seguinte e o dia anterior.
- Em caso de reserva de um único dia, blocos de uma hora são usados para mostrar a escala de tempo de um dia.

11. Clique em **Adicionar**.
12. Selecione um Espaço ou Espaços.
13. Selecione **Avançar**.
14. No formulário, preencha os campos.

Detalhes da reserva de

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Opção para tornar todos os espaços selecionados como privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de privacidade do local dos espaços selecionados. Se você selecionou vários espaços, também poderá especificar sua preferência de privacidade para cada espaço individualmente, usando **Marcar detalhes do espaço como privados** abaixo de cada espaço no formulário.
Tornar os detalhes do espaço privados	Opção para definir os detalhes do espaço como privados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A opção é exibida com base na configuração de privacidade do espaço.
Tornar assunto privado	Opção para marcar o assunto da reserva como privado.
Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa	Opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário. Esta opção aparecerá se você selecionou vários itens do local de trabalho para reserva.
Adicionar um link de reunião virtual	Opção para gerar um link de reunião virtual para que os funcionários remotos possam ingressar na reserva. **Nota:** (Aplicável somente para Microsoft Teams) A partir da versão da Store de maio de 2023, ao adicionar um link de reunião, o aplicativo recuperará os detalhes da reunião ao sincronizar o evento com um provedor de calendário.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se você estiver solicitando uma reserva para si mesmo.
Número de participantes	Número de pessoas esperadas para participar da reunião.
Adicionar notas	Opção para adicionar a anotação da reunião a uma reserva usando o editor de rich text. As anotações podem ser compartilhadas com os convidados da reunião. Os usuários também podem copiar e colar texto no editor. A mensagem pode conter no máximo 65 000 caracteres. A anotação é salva no registro de reserva. Os funcionários podem atualizar a anotação quando necessário. Os convidados recebem uma notificação quando a anotação é adicionada ou atualizada. A página de resumo da reserva mostra o resumo da anotação da reunião. Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado **Mensagem Permitir reserva** Opção na configuração do widget de reserva. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Adicione convidados a esta reserva seção	**Nota:** Esta seção aparecerá somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho. Esta opção não aparecerá se **Número de participantes** a opção é exibida para o local do local de trabalho.
Convidar colegas de trabalho	Funcionários que você deseja convidar para a reserva.
Convidar visitante externo	Opção para convidar um visitante externo. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação instalada. Os detalhes do visitante são registrados automaticamente no Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação para a equipe de receção executar tarefas relacionadas ao visitante. ○ Se você já registrou o visitante, faça o seguinte: **a.** Selecione **Visitante anterior** . **b.** Em **Selecione um visitante anterior** , selecione o visitante. Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar quaisquer detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. ○ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte: **a.** Selecione **Adicionar novo visitante** . **b.** Selecione **Tipo de visitante** . **c.** Se o convidado for um convidado especial, habilite **VIP** . **d.** Insira **Nome** do visitante. **e.** Insira **Sobrenome** do visitante. **f.** Especifique **Endereço de e-mail** do visitante para enviar detalhes de inscrição e comunicações. **g.** Insira **Número de telefone** do visitante. **h.** Insira **Organização** detalhes do visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	i. Insira **Título** do visitante. j. Na seção Anotações privadas, especifique todas as informações privadas. k. Em **Preferências do visitante** e. **Preferências de notificação** , selecione as preferências do visitante. l. Adicione o visitante clicando em **Salve e adicione** .
Adicionar serviços extras	Clique em **Adicionar serviços extras** lista suspensa para selecionar um serviço que você deseja adicionar à sua reserva atual. **Nota:** . **Adicionar serviços extras** a opção não está disponível para reserva recorrente. Quando os funcionários selecionam locais de vários edifícios, novos serviços são mostrados para os espaços selecionados para que eles possam adicionar os serviços. Caso você tenha selecionado disposições de espaço como um serviço extra, selecione os seguintes itens: ○ Em **Adicionar arranjo de espaço** caixa de diálogo, selecione um serviço na lista suspensa. Por exemplo, selecione **Layout da cadeira** . ○ Selecione as opções de layout da cadeira: ▪ Estilo de sala de aula ▪ Rodadas de banquete ▪ Estilo de teatro ○ Selecione o número de lugares. ○ Adicione comentários adicionais para o item de serviço. ○ Clique em **Adicionar**. ○ Um novo caso é criado quando uma reserva ou serviços são atualizados. Uma referência é adicionada ao serviço antigo e novo. ○ A aplicação tenta reter os serviços. Ao atualizar uma reserva, o espaço ou o local não for alterado, os serviços ficarão visíveis e os funcionários poderão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	atualizar a reserva depois de alterar a data e a hora. ○ Se o espaço ou o local for alterado durante a atualização de uma reserva, a aplicação tentará propor os serviços disponíveis e aplicáveis a um novo local. Os funcionários devem selecionar os serviços sugeridos e adicioná-los à reserva durante a atualização. ○ Se você estiver adicionando um espaço ao atualizar uma reserva, deverá adicionar os serviços manualmente. **Nota:** Se você adicionar um item de serviço, um novo caso será criado. Se você atualizar a data, a hora ou o local da reserva e atualizar os serviços retendo ou descartando-os, uma referência será adicionada ao novo serviço (caso de substituição para) no novo registro de caso e também uma referência será adicionada ao serviço antigo. Um resumo é adicionado ao novo caso para itens que são adicionados, atualizados ou removidos. Para obter mais informações, consulte Exibir e rastrear casos do local de trabalho.
Editar <services name>	Clique em **Editar** para atualizar os serviços. ○ A caixa de diálogo Atualizar <services name> é mostrada. ○ Clique em **Atualização** para atualizar os serviços.
Remover o <services name>	Clique em **Remover** para remover os serviços de uma reserva. Uma mensagem de confirmação é mostrada para confirmar se você deseja remover os serviços de uma reserva.

15. Depois de verificar os serviços, os funcionários podem selecionar uma nova data, hora e espaço para atualizar os detalhes da reserva.

    Em **Detalhes da reserva** , selecione **Altere data, hora ou local** para atualizar uma reserva.

    Na página Atualizar reserva de sala de reunião, modifique o. **Data e hora de início** e. **Data e hora de término** . Para obter mais informações sobre como modificar uma reserva, consulte Compartilhe, modifique ou cancele uma reserva. Se o item não exigir aprovação, o item do local de trabalho selecionado será reservado. Os detalhes da reserva são exibidos na página de resumo da reserva. O estado da solicitação é atualizado para **Confirmado** .

16. Quando você atualiza uma reserva, a página de detalhes da reserva mostra **Mantenha serviços extras** opção para reter os serviços do local e da reserva anteriores.
    Para obter mais informações sobre como reter serviços, consulte Criar uma reserva.

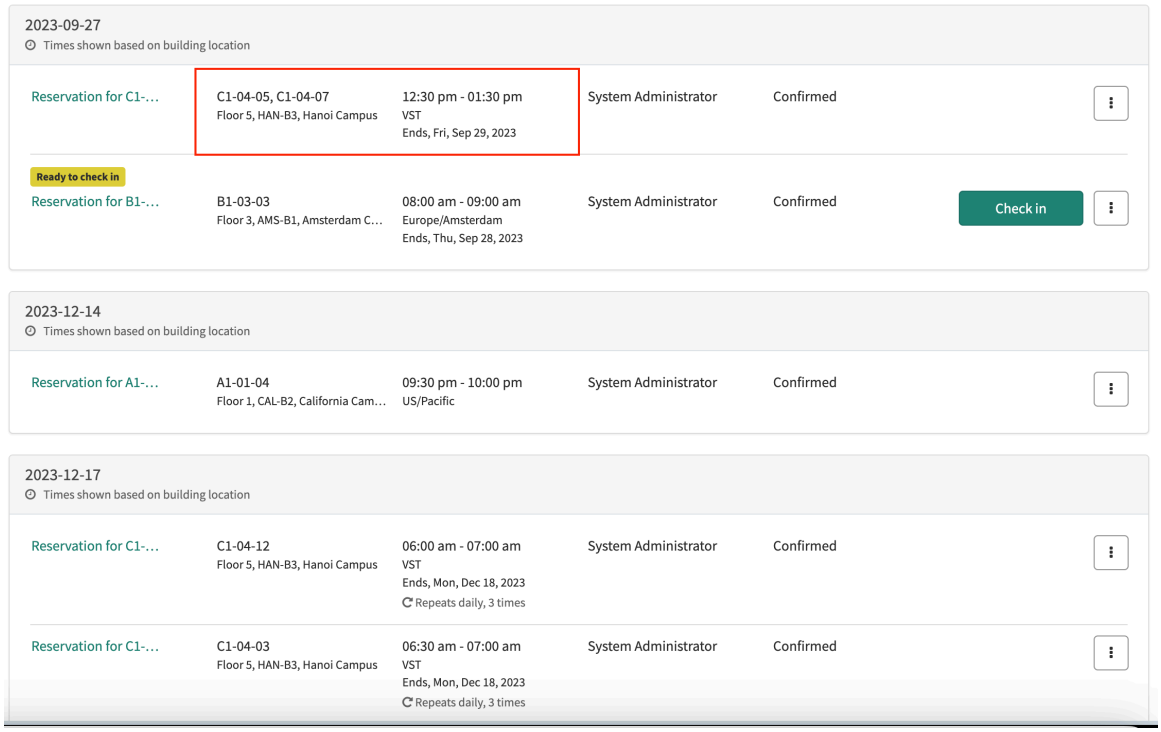
17. Clique em **Enviar reserva** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

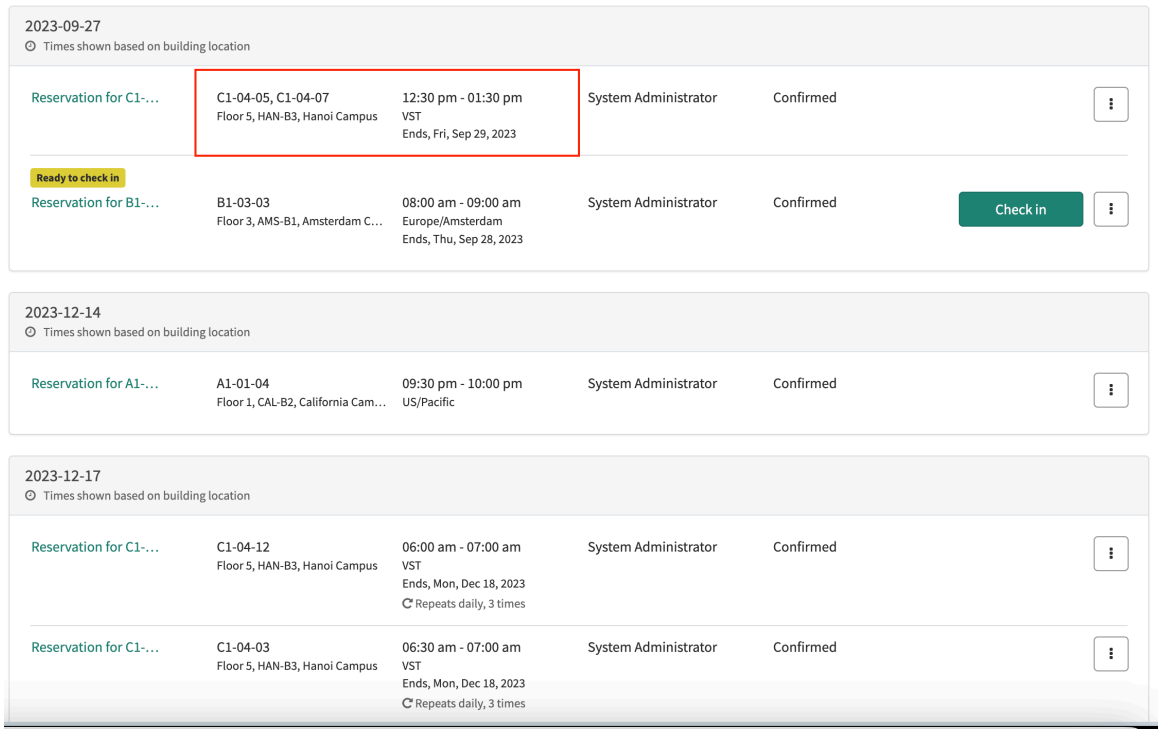
18. Clique em **Resumo da reserva** Para navegar até a página Resumo da reserva.

    Em caso de reserva de vários dias, a página Resumo da reserva mostrará a duração do término da reserva.



19. Clique em **Minha reserva** para navegar até Minhas reservas página.

20. Exiba e acompanhe o andamento do status da sua reserva usando a página Minhas reservas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Confirmado** Estado para indicar que a reserva do edifício selecionado está confirmada.

  Nota: . **Novo espaço** o estado indica que um novo espaço foi atribuído devido a uma reserva em conflito.

- **Conflito** Estado para indicar que a aplicação não conseguiu resolver a reserva recorrente. Os funcionários devem encontrar manualmente um espaço, data e hora alternativos. Use **Ações** Na página Resumo da reserva para **Ocorrência de reserva de mudança** , **Cancelar ocorrência** . **Cancelar série** ou **Reserva de compartilhamento** .

  Nota: Quando uma reserva recorrente conflitante é resolvida automaticamente com o recurso de resolução automática, seu status é em **Subtipo de reserva** a coluna é mostrada como **Exceção** Na tabela Reservas do local de trabalho.

  Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente.

21. A página Resumo da reserva mostra os espaços reservados e seu status junto com a duração da reserva em caso de reserva de vários dias.

    No caso, os funcionários serão informados se estiverem visualizando uma reserva de vários dias.

22. . **Ações** Na página Resumo da reserva mostra as seguintes opções:

    - Compartilhar reserva: Execute as seguintes etapas para compartilhar uma reserva:

      a. Selecionar **Ações** > **Compartilhar reserva**.

      b. Em **Enviar detalhes da reserva para** , selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.

      c. Em **Incluir uma anotação** insira uma anotação, se necessário.

      d. Clique em **Enviar**.

      Os detalhes da reserva são compartilhados depois que o estado da reserva é **Confirmado** . Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, a aplicação solicitará se você deseja enviar uma atualização por e-mail para os usuários com os quais você compartilhou os detalhes da reserva anteriormente.

    - Atualizar detalhes da reserva
    - Cancelar reserva: Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhe, modifique ou cancele uma reserva.

23. Clique em **Check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho reservado exigir check-in e check-out.

    Caso um funcionário faça check-in da reserva, a reserva completa será feita. O administrador pode indicar se um check-in é permitido quando ainda há uma reserva ativa acontecendo nesse espaço.

    Nota: Você deve fazer check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva, a reserva será cancelada. Você receberá um e-mail sobre o cancelamento. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.

24. Clique em **Check-out** para fazer check-out de uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso um funcionário faça check-out da reserva, a data e a hora de término serão atualizadas e o espaço será disponibilizado novamente.

Check-out dentro de 30 minutos após a hora de término da reserva. Se a reserva não for submetida a check-out dentro de 30 minutos após a hora de término da reserva, você receberá um lembrete por e-mail para fazer o check-out da reserva. A opção Check-out também está disponível na página Minhas reservas.

25. Uma notificação por e-mail é enviada com os detalhes da sua reserva e a reserva é atualizada com as suas mudanças.

Em caso de reserva de vários dias, a notificação por e-mail conterá os detalhes da reserva de vários dias junto com o número de dias e horas para os quais um espaço está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

reservado. Para obter mais informações, sobre como compartilhar uma reserva, consulte Criar uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**

B4.0004
Floor 4, Building B, [
Seats 1

Additional services:
Catering: Drinks - Champagne

Location: **820-B4.0005**
Type: **Desks**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O que Fazer Depois

Revise os detalhes da sua reserva na página de resumo da reserva.

1. Na página de resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
2. Em **Enviar detalhes da reserva para** , selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
3. Em **Incluir uma anotação** insira uma anotação, se necessário.
4. Clique em **Enviar**
5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados receberão uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

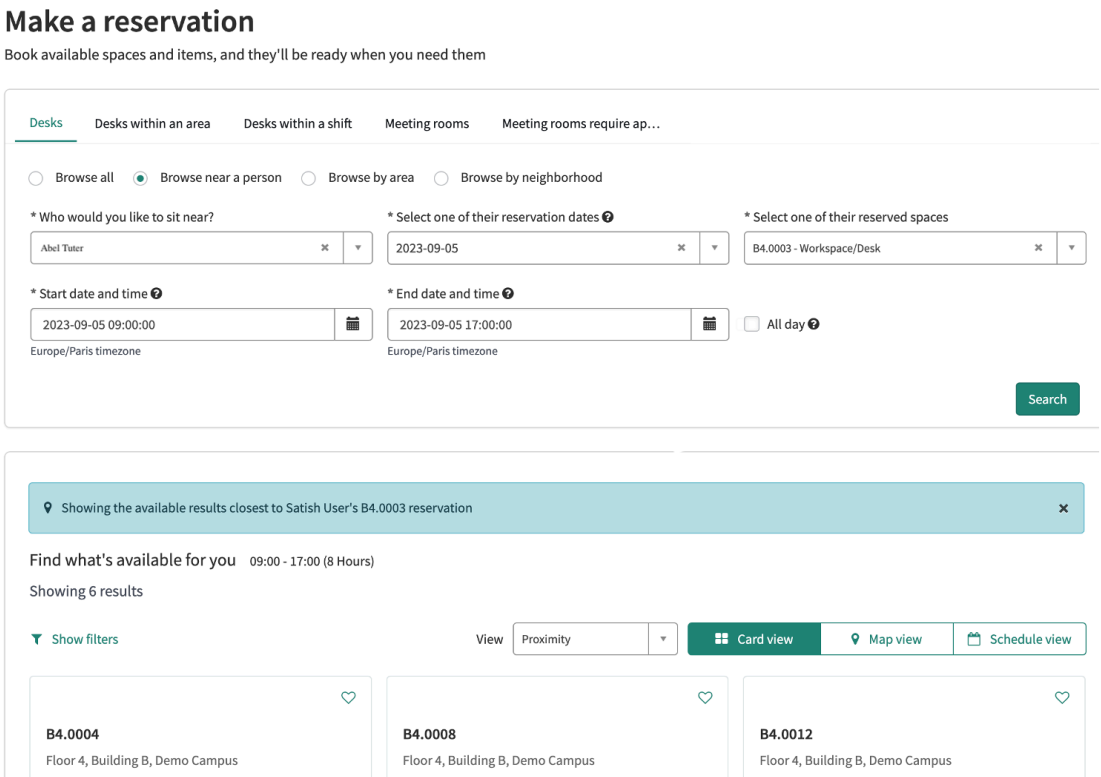
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhado:

- Faça login como Administrador do sistema.
- Navegar até **Tudo** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
- Dois links clicáveis **Procurar todos os espaços** e. **Reservar um espaço para mim** são mostrados:
  - **Procurar todos os espaços** : Clique em **Procurar todos os espaços** Link para abrir a página de pesquisa do portal de reservas.

    Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Propriedade do módulo reservável e, em seguida, o. **Procurar todos os espaços** o link clicável de uma notificação por e-mail compartilhada mostrará datas pré-preenchidas para um membro da equipe ou colega selecionado na página de pesquisa do portal de reservas.



  - Na página de pesquisa do portal de reservas, o **Navegue próximo a uma pessoa** selecionado por padrão.

    Se este caminho não estiver disponível, o **Procurar tudo** o caminho é usado.

  - Todos os campos são preenchidos previamente para um membro da equipe ou colega selecionado.

  - Em caso de reserva de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do horário da reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

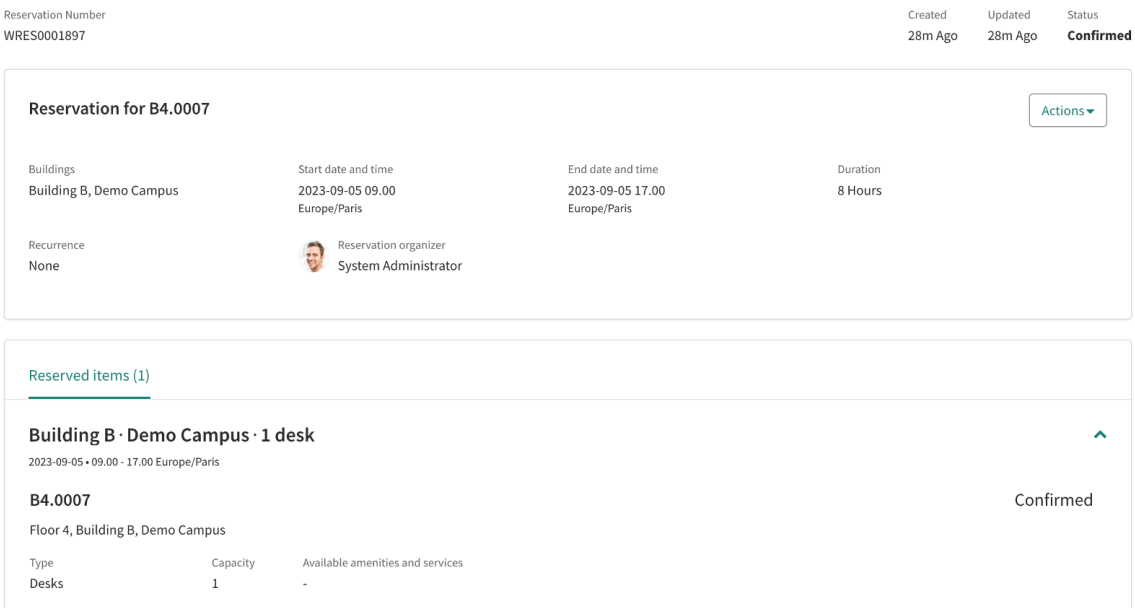
- Data e hora de início: O primeiro dia da reserva de vários dias é mostrado. A hora de início é a hora de início da reserva.
- Data e hora de término: A data e hora de término da reserva são preenchidas previamente.

Para obter mais informações sobre reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

Nota: Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada ultrapassar o valor definido em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Propriedade do módulo reservável, o. **Procurar todos os espaços** O link clicável não mostrará datas pré-preenchidas na página de pesquisa Fazer uma reserva. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação " **A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data** '. Nesse caso, os funcionários devem selecionar manualmente **Data e hora de início** e. **Data e hora de término** .

- **Reservar um espaço para mim** : Quando um funcionário clica em Abrir **Reservar um espaço para mim** link de um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão. O sistema criará uma reserva com a mesma data e hora de início e término. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início for 15 de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, o sistema usará a data atual (17 de outubro de 2023).

Nota: Ao fazer uma reserva diretamente usando **Reservar um espaço para mim** opção de link clicável, a aplicação ignora o valor definido em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Propriedade do módulo reservável e cria uma reserva.



1. Na página de resumo da reserva, selecione **Ações** > **Compartilhar reserva**.
2. Em **Enviar detalhes da reserva para** , selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva.
3. Em **Incluir uma anotação** insira uma anotação, se necessário.
4. Clique em **Enviar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Quando você compartilha uma reserva, os convidados receberão uma notificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hi System,

Abel User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from AAbel
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join abel ı? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: aa **User**

Text

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Você pode executar o seguinte a partir de um e-mail de reserva compartilhado:
   - Faça login como Administrador do sistema.
   - Navegar até **Tudo** > **E-mails** > **Abrir reserva compartilhada**.
   - Dois links clicáveis **Procurar todos os espaços** e. **Reservar um espaço para mim** são mostrados:
     - **Procurar todos os espaços** : Clique em **Procurar todos os espaços** Link para abrir a página de pesquisa do portal de reservas.

       Se a data de início da reserva compartilhada (data atual) estiver dentro do número de dias especificado em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Propriedade do módulo reservável e, em seguida, o. **Procurar todos os espaços** o link clicável de uma notificação por e-mail compartilhada mostrará datas pré-preenchidas para um membro da equipe ou colega selecionado na página de pesquisa do portal de reservas.

       - Na página de pesquisa do portal de reservas, o **Navegue próximo a uma pessoa** selecionado por padrão.

         Se este caminho não estiver disponível, o **Procurar tudo** o caminho é usado.

       - Todos os campos são preenchidos previamente para um membro da equipe ou colega selecionado.

       - Em caso de reserva de vários dias, o primeiro dia de uma reserva de vários dias é preenchido previamente. Se o primeiro dia estiver no passado, mas a data atual ainda estiver dentro do horário da reserva, a data atual será selecionada. Em caso de reserva de vários dias, considere o seguinte:
         - Data e hora de início: O primeiro dia da reserva de vários dias é mostrado. A hora de início é a hora de início da reserva.
         - Data e hora de término: A data e hora de término da reserva são preenchidas previamente.

       Para obter mais informações sobre reserva de vários dias, consulte Criar uma reserva de vários dias.

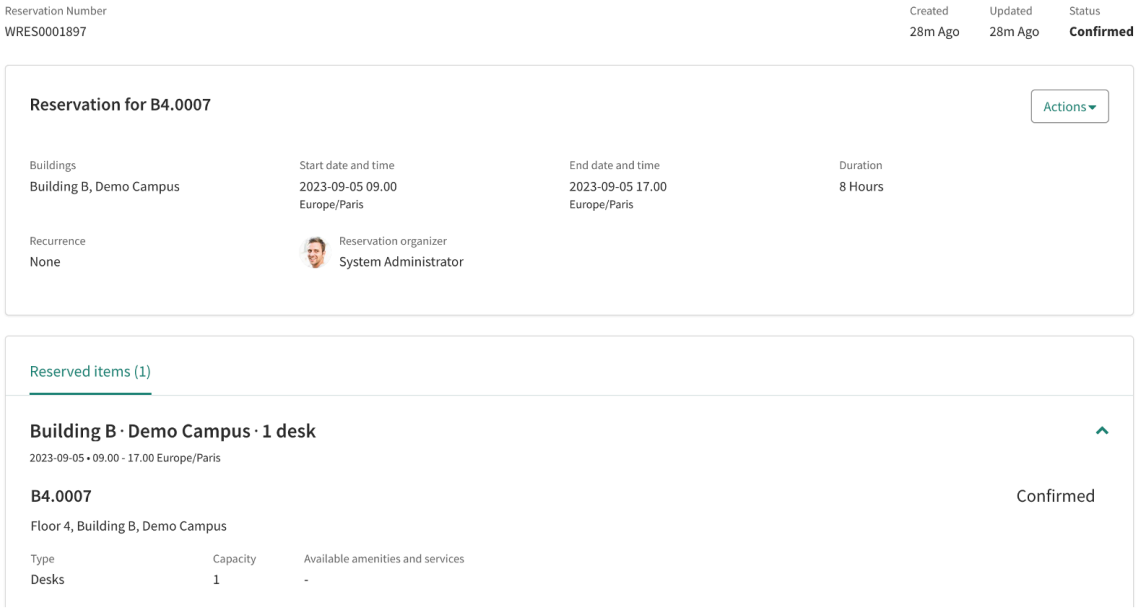
       Nota: Se o dia de início (data atual) de uma reserva compartilhada ultrapassar o valor definido em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Propriedade do módulo reservável, o. **Procurar todos os espaços** O link clicável não mostrará datas pré-preenchidas na página de pesquisa Fazer uma reserva. A aplicação mostra uma mensagem de erro de validação " **A data de reserva do usuário selecionado foi alterada. Selecione uma data** '. Nesse caso, os funcionários devem selecionar manualmente **Data e hora de início** e. **Data e hora de término** .

     - **Reservar um espaço para mim** : Quando um funcionário clica em Abrir **Reservar um espaço para mim** link de um e-mail, o espaço reservado para um colega ou membro da equipe é selecionado por padrão. O sistema criará uma reserva com a mesma data e hora de início e término. Se a data de início da reserva for anterior à data atual, a data atual será considerada a data de início da reserva. Por exemplo, se a data de início for 15 de outubro de 2023 e a data atual for 17 de outubro de 2023, o sistema usará a data atual (17 de outubro de 2023).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Ao fazer uma reserva diretamente usando **Reservar um espaço para mim** opção de link clicável, a aplicação ignora o valor definido em **Número máximo de dias para navegar perto de uma pessoa** Propriedade do módulo reservável e cria uma reserva.



Os detalhes da reserva são compartilhados depois que o estado da reserva é **Confirmado** . Se você editar os detalhes da reserva após o compartilhamento, a aplicação solicitará se você deseja enviar uma atualização por e-mail para os usuários com os quais você compartilhou os detalhes da reserva anteriormente.

- Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhe, modifique ou cancele uma reserva.
- Para baixar um iCalendar, consulte Baixar um iCalendar para uma reserva.
- Para exibir, adicionar ou remover convidados da reserva, faça o seguinte:

1. Na página de resumo da reserva, selecione **Convidados** guia.

   Os detalhes do convidado, seu nome, e-mail, local atribuído e estados de aceitação de convite são exibidos.

2. Se você selecionou vários itens do local de trabalho e deseja reatribuir os convidados a um local diferente, faça o seguinte:
   a. Marque a caixa de seleção ao lado do convidado.
   b. Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.

      Você também pode selecionar o ícone Ações ( ) ao lado dos detalhes do convidado.

   c. Em **Nova atribuição de local** , selecione o local para onde você deseja mover o convidado.
   d. Clique em **Enviar atualização** .
3. Adicionar ou remover um convidado.
   a. Na página de resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.
   b. Na página de detalhes da reserva, acesse **Adicione convidados a esta reserva** seção.
   c. Selecione o nome do convidado na lista de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Remova um convidado clicando no ícone de remoção (✖ próximo ao nome do convidado.

e. Clique em **Atualizar detalhes da reserva** guia.

Convidados e visitantes recebem notificações por e-mail para as seguintes ações:

- Quando uma reserva é criada, eles recebem uma notificação por e-mail de que foram convidados para a reserva.
- Quando uma reserva é cancelada ou atualizada.
- Quando um convidado ou visitante for removido da reserva, ele receberá uma notificação por e-mail de que o convite foi cancelado para ele.

Nota: Se as notificações por push estiverem habilitadas em sua organização e você tiver Prestação de serviços no local de trabalho para celular você receberá notificações para sua reserva no seu dispositivo móvel. Para obter mais informações sobre notificações por push relacionadas a reservas, consulte Notificações por push para dispositivos móveis para reservas no local de trabalho.

Para obter mais informações sobre como fazer reservas de vários dias usando a página Detalhes do espaço, consulte Defina um local como favorito usando a página Detalhes do espaço.

Criar reservas de vários edifícios

Reserve vários espaços que se estendem por vários edifícios em diferentes fusos horários. Crie reservas de vários edifícios para a mesma data e hora em uma única reserva.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve vários espaços pertencentes a diferentes edifícios em uma única reserva usando **Adicione outro edifício** Opção na página Fazer uma reserva. Por exemplo, se você quiser ter uma reunião em que seus colegas estão ingressando de locais diferentes, poderá criar uma única reserva com vários locais de fusos horários diferentes. Alguns de seus colegas podem ingressar da Califórnia, enquanto outros podem ingressar de Amsterdam, e assim por diante. Gestão de reservas do local de trabalho cuida automaticamente da conversão de fuso horário com base nos edifícios selecionados e seus fusos horários associados.

. **Permitir várias reservas de edifício** a opção deve ser configurada pelo administrador para fazer uma reserva de vários edifícios. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

https://player.vimeo.com/video/1098053036?h=d3391768c2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
   Selecione o tipo de espaços que você deseja reservar. Os tipos são exibidos como guias, como mesas, salas de reunião ou estacionamento. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

   Você não pode fazer uma reserva de vários edifícios ao usar turnos.

2. Forneça o nome do edifício primário ou primeiro e o andar do edifício onde você deseja fazer uma reserva, juntamente com a data e a hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve selecionar um espaço para o edifício primário ao fazer uma reserva de vários edifícios usando o portal da web.

3. Selecione **Adicione outro edifício** Opção para adicionar vários edifícios e espaços em uma única reserva e fornecer os detalhes necessários, como nome do edifício, andar, data e hora de início.

   Os edifícios selecionados podem pertencer a diferentes regiões ou locais e fusos horários diferentes. A aplicação ajusta automaticamente as variações de fusos horários de acordo.

   O primeiro edifício selecionado é considerado o edifício primário e os outros edifícios adicionados após o primeiro edifício são os edifícios secundários. A aplicação usa a data e a hora do edifício primário para converter os fusos horários aplicáveis para os edifícios secundários.

4. Clique em **Pesquisar**.
   Por padrão, os resultados da pesquisa mostram primeiro o edifício primário com espaços disponíveis nesse edifício. O cartão de edifício mostra detalhes como o nome do edifício, o campus ao qual um edifício pertence e o número de espaços selecionados em um edifício.

   Se a pesquisa automática estiver habilitada, os resultados da pesquisa serão exibidos automaticamente. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

5. Alterne entre **Exibição de cartão** e. **Exibição de programação** guias para revisar e selecionar os espaços disponíveis.
   Na exibição de programação, para um edifício selecionado, você pode ver a data e a hora, conforme aplicável. O painel inferior mostrará o número de itens que você selecionou nos resultados da pesquisa.
6. Se sua organização carregou mapas de andares, exiba **Mapas do andar** Usando Mappeldin ou Mapeamento interno provedores de mapas.
7. Para revisar e atualizar os critérios de pesquisa, clique em **Editar pesquisa** .

   Clique no ícone Remover edifício (✕ para remover um edifício. Se você remover um edifício secundário, os espaços associados ao edifício também serão removidos.
8. Clique em **Avançar**.

   Se você perdeu a adição de um espaço a um edifício, a aplicação alertará para adicionar um espaço. Um espaço deve sempre ser adicionado a um edifício primário. Selecione um cartão de edifício e clique em **Adicionar** para adicionar espaços selecionados dos resultados da pesquisa.

   Depois de adicionar um espaço ou sala a um edifício, você será direcionado para a página de detalhes da reserva.

9. Clique em **Adicionar serviços** para adicionar configurações de sala ou serviço de bufê para espaços selecionados.
10. Revise os detalhes do resumo da reserva.
11. Clique em **Enviar reserva** .

> **Nota:** Quando você cria uma reserva de vários edifícios usando Gestão de reservas do local de trabalho e sincronize-a com Sincronização do calendário do local de trabalho e, posteriormente, se você atualizar esta reserva no serviço de calendário removendo todos os espaços de um edifício primário, o edifício primário continuará a permanecer como um edifício primário sem espaços reservados.
>
> Este comportamento é diferente quando comparado às reservas de vários edifícios criadas usando Gestão de reservas do local de trabalho, pois não permite que você prossiga com a reserva se você não tiver selecionado um espaço no edifício primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar reservas de bairro

Reserve espaços de bairro usando Reserva antecipada.

Antes de Iniciar

A opção de reservar espaços de bairro estará disponível somente se o administrador tiver habilitado o. **Habilite a navegação por bairro** Opção na Configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

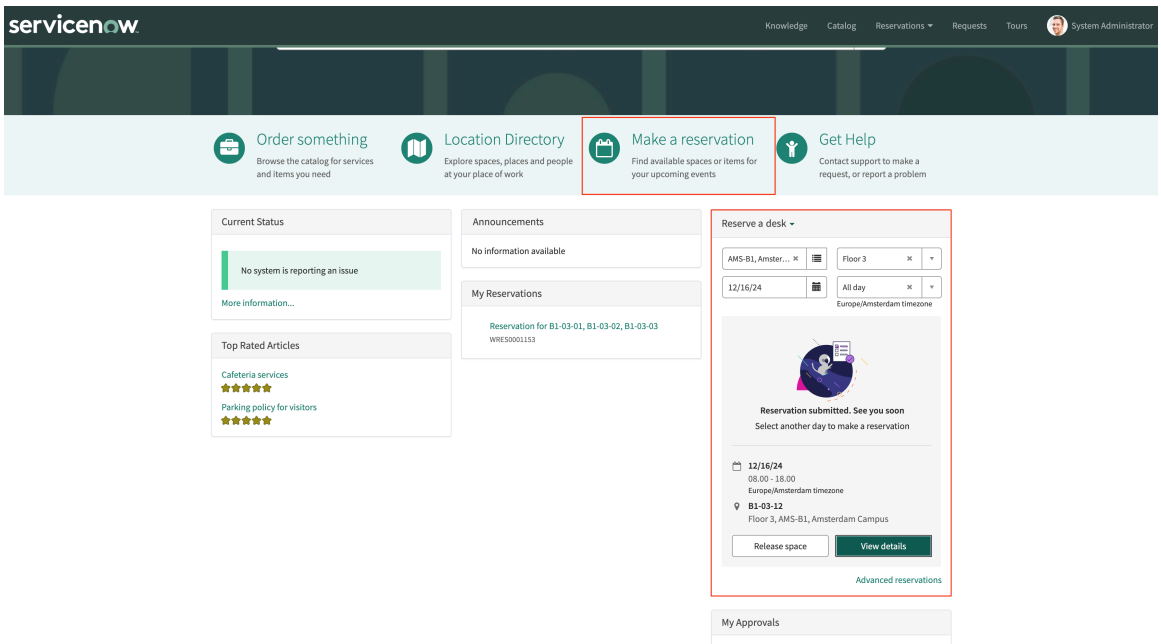
O funcionário pode ver e selecionar bairros no portal de reservas somente quando:

- O funcionário é atribuído ao bairro e o bairro é restrito.
- O funcionário é atribuído ao bairro e o bairro não é restrito.
- O bairro não é restrito e o funcionário não está atribuído a ele.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Selecione qualquer uma das seguintes opções de navegação do menu de contexto para fazer uma reserva de bairro.



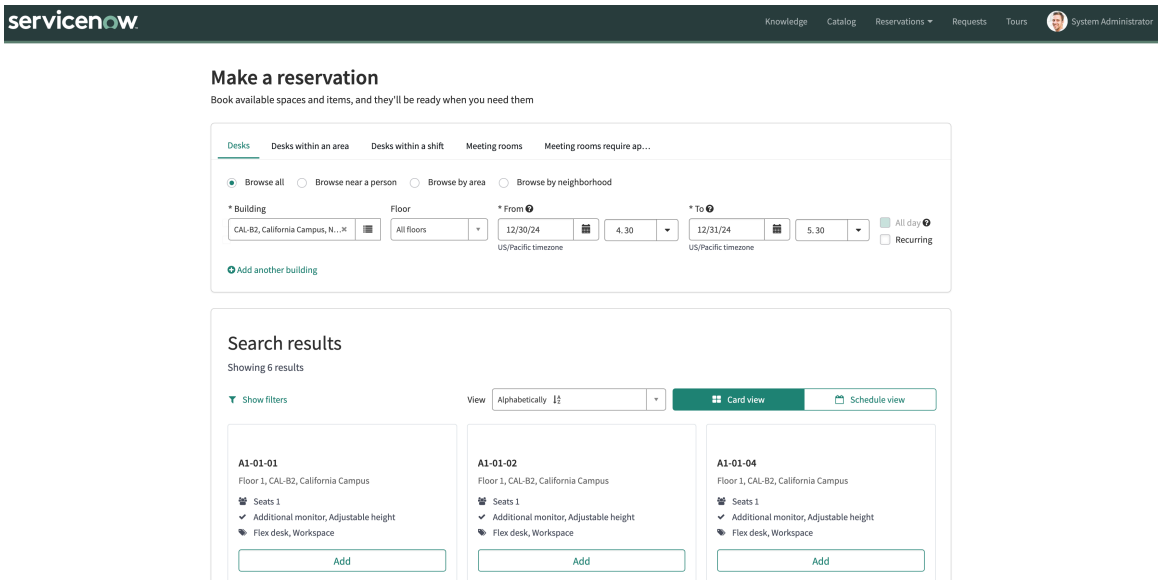
Local	Etapas
Filtro de navegação da aplicação	Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do lo cal de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
No Portal da Central do funcionário	○ Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. ○ No portal da Central do funcionário, se–lecione **Serviços de local de trabalho** > **Pro curar Serviços do local de trabalho**. ○ Selecione **Nova reserva geral** cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	A página Fazer um portal de reservas é aberta para você fazer reservas no local de trabalho. ○ Outra maneira de fazer reserva é usar o ícone de bate-papo. Na página inicial, selecione o ícone de bate-papo ( ). Para fazer uma reserva, insira sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar na lista de opções disponíveis.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.



2. Selecione uma configuração de Módulo reservável.

Por exemplo, selecione qualquer uma das seguintes configurações do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

- Mesas
- Mesas com uma área
- As salas de reunião exigem aprovação
- Salas de reuniões
- Mesas com um turno

3. Para pesquisar espaços reserváveis em um bairro, selecione **Procurar por bairro** .

Nota: . **Procurar por bairro** a opção só estará disponível se **Habilite a navegação por bairro** A opção está selecionada na página de configuração do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

https://player.vimeo.com/video/1098053063?h=55e60c885e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

4. Preencha as informações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preencha os campos de formulário.

Formulário de reserva

Nome do Campo	Descrição
Construção	Nome do edifício de um campus selecionado. Selecione um edifício na lista. Por exemplo, Campus de demonstração. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados em ordem alfabética ou classificados de acordo com **Pedido** Que você configurou nas tabelas Edifícios e Regiões. Uma classificação **Pedido** está configurado para um edifício ou região, os nomes e locais dos edifícios são classificados de acordo. Se a classificação **Pedido** o valor não foi especificado para um item, os itens são listados na parte superior da lista (ordem crescente) e classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios e dos locais são classificados alfabeticamente com base no nome do rótulo. Por exemplo Edifício A, Edifício B e assim por diante.
Piso	Andar de um prédio onde você deseja fazer uma reserva. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética ou os valores são classificados com base na ordem de classificação indicada. Você pode configurar a classificação **Pedido** Na tabela Anais. Se a classificação **Pedido** o valor não é especificado para um item, os itens são listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base nos nomes e rótulos.
De **Nota:** Os campos de diretiva de tempo (De, Hora, Até) também estão disponíveis no MESP (Mobile Employee Service Portal) no Now Mobile aplicação.	Data de início da sua reserva. Para uma reserva de um único dia, somente **De** o campo é mostrado e não a opção para inserir a data de término. ○ Os funcionários não poderão selecionar uma data e criar uma reserva se a data de início exceder o valor Máximo de dias no módulo reservável futuro. Este valor não é configurado no módulo reservável pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	Quando o valor Máximo de dias no futuro é configurado pelo administrador, você não pode selecionar uma data após a data máxima permitida. As datas no seletor de data do calendário estão inativas para datas que estão muito distantes no futuro. **Nota:** Se o valor Máximo de dias no futuro não estiver configurado, a seleção de data não será restrita. A seleção de data é baseada no valor Número máximo de ocorrências. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável. ○ Se você inserir uma data inválida que seja maior do que a especificada em **Máximo de dias no futuro** , a aplicação redefine a data para a data atual.
Hora	Hora de início em que a reserva começa. Os funcionários podem selecionar a hora usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento de tempo depende do valor definido pelo administrador. A duração do tempo de reserva padrão disponível para seleção é de 30 minutos. . `time_picker_interval_size`A propriedade para hora de início da reserva e hora de término da reserva é configurada usando as instâncias do Widget do Portal de serviços. O valor de incremento do campo de hora de início depende do valor definido em `time_picker_interval_size`. A duração do valor de incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. **Nota:** Não é possível selecionar uma data que ocorra no passado. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Para	Data de término da sua reserva. Os funcionários não podem selecionar uma data e criar uma reserva quando a data de término excede o valor Máximo de dias no futuro. O valor Máximo de dias no futuro especifica o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo reservável pode ser reservado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	Nota: No caso de uma reserva de um único dia, a opção para inserir a data de término não está disponível. Se você inserir uma data inválida que seja maior do que a especificada em **Máximo de dias no futuro** , a aplicação redefine a data para a data atual. **Nota:** . **Máximo de dias no futuro** o valor não está habilitado, então a seleção de data não é restrita e é baseada em **Número máximo de ocorrências** Valor configurado no módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.
Hora	Hora de término em que você pararia de usar o item do local de trabalho. Os funcionários podem selecionar a hora de término usando a lista suspensa ou inserindo a hora no campo. O valor do incremento da hora de término depende do valor definido pelo administrador. A duração da hora de término da reserva padrão é de 30 minutos. . `time_picker_interval_size`A propriedade para hora de início da reserva e hora de término da reserva é configurada usando as instâncias do Widget do Portal de serviços. O valor do incremento do campo Hora de início e Hora de término depende do valor definido em `time_picker_interval_size`. A duração do valor de incremento de tempo de reserva padrão é de 30 minutos. **Nota:** Não é possível selecionar uma data que ocorra no passado. Por exemplo, se a hora de início for 09:00, você poderá selecionar uma hora de término após essa duração. Você não pode selecionar uma hora antes das 09:00 no mesmo dia. O horário de um local selecionado depende do fuso horário do edifício.
Recorrente	Opção para reservar os itens do local de trabalho de forma recorrente. Especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva em uma série recorrente. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para a reserva. A opção recorrente é exibida com base na configuração que o administrador definiu. Além disso, se houver conflitos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição
	reserva recorrentes, eles serão resolvidos automaticamente se o administrador tiver configurado o mesmo. Resolver conflitos recorrentes automaticamente</uicontrol> A opção Resolver conflitos recorrentes está habilitada no formulário do módulo reservável. A aplicação tenta resolver automaticamente conflitos de reserva recorrentes. Para obter mais informações, consulte Resolver reservas recorrentes automaticamente. **Nota:** A opção de adicionar serviços extras não está disponível para reservas recorrentes.
Dia inteiro	Opção para reservar o item do local de trabalho para um dia inteiro ou um único dia. Esta opção aparecerá se o administrador do Workplace tiver habilitado a configuração de reserva de dia inteiro no selecionado **Tipo** . As horas de início e término da reserva dependem dos tempos definidos pela sua organização. . **Dia inteiro** A opção também está disponível na página de detalhes do espaço. **Nota:** . **Dia inteiro** a aparência da opção depende da configuração do administrador. Se o administrador tiver obrigatório reserva de dia inteiro para um selecionado **Tipo** , a reserva é feita automaticamente para o dia inteiro. No caso de dia inteiro, você só pode modificar a data de início da reserva.
Adicionar outro prédio	Reserve vários itens do local de trabalho abrangendo vários edifícios. Os fusos horários dos edifícios são diferentes para uma mesma data e hora em uma reserva. **Nota:** Se você tiver selecionado esta opção **Permitir várias reservas** caixa de seleção em **Módulo reservável** > **Configuração do módulo reservável** guia. Para obter mais informações, consulte Criar reservas de vários edifícios.

5.

6. Clique em **Pesquisar**.
   Os espaços disponíveis em um bairro são exibidos.

Nota: Os administradores de espaço ou planejadores de espaço determinam se os funcionários têm permissão para exibir os bairros no diretório do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Em Resultados da pesquisa, selecione **Adicionar** para adicionar um espaço reservável.
8. Alterne entre **Exibição de cartão** e. **Exibição de programação** guias para revisar e selecionar os espaços disponíveis.
   Na exibição de programação de um edifício selecionado, você vê a data e a hora aplicáveis.
   O painel inferior mostra o número de itens que você selecionou nos resultados da pesquisa.
9. Selecione **Exibição de mapa** se sua organização estiver usando Mapeamento interno para locais interativos e wayfinding.
   O mapa do andar mostra os espaços do bairro com base na disponibilidade e na atribuição do funcionário.
10. Clique em **Avançar**.

    Verifique os detalhes da reserva para espaços selecionados.
11. Selecione **Adicionar serviços** para adicionar configurações de sala ou serviço de bufê para espaços selecionados.
12. Revise os detalhes do Resumo da reserva.
13. Clique em **Enviar reserva** .
    Se algum dos itens não exigir aprovação, os itens do local de trabalho selecionados serão reservados. O status da solicitação é atualizado para **Confirmado** . Se algum dos itens precisar de aprovação, sua solicitação será enviada para aprovação. O status da solicitação é atualizado para **Aguardando aprovação** .

Criar reserva para vários itens do local de trabalho

Reserve vários itens do local de trabalho para a mesma data e hora em uma única reserva.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Reserve vários itens do local de trabalho ao mesmo tempo, para você ou em nome de outras pessoas.

Antes de reservar um quarto ou mesa, verifique a disponibilidade do item selecionado usando a exibição Programação. Revise os serviços padrão que estão disponíveis com os itens do local de trabalho.

Nota: Como administrador ou gerente de reservas, você não pode editar uma reserva aberta manualmente usando um URL.

Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de tra balho** > **Portal** > **Nova reserva**.
No Portal da Central do funcionário	○ Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. ○ No portal da Central do funcionário, se–lecione **Serviços de local de trabalho** > **Pro curar Serviços do local de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	○ Selecione **Nova reserva geral** cartão. A página Fazer um portal de reservas é aberta para você fazer reservas no local de trabalho.
De Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho. **b.** Abra o portal de reservas e siga um destes procedimentos: ▪ Clique **Reservas** > **Fazer uma reserva**. ▪ Selecione **Faça uma reserva** na página inicial diretamente. ▪ Selecione **Nova reserva geral** Do catálogo de serviços do Workplace. **i.** Selecionar **Catálogo** > **Navegar pelas categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **ii.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

2. Selecione uma configuração de Módulo reservável, como **Mesas** , **Salas de reuniões** **Mesas dentro de uma área** e assim por diante.

   Para obter mais informações sobre como configurar um módulo reservável, consulte Configure um módulo reservável.

3. Selecione **Pesquisa** .
   Os itens do local de trabalho disponíveis que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos.

   Nota: Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode alternar entre **Exibição de cartão** guia e. **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua organização usa provedores de mapa internos, como Mapeamento interno ou Mappeldin, use **Exibição de mapa** fornecer locais interativos e wayfinding para os locais de trabalho. O Mapeamento interno é um provedor de mapas integrado com WSD, enquanto a Mappetin é um provedor de mapas de terceiros integrado ao WSD. Mapas DXF não são compatíveis.

4. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com **Mostrar filtro** opção.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso ao Central do funcionário e também têm locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

5. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando qualquer uma das opções a seguir.
   - Clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou **Exibição de programação** clique em **Adicionar** .
   - Se você selecionou **Exibição de mapa** , selecione qualquer espaço que seja de cor verde e clique **Adicionar** .
6. Selecione **Avançar**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Detalhes da reserva

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Opção para tornar todos os espaços selecionados como privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de configuração de privacidade do local para espaços selecionados.
Tornar assunto privado	Opção para marcar o assunto da reserva como privado.
Reservar esses itens juntos para a mesma pessoa	Selecione esta opção para reservar todos os locais de trabalho para o mesmo usuário.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se você estiver solicitando uma reserva para si mesmo.
Número de participantes	Número de pessoas esperadas para participar da reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Adicione convidados a esta reserva seção	**Nota:** Esta seção aparecerá somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho. Esta opção não aparecerá se **Número de participantes** a opção é exibida.
Convidar colegas de trabalho	Selecione os funcionários que você deseja convidar para a reserva.
Convidar visitante externo	Opção para convidar um visitante externo. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação instalada. ○ Se você já registrou o visitante antes, faça o seguinte: **a.** Selecione **Visitante anterior** . **b.** Em **Selecione um visitante anterior** , selecione o visitante. Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar quaisquer detalhes, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. ○ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte: **a.** Selecione **Adicionar novo visitante** . **b.** Selecione **Tipo de visitante** . **c.** Se o for um convidado especial, habilite **VIP** . **d.** Insira **Nome** do visitante. **e.** Insira **Sobrenome** do visitante. **f.** Especifique **Endereço de e-mail** do visitante para enviar detalhes de inscrição e comunicações. **g.** Insira **Número de telefone** do visitante. **h.** Insira **Organização** detalhes do visitante. **i.** Insira **Título** do visitante. **j.** Especifique todas as informações privadas no **Anotações privadas** seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	k. Selecione suas preferências em **Preferências do visitante** e. **Preferências de notificação** . **l.** Clique em **Salve e adicione** para adicionar o visitante.
Tópico de confidencialidade	Natureza da sua reunião. Selecione **Privado** se você quiser realizar uma reunião confidencial. **Nota:** Quando você marca uma reunião como **Privado** . **Assunto da reserva** fica oculto para outras pessoas e é exibido como **** private **** . Somente você ou a pessoa para quem você solicitou esta reunião pode ver o assunto.

8. Clique em **Enviar reserva** .

Resultado

Se os itens não exigirem aprovação, os itens do local de trabalho selecionados serão reservados. O status da solicitação é atualizado para Confirmado.

Se algum dos itens precisar de aprovação, sua solicitação será enviada ao aprovador. O status da solicitação é atualizado para Aguardando aprovação.

O que Fazer Depois

- Para exibir, editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhe, modifique ou cancele uma reserva.
- Para exibir, adicionar ou remover convidados da reserva, faça o seguinte:
  1. Na página de resumo da reserva, selecione **Convidados** guia.
  2. Para mudar o local de todos os convidados, faça o seguinte:
     a. Marque a caixa de seleção ao lado do convidado.
     b. Selecionar **Ações** > **Atribuir a**.

        Você também pode selecionar o ícone Ações (⋮) ao lado dos detalhes do convidado.

     c. Em **Nova atribuição de local** , selecione o local para onde você deseja mover o convidado.
     d. Clique em **Enviar atualização** .

        Um e-mail é enviado aos convidados sobre as mudanças de reserva.
  3. Para adicionar ou remover um convidado, faça o seguinte:
     a. Na página de resumo da reserva, selecione **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**.
     b. Na página de detalhes da reserva, acesse **Adicione convidados a esta reserva** seção.
     c. Para adicionar um convidado, selecione o nome do convidado na lista de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Para remover um convidado, clique no ícone remover (✖ próximo ao nome do convidado.

e. Clique em **Atualizar detalhes da reserva** .

Se você adicionou um convidado, um e-mail será enviado para ele com os detalhes da reserva. Se você removeu um convidado, um e-mail será enviado informando que a reserva foi cancelada.

Habilitar reserva baseada em turno

Como administrador, permita que os funcionários reservem um item do local de trabalho para um turno. Configure os espaços que podem ser reservados para um turno. Especifique os usuários que podem fazer reservas baseadas em turno.

Antes de Iniciar

Para habilitar a reserva baseada em turno, selecione **Aplicar ao turno** campo no formulário do módulo reservável do item do local de trabalho.

Certifique-se de ter as seguintes informações:

- Cronogramas de turno apropriados.
- Dados dos funcionários que operariam no escritório neste turno.
- Dados dos espaços do local de trabalho a serem disponibilizados para este turno.

Certifique-se de que **Edifício** O campo no formulário Turno tem um valor.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Workplace Core** > **Gestão de turnos** > **Tudo**.
2. Selecione o turno ao qual você deseja atribuir espaços e usuários.
3. Para atribuir usuários ao turno, role para baixo e clique em **Editar** Na lista relacionada Usuários.
   Somente os usuários atribuídos podem fazer reservas para este turno no portal de reservas.
4. No formulário Editar membros, adicione usuários ao turno fazendo o seguinte.

   a. Selecione os usuários em **Coleção** coluna à esquerda.

   b. Para mover a seleção para **Lista de usuários** à direita, use o ícone adicionar/remover.

   c. Clique em **Salvar**.

5. Para atribuir espaços ao turno, role para baixo e clique **Editar** Na lista relacionada Locais.
   Somente os espaços atribuídos são exibidos para reserva baseada em turno no portal de reservas.
6. No formulário Editar membros, adicione espaços ao turno fazendo o seguinte.

   a. Selecione os espaços em **Coleção** coluna à esquerda.

   b. Para mover a seleção para **Lista de locais** à direita, use o ícone adicionar/remover.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Salvar**.

7. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Os usuários e espaços são atribuídos ao turno. Quando um funcionário deseja fazer uma reserva de turno, o portal de reservas exibe as seguintes informações:

- Os turnos para os quais o funcionário pode fazer uma reserva.
- Os espaços disponíveis para reserva no turno selecionado.

Crie uma reserva junto com uma reserva compartilhada

Reserve um local de trabalho próximo ao seu colega de trabalho usando os detalhes de reserva compartilhados dele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Abra o e-mail que contém os detalhes da reserva enviados pelo seu colega de trabalho.

2. Revise os detalhes da reserva e role para baixo até o final do e-mail.

3. Para pesquisar todos os espaços disponíveis que estão disponíveis perto do local de trabalho do colega de trabalho, selecione **Procurar todos os espaços** .
O portal de reservas é aberto com detalhes pré-preenchidos de acordo com a reserva do seu colega de trabalho. Você pode selecionar um local de trabalho adequado por conta própria.

Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva no portal de reservas, consulte Criar uma reserva.

4. Para reservar automaticamente o espaço mais adequado e próximo ao seu colega de trabalho, selecione **Reservar um espaço para mim** .
Um espaço disponível e o mais próximo no prédio do seu colega de trabalho está reservado. Os detalhes são exibidos na página de resumo da reserva. A reserva é confirmada quando o estado muda para Confirmado.

Nota: Esta opção não está disponível para várias reservas.

Crie uma reserva incluindo um link de reunião virtual

Permita que os funcionários localizados fora do escritório ingressem em uma reserva usando um link de reunião virtual. Um link de reunião virtual é criado para um funcionário selecionado em "Em nome de".

Antes de Iniciar

Nota: Você poderá criar um link de reunião virtual somente se o administrador tiver habilitado a configuração de reunião virtual. Para obter mais informações, consulte Configure uma finalidade reservável e Criar uma reserva.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
Central do funcionário	**a.** Navegue até Central do funcionário(**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário)**). Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho. **b.** Abra o portal de reservas e siga um destes procedimentos: ▪ Clique **Reservas** > **Fazer uma reserva**. ▪ Na página inicial, selecione **Faça uma reserva** diretamente. ▪ No catálogo de serviços do Workplace, selecione **Nova reserva geral** . **i.** Selecionar **Catálogo** > **Navegar pelas categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **ii.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

2. Selecione o tipo de item do local de trabalho que você deseja reservar.
Os tipos são exibidos como guias, como uma sala de reunião ou mesa.

3. **Opcional:** Selecione **Procurar tudo** .
. **Procurar tudo** o caminho reservável é selecionado por padrão.

   a. PESQUISE um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.

4. Clique em **Pesquisar**.
Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis para reserva são exibidos.

Nota: Ao navegar perto de uma pessoa, se houver espaços privados, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode alternar entre **Exibição de cartão** guia e. **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua empresa carregar mapas de piso, exiba os mapas usando Mappeldin ou Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de andares, consulte Workplace Space Mapping.

5. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com **Mostrar filtro** opção.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso ao Central do funcionário e também têm locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

   Nota: Você não pode classificar itens do local de trabalho em ordem alfabética ou por seus locais favoritos se estiver navegando em espaços próximos a uma pessoa. Os espaços próximos a uma pessoa são pesquisados com base na proximidade.

6. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando qualquer uma das seguintes opções:
   - Clique em **Adicionar**.
   - Em **Exibição de programação** clique em **Adicionar** .
   - Em **Exibição de mapa** , selecione qualquer espaço de cor verde e selecione **Adicionar** .
7. Selecione **Avançar**.
8. No formulário, preencha os campos.

Detalhes da reserva de

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião.
Tornar todos os detalhes do espaço privados	Opção para tornar todos os espaços selecionados como privados. **Nota:** A opção é exibida com base na configuração de configuração de privacidade do local para espaços selecionados.
Tornar assunto privado	Opção para marcar a reserva como privada e ocultar o assunto da reserva.
Adicionar um link de reunião virtual	Opção para gerar um link de reunião virtual para que os funcionários remotos possam ingressar na reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ○ Se um link virtual não for criado com sucesso, a página de detalhes da reserva não exibirá um link de reunião e essa opção será limpa no registro de reserva. Para gerar um link de reunião novamente, selecione esta opção e envie o registro. ○ Se você adicionar um link de reunião para Microsoft Teams, a aplicação recupera detalhes da reunião ao sincronizar o evento com um provedor de calendário.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe o campo em branco se você estiver solicitando uma reserva para si mesmo.
Adicione convidados a esta reserva seção	**Nota:** Esta seção aparecerá somente se o administrador tiver habilitado a configuração para convidar participantes para este local de trabalho.
Convidar colegas de trabalho	Selecione os funcionários que você deseja convidar para a reserva.
Convidar visitante externo	Opção para convidar um visitante externo. **Nota:** Esta opção aparecerá somente se você tiver Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação instalada. ○ Se você já registrou o visitante antes, faça o seguinte: **a.** Selecione **Visitante anterior** . **b.** Em **Selecione um visitante anterior** , selecione o visitante. Você também pode visualizar os detalhes do visitante e modificar, se necessário. Os detalhes são atualizados automaticamente em todos os registros relacionados ao visitante e registros de registro. ○ Se você estiver registrando o visitante pela primeira vez, faça o seguinte: **a.** Selecione **Adicionar novo visitante** . **b.** Selecione **Tipo de visitante** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	c. Se o visitante for um convidado especial, habilite **VIP** . **d.** Insira **Nome** do visitante. **e.** Insira **Sobrenome** do visitante. **f.** Especifique **Endereço de e-mail** do visitante para enviar detalhes de inscrição e comunicações. **g.** Insira **Número de telefone** do visitante. **h.** Insira **Organização** detalhes do visitante. **i.** Insira **Título** do visitante. **j.** Em **Anotações privadas** especifique todas as informações privadas. **k.** Em **Preferências do visitante** e. **Preferências de notificação** , selecione as preferências do visitante. **l.** Clique em **Salve e adicione** para adicionar o visitante.
Adicionar serviços extras	Serviços extras disponíveis com a reserva.

9. Clique em **Enviar reserva** .

Resultado

A reserva é criada com um link de reunião virtual. Se você convidou participantes para a reserva, o link da reunião será fornecido a eles junto com os detalhes da reserva.

Para exibir o registro da reserva, vá para Resumo da reserva e selecione **Detalhes adicionais** . Se a senha estiver configurada para o provedor de reunião virtual, em **Detalhes adicionais** você também pode exibir a senha relevante. E somente o organizador e o usuário especificados em **Esta reserva é para** o campo pode exibir a senha.

- Zoom: Se for um Zoom o link da reunião é adicionado, o link aparece em **Local** campo do e-mail que contém o convite da reunião.
- Microsoft Teams: Quando uma reserva é criada com um link de reunião virtual, a aplicação recupera o link da reunião e os detalhes relacionados à ingresso. Quando esta reserva é sincronizada com o calendário do Microsoft Outlook, o link da reunião e os detalhes relacionados à ingresso são adicionados ao corpo do evento do calendário. Da mesma forma, quando uma reserva é criada no calendário do Microsoft Outlook usando **Reunião do Teams** botão de alternância, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou mudar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo somente usando Gestão de reservas do local de trabalho. Quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (nesse caso, o link da reunião e os detalhes) são sincronizados apenas de uma forma, ou seja, de Gestão de reservas do local de trabalho para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já fez mudanças nos detalhes da reunião ou nas anotações do provedor de calendário, elas serão substituídas por Gestão de reservas do local de trabalho quando uma sincronização é realizada.

- **Qualquer outro provedor de reunião virtual** : O link da reunião é adicionado em **Local** campo do e-mail que contém o convite da reunião.

Crie uma reserva de turno

Reserve um item do local de trabalho para um turno. Crie uma única reserva ou uma reserva recorrente para o mesmo turno.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
Central do funcionário	**a.** Navegue até Central do funcionário(**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário)**). Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho. **Nota:** **b.** Abra o portal de reservas e siga um des–tes procedimentos: ▪ Clique **Reservas** > **Fazer uma reserva**. ▪ Na página inicial, selecione **Faça uma reserva** . ▪ No catálogo de serviços do Workplace, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	i. Selecionar **Catálogo** > **Navegar pelas categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. ii. Selecionar **Gestão de reservas** > **Nova reserva geral**.

A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

2. PESQUISE um item do local de trabalho que você deseja reservar usando os seguintes critérios disponíveis.
   - **Edifício** Nome do edifício.
   - **Tipo** Item do Workplace que você deseja reservar, como uma sala de reunião ou mesa.
   - **Programação de turno** : Turno para o qual você deseja reservar um item do local de trabalho.
   - **Data de início** : Data em que você deseja reservar o item do local de trabalho.
   - **Recorrente** Opção para reservar o item do local de trabalho de forma recorrente.
   - **Data de término recorrente** : Esta opção aparecerá se você selecionar **Recorrente** opção. Selecione a data de término da reserva recorrente.
3. Clique em **Pesquisar**.
   Os itens do local de trabalho que correspondem aos critérios de pesquisa e que estão disponíveis durante este turno são exibidos.

   Nota: Você pode alternar entre **Exibição de cartão** guia e. **Exibição de programação** para revisar a disponibilidade de itens do local de trabalho. Se sua empresa carregar mapas de piso, exiba os mapas usando Mappeldin ou Mapeamento interno. Para obter mais informações sobre como usar mapas de andares, consulte Workplace Space Mapping.

4. **Opcional:** Classifique os itens do local de trabalho em ordem alfabética ou usando um filtro com **Mostrar filtro** opção.

   (Optional) Você também pode classificar os itens do local de trabalho para exibir seus locais favoritos primeiro. Para exibir a opção, você deve ter acesso ao Central do funcionário e também têm locais favoritos. Seus locais favoritos são exibidos primeiro em ordem alfabética, seguidos pelos outros locais que correspondem aos critérios de pesquisa.

5. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando qualquer uma das opções a seguir.
   - Clique em **Adicionar**.
   - Se você selecionou **Exibição de programação** clique em **Adicionar** .
   - Se você selecionou **Exibição de mapa** , selecione qualquer espaço que seja de cor verde e clique **Adicionar** .
6. Selecione **Avançar**.
7. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de detalhes da reserva

Campo	Descrição
Assunto da reserva	Assunto da sua reunião.
Tópico de confidencialidade	Natureza da sua reunião. Selecione **Privado** se você quiser realizar uma reunião confidencial. **Nota:** Quando você marca uma reunião como **Privado** . **Assunto da reserva** fica oculto para outras pessoas e é exibido como **** private **** . As únicas pessoas que podem ver o assunto são você ou a pessoa para quem você solicitou esta reunião.
Esta reserva é para	Se você estiver solicitando uma reserva em nome de outra pessoa, selecione o nome dessa pessoa. Deixe este campo em branco se você estiver solicitando uma reserva para si mesmo.

8. Clique em **Enviar reserva** .

Resultado
Se o item não exigir aprovação, o item do local de trabalho selecionado será reservado. O status da solicitação é atualizado para Confirmado.

Se você solicitou reserva para um item que requer aprovação, sua solicitação será enviada ao aprovador. O status da solicitação é atualizado para Aguardando aprovação.

O que Fazer Depois
Revise os detalhes da sua reserva. Para editar ou cancelar suas reservas, consulte Compartilhe, modifique ou cancele uma reserva.

Crie uma reserva de grupo

Reserve vários espaços para diferentes usuários em uma única reserva de grupo.

Antes de Iniciar
Nota: Os usuários do local de trabalho podem fazer uma reserva de grupo somente se a propriedade de configuração Módulo reservável `Allow group reservation` definido pelo administrador do local de trabalho. Certifique-se de que `Allow invitees` A propriedade está desmarcada na Configuração do widget de reserva. Não é possível adicionar ou convidar participantes para uma reserva de grupo. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reserve vários espaços de uma vez para diferentes funcionários em uma única reserva de grupo. Depois de enviar a reserva, as reservas são criadas individualmente para cada funcionário junto com uma reserva primária. Você pode exibir todas as reservas individuais em uma única reserva primária e modificar todos os detalhes, se necessário.
Por exemplo, se você estiver reservando quatro locais de trabalho para quatro funcionários diferentes. Depois de enviar a reserva, um total de cinco reservas são criadas. A quinta reserva é a reserva primária, na qual você pode ver todos os detalhes da reserva secundária e atualizar essas reservas conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página Fazer uma reserva a partir de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
No menu de contexto de pesquisa do navegador de aplicações	Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
Central do funcionário	**a.** Navegue até Central do funcionário(**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário)**). Na página inicial, navegue até **Serviços de local de trabalho** > **Procurar todos os serviços do local de trabalho**. **b.** Selecione **Nova reserva geral** .

   A página Fazer uma reserva é aberta em uma nova guia.

2. Selecione um módulo reservável.
   Por padrão, o **Mesas** o módulo reservável está selecionado.

3. Selecione um caminho reservável.
   Por padrão, **Procurar tudo** O caminho reservável está selecionado.

   - **Campus** Opção para selecionar um campus.
   - **Edifício** : Opção para selecionar um edifício onde você deseja fazer a reserva.
   - **Data de início** : Opção para inserir a data de início da sua reserva.
   - Hora: Opção para selecionar a hora de início da sua reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
   - **Data de término** : Opção para inserir a data de término da sua reserva.
   - Hora: Opção para selecionar a hora de término da sua reserva.
   - Dia inteiro: Opção para criar uma reserva de dia inteiro.
   - **Recorrente** Opção para criar uma reserva recorrente de forma recorrente. Selecione este campo e especifique o número de dias e o número de vezes que você deseja repetir a reserva. Para reservas semanais, selecione os dias da semana para reserva.

4. Selecione **Pesquisa** .
   Os itens do local de trabalho disponíveis que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidos.

   Nota: Você pode selecionar um espaço usando **Exibição de cartão** , **Exibição de mapa** ou **Exibição de programação** .

   A exibição de mapa exibe o espaço em um mapa de andar. Certifique-se de ter configurado Mapeamento interno como seu provedor de mapa.

5. Selecione o item do local de trabalho que você deseja reservar usando qualquer uma das opções a seguir.

   - Selecione **Adicionar**.

     Selecione vários espaços conforme necessário para a reserva do grupo. Por exemplo, se houver um grupo com cinco usuários do espaço, você poderá adicionar cinco espaços para um campus ou local selecionado.

6. Selecione **Próximo** para reservar os espaços selecionados.

Tradução automática

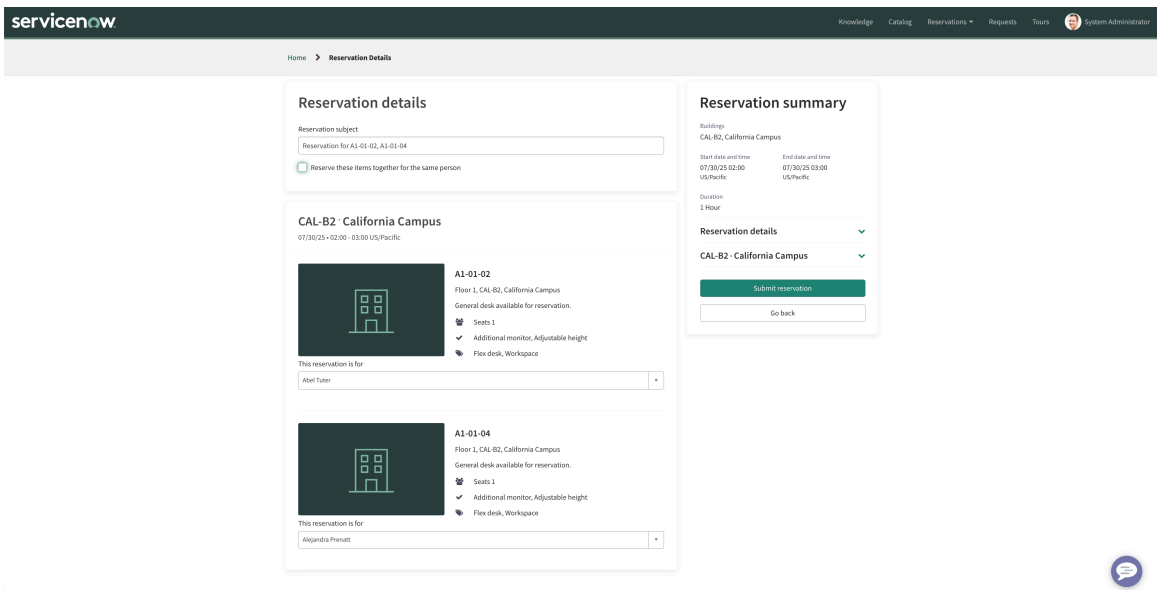
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No formulário, especifique os detalhes da reserva.

a. Em **Assunto da reserva** , o nome ou assunto da reserva é preenchido automaticamente. Altere ou modifique o assunto da reserva, conforme necessário.

b. Opcional: Para habilitar a privacidade de um espaço selecionado, marque **Marcar detalhes do espaço como privados** caixa de seleção.

c. Limpe **Reserve esses itens juntos para a mesma pessoa** opção.



Nota: . **Reserve esses itens juntos para a mesma pessoa** não está marcado, o. **Esta reserva é para** A opção não é exibida na página de detalhes da reserva, pois esta é uma reserva de grupo. O espaço não pode ser reservado para um único usuário do local de trabalho.

Os espaços selecionados em um campus são exibidos.

8. Em um campus, selecione um usuário do local de trabalho **Esta reserva é para** lista suspensa.

Forneça um nome de usuário do local de trabalho para o qual você está criando esta reserva. Repita esta etapa para todos os espaços exibidos para um campus.

9. Clique em **Enviar reserva** .

Resultado

A reserva de grupo é criada. Você pode exibir os detalhes da reserva na página de resumo da reserva.

- Reservas individuais são criadas para cada usuário. Os usuários podem exibir os detalhes da reserva em sua própria página Minhas reservas. Eles não podem editar ou cancelar a reserva.

  Nota: Você não pode compartilhar os detalhes de uma reserva de grupo da reserva primária diretamente. Em vez disso, você pode compartilhar as reservas individuais que são criadas a partir da reserva de grupo.

- Para editar uma reserva, abra a reserva primária e clique em **Ações** > **Mudar detalhes da reserva**. Depois de fazer as mudanças, clique em **Atualizar detalhes da reserva** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compartilhe, modifique ou cancele uma reserva

Você pode exibir, modificar (atualizar) ou cancelar uma reserva. Atualize o item reservado do local de trabalho ou a data e hora de uma reserva.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao enviar uma reserva, você recebe uma notificação por e-mail com os detalhes da sua reserva e seu status. No entanto, você também pode exibir os detalhes de suas reservas, modificar ou cancelar sua reserva e rastrear o andamento da sua reserva usando **Minhas reservas** página.

Nota: Como administrador ou gerente de reservas, você não pode editar uma reserva aberta manualmente usando um URL.

Você também pode exibir, editar ou cancelar uma reserva usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**, em seguida, selecione o ícone de bate-papo ( ). Insira sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para fazer mudanças na sua reserva.

Você também pode atualizar o item reservado do local de trabalho em sua reserva e alterar a data e a hora da reserva.

https://player.vimeo.com/video/1098053066?h=e97632b3b5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Nota: Não é possível editar uma reserva feita usando o Microsoft Exchange Online.

Procedimento

1. Navegue até **Minhas reservas** página de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
Do navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Minhas reservas**.
De Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho**. **Nota:** Você também pode gerar ou enviar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho. **b.** Abra Minhas reservas e siga estas etapas: **i.** Selecionar **Reservas** > **Minhas reservas** **ii.** Selecione **Abrir minha lista de reservas** Do catálogo de serviços do Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	1. Selecionar **Catálogo** > **Navegar pelas categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho** **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. 2. Selecionar **Gestão de reservas** > **Abrir minha lista de reservas**.

. **Minhas reservas** a página é aberta em uma nova guia. Todas as reservas são listadas de acordo com a data da reserva. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

2. **Opcional:** Para exibir as reservas que você fez em nome de outras pessoas, selecione **Solicitado(a) para** > **Para outras pessoas** > **.**
3. **Opcional:** Selecione **Exibir** para exibir reservas com base em seu status, como **Futuros** , **Pendente** , **Passado** , **Cancelado** ou **Todos** .
4. **Opcional:** Para pesquisar uma reserva, insira os detalhes em **Pesquisar minha reserva** .
5. Selecione uma reserva para exibir seus detalhes.
   Revise os detalhes da sua reserva, como número da reserva, status, detalhes do item e serviços disponíveis.
6. Execute as seguintes ações em sua reserva:

Ações que você pode executar em uma reserva

Ação	Etapas
Atualizar uma reserva	a. Selecione **Alterar detalhes da reserva** Na lista Ações. b. No formulário, atualize as informações que você deseja mudar. c. Selecione **Atualizar detalhes da reserva** . **Nota:** ◦ Se você estiver alterando o local de uma reserva, certifique-se de mudar o nome do local no assunto, caso ele seja mencionado. ◦ Se você tiver serviços adicionais na reserva, o caso de serviço do local de trabalho permanecerá aberto até que todas as solicitações de item de serviço sejam atendidas. Com base na configuração definida pelo administrador, as solicitações de item de serviço não atendidas são atualizadas ou canceladas e recriadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Atualizar serviços adicionais de uma reserva	**a.** Selecione **Alterar detalhes da reserva** Na lista Ações. **b.** Selecione **Editar** para o serviço que você deseja atualizar. **c.** No pop-up, execute uma das seguintes etapas com base em seus requisitos: ▪ Adicione outro item de serviço ▪ Altere a quantidade de um item existente ▪ Remover um item existente **d.** Selecione **Atualizar detalhes da reserva** . Os itens de serviço que estão dentro do tempo de lead não podem ser modificados. Se ocorrer um erro de back-end e você não conseguir editar os serviços, entre em contato com o administrador ou o gerente de caso para modificar os itens de serviço. **Nota:** Com base na configuração definida pelo administrador, um dos seguintes cenários pode ocorrer quando você edita um serviço: ○ As solicitações não atendidas que têm mudanças são movidas para **Encerrado ignorado** e somente essas solicitações são criadas novamente com as informações atualizadas. ○ Todas as solicitações de item de serviço não atendidas são movidas para **Encerrado ignorado** e novas solicitações são criadas com informações atualizadas.
Compartilhar detalhes da reserva	**a.** Selecione **Reserva de compartilhamento** Na lista Ações. **b.** Em **Enviar detalhes da reserva para** , selecione os usuários com os quais você deseja compartilhar a reserva. **c.** Em **Incluir uma anotação** insira uma anotação, se necessário. **d.** Selecione **"Enviar"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	Os detalhes da reserva são partilhados através de uma notificação por e-mail após a confirmação da reserva. **Nota:** Você não pode compartilhar os detalhes de uma reserva de grupo da reserva primária diretamente. Em vez disso, você pode compartilhar as reservas individuais que são criadas a partir da reserva de grupo.
Cancelar uma reserva	**a.** Selecione **Cancelar reserva** Na lista Ações. **b.** Especifique um motivo para cancelar a solicitação no **Cancelar anotações** campo. **c.** Selecione **Sim**.

Resultado
A reserva é atualizada com suas mudanças e uma notificação por e-mail é enviada com os detalhes da sua reserva.

Reserve um local de trabalho usando o widget Reserva rápida

Reserve um local de trabalho rapidamente usando o widget Reserva rápida no Portal de serviços do local de trabalho. O widget permite que você selecione em uma lista de intervalos de tempo disponíveis em vez de especificar as horas de início e término.

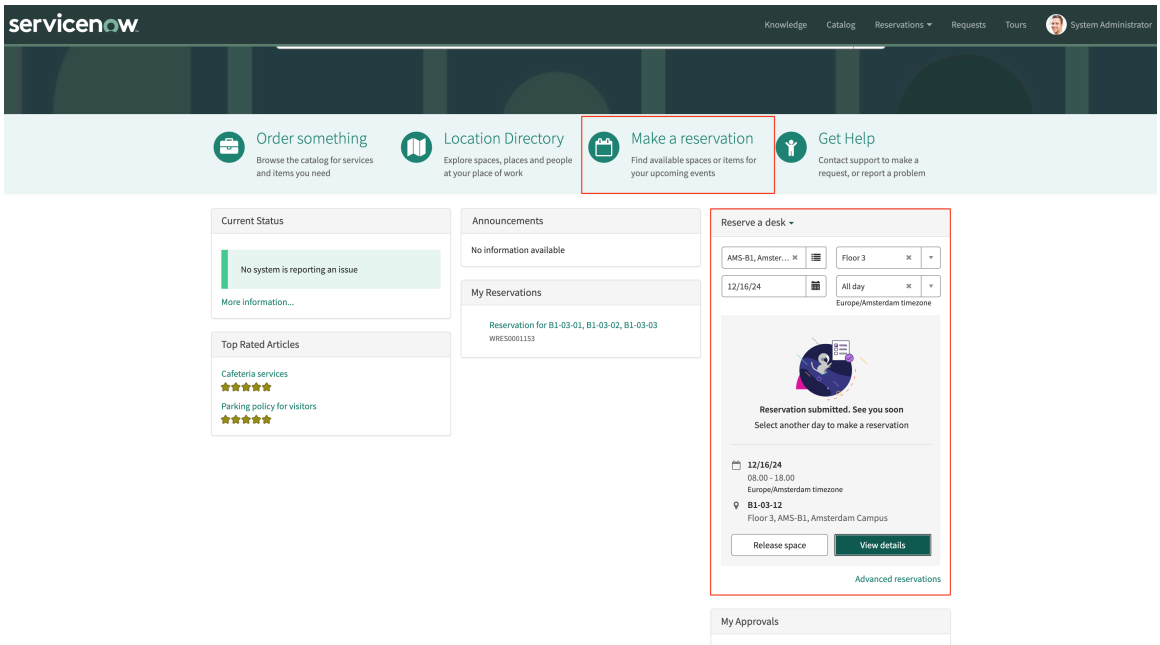
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com o widget Reserva rápida, você pode fazer uma reserva rápida diretamente no Portal de serviços do local de trabalho página inicial. Especifique o tipo de espaço que você está procurando, a data, o intervalo de tempo e o edifício no qual você deseja reservar um espaço. Dependendo das suas especificações, o local de trabalho que melhor corresponde às suas especificações é exibido. Você pode fazer uma reserva diretamente usando o widget Reserva rápida ou usar o portal de reservas para pesquisar locais de trabalho mais adequados. Selecione **Reservas antecipadas** Para abrir o portal de reservas.

Nota: Não é possível fazer uma reserva baseada em turno usando o widget de reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Portal** > **Nova reserva**.
2. Selecione o widget Reserva rápida na página inicial.
3. No widget Reserva rápida, especifique os detalhes para fazer uma reserva.

   a. Em **Reserve um** , selecione o tipo de local de trabalho que você deseja reservar.

   b. Para selecionar a data da reserva, clique no ícone de calendário ( )

   c. Em **Intervalo de tempo** selecione um intervalo de tempo para o qual você deseja fazer uma reserva.

   Nota: Os funcionários não terão permissão para criar uma reserva muito distante no futuro se tiverem habilitado **Máximo de dias no futuro** Valor no módulo reservável. Caso um funcionário tente inserir uma data posterior a, uma mensagem de aviso será mostrada **Máximo de dias no futuro** valor. Por exemplo, se o **Máximo de dias no futuro** o valor é 90 dias e, se você tentar selecionar uma data além de 90 dias, uma mensagem de aviso será exibida. Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva e. Configure um módulo reservável.

   . **Máximo de dias no futuro** o valor não está habilitado, os usuários podem selecionar uma data de acordo com **Número máximo de ocorrências** No módulo reservável.

   d. Em **Local** , clique no ícone de seleção de local para selecionar o edifício onde você deseja fazer uma reserva.

   e. Em **Andar** , selecione o andar no qual você deseja fazer uma reserva.

   f. Se você quiser mudar a privacidade do espaço, marque ou desmarque **Marcar detalhes do espaço como privados** opção.

O espaço que melhor corresponde aos critérios de reserva é exibido. Se você definiu locais favoritos, esses locais serão priorizados primeiro para obter a melhor correspondência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Para definir o espaço como favorito, clique no ícone de favorito.


Nota: O ícone de favorito aparecerá somente se você tiver acesso ao Central do funcionário.

5. Para fazer a reserva, selecione **Reserve esta mesa** .

Se um espaço fizer parte de um bairro, os funcionários poderão ver as informações do bairro no cartão de detalhes do espaço.

6. **Opcional:** Para aplicar mais critérios de filtro ou exibir todos os espaços que correspondem aos critérios especificados no portal de reservas, selecione **Reservas antecipadas** .
Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva no portal de reservas, consulte Criar uma reserva.

Resultado
O local de trabalho está reservado para o intervalo de tempo selecionado.
Para exibir os detalhes da reserva, clique em **Exibir detalhes** . Para cancelar a reserva, clique em **Liberar espaço** .

Baixar um iCalendar para uma reserva

Adicione a reserva ao calendário do escritório baixando o iCalendar da reserva.

Antes de Iniciar
Você poderá baixar um iCalendar somente se sua organização tiver habilitado a configuração no item reservado do local de trabalho.
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Baixe um iCalendar de uma reserva diretamente na página de resumo da reserva. Depois de baixar o iCalendar, um .ics é gerado um arquivo que abre uma janela de compromisso de reunião diretamente na aplicação do provedor de calendário. Você pode revisar os detalhes e salvar para adicionar o compromisso ao seu calendário.

Por exemplo, suponha que seu provedor de calendário seja o Microsoft Outlook. Depois de baixar um iCalendar de uma reserva, o iCalendar abre uma nova janela de compromisso de reunião diretamente no Microsoft Outlook. Você pode exibir os detalhes e clicar em **Salve e feche** para adicionar a reserva ao seu calendário.

Procedimento
1. Navegue até **Minhas reservas** página de qualquer um dos seguintes pontos de partida.

Local	Etapas
No navegador de aplicações	Navegar até **Gestão de reservas do local de tra balho** > **Portal** > **Minhas reservas**.
Central do funcionário	**a.** Navegue até Central do funcionário(**Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcioná rio**). Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho. **Nota:** Você também pode enviar uma solicitação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Etapas
	b. Aberto **Minhas reservas,** e siga um des–tes procedimentos: **i.** Clique **Reservas** > **Minhas reservas** **ii.** Selecione **Abrir minha lista de reservas** No catálogo de serviços do Workplace e faça o seguinte: **1.** Selecionar **Catálogo** > **Navegar pelas categorias** > **Catálogo de serviços do local de trabalho** **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho**. **2.** Selecionar **Gestão de reservas** > **Abrir minha lista de reservas**.

. **Minhas reservas** a página é aberta em uma nova guia.

2. Clique na reserva para a qual você deseja baixar um iCalendar.
3. Clique em **Ações** .
4. Selecione **Baixar iCalendar** .
   Um .ics o arquivo foi baixado.
5. Abra o baixado .ics arquivo.
   . .ics abre uma janela de compromisso diretamente no seu calendário. Por exemplo, se você estiver usando o Microsoft Outlook, ao abrir o. .ics Uma janela de compromisso é aberta diretamente no Outlook.
6. Revise os detalhes da reserva, se necessário.
7. Salve a reserva.

Resultado
A reserva é adicionada ao seu calendário.

Gerenciar reservas de funcionários

Usando a Visão geral de reservas, os gerentes do local de trabalho e os executivos da central de reservas podem monitorar as reservas criadas e programadas para um local. Eles também podem exibir as reservas que criaram em nome de seus funcionários. Eles podem usar o painel para rastrear a tendência de reservas ao longo de um período.

Depois que um funcionário envia uma reserva para um item do local de trabalho para uma determinada data, a reserva é confirmada com base na disponibilidade desse item. Se o item do local de trabalho exigir uma aprovação antes da reserva, o aprovador receberá uma solicitação de aprovação na fila de aprovação.

Se o item do local de trabalho não estiver disponível para o dia ou hora especificado, a solicitação será movida para o estado Conflito. Como gerente do local de trabalho, você pode revisar as reservas enviadas pelos funcionários para esse dia. Você pode exibir as reservas que você criou, todas as reservas e as reservas programadas para esse dia. Para obter mais informações, consulte Exibir ou atualizar reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base nas reservas pendentes para os itens que exigem aprovação, você pode tomar as ações apropriadas para concluir a reserva. Para obter mais informações, consulte Aprovar uma reserva.

Planejador de eventos

Em Central do local de trabalho O Planejador de eventos de reserva do local de trabalho permite que você rastreie as reservas da sua organização a partir de um único espaço. No planejador de eventos, usando uma exibição de programação, você pode exibir detalhes da reserva, otimizar reservas arrastando e gerenciar várias reservas do local de trabalho de uma vez. Você pode acessar o painel do planejador de eventos com as funções de planejador de reservas e visualizador de reservas. O planejador de eventos fornece uma exibição de programação de todas as reservas solicitadas pelos funcionários e também das reservas solicitadas por você. Você pode acessar o planejador de eventos como planejador de reservas e visualizador de reservas. Como planejador de reservas, você pode gerenciar as reservas em nome dos funcionários.

Para obter mais informações, consulte Planejador de eventos.

Exibir ou atualizar reservas

Exibir ou atualizar solicitações de reserva enviadas por meio do portal de reservas. Você pode exibir as reservas do dia atual e as feitas por você para os outros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as reservas feitas por meio da aplicação podem ser exibidas de acordo com uma atualização.

Nota: Você também pode exibir e editar reservas no portal de reservas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para exibir reservas:
   - **Minhas reservas** : Selecione esta opção para exibir as reservas que você criou.
   - **Todas as reservas** : Selecione esta opção para exibir todas as reservas feitas por meio da aplicação.
   - **Reservas de hoje** : Selecione esta opção para exibir as reservas do dia atual.
3. Selecione uma solicitação de reserva para exibir seus detalhes.
4. **Opcional:** Revise os detalhes da reserva em **Detalhes da reserva** e. **Cancelar detalhes** guias.

   Nota: . **Cancelar detalhes** é preenchido somente quando o remetente cancela a solicitação de reserva.

5. **Opcional:** Clique em **Reserva em aberto** para exibir os detalhes da reserva no portal.
6. **Opcional:** Se você quiser atualizar as informações da reserva, modifique as informações e clique em **Atualização** .

Aprovar uma reserva

Revise as reservas de funcionários geradas usando Gestão de reservas do local de trabalho e aprová-los ou rejeitá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: approver_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a reserva que você deseja aprovar ou rejeitar.
3. **Opcional:** Revise os detalhes da reserva.
4. Aprove ou rejeite a reserva selecionando **Aprovar** ou **Rejeitar** .

Reservas do local de trabalho de impressão

Usando a Visão geral de reservas, os gerentes do local de trabalho e os executivos da central de reservas podem imprimir as reservas criadas e programadas para um local.

Antes de Iniciar

Nota: Habilite o recurso Reserva de impressão instalando o plug-in Modelos de documento.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O relatório contém os detalhes da reserva e os detalhes do item de serviço solicitado.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para exibir reservas:
   - **Minhas reservas** : Selecione esta opção para exibir as reservas que você criou.
   - **Todas as reservas** : Selecione esta opção para exibir todas as reservas feitas por meio da aplicação.
   - **Reservas de hoje** : Selecione esta opção para exibir as reservas do dia atual.
3. Selecione uma solicitação de reserva para exibir seus detalhes.
4. Selecione **Reserva de impressão** .
   O documento baixado exibe a reserva do local de trabalho e os detalhes do serviço associado.

   Nota: O recurso Imprimir reserva só está disponível para reservas de um ou vários filhos e não está disponível para reservas de bloqueadores e reservas de vários pais.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de reservas do local de trabalho

Monitore o status das reservas feitas em sua organização.

Painel Gestão de reservas

Use o painel Gestão de reservas para monitorar as reservas e a frequência de reuniões em sua organização. Em qualquer dia, você pode exibir detalhes como número de reservas, horários de pico das reuniões e número de reuniões de diferentes locais.

Tradução automática

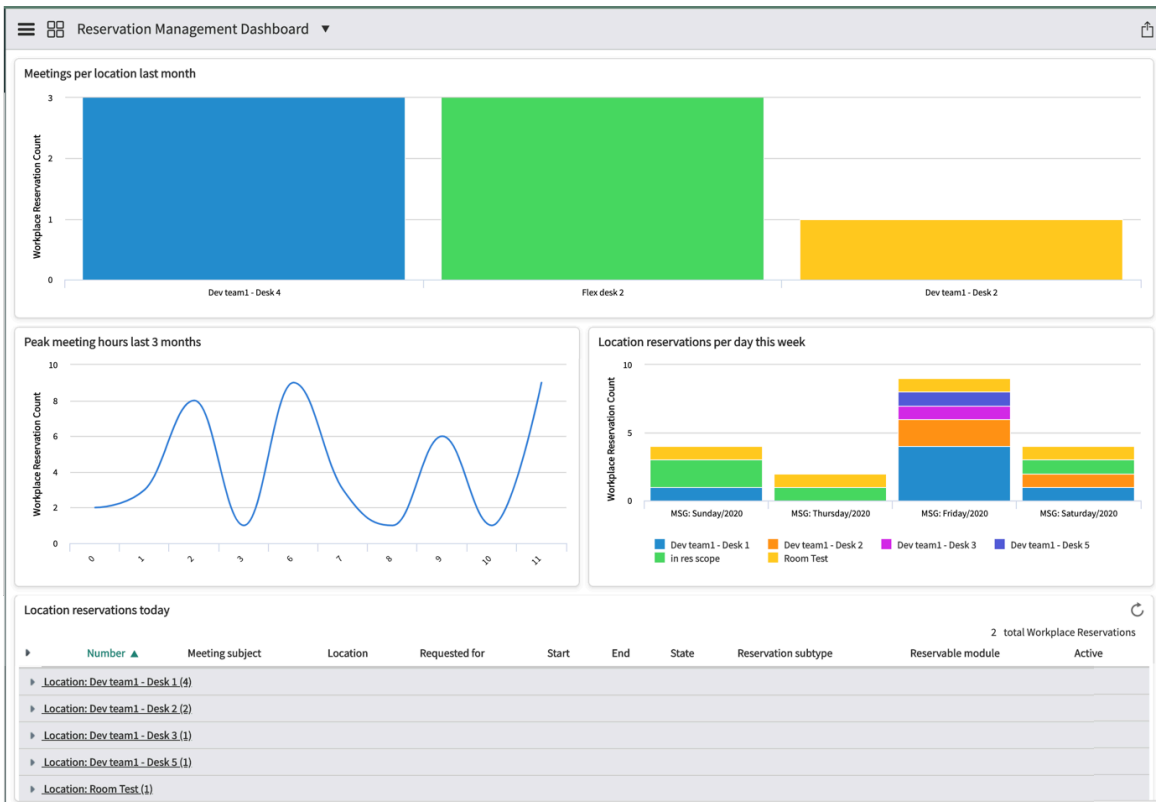
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . Gestão de reservas do local de trabalhoo painel é migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados de Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho.

Os painéis antigos não são compatíveis com o novo Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel Gestão de reservas.

Painel Gestão de reservas



Para acessar o Painel de gestão de reservas, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: Precisa de visibilidade do status em tempo real e do número de reservas, locais mais reservados, horários de pico para reuniões e reservas do dia atual.	sn_wsd_rsv.manager	• Revise as reservas do dia atual • Monitorar reservas criadas por funcionários • Monitore o horário de pico quando o máximo de reuniões for organizado • Monitore o número de reuniões para cada local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Reuniões por local no mês passado	Coluna	Número de reuniões programadas em cada local no último mês.
Horários de pico das reuniões nos últimos 3 meses	Linha	Horários de pico em que o número máximo de reuniões foi programado nos últimos 3 meses.
Reservas de local por dia nesta semana	Colunas empilhadas	Número de reservas feitas por dia para a semana atual.
Reservas de localização hoje	Lista	Número de reservas programadas para hoje agrupadas por local.

referências de Gestão de reservas do local de trabalho

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com o. Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Componentes instalados com Gestão de reservas do local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Gestão de reservas do local de trabalho aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Funções instaladas com Gestão de reservas do local de trabalho

Funções instaladas com o Workplace Reservation Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
WSD Core Admin [sn_wsd_core.admin]	Acesso completo a Prestação de serviços no local de trabalho aplicações.	sn_wsd_rsv.admin
Administrador do WSD [sn_wsd_rsv.admin]	• Gerencie serviços padrão e o local ao qual eles estão atribuídos. • Adicionar serviços padrão.	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.expedidor • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Reservation Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Adicione serviços flexíveis • Adicionar finalidades reserváveis. • Atribuir regra de arquivamento. • Crie e atribua intervalos de tempo a um módulo reservável.	
WSD Manager [sn_wsd_rsv.manager]	• Exibir todas as reservas. • Exibir e gerar relatórios. • Gerenciar reservas.	• sn_wsd_rsv.expedidor • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
Expedidor WSD [sn_wsd_rsv.dispatcher]	Exibir todas as reservas.	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
Equipe do WSD [sn_wsd_rsv.staff]	Exibir todas as reservas.	sn_wsd_core.workplace_user
Usuário do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_user]	• Crie reservas de sala ou mesa no Portal de serviços para si mesmo ou em nome de alguém. • Exibir reservas criadas por eles. • Exibir reservas criadas em nome de	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Reservation Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	si mesmos ou de outra pessoa. • Gerenciar (editar e cancelar) reservas criadas por eles. • Exiba o assunto privado de suas reservas ou a reserva criada para eles. • Exibir itens reserváveis. • Exibir serviços.	
Planejador de reservas [sn_wsd_rsv.reservation_planner]	Reservas do plano em Central do local de trabalho Planejador de eventos	• sn_wsd_rsv.expedidor • sn_wsd_rsv.reservation_viewer • sn_wsd_case.bypass_services_limitation Planejador de reservas e planejadores de espaço podem ignorar ou ignorar as definições de configuração do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Permita que os planejadores de eventos lidem com reservas com mais flexibilidade. • sn_wsd_rsv.bypass_module_validation
Visualizador de reservas [sn_wsd_rsv.reservation_viewer]	Exibir reservas em Central do local de trabalho Planejador de eventos.	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_user

Tabelas instaladas com Gestão de reservas do local de trabalho

Tabelas instaladas com o Workplace Reservation Management

Tabela	Descrição
Sugestões de espaço do usuário	Recupera sugestões de espaço preferencial do usuário para funcionários que têm um perfil de usuário no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Reservation Management

Tabela	Descrição
[sn_wsd_core_user_space_suggestions]	local de trabalho. Certifique-se disso Assistente para local de trabalho instalado. Para obter mais informações, consulte Sugestões de espaço do usuário.
Configuração da sugestão de espaço [sn_wsd_core_space_suggestion_configuration]	Recupera as preferências do usuário da tabela de configuração de sugestão de espaço. Certifique-se disso Assistente para local de trabalho instalado. O administrador pode especificar a configuração e a lógica de espaço que precisam ser consideradas ao sugerir locais do local de trabalho, colaboradores preferenciais e serviços do local de trabalho para um funcionário. Para obter mais informações, consulte Configuração de sugestão de espaço. **Nota:** Certifique-se de que exista apenas um registro para cada tipo de preferência.
Módulo reservável [sn_wsd_rsv_reservable_module]	Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre itens que podem ser reservados.
Reserva de local de trabalho [sn_wsd_rsv_reservation]	Estende a tabela Reserva [sn_wsd_core_reservation]. Armazena informações sobre reservas. **Nota:** Uma nova coluna **Estado de resolução automática de conflitos** foi adicionado a esta tabela para indicar estados de resolução automática: 1. **Em andamento** Processo de resolução de conflitos automáticos em andamento. 2. **Resolvido automaticamente** : A aplicação resolve automaticamente as reservas em conflito. 3. **Não resolvido** Eventos de reserva que o sistema não conseguiu resolver automaticamente. 4. **Resolvido manualmente** : Os usuários precisam resolver manualmente os conflitos de reserva recorrentes. 5. **Parcialmente resolvido** Conflitos de reserva que o sistema não conseguiu resolver totalmente. 6. **Todos resolvidos** : Todas as reservas recorrentes foram resolvidas com sucesso.
Serviço padrão	Armazena informações sobre serviços padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Reservation Management

Tabela	Descrição
[sn_wsd_rsv_standard_service]	
Salas do local de trabalho [sn_wsd_core_room_list]	Estende a tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Contém os itens reserváveis de uma sala que estão disponíveis para reserva.
Finalidade da reserva [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	Armazena informações sobre finalidades reserváveis adicionadas aos espaços do local de trabalho e às salas do local de trabalho.
Serviço extra [sn_wsd_rsv_extra_service]	Armazena informações sobre serviços extras solicitados pelo funcionário ao fazer uma reserva.
Intervalo de tempo reservável [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	Armazena informações sobre os intervalos de tempo.
Exibição reservável [sn_wsd_rsv_reservable_view]	Armazena informações sobre as exibições reserváveis.
Caminho de reserva [sn_wsd_rsv_reservation_path]	Armazena informações sobre todos os caminhos de reserva.
Configurações de exibição do módulo reservável [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	Armazena informações sobre as exibições exibidas na página de pesquisa e sua ordem.
Registro de reserva [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	Armazene informações sobre todas as gravações de reserva. **Nota:** Se **WSD: Arquivar reservas antigas** A regra de arquivamento é aplicada e, em seguida, a gravação de reserva[**sn_wsd_rsv_reservation_recording**] também é arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplique a regra de arquivamento.
Layout [sn_wsd_rsv_layout]	Armazena informações sobre todos os layouts de reserva.
Layout de localização [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	Armazena informações sobre os layouts se for um local, como operadora, arredondamento e muito mais.
Localização do local de trabalho do módulo reservável [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	Armazena informações sobre todos os locais do local de trabalho atribuídos a um módulo reservável.
Provedor de reunião virtual	Armazena informações sobre todos os provedores de reunião virtual configurados na aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com o Workplace Reservation Management

Tabela	Descrição
[sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	
Convidado da reserva [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	Armazena informações sobre todos os convidados da reserva. **Nota:** Se **WSD: Arquivar reservas antigas** A regra de arquivamento é aplicada e a tabela Convidado da reserva[sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee] também é arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplique a regra de arquivamento.
Serviço padrão da localização [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	Armazena informações sobre todos os serviços padrão adicionados a um local de trabalho.
Finalidade de local reservável [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	Armazena informações sobre finalidades reserváveis adicionadas aos locais do local de trabalho.
Critérios do usuário do módulo reservável [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	Armazena informações sobre quais usuários ou grupos têm acesso a um módulo reservável.
Intervalo de tempo do módulo reservável [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	Armazena informações sobre todos os intervalos de tempo do Widget de reserva rápida.

Propriedades instaladas com o Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedades disponíveis com Gestão de reservas do local de trabalho.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de reservas do local de trabalho(**Tudo** > Gestão de reservas do local de trabalho**Administração** > **Propriedades**).

Nota: Essas propriedades também estão listadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro do menu de contexto de navegação.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_rooms.default_page_size	Esta propriedade permite especificar o número de entradas reserváveis exibidas em uma página. Este valor é usado nas seguintes páginas: • Na página Pesquisar ao carregar itens reserváveis. • Na página de resumo da reserva ao carregar ocorrência semelhante. • Na página Minhas reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	Se um valor incorreto for configurado no widget, o valor especificado nesta propriedade será usado como um valor padrão. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **8**
sn_wsd_rsv.enable_auto_search	Esta propriedade controla a capacidade de pesquisa automática no portal de reservas ao criar uma reserva.Por padrão, o valor desta propriedade é definido como falso. Se definido como verdadeiro, o botão de pesquisa não ficará visível na página do Portal de reservas avançadas e na página de detalhes do espaço. Uma pesquisa automática é acionada quando uma das seguintes informações é alterada na reserva: • Construção • Andar. • Data de início. • Data de término. • A opção de dia inteiro está habilitada. • Recorrente (Diariamente/Semanal, Mensal e Para/Até) está habilitado. • Módulos reserváveis são atualizados. • Os caminhos reserváveis são atualizados. **Nota:** Todos os campos obrigatórios devem ser inseridos. O recurso de pesquisa automática não será acionado na página de pesquisa avançada se os campos obrigatórios não estiverem preenchidos.
auto_refresh_search_rsv_data	Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações reserváveis ao fazer uma reserva. Nenhuma atualização automática se definido como 0 ou número negativo. O valor padrão é 2 minutos. A cada 2 minutos (dependendo do valor da propriedade que você forneceu no sn_wsd_rsv.auto_refresh_search_rsv_data), os resultados da pesquisa são atualizados. Se os resultados na página de pesquisa estiverem desatualizados, a mensagem a seguir será mostrada junto com um link de referência clicável: "Os resultados que você está exibindo podem estar desatualizados. Atualize para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	garantir que você veja as atualizações mais recentes. Atualize os resultados."
[sn_wsd_rsv.search_limit]	Esta propriedade permite especificar o número de itens do local de trabalho a serem exibidos no resultado da pesquisa. Se um funcionário aplicar qualquer filtro ou classificação nos resultados da pesquisa, os primeiros 100 itens do local de trabalho que correspondem aos critérios serão exibidos de cada vez. 100 é o valor padrão. O valor especificado nesta propriedade será usado somente se não houver nenhum valor especificado em **Limite de pesquisa** campo de um módulo reservável. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	Esta propriedade permite que você configure quando enviar um e-mail de notificação como lembrete para que os funcionários façam check-in ou check-out de uma reserva. O valor deve ser definido em minutos. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **30**
sn_wsd_rsv.day_start	Esta propriedade permite especificar a hora de início de uma reserva de dia inteiro. O valor deve ser definido no formato de 24 horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **09:00**
sn_wsd_rsv.day_end	Esta propriedade permite especificar a hora de término de uma reserva de dia inteiro. O valor deve ser definido no formato de 24 horas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **17:00**
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	Esta propriedade permite especificar se as reservas do bloqueador são obrigatórias. As reservas do bloqueador são criadas para atividades de preparação e limpeza se um serviço extra for solicitado junto com a reserva. Se você habilitar esta propriedade, e se as reservas do bloqueador colidirem com outra reserva, o serviço extra não será solicitado. O funcionário que fez a reserva com esse serviço extra pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	exibir a mensagem sobre o serviço rejeitado na página de resumo da reserva. **Nota:** Se um serviço extra for solicitado para um local de trabalho que requer aprovação, as reservas do bloqueador serão enviadas para aprovação junto com a reserva real. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: **falso**
sn_wsd_rsv.blocker_user	Esta propriedade permite que você especifique o usuário que é usado para criar as reservas do bloqueador. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **9b21b32ddb88b01097ac900399619d8**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	Esta propriedade permite que você especifique após quantos minutos uma reserva deve ser cancelada se não houver confirmação do provedor de calendário. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	Esta propriedade permite que você especifique após quantos minutos uma reserva deve ser cancelada se não for feita check-in. Certifique-se de ter habilitado o. **Cancelar reservas que excedem o horário de check-in** opção no módulo reservável no qual você deseja aplicar esta ação. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **30**
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	Esta propriedade permite especificar o módulo reservável padrão que deve estar disponível no App Now Mobile aos funcionários para reserva rápida. Especifique o sys_id do módulo reservável que oferece suporte à reserva rápida. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: vazio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de reservas do local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_rsv.meeting_provider	Esta propriedade permite que você defina os provedores de reunião virtual para gerar um link de reunião. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	Esta propriedade permite que você defina o tempo em minutos em que a gravação da reunião de ta deve ser recuperada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Esta propriedade permite que você defina a privacidade no local e também especifique que tipo de privacidade você deseja definir. • Tipo: lista de seleção • Valor-padrão: nenhum
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	Esta propriedade permite que você exiba a disponibilidade recorrente na série de um local de trabalho quando um funcionário pesquisa o local de trabalho para fazer uma reserva recorrente. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: falso
sn_wsd_rsv.lead_time_info_message_for_limited_services	Esta propriedade habilitada exibe uma mensagem "Somente itens que podem ser preparados a tempo estão disponíveis". Esta mensagem é exibida somente para o usuário especial sn_wsd_case.bypass_services_limitation e não para funcionários regulares.

Gestão de reservas do local de trabalho - Descrições do campo

Encontre as descrições de campo dos formulários usados no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Formulário Espaço

Use o formulário Espaço para adicionar um espaço para uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

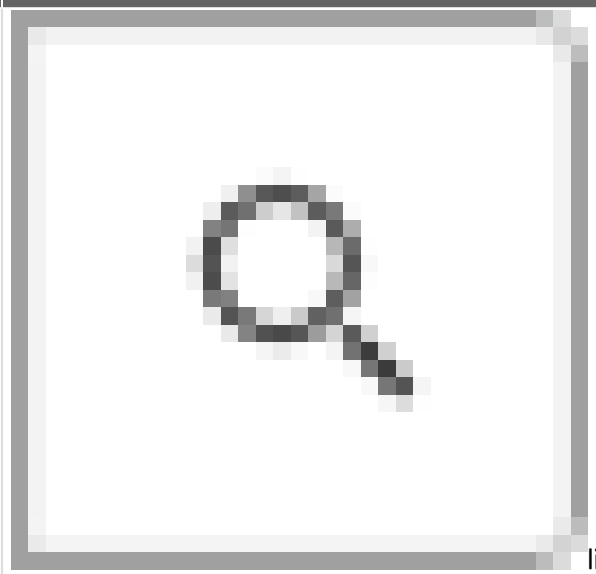
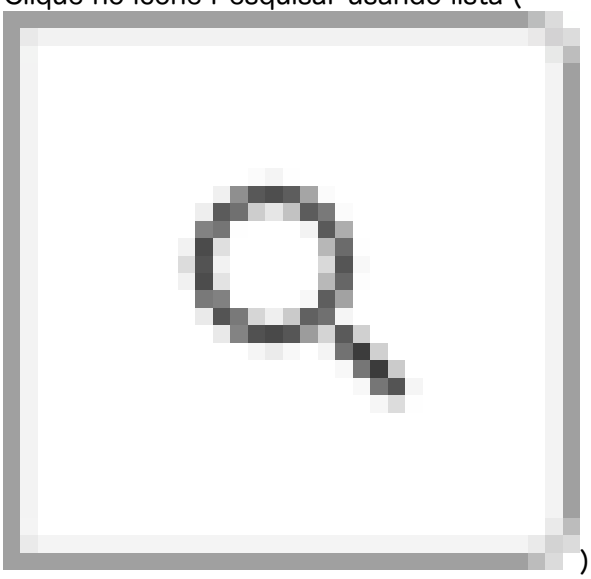
Novo formulário de espaço

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do espaço.
Tipo de espaço	Tipo do espaço do escritório.
Capacidade	Especifique a capacidade máxima do espaço para reserva.
Ativo	Selecione esta opção para tornar o espaço ativo para reserva.
É reservável	Selecione esta opção para tornar o espaço reservável para uso do funcionário.
Requer aprovação	Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir aprovação.
Requer check-in	Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir um check-in.
Detalhes da organização guia	Selecione os detalhes do campo na guia Detalhes organizacionais.
Região	Região do escritório onde a sala está localizada.
Site	Local do campus do escritório.
Campus	Campus do qual o escritório opera.
Construção	Edifício de escritórios onde o espaço está localizado.
Piso	Piso no qual o espaço está localizado.
Área	Área no piso onde o espaço está localizado.
Informações extras guia	Selecione os detalhes do campo na guia Informações extras.
Quantidade reservável	Se houver vários espaços do mesmo tipo, especifique a quantidade reservável. Os funcionários podem reservar o espaço até o número especificado. Este valor é usado ao atribuir espaços a uma área.
Gestão de	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva da planta baixa. Clique no ícone Pesquisar usando lista () para exibir um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de espaço

Campo	Descrição
	 lista de gerentes de grupo que você pode selecionar.
Gestão do grupo	o grupo que gerencia a reserva da planta baixa. Clique no ícone Pesquisar usando lista () para exibir uma lista de grupos que você pode selecionar.
Descrição	Descrição resumida sobre o espaço.
Imagem	Carregue uma imagem do espaço. A proporção compatível de uma imagem é: 26:17.

Adicionar um formulário de sala

Use o formulário de sala para adicionar uma sala para reserva do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de sala

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome da sala
Capacidade	Especifique a capacidade máxima da sala para reserva.
E-mail	Endereço de e-mail da sala para fazer uma solicitação de reserva. O endereço de e-mail é usado para verificar a disponibilidade da sala e para bloquear seu calendário para uma reserva. Se você tiver instalado Sincronização do calendário do local de trabalho certifique-se de que o endereço de e-mail seja igual ao definido no provedor de calendário. Mais tarde, como administrador, você pode mudar o endereço de e-mail da sala. As mudanças são aplicadas automaticamente na Configuração de sincronização reservável. O provedor de calendário sincroniza os recursos com base no e-mail inserido.
Ativo	Selecione esta opção para tornar a sala ativa para reserva.
É reservável	Selecione esta opção para tornar a sala reservável para uso do funcionário.
Requer aprovação	Selecione esta opção se a reserva feita neste espaço exigir aprovação.
Requer check-in	Selecione esta opção se a reserva feita neste quarto exigir um check-in.
Detalhes da organização guia	Selecione os detalhes do campo na guia Detalhes organizacionais.
Região	Região do escritório onde a sala está localizada.
Site	Local do campus do escritório.
Campus	Campus do qual o escritório opera.
Construção	Prédio de escritórios onde a sala está localizada.
Piso	Piso no qual o quarto está localizado.
Área	Área no piso onde a sala está localizada.
Informações extras guia	Selecione os detalhes do campo na guia Informações extras.
Gestão de	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva da planta baixa. Clique no ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de gerentes de grupo, você pode selecionar.
Gestão do grupo	O grupo que gerencia a reserva do plano de produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de sala

Campo	Descrição
	Clique no ícone Pesquisar usando lista  para exibir uma lista de grupos, você pode selecionar.
Quantidade reservável	Se houver várias salas do mesmo tipo, especifique a quantidade. Os funcionários podem reservar a sala até a quantidade especificada. A quantidade é usada ao atribuir espaços de vizinhança a uma área.
Descrição	Descrição resumida da sala.
Imagem	Carregue uma imagem da sala. A proporção compatível de uma imagem é: 26:17.

Formulário Critérios do usuário

Use as informações do campo do formulário Critérios do usuário ao criar um novo registro de critérios do usuário.

Formulário Critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome dos critérios do usuário.
Usuários	Usuários que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone desbloquear usuários () para selecionar usuários. Clique no ícone Adicionar-me () para adicionar a si mesmo como usuário.
Grupos	Grupos que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone desbloquear grupos () para selecionar os grupos.
Funções	Funções que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloquear funções () para selecionar os grupos.
Avançado	Opção para criar um script para os critérios do usuário.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente como Gestão de reservas do local de trabalho .
Ativo	Opção para disponibilizar os critérios do usuário.
Empresas	Empresas que podem acessar os módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone Inbloquear empresas () para selecionar as empresas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Critérios do usuário

Campo	Descrição
Local	Locais que podem acessar módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone de desbloquear locais ( ) para selecionar os locais.
Departamentos	Departamentos que podem acessar módulos reserváveis quando você aplica os critérios do usuário. Clique no ícone desbloquear departamentos ( ) para selecionar os departamentos.
Corresponder tudo	Opção para tornar todas as condições necessárias quando os critérios do usuário são aplicados. As condições são definidas nos campos anteriores, como **Local** , **Departamento** e assim por diante

Tópicos relacionados

Crie um registro de critérios do usuário

Aplique critérios do usuário em um módulo reservável

Cálculo de proximidade ao navegar perto de uma pessoa

Quando um funcionário pesquisa um espaço perto de uma pessoa usando **Navegue próximo a uma pessoa** os locais do local de trabalho são exibidos com base na proximidade mais próxima.

Fluxo de cálculo de proximidade

Os fatores que influenciam a pesquisa baseada em proximidade são explicados abaixo:

1. **Planta baixa** : Depois que o funcionário especifica o colega próximo do qual deseja reservar um espaço, a aplicação verifica se o local do colega tem uma planta baixa definida.
   - Se houver uma planta baixa, as coordenadas do mapa de andares serão usadas para encontrar o espaço mais próximo.
   - Se não houver planta baixa, a próxima etapa será realizada.
2. **Área** : Se não houver plantas baixas definidas para o local do colega, a aplicação verificará se o local faz parte de uma área.
   - Se o local fizer parte de uma área, os espaços disponíveis serão exibidos com base na configuração da área.
   - Somente os espaços disponíveis no andar onde o funcionário está localizado são exibidos.
   - Se o local não fizer parte de nenhuma área, a próxima etapa será executada.
3. **Marcador** : Se o local não fizer parte de nenhuma área, a aplicação verificará se o local do colega tem marcadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o local tiver um marcador, todos os espaços disponíveis com o mesmo valor de marcador serão exibidos.
- Somente os espaços disponíveis no andar onde o funcionário está localizado são exibidos.
- Se o local não tiver um marcador, todos os espaços disponíveis do andar onde o colega está localizado serão exibidos.

- Para pesquisa baseada em proximidade que envolve área e marcador, somente os espaços disponíveis no andar onde o funcionário está localizado são exibidos.
- Se não houver área ou marcador definido, os espaços disponíveis desse andar serão exibidos. Se não houver espaços disponíveis nele, uma mensagem será exibida informando que nenhum espaço correspondente foi encontrado.
- Por padrão, o. **Meus favoritos primeiro** a opção de classificação é selecionada quando um funcionário pesquisa espaços usando **Procurar tudo** ou **Navegar por área** opção.
- Se um funcionário pesquisar um espaço usando **Navegue próximo a uma pessoa** , em seguida, os espaços são exibidos com base na proximidade mais próxima. Se o funcionário selecionar **Meus favoritos primeiro** opção de classificação, em seguida, os espaços favoritos desse funcionário que têm a proximidade mais próxima são exibidos primeiro.

Por padrão, todos os espaços disponíveis são exibidos com base nos cálculos de proximidade acima. Caso o funcionário tenha definido locais favoritos e selecionado **Meus favoritos primeiro** opção de classificação, em seguida, os locais favoritos são exibidos primeiro.

Lógica de derivação do módulo reservável para detalhes do Espaço

Ao selecionar um módulo reservável na página Detalhes do espaço, o sistema identifica o módulo reservável com base na lógica de derivação.

Quando você seleciona um espaço na página Detalhes do espaço, a aplicação seleciona um módulo reservável adequado para fazer uma reserva. O sistema tenta selecionar um módulo reservável sem nenhum **Durações mínimas** e. **Durações máximas** . Na ausência de tal módulo, um módulo reservável com **Durações mínimas** e. **Durações máximas** o conjunto foi escolhido. Em ambos os casos, se houver vários módulos que atendam aos critérios de espaço, a seguinte lógica será aplicada:

Módulos reserváveis sem valores de duração mínima e máxima

- Gestão de reservas do local de trabalho primeiro seleciona um módulo reservável que não tem **Duração mínima** e. **Duração máxima** valores definidos. Se houver vários módulos sem **Duração mínima** e. **Duração máxima** , a aplicação atribui o módulo reservável com base no seguinte:

- O sistema verifica se há módulos reserváveis em que **Substituir política de aprovação** . **Nunca exija aprovação** caso ele não encontre esse módulo, será dada prioridade a um módulo com política de aprovação **Nenhuma substituição** seguido por **Sempre exigir aprovação** .
- Se houver vários módulos com a mesma política de aprovação, o sistema atribuirá os módulos reserváveis em **Recorrente** reserva permitida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se **Recorrente** é permitido para vários módulos, o sistema tenta atribuir os módulos reserváveis onde **Permite o dia inteiro** reserva permitida.
- Se **Recorrente** é permitido e. **Dia inteiro** estiver definido, o sistema seleciona um módulo reservável em que **Dia inteiro** não é obrigatório.

Módulos reserváveis com valores de duração mínima e máxima

Os mesmos critérios de seleção para módulos de reserva são aplicados neste caso como sem **Duração mínima** e. **Duração máxima** valores. A única diferença é que o sistema verifica se **Hora de início** e. **Hora de término** a duração corresponde a **Duração mínima** e. **Duração máxima** valores. Se houver vários módulos com valores de campo semelhantes, o sistema atribuirá o módulo reservável na seguinte lógica:

- Se houver vários módulos com a mesma política de aprovação, o sistema atribuirá os módulos reserváveis em **Recorrente** reserva permitida.
- Se **Recorrente** é permitido para vários módulos, o sistema verifica e atribui os módulos reserváveis onde **Permite o dia inteiro** reserva permitida.
- Se **Recorrente** é permitido e. **Dia inteiro** também é definido e, em seguida, o sistema seleciona um módulo reservável em que **Dia inteiro** não é obrigatório.

Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

Notificações por push para dispositivos móveis para reservas no local de trabalho

Como administrador do local de trabalho, você pode configurar notificações por push que deseja enviar a um funcionário em seus dispositivos móveis para alertá-lo sobre eventos importantes e permitir que ele execute uma ação.

Para configurar notificações por push para celular, consulte Notificações por push para dispositivos móveis .

Como funcionário, para receber notificações por push, você deve ter o seguinte:

- As notificações por push são habilitadas pela sua organização.
- Seguintes plug-ins:
  - Gestão de reservas do local de trabalho
  - Prestação de serviços no local de trabalho para celular versão 1,5.1.

    Prestação de serviços no local de trabalho para celular A versão 1.5.1 oferece suporte à versão da família Tokyo. Se você estiver usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular versão 1.3.4 ou versões anteriores, não é possível receber notificações por push.
- Você deve estar conectado em seu celular.

Notificações por push são enviadas para eventos como quando uma reserva é criada ou atualizada em seu nome ou quando uma reserva é necessária para fazer check-in ou check-out.

- As notificações por push são acionadas pelos seguintes trabalhos agendados quando há eventos futuros.
  - **Lembrete de check-in/out** : O trabalho de programação é executado periodicamente e envia notificações sobre o próximo check-in e check-out de reservas. Os trabalhos agendados usam o. `sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder`e.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in`propriedades do sistema para os intervalos de tempo.

- **Acionar notificações por push para dispositivos móveis para eventos de reserva futuros** : O trabalho de programação é executado periodicamente e envia notificações sobre os próximos eventos de reserva.

- O sistema também envia notificações por push acionáveis com ações como **Check-in** e. **Check-out** para os dispositivos móveis.
- As notificações são enviadas em inglês.
- As notificações por push são enviadas em iOS e. Android dispositivos móveis.

Cenários de notificações por push

Como funcionário, você receberá notificação por push para os seguintes cenários:

A reserva está pronta para check-in

Uma notificação por push acionável é recebida informando que você pode fazer check-in da reserva. Você pode fazer check-in da reserva diretamente na notificação selecionando **Check-in** opção. Após a seleção, a reserva é submetida a check-in e você é direcionado para a página de detalhes da reserva.

Check-in da reserva prestes a começar em alguns minutos

Uma notificação por push é recebida informando que você pode fazer check-in da reserva em alguns minutos.

A reserva foi criada para você por alguém

Uma notificação por push é recebida informando que uma reserva foi criada para você por alguém em seu nome.

Reserva prestes a começar

Uma notificação por push é recebida informando que a reserva está prestes a começar.

Reserva cancelada devido a atraso no check-in

Uma notificação por push é recebida informando que a reserva foi cancelada, pois não foi feita check-in a tempo.

A reserva criada para você por alguém foi atualizada

Uma notificação por push é recebida informando que a reserva feita em seu nome por alguém foi atualizada.

Reserva prestes a terminar

Uma notificação por push é recebida informando que a reserva está prestes a terminar

A reserva está pronta para check-out

Uma notificação por push acionável é recebida informando que você pode fazer check-out da reserva. Você pode fazer check-out da reserva diretamente na notificação selecionando **Check-out** opção. Após a seleção, a reserva é submetida a check-out e você é direcionado para a página de detalhes da reserva.

Check-in iniciado, mas pendente

Uma notificação por push é recebida informando que você ainda não fez check-in da reserva, mesmo após a hora de início da reserva.

Reserva encerrada, mas com check-out pendente

Uma notificação por push é recebida informando que você ainda não fez check-out da reserva, mesmo após o início da hora da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de privacidade do local e impacto

Defina a privacidade do local nas reservas do local e nos perfis do local de trabalho em sua organização. Implemente a privacidade em toda a organização ou somente em um edifício usando Prestação de serviços no local de trabalho configurações de privacidade do local.

Configurações de propriedade do sistema

Usando o. Gestão de reservas do local de trabalho você pode especificar suas preferências de privacidade de local em perfis de local de trabalho e reservas de local de trabalho que pertencem à sua organização.

Você pode definir a privacidade do local usando a seguinte navegação:

- **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Propriedades**
- Tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

As seguintes propriedades são fornecidas na aplicação para implementar a privacidade do local:

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*: Permite que você defina a preferência de privacidade de local. Você pode aplicar privacidade em perfis de local de trabalho e reservas de local de trabalho. As seguintes opções são fornecidas:
  - **Sem privacidade** : Selecione esta opção se você não quiser definir privacidade. A propriedade está definida como **Sem privacidade** por padrão.
  - **Somente perfis de local de trabalho** : Selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis do local de trabalho.
  - **Somente reservas** : Selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas do local de trabalho.
  - **Reservas e perfis do local de trabalho** : Selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis do local de trabalho e nas reservas do local de trabalho.
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*: Permite que você permita que os funcionários substituam a privacidade do local em uma reserva. A propriedade está definida como **não** por padrão.
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*: Permite que você informe os funcionários quando a privacidade é aplicada em um perfil de local de trabalho ou espaços reservados. A propriedade está definida como **falso** por padrão.

Configurações de criação

Se necessário, você pode aplicar diferentes configurações de privacidade de local em um edifício. Ou seja, você pode definir privacidade nos perfis do local de trabalho ou reservas feitas nesse prédio. A configuração de privacidade no edifício não afetará outros locais da sua organização.

Quando você habilita a privacidade de local em um edifício, a privacidade é herdada pelos locais e perfis do local de trabalho nesse edifício. A configuração de privacidade do edifício é considerada em vez da configuração de privacidade feita no nível da organização usando as propriedades do sistema.

Em um registro de edifício, especifique suas preferências de privacidade de local nos seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Habilitar privacidade e preferência do local do funcionário** : Use este campo para definir sua preferência de privacidade de local para o edifício. As seguintes opções são fornecidas:
  - **Nenhum** : Selecione esta opção se você não tiver nenhuma preferência de privacidade específica no edifício. Quando você define esta opção, a preferência de privacidade que é definida em Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*considerado. O campo está definido como **Nenhum** por padrão.
  - **Sem privacidade** : Selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade.
  - **Somente perfis de local de trabalho** : Selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis do local de trabalho.
  - **Somente reservas** : Selecione esta opção para definir a privacidade nas reservas do local de trabalho.
  - **Reservas e perfis do local de trabalho** : Selecione esta opção para definir a privacidade nos perfis do local de trabalho e nas reservas do local de trabalho.
- **Permita que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas** : Use este campo para especificar se você deseja permitir que os funcionários substituam a privacidade do local ao reservar espaços que pertencem a este edifício. O campo fornece as seguintes opções de substituição:
  - **Nenhum** : Selecione esta opção se você não tiver nenhum requisito de privacidade específico. Quando você define esta opção, a preferência de substituição de privacidade do local que é definida em Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*considerado. O campo está definido como **Nenhum** por padrão.
  - **Sim** : Selecione esta opção se quiser permitir que os funcionários substituam a preferência de privacidade configurada para o local que desejam reservar.
  - **Não** : Selecione esta opção se quiser restringir os funcionários de substituir a preferência de privacidade definida no local que eles desejam reservar.

  Para especificar a privacidade em um edifício, consulte Adicione um edifício usando Workplace Space Management.

Configuração do perfil do local de trabalho

Se necessário, defina a privacidade do local em um perfil de local de trabalho diretamente. Por padrão, a preferência de privacidade do local definida no edifício no qual o perfil do local de trabalho está localizado é considerada. Caso o edifício não tenha nenhuma preferência de privacidade de local, a preferência definida em Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*considerado.

. **Habilite a privacidade do local do funcionário** o campo fornece as seguintes opções:

- **Nenhum** : Se você definir esta opção, a configuração de privacidade feita no edifício ao qual o perfil do local de trabalho está atribuído será considerada. O campo está definido como **Nenhum** por padrão.
- **Sim** : Selecione esta opção se quiser definir a privacidade no perfil do local de trabalho.
- **Não** : Selecione esta opção se você não quiser definir a privacidade no perfil do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para especificar a privacidade em um perfil de local de trabalho, consulte Mapeie espaços designados para perfis de usuário. A privacidade do local é implementada da seguinte forma:

- Se definido, você definirá o campo como **Sim** , em seguida, a privacidade é definida no perfil do local de trabalho.
- Se você definir o campo como **Não** , o perfil do local de trabalho não será definido como privado. Mesmo que o edifício no qual o perfil do local de trabalho está localizado tenha a privacidade habilitada, o perfil do local de trabalho ainda permanecerá privado.

Configuração do módulo reservável

Além das configurações de privacidade do local que você faz nas propriedades do sistema ou em um edifício, o aplicativo também permite que você faça uma configuração no módulo reservável. Você pode permitir que os funcionários definam os detalhes do espaço como privados ao reservar um espaço que pertence ao módulo reservável. Use **Permita que os funcionários tornem os espaços privados** opção para especificar sua preferência de local. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

A substituição de privacidade de um espaço ao fazer uma reserva depende do seguinte:

- . **Permita que os funcionários tornem os espaços privados** está habilitado no módulo reservável e se a substituição de privacidade do local por funcionários estiver definida como **Sim** na configuração de substituição de privacidade, os funcionários podem substituir a privacidade em sua reserva. . **Torne os detalhes do espaço privados** a opção aparece para os funcionários ao fazer uma reserva.
- Se for **Permita que os funcionários tornem os espaços privados** está desativado no módulo reservável ou se a substituição de privacidade do local por funcionários estiver definida como **Não** na configuração de substituição de privacidade, os funcionários não podem substituir a privacidade em sua reserva. . **Torne os detalhes do espaço privados** a opção não aparece para os funcionários ao fazer uma reserva.

Processamento de privacidade do local

A privacidade do local é processada da seguinte forma:

- Sempre, a configuração de privacidade que é feita no Gestão de reservas do local de trabalho a propriedade do sistema é considerada, exceto no caso de um edifício ou um perfil de local de trabalho ter sua própria configuração de privacidade.
- Da mesma forma, a configuração de substituição de privacidade que é feita no Gestão de reservas do local de trabalho a propriedade do sistema é considerada, exceto no caso de um edifício ou um perfil de local de trabalho ter sua própria configuração de substituição de privacidade.
- **Perfil do local de trabalho** :
  - Se um perfil de local de trabalho tiver configuração de privacidade, isso será considerado.
  - Se um perfil de local de trabalho não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade definida no edifício em que o perfil do local de trabalho está localizado será considerada. Se o edifício não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade definida no Gestão de reservas do local de trabalho a propriedade do sistema é considerada.
- **Edifício** :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um edifício tiver configuração de privacidade, essa configuração será considerada.
- Se um edifício não tiver configuração de privacidade, a configuração de privacidade feita no Gestão de reservas do local de trabalho a propriedade do sistema é considerada.

Informações de privacidade

Quando uma reserva é solicitada, para saber mais sobre a configuração relacionada à privacidade, abra a lista de reservas por meio de um dos seguintes:

- Workplace Core: Navegue até **Tudo** > **Workplace Core** > **Reservas de espaço** > **Todas as reservas**.
- Gestão de reservas do local de trabalho: Navegue até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Visão geral de reserva** > **Todas as reservas**.

Na exibição de lista das reservas, você pode saber o seguinte:

- Exibição de **Detalhes do espaço privados** coluna da reserva. A coluna exibirá se a configuração de privacidade estiver definida como **Verdadeiro** ou **Falso** .
- Informações de privacidade, ou seja, da origem da qual a privacidade foi implementada, exibindo **Informações de privacidade** coluna. A coluna fornece detalhes de como a privacidade foi definida para a reserva em detalhes.

Impacto da privacidade do local

Dependendo das preferências de privacidade do local, as seguintes áreas são afetadas.

Procurar próximo a uma pessoa

Com base na privacidade do local, os campos no portal de reservas **Navegue próximo a uma pessoa** a seção é influenciada da seguinte forma. Os cenários a seguir são explicados usando exemplos:

- Se o perfil do local de trabalho do Funcionário A ou se o espaço reservado do Funcionário A for privado, quando outro funcionário - Funcionário B pesquisar esse funcionário para reservar um espaço próximo, os detalhes relacionados ao espaço reservado não serão exibidos.
- Se a reserva for feita pelo Funcionário B para o Funcionário A, se o Funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o Funcionário B, somente então, os detalhes da reserva do espaço reservado do Funcionário A serão exibidos nos resultados da pesquisa do Funcionário B.

Exibição de cronograma

Na porta de reservaçõesI, se uma reserva estiver marcada como privada, o **Exibição de programação** do espaço não mostrará detalhes relacionados ao funcionário se houver uma reserva para um determinado horário.

Se uma reserva for feita pelo Funcionário B para o Funcionário A, se o Funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o Funcionário B, somente os detalhes relacionados ao funcionário do Funcionário A serão exibidos em **Exibição de programação** Para o Funcionário B.

Diretório de local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um funcionário usa o. Portal de serviços do local de trabalho Diretório de local para pesquisar um colega ou um espaço, dependendo da configuração de privacidade, acontece o seguinte:

- Se o colega para o qual um funcionário está pesquisando tiver o perfil do local de trabalho definido como privado, os detalhes do local não serão exibidos.
- Se houver uma reserva privada contínua do Funcionário A em um espaço de trabalho/mesa Espaço 123, em
  - Se o Funcionário B pesquisar o Funcionário A, o espaço reservado, Espaço 123, não aparecerá na pesquisa. . **Privado** o marcador é exibido no cartão de resultado da pesquisa.
  - Se o Funcionário B pesquisar Espaço 123, os detalhes do Funcionário A que reservou este espaço não serão exibidos nos resultados da pesquisa. . **Perfil privado** o marcador é exibido no cartão de resultado da pesquisa.
- Se uma reserva for feita pelo Funcionário B para o Funcionário A, se o Funcionário B for convidado para a reserva, ou se a reserva for compartilhada com o Funcionário B, somente então os detalhes relacionados ao funcionário serão exibidos no diretório de local do Funcionário B.

Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Se o perfil do local de trabalho do Funcionário A estiver definido como privado ou tiver uma reserva privada em andamento, quando um Funcionário B pesquisar o Funcionário A ou tentar obter direções, os detalhes relacionados ao local do Funcionário A não serão exibidos. . **Obter direções** A opção não é exibida para o Funcionário B.

Se alguma reserva for feita pelo Funcionário B para o Funcionário A, ou se o Funcionário B for convidado para uma reserva feita pelo Funcionário A, ou se a reserva pelo Funcionário A for compartilhada com o Funcionário B, somente então os detalhes relacionados ao funcionário serão exibidos para o Funcionário B. **Obter direções** A opção é exibida para o Funcionário B.

Widget de reserva rápida

. **Habilitar privacidade e preferência do local do funcionário** está definido como **Somente reservas** ou **Reservas e perfil do local de trabalho** na configuração de privacidade, o espaço sugerido como melhor correspondência tem a privacidade habilitada por padrão.

A opção **Marcar detalhes do espaço como privados** será exibido somente se os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço. Se um funcionário pode substituir a privacidade ou não depende da configuração de privacidade do local.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

No suplemento, a privacidade dos espaços exibidos nos resultados da pesquisa depende da configuração de privacidade. A opção **Marque todos os detalhes do espaço como privados** será exibido somente se os funcionários tiverem permissão para substituir sua preferência de privacidade para o espaço selecionado. Se um funcionário pode substituir a privacidade ou não depende da configuração de privacidade do local.

Sincronização do calendário do local de trabalho

Se uma reserva for feita usando a Configuração de sincronização reservável, a privacidade será implementada na reserva com base na configuração de privacidade feita no edifício ao qual o espaço pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produtor de registro de detalhes adicionais - Tipos e limitações de variáveis de mapeamento

Quando você cria um produtor de registro para configurar detalhes adicionais em um formulário de reserva, os tipos de variáveis e o tipo de coluna devem ser definidos de forma diferente. Em caso de reservas, o produtor de registro oferece suporte a apenas algumas políticas de IU e scripts de cliente.

Mapeando variável "Tipo" com tipo de coluna

Ao adicionar variáveis ao produtor de registro, com base no tipo de campo desejado, selecione **Tipo** da variável como a seguir. Por exemplo, na tabela Reserva do local de trabalho, na lista relacionada Colunas, para definir a coluna **Tipo** . **Cadeia de caracteres** no produtor de registro, selecione a variável **Tipo** . **Texto de várias linhas** :

Tabela de reservas do local de trabalho, coluna - mapeamento "Tipo" com Produtor de registro, Variável - "Tipo"

Tabela de reservas do local de trabalho, coluna - "Tipo"	Produtor de registro, Variável - "Tipo"
Verdadeiro/Falso	caixa de seleção
Data	Data
Data/Hora	Data/Hora
Duração	Duração
HTML	HTML
Endereço IP (IPV4, IPV6 validado)	Endereço IP
Lista	Coletor de listas
Escolha	Múltipla Escolha de Pesquisa
Escolha	Caixa de Seleção de Pesquisa
Senha (Criptografada de 1 e 2 vias)	Mascarado
Cadeia de caracteres	Teste de várias linhas
Escolha	Múltipla Escolha
Inteiro	Escala Numérica
Referência	Referência
Escolha	Selecionar Caixa
Cadeia de caracteres	Texto de Linha Única
URL	URL
Cadeia de caracteres	Texto único de linha larga
Escolha	Sim/não

Nota: O tamanho máximo de um **Texto de linha única** é 40. Para um comprimento maior, use **Texto de várias linhas** .

Produtor de registro de detalhes adicionais - Limitações

Ao configurar o produtor de registro, observe o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Script** o campo não é aplicável.
- Você pode adicionar **Políticas de IU do catálogo** para o produtor de registro.
- Somente o seguinte **Scripts de cliente do catálogo** os tipos são compatíveis:
  - Onchange
  - OnLoad

Nota: O produtor de registro é usado somente para recuperar dados relacionados aos campos adicionais.

Lista relacionada Produtor de registro : As seguintes listas relacionadas de produtores de registro não são aplicáveis:

- Conjuntos de variáveis
- Indisponível para
- Categorias
- Catálogos
- Definições de pesquisa de dados de catálogo
- Artigos relacionados
- Itens do catálogo Relacionados
- Tópicos atribuídos

Na lista relacionada Disponível para, você deve criar um **Critérios do usuário** com **Avançado** configuração habilitada. Em **Script** , você deve definir "falso" para que o produtor do registro não fique visível fora da página de detalhes da reserva.

Lista relacionada de variáveis : As seguintes listas relacionadas de variáveis não são aplicáveis:

- Permissão
- Disponibilidade

Configurar coluna de detalhes adicionais na tabela de reserva do Workplace - Limitações

Na tabela Reserva do local de trabalho (sn_wsd_rsv_reservation), lista relacionada Colunas, ao adicionar campos (colunas) que não estão incluídos, observe o seguinte:

- No formulário Entrada do dicionário, o **Obrigatório** , **Somente leitura** e. **Exibição** os campos não são aplicáveis.
- As colunas na tabela são criadas para armazenar somente os dados.
- . **Comprimento máximo** o campo é considerado para salvar os dados com **Comprimento máximo** .

Gestão de casos do local de trabalho

Atender às solicitações do local de trabalho do funcionário envolve vários processos de back-end complexos, incluindo a análise das solicitações de tipo e o roteamento para respostas humanas ou automatizadas, aprovações ou outras tarefas. . ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho a aplicação torna esses processos mais simples e eficientes, permitindo que você crie etapas predefinidas para atender às solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre Gestão de casos do local de trabalho conceitos e recursos.	**Configurar**  Defina os serviços do local de trabalho e as configurações relacionadas usando as quais os funcionários podem enviar solicitações do local de trabalho.	**Solicitação**  Solicitar serviços relacionados ao local de trabalho. Levante uma consulta geral, reconfiguração do escritório e muito mais.
Gerenciar  Gerencie casos, aprovações e muito mais no local de trabalho.	**Integrar**  Estenda as habilidades da Gestão de casos do local de trabalho integrando-as a outras aplicações.	**Soluções de análise e relatório**  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.
	Referência  Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.	

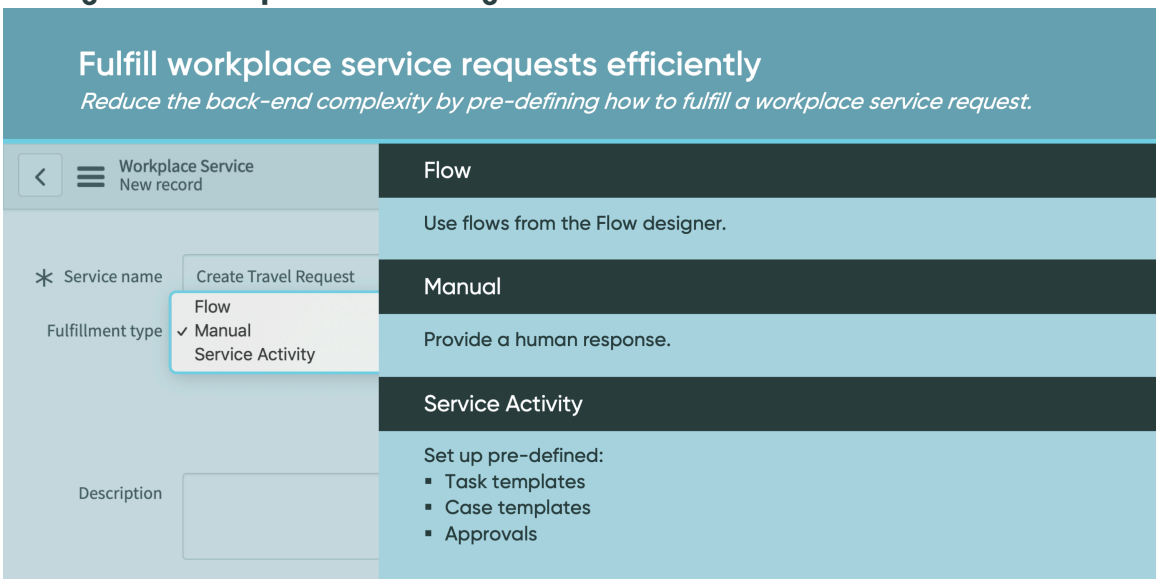
Explorando Gestão de casos do local de trabalho

Atender às solicitações do local de trabalho do funcionário envolve vários processos de back-end complexos, incluindo a análise das solicitações de tipo e o roteamento para respostas humanas ou automatizadas, aprovações ou outras tarefas. . ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho a aplicação torna esses processos mais simples e eficientes, permitindo que você crie etapas predefinidas para atender às solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do Workplace Case Management



Solicite um serviço do local de trabalho

Como funcionário, o. Portal de serviços do local de trabalho permite que você envie solicitações de serviços do local de trabalho, como consultas gerais, solicitações de limpeza e solicitações relacionadas a viagens. Por exemplo, você pode criar uma solicitação para problemas de HVAC, cadeiras quebradas, derramamentos de piso, solicitações de movimentação e muito mais.

Gerenciar casos do local de trabalho

. Gestão de casos do local de trabalho Gerente e administrador, você pode:

- Configure se uma solicitação deve ser atendida manualmente ou se ela requer um conjunto de tarefas automatizadas.
- Configure opções de aprovação para tarefas.
- Criar modelos de caso e tarefa.
- Crie itens do catálogo chamados produtores de registro para que os funcionários possam fazer solicitações.
- Exiba e modifique todos os casos criados na aplicação.
- Configure uma regra de escalação para grupos de atribuição.
- Adicionar instruções de execução.
- Crie uma definição do ANS.

Workplace Central - Espaço da Gestão de casos

Você também pode gerenciar todos os casos do local de trabalho a partir de um único local usando o espaço de gestão de casos no Central do local de trabalho espaço. O espaço de gestão de casos ajuda você a lidar com centenas de casos de local de trabalho solicitados na organização diariamente. Em vez de usar Gestão de casos do local de trabalho aplicativo para monitorar os casos, o espaço fornece uma exibição simples e eficiente dos mesmos casos em várias categorias para ajudá-lo a lidar com eles facilmente. Em vez de verificar centenas de casos e ler os dados especificados em detalhes, o espaço os analisa e apresenta os dados de acordo. Os detalhes do caso são exibidos de forma que você pode encontrar as informações mais importantes facilmente com alguns cliques e executar ações rápidas.

Tradução automática

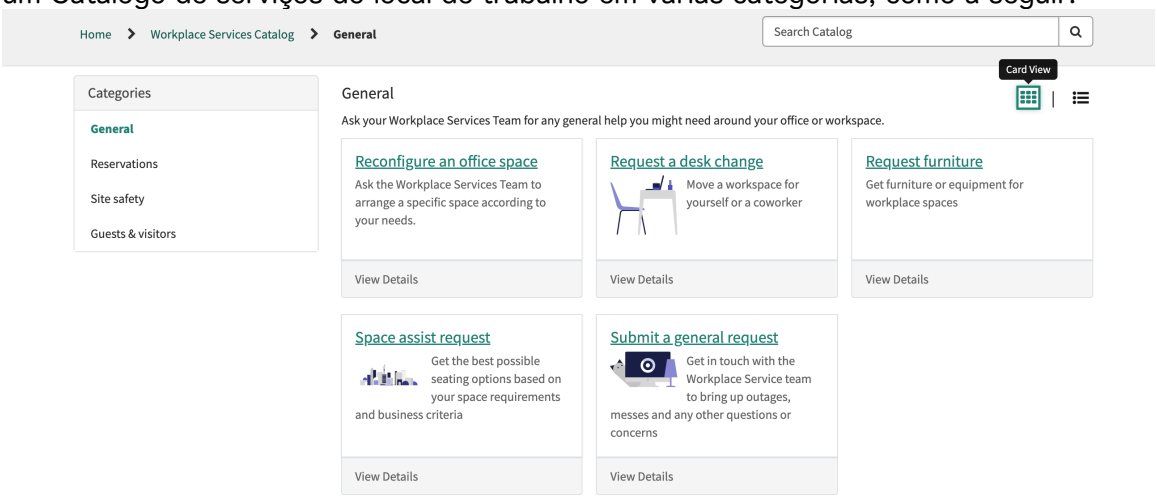
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Gestão de casos.

Serviços de local de trabalho

. ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho a aplicação permite que você crie um serviço do local de trabalho com etapas predefinidas para execução. Você pode criar serviços no local de trabalho para solicitações como limpeza, TI, configuração do escritório e solicitações de viagem. Por exemplo, você pode criar uma solicitação para problemas de HVAC, cadeiras quebradas, derramamentos de piso, solicitações de movimentação e muito mais.

Os serviços do local de trabalho que você cria usando Gestão de casos do local de trabalho As aplicações são exibidas no Portal de serviços do local de trabalho em um Catálogo de serviços do local de trabalho em várias categorias, como a seguir:



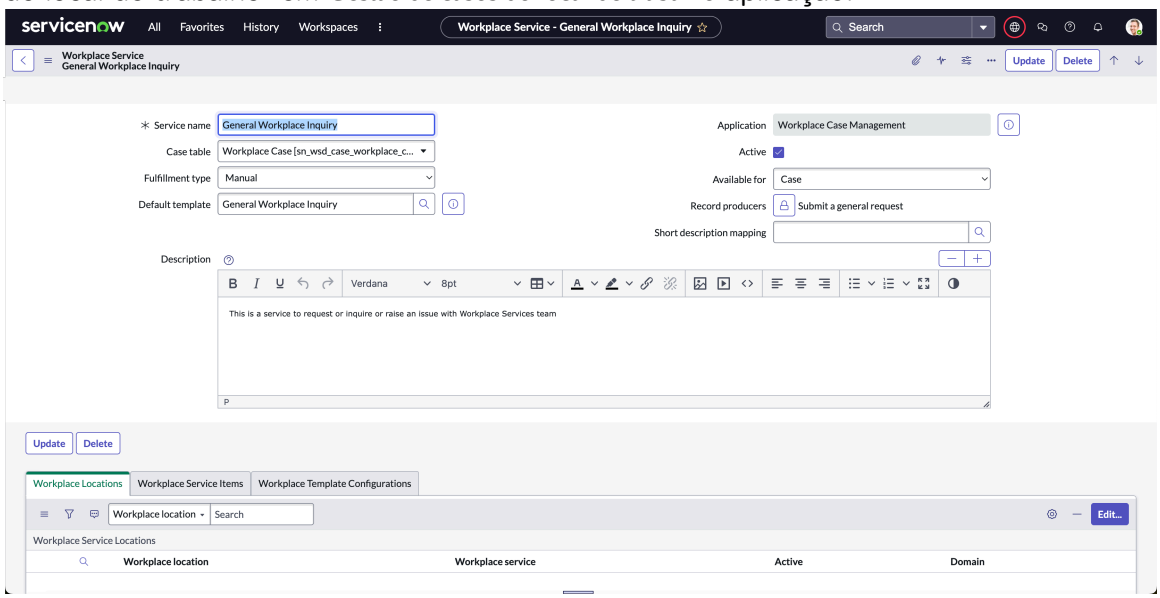
Ao criar um serviço do local de trabalho, você pode configurar as etapas com base no tipo de execução necessário. . ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho a aplicação fornece os seguintes tipos de execução:

- **Manual** : A opção Manual permite configurar um serviço do local de trabalho com resposta humana. Isso funciona para serviços como consultas gerais ou reclamações e solicitações semelhantes. A seguir está um exemplo de como um serviço manual do local de trabalho é configurado e exibido no Portal de serviços do local de trabalho.

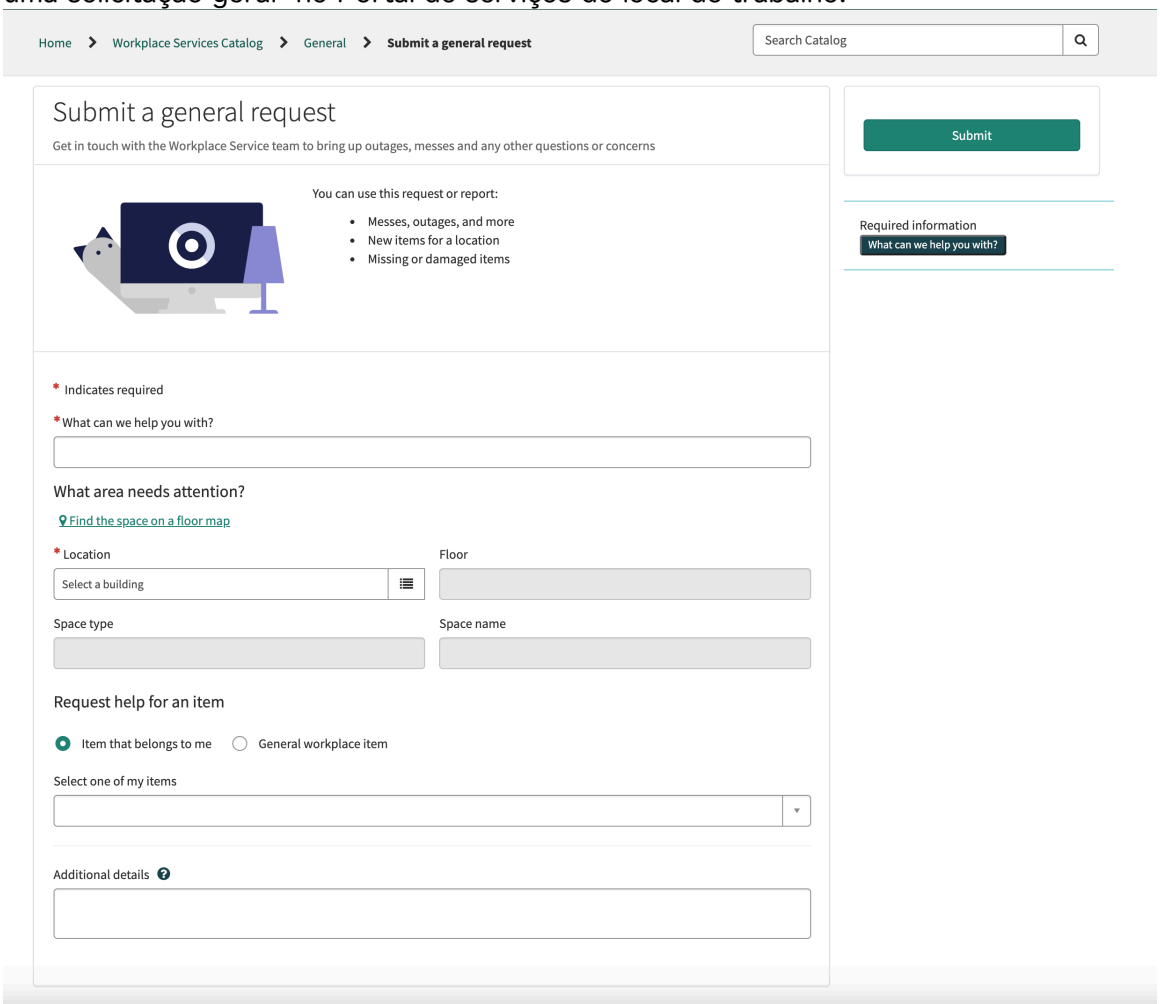
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviço manual do local de trabalho criado como "Consulta geral do local de trabalho" em Gestão de casos do local de trabalho aplicação:



"Consulta geral" do serviço do local de trabalho exibido como "Enviar uma solicitação geral" no Portal de serviços do local de trabalho:



- **Atividade de serviço** : A opção Atividade de serviço permite que você selecione o tipo de atividade acionada quando uma solicitação é gerada. Você pode especificar a ordem na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

qual essas atividades devem ser executadas. Você pode selecionar entre os seguintes tipos de atividades de serviço do local de trabalho:

- **Aprovação** : Permite que você defina aprovações na atividade de serviço do local de trabalho. Você pode configurar que tipo de aprovação é necessário ao selecionar o serviço do local de trabalho. Você não pode definir mais de uma atividade de aprovação em um único pedido.
- **Tarefa** : Permite adicionar uma tarefa usando um modelo de tarefa. Quando o serviço do local de trabalho é selecionado, a tarefa é criada com base na ordem especificada.
- **Caso secundário** : Permite acionar casos secundários ao selecionar o serviço do local de trabalho. Um serviço de local de trabalho deve ser fornecido para um caso secundário. O caso secundário é criado com base na ordem especificada.
- **Executar item de serviço** Executa as tarefas ou casos criados para itens de serviço do local de trabalho solicitados por um funcionário junto com o serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho.
- **Tarefa automatizada** Cria uma tarefa automatizada que será fechada sem qualquer intervenção manual.

- **Fluxo** : A opção de fluxo permite selecionar um existente subfluxo da aplicação . Para obter mais informações sobre fluxos, consulte Fluxos .

Gere solicitações de serviço no local de trabalho

Você pode solicitar um serviço do local de trabalho usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile aplicação.

O catálogo Serviços do local de trabalho exibe uma lista de serviços do local de trabalho a partir dos quais seus funcionários podem enviar solicitações. Os seguintes serviços do Workplace padrão são fornecidos por ServiceNow®:

- Solicitar ajuda geral do local de trabalho.
- Reconfigure um espaço de escritório.
- Gere uma solicitação de movimentação para uma mudança de mesa.
- Solicite móveis para um espaço.
- Se você instalou o plug-in do Workplace Central, os seguintes serviços do local de trabalho estarão disponíveis:
  - Serviço de transferência e atribuição de usuário do local de trabalho por meio do planejamento de cenário
  - Serviço do tipo de atribuição do local de trabalho
  - Serviço de mudança de alocação de local de trabalho
- Solicitação de espaço

- Os serviços do local de trabalho acima são acionados automaticamente com base no tipo de mudança implementada durante o planejamento do cenário. Para obter mais informações sobre Otimização de espaço - planejamento de cenário e seus recursos, consulte Planejamento de cenário.

Você também pode usar o suporte de bate-papo do Virtual Agent no Portal de serviços do local de trabalho para enviar uma consulta geral. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicite ajuda no local de trabalho.
- Exiba o status dos casos enviados.
- Exiba os casos que estão aguardando aceitação.

Modelos de caso e tarefa

Como gerente de casos do Workplace, você pode criar modelos para simplificar o processo de criação de tarefas e casos preenchendo os campos automaticamente.

Você pode criar os seguintes tipos de modelo:

- **Modelo de caso** : Um modelo de caso preenche automaticamente os campos quando um caso está sendo criado.

  Para obter informações sobre como criar modelos de caso, consulte Crie um modelo de caso do Workplace.

- **Modelo de tarefa** : Um modelo de tarefa preenche automaticamente os campos quando uma tarefa está sendo criada. Você pode modificar modelos de tarefa predefinidos do local de trabalho ou criar seus próprios modelos e associá-los a tarefas do local de trabalho.

  Para obter informações sobre como criar modelos de tarefa, consulte Crie um modelo de tarefa do Workplace.

Configuração da Gestão de casos do local de trabalho

Como administrador, você pode configurar os serviços do Workplace e permitir que os usuários dos serviços do Workplace enviem solicitações por meio dele. O aplicativo permite que você configure serviços do local de trabalho com tipos de execução predefinidos.

. ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho a aplicação permite que você administre todos os serviços e casos do local de trabalho criados usando esses serviços do local de trabalho.

Como administrador de caso do local de trabalho ou gerente de caso, você pode executar as ações a seguir.

- Configurar serviços do Workplace.
- Configure modelos de caso para casos de locais de trabalho.
- Configurar modelos de tarefa para tarefas do local de trabalho.
- Configure Produtores de registro e vincule-os a um serviço do local de trabalho.
- Configure as opções de aprovação e selecione o tipo de aprovações necessárias para uma atividade de serviço.
- Crie atividades de serviço no local de trabalho, como tarefas, aprovações e casos secundários.

Instalar Gestão de casos do local de trabalho

Instale o. Gestão de casos do local de trabalho aplicação de ServiceNow Aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Preencha a check-list de configuração a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list de configuração

Tarefas de configuração	Descrição
Verifique isso Prestação de serviços no local de trabalho- O plug-in Core (sn_wsd_core) da versão mínima 2,0 está ativado.	Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
Verifique isso Gestão de casos do local de trabalho(sn_wsd_case) está ativado.	Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Ative o. Prestação de serviços no local de trabalho- Plug-in Core da versão mínima 2,0 (sn_wsd_core) no seu ServiceNow instância antes de instalar Gestão de casos do local de trabalho.

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Gestão de casos do local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_case

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Gestão de casos do local de trabalho.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um modelo de caso do Workplace

Crie um modelo de caso do Workplace para uso ao criar serviços do Workplace.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de caso simplifica o processo de criação de casos na Gestão de casos do Workplace preenchendo os campos automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Modelos de caso**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   - Para criar um modelo, selecione **Novo** .
   - Para modificar um modelo existente, selecione-o na lista.

   Para obter informações sobre os campos de formulário do modelo, consulte Crie um modelo .
3. Em **Tabela** , selecione **Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]** tabela.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O modelo de caso é criado. Você pode usar o modelo para serviços do local de trabalho.

O que Fazer Depois
Criar um modelo de caso com aceitação do usuário. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de caso do Workplace de aceitação do usuário.

Crie um modelo de caso do Workplace de aceitação do usuário

Crie um modelo de caso do Workplace com aceitação do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie este modelo de caso para uso quando a aprovação ou rejeição de um usuário for necessária para fechar a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Modelos de caso**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um novo modelo, clique em **Novo** .
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra o modelo desejado.

   Para obter informações sobre os campos de formulário do modelo, consulte Crie um modelo .
3. Em **Tabela** , selecione **Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]** tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Modelo** habilitar aceitação do usuário e tempo limite de aceitação.
   a. Na coluna à esquerda, selecione **Habilitar aceitação do usuário** e na coluna à direita, selecione **Verdadeiro** .
   b. Na coluna à esquerda, selecione **Tempo limite de aceitação** e na coluna à direita, especifique a duração após a qual a solicitação de aceitação pode expirar.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado
O modelo de caso é criado com as opções de aceitação do usuário habilitadas.

O que Fazer Depois
Use o modelo nos serviços do Workplace em que a aceitação do usuário é necessária. Para obter mais informações sobre como criar serviços do Workplace, consulte Crie um serviço do Workplace.

Crie um modelo de tarefa do Workplace

Um modelo de tarefa simplifica o processo de criação de tarefas no Workplace Case Management preenchendo os campos automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um modelo de tarefa para uso ao criar um serviço do local de trabalho.

Nota: Os administradores podem usar regras de atribuição de tarefa para controlar a atribuição automática de tarefas do local de trabalho, desde que o modelo de tarefa ainda não esteja atribuindo uma pessoa ou grupo à tarefa. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte Defina regras de atribuição .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Modelos de tarefa**.
2. Crie um modelo ou modifique um modelo existente.
   - Se você estiver criando um modelo, clique em **Novo** .
   - Se você estiver modificando um modelo existente, abra esse modelo.

   Para obter informações sobre os campos de formulário do modelo, consulte Crie um modelo .
3. Em **Tabela** , selecione **Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]** tabela.
4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O modelo de tarefa é criado. Você pode usar este modelo para serviços do Workplace.

Configurar opções de aprovação

Adicione aprovadores para aprovar casos criados por meio dos serviços do Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

⚠ **Aviso:** Começando com Gestão de casos do local de trabalho versão 1,8.2, a opção de configurar opções de aprovação foi movida para a aplicação principal Workplace Core versão 2,9.2. Para criar ou exibir opções de aprovação, navegue até **Workplace Core** > **Administração** > **Critérios de desempenho**.

- Após o upgrade, os aprovadores existentes são migrados da tabela Opção de aprovação [sn_wsd_case_approval_option] no Gestão de casos do local de trabalho Para a tabela Critérios de desempenho no local de trabalho [sn_wsd_core_performer_criteria] em Workplace Core.
- . **Critérios de desempenho no local de trabalho** tem a mesma funcionalidade que Gestão de casos do local de trabalho **Aprovação** opção. Além disso, você pode configurar aprovadores estáticos usando os Critérios do usuário.

Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Tabela de casos do local de trabalho.
- Campos de usuário para selecionar um aprovador.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. ServiceNow® Gestão de casos do local de trabalho A aplicação fornece as seguintes opções de aprovação padrão:

- **Gerente**
- **Local do local de trabalho gerenciado por**
- **Local do local de trabalho gerenciado pelo grupo**

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Opções de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opções de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome da opção de aprovação.
Tabela de casos	Tabela de casos para a opção. Selecione a tabela Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case].
Campo de usuário	Usuário ou um grupo de usuários a ser definido como aprovador.
Aplicação	Aplicação para a opção . Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Gestão de casos do local de trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a opção de aprovação. Selecione esta opção.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A opção Aprovação é adicionada e será listada sempre que as aprovações forem configuradas.

Configurar um Produtor de registro

Disponibilize um serviço do Workplace para os funcionários como uma opção de autoatendimento. Configure um produtor de registro para exibir o serviço como um item do catálogo no catálogo Serviços do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Produtores de registro**
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Gestão de casos do local de trabalho - formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.
Nome da tabela	Tabela Caso do local de trabalho (sn_wsd_case_workplace_case) à qual o produtor de registro está associado. **Nota:** Certifique-se de que a tabela de casos do local de trabalho para o produtor de registro corresponda à do serviço do local de trabalho associado.
Modelo	Tabela de modelo de produto, se relevante para o produtor de registro.
Aplicação	Este campo já está definido como Gestão de casos do local de trabalho .
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Visualizar link	Link para visualizar como o produtor de registro aparece para os usuários no Prestação de serviços no local de trabalho catálogo
Expandir a ajuda para todas as perguntas	Selecione esta opção para permitir que os usuários expandam a ajuda para todas as perguntas.

4. Preencha os seguintes campos de listas relacionadas adequadamente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **O que conterá**
- **Acessibilidade**
- **Dados de Registro Gerados**
- **Configurações do portal**

5. Em **O que ele conterá** lista relacionada, forneça o seguinte script:

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
cat_item.sys_id);
```

6. Em **Variáveis** Lista relacionada, configure as variáveis para o item do catálogo Serviços do local de trabalho conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos. Você pode adicionar quantas variáveis forem necessárias ao item do catálogo Serviços do local de trabalho. Os tipos de variáveis comumente usados incluem:

   - Caixa de seleção
   - Múltipla Escolha
   - Referência
   - Selecionar Caixa
   - Texto de Linha Única

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços Tipos de variáveis do catálogo de serviços.

7. Selecione **Enviar**.

Resultado
O produtor de registro é criado.

O que Fazer Depois
Vincular o produtor de registro ao serviço do local de trabalho, consulte Crie um serviço do Workplace.

Configurar um produtor de registro para edição de solicitação

Configure um produtor de registro para solicitações de serviço editáveis do local de trabalho.

O recurso de edição de solicitação na Prestação de serviços no local de trabalho permite que os usuários modifiquem os detalhes de suas solicitações enviadas. Os casos criados com produtores de registro nas tabelas Caso do local de trabalho ou Extensão de caso do local de trabalho podem ser editados, mantendo os registros atualizados e precisos.

Para configurar a funcionalidade de edição de um produtor de registro, siga as etapas nas seções a seguir.

Crie um produtor de registro

Primeiro, você deve criar um produtor de registro nas tabelas Caso do Workplace ou Extensão de caso do Workplace e, em seguida, mapeá-lo para **Produtor de registro** Campo de um serviço do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como criar um produtor de registro, consulte Configurar um Produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser integrar o produtor de registro com Gestão de reservas do local de trabalho, consulte Configurar um produtor de registro para reserva.

Habilitar a funcionalidade de edição

Você pode habilitar o botão selecionando Caso ou Caso e reserva em **Disponível para** e, em seguida, selecionando **Permitir modificações de solicitação** campo do serviço do local de trabalho.

. **Permitir modificações de solicitação** a opção está habilitada em um serviço do local de trabalho, os usuários veem **Editar solicitação** ação na página de resumo da solicitação para todos os produtores de registro associados a esse serviço.

Para obter mais informações sobre os campos de um serviço do local de trabalho, consulte Formulário Serviço do local de trabalho.

Redirecionando para a página do Editor de casos

Quando os usuários selecionam a opção editar solicitação para sua solicitação, eles são redirecionados para a página Editor de caso do WSD, que se parece com o produtor de registro para fornecer uma interface familiar para os usuários.

Depois de fazer as mudanças, os usuários podem salvar o caso atualizado, o que faz as seguintes mudanças:

- O registro de caso do Workplace é atualizado com os novos valores fornecidos pelo usuário.
- Novas solicitações de item de serviço são criadas com base nas informações atualizadas do caso, se necessário.

Configurando o produtor de registro para edição

Manipulação de variáveis com valores padrão no carregamento

Condição

Variáveis que têm valores padrão no carregamento podem causar inconsistência de dados na página de edição. A página de edição deve preencher variáveis com base na solicitação enviada.

Por exemplo, o sistema tenta preencher o usuário conectado no campo Solicitado para em vez de escolher os dados da solicitação enviada.

Correção

Ao definir o valor padrão para qualquer variável, certifique-se de que ele se aplique somente ao novo envio de solicitação. Você pode usar id Parâmetro da URL da página nos scripts do cliente para determinar se é uma página de envio de solicitação ou uma página de edição.

Para obter mais informações, consulte todos os produtores de registro instalados com o Workplace Case Management, como Catering .

Acionar um evento no envio

Para a página de edição, você deve acionar wsd.serviceEditor.onSubmit.success evento no OnSubmit script do cliente (último script executável) do produtor de registro com o parâmetro verdadeiro .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acionar o evento garante que todos os scripts de cliente onSubmit sejam validados e que os dados de variáveis atualizados possam ser usados para atualizar o registro do caso.

Para obter mais informações, consulte todos os produtores de registro instalados com o Workplace Case Management, como Catering .

Usando widgets personalizados no produtor de registro

Condição

Para usar widgets personalizados no produtor de registro, certifique-se de que o widget possa preencher previamente os dados com base na solicitação enviada. A referência do widget pode ser obtida do widget Serviço do local de trabalho.

Correção

Se você estiver na página de edição, poderá usar sys_id Parâmetro da URL para obter o sys_id da solicitação enviada. Use o sys_id para recuperar os dados do caso e preencher os dados existentes no widget durante o primeiro carregamento.

Como alternativa, você pode usar os seguintes conjuntos de variáveis instalados com o Workplace Case Management:

- Para seleção de item e espaço na solicitação, use Conjunto de variáveis do widget Serviço do local de trabalho .
- Somente para seleção de espaço, use Conjunto de variáveis de widget do seletor de espaço multinível .

Configurar um produtor de registro para reserva

Configure um produtor de registro para integrá-lo ao Gestão de reservas do local de trabalho.

Integrar um produtor de registro com Gestão de reservas do local de trabalho fornece aos administradores opções flexíveis para lidar com solicitações de serviço. Se um produtor de registro estiver mapeado para **Produtor de registro para reserva** em um serviço do local de trabalho, ele é exibido para os usuários durante o processo de reserva. Se nenhum produtor de registro for mapeado, o sistema exibirá um widget personalizado para solicitações de item de serviço.

A abordagem dupla com um produtor de registro e um widget personalizado fornece uma experiência simplificada e unificada:

- Usar um produtor de registro preenche e oculta automaticamente campos com dados conhecidos do contexto de reserva, como solicitado para, data e hora e detalhes do espaço. Ele garante que os usuários forneçam apenas as informações necessárias, simplificando o processo e melhorando a precisão dos dados.
- O uso do widget personalizado mantém a compatibilidade com versões anteriores dos serviços do local de trabalho que não têm um produtor de registro.

Habilitar um produtor de registro para edição

Primeiro, você deve criar um produtor de registro nas tabelas Caso do Workplace ou Extensão de caso do Workplace e, em seguida, mapeá-lo para **Produtor de registro** Campo de um serviço do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como criar um produtor de registro, consulte Configurar um Produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao criar o produtor de registro, siga estas etapas.

Importante: Se você não seguir essas etapas, o produtor de registro não será carregado corretamente no portal de reservas.

- Você deve usar Conjunto de variáveis do widget Serviço do local de trabalho em seu produtor de registro para garantir que os widgets de seleção de espaço e seleção de item de serviço sejam incluídos e funcionem corretamente.

  O conjunto de variáveis inclui os seguintes widgets:

  - Seletor de espaço multinível WSD: O widget usado para selecionar informações de edifício, andar e espaço.
  - WSD Workplace Service: O widget usado para selecionar itens de serviço específicos.
- Você deve aderir a nomes específicos para as variáveis para que o sistema possa passar automaticamente os dados da reserva para o produtor de registro. Essas variáveis são preenchidas com dados conhecidos da reserva e normalmente estão ocultas no formulário.

  Use os nomes especificados para as seguintes variáveis:

  - **Solicitado para** : requested_for
  - **Data e hora solicitadas por** : delivery_time
  - **Urgência** urgência
  - **Impacto** impacto
- Seções como detalhes da solicitação e seleção de espaço estão ocultas no formulário de solicitação, pois são derivadas dos dados de reserva. Para obter mais informações, consulte todos os produtores de registro instalados com o Workplace Case Management, como Catering .

Mapeando o produtor de registro para a página de reserva

Para mapear o produtor de registro para a página de reserva, você deve primeiro adicioná-lo ao **Produtor de registro** campo do serviço do local de trabalho. Em seguida, adicione-o ao **Produtor de registro para reserva** campo do mesmo serviço do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre os campos de um serviço do local de trabalho, consulte Formulário Serviço do local de trabalho.

Crie uma definição de ANS

Configure SLAs para garantir que os casos sejam resolvidos de acordo com as expectativas dos clientes. Os SLAs configuram parâmetros de desempenho, como especificar o tempo de atividade mínimo ou a quantidade de tempo que uma tarefa precisa para atingir uma determinada condição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma definição de ANS e use-a em casos do Workplace. Um registro de definição do ANS configura os tempos, condições, fluxos de trabalho e outras informações necessárias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para criar e progredir SLAs de tarefa. Para obter mais informações, consulte Definição do Acordo de nível de serviço (ANS) .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Definições do ANS**.
2. Crie uma definição de ANS ou modifique uma existente.
   - Se você estiver criando uma Definição de ANS, clique em **Novo** .
   - Se você estiver modificando uma Definição de ANS existente, abra a Definição de ANS desejada.

   Para obter informações sobre os campos de formulário do modelo, consulte Crie uma definição de ANS .
3. Em **Tabela** , selecione **Incidente [incidente]** tabela.
4. Em **Fluxo** campo, selecione **Fluxo de ANS padrão** .
5. No campo Aplicação, certifique-se de **Gestão de casos do local de trabalho** selecionado.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado
A Definição de ANS é criada.

Crie um serviço do Workplace

Crie um serviço de local de trabalho com etapas predefinidas de execução. Selecione o tipo de execução necessário com base no serviço do local de trabalho. Crie serviços no local de trabalho, como catering, solicitação de material de escritório, estacionamento ou qualquer serviço para atender às necessidades dos funcionários.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Modelos de tarefa e modelos de caso para vinculá-los ao serviço do local de trabalho.
- Produtor de registro ao qual o serviço do local de trabalho deve ser vinculado.
- Fluxos ativos caso você queira criar fluxo de serviço do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um serviço do local de trabalho e especifique como o serviço do local de trabalho deve ser atendido. Você pode optar por cumprir o serviço do local de trabalho manualmente, acionando uma série de tarefas, por exemplo, por uma atividade de serviço ou usando um fluxo. Especifique o seguinte para o serviço do local de trabalho:

- Nome do serviço do local de trabalho. O serviço do local de trabalho será exibido em todos os locais com este nome.
- O tipo de execução, como manual, atividade de serviço ou fluxo.
- Especifique de onde você deseja permitir que os usuários façam o pedido. Ou seja, especifique se os usuários podem solicitar por meio de uma solicitação de serviço do local de trabalho ou ao fazer uma reserva ou ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Especifique se um funcionário pode solicitar mais de um item do local de trabalho que pertença à mesma categoria.
- Selecione um modelo para preencher previamente determinados valores ao criar um caso de local de trabalho ou uma tarefa de local de trabalho.
- O produtor de registro ao qual você deseja vincular o serviço do local de trabalho, se quiser disponibilizá-lo. O serviço do local de trabalho pode ser solicitado somente por meio de um produtor de registro criado no Gestão de casos do local de trabalho aplicação.
- Descrição sobre o local de trabalho. Você pode inserir uma breve descrição sobre a finalidade do serviço do local de trabalho. Você pode inserir um texto normal ou um texto HTML.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de serviço do Workplace, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Serviço do local de trabalho.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O serviço do local de trabalho é criado e solicitado sempre que o produtor de registro associado é selecionado. Se você quiser criar uma atividade de serviço do local de trabalho para o serviço do local de trabalho, consulte Criar uma atividade de serviço do Workplace.

Criar uma atividade de serviço do Workplace

Crie uma atividade de serviço do Workplace para acionar uma atividade em segundo plano quando um serviço do Workplace for selecionado. A atividade pode ser uma ação de aprovação, tarefa ou um caso secundário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Certifique-se de ter os seguintes detalhes:

- Modelos de tarefa e modelos de caso para vincular a uma atividade de serviço do local de trabalho.
- Um serviço do local de trabalho com o tipo de execução selecionado como **Atividade de serviço** . Para obter mais informações, consulte Crie um serviço do Workplace.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As atividades podem ser aprovações, tarefas ou casos secundários. Você pode especificar a ordem na qual essas atividades devem ser acionadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço do local de trabalho que você deseja modificar para adicionar mais atividades de serviço do local de trabalho.
3. Clique em **Novo** em **Atividades de serviço do local de trabalho** . **Serviços do local de trabalho** formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário de serviço do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a atividade de serviço.
Tipo de atividade	Selecione o tipo de atividade de serviço que você deseja criar: ○ **Aprovação** Cria uma atividade de aprovação. ○ **Tarefa** Cria uma atividade de tarefa. ○ **Caso secundário** Cria um caso secundário no local de trabalho. ○ **Executar item de serviço** Executa as tarefas ou casos criados para itens de serviço do local de trabalho solicitados por um funcionário junto com o serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho. ○ **Tarefa automatizada** Cria uma tarefa automatizada que será fechada sem qualquer intervenção manual.
Todas as aprovações ausentes	Este campo aparecerá se você selecionar **Tipo de atividade** **Aprovação** . Na lista de opções, selecione qual ação tomar se todos os aprovadores estiverem ausentes.
Aguardar	Este campo aparecerá se você selecionar **Tipo de atividade** **Aprovação** . Selecione o tipo de aprovação necessária para fechar o caso. Nas opções, selecione se qualquer aprovador pode aprovar, todos os aprovadores devem aprovar ou se a primeira resposta de qualquer aprovador é uma aprovação. Aponte para as opções para exibir mais detalhes.
Aplicação	Este campo é gerado automaticamente. No entanto, certifique-se de que **Gestão de casos do local de trabalho** selecionado.
Serviço principal	Este campo é preenchido automaticamente com o serviço Workplace ao qual você está adicionando esta atividade.
Ordem	Especifique um pedido para esta atividade. Dependendo do pedido, a atividade de serviço foi iniciada. **Nota:** Você pode especificar somente uma Atividade de serviço do tipo **Aprovação** em uma única ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aprovador .	Este campo aparecerá se você selecionar **Tipo de atividade Aprovação** . Selecione aprovadores para o caso a partir dos critérios de desempenho configurados. Clique no ícone de desbloqueio ( ) para selecionar.
Serviço de caso de local de trabalho	Este campo aparecerá se você selecionar **Tipo de atividade** . **Caso secundário** . Clique na pesquisa ( ) E selecione o serviço do Workplace que você deseja definir como um caso secundário. Para adicionar um serviço do Workplace, consulte Crie um serviço do Workplace.
Continuar se for incompleto	Selecione esta opção se quiser que esta atividade continue mesmo que a atividade esteja encerrada ou incompleta.

5. **Opcional:** Insira as condições no construtor de condições que você deseja acionar a atividade em segundo plano.

   Example
   Por exemplo, uma tarefa para a atividade será criada somente quando a condição corresponder ao registro do caso.
   Em versões anteriores à versão Quebec, os campos precisavam ser selecionados na tabela Caso do Workplace [sn_wsd_case_workplace_case] e as variáveis do catálogo de serviços, como perguntas, não podiam ser referenciadas.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado
A Atividade de serviço do local de trabalho é criada e será executada quando o serviço do local de trabalho primário for solicitado.

Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho

Configure um item do local de trabalho que um funcionário pode solicitar junto com uma solicitação de serviço do local de trabalho ou como parte de sua reserva. Por exemplo, ao fazer uma reserva, um funcionário pode solicitar um item de serviço do local de trabalho, como serviço de bufê, uma cadeira adicional, quadro branco, marcador e muito mais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione um item do local de trabalho para disponibilizá-lo para que os funcionários solicitem quando fizerem uma solicitação de serviço do local de trabalho. Especifique os seguintes detalhes relacionados ao item do local de trabalho:

- Especifique um nome para o item do local de trabalho. O item será exibido para os funcionários com o nome especificado.
- Selecione um modelo para preencher previamente determinados valores ao criar um caso de local de trabalho ou uma tarefa de local de trabalho.
- O serviço do local de trabalho primário ao qual você está adicionando o item do local de trabalho.
- A subcategoria à qual o item pertence.

Tradução automática

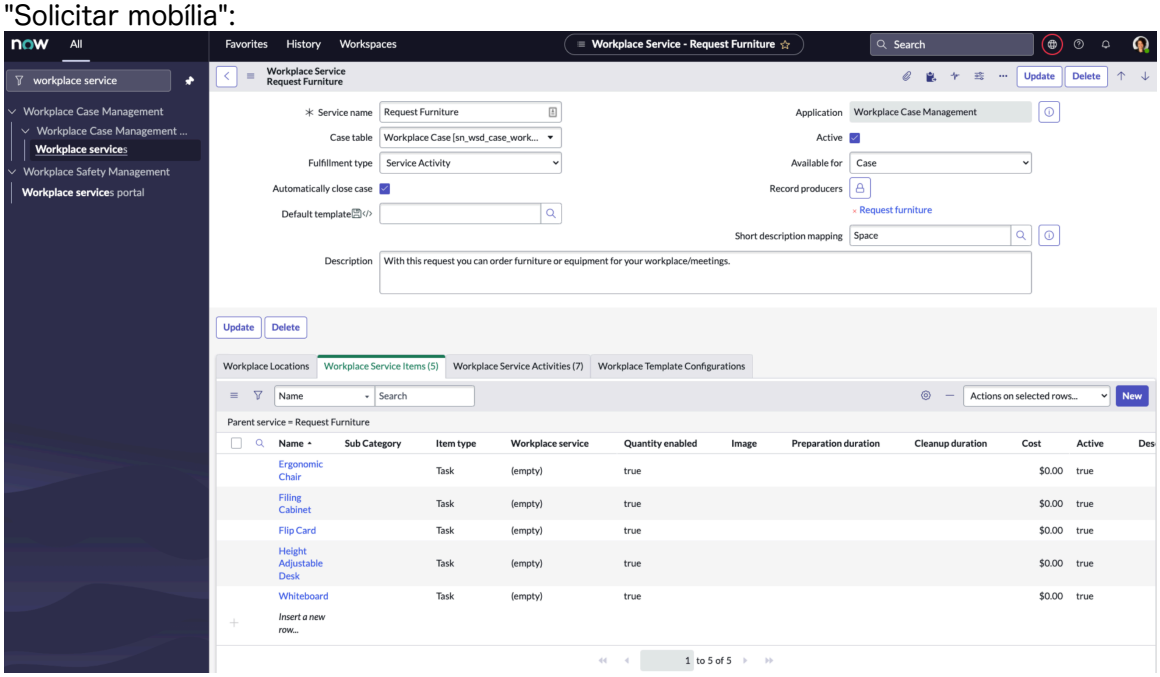
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma imagem que descreve o item do local de trabalho. A imagem será exibida para os funcionários enquanto eles estiverem fazendo uma seleção. A imagem é exibida para os clientes durante o uso do portal de reservas e. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
- Uma breve descrição sobre o item do local de trabalho. A descrição será exibida para os funcionários enquanto eles estiverem fazendo uma seleção. Você pode adicionar um texto normal ou um texto HTML. A descrição pode conter um texto e um link. Se você inserir uma descrição longa, o texto será exibido para os funcionários junto com um **Mostrar mais** opção. A descrição é exibida para os clientes durante o uso do portal de reservas e. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

> **Nota:** . Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in não informa sobre os serviços no lead time, em vez disso, os serviços não são solicitados quando a reserva é enviada.

- Custo do item do local de trabalho. Você pode selecionar a moeda aplicável com base em sua localização.
- Tempo necessário para preparar o item e limpar o item. Você pode especificar o tempo em dias e ou horas.
- Especifique se você deseja permitir que os funcionários especifiquem sua quantidade ou capacidade necessária.
- Configure os locais onde o item de serviço do local de trabalho deve estar disponível.

Itens de serviço do local de trabalho adicionados com o serviço do local de trabalho "Solicitar mobília":



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço do local de trabalho ao qual você deseja adicionar um item de serviço do local de trabalho.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Itens de serviço do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item de serviço do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome do item de serviço do local de trabalho.
Tipo de item	Tipo de atividade de serviço do local de trabalho que deve ser gerada para este item de serviço do local de trabalho quando um funcionário faz um pedido. Estas são as opções: ○ **Caso** Opção para gerar um caso de local de trabalho secundário para atender a este item. ○ **Tarefa** Opção para gerar uma tarefa secundária do local de trabalho para atender a este item. ○ **Manual** Opção para gerar um serviço do local de trabalho de execução manual para atender a este item.
Serviço de local de trabalho	O serviço do local de trabalho que você deseja definir como um caso secundário para preencher o item. Este campo aparecerá somente se **Caso** selecionado em **Tipo de item** campo.
Tabela de tarefas	A tabela de tarefas que deve ser usada para criar uma tarefa secundária do local de trabalho para atender ao item. Este campo aparecerá somente se **Tarefa** selecionado em **Tipo de item** campo.
Modelo padrão	O modelo de tarefa padrão para executar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de tarefa do Workplace. Este campo aparecerá somente se **Tarefa** selecionado em **Tipo de item** .
Aplicação	Aplicação do item de serviço. Esse campo é definido automaticamente. ○ Se você estiver adicionando o item de serviço do local de trabalho para um serviço relacionado ao caso do local de trabalho, selecione **Gestão de casos do local de trabalho** . ○ Se você estiver adicionando o item de serviço do local de trabalho para um serviço do local de trabalho que está disponível para os funcionários ao fazer uma reserva, selecione **Gestão de reservas do local de trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Serviço principal	O serviço do local de trabalho ao qual você está adicionando esta atividade. Esse campo é definido automaticamente.
Subcategoria	Subcategoria à qual o item do local de trabalho pertence. Uma lista de subcategorias está disponível a partir da qual você pode selecionar.
Ativo	Opção para ativar o item de serviço do local de trabalho.
Imagem	Imagem que descreve o item de serviço do local de trabalho. A imagem será exibida para os funcionários durante a seleção.
Descrição	Breve descrição sobre o item de serviço do local de trabalho. A descrição pode estar em um texto normal ou HTML.A descrição será exibida para Gestão de reservas do local de trabalho usuários ao fazer uma seleção. A descrição pode conter um texto e um link. A descrição será exibida para os clientes durante o uso do portal de reservas e. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
Quantidade habilitada	Opção para habilitar Especificar a quantidade necessária de **Configuração padrão** .
Capacidade habilitada	Opção para permitir que os funcionários especifiquem uma capacidade de **Configuração padrão** . A capacidade máxima especificada para o local do local de trabalho selecionado é usada como o limite de capacidade máxima. Para especificar uma capacidade máxima, altere **Capacidade máxima** campo do local do item de serviço do local de trabalho. **Nota:** Se o item Serviço do local de trabalho não estiver atribuído a nenhum local, não haverá restrições de capacidade.
Custo	Custo do item do local de trabalho. Para especificar a moeda do custo, clique no ícone de moeda ($) de **Configuração padrão** .
Duração de preparação	Tempo necessário para preparar o item, se necessário.
Duração da limpeza	Tempo necessário para limpar o item, se necessário.
Tempo de lead para o pedido	Tempo fornecido para a equipe de serviço preparar ou organizar o item de serviço. Configurando **Lead time para pedido** restringe a adição de itens de serviço extras a uma reserva, quando o serviço está dentro do lead time. Esta opção está habilitada no item de serviço e no nível do local de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se um usuário mudar a data de uma reserva ou de um caso e a nova data estiver dentro do lead time, o sistema exibirá um erro ao especificar o lead time do item de serviço. Itens de serviço que estão dentro do lead time não podem ser modificados durante a edição de uma reserva.
Restringir o cancelamento de serviços solicitados	Opção para restringir os funcionários a cancelar os serviços solicitados.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

O item de serviço do local de trabalho é adicionado ao serviço do local de trabalho. Um funcionário pode solicitar o item do local de trabalho ao solicitar o serviço do local de trabalho.

Importante: Ao adicionar um item de serviço a uma reserva, se um item de serviço específico estiver dentro do lead time, esse item de serviço não aparecerá na lista de itens.

Um funcionário regular não pode remover itens de serviço de uma reserva existente nos seguintes cenários:

- Quando uma reserva é organizada
- Quando os itens de serviço estão em **Lead time do pedido**
- . **Restringir o cancelamento de serviços solicitados** a opção está habilitada

O funcionário pode mover uma reserva para outra data ou hora. Se um ou mais serviços colidirem com o lead time de pedido, o funcionário será informado.

O funcionário não deve ser capaz de remover nenhum serviço que esteja sendo preparado ou organizado.

O funcionário é informado se há um ou mais serviços no lead time ao salvar a reserva.

Nota: Cancelar uma reserva cancela o serviço solicitado, mesmo quando o item de serviço está restrito ao cancelamento.

O que Fazer Depois

Especifique os locais do local de trabalho em que o item de serviço do local de trabalho está disponível para pedido. Para obter mais informações, consulte Disponibilize um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho.

Disponibilize um item de serviço do local de trabalho para um local de trabalho

Disponibilize um item de serviço do local de trabalho para locais específicos do local de trabalho. Selecione qualquer local de trabalho, como região, local, campus, prédio, andar, ou um espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecione os locais do local de trabalho em que o item do local de trabalho deve estar disponível. Os funcionários podem solicitar o item ao fazer uma solicitação de serviço no local de trabalho. Selecione um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

local primário, como uma região, local ou campus. Você também pode selecionar locais secundários, como um edifício ou seus espaços.

- Você pode especificar diferentes configurações, como custos e durações para diferentes locais de trabalho, criando vários registros de local de item de serviço do local de trabalho.
- As configurações do item de serviço do local de trabalho, como custo e duração de um local de trabalho selecionado, também são aplicadas aos locais do local de trabalho secundário.
  - Se o item do local de trabalho tiver configurações diferentes especificadas para os locais do local de trabalho primário e secundário, a configuração do local secundário será aplicada em vez do local primário. Por exemplo, se o custo do item do local de trabalho como $100 para a região ABC e o custo do item do local de trabalho o XYZ do campus for 75 dólares, o custo do local de trabalho secundário (75 dólares) será aplicado.
  - Se um item do local de trabalho não tiver uma configuração especificada para um local de trabalho, a configuração padrão do registro do item de serviço do local de trabalho será aplicada. Por exemplo, se a duração da limpeza do Item de serviço do local de trabalho for de 15 minutos e a duração da limpeza de um local de trabalho não for especificada, a duração da limpeza de 15 minutos será aplicada.
- Se o item de serviço do local de trabalho não estiver atribuído a nenhum local, a disponibilidade do item dependerá da disponibilidade do serviço do local de trabalho. Você pode exibir os detalhes dos locais do local de trabalho em que o serviço do local de trabalho está disponível na lista relacionada Locais do local de trabalho.
- A disponibilidade de um item de serviço do local de trabalho depende dos locais especificados no local de serviço do local de trabalho e no local do item de serviço do local de trabalho.
  - Se não houver nenhum local de serviço no local de trabalho e nenhum local de item de serviço especificado para um serviço no local de trabalho, os itens de serviço do local de trabalho estarão disponíveis para todos os locais.
  - Se um local de serviço do local de trabalho for especificado para um serviço do local de trabalho e nenhum local de item de serviço for especificado, os itens de serviço do local de trabalho estarão disponíveis para o local especificado e os locais secundários especificados na lista relacionada Locais de serviço do local de trabalho.
  - Se você especificou o local A para o serviço do local de trabalho e especificou o local B (não na hierarquia do local A) no local do item de serviço do local de trabalho (na lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho do item de serviço do local de trabalho), as seguintes ações serão realizadas quando um funcionário fizer uma solicitação de serviço do local de trabalho:
    - Se o funcionário gerar a solicitação para o local A ou qualquer local na hierarquia do local A, todos os itens de serviço do local de trabalho que estão disponíveis para o local A, exceto os itens disponíveis para o local B, serão exibidos.
    - Se o funcionário gerar a solicitação para o local B ou qualquer local na hierarquia do local B, nenhum item de serviço do local de trabalho será exibido.

    A mesma lógica é aplicada ao exibir itens de serviço do local de trabalho associados aos espaços do local de trabalho em geral.

    Configurando **Lead time para pedido** restringe a adição de itens de serviço extras a uma reserva, se estiver dentro do tempo de espera para pedido.

    Restringir o cancelamento de serviços solicitados restringe os funcionários a cancelar os serviços solicitados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço do local de trabalho ao qual o item de serviço do local de trabalho é adicionado.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Itens de serviço do local de trabalho.
4. Selecione o item de serviço do local de trabalho que você deseja atribuir a um local de trabalho.
5. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho.
6. Selecione **Editar...** .
7. Selecione e mova o serviço.
   a. No formulário Editar membros, selecione o serviço.
   b. Em **Coleção** à esquerda, selecione o local do local de trabalho.
   c. Mova o local do local de trabalho para **Lista de locais do local de trabalho** coluna à direita usando o ícone adicionar/remover ( ).
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. **Opcional:** Altere o custo do item de um local de trabalho específico.
   a. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Locais do item de serviço do local de trabalho.
   b. Selecione o ícone de visualização ( ) para o local do local de trabalho.
   c. Na caixa de diálogo de visualização, selecione **Abrir registro** .
   d. No formulário, edite **Custo** campo.
   e. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O item de serviço do local de trabalho está disponível para pedido nos locais especificados. O custo do item do local de trabalho em um local depende do custo especificado no local de trabalho mais próximo na hierarquia de local do local de trabalho.

Crie uma configuração de modelo de local de trabalho

Defina um modelo que deve ser aplicado para atender a um caso de local de trabalho. Defina condições com base nas respostas comuns do funcionário para solicitações. O modelo será aplicado aos casos de local de trabalho que correspondam às condições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um modelo e configure as condições que um caso de local de trabalho deve corresponder para que o modelo seja aplicado. Se as condições não corresponderem, o modelo padrão especificado no serviço do local de trabalho será aplicado.

Uma configuração de modelo do Workplace pode ser aplicada diretamente a um serviço do local de trabalho ou a uma atividade de serviço do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço do Workplace ao qual você deseja adicionar uma configuração de modelo do Workplace.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações do modelo do local de trabalho.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do modelo do local de trabalho

Campo	Descrição
Tabela de configuração	Tabela de configuração do serviço do local de trabalho.
ID do documento de configuração	ID de configuração do serviço do local de trabalho.
Modelo	Modelo que deve ser aplicado ao serviço do local de trabalho ou à atividade de serviço do local de trabalho.
Aplicação	Aplicação do modelo. Esse campo é definido automaticamente. Certifique-se de que **Gestão de casos do local de trabalho** selecionado.
Ativo	Opção para ativar a configuração do modelo do Workplace.
Ordem	Ordem do modelo.
Tabela	Tabela de casos do local de trabalho que é usada para aplicar o modelo.
Condição	Condições que devem ser atendidas para aplicar o modelo. Use **E.** , **OU** e **Novos critérios** opções para criar condições. Depois de criar uma condição, clique em **Visualização** para visualizar o número de registros que correspondem às condições.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

A configuração do modelo do Workplace é adicionada. O modelo será aplicado aos serviços do local de trabalho ou às atividades de serviço do local de trabalho que correspondam à condição especificada.

Crie um mapeamento de campo do local de trabalho

Crie um registro de mapeamento de campo para copiar as informações de campo de um caso primário para as atividades de serviço do local de trabalho secundário ou para tarefas relacionadas ao item do local de trabalho. Ignore o processo de inserir novamente os mesmos detalhes de um caso primário para um caso secundário usando registros de mapeamento de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Economize tempo inserindo detalhes manualmente em um caso secundário ou tarefa acionada por um caso de local de trabalho primário. O Mapeamento de campo de atividade de serviço do local de trabalho ou Mapeamento de campo de item de serviço do local de trabalho permite copiar os detalhes especificados no campo de um caso primário para seus casos e tarefas secundários. Esta opção está disponível somente para os serviços do local de trabalho do tipo atividade Serviço do local de trabalho e para tarefas ou casos acionados por uma solicitação de item de serviço do local de trabalho. Você deve criar registros de mapeamento de campo individuais para cada mapeamento de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione o serviço do local de trabalho ao qual você deseja aplicar o mapeamento de campo.
3. No formulário, role para baixo até a seção da lista relacionada.
4. Selecione a lista relacionada à qual você deseja adicionar um registro de mapeamento de campo.
   - Item de serviço do local de trabalho: Selecione esta lista relacionada para adicionar um registro de mapeamento de campo a um item de serviço do local de trabalho.
   - Atividades de serviço do local de trabalho: Selecione esta lista relacionada para adicionar um registro de mapeamento de campo a uma atividade de serviço do local de trabalho.
5. Com base na lista relacionada de seleção, selecione o item de serviço do Workplace ou a Atividade de serviço do Workplace à qual você deseja adicionar um mapeamento de campo.
6. No formulário, role para baixo até a seção Listas relacionadas.
   Se você selecionou o item de serviço do Workplace, a lista relacionada Mapeamento de campo do item de serviço do Workplace será exibida. Se você selecionou uma atividade de serviço do local de trabalho, a lista relacionada Mapeamento de campo de atividade de serviço do local de trabalho será exibida.
7. Selecione a lista relacionada relevante.
8. Clique em **Nova**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de campo do local de trabalho

Nome	Nome do mapeamento de campo.
De/tabela de condições	Tabela que é usada para copiar campos e criar condições.
Mapear de campo	Campo do qual o valor deve ser mapeado.
Ativo	Opção para ativar o mapeamento.
Mapear para tabela	Tabela para a qual os detalhes do campo são copiados.
Mapear para campo	Campo para o qual o valor é copiado.
Ordem	Ordem na qual o mapeamento de campo deve ser realizado quando há vários mapeamentos de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição	Condições que devem ser correspondidas para aplicar o mapeamento de campo. Clique em **Novos critérios** para adicionar condições.

10. Clique em **Enviar**.

Resultado
O registro de mapeamento de campo é adicionado.

Configure uma regra de escalação

Escale um caso de local de trabalho para o grupo de atribuição relevante usando uma regra de escalação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Regras de escalação**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de escalação de camada de caso

Campo	Descrição
Escalar de	Grupo de atribuição do qual você deseja escalar o caso do local de trabalho.
Escalar para	Grupo de atribuição para o qual você deseja escalar o caso do local de trabalho.
Domínio	Domínio da sua aplicação. Este campo é definido automaticamente para o domínio da aplicação.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A regra de escalação é criada. A regra é exibida nos links relacionados dos casos do local de trabalho que têm o grupo de atribuição (especificado em **Escalado de**) para o qual a regra é criada.

Adicionar instruções de execução

Forneça instruções aos agentes do local de trabalho sobre como preencher um caso no local de trabalho. Adicione instruções para novos agentes do local de trabalho e para casos complicados do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione instruções para preencher um caso no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Instruções de execução**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Instrução de execução

Campo	Descrição
Nome	Nome da instrução de execução.
Tabela	Tabela que contém casos do local de trabalho. O campo é definido automaticamente como Caso do local de trabalho tabela.
Condição	Condições que um caso de local de trabalho deve satisfazer antes de implementar a instrução de execução. A instrução aparece nos registros de caso do local de trabalho que correspondem a esta condição. ○ Para adicionar uma condição, selecione **Adicionar condição de filtro** . ○ Para adicionar uma condição "OU", selecione **Adicione cláusula "OR"** .
Ativo	Opção para ativar a instrução de execução.
Ordem	A ordem em que a instrução é seguida quando há várias instruções de execução para um registro de caso do local de trabalho.
Instrução	Instruções de execução a serem seguidas. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo.
Artigos de conhecimento	artigo de conhecimento para oferecer suporte às instruções. Selecione o ícone desbloquear artigos de conhecimento ( ) para adicionar um artigo. Selecione o ícone de pesquisa ( ) para pesquisar um artigo.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

A instrução de execução é adicionada. A instrução é exibida nos registros de caso do local de trabalho que correspondem às condições especificadas.

Agrupar casos de local de trabalho semelhantes em um caso primário

Categorize os casos que têm problemas semelhantes e que exigem a mesma resolução em um único caso primário. Reduza o tempo gasto na resolução de vários casos do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager ou sn_wsd_case_workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua um caso de local de trabalho a um caso de local de trabalho primário. A resolução fornecida ao caso primário também será aplicada ao caso secundário.

Você também pode atribuir um caso a um caso primário, mesmo se o **Estado** O campo primário está definido como Cancelado ou Encerrado concluído. Quando o caso é atribuído, o estado do caso secundário é atualizado automaticamente como Cancelado ou Encerrado concluído.

As seguintes dependências podem ocorrer quando você atribui um caso primário:

- Você pode exibir todos os casos associados a um caso primário no **Casos relacionados** guia.
- O caso secundário é atualizado sempre que o caso primário é atualizado. Atualizações como comentários, anotações de trabalho e mudanças de estado são aplicadas automaticamente ao caso secundário. Se o estado do caso secundário for definido como Cancelado, as atualizações não serão mais aplicadas. Se você não quiser copiar os comentários, anotações de trabalho e mudanças de estado para os casos secundários, defina *`Update Child Case - Work Notes & Comments`*. **Falso** .
- As mudanças de estado no caso primário são copiadas para o caso secundário, exceto para mudanças de estado para Aguardando aceitação.
- As atualizações feitas individualmente no caso secundário não serão aplicadas ao caso primário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione um dos seguintes módulos:
   - Tudo
   - Abertos(as) — não atribuídos(as)
   - Aberto
   - Atribuído ao meu grupo
   - Atribuído a mim
3. Selecione o caso de local de trabalho ao qual você deseja atribuir um caso de local de trabalho primário.
4. Em **Caso primário** selecione o caso do local de trabalho que você deseja atribuir como primário.

> **Importante:** Não selecione um caso secundário como um caso primário. Caso contrário, o caso encontrará loop. Por exemplo, se WCASE0001001 for primário de WCASE0001002 e WCASE0001003, WCASE0001002 e WCASE0001003 não poderão ser pai de WCASE0001001.

5. Clique em **Salvar**.

Resultado

O caso do local de trabalho é atribuído a um caso primário.

> **Importante:** O caso selecionado em **Caso primário** e o caso exibidos em **Primário** os campos são diferentes. O caso do local de trabalho exibido no **Primário** o campo é gerado a partir do serviço do local de trabalho ao qual o caso está associado. Um primário será atribuído automaticamente se **Tipo de atividade** do serviço do local de trabalho é **Tarefa** ou **Caso secundário** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de um serviço no local de trabalho

Levante uma consulta geral ou quaisquer serviços relacionados à melhoria do local de trabalho.

Nota:

Nota: Ao enviar uma solicitação de um serviço do local de trabalho de Gestão de reservas do local de trabalho. Gestão de casos do local de trabalho, o usuário precisa permitir o "acesso restrito do chamador".

Reconfigurar um espaço de escritório

Forneça detalhes sobre como um espaço de escritório deve ser reconfigurado.

Antes de Iniciar

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gere esta solicitação para reorganizar seu espaço de escritório. Especifique todas as informações extras necessárias para a equipe responsável pela reconfiguração.

Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho**. Selecione **Reconfigure um espaço de escritório** e. **Enviar** a solicitação depois de preencher o formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra o. **Geral** categoria em que o serviço do local de trabalho está localizado, faça o seguinte:
   a. Clique em **Catálogo** .
   b. Clique em **Procurar por Categorias** .
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Reconfigure um espaço de escritório** .
4. No formulário, preencha os campos.

Reconfigure os campos de formulário do espaço do escritório

Campo	Descrição
Em nome de	Nome do solicitante que está solicitando a reconfiguração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Região	Região do local do seu escritório.
Site	Local do seu escritório.
Campus	Campus do seu prédio de escritórios.
Construção	Edifício de escritórios do seu espaço.
Piso	Piso da área ou espaço que você deseja reconfigurar
Área	Área do espaço que você deseja reconfigurar.
Espaço	Espaço de escritório que você deseja reconfigurar.
Tem algo mais de que precisamos saber?	Informações extras sobre a reconfiguração que você está solicitando.

5. **Adicionar anexos** se necessário.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Sua solicitação foi enviada.

O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua solicitação ou optar por cancelá-la a qualquer momento usando Portal de serviços do local de trabalho ou Now Mobile aplicação. Clique em **Cancelar solicitação** para cancelar a solicitação.

- Ativado Portal de serviços do local de trabalho, Vá para a guia Solicitações para exibir suas solicitações e reservas.
- Em Now Mobile barra de navegação do app, toque em **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.

Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar** com base na resolução recebida.

Gere uma solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho

Envie uma solicitação de serviço geral do local de trabalho para problemas que precisam de resposta humana. Solicite ajuda para problemas que não são cobertos pelos fluxos de trabalho automatizados atuais.

Antes de Iniciar
Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Solicite uma ajuda relacionada ao local de trabalho ou levante um problema sobre qualquer coisa relacionada ao local de trabalho.

Se o local de trabalho tiver um código QR disponível, você poderá digitalizá-lo e enviar sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode enviar uma pergunta geral usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** e clique no ícone de bate-papo ( ). Digite sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para escolher na lista de opções para enviar sua consulta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Geral** categoria.

   a. Clique em **Catálogo** .

   b. Clique em **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

      Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.

3. Clique em **Envie uma solicitação geral** .
4. Em **Em que podemos ajudar você?** insira sua consulta ou problema.
5. **Adicionar anexos** se necessário.
6. Em **Que área precisa de atenção** especifique os detalhes do local para o qual você está gerando a solicitação.
   . Workplace Space Mapping o plug-in está instalado, você também pode clicar em **Encontre o espaço em um mapa de piso** opção para selecionar o espaço diretamente no mapa.

   I se os funcionários tiverem uma atribuição permanente em seu perfil de local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaço selecionado. Para mais informações, consulte Exiba atribuições de assentos permanentes nos mapas do andar.

   a. Em **Local** , selecione o edifício onde o espaço está localizado.

   b. Em **Andar** , selecione o andar onde o espaço está localizado.

   c. Em **Tipo de espaço** , selecione o tipo de espaço.

   d. Em **Nome do espaço** , selecione o espaço.

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

Sua solicitação foi enviada.

O que Fazer Depois

Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Em Now Mobile barra de navegação do app, toque em **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do Virtual Agent, digite sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Se quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação** .

Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar** .

Gere uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço

Crie uma solicitação de movimentação para realocar para outro espaço. Especifique por que você deseja mover e quando deseja mover. Você pode selecionar um espaço que esteja localizado em seu prédio atual ou em um prédio diferente. Você também pode selecionar uma mesa diretamente no mapa do andar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra o. **Geral** categoria em que o serviço do local de trabalho está localizado, faça o seguinte:
   a. Clique em **Catálogo** .
   b. Clique em **Procurar por Categorias** .
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitar uma mudança de mesa** .
4. No formulário, preencha os campos.

Solicitar um formulário de mudança de mesa

Campo	Descrição
Nome do funcionário	Nome do funcionário para o qual você está gerando a solicitação de movimentação. Se você estiver fazendo a solicitação para você mesmo, selecione seu nome.
Qual é a data de mudança solicitada?	
Data	Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário.
Selecione um motivo de movimentação	Motivo para sair do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
De:	
Encontre um espaço em um andar	Opção para selecionar diretamente o espaço atual no mapa do andar.
Construção	Edifício no qual a mesa atual está localizada.
Piso	Andar no qual a mesa atual está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa atual está localizada.
Para:	
Encontre um espaço em um andar	Opção para selecionar diretamente a nova mesa de destino no mapa do andar. Se os funcionários tiverem uma atribuição permanente em seu perfil de local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaço selecionado. Para mais informações, consulte Exiba atribuições de assentos permanentes nos mapas do andar.
Construção	Edifício no qual a mesa de destino está localizada.
Piso	Andar no qual a mesa de destino está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa de destino está localizada.
O que deve ser movido?	Itens a serem movidos da mesa atual para a nova mesa de destino.
Há algo mais que devemos observar?	Informações extras sobre a solicitação de movimentação.
Adicionar anexo	Arquivos anexados que oferecem suporte à solicitação de movimentação, se necessário.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

A solicitação de movimentação é enviada.

Se o estado da solicitação de movimentação for Encerrado concluído, isso significa que a solicitação de movimentação foi concluída com sucesso. Se o estado estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída devido a vários motivos. Se necessário, você pode gerar outra solicitação.

Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

- Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Em Now Mobile barra de navegação do app, toque em **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do Virtual Agent, digite sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação** . Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar** .

Solicite móveis para um espaço

Peça móveis ou equipamentos para o seu local de trabalho ou para qualquer evento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **Solicitar móveis** serviço no local de trabalho para solicitar uma peça de mobiliário ou equipamento, como uma cadeira, uma mesa, mesa ajustável, armário, flip card, quadro branco ou outros itens.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Para abrir o. **Geral** categoria em que o serviço do local de trabalho está localizado, faça o seguinte:
   a. Clique em **Catálogo** .
   b. Clique em **Procurar por Categorias** .
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitar móveis** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Solicitar móveis

Campo	Descrição
Solicitado(a) para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho estiver definido para o solicitante, então **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente.
Encontre um espaço em um mapa de andar	Opção para selecionar um espaço diretamente no mapa do andar. Se os funcionários têm uma atribuição permanente em seu perfil de local de trabalho, os nomes dos funcionários são exibidos no mapa de um spa selecionado ce. Para obter mais informações, consulte Exiba atribuições de assentos permanentes nos mapas do andar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Construção	Edifício que tem o espaço para o mobiliário solicitado.
Piso	Andar que tem o espaço para o mobiliário solicitado.
Espaço	Espaço para o mobiliário solicitado.

5. Na seção Adicionar mobília, clique em **Adicionar** .
   Você pode solicitar mais de uma peça de mobiliário. Clique em **Adicionar** para adicionar mais peças de mobiliário.
6. Em **Selecione Móveis** selecione o mobiliário que você deseja solicitar para o seu espaço.
   A disponibilidade do mobiliário depende da configuração definida pelo gerente do local de trabalho.
7. Em **Quantidade** especifique a quantidade necessária.
   . **Custo** o campo é calculado automaticamente dependendo do mobiliário selecionado e da quantidade especificada. O custo também depende do custo definido pelo gerente do local de trabalho para o local selecionado.
8. Clique em **Adicionar**.
   O mobiliário é adicionado à solicitação.
9. **Opcional:** Em **Mais alguma coisa que devemos saber?** especifique qualquer instrução ou informação extra, se necessário.
10. **Opcional:** Selecione **Adicionar anexos** para anexar todos os arquivos de necessários.
11. Clique em **Enviar**.

Resultado

A solicitação de mobília foi enviada.
O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Gere uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço do local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando Portal de serviços do local de trabalho. . Prestação de serviços no local de trabalho a assistência de espaço fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o Planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho o plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa do andar deve ser configurado usando Mapeamento interno do local do trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços serão recomendados próximos desse departamento.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para uma aprovação ao seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria Geral.
   a. Selecione **Catálogo** .
   b. Selecione **Procurar por Categorias** .
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de assistência de espaço

Campo	Descrição
Nome da solicitação	Nome descritivo da solicitação.
Aloque espaço por	O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador. **Nota:** Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação.
Solicitado(a) para	Opção para especificar o usuário para quem você está gerando a solicitação de assistência de espaço.
Selecionar um departamento	Departamento com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção será exibida se **Departamento** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar um centro de custos	Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparece somente se **Centro de custos** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho	Tipo de entidade do local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção será

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	exibida se **Entidade do local de trabalho** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar uma entidade de local de trabalho	Entidade do local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção será exibida se **Entidade do local de trabalho** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Motivo da solicitação	Opção para selecionar o motivo da solicitação.
Tipo de espaço	Opção para especificar que tipo de espaços você deseja.
Correspondência exata (tipo de espaço)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado.
Tipo de atribuição	Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes.
Quantidade/capacidade	Número de espaços que você deseja alocar.
Região	Região onde você deseja fazer alocação de espaço.
Campus	Campus onde você deseja fazer alocação de espaço.
Site	Site onde você deseja fazer alocação de espaço.
Construção	Edifício onde você deseja fazer alocação de espaço.
Correspondência exata (edifício)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado.
Data de entrada	Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço.
Correspondência exata (data de entrada)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. Esta opção não está disponível em Workplace Space Management versão 1.12.0.
Data de saída	Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços.
Correspondência exata (data de saída)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis até a data de saída selecionada. Esta opção não está disponível em Workplace Space Management versão 1.12.0.
Adicionar anexos	Opção para anexar quaisquer arquivos de suporte, se necessário.

Tradução automática

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no andar selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.

7. Revise as opções exibidas.
A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.

8. **Opcional:** Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa** .

   Nota: Você poderá exibir as alocações de espaço no mapa somente se o andar tiver um mapa de andares configurado.

9. Selecione uma opção entre as opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/Tarefas Pendentes** .

   b. Em **Selecione uma opção de plano de espaço** , selecione **Exibir tarefa** .
   Uma página com todas as opções exibidas no **Plano de espaço** é exibido para seleção.

   c. Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

   d. **Opcional:** Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima** .

      Nota: Se você selecionar **Nenhuma das opções acima** , a solicitação é encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

   e. Após a seleção, selecione **Enviar** .

Resultado

A opção selecionada é enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada no **Planos de espaço** guia. Depois de enviar a seleção, as seguintes ações são realizadas com base no processo de aprovação configurado pela sua organização:

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado mudará para **Aprovado.**

Enviar uma solicitação de manutenção

Gere uma solicitação de manutenção para um equipamento para um local usando o. Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o portal de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do local. **i.** Selecione **Catálogo** . **ii.** Selecione **Procurar por Categorias** . **iii.** No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** . **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção**

2. No formulário, preencha os campos.

Envie um formulário de solicitação de manutenção

Campo	Descrição
O que você deseja relatar?	Selecione o tipo de sua solicitação de manutenção entre as seguintes opções: ○ **Problema de equipamento** : Selecione esta opção se a solicitação de manutenção estiver relacionada a um ativo ou item físico. ○ **Local** : Selecione esta opção se a solicitação de manutenção estiver relacionada a um local.
Item	Selecione o item para o qual você deseja gerar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A opção aparecerá somente se você selecionou **Problema de equipamento** como o tipo.
Encontrar o espaço em um mapa de piso	Selecione o local no mapa do andar. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Local** como o tipo.
Construção	Selecione o edifício onde o local está localizado. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Local** como o tipo.
Piso	Selecione o andar onde o local está localizado. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Local** como o tipo.
Espaço	Selecione o espaço que você deseja relatar. **Nota:** A opção aparecerá somente se você selecionou **Local** como o tipo.
Descreva o problema	Insira uma descrição detalhada da ocorrência.
Adicionar anexos	Se quiser adicionar anexos.

3. Selecione **Enviar**.
   A solicitação de manutenção foi enviada. Um caso de manutenção do local de trabalho é criado e o estado é definido como Trabalho em andamento.

Envie uma solicitação de bufê

Gere um serviço de solicitação de bufê usando Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **Catering** serviço no local de trabalho para solicitar serviço de alimentação para reuniões e eventos em seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o portal de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do local. **i.** Selecione **Catálogo** . **ii.** Selecione **Procurar por Categorias** . **iii.** No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** . **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção**

2. Em Enviar um **Catering** formulário de solicitação, preencha os campos.

Formulário de solicitação de bufê

Campo	Descrição
Solicitado(a) para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho estiver definido para o solicitante, então **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente.
Detalhes da reserva	Os detalhes da reserva. O campo Detalhes da reserva aparece somente quando o plug-in de reserva está instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O campo Reserva está disponível quando o item de serviço adicionado está disponível para Caso e Reserva. Se os detalhes da reserva forem selecionados, então **Solicitado para** , **Data e hora solicitadas por** , **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente com base na reserva.
Data e hora solicitadas por	**Data e hora solicitadas** para o serviço.
Urgência	Escolha **Urgência** para o serviço de catering.
Impacto	Escolha **Impacto** de indisponibilidade do serviço.
Construção	**Edifício** , que solicitou serviço de buffet.
Piso	**Andar** , que solicitou serviço de buffet.
Espaço	**Espaço** , que solicitou o serviço de buffet.
Método de entrega	Selecione **Entrega** método do serviço de catering.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

   Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

   A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho, consulte Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A solicitação de bufê é enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local do local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Enviar solicitação de aquecimento e resfriamento

Gere um pedido de aquecimento e arrefecimento utilizando o Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **Aquecimento e arrefecimento** serviço no local de trabalho para relatar problemas de temperatura para o seu local de trabalho.

Procedimento

1. Navegue até o portal de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do local. **i.** Selecione **Catálogo** . **ii.** Selecione **Procurar por Categorias** . **iii.** No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** . **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .

2. Em **Aquecimento e resfriamento** formulário de solicitação, preencha os campos.

Formulário de aquecimento e refrigeração

Solicitado(a) para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho estiver definido para o solicitante, então **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente.
Data e hora solicitadas por	**Data e hora solicitadas** para o serviço.
Urgência	Escolha **Urgência** para **Aquecimento e resfriamento** serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impacto	Escolha **Impacto** de indisponibilidade do serviço.
Com o que podemos ajudá-lo	Solicitação para relatar problemas de temperatura
Construção	**Edifício** , que solicitou serviço de aquecimento e refrigeração.
Piso	**Andar** , que solicitou serviço de aquecimento e refrigeração.
Espaço	**Espaço** , que solicitou serviço de aquecimento e refrigeração.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

   Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

   A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho, consulte Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A solicitação de aquecimento e resfriamento é enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local do local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Envie uma solicitação de selo

Gere uma solicitação de selo em seu local de trabalho usando Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use **Solicitação de selo** crachá de recém-contratado, foto do crachá, crachá perdido, crachá de substituição ou problema de acesso em seu local de trabalho.

Procedimento
1. Navegue até o portal de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
	b. Abra a categoria Segurança do local. **i.** Selecione **Catálogo** . **ii.** Selecione **Procurar por Categorias** . **iii.** No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** . **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .

2. Em Enviar um **Solicitação de selo** preencha os campos.

Formulário de solicitação de crachá

Campo	Descrição
Solicitado(a) para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho estiver definido para o solicitante, então **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente.
Data e hora solicitadas por	**Data e hora solicitadas** para o serviço.
Urgência	Escolha **Urgência** Para o serviço de Solicitação de crachá.
Impacto	Escolha **Impacto** de indisponibilidade do serviço.
Tipo de solicitação	Escolha o tipo de solicitação.
Detalhes adicionais	Informações adicionais.
Construção	**Edifício** , que solicitou serviço de buffet.
Piso	**Andar** , que solicitou serviço de buffet.
Espaço	**Espaço** , que solicitou o serviço de buffet.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho, consulte Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A solicitação do selo é enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local do local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Envie uma solicitação de suporte técnico

Gere uma solicitação de suporte técnico usando Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use **Suporte técnico** serviço no local de trabalho para solicitar assistência técnica para reuniões no seu local de trabalho.

Procedimento
1. Navegue até o portal de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do local. **i.** Selecione **Catálogo** . **ii.** Selecione **Procurar por Categorias** . **iii.** No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
	Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .

2. Em Enviar um **Suporte técnico** formulário de solicitação, preencha os detalhes.

Formulário de solicitação de suporte técnico

Campo	Descrição
Solicitado(a) para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho estiver definido para o solicitante, então **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente.
Detalhes da reserva	Os detalhes da reserva. O campo Detalhes da reserva aparece somente quando o plug-in de reserva está instalado. O campo Reserva está disponível quando o item de serviço adicionado está disponível para Caso e Reserva. Se os detalhes da reserva forem selecionados, então **Solicitado para** , **Data e hora solicitadas por** , **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente com base na reserva.
Data e hora solicitadas por	**Data e hora solicitadas** para o serviço.
Urgência	Escolha **Urgência** para o serviço de suporte técnico.
Impacto	Escolha **Impacto** de indisponibilidade do serviço.
Construção	**Edifício** , que solicitou o serviço de suporte técnico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Piso	**Andar** , que solicitou o serviço de suporte técnico.
Espaço	**Espaço** , que solicitou o serviço de suporte técnico.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

   Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

   A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho, consulte Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A solicitação de suporte técnico foi enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local do local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Envie uma solicitação de limpeza

Gere uma solicitação de limpeza usando Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use **Limpeza** serviço no local de trabalho para solicitar serviço de limpeza em seu local de trabalho.

Procedimento

1. Navegue até o portal de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Local	Navegação
	i. Selecione **Catálogo** . ii. Selecione **Procurar por Categorias** . iii. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** . **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. c. Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .
Central do funcionário	a. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. b. Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. c. Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .

2. Em Enviar um **Limpeza** formulário de solicitação, preencha os detalhes.

Formulário de solicitação de limpeza

Campo	Descrição
Solicitado(a) para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho estiver definido para o solicitante, então **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente.
Data e hora solicitadas por	**Data e hora solicitadas** para o serviço.
Urgência	Escolha **Urgência** para o serviço de limpeza.
Impacto	Escolha **Impacto** de indisponibilidade do serviço.
Problema de limpeza	Selecione os problemas de limpeza.
Detalhes adicionais	Informações adicionais.
Construção	**Edifício** , que solicitou serviço de limpeza.
Piso	**Andar** , que solicitou serviço de limpeza.
Espaço	**Espaço** , que solicitou o serviço de limpeza.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado
A solicitação de limpeza foi enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local do local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Envie uma solicitação de equipamento

Gere uma solicitação de equipamento em seu local de trabalho usando Portal de serviços do local de trabalho ou Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **Equipamento** serviço no local de trabalho para solicitar cadeiras, mesas ou quadros brancos adicionais no seu local de trabalho.

Procedimento

1. Navegue até o portal de um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do local. **i.** Selecione **Catálogo** . **ii.** Selecione **Procurar por Categorias** . **iii.** No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** . **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**. **c.** Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .

2. Em Enviar um **Equipamento** formulário de solicitação, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação de equipamento

Campo	Descrição
Solicitado(a) para	Nome do solicitante. Se um perfil de local de trabalho estiver definido para o solicitante, então **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente.
Detalhes da reserva	Os detalhes da reserva. O campo Detalhes da reserva aparece somente quando o plug-in de reserva está instalado. O campo Reserva está disponível quando o item de serviço adicionado está disponível para Caso e Reserva. Se os detalhes da reserva forem selecionados, então **Solicitado para** , **Data e hora solicitadas por** , **Edifício** , **Andar** e **Espaço** os campos são preenchidos automaticamente com base na reserva.
Data e hora solicitadas por	**Data e hora solicitadas** para o serviço.
Urgência	Escolha **Urgência** para o serviço de equipamento.
Impacto	Escolha **Impacto** de indisponibilidade do serviço.
Construção	**Edifício** , que solicitou serviço de equipamento.
Piso	**Andar** , que solicitou serviço de equipamento.
Espaço	**Espaço** , que solicitou o serviço de equipamento.

3. Você pode adicionar itens de serviço à reserva.

   Nota: Esta opção aparecerá somente se houver pelo menos um item de serviço disponível para o local específico.

   A disponibilidade dos itens de serviço é determinada com base nas notificações de itens de serviço. Para obter mais informações sobre como adicionar um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho, consulte Adicione um item de serviço do local de trabalho a um serviço do local de trabalho

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A solicitação de equipamento é enviada.

O estado da solicitação muda para Aguardando aprovação do respectivo gerente. Depois que a solicitação é aprovada, o estado da solicitação muda para Trabalho em andamento. Dependendo do andamento das tarefas em segundo plano atribuídas para atender à solicitação, o estado da solicitação muda ainda mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como bloquear o local do local de trabalho para uma reserva, consulte Bloquear um local de trabalho

Edite uma solicitação do local de trabalho

Edite os detalhes de uma solicitação do local de trabalho ou mude os itens de serviço do local de trabalho incluídos em uma solicitação do local de trabalho.

Antes de Iniciar
A edição de uma solicitação é compatível com os seguintes tipos de solicitação:

- Solicitações de selo
- Serviço de alimentação
- Limpeza
- Estacionamento de funcionários
- Equipamento
- Solicitação de móveis
- Solicitação geral
- Pedido de aquecimento e arrefecimento
- Solicitação de organização de espaço
- Suporte técnico

Se você criou uma solicitação a partir de uma reserva de local de trabalho, só poderá editar a solicitação na página de resumo da reserva. Para obter mais informações, consulte Compartilhe, modifique ou cancele uma reserva.

Nota:

- Com base na configuração definida pelo administrador, talvez você não consiga editar uma solicitação.
- A edição de uma solicitação só é compatível com solicitações em aberto. Se uma solicitação for encerrada ou concluída, ela não poderá ser editada.
- A edição de uma solicitação só será compatível se a solicitação contiver itens de serviço do local de trabalho.
- Se todos os serviços do local de trabalho de uma solicitação forem atendidos, a solicitação não poderá ser editada, mesmo se for uma solicitação aberta.
- Itens de serviço que estão dentro do lead time não podem ser modificados.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   a. Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção**.
   b. Selecione **Envie uma solicitação de manutenção** .
2. Em Central do funcionário página principal, selecione **Minhas solicitações** .
3. Na lista Minhas solicitações, selecione a solicitação do local de trabalho que você deseja editar.
4. Na página Detalhes da solicitação, selecione **Ações** e selecione **Editar solicitação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Edite os detalhes da solicitação com base em seus requisitos.
6. **Opcional:** Edite os itens de serviço do local de trabalho que estão incluídos em sua solicitação.
   Você pode adicionar ou remover itens de serviço do local de trabalho da solicitação. Você também pode mudar as quantidades de itens de serviço que já foram adicionados à solicitação.

   Nota: Um item de serviço do local de trabalho não pode ser editado se ele já tiver sido atendido.

7. Selecione **Save** (Salvar).
   A solicitação do Workplace é atualizada.

Enviar uma solicitação de manutenção de emergência

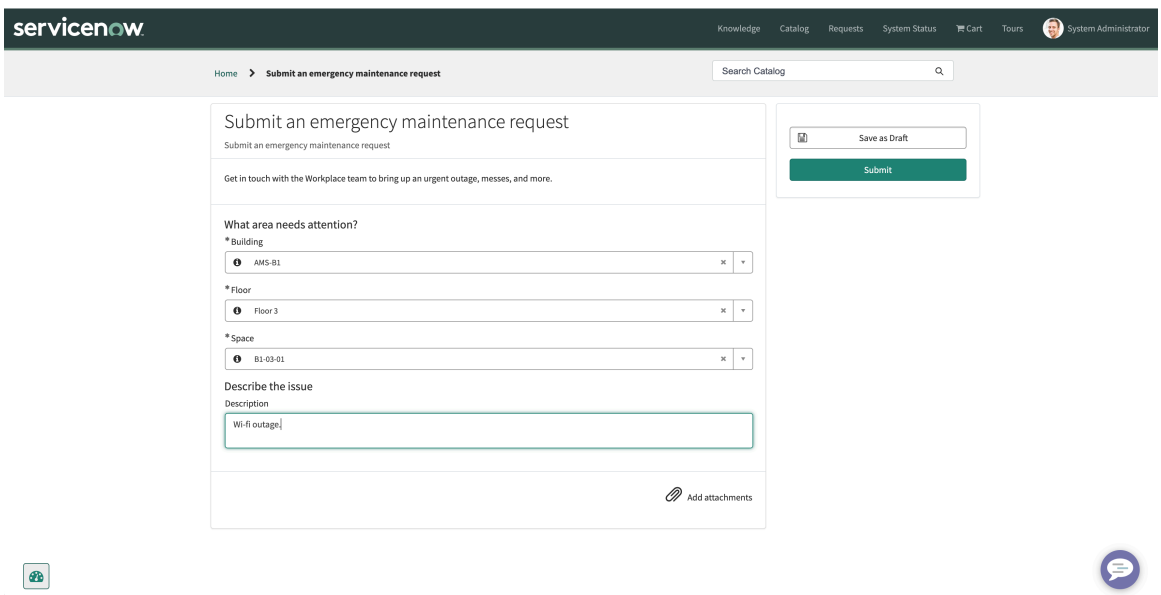
Envie uma solicitação de caso de manutenção de emergência para manutenção da sala de reunião.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços** > **Catálogo** na barra de menus de navegação.
   Você também pode acessar o formulário Solicitação de manutenção de emergência usando Central do funcionário portal. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção** > **Enviar uma solicitação de manutenção de emergência**.
2. Selecione **Envie uma solicitação de manutenção de emergência** formulário de registro.



3. Preencha as informações do campo.

Que área precisa de atenção

Campo	Descrição
Construção	Edifício para o qual a solicitação de manutenção é gerada.
Piso	Piso onde a manutenção será realizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Espaço	Espaço que precisa de manutenção.
Descreva o problema	Descrição resumida do caso de manutenção.

4. Selecione **Enviar**.
   Um caso de local de trabalho é criado e atribuído automaticamente ao grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. Em seguida, ele é atribuído manualmente a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do caso de manutenção de emergência.

   Quando o caso de solicitação de manutenção de emergência é atribuído a um grupo de atribuição de planejadores de eventos no local de trabalho, o fluxo de trabalho do agente de IA **Gerencie fechamentos de espaço temporários** é acionado. A equipe de agentes de IA bloqueia um local de espaço para manutenção. Os agentes com IA criam um registro na tabela sn_wsd_core_block_location para bloquear um local. Se houver reservas afetadas para um local bloqueado, os agentes de IA moverão todas as reservas existentes para um novo local.Para obter mais informações, consulte Gerencie o fluxo de trabalho do agente de fechamentos de espaço temporários.

Envie uma solicitação de evento de mudança para uma reserva

Como funcionário do local de trabalho, solicite uma mudança na data, hora e duração da reserva de evento planejada.

Antes de Iniciar

Nota: Reservas criadas por um funcionário ou se estiverem definidas como Solicitado por em Gestão de reservas do local de trabalho estão visíveis para você selecionar e atualizar.

Selecione uma reserva que você deseja atualizar e selecione a nova data, hora e duração da qual você deseja atualizar sua reserva. Um caso de local de trabalho é criado com um serviço de local de trabalho atualizado ou novo.

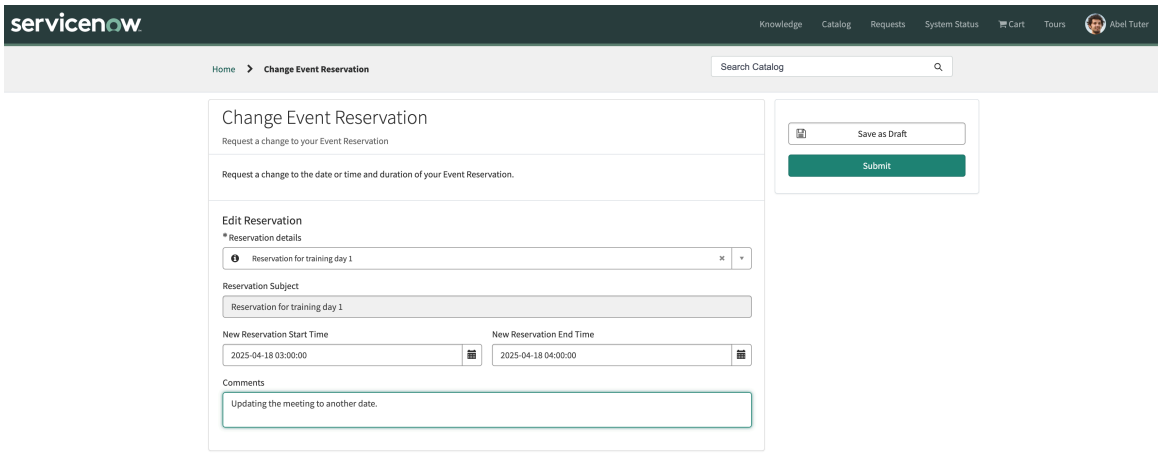
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços** > **Catálogo** na barra de menus de navegação.
   Você também pode acessar o formulário Solicitação de manutenção de emergência usando Central do funcionário portal. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho** > **Manutenção** > **Mudar reserva de evento**.
2. Selecione **Reserva de evento de mudança** formulário de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Preencha as informações do campo.

Mudar reserva de evento

Campo	Descrição
Detalhes da reserva	Descrição que você forneceu ao criar uma reserva. Selecione a descrição na lista suspensa. Conforme você digita, o sistema preenche automaticamente a descrição a partir das informações armazenadas em cache.
Assunto da reserva	Finalidade da reserva para a qual você está reservando um quarto. Quando você seleciona o campo Detalhes da reserva, essas informações são atualizadas automaticamente.
Data e hora de início	Data e hora de início de uma reserva. Selecione a data e hora de início.
Data e hora de término	Data e hora de término de uma reserva. Selecione a data e hora de término
Comentários	Opcional. Adicione comentários, se necessário.

4. Selecione **Enviar**.

Quando uma solicitação de evento de mudança é enviada, um caso de local de trabalho é criado. O caso é atribuído automaticamente ao grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. Em seguida, ele é atribuído manualmente a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho.

Quando o caso de solicitação de evento de mudança é atribuído a um Planejador de eventos no local de trabalho, fluxo de trabalho do agente de IA **Gerenciar reservas do local de trabalho** é acionado. Os agentes com IA recuperam uma reserva dos detalhes do caso, analisam a reserva e atualizam as anotações do caso de reserva para que os planejadores de eventos do local de trabalho revisem. Se o mesmo local estiver disponível para a data e hora atualizadas, a aplicação reservará um espaço para você. Se você não conseguir

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

encontrar um local de sua escolha ao alterar a data, a hora e a duração de uma reserva, o aplicativo fornecerá um link para que você selecione um local preferencial manualmente.

Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do caso de reserva de evento de mudança e Gerenciar o fluxo de trabalho do agente de reservas do local de trabalho.

Gestão de casos no local de trabalho

Como gerente de casos no local de trabalho, você pode gerenciar casos no local de trabalho criados por meio de serviços no local de trabalho. Você pode exibir e atualizar casos, se necessário.

Exibir e rastrear casos do local de trabalho

Exiba e rastreie casos de local de trabalho em aberto, encerrados e não atribuídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.admin, sn_wsd_case.manager, sn_wsd_case.case_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir qualquer caso do local de trabalho quando necessário. Exiba os detalhes fornecidos pelo usuário na seção Variáveis do caso do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para exibir casos do local de trabalho:
   - **Atribuído a mim** : Selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho atribuídos a você.
   - **Atribuído ao meu grupo** : Selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho atribuídos ao seu grupo.
   - **Aberto:** Selecione esta opção para exibir casos em aberto no local de trabalho.
   - **Aberto-não atribuído** : Selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho em aberto, mas não atribuídos.
   - **Encerrado** : Selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho encerrados.
   - **Todos** : Selecione esta opção para exibir os casos do local de trabalho.
3. Para exibir todos os casos do local de trabalho, selecione **Todos** .
4. Selecione qualquer caso do local de trabalho para exibir os detalhes.

Formulário Casos do local de trabalho

Campo	Descrição
Número	ID exclusivo atribuído a uma solicitação de caso do local de trabalho.
Estado	Estado de uma solicitação de caso do local de trabalho. Por exemplo: O caso do Workplace está ativo, encerrado, concluído ou trabalho em andamento, pronto ou cancelado.
Tipo de tarefa de caso do local de trabalho	
Localização do local de trabalho	Local para o qual a solicitação de caso do local de trabalho foi gerada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Item de serviço do local de trabalho	Nome do item de serviço. Por exemplo, arranjo de espaço, chá, café e assim por diante.
Quantidade	Número da quantidade do item de serviço.
Criação em	Data e hora em que o caso do local de trabalho foi criado.
Atualização em	Data e hora em que o caso do local de trabalho foi atualizado.
Grupo de atribuição	Grupo de atribuição do local de trabalho ao qual o caso está atribuído.
Atribuição a	Usuário atribuído a esta tarefa de caso.
Fornecedor	Nome do fornecedor que atende à solicitação.
Primário	Número de ID do caso primário.
Data e hora de entrega	Tempo de entrega do item de serviço solicitado.
Duração da limpeza	Limpe o tempo de duração de um espaço.
Hora de início da preparação	Hora de início em que o item de serviço será preparado.
Duração de preparação	Duração da preparação de uma solicitação de item de serviço.
Custo	Custo dos itens de serviço.
Ativo	Opção para habilitar e indicar que a tarefa do caso está ativa.
Substituição para	Quando um serviço é atualizado ou editado no Gestão de reservas do local de trabalho, o caso de local de trabalho que foi originalmente gerado é substituído por um novo caso de local de trabalho. Esta notificação destina-se ao gerente do local de trabalho ou agente do local de trabalho e faz o seguinte: ○ No caso antigo, uma notificação é exibida apontando para o novo caso. ○ No caso antigo, uma notificação é exibida para permitir acesso fácil ao caso anterior para pesquisar ações anteriores. Por exemplo: Se, ao fazer uma reserva, o caso original que você levantou para uma solicitação de serviço for WCASE0001207. Depois de editar ou atualizar ao mudar um espaço (local), data e hora, um novo caso de serviço, WCASE0001208, é gerado como uma substituição à solicitação de caso original (WCASE0001207). Quando você abre a solicitação recém-criada WCASE0001208, a seguinte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	notificação é exibida: Esta é uma tarefa de substituição. Verifique os comentários do caso primário para ver as mudanças, se necessário. O caso primário anterior: WCASE000127 . Para obter mais informações sobre como reter ou descartar serviços ao atualizar um local de reserva, consulte Criar uma reserva.

5. Selecione o ícone de engrenagem (ícone de engrenagem) para adicionar os campos adicionais necessários.
   Por exemplo, o. **Quantidade** , **Custo total** , **Reserva** e assim por diante.
6. **Opcional:** Selecione **Instruções de execução** E selecione a Lista de check-list para criar uma check-list para atender à solicitação de serviço.
7. Verifique a seção Comentários e Anotações de trabalho para ver os comentários adicionados a uma solicitação de serviço, a data e a hora em que o serviço foi atualizado ou quando o serviço foi cancelado.

   Aplicável somente a casos criados como parte de uma reserva. Quando o funcionário muda o serviço e um novo caso é criado, um resumo é adicionado às anotações de trabalho do novo caso mostrando as seguintes informações:

   - Adicionado
   - Alterado
   - Removido
   - Não alterado

   As anotações de trabalho também mostram os serviços que não são alterados junto com o nome do serviço e a quantidade.
8. Para ver tarefas associadas a um caso (aplicável somente quando os serviços são solicitados como parte de uma reserva), selecione **Tarefas secundárias** link relacionado.

   Novos casos secundários para serviços em um nível de categoria podem ser criados e substituídos por os existentes depois que um funcionário muda de serviços ou atualiza uma reserva. Os casos anteriores são definidos como **Cancelado** .

   - Selecione a tarefa secundária para ver os detalhes, se aplicável.

     Uma mensagem é exibida descrevendo que este caso é um caso de substituição de um caso anterior.
   - Selecione o ID do caso para exibir os detalhes da solicitação de caso anterior.

   Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.
9. Os custos são visíveis no nível de caso e tarefa e são calculados e atualizados quando um funcionário solicita ou edita serviços como parte de uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Primário** : Em um caso primário, o custo é mostrado como uma soma dos casos secundários ativos (categoria).
- **Secundário (categoria)** : Para casos secundários, o custo é mostrado como uma soma dos custos das tarefas e casos relacionados.
- **Tarefas** : Em tarefas e casos relacionados, o custo é mostrado como preço por item, quantidade e custos totais.

10. Para reter serviços ao fazer uma reserva usando Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, os funcionários devem abrir a reserva e abrir o plug-in para mudar a data, a hora ou os locais.
11. Para garantir que os serviços sejam retidos, selecione **Salvar reserva** .

> **Nota:** Atualizando a reserva somente em Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in cancela os serviços.

Exibir detalhes do caso de manutenção de emergência

Os planejadores de eventos do local de trabalho podem exibir os detalhes do caso de manutenção de emergência e as ações realizadas pelos agentes de IA nas anotações de trabalho do caso.

Antes de Iniciar

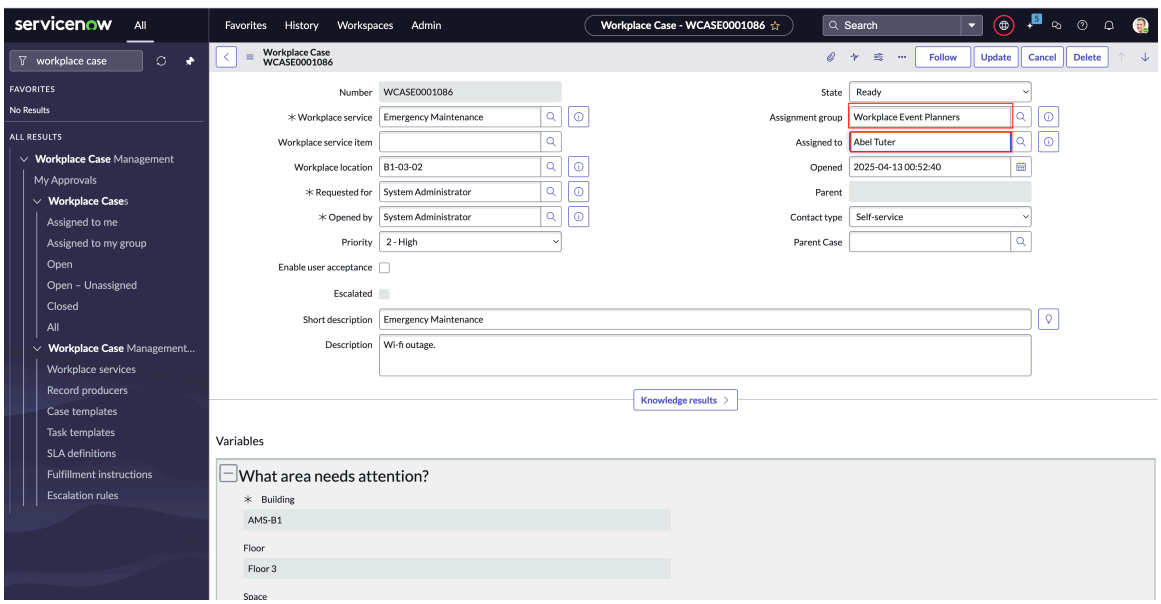
As seguintes aplicações devem ser instaladas:

- Workplace Core
- Gestão de casos do local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Assistente para local de trabalho

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner, sn_wsd_case.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho** > **Tudo**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma solicitação de manutenção de emergência é enviada, um caso de local de trabalho é criado. Para obter mais informações sobre a solicitação de manutenção de emergência, consulte Enviar uma solicitação de manutenção de emergência.

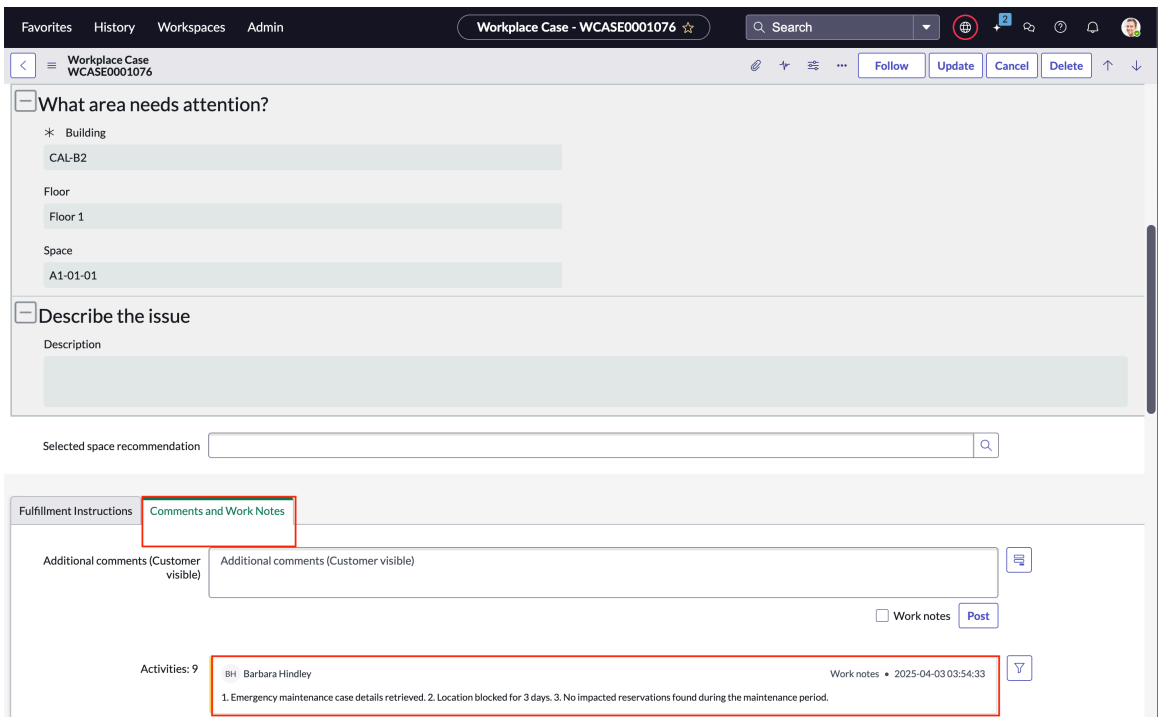
O caso do Workplace Solicitação de evento de mudança é atribuído automaticamente ao grupo de atribuição do Planejador de eventos do Workplace. Em seguida, ele é atribuído manualmente a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. Quando ele é atribuído a um Planejador de eventos no local de trabalho, o fluxo de trabalho do agente de IA Gerenciar fechamentos de espaço temporários é acionado. Os agentes de IA bloqueiam um local para manutenção e movem todas as reservas afetadas do local bloqueado para um novo local disponível. Para obter mais informações, consulte Gerencie o fluxo de trabalho do agente de fechamentos de espaço temporários.

Os planejadores de eventos podem revisar as notificações enviadas por agentes de IA no Now Assist painel. Os agentes de IA notificam os planejadores de eventos do local de trabalho sobre as ações realizadas por meio da resolução de casos e anotações de resumo de casos na interface de conversa. Para obter mais informações, consulte Revise as notificações no Now Assist painel.

A equipe de agentes de IA também atualiza as anotações de trabalho do caso.

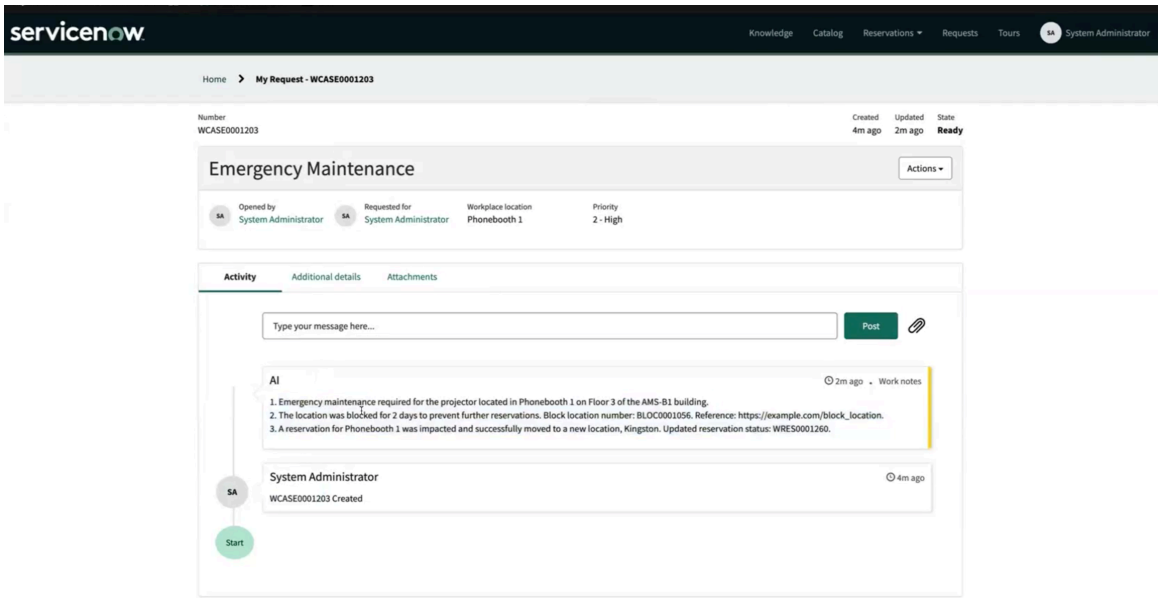
2. Para revisar as anotações de trabalho de um caso, selecione um caso de solicitação de manutenção de emergência (**Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho** > **Tudo**).
3. Role para baixo e selecione a seção Comentários e Anotações de trabalho.

As atividades de caso de manutenção de emergência também são adicionadas às anotações de trabalho de um caso. Os planejadores de eventos do local de trabalho podem revisar as anotações de trabalho para entender as atividades realizadas pelos agentes de IA. Revise o log de atividades e as anotações de resolução fornecidas por agentes de IA para um caso de manutenção de emergência.



Tradução automática

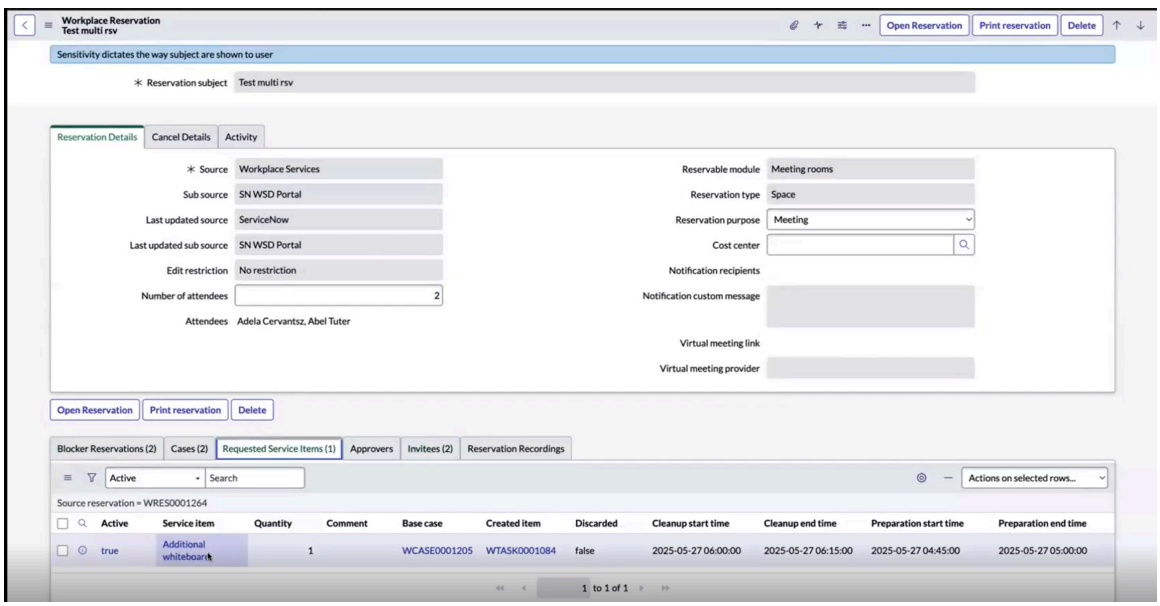
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Todas as reservas** > **Reservas de local de trabalho**.
   - Revise a reserva de vários edifícios ou edifícios únicos que foi cancelada de um local para manutenção do local de trabalho.

     (Optional) A reserva é movida para um novo local. Por exemplo, campus Kingston.
   - Selecione e abra a reserva (Kingston) que está no estado Confirmado e movida para um novo local.
   - Na Lista relacionada, selecione **Itens de serviço solicitados** guia.

     Verifique os serviços de reserva do local de trabalho que são movidos do local de reserva cancelada para o novo local de reserva.



   - Na Lista relacionada, selecione **Convidados** guia.

Tradução automática

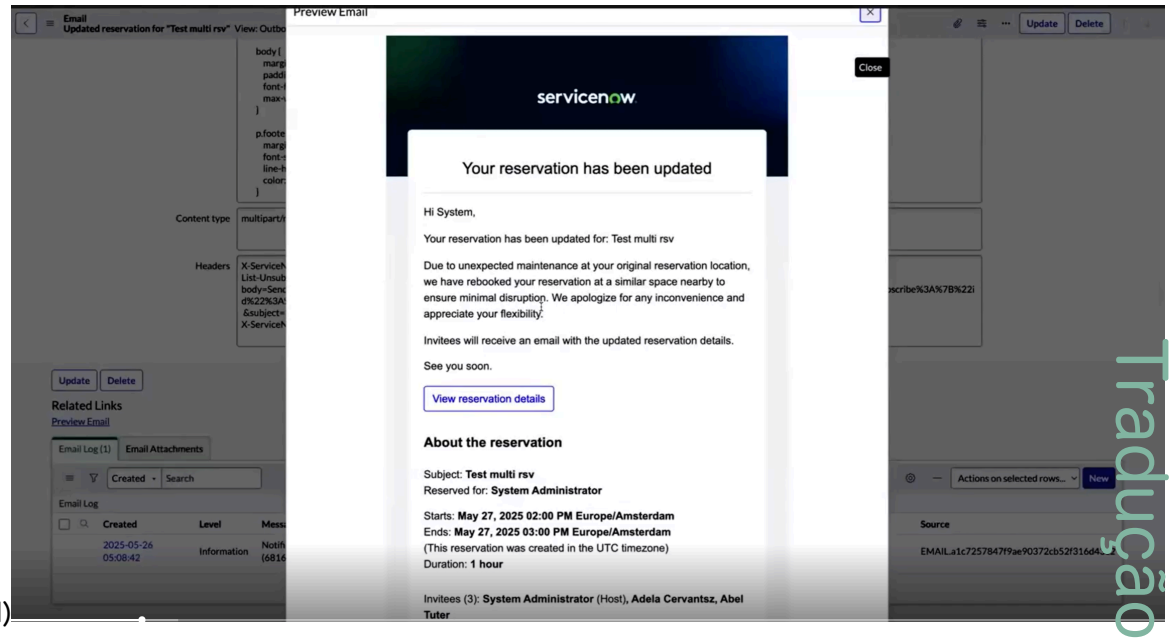
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verifique os convidados que foram movidos para o local de reserva selecionado ou movido.

- Navegue até a página de resumo da reserva para verificar a reserva cancelada e a reserva atualizada com um novo local.

5. **Opcional:** Uma notificação por e-mail é acionada e enviada aos administradores de reservas do local de trabalho e planejadores de eventos para o local de reserva atualizado.

(Optional)



Exibir detalhes do caso de reserva de evento de mudança

Os planejadores de eventos do local de trabalho podem exibir os detalhes do caso de reserva de evento de mudança e as ações tomadas pelos agentes de IA nas anotações de trabalho do caso.

Antes de Iniciar

As seguintes aplicações devem ser instaladas:

- Workplace Core
- Gestão de casos do local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Assistente para local de trabalho

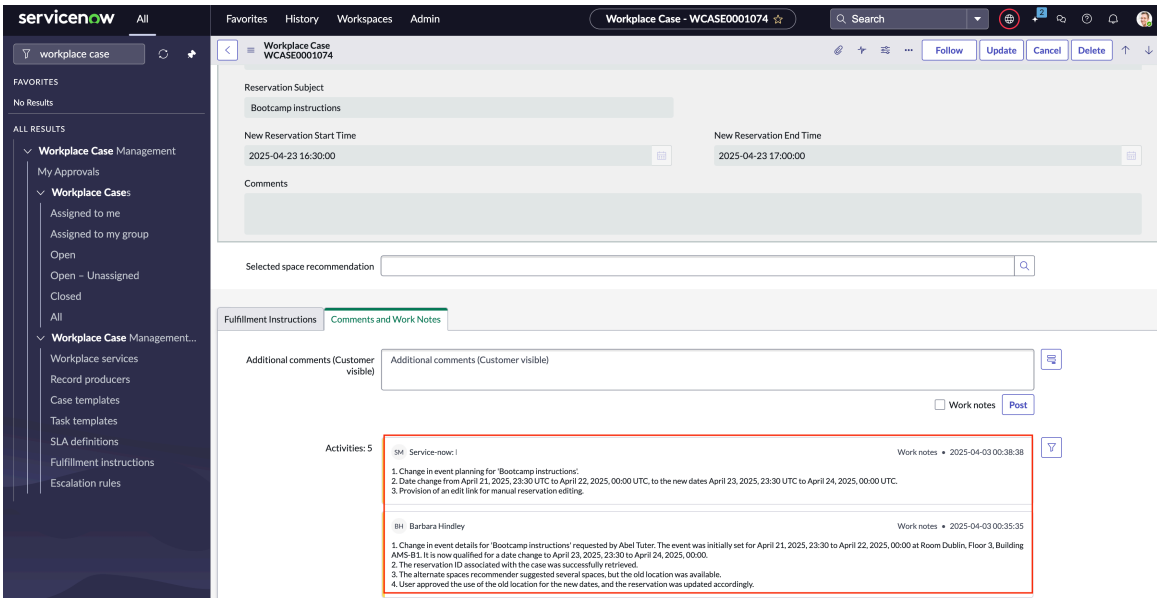
Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner, sn_wsd_case.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho** > **Tudo**. Selecione e revise os detalhes das anotações de trabalho de um caso de reserva de evento de mudança. Para obter mais informações, consulte Envie uma solicitação de evento de mudança para uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando uma solicitação de reserva de evento de mudança é enviada por um usuário do local de trabalho, um caso do local de trabalho é criado. O caso do local de trabalho é atribuído automaticamente ao grupo Planejadores de eventos do local de trabalho. Em seguida, ele é atribuído manualmente a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. Quando o caso é atribuído a um planejador de eventos no local de trabalho, o fluxo de trabalho do agente de IA Ajuda a gerenciar reservas do local de trabalho é acionado. Os agentes de IA recuperam autonomamente a reserva dos detalhes do caso e analisam a reserva para atualizá-la para uma nova data, hora e duração. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o fluxo de trabalho do agente de reservas do local de trabalho.

Os agentes de IA notificam os planejadores de eventos do local de trabalho usando Now Assist interface conversacional do painel. Para obter mais informações, consulte Revise as notificações no Now Assist painel. As anotações do local de trabalho também são adicionadas para um caso de solicitação de evento de mudança.

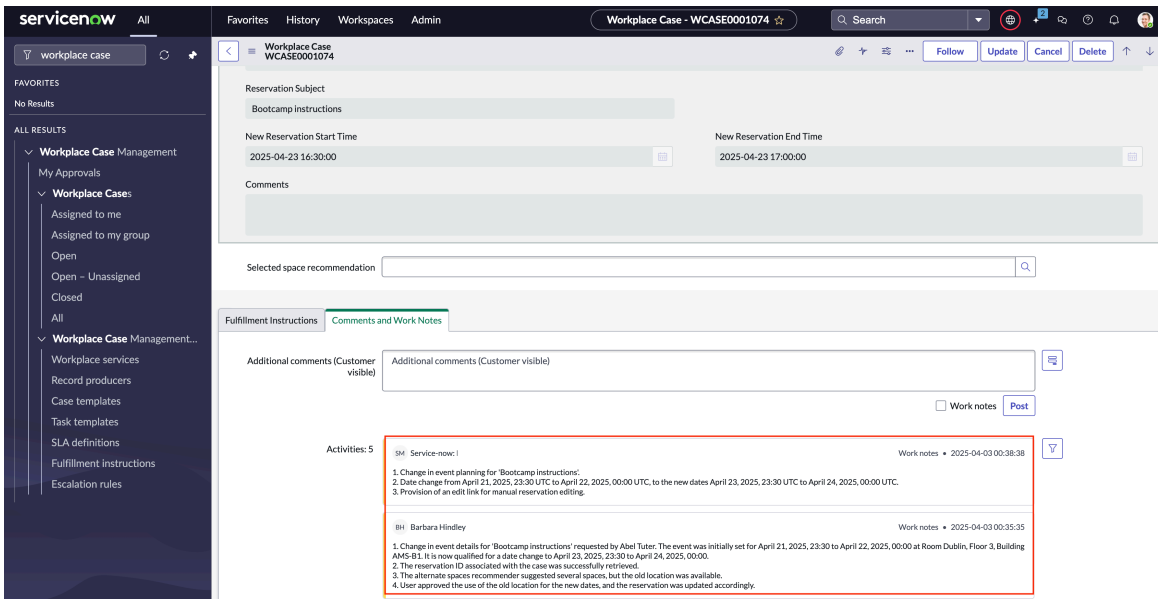
A equipe de agentes de IA também atualiza as anotações de trabalho do caso.

2. Para revisar as anotações de caso do local de trabalho, selecione um caso de solicitação de evento de mudança (**Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho** > **Tudo**).
3. Role para baixo e revise a seção Comentários e Anotações de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise o log de atividades e as anotações de resolução fornecidas pelos agentes de IA para um caso de solicitação de evento de mudança.



Imprimir casos do local de trabalho

Imprima detalhes do caso junto com serviços ou itens de serviço associados para oferecer suporte à gestão e resolução de casos eficazes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.case_reader, sn_wsd_case.case_writer, sn_wsd_case.workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de caso, você pode exibir um relatório de caso que inclui detalhes da reserva, serviços e outras informações relevantes. Você também pode configurar os modelos de documento Caso do local de trabalho, Reserva do local de trabalho e Tarefa do local de trabalho conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Configuração da Modelos de documentos.

Nota: Habilite o recurso Imprimir caso instalando o plug-in Modelos de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para exibir casos do local de trabalho:
   - **Atribuído a mim** : Selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho atribuídos a você.
   - **Atribuído ao meu grupo** : Selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho atribuídos ao seu grupo.
   - **Aberto** : Selecione esta opção para exibir casos em aberto no local de trabalho.
   - **Aberto-não atribuído** : Selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho em aberto, mas não atribuídos.
   - **Encerrado** : Selecione esta opção para exibir casos de local de trabalho encerrados.
   - **Todos** : Selecione esta opção para exibir os casos do local de trabalho.
3. Exiba todos os casos do local de trabalho selecionando **Todos** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Exiba os detalhes selecionando qualquer caso do local de trabalho.
5. Selecione **Caso de impressão** .
   O documento baixado exibe o caso do local de trabalho e os detalhes do caso secundário associado.

Nota: . **Caso de impressão** o botão está visível somente para usuários com a função sn_wsd_case.case_reader.

Gerenciar casos de impressão

Filtre casos do local de trabalho usando critérios como Descrição resumida, Local do local de trabalho ou outros campos relevantes para gerar um relatório consolidado.

Use uma das seguintes opções para prosseguir:

- Seleção de filtro de impressão - Aplique filtros e selecione esta opção para criar uma tarefa do local de trabalho com o relatório consolidado anexado.
- Imprimir registros selecionados - Selecione manualmente um ou mais casos do local de trabalho e escolha esta opção para exibir o relatório consolidado diretamente.

Imprimir casos filtrados

Use critérios de filtro para filtrar vários casos e gerar um relatório consolidado com base nos casos filtrados. Você pode definir a condição com base na descrição resumida, no local do local de trabalho ou em quaisquer outros campos. Quando você executa o filtro e seleciona Imprimir seleção de filtro, uma nova tarefa do local de trabalho é criada com o relatório consolidado como um anexo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.case_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione o ícone de filtro e defina os critérios de filtro.
   Os resultados aparecem com base na condição filtrada.
3. Selecione **Seleção de filtro de impressão** .
   Você pode exibir o relatório consolidado com os detalhes do caso filtrados em uma nova página de Tarefa do local de trabalho.

Imprimir casos selecionados

Imprima um relatório consolidado, incluindo casos secundários e serviços associados, selecionando um ou mais casos do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.case_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho**.
2. Selecione um ou mais casos de local de trabalho.
3. Selecione **Imprimir registros selecionados** .
4. Baixe e exiba o relatório consolidado na Tarefa do local de trabalho.
   Selecione **Tarefa de impressão** para exibir o relatório de tarefas do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços no local de trabalho integração com Solicitação universal

Combine Prestação de serviços no local de trabalho serviços com Solicitação universal para que você possa fornecer uma experiência de local de trabalho conveniente aos seus funcionários. Forneça um help desk comum para que seus funcionários possam enviar solicitações relacionadas ao local de trabalho sem precisar pesquisar o catálogo de serviços do Workplace.

A integração com Solicitação universal permite que um funcionário envie uma consulta geral para qualquer problema relacionado ao local de trabalho. Um funcionário pode obter suporte selecionando uma opção de ajuda única para serviços que não estão incluídos no catálogo.

Para obter mais informações sobre um Solicitação universal, consulte Solicitação universal .

Benefícios das integrações com Solicitação universal

A integração permite que você execute as seguintes ações:

- Crie um caso de local de trabalho diretamente do Solicitação universal aplicação usando **Crie um caso de local de trabalho** opção.
- Transfira um caso do local de trabalho para outro departamento ou de volta para Solicitação universal enfileirar usando **Transferência** opção.
- Configure um serviço do local de trabalho como Solicitação universal.
- Exibir casos do local de trabalho criados por Solicitação universal em **Casos de local de trabalho** > **Tudo**.
- Em Portal de serviços do local de trabalho um funcionário pode exibir Solicitação universal criado por eles em **Portal de serviços do local de trabalho** > **Solicitações**.

Requisitos do sistema a serem integrados Prestação de serviços no local de trabalho com Solicitação universal

Os seguintes plug-ins devem ser instalados:

- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Prestação de serviços no local de trabalho - Core (sn_wsd_core)
- Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)

Solicitação universal e casos do local de trabalho

Quando os funcionários não conseguem encontrar um serviço do local de trabalho adequado para o problema no Portal de serviços do local de trabalho eles podem selecionar **Solicitar ajuda** opção. As ações a seguir são executadas quando um funcionário seleciona **Solicitar ajuda** :

1. A opção leva o funcionário para um formulário de ajuda no qual ele pode especificar todos os detalhes do problema. Esta solicitação de ajuda aciona um Solicitação universal.
2. . Solicitação universal está atribuído a um agente de roteamento. O agente analisa a solicitação como uma consulta relacionada ao local de trabalho e cria um caso de local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O gerente do local de trabalho lida com o caso do local de trabalho e muda o estado do caso dependendo do andamento.
4. . Solicitação universalé encerrado somente quando o funcionário aceita a resolução.

Como gerente de local de trabalho, você pode transferir um caso de local de trabalho que foi criado por Solicitação universal de volta para Solicitação universal se não estiver relacionado aos serviços do local de trabalho.

Os funcionários podem exibir os detalhes relacionados a seus Solicitação universal a qualquer momento.

Configure um produtor de registro de serviço do local de trabalho como Solicitação universal

Permita que um funcionário envie uma solicitação universal usando um produtor de registro de serviço do local de trabalho do Portal de serviços do local de trabalho. Configure um serviço do local de trabalho a ser criado Solicitação universal sempre que um funcionário faz uma seleção.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter ativado o. Solicitação universal plug-in.

Certifique-se de ter o seguinte:

- Um serviço do local de trabalho vinculado a um produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Configurar um Produtor de registro.
- Um produtor de registro ativo.

Função necessária: sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Produtores de registro**.
2. Selecione o produtor de registro que você deseja configurar como uma solicitação universal.
3. Selecione **Configuração da Solicitação universal** guia.
4. Para habilitar o recurso de solicitação universal, selecione **Criar Solicitação universal** .
5. Se a solicitação universal exigir uma revisão extra, selecione **Requer revisão adicional** .
6. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O produtor de registro de serviço do local de trabalho está configurado como uma solicitação universal.

Quando um funcionário envia uma consulta usando este serviço do local de trabalho, uma solicitação universal é criada. A solicitação é atribuída automaticamente ao grupo de atribuição de serviços do Workplace.

Criar um caso de local de trabalho a partir de Solicitação universal

Como agente de roteamento, crie um caso de local de trabalho a partir de uma solicitação universal e atribua-o ao grupo de atribuição de serviços do local de trabalho. O gerente do local de trabalho lida com o caso do local de trabalho e toma outras ações para atender à solicitação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins instalados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Prestação de serviços no local de trabalho - Core (sn_wsd_core)
- Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)

Função necessária: Routing_agent e sn_wsd_case.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
2. Abra o registro de solicitação universal a partir do qual você deseja criar um caso de local de trabalho.
3. Clique em **Criar caso de local de trabalho** .

Resultado

Um caso de local de trabalho é criado e atribuído automaticamente ao grupo de atribuição de serviços do local de trabalho. Se necessário, você também pode adicionar mais detalhes no formulário Caso do Workplace.

No formulário Caso do Workplace, o número da solicitação universal que foi usado para criar o caso do Workplace é exibido. O número do caso do Workplace aparece no primário **Tíquete** Campo no formulário Solicitação universal e também na lista relacionada Tíquetes associados.

Trabalhar em um caso de local de trabalho de um Solicitação universal

Como gerente de local de trabalho, trabalhe em um caso de local de trabalho criado a partir de um Solicitação universal. Forneça uma resolução para o caso do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.case_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar as mudanças de estado descritas no procedimento a seguir de acordo com seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho** > **Tudo**.
2. Selecione o registro de caso do local de trabalho que é criado a partir de Solicitação universal.
3. No formulário, altere **Estado** campo para **Trabalho em andamento** .

> **Nota:** Se o caso do local de trabalho não estiver relacionado a nenhum serviço do local de trabalho, transfira o caso para o departamento relevante ou de volta para Solicitação universal fila. Selecione **Transferência** para transferir o caso. Para obter mais detalhes sobre como transferir um caso, consulte Transfira um caso de local de trabalho criado a partir de uma solicitação universal.

4. Ao resolver o caso, mude o estado para **Encerrado concluído** .

Resultado

O estado do Solicitação universalé atualizado com base no estado do caso do local de trabalho. Para obter mais informações sobre mudanças de estado de um Solicitação universal, consulte estados e motivos da Solicitação universal .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você mudar o estado do caso do local de trabalho para Encerrar incompleto sem transferir o caso de volta para Solicitação universal ou para outro departamento, uma das seguintes ações será executada:

- . **Revisão adicional necessária** a opção está selecionada em Solicitação universal, Em seguida, o estado da solicitação muda para o estado Em andamento.
- . **Revisão adicional necessária** a opção não está selecionada no Solicitação universal, em seguida, a solicitação é fechada com base no mapeamento de estado.

Transfira um caso de local de trabalho criado a partir de uma solicitação universal

Transfira um caso do local de trabalho de volta para Solicitação universal para outro departamento ou para outro serviço. Você pode transferir a solicitação com ou sem fornecer uma resolução.

Antes de Iniciar

Nota: Para transferir um caso, você deve fazer parte do grupo de atribuição ou o caso deve ter sido atribuído a você.

Função necessária: sn_wsd_case.case_writer

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de casos do local de trabalho** > **Casos de local de trabalho** > **Tudo**.
2. Selecione o registro de caso do local de trabalho que você deseja transferir.
3. Clique em **Transferir**.
4. Na caixa de diálogo Transferir tíquete, forneça os detalhes da transferência.

Formulário Tíquete de transferência

Campo	Descrição
Departamento	Departamento para o qual você deseja transferir o caso.
Motivo da transferência	Motivo pelo qual você está transferindo a solicitação para o departamento.
Anotações de transferência	Breve descrição do motivo da transferência do tíquete principal. Essas anotações são lidas pelo agente de roteamento de UR que lida com solicitações universais.
Copiar os comentários e anexos adicionais	Opção para copiar os comentários e anexos deste caso durante a transferência. A opção é selecionada automaticamente. **Nota:** A ação de transferência não copia anotações de trabalho.

5. Clique em **Transferir**.

Resultado

O caso é transferido para o departamento selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de casos do local de trabalho

Monitore o status dos casos de local de trabalho levantados em sua organização.

Painel de casos do local de trabalho

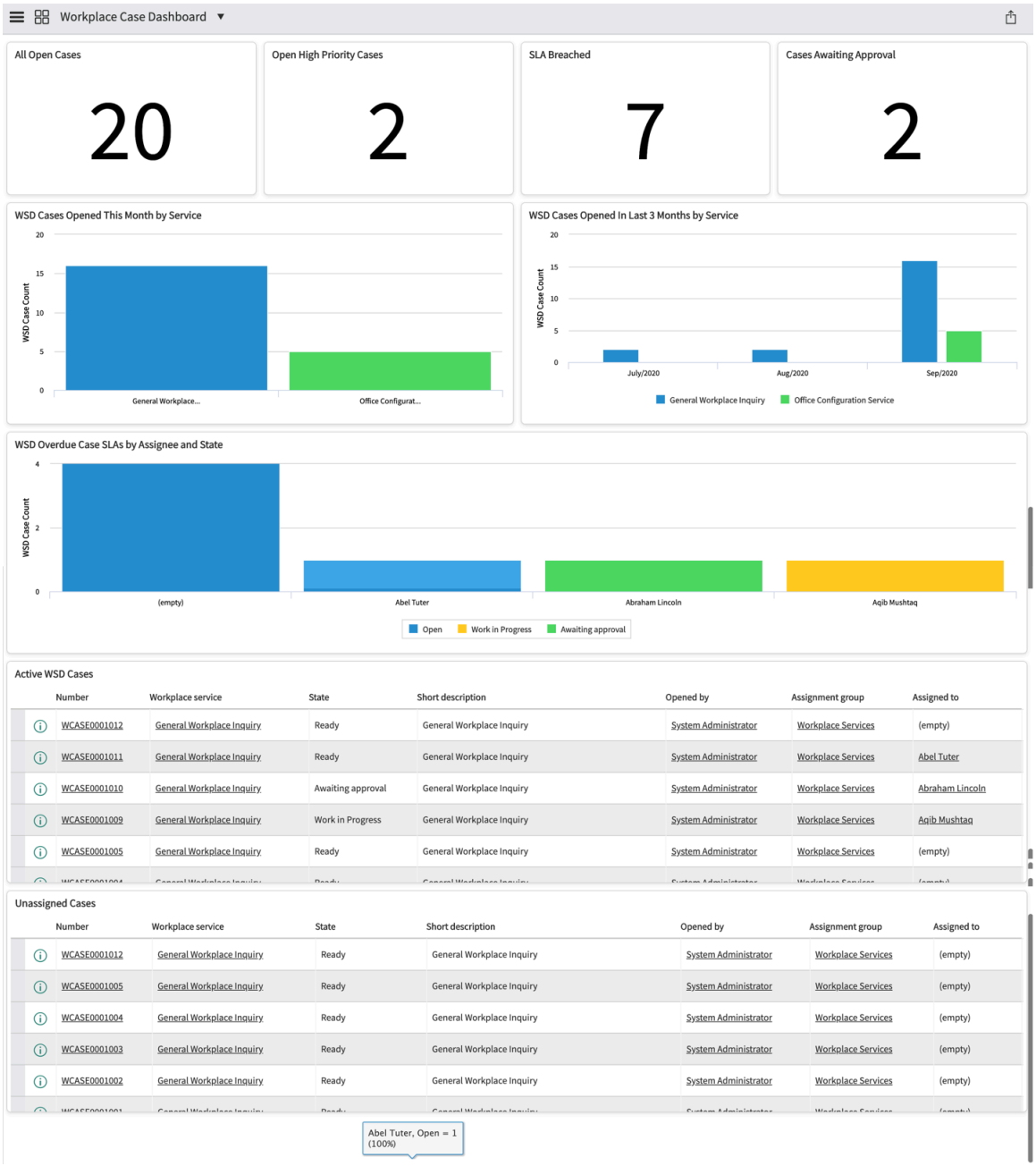
Use este painel para rastrear o número de casos do local de trabalho que foram criados usando os serviços do local de trabalho do Prestação de serviços no local de trabalho ou do Portal de serviços do local de trabalho. Monitore o número de casos em aberto, casos que exigem aprovação e outros casos em um determinado dia.

. Gestão de casos do local de trabalho o painel é migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados de Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Os painéis antigos não são compatíveis com o novo Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de casos do local de trabalho



Para acessar o painel Caso do Workplace, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente de casos do local de trabalho: Precisa de visibilidade do status em tempo real dos casos do local de trabalho.	sn_wsd_case.manager	• Revisa todos os casos em aberto • Monitora casos de alta prioridade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
		• Monitora casos que violaram um ANS. • Monitora o número de casos aguardando aprovação.

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Todos os casos em aberto	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho em aberto.
Abrir casos de alta prioridade	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho de alta prioridade que estão em aberto.
ANS violado	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho que violaram o ANS.
Casos aguardando aprovação	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho aguardando aprovação.
Casos de WSD abertos este mês por serviço	Coluna	Número de casos de local de trabalho criados usando os serviços de local de trabalho associados.
Casos de WSD abertos nos últimos 3 meses pelo serviço	Coluna	Número de casos de local de trabalho criados nos últimos três meses usando os serviços de local de trabalho associados.
ANSs de caso atrasado do WSD por atribuído e estado	Coluna	Número de casos de local de trabalho que ultrapassaram o prazo do ANS representado com respeito ao designado.
Casos WSD ativos	Lista	Lista de casos de local de trabalho ativos no dia atual.
Casos não atribuído	Lista	Lista de casos de local de trabalho não atribuídos no dia atual.

referências de Gestão de casos do local de trabalho

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com o. Gestão de casos do local de trabalho aplicação.

Componentes instalados com Gestão de casos do local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Gestão de casos do local de trabalho aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Funções do grupo: Planejadores de eventos do local de trabalho	O fluxo de trabalho do agente de IA atribui de forma autônoma a solicitação de manutenção de emergência e a solicitação de evento de mudança enviada por um usuário do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gerencie o fluxo de trabalho do agente de fechamentos de espaço temporários e Gerenciar o fluxo de trabalho do agente de reservas do local de trabalho.	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_rsv.reservation_planner
Administrador da Gestão de casos do local de trabalho [sn_wsd_case.admin]	• Configura dados relacionados aos serviços de locais de trabalho. • Cria serviços do local de trabalho. • Tem acesso completo à aplicação.	sn_wsd_case.manager
Gerenciador de casos do local de trabalho [sn_wsd_case.manager]	• Exibir todos os casos. • Gerenciar casos. • Criar, ler, atualizar e excluir modelos de caso. • Criar, ler, atualizar e excluir modelos de tarefa. • Criar, ler, atualizar e excluir Serviços	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	do local de trabalho. • Criar, ler, atualizar e excluir atividades de serviço do local de trabalho. • Criar, ler, atualizar e excluir opções de aprovação. • Criar, ler, atualizar e excluir uma regra de escalação. • Criar, ler, atualizar e excluir instruções de execução. • Executar ações relacionadas ao agente.	
Agente de caso do local de trabalho [sn_wsd_case.workplace_agent]	Além de todas as permissões de um gravador de caso do Workplace, • Pode exibir execuções de fluxo. • Pode escrever artigos da base de conhecimento.	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
Gravador de caso do local de trabalho [sn_wsd_case.case_writer]	• Criar, ler, atualizar e excluir tarefas do Workplace. • Modelos de tarefa de leitura. • Criar, ler, atualizar e excluir casos do Workplace. • Leia o seguinte:	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	◦ Regras de escalação ◦ Instruções de execução	
Leitor de casos do local de trabalho [sn_wsd_case.case_reader]	Tem permissões de leitura para acessar todos • Tarefas do local de trabalho • Casos de local de trabalho	sn_wsd_core.task_reader
Administrador de reservas do local de trabalho sn_wsd_case.bypass_services_limitation	Com esta função, o usuário pode ver todos os itens de serviço ao criar uma reserva, mesmo que estejam no lead time. O usuário pode remover um item de serviço adicionado para uma reserva existente, mesmo que seja • Já organizado • No lead time do pedido • . **Restringir o cancelamento de serviços solicitados** está habilitado como verdadeiro. Pode configurar **Lead time do pedido** no item de serviço ou no local do item de serviço.	sn_wsd_case.bypass_services_limitation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções atualizadas por Gestão de casos do local de trabalho

Função	Descrição	Contém as funções
Usuário do local de trabalho [sn_wsd_core.workplace_user]	De Gestão de casos do local de trabalho Versão 1.21.0, esta função tem acesso de gravação à tabela Caso do Workplace [sn_wsd_case_workplace_case].	Nenhum(a)

Tabelas

Tabelas instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Tabela	Descrição
Caso de local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]	Estende a tabela Tarefa do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task]. Armazena informações sobre todos os casos do Workplace na aplicação . : Se **WSD: Arquivar tarefas antigas do local de trabalho** A regra de arquivamento é aplicada e a tabela Caso do Workplace [sn_wsd_case_workplace_case] também é arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplique a regra de arquivamento.
Serviço de local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_service]	Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre todos os Serviços do local de trabalho na aplicação .
Atividade de serviço de local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	Estende a tabela de Arquivos do aplicativo. Armazena informações sobre todas as atividades de serviço do local de trabalho na aplicação .
Escalação em camadas do caso sn_wsd_case_tier_definition	Armazena informações sobre todas as regras de escalação de casos do local de trabalho criadas na aplicação.
Instrução de execução sn_wsd_case_fulfillment_instruction	Armazena informações sobre todas as instruções de execução criadas para serviços do local de trabalho na aplicação .
Itens de serviço da solicitação [sn_wsd_case_service_item_request]	Armazena informações sobre todos os itens de serviço do local de trabalho solicitados usando um serviço do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de casos do local de trabalho

Tabela	Descrição
	Nota: Se **WSD: Arquivar tarefas antigas do local de trabalho** A regra de arquivamento é aplicada e a tabela Itens de serviço de solicitação [sn_wsd_case_service_item_request] também é arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplique a regra de arquivamento.
Local do item de serviço do local de trabalho [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	Estende a tabela Local de serviço do local de trabalho. Armazena informações sobre todos os locais de item de serviço do local de trabalho adicionados à aplicação.
Local de serviço do local de trabalho [sn_wsd_case_m2m_service_location]	Armazena informações sobre todos os locais de serviço do local de trabalho.
Mapeamento de campo do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	Armazena informações sobre todos os mapeamentos de campo do local de trabalho criados na aplicação .
Item de serviço do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_service_item]	Armazena informações sobre todos os itens de serviço do local de trabalho criados na aplicação .
Configuração de modelo do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	Armazena informações sobre todas as configurações de modelo de local de trabalho criadas na aplicação .

Propriedades instaladas com o Gestão de casos do local de trabalho

Personalize as propriedades disponíveis com Gestão de casos do local de trabalho.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de casos do local de trabalho.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades de Gestão de casos do local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	Verifica se há e-mail recebido para Gestão de casos do local de trabalho. Esta propriedade está disponível somente para o Workplace Case Management versão 1,0.1. Esta propriedade não estará mais disponível se você fizer upgrade para o Workplace Case Management versão 1.0.2 ou posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de casos do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	Esta propriedade está disponível como sn_wsd_core.wsd_inbound_email para o Workplace Case Management versão 1.0.2 e posterior. . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: askwsd@example.com • Local: tabela "Propriedade do sistema" [sys_properties]
sn_wsd_case.acceptance_timeout	Se um caso de Workplace tiver "Habilitar aceitação do usuário" definido como verdadeiro e nenhum "Tempo limite de aceitação" especificado, esta propriedade aplicará o tempo limite padrão a 172800 segundos (dois dias). • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 172800 segundos • Local: tabela "Propriedade do sistema" [sys_properties]

Formulário Serviço do local de trabalho

Use o formulário Serviço do local de trabalho para especificar detalhes como a tabela de caso, o modelo padrão e os produtores de registro.

Formulário de serviço do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome do serviço	Insira um nome para o serviço do Workplace.
Tabela de casos	Tabela usada para o serviço do local de trabalho.
Tipo de execução	Tipo de execução do serviço do local de trabalho. Você pode selecionar um dos seguintes valores: • **Manual** : Selecione esta opção para execução manual. Esta opção permite que você atenda à solicitação com uma resposta humana. • **Atividade de serviço** : Selecione esta opção para acionar atividades para cumprir o serviço do local de trabalho. Salve o formulário para criar ou atualizar atividades de serviço do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar uma atividade de serviço do Workplace. • **Fluxo** : Selecione esta opção para usar um subfluxo existente da aplicação para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de serviço do local de trabalho

Campo	Descrição
	execução. Para obter mais informações sobre fluxos, consulte Crie um subfluxo . **Nota:** Se você estiver criando um subfluxo personalizado, certifique-se de que os campos de entrada estejam definidos como o seguinte: ○ Rótulo: Caso do local de trabalho ○ Nome: Workplace_case ○ Tipo: Caso de referência.Workplace
Fechar caso automaticamente	Opção para fechar o caso automaticamente se as atividades de serviço estiverem encerradas. Este campo aparecerá se você selecionar **Tipo de execução** . **Atividade de serviço** .
Fluxo	Fluxo usado para o serviço do local de trabalho. Este campo aparecerá se você selecionar **Tipo de execução** . **Fluxo** .
Modelo padrão	Modelo de caso para o serviço do local de trabalho. Para obter mais informações sobre modelos, consulte Modelos de caso e tarefa.
Reiniciar atividades em atualizações	Opção para fechar todas as tarefas secundárias e criá-las novamente quando um usuário modificar os itens de serviço do local de trabalho de um caso. Se esta opção não for selecionada, o registro do item solicitado será atualizado e somente as tarefas secundárias que têm mudanças serão canceladas e criadas novamente. As tarefas secundárias que já estão encerradas não são criadas novamente. Se um usuário modificar o local, a data, a hora ou qualquer outro dado de solicitação, todas as tarefas secundárias serão reiniciadas, mesmo que este campo não esteja selecionado. Selecionar este campo será útil se você tiver atividades de serviço, como aprovações, que devem ser concluídas antes de outras atividades.
Aplicação	Aplicação para a qual o serviço do local de trabalho é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de serviço do local de trabalho

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o serviço do local de trabalho.
Disponível para	Opção para especificar onde o serviço do local de trabalho está disponível. • **Caso** : Selecione esta opção para disponibilizar o serviço do local de trabalho somente para Gestão de casos do local de trabalho usuários. • **Reserva** : Selecione esta opção para disponibilizar o serviço do local de trabalho para os funcionários ao fazer uma reserva. • **Caso e reserva** : Selecione esta opção para disponibilizar o serviço do local de trabalho para ambos Gestão de casos do local de trabalho e para funcionários que fazem uma reserva. **Nota:** . **Reserva** e. **Caso e reserva** as opções serão exibidas somente se Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação está instalada.
Permitir modificações de solicitação para	Opção para especificar onde os usuários podem modificar as solicitações de serviço do local de trabalho. Você pode selecionar **Caso** , **Reserva** ou ambas as opções com base em seus requisitos. Este campo só está disponível para a função sn_wsd_case.admin.
Permitir modificações de solicitação	Opção para habilitar modificações das solicitações de serviço do local de trabalho. Este campo está disponível no Workplace Case Management 1.23.1.
Produtores de registro	Produtor de registro por meio do qual os usuários podem solicitar o serviço do local de trabalho. Você pode selecionar um ou mais produtores de registro para um serviço do local de trabalho. O produtor de registro deve ser criado no Gestão de casos do local de trabalho aplicação.
Produtor de registro para reserva	Produtor de registro a ser usado ao adicionar serviços extras a uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de serviço do local de trabalho

Campo	Descrição
	Este campo aparecerá somente se o valor de **Disponível para** o campo contém reserva. Se este campo estiver vazio, uma interface genérica será usada ao adicionar ou editar serviços extras para uma reserva. Se os serviços forem adicionados usando um produtor de registro, o mesmo produtor de registro será usado durante a edição do serviço até que todos os itens sejam atendidos. Se o produtor de registro for alterado ou removido antes que os itens sejam atendidos, o produtor de registro anterior ainda será usado durante a edição dos serviços. Se o produtor de registro selecionado for excluído ou desativado, os usuários verão um erro ao editar os itens de serviço. Os usuários devem entrar em contato com o administrador ou o gerente de caso para atualizar os serviços.
Mapeamento de descrição resumida	Campo Produtor de registro que é usado para a descrição resumida do serviço do local de trabalho. Este campo aparece depois que um produtor de registro é selecionado para o serviço do local de trabalho.
Permitir apenas a seleção de um único item de serviço	Opção para restringir que os usuários selecionem apenas uma opção em uma categoria em uma lista de opções. **Nota:** Este campo aparecerá somente se Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação está instalada.
Descrição	Descrição sobre o serviço do local de trabalho que explica a finalidade do serviço do local de trabalho. Você pode adicionar texto HTML ou texto regular como a descrição.

Gestão de visitas ao local de trabalho

Dê as boas-vindas aos seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem complicações. Usar ServiceNow® Gestão de visitas ao local de trabalho para otimizar suas operações de receção e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes, bem como pré-planejar o que eles precisarão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

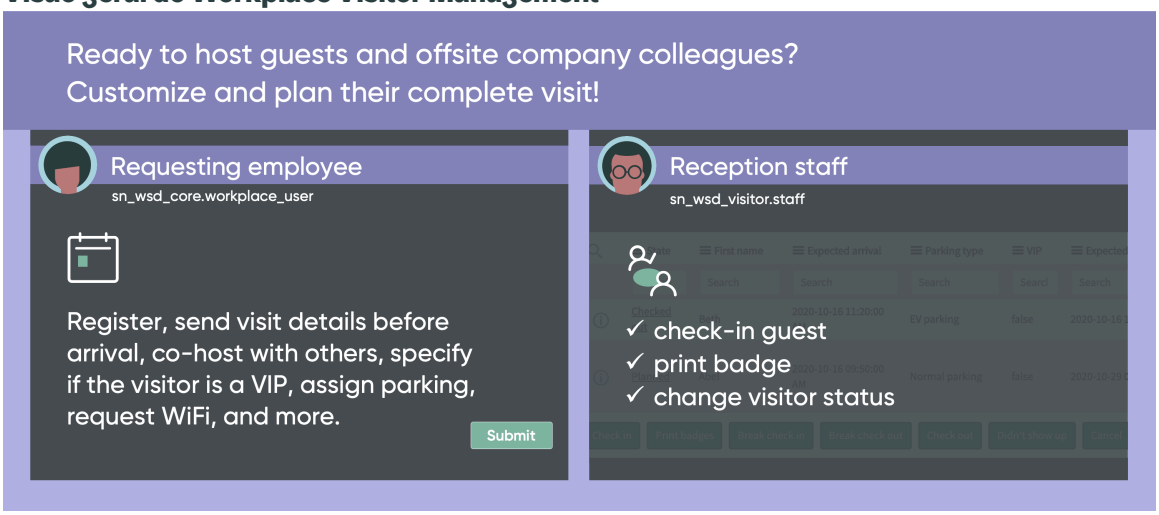
Iniciar

Explorar Saiba mais sobre Gestão de visitas ao local de trabalho conceitos e recursos.	**Configurar** Configure a aplicação e as configurações relacionadas ao visitante.	**Registrar** Registre visitantes, como colegas ou convidados externos, antes de sua chegada.
Gerenciar Gerencie registros de visitantes.	**Soluções de análise e relatório** Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.	**Referência** Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Gestão de visitas ao local de trabalho

Dê as boas-vindas aos seus convidados e funcionários externos com uma experiência mais tranquila e sem complicações. Usar ServiceNow® Gestão de visitas ao local de trabalho para otimizar suas operações de receção e receber seus convidados e funcionários externos. Você pode registrar visitantes, bem como pré-planejar o que eles precisarão.

Visão geral do Workplace Visitor Management



O funcionário, administrador e a equipe de recepção podem usar Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação para diferentes finalidades.

Registrar visitantes

Os funcionários podem registrar visitantes externos e colegas externos da empresa para uma visita. Você pode especificar as datas de visita, o estacionamento e os requisitos de Wi-Fi. Você pode hospedar visitantes em conjunto com outras pessoas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode especificar se um visitante é VIP. Você pode deixar uma nota especial para os recepcionistas para personalizar sua visita.

Gerencie registros de visitantes

Os administradores e as equipes de receção podem gerenciar e atualizar os registros de visitantes. Usando o. Gestão de visitas ao local de trabalho, você pode exibir os visitantes que fizeram check-in no momento, os visitantes esperados, os visitantes que estão no intervalo e os visitantes que fizeram check-out. Quando os visitantes estão no local, o aplicativo permite que você execute as seguintes ações:

- Fazer check-in
- Check-out de intervalo
- Check-in de intervalo
- Fazer check-out
- Cancelar
- Imprimir crachás
- Não comparecimento

Registro de visitante

Como funcionário, o. Gestão de visitas ao local de trabalho a aplicação permite que você registre visitantes com antecedência.

Com Gestão de visitas ao local de trabalho, você pode fazer o seguinte:

- Registre os visitantes e especifique a data, os horários e o local de visita.
- Reserve um dia completo ou uma curta duração.
- Especifique um cohost, especialmente se você não estiver disponível.
- Forneça qualquer informação privada à recepcionista se o visitante tiver solicitações especiais.
- Registre um colega externo.
- Notifique os visitantes com todas as informações de que eles precisam durante a visita.

Você também pode usar o suporte de bate-papo do Virtual Agent no Portal de serviços do local de trabalho para registrar um visitante e exibir os detalhes de registro do visitante. O suporte por bate-papo permite que você faça o seguinte:

- Registre um convidado.
- Conheça seus visitantes esperados no dia atual.
- Saiba quando seu visitante deve chegar.
- Cancelar um visitante registrado.
- Exiba os logs de visita para saber o estado atual de um visitante.
- Crie uma política de visitante ou modifique a política existente que um visitante deve aceitar antes de visitar. Habilite ou desabilite uma política de visitantes se ela não for uma obrigação.
- Verifique as confirmações da política de visitantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma vez que você envia o registro, a equipe da receção recebe o registro na aplicação. Quando os visitantes estão nas instalações, a equipe da receção verifica os visitantes, imprime seus crachás, atualiza seus intervalos e atualiza seus outros status durante o dia.

Para obter mais informações sobre como registrar um visitante, consulte Faça um registro de visitante.

Configuração da Gestão de visitas ao local de trabalho

Instale o. Gestão de visitas ao local de trabalho e definir configurações relacionadas a registros de visitantes.

Instalar Gestão de visitas ao local de trabalho

Instale o. Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação de ServiceNow Aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as instruções de configuração a seguir.

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2,0.3.
   - Gestão de visitas ao local de trabalho (sn_wsd_visitor)

Função necessária: administrador

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Gestão de visitas ao local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_visitor

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação pelo nome (Gestão de visitas ao local de trabalho Ou ID (sn_wsd_visitor). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la de ServiceNow store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Gestão de visitas ao local de trabalho.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Crie uma política de visitantes

Defina uma política que deve ser aceita por um visitante antes de sua chegada. Envie notificação por e-mail ao visitante sobre a política e permita que ele aceite a política respondendo ao e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Políticas de visitante**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de política

Campo	Descrição
Título	Título da política de visitantes.
Ativo	Opção para ativar a política.
Descrição Resumida	Descrição resumida sobre a política.
Descrição	Descrição detalhada da política. Conteúdo da política que deve ser lido e aceito pelos visitantes.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A política de visitantes é adicionada.

O que Fazer Depois
Atribua a política de visitantes aos locais do local de trabalho.

Atribuir política de visitantes a um local de trabalho

Adicione um ou mais locais do local de trabalho a uma política de visitantes. Os visitantes registrados para chegar a esses locais receberão uma notificação por e-mail antes de aceitar a política.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atribuir política de visitantes a um local de trabalho.
Você também pode atribuir a política de visitantes selecionando o local do local do local de trabalho em **Edifício** . Selecione o edifício e certifique-se de que **Exibição da política de visitantes** a opção está habilitada. Clique em **Editar** e atribuir a política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ir para Edifício
- Selecione o edifício
- Certifique-se de ter a exibição "Exibição da política de visitantes" selecionada
- Clique em Editar para atribuir as políticas disponíveis ao local

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Políticas de visitante**.
2. Selecione a política de visitantes à qual você deseja adicionar o local do local de trabalho.
3. Na lista relacionada Locais, selecione **Editar** .
4. No formulário Editar membros, selecione o local do local do local de trabalho em **Coleção** e mova-a para **Lista de locais** usando o ícone adicionar/remover ( ).
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Na lista relacionada Locais, aplique a política a visitantes internos ou externos e configuram se as políticas exigem assinaturas .

   a. Selecione o ícone de visualização ( ) para o registro que você deseja editar.

   b. Na janela de visualização da política de local, selecione **Registro em aberto** .

   c. No formulário Política de local, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Política de local.

Resultado

A política de visitantes é atribuída ao local do local de trabalho selecionado.

Crie um produtor de registro para gestão de visitantes

Disponibilize serviços relacionados a visitantes para os funcionários como uma opção de autoatendimento. Crie um produtor de registro para exibir esses serviços como itens do catálogo no catálogo Serviços do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Produtores de registro**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da tabela	Tabela Registro de visitantes (sn_wsd_visitor_visitor_registration) à qual o produtor de registro está associado. **Nota:** Certifique-se de que a tabela Registro de visitantes do produtor de registro corresponda à do serviço do local de trabalho associado.
Modelo	Tabela de modelo de produto, se relevante para o produtor de registro.
Aplicação	Este campo está definido como Gestão de visitantes do local de trabalho .
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Expandir a ajuda para todas as perguntas	Selecione esta opção para permitir que os usuários expandam a ajuda para todas as perguntas.

4. Preencha os seguintes campos da guia adequadamente:
   - **O que conterá**
   - **Acessibilidade**
   - **Dados de Registro Gerados**
   - **Configurações do portal**
5. Em **O que ele conterá** forneça o seguinte script:

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. Em **Variáveis** Configure as variáveis para o item do catálogo Serviços do local de trabalho conforme apropriado.

   As variáveis coletam informações do usuário e são usadas para fazer perguntas e mapear respostas para campos.

   Para saber mais sobre os diferentes tipos de variáveis e como configurá-las, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços .
7. Clique em **Enviar**.

Resultado
O produtor de registro é criado.

Crie um modelo de selo de visitante

Crie um modelo HTML que possa ser usado para imprimir crachás para os locais do seu local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.manager, sn_wsd_core.workplace_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Modelos de crachás de visitante**.
2. Na lista Modelos HTML, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro do modelo HTML.
Corpo da mensagem	Modelo HTML. Você pode usar o ícone de código-fonte (.) Para editar o código HTML do corpo.
Tabela	Tabela da qual as variáveis do modelo são selecionadas. A tabela Registro de visitantes [sn_wsd_visitor_visitor_registration] é selecionada por padrão.
Tamanho do papel	Tamanho do papel que será usado para imprimir o crachá.
Selecionar variáveis	Opção para selecionar campos da tabela e adicioná-los como variáveis ao corpo HTML.

4. Selecione **Enviar**.
   O registro do modelo de selo é criado.

O que Fazer Depois

Atribua o modelo de selo a um local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Atribua modelos de crachá a um local de trabalho.

Atribua modelos de crachá a um local de trabalho

Atribua um modelo de selo a um local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.manager, sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Modelos de crachás de visitante**.
2. Na lista Modelos HTML, selecione o modelo de selo que você deseja usar.
3. Na lista relacionada Locais do local de trabalho, selecione **Editar** .
4. Em **Coleção** , selecione os locais do local de trabalho aos quais o modelo deve ser atribuído.
5. Mova o local do local de trabalho para **Lista de locais do local de trabalho** usando o ícone adicionar/remover ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode remover locais do local de trabalho do **Lista de locais do local de trabalho** usando o ícone adicionar/remover ( ).

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O modelo de selo é atribuído aos locais selecionados. Depois que um visitante faz check-in, você pode imprimir um selo do registro de registro de visitante.

Você pode verificar o modelo de selo atribuído a um local no **Modelo de selo** campo do registro do local do local de trabalho. . **Modelo de selo** o campo não está disponível no registro de local do local de trabalho, você pode adicioná-lo configurando o layout do formulário.

Se um local não tiver um modelo de selo atribuído, o modelo mais próximo de sua hierarquia de local será selecionado durante a impressão de um selo. Se um modelo não existir na hierarquia, o modelo de selo especificado em *sn_wsd_visitor.default_badge_templatea* propriedade do sistema está selecionada.

Se a imagem do visitante não for encontrada, um avatar padrão será usado para o modelo de selo. Você pode mudar a imagem do avatar em *sn_wsd_visitor.visitor_avatar.png*Registro da tabela de imagens [db_image].

Configuração do Gestão de visitas ao local de trabalho para Quiosque de serviços no local de trabalho

Você pode configurar páginas, fluxos de check-in e fluxos de check-out para integrar Gestão de visitas ao local de trabalho com Quiosque de serviços no local de trabalho.

Para mais informações sobre a Quiosque de serviços no local de trabalho, confira Quiosque de serviços no local de trabalho.

Configurar páginas para Quiosque de serviços no local de trabalho

Configure as páginas que você deseja exibir para fluxos de check-in ou check-out no Quiosque de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Configurações de páginas**.
2. Na lista Configurações da página do quiosque, selecione **Novo** .
3. No formulário Configuração da página do quiosque, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configuração da página do quiosque.

   Importante: Se as políticas do visitante para a página de confirmação contiverem hiperlinks, os visitantes poderão usar os links para sair do ambiente do quiosque e não poderão retornar ao quiosque. O operador do quiosque deve recarregar o ambiente do quiosque usando o URL do quiosque.

4. Salve o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

As páginas que têm o tipo de página Autenticação ou Término podem ser personalizadas usando as listas relacionadas. Para obter mais informações, consulte Personalizações da página do quiosque.

Crie um fluxo para Quiosque de serviços no local de trabalho

Crie um fluxo de check-in ou check-out para o quiosque de serviços do Workplace.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração**.
2. Selecione um dos módulos a seguir com base em seus requisitos.
   - Fluxos de check-in
   - Fluxos de check-out

   Com base no módulo selecionado, a lista Configurações de fluxo de check-in do quiosque ou Configurações de fluxo de check-out do quiosque é aberta.
3. Na lista, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte um dos tópicos a seguir com base no módulo selecionado.
   - Formulário Configuração do fluxo de check-in do quiosque
   - Formulário Configuração do fluxo de check-out do quiosque

Início rápido para teste de Gestão de visitas ao local de trabalho

Validar Gestão de visitas ao local de trabalho após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma funcionalidade. Copie e personalize esses testes de início rápido ao usar os dados específicos da instância.

Todos os pacotes de testes e testes devem ser executados em uma implementação padrão. Para validar uma implementação personalizada, copie o teste automatizado e configure-o para sua personalização.

Por padrão, o teste de início rápido está desabilitado e um modelo de teste somente leitura. O teste de início rápido fornece um resultado de aprovação somente quando você o executa com os dados de demonstração ou o plug-in do recurso.

Copie e configure o teste de início rápido para produzir um resultado de aprovação ao executá-lo com os dados específicos da instância.

Agile Development 2,0 (com.snc.sdlc.agile.2,0) e Agile Development 2,0 - ATF Tests (com.snc.sdlc. ágil os plug-ins .2,0.atf) devem estar habilitados.

Nota: Ao executar o teste de início rápido, os dados de demonstração são necessários.

Gestão de visitas ao local de trabalho

Os testes de início rápido do Gestão de visitas ao local de trabalho exigem a ativação de Gestão de visitas ao local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de visitas ao local de trabalho

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Testar registro de convidado	Antes de enviar o registro, certifique-se de que os usuários ou funcionários do local de trabalho consigam acessar o produtor de registro e que o formulário contenha todos os valores de campos obrigatórios.	Washington DC

Execute o teste de início rápido para Gestão de visitas ao local de trabalho

Gestão de visitas ao local de trabalho fornece teste de início rápido que você pode executar em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework** > **Testes**.
2. PESQUISE e selecione o teste de início rápido que você deseja executar.
   Para obter informações sobre o teste de início rápido disponível, consulte Início rápido para teste de Gestão de visitas ao local de trabalho.
3. Selecione **Run Test** (Executar teste).
   . **Etapas de teste** fornece etapas para executar o teste de início rápido.
   Depois de executar o teste, o **Resultados da etapa** mostra o status das etapas de teste. As capturas de tela também aparecem na parte superior do formulário como anexos.

Registrando um visitante

Envie um registro de visitante para registrar seus convidados antes da visita deles à organização. Como visitante, aceite ou recuse as políticas de visitantes com base em sua preferência.

Faça um registro de visitante

Planeje previamente sua visita de visitantes ou colegas externos. Especifique os detalhes da visita, como data, hora, local e muito mais.

Antes de Iniciar

Importante: Começando com Workplace Core(sn_wsd_core) versão 2,1, todas as atualizações e novos recursos estão disponíveis somente no Portal de serviços do local de trabalho. Os serviços do local de trabalho fornecidos por ServiceNow® são removidos do Portal de serviços ativado Workplace Core(sn_wsd_core) a partir da versão 2,1. Para configurar o catálogo de serviços do Workplace no Portal de serviços, consulte Configure um catálogo no Portal de serviços .

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Envie esta solicitação para registrar um convidado. Especifique se há requisitos adicionais para a visita como uma nota privada para a equipe da receção.

Gestão de visitas ao local de trabalho o administrador e a equipe da receção também podem registrar visitantes diretamente do aplicativo. Navegar até **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Pessoal da recepção** > **Registrar visitantes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode registrar um visitante usando o suporte de bate-papo do Virtual Agent. Navegar até **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho** > **Página inicial do Portal de serviços do local de trabalho** e selecione o ícone de bate-papo ( ). Insira sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para registrar um visitante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.

   Nota: Você também pode gerar uma solicitação do Central do funcionário. Na página inicial, navegue até **Local de trabalho** > **Procurar Todos o Local de trabalho** e selecione o serviço do local de trabalho.

2. Abra o. **Gestão de visitantes** categoria.

   a. Selecione **Catálogo** .

   b. Selecione **Procurar por Categorias** .

   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Gestão de visitantes** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Gestão de visitantes**.

3. Selecione **Registre um convidado** .
4. No formulário, preencha os campos.

Registrar um formulário de convidado

Campo	Descrição
Descrição da visita	Descrição com detalhes sobre a finalidade da visita.
Local	O local da visita.
Host	O nome do host do visitante. Por padrão, o campo é definido como **Administrador do sistema** .
Data e hora de chegada	A data e a hora de chegada da visita, mostradas como o ícone de data e hora de chegada ( ).
Data e hora de partida	Este campo é definido automaticamente como 1 hora após a data e hora de chegada especificadas. Você pode mudar este campo selecionando seu próprio horário usando o ícone de data e hora de partida ( ).
Dia inteiro	Opção para visitas que duram um dia inteiro.
Observação privada para recepcionista	Requisitos adicionais ou uma anotação privada para a recepcionista.
Co-hosts	Co-hosts para o visitante. Os cohosts e o host principal são notificados sobre o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Adicione um visitante externo** , para adicionar um visitante.

   a. Selecione **Adicionar**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar um visitante externo

Selecione um visitante conhecido	Opção para selecionar em uma lista de visitantes conhecidos se o visitante já visitou antes. Esta seleção define automaticamente o nome, o e-mail e outras informações relevantes do visitante.
Tipo de visitante	O tipo de visitante.
Nome	O nome do visitante.
Sobrenome	Sobrenome do visitante.
Título	Um título para o visitante, se necessário.
E-mail do visitante	O endereço de e-mail do visitante.
Telefone do visitante	O número de contato do visitante.
Organização	A organização do visitante.
Wi-Fi	Opção para conceder acesso Wi-Fi ao visitante.
VIP	Opção para marcar o visitante como uma pessoa importante (VIP). Esta opção ajuda a recepcionista a priorizar o visitante.
Preferências de estacionamento	Preferência de estacionamento do visitante.
Placa	Os detalhes da placa do visitante.

   c. Selecione **Adicionar**.

   Você pode editar ou remover uma linha da tabela de formulário usando o ícone adicionar/remover linha ( ).

6. Selecione **Adicione um funcionário da empresa** , para adicionar um colega.

   a. Selecione **Adicionar**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de funcionário da empresa

Selecionar um colega	O nome do seu colega. . **Nome** , **Sobrenome** e **E-mail** os campos são definidos automaticamente. Para editar quaisquer detalhes, selecione o ícone de visualizar registro (e. **Salvar** as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

E-mail	Este campo define automaticamente t com o endereço de e-mail do colega selecionado. Você pode editá-lo.
Tipo de estacionamento	Preferência de estacionamento do colega.
Placa	Os detalhes da placa do colega.

c. Selecione **Adicionar**.

Você pode editar ou remover uma linha da tabela de formulário usando o ícone Adicionar/remover linha ( ).

7. Em **Preferências de notificação** selecione o canal a ser notificado quando o visitante fizer check-in no edifício.
   Você pode vincular o. Virtual Agent com outros canais como Microsoft Teams ou Slack. Para obter mais informações, consulte Como integrar Virtual Agent a outros canais .
8. Selecione **Enviar**.

Resultado
Seu registro de visitante é enviado e você pode exibir suas solicitações. Os detalhes sobre a visita são enviados para o endereço de e-mail do visitante.

Se alguma política de visitante for aplicável à visita, o e-mail enviado ao visitante conterá opções para aceitar ou recusar as políticas. Se o visitante recusar as políticas no e-mail, ele ainda poderá aceitá-las durante o check-in por meio do Quiosque de serviços no local de trabalho. Para obter mais informações sobre o processo de check-in do quiosque, consulte Faça check-in usando um convite.

O que Fazer Depois
Você pode verificar os detalhes da sua solicitação. Você também pode editar ou cancelar a solicitação.

- Você pode exibir suas solicitações seguindo uma das etapas a seguir.
  - Em Portal de serviços do local de trabalho, Vá para a guia Solicitações para exibir suas solicitações e reservas.
  - Em Now Mobile barra de navegação do app, selecione **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
  - No bate-papo do Virtual Agent, insira sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis para exibir os detalhes do visitante.
- Na tela Detalhes da solicitação, você pode cancelar uma solicitação selecionando **Cancelar solicitação** .
- Você pode pesquisar visitantes registrados em **Lista de visitantes** usando a opção de pesquisa.

Revise as políticas de visitantes

Revise as políticas do local de trabalho antes de sua visita e aceite ou recuse as políticas.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

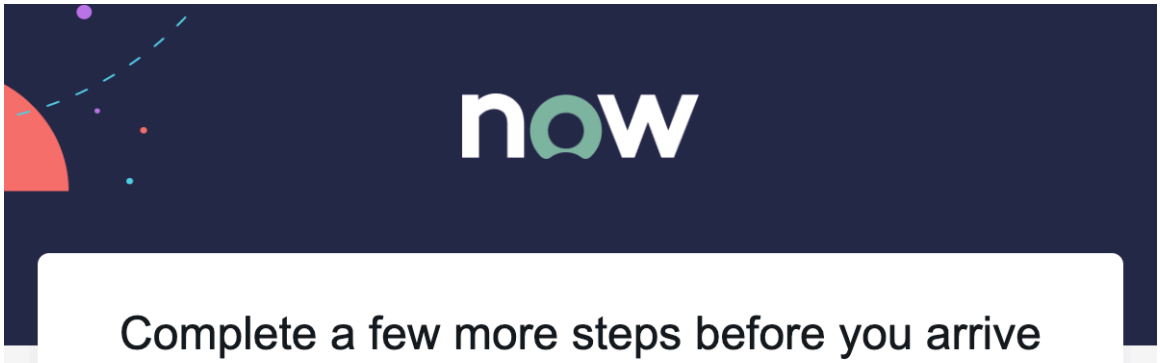
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você registra uma visita a um local de trabalho ou se alguém cria um registro de visitante em seu nome, você pode receber um e-mail sobre como revisar as políticas do local de trabalho. Você pode revisar e aceitar as políticas com base em sua preferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Complete a few more steps before you arrive

Hi Visitor,

Before your visit, we want you to be prepared so your check-in can be smooth.

Please read and sign our workplace policies, this ensures you understand our workplace.

Visitor Policy

On the day of arrival on location, it is important to follow instructions from the Host as and when required. When visiting you will commit to following the establishment's policies, procedures and codes. The Hosts can spend time on arrival ensuring you understand what is required.

Decline policies | Read and sign policies

About this visit

Subject: **Client Visit**
Reservation host: **Abel Tuter**

Starts: **June 27, 2025 09:00 AM - 12:00 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **3 hours**

Location: **Building B**

For questions about your visit, you can contact Abel Tuter.

See you soon.

Sincerely,
ServiceNow Workplace Services team

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Unsubscribe | Notification Preferences

Tradução automática

Você também pode aceitar as políticas no Quiosque de serviços no local de trabalho durante o processo de check-in do visitante. Para obter mais informações sobre o processo de check-in do quiosque, consulte Faça check-in usando um convite.

Nota: Se você aceitar as políticas antes da sua visita, elas não serão exibidas durante o processo de check-in do quiosque.

Procedimento

1. Abra o e-mail que você recebeu sobre as políticas do local de trabalho.
2. Aceite ou recuse as políticas de visitantes com base em sua preferência.

Escolha	Etapas
Aceite as políticas	**a.** No e-mail de políticas do local de trabalho, selecione **Ler e assinar políticas**. A página Políticas do visitante é aberta com detalhes sobre todas as políticas do visitante. **b.** Revise as políticas e selecione **Concordo**. Com base na configuração definida pelo administrador, pode ser necessário adicionar uma assinatura para concordar com as políticas.
Recusar as políticas	Você pode recusar as políticas do e-mail selecionando **Políticas de recusa**. Você também pode recusar as políticas depois de revisá-las na página Políticas do visitante selecionando **Recusar**. Uma página é aberta confirmando que você recusou as políticas. Você pode revisar as políticas novamente selecionando **Voltar**.

Tradução automática

Gerenciar registros de visitantes

Como administrador e como uma equipe de receção, você pode rastrear os registros de visitantes e atualizar seu status enquanto os visitantes estão no local.

Como administrador e como uma equipe de recepção, você pode executar as seguintes ações nos registros de visitantes:

- Registre visitantes usando o aplicativo e o portal de serviços.
- Exiba todos os registros de visitantes.
- Exiba todos os registros de visitantes para o dia atual ou que foram criados por você.
- Crie serviços relacionados a visitantes para seus funcionários como um autoatendimento.
- Monitore os registros de visitantes usando o Painel de recepção de visitantes.
- Crie políticas de visitantes e atribua-as aos locais do local de trabalho.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como administrador, você também pode exibir logs de visita que contêm detalhes sobre as mudanças de estado dos registros de visitantes.

Atualize o registro de um visitante

Rastreie os registros de visitantes e atualize o status de um visitante enquanto o visitante está no local.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Visão geral do visitante**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para atualizar o registro do visitante.
   - **Todos os registros de visitante**
   - **Meus registros de visitante**
   - **Registros de hoje**
3. Selecione o registro de visitante que você deseja atualizar.
4. **Opcional:** Se quiser atualizá-los com o mesmo status.
5. Com base na mudança de estado que você deseja fazer, selecione qualquer uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Fazer check-in	Check-in do visitante quando ele entrar nas instalações.
Imprimir crachás	Imprima um selo para o visitante. Uma visualização do selo é exibida antes de você imprimir.
Check-out de intervalo	Check-out do visitante quando o visitante sai das instalações para uma pausa.
Check-in de intervalo	Check-in do visitante quando o visitante estiver de volta às instalações após um intervalo.
Fazer check-out	Check-out do visitante quando o visitante sai do local e termina a visita.
Não compareceu	O visitante não compareceu.
Cancelar	Cancele o registro do visitante.

Para obter mais informações sobre diferentes estados e sobre mudanças de estado permitidas em um registro de visitante, consulte estados de registro de visitantes.

Resultado

O status do registro do visitante é atualizado.

Exibir registros de visitantes

Exibir registros de visitantes enviados por meio do portal de serviços. Você pode exibir todos os registros de visitantes, os do dia atual e os que foram feitos por você.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma equipe da receção pode atualizar o estado do registro do visitante.
- Você pode imprimir crachás de qualquer lugar no Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Visão geral do visitante**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para exibir registros de visitantes:
   - **Todos os registros de visitantes** : Selecione esta opção para exibir todos os registros de visitantes feitos por meio da aplicação.
   - **Meus registros de visitantes** : Selecione esta opção para exibir os registros de visitantes que você criou.
   - **Registros de hoje** : Selecione esta opção para exibir os registros de visitantes do dia atual.
3. Selecione um registro de visitante para exibir seus detalhes.
   - A guia Detalhes da visita contém informações como local, host, co-hosts, horários de chegada e partida.
   - A guia Detalhes do visitante contém as informações do visitante, como nome, endereço de e-mail, número de telefone e consentimento.
   - A guia Serviços ao visitante contém informações como o tipo de estacionamento e placa de licença e se o visitante é VIP ou requer Wi-Fi.

   Você também pode ver se o visitante aceitou ou recusou as políticas de visitantes selecionando o registro na lista relacionada Confirmação da política de visitantes. Para obter mais informações sobre confirmações de política de visitantes, consulte Exibir confirmações de política de visitantes.

Exibir confirmações de política de visitantes

Exibir confirmações de política que foram enviadas pelos visitantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_visitor.staff

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Confirmações de política de visitante**.
   Você também pode navegar até o registro de registro do visitante.
2. Na lista Confirmações de política de visitantes, selecione o registro que você deseja exibir.
3. Exiba os detalhes sobre a Confirmação da política do visitante.

Nota: Para políticas que exigem uma assinatura, a assinatura é anexada ao registro como uma imagem. Se o administrador anonimizar o visitante, a assinatura será removida do registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro de confirmação da política do visitante

Campo	Descrição
Registro de visitante	Registro de registro de visitante que contém informações sobre a visita, o visitante e os serviços do visitante.
Política de local	Políticas vinculadas ao local da visita.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Estado	Estado da confirmação da política. Este campo é atualizado automaticamente com base se o visitante aceitou, recusou ou não respondeu às políticas.

estados de registro de visitantes

Os logs de visitantes exibem o estado atual dos registros de visitantes. Esses estados podem ser alterados para outros estados.

Os diferentes estados do registro de um visitante são explicados a seguir.

estados de registro de visitantes

Estado	Descrição
Planejado	Este é o estado inicial de um registro de visitante depois que ele é criado. Este estado pode ser alterado para os seguintes estados: • Check-in • Cancelar • Não compareceu
Submetidos a check-in	O visitante é verificado pela equipe da receção. Este estado pode ser alterado para os seguintes estados • Fazer check-out • Check-out de intervalo Você pode imprimir um selo de visitante selecionando **Crachá de impressão** .
Submetido a check-out	O visitante é submetido a check-out pela equipe da receção.
Check-in de intervalo feito	O visitante é verificado pela equipe da receção após o visitante retornar de uma pausa.
Check-out de intervalo feito	O visitante é submetido a check-out pela equipe da receção depois que o visitante entrou em uma pausa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estados de registro de visitantes

Estado	Descrição
	Este estado pode ser atualizado para os seguintes estados • Check-in de intervalo • Fazer check-out
Concluído	O visitante concluiu a visita e fez check-out.
Cancelado(a)	O registro do visitante foi cancelado.
Não compareceu	O visitante não apareceu.
Desapareceu	Não há atualizações sobre o visitante ou fez check-out sem atualizar a equipe da receção.

Anonimizar um visitante

Como administrador, você pode anonimizar um visitante para excluir o registro de visitante e todos os detalhes dele. Quaisquer registros futuros do visitante são cancelados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como administrador, você pode anonimizar um visitante. Os funcionários podem solicitar o anonimato de um visitante por motivos de segurança ou por qualquer outro motivo.

Quando você anonimiza um visitante, o registro do visitante é excluído. Em todos os registros de visitantes atuais, os dados do visitante são substituídos por um valor aleatório. Quaisquer registros futuros do visitante são cancelados.

Nota:

- Se você tiver instalado Quiosque de serviços no local de trabalho todas as imagens e assinaturas do visitante são removidas quando você anonimiza um visitante.
- Depois de tornar um visitante anônimo, os detalhes do visitante devem ser excluídos dos registros de auditoria uma vez. Para excluir automaticamente os detalhes dos registros de auditoria, um script fixo é fornecido junto com a aplicação na loja. Baixe o script fixo `WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml` anexado com Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação do ServiceNow Store em documentos de suporte.

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. PESQUISE a tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor].
   - Em **Rótulo** campo, tipo `Visitante` .
   - Em **Nome** campo, tipo `sn_wsd_visitor_visitor` .
3. Selecione a tabela Visitante [sn_wsd_visitor_visitor].
4. Em Links relacionados, selecione **Mostrar lista** .
5. **Opcional:** Na aplicação **Navegador de filtros** , tipo `sn_wsd_visitor_visitor.list` e pesquise.
6. Na lista de visitantes, selecione o visitante que você deseja anonimizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. No formulário de visitante, selecione **Anonimizar dados do visitante** .
8. Na caixa de diálogo Confirmação, clique em **OK**.

Resultado

O visitante é anonimizado e todos os detalhes do visitante são excluídos. Todos os registros futuros do visitante são cancelados e os dados nos campos são substituídos por valores aleatórios.

Aplicar política de arquivamento de gestão de visitantes

Aplique a política de arquivamento para Gestão de visitas ao local de trabalho. A política de arquivamento arquiva registros de visitantes antigos e registros de visitantes com mais de um ano.

Antes de Iniciar

A política de arquivamento melhora o desempenho e controla o crescimento do tamanho da tabela arquivando dados antigos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Na caixa de pesquisa Regras de arquivamento, filtre por **WSD** .
   WSD (Prestação de serviços no local de trabalho).
3. Selecione e clique em Abrir as seguintes regras de arquivamento de gestão de visitantes no modo de edição, conforme necessário:
   - **WSD: Arquivar registro de visita de 1 anos** : Arquiva registros de visitantes de um ano de idade nos últimos um ano em Gestão de visitas ao local de trabalho.
   - **WSD: Arquivo de registro de visita de 1 anos** : Arquiva registros de registro de visitantes com um ano de idade em Gestão de visitas ao local de trabalho.
4. Selecione **Ativo** caixa de seleção para ativar a política de arquivamento para uma tabela selecionada.
5. Aplique as condições de filtro necessárias.
6. Selecione **Recalcular estimativa** para saber os registros qualificados para arquivamento.
7. Selecione **Executar Arquivar agora** em links relacionados para executar a regra de arquivamento.

referências de Gestão de visitas ao local de trabalho

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com o. Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação.

Componentes instalados com Gestão de visitas ao local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de visitas ao local de trabalho

Funções instaladas com a Gestão de visitantes do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de visitantes do local de trabalho [sn_wsd_visitor.admin]	Como administrador, você pode: • Tem acesso completo à aplicação. • Execute todas as ações de um gerente de visitantes. • Logs de visitantes de acesso. • Defina as configurações da aplicação. • Exiba e gerencie os produtores de registro relacionados.	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin
Gerente de visitantes do local de trabalho [sn_wsd_visitor.manager]	Como gerente, você pode: • Executar todas as ações de uma equipe de visitantes. • Crie, revise e atribua políticas de visitantes que um visitante deve aceitar antes de visitar o local. • Exiba, gerencie e atualize registros de visitantes. • Exiba o Painel de recepção de visitantes. • Registrar visitantes.	sn_wsd_visitor.staff
Equipe de recepção no local de trabalho [sn_wsd_visitor.staff]	Como uma equipe de receção, você pode: • Exiba, gerencie e atualize registros de visitantes. • Exibir e atualizar registros de visitantes. • Registrar visitantes • Exiba o Painel de recepção de visitantes. • Selos de impressão para visitantes.	sn_wsd_core.workplace_user

Tabelas instaladas com Gestão de visitas ao local de trabalho

Tabelas instaladas com a Gestão de visitantes do local de trabalho

Tabela	Descrição
Visitante do usuário	Armazena informações sobre o link entre um visitante e um funcionário. O funcionário deve

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a Gestão de visitantes do local de trabalho

Tabela	Descrição
[sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	ter especificado essas informações ao registrar o visitante.
Organização [sn_wsd_visitor_organization]	Armazena informações sobre a organização do visitante, como o nome e a descrição da organização.
Visitar [sn_wsd_visitor_visit]	Armazena informações sobre a visita. Cada visitante está vinculado a uma visita. Uma visita pode conter vários visitantes.
Visitante [sn_wsd_visitor_visitor]	Armazena informações sobre todos os visitantes que visitaram. Um funcionário pode reutilizar os detalhes do visitante para registros futuros.
Registro de visitante [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	Armazena informações sobre todos os registros de visitantes criados na aplicação .
Log de visitas [sn_wsd_visitor_visit_log]	Armazena informações sobre as mudanças de estado que foram registradas durante uma visita.
Política [sn_wsd_visitor_policy]	Armazena informações sobre todas as políticas de visitantes criadas na aplicação .
Política de local [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	Armazena informações sobre as políticas de visitantes adicionadas aos locais do local de trabalho.
Confirmação das políticas de visitante [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	Armazena informações sobre todas as confirmações recebidas para uma política de visitantes.
Configurações de página do quiosque [sn_wsd_visitor_page_configuration]	Armazena informações sobre as páginas criadas para Quiosque de serviços no local de trabalho.
Configurações de fluxo de check-in de quiosque [sn_wsd_visitor_check in_flow_configuration]	Armazena informações sobre os fluxos de check-in criados para Quiosque de serviços no local de trabalho.
Configurações de fluxo de check-out de quiosque [sn_wsd_visitor_check-out_flow_configuration]	Armazena informações sobre os fluxos de check-out criados para Quiosque de serviços no local de trabalho.
Opção de autenticação do quiosque [sn_wsd_visitor_authentication_option]	Armazena informações sobre as opções de autenticação criadas para Quiosque de serviços no local de trabalho.
Opção de autenticação do visitante [sn_wsd_visitor_page_m2m_authentication_option]	Armazena informações sobre opções de autenticação adicionadas a uma configuração de página de autenticação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a Gestão de visitantes do local de trabalho

Tabela	Descrição
Próxima etapa do quiosque [sn_wsd_visitor_next_step]	Armazene informações sobre as próximas etapas adicionadas a uma configuração de página final.

Propriedades instaladas com o Gestão de visitas ao local de trabalho

Há várias propriedades disponíveis com Gestão de visitas ao local de trabalho.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Gestão de visitas ao local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	Esta propriedade permite que você envie e-mails aos visitantes para lembrá-los de enviar a aceitação ou rejeição da política de visitantes. Se um visitante não responder, a equipe da receção será notificada para verificar o mesmo quando o visitante visitar a receção. **Nota:** O registro do visitante não será cancelado se o visitante não fornecer sua resposta à política de visitantes. • Tipo: inteiro • Valor padrão: **1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	Esta propriedade permite que você especifique um endereço de e-mail genérico para enviar ou receber solicitações de visitantes. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	Esta propriedade habilita a sincronização de visitantes entre Local de trabalho seguro e. Gestão de visitas ao local de trabalho aplicações. Quando um visitante é registrado no Gestão de visitas ao local de trabalho, os detalhes do visitante também são enviados para Local de trabalho seguro para que outras ações relacionadas ao visitante possam ser realizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de visitas ao local de trabalho

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: **verdadeiro** • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
sn_wsd_visitor.default_badge_template	Esta propriedade especifica o sys_id do modelo de selo que será usado se nenhum selo for encontrado na hierarquia de local do registro do visitante. O valor padrão é o sys_id do *`Visitor Badge (Black and White)`*modelo.

Formulário Configuração do fluxo de check-in do quiosque

Use o formulário Configuração de fluxo de check-in do quiosque para criar um fluxo de check-in para o. Quiosque de serviços no local de trabalho.

Formulário Configuração do fluxo de check-in do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do fluxo de check-in.
Configuração da página de autenticação	Configuração de página que contém a autenticação de check-in.
Configuração da página de registro automático	Configuração de página que contém o fluxo de registro automático.
Configuração da página de confirmação	Configuração de página que contém as políticas de check-in para o visitante confirmar. Para obter mais informações sobre políticas, consulte Crie uma política de visitantes.
Configuração da página de imagem	Configuração de página que usa a câmera para tirar uma foto do visitante.
Configuração da página de resumo	Configuração de página que contém o resumo da visita.
Configuração de página final	Configuração de página que exibe as próximas etapas a serem seguidas pelo visitante.
Ativo	Opção para ativar a configuração da página.

Nota: Confirmação, Resumo, Imagem, E as páginas de registro automático são opcionais. Se uma página opcional não estiver configurada, ela será ignorada no fluxo de check-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de check-in com base no registro automático

Cenário	Fluxo
Autenticação bem-sucedida	**Página de autenticação** > **Página de resumo** > **Página de imagem** > **Página de confirmação** > **Página final** > **Página inicial do quiosque**
A autenticação falha e o registro automático não está configurado	**Página de autenticação** > **Erro de autenticação** > **Página inicial do quiosque**
A autenticação falha, o registro automático é configurado e o visitante opta por sair do registro automático	**Página de autenticação** > **Erro de autenticação** > **Página de registro automático** > **Página inicial do quiosque**
A autenticação falha, o registro automático é configurado e o visitante opta por se registrar automaticamente	**Página de autenticação** > **Erro de autenticação** > **Página de registro automático** > **Página de imagem** > **Página de confirmação** > **Página final** > **Página inicial do quiosque**

Formulário Configuração do fluxo de check-out do quiosque

Use o formulário Configuração de fluxo de check-out do quiosque para criar um fluxo de check-out para o Quiosque de serviços no local de trabalho.

Formulário Configuração do fluxo de check-out do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do fluxo de check-out.
Configuração da página de autenticação	Configuração de página que contém a autenticação de check-out. Se a autenticação for bem-sucedida, o quiosque exibirá a página de resumo. Se a página de resumo não estiver configurada, o quiosque exibirá a página final.
Configuração da página de resumo	Configuração de página que contém o resumo de check-out. A configuração da página de resumo é opcional. Se o visitante selecionar **Continuar** , o quiosque exibe a página final.
Configuração de página final	Configuração de página que contém a confirmação de check-out. Se o visitante selecionar **Concluído** ou se a página estiver ociosa por trinta segundos, o quiosque exibirá a página de autenticação.
Ativo	Opção para ativar a configuração da página.

Formulário Configuração da página do quiosque

Use o formulário Configuração de página do quiosque para criar páginas para o Quiosque de serviços no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração da página do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da página.
Título	Título exibido quando a página é exibida em um quiosque.
Tipo de página	Tipo de página que você deseja criar para o fluxo do quiosque. Para obter mais informações, consulte Formulário Configuração do fluxo de check-in do quiosque.
Legenda	Legenda exibida quando a página é exibida em um quiosque.
Aplicação	Escopo da aplicação do registro de configuração da página. Este campo é preenchido automaticamente com base no escopo da aplicação da sua instância.
Etapa opcional	Opção para permitir que os usuários do quiosque ignorem a captura de uma foto. Este campo aparecerá somente se o tipo de página for **Imagem** .
Sempre exibir políticas	Opção para sempre exibir a página Políticas, mesmo que o visitante tenha aceito as políticas anteriormente.
Produtor de registro	Produtor de registro que contém a lógica de registro automático. Este campo aparecerá somente se o tipo de página for **Registro automático** . Você pode usar o padrão **Registro automático da VM WSD** produtor de registro que está incluído com Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação.
Opção de autenticação primária	Opção de autenticação que é aberta por padrão na página de autenticação. Este campo aparecerá somente se o tipo de página for **Autenticação** . **Nota:** . **Opção de autenticação primária** o campo não está visível no formulário, você deve adicioná-lo ao layout do formulário. Para obter mais informações sobre layouts de formulário, consulte Configuração do layout do formulário .

Configuração do produtor de registro de registro de registro de registro automático

Como administrador, você pode configurar o produtor de registro padrão navegando até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Produtores de Registros**e, em seguida, selecionando **Registro automático da VM WSD** produtor de registro.

A lista relacionada Variáveis contém as variáveis incluídas com o produtor de registro. As seguintes variáveis não são exibidas no quiosque:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *Location*: O local do dispositivo quiosque determina as políticas da empresa e a lista de hosts do dispositivo quiosque.

  O valor do local é preenchido automaticamente no tempo de execução com base na configuração do quiosque. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de quiosque.

- *Duration*: A duração da visita é usada para determinar o horário de partida esperado do visitante.

  O valor padrão da duração é **1h** , que especifica uma hora. Você pode inserir uma combinação de números com `h` para especificar horas ou `m` para especificar minutos. Por exemplo, `5h` cinco horas, `30m` trinta minutos, `1h30m` é uma hora e trinta minutos.

Personalizações da página do quiosque

Configurações de página criadas para Quiosque de serviços no local de trabalho ainda mais podem ser personalizados usando suas listas relacionadas.

Página de autenticação

Depois de criar uma configuração de página de autenticação, você pode adicionar as opções de autenticação à página. Para adicionar uma opção de autenticação na lista Opções de autenticação do visitante, selecione **Novo** E preencha o formulário Opção de autenticação de visitante.

Formulário de opção de autenticação de visitante

Campo	Descrição
Opção de autenticação	Opção usada para autenticação de visitantes. Para obter mais informações, consulte a tabela Opções de autenticação a seguir.
Configuração de página	Configuração da página de autenticação à qual a opção está vinculada.

Opções de autenticação

Opção de autenticação	Descrição
Check-in com código QR	O visitante deve verificar o código QR do convite para autenticação. O código QR está no convite por e-mail enviado ao visitante. **Nota:** Certifique-se de que o operador do quiosque forneça permissões de câmera no quiosque para ler o código QR. Para obter mais informações, consulte Configurar um dispositivo de quiosque.
Check-out com código QR	O visitante deve verificar o código QR do convite para autenticação. O código QR está no convite por e-mail enviado ao visitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de autenticação

Opção de autenticação	Descrição
	Nota: Certifique-se de que o operador do quiosque forneça permissões de câmera no quiosque para ler o código QR. Para obter mais informações, consulte Configurar um dispositivo de quiosque.
Check-in com endereço de e-mail	O visitante deve usar seu endereço de e-mail para autenticação.
Check-out com endereço de e-mail	O visitante deve usar seu endereço de e-mail para autenticação.
Check-in com senha de convite	O visitante deve usar o código de acesso do convite para autenticação. O código de acesso está no convite por e-mail enviado ao visitante.
Check-out com senha de convite	O visitante deve usar o código de acesso do convite para autenticação. O código de acesso está no convite por e-mail enviado ao visitante.
Check-in com número de telefone	O visitante deve usar seu número de telefone para autenticação.
Check-out com número de telefone	O visitante deve usar seu número de telefone para autenticação.
Check-in com seu nome	O visitante deve usar seu nome completo para autenticação.
Check-out com seu nome	O visitante deve usar seu nome completo para autenticação.

Página Final

Depois de criar uma configuração de página final, você pode adicionar outras etapas para o visitante. Para adicionar uma etapa da lista Próximas etapas do quiosque, selecione **Novo** E preencha o formulário Próxima etapa do quiosque.

Formulário Próxima etapa do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da próxima etapa.
Título	Título da etapa na página final do quiosque.
Legenda	Legenda da etapa na página final do quiosque.
Ordem	Ordem da etapa. As etapas com uma ordem superior são exibidas posteriormente na página.
Página	Página final à qual o registro está vinculado.
Ativo	Opção para tornar o registro ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Política de local

Use o formulário de política de local para atribuir uma política de visitante a um local de trabalho, aplique a política a visitantes internos/externos e configuram se as políticas exigem assinaturas .

Formulário Política de local

Campo	Descrição
Local	Local do local de trabalho ao qual a política de visitantes foi vinculada.
Política	Política de visitantes vinculada ao local do local de trabalho.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Obrigatório para interno	Opção para habilitar a política para visitantes internos.
Requer assinatura para item interno	Opção para habilitar assinaturas para visitantes internos reconhecerem a política. A assinatura do visitante é armazenada no registro de confirmação da política de visitantes.
Obrigatório para externo	Opção para habilitar a política para visitantes externos.
Requer assinatura para item externo	Opção para habilitar assinaturas para visitantes externos reconhecerem a política. A assinatura do visitante é armazenada no registro de confirmação da política de visitantes.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de visitas ao local de trabalho

Monitore o status dos registros de visitantes feitos em sua organização.

Exibir logs de visita

Exiba os logs de visita que exibem todas as mudanças de estado de um registro de visitante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_visitor.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir todas as mudanças de status de um registro de visitante a qualquer momento. Você também pode fazer atualizações de status aqui.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de visitas ao local de trabalho** > **Administração** > **Logs de visitas**.
2. PESQUISE o registro de visitante que você deseja exibir.
3. **Opcional:** Exiba os estados atual e anterior selecionando o ícone de informações ( ) ao lado do log de visitas.
   Para obter mais informações sobre cada estado, consulte estados de registro de visitantes.

Tradução automática

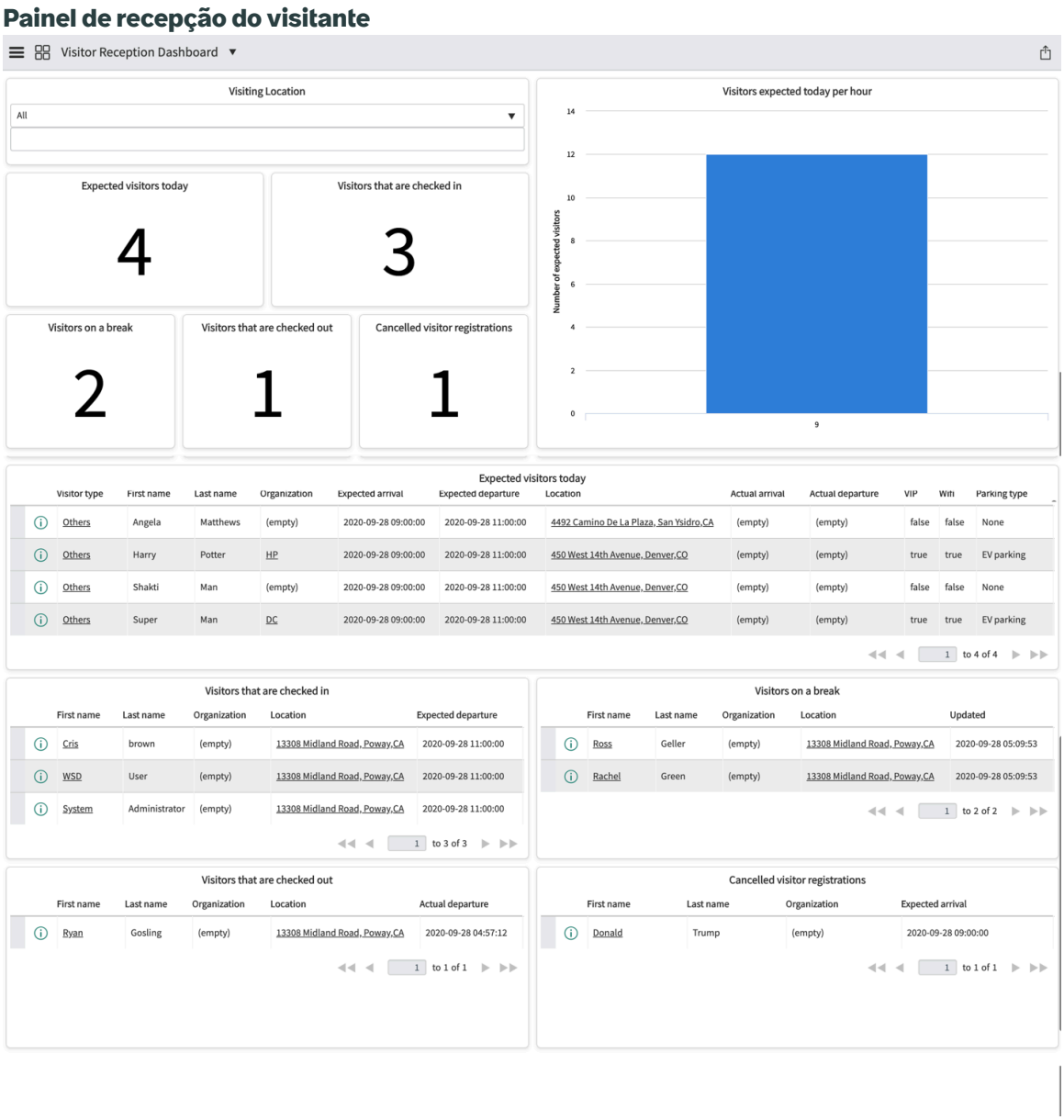
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de recepção do visitante

Com o Painel de recepção de visitantes, você pode rastrear os registros de visitantes criados no aplicativo a qualquer dia. Rastreie os status dos visitantes que estão nas instalações. Exiba o número de visitantes esperados, que fizeram check-in, fizeram check-out, estão no intervalo ou não compareceram.

Nota: . Gestão de visitas ao local de trabalho o painel é migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados de Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Os painéis antigos não são compatíveis com o novo Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel Gestão de reservas.



Para acessar o Painel de recepção de visitantes, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Selecione um local no **Local de visita** campo na parte superior para exibir relatórios desse local em guias separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gestão de visitas ao local de trabalho gerente: Precisa de visibilidade do status em tempo real e do número de registros de visitantes criados.	sn_wsd_visitor.manager	• Revise os registros de visitantes do dia atual • Monitore registros de visitantes criados por funcionários. • Monitore os visitantes que fizeram check-in no momento e os visitantes que fizeram check-out. • Monitore os visitantes que estão no intervalo. • Monitore os visitantes esperados no dia atual e a qualquer hora. • Verifique registros cancelados. • Verifique os visitantes que não compareceram.

Visualizações de dados

O painel de Recepção de visitantes permite exibir as visualizações a seguir.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Visitantes esperados hoje	Pontuação única	Número de visitantes esperados no dia atual.
Visitantes que fizeram check-in	Pontuação única	Número de visitantes verificados no momento.
Visitantes no intervalo	Pontuação única	Número de visitantes que estão no intervalo no momento.
Visitantes que fizeram check-out	Pontuação única	Número de visitantes que fizeram check-out no dia atual.
Registros de visitantes cancelados	Pontuação única	Número de registros de visitantes cancelados.
Visitantes esperados hoje por hora	Coluna	Número de visitantes esperados a qualquer hora do dia atual. Mostra a tendência do dia de acordo com quando os visitantes são esperados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Visitantes esperados hoje	Lista	Registros de visitantes esperados no dia atual.
Visitantes que fizeram check-in	Lista	Registros de visitantes que estão com check-in no momento.
Visitantes no intervalo	Lista	Registros de visitantes que estão no intervalo no momento.
Visitantes que fizeram check-out	Lista	Registros de visitantes que fizeram check-out.
Registros de visitantes cancelados	Lista	Registros de visitantes cancelados.

Sincronização do calendário do local de trabalho

Aprimore a experiência de reserva do seu local de trabalho sincronizando suas reservas com o provedor de calendário usando ServiceNow® Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho ou com os provedores de serviço de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Sincronização do calendário do local de trabalho conceitos e recursos.

Configurar



Instale o aplicativo Sincronização do calendário do local de trabalho.

Sincronizar



Sincronizar reservas entre Gestão de reservas do local de trabalho

Gerenciar



Gerencie sincronizações de reserva, exiba os deltas de sincronização. Saiba mais sobre as condições de sincronização e solução de problemas.

Soluções de análise e relatório



Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel de sincronização.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, propriedades, trabalhos agendados e fluxos.

Explorar Sincronização do calendário do local de trabalho

Aprimore sua experiência de reserva no local de trabalho. Sincronize suas reservas com seu provedor de calendário usando ServiceNow® Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Gestão de reservas

Tradução automática

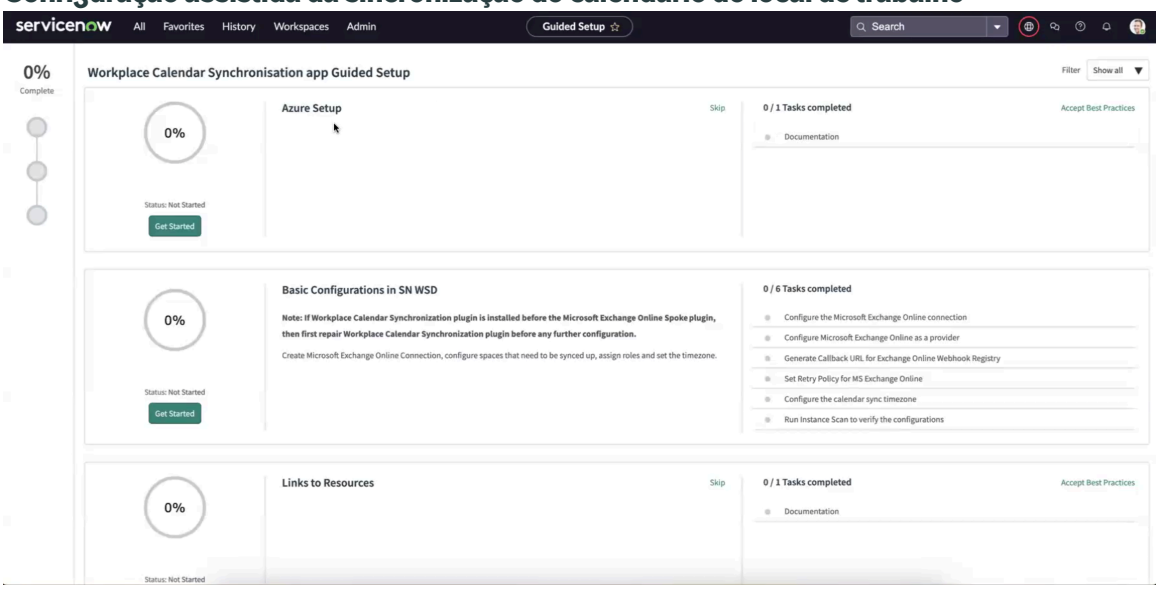
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do local de trabalho ou com os provedores de serviço de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

. Sincronização do calendário do local de trabalho a aplicação sincroniza informações relacionadas à reserva com base na configuração feita na sala do local de trabalho solicitada. Quando você sincroniza com um provedor de calendário, as reservas são adicionadas diretamente aos calendários de seus funcionários.

Nota: Sincronização do calendário do local de trabalho A configuração assistida está disponível para administradores do sistema e é fornecida pronta para uso com a aplicação . A Configuração assistida pode ser acessada em **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Administração** > **Configuração assistida**.

Configuração assistida da sincronização do calendário do local de trabalho



. Sincronização do calendário do local de trabalho o aplicativo oferece suporte aos seguintes serviços de calendário:

- Microsoft Exchange Online
- Google Calendário
- Microsoft Exchange No local

Nota: Sincronização do calendário do local de trabalho Não oferece suporte a ambientes híbridos do Microsoft Exchange.

. Sincronização do calendário do local de trabalho a aplicação usa o serviço de calendário como origem primária. No entanto, a disponibilidade de uma sala de trabalho pode ser verificada usando o provedor de calendário ou o portal de reservas separadamente. Os eventos são enviados e recebidos do provedor de calendário para atualizações. O provedor de calendário confirma reservas em salas criadas usando Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas.

Especifique suas configurações de conexão e sincronização

Como administrador, você pode fazer o seguinte:

- Configure conexões com um serviço de calendário.
- Configure itens do local de trabalho que exigem sincronização quando são reservados.

Tradução automática

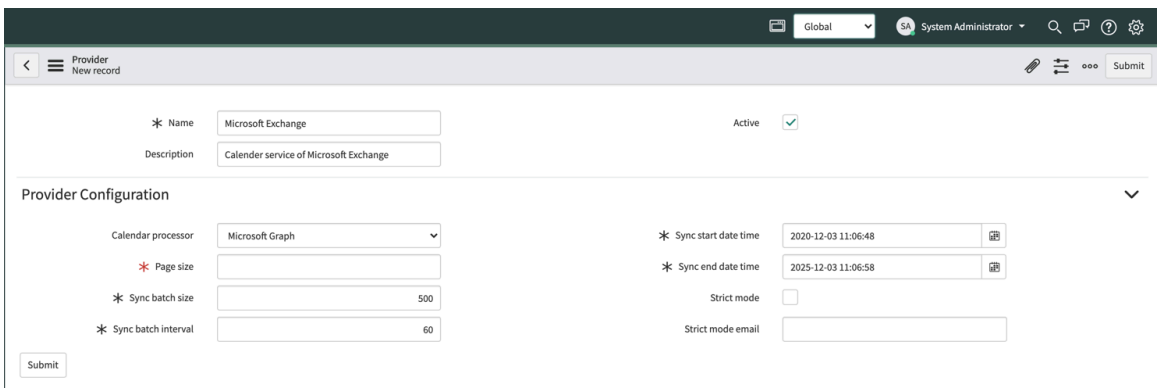
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Monitore eventos e eventos de calendário criados nas aplicações . Para obter informações sobre como os eventos funcionam, consulte Eventos em Sincronização do calendário do local de trabalho.
- Para Google Calendário e. Microsoft Exchange, Receba atualizações de calendário por meio de deltas de sincronização (deltas de sincronização). Um delta de sincronização contém um token usando o qual a aplicação recupera somente as mudanças que ocorreram desde o último intervalo em vez de exibir o histórico de calendário completo do item do local de trabalho.

  Nota: Se você estiver usando Microsoft Exchange Online você não pode exibir deltas de sincronização.

- Para o Microsoft Exchange Online, receba atualizações de calendário por meio de assinaturas e eventos de retorno de chamada. Um evento de retorno de chamada aciona a aplicação para recuperar as informações do calendário.
- Para o Google Agenda e o Microsoft Exchange no local, receba atualizações de calendário por meio de deltas de sincronização (deltas de sincronização). Um delta de sincronização contém um token usando o qual a aplicação recupera somente as mudanças que ocorreram desde o último intervalo em vez de exibir o histórico de calendário completo do item do local de trabalho.

Você pode criar uma conexão com seu serviço de calendário usando o seguinte formulário de configuração:



Criar ou atualizar reservas

Como funcionário, você pode fazer o seguinte:

- Faça uma reserva para um item do local de trabalho em ambos Gestão de reservas do local de trabalho e sincronize-o com seu serviço de calendário.
- Atualize uma reserva ou cancele uma reserva usando o provedor de calendário ou o. Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. Exiba os detalhes da reserva, adicione participantes, mude de local ou muito mais.

  Aviso: Reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação

- Verifique a disponibilidade de itens do local de trabalho usando ambos Gestão de reservas do local de trabalho e seu serviço de calendário.
- Usando o provedor de calendário, planeje reuniões, adicione um local, convide participantes e muito mais. A reunião é sincronizada com Gestão de reservas do local de trabalho como uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Veja todas as reservas do seu local de trabalho em um único lugar.

Nota: Somente salas adicionadas à tabela Salas [sn_wsd_core_room] são sincronizadas usando o provedor de calendário. Para sincronizar espaços, esses espaços devem ser adicionados como salas na tabela Salas [sn_wsd_core_room].

Informações sincronizadas

Quando você sincroniza seu provedor de calendário e Gestão de reservas do local de trabalho sempre que uma reserva é criada ou atualizada, as seguintes informações são sincronizadas:

- Detalhes do local reservado
- Assuntoda reserva
- Horas de início e términoda reserva
- Privacidade da reserva
- Convidados da reserva

Como configurar o Sincronização do calendário do local de trabalho

Instale e configure o. Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação para criar calendários personalizados em plataformas compatíveis, como Microsoft Exchange Online, Google Calendário, ou Microsoft Exchange No local.

Este recurso permite que os usuários selecionem e sincronizem eventos específicos com um ou mais calendários pessoais.

Instalar Sincronização do calendário do local de trabalho

Instale o. Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação de ServiceNow Aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar
Conclua as instruções de configuração a seguir:Navegue até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Sincronização do calendário do local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_rsvsync

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os plug-ins a seguir são ativados quando você instala Sincronização do calendário do local de trabalho:

- Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2.3.3
- Gestão de reservas do local de trabalho (sn_wsd_rsv) versão mínima 1.3.3
- Microsoft Exchange Online
- Dependendo do provedor de calendário que você deseja configurar, instale os seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Microsoft Exchange Server Spoke
- Spoke do Google Agenda.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação pelo nome (Sincronização do calendário do local de trabalho Ou ID (sn_wsd_rsvsync). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Sincronização do calendário do local de trabalho.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Configuração do Sincronização do calendário do local de trabalho

Como administrador, crie conexões com seus provedores de calendário e sincronize reservas.

Execute as ações a seguir para sincronizar reservas usando Sincronização do calendário do local de trabalho:

- Autenticar ServiceNow com seu provedor de calendário.
- Configure uma conectividade OAuth com seu provedor de calendário: Crie um registro de aplicação e gere entidades OAuth.
- Configurar aliases de conexão e credencial: Especifique o tipo de conexão, o perfil de entidade OAuth e o tipo de credenciais.
- Configurar provedores de calendário: Selecione o processador de calendário e especifique como e quando executar a sincronização.
- Para Microsoft Exchange No local e no Google Agenda, ative o. **Itens do calendário de sincronização do WSDRS** trabalho agendado.

Para obter mais informações sobre trabalhos e fluxos agendados, consulte Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho e. Fluxos instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Você não será notificado quando um evento for rejeitado ou recusado pelo Microsoft Outlook. Pelo mesmo motivo, um trabalho agendado - **Limpar reservas aguardando/rejeitadas** Está disponível que você pode executar em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas pelo calendário do Microsoft Outlook.

Aviso: As reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Sincronização do calendário do local de trabalho versão 1.6.1 e mais antiga

Se você estiver usando Sincronização do calendário do local de trabalho versão 1.6.1 e mais antiga, para configurar uma conexão com Microsoft Exchange Online, consulte Microsoft Exchange Online - Sincronização de calendário.

Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2.0.1 e posterior

De Sincronização do calendário do local de trabalho2.0.1 e posterior, o aplicativo usa Microsoft Exchange Online spoke. É necessário instalar Microsoft Exchange Online spoke versão 3,2.1, caso contrário, a aplicação não funcionará.

Sincronização do calendário do local de trabalho usos 2.0.1 e posteriores IntegrationHub REST API à qual se conectar Microsoft Exchange Online spoke.

Definido Sincronização do calendário do local de trabalho propriedades

Configure as propriedades do Sincronização do calendário do local de trabalho Para definir o Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Autenticação pessoal ou Normal para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Nota: A propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online não é compatível com Google Calendário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Propriedades**.
2. Defina o valor da propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como qualquer um dos seguintes:

Modos de integração de sincronização do Exchange Online

Modo	Descrição
Fixo	Para usar o usuário de modo estrito para gerenciar todas as reservas no Outlook usando um código de autorização, configure a autenticação de modo estrito para conectar o Microsoft Exchange Online à Sincronização de calendário do local de trabalho.
Pessoal	Para gerenciar as próprias reservas de um usuário no Outlook usando seu token pessoal, defina as conexões e as configurações com o Microsoft Exchange Online no modo Autenticação pessoal. Esse processo garante a sincronização de reservas e restringe o acesso não autorizado ao calendário do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modo	Descrição
	Nota: Esta propriedade não é compatível com Google Calendário e. Microsoft Exchange No local.
Normal	Para gerenciar todas as reservas no Outlook usando credenciais de cliente de administrador, configure uma autenticação de modo normal para conectar o Microsoft Exchange Online à Sincronização de calendário do local de trabalho.

3. Selecione **Save** (Salvar).

Microsoft Exchange Online - Sincronização de calendário

Sincronizar reservas entre Microsoft Exchange Online e. Gestão de reservas do local de trabalho.

. Sincronização do calendário do local de trabalho o aplicativo fornece um meio para estabelecer uma conexão entre seu Microsoft Exchange Online Calendário do Outlook e Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. Você pode sincronizar reservas feitas no portal de reservas com Microsoft Outlook e bloquear a data e a hora. Da mesma forma, você também pode sincronizar os eventos feitos no Microsoft Outlook calendário com Gestão de reservas do local de trabalho e rastrear as reservas e seus detalhes.

Microsoft Graph API

. Microsoft Graph A API fornece acesso a dados armazenados nos serviços do Microsoft 365. Para sincronizar reservas, o Microsoft Graph a conexão desempenha um papel crucial. Ao instalar Microsoft Exchange Online Spoke, as seguintes credenciais estão instaladas:

- **MS Graph 1**
- **MS Graph 2**

Para instalar o. Microsoft Exchange Online Spoke, consulte Crie uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke.

Assinaturas

Quando você ativa uma configuração de sincronização reservável para sincronizar reservas com Microsoft Exchange Online, uma assinatura é criada automaticamente. A aplicação notifica se uma renovação de assinatura falhar. A notificação é enviada aos usuários com Sincronização do calendário do local de trabalho função de administrador [sn_wsd_rsvsync.admin]. As assinaturas são criadas somente para configurações de sincronização reservável ativas. Uma assinatura notifica você sobre as mudanças nos eventos na caixa de correio da sala. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Um registro de webhook contém os detalhes relacionados à assinatura para executar um retorno de chamada. Para configurar um registro de webhook, consulte Configure o registro do webhook de Microsoft Exchange Online spoke.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização de Prestação de serviços no local de trabalho. Microsoft Exchange Online

Para sincronizar reservas feitas usando Gestão de reservas do local de trabalho aplicação para Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook calendário, você deve primeiro criar uma conexão com Microsoft Exchange Online. Dependendo de como você deseja estabelecer as conexões, consulte os respectivos tópicos:

Nota: Por padrão, Microsoft Exchange Online O spoke fornece as credenciais do MS Graph 1 e do MS Graph 2. Se você não quiser usar o alias de conexão e credencial padrão fornecido pela aplicação, poderá criar seu próprio alias.

- Para configurar uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online, consulte Crie uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online.
- Para configurar uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online, consulte Crie uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online.

Sincronização de Microsoft Exchange Online. Gestão de reservas do local de trabalho

O processo de sincronização de reservas feitas em um Microsoft Outlook calendário para Gestão de reservas do local de trabalhoé realizado com a ajuda de assinaturas. Uma assinatura é criada no provedor de calendário da sala (registro de sincronização reservável). A aplicação é notificada pela assinatura sempre que uma ação é executada na sala. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Modo estrito

. Sincronização do calendário do local de trabalho o aplicativo permite que você configure suas conexões e configurações com Microsoft Exchange Online no modo estrito também. No modo estrito, os eventos não são criados diretamente no calendário de um funcionário, em vez disso, eles são enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Você pode especificar um ID de e-mail de modo estrito por meio do qual você deseja sincronizar reservas. Os funcionários só podem fazer mudanças usando Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Para configurar o modo estrito, habilite **Modo estrito** ao configurar o. Microsoft Exchange Online como provedor de calendário. Os solicitantes são considerados convidados.

Modo de autenticação pessoal

. Sincronização do calendário do local de trabalho o aplicativo permite que você configure suas conexões e configurações com Microsoft Exchange Online no modo de autenticação pessoal para sincronizar reservas e restringir o acesso não autorizado aos calendários de recursos. No modo de autenticação pessoal, um token de autenticação no nível do usuário é gerado que permite que o usuário crie, atualize ou cancele a reserva para sincronizar eventos no calendário do Outlook do usuário. Você precisa especificar um ID de e-mail de modo estrito por meio do qual você deseja sincronizar reservas. Os funcionários só podem fazer mudanças no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação que usa o token gerado.

Para configurar o modo de autenticação pessoal, habilite a opção Modo pessoal ao configurar o. Microsoft Exchange Online como provedor de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizar reservas anteriores

. Sincronização do calendário do local de trabalho a aplicação permite sincronizar reservas feitas no passado. Você pode especificar a duração em data e hora para sincronizar essas reservas anteriores Microsoft Exchange Online ou Gestão de reservas do local de trabalho. Você pode definir a configuração usando **Sincronizar reservas anteriores** . Especifique **Data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. Em **Data e hora de término da sincronização** , você pode especificar a hora de término como quiser.

Configuração de vários provedores

. Sincronização do calendário do local de trabalho permite que você configure uma configuração de vários provedores com Microsoft Exchange Online. Ou seja, configure várias conexões e credenciais com Microsoft Exchange Online. Para obter mais informações sobre como configurar um multiprovedor, consulte Crie um ou vários provedores de calendário com Microsoft Exchange Online.

Importante: Vários provedores não são compatíveis ou não são iguais às configurações híbridas do Exchange.

Tratamento de "Nenhuma solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada de uma carga de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele só é criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga útil do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Sem solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Executar verificação de instância

Execute uma verificação de instância em suas configurações de sincronização do calendário do local de trabalho com Microsoft Exchange Online. . Instance Scan a aplicação diagnostica as configurações com o provedor de calendário executando uma série de verificações usando pacotes.

Consulte Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização.

Crie uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online

Execute as etapas a seguir para estabelecer uma conexão de modo normal com Microsoft Exchange Online.

Configurar Microsoft Azure no modo normal

Configure uma autenticação de modo normal com Microsoft Azure para se conectar Microsoft Exchange Online com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador do Exchange

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione permissões do modo normal para que você possa sincronizar Sincronização do calendário do local de trabalho com Microsoft Exchange Online Por GraphAPI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. **Opcional:** Se você não tiver um registro de app, selecione **Novo registro** .
   a. No formulário, insira **Nome** do registro.
   b. Selecione **Tipos de conta compatíveis** de sua escolha.
   c. **Opcional:** Especifique **URL de redirecionamento** .
   Especifique os seguintes detalhes:
      i. Selecione a plataforma como **Web** .
      ii. Insira o URL no seguinte formato: https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro do app.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.
   b. Navegar até **Adicione uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecional URL	Insira um URL no formato: https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Concessão implícita	Verificar **Tokens de acesso** e **Tokens de ID**

   d. Selecione **Configurar**.
5. Adicionar um segredo do cliente.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Em **Descrição** insira uma descrição resumida sobre o segredo.
   c. Em **Expira** , selecione uma expiração.
   d. Selecione **Adicionar**.
   e. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor selecionando **Copiar para a área de transferência** .
6. Adicione uma permissão.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicione uma permissão** .
   c. Selecione **Microsoft Graph** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Permissões da aplicação** .

e. Em **Calendários** , selecione **ReadWrite** .

f. Selecione **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, selecione **Conceda consentimento do administrador para a ServiceNow** .

Resultado
. Microsoft Exchange Online está configurado com Microsoft Azure.

O que Fazer Depois
Configurar recursos Microsoft Exchange Online no calendário. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .

Crie uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke

Conecte-se ao Microsoft Exchange Online criando uma conexão.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Instalar Microsoft Exchange Online spoke do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Spoke do Microsoft Exchange Online .

   Importante: Após a instalação Microsoft Exchange Online spoke, verifique se **Ação de fluxo de dados** Campo da Fonte de dados **Calendário do Exchange Online** não está definido como vazio. Caso contrário, repare o. Microsoft Exchange Online plug-in do spoke.

2. Após a instalação Microsoft Exchange Online dependendo do tipo de cliente que você é, execute as seguintes ações:
   - Se você for um novo cliente, para instalar os aplicativos, consulte Instalar Sincronização do calendário do local de trabalho.
   - Se você for um cliente existente, faça upgrade para as versões mais recentes dos seguintes aplicativos:
     - Gestão de reservas do local de trabalho
     - Sincronização do calendário do local de trabalho
3. Repare o. Microsoft Exchange Online spoke. Execute o reparo a seguir se você nunca teve uma dependência interna no `com.glide.hub.action_type.datastream`plug-in.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.

   b. PESQUISE e selecione Microsoft Exchange Online Spoke.

   c. **Reparo** o plug-in.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sincronizar reservas usando uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke.

Procedimento
1. Certifique-se de que Microsoft Exchange Online o spoke está instalado.
   Consulte **Antes de começar** seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Configure o spoke do Microsoft Exchange Online .
   Se você for um novo cliente, no **Crie registros de conexão para o spoke do Microsoft Exchange Online** execute as seguintes ações:
   - Para **Microsoft_Exchange_Online** Alias de conexão e credencial, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 1** e fazer as mudanças.

     Não mude **Nome** e. **Credencial** . No formulário Perfil de entidade OAuth do **MS Graph 1** credencial, certifique-se de que **Tipo de concessão** o campo está selecionado como **Credenciais do cliente** .
   - Para **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** Alias de conexão e credencial, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 2** e fazer as mudanças.

     Não mude **Nome** e. **Credencial** . No formulário Perfil de entidade OAuth do **MS Graph 2** credencial, certifique-se de que **Tipo de concessão** o campo está selecionado como **Credenciais do cliente** .

O que Fazer Depois

Configure a conexão OAuth com Microsoft Exchange Online

Configure a conexão OAuth com Microsoft Exchange Online

Registre seu Microsoft Exchange Online Com instância da ServiceNow para autorização OAuth.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Certifique-se de ter executado as seguintes etapas:

- Configurar Microsoft Azure no modo normal
- Recursos configurados Microsoft Exchange Online no calendário. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
- Crie uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**
3. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, Microsoft Exchange for Sync.
ID de cliente	ID do cliente criado durante a autenticação do app em Microsoft Azure.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Credenciais do Cliente**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` .
URL do token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token` .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` .

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo: `Microsoft Exchange Online default_profile`.

Resultado

O registro OAuth é adicionado para Microsoft Exchange Online.

O que Fazer Depois

Se você deseja usar o alias padrão ou criar seu próprio alias, siga um destes procedimentos:

- Para usar o alias padrão: Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão.
- Para criar seu próprio alias: Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão

Estabelecer alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online para que você possa sincronizar reservas. Configure as credenciais e conexões padrão. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e credenciais estejam definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar

- Configurar Microsoft Azure no modo normal
- Configure a conexão OAuth com Microsoft Exchange Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Nota: A partir de Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2,0.1, para sincronizar as reservas automaticamente com Microsoft Exchange Online, crie uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke versão 3,2.1. Se você fez upgrade para Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2,0.1, o procedimento a seguir não é mais necessário. Para obter mais informações sobre como instalar Microsoft Exchange Online spoke e para configurar uma conexão, consulte Crie uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1** .
   No formulário, verifique se **Perfil de entidade OAuth** definido como **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile** . Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

   b. Volte para **Credenciais** lista.

   c. Selecione **MS Graph 2** .
   No formulário, verifique se **Perfil de entidade OAuth** definido como **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile** . Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

2. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Conexões**.
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1** .
   Verifique se os campos estão definidos da seguinte forma:
   - **Alias de conexão** : **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**
   - **Credencial** : **MS Graph 1**
   - **URL de conexão** : https://graph.microsoft.com

   b. Volte para **Conexões** lista.

   c. Selecione **MS Graph 2** .
   Verifique se os campos estão definidos da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Alias de conexão** : **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
- **Credencial** : **MS Graph 2**
- **URL de conexão** : https://graph.microsoft.com

Resultado

O alias de conexão e credencial está definido.

- Configurar novas salas (recursos) em Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas.
- Após a sincronização, certifique-se de que o assunto da reunião esteja inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças.

O que Fazer Depois

Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário

Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online

Configure seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online se você não quiser usar os aliases de conexão e credencial padrão fornecidos pela aplicação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie seu próprio alias de conexão e credencial, se não quiser usar o alias padrão. Se você quiser usar o alias padrão, consulte Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no especificado **Nome** .
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Spoke do Microsoft Exchange Online**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Alias primário	Selecione **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** .

4. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado.
5. Crie uma credencial OAuth 2,0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.
   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
   d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrições
Nome	Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciar das credenciais padrão fornecidas pela aplicação.
Ativo	Opção para ativar a credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro da aplicação em Configure a conexão OAuth com Microsoft Exchange Online.
Aplica-se a	Especifique como você deseja aplicar aos MID Servers.
Ordem	Pedido da credencial.

   e. Selecione **Enviar**.
   O registro de credencial é criado.
   f. Abra o registro de credencial que você criou.
   g. No formulário, selecione **Obter token OAuth** .
   Na janela da Microsoft que é aberta, insira suas credenciais.
   h. Selecione **Atualizar**.
6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.
   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
   b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo** .

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conexão HTTPS

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Credencial	Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5.
Alias de conexão	O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Inserir https://graph.microsoft.com

e. Selecione **Enviar**.

Resultado
O registro de conexão e credencial é criado com as credenciais e conexões especificadas.

O que Fazer Depois
Para usá-lo para o provedor de calendário, consulte Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário.

Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário

Configurar Microsoft Exchange Online como um provedor de calendário no modo normal para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar
Importante: Se você não quiser usar o alias padrão fornecido pela aplicação para o provedor de calendário, poderá criar seu próprio alias de conexão e credencial. Consulte Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configurar Microsoft Exchange Online como provedor de calendário. Se você quiser especificar seu próprio alias, habilite o. **Substituir alias** opção. Para criar seu próprio alias, consulte Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de calendário. Por exemplo, Microsoft Exchange.
Descrição	Descrição do serviço de calendário.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário.
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft Graph** de **Configuração do provedor** .
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção de seu próprio alias de conexão e credencial de **Configuração do provedor** . Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou por conta própria para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** rom de opção **Configuração do provedor** . Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Data e hora de início de sincronização	A data e a hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. Especifique **Data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir de **Data e hora de início da sincronização** . **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores do especificado **Data e hora de início da sincronização** para **Data e hora de**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	término da sincronização . Você pode definir a configuração usando **Sincronizar reservas anteriores** .
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e receber atualizações nos calendários da sala como notificações. **Nota:** Se vários usuários delegados gerenciarem várias salas, um registro de provedor de calendário separado deverá ser criado para que cada usuário gerencie suas respectivas salas. Isso requer a recuperação de tokens individuais para cada usuário, a criação de conexões separadas e aliases de credencial e o mapeamento deles para o respectivo provedor de calendário.

Nota: O campo Modo estrito foi descontinuado e o usuário deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail do modo estrito foi atualizado para e-mail do usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O provedor de calendário é adicionado.

Aviso: Reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

O que Fazer Depois
Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização. Para obter mais informações, consulte Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização.

Crie uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online

Para uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online você deve executar as seguintes ações.

Como configurar o Microsoft Azure

Configure uma autenticação de modo estrito com Microsoft Azure para se conectar Microsoft Exchange Online com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Como um usuário delegado, você deve ter uma caixa de correio válida no Microsoft Exchange Online. O usuário é identificado pelo endereço de e-mail. O mesmo endereço de e-mail deve ser especificado no endereço de e-mail do usuário delegado quando necessário.

Função necessária: Administrador do Exchange

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicione permissões do modo estrito para sincronizar Sincronização do calendário do local de trabalho com Microsoft Exchange Online Por GraphAPI no modo estrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de aplicações**.
3. **Opcional:** Se você não tiver um registro de app, selecione **Novo registro** .
   a. No formulário, insira **Nome** do registro.
   b. Selecione **Tipos de conta compatíveis** de sua escolha.
   c. **Opcional:** Especifique **URL de redirecionamento** .
   Especifique os seguintes detalhes:
      i. Selecione a plataforma como **Web** .
      ii. Insira o URL no seguinte formato: https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro do app.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.
   b. Navegar até **Adicione uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   c. No formulário Configurar Web, preencha os campos.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecional URL	Insira um URL no formato: https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Concessão implícita	Verificar **Tokens de acesso** e **Tokens de ID**

   d. Selecione **Configurar**.
5. Adicionar um segredo do cliente.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Em **Descrição** insira uma descrição resumida sobre o segredo.
   c. Em **Expira** , selecione uma expiração.
   d. Selecione **Adicionar**.
   e. Depois de adicionar, na seção Segredos do cliente, copie o valor selecionando **Copiar para a área de transferência** .
6. Adicione uma permissão.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicione uma permissão** .
   c. Selecione **Microsoft Graph** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Permissões delegadas** .

e. Em **Calendários** , selecione **ReadWrite** , **ReadWrite.Compartilhado** e. **Off-line_access** .

f. Selecione **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, selecione **Conceda consentimento do administrador para a ServiceNow** .

O que Fazer Depois

Crie uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online.

Criar conexão com Microsoft Exchange Online Spoke no modo estrito

Configure uma conexão de modo estrito com Microsoft Exchange Online spoke.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

1. Instalar Microsoft Exchange Online spoke do ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Spoke do Microsoft Exchange Online .

   Importante: Após a instalação Microsoft Exchange Online spoke, verifique se **Ação de fluxo de dados** Campo da Fonte de dados **Calendário do Exchange Online** não está definido como vazio. Caso contrário, repare o. Microsoft Exchange Online plug-in do spoke.

2. Após a instalação Microsoft Exchange Online dependendo do tipo de cliente que você é, execute as seguintes ações:
   - Se você for um novo cliente, para instalar os aplicativos, consulte Instalar Sincronização do calendário do local de trabalho.
   - Se você for um cliente existente, faça upgrade para as versões mais recentes dos seguintes aplicativos:
     - Gestão de reservas do local de trabalho.
     - Sincronização do calendário do local de trabalho.
3. Repare o. Microsoft Exchange Online spoke. Execute o reparo a seguir se você nunca teve uma dependência interna no `com.glide.hub.action_type.datastream`plug-in.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.

   b. PESQUISE e selecione Microsoft Exchange Online Spoke.

   c. **Reparo** o plug-in.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sincronizar reservas usando uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke.

Procedimento

1. Certifique-se de que Microsoft Exchange Online o spoke está instalado.
   Consulte **Antes de começar** seção.
2. Configure o spoke do Microsoft Exchange Online .
   Se você for um novo cliente, no **Crie registros de conexão para o spoke do Microsoft Exchange Online** execute as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para **Microsoft_Exchange_Online** Alias de conexão e credencial, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 1** e fazer as mudanças.

  Não mude **Nome** e. **Credencial** . No formulário Perfil de entidade OAuth do **MS Graph 1** credencial, certifique-se de que **Tipo de concessão** o campo está selecionado como **Credenciais do cliente** .

- Para **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** Alias de conexão e credencial, na lista relacionada Conexão, selecione **MS Graph 2** e fazer as mudanças.

  Não mude **Nome** e. **Credencial** . No formulário Perfil de entidade OAuth do **MS Graph 2** credencial, certifique-se de que **Tipo de concessão** o campo está selecionado como **Credenciais do cliente** .

- Obter token OAuth.

  a. Selecione as credenciais (**MS Graph 1** e. **MS Graph 2** que você criou anteriormente.

  b. Na seção Links relacionados, selecione **Obter token OAuth** .

  c. Em Microsoft Exchange Online página de login exibida, faça login com as credenciais de e-mail do usuário do modo estrito.

O que Fazer Depois

Crie uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online

Configure a conectividade OAuth do modo estrito com Microsoft Exchange Online

Crie uma configuração de modo estrito em Microsoft Exchange Online

Especifique o e-mail do usuário delegado no Microsoft portal.

Antes de Iniciar

Criar conexão com Microsoft Exchange Online Spoke no modo estrito

Função necessária: Administrador da Microsoft

Procedimento

1. Acesse https://admin.microsoft.com/ .
2. No painel esquerdo, selecione **Recursos Salas e equipamentos** .
3. Selecione um recurso de **Tipo** - **Sala** para o qual você configura o modo estrito.
4. Nos detalhes da sala, edite **Delegados** campo.
5. Especifique os usuários ou o endereço de e-mail do usuário delegado.
6. Selecione **Salvar mudanças**.

> **Importante:** Repita as etapas da Etapa 3 a Etapa 6 para cada recurso do tipo **Sala** no qual você deseja configurar o modo estrito.

Resultado

O usuário está configurado como o usuário delegado.

O que Fazer Depois

Configure a conectividade OAuth do modo estrito com Microsoft Exchange Online

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure a conectividade OAuth do modo estrito com Microsoft Exchange Online

Crie um registro de app de modo estrito para Microsoft Exchange Online Com instância da ServiceNow para autorização OAuth.

Antes de Iniciar

Como configurar o Microsoft Azure.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros**
4. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

Formulário Provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro como um registro de modo estrito, por exemplo, MsExchange modo estrito.
ID de cliente	ID do cliente criado durante a criação da aplicação em Microsoft Azure.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize .
URL do token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token > .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do .

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, perfil padrão do modo estrito do MsExchange.

6. Crie um escopo de entidade OAuth.

   a. Na lista relacionada Escopos da entidade OAuth, selecione **Inserir uma nova linha...**

   b. Insira o nome como `ReadWrite` para o escopo.

   c. Insira o escopo OAuth como `ReadWrite` .

   d. Selecione o ícone Salvar.

   e. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário Registro de aplicações e selecione Salvar.
   O sistema cria o registro de escopo. Da mesma forma, crie os seguintes escopos de entidade:

   - **Nome** : Calendários.ReadWrite.Compartilhado

     Escopo do OAuth : Calendários.ReadWrite.Compartilhado

   - **Nome** : offline_access

     Escopo do OAuth : offline_access

7. Selecione **Atualizar**.

8. No formulário Registro de aplicações, selecione **Perfis de entidade OAuth** lista relacionada.
   Nas etapas a seguir, adicione os escopos de entidade OAuth que você criou na etapa 6 ao perfil padrão.

   a. Selecione o perfil de entidade padrão, por exemplo, Perfil padrão do modo estrito MsExchange.

   b. No formulário Perfil de entidade OAuth, faça o seguinte:

      i. Na seção Escopos de perfis de entidade OAuth, clique duas vezes **Insira uma nova linha** .

      ii. Selecione o ícone Pesquisar ( ).

      iii. Selecione `ReadWrite` Atribuído ao provedor OAuth que você criou na Etapa 6.

      iv. Repita as etapas anteriores e também adicione os seguintes escopos de perfis de entidade OAuth criados na etapa 6:

      - `Calendars.ReadWrite.Shared`
      - `offline_access`

9. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O registro OAuth do modo estrito é adicionado para Microsoft Exchange Online Com perfis de entidade OAuth de modo estrito e escopos de entidade OAuth.

O que Fazer Depois

Configure o alias de conexão e credencial. Você pode configurar o alias padrão ou criar seu próprio alias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para configurar o alias padrão, consulte Configure o alias de conexão e credencial do modo estrito para Microsoft Exchange Online.

Configure o alias de conexão e credencial do modo estrito para Microsoft Exchange Online

Estabeleça uma conexão de modo estrito e um alias de credencial para Microsoft Exchange Online. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e credenciais estejam definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar

Configure a conectividade OAuth do modo estrito com Microsoft Exchange Online

Nota: A partir de Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2,0.1, para sincronizar as reservas automaticamente com Microsoft Exchange Online, crie uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke versão 3,2.1. Se você fez upgrade para Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2,0.1, o procedimento a seguir não é mais necessário. Para obter mais informações sobre como instalar Microsoft Exchange Online spoke e para configurar uma conexão, consulte Crie uma conexão com Microsoft Exchange Online spoke.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure o alias de conexão e credencial padrão para usar o perfil de entidade padrão criado durante o registro da aplicação de modo estrito (em Configure a conectividade OAuth do modo estrito com Microsoft Exchange Online). Você também pode criar seu próprio alias de conexão e credencial, se não quiser usar o alias padrão. Para criar seu próprio alias, consulte Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Verifique se o perfil de entidade OAuth está definido da seguinte forma:
   Execute as seguintes ações individualmente:

   a. Selecione **MS Graph 1** .
   No formulário, verifique se **Perfil de entidade OAuth** É definido com o perfil de entidade OAuth que foi criado quando criou o registro do app de modo estrito (realizado em Configure a conectividade OAuth do modo estrito com Microsoft Exchange Online). Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

   b. Para gerar o token OAuth, selecione **Obter token OAuth** link relacionado.
   Na página de login do Microsoft Exchange exibida, faça login com as credenciais de e-mail do usuário delegado. Você deve ser solicitado a fornecer a credencial. Quando solicitado, especifique as credenciais de e-mail do modo estrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Aviso:** Se você não for solicitada a credencial, ela poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizar para ser solicitado sobre a credencial.

c. Volte para **Credenciais** lista.

d. Selecione **MS Graph 2** .
No formulário, verifique se **Perfil de entidade OAuth** É definido com o perfil de entidade OAuth que foi criado quando criou o registro do app de modo estrito (realizado em Configure a conectividade OAuth do modo estrito com Microsoft Exchange Online). Se não estiver definido, defina o perfil conforme especificado.

> **Aviso:** Se você não for solicitada a credencial, ela poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizar para ser solicitado sobre a credencial.

Resultado
O alias de conexão e credencial está definido.

- Configurar novas salas (recursos) em Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas.
- Após a sincronização, certifique-se de que o assunto da reunião esteja inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças

O que Fazer Depois
Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito

Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito

Configure seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão criado durante o registro da aplicação de modo estrito. Você pode configurar seu calendário para usar o alias como um alias de substituição.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Conexão e credencial de provedores da aplicação por padrão. Execute este procedimento se quiser criar seu próprio alias de conexão e credencial em vez de usar o alias padrão. Se você quiser usar o alias padrão, consulte Configure o alias de conexão e credencial do modo estrito para Microsoft Exchange Online.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no especificado **Nome** .
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Spoke do Microsoft Exchange Online**
Alias primário	Selecione **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** .

4. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial OAuth 2,0.
5. Crie uma credencial OAuth 2,0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.

   d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrições
Nome	Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciar das credenciais padrão fornecidas pela aplicação.
Ativo	Opção para ativar a credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro do app de modo estrito em Configure a conectividade OAuth do modo estrito com Microsoft Exchange Online.
Aplica-se a	Especifique como você deseja aplicar aos MID Servers.
Ordem	Pedido da credencial.

   e. Selecione **Enviar**.
   O registro de credencial é criado.

   f. Abra o registro de credencial que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. No formulário, selecione **Obter token OAuth** .

> **Nota:** Se você estiver configurando o modo estrito, deverá executar esta etapa.

Na janela da Microsoft que é aberta, insira suas credenciais.

h. Selecione **Atualizar**.

6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo** .

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conexão HTTPS

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Credencial	Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5.
Alias de conexão	O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Inserir https://graph.microsoft.com

e. Selecione **Enviar**.

Resultado
O registro de conexão e credencial é criado com as credenciais e conexões especificadas.

O que Fazer Depois
Para usá-lo para o provedor de calendário, consulte Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito.

Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito

Configurar Microsoft Exchange Online como um provedor de calendário no modo estrito para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como um usuário delegado, você deve ter uma caixa de correio válida no Microsoft Exchange Online. O usuário é identificado pelo endereço de e-mail. O mesmo endereço de e-mail deve ser especificado no endereço de e-mail do usuário delegado quando necessário.
- Configure o alias de conexão e credencial de modo estrito para o Microsoft Exchange Online. Se você quiser usar seu próprio alias, consulte Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de calendário. Por exemplo, Modo estrito do Microsoft Exchange
Descrição	Descrição do serviço de calendário.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário.
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft Graph** .
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção de seu próprio alias de conexão e credencial de **Configuração do provedor** . Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou por conta própria para o provedor de calendário do **Configuração do provedor** . Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Data e hora de início de sincronização	A data e a hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. Especifique **Data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir de **Data e hora de início da sincronização** . **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores do especificado **Data e hora de início da sincronização** para **Data e hora de término da sincronização** .
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e receber notificações relacionadas a reservas. Os funcionários são considerados convidados na reserva.

Nota: O campo Modo estrito foi descontinuado e o usuário deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail do modo estrito foi atualizado para e-mail do usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O provedor de calendário é adicionado.

Aviso: Reservas criadas usando provedores de calendário não podem ser editadas no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

O que Fazer Depois

Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização. Para obter mais informações, consulte Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização.

Crie uma conexão do modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online

Como administrador, estabeleça uma conexão do modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas. Um token de autenticação no nível do usuário é gerado que permite criar, atualizar ou cancelar reservas para sincronizar eventos no Microsoft Outlook calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrações

Integrações de sistema a sistema são usadas para todas as ações que não são acionadas pelo usuário e que devem ser sincronizadas com Microsoft Outlook. Para todas as outras ações acionadas pelo usuário, o token pessoal do usuário é usado.

Subfontes para atender a reservas

Uma nova subfonte, `sn_wsd_rest_api` Foi introduzido para distinguir as reservas originadas da REST API. Esta ação permite o uso de credenciais de sistema para sistema para sincronizar as reservas com Microsoft Outlook no modo de autenticação pessoal.

Lidar com cenários de upgrade

Se o modo estrito estiver habilitado para provedores de calendário ativos antes do upgrade, a propriedade do sistema será definida automaticamente como Estrito após o upgrade.

Se o modo Normal estiver configurado para provedores de calendário ativos antes do upgrade, a propriedade do sistema será definida automaticamente como Normal após o upgrade.

. **Modo estrito** a caixa de seleção não é mais exibida no provedor de calendário porque a coluna correspondente foi descontinuada no provedor de calendário. Para configurar o modo estrito, você deve definir a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.sync_integration_mode` no nível da instância.

O modo estrito agora pode ser configurado usando a propriedade do sistema no nível da instância. Para obter mais informações, consulte Definido Sincronização do calendário do local de trabalho propriedades.

Restrições de reserva

Revise as restrições para criar, atualizar ou excluir reservas de usuário, bem como reservas de bloqueador e grupo, quando o modo de autenticação pessoal estiver habilitado.

Restrições

Tipo de reserva	Descrição
Bloqueador de reservas	Quando o modo Pessoal está habilitado, as reservas de bloqueador são criadas no calendário do usuário delegado, com o usuário Solicitado para adicionado como convidado. . `sn_wsd_rsv.blocker_user` a propriedade do sistema especifica um usuário bloqueador, o sistema cria a reserva no calendário do usuário delegado e adiciona o usuário bloqueador como convidado.
Reserva do usuário em nome do	. **Esta reserva é para** o campo não é exibido no modo de autenticação pessoal. No modo pessoal, você não pode criar reservas de usuário em nome porque não tem acesso ao calendário de outro usuário. No entanto, você pode criar reservas em nome para salas não sincronizadas.
Reservas de grupo	As reservas de grupo não são compatíveis com o modo Pessoal para salas habilitadas para sincronização, mesmo se o **Habilitar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restrições

Tipo de reserva	Descrição
	reservas de grupo está marcada no módulo reservável. Você pode criar reservas de grupo para salas não sincronizadas.
Criar reserva	As restrições a seguir se aplicam ao criar reservas do Prestação de serviços no local de trabalho(WSD) portal, planejador de eventos, Reserva rápida e Now Mobile: **No modo Pessoal** Se o usuário Solicitado não corresponder ao usuário da sessão, a reserva não poderá ser criada. **No modo estrito ou normal** Reservas podem ser criadas sem restrições.
Atualizar ou cancelar reserva	As restrições a seguir se aplicam ao atualizar ou cancelar reservas do portal WSD, do planejador de eventos e do Now Mobile: **No modo normal** Todas as reservas podem ser atualizadas ou canceladas. **No modo de autenticação pessoal** • Se a caixa de correio de sincronização da reserva estiver definida como **outro** (uma reserva criada no calendário do usuário delegado), a reserva pode ser atualizada ou cancelada no calendário do usuário delegado. • Se Sincronizar caixa de correio estiver definida como **usuário** as seguintes regras se aplicam: ◦ Se a reserva for editada ou cancelada de fontes diferentes do Portal WSD, Reserva rápida, WSD Mobile ou Planejador de eventos, ela não poderá ser atualizada ou cancelada. ◦ Se o usuário da sessão (a pessoa que está atualizando ou cancelando a reserva) não corresponder ao usuário solicitado, a reserva não poderá ser editada ou cancelada. ◦ Se um token pessoal não existir para o usuário que atualiza ou cancela a reserva, a reserva não poderá ser atualizada ou cancelada. ◦ Em todos os outros casos, a reserva pode ser atualizada ou cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restrições

Tipo de reserva	Descrição
	Nota: Todas as reservas acima que não podem ser atualizadas ou canceladas aparecem esmaecidas na exibição de programação do espaço do planejador de eventos. **No modo estrito** Os usuários só poderão atualizar ou cancelar uma reserva se a caixa de correio de sincronização estiver definida como **outro** No modo estrito.

Como configurar o Microsoft Azure

Configure um modo pessoal de autenticação com Microsoft Azure para se conectar Microsoft Exchange Online com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Antes de Iniciar

No modo Autenticação pessoal, uma conta de usuário delegado válida com um endereço de e-mail associado em Microsoft Exchange Onlineé obrigatório. A identidade do usuário é determinada pelo endereço de e-mail, que também deve ser especificado no campo E-mail do usuário delegado, quando aplicável.

Função necessária: Administrador do Exchange

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Azure portal.
2. Navegar até **Serviços do Azure** > **Registros de aplicações**.
3. **Opcional:** Se você não tiver um registro de app, selecione **Novo registro** .
   a. No formulário, insira **Nome** do registro.
   b. Selecione **Tipos de conta compatíveis** de sua escolha.
   c. **Opcional:** Especifique **URL de redirecionamento** .
   Especifique os seguintes detalhes:
      i. Selecione a plataforma como **Web** .
      ii. Insira o URL no seguinte formato: `https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do`
4. Se você já tiver um registro de app, selecione o registro do app.
   a. Navegar até **Gerenciar** > **Autenticação**.
   b. Navegar até **Adicione uma plataforma** > **Aplicações web** > **Web**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar formulário da web

Campo	Descrição
Redirecional URL	Insira um URL no formato: `https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do`
Concessão implícita	Selecione **Tokens de acesso** e. **Tokens de ID** opções.

d. Selecione **Configurar**.

5. Adicionar um segredo do cliente.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

b. Em **Descrição** insira uma descrição resumida sobre o segredo.

c. Em **Expira** selecione uma expiração.

d. Selecione **Adicionar**.

e. Depois de adicionar detalhes do segredo do cliente, na seção Segredos do cliente, copie o valor selecionando **Copiar para a área de transferência** .

6. Adicione uma permissão.

a. Navegar até **Gerenciar** > **Permissões de API**.

b. Selecione **Adicione uma permissão** .

c. Selecione **Microsoft Graph** .

d. Selecione **Permissões delegadas** .

e. Em **Calendários** Seção Permissão, selecione **ReadWrite** , **ReadWrite.Compartilhado** e **Off-line_access** .

f. Selecione **Adicionar permissões**.

g. Na tela Permissões configuradas, selecione **Conceda consentimento do administrador para a ServiceNow** .

Resultado
Microsoft Exchange Online está configurado com Microsoft Azure.

O que Fazer Depois
Configure a sala de recursos e especifique os detalhes de e-mail do usuário delegado. Para obter mais informações, consulte Configure salas de recursos em Microsoft Exchange Online.

Configure salas de recursos em Microsoft Exchange Online

Especifique o e-mail do usuário delegado no Microsoft portal para acessar o calendário de recursos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador da Microsoft

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Acesse https://admin.microsoft.com/ .
2. No menu Navegação, selecione **Recursos Salas e equipamentos** .
3. Selecione um recurso de **Tipo** - **Sala** para configurar o modo estrito para.
4. Nos detalhes da sala, edite **Delegados** campo.
5. Especifique os usuários ou o endereço de e-mail do usuário delegado.
6. Selecione **Salvar mudanças**.

> **Importante:** Repita as etapas 3 a 6 para cada recurso do tipo **Sala** no qual você deseja configurar o modo estrito.

Resultado
O usuário está configurado como o usuário delegado.

O que Fazer Depois
Crie um registro de aplicação do modo de autenticação pessoal para Microsoft Exchange Online com ServiceNow Instância para autorização OAuth. Para obter mais informações, consulte Configure a conectividade OAuth do modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online.

Configure a conectividade OAuth do modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online

Crie um registro de aplicação do modo de autenticação pessoal para Microsoft Exchange Online Com sua instância para autorização OAuth.

Antes de Iniciar
Configure Microsoft Azure. Para obter mais informações, consulte Configure o Microsoft Azure .

Confirme se o escopo da aplicação está definido como **Sincronização do calendário do local de trabalho** .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Microsoft Exchange Online_personalAuth** Provedor OAuth criado para autenticação pessoal.
3. No formulário Provedor OAuth de terceiros, preencha os campos:

   Para obter uma descrição dos valores de campo, consulte Formulário Provedor OAuth de terceiros .

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. Por exemplo, perfil padrão do Microsoft Exchange Online_personalAuth.
5. Selecione a lista Escopos da entidade OAuth e verifique se os seguintes escopos OAuth já estão definidos para o perfil do provedor OAuth:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Calendars.ReadWrite

b. Calendars.ReadWrite.Shared

c. Off-line_access

6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O registro OAuth é adicionado para Microsoft Exchange Online Com o modo de autenticação pessoal, perfis de entidade OAuth e escopos de entidade OAuth.

Configure um alias de conexão e credencial do modo de autenticação pessoal para Microsoft Exchange Online

Estabeleça uma conexão do modo de autenticação pessoal e um alias de credencial para Microsoft Exchange Online. Confirme se os valores do alias de conexão e credenciais estão definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar

Confirme se o escopo da aplicação está definido como **Sincronização do calendário do local de trabalho** .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure o alias de conexão e credencial padrão para usar o perfil de entidade padrão criado durante o registro da aplicação do modo de autenticação pessoal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Selecione o tipo de alias secundário de credencial e conexão Microsoft_Exchange_Online_PersonalAuth criado para autenticação pessoal.
3. Execute o seguinte para verificar os detalhes da conexão HTTP:
   a. No formulário Aliases de conexão e credencial, em **Conexões** selecione o nome da conexão.
   b. Em **Alias de conexão** verifique se o alias secundário herda as propriedades do alias primário.
   c. Verifique se o URL da conexão está definido como https://graph.microsoft.com https://graph.microsoft.com.
   d. Selecione **Atualizar**.
4. Execute o seguinte para verificar os detalhes das credenciais OAuth:
   a. No formulário Aliases de conexão e credencial, em **Conexões** selecione o nome da credencial.
   b. No formulário Credenciais do OAuth 2,0, verifique se **Perfil de entidade OAuth** É definido com o perfil de entidade OAuth padrão que foi criado ao criar o registro do app do modo de autenticação pessoal.
5. Execute o seguinte para solicitar um novo token de acesso OAuth usando o perfil de entidade OAuth configurado criado para autenticação pessoal:
   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   b. Selecione **MS Graph 1** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Defina o perfil de entidade OAuth como o perfil de entidade OAuth de autenticação pessoal padrão que foi gerado quando você realizou o registro da aplicação do modo de autenticação pessoal.

d. Selecione **Obter token OAuth** .
Na página de login do Microsoft Exchange exibida, faça login com as credenciais de e-mail do usuário delegado.

6. Execute o seguinte para solicitar um novo token de acesso OAuth usando o perfil de entidade OAuth configurado criado para autenticação pessoal:

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

b. Selecione **MS Graph 2** .

c. Defina o perfil de entidade OAuth como o perfil de entidade OAuth de autenticação pessoal padrão que foi gerado quando você realizou o registro da aplicação do modo de autenticação pessoal.

d. Selecione **Obter token OAuth** .
Na página de login do Microsoft Exchange exibida, faça login com as credenciais de e-mail do usuário delegado.

Resultado
O alias de conexão e credencial está definido.

Configure seu próprio alias de conexão e credencial para o modo de autenticação pessoal

Configure seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão criado durante o registro da aplicação no modo de autenticação pessoal. Você pode configurar seu calendário para usar o alias como um alias de substituição.

Antes de Iniciar
Nota: Configure seu próprio alias de conexão e credencial somente quando vários e-mails de usuário delegado forem necessários. Certifique-se de que o alias também esteja especificado no provedor de calendário.

Confirme se o escopo da aplicação está definido como **Sincronização do calendário do local de trabalho** .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a aplicação fornece uma conexão e credencial. Execute este procedimento se quiser criar seu próprio alias de conexão e credencial em vez de usar o alias padrão. Se você quiser usar o alias padrão, consulte Configure um alias de conexão e credencial do modo de autenticação pessoal para Microsoft Exchange Online.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no especificado **Nome** .
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Sincronização do calendário do local de trabalho**
Alias primário	Selecione **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** .

4. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial OAuth 2,0.
5. Crie uma credencial OAuth 2,0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.

   d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrições
Nome	Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciar das credenciais padrão fornecidas pela aplicação.
Ativo	Opção para ativar a credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você realizou o registro do app do modo de autenticação pessoal em Configure a conectividade OAuth do modo de autenticação pessoal com Microsoft Exchange Online.
Aplica-se a	Especifique como você deseja aplicar aos MID Servers.
Ordem	Pedido da credencial.

   e. Selecione **Enviar**.
   O registro de credencial é criado.

   f. Abra o registro de credencial que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. No formulário, selecione **Obter token OAuth** .

> **Nota:** Se você estiver configurando um modo estrito, deverá executar esta etapa.

Na janela da Microsoft que é aberta, insira suas credenciais.

h. Selecione **Atualizar**.

6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. Na lista relacionada Conexões, selecione **Novo** .

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conexão HTTPS

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Credencial	Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5.
Alias de conexão	O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Inserir https://graph.microsoft.com

e. Selecione **Enviar**.

Configure o. Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo de autenticação pessoal

Aprimore sua experiência de reserva no local de trabalho com Sincronização do calendário do local de trabalho aplicativo para sincronizar reservas com seu provedor de calendário. Configurar Microsoft Exchange Online para sincronizar reservas com seu provedor de calendário usando o modo de autenticação pessoal.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O aplicativo Sincronização de calendário do Workplace usa o provedor de calendário como origem primária, confirmando que os eventos são atualizados e confirmados para reservas de sala por meio do portal Gestão de reservas do Workplace.

Antes de Iniciar

Confirme o seguinte:

- Como um usuário do modo de autenticação pessoal, você deve ter uma caixa de correio válida no Microsoft Exchange Online. O usuário é identificado pelo endereço de e-mail. O mesmo endereço de e-mail deve ser especificado no endereço de e-mail do usuário delegado quando necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirme se o escopo da aplicação está definido como **Sincronização do calendário do local de trabalho** .

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Provedor, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário do provedor.

   Nota: . **Modo estrito** O campo está descontinuado e você deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail do modo estrito foi atualizado para e-mail do usuário delegado.
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para acessar calendários de recursos e gerar um ID de assinatura, você deve adicionar uma Configuração de sincronização reservável. Para obter mais informações, consulte Adicione várias configurações de sincronização reserváveis.

Execute uma verificação de instância para verificar a configuração de sincronização. Para obter mais informações, consulte Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização.

Configure o registro do webhook de Microsoft Exchange Online spoke

Configurar URL de retorno de chamada para comunicação entre Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação e. Microsoft Exchange Online calendário.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Microsoft Exchange Online** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Microsoft Exchange Online** .
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Spoke do Microsoft Exchange Online** > **Registro do Webhook**.
2. Selecione **Assinatura de evento WSDRS** registro.
   O registro do webhook é fornecido por padrão com a aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, selecione **URL de retorno de chamada** .
   . **Estado do cliente** e. **URL de retorno de chamada** gerado automaticamente.
4. Selecione **Atualizar**.

Crie um ou vários provedores de calendário com Microsoft Exchange Online

Para Microsoft Exchange Online provedor, configure um ou vários provedores de calendário.

Antes de Iniciar

Você deve ter Microsoft Exchange Online spoke versão 3.2.4 ou posterior instalada.

Importante: Vários provedores não são compatíveis ou não são iguais às configurações híbridas do Exchange.

Para o modo estrito:

- Certifique-se de que cada usuário delegado (no provedor de calendário) tenha um alias de conexão e credencial diferente, conexão e registros de credencial. No entanto, você pode reutilizar o mesmo perfil de entidade OAuth em todos os registros de credencial.
- Ao executar o. **Obter token OAuth** para cada credencial, você deve ser solicitado a fornecer a credencial. Quando solicitado, especifique as credenciais de e-mail do usuário delegado.

Nota: Se você não for solicitada a credencial, ela poderá usar a credencial do usuário conectado no mesmo navegador, o que está incorreto. Você deve fechar o navegador e atualizar para ser solicitado sobre as credenciais.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para usuário do modo normal:
   a. Configure o alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online usando as credenciais e conexões padrão ou Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange Online.
   b. Crie vários provedores de calendário e especifique o alias. Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário
2. Para usuário delegado:
   - Se houver um único usuário delegado, faça o seguinte:
     - Configure o alias de conexão e credencial do modo estrito para Microsoft Exchange Online ou Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.
     - Crie um provedor de calendário. Consulte Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito.
   - Para vários usuários delegados:
     - Crie um registro de conexão e credencial para cada usuário delegado. Consulte Configure o alias de conexão e credencial do modo estrito para Microsoft Exchange Online ou Crie sua própria credencial e alias de conexão para o modo estrito.
     - Crie provedores de calendário para cada usuário e especifique o alias. Consulte Configurar Microsoft Exchange Online provedor de calendário no modo estrito.

Resultado

Vários provedores são criados para um único provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar uma reserva

Revise as reservas de funcionários geradas usando a Gestão de reservas do local de trabalho e aprove ou rejeite-as.

Antes de Iniciar
Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a reserva que você deseja aprovar ou rejeitar.
3. Revise os detalhes da reserva.
4. Aprove ou rejeite a reserva selecionando Aprovar ou Rejeitar.

Nota: Se a aprovação de uma reserva for rejeitada, uma solicitação de exclusão será enviada para o calendário da sala para liberar a sala.

Google Calendário - Sincronização de calendário

Crie uma conexão com Google E sincronizar reservas feitas usando Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. Você pode sincronizar todas as reservas feitas usando Gestão de reservas do local de trabalho para Google Calendário e vice-versa.

A sincronização de reservas de um Google Calendário para Gestão de reservas do local de trabalhoé realizado usando várias abordagens, como eventos e ocorrências.

Importante: A aplicação não oferece suporte a uma configuração de modo estrito para Google Calendário.

Sincronização de Gestão de reservas do local de trabalho. Google Calendário

O processo de sincronização de Gestão de reservas do local de trabalho. GoogleÉ realizado usando o spoke do Google Agenda. Você pode configurar uma conexão com o Google usando o Flow Designer.

O processo de sincronização inclui as seguintes etapas:

1. Instalar Spoke do Google Agenda .
2. Configure o spoke do Google Agenda
3. Autenticar ServiceNow com Google. Consulte Autenticar Google para sincronização de calendário.
4. Configurar a conexão do spoke do Google Agenda usando o Flow Designer. Consulte Crie um registro de conexão e credencial para Google.
5. Criando o provedor do Google Agenda. Consulte Configurar Google como provedor de calendário.

O aplicativo também permite que você crie seu próprio alias de conexão e credencial em vez de usar o alias padrão criado usando o Flow Designer. Consulte Configure o seu próprio Google alias de conexão e credencial.

Sincronização de Google Calendário para Gestão de reservas do local de trabalho

A sincronização de reservas do Google O calendário para o portal de reservas é feito extraindo as atualizações de calendário mais recentes Google Usando um trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agendado, *WSDRS Sync Calendar items*. Todos os eventos relacionados às salas habilitadas para sincronização são lidos e atualizados no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. A aplicação cria eventos Criar, Atualizar, Excluir e Ler no **Eventos** tabela.

O trabalho agendado, *WSDRS Sync Calendar items*, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização reservável ativas. O trabalho agendado está definido como **Falso** por padrão, e ele deve estar habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho agendado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir o horário do trabalho agendado conforme desejado. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.

Uma abordagem chamada Sincronização delta é usada pelo Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação. Com a sincronização Delta, você recupera somente as mudanças incrementais feitas em um ID de e-mail de recurso do calendário usando um ponto de referência chamado token de sincronização. Ou seja, para cada sala (cada registro de sincronização reservável), vinculado ao provedor de calendário local, você obtém os tokens de sincronização, que são os pontos de referência para obter a atualização do calendário em incrementos.

- Com base em **Tamanho da página** , **Sincronizar tamanho do lote** e o. **Intervalo de lote de sincronização** , as informações são recuperadas pelos tokens de sincronização. Por exemplo, se você especificou os valores como **5** , **500** e **60** respectivamente (nos campos anteriores). Isso significa que você pode gerar 500 solicitações em um intervalo de 60 segundos. A sincronização resulta em cinco mudanças em uma página.
- Quando você cria um registro de configuração de sincronização reservável em Google calendário, você deve garantir que ele esteja ativado.
- Quando o registro de sincronização é ativado, um fluxo é acionado e um token de sincronização para esse registro de sincronização reservável é criado no **Deltas de sincronização** módulo.
- O trabalho agendado, *WSDRS Sync Calendar items*, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização reservável ativas. O trabalho agendado está definido como **Falso** por padrão, e ele deve estar habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho agendado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir o horário do trabalho agendado conforme desejado. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- As mudanças feitas nas configurações de sincronização reservável são criadas como eventos no **Eventos** módulo. A aplicação cria eventos Criar, Atualizar, Excluir e Ler para Google Calendário.
- Um evento é criado para cada registro de sincronização. Dependendo do tamanho da página especificado no provedor de calendário, as mudanças serão exibidas. Se houver mudanças pendentes, elas serão exibidas durante a próxima execução do trabalho agendado.
- A API que é usada para obter os tokens de sincronização salva a resposta no **Resposta** campo do evento. A API fornece mudanças feitas em uma única reserva, várias reservas e na reserva recorrente primária.
- Usando a resposta criada pela API, uma reserva é criada no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.
- A cada execução de trabalho programada, o token de sincronização também é atualizado, o que é usado como o ponto de referência para a próxima sincronização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizando reservas anteriores

ele Sincronização do calendário do local de trabalho também permite sincronizar reservas feitas no passado. Você pode especificar o intervalo de data e hora no **Data e hora de início da sincronização** e. **Data e hora de término da sincronização** campos. Para o calendário no local, as seguintes condições devem ser atendidas para sincronizar reservas anteriores:

- O provedor de calendário que é Google O provedor de calendário de calendário que você configurou deve estar ativo.
- . **Sincronizar reservas anteriores** o campo deve ser selecionado.
- A configuração de sincronização reservável para a qual você deseja sincronizar reservas anteriores deve estar ativa.

Nota: Depois de habilitar **Sincronizar reservas anteriores** , você deve navegar até os locais de cada registro de configuração de sincronização reservável e selecionar **Sincronizar local** .

Tratamento de "Nenhuma solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele só é criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga útil do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Sem solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Autenticar Google para sincronização de calendário

Configurar Google para iniciar a sincronização de reservas com Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. Crie escopos, credenciais e muito mais.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Instalar Spoke do Google Agenda .
2. Configure o spoke do Google Agenda

Função necessária: Google Administrador

Procedimento

1. Faça login no https://admin.google.com/ .
2. **Opcional:** Se você quiser gerenciar usuários do Google, faça o seguinte:
   a. Selecione **Gerenciar** em **Usuários** cartão na página inicial.
   b. Adicionar, excluir ou atualizar detalhes do usuário.
3. Faça login em https://console.cloud.google.com/ com suas credenciais do google workspace.
4. Crie um projeto para obter a autenticação OAuth e a permissão para usar o. Google Calendário de ServiceNow.
   a. Selecione **Selecione um projeto** no painel superior.
   b. Na janela Selecionar um projeto, selecione **NOVO PROJETO** .
   c. Insira os detalhes do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Especifique **Nome do projeto** .

ii. Selecione seu **Organização** .

iii. Em **Local** campo, selecione **Procurar** e selecione sua organização.

d. Selecione **CRIAR** .
Uma notificação é exibida informando que o projeto foi criado.

e. Na janela de notificação, selecione **SELECIONE O PROJETO** .

5. Definido Google Permissões da API de calendário.

a. Na página inicial, selecione **APIs e serviços** .

b. No painel superior, selecione **HABILITAR APIS E SERVIÇOS** .

c. Na página Bem-vindo à biblioteca de APIs, no Google Workspace, selecione **API do Google Agenda** .

d. Na página de detalhes da API do Google Agenda, selecione **HABILITAR** .

A API de calendário do Google está habilitada no seu projeto.

6. Crie credenciais a serem usadas ao criar uma conexão e credencial para Google

a. Na página de detalhes da API do Google Agenda, selecione **CRIAR CREDENCIAIS** .

b. No formulário Credenciais da API do Google Agenda, preencha os campos:

i. Em **Selecione uma API** campo, selecione **API do Google Agenda** .

ii. Em **Que dados você acessará?** , selecione **Dados do usuário** Para criar uma aplicação OAuth.

c. Selecione **PRÓXIMO** .

d. Na seção Tela de consentimento do OAuth, preencha os campos:

i. Em **Nome da aplicação** Especifique um nome para o app OAuth.

ii. Em **E-mail de suporte ao usuário** especifique o e-mail do usuário para o qual as perguntas relacionadas ao consentimento podem ser enviadas.

iii. Na seção Logotipo do app, selecione **PROCURAR** Para carregar um logotipo para o app OAuth.

iv. Na seção Informações de contato do desenvolvedor, especifique o endereço de e-mail para o qual todas as mudanças e atualizações relacionadas ao projeto devem ser enviadas.

e. Selecione **SALVE E CONTINUE** .

7. Adicionar ou remover escopos.
Especifique permissões para acessar a API do Google Agenda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na seção Escopos, selecione **ADICIONAR OU REMOVER ESCOPOS** .

b. Selecione os seguintes escopos:

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

c. Selecione **ATUALIZAÇÃO** .

d. Selecione **SALVE E CONTINUE** .

8. Gere o ID do cliente OAuth e os detalhes relacionados.

a. Na seção ID do cliente OAuth, em **Tipo de aplicação** campo, selecione **Aplicação da Web** .

b. Em **Nome** , insira um nome para a aplicação.

c. Em Origens JavaScript autorizadas, selecione **ADICIONAR URL** Para adicionar o URL JavaScript.

d. Na seção URIs de redirecionamento autorizado, selecione **ADICIONAR URL** Para adicionar um URL de redirecionamento.
Insira o URL do seu ServiceNow instância.

e. Selecione **CRIAR** .
As credenciais da aplicação OAuth são criadas.

f. Selecione **DOWNLOAD** Para baixar o arquivo JSON que contém os detalhes da credencial.

g. Copie e salve o ID do cliente.

9. Selecione **CONCLUÍDO** .

Crie um registro de conexão e credencial para Google

Conecte Google com ServiceNow usando o flow designer para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Autenticar Google para sincronização de calendário.
- Certifique-se de ter a função de Superadministrador no Google.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure o. Google registro de conexão e credencial. Execute as etapas no Flow Designer. Configure o padrão Google Spoke do calendário. Você também pode criar seu próprio alias de conexão e credencial, se não quiser configurar o padrão Google Spoke do calendário usando o Flow Designer. Para criar seu próprio alias, consulte Configure o seu próprio Google alias de conexão e credencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Conexões** guia.
3. Em **Pesquisar todas as conexões** Barra, pesquise Google.
4. Selecione **Google_calendar (sn_gcalendar_spoke)** .
5. No cartão google_Calendar, selecione **Exibir detalhes** .
6. Selecione **Configurar** ao lado de **Google_Calendar** conexão.
7. Na janela Configurar conexão, insira as seguintes credenciais:
   - **URL de conexão** : Enter `https://www.googleapis.com` .
   - **Versão da API** : Enter `v3` . O campo é preenchido automaticamente.
   - **ID do cliente OAuth** : Insira o ID do cliente que você copiou durante a autenticação Google com ServiceNow em Autenticar Google para sincronização de calendário.
   - **Segredo do cliente OAuth** : Insira o segredo do cliente que você copiou durante a autenticação Google com ServiceNow em Autenticar Google para sincronização de calendário.
   - **URL de redirecionamento do OAuth** : Enter `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`
   - **URL de autorização do OAuth** : Enter `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth`
   - **URL do token OAuth** : Enter `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token`
8. Selecione **Configurar e obter token do OAuth**.
9. Em Google, faça login no Google E obtenha o token OAuth.
   Insira seu Google Credenciais de Superadministrador.

Resultado

. Google o registro de conexão e credencial foi criado. Para exibir o registro de alias de conexão e credencial, navegue até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais** e selecione **Google_Calendar** .

O que Fazer Depois

Configurar Google como provedor de calendário

Configure o seu próprio Google alias de conexão e credencial

Você pode configurar o seu próprio Google alias de conexão e credencial se você não quiser usar o alias padrão **Google_calendar** .

Depois de autenticar Google com ServiceNow Em vez de configurar o alias de conexão e credencial usando a configuração de conexão do Flow Designer, você também pode criar sua própria conexão e credencial.

Se você quiser usar o alias padrão, consulte Crie um registro de conexão e credencial para Google.

Configure a conectividade do OAuth com Google Calendário

Crie um registro de aplicações para Google Calendário com ServiceNow para sincronizar reservas. Execute este registro do app se quiser criar seu próprio alias de conexão e credencial para Google Calendário.

Antes de Iniciar

Autenticar Google para sincronização de calendário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Google Agenda** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Google Agenda** .
4. Atualize a página.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros**
4. No formulário, preencha os campos com os detalhes especificados.

Formulário Provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro, por exemplo, próprio calendário do Google.
ID de cliente	ID do cliente criado durante a autenticação do app em Google.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Google.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Modo de autorização** .
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth` .
URL do token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token` .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` .

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um perfil de entidade OAuth gerado pelo sistema é criado e mostrado na lista relacionada de Perfis de Entidade OAuth. O Google Agenda possui o perfil padrão.
6. Crie um escopo de entidade OAuth.
   a. Na lista relacionada Escopos da entidade OAuth, selecione **Inserir uma nova linha...**
   b. Insira o nome como `Calendário` para o escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira o escopo OAuth como Calendário .

d. Selecione o ícone Salvar.

e. Da mesma forma, crie outro escopo e insira os seguintes detalhes:

- **Nome** : calendar.events
- **Escopo do OAuth** : calendar.events

f. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário Registro de aplicações e selecione Salvar. O sistema cria os registros de escopo.

7. Selecione **Atualizar**.
8. No formulário Registro de aplicações, selecione **Perfis de entidade OAuth** lista relacionada. Nas etapas a seguir, adicione os escopos de entidade OAuth que você criou na Etapa 6 ao perfil padrão.

a. Selecione o perfil de entidade padrão, por exemplo, Perfil padrão próprio do Google Agenda.

b. No formulário Perfil de entidade OAuth, faça o seguinte:

i. Na seção Escopos de perfis de entidade OAuth, clique duas vezes **Insira uma nova linha** .

ii. Selecione o ícone Pesquisar ( ).

iii. Selecione calendário Atribuído ao provedor OAuth que você criou na Etapa 6.

iv. Repita as etapas anteriores e adicione também calendar.events .

9. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A conectividade OAuth foi adicionada para Google.

O que Fazer Depois

Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Google

Crie seu próprio alias de conexão e credencial para Google

Em vez de usar o padrão **Google_Calendar** alias, você pode criar seu próprio alias de conexão e credencial para usá-lo com seu Google Provedor de calendário.

Antes de Iniciar

Configure a conectividade do OAuth com Google Calendário

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Spoke do Google Agenda** . Caso contrário, faça o seguinte:

1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Google Agenda** .
4. Atualize a página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no especificado **Nome** .
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Spoke do Google Agenda**
Alias primário	Selecione **sn_gcalendar_spoke.google_Calendar** .

4. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial OAuth 2,0.
5. Crie uma credencial OAuth 2,0 para usar no registro de alias de conexão e credencial recém-criado.
   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
   d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrições
Nome	Nome da credencial. Forneça um nome exclusivo para diferenciar das credenciais padrão fornecidas pela aplicação.
Ativo	Opção para ativar a credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Selecione o perfil de entidade OAuth padrão que foi gerado quando você executou o registro do app em Configure a conectividade do OAuth com Google Calendário.
Aplica-se a	Especifique como você deseja aplicar aos MID Servers.
Ordem	Pedido da credencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **Enviar**.
O registro de credencial é criado.

f. Abra o registro de credencial.

g. No formulário, selecione **Obter token OAuth** .
Em Google que é aberta, insira suas credenciais.

h. Selecione **Atualizar**.

6. Configure a conexão para o alias de conexão e credencial.

a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione a conexão e o registro de credencial que você criou nas etapas iniciais.

c. No formulário, na lista relacionada Conexões, selecione **Novo** .

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conexão HTTPS

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Credencial	Selecione o registro de credencial que você criou na Etapa 5.
Alias de conexão	O campo é definido automaticamente com o alias de conexão e credencial.
URL de conexão	Insira https://www.googleapis.com .

e. Selecione **Enviar**.

Resultado
O registro de conexão e credencial é criado com as credenciais e conexões especificadas.

O que Fazer Depois
Configurar Google como provedor de calendário

Configurar Google como provedor de calendário

Configurar Google como provedor de calendário para iniciar a sincronização da reserva. Vincule-o ao alias de conexão e credencial e configure as salas para iniciar a sincronização.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você criou o alias de conexão e credencial. Caso contrário, siga um destes procedimentos:
  - Configure o alias de conexão e credencial padrão. Consulte Crie um registro de conexão e credencial para Google.
  - Crie seu próprio alias de conexão e credencial se não quiser usar o alias padrão. Consulte Configure o seu próprio Google alias de conexão e credencial.
- O escopo da aplicação está definido como **Spoke do Google Agenda** . Caso contrário, faça o seguinte:
  1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito do seu Central do funcionário página inicial.
  2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação:** .
  3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Spoke do Google Agenda** .
  4. Atualize a página.

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar Google Calendário como um provedor de calendário. Se você quiser usar seu próprio alias, habilite **Substituir alias** e especifique o alias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de calendário. Por exemplo, Google Agenda.
Descrição	Descrição do serviço de calendário.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário.
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Google Agenda** de **Configuração do provedor** .
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção de um alias de conexão e credencial de **Configuração do provedor** . Selecione esta opção se quiser usar somente seu próprio alias de conexão e credencial. Se a opção não estiver selecionada, o alias de conexão e credencial padrão, **Google_Calendar** é usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credenciais que você criou por conta própria **Configuração do provedor** . Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Tamanho da página	Tamanho da página dos itens de calendário.
Tamanho de lote de sincronização	Tamanho dos lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500** , o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização.
Intervalo de lote de sincronização	Intervalo de tempo entre os lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente como **60** segundos.
Data e hora de início de sincronização	A data e a hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir de **Data e hora de início da sincronização** . **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores do especificado **Data e hora de início da sincronização** para **Data e hora de término da sincronização** .

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Google O calendário está configurado como provedor de calendário.

O que Fazer Depois

- Definir o trabalho agendado, *`WSDRS Sync Calendar items`*. **Verdadeiro** . O trabalho agendado está definido como **Falso** por padrão, e ele deve estar habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir o horário do trabalho agendado conforme desejado. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.

- Se você habilitou o. **Sincronizar reservas anteriores** , você deve executar as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Role para baixo até a lista relacionada Configurações de sincronização reservável
2. Em **Local** selecione o local.
3. No formulário Local, selecione **Sincronizar local** .
   Execute as etapas 2 e 3 em todos os registros de configuração de sincronização reservável.

- Adicione várias configurações de sincronização reserváveis

Microsoft Exchange No local - Sincronização de calendário

Crie uma conexão com Microsoft Exchange E sincronizar reservas feitas usando Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. Você pode sincronizar todas as reservas feitas usando Gestão de reservas do local de trabalho Para o calendário local e vice-versa. A sincronização de reservas de um calendário no local para Gestão de reservas do local de trabalhoé realizado usando várias abordagens, como assinaturas, tokens de sincronização, eventos e ocorrências.

. Microsoft Exchange No local, ao contrário de outros provedores de calendário, não está acessível on-line. O provedor é remoto e só pode ser acessado pela organização localmente. Para sincronizar reservas de calendário com esta configuração no local, o. Sincronização do calendário do local de trabalho A aplicação permite que você se comunique usando o MID Server. Um MID Server é instalado na mesma configuração local em que Microsoft Exchange No local está instalado. Dessa forma, uma comunicação pode ser estabelecida com o MID Server e se comunicar com frequência. Para oferecer suporte ao provedor de calendário local, um novo processador de calendário, Microsoft EWS, é compatível com Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação.

1. Conecte o MID Server com ServiceNow®.
2. Crie um alias de conexão e credencial.

Importante: . Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in a aplicação não é compatível com Microsoft Exchange No local.

Sincronização de Gestão de reservas do local de trabalho. Microsoft Exchange No local

Sincronizar reservas com o calendário local de Gestão de reservas do local de trabalho Comunicando-se usando o MID Server.

- Instalar Spoke do Microsoft Exchange Server .
- Configure o spoke do Microsoft Exchange Server
- Conecte o MID Server no local do Microsoft Exchange ao ServiceNow
- Depois de configurar o MID Server, crie um alias de conexão e credencial para conectá-lo ao provedor de calendário. Para obter mais informações, consulte Crie um alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange No local.
- Depois de configurar os aliases de conexão e credencial, configure Microsoft Exchange No local como um provedor de calendário. Para obter mais informações, consulte Configure o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário. Para oferecer suporte ao provedor de calendário local, um novo processador de calendário, Microsoft EWS, é adicionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronização de Microsoft Exchange Calendário no local para Gestão de reservas do local de trabalho

A sincronização de reservas do Microsoft Exchange O calendário no local para o portal de reservas é feito executando um trabalho programado em tempo hábil, *`WSDRS Sync Calendar items`*.

Uma abordagem chamada Sincronização delta é usada pelo Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação. Com a sincronização Delta, você recupera somente as mudanças incrementais feitas em um ID de e-mail de recurso do calendário usando um ponto de referência chamado token de sincronização. Ou seja, para cada sala (cada registro de sincronização reservável), vinculado ao provedor de calendário local, você obtém os tokens de sincronização, que são os pontos de referência para obter a atualização do calendário em incrementos.

- Com base em **Tamanho da página** , **Sincronizar tamanho do lote** e o. **Intervalo de lote de sincronização** , as informações são recuperadas pelos tokens de sincronização. Por exemplo, se você especificou os valores como **5** , **500** e **60** respectivamente (nos campos anteriores). Isso significa que você pode gerar 500 solicitações em um intervalo de 60 segundos. A sincronização resulta em cinco mudanças em uma página.
- Ao criar um registro de configuração de sincronização reservável no calendário local, você deve garantir que esteja ativado.
- Quando o registro de sincronização é ativado, um fluxo é acionado e um token de sincronização para esse registro de sincronização reservável é criado no **Deltas de sincronização** módulo.
- O trabalho agendado, *`WSDRS Sync Calendar items`*, é fornecido com a aplicação para obter as mudanças mais recentes para todas as configurações de sincronização reservável ativas. O trabalho agendado está definido como **Falso** por padrão, e ele deve estar habilitado para iniciar a sincronização. Por padrão, o trabalho agendado é definido para ser executado a cada cinco minutos. No entanto, você pode definir o horário do trabalho agendado conforme desejado. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- As mudanças feitas nas configurações de sincronização reservável são criadas como eventos no **Eventos** módulo. A aplicação cria eventos Criar, Atualizar, Excluir, Ler e Recuperar participantes para Microsoft Exchange Calendário no local.
- Um evento é criado para cada registro de sincronização. Dependendo do tamanho da página especificado no provedor de calendário, as mudanças serão exibidas. Se houver mudanças pendentes, elas serão exibidas durante a próxima execução do trabalho agendado.
- A API que é usada para obter os tokens de sincronização salva a resposta no **Resposta** campo do evento. A API fornece mudanças feitas em uma única reserva, várias reservas e na reserva recorrente primária.
- Usando a resposta criada pela API, uma reserva é criada no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.
- A cada execução de trabalho programada, o token de sincronização também é atualizado, o que é usado como o ponto de referência para a próxima sincronização.

Modo estrito

. Sincronização do calendário do local de trabalho o aplicativo permite que você configure suas conexões e configurações com Microsoft Exchange No local no modo estrito também. No modo estrito, os eventos não são criados diretamente no calendário de um funcionário,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em vez disso, eles são enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são convidados para o evento. Você pode especificar um ID de e-mail de modo estrito por meio do qual você deseja sincronizar reservas. Os funcionários só podem fazer mudanças usando Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Para habilitar o modo estrito, você pode habilitar **Modo estrito** ao configurar o calendário no local, forneça. Os solicitantes são considerados convidados.

Sincronizando reservas anteriores

. Sincronização do calendário do local de trabalho também permite sincronizar reservas feitas no passado. Você pode especificar o intervalo de data e hora no **Data e hora de início da sincronização** e. **Data e hora de término da sincronização** campos. Para o calendário no local, as seguintes condições devem ser atendidas para sincronizar reservas anteriores:

- O provedor de calendário que é Microsoft Exchange O provedor de calendário no local que você configurou deve estar ativo.
- . **Sincronizar reservas anteriores** o campo deve ser selecionado.
- A configuração de sincronização reservável para a qual você deseja sincronizar reservas anteriores deve estar ativa.

Nota: Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000. Se, em casos, o número esperado de eventos passados for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Especifique o valor em meses, tendo em mente as reservas passadas esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses muitos meses. Certifique-se de que o número de meses especificado não tenha mais de 1000 reservas por quarto/recurso.

Tratamento de "Nenhuma solicitação"

Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele só é criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga útil do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Sem solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Crie uma conexão de modo normal para Microsoft Exchange No local

Configure uma conexão de modo normal entre Microsoft Exchange E no local ServiceNow.

Conecte o MID Server no local do Microsoft Exchange ao ServiceNow®

Configure a conexão entre o MID Server do Microsoft Exchange no local e ServiceNow® para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Instalar Spoke do Microsoft Exchange Server .
- Configure o spoke do Microsoft Exchange Server
- . Você deve ter Microsoft Exchange Server credenciais de login.
- Um usuário é configurado no ServiceNow® instância com a função mid_server.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Baixe o MID server do seu ServiceNow® instância no sistema em que Microsoft Exchange Server está hospedado.
   a. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Downloads**.
   b. Selecione e baixe o MID Server adequado.
2. Vá para o seu sistema **Downloads** e descompacte o arquivo.
3. Abrir > **agente** > **config.xml**.
4. No arquivo config.xml, faça o seguinte:
   a. Especifique seu ServiceNow® detalhes da instância em <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Insira as credenciais do usuário com a função mid_server em <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/ > e. <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> .
   Insira as credenciais do usuário com a função mid_server.
   c. Insira um nome exclusivo em <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>.
   d. Salve o arquivo.
5. Depois de executar as mudanças, inicie ou execute o MID Server.
6. Aberto ServiceNow® instância.

   Nota: Certifique-se de estar conectado como administrador.

7. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Servidores**.
   Você percebe que o MID server configurado foi criado.
8. Selecione o MID server a ser aberto.
   No formulário, inicialmente, você percebe que **Status** está definido como **Para baixo** e o. **Validado** o campo está definido como **Não** .
9. Para validar o servidor, nos Links relacionados, selecione **Validar** .
   Após alguns segundos, o servidor é validado. . **Status** está definido como **Para cima** e o. **Validado** o campo está definido como **Sim** .

Resultado

Uma plataforma está definida para se comunicar com o MID Server local do Microsoft Exchange e ServiceNow® instância.

O que Fazer Depois

Crie um alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange No local

Crie um alias de conexão e credencial para Microsoft Exchange No local

Estabeleça um alias de conexão e credencial para o Microsoft Exchange no local para que você possa sincronizar reservas. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e credenciais estejam definidos conforme especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Conecte o MID Server no local do Microsoft Exchange ao ServiceNow

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Selecione **Exchange_https** .
3. No formulário, crie uma conexão.

   a. Em **Conexões** lista relacionada, selecione **Novo** .

   b. No formulário, insira os seguintes detalhes:

   - **Nome** : Insira um nome para a conexão.
   - **Credenciais** : Crie uma credencial.
     i. Selecione **Pesquisa usando lista** ícone.
     ii. Na janela Credenciais que é aberta, selecione **Novo** .
     iii. Em **Que tipo de credenciais deseja criar?** , selecione **Credenciais de autenticação básica** .
     iv. Insira um **Nome**.
     v. Insira seu **nome de usuário** e. **senha** .
     vi. Selecione **Enviar**.
   - Em **Alias de conexão** campo, insira `sn_exchange_spoke.Exchange_https` .
   - Em **URL de conexão** , insira o URL em `Exchange.asmx.com/EWS/Exchange.asmx <hostname> <domain>` formato. Insira o respectivo host e um domínio totalmente qualificado em que o Microsoft Exchange Server está instalado. Por exemplo, `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx` .
   - Marque a caixa de seleção **Usar MID Server**.

     Um **Configuração avançada do MID Server** a guia é aberta.
   - Em **Configuração avançada do MID Server** , faça o seguinte:
     - Em **Seleção DE MID** campo, selecione **MID Server específico** .
     - Em **MID Server** selecione seu servidor na lista de pesquisa.
   - Selecione **Enviar**.

Resultado

O alias de Conexão e Credenciais é criado.

O que Fazer Depois

Configure o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário

Configure o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário

Defina o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário para sincronizar reservas. Especifique o processador de calendário, as configurações relacionadas à sincronização e a preferência de modo estrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário.

Formulário Provedores de calendário

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local
Descrição	Insira uma descrição resumida.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário no local.
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft EWS** como o processador em **Configuração do provedor** .
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção de seu próprio alias de conexão e credencial em **Configuração do provedor** . Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Para a frente **Configuração do provedor** , selecione o alias de conexão e credencial que você criou por conta própria para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Tamanho da página	Tamanho da página dos itens de calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500.
Tamanho de lote de sincronização	Tamanho dos lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500** , o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização.
Intervalo de lote de sincronização	Intervalo de tempo entre os lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente como **60** segundos.
Sincronizar participantes	Habilite esta opção para sincronizar os participantes e sincronizar as reservas.
Data e hora de início de sincronização	A data e a hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Importante: A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir de **Data e hora de início da sincronização** . **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores do especificado **Data e hora de início da sincronização** para **Data e hora de término da sincronização** . **Nota:** Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000 por quarto. Se, em casos, o número esperado de eventos passados for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Especifique o valor em meses, tendo em mente as reservas passadas esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses muitos meses. Certifique-se de que o número de meses especificado não tenha mais de 1000 reservas por quarto.
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e receber atualizações nos calendários da sala como notificações. **Nota:** Se vários usuários delegados gerenciarem várias salas, um registro de provedor de calendário separado deverá ser criado para que cada usuário gerencie suas respectivas salas. Isso requer a recuperação de tokens individuais para cada usuário, a criação de conexões separadas e aliases de credencial e o mapeamento deles para o respectivo provedor de calendário.

Nota: O campo Modo estrito foi descontinuado e o usuário deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail do modo estrito foi atualizado para e-mail do usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.
   O provedor de calendário no local é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na lista relacionada Configurações de sincronização reservável, adicione as configurações de sincronização reservável com as quais você deseja sincronizar as reservas.
   Para adicionar um novo, consulte Adicione várias configurações de sincronização reserváveis.

O que Fazer Depois

- Definir o trabalho agendado, *WSDRS Sync Calendar items*. **Verdadeiro** . O trabalho agendado está definido como **Falso** por padrão, e ele deve estar habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir o horário do trabalho agendado conforme desejado. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- Adicione várias configurações de sincronização reserváveis

Crie uma conexão de modo estrito para Microsoft Exchange No local

Configure uma conexão de modo estrito entre Microsoft Exchange E no local ServiceNow. Especifique sua configuração de modo estrito e o endereço de e-mail.

Conecte o MID Server no local do Microsoft Exchange ao ServiceNow®

Configure a conexão entre o MID Server do Microsoft Exchange no local e ServiceNow® para sincronizar reservas.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Instalar Spoke do Microsoft Exchange Server .
- Configure o spoke do Microsoft Exchange Server
- . Você deve ter Microsoft Exchange Server credenciais de login.
- Um usuário é configurado no ServiceNow® instância com a função mid_server.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Baixe o MID server do seu ServiceNow® instância no sistema em que Microsoft Exchange Server está hospedado.
   a. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Downloads**.
   b. Selecione e baixe o MID Server adequado.
2. Vá para o seu sistema **Downloads** e descompacte o arquivo.
3. Abrir > **agente** > **config.xml**.
4. No arquivo config.xml, faça o seguinte:
   a. Especifique seu ServiceNow® detalhes da instância em <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Insira as credenciais do usuário com a função mid_server em <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/ > e. <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> .
   Insira as credenciais do usuário com a função mid_server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira um nome exclusivo em <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>.

d. Salve o arquivo.

5. Depois de executar as mudanças, inicie ou execute o MID Server.
6. Aberto ServiceNow® instância.

Nota: Certifique-se de estar conectado como administrador.

7. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Servidores**.
   Você percebe que o MID server configurado foi criado.
8. Selecione o MID server a ser aberto.
   No formulário, inicialmente, você percebe que **Status** está definido como **Para baixo** e o. **Validado** o campo está definido como **Não** .
9. Para validar o servidor, nos Links relacionados, selecione **Validar** .
   Após alguns segundos, o servidor é validado. . **Status** está definido como **Para cima** e o. **Validado** o campo está definido como **Sim** .

Resultado

Uma plataforma está definida para se comunicar com o MID Server local do Microsoft Exchange e ServiceNow® instância.

O que Fazer Depois

Crie um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange No local

Crie um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange No local

Estabeleça um alias de credencial e conexão de modo estrito para o Microsoft Exchange no local para que você possa sincronizar reservas. Certifique-se de que os valores do alias de conexão e credenciais estejam definidos conforme especificado.

Antes de Iniciar

Conecte o MID Server no local do Microsoft Exchange ao ServiceNow

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Selecione **Exchange_https** .
3. No formulário, crie uma conexão.

   a. Em **Conexões** lista relacionada, selecione **Novo** .

   b. No formulário, insira os seguintes detalhes:

   - **Nome** : Insira um nome para a conexão.
   - **Credenciais** : Crie uma credencial.

     i. Selecione **Pesquisa usando lista** ícone.

     ii. Na janela Credenciais que é aberta, selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Em **Que tipo de credenciais deseja criar?** , selecione **Credenciais de autenticação básica** .

iv. Insira um **Nome**.

v. Insira seu **nome de usuário** e. **senha** .

vi. Selecione **Enviar**.

- Em **Alias de conexão** campo, insira `sn_exchange_spoke.Exchange_https` .
- Em **URL de conexão** campo, insira `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx` .
- Marque a caixa de seleção **Usar MID Server**.

  Um **Configuração avançada do MID Server** a guia é aberta.

- Em **Configuração avançada do MID Server** , faça o seguinte:
  - Em **Seleção DE MID** campo, selecione **MID Server específico** .
  - Em **MID Server** selecione seu servidor na lista de pesquisa.
- Selecione **Enviar**.

Resultado
O alias de Conexão e Credenciais é criado.

O que Fazer Depois
Configure o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito

Configure o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito

Configure o Microsoft Exchange no local como provedor de calendário no modo estrito para sincronizar reservas. Especifique sua configuração do modo estrito e o endereço de e-mail do modo estrito.

Antes de Iniciar
Crie um alias de conexão e credencial de modo estrito para Microsoft Exchange No local

Nota: Para que os calendários sejam sincronizados com sucesso, você deve ter um endereço de e-mail que corresponda ao do provedor.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário.

Formulário Provedores de calendário

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local
Descrição	Insira uma descrição resumida.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft EWS** como o processador em **Configuração do provedor** .
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção de seu próprio alias de conexão e credencial em **Configuração do provedor** . Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou por conta própria para o provedor de calendário em **Configuração do provedor** . Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Tamanho da página	Tamanho da página dos itens de calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500 pol **Configuração do provedor** .
Tamanho de lote de sincronização	Tamanho dos lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500** , o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização.
Intervalo de lote de sincronização	Intervalo de tempo entre os lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente como **60** segundos.
Sincronizar participantes	Habilite esta opção para sincronizar os participantes e sincronizar as reservas.
Data e hora de início de sincronização	A data e a hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir de **Data e hora de início da sincronização** . **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e receber atualizações nos calendários da sala como notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se vários usuários delegados gerenciarem várias salas, um registro de provedor de calendário separado deverá ser criado para que cada usuário gerencie suas respectivas salas. Isso requer a recuperação de tokens individuais para cada usuário, a criação de conexões separadas e aliases de credencial e o mapeamento deles para o respectivo provedor de calendário.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores do especificado **Data e hora de início da sincronização** . **Data e hora de término da sincronização** . **Nota:** Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000 por quarto. Se, em casos, o número esperado de eventos passados for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*. Especifique o valor em meses, tendo em mente as reservas passadas esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses muitos meses. Certifique-se de que o número de meses especificado não tenha mais de 1000 reservas.

Nota: O campo Modo estrito foi descontinuado e o usuário deve definir a propriedade Modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Pessoal ou Normal. Além disso, o e-mail do modo estrito foi atualizado para e-mail do usuário delegado.

4. Selecione **Enviar**.
   O provedor de calendário no local é criado.
5. Na lista relacionada Configurações de sincronização reservável, adicione as configurações de sincronização reservável com as quais você deseja sincronizar as reservas.
   Para adicionar um novo, consulte Adicione várias configurações de sincronização reserváveis.

O que Fazer Depois

- Definir o trabalho agendado, *WSDRS Sync Calendar items*. **Verdadeiro** . O trabalho agendado está definido como **Falso** por padrão, e ele deve estar habilitado para iniciar a sincronização. Você pode definir o horário do trabalho agendado conforme desejado. A qualquer momento, você também pode executá-lo manualmente.
- Adicione várias configurações de sincronização reserváveis

Crie um ou vários provedores com o Microsoft Exchange no local

Configure um ou vários provedores para o provedor de calendário local do Microsoft Exchange.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Conecte o MID Server no local do Microsoft Exchange ao ServiceNow

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie aliases de conexão e credencial.
   Para várias conexões, crie registros separados de conexão e credencial.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

   Formulário Aliases de conexão e credencial

Campo	Descrição
Nome	Nome do alias de conexão e credencial.
ID	O campo é gerado automaticamente depois que você salva o formulário com base no especificado **Nome** .
Aplicação	Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Spoke do Microsoft Exchange Online**
Alias primário	Selecione **sn_exchange_spoke.Exchange_https** .

   d. Selecione **Enviar**.
   O registro de alias de conexão e credencial é criado. Como a próxima etapa, você deve criar um registro de credencial de Autenticação básica.

2. Crie uma credencial de autenticação básica para usar nos registros de alias de conexão e credencial recém-criados.
   Para várias conexões, crie um registro de credencial separado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. Em **Que tipo de credenciais deseja criar?** , selecione **Credenciais de autenticação básica** .

   d. Insira um **Nome**.

   e. Insira seu **nome de usuário** e. **senha** .

   f. Selecione **Enviar**.

3. Configure conexões com o alias de conexão e credencial.

   a. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

   b. Selecione o registro de alias de conexão e credencial que você criou nas etapas iniciais.
   Dependendo de como você deseja adicionar conexões, selecione o registro de alias apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário, em **Conexões** lista relacionada, selecione **Novo** .

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTPS

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o registro. Por exemplo, Exchange na conexão local .
Credencial	Selecione um registro de credencial que você criou. Se você criou várias credenciais, selecione a credencial apropriada para esta conexão.
Alias de conexão	O alias de conexão é preenchido automaticamente com o alias de conexão e credencial ao qual você está adicionando esta conexão.
Construtor de URL	**Nota:** Não marque a caixa de seleção.
URL de Conexão	URL de conexão. Insira https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx .
Usar MID Server	Marque a caixa de seleção. Um **Configuração avançada do MID Server** a guia é aberta.
Ativo	Opção para ativar a conexão.

e. Em **Configuração avançada do MID Server** , faça o seguinte:

- Em **Seleção DE MID** campo, selecione **MID Server específico** .
- Em **MID Server** selecione seu servidor na lista de pesquisa.

f. Selecione **Enviar**.
A conexão é adicionada ao alias. Dependendo do número de conexões que você deseja adicionar, repita as etapas.

4. Configurar provedores de calendário.
Crie um único provedor ou vários provedores para no local. Se você quiser criar

a. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configurações** > **Provedores de calendário**.

b. Selecione **Novo**.

c. Preencha os campos de formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Provedores de calendário

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do provedor. Por exemplo: No local
Descrição	Insira uma descrição resumida.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário no local.
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft EWS** como o processador de **Configuração do provedor** .
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção de seu próprio alias de conexão e credencial de **Configuração do provedor** . Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou por conta própria para o provedor de calendário do **Configuração do provedor** . Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão será usado.
Tamanho da página	Tamanho da página dos itens de calendário. Você pode definir o tamanho da página de 1 a 500.
Tamanho de lote de sincronização	Tamanho dos lotes durante uma sincronização. Este campo é definido automaticamente como **500** , o que significa que um lote de sincronização lida com 500 itens por vez. Se houver mais de 500 itens, o restante será exibido no próximo lote de sincronização.
Intervalo de lote de sincronização	Intervalo de tempo entre os lotes de sincronização. Este campo é definido automaticamente como **60** segundos.
Sincronizar participantes	Habilite esta opção para sincronizar os participantes e sincronizar as reservas.
Data e hora de início de sincronização	a data e a hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. A configuração recomendada é de pelo menos 5 anos a partir de **Data e hora de início da sincronização** ,
Modo estrito	Selecione a opção para habilitar o modo estrito. Se você habilitar esta opção, os eventos não serão criados diretamente no calendário do funcionário. Em vez disso, eles serão enviados para um endereço de e-mail geral. Os funcionários são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	convidados para o evento. Eles só podem fazer mudanças usando Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.
E-mail de modo estrito	Endereço de e-mail de modo estrito usado para criar reservas e receber notificações relacionadas a reservas. Os funcionários são considerados convidados na reserva.
Sincronizar reservas anteriores	Selecione a opção para sincronizar todas as reservas anteriores do especificado **Data e hora de início da sincronização** para a data atual. **Nota:** Certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000. Se, em casos, o número esperado de eventos passados for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Especifique o valor em meses, tendo em mente as reservas passadas esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses muitos meses. Certifique-se de que o número de meses especificado não tenha mais de 1000 reservas.

d. Selecione **Enviar**.
O provedor de calendário no local é criado. Repita a Etapa 4 para adicionar outro provedor de calendário.

Resultado
Várias conexões e provedores são criados.

Adicione várias configurações de sincronização reserváveis

Adicione itens do local de trabalho que devem ser sincronizados com o provedor de calendário sempre que um funcionário fizer uma reserva.

Antes de Iniciar
Consulte Explorar Sincronização do calendário do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de sincronização reservável

Campo	Descrição
Local	Item do local de trabalho que você deseja sincronizar com o provedor de calendário sempre que um funcionário faz uma reserva. Por exemplo, este campo pode ser o local de uma sala de reunião, sala de conferência ou sala de diretoria.
Módulo reservável	O módulo reservável, que contém o item do local de trabalho.
E-mail	O endereço de e-mail da sala/espaço do local de trabalho, como uma sala de reunião ou sala de conferência. O endereço de e-mail é usado para verificar status e eventos do calendário. **Importante:** . **E-mail** o campo não será preenchido automaticamente com o endereço de e-mail especificado no formulário de configuração de sala/espaço. Depois de especificar o endereço de e-mail e salvar o formulário, as seguintes ações são executadas: ○ Se não houver nenhum endereço de e-mail especificado no formulário de configuração de sala/espaço, então **E-mail** o campo do formulário de configuração de sala/espaço é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail especificado aqui. ○ Se um endereço de e-mail for especificado no formulário de configuração de sala/espaço e ele não corresponder ao endereço de e-mail especificado aqui, um erro será exibido.
Ativo	Opção para ativar o item do local de trabalho para sincronização. **Importante:** . **Ativo** o campo será somente leitura e inativo se você estiver adicionando o registro de configuração de sincronização reservável ao Microsoft Exchange Online ou Microsoft Exchange Provedor de calendário no local. Para ativar o registro de configuração de sincronização reservável, você deve selecionar **Ativar** depois de salvar o formulário.
Provedor	Provedor de calendário do qual você deseja sincronizar com o item do local de trabalho **Configuração do provedor** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nenhuma solicitação	Opção para testar a sincronização **Configuração do provedor** . Selecione esta opção para testar se uma reserva está sincronizada ou não quando o item do local de trabalho está ativo. Valide a configuração e os eventos para garantir que tudo esteja configurado corretamente. Selecionar esta opção só gerará eventos e não os enviará para o serviço de calendário.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O item do local de trabalho é adicionado.

Importante: Se você estiver adicionando o registro de configuração de sincronização reservável ao Microsoft Exchange Online provedor de calendário, o registro de configuração de sincronização reservável será desativado após a criação. Para ativar o registro de sincronização reservável, você deve selecionar **Ativar** nesse formulário de registro de configuração de sincronização reservável.

Nota: Quando uma configuração de sincronização reservável é alterada ou atualizada, os deltas de sincronização (delta de sincronização) são limpos da aplicação.

Ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável

Você pode ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável se ela não for necessária a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Nota: Você pode ativar ou desativar uma configuração de sincronização reservável para Microsoft Exchange provedor de calendário somente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você configura um registro de configuração de sincronização reservável para Microsoft Exchange Online e. Microsoft Exchange Provedor de calendário no local, ele está desativado por padrão. Para ativá-lo, você deve ativá-lo manualmente usando **Ativar** ação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione Microsoft Exchange provedor de calendário ao qual a configuração de sincronização reservável é adicionada.

   Nota: Se o provedor de calendário já estiver desativado, você não poderá ativar ou desativar nenhuma configuração de sincronização reservável relacionada a ele.

3. No formulário Provedor, role para baixo até a lista relacionada Configuração de sincronização reservável.
4. Na lista relacionada, para ativar ou desativar a configuração de sincronização reservável, siga um destes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na lista relacionada, selecione as configurações de sincronização reservável que você deseja ativar ou desativar. Após a seleção, faça o seguinte:

  a. Selecione **Ação nas linhas selecionadas...**

  b. No menu suspenso, selecione qualquer uma das seguintes opções:

  - Ativar
  - Desabilitar

- Abra a configuração de sincronização de reserva que você deseja ativar ou desativar e, no formulário, selecione **Ativar** ou **Desativar** .

  Nota: A aparência das opções acima depende de **Ativo** status da configuração de sincronização de reserva.

Resultado
As configurações de sincronização de reserva selecionadas são ativadas ou desativadas.

Nenhuma manipulação de solicitação

Faça uma chamada "Sem solicitação" para testar a configuração com o provedor de calendário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nenhuma solicitação é um mecanismo para validar a sintaxe gerada da carga de um evento criado para o calendário. Mas, em vez de enviar o evento para o provedor de calendário, ele só é criado. O administrador pode validar o conteúdo da carga útil do evento (JSON) para garantir que seja gerado conforme o esperado. "Sem solicitação" garante que a aplicação não faça chamadas de API para o provedor de calendário quando você cria, atualiza ou cancela uma reserva no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável**.
2. Selecione o registro de sincronização reservável para o qual você deseja habilitar "Nenhuma solicitação.
3. No formulário, certifique-se de que **Ativo** a opção está habilitada.
4. Habilite o. **Nenhuma solicitação** opção.
5. Selecione **Atualizar**.

Sincronizar reservas anteriores

Sincronize reservas feitas no passado, ou seja, antes de configurar a configuração de sincronização de reservas.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o provedor de calendário esteja ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Em caso de Microsoft Exchange No local, certifique-se de que as reservas que você deseja sincronizar do passado não estejam acima de 1000 por sala/recurso. Se, em casos, o número esperado de eventos passados for superior a 1000, é recomendável modificar a propriedade do sistema `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`. Especifique o valor em meses, tendo em mente as reservas passadas esperadas. Uma única sincronização sincroniza reservas desses muitos meses. Certifique-se de que o número de meses especificado não tenha mais de 1000 reservas por quarto/recurso.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione o provedor de calendário para o qual você deseja sincronizar reservas anteriores.
3. No formulário Provedor, certifique-se de que **Ativo** a opção está habilitada.
4. Habilite o. **Sincronizar reservas anteriores** campo.
5. Em **Hora de início da sincronização** especifique a hora de início do passado a partir de quando você deseja sincronizar reservas.

   Nota: Para Microsoft Exchange Online provedor de calendário, especifique **Hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores.

6. Em **Hora de término da sincronização** especifique a hora de término do passado até quando você deseja sincronizar reservas.

   Importante: A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.

7. Selecione **Atualizar**.

Resultado
As reservas anteriores são sincronizadas.

Recuperar reservas

Recupera todos os eventos do ativo **Configurações de sincronização reservável** de Microsoft Outlook. Prestação de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsvsync admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Provedores de calendário**.
2. Selecione o provedor de calendário para o qual você deseja **Recuperar reservas** .
3. No formulário Provedor, clique em **Recuperar reservas** .

   Nota: . **data e hora de início da sincronização** é a hora atual e **data e hora de término da sincronização** é o tempo necessário para concluir a sincronização.

4. Selecione **Confirmar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execução de sincronização sob demanda registro para ativo **Configurações de sincronização reserváveis** gerado.

Nota: **Execução de sincronização sob demanda** o registro é gerado no nível do provedor. Você pode clicar no recurso ativo separadamente para gerar um registro de sincronização sob demanda.

5. Clique em **Execuções de sincronização sob demanda** registro.
   Exibe todos os recursos a serem sincronizados.
6. Clique em **Execução de sincronização para configuração de sincronização reservável** e verifique se **Estado** é voltado para **Sucesso** .

Resultado

Há outra tabela chamada Execução de sincronização para **Configuração de sincronização reservável eventos do spoke** todos os eventos do ativo **Configuração de sincronização reservável** são exibidos.

Exporte reservas para o provedor de calendário

Como um procedimento único, exporte todas as suas reservas confirmadas para o provedor de calendário para sincronização.

Antes de Iniciar

. Você deve ter Gestão de reservas do local de trabalho aplicação instalada.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver instalado Sincronização do calendário do local de trabalho depois de usar Gestão de reservas do local de trabalho por muito tempo, execute o trabalho programado de exportação para exportar todas as suas reservas confirmadas presentes e futuras para o provedor de calendário. Durante a exportação, a cada 45 segundos, o trabalho agendado exporta 10 reservas para o calendário.

A exportação é executada com base nas seguintes condições:

- As reservas feitas na data passada não são exportadas. Somente as reservas que estão na data atual e nas datas futuras são exportadas.
- Somente as reservas que estão no estado Confirmado são exportadas.
- Somente as reservas feitas em espaços e salas que têm configuração de sincronização reservável são exportadas. Para obter mais informações sobre como adicionar uma configuração de sincronização reservável para uma sala ou espaço, consulte Adicione várias configurações de sincronização reserváveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Trabalhos agendados**.
2. Selecione **Exporte reservas para o calendário** trabalho agendado.
3. Selecione **Ativo** campo para ativar o trabalho agendado.
4. Clique em **Atualizar**.
   O processo de exportação é iniciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O processo de exportação é executado em segundo plano. A cada 45 segundos, 10 reservas são exportadas para o calendário.

Nota: A aplicação não enviará nenhuma notificação quando o processo de exportação for concluído e se alguma reserva não for exportada.

Gerencie sincronizações de calendário

Como administrador, monitore o número de eventos e itens de calendário no Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação sempre que uma reserva é sincronizada.

Como administrador, a aplicação permite que você exiba e gerencie o seguinte:

- Aprovações
- Eventos
- Itens de calendário
- Deltas de sincronização

Ao configurar a sincronização, você deve ter em mente algumas condições importantes. Consulte Pré-requisitos e implementação.

Aprovações

Se houver reservas criadas a partir da aplicação do provedor de calendário que exija aprovação, você poderá aprová-las usando Workplace Core configuração de aprovação. Para obter mais informações sobre como aprovar uma reserva ou criar critérios de executor, consulte Crie critérios de desempenho no local de trabalho.

Eventos

Cada ação durante uma sincronização de reserva aciona um evento. Essas ações incluem criar, atualizar ou cancelar uma reserva. . Sincronização do calendário do local de trabalho processa esses eventos e envia notificações para os serviços de calendário. Para obter mais informações sobre um evento e o tipo de eventos criados na aplicação, consulte Eventos em Sincronização do calendário do local de trabalho.

- Um evento pode criar um ou mais itens de calendário.
- Um evento contém uma solicitação e uma resposta à solicitação.
- Para garantir que vários serviços de calendário possam se comunicar com Gestão de reservas do local de trabalho, os eventos convertem as reservas e as mensagens do provedor de calendário em ações padronizadas em Gestão de reservas do local de trabalho.

Quando um item do local de trabalho é sincronizado com o serviço de calendário, um evento é criado para obter os detalhes mais recentes. A resposta do serviço de calendário também cria um evento. Da mesma forma, os eventos são criados sempre que uma reserva é criada ou atualizada em Gestão de reservas do local de trabalho para itens do local de trabalho configurados para sincronizar. Você pode converter um evento no formato JSON. Você também pode reprocessar um evento se houver um erro ou por qualquer motivo.

Itens de calendário

Cada ação realizada pelo serviço de calendário é convertida em um item de calendário que é tratado no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. Um item de calendário é uma nova

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

reserva ou uma atualização de reserva. Usando itens de calendário, você também pode criar, atualizar ou cancelar uma reserva no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. Você pode converter um item de calendário no formato JSON.

Deltas de sincronização

Quando um item do local de trabalho é sincronizado, uma chave delta é gerada. Uma chave delta é usada e atualizada sempre que um item do local de trabalho é sincronizado com o serviço de calendário. Cada delta de sincronização contém um token que indica quantas informações foram sincronizadas da última vez para que um delta com as novas mudanças possa ser retornado na próxima solicitação em vez de no histórico completo do calendário. Você pode saber os detalhes do item do local de trabalho, como o número de reservas criadas ou quaisquer mudanças feitas na reserva. A chave delta garante que somente as mudanças ocorridas entre a sincronização anterior e atual sejam recuperadas. A chave delta recupera detalhes de todas as reservas novas, atualizadas e canceladas no item do local de trabalho.

Nota: Os deltas de sincronização são usados somente para Microsoft Exchange E no local Google Calendário.

Exibir detalhes de sincronização

Verifique o número de eventos e itens de calendário criados durante uma sincronização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização**.
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções para exibir os detalhes da sincronização:
   - **Itens de calendário** Opção para exibir itens de calendário criados após uma sincronização de reserva.
   - **Eventos** : Opção para exibir eventos criados por ações realizadas em uma reserva.
   - **Deltas de sincronização** Opção para exibir deltas de sincronização de itens do local de trabalho que estão sincronizados.

Eventos em Sincronização do calendário do local de trabalho

Para cada ação relacionada à reserva, um evento é criado em Sincronização do calendário do local de trabalho

Sobre eventos

Quando uma sincronização é realizada, o Sincronização do calendário do local de trabalho a aplicação cria uma entrada para cada nova reserva, criação, atualização de reserva e cancelamento de reserva. Para exibir eventos, navegue até **Tudo** > **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização** > **Eventos**.

Os seguintes eventos são criados:

- **Criar** : A. **Criar** o evento é criado sempre que uma reserva é criada no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas.
- **Atualização** : Um **Atualização** o evento é criado sempre que há uma atualização na reserva criada no Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas ou quando uma reserva é submetida a check-out

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Excluir** : A. **Excluir** O evento é criado sempre que há um cancelamento de reserva ou não comparecimento.
- **Leitura** : A. **Leitura** o evento é criado quando Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação pretende ler as reservas criadas no calendário de salas no provedor de calendário. . **Leitura** o evento é criado somente para Google Calendário e. Microsoft Exchange Provedores de calendário no local.
- **Recuperar participantes** . **Recuperar participantes** o evento foi criado para Microsoft Exchange Provedor de calendário no local para recuperar detalhes relacionados aos participantes incluídos em uma reserva. . **Leitura** o evento não retorna detalhes do participante para Microsoft Exchange Provedor de calendário no local.

Detalhes do evento

Quando um evento é criado, ele é definido como Novo estado por padrão. Dependendo do processamento, o estado muda para Processamento, Processado ou Erro.

Quando um evento é criado, os detalhes do evento em um formulário de evento são exibidos da seguinte forma:

- Na lista relacionada Solicitação:
  - **Carga** . **Carga** o campo contém os detalhes da reserva em um formato de cadeia de caracteres. Ele contém detalhes relacionados à reserva, como criar, atualizar ou cancelar. O formato da carga é definido com base no formulário do portal de reservas.
  - **Carga do provedor** . **Carga do provedor** contém os mesmos detalhes exibidos em **Carga** campo, mas no formato do formulário de reserva do provedor de calendário. Ou seja, no formato em que o provedor de calendário lê.
- Na lista relacionada Resposta, **Resposta** o campo exibe a resposta ao evento do provedor de calendário em um formato de cadeia de caracteres.
  - A resposta é exibida somente quando um evento é processado. Ou seja, quando um evento é definido como Processado ou Erro.
  - Quando um evento retorna um erro, você pode exibir os detalhes relacionados ao erro no **Resposta** campo
- No formulário, você pode exibir detalhes como:
  - A reserva para a qual o evento é criado.
  - Local do evento.
  - Estado e subestado do evento.
  - Para qual ação o evento é criado.
  - O provedor para o qual o evento é criado.
  - O erro detalha se um evento resultar em um erro.
- Você também pode mudar **Carga** , **Carga do provedor** e. **Resposta** Formate do formato de cadeia de caracteres para o formato JSON usando **Formato JSON** opção. . **Formato JSON** ajuda na legibilidade desses campos.
- Se um evento falhar, você também poderá reprocessar manualmente o evento usando **Reprocessar** opção.

Pré-requisitos e implementação

Ao se conectar ao provedor de calendário para sincronização, você pode incorrer em alguns problemas relacionados à conexão ou sincronização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos de sincronização

Ao sincronizar reservas, é importante saber o seguinte:

- Não é possível editar uma reserva criada usando o provedor de calendário no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.
- Durante a sincronização de reservas, somente as anotações adicionadas à reserva usando Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação é considerada. Ou seja, se o corpo da reserva for atualizado em Microsoft Exchange essas atualizações não são sincronizadas novamente para Gestão de reservas do local de trabalho.
- Quando você cria, atualiza ou exclui uma reserva, ela é realizada diretamente no calendário do funcionário. Durante a sincronização, os eventos são lidos do calendário de recursos, ou seja, o calendário da sala.
- Se um evento for rejeitado ou recusado pelo recurso do provedor de calendário, nesse caso, a reserva permanecerá no estado Aguardando confirmação. Pelo mesmo motivo, um trabalho agendado **Limpar reservas aguardando/rejeitadas** está disponível que você pode executar em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas
- Para Microsoft Exchange Online, após a sincronização, certifique-se de que o assunto da reunião esteja inalterado. Se o assunto da reunião for alterado, use o Microsoft PowerShell para fazer mudanças. Para obter mais informações, consulte https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name .

Implementação de sincronização

Salas e espaços

Ao executar a sincronização de reservas, você pode sincronizar salas e espaços.

Convidados

Os convidados de uma reserva podem ser sincronizados de ambas as maneiras, ou seja, de Gestão de reservas do local de trabalho para o provedor de calendário ou vice-versa.

- Se a sala reservada tiver a sincronização de reservas habilitada, os detalhes da reserva serão enviados para os convidados do provedor de calendário, como Google ou Microsoft Exchange.
- Ao sincronizar uma reserva com convidados, a aplicação executa o seguinte:
  - A aplicação verifica se os convidados são usuários conhecidos ou visitantes e categoriza na reserva de acordo.
  - Se um convidado não for um usuário conhecido ou um visitante, ele será categorizado como "Externo" na reserva. Os detalhes desses convidados não são exibidos no resumo da reserva.
  - Os convidados recebem uma notificação quando uma reserva é alterada ou atualizada no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. No entanto, uma notificação não será recebida se a reserva for criada ou atualizada no provedor de calendário.

Anotações

Se uma anotação for adicionada em uma reserva criada no Gestão de reservas do local de trabalho, ele é salvo no registro de reserva. Um funcionário pode atualizar uma anotação quando necessário. A página de resumo da reserva exibe o resumo da anotação da reunião. Quando esta reserva (com anotações) é sincronizada, as seguintes ações são executadas no provedor de calendário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As anotações são adicionadas ao corpo do e-mail da reunião.
- Se houver anotações adicionadas à reserva do provedor de calendário, ela será substituída pelas anotações adicionadas usando Gestão de reservas do local de trabalho aplicação quando há uma atualização de reserva.
- Durante a sincronização de reservas, somente as anotações adicionadas à reserva usando Gestão de reservas do local de trabalho a aplicação é considerada. Ou seja, se o corpo da reserva for atualizado em Microsoft Exchange essas atualizações não são sincronizadas novamente para Gestão de reservas do local de trabalho.

Privacidade

Se um funcionário reservar uma sala usando seu provedor de calendário, a privacidade da reserva dependerá da configuração de privacidade feita no prédio ao qual o espaço ou sala pertence. A privacidade dessas reservas pode ser alterada ou substituída usando Gestão de reservas do local de trabalho ou Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Link de reunião virtual

Se uma reserva for criada em Microsoft Exchange usando Zoom ou Microsoft Teams durante a sincronização, o link da reunião é recuperado e adicionado ao registro de reserva em Gestão de reservas do local de trabalho como um link de reunião virtual. No entanto, depende se o provedor de reunião virtual está configurado em Gestão de reservas do local de trabalho ou não. Se não estiver configurado, o link da reunião não será incluído.

. Gestão de reservas do local de trabalho a reserva inclui um link de reunião virtual e, em seguida, os links de reunião aparecem da seguinte forma quando é sincronizado com o. Microsoft Exchange calendário dos participantes:

- **Zoom** : Se for um Zoom o link da reunião é adicionado, o link aparece em **Local** campo do e-mail que contém o convite da reunião.
- **Microsoft Teams** : Se for um Microsoft Teams o link é adicionado, o link da reunião e os detalhes relacionados à ingresso são adicionados ao corpo do evento do calendário. Da mesma forma, quando uma reserva é criada no Microsoft Exchange calendário usando **Reunião do Teams** botão de alternância, o link da reunião é recuperado e salvo como um link de reunião virtual no registro de reserva em Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

  Nota: Como o link da reunião aparece no corpo do e-mail, em qualquer caso, se você quiser atualizar ou mudar os detalhes da reunião, deverá fazê-lo somente usando Gestão de reservas do local de trabalho. Quando uma sincronização de reserva é realizada, os detalhes (nesse caso, o link da reunião e os detalhes) são sincronizados apenas de uma forma, ou seja, de Gestão de reservas do local de trabalho para o provedor de calendário (neste caso Microsoft Teams). Se você já mudar os detalhes da reunião ou as anotações do provedor de calendário, ele será substituído por Gestão de reservas do local de trabalho quando uma sincronização é realizada.

- **Qualquer outro provedor de reunião virtual** : O link da reunião é adicionado em **Local** campo do e-mail que contém o convite da reunião.

Para configurar Microsoft Teams, consulte Conecte Gestão de reservas do local de trabalho com Microsoft Teams.

Para configurar Zoom, consulte Conecte Gestão de reservas do local de trabalho com Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depuração, manipulação de limitação e outros

Depuração *Prestação de serviços no local de trabalho*. *Microsoft Exchange Online*:

Nota: Certifique-se de que o Rastreamento do desenvolvedor esteja habilitado para depuração.

1. Verifique se há eventos em **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Sincronização** > **Eventos** > **.**
2. Certifique-se de que todos os eventos sejam processados com sucesso e que sua Resposta tenha "ID do evento" e "Icaluid".
3. Se um evento falhar com o erro "Muitas solicitações", habilite **Eventos de reprocessamento do WSDR** trabalho agendado com uma frequência de 5 minutos.
4. Para obter uma mensagem de resposta exata de "REST", navegue até **Flow Designer** > **Execuções**. Aplique o filtro pelo nome "Criar evento de calendário".
5. Para qualquer outro erro externo acima do código de erro 400, valide a configuração no Portal do Azure de acordo com o código de erro. A seguir estão os erros mais comuns:
   - O acesso ao OData está inativo
   - Objeto inválido
6. Para corrigir esses erros, o recurso ou o usuário deve estar no escopo do ID do locatário (ID do cliente)

Depuração *Microsoft Exchange Online*. *Prestação de serviços no local de trabalho*

1. Certifique-se de que **Criar e atualizar reservas de eventos** o trabalho agendado está ativo.
2. Verifique se há uma entrada de evento em **Spoke do Microsoft Exchange Online** > **Eventos**.
3. Se não houver entrada, valide. Navegar até **Sincronização de calendário do local de trabalho** > **Configuração** > **Configuração da sincronização de reservável** > **.**.
4. Verifique se o e-mail da sala está ativo.
5. Verifique se o campo Assinatura está preenchido e se o status da assinatura está ativo e o status é 200.
6. Se a assinatura não estiver preenchida, desative e ative o registro de configuração de sincronização reservável individual.
7. Se a assinatura ainda não estiver preenchida, navegue até **Flow Designer** > **Execuções** > **Criar ou atualizar assinatura** e valide o fluxo.
8. Se houver um problema com o recurso, você poderá ver erros como recurso não encontrado, recurso inválido, o endereço SMTP não tem caixa de correio associada a ele ou outros. O erro pode ter ocorrido pelos motivos abaixo:
   - ID de e-mail inválido
   - Deve ter uma caixa de correio de recursos apropriada em office.com
   - O recurso/usuário deve estar no escopo do ID do locatário (ID do cliente)
9. Para obter mais informações sobre os erros, verifique https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors e corrigir a causa raiz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema de limitação (Erro HTTP 429) em *Microsoft Exchange Online* **ao processar reservas enormes:**

Se você estiver processando solicitações de reserva enormes de cada vez, pode haver uma limitação ativada Microsoft Exchange, Ou seja, você pode incorrer no Erro HTTP 429. Nesses casos, é recomendável configurar as políticas de Nova tentativa no IntegrationHub aplicação. Execute as seguintes ações para configurar:

1. Ir para **IntegrationHub** > **Políticas de novas tentativas**.
2. Selecione **Política de novas tentativas HTTP do MS Exchange Online** .
3. Em **Tentar estratégia novamente** campo, selecione **Respeitar cabeçalho "Repetir após"** .
4. Em **Tempo máximo decorrido (segundos)** defina o valor como 120.

Dica: Defina o valor como 120 ou acima.

Execute a verificação de instância para verificar Microsoft Exchange Online configuração de sincronização

Execute uma verificação de instância em sua configuração ph keyref:"var.workplace-calendar-sync"/> com Microsoft Exchange Online. . Instance Scan a aplicação diagnostica as configurações com o provedor de calendário executando uma série de verificações usando pacotes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_rsvsync.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Execute a verificação de instância usando Instance Scan aplicação para verificar se há configurações incorretas ao configurar o. Microsoft Exchange Online provedor de calendário. A verificação é executada e notifica sobre qualquer inexatidão.

A aplicação ph keyref *Workplace Calendar Synchronization Configurations*pacote no Instance Scan aplicação. Para obter mais informações sobre verificação de instância, consulte Instance Scan . Você pode executar o pacote a qualquer momento para diagnosticar as configurações. O pacote executa as seguintes verificações de configuração:

- **Verificação de configurações de sincronização reservável** : Verifica se as configurações de sincronização de reserva estão corretas.
- **Verificação de provedores ativos de sincronização de calendário** : Verifica se não há provedores ativos, pois a sincronização não pode ser configurada.
- **Verificação de configurações do registro do webhook** : Verifica o URL de retorno de chamada e o estado do cliente no registro do webhook.
- **Verificação de configurações do provedor de calendário** : Verifica se as configurações ativas do provedor de calendário estão corretas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
2. Selecione **"Var.workplace-calendar-sync"/> Configurações** .
   O formulário é aberto. No formulário, exiba as verificações acima na lista relacionada Verificações.
3. Para executar a verificação, selecione **Executar verificação de pacote** .
4. Na janela Scan Suites Now, selecione **Instância completa** .
5. Selecione **Executar verificação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A verificação é executada e você pode exibir o andamento.

6. Na janela Executar andamento da verificação do pacote, selecione **Ir para Resultado** para exibir os resultados da verificação.
7. No formulário Resultado da verificação, revise as descobertas na lista relacionada Resultados da verificação. Na lista relacionada Descobertas da verificação, você pode exibir as seguintes informações:
   - . **Verificar** a coluna exibe a verificação que diagnosticou o problema.
   - . **Tabela de origem** e. **Origem** a coluna exibe a origem em que o problema foi encontrado.

     . **Origem** exibe o registro que causou o problema.
   - . **Detalhes da descoberta** a coluna exibe os detalhes da descoberta, ou seja, o problema e seus detalhes. Passe o mouse sobre a descoberta para exibir os detalhes completos. Para obter informações sobre as mensagens de descoberta, consulte Descobertas da verificação de instância.
8. Corrija as descobertas da verificação.
9. Depois de corrigir os problemas listados na lista relacionada Descobertas da verificação, selecione **Nova verificação** No formulário Resultado da verificação.
   A verificação exibe os resultados mais recentes com as correções implementadas.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Sincronização do calendário do local de trabalho

Monitore o status das sincronizações de reserva.

Painel de integridade de sincronização

Use este painel para rastrear a sincronização de reservas. Monitore o número de eventos e itens de calendário criados na aplicação e outros detalhes relacionados a eles.

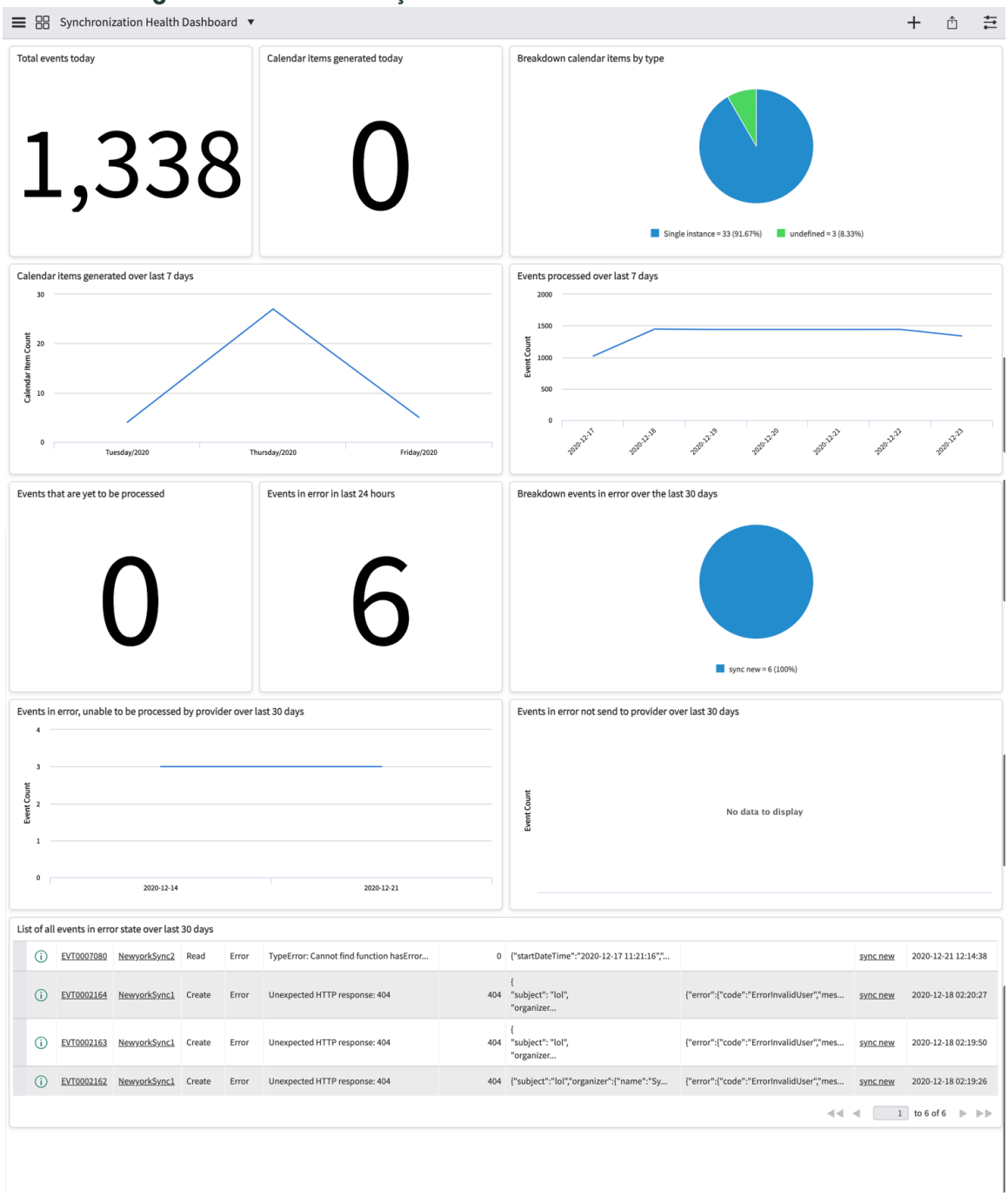
Nota: . Sincronização do calendário do local de trabalho o painel é migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados de Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Os painéis antigos não são compatíveis com o novo Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel Gestão de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de integridade da sincronização



Para acessar o painel de integridade da sincronização, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Objetivo e função do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Administrador do sistema e. Sincronização do calendário do local de trabalho administrador: Precisa de visibilidade do status em tempo real dos eventos e itens de calendário criados na aplicação.	sn_wsd_rsvsync.admin	• Exibir configuração de conexão. • Exibir provedores de calendário. • Crie, gerencie e edite uma configuração de sincronização reservável.

Visualizações de dados

Tipos de visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
Total de eventos hoje	Pontuação única	Número de eventos criados no dia atual.
Itens de calendário gerados hoje	Pontuação única	Número de itens de calendário gerados no dia atual.
Detalhamento de itens do calendário por tipo	Detalhamento de pizza	Detalhamento dos itens de calendário com base em seu tipo
Itens de calendário gerados nos últimos 7 dias	Série temporal de etapas	Número de itens de calendário gerados nos últimos 7 dias.
Eventos processados nos últimos 7 dias	Série temporal de etapas	Número de eventos processados nos últimos 7 dias.
Eventos que ainda precisam ser processados	Pontuação única	Número de eventos que ainda não serão processados.
Eventos com erro nas últimas 24 horas	Pontuação única	Número de eventos gerados com erros nas últimas 24 horas.
Eventos de detalhamento com erro nos últimos 30 dias	Detalhamento de pizza	Detalhamento de eventos gerados com erros nos últimos 30 dias.
Eventos com erro, não podem ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias	Série temporal de etapas	Número de eventos gerados com erros que não puderam ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias.
Eventos com erro não enviados ao provedor nos últimos 30 dias	Série temporal de etapas	Número de eventos gerados com erros que não foram enviados ao provedor nos últimos 30 dias.
Lista de todos os eventos em estado de erro nos últimos 30 dias	Lista	Lista de todos os eventos que estiveram no estado de erro nos últimos 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

referências de Sincronização do calendário do local de trabalho

Saiba mais sobre as funções, tabelas, propriedades do sistema, trabalhos agendados e fluxos instalados com o. Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação.

Componentes instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Sincronização do calendário do local de trabalho

funções de usuário de Sincronização do calendário do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Sincronização do calendário do local de trabalho [sn_wsd_rsvsync.admin]	Como administrador do sistema, você pode fazer o seguinte: • Acesse a aplicação completamente. • Crie, gerencie e edite uma configuração de conexão. • Estabelecer credenciais OAuth. • Criar, gerenciar e editar provedores de calendário. • Recuperar reservas. . Sincronização do calendário do local de trabalho administrador, você pode criar, gerenciar e editar uma Configuração de sincronização reservável.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas com Sincronização do calendário do local de trabalho

Tabelas Sincronização do calendário do local de trabalho

Tabela	Descrição
Item do Calendário [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	Armazena informações sobre todos os itens de calendário criados na aplicação .
Sincronização Delta [sn_wsd_rsvsync_delta]	Armazena informações sobre a última sincronização bem-sucedida de um item do local de trabalho. Cada delta de sincronização contém um token que indica quantas informações foram sincronizadas da última vez

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Sincronização do calendário do local de trabalho

Tabela	Descrição
	para que um delta com as novas mudanças possa ser retornado na próxima solicitação em vez de no histórico completo do calendário. **Nota:** A partir de Sincronização do calendário do local de trabalho versão 2,0.1, para Microsoft Exchange Online, Somente o webhook é usado para uma abordagem improvisada.
Evento [sn_wsd_rsvsync_event]	Armazene informações sobre todos os eventos criados na aplicação . Os eventos são criados para ações como criar, ler, atualizar ou excluir. **Nota:** Se **WSD: Arquivar tarefas antigas do local de trabalho** A regra de arquivamento é aplicada e a tabela Evento [sn_wsd_rsvsync_event] também é arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplique a regra de arquivamento.
Provedor [sn_wsd_rsvsync_provider]	Armazena informações sobre as definições de configuração usadas para sincronizar as reservas com o provedor de calendário.
Configuração da sincronização de reservável [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	Armazena informações sobre todos os itens do local de trabalho configurados para sincronizar com um serviço de calendário sempre que uma reserva é feita.

Tabelas instaladas com Recuperar reservas

Recuperar componentes da tabela de reservas

Tabela	Descrição
Recuperar reservas [sn_wsd_rsvsync.admin]	Recupera todos os eventos do ativo **Configurações de sincronização reservável** de Microsoft Outlook. Prestação de serviços no local de trabalho
Execuções de sincronização sob demanda [sn_wsd_rsvsync.admin]	Armazena o registro primário das configurações de sincronização reservável ativas.
Horário de início da execução	Armazena a hora de início em que a recuperação de reservas foi executada
Horário de término da execução	Armazena a hora de término quando a recuperação das reservas é encerrada
Tipo	Exibe o tipo de registros.

Propriedades instaladas com o Sincronização do calendário do local de trabalho

Personalize as propriedades disponíveis com Sincronização do calendário do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essas propriedades estão disponíveis para Sincronização do calendário do local de trabalho.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades de Sincronização do calendário do local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_rsvsync.sync_integration_mode	Esta propriedade permite que você especifique o modo de integração de sincronização do Exchange Online como Estrito, Autenticação pessoal ou Normal para sincronizar a reserva entre o Microsoft Exchange Online e a Gestão de reservas do Workplace. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão** : Normal
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	Esta propriedade permite sincronizar reservas criadas por usuários de acordo com o fuso horário. O fuso horário do sistema ou o fuso horário do usuário é usado para atualizar e sincronizar a reserva. Primeiro, a propriedade verifica se o usuário tem um fuso horário especificado ou não. Se o usuário não tiver especificado nenhum fuso horário, o fuso horário do sistema será usado. Se o sistema não tiver fuso horário especificado, a propriedade usará o fuso horário UTC. Reservas sincronizadas de Microsoft Exchange e. Google Calendário . Prestação de serviços no local de trabalho não são afetados. • Tipo: Verdadeiro/falso • Valor padrão: **falso**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	Esta propriedade permite que você crie reservas de bloqueador em locais do local de trabalho que são sincronizados com o provedor de calendário. • Tipo: Verdadeiro/falso • Tipo padrão: **verdadeiro**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	Esta propriedade permite que você especifique após quantas vezes um evento deve ser reprocessado. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	Esta propriedade permite que você use os fusos horários padrão durante a sincronização de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Sincronização do calendário do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	• Tipo: Verdadeiro/falso • Tipo padrão: **verdadeiro**
sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit	Esta propriedade permite que você especifique o limite máximo de tempo de espera para que o Microsoft Exchange notifique com um retorno de chamada. Especifique o limite de tempo em segundos negativos, conforme especificado no valor padrão. **Nota:** Você não será notificado quando um evento for rejeitado ou recusado pelo Microsoft Outlook. Pelo mesmo motivo, um trabalho agendado - **Limpar reservas aguardando/ rejeitadas** Está disponível que você pode executar em qualquer frequência adequada para limpar as reservas rejeitadas ou recusadas pelo calendário do Microsoft Outlook. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: **-18000** (5 horas)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	Esta propriedade é usada internamente pela aplicação e permite que você defina o tempo (em minutos) para sincronizar eventos recebidos pelo Microsoft Exchange com a aplicação Gestão de reservas do Workplace. Certifique-se de que a hora definida nesta propriedade seja maior que a hora especificada em **Criar e atualizar reservas de eventos** intervalo de repetição do trabalho agendado. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 2
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	Esta propriedade é usada internamente pela aplicação ao atualizar os detalhes do participante nas reservas. Certifique-se de que a hora definida nesta propriedade seja maior do que a hora especificada em **Atualizar participantes da reserva do local de trabalho (Google)** intervalo de repetição do trabalho agendado. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 5
sn_wswsd_rsvsync.ewsPeriodSyncPeriodInMonths	Esta propriedade permite especificar o número de meses que você deseja que uma sincronização seja executada para sincronizar reservas anteriores. Uma única sincronização será executada pelo número especificado de meses para reservas anteriores. Certifique-se de que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Sincronização do calendário do local de trabalho

Propriedade	Descrição
	uma única sincronização não retorne mais reservas de 1000. Especifique o número de meses com base no mesmo. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 2

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

. Sincronização do calendário do local de trabalho inclui trabalhos agendados para processar algumas sincronizações perfeitamente.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho programado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
Limpar reservas aguardando/ rejeitadas	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Repete a cada 5 horas	Este trabalho agendado limpa as reservas que ficaram travadas aguardando confirmação por mais de 5 horas (devido à rejeição do Outlook)
Criar e atualizar reservas de eventos	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Repete a cada 1 minuto	Este trabalho agendado insere/ atualiza reservas de > **Spoke do Microsoft Exchange Online** > **Eventos** tabela;
Exporte reservas para o calendário	Sincronização do calendário do local de trabalho	Falso(a)	Repete a cada 15 minutos	Este trabalho agendado está inativo por padrão. O trabalho agendado é sincronizado existente Gestão de reservas do local de trabalho reservas com o calendário. • Recupera detalhes das reservas que não estão sincronizadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho programado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
				com o calendário. • Cria eventos para todas as reservas com base no provedor de calendário do respectivo local. Na criação bem-sucedida de eventos, as reservas são preenchidas com "ID do evento e IcalId". • Se o script falhar ao criar eventos para uma reserva, você poderá verificar os logs para determinar o motivo por trás da falha.
Trabalho de notificação de falha na renovação da assinatura	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Diariamente	Este trabalho agendado verifica se há assinaturas com falha vinculadas a registros de configuração de sincronização reservável ativos e notifica os usuários com a função rsvsync_admin.
Processador de várias reservas WSDRS	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Repete a cada 15 minutos	Este trabalho agendado transforma reservas criadas incorretamente como únicas de uma origem externa em vários secundários agrupados corretamente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho programado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
Eventos de reprocessamento do WSDRS	Sincronização do calendário do local de trabalho	Falso(a)	Repete a cada 15 minutos	Este trabalho agendado reprocessa as chamadas de sincronização para eventos WSD que falharam ao processar.
Itens do calendário de sincronização do WSDRS	Sincronização do calendário do local de trabalho	Falso(a)	Repete a cada 2 minutos	Este trabalho agendado é executado somente para Microsoft Exchange Online No local e provedor do Google Agenda. Este trabalho não é aplicável a. Microsoft Exchange Online. Este trabalho agendado sincroniza todos os eventos de um calendário para todos os locais que têm configurações de sincronização reservável ativas.
Atualizar participantes da reserva do local de trabalho (Google)	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Repete a cada 4 minutos	Este trabalho agendado é instalado quando Google O spoke do calendário está instalado. Este trabalho sincroniza os participantes, que foram sincronizados de eventos de calendário e armazenados nos itens de calendário, com a tabela Reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho programado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
Sincronizar participantes para onPrem	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Repete a cada 4 minutos	Este trabalho agendado é instalado quando Microsoft Exchange O spoke do servidor está instalado. Este trabalho sincronizou o participante, que foi sincronizado de eventos de calendário e armazenado em itens de calendário, com a tabela Reservas.
Limpar reservas aguardando/ rejeitadas (no local)	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Repete a cada 5 horas	Este trabalho agendado limpa as reservas que ficaram travadas em aguardando confirmação por mais de 5 horas (devido à rejeição de Microsoft Exchange Online No local).
Eventos do webhook da fila	Microsoft Exchange Online Spoke	Verdadeiro(a)	Repete a cada 1 minuto	. Microsoft Exchange Online Envia muitas notificações para cada mudança. Para evitar uma condição de corrida, as notificações são capturadas na tabela Notificação do webhook [sn_ex_online_spke_webhook_notificat e enfileiradas na tabela Fila de retorno de chamada [sn_ex_online_spke_callback_queue] por meio deste trabalho agendado.
Verificação de programação semanal	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Uma vez por semana	Este trabalho de programação é uma verificação realizada após a configuração. É um pacote para verificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Trabalho programado	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
				a configuração de sincronização de calendário.

Fluxos instalados com Sincronização do calendário do local de trabalho

Abaixo estão os fluxos executados em diferentes linhas do tempo.

Fluxos instalados com

Fluxo	Escopo	Ativo	Hora	Descrição
Sincronizar caminhos de reserva do fluxo de configuração do módulo reservável	Gestão de reservas do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Diariamente	Este fluxo verifica a configuração atual do módulo reservável dos caminhos de reserva e a sincroniza com os registros de caminho de reserva.
Reservas de processo travadas na sincronização necessárias	Sincronização do calendário do local de trabalho	Verdadeiro(a)	Repete a cada 15 minutos	Este fluxo aciona a sincronização de reservas que aguardam dados de terceiros por mais de 15 minutos (por exemplo, detalhes da reunião virtual) antes de acionar uma chamada de sincronização para o calendário.
Renovar assinaturas	Microsoft Exchange Online Spoke	Verdadeiro(a)	Diariamente	Este fluxo recupera todos os registros de assinatura e os renova se a renovação for necessária, com base no tempo de expiração. Se uma assinatura for marcada com o status como excluída, o registro será excluído e não será considerado para renovação.

Descobertas da verificação de instância

Após a conclusão da verificação da instância, no formulário Resultado da verificação, revise as descobertas na lista relacionada Descobertas da verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descobertas da verificação

As seguintes descobertas são relatadas no relatório de verificação:

- Não foi possível encontrar o alias de conexão e credencial sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online.
- O alias de conexão e credencial especificado em Alias de substituição não é um alias secundário para o alias de conexão e credencial sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online.
- Há várias/nenhuma conexão associada ao alias de conexão e credencial " selectedAlias.getValue('name')".
- Há vários/nenhum atributo de conexão associado ao alias de conexão e credencial ' selectedAlias.getValue('name') '.
- "URL de conexão" incorreto especificado no alias de conexão e credencial " " selectedAlias.getValue('name')"
- O provedor OAuth associado ao escopo da entidade OAuth - " escopo " não é o mesmo associado ao perfil de entidade OAuth deste escopo.
- O escopo do OAuth - " scopesExpected[i] " deve ser associado ao tipo de concessão " grantType ".
- O tipo de concessão padrão do provedor OAuth deve ser igual ao tipo de concessão do perfil de entidade OAuth.'
- O token OAuth expirou.
- Gere um Token OAuth.
- URL de token inválido associado ao registro da aplicação - " applicationRegistryGr.getValue('name')".
- URL de autorização inválida associada ao registro da aplicação - " applicationRegistryGr.getValue('name')".
- URL de redirecionamento inválido associado ao registro da aplicação - " applicationRegistryGr.getValue('name')".
- Não há perfil de entidade OAuth associado à credencial - " credentialGr.getValue('name')".
- Não há credencial associada à conexão - connectionGr.getValue('name')".
- Não há credencial ativa associada à conexão - connectionGr.getValue('name')".
- Registro de credencial inválido associado à conexão - connectionGr.getValue('name')".
- Se o tipo de concessão da conexão (vinculado ao provedor) estiver definido como Código de autorização, o provedor deverá ter o modo estrito habilitado com um e-mail de modo estrito válido.
- A sincronização não está configurada - não foi possível encontrar um provedor ativo.
- Há várias assinaturas associadas a este recurso.
- O provedor de calendário associado a esta configuração de sincronização RSV está inativo.
- Não foi possível encontrar um e-mail com esta configuração de sincronização RSV.
- O e-mail de configuração de sincronização RSV deve ser igual ao e-mail especificado no campo "E-mail" do registro do local.
- O mesmo e-mail está associado a uma configuração de sincronização RSV diferente.
- A assinatura expirou.
- O status da assinatura é "

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Assinatura inválida.
- Não foi possível encontrar uma assinatura para esta configuração de sincronização RSV.

Para corrigir uma descoberta, consulte o seguinte:

- Microsoft Exchange Online - Sincronização de calendário
- Pré-requisitos e implementação

Formulário do provedor

O formulário Provedor inclui detalhes do provedor de calendário e detalhes do campo de configuração do provedor.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de calendário.
Descrição	Descrição do provedor de calendário.
Ativo	Opção para ativar o provedor de calendário.
Processador de calendário	Processador de calendário para a sincronização. Selecione **Microsoft Graph** em **Configuração do provedor** guia .
Substituir alias?	Opção para habilitar a seleção de seu próprio alias de conexão e credencial em **Configuração do provedor** guia . Se a opção não estiver habilitada, o alias de conexão e credencial padrão serão usados
Alias de conexão e credencial	Selecione o alias de conexão e credencial que você criou por conta própria para o provedor de calendário. Esta opção aparecerá somente se você tiver selecionado **Substituir alias?** opção. Se um alias não for especificado, o alias de conexão e credencial padrão serão usados
Data e hora de início de sincronização	A data e a hora de início da sincronização. A sincronização gera informações a partir desta data. Especifique **Data e hora de início da sincronização** manualmente a partir do registro de assinatura do registro de sincronização reservável para o qual você está sincronizando as reservas anteriores. **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.
Data e hora de término de sincronização	Data e hora de término da sincronização. A sincronização gera informações até esta data. Você deve definir esta data como pelo menos 5 anos a partir de **Data e hora de início da sincronização** . **Importante:** A duração da sincronização anterior não deve exceder 1825 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do provedor

Campo	Descrição
E-mail do usuário delegado	Endereço de e-mail do usuário delegado que é usado para criar reservas e receber atualizações nos calendários da sala como notificações. **Nota:** Se vários usuários delegados gerenciarem várias salas, um registro de provedor de calendário separado deverá ser criado para que cada usuário gerencie suas respectivas salas. Este processo requer a recuperação de tokens individuais para cada usuário, a criação de conexões e aliases de credencial separados e o mapeamento deles para o respectivo provedor de calendário.

Formulário Provedor OAuth de terceiros

O formulário Provedor OAuth de terceiros inclui detalhes do provedor OAuth, como o ID do cliente e o segredo do cliente para autenticação pessoal.

Formulário Provedor OAuth de terceiros

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para identificar o provedor OAuth. Por exemplo, Microsoft Exchange Online_personalAuth.
ID de cliente	ID do cliente criado durante a criação da aplicação em Microsoft Azure.
Segredo do cliente	A senha que você gerou ao criar o app em Microsoft Azure.
Tipo de concessão padrão	Tipo de concessão usado para estabelecer o token. Selecione **Código de autorização**.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` .
URL do token	Endpoint do token do servidor OAuth. Insira `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >` .
Redirecional URL	Endpoint de retorno de chamada do OAuth. O URL é preenchido automaticamente como `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` .

Workplace Space Mapping

ServiceNow® Workplace Space Mapping fornece mapas internos para locais interativos e wayfinding com Mapeamento interno E Mappeldin. Mapeamento interno faz parte de Prestação de serviços no local de trabalho Pacote enquanto Mappeldin um provedor de mapas de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Workplace Space Mapping e otimização de espaço em seu local de trabalho com provedores de mapas.

Configurar



Configurar e instalar Workplace Space Mapping Mapeamento interno ou Mappeldin como seu provedor de mapa.

Usando



Usar Workplace Space Mapping para locais interativos e gestão de reservas no seu local de trabalho.

Referências



Trabalhar com Workplace Space Mapping tabelas, propriedades e componentes.

Explorando Workplace Space Mapping

O Mapeamento de espaço do local de trabalho fornece locais interativos e soluções de orientação em seu local de trabalho com Mapeamento interno E Mappeldin. Mapeamento interno fornece mapas internos integrados para Workplace Space Mapping. Mappetin é um provedor de mapas de terceiros.

Sincronizar Mapeamento interno do local do trabalho com Prestação de serviços no local de trabalho

- Mapeamento internoé o provedor de mapa integrado com Prestação de serviços no local de trabalho pacote para wayfinding em locais de trabalho.

  Nota: Instale ambos Mapeamento interno e o plug-in dependente Mapeamento interno do local do trabalho.

- Para sincronizar Mapeamento interno mapear dados e mapear objetos (campus, edifícios, andares, local e tipos de local) que você criou em Mapeamento interno Mapear Studio com Prestação de serviços no local de trabalho, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

Usando IDs externos

Use IDs externos para resolver espaços que não correspondam aos locais em Prestação de serviços no local de trabalho de Mapeamento interno Ou Mappetin mapeia após importar ou sincronizar um edifício.

Configuração da Workplace Space Mapping

Instalar e configurar Workplace Space Mapping com Mapeamento interno E Mappetin (provedor de mapas de terceiros).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Workplace Space Mapping

Configurar e sincronizar Mapeamento interno E Mappetin mapeiam dados e objetos com Prestação de serviços no local de trabalho.

Como ativar o Workplace Space Mapping

Ativação do Workplace Space Mapping o plug-in depende da versão da família que você está usando no momento.

Para Prestação de serviços no local de trabalho com o qual trabalhar Mapeamento interno do local do trabalhoE Mappeldin instalam ambos Mapeamento interno e. Mapeamento interno do local do trabalho plug-ins da loja. Para Mappetin, instale o plug-in Mappetin (sn_wsd_mappedin) da Store.

Configurar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho

Sincronize o. Mapeamento interno mapear dados e mapear objetos com os quais trabalhar Prestação de serviços no local de trabalho, consulte Como configurar o Mapeamento interno do local do trabalho.

Configure o Mappeldin com Prestação de serviços no local de trabalho

Para usar o Mappeldin como sua aplicação de mapa de terceiros, conclua os requisitos de configuração.

Requisitos de integração do Mappeldin

Requisito	Descrição
Obtenha credenciais da Mappetin e exporte credenciais	ServiceNow Usa credenciais fornecidas pela MappedIn para importar dados de espaço (edifícios, andares e espaços). As credenciais de exportação são exigidas pelo ServiceNow AI Platform Renderizar um mapa Mappeldin e reimportar periodicamente com sucesso plantas baixas atualizadas. • A credencial do ID do cliente é o equivalente a um nome de usuário em Workplace Core • O Segredo do cliente é o equivalente a uma senha em Workplace Core
Instale e ative a integração do Mappeldin	Instale e ative a integração Mappeldin para usar Workplace Space Mapping para gerenciar dados importados e personalizar o mapa. Para obter mais informações, consulte Instale a integração do Mappeldin.
Insira as credenciais em Workplace Space Mapping	Você deve inserir suas credenciais da Mappeldin em Workplace Space Mapping. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de integração do Mappeldin

Requisito	Descrição
	saber mais Manter Prestação de serviços no local de trabalho Credenciais da Mappedin
Configure uma conexão em Workplace Space Mapping	O sistema de base fornece uma conexão pré-configurada com Mappeldin.

Manter Prestação de serviços no local de trabalho Credenciais da Mappedin

Para configurar e trabalhar com o Mappeldin, certifique-se de que você tenha uma credencial de login válida. Trabalhe com o Mappeldin para obter essas credenciais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Credenciais**.
2. Clique em **Credenciais de Mappedin** .
   Essas credenciais são o ID do cliente e o segredo do cliente que permitem renderizar um mapa.
3. Insira as informações fornecidas por Mappeldin.
4. Clique em **Atualizar**.
5. Clique em **Credenciais de exportação de Mappeldin** .
   Essas credenciais são o ID do cliente e o segredo do cliente que permitem exportar um mapa.
6. Insira as informações fornecidas por Mappeldin.
7. Clique em **Atualizar**.

Personalize as propriedades do mapa

Personalize como seu mapa renderiza no Portal de serviços do local de trabalho configurando Workplace Space Mapping propriedades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As propriedades dos mapas internos são específicas de ServiceNow AI Platform. As propriedades do mapa são personalizáveis e definem e determinam a aparência da legenda, rótulos ou texto exibido em um mapa interno. Selecione Mapeamento interno Ou Mappetin como seu provedor de mapa. Mapeamento internoé um provedor de mapa integrado com Prestação de serviços no local de trabalho.

Nota: A legenda do mapa está disponível somente na exibição de mapa em **Workplace Core** > **Portal de serviços de local de trabalho** > **Fazer uma reserva**.

Procedimento

1. Navegar até **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa**.
2. Defina as propriedades do mapa com base em sua preferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre as propriedades do mapa, consulte Propriedades instaladas com o Workplace Space Mapping.

3. Clique em **Salvar**.

Como configurar o Mapeamento interno do local do trabalho

Configurar Mapeamento interno mapear dados e objetos com os quais trabalhar Prestação de serviços no local de trabalho com Mapeamento interno.

Função: administrador.

Crie e gerencie dados de mapa interno e objetos de mapa com Mapeamento interno Map Studio. Adicione mapas internos como seu provedor de mapa e importe os objetos de mapa interno em Prestação de serviços no local de trabalho. Integre seus mapas e tipos de local para fornecer navegação interna e orientação.

Navegue por espaços internos com mapas internos integrados Prestação de serviços no local de trabalho. Você pode gerenciar reservas, localizar um espaço ou mesa perto de um colega, mover uma mesa ou relatar problemas. Os funcionários podem usar Prestação de serviços no local de trabalho portal de serviços. Mapeamento interno fornece locais interativos e wayfinding para usuários do local de trabalho.

1. Obtenha informações em tempo real sobre a utilização do espaço em um edifício, como salas de reunião, local e espaços, usando a Gestão de reservas.
2. Atenda às solicitações de serviço rapidamente com Prestação de serviços no local de trabalho gestão de casos. Exiba os detalhes do espaço e use mapas internos para localizar um campus, edifício ou piso interno.
3. Usar Prestação de serviços no local de trabalho gestão de movimentação para solicitar uma movimentação de mesa de um local para outro se um espaço estiver mapeado para Mapeamento interno mapear dados.
4. Forneça locais interativos e soluções de wayfinding inserindo os pontos de início e de destino em mapas internos de um espaço em um campus, prédio ou andar para os usuários do local de trabalho.

Instalar Mapeamento interno do local do trabalho plug-ins dependentes

Instale os plug-ins dependentes para Mapeamento interno.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Visite ServiceNow Store site para exibir os aplicativos necessários para integração Mapeamento interno com Mapeamento interno do local do trabalho.

Nota: Instale o. Mapeamento interno do local do trabalho Plug-in principal (sn_wsd_indoor_map) em seu ServiceNow instância antes de instalar Mapeamento interno plug-in (sn_map_core).

Para obter notas de versão cumulativas e informações de todos os aplicativos lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar **Mapeamento interno do local de trabalho** e. **Mapeamento interno** no nome da aplicação usando os critérios de filtro.
3. Revise as dependências da aplicação.

   Instale os plug-ins dependentes antes de instalar Mapeamento interno.
4. Os plug-ins dependentes a seguir devem ser instalados para integrar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

Plug-ins dependentes necessários para Mapeamento interno instalação

Plug-ins dependentes	Descrição
Workplace Core (sn_wsd_core)	Fornece recursos de programação e gestão de turnos do local de trabalho para gerentes do local de trabalho.
Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map)	Fornece recursos de mapeamento de espaço para oferecer suporte a Prestação de serviços no local de trabalho. **Nota:** Quando Mapeamento interno do local do trabalho instalado, ele é instalado automaticamente Workplace Space Mapping.
Gestão de reservas do local de trabalho (sn_wsd_rsv)	Um aplicativo de reserva universal que oferece experiência de reserva unificada para seus funcionários. O aplicativo permite que os funcionários reservem salas, mesas ou qualquer outro item do local de trabalho no horário desejado. Você pode exibir informações e serviços relevantes que estão disponíveis para reserva em cada local usando Mapeamento interno mapas.
Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)	Gestão de casos do local de trabalho aplicação que atende às solicitações de serviço do local de trabalho.
Gestão de mudança de local de trabalho (sn_wsd_move)	Permite que um funcionário seja realocado de um local para outro. Os funcionários podem colaborar, comunicar e gerenciar facilmente mudanças de espaço usando Portal de serviços do local de trabalho.

Criar um novo Mapeamento interno espaço

Crie um Mapeamento interno espaço em Mapeamento interno do local do trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de mapas internos** > **Novo espaço do Indoor Mapping**.
2. Preencha as seguintes informações:

Novo espaço do Indoor Mapping

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado automaticamente para identificar um espaço.
Ativo	O espaço está ativo ou inativo.
Nome	Coloque o nome como ele aparece em um local de trabalho.
É reservável	O usuário do local de trabalho pode reservar o espaço usando a gestão de reservas.
Título	Título do espaço que aparece nos mapas internos.
Tipo de espaço	Tipo de espaço. Por exemplo: Salas de reunião
Região	Região geográfica onde o espaço está localizado.
Site	Nome do site.
Campus	Campus onde o espaço está localizado.
Construção	Edifício onde o espaço está localizado.
Piso	Nome do andar.
Área	Nome da área.
É reservável	Opção da caixa de seleção para especificar se o espaço pode ser reservado.
Tipo de espaço	Tipo de espaço ou local. Por exemplo: Elevador, café, banheiro e assim por diante.
Gestão do grupo	Prestação de serviços no local de trabalho nome do grupo de usuários.
Gestão de	Prestação de serviços no local de trabalho nome de usuário do gerente ou administrador da instalação.
Local do mapa interno	Local de mapeamento interno. Certifique-se de que a hierarquia primária esteja sincronizada para exibir os locais disponíveis. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Mappeldin

Mappetin é um provedor de mapas internos de terceiros. Integrar Mappeldin com Prestação de serviços no local de trabalho para fornecer navegação em ambientes internos.

Configurar Visão geral do Mappeldin

A versão 1.11.0 do Mappelepin não está disponível para instalação por novos clientes. Os clientes existentes podem fazer upgrade para a versão Mappeldin 1.11.0.

O software de mapeamento interno Mappetin está integrado com Prestação de serviços no local de trabalho entregar plataforma de mapeamento digital para funcionários e usuários do local de trabalho.

Integrar Mappeldin com Prestação de serviços no local de trabalho

Integrar Mappeldin com Prestação de serviços no local de trabalho fornecer aos funcionários, gerentes de instalações e usuários do local de trabalho a capacidade de aproveitar os recursos de navegação interna. As plantas baixas são atualizadas em tempo real para fornecer uma navegação perfeita dentro das áreas do local de trabalho, edifícios e andares. Mappetin fornece locais interativos e soluções de wayfinding dentro de um espaço de trabalho. A integração permite que os clientes alternem facilmente da solução Prestação de serviços no local de trabalho para o editor de mapas Mappeldin usando Single Sign-on (SSO).

Os gerentes de instalações podem editar plantas baixas em tempo real e os funcionários podem reservar um espaço no local de trabalho usando os mapas de andares interativos para exibir os espaços reservados, indisponíveis e disponíveis para reservar uma sala de reunião e assim por diante. Os espaços são codificados por cores para diferenciar esses espaços uns dos outros.

Instale a integração do Mappeldin

Ative a integração do Mappeldin se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mappelepin é integrado com Prestação de serviços no local de trabalho dependendo da versão de lançamento:

- Para Rome e versões posteriores, instale o. Prestação de serviços no local de trabalho Com o plug-in Mappetin (sn_wsd_mappedin) e o plug-in Mappetin da Store.

- Para New York solte com o completo Pacote para prestação de serviços no local de trabalho(sn_wsd_suite) ou apenas algumas aplicações, ServiceNow Primeiro, o Atendimento ao cliente deve ativar os seguintes plug-ins:
  - Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)
  - Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub — REST (com.glide.hub.action_step.rest)

  Depois que esses plug-ins forem ativados, ative Workplace Space Mapping(sn_wsd_space_map).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Manter propriedades de importação

Use Propriedades de importação ao criar seus próprios registros de credencial, importações programadas ou fontes de dados. Atualmente, as propriedades estão configuradas para os registros usados na importação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Importar propriedades**.

   Nota: Faça edições somente se você estiver configurando seus próprios registros de credencial, importações programadas ou fontes de dados.
2. Faça edições nas propriedades.
3. Clique em **Salvar**.
   Outras propriedades são encontradas na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
4. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação e abra as seguintes propriedades

Propriedade do sistema	Descrição
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Define o ID externo.
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	O número máximo de edifícios para gerar IDs com uma única seleção. 50 é o padrão.
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	O número máximo de espaços para gerar IDs em um determinado momento. O padrão é 5000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema	Descrição
sn_wsd_core.external_id_generator.escalonador	A quantidade de tempo (em segundos) para escalonar o processamento de gerações de ID externo. O padrão é 300 segundos.

Converta dados de Mappeldin para Workplace Space Mapping dados

Use **Mapeamentos de tipo Mappeldin** Tabela para converter dados de Mappeldin Workplace Space Mapping dados.

. **Mapeamentos de tipo Mappeldin** A tabela tem configurações para converter os dados de Tipo e Subtipo usados em um mapa Mappeldin **Tabela** e. **Tipo de espaço** usado em Workplace Core.

Termos

Os termos usados em Mappeldin e como eles se relacionam Workplace Core:

Termos principais do Mappetin e do Workplace

Termo de Mappeldin	Termo principal do local de trabalho
Local	Construção
Mapa	Piso
Local	Espaços

Dados de Mappeldin

Por exemplo, você deseja converter um mapa Mappeldin com as seguintes informações:

- Edifício de andar único
- total de 14 locais
  - 10 mesas (tipo Mappeldin: Mesa)
  - Duas salas de conferência (tipo Mappeldin: Sala de reunião)
  - Dois banheiros (tipo Mappeldin: Amenidades, subtipo: Banheiro universal)

Workplace Core dados

Você deseja converter os dados de Mappeldin dos 14 locais e deseja que eles sejam convertidos para:

- Mesas
- Salas
- Banheiros

Nota: Todos os dados da Mappetin não serão convertidos em espaços ou mesas.

Mapeamentos do tipo

Para garantir que seus locais sejam movidos para as tabelas Espaço (sn_wsd_core_space) ou Sala (sn_wsd_core_room) corretas e certifique-se de que os locais tenham o tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

correto (banheiro ou mesa), faça os mapeamentos de tipo a seguir no **Mapeamentos de tipo Mappeldin** tabela:

- Os locais da Mappetin com o tipo Desk (sem subtipo) convertidos para a tabela Espaço (sn_wsd_core_space) e têm o tipo de espaço definido como Espaço/Mesa.
- Os locais de Mappetin com o tipo Sala de reunião (sem subtipo) convertidos para a tabela Sala (sn_wsd_core_room) e têm o tipo de espaço definido como Sala.
- Os locais de Mappedin com o tipo Amenidades e subtipo Universal banheiros convertidos para a tabela Espaço (sn_wsd_core_space) e têm o tipo de espaço definido como Banheiro.

Você pode importar um edifício Mappeldin (edifício de andar único) e os 14 locais vão para as tabelas corretas e têm os tipos corretos.

Manter mapeamentos de tipo

Usar **Mapeamentos de tipo** Para converter os locais Tipo e Subtipo em Mappeldin para o tipo Tabela e Espaço usado em Workplace Space Mapping.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Importante: Em Prestação de serviços no local de trabalho Pacote, de Workplace Core versão 2,5.3, o. **Tipo de espaço (space_type)** o campo de opção está depreciado. Após o upgrade, os tipos de espaço são configurados no **Configuração do tipo de espaço** . . **Tipo de espaço (space_type)** o campo é migrado como **Tipo de espaço (location_type)** Campo na tabela Espaço [sn_wsd_core_space]. Clientes que têm personalização no depreciado **Tipo de espaço (space_type)** é aconselhável migrar manualmente o fluxo para usar o novo **Tipo de espaço (location_type)** campo. Um novo script de correção, **Preencha o Tipo de local a partir do Tipo de espaço** é introduzido para executar o trabalho de programação, **Preencha location_type de space_type** , Na tabela Espaço [sn_wsd_core_space] para migrar o depreciado **Tipo de espaço (space_type)** valor do campo para o novo **Tipo de espaço (location_type)** campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Mapeamentos do tipo**.
2. Clique em **Novo** e conclua o seguinte:

Mapeamento do tipo Mappedin

Campo	Definição
Tipo do Mappedin	O tipo de local Mappeldin. Quando um mapa Mappeldin é importado, o tipo é associado ao tipo Espaço. O sistema de base fornece tipos e subtipos Mappeldin associados a. Workplace Core Tipo de tabela e espaço.
Subtipo do Mappedin	O tipo de Comodidades do local de Mappeldin. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	○ Lavabo feminino ○ Lavabo masculino
Tabela	A tabela Espaço (sn_wsd_core_space) para a qual você deseja importar um Local Mappeldin. **Nota:** O Tipo e o subtipo de local devem corresponder aos campos Tipo Mappeldin e Subtipo Mappeldin.
Tipo de espaço	O tipo de espaço que você está associando a um local Mappeldin. **Nota:** O Tipo e o subtipo de local devem corresponder aos campos Tipo Mappeldin e Subtipo Mappeldin. O valor neste campo aparece no mapa renderizado quando um funcionário reserva um espaço.

3. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Importar um novo edifício - Mappeldin

Usar **Importe um novo edifício** Para importar o mapa Mappeldin e definir os detalhes do edifício.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Nota: Você só pode importar mapas Mappeldin. Antes de executar uma importação, faça backup do edifício, do andar e dos espaços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Importar um novo prédio**.
2. Preencha os campos.

Mappeldin Venue

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo gerado automaticamente pela aplicação que identifica o edifício.
Nome	Nome do edifício. **Nota:** Seja específico e tenha uma convenção de nomenclatura consistente ao nomear seus edifícios.
Região	Localização geográfica do edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Clique no ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de regiões que você pode selecionar.
Site	A localização do edifício em uma região. Clique no ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de sites, você pode selecionar.
Campus	Nome do campus se você tiver vários edifícios em um local.
Selecionar um local para importar	O nome do local da Mappeldin que você deseja importar.
ID externo	O ID externo da Mappetin que representa o mapa que você está importando. O valor é padronizado para o nome do local Mappeldin. **Nota:** Depois de selecionar um local, não altere o ID externo.
Ativo	Opção que indica se este edifício está ativo.
É reservável	Opção que indica se um usuário do local de trabalho pode reservar espaços para o edifício.
Gestão do grupo	O grupo que gerencia a reserva de espaço do edifício. Clique no ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de grupos, você pode selecionar.
Gestão de	O gerente do local de trabalho do grupo que gerencia a reserva de espaço para o edifício. Clique no ícone Pesquisar usando lista para exibir uma lista de gerentes de grupo, você pode selecionar.

3. Clique em **Importar**.
. **Importação de edifício sob demanda** o fluxo do designer é iniciado. . **Andares** , **Áreas** e **Espaços** as guias da lista relacionada são exibidas. Se os valores não forem exibidos, tente atualizar o formulário.
4. Revise os dados do Mappeldin importados e faça correções.
5. Clique em **Atualizar**.

Importar um edifício existente - Mappeldin

Siga estas etapas para importar um edifício existente para um mapa Mappeldin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_mappedin.admin

Procedimento

1. Crie IDs externos para os edifícios que você deseja importar.
   Para obter instruções, consulte Use IDs externos para corresponder espaços entre Prestação de serviços no local de trabalho Para Mappeldin.
2. Clique em **Sim** na caixa de diálogo confirmar.
   Um e-mail chega com links para as listas de edifícios, andares e espaços em uma exibição específica. O layout da lista no e-mail tem colunas relevantes para Mappeldin.
3. Exporte os registros em uma planilha e envie para Mappeldin com as plantas baixas.
   Mappetin cria plantas baixas com os IDs externos.
4. Navegar até **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Edifícios**.
5. Selecione o edifício e clique em **Atualize a importação de Mappeldin deste edifício** link relacionado.
6. Em **Selecione um local para importar** , selecione o local.
7. Selecione **Atualizar**.

Como usar o Workplace Space Mapping

Com Workplace Space Mapping, Sua organização pode se integrar a aplicações de terceiros, como Mappeldin, personalizar mapas importados e gerenciar os dados necessários.

Exibir diretórios de locais interativos

Você pode exibir seu mapa importado em diretórios de localização interativos.

Mapeamentos do tipo

Ao integrar com um provedor de mapas interno - Mapeamento interno Ou Mappetin, você deve primeiro associar os tipos de mapa aos tipos de mapa usados por Prestação de serviços no local de trabalho. Essa associação garante que seus espaços sejam importados para a tabela correta com o tipo correto (Local de trabalho e Mesa).

- Mapeamento interno fornece mapas internos integrados para navegação interna e orientação. Sincronizar Mapeamento interno tipos de local com Mapeamento interno do local do trabalho lugares e espaços. Configurar Mapeamento interno Local e tipo de local no estúdio de mapas e importe os objetos de mapa e os tipos de local no Mapeamento interno do local do trabalho. Depois que os dados do mapa e os objetos do mapa forem sincronizados, use Portal de serviços do local de trabalho para gerenciar reservas no local de trabalho, gestão de casos e gestão de movimentações. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
- Mappetin é um provedor de mapas de terceiros e fornece mapas internos e wayfinding para usuários do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como os mapeamentos de tipo são convertidos de Mappeldin para Workplace Space Mapping, consulte Converta dados de Mappeldin para Workplace Space Mapping dados.
- Para obter mais informações sobre como manter mapeamentos de tipo para Mappeldin, consulte Manter mapeamentos de tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de importação

Semanal (sábado) **Importação automática de edifícios** O iHub Flow mantém seu mapa atualizado consultando a API de suas aplicações integradas. Todas as mudanças em um edifício no software da aplicação devem ser refletidas em Workplace Space Mapping.

Por exemplo, se você integrar com o Mappeldin e o Fluxo do iHub de importação automática de edifícios for executado com sucesso:

- Importação automática de edifícios do iHub consulta todas as construções associadas ao Mappeldin.
- O Fluxo do iHub de importação automática de edifícios funciona com a API de exportação Mappeldin para procurar mudanças em um edifício feitas pela Mappeldin. Se houver mudanças, o edifício será atualizado.

IDs externos

Use IDs externos para resolver espaços que não correspondam aos locais entre Prestação de serviços no local de trabalho Mappepin após importar um edifício ou para edifícios existentes. Para obter mais informações, consulte Use IDs externos para corresponder espaços entre Prestação de serviços no local de trabalho Para Mappeldin.

Configurando propriedades do mapa

Configure as propriedades do mapa para personalizar a maneira como seu mapa renderiza no Portal de serviços do local de trabalho diretório do local. Para obter mais informações, consulte Personalize as propriedades do mapa. Para obter mais informações sobre atualização e alocação de espaço usando mapas interativos de andares, consulte Administração baseada em mapas Edite os espaços de um edifício usando um mapa.

Use IDs externos para corresponder espaços entre Prestação de serviços no local de trabalho Para Mappeldin

Depois de importar um novo edifício Mappeldin ou depois de importar um edifício Mappeldin existente, se os locais não corresponderem em Mappeldin e. Prestação de serviços no local de trabalho, Em seguida, use IDs externos para resolver problemas de local de espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: Funcionário e administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Edifícios**.
2. Clique em um edifício que tenha espaços que não correspondam aos locais.
3. Clique em **Gerar IDs externos** link relacionado.
4. Clique em **Espaços** guia.
   IDs externos aparecem para cada espaço. Você também pode criar IDs externos para vários edifícios.
5. Em **Edifícios** , marque cada edifício para o qual você deseja IDs externos.
6. Clique em **Ação nas linhas selecionadas** e selecione **Gerar IDs externos** .

Nota: Edifícios com espaços que têm IDs externos existentes são ignorados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Sim** em **Confirmar** pop-up.
   Uma notificação por e-mail verifica os IDs externos gerados para os espaços, andares e edifícios. Use os links no e-mail para exportar um arquivo que você pode fornecer para a Mappeldin.

Referência do Workplace Space Mapping

Saiba mais sobre Workplace Space Mapping e os componentes instalados com ele, como funções de usuário específicas.

Componentes instalados com Workplace Space Mapping

Vários tipos de componentes são instalados com Workplace Space Mapping, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas com Workplace Space Mapping

Funções instaladas com o Mapeamento de espaço do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Workplace Space Mapping [sn_wsd_space_map.admin]	Como administrador do sistema, você pode fazer o seguinte: • Acesse a aplicação completamente. • Crie, gerencie e edite uma configuração de conexão. • Estabelecer credenciais OAuth. • Criar, gerenciar e editar provedores de calendário. . Workplace Space Mapping administrador do mapa de espaço, você pode fazer o seguinte: • Crie, gerencie e edite mapas de andares do Mappeldin. • Gerencie as propriedades do mapa e personalize a legenda do mapa.	sn_wsd_mappedin.admin
Prestação de serviços no local de trabalho Administrador de Mappeldin [sn_wsd_mappedin.admin]	Crie, gerencie e edite mapas de andares do Mappeldin.	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
Administrador de Mapeamento interno sn_wsd_indoor_map.admin	• Configura o. Mapeamento interno mapear dados e objetos no Mapeamento	user_criteria_admin Pode gerenciar os registros de Critérios do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Mapeamento de espaço do local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	interno do local do trabalho estúdio de mapa. • Tem acesso completo à aplicação.	

Tabelas instaladas com Mapeamento interno do local do trabalho

Tabelas instaladas com o Mapeamento interno do local de trabalho

Nome da tabela	Descrição
Mapeamento de tipo de local interno (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	Mapeamento interno o local e os tipos de local são mapeados para Prestação de serviços no local de trabalho locais e tipos de espaço.
Sincronização de mapa interno/andares do WSD sn_wsd_indoor_map_floor_sync	Sincroniza Mapeamento interno andares com Prestação de serviços no local de trabalho andares.
Sincronização de tipos de mapa interno/WSD sn_wsd_indoor_map_type_sync	Sincroniza Mapeamento interno Tipos com Prestação de serviços no local de trabalho Tipos. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Limpeza de WSD/mapa interno sn_wsd_indoor_map_clean_sync	Se Mapeamento interno Objetos de mapa ou dados de mapa são removidos de um campus, o processo de limpeza está disponível como uma primeira etapa no processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

Propriedades instaladas com o Workplace Space Mapping

As propriedades a seguir são instaladas com Workplace Space Mapping.

Propriedades Workplace Space Mapping

Propriedade	Descrição
sn_wsd_space_map.mapping_technology	Especifica o provedor de mapa que é usado para reservas do local de trabalho e orientação. Você pode selecionar Mappeldin ou Mapeamento interno como o provedor de mapa para sua instância.
sn_wsd_space_map.legend_available_text	Texto exibido para Disponível legenda.
sn_wsd_space_map.legend_available_color	Cor que é usada para salas disponíveis. O valor deve ser uma cor CSS válida. Se esta propriedade estiver vazia, a cor padrão será usada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Workplace Space Mapping

Propriedade	Descrição
sn_wsd_space_map.pattern_available	Nome da imagem que você deseja usar para padrões de espaço disponíveis.
sn_wsd_space_map.selected_item_color	Cor usada para um item selecionado no mapa. O valor deve ser uma cor CSS válida. Se esta propriedade estiver vazia, a cor padrão será usada.
sn_wsd_space_map.legend_booked_text	Texto exibido para Reservado legenda.
sn_wsd_space_map.legend_booked_color	Cor usada para quartos reservados. O valor deve ser uma cor CSS válida. Se esta propriedade estiver vazia, a cor padrão será usada.
sn_wsd_space_map.display_seat_assignment	Exibe as atribuições de estações permanentes no diretório do local.
sn_wsd_space_map.pattern_booked	Nome da imagem que você deseja usar para padrões de espaço reservado.
sn_wsd_space_map.margin_bether_labels	Ajusta a margem entre rótulos medidos em pixels. O intervalo de valores está entre 1 e. 50 . Esta propriedade é específica de Mappeldin.
sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir	Exibe informações de reserva e ocupação no diretório do local.
sn_wsd_space_map.auto_refresh_show_rsv_occ_data_loc_dir	Intervalo de tempo de atualização automática em minutos para mostrar informações de reserva e ocupação no diretório do local. A atualização automática será desativada se esta propriedade estiver definida como 0 ou um número negativo. Com base nesse valor, o mapa é atualizado automaticamente para exibir as informações de reserva e ocupação mais recentes de um local selecionado.
sn_wsd_space_map.display_neighborship_on_the_map	Indicador de bairro no diretório de locais. Você pode selecionar uma das seguintes opções: • **Disponível** : Os funcionários podem exibir e filtrar espaços por bairros. Você pode selecionar **Bairro** caixa de seleção no diretório do local para exibir os bairros de um andar selecionado. • **Inativo** . **Bairro** a caixa de seleção está inativa e não está disponível no diretório do local. Os funcionários não podem exibir bairros de um andar selecionado. • **Padrão** . **Bairro** a caixa de seleção está disponível no diretório do local e marcada por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Workplace Space Mapping

Propriedade	Descrição
	• **Preferência do usuário** . **Bairro** a caixa de seleção está disponível no diretório do local, mas não está marcada. Se você selecionar esta opção, sua preferência será armazenada na próxima sessão do navegador. Para desabilitar bairros no diretório de local, você pode limpar **Bairro** caixa de seleção.
sn_wsd_space_map.location_directory_filter_persistence	Habilita a persistência de filtros no diretório do local. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro** , os filtros são retidos nas sessões e guias do navegador. Se você fizer logout e login no diretório do local, o filtro de disponibilidade de espaço será retido da última sessão do navegador.
sn_wsd_space_map.map_default_location	Local padrão que é ampliado quando você abre o diretório do local. Você pode selecionar um dos seguintes valores: • **Mapa-múndi** : O diretório de localização é aberto na exibição do mapa do mundo e não amplia nenhum local. • **Perfil do local de trabalho** : O diretório de locais é aberto e amplia o local do perfil do seu local de trabalho. • **Preferência do usuário** : O diretório de local amplia o local selecionado.
sn_wsd_space_map.default_label_on_map	Valor padrão usado para os rótulos no mapa. Você pode selecionar uma das seguintes opções: • **Nomes dos espaços** : Somente o nome do espaço é exibido no mapa. • **Espaços e nomes de usuário** : O nome do espaço e o nome do usuário atribuído são exibidos no mapa. Se um espaço não tiver um usuário atribuído, somente o nome do espaço será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Workplace Space Mapping

Propriedade	Descrição
	• **Preferência do usuário** : Você pode selecionar se somente nomes de espaço ou espaços e nomes de usuário serão exibidos no mapa.

Workplace Space Management

Supervisione com eficiência todos os locais da sua organização usando ServiceNow® Workplace Space Management aplicação.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Workplace Space Management conceitos e recursos

Configurar



Instalar e configurar Workplace Space Management

Gerenciar



Gerenciar Workplace Space Management registros de local

Referências



Saiba mais sobre Workplace Space Management funções, propriedades e componentes

Explorando Workplace Space Management

A Gestão de espaço ajuda os usuários do local de trabalho a encontrar e reservar uma mesa perto dos membros da equipe, reservar salas de reunião para uma reunião de cliente ou equipe e reservar vagas de estacionamento. Ele permite que o inventário de espaços disponíveis no local de trabalho seja otimizado para os funcionários para que eles possam executar seu trabalho com mais eficiência.

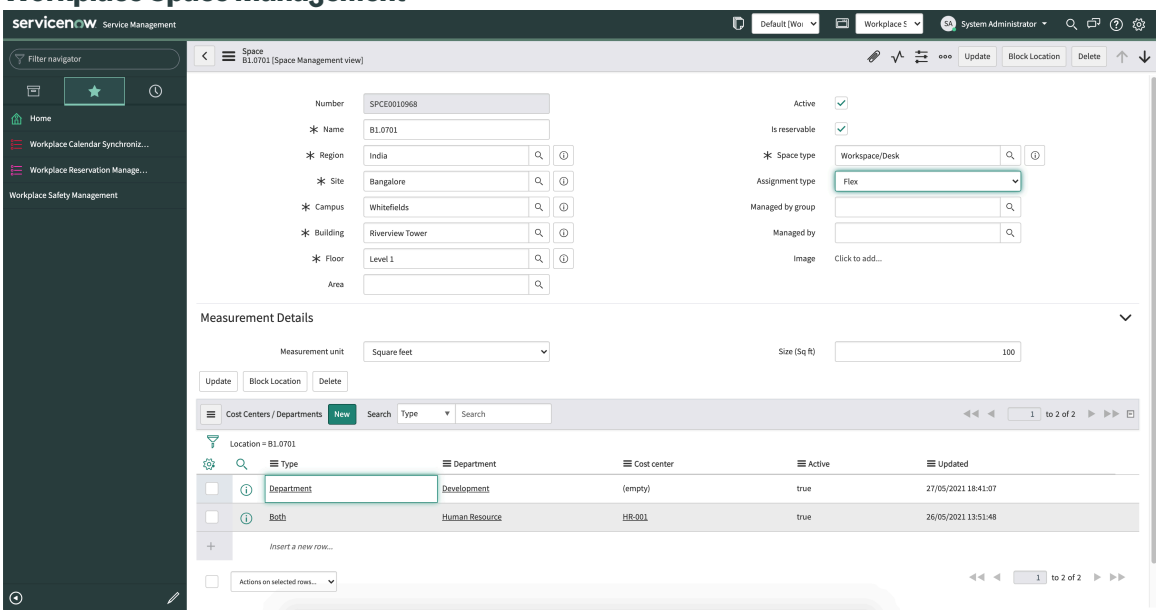
Administração de espaço aprimorada

. Workplace Space Management A aplicação é uma versão aprimorada e atualizada do módulo de administração do Espaço existente que está disponível no ServiceNow® Workplace Core aplicação. Enquanto você tem acesso completo ao Workplace Core, o. Workplace Space Management Além disso, a aplicação permite que você execute formulários relacionados ao local de trabalho na exibição Gestão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workplace Space Management



Monitorar locais do local de trabalho

Como gerente do local de trabalho, o aplicativo permite que você administre qualquer local de trabalho, como espaços de trabalho de funcionários, salas de conferência, prédios de escritórios, campi e muito mais. Você pode executar qualquer ação em um local de trabalho em um único lugar em etapas simples. Você pode gerenciar regiões, sites, campi, edifícios, andares, áreas, salas e espaços usando a aplicação .

Execute ações exclusivas relacionadas ao espaço

Além dos recursos fornecidos por Workplace Core. Workplace Space Management a aplicação permite que você execute as seguintes ações exclusivas relacionadas ao espaço:

- Use todas as ações relacionadas à administração de espaço disponíveis no Workplace Core aplicação.
- Especifique os detalhes de medição de um local, como a unidade de medição e o tamanho de um espaço.
- Atribua um centro de custos ou departamento a um espaço.
- Configure um espaço ou mesa como flexível ou permanente.
- Configure um tipo de espaço como utilizável.
- Atualize ou recalcule o tamanho total e utilizável de um local de trabalho sempre que houver mudanças.
- Exiba o motivo das anomalias causadas em um perfil de local de trabalho.

Para obter mais informações sobre cada recurso, consulte Gerenciar locais do local de trabalho.

Otimize espaços planejando cenários

Instalar Central do local de trabalho Aplicação para usar o recurso de otimização de espaço que ajuda você a planejar o cenário para alocar espaços, mudar a atribuição de usuário e fazer outras mudanças relacionadas ao espaço de maneira eficiente. Execute o planejamento de cenário usando planos de pilha e uma exibição de mapa de piso. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações sobre Central do local de trabalho- Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

Usar Workplace Core recursos

A aplicação permite que você execute as seguintes ações da mesma forma que faria no Workplace Core aplicação, mas com recursos extras:

- Crie registros para os dados do seu local de trabalho.
- Configurar planilhas para importar dados do local de trabalho.
- Adicione uma configuração de tipo de espaço.
- Bloquear um local de trabalho.

Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode usar Central do local de trabalho Para monitorar todos os seus cenários e informações relacionadas ao local de trabalho em uma única página chamada Otimização de espaço.

Benefícios da Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode fazer o seguinte usando o módulo Otimização de espaço:

- Exiba o número ativo de todos os cenários criados em sua organização, os que foram criados por você, os cenários publicados e os cenários de rascunho.
- Exiba e trabalhe nas solicitações de assistência de espaço geradas na organização.
- Monitore o número total de solicitações de assistência de espaço geradas e exiba seu status atual a qualquer momento.
- Crie um cenário para um edifício ou vários edifícios.
- Abra um cenário de sua propriedade e faça mudanças usando o plano de pilha.
- Exiba um cenário e veja as alocações de espaço em um plano de pilha ou exibição de mapa de piso. Você pode revisar um cenário no modo somente leitura e compartilhar seu feedback sobre alocações de espaço com o proprietário do cenário ou outros acionistas.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários de uma vez e publicá-los para que seus colegas ou partes interessadas possam revisar. Depois de finalizar, você pode implantar o melhor.
- Exiba todos os planos de pilha de edifícios da sua organização. Você também pode criar um cenário diretamente na página de detalhes do edifício.
- Execute a administração baseada em mapa com Mapeamento interno do local do trabalho mapas. Exiba alocações de espaço e atribuições em um mapa de andares. Altere alocações no mapa diretamente.
- Exiba usuários atribuídos a um espaço, atribua um usuário a um espaço ou remova um usuário atribuído.
- Mude uma atribuição de espaço de flexível para permanente ou vice-versa.
- Adicione, altere ou remova uma única alocação ou várias alocações de uma vez se quiser mudar o departamento ou o centro de custos existente.

Para obter mais informações sobre os principais recursos da página inicial do Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço - Principais recursos e ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalação e acesso à Otimização de espaço

Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Otimização de espaço:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Gestão de casos do local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Para abrir o módulo Otimização de espaço, siga qualquer uma das etapas a seguir em Central do funcionário:

- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**.
- Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**

Você também pode exibir os cenários criados por você em **Tudo**

Exibir métricas de Otimização de espaço

Você pode exibir as métricas de Otimização de espaço no painel Análise do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Exibir métricas de Otimização de espaço.

Exibir métricas de ocupação de espaço

Certifique-se de ter instalado o. Conectores para local de trabalho aplicação. Para obter mais informações sobre métricas do Painel de ocupação, consulte Exibir Painel de ocupação.

Planejamento de cenário

Gerencie alocações de espaço em seu local de trabalho da maneira mais eficiente usando o recurso de planejamento de cenário de otimização de espaço. Ajuste as alocações de espaço existentes, as disposições de piso e o plano de definição de lugares dos funcionários criando um cenário e implantando-o.

Visão geral do planejamento de cenário

. Central do local de trabalhoé como uma página inicial central na qual você pode monitorar todas as tarefas relacionadas ao local de trabalho. . Central do local de trabalho Fornece o módulo Otimização de espaço que permite criar cenários usando um plano de pilha e exibir o plano no mapa de andares. Usando o módulo Otimização de espaço, como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas a cenários, como criar um cenário, monitorar o número de cenários criados e muito mais. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

A Otimização de espaço permite que você execute o planejamento de cenário usando um plano de pilha e um mapa de piso. O planejamento de cenário permite criar várias versões de um edifício com alocações de espaço diferentes até que você finalize o melhor plano. Você pode compartilhar um cenário entre vários acionistas e implantar o melhor plano para a produção.

Trabalhar com planejamento de cenário

Para criar um cenário usando o recurso de otimização de espaço, você deve instalar a versão mais recente dos seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Gestão de mudança de local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Instale os plug-ins do em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

Usando o módulo Otimização de espaço, você pode criar cenários para um único edifício ou vários edifícios. Você pode executar as seguintes ações ao trabalhar com um cenário:

- Um cenário cria uma cópia de um edifício com todo o plano de alocação de espaço e é exibido em um plano de pilha, de acordo com os andares. Um plano de pilha permite exibir todas as alocações feitas em diferentes andares de um edifício com divisões e cores claras.
- Usando o plano de pilha, visualize espaços e departamentos como barras e mova-os para diferentes andares, conforme necessário. As barras são codificadas por cores e, dependendo da alocação, os números são exibidos. Você pode exibir espaços não alocados em um andar. Você pode categorizar os espaços com base em seu departamento ou centro de custos. Você pode alternar as exibições dependendo de como deseja exibir os espaços.
- Você também pode criar uma cópia de um cenário existente. Você pode criar vários cenários de um edifício e comparar o melhor plano com seus acionistas. Você pode compartilhar esses cenários com outros colegas ou partes interessadas alterando a propriedade do cenário e implantando-o após finalizar um.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários de uma vez, publicá-los para que seus acionistas possam revisar.
- Enviar um cenário para aprovação depois de publicá-lo. A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão que é usada para processar aprovações.
- Você pode exibir o aprovador e os detalhes relacionados à aprovação em uma guia Aprovador.
- Você pode implantar um cenário aprovado diretamente. Caso o cenário seja rejeitado, você poderá exibir os detalhes das mudanças rejeitadas e implementar. Você pode enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.
- Mude atribuições de espaço em um andar, mova um departamento ou centro de custos de um andar para outro, adicione ou remova espaços, exiba o número de espaços não alocados e muito mais.
- Altere a atribuição de usuário de um espaço, como adicionar ou remover um usuário.
- Desocupar um andar facilmente movendo todas as alocações para outro andar com movimento de barra simples no plano de pilha.
- Atribua um espaço como permanente ou flexível ou remova a configuração.
- Você também pode mover espaços diretamente em um andar usando a exibição Mapa de andares. . Mapeamento interno do local do trabalho o mapa de andar permite que você faça alocações, tipo de atribuição e ações relacionadas a atribuição de usuário.

Nota: Certifique-se de ter instalado Mapeamento interno para visualizar e reservar espaços usando mapas de andares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Planejamento de programação

Gerencie atribuições de espaço para ajudar os funcionários a voltarem para o escritório.

Visão geral do planejamento de programação

O planejamento de programação fornece uma experiência simplificada para que os gerentes de projeto atribuam e gerenciem atribuições de funcionários com base nos cronogramas do projeto.

Como gerente de projetos, você pode fazer o seguinte:

- Exiba uma lista de funcionários atribuídos ao seu projeto
- Exiba uma lista de espaços alocados para o seu projeto
- Crie um plano de programação para um período específico para mapear espaços para os funcionários
- Execute um plano de programação para atribuir espaços ao perfil do local de trabalho dos usuários

Acessar Planejamento de programação

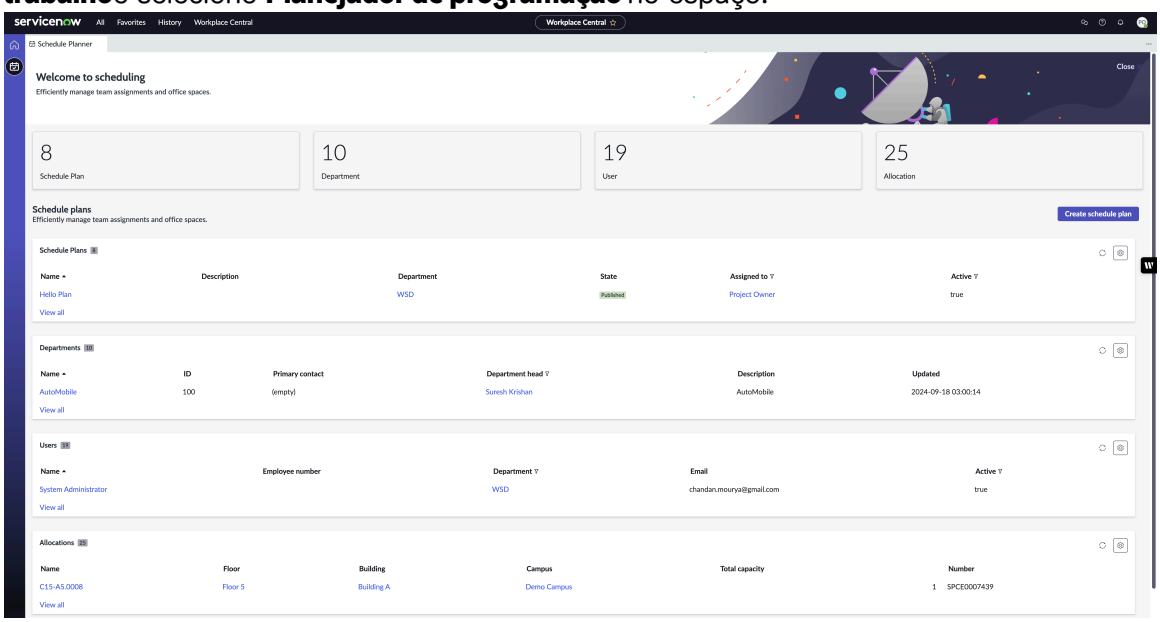
Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Planejador de programação:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management

Você pode instalar os plug-ins do ServiceNow Store . Você também pode visitar ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão de todos os aplicativos lançados, consulte Notas de versão da ServiceNow Store .

Importante: Você deve definir um valor para `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE`propriedade para habilitar o planejamento de programação.

Para acessar o Planejador de programação, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione **Planejador de programação** no espaço.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como proprietário do projeto, você pode exibir os planos de programação criados, os projetos atribuídos a você e os espaços e usuários atribuídos aos projetos. Você pode criar um plano de programação ou editar planos de programação existentes. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com Planejamento de programação.

Nota: Um proprietário de projeto pode criar planos de programação para os projetos atribuídos a ele. Os projetos podem ser atribuídos a um usuário a partir dos seguintes campos:

- **Contato primário** campo do departamento
- **Gerente** campo do centro de custos
- **Gerenciado por grupo** ou **Gerenciado por** campo da entidade do local de trabalho

Somente um dos campos é considerado para a lista de projetos com base em *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade.

estados do plano de programação

Um plano de programação pode estar em um dos seguintes estados:

- Rascunho: O responsável pelo projeto criou um novo plano de programação, mas não preencheu os detalhes ou iniciou as atribuições do local de trabalho.
- Em andamento: O responsável pelo projeto preencheu os detalhes do plano de programação e os locais do local de trabalho estão sendo atribuídos aos usuários.
- Publicado: O plano de programação é criado e os locais do local de trabalho são atribuídos a todos os usuários.
- Concluído: O plano de programação atingiu a data de término especificada e as atribuições de local de trabalho são desativadas.
- Cancelado: O proprietário do projeto cancelou o plano de programação e as atribuições de local de trabalho foram desativadas.

Nota: . *Complete the lapsed schedule plan*o trabalho é executado todos os dias para verificar quais planos de programação atingiram a data de término e movê-los para **Concluído** estado.

Alocação - Tipos, configuração e impacto

Você pode categorizar os locais em sua organização com base no centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho.

Aloque o local do seu local de trabalho a um tipo com base no qual, a qualquer momento, o local possa ser classificado ao executar várias atividades relacionadas ao local de trabalho.

Tipos de alocação

Você pode alocar o local do seu local de trabalho nos seguintes tipos de alocação fornecidos pelo sistema:

- Centro de custos
- Departamento
- Entidade do local de trabalho

Importante: A partir de Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Um novo tipo de alocação **Entidade do local de trabalho** que fornece mais vantagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema

A aplicação fornece a propriedade do sistema, tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*], que permite especificar um tipo de alocação com base no qual você deseja que os espaços sejam recuperados e exibidos para os usuários ao pesquisar espaços para reservar, durante o planejamento de cenário, recomendação de espaço e muito mais.

Quando um usuário pesquisa um espaço para reservar, dependendo do tipo de alocação, do perfil do local de trabalho do usuário e do **Verificação de alocação de reserva** e. **Habilitar verificação de duração da alocação** configurações no módulo reservável, os espaços são exibidos para os usuários. A verificação de duração segue somente as datas de início e término da alocação, que são definidas no fuso horário do sistema.

Se você não especificar nenhuma alocação na propriedade do sistema, então **Exigir verificação de alocação** o campo não está disponível no formulário do módulo reservável.

Definir um tipo de alocação

No registro do local de trabalho, você pode criar ou ativar uma alocação existente na lista relacionada Alocações. Para obter mais informações, consulte Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho.

Se você for um cliente existente e estiver usando Workplace Core Versão abaixo da 2.16.1, um script de correção é aplicado automaticamente para mapear suas alocações existentes para o tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade]. Por exemplo, se suas alocações forem baseadas em Departamento, a propriedade será definida como Departamento. Da mesma forma, se suas alocações forem baseadas no centro de custos, a propriedade será definida como centro de custos. Se suas alocações incluírem Centro de custos ou Departamento, a propriedade será definida como vazia e avisos serão exibidos para especificar um tipo de alocação.

Impacto da alocação

Dependendo da alocação de um local de trabalho, as seguintes ações são realizadas:

- Quando um funcionário pesquisa um local para reservar e se **Exigir verificação de alocação** e. **Habilitar verificação de duração da alocação** as opções estão habilitadas no módulo reservável, a aparência dos locais resultantes depende das alocações que o funcionário pode acessar. A verificação de duração segue somente as datas de início e término da alocação, que são definidas no fuso horário do sistema.
- Você pode fazer alocações com base no centro de custos, no departamento e na entidade do local de trabalho à qual um local ou funcionário pertence.
- Você pode fazer alocações com base na hierarquia de negócios da sua organização. Você pode atribuir um local ou um funcionário a uma entidade de local de trabalho e criar uma hierarquia. O aplicativo permite configurar tipos de entidade com base em seus negócios e atribuir entidades do local de trabalho a eles. Você também pode criar uma hierarquia primária-secundária entre entidades do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configure Entidade do local de trabalho e Tipos de entidade.
- Durante a criação do cenário, você pode especificar com base no tipo de alocação que deseja agrupar os espaços. As opções de agrupamento são exibidas para você com base na alocação especificada na propriedade do sistema *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*.

Importante: Você não pode criar um cenário com base em entidades do local de trabalho. Você só pode exibir e fazer a administração do espaço do mapa para entidades do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Durante o planejamento de cenário, você também pode mudar **Exibir por** opção de um cenário para exibir com base em alocações diferentes. No entanto, você não poderá editar o cenário se **Exibir por** selecionado é diferente de **Agrupar por** configuração do cenário.
- No caso de cenários que são criados com um **Agrupar por** opção que não é igual ao tipo de alocação atual definido em *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*, esses cenários só podem ser exibidos em um modo somente leitura.
- Para um espaço, você pode criar várias alocações de tipos diferentes.
- Quando um funcionário gera uma solicitação de assistência de espaço, o tipo de alocação dos espaços é definido com base no tipo de alocação especificado no tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade do sistema].

Funcionalidade de push down em Workplace Space Management

. Workplace Space Management a aplicação permite que você envie o centro de custos ou o departamento de um local de trabalho primário para seus locais secundários.

Você pode atribuir o centro de custos ou o departamento a locais secundários, como áreas, salas e espaços. Selecione **Pressione para baixo** Opção no formulário Andar ou Área para aplicar os valores de **Centro de custos** ou **Departamento** campos. O centro de custos ou departamento é aplicado com base em **Pressione para baixo** opção selecionada em locais secundários do local de trabalho.

A tabela a seguir explica como a funcionalidade de push down funciona em relação a. **Centro de custos** e. **Departamento** configuração de campo de um perfil de local de trabalho e um espaço:

Acesso a espaços com base na alocação

Os usuários podem ser atribuídos a uma entidade de Centro de custos, Departamento ou Local de trabalho. O Centro de custos ou o Departamento é atribuído a partir da tabela Usuários [sys_user] e a entidade Local de trabalho é atribuída a partir da tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile].

O acesso a um espaço depende do tipo de alocação definida na propriedade do sistema sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE e do conjunto de alocação na configuração do espaço.

Acesso a um espaço com base no tipo de alocação e na configuração do espaço

Valor da propriedade do tipo de alocação	Configuração do espaço	A acessibilidade no espaço com base na correspondência de configuração
Centro de custos	**Centro de custos** Nulo **Departamento** Ou nulo <value> **Entidade do local de trabalho** Ou nulo <value>	O usuário pode acessar.
Centro de custos	**Centro de custos** : <value> **Departamento** Ou nulo <value>	Se o Centro de custos corresponder, o usuário poderá acessar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso a um espaço com base no tipo de alocação e na configuração do espaço

Valor da propriedade do tipo de alocação	Configuração do espaço	A acessibilidade no espaço com base na correspondência de configuração
	Entidade do local de trabalho Ou nulo <value>	
Departamento	**Centro de custos** Ou nulo <value> **Departamento** Nulo **Entidade do local de trabalho** Ou nulo <value>	O usuário pode acessar.
Departamento	**Centro de custos** Ou nulo <value> **Departamento** : <value> **Entidade do local de trabalho** Ou nulo <value>	Se o Departamento corresponder, o usuário poderá acessar.
Entidade do local de trabalho	**Centro de custos** Ou nulo <value> **Departamento** Ou nulo <value> **Entidade do local de trabalho** Nulo	O usuário pode acessar.
Entidade do local de trabalho	**Centro de custos** Ou nulo <value> **Departamento** Ou nulo <value> **Entidade do local de trabalho** : <value>	Se a entidade do Workplace ou seu primário corresponderem.
Nulo	**Centro de custos** Ou nulo <value> **Departamento** Ou nulo <value> **Entidade do local de trabalho** Ou nulo <value>	O usuário pode acessar.

Configuração da Workplace Space Management

Instalar e configurar Workplace Space Management para otimização do espaço do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Workplace Space Management

Instale o. Workplace Space Management aplicação em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core(sn_wsd_core) , versão mínima 2.6.2
   - Workplace Space Management(sn_wsd_spcmgmt) , versão mínima 1,0

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Workplace Space Management
- ID da aplicação: sn_wsd_spcmgmt

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação pelo nome (Gestão de espaço do local de trabalho) ou ID (sn_wsd_spcmgmt). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar o Workplace Space Management.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Gerenciar locais do local de trabalho

Além dos recursos de administração de espaço fornecidos por Workplace Core. Workplace Space Management a aplicação permite que você defina configurações exclusivas relacionadas ao espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar registros de localização do local de trabalho para edifícios, andares, áreas e espaços que você pode usar Workplace Core ou Workplace Space Management. Para adicionar registros de um local de trabalho usando Workplace Core, consulte Crie registros para os dados do seu local de trabalho.

Workplace Space Management fornece mais opções para funcionalidade relacionada ao local de trabalho para os registros de local do local de trabalho. Você pode usar Workplace Space Management Aplicação para exibir os formulários de local do local de trabalho na exibição Gestão de espaço.

Os seguintes recursos estão disponíveis na exibição Gestão de espaço no formulário de local do local de trabalho:

Detalhes da medição

Especifique os detalhes de medição do local de trabalho, como o tamanho do local e a unidade de medida. Para edifícios, andares e áreas, você também pode especificar o tamanho total e o tamanho utilizável para planejar a infraestrutura e outras atividades de manutenção. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

Alocação

Aloque ou atribua um centro de custos, departamento ou uma entidade do local de trabalho aos locais do local de trabalho para rastrear locais e executar atividades relacionadas ao local de trabalho.

Empurrar a alocação para locais secundários

Atribua automaticamente o tipo de alocação do local primário aos locais secundários. Especifique como você deseja implementar a funcionalidade de push down no **Pressione para baixo** campo. Você pode rastrear o andamento do processo de push-down no **Estado de push down** campo.

A funcionalidade de push down depende das seguintes condições:

- Se o local secundário tiver uma alocação existente, a alocação do local secundário será substituída ou não substituída com base em **Pressione para baixo** opção especificada no local primário.
- A acessibilidade dos espaços atribuídos com uma alocação depende da correspondência entre a configuração do perfil do local de trabalho do usuário e a configuração do tipo de espaço. Para obter mais informações, consulte Alocação - Tipos, configuração e impacto.

Usabilidade do espaço

Especifique se um tipo de espaço pode ser usado. Se um tipo de espaço for utilizável, os espaços atribuídos a esse tipo de espaço serão incluídos nas atividades relacionadas à reserva e no cálculo do tamanho utilizável do local primário. Se um tipo de espaço não estiver definido como utilizável, os espaços atribuídos a esse tipo não serão incluídos nas atividades relacionadas à reserva ou no cálculo do tamanho utilizável do local primário.

Espaços flexíveis ou permanentes

Configure um espaço como flexível ou permanente. Este recurso é aplicável somente a espaços do tipo de espaço **Espaço/mesa** . Se você configurar um espaço como flexível, o espaço estará disponível para reserva no portal de reservas. Se você configurar um espaço como permanente, os espaços não estarão disponíveis para reserva no portal de reservas.

Exiba anomalias causadas em um perfil de local de trabalho

Você pode exibir o motivo das anomalias em um perfil de local de trabalho. Anomalias nos perfis do local de trabalho são causadas por uma incompatibilidade no centro de custos,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

departamento ou tipo de atribuição entre o usuário e o local do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Tipos de anomalia de atribuição de local de trabalho.

Adicione um campus

. Prestação de serviços no local de trabalho o campus contém edifícios, andares, áreas ou espaços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi**.
2. Continue com uma das seguintes opções.

Trabalhando em um registro do campus

Opção	Ação
Para adicionar um campus manualmente	Clique em **Nova**.
Para editar ou atualizar um campus	Clique em Abrir o campus que você deseja editar.

3. Clique em **Novo** para criar um novo campus.
   Preencha as informações do campo do formulário.

Novo formulário de registro do campus

Campo	Descrição
Nome	Nome do campus. Insira um nome exclusivo. **Nota:** Não use nomes duplicados porque isso pode afetar o processo de reserva. Se você mudar o nome do campus depois de atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Título	Título do campus como aparece no mapa.
Região	Região onde o campus está situado. Clique em para pesquisar uma região.
Site	Nome do local do campus. Clique no ícone de pesquisa ( ) para pesquisar um site.
Gestão de	Usuário atribuído para gerenciar o campus.
Gestão do grupo	Grupo atribuído para gerenciar o campus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se for um Prestação de serviços no local de trabalho o campus está sincronizado com Mapeamento interno Campus e se novos objetos de mapeamento interno forem adicionados, os grupos de usuários do local de trabalho serão notificados para sincronizar as mudanças mais recentes em Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Latitude	Coordenadas de latitude de um local de campus.
Longitude	Coordenadas de longitude de um local de campus.
Ativo	Opção para mostrar que o campus está no estado ativo.
Rua	Rua onde o campus está localizado.
Cidade	Endereço do campus.
CEP	CEP ou Código postal do local do campus.
Ordem	Quando uma ordem de classificação é configurada para um campus, os nomes dos andares são classificados de acordo. Se o valor da ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes do campus são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.
Campus do mapa interno	PESQUISE e selecione Mapeamento interno Campus que você deseja integrar com o Workplace Core Campus. O nome do Mapeamento interno o campus deve ser igual ao seu Workplace Core campus. Seu provedor de mapa padrão deve ser Mapeamento interno.

4. Se você estiver integrando seu campus com Mapeamento interno execute as seguintes etapas:
   a. Na lista relacionada, selecione **Edifícios** e defina **É reservável** coluna como verdadeira para um edifício.
   b. Repita a Etapa A para o andar ou andares de um edifício.
   c. Repita a Etapa A para Tipos de espaço.
5. Os mapeamentos de tipo de local para Workplace Core tipos de espaço e Mapeamento interno Os tipos de local estão disponíveis na tabela de mapeamento de tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Indoor Mapping** > **Mapeamento do tipo de local**).
   Se você tiver vários domínios em sua instância, talvez seja necessário recriar os registros de mapeamento de tipo de local no mesmo domínio que seus registros de local. Os tipos de local e os tipos de espaço devem pertencer ao mesmo domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Sincronizar** para sincronizar andares, áreas e espaços em um campus.

> **Nota:** **Fuso horário** de Prestação de serviços no local de trabalho o local do campus é necessário para sincronizar. A reserva do local de trabalho é criada em um fuso horário do local. Para obter mais informações, consulte Mapeamento interno tipos de local com Prestação de serviços no local de trabalho tipos de espaço, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

7. Para adicionar um campus de mapa interno, selecione o ícone Ações adicionais ( ) para selecionar **Exibição** > **Campus do Mapeamento interno do local do trabalho**.
   a. Em **Campus de mapa interno** , pesquise um campus e adicione-o.
8. Clique em **Atualização** para editar um campus.
9. Edifícios, andares, áreas e espaços disponíveis em um campus são listados.

Adicione um edifício usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada edifício que faz parte da sua organização. Especifique a qual região, local e fuso horário o edifício pertence.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a região, o local e o campus do edifício estejam ativos.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione detalhes do seu edifício. Se sua organização tiver vários escritórios localizados em todo o mundo, adicione os detalhes, como em que região, local da região e campus no local, o edifício que você está adicionando está localizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Edifícios** .
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de criação

Campo	Descrição
Nome	Nome do edifício. Insira um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local `<location-name>-16` em vez de apenas `16` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você mudar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Região	Selecione a região onde o edifício está localizado.
Site	Selecione o local na região onde o edifício está localizado.
Campus	Selecione o campus do local onde o edifício está localizado.
Gestão do grupo	Grupo que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gestão de	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende de **Status** campo. . **Status** definido como **Futuro** ou **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado.
É reservável	Opção para indicar que os espaços deste edifício estão disponíveis para reserva. Por exemplo, se você não marcar um edifício como reservável, nenhum dos andares, áreas e espaços desse edifício estará disponível para reserva.
Ordem	Uma classificação **Pedido** está configurado, os nomes dos edifícios são classificados de acordo. Se a ordem de classificação não for especificada para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos edifícios são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.
Status	Status do local. ○ Se o status do local for Ativo, selecione **Ativo** . Se você definir o status como **Ativo** . **Ativo** o campo está habilitado. ○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro** . Se você definir o status como **Futuro** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Se o local não estiver mais funcional para uso, selecione **Descontinuado** . Se você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	definir o status como **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário** . Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. . **Ativo** o campo está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário** esta data é quando o local é reativado.
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o. **Futuro** ou **Descontinuado** status do local.
Data de início real	A data que começa em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Fuso horário	Fuso horário do edifício.
Latitude	Latitude de um campus ou edifício. A latitude é exibida em Portal de serviços do local de trabalho Mapa do diretório de local.
Longitude	Longitude de um campus ou edifício. A longitude é exibida em Portal de serviços do local de trabalho Mapa do diretório de local.
Detalhes da medição	
Unidade	Unidade de medição do tamanho. Dependendo da unidade selecionada, o **Tamanho total** e. **Tamanho utilizável** mudanças no nome do campo. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos são exibidos como **Pés quadrados totais** e. **Metros quadrados utilizáveis** . Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.
Tamanho total	Tamanho total do edifício calculado com base em **Tamanho** especificado para cada sala ou espaço no andar. Dependendo da unidade selecionada, o **Tamanho total** mudanças no nome do campo. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos são exibidos como **Pés quadrados totais** . O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Tamanho utilizável	Tamanho utilizável no edifício. Dependendo da unidade selecionada, o **Tamanho utilizável** mudanças no nome do campo. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo é exibido como **Metros quadrados utilizáveis** . Esta é a quantidade de espaço disponível para planejar atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. . **Tipo de espaço** de um espaço está configurado como **Utilizável** , em seguida, o tamanho do espaço é incluído no cálculo. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Habilitar privacidade e preferência de local do funcionário	Opção para definir a preferência de privacidade do local para o edifício. Observe o seguinte: ◦ Defina esta opção somente se quiser ter uma configuração de privacidade de local diferente para o edifício. ◦ Por padrão, a preferência de privacidade de local que é definida em Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` considerado. ◦ O campo está definido como **Nenhum** por padrão. ◦ Você pode especificar se deseja definir a privacidade em perfis do local de trabalho, reservas ou em ambos. ◦ Você também pode selecionar **Sem privacidade** se você não quiser qualquer privacidade para o edifício. ◦ Se o campo estiver definido como **Nenhum** e, em seguida, as preferências de privacidade definidas no Gestão de reservas do local de trabalho propriedade do sistema `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` considerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre cada campo, consulte Configurações de privacidade do local e impacto
Permitir que os funcionários substituam a privacidade do local nas reservas	Permite que você permita que os funcionários substituam a privacidade do local ao reservar espaços que pertencem a este edifício. O campo está definido como **Nenhum** por padrão. Para obter mais informações, consulte Configurações de privacidade do local e impacto.

6. Selecione **Desvincular edifício** para desvincular um edifício do Mapeamento interno provedor de mapas. Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Mapeamento interno mapear objetos de dados com Mapeamento interno do local do trabalho consulte, Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
7. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
8. Para adicionar um edifício de mapa interno, selecione o ícone Ações adicionais ( ) para selecionar **Exibição** > **Prédio do Mapeamento interno do local do trabalho**.
   a. Em **Edifício de mapa interno** , pesquise um edifício e adicione-o.
9. Clique em **Enviar**.

Resultado
O edifício é adicionado à região, local e campus selecionados.

Adicione um andar usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada andar de um edifício. Especifique os detalhes de medição do piso, como o tamanho total e o tamanho utilizável.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a criação do registro de andar esteja ativa.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir uma alocação a todas as entidades do andar usando a funcionalidade de push down. Especifique o tamanho bruto e utilizável do andar para planejar atividades de manutenção, infraestrutura, alocação de espaço e muito mais.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Andares** .
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
      A exibição do formulário muda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de andar

Campo	Descrição
Nome	Nome do andar. Insira um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local `<location-name>-16` em vez de apenas `16` . **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você mudar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários sites em uma região, selecione esse local onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Campus	Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione esse campus onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Construção	Edifício onde o piso está localizado.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende de **Status** campo. . **Status** definido como **Futuro** ou **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado.
É reservável	Opção para indicar se as áreas, salas e espaços localizados neste andar estão disponíveis para reserva.
Ordem	Quando uma ordem de classificação é configurada, os nomes dos andares são classificados de acordo. Se o valor da ordem de classificação não for especificado para um item, os itens serão listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes dos andares são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.
Status	Status do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Se o status do local for Ativo, selecione **Ativo** . Se você definir o status como **Ativo** . **Ativo** o campo está habilitado. ○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro** . Se você definir o status como **Futuro** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Se o local não estiver mais funcional para uso, selecione **Descontinuado** . Se você definir o status como **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário** . Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. . **Ativo** o campo está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário** esta data é quando o local é reativado.
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o. **Futuro** ou **Descontinuado** status do local.
Data de início real	A data que começa em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Pushdown	Definição da funcionalidade de push down se o andar estiver associado a qualquer alocação. A alocação é atribuída aos locais secundários do andar, como salas, áreas e espaços, com base na ação de push down selecionada. As seguintes opções estão disponíveis: ○ **Não, mantenha as informações do andar e do espaço/área separadas** : O centro de custos ou departamento não está atribuído às áreas, salas e espaços do andar. ○ **Sim, e substitua as alocações existentes** : O centro de custos ou departamento é atribuído a todas as áreas, salas e espaços do andar. Se uma área, sala ou espaço já tiver uma alocação, ela será substituída. ○ **Sim, mas mantenha as alocações existentes** : O centro de custos ou departamento é atribuído a todas as áreas, salas e espaços do andar. Se uma área, sala ou espaço já tiver uma alocação, ela não será substituída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A funcionalidade de push down também depende de se **Pressione para baixo** a funcionalidade está habilitada nos locais secundários.
Estado de pushdown	Estado da funcionalidade de push down. Os status são os seguintes: ○ **Em andamento** : O processo de push down ainda está em execução. ○ **Concluído** : O processo de push down está concluído.
Gestão do grupo	Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gestão de	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Detalhes da medição	
Tamanho total	Tamanho total do andar calculado com base em **Tamanho** especificado para cada espaço ou sala no andar. Dependendo da unidade selecionada, o **Tamanho total** mudanças no nome do campo. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos são exibidos como **Pés quadrados totais** . O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Tamanho utilizável	Tamanho utilizável no chão. Dependendo da unidade selecionada, o **Tamanho utilizável** mudanças no nome do campo. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo é exibido como **Metros quadrados utilizáveis** . Esta é a quantidade de espaço disponível para planejar atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. . **Tipo de espaço** de um espaço está configurado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	como **Utilizável** , em seguida, o tamanho do espaço é incluído no cálculo.

6. . **Fuso horário** de um local é necessário para sincronizar Mapeamento interno e. Prestação de serviços no local de trabalho.
   A reserva do local de trabalho é criada no fuso horário de um local.

   Para obter mais informações, consulte Mapeamento interno tipos de local com Prestação de serviços no local de trabalho tipos de espaço, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

7. Selecione **Desvincular andar** para desvincular um andar de Mapeamento interno provedor de mapas.
   Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Mapeamento interno mapear objetos de dados com Mapeamento interno do local do trabalho consulte, Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
9. Para adicionar um mapa interno, selecione o ícone Ações adicionais ( ) para selecionar **Exibição** > **Piso do Mapeamento interno do local do trabalho**.
   a. Em **Piso de mapa interno** , pesquise um andar e adicione-o.
10. Clique em **Enviar**.

Resultado
O piso é adicionado ao edifício.

Adicione uma área usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada área localizada em um andar.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o andar do registro de área esteja ativo.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Áreas** .
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
      A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de área

Campo	Descrição
Nome	Nome da área. Insira um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local `<location-name>-16` em vez de apenas `16` . **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você mudar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários sites em uma região, selecione esse local onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Campus	Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione esse campus onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Construção	Nome do edifício onde a área está localizada.
Piso	Nome do andar ou o número do andar onde esta área está localizada.
Ordem	Uma classificação **Pedido** está configurado para uma área, os nomes das áreas são classificados de acordo. Se a classificação **Pedido** o valor não é especificado para um item, os itens são listados na parte superior da lista (ordem crescente) e, em seguida, classificados em ordem alfabética. Os nomes das áreas são classificados em ordem alfabética com base no nome do rótulo.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende de **Status** campo. . **Status** definido como **Futuro** ou **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado.
É reservável	Opção para indicar se a área, os quartos e os espaços localizados nesta área estão disponíveis para reserva.
Status	Status do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Se o status do local for Ativo, selecione **Ativo** . Se você definir o status como **Ativo** . **Ativo** o campo está habilitado. ○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro** . Se você definir o status como **Futuro** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Se o local não estiver mais funcional para uso, selecione **Descontinuado** . Se você definir o status como **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário** . Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. . **Ativo** o campo está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário** esta data é quando o local é reativado.
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o. **Futuro** ou **Descontinuado** status do local.
Data de início real	A data que começa em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Capacidade	Capacidade da área.
Pushdown	Opção para definir a funcionalidade de push down se a área estiver associada a qualquer alocação. A alocação é atribuída aos locais secundários da área, como salas e espaços, com base na ação de push down selecionada. Estas são as opções: ○ **Não, mantenha as informações do andar e do espaço/área separadas** : O centro de custos ou departamento não está atribuído às áreas, salas e espaços do andar. ○ **Sim, e substitua as alocações existentes** : O centro de custos ou departamento é atribuído a todas as áreas, salas e espaços do andar. Se uma área, sala ou espaço já tiver uma alocação, ela será substituída. ○ **Sim, mas mantenha as alocações existentes** : O centro de custos ou departamento é atribuído a todas as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	áreas, salas e espaços do andar. Se uma área, sala ou espaço já tiver uma alocação, ela não será substituída. **Nota:** A funcionalidade de push down também depende de **Pressione para baixo** opção habilitada na sala e no espaço da área.
Estado de pushdown	Estado da funcionalidade de push down. Os status são os seguintes: ○ **Em andamento** : O processo de push down ainda está em execução. ○ **Concluído** : O processo de push down está concluído.
Gestão do grupo	Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gestão de	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Detalhes da medição	
Unidade	Unidade de medição do tamanho. Dependendo da unidade selecionada, o **Tamanho total** e. **Tamanho utilizável** mudanças no nome do campo. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos são exibidos como **Pés quadrados totais** e. **Metros quadrados utilizáveis** . Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.
Tamanho total	Tamanho total da área que é calculado com base em **Tamanho** especificado para cada sala ou espaço na área. Dependendo da unidade selecionada, o **Tamanho total** mudanças no nome do campo. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, os campos são exibidos como **Pés quadrados totais** . O tamanho é calculado independentemente da usabilidade especificada na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Tamanho utilizável	Tamanho utilizável na área. Dependendo da unidade selecionada, o **Tamanho utilizável** mudanças no nome do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	campo. Por exemplo, se você selecionar **Pés quadrados** como a unidade, o campo é exibido como **Metros quadrados utilizáveis** . Esta é a quantidade de espaço disponível para planejar atividades de manutenção, infraestrutura e assim por diante. O tamanho utilizável é calculado com base na configuração do tipo de espaço para salas e espaços secundários. . **Tipo de espaço** de um espaço está configurado como **Utilizável** , em seguida, o tamanho do espaço é incluído no cálculo. Este campo é definido automaticamente com base no tamanho especificado em seus locais secundários.
Pés quadrados/metros	Área de superfície calculada em pés quadrados ou metros quadrados. Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

6. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
7. Para adicionar uma imagem, selecione o ícone Ações adicionais (☰) para selecionar **Exibição** > **Local de trabalho**.
   a. Selecione um **Imagem** que você deseja adicionar e carregar.
8. Clique em **Enviar**.

Resultado
A área é adicionada ao piso.

O que Fazer Depois
Se não houver nenhuma alocação, você pode adicionar uma alocação. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Áreas em vez do módulo Analhos.

Adicione uma sala usando Workplace Space Management

Crie um registro para cada sala localizada em uma área ou andar. Especifique o tamanho da sala. Atribua a sala a um centro de custos ou departamento.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a área e o piso da sala estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Salas** .
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de sala

Campo	Descrição
Nome	Nome da sala. Insira um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local <location-name>-16 em vez de apenas 16 . **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você mudar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários sites em uma região, selecione esse local onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Campus	Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione esse campus onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Construção	Nome do edifício onde a sala está localizada.
Piso	Andar onde a sala está localizada.
Área	Área onde você está adicionando a sala.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende de **Status** campo. . **Status** definido como **Futuro** ou **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado.
É reservável	Opção para indicar se a sala e os espaços localizados na sala estão disponíveis para reserva.
Status	Status do local. ○ Se o status do local for Ativo, selecione **Ativo** . Se você definir o status como **Ativo** . **Ativo** o campo está habilitado. ○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro** . Se você definir o status como **Futuro** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Se o local não estiver mais funcional para uso, selecione **Descontinuado** . Se você definir o status como **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário** . Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. . **Ativo** o campo está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário** esta data é quando o local é reativado.
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o. **Futuro** ou **Descontinuado** status do local.
Data de início real	A data que começa em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Tipo de espaço	Tipo do espaço do escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicione uma configuração de tipo de espaço.
Gestão do grupo	Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gestão de	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Detalhes da medição	
Unidade	Unidade de medição do tamanho.
Tamanho	Tamanho da sala.
Pés quadrados/metros	Área de superfície calculada em pés quadrados ou metros quadrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

6. Selecione **Criar código QR** Para gerar e imprimir códigos QR para este espaço.
7. Selecione **Desvincular espaço** para desvincular um espaço de Mapeamento interno provedor de mapas. Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Mapeamento interno mapear objetos de dados com Mapeamento interno do local do trabalho consulte, Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
9. Para adicionar uma imagem, selecione o ícone Ações adicionais ( ) para selecionar **Exibição** > **Local de trabalho**.
   a. Selecione **Informações extras** guia.
   b. Selecione um **Imagem** que você deseja adicionar a uma sala e carregá-la.
10. Clique em **Enviar**.

Resultado
A sala é adicionada à área e à sala.

O que Fazer Depois
Se não houver nenhuma alocação, você pode adicionar uma alocação. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Salas em vez do módulo Analhos.

Adicione um espaço usando Workplace Space Management

Crie um registro de espaço para cada espaço localizado em um andar. Especifique o tipo de espaço e o tamanho do espaço.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a sala, a área e o piso do espaço estejam ativos.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços** .
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.

b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
A exibição do formulário muda.

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome do espaço. Insira um nome exclusivo. Por exemplo, use o nome do local `<location-name>-16` em vez de apenas `16` . **Nota:** Não use nomes duplicados, pois isso pode afetar o processo de reserva. Se você mudar o nome de um edifício após atualizá-lo, uma mensagem será exibida para mostrar que **Nome** será substituído no próximo processo de sincronização. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
Título	Título do espaço.
Região	Região onde o escritório está localizado. Se sua organização estiver localizada em várias regiões, selecione a região onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Site	Localização do campus do escritório. Se houver vários sites em uma região, selecione esse local onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Campus	Nome do campus onde o escritório opera. Se houver vários campi em um local, selecione esse campus onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Construção	Nome do edifício de escritórios deste espaço. Se houver vários edifícios em uma região, selecione esse edifício onde o escritório que você está adicionando está localizado.
Piso	Nome ou número do andar onde este espaço está presente.
Área	Nome da área no andar do escritório.
Ativo	Opção para ativar o local. Este campo depende de **Status** campo. . **Status** definido como **Futuro** ou **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
É reservável	Opção para indicar se o espaço está disponível para reserva.
Status	Status do local. ○ Se o status do local for Ativo, selecione **Ativo** . Se você definir o status como **Ativo** . **Ativo** o campo está habilitado. ○ se o local estiver disponível somente no futuro, selecione **Futuro** . Se você definir o status como **Futuro** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Se o local não estiver mais funcional para uso, selecione **Descontinuado** . Se você definir o status como **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado. ○ Para disponibilizar o local somente por um período temporário, selecione **Temporário** . Este espaço está disponível quando atribuído a um usuário ou para qualquer atividade relacionada ao local de trabalho. . **Ativo** o campo está sempre habilitado.
Data de início planejada	Data em que você planeja ativar ou reativar o local. Se o status estiver definido como **Temporário** esta data é quando o local é reativado.
Data de término planejada	Data em que você planeja encerrar o. **Futuro** ou **Descontinuado** status do local.
Data de início real	A data que começa em que o local deve estar ativo.
Data de término real	A data em que o local deve ser descontinuado.
Tipo de espaço	Tipo do espaço do escritório. Para configurar um novo tipo de espaço, consulte Adicione uma configuração de tipo de espaço.
Função de espaço	O valor do campo é derivado da configuração do tipo de espaço do espaço.
Tipo de BOMA	Tipo de BOMA ao qual você deseja associar este espaço. Se o tipo de espaço selecionado já estiver mapeado com um tipo BOMA, o campo será preenchido automaticamente com o tipo BOMA mapeado. Para obter mais informações sobre tipos de BOMA e configurar um tipo de BOMA, consulte Configure um tipo BOMA.
Tipo BOMA substituído	Opção para especificar o comportamento de substituição quando o tipo de espaço e o mapeamento do tipo BOMA são alterados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de atribuição	Tipo de atribuição do espaço. Especifique se o espaço é flexível ou permanente. Este campo aparece somente quando você seleciona **Tipo de espaço** . **Espaço/Mesa** .
Gestão do grupo	Grupo que gerencia as operações relacionadas ao local de trabalho.
Gestão de	Gerente do local de trabalho que gerencia todas as operações relacionadas ao local de trabalho.
Capacidade	Capacidade do local. Por padrão, o valor é definido como 1.
Proporção de capacidade	Proporção de capacidade do local. Por padrão, o valor é definido como 1. O campo significa o número de pessoas que o local pode acomodar, por exemplo, 1.5,2 etc.
Capacidade total	O campo é preenchido automaticamente e é somente leitura. A capacidade total é calculada da seguinte forma: Capacidade total: Capacidade total: Capacidade * Capacidade.
Status de ocupação	O status de ocupação do espaço.
Detalhes da medição	
Unidade	Unidade de medição do tamanho.
Tamanho	Tamanho do espaço.
Pés quadrados de tamanho	Área de superfície calculada em pés quadrados ou metros quadrados. Capacidade de calcular a área de superfície automaticamente em metros quadrados ou pés quadrados a partir das polilinhas CAD se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida. Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

6. Selecione **Criar código QR** Para gerar e imprimir códigos QR para este espaço.
7. Selecione **Desvincular espaço** para desvincular um espaço de Mapeamento interno provedor de mapas. Para obter mais informações sobre como vincular e sincronizar Mapeamento interno mapear objetos de dados com Mapeamento interno do local do trabalho consulte, Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
8. Selecione **Bloquear local** para definir um período de tempo para bloquear esses locais para reserva.
9. Para adicionar uma imagem a um espaço, selecione o ícone Ações adicionais ( ) para selecionar **Exibição** > **Local de trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Informações extras** guia.

b. Selecione um **Imagem** que você deseja adicionar a um espaço e carregá-lo.
A imagem que você adicionou é mostrada na página de resumo da reserva de um espaço selecionado.

10. Clique em **Enviar**.

Resultado
O espaço é adicionado à área. O tamanho da área e do piso são calculados com base no tamanho do espaço especificado.

O que Fazer Depois
Adicione uma alocação, ou seja, associe o espaço a uma entidade de centro de custos, departamento e local de trabalho. Para obter mais informações sobre como adicionar uma alocação, consulte Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho. No procedimento, selecione o módulo Espaços em vez do módulo Analhos.

Configure um tipo de espaço como utilizável com Workplace Space Management

Especifique se um tipo de espaço pode ser usado ou não usando a funcionalidade de configuração do tipo de espaço. Especifique se o espaço pode ou não ser usado para reservas.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter o seguinte:

- O tipo de espaço é configurado na aplicação. Caso contrário, consulte Adicione uma configuração de tipo de espaço.
- Workplace Space Management instalado.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure um tipo de espaço como utilizável. Especifique se o tipo de espaço pode ser usado para reservas ou para qualquer planejamento relacionado ao espaço. O tipo de espaço não será utilizável se for um espaço de armazenamento ou um espaço autônomo que não possa ser reservado nem incluído em atividades relacionadas ao espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione o tipo de espaço que você deseja configurar como utilizável.
3. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.

   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.

   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.

4. Selecione **Utilizável** caixa de seleção para habilitar o recurso.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O tipo de espaço está configurado como utilizável.
O tamanho de todos os espaços atribuídos a este tipo de espaço é calculado em **Tamanho utilizável** campos de suas áreas, andares e edifícios.

Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho

Atribua um centro de custos, departamento ou entidade de local de trabalho a um local de trabalho. Gerencie consumos de espaço, despesas, atribuições de local de trabalho e reservas com base em um centro de custos do funcionário, departamento ou entidade do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Importante: A partir de Workplace Core versão 2.16.1, o tipo de alocação **Departamento e centro de custos** não está mais disponível. Um novo tipo de alocação **Entidade do local de trabalho** que fornece mais vantagens.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   - Espaços
   - Salas
   - Áreas
   - Pisos

   Example

   Por exemplo, se você quiser alocar um centro de custos, departamento ou uma entidade de local de trabalho para um andar, selecione o módulo Analhos.
3. Selecione o local ao qual você deseja adicionar a alocação.
4. No formulário, role para baixo e selecione **Novo** em Alocação lista relacionada.
5. No formulário, preencha os campos.

   Nota: . **Data de início** e. **Data de término** os campos seguem o fuso horário do sistema. Preencha as datas no contexto do local do trabalho.

Formulário de alocação

Campo	Descrição
Tipo	Opção para especificar se você deseja adicionar um centro de custos, um departamento ou uma entidade de local de trabalho.
Centro de custos	Centro de custos ao qual você deseja atribuir o andar. Este campo aparece somente quando **Centro de custos** está selecionado em **Tipo** campo.
Departamento	Departamento ao qual você deseja atribuir o andar. Este campo aparece somente quando **Departamento** está selecionado em **Tipo** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Entidade do local de trabalho	Entidade do local de trabalho à qual você deseja atribuir o espaço. Este campo aparece somente quando **Entidade do local de trabalho** está selecionado em **Tipo** campo. Uma entidade primária e sua entidade secundária podem ser alocadas para o mesmo local de trabalho. As datas de início e término da entidade secundária devem estar dentro das datas de início e término da entidade primária.
Data de início	Data em que a alocação começa. Se a data de início e a data de término não forem preenchidas, a alocação será considerada permanente. Se a data de início estiver preenchida, mas a data de término não estiver preenchida, a alocação será considerada permanente após a data de início.
Data de término	Data em que a alocação termina. Você pode definir uma data de término somente depois de definir uma data de início. Depois que uma alocação atinge a data de término, o. *`Deactivate expired allocations`*o trabalho agendado define o registro de alocação como inativo. . Quando a data de término da alocação estiver dentro de trinta dias, o. *`Allocation Expiry Notificatio`*no trabalho agendado envia uma notificação para os seguintes usuários: ○ Usuário atribuído ao **Contato primário** campo do departamento ○ Usuário atribuído ao **Gerente** campo do centro de custos ○ Usuários atribuídos ao **Gerenciado por grupo** ou **Gerenciado por** campo do edifício ○ Usuários atribuídos ao **Gerenciado por grupo** ou **Gerenciado por** campo da entidade do local de trabalho
Perfil de alocação	Especifique se a alocação é para aluguel ou para propriedade. Se a alocação for alugada, selecione **Locatário** caso contrário, se a alocação for de propriedade, selecione **Responsável** .
Porcentagem de alocação	Especifique a porcentagem da alocação de 100%. Certifique-se de que a porcentagem alocada soma até 100%, incluindo outras alocações com o mesmo perfil de alocação do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, se as alocações A e B tiverem **Locatário** Como o perfil de alocação, a porcentagem de alocação da locação de A e B no total deve ser 100%, como 50-50%, ou 25-75%, ou qualquer soma.
Ativo	Opção para ativar a alocação.
Local	Local para o qual você está alocando o centro de custos, o departamento ou uma entidade do local de trabalho. Este campo é definido automaticamente como o nome do local do local do local do trabalho ao qual você está adicionando a alocação.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
A alocação é adicionada ao local do local de trabalho.
Você pode atribuir a alocação aos locais secundários, como áreas, salas e espaços. Selecione **Pressione para baixo** Opção no formulário Andar ou Área para aplicar a alocação. A alocação é aplicada dependendo de **Pressione para baixo** configuração especificada nos locais secundários.

Nota: Para alocações com limite de tempo, somente as datas são consideradas para alocação.

Configure um espaço ou mesa como flexível ou permanente

Defina se um espaço é flexível ou permanente. No portal de reservas, a disponibilidade de um espaço para um perfil de usuário depende do tipo de atribuição.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O espaço é adicionado à aplicação. Caso contrário, consulte Adicione um espaço usando Workplace Space Management.
- . **Tipo de espaço** o campo do espaço está definido como **Espaço/mesa** .

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode especificar se uma mesa ou espaço é um espaço permanente ou flexível. Se você definir um espaço como permanente, o espaço não será exibido para os funcionários quando eles estiverem fazendo uma reserva no portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços** .
3. Selecione o espaço que você deseja atribuir como um espaço flexível ou permanente.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.

b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
A exibição do formulário muda.

5. Em **Tipo de atribuição** , selecione qualquer uma das seguintes opções:
   - **Nenhum** . **Tipo de atribuição** está definido como **Nenhum** por padrão. O espaço está disponível para reserva no portal de reservas e para os perfis de usuário do local de trabalho criados no Workplace Core aplicação.
   - **Flexível** : Selecione esta opção se o espaço for um espaço flexível. Se você selecionar esta opção, o espaço será disponibilizado para reserva no portal de reservas. No entanto, o espaço, como está definido como **Flexível** , não pode ser atribuído a um perfil de usuário, pois isso pode causar anomalias. Apenas **Permanente** espaços podem ser atribuídos a um perfil de usuário.
   - **Permanente** : Selecione esta opção se o espaço for um espaço permanente. Se você selecionar esta opção, o espaço será exibido como Disponível somente para usuários criados em Workplace Core aplicação. O espaço não estará disponível para reserva no portal de reservas.

     Se você estiver alterando **Tipo de atribuição** de **Nenhum** ou **Flexível** . **Permanente** todas as futuras reservas feitas neste espaço serão canceladas automaticamente. Uma notificação é enviada sobre o cancelamento.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O espaço é configurado como flexível ou permanente com base no tipo de atribuição selecionado.

Atualize os detalhes de medição de um local de trabalho

Especifique o tamanho de um local. Se o local for uma área, andar ou edifício, você poderá atualizar ou recalcular o tamanho total e utilizável.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o espaço, sala, área, andar ou prédio esteja ativo.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione o módulo aplicável.
   - **Espaços**
   - **Salas**
   - **Áreas**
   - **Andares**
   - **Edifícios**

   Por exemplo, se você quiser atualizar o tamanho de um espaço, selecione **Espaços** .
3. Vá para **Detalhes da medição** e atualize as medições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de detalhes da medição

Campo	Descrição
Tamanho	Tamanho da área, andar ou edifício. Este campo aparecerá se você selecionou o módulo Espaços ou Salas.
Tamanho total	Tamanho total da área, andar ou edifício.
Tamanho utilizável	Tamanho utilizável da área, andar ou edifício.
Unidade de medida	Unidade de medida usada para exibir os tamanhos. Este campo é definido automaticamente com base no valor selecionado em *sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit*propri do sistema.

4. **Opcional:** Recalcular o tamanho.
   Clique no ícone recalcular tamanho (ao lado de **Tamanho total** ou **Tamanho utilizável** Campo.O ícone recalcular tamanho será exibido se você alterar os tamanhos manualmente. Se o tamanho de qualquer local secundário do local selecionado mudar, os tamanhos serão recalculados automaticamente.
5. Clique em **Atualizar**.
6. **Opcional:** Para recalcular os tamanhos de vários locais de trabalho de uma vez, faça o seguinte:
   a. Selecione o módulo de local do local de trabalho no qual você deseja executar o recálculo.
   Por exemplo, para recalcular os tamanhos de vários edifícios, acesse **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Edifícios**.
   b. Selecione os locais nos quais você deseja executar o recálculo.
   Por exemplo, se você estiver no módulo Edifícios, marque a caixa de seleção ao lado de cada edifício que deseja recalcular.
   c. **Opcional:** Execute o recálculo em todos os locais ao mesmo tempo.
   Marque a caixa de seleção na parte inferior, ao lado de **Ação nas linhas selecionadas...** opção.
   d. Clique em **Ação nas linhas selecionadas...** .
   Depois de clicar em, faça o seguinte:
   - **Recalcular tamanhos totais** : Selecione esta opção para recalcular o. **Tamanho total** de todos os locais.
   - **Recalcular tamanhos utilizáveis** : Selecione esta opção para recalcular o. **Tamanho utilizável** de todos os locais.

Resultado
O tamanho do local do local de trabalho é atualizado.

Mude o status de um local de trabalho

Altere a disponibilidade de um local de trabalho para Ativo, Futuro, Temporário ou Descontinuado. A disponibilidade de um local de trabalho para todas as atividades relacionadas ao local de trabalho é determinada com base no status definido.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina um status para um local. Especifique as datas em que o status deve ser aplicado. Dependendo de quando você deseja planejar a definição do status, especifique uma data de início e término planejada. Depois de confirmar uma data em que a mudança de status deve ser aplicada, especifique a data real de início e de término.

- Você pode especificar o status dos locais Campus e abaixo da hierarquia. As mudanças de status são aplicadas da hierarquia superior para a inferior.
- A mudança de status é aplicada somente aos locais secundários que têm o mesmo status. Por exemplo, se você alterou o status de um andar de **Ativo** . **Futuro** , em seguida, o status somente das salas desse andar que têm o status como **Ativo** foram alterados para **Futuro** . Se houver salas que tenham o status como **Temporário** , **Futuro** ou **Descontinuado** , em seguida, o status permanece inalterado. A mudança de status é aplicada da mesma maneira aos locais do local de trabalho secundário, ou seja, aos espaços dessa sala.
- Se você mudar o status de um local para **Futuro** ou **Descontinuado** . **Ativo** o campo está desativado e esse local não está disponível para atividades relacionadas ao local de trabalho.
- Ao criar um registro para um local de trabalho, o **Status** , **Data de início planejada** , **Data de término planejada** , **Data de início real** e **Data de término real** os campos são preenchidos automaticamente com os valores de campo do local primário desse local.
- . **Data de início planejada** e. **Data de término planejada** ou entre **Data de início planejada** e. **Data de término planejada** campos do local primário.
- Se houver locais secundários que estão reservados no momento, têm um caso de local de trabalho ativo ou estão atribuídos como um local permanente a um usuário, você não poderá mudar o status de um local de **Ativo** para qualquer um deles **Futuro** ou **Descontinuado** .
- Se você mudar o status de um local para **Futuro** ou **Descontinuado** , os funcionários não podem reservar esse local e nenhum de seus locais secundários. Os locais não são exibidos para os funcionários ao fazer uma reserva. . Se um funcionário definir qualquer um dos locais como favorito do funcionário, então **Reserva** A opção desse local está desativada na página Meus favoritos do funcionário.
- Se o status de qualquer um dos locais secundários for **Ativo** ou **Temporário** , o status do local primário não pode ser alterado para **Futuro** ou **Descontinuado** . Por exemplo, se um espaço for **Ativo** ou **Temporário** Você não pode mudar o status do andar para **Futuro** ou **Descontinuado** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço**.
2. Selecione **Espaços** .
3. Clique em **Nova**.
4. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
5. Altere o status no **Status** campo.
6. Selecione **Data de início planejada** para quando você planeja ativar/reativar o local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Data de término planejada** quando você planeja desativar o local.
8. Selecione **Data de início real** quando o local estiver ativo.
9. Selecione **Data de término real** em que o local deve ser desativado.
10. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O status do local é alterado e aplicado a todos os locais secundários.

Um trabalho de programação é executado todos os meses e um e-mail de lembrete é enviado aos gerentes do local de trabalho sobre a ativação ou desativação de locais. Os gerentes devem mudar manualmente o status dos locais listados no e-mail.

- O e-mail de lembrete inclui informações sobre os locais que exigem ativação com base em **Data de início planejada** . O e-mail também inclui os locais que exigem desativação com base em **Data de término real** .
- Além dos e-mails mensais, os e-mails de lembrete sobre a ativação ou desativação do local são enviados nos seguintes dias:
  - Para ativação:
    - Uma semana antes de **Data de início planejada** .
    - Em **Data de início planejada** .
  - Para descontinuação:
    - Uma semana antes de **Data de término real** .
    - Em **Data de início real** .

Configure um tipo BOMA

Defina um tipo de BOMA usando o qual você pode classificar um espaço com base em seu padrão BOMA.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Workplace Space Management a aplicação está instalada.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Classifique um espaço com base nos padrões da Associação de proprietários e gerentes de edifícios (BOMA). Com base no tipo BOMA de um espaço, a organização deriva que tipo de espaço é, planeja imóveis, calcula estornos, executa gestão de fornecedores e muito mais. Semelhante a Workplace Core Configuração do tipo de espaço, além disso, você pode categorizar um espaço em relação ao padrão BOMA e mapear ambos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração do tipo BOMA**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Tipo de BOMA, insira um **Nome** Para o tipo BOMA.
4. Selecione **Ativo** Para ativar o tipo BOMA.
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O tipo BOMA está configurado. Para mapear o tipo BOMA com um tipo de Espaço, consulte Mapeie um tipo de espaço com o tipo BOMA.

Mapeie um tipo de espaço com o tipo BOMA

Usando Workplace Space Management mapeie um tipo de espaço que você criou usando Workplace Core Tipo BOMA.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O tipo de espaço está configurado. Para configurar um tipo de espaço, consulte Adicione uma configuração de tipo de espaço.
- O tipo BOMA está configurado. Para configurar um tipo BOMA, consulte Configure um tipo BOMA.

Função necessária: sn_wsd_core.admin e sn_wsd_spcmgmt.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de tipo de espaço**.
2. Selecione o tipo de espaço que você mapeia com o tipo BOMA.
3. Abra o formulário na exibição Gestão de espaço.
   a. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   b. Selecionar **Exibição** > **Gestão de espaço**.
   A exibição do formulário muda.
4. Em **Tipo de BOMA** , selecione o tipo de BOMA com o qual você deseja mapear o tipo de espaço.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O tipo de espaço é mapeado com um tipo BOMA. Todos os espaços atribuídos a este tipo de espaço serão classificados com o tipo BOMA selecionado.

Crie uma regra de recomendação de espaço

Defina uma regra de recomendação de espaço usando a qual os espaços de qualificação devem ser calculados quando um usuário gera uma solicitação de assistência de espaço usando Portal de serviços do local de trabalho. Você deve ter o plug-in do Workplace Central.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho instalado.
- Workplace Core instalado.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie regras de recomendação de espaço e especifique o tipo de regra com base na qual os resultados de espaço devem ser calculados. Tipos de regra como Condição, Script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

avançado, Ignorar espaços bloqueados e Proximidade estão disponíveis para definir uma regra.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Regras do recomendador de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de recomendação de espaço

Campo	Descrição
Nome da regra	Nome da regra.
Tipo de regra	Tipo de regra. Selecione qualquer uma das seguintes opções: ○ **Condição** Opção para definir a regra com condições. Você pode selecionar a tabela na qual deseja definir as condições e adicionar condições que devem ser atendidas na regra. ○ **Script avançado** : Opção para configurar um script a ser executado na tabela Espaço. Certifique-se de que o script retorne uma consulta na tabela Espaço. ○ **Ignorar espaços bloqueados** Opção para definir a regra para ignorar espaços bloqueados ao recomendar espaços. Por padrão, a opção está definida como **Ignorar espaços bloqueados** . ○ **Proximidade** : Opção para definir a regra de que o espaço deve ser de proximidade exata com o centro de custos ou departamento especificado. Você pode especificar o nível de local onde deseja implementar a proximidade.
Ativo	Opção para ativar a regra.
Condição **Nota:** Esta guia aparecerá somente se você selecionar **Condição** em **Tipo de regra** campo.	
Tabela de condição	Tabela na qual você deseja executar as condições.
Condições	Condições que você deseja executar na tabela. Selecione **Novos critérios** para adicionar várias condições.
Script	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nota: Esta guia aparecerá somente se você selecionar **Script avançado** em **Tipo de regra** campo.	
Script	Script que você deseja executar na tabela Espaço. O script será executado na tabela e retornará espaços de qualificação. Certifique-se de que os scripts retornem uma consulta na tabela Espaço.
Proximidade	
Proximidade do(a)	Selecione o nível do local onde a proximidade deve ser implementada.

4. Clique em **Enviar**

Resultado
A regra de recomendação de espaço é criada.

O que Fazer Depois
Adicione regras de recomendação de espaço a um conjunto de regras de recomendação de espaço

Configure um Conjunto de regras de recomendação de espaço

Crie um conjunto de regras de recomendação de espaço que consiste em várias regras. O conjunto de regras calcula os espaços de qualificação quando um usuário envia uma solicitação de assistência de espaço usando Portal de serviços do local de trabalho. Você deve ter o plug-in do Workplace Central.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho instalado.
- Workplace Core instalado.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Conjunto de regras de recomendação de espaço é uma coleção de regras de recomendação de espaço com base nas quais os espaços são qualificados. Por padrão, o **Conjunto de regras padrão de recomendações de espaço** é usado para resultar em espaços qualificados quando uma solicitação de assistência de espaço é enviada.

Se você estiver criando um novo conjunto de regras, para que a ação Correspondência exata funcione na solicitação de assistência de espaço, as regras que você adiciona no novo conjunto de regras também deverão ter as regras adicionadas no **Conjunto de regras padrão de recomendações de espaço** . . **Tipo de regra** das regras devem ser **Script avançado** . Você pode consultar o conjunto de regras padrão existente para obter mais informações sobre como o script avançado está configurado para funcionar com a ação de correspondência exata.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Conjuntos de regras de recomendação de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conjuntos de regras de recomendação de espaço

Campo	Descrição
Nome de conjunto de regras	Nome do conjunto de regras.
Descrição	Descrição do conjunto de regras.
Configuração de resultado	Opção para especificar com base em qual nível de local os espaços resultantes devem ser exibidos. Especifique se espaços do mesmo andar, mesmo prédio ou mesmo campus devem ser exibidos.
Ativo	Opção para ativar o conjunto de regras.
Ordem	Ordem de implementação. O conjunto de regras com a ordem mais baixa é aplicado.
Tabela de condição	Tabela na qual você deseja aplicar as condições. Por padrão, a tabela Caso do local de trabalho está selecionada.
Condição	Condições que você deseja aplicar ao selecionado **Tabela de condições** . Para adicionar condições, selecione **Novos critérios** .

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O Conjunto de regras de recomendação de espaço é criado.

O que Fazer Depois
Crie uma regra de recomendação de espaço

Adicione regras de recomendação de espaço a um conjunto de regras de recomendação de espaço

Adicione regras a um conjunto de regras de recomendação de espaço com base no qual os espaços de qualificação devem ser calculados quando uma solicitação de assistência de espaço é feita usando o. Portal de serviços do local de trabalho. Um conjunto de regras é uma coleção de regras.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

- Gestão de casos do local de trabalho instalado.
- Workplace Core instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As regras de recomendação de espaço já foram criadas. Caso contrário, Crie uma regra de recomendação de espaço.
- O conjunto de regras de recomendação de espaço já foi criado. Caso contrário, Configure um Conjunto de regras de recomendação de espaço.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Conjuntos de regras de recomendação de espaço**.
2. Selecione o conjunto de regras de recomendação de espaço ao qual você deseja adicionar a regra.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Regras de recomendação de espaço.
4. Clique em **Editar...** .
5. No formulário Editar membros, defina a opção de filtro **Ativo** . **Verdadeiro** .
6. Selecione as regras fazendo o seguinte:

   a. Selecione as regras em **Coleção** coluna à esquerda.

   b. Mova a seleção para **Lista de regras de recomendação de espaço** coluna à direita.

   Para mover a regra, use o ícone adicionar/remover ( ).

   c. Clique em **Salvar**.

Resultado

A regra de recomendação de espaço é adicionada ao conjunto de regras de recomendação de espaço selecionado.

Gere uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço do local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando Portal de serviços do local de trabalho. . Prestação de serviços no local de trabalho a assistência de espaço fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o Planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho o plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa do andar deve ser configurado usando Mapeamento interno do local do trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços serão recomendados próximos desse departamento.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para uma aprovação ao seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria Geral.
   a. Selecione **Catálogo** .
   b. Selecione **Procurar por Categorias** .
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de assistência de espaço

Campo	Descrição
Nome da solicitação	Nome descritivo da solicitação.
Aloque espaço por	O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador. **Nota:** Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação.
Solicitado(a) para	Opção para especificar o usuário para quem você está gerando a solicitação de assistência de espaço.
Selecionar um departamento	Departamento com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção será exibida se **Departamento** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar um centro de custos	Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparece somente se **Centro de custos** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho	Tipo de entidade do local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção será

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	exibida se **Entidade do local de trabalho** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar uma entidade de local de trabalho	Entidade do local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção será exibida se **Entidade do local de trabalho** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Motivo da solicitação	Opção para selecionar o motivo da solicitação.
Tipo de espaço	Opção para especificar que tipo de espaços você deseja.
Correspondência exata (tipo de espaço)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado.
Tipo de atribuição	Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes.
Quantidade/capacidade	Número de espaços que você deseja alocar.
Região	Região onde você deseja fazer alocação de espaço.
Campus	Campus onde você deseja fazer alocação de espaço.
Site	Site onde você deseja fazer alocação de espaço.
Construção	Edifício onde você deseja fazer alocação de espaço.
Correspondência exata (edifício)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado.
Data de entrada	Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço.
Correspondência exata (data de entrada)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. Esta opção não está disponível em Workplace Space Management versão 1.12.0.
Data de saída	Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços.
Correspondência exata (data de saída)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis até a data de saída selecionada. Esta opção não está disponível em Workplace Space Management versão 1.12.0.
Adicionar anexos	Opção para anexar quaisquer arquivos de suporte, se necessário.

Tradução automática

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no andar selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.

7. Revise as opções exibidas.
A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.
8. **Opcional:** Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa** .

   Nota: Você poderá exibir as alocações de espaço no mapa somente se o andar tiver um mapa de andares configurado.

9. Selecione uma opção entre as opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/Tarefas Pendentes** .

   b. Em **Selecione uma opção de plano de espaço** , selecione **Exibir tarefa** .
   Uma página com todas as opções exibidas no **Plano de espaço** é exibido para seleção.

   c. Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

   d. **Opcional:** Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima** .

      Nota: Se você selecionar **Nenhuma das opções acima** , a solicitação é encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

   e. Após a seleção, selecione **Enviar** .

Resultado

A opção selecionada é enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada no **Planos de espaço** guia. Depois de enviar a seleção, as seguintes ações são realizadas com base no processo de aprovação configurado pela sua organização:

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado mudará para **Aprovado.**

Crie uma configuração de exibição

Crie uma configuração para filtrar a exibição do planejador de cenários ou da visão geral do edifício.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Configuração de definições de Visualização por**
2. Na lista Exibir por configurações, selecione **Novo** .
3. No formulário Exibir por configuração, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Exibir por configuração.
4. Selecione **Enviar**.

Revisando mudanças de alocação

Revise as mudanças de alocação na tabela Rastreador de mudanças de tipo de alocação de espaço para planejar mudanças para seus cenários.

A tabela Rastreador de mudanças de tipo de alocação de espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_allocation_type_change_tracker] contém informações sobre mudanças de alocação em seu local de trabalho.

Você pode revisar as colunas da tabela para obter informações sobre o tipo de mudanças de alocação.

Depois de revisar as mudanças de alocação, você pode fazer mudanças no seu cenário. Por exemplo, se o primário de uma entidade de local de trabalho for alterado, você poderá mover os espaços existentes para o primário anterior e alocar espaços do novo primário. Se um centro de custos ou departamento for excluído ou desativado, você poderá remover as alocações do seu cenário.

Colunas do rastreador de mudança de tipo de alocação de espaço

Coluna	Descrição
Tipo de mudança	Tipo de mudança de alocação feita no local de trabalho. **Inativo** A alocação foi desabilitada. **Excluídos** A alocação foi excluída. **Reparente** O primário da entidade do local de trabalho foi alterado.
Centro de custos	O centro de custos afetado pela mudança.
Departamento	O departamento afetado pela mudança.
Bairro	O bairro afetado pela mudança.
Entidade do local de trabalho	A entidade do local de trabalho afetada pela mudança.
ID do registro excluído	Sys ID do registro de alocação que foi excluído. Este campo será preenchido somente se o tipo de mudança for **Excluído** .
Domínio	Domínio no qual a alocação foi alterada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Colunas do rastreador de mudança de tipo de alocação de espaço

Coluna	Descrição
Tabela primária	Tabela na qual o tipo de alocação é armazenado.
Primário anterior	Primário anterior da entidade do local de trabalho. Este campo é aplicável a entidades do local de trabalho e preenchido somente se o tipo de mudança for **Reassociar** .

Gestão de bairros

O bairro foi movido de Workplace Space Management versão 1.17.0 para Workplace Core versão 2.23.2.

Nota: Ao atualizar de uma versão anterior para a versão atual, o script de correção Migrar vizinhança para Core transfere dados das tabelas antigas para as novas tabelas.

Consulte Gestão de bairros para obter mais informações sobre bairros.

referências de Workplace Space Management

Vários componentes e propriedades são instalados com Workplace Space Management.

Componentes instalados com Workplace Space Management

Vários tipos de componentes são instalados com Workplace Space Management aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Workplace Space Management

Funções para Workplace Space Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_spcmgmt.admin	. Workplace Space Management administrador, você pode acessar a aplicação completamente.	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	Como gerente do espaço de trabalho, você pode acessar a aplicação completamente.	Nenhum(a)
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	Como planejador de espaço do local de trabalho, você pode criar um cenário e implantá-lo	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_central.workspace_user • view_changer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Workplace Space Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader	Como um leitor de cenário do local de trabalho, você pode exibir cenários em um modo somente leitura.	sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_reader	Como um leitor de Plano de programação, você pode exibir planos de programação no modo somente leitura.	Nenhum(a)
sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_writer	Como gravador de Plano de programação, você pode criar e editar planos de programação.	sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_reader
sn_wsd_spcmgmt.project_owner	Como responsável pelo projeto, você pode criar e gerenciar planos de programação.	• sn_wsd_spcmgmt.schedule_plan_writer • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_wsd_central.workspace_user • sn_wsd_core.shift_reader

Tabelas instaladas com Workplace Space Management

Nota: O bairro foi movido de Workplace Space Management[versão] para Workplace Core[versão]. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Workplace Core.

Tabelas de Workplace Space Management

Tabela	Descrição
Alocação [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	Armazena informações sobre todos os centros de custo e departamentos criados na aplicação .
Rastreador de status do local de trabalho [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	Armazena informações sobre todas as mudanças de status dos locais.
Bairro [sn_wsd_spcmgmt_vizinhança]	Armazena informações sobre um bairro alocado a um centro de custos, departamento ou grupo. Esta tabela foi descontinuada de Workplace Space Management versão 1.17.0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de Workplace Space Management

Tabela	Descrição
Regra de atribuição de usuário da vizinhança [sn_wsd_spcmgmt_vizinhança_user_assignment]	Armazena informações sobre a regra de atribuição de usuário da vizinhança para criar e adicionar novos usuários a uma vizinhança. Esta tabela foi descontinuada de Workplace Space Management versão 1.17.0.
Espaço de bairro [sn_wsd_spcmgmt_vizinhança_m2m_space]	Armazena informações sobre um espaço de bairro. Esta tabela foi descontinuada de Workplace Space Management versão 1.17.0.
Configuração de Visualização por [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]	Armazena informações sobre a exibição por configurações criadas para Planejamento de cenário ou Visão geral do edifício.
Plano de programação [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan]	Armazena informações como data de início, data de término e programação selecionada para Planos de programação.
Espaço do plano de programação [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_space]	Armazena informações sobre os espaços de trabalho selecionados para Planos de programação.
Usuário do plano de programação [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_user]	Armazena informações sobre os usuários selecionados para Planos de programação.
Espaço do usuário do plano de programação [sn_wsd_spcmgmt_schedule_plan_user_space]	Armazena informações sobre o usuário para mapeamento de espaço e problemas de validação para planos de programação.
Rastreador de mudanças do tipo de alocação de espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_allocation_type_change_tracker]	Armazena informações sobre mudanças feitas nos tipos de alocação, que podem ser revisadas para planejar e editar cenários.

Propriedades instaladas com o Workplace Space Management

Personalize as propriedades disponíveis com Workplace Space Management.

Essas propriedades estão disponíveis para Workplace Space Management.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Workplace Space Management

Propriedade	Descrição
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	Esta propriedade permite especificar a unidade de medição padrão de uma área.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Workplace Space Management

Propriedade	Descrição
	• Tipo: lista de seleção • Opções: **sq_feet** , **sq_meter** • Valor padrão: **sq_feet**

Formulário Exibir por configuração

O formulário de exibição por configuração ajuda a selecionar a tabela e o campo usados para filtrar a exibição no planejador de cenários ou na visão geral do edifício.

Formulário Exibir por configuração

Campo	Descrição
Título	Título da exibição por configuração que é exibida no planejador de cenários ou na visão geral do edifício.
Exibir por tabela	Tabela que contém o campo que você deseja usar para a exibição por configuração. As tabelas a seguir são compatíveis com configurações de exibição por: • Detalhe do espaço do plano de cenário [sn_wsd_spcmgmt_cenario_plan_space_detail] • Espaço [sn_wsd_core_space] • Detalhe do espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_detail]
Exibir por campo	Campo usado para filtrar a exibição do planejador de cenário ou visão geral do edifício. Você pode fazer referência com pontos até no máximo dois campos. Você só pode selecionar campos do tipo referência, opção ou verdadeiro/falso.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Aplicação	Aplicação na qual o registro é criado. Este campo é definido automaticamente como Gestão de espaço do local de trabalho e não pode ser editado.
Modo	Modo em que a exibição por configuração está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Exibir por configuração

Campo	Descrição
	Nota: • A visão geral da criação não é compatível com a tabela Detalhe do espaço do plano de cenário [sn_wsd_spcmgmt_cenario_plan_space_detail]. • O planejamento de cenário não é compatível com a tabela Detalhes do espaço [sn_wsd_spcmgmt_space_detail].
Ordem	Ordem da exibição por configuração na lista suspensa do planejador de cenários ou visão geral do edifício.
Domínio	Domínio para a exibição por configuração. Este campo é definido automaticamente como global.

Gestão de manutenção do local de trabalho

O Workplace Maintenance Management fornece planos de manutenção preventiva para ativos empresariais e locais de local de trabalho. Os gerentes de manutenção podem executar o planejamento de manutenção para serviços do local de trabalho.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre os conceitos e recursos da Gestão de manutenção do local de trabalho

Configurar

Instalar e configurar o Workplace Maintenance Management

Gerenciar

Gerencie registros de local da Gestão de manutenção do local de trabalho

Referências

Saiba mais sobre funções, propriedades e componentes da Gestão de manutenção do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar a Gestão de manutenção do local de trabalho

Os administradores e gerentes do local de trabalho podem criar planos de manutenção para manutenção preventiva. Criar duração ou cronogramas baseados em medidor para locais ou ativos. Associe diferentes modelos aos registros do plano para criar casos de manutenção.

Você pode criar e gerenciar planos de manutenção para modelos de local de trabalho (ativos) e local (espaços). Os casos de manutenção preventiva são criados em resposta ao tempo decorrido ou ao uso medido de um ativo. Por exemplo: Máquinas de café, elevadores, iluminação e móveis.

Publique seus planos de manutenção e automatize cronogramas para criar casos de manutenção para registros de plano. Os casos de manutenção são criados em resposta a problemas no local de trabalho em que o trabalho corretivo é necessário. Por exemplo: Derramamentos de café, móveis quebrados e assim por diante.

Os agentes do local de trabalho recebem casos de manutenção para agir em casos agendados. Os agentes do local de trabalho podem criar, exibir, atualizar e excluir casos de manutenção.

Benefícios

Os administradores e gerentes do local de trabalho podem executar o seguinte:

- Crie planos de manutenção para modelos de local de trabalho (ativos) e locais de local de trabalho.
- Crie cronogramas ou copie uma programação existente para um plano de manutenção.
- Crie cronogramas baseados em duração ou métrica.
- Associe um modelo (serviço do Workplace) a um registro de plano, plano de manutenção, ativo ou local. Você pode construir qualquer condição na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config) e o modelo é atribuído a um caso de manutenção quando uma condição é atendida. Associe vários modelos em planos de manutenção e também em planos de manutenção.

  Por exemplo, os planos de manutenção criados para impressoras para um local usam o Modelo A. Da mesma forma, os planos de manutenção para mesas de escritório usam o Modelo B. Para obter granularidade adicional nos planos de manutenção, você pode atribuir Diferentes modelos para diferentes tipos de impressora ou tipos de modelo (HP, canhão e assim por diante). Você também pode usar um modelo diferente para diferentes cronogramas de manutenção (diária, semanal, trimestral e assim por diante).
- O trabalho de programação verifica se há um modelo associado e cria casos de manutenção. Ele também cria previamente casos de manutenção para registros de plano cuja programação é inferior a um dia.
- Rastreie e monitore registros do plano de manutenção e casos de manutenção em Central do local de trabalho.
- Analise métricas e tendências para mostrar casos de manutenção preventiva versus casos de manutenção corretiva. Os administradores e gerentes do local de trabalho podem tomar as medidas apropriadas para reduzir os problemas de manutenção corretiva. Por exemplo, indisponibilidades repentinas e detalhamento da impressora. Crie planos de manutenção para seus modelos e ativos para reduzir o volume de casos corretivos. Para obter mais informações, consulte Painel e análise da Gestão de manutenção do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Gestão de manutenção

Instale e configure a Gestão de manutenção do local de trabalho para criar e gerenciar planos de manutenção do local de trabalho.

Instale o Workplace Maintenance Management

Instale a aplicação Gestão de manutenção do local de trabalho (em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

A instalação do Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) ativa/instala o seguinte:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - Central do local de trabalho (sn_wsd_central)
   - Modelo empresarial e classes de ativo (sn_ent)
   - Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)
   - Gestão de mudança de local de trabalho

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Workplace Maintenance Management
- ID da aplicação: sn_wsd_maintenance

Função necessária: sn_wsd_maintenance.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Ative o plug-in do Workplace Central (sn_wsd_central) e certifique-se de ter a função sn_wsd_maintenance.admin atribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   PESQUISE a aplicação pelo nome (Workplace Maintenance Management ou ID [sn_wsd_maintenance]). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Maintenance Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O Workplace Maintenance Management está instalado.

Gerenciar planos de gestão de manutenção do local de trabalho

Gerencie planos de manutenção do local de trabalho para modelos de local de trabalho (ativos) e locais do local de trabalho.

Os usuários do local de trabalho (sn_wsd-central.workspace_user) podem acessar a guia Manutenção preventiva em Central do local de trabalho.

Função: sn_wsd_maintenance.admin e sn_wsd_maintenance.manager.

Criar e publicar planos de manutenção

Crie um plano de manutenção para ativos e locais do local de trabalho. Associe vários serviços a diferentes registros de plano com base no tipo de atividade de manutenção do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Central do local de trabalho
- Modelo empresarial e classes de ativo (sn_ent)
- Prestação de serviços no local de trabalho
- Workplace Core
- Mapeamento interno do local do trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho

Função necessária: sn_wsd_maintenance.manager, sn_wsd_maint.admin

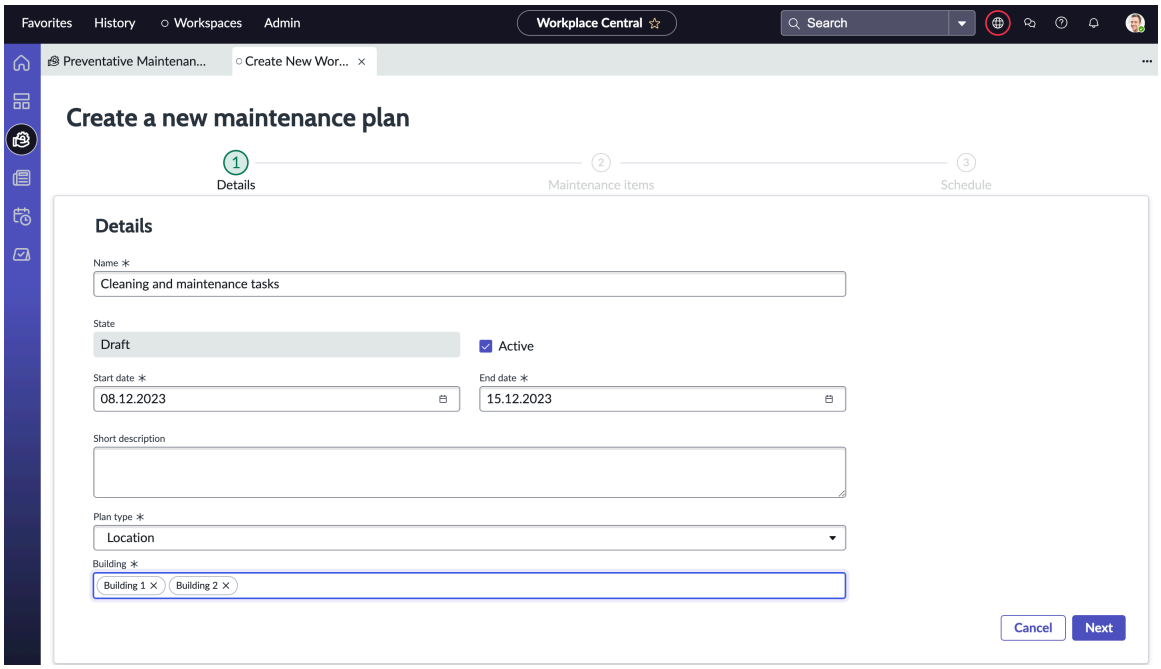
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Manutenção preventiva** ícone da guia ( ).
3. Selecionar **Todos os planos** > **Novo(a)** na página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os campos.

Crie um plano de manutenção

Campo	Descrição
Nome	Título do plano de manutenção.
Estado	Por padrão, todos os planos de manutenção começam no estado Rascunho
Ativo	A marca de seleção ativa é selecionada por padrão.
Data de início	A data de início de um plano de manutenção. Selecione uma data e selecione **OK**.
Data de término	A data de término de um plano de manutenção. Selecione uma data e selecione **OK**.
Tipo de plano	Ativos empresariais (modelos) e espaços do local de trabalho (locais ou edifícios). Selecione **Modelo** ou **Local** na lista suspensa. Modelos: Lista de modelos empresariais ou ativos que precisam de manutenção. Por exemplo, impressoras, máquinas de café, extinção de incêndio e assim por diante. Locais: Opção para selecionar um local de trabalho (sn_wsd_core_workplace_location). Selecione um edifício na lista de edifícios.

Tradução automática

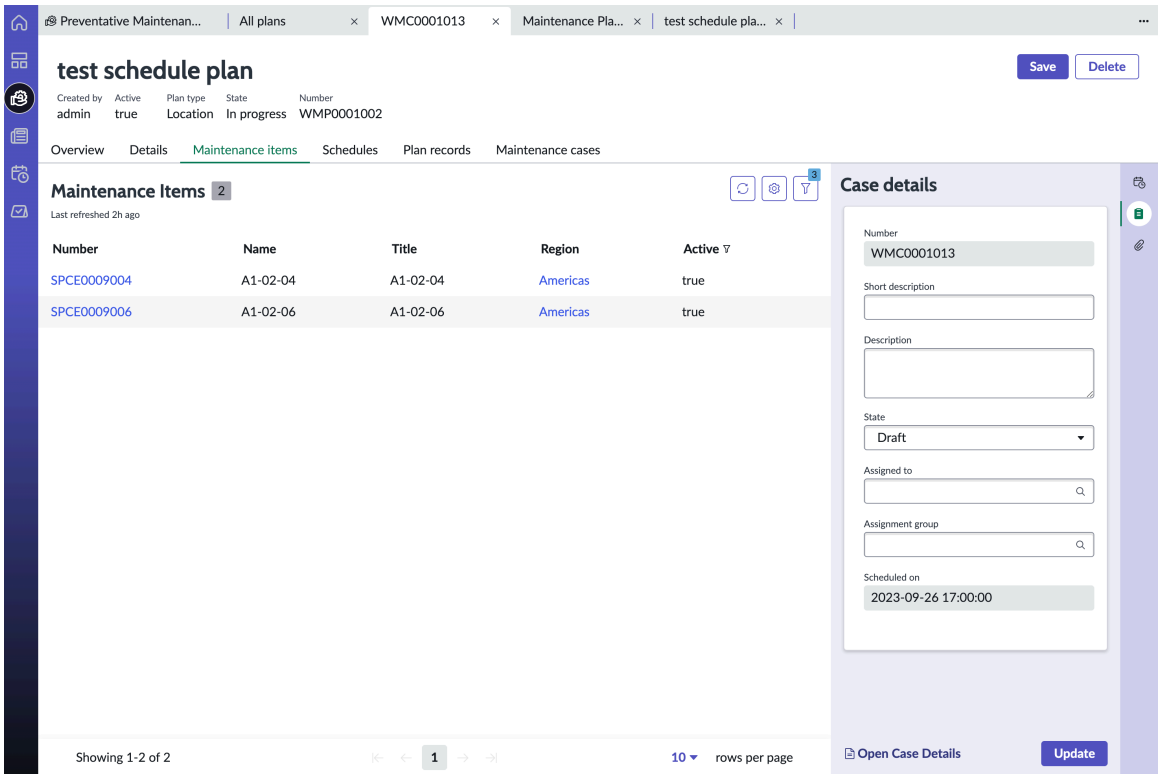
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para Otimizar atividades de limpeza Agente de IA, selecione o Tipo de plano como **Local** . O tipo de plano de modelo não é otimizado pelo fluxo de trabalho de IA do agente. Para obter mais informações sobre como otimizar um registro de plano de manutenção usando o fluxo de trabalho do Agentic AI, consulte Otimizar a visão geral do agente de atividades de limpeza.
Modelo/edifício	Selecione Ativos ou Locais. Se o edifício ou o modelo selecionado não mostrar um item de manutenção, selecione **Voltar** para selecionar outro ativo ou local. Com base em sua seleção no **Tipo de plano** diferentes opções de locais ou ativos são exibidas. Se você selecionou **Modelo** ativos ou modelos estarão disponíveis para você selecionar. se você selecionou **Local** . **Edifícios** estão disponíveis para seleção. Por exemplo: Selecione **Edifício B.** .

5. Selecione **Avançar**.
6. Os itens de manutenção de um local ou modelo selecionado são filtrados com base na seleção de um modelo ou local na Etapa 4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione um ou mais itens de manutenção.

Se você selecionou um edifício na etapa 4, os andares, espaços e áreas associados a esse edifício serão exibidos e incluídos como parte do item de manutenção.

Nota: O fluxo de trabalho de IA da Agentic Atividades de limpeza otimizada otimiza apenas os espaços no nível do piso de um edifício selecionado. Os agentes de IA otimizam autonomamente um espaço em um andar para obter o limite de utilização do espaço. Para obter mais informações, consulte Otimizar o fluxo de trabalho do agente das atividades de limpeza.

7. Selecione **Voltar** para fazer atualizações ou edições na página de detalhes de manutenção.
8. Selecione **Avançar**.

   O novo plano de manutenção é salvo em um **Rascunho** estado.

   Os itens de manutenção vão para a próxima etapa de programação.
9. **Opcional:** Selecione **Crie uma programação** ou **Copiar uma programação** na lista suspensa.

   (Optional) Selecione **Ignorar programação** se você não quiser criar uma programação agora e preferir criá-la mais tarde. Depois de publicar um plano de manutenção, você pode criar uma programação ou copiar uma programação existente para um plano.

   Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção. Para obter mais informações sobre como o trabalho agendado cria casos de manutenção para um registro de plano, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho e. Componentes instalados com o Workplace Maintenance Management.
10. Selecione **Save** (Salvar).
11. Selecione **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plano de manutenção é publicado. Uma barra lateral contextual está disponível para você pesquisar cronogramas, exibir detalhes do caso de manutenção do local de trabalho e exibir anexos de um plano.

Nota: . **Publicar** a opção não está disponível quando você seleciona **Ignorar programação** . Você deve abrir o plano de manutenção novamente separadamente e selecionar **Publicar** para publicar o plano.

O plano de manutenção publicado está disponível para exibição em uma exibição de calendário. Para obter mais informações, consulte Exibição do calendário do plano de manutenção.

12. Revise os detalhes do plano de manutenção na exibição de calendário.
O status do plano de manutenção é movido para **Em andamento** estado. Para obter mais informações sobre a exibição do calendário, consulte Exibição do calendário do plano de manutenção.

. **Guia Cronogramas** mostra o. **Próximo tempo de execução** para um trabalho agendado. O trabalho agendado **Manutenção do local de trabalho executada à noite** é executado a cada 48 horas (2 dias) e cria casos de manutenção para registros de plano ativos. O trabalho programado pode ser programado diariamente ou por hora. Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

O fluxo de trabalho do Agentic AI otimiza de forma autônoma os IDs de registro do plano de manutenção com base nos dados de limite de manutenção de um local selecionado. Para obter mais informações, consulte Otimizar a visão geral do agente de atividades de limpeza.

Exibição do calendário do plano de manutenção

Depois de publicar um plano de manutenção, o plano é aberto em uma exibição de calendário. A exibição de calendário mostra os detalhes do plano, itens de manutenção, cronogramas, registros de plano e casos de manutenção de um registro de plano selecionado.

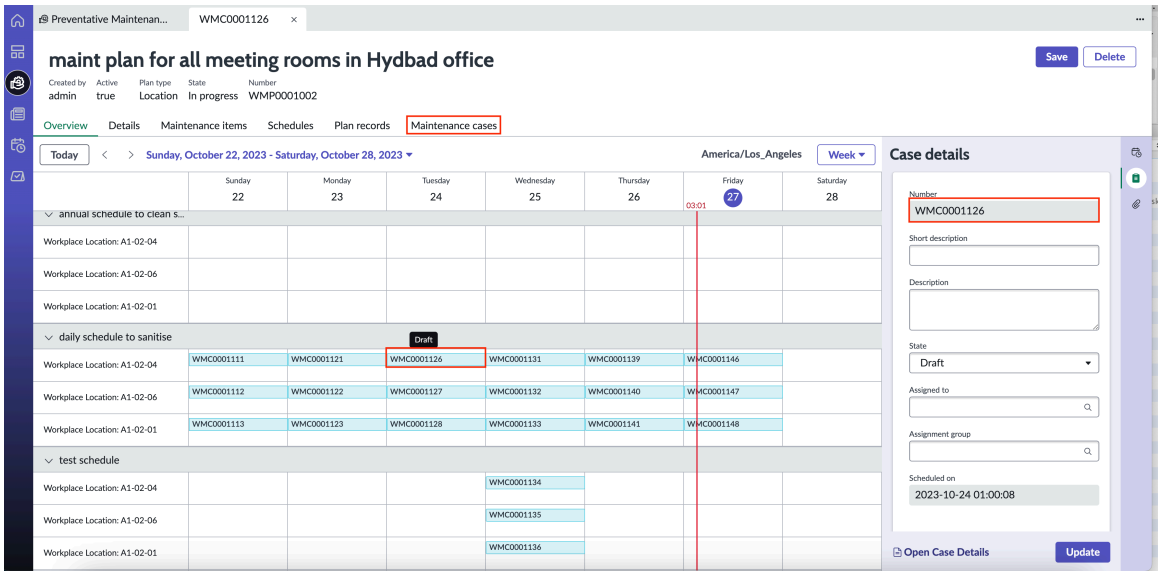
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Manutenção preventiva** e selecione **Todos os planos** .
3. Clique em Abrir um plano existente para exibir o plano de manutenção publicado em uma exibição de calendário.
A página de exibição do calendário é exibida por padrão quando você publica um plano de manutenção.
4. . **Visão geral** mostra um calendário semanal para um registro de plano selecionado.

Tradução automática

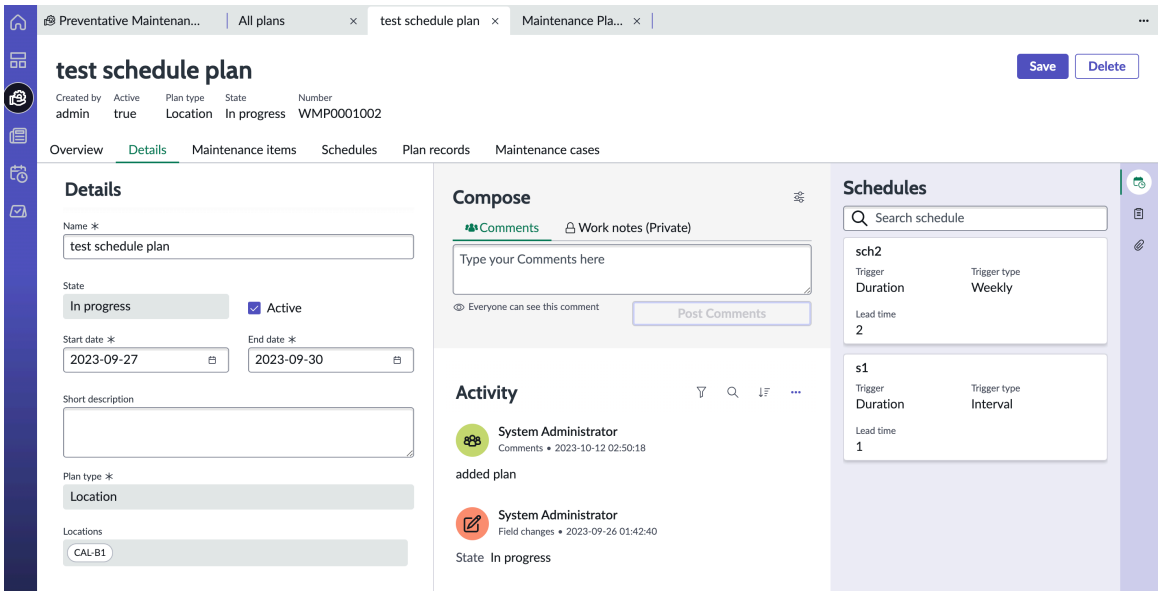
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: Atualmente, a guia Visão geral oferece suporte à exibição semanal e ao fuso horário atual do sistema.

5. Clique em Abrir **Detalhes** guia.

. **Detalhes** mostra o estado do plano de manutenção. Mudanças podem ser feitas no estado do plano de manutenção para refletir se o plano de manutenção está no estado Rascunho, Em andamento ou Ativo. Anotações de trabalho podem ser criadas, mas só ficam visíveis para um gerente ou administrador do local de trabalho que cria o plano de manutenção.



a. Nome: Nome do plano de manutenção do local de trabalho.

b. Ativo: O plano está ativo.

c. Data de início: Data de início do plano de manutenção programada.

d. Data de término: A data de término é quando o plano de manutenção programada termina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

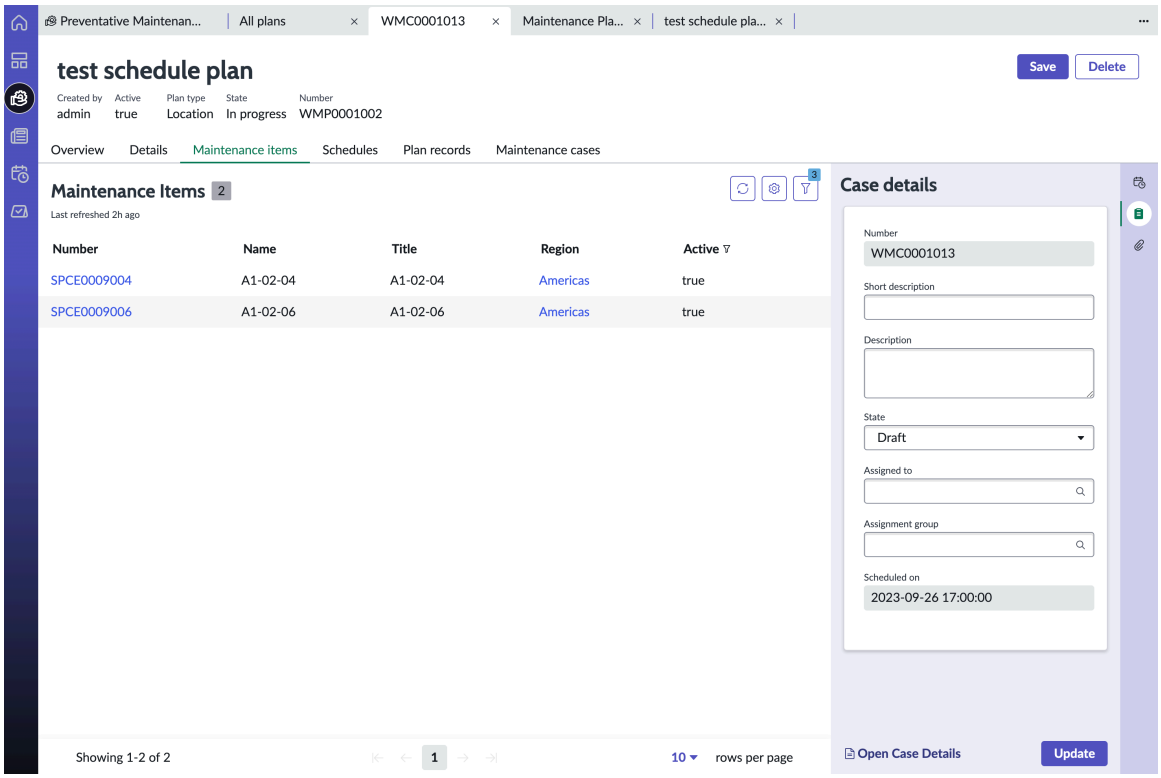
e. Compor:

- Comentários: Opção para adicionar comentários para gerentes do local de trabalho.
- Anotações de trabalho privadas: Anotações de trabalho privadas.

f. Atividade: Atividade iniciada em um plano de manutenção do local de trabalho.

g. Cronogramas: PESQUISE cronogramas.

6. Selecione Abrir o. **Itens de manutenção** para exibir os itens de manutenção que você adicionou no campo tipo de plano (local ou ativo) ao criar um plano de manutenção.



a. Selecione o número do registro de um item de manutenção (por exemplo, SPCE0009004) para exibir detalhes do Workplace Core Formulário Espaço.

Pisos, espaços e áreas associados a um edifício selecionado são exibidos como parte dos itens de manutenção.

b. O painel Detalhes do caso à direita mostra Gestão de casos do local de trabalho Número de ID do caso.

- Estado: Indica o status de um caso de manutenção.
- Atribuído a: Indica o usuário atribuído a um caso de manutenção do local de trabalho.
- Grupo de atribuição: Indica o grupo de usuários atribuído a um caso de plano de manutenção do local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Casos de manutenção do local de trabalho.

Tradução automática

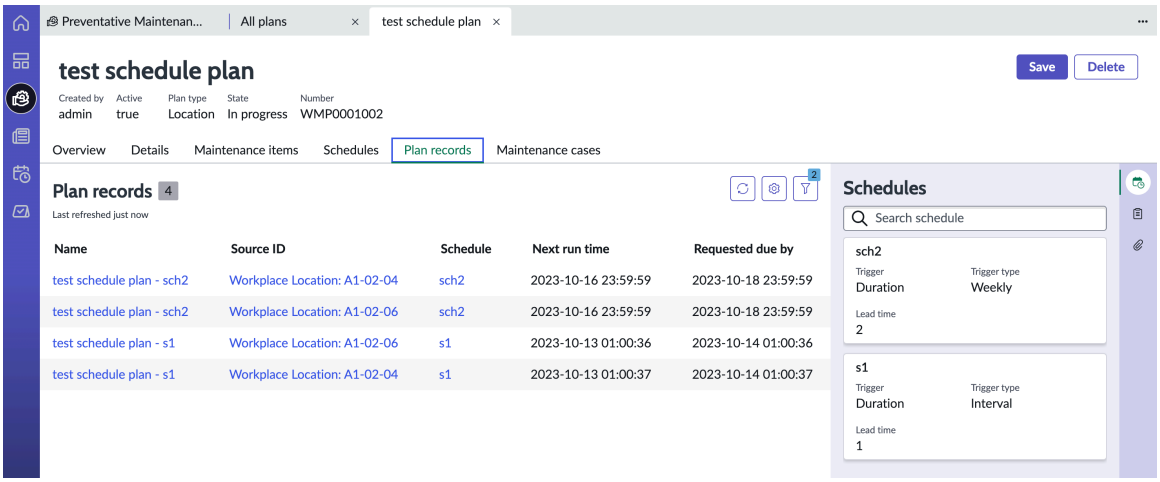
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Se você selecionou **Ignorar programação** ao criar o plano, você pode publicar o plano aqui usando **Publicar** opção.

   Nota: . **Publicar** a opção não está disponível quando você seleciona **Ignorar programação** durante a criação.

8. Para exibir o plano de programação de um registro de manutenção, clique em **Cronogramas** guia. Você também tem a opção de criar ou copiar uma programação. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

9. Selecione **Registros do plano** .



A página de registros do plano mostra os seguintes valores pré-preenchidos:

Registros de plano

Coluna	Descrição
Nome	Nome da programação de um item de manutenção.
ID da origem	Os itens associados ao registro do plano de manutenção.
Agendamento	Link para os detalhes da programação.
Vencimento da solicitação em	Data da programação do plano de manutenção.
Próximo valor de execução	O tempo de execução do trabalho programado para um registro de plano de manutenção.
Hora de conclusão mais recente	Conclusão do tempo de execução do trabalho programado.

10. Selecione **Casos de manutenção** guia.

    Os casos de manutenção do local de trabalho serão criados somente se o registro do plano correspondente puder escolher um modelo atendendo a uma condição na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config). Você pode construir qualquer condição na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho e o modelo é atribuído a um caso de manutenção quando uma condição é atendida. Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de manutenção

Coluna	Descrição
Número	ID do caso para um caso de manutenção. Ele está vinculado aos detalhes, cronogramas e anexos do caso.
Descrição resumida	Descrição de um plano de manutenção.
Estado	Status de um item de manutenção.
Agendado em	A data em que o caso de manutenção está programado para ser executado.
Valor agendado	O valor é igual ao tempo (dias) em que a programação está definida para ser executada.
Atribuição a	O nome do usuário no caso é atribuído a (definido pelo gerente).
Grupo de atribuição	O grupo de usuários atribuído a um caso e é definido por um gerente ou administrador do local de trabalho.
Aberto(a)	A data em que o caso foi aberto.

Uma barra lateral contextual está disponível na página direita para Cronogramas, detalhes do caso e anexos. Você pode pesquisar cronogramas, atualizar detalhes do caso e adicionar anexos aos planos de manutenção do local de trabalho.

11. Selecione **Salvar.**

Criar ou copiar um cronograma de manutenção

Depois de criar um plano de manutenção, defina um cronograma de manutenção para um plano de manutenção. Defina a duração ou cronogramas baseados em medidor para seus ativos ou locais diariamente, semanalmente, mensalmente ou anualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os cronogramas de manutenção são baseados na duração ou no medidor. Por exemplo, no formulário Cronograma de manutenção, selecione Duração ou Medidor como gatilho para substituir um cartucho de tinta da impressora. Defina a duração do cronograma de manutenção como três meses e as folhas de papel como 10 000. A programação é acionada quando as folhas de papel precisam ser reabastecidas e os cartuchos de tinta da impressora são substituídos com base nesse gatilho. O cronograma de manutenção preenche o. **Próximo tempo de execução** (cronogramas baseados na duração) e. **Próximo valor de execução** (Cronogramas baseados em medidor) na configuração Planejar serviço. O trabalho de programação de manutenção verifica se há um modelo de programação de manutenção em um registro de plano e cria casos de manutenção.

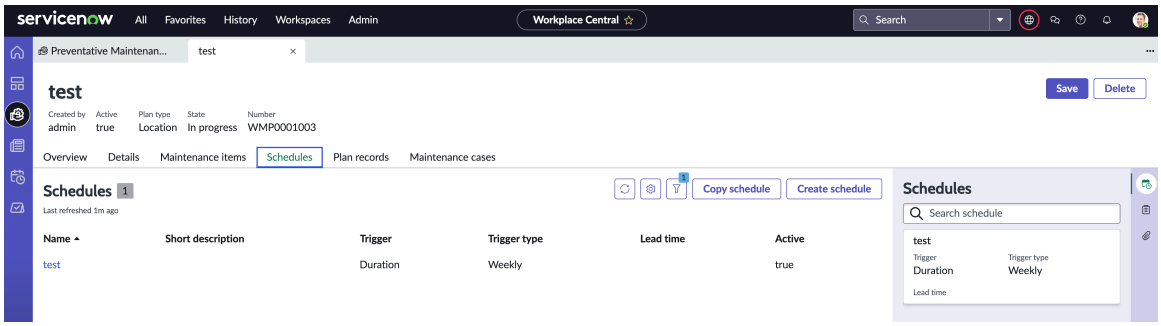
Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano e Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central do local de trabalho*.
2. Selecione **Manutenção preventiva** guia.
3. Selecione Abrir um plano de manutenção publicado de **Meus planos** ou **Todos os planos** .
4. Na exibição do calendário de manutenção, selecione **Cronogramas** guia.



5. Selecione **Copiar programação** para copiar um cronograma de manutenção para um plano de manutenção existente.
6. PESQUISE um nome de plano de manutenção na lista.
7. Selecione **Copiar**.

   Uma programação existente é copiada para um item do plano de manutenção.

   Nota: Você também pode criar um cronograma de manutenção se copiar um cronograma não for a melhor opção para um plano de manutenção.

8. Para criar uma programação, selecione **Criar programação** .

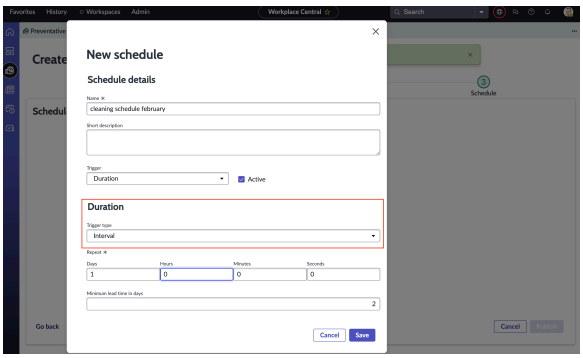
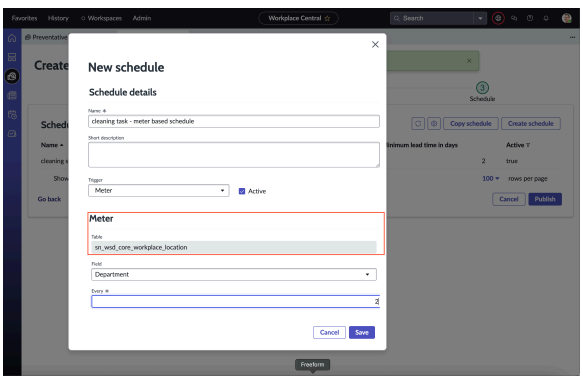
   O formulário Nova programação é aberto. Preencha os campos de formulário.

Novo formulário de programação

Campo	Descrição
Nome	Nome da programação. Por exemplo: Programação semanal para salas de reunião.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a programação ou o tipo de programação.
Intervalo	O tempo ou a duração durante a qual o trabalho de programação deve ser executado. Por exemplo, selecione qualquer um dos seguintes na lista suspensa: ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Anualmente ○ Semana em um mês
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar a programação de um plano de manutenção.
Gatilho	Opção para criar uma duração ou manutenção programada baseada em medidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

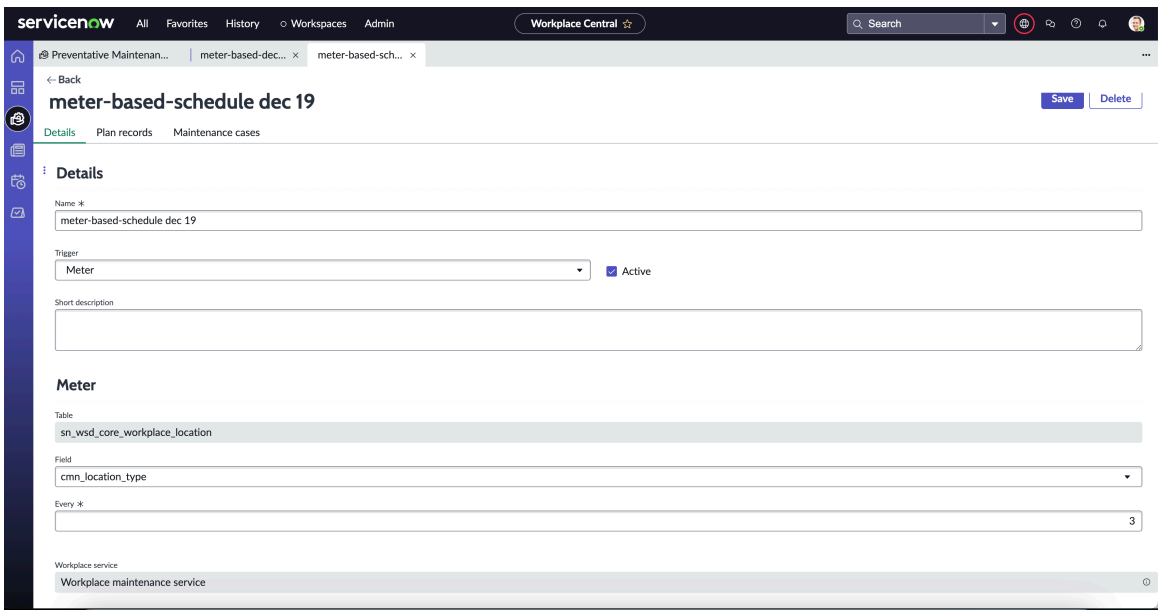
Campo	Descrição
	○ **Duração** Manutenção a ser realizada com base no tempo (Próxima hora de execução). Dependendo da sua seleção, campos adicionais são exibidos para definir uma duração. Por exemplo: Trimestral, semanal, por hora e assim por diante. ○ **Medidor** Manutenção a ser realizada com base na contagem. Com base em sua seleção, **A cada** e. **Campo** as opções são exibidas. Por exemplo: Mude o cartucho da impressora a cada 1000 folhas impressas.
Tipo de gatilho (duração)	O tipo de gatilho determina a duração do intervalo de tempo de execução da programação (semanal, mensal, anual e assim por diante).  Para uma programação baseada na duração, preencha as seguintes informações de campo: **Intervalo** : Por exemplo, selecione uma duração nas opções suspensas. Por exemplo: **Semanalmente** Repetir: Horas de intervalo de repetição. Por exemplo: 1 hora.
Tipo de gatilho (Medidor)	Para programação baseada em medidor, preencha as seguintes informações de campo:  ○ **Tabela** Local ou modelo do local de trabalho. Selecionado por padrão. A seleção depende da sua seleção de Modelo (ativo) ou Local ao criar um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção. ○ **Campo** Valor do campo para o tipo de gatilho. Selecione um valor nas opções suspensas. Por exemplo, **Data e hora de início** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **A cada** A duração do intervalo de repetição. O número de ocorrências que devem ser registradas antes que o plano de manutenção seja executado. Usa um valor baseado em números inteiros e o valor deve ser maior que zero (0). Por exemplo: 2 dias.
Prazo mínimo em dias	Aplicável somente para uma programação baseada em duração e usa valores baseados em números inteiros (por exemplo: 2). Número de dias antes da data de vencimento programada para determinar a data em que o trabalho deve começar. Essa data é preenchida previamente no campo Início programado da tarefa. Este campo aparece quando Duração é selecionada para gatilho. O trabalho agendado garante que **Próximo tempo de execução** A duração tem o valor do lead time considerado (Valor do próximo tempo de execução: Próxima data de destino da programação - Lead time). Por exemplo, se seu **Dia de vencimento da semana** Na próxima semana, na segunda-feira e seu lead time é 2, então seu lead time é sexta-feira (a semana atual). Na sexta-feira, a programação do plano de manutenção é atribuída a um gerente ou administrador do local de trabalho para executar ou acionar a programação na próxima semana na segunda-feira.

9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Publique o plano.
11. Selecione o registro do plano publicado e, na exibição do calendário, navegue até **Cronogramas** guia.
12. Selecione e abra a programação para exibir os detalhes.



Tópicos relacionados

Casos de manutenção do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho

O trabalho agendado **Manutenção planejada do local de trabalho executada durante a noite** é executado na hora configurada e cria casos de manutenção. Também cria previamente casos de manutenção quando a duração programada é inferior a um dia.

O trabalho agendado pode pré-criar casos para o dia e até dois dias antes do horário programado. Isso se baseia na diferença de horário entre o fuso horário do sistema em que o trabalho está sendo executado e o fuso horário do agente do local de trabalho que trabalha nos casos.

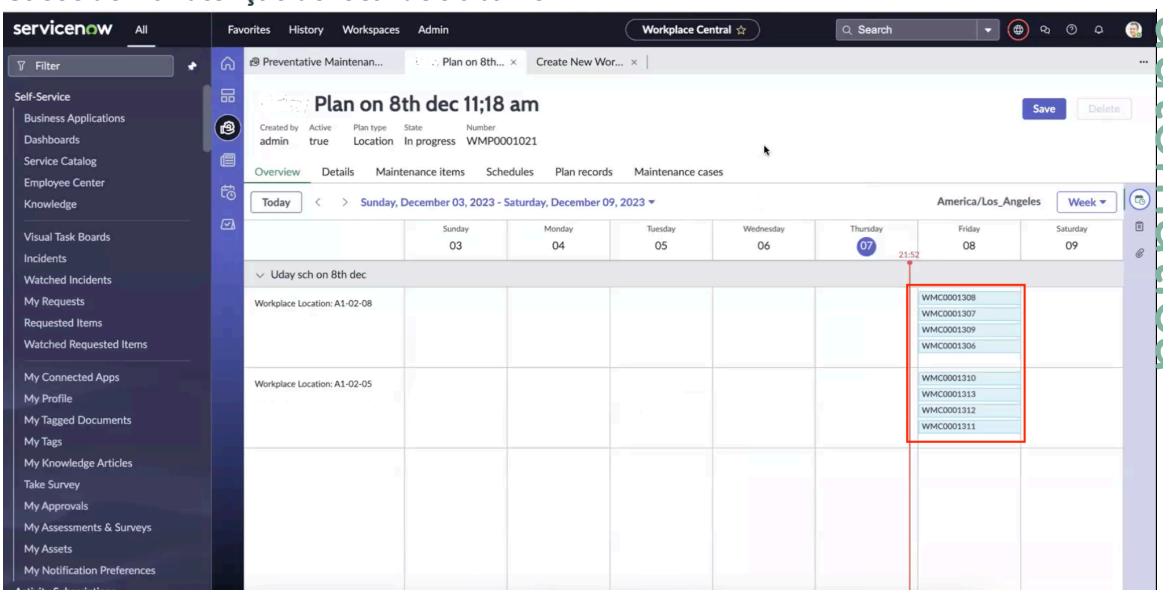
O trabalho agendado **Manutenção planejada do local de trabalho executada durante a noite** executa o seguinte:

- Cria casos baseados na duração.
- Cria casos baseados em medidor.

O trabalho agendado também pode pré-criar casos de manutenção quando a programação configurada é inferior a um dia. A duração é baseada nas configurações de fuso horário do sistema. Por exemplo, se você tiver um cronograma de manutenção de seis horas, ele criará o seguinte número de casos de manutenção:

- Para uma programação de seis horas, quatro casos de manutenção são criados para cada ativo de manutenção ou local em um dia.
- Para uma programação de seis horas, oito casos de manutenção são criados para dois ativos ou locais de manutenção em um dia (quatro casos para cada).

Casos de manutenção do local de trabalho



- Para uma programação de seis horas, 12 casos de manutenção são criados para três ativos ou locais de manutenção (quatro casos para cada).

Quando o trabalho agendado é executado, ele cria casos de manutenção somente para os registros planejados que têm um modelo associado a um cronograma de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

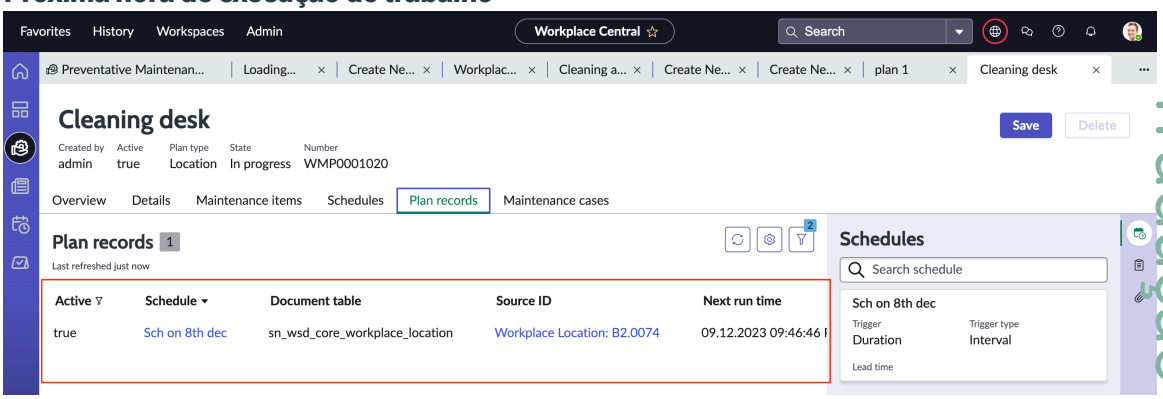
Nota: Quando um cronograma de manutenção é criado, ele seleciona um modelo da tabela de configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config). Com base em seus requisitos, associe um modelo a um registro de plano. Vários modelos podem ser criados e associados a um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de modelo de local de trabalho.

Casos baseados na duração

Para casos baseados em duração, o. **Manutenção planejada do local de trabalho executada durante a noite** o trabalho agendado executa o seguinte:

- Busca todos os registros do plano ativo com **Próximo tempo de execução** duração.
- Filtra os registros do plano em que o Tempo de execução da Próxima é de 48 horas ou menos de um dia.

Próxima hora de execução do trabalho



- Verifica se há uma entrada na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtém todos os registros da tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho.
- Para cada registro na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho, a programação do registro do plano atual deve ter um modelo associado a ele.
  - Se houver um modelo, o trabalho agendado criará um caso de manutenção e atualizará o. **Próximo tempo de execução** Na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho para um registro de plano.
  - Se não houver modelo associado a um registro de plano, o trabalho agendado buscará o próximo registro de plano em uma fila.

Nota: Ao definir uma programação de manutenção baseada na duração, você pode definir **Lead time mínimo em dias** (usa valores baseados em números inteiros). Por exemplo, se o lead time for 0, isso indica que os casos do dia atual foram criados hoje. Mas se o lead time for 1, os casos foram criados ontem, ou seja, os casos serão gerados um dia antes da programação. . **Próximo tempo de execução** a duração tem o valor de lead time definido para uma programação. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

Casos baseados em medidor

Para casos baseados em medidor, o. **Manutenção planejada do local de trabalho executada durante a noite** o trabalho agendado executa o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O trabalho agendado busca todos os registros do plano ativo com um **Próximo valor de execução** .
- Para cada registro de plano, o **Próximo valor de execução** depende de **Campo** valor do nome. . **Campo** o valor está disponível quando você está criando uma programação baseada em medidor.

  Para obter mais informações, consulte em Criar ou copiar um cronograma de manutenção.
- O trabalho agendado recupera o valor de **Campo** Nome da tabela Ativo (sn_ent_asset) e a compara com **Próximo valor de execução** para um registro de plano.
- O trabalho de programação verifica se **Próximo valor de execução** É menor que o valor real na tabela Ativo e prossegue.
- . **Próximo valor de execução** é mais, ele busca o próximo registro de plano em uma fila.
- O cronograma de manutenção de um registro de plano atual deve ter uma entrada na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtém todos os registros da tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho para essa programação em um registro de plano.
- Para cada registro na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho, a programação do registro do plano atual deve ter um modelo associado a ele.
  - Se houver um modelo associado a uma programação de manutenção, o trabalho de programação criará um caso de manutenção do local de trabalho e atualizará o. **Próximo valor de execução** para um registro de plano.
  - Se não houver um modelo associado a uma programação de manutenção, o trabalho agendado selecionará o próximo registro de plano em uma fila.

Casos de manutenção do local de trabalho

O trabalho de programação cria casos de manutenção para registros do plano.

Antes de Iniciar

O trabalho agendado Manutenção planejada do local de trabalho noturno é executado a cada 48 horas (fim do dia amanhã) e cria casos baseados em duração e em medidor.

Função necessária: administrador

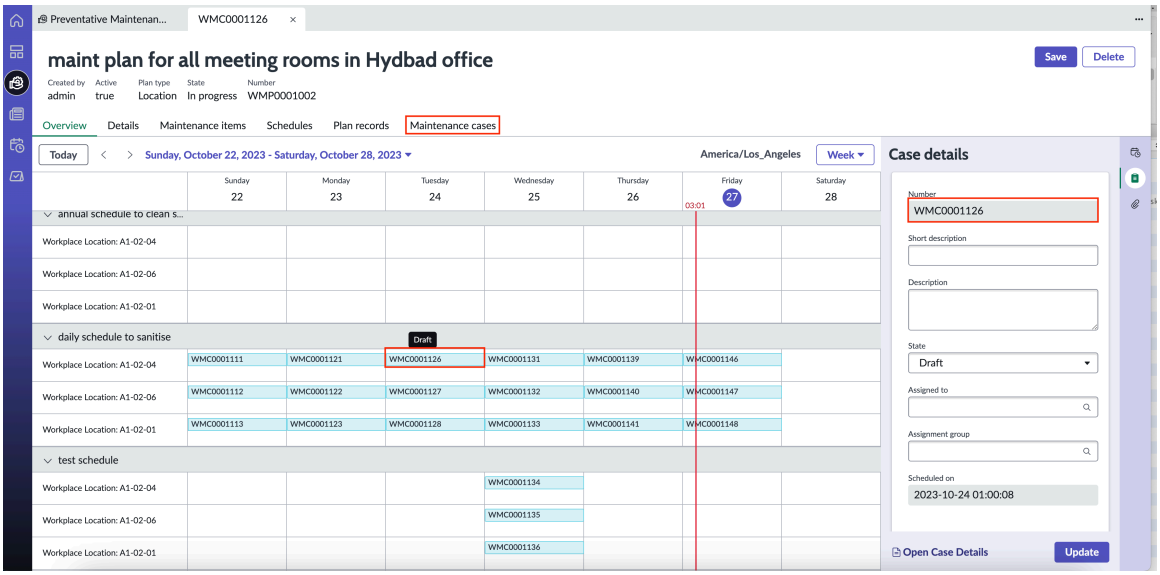
Procedimento

1. Selecione um registro de plano publicado.
2. Na exibição do calendário, selecione **Caso de manutenção** para exibir casos criados pelo trabalho agendado.

   . **Manutenção do local de trabalho executada à noite** o trabalho agendado gera casos de manutenção para registros do plano de manutenção.

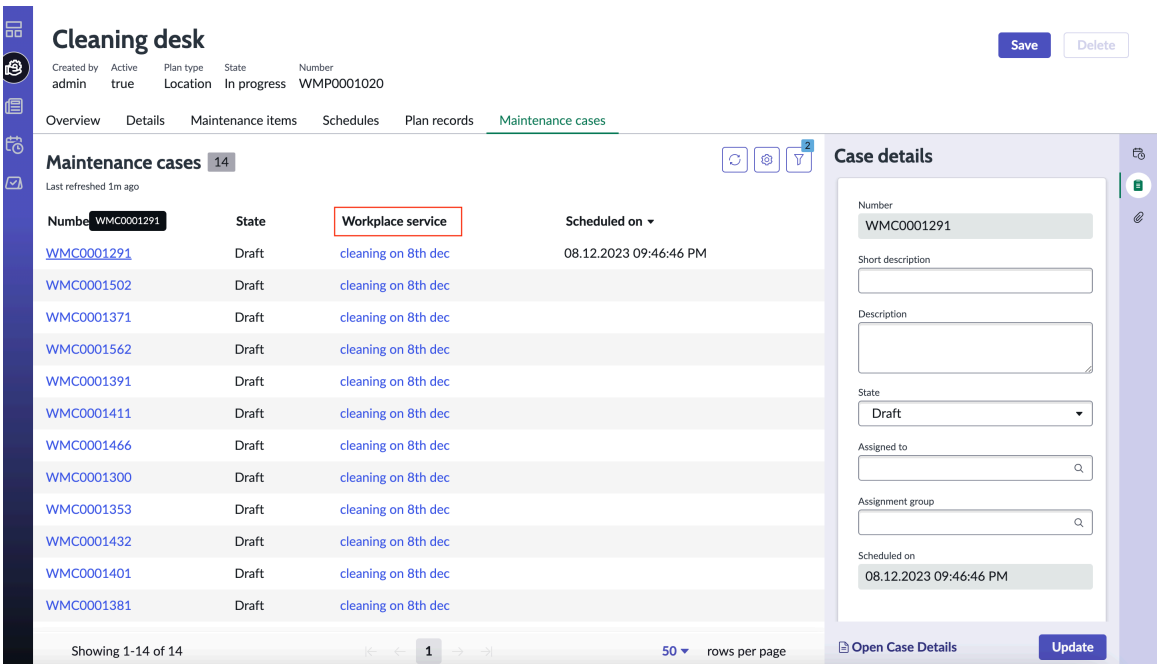
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione um caso de manutenção para exibir **Serviço do local de trabalho** associado a um caso de manutenção e ao valor do trabalho agendado para um caso.

   Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano.



4. **Opcional:** Selecione um caso de manutenção para abrir o painel de detalhes do caso e execute o seguinte para atualizar o registro:

   a. Estado: Atualize os detalhes do caso de manutenção alterando o estado do plano de manutenção (Rascunho, Trabalho em andamento, Concluído e assim por diante).

   b. Atribuído a: Selecione um usuário para atribuir este caso.

   c. Atribuído ao grupo: Selecione um grupo de usuários para atribuir este caso.

   d. Selecione **Atualizar**.

5. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Trabalhos agendados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. PESQUISE Gestão de manutenção do local de trabalho na coluna Aplicação.

b. **Manutenção do local de trabalho executada à noite** : Este trabalho agendado é executado a cada 48 horas (fim do dia amanhã) e gera casos de manutenção para registros do plano de manutenção.

c. Para executar o trabalho programado antes do horário programado, selecione **Executar agora** .
O trabalho agendado verifica se há registros de plano ativos com um **Próximo horário de execução** (programação baseada na duração) ou **Próximo valor de execução** (programação baseada em medidor) e verifica se há um modelo de programação em um registro de plano. Ao encontrar um modelo de programação, ele cria casos de manutenção.
Para obter mais informações sobre como criar um trabalho agendado e como o trabalho agendado seleciona registros do plano com base em condições e serviços do local de trabalho, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção e. Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

6. Para otimizar as atividades de limpeza de um local selecionado usando o fluxo de trabalho de IA do Agentic, o trabalho programado Otimizar a atividade de limpeza é executado.
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Workplace Maintenance Management e Otimizar a visão geral do agente de atividades de limpeza.

Criar serviços do local de trabalho

Crie serviços no local de trabalho, como catering, material de escritório, estacionamento ou qualquer outro serviço. Associe este serviço a um modelo de solicitação geral padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Serviços do local de trabalho.**.
2. No formulário de serviço do local de trabalho, preencha os campos:
   - Nome do serviço: Nome do serviço do local de trabalho. Por exemplo, Limpeza do local de trabalho.
   - Tabela de caso: Nome da tabela de caso ou solicitação. Selecione **Caso de manutenção do local de trabalho** tabela (sn_wsd_maintenance_case).
   - Tipo de execução: Selecione **Atividade de serviço** nas opções suspensas.
   - Modelo padrão: Modelo padrão para Gestão de manutenção do local de trabalho. PESQUISE **Solicitação de manutenção geral** modelo usando o ícone pesquisar lista ( ).
3. Selecione **Atualizar**.

Criar configuração de serviço do plano

Configure um serviço de plano para associar serviços do local de trabalho e definir condições de programação para um registro de plano.

Antes de Iniciar
O cronograma de manutenção deve ter uma entrada na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config) para um registro de plano. Defina condições para que um trabalho de programação crie casos de manutenção para registros de plano ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Central do local de trabalho* > **Manutenção preventiva** > **Configurações de serviço do plano**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de manutenção do local de trabalho, preencha os campos:

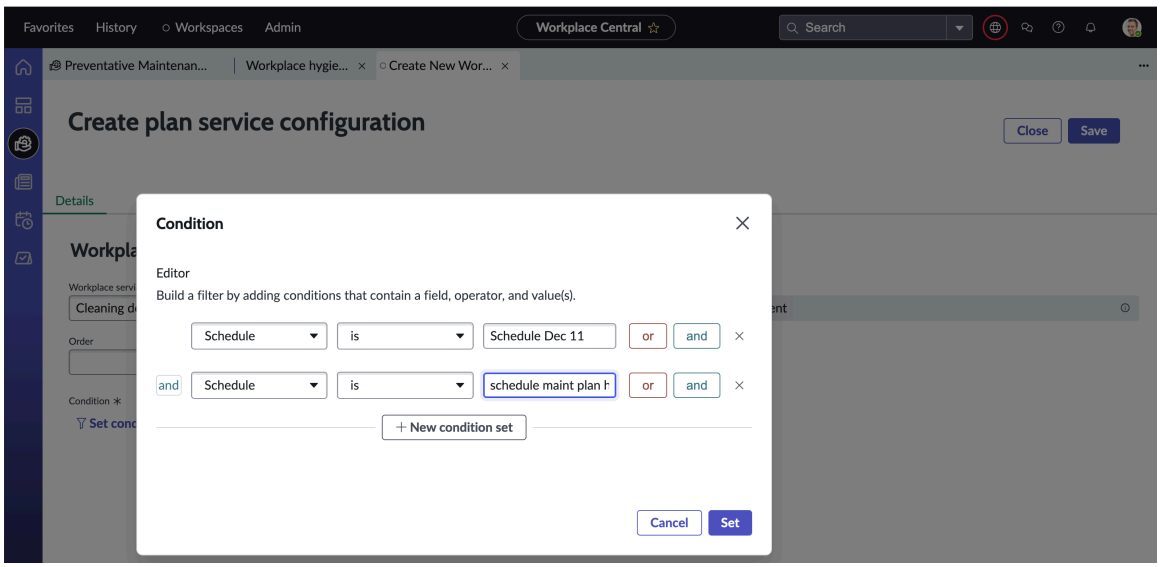
   a. Serviço do local de trabalho: Nome do serviço do local de trabalho.

   Selecione o ícone da lista de pesquisa ( ) e serviço do local de trabalho para um registro de plano. Por exemplo: Mesa de limpeza.

   Para obter mais informações, consulte Criar serviços do local de trabalho.

   b. Valor baseado em números inteiros.
   Th e o valor de ordem mais alto é priorizado . Por exemplo: 100.

   c. Selecione **Definir condições** filtre e aplique condições de filtro para um item selecionado.
   Por exemplo, selecione **Programação . Limpeza do local de trabalho** . A condição selecionada é aplicada a todos os registros do plano em um plano selecionado.



   Para obter mais informações sobre os serviços do Workplace, consulte Criar serviços do local de trabalho.

   .

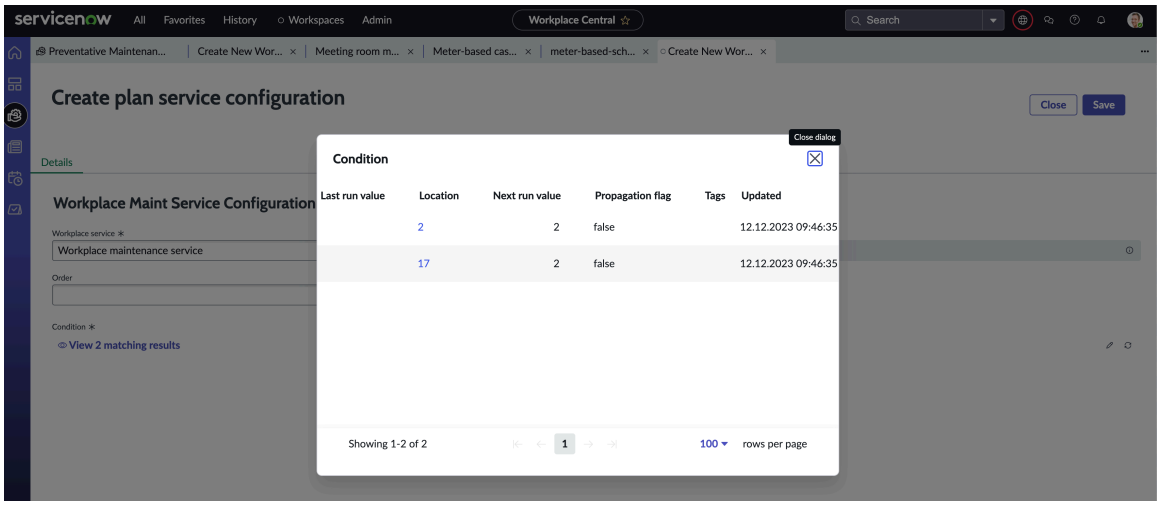
   d. Selecione **"Set[Definir]"** .

   e. Expandir **Exibir resultados correspondentes** para ver os serviços associados a uma configuração de serviço do plano.

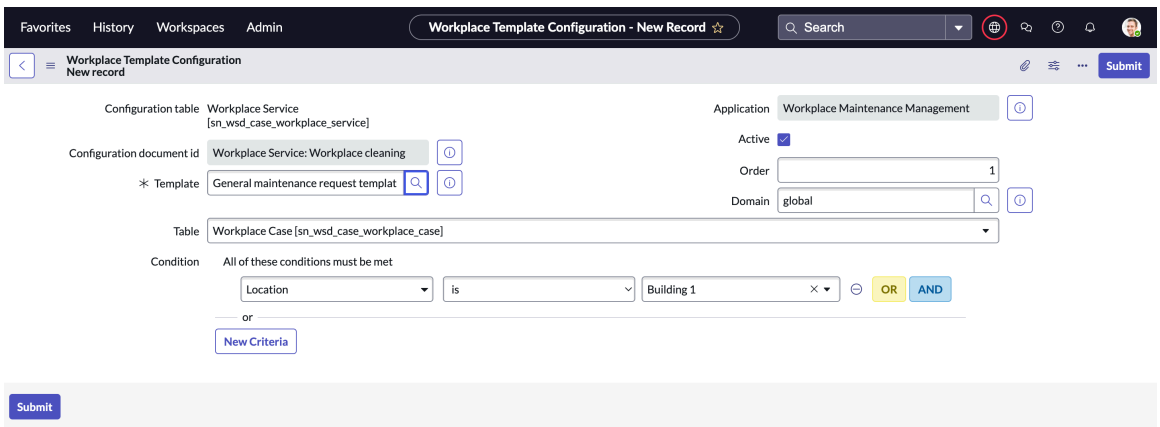
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione e abra **Exibir resultados correspondentes** para ver o trabalho programado **Nome Próximo tempo de execução** ou **Próximo valor de execução** duração.



A programação selecionada é atualizada na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho e o modelo de programação está associado a ela. Se houver um modelo associado a uma programação, ele criará um caso de manutenção do local de trabalho.

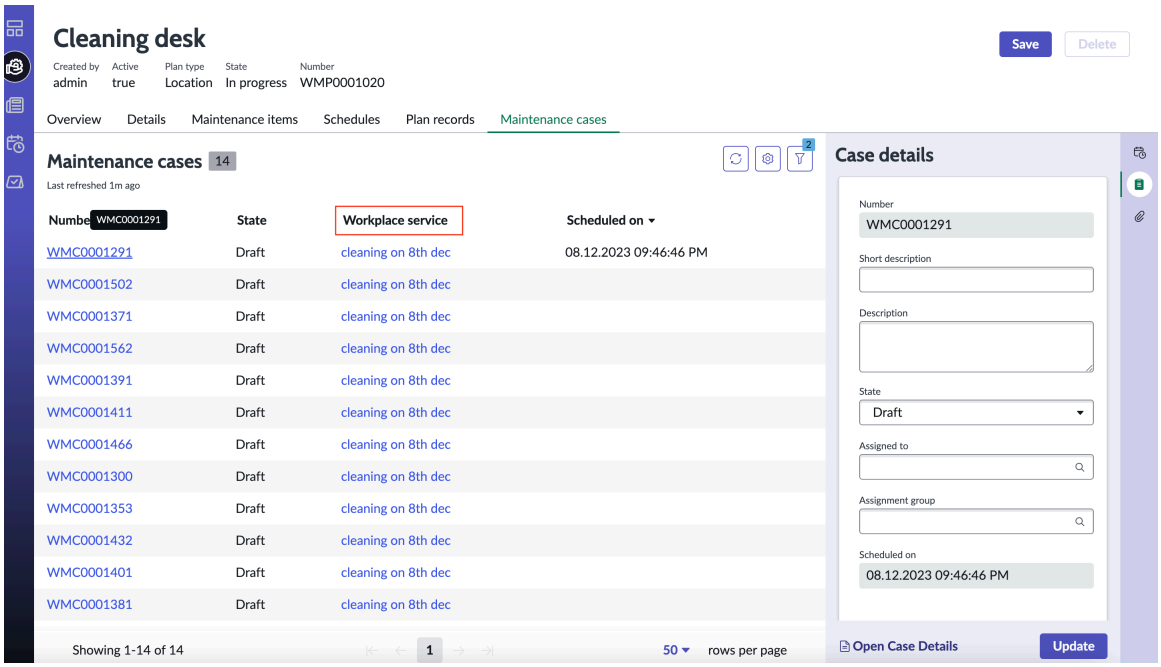


Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho e Casos de manutenção do local de trabalho.

4. Selecione **Save** (Salvar).
5. O trabalho programado **Manutenção planejada do local de trabalho executada durante a noite** executa e cria casos de manutenção para um serviço do local de trabalho em um registro de plano.
6. Navegue até um registro de plano publicado.
7. Selecione **Casos de manutenção** na exibição de calendário.
8. Workp A coluna Serviços de renda mostra a configuração de serviço do plano associada a um registro de plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Este registro é atualizado na tabela Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Casos de manutenção do local de trabalho.

Painel e análise da Gestão de manutenção do local de trabalho

O painel Gestão de manutenção do local de trabalho e o módulo de emissão de relatórios fornecem relatórios de alto nível sobre planos de manutenção, registros de plano e casos. O painel de manutenção preventiva fornece informações para gerentes e administradores do local de trabalho sobre todos os planos, planos ativos em tempo real, planos em estado de rascunho e casos de manutenção.

Para exibir o painel, você deve receber uma das seguintes funções:

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.manager

Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Manutenção preventiva** > **Planos de Manutenção**. Na guia Manutenção preventiva, as diferentes partes do painel podem ser selecionadas.

Nota: Dois trabalhos agendados **Coleta de dados diária do caso de manutenção do local de trabalho** e. **Coleta de dados históricos do caso de manutenção do local de trabalho** Colete dados para fornecer informações no Painel da Gestão de manutenção do local de trabalho.

Uma lista filtrada de planos de gestão do local de trabalho pode ser exibida clicando nos seguintes componentes de pontuação:

Dados do painel

Dados	Descrição
Todos os planos	Número total de registros do plano de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do painel

Dados	Descrição
	. **Todos os planos** a exibição fornece um resumo de todos os seus planos de manutenção. Você pode monitorar planos, incluindo as datas de início e término do plano e revisar o status de um plano de manutenção (planos em andamento ou em estado de rascunho).
Meus Planos	Planos atribuídos pessoais. Mostra planos de gestão do local de trabalho criados por usuários do local de trabalho.
Planos ativos	Planos ativos em tempo real que são iniciados.
Planos de rascunho	Planos que estão em um **Rascunho** estado.
Casos de manutenção neste mês	Apresentado graficamente em um gráfico de pizza ou de linhas. Fornece informações sobre o número total de planos de manutenção preventiva e corretiva. Clique em um item no gráfico para exibir os detalhes do caso de manutenção de um registro de plano de manutenção.

Aponte para o gráfico ou gráfico de pizza para exibir detalhes. Selecionar o gráfico de pizza ou o gráfico leva o usuário a uma guia que lista os casos de manutenção.

Selecionar um plano na lista de planos leva o usuário a uma guia que lista os detalhes desse registro de plano. Selecionando **Novo** o botão permite que você crie um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar ou copiar um cronograma de manutenção.

Referências da Gestão de manutenção do local de trabalho

Várias funções e exibições estão disponíveis para ajudar a gerenciar registros do plano com a Gestão de manutenção do local de trabalho.

Exemplos de programação do plano de manutenção

Os planos de manutenção são criados para modelos (ativos) ou locais. O tipo de gatilho de programação definido para um plano de manutenção pode ser cronograma baseado em medidor ou duração. Associe vários modelos a cronogramas de manutenção conforme necessário. O trabalho agendado busca registros de plano que têm um modelo associado a ele e cria casos de manutenção para um plano de manutenção.

Por exemplo, os casos de uso para criar planos de manutenção podem ser baseados no seguinte:

- Programar substituição do cartucho de tinta da impressora
- Reabastecer os grãos de café

Cronograma de manutenção para substituição do cartucho de tinta da impressora

Programe uma substituição de cartucho de tinta da impressora após imprimir um número especificado de páginas para um local. Por exemplo, 10 000 páginas. Defina um plano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

geral com um cronograma de manutenção baseado em medidor. Associe um modelo de programação, por exemplo, Modelo de programação A.

1. Crie um plano de manutenção baseado em modelo para Substituição de cartucho de impressora HP e publique o plano.

   Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção.

2. Crie uma programação baseada em medidor:
   - Nome: Nome da programação.
   - Gatilho: Selecione **Medidor** .
   - Tipo de gatilho: Selecione os seguintes tipos de gatilho para uma programação baseada em medidor:
     - Tabela: Valores pré-preenchidos com base no tipo de plano (modelo ou local).
     - Campo: Por exemplo, selecione o tipo de local.
     - Cada: Valor baseado em números inteiros. Por exemplo: 3

O plano de manutenção programa a impressora HP para substituir os cartuchos de tinta após a impressão de 10, 000 páginas.

Programar o reabastecimento de grãos de café para máquinas de café

Reabasteça os grãos de café diariamente para as máquinas de café. Associe um modelo de programação, por exemplo, Modelo de programação B. A programação deve ter uma entrada na tabela de configuração do Serviço de manutenção do local de trabalho.

1. Crie um plano de manutenção baseado em modelo para máquinas de café e publique o plano.
2. Crie uma programação baseada na duração:
   - Nome: Nome da programação.
   - Ativo: Selecione esta opção para ativar a programação de um plano de manutenção.
   - Gatilho: Selecione **Duração** .
   - Tipo de gatilho: Intervalo. Especifique a duração em dias e horas, já que esta é uma programação diária.

Os grãos de café são recarregados diariamente com base na condição de programação e no modelo associados a este plano de manutenção.

Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

Componentes instalados com o Workplace Maintenance Management

Diferentes funções, componentes ou tabelas estão disponíveis com a instalação do Workplace Maintenance Management.

Funções instaladas com o Workplace Maintenance Management

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Funções** > **.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com o Workplace Maintenance Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_wc.manager	Fornece acesso de leitura a todos os dados, incluindo o Painel de ocupação e outros painéis.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	Fornece acesso de administrador para configurar e configurar a aplicação Conectores do local de trabalho	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	Fornece acesso de leitura a apenas algumas colunas e campos. O acesso de leitura é configurado pelos administradores.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas com o Workplace Maintenance Management

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas.**

Tabelas instaladas com o Workplace Maintenance Management

Tabela	Descrição
Plano de manutenção do local de trabalho [sn_wsd_maintenance_plan]	Armazena planos de manutenção preventiva.
Itens de plano de manutenção do local de trabalho [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	Armazena todos os itens (locais ou ativos) que fazem parte de um plano de manutenção.
Cronograma de manutenção do local de trabalho [sn_wsd_maintenance_schedule]	Armazena todos os cronogramas (diários, semanais, mensais e assim por diante) criados para um plano de manutenção.
Crie um caso de manutenção [sn_wsd_maintenance_case]	Armazena informações sobre casos de manutenção.
Registro do Plano de Manutenção [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Armazena os registros do plano (um registro para cada programação e item de manutenção combinados).
Configuração do serviço de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance_service_config)	Associa serviços do local de trabalho e define condições de programação para um registro de plano. O trabalho de programação busca registros de plano que têm um modelo de programação de manutenção para um serviço do local de trabalho para criar casos de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar configuração de serviço do plano e Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados da Gestão de manutenção do local de trabalho

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados.**

Trabalhos agendados instalados com o Workplace Maintenance Management

Trabalho programado	Descrição
Manutenção planejada do local de trabalho executada durante a noite	Um trabalho agendado é executado a cada 48 horas (2 dias) para buscar registros do plano e criar casos de manutenção. Para obter mais informações, consulte Trabalho programado de manutenção planejada do local de trabalho.
Coleta de dados diária do caso de manutenção do local de trabalho	Este trabalho agendado coleta dados e os preenche no Painel da Gestão de manutenção do local de trabalho. Coleta dados conforme especificado nos campos Início relativo e Término relativo. O horário da coleta é específico do fuso horário.
Coleta de dados históricos do caso de manutenção do local de trabalho	Este trabalho agendado coleta dados históricos e os preenche no Painel da Gestão de manutenção do local de trabalho. Coleta dados conforme especificado nos campos Início relativo e Término relativo. O horário da coleta é específico do fuso horário.

Propriedades instaladas com o Workplace Maintenance Management

Navegue até **Todos** menu de contexto em sua instância e insira **sys_properties.list** Na opção Filtro de pesquisa. PESQUISE propriedades da Gestão de manutenção do local de trabalho no menu de contexto da aplicação.

Propriedades do sistema de gestão de manutenção do local de trabalho

Propriedades	Descrição
sn_wsd_maintenance.otimizar_plans	Propriedade para otimizar planos pelo fluxo de trabalho Otimizar atividades de limpeza da IA da Agentic. Para obter mais informações, consulte Otimizar o fluxo de trabalho do agente das atividades de limpeza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de gestão de manutenção do local de trabalho

Propriedades	Descrição
	Nota: Os gerentes de manutenção do local de trabalho devem inserir o sys ID do registro do plano de manutenção no campo Valor. Para vários planos que você deseja otimizar, insira valores de ID do plano de manutenção separados por vírgulas. Por exemplo- "*a23321432, 3243245dsf*". Copie o SYS ID de um plano de manutenção do seu ServiceNow® Link da URL da instância. https://<instance_name>.service-now.com/now/workplace-management/maintenance-plan/3243245dsf. Aqui, o sys ID do plano de manutenção é 3243245dsf.
sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_min_utilization_threshold	Propriedade para analisar o limite mínimo de utilização de espaço. O valor padrão é *40*. Se a utilização de um plano de manutenção do local de trabalho estiver abaixo desse intervalo, ele será desativado se atender a todos os critérios de desativação estabelecidos pelo fluxo de trabalho Otimizar atividades de limpeza da Agentic AI. Para obter mais informações, consulte Otimizar o fluxo de trabalho do agente das atividades de limpeza.
sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_max_utilization_threshold	Propriedade para analisar o limite máximo de utilização. O valor padrão é *80*. Se a utilização de um caso de plano de manutenção do local de trabalho ultrapassar esse intervalo, um novo caso de manutenção será adicionado pelo fluxo de trabalho Otimizar atividades de limpeza da Agentic AI. Para obter mais informações, consulte Otimizar o fluxo de trabalho do agente das atividades de limpeza.

Trabalho agendado instalado com o Gestão de manutenção

Navegar **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** ou insira `sys_properties.list` Na caixa de pesquisa Filtro ou no menu de contexto de uma instância. PESQUISE trabalhos agendados da Gestão de manutenção do local de trabalho.

Trabalhos agendados

Trabalho programado	Descrição
Otimizar as atividades de limpeza	Otimizar atividades de limpeza O fluxo de trabalho da agência é acionado quando este trabalho agendado é executado. Este trabalho agendado é executado no fuso horário UTC. Para obter mais informações, consulte Otimizar o fluxo de trabalho do agente das atividades de limpeza.
Coleta de dados históricos do caso de manutenção do local de trabalho	Programar trabalho para coletar dados de registros existentes pela primeira vez ou quando um novo caso for adicionado. Isso permite analisar tendências e métricas de desempenho ao longo do tempo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados

Trabalho programado	Descrição
	coletando snapshots de dados usando trabalhos agendados, que podem ser configurados para várias frequências, como diária, mensal ou anual.
Manutenção planejada do local de trabalho	Programe o trabalho para criar automaticamente casos de manutenção para manutenção planejada do local de trabalho com base nos registros do plano de manutenção ativos em sua instância. Ele é executado todas as noites, verifica os planos de manutenção para o trabalho necessário futuro e, se um plano tiver um modelo de manutenção associado, ele gera um caso de manutenção e atualiza o próximo horário de execução do plano. Ele busca todos os registros de plano de manutenção ativos que têm um "Próximo tempo de execução" indicando que a manutenção deve vencer em breve. Se o plano tiver um modelo definido, o trabalho agendado criará um novo caso de manutenção para esse plano e atualizará o "Próximo tempo de execução" do plano para o ciclo de manutenção subsequente. Se nenhum modelo de manutenção estiver associado a um plano, o trabalho será movido para o próximo registro de plano na fila. Quando este trabalho agendado é executado, os casos de manutenção são gerados na Manutenção preventiva.
Coleta de dados diária do caso de manutenção do local de trabalho	Programar trabalho para criar automaticamente casos de manutenção planejada com base em registros de manutenção planejada existentes com modelos e cronogramas associados. Este trabalho é executado todas as noites para preencher o painel Gestão de manutenção com dados, permitindo que as equipes de instalações gerenciem e executem tarefas de manutenção de rotina com eficácia. O trabalho está programado para ser executado diariamente, normalmente à noite. Ele coleta dados dos registros de configuração do serviço de Manutenção do local de trabalho e do cronograma de manutenção. Para registros de manutenção planejada com um modelo e programação associados, o trabalho cria novos casos de manutenção em aberto. Em seguida, os dados coletados preenchem o painel Gestão de manutenção, fornecendo uma visão geral clara das atividades de manutenção planejadas. Automatiza o processo de criação de casos de manutenção, reduzindo o esforço manual e melhorando a eficiência.

Administração de locação de local de trabalho

. ServiceNow® A Administração de leasing do local de trabalho permite criar, gerenciar e rastrear contratos do local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato do local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes. ServiceNow®

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre Administração de locação de local de trabalho conceitos e recursos	**Configurar**  Como configurar o Administração de locação de local de trabalho	**Uso**  Usar Administração de locação de local de trabalho para adicionar contratos no local de trabalho e rastreá-los
Gerenciar  Gerencie contratos e renovações do local de trabalho	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades	

Explorando Administração de locação de local de trabalho

. ServiceNow® A Administração de leasing do local de trabalho permite criar, gerenciar e rastrear contratos do local de trabalho a partir de uma única interface. Você também pode adicionar serviços de contrato do local de trabalho, ativos, locais, documentos e rastrear datas importantes.

Principais recursos

Administração de locação de local de trabalho fornece os seguintes recursos:

- Interface única para criar e gerenciar contratos no local de trabalho.
- Incluir termos e condições em um contrato.
- Anexar documentos a um registro de contrato.
- Associe ativos a um contrato.
- Receba notificações sobre a expiração dos contratos.

Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Gerencie e rastreie contratos do local de trabalho a partir de uma única interface.
- Gerencie serviços de contrato e custos relacionados que fazem parte do contrato do local de trabalho.
- Mantenha várias versões de documentos com eficiência adicionando-os ao contrato do local de trabalho.
- Use as notificações recebidas para gerenciar a renovação e os pagamentos dos contratos do local de trabalho em tempo hábil.
- Exiba o histórico de aprovação e contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do contrato do local de trabalho

Usando Administração de locação de local de trabalho você pode criar contratos do local de trabalho com os seguintes detalhes:

- Contrato do local de trabalho- Detalhes básicos de um contrato do local de trabalho.
- Financeiro- Detalhes financeiros, por exemplo, uma programação de pagamento, valor de pagamento e vários custos.
- Renovação - Renovação automática de um contrato.
- Termos e condições- Termos e condições legais para um contrato no local de trabalho.
- Itens de contrato associados:
  - Contratos de serviço no local de trabalho- Serviços de contrato comuns e seus custos cobertos como parte do contrato do local de trabalho.
  - Locais do contrato- Locais cobertos como parte do contrato do local de trabalho.
  - Ativos cobertos- Ativos cobertos como parte do contrato do local de trabalho.
  - Documentos- Documentos relacionados ao contrato.

Notificações de contrato do local de trabalho

Semanalmente, você receberá notificações básicas com a lista de contratos que estão próximos da data de vencimento. Para obter informações sobre como renovar contratos, consulte Renove o contrato do local de trabalho em IU principal.

Como configurar o Administração de locação de local de trabalho

Como administrador, você pode configurar Administração de locação de local de trabalho e permitem que os usuários de administração de leasing do local de trabalho criem e gerenciem contratos do local de trabalho.

Ativar Administração de locação de local de trabalho

Você pode ativar o. Administração de locação de local de trabalho plug-in (sn_wsd_la) para Administração de locação de local de trabalho se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Administração de locação de local de trabalho requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Administração de locação de local de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Administração de locação de local de trabalho e Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Administração de locação de local de trabalho plug-in (sn_wsd_la) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Como usar o Administração de locação de local de trabalho

Como gerente de leasing ou gerente administrador, você pode criar, gerenciar e rastrear contratos do local de trabalho. Você pode adicionar serviços de contrato no local de trabalho, documentos relevantes e rastrear marcos importantes.

Como administrador ou gerente de leasing, você pode fazer o seguinte:

- Criar contratos de leasing do local de trabalho.
- Rastreie os contratos de leasing como locatário.
- Adicionar serviços de contrato do local de trabalho junto com seus custos.
- Adicionar locais de contrato.
- Adicionar ativos a um contrato.
- Adicionar documentos.
- Criar e adicionar Termos e Condições.
- Receba notificações sobre a expiração dos contratos de leasing.
- Renove os contratos de leasing do local de trabalho antes ou depois do vencimento.

Como um usuário de administração de leasing, você só pode exibir os contratos do local de trabalho.

Você pode acessar Administração de locação de local de trabalho, Na IU principal ou Central do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como acessar e usar a aplicação de diferentes exibições, consulte os tópicos a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho em IU principal
- Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho em Central do local de trabalho

Para obter mais informações sobre a instalação Central do local de trabalho, consulte Instalar Central do local de trabalho.

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho, estados e subestados do contrato do local de trabalho, consulte Ciclo de vida do contrato .

Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho em IU principal

Criar e gerenciar contratos do local de trabalho do **IU principal** .

Acesso Administração de locação de local de trabalho Da IU principal

Para acessar Administração de locação de local de trabalho, navegue até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.

Para obter informações sobre como instalar Administração de locação de local de trabalho, consulte Ativar Administração de locação de local de trabalho.

Crie contratos do local de trabalho em IU principal

Como administrador ou gerente de leasing, você pode criar contratos no local de trabalho e também adicionar ativos, termos e condições, locais de contrato e documentos a um contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Modelo de contrato** campo, selecione **Leasing** .
4. Em **Termos e condições** especifique as informações jurídicas no contrato.
   Para obter mais informações, consulte Adicione e crie termos e condições de contrato em IU principal.
5. No formulário, preencha o restante dos campos.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Novo formulário de registro de contrato do local de trabalho.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. **Opcional:** Adicione serviços de contrato, locais de contrato, ativos ou documentos ao contrato.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
   - Adicione um serviço de contrato do local de trabalho a um contrato em IU principal
   - Adicione um local de contrato do local de trabalho em IU principal
   - Adicione ativos a um contrato do local de trabalho em IU principal
   - Adicione um documento a um contrato do local de trabalho no IU principal
8. Salve e saia do contrato ou envie-o para revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para salvar e sair do contrato, selecione **Atualização** .
- Para enviar uma notificação ao aprovador, selecione **Enviar para revisão** .

  Para obter informações sobre o processo de aprovação, consulte Aprovar ou rejeitar um contrato do local de trabalho em IU principal.

Adicione um serviço de contrato do local de trabalho a um contrato em IU principal

Os serviços de contrato no local de trabalho são os serviços comuns oferecidos como parte do contrato de leasing. Você pode adicionar e rastrear os serviços junto com os custos associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione o contrato.
3. Em **Serviços de contrato do local de trabalho** lista relacionada, selecione **Novo**
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de serviço de contrato do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de contrato.
Custo	A moeda e o custo do serviço de contrato.
Contrato do local de trabalho	O nome do contrato é preenchido automaticamente.
Descrição	Descrição do serviço de contrato.
Domínio	O domínio do serviço.

5. Se o tipo de serviço de contrato desejado não for exibido em **Tipo de serviço de contrato do local de trabalho** lista suspensa de campo, crie-a.
   a. Clique com o botão direito do mouse **Categoria** e selecione **Configurar opções** .
   b. No formulário Configurar opções de categoria, em **Insira um novo campo de item** insira o nome da categoria que você deseja adicionar.
   c. Selecione **Adicionar**.
6. Selecione a categoria desejada em **Tipo de serviço de contrato do local de trabalho** lista suspensa de campos.
7. Selecione **Enviar**.

Adicione um local de contrato do local de trabalho em IU principal

Adicione um local coberto pelo contrato a um contrato de local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Se os locais não estiverem na lista relacionada Locais do contrato, crie-os.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Forneça as informações de local no formulário Local.
   c. Selecione **Enviar**.
4. Na lista relacionada Locais do contrato, selecione os locais cobertos pelo contrato.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Os locais são adicionados ao contrato.

Adicione ativos a um contrato do local de trabalho em IU principal

Adicione ativos a um contrato de local de trabalho, incluindo licenças de software, para especificar o que o contrato cobre legalmente.

Antes de Iniciar

Você deve ter um contrato existente.

Vincular um contrato a ativos esclarece o que o contrato cobre legalmente. A lista relacionada Ativos cobertos está disponível somente depois que você salva ou envia um contrato do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Revise os ativos na lista relacionada Ativos cobertos.
4. Se um ativo desejado coberto pelo contrato não estiver disponível para seleção, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Selecione o tipo de ativo a ser criado.
   c. Preencha o formulário relacionado ao tipo de ativo.
   d. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada Ativos cobertos, selecione **Editar** .
6. Selecione os ativos cobertos pelo contrato.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Os ativos selecionados são adicionados ao contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione cláusulas de contrato do local de trabalho em IU principal

Adicione cláusulas de contrato do local de trabalho, incluindo cláusula de seguro, cláusula de estacionamento, cláusulas de garantia para armazenar as cláusulas do contrato de leasing.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Em **Cláusulas de contrato do local de trabalho** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. No formulário Cláusula de contrato do local de trabalho, preencha os campos.

Formulário de cláusulas contratuais do local de trabalho

Campo	Descrição
Tipo de cláusula	Tipo de cláusula.
Contrato do local de trabalho	Referência do contrato do local de trabalho.
Silencioso	Sim ou Não
Resumo da cláusula	Descrição da cláusula.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

As cláusulas contratuais são adicionadas ao contrato.

Adicione opções de contrato do local de trabalho em IU principal

Adicione opções de contrato do local de trabalho, como opção de renovação, opção de subleasing, opção de rescisão para armazenar as opções de contrato de leasing.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Em **Opções de contrato do local de trabalho** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. No formulário Opção de contrato do local de trabalho, preencha os campos.

Formulário Opção de contrato do local de trabalho

Campo	Descrição
Número da opção	Número que indica a opção de contrato.
Tipo de opção	Tipo de opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contrato do local de trabalho	Referência do contrato do local de trabalho.
Data de efetivação	Data em que a opção se torna efetiva.
Deve ser exercido até	Data em que a opção pode ser exercida pelo locatário.
Data de vencimento da renovação	Data de vencimento do prazo de renovação.
Período de aviso prévio	Período de aviso para exercer uma opção
Comentário	Descrição da opção de contrato.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
As opções de contrato são adicionadas ao contrato.

Adicione responsabilidades de contrato do local de trabalho em IU principal

Adicione responsabilidades no local de trabalho para indicar quem (locador ou locatário) é responsável por diferentes atividades, como manutenção do gramado, pintura e reparo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Em **Responsabilidades do contrato no local de trabalho** lista relacionada, selecione **Novo** .
4. No formulário Responsabilidade do contrato no local de trabalho, preencha os campos.

Formulário Responsabilidade contratual do local de trabalho

Campo	Descrição
Tipo de responsabilidade	Descreve a natureza do trabalho. Por exemplo, Reparar.
Responsabilidade financeira	Descreve qual parte deve pagar pelo trabalho.
Responsabilidade de execução	Descreve qual parte deve assumir o trabalho.
Concedido em leasing	Opção para especificar se a atividade é abordada no contrato de leasing.
Contrato do local de trabalho	Referência do contrato do local de trabalho.
Serviço	Atividade para a qual as responsabilidades estão sendo definidas.
Descrição	Descrição da responsabilidade.
Seção do documento	Referência no documento do contrato em que a responsabilidade é descrita.
Nome do documento	Referência no documento do contrato em que a responsabilidade é descrita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Página do documento	Referência no documento do contrato em que a responsabilidade é descrita.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
As responsabilidades do contrato são adicionadas ao contrato.

Adicione e crie termos e condições de contrato em IU principal

Adicione e crie termos e condições quando um contrato estiver no subestado Aguardando revisão, Rejeitado ou Renovação rejeitada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Na seção **Termos e condições**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
4. Selecione o ícone Pesquisar usando lista e veja se o registro de termos e condições que você deseja adicionar ao registro existe.
5. Se o registro não existir, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Termos e condições, forneça um nome e uma descrição para o registro de termos e condições.
   c. Selecione **Enviar**.
6. Selecione o registro de termos e condição.
7. **Opcional:** Insira um número em **Pedido** campo para especificar a sequência na qual o registro deve aparecer no documento de termos e condições.

   Nota: Se você tentar inserir um registro de termos e condições duplicados para um contrato e salvar o registro, será exibida uma mensagem de erro e o novo registro duplicado não será adicionado.

8. Em **Links relacionados** , selecione **Criar termos e condições** .
   Todos os registros da lista relacionada Termos e condições são adicionados ao **Termos e condições** seção do registro do contrato. Os registros de termos e condições são criados na sequência especificada em **Pedido** campo.

Adicione um documento a um contrato do local de trabalho no IU principal

Adicione documentos ao contrato do local de trabalho para manter um registro de todos os documentos relevantes e diferentes versões desses documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione o contrato.
3. Exiba os documentos listados na lista relacionada Documentos.
4. Se o registro do documento não estiver incluído na lista relacionada Documentos, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Preencha o formulário relacionado ao registro do documento.
   c. Selecione **Enviar**.
5. Vincular um registro de documento ao contrato.
   a. Selecione **Editar**.
   b. Selecione o registro do documento na lista marcando sua caixa de seleção.
   c. Em **Ações nas linhas selecionadas** menu suspenso, selecione **Vincular documentos** .
6. **Opcional:** Adicione uma nova versão de um documento a um registro
   a. Em **Documentos** lista relacionada, clique com o botão direito do mouse no registro do documento.
   b. Selecione **Carregar versão**.
   c. Selecione o tipo de arquivo que você deseja carregar.
   d. Selecione OK.

Envie o contrato do local de trabalho para revisão em IU principal

Você pode enviar um contrato que esteja no estado Rascunho para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Rascunho.
3. Em **Aprovador** selecione um aprovador para o contrato.
4. Selecione **Enviar para revisão** .

Resultado

Uma mensagem de e-mail é enviada para o aprovador selecionado e o subestado do contrato muda para Em revisão.

Aprovar ou rejeitar um contrato do local de trabalho em IU principal

Como administrador ou gerente de leasing, você pode aprovar ou rejeitar um contrato de local de trabalho depois que ele é enviado para revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Solicitado.
3. Aprovar ou rejeitar o contrato.
   - Para aprovar o contrato, selecione **Aprovar** .

     O subestado do contrato muda para Aprovado.
   - Para rejeitar o contrato, selecione **Rejeitar** e insira um motivo de rejeição em **Comentários** campo.

     O subestado do contrato muda para Rejeitado.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

- Os contratos com o estado definido como Rascunho e uma data de início definida no futuro são mantidos no estado Rascunho até que a data de início seja atingida.
- Se o contrato tiver um subestado Aprovado, o sistema mudará o estado para Ativo e removerá o valor do subestado.
- Quando um contrato com um estado Rascunho e uma data de início definida como uma data no passado é aprovado, o valor Estado é definido automaticamente como Ativo e o valor Subestado é deixado em branco.

Trabalhando com Administração de locação de local de trabalho em Central do local de trabalho

Criar e gerenciar contratos do local de trabalho a partir do Central do local de trabalho.

Acesso Administração de locação de local de trabalho em Central do local de trabalho Espaço

- Ative o plug-in do Workplace Central (sn_wsd_central).
- Certifique-se de ter a função sn_wsd_la.workplace_central_user atribuída.
- Acesso Administração de locação de local de trabalho usando um dos seguintes métodos:
  - Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Administração de locação**
  - Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Administração de locação**

Para obter informações sobre como instalar Administração de locação de local de trabalho, consulte Ativar Administração de locação de local de trabalho.

Crie contratos do local de trabalho em Central do local de trabalho

Como administrador ou gerente de leasing, você pode criar contratos no local de trabalho e também adicionar ativos, termos e condições, locais de contrato e documentos a um contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Clique em **Nova**.
4. Em **Modelo de contrato** campo, selecione **Leasing** .
5. Em **Termos e condições** especifique as informações jurídicas no contrato.
   Para obter mais informações, consulte Adicione e crie termos e condições em Central do local de trabalho.
6. No formulário, preencha o restante dos campos.
   Para obter a descrição dos valores de campo, consulte Novo formulário de registro de contrato do local de trabalho.
7. Clique em **Salvar**.
8. **Opcional:** Você pode enviar o contrato para revisão ou adicionar serviços de contrato, locais de contrato, ativos, termos e condições ou documentos ao contrato.
   Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
   - Adicione um serviço de contrato do local de trabalho em Central do local de trabalho
   - Adicione locais de contrato do local de trabalho em Central do local de trabalho
   - Adicione ativos a um contrato do local de trabalho em IU principal
   - Adicione documentos a um contrato do local de trabalho no Central do local de trabalho
9. Salve o contrato ou envie-o para revisão.
   - Clique em **Salvar** para salvar o contrato.
   - Clique em **Enviar para Revisão** para enviar uma notificação ao aprovador.

     Para obter informações sobre o processo de aprovação, consulte Aprovar ou rejeitar contrato do local de trabalho em Central do local de trabalho.

Adicione um serviço de contrato do local de trabalho em Central do local de trabalho

Os serviços de contrato no local de trabalho são os serviços comuns oferecidos como parte do contrato de leasing. Você pode adicionar e rastrear os serviços junto com os custos associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione o contrato.
4. Em **Serviços de contrato do local de trabalho** lista relacionada, clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de serviço de contrato do local de trabalho

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de contrato.
Custo	A moeda e o custo do serviço de contrato.
Contrato do local de trabalho	Nome do contrato. O nome do contrato é preenchido automaticamente.
Tipo de serviço de contrato do local de trabalho	O tipo de serviço de contrato do local de trabalho. As opções disponíveis são Estacionamento, Serviço de limpeza ou Manutenção de área comum.
Descrição	Descrição do serviço de contrato.
Domínio	O domínio do serviço.

6. Selecione **Save** (Salvar).

Adicione locais de contrato do local de trabalho em Central do local de trabalho

Adicione locais ao contrato do local de trabalho para os locais cobertos pelo contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato.
4. Em **Locais do contrato** lista relacionada, selecione um local existente ou adicione um novo local.

Origem do local	Ação
Local existente	**a.** Selecione **Adicionar**. **b.** Selecione os locais cobertos pelo contra–to. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Novo local	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Preencha o novo formulário de registro do local. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Os locais cobertos são adicionados ao contrato.

Adicione ativo ao contrato do local de trabalho no Workplace Central

Adicione ativos aos contratos do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vincular um contrato a ativos esclarece o que o contrato cobre legalmente. A lista relacionada Ativos cobertos é mostrada somente depois que você salva ou envia um contrato do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato.
4. Revise os ativos na lista relacionada Ativos cobertos.
5. Se um ativo desejado coberto pelo contrato não estiver disponível para seleção, crie-o.
   a. Em **Ativos cobertos** lista relacionada, selecione **Novo** .
   b. Preencha o formulário relacionado ao tipo de ativo.
   c. Selecione **Save** (Salvar).
6. Em **Ativos cobertos** lista relacionada, selecione **Adicionar** para adicionar ativos.
7. Selecione os ativos cobertos pelo contrato.
8. Selecione **Adicionar**.

Adicione cláusula de contrato do local de trabalho em Central do local de trabalho

Adicione cláusulas de contrato do local de trabalho, incluindo cláusula de seguro, cláusula de estacionamento, cláusulas de garantia para armazenar as cláusulas do contrato de leasing.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato.
4. Em **Cláusulas de contrato do local de trabalho** lista relacionada, selecione **Novo** .
5. No formulário Cláusula de contrato do local de trabalho, preencha os campos.

Formulário de cláusulas contratuais do local de trabalho

Campo	Descrição
Tipo de cláusula	Tipo de cláusula.
Contrato do local de trabalho	Referência do contrato do local de trabalho.
Silencioso	Sim ou Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Resumo da cláusula	Descrição da cláusula.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
As cláusulas de contrato do local de trabalho são adicionadas.

Adicione opções de contrato do local de trabalho em Central do local de trabalho

Adicione opções de contrato do local de trabalho, como opção de renovação, opção de subleasing, opção de rescisão para armazenar as opções de contrato de leasing.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato.
4. Em **Opções de contrato do local de trabalho** lista relacionada, selecione **Novo** .
5. Para obter detalhes do campo no formulário Opção de contrato do local de trabalho, consulte Adicione opções de contrato do local de trabalho em IU principal.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
As opções de contrato são adicionadas ao contrato.

Adicione responsabilidades de contrato do espaço em Central do local de trabalho

Adicione responsabilidades no local de trabalho para indicar quem (locador ou locatário) é responsável por diferentes atividades, como manutenção do gramado, pintura e reparo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato.
4. Em **Responsabilidades do contrato no local de trabalho** lista relacionada, selecione **Novo** .
5. Para obter detalhes do campo no formulário Responsabilidade do contrato no local de trabalho, consulte Adicione responsabilidades de contrato do local de trabalho em IU principal.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
As responsabilidades do contrato do local de trabalho são adicionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione e crie termos e condições em Central do local de trabalho

Depois de criar um registro de termos e condições, adicione o registro a um contrato de leasing que está no subestado Aguardando revisão, Rejeitado ou Renovação rejeitada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato.
4. Na seção **Termos e condições**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.
5. Clique no ícone Pesquisa de referência usando lista .
6. Selecione o ícone Pesquisar usando lista e veja se o registro de termos e condições que você deseja adicionar ao registro existe.
7. Se o registro não existir, crie-o.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Termos e condições, forneça um nome e uma descrição para o registro de termos e condições.
   c. Selecione **Enviar**.
8. Selecione o registro de termos e condição.
9. **Opcional:** Insira um número em **Pedido** para especificar a sequência na qual o registro deve aparecer no documento de termos e condições.

   Nota: Se você tentar inserir um registro de termos e condições duplicados para um contrato e salvar o registro, será exibida uma mensagem de erro e o novo registro duplicado não será adicionado.

10. Em **Links relacionados** , selecione **Criar termos e condições** .
    Todos os registros da lista relacionada Termos e condições são adicionados ao **Termos e condições** seção do registro do contrato. Os registros de termos e condições são criados na sequência especificada em **Pedido** campo.

Adicione documentos a um contrato do local de trabalho no Central do local de trabalho

Adicione documentos ao contrato do local de trabalho para manter todos os documentos relevantes em um único lugar e manter diferentes versões do documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato.
4. Vincular um registro de documento existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Documentos** lista relacionada, selecione **Vincular documentos** .

b. Selecione o documento que você deseja adicionar e selecione **OK** .

5. Se o registro de documento que você está procurando não estiver disponível, crie um novo registro de documento.

a. Em **Documentos** lista relacionada, selecione **Novo** .

b. No formulário Criar novos documentos, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário Criar novos documentos

c. Selecione **Enviar**.

6. Carregue versões do documento em um registro de documento.

a. Em **Documentos** lista relacionada, selecione um registro de documento.

b. No painel de anexos, selecione **Procurar** .

c. Selecione um documento a ser carregado.

d. Selecione **Carregar**.

e. Selecione **Enviar.**

Envie um contrato do local de trabalho para revisão em Central do local de trabalho

Você pode enviar um contrato que esteja no estado Rascunho para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato no estado **Ativo.**
4. Selecione um **Aprovador** para o contrato.
5. Clique em **Enviar para revisão**.

Resultado

Uma mensagem de e-mail é enviada para o aprovador selecionado e o subestado do contrato muda para Em revisão.

Aprovar ou rejeitar contrato do local de trabalho em Central do local de trabalho

Aprovar ou rejeitar um contrato do local de trabalho depois que ele for enviado para revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione um contrato no estado **Solicitado**.
4. Aprovar ou rejeitar o contrato.
   - Para aprovar o contrato, selecione **Aprovar** .

     O subestado do contrato muda para Aprovado.
   - Para rejeitar o contrato, selecione **Rejeitar** e insira um motivo de rejeição em **Comentários** campo.

     O subestado do contrato muda para Rejeitado.

Resultado

- Os contratos com o estado definido como Rascunho e uma data de início definida no futuro são mantidos no estado Rascunho até que a data de início seja atingida.
- Se o contrato tiver um subestado Aprovado, o sistema mudará o estado para Ativo e removerá o valor do subestado.
- Quando um contrato com um estado Rascunho e uma data de início definida como uma data no passado é aprovado, o valor Estado é definido automaticamente como Ativo e o valor Subestado é deixado em branco.

Gerencie contratos do local de trabalho

Os administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas aos contratos do local de trabalho.

Você pode acessar Administração de locação de local de trabalho, Na IU principal ou Central do local de trabalho de diferentes exibições, consulte os tópicos abaixo.

- Gerencie contratos do local de trabalho de IU principal
- Gerencie contratos do local de trabalho no Workplace Central

Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho, estados e subestados do contrato de leasing, consulte Ciclo de vida do contrato .

Gerencie contratos do local de trabalho de IU principal

Os administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas aos contratos do local de trabalho na IU principal.

Renove o contrato do local de trabalho em IU principal

Renove um contrato do local de trabalho depois de criá-lo, quando ele estiver se aproximando da expiração ou quando expirar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você receberá uma notificação por e-mail quando os contratos estiverem próximos da data de vencimento.

Você pode renovar um contrato que atenda às seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O estado é Ativo ou Expirado
- O subestado é Nenhum ou Rejeitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato no estado Ativo ou Expirado.
3. Selecione **Renove** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de renovação de contrato

Campo	Descrições
Aprovador	Usuário para aprovar ou rejeitar o contrato.
Opções	Período de tempo para a renovação em anos.
Data de Início da Renovação	Data em que a renovação do contrato entra em vigor.
Data de Término da Renovação	Data em que o contrato vence
Tipo de Ajuste de Custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato renovado. Os valores disponíveis são Nenhum, Fixo, Manual ou CPI.
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato renovado. Um número negativo indica uma diminuição no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo** mas não ambos.
Porcentagem de ajuste de custo	Aumento ou diminuição percentual do preço do contrato renovado. Uma porcentagem negativa indica uma diminuição no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo** mas não ambos.

5. Salve as mudanças.
   - Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Enviar para revisão** .

     O contrato é enviado para o aprovador especificado e o subestado é alterado para Em revisão.

   - Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Salvar** .

     Você pode enviar o contrato para renovação mais tarde. O subestado é alterado para Aguardando revisão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Altere todas as informações no formulário Contrato.
7. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Se você selecionou **Salvar** certifique-se de selecionar **Renove** quando você estiver pronto para enviar a renovação do contrato para aprovação.

Ajuste o contrato do local de trabalho em IU principal

Altere a data de início, a data de término ou o valor do pagamento depois que o contrato estiver no estado Ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ajustar um contrato, seu estado deve ser Ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione **Ajustar** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Valores do contrato

Campo	Descrição
Data de início	Data em que o contrato entra em vigor.
Data de término	Data em que o contrato vence
Valor de pagamento	Valor total pago pelo contrato. Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de valores, este campo mostrará o valor combinado de todas as tabelas de valores.

4. Selecione **Enviar ajustes** .

Cancelar contrato do local de trabalho em IU principal

Cancele um contrato ativo se ele não for mais relevante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de locação de local de trabalho** > **Contratos do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Selecione **Cancelar contrato** .
4. Clique em **Sim** para confirmar o cancelamento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O estado do contrato muda para Cancelado.

Gerencie contratos do local de trabalho no Workplace Central

Os administradores e gerentes de leasing podem rastrear, renovar e exibir informações relacionadas a contratos do local de trabalho no Workplace Central.

Renove o contrato do local de trabalho no Workplace Central

Renove um contrato do local de trabalho depois de criá-lo, quando ele estiver se aproximando da expiração ou quando expirar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você receberá uma notificação por e-mail quando os contratos estiverem próximos da data de vencimento.

Você pode renovar um contrato que atenda às seguintes condições:

- O estado é Ativo ou Expirado
- O subestado é Nenhum ou Rejeitado

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Administração de leasing** .
3. Selecione um contrato no estado **Ativo** ou **Expirado**.
4. Clique em **Renovar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de renovação de contrato

Campo	Descrições
Aprovador	Usuário para aprovar ou rejeitar o contrato.
Opções	Período de tempo para a renovação em anos.
Data de Início da Renovação	Data em que a renovação do contrato entra em vigor.
Data de Término da Renovação	Data em que o contrato vence
Tipo de Ajuste de Custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato renovado. Os valores disponíveis são Nenhum, Fixo, Manual ou CPI.
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato renovado. Um número negativo indica uma diminuição no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo** mas não ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
Porcentagem de ajuste de custo	Aumento ou diminuição percentual do preço do contrato renovado. Uma porcentagem negativa indica uma diminuição no preço. Você pode especificar um valor para **Ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo** mas não ambos.

6. Salve as mudanças.
   - Para salvar todos os dados inseridos, selecione **Enviar para revisão** .

     O contrato é enviado para o aprovador especificado e o subestado é alterado para Em revisão.

   - Para salvar os dados inseridos, selecione **Salvar** .

     Você pode enviar o contrato para renovação mais tarde. O subestado é alterado para Aguardando revisão.
7. **Opcional:** Altere todas as informações no formulário Contrato.
8. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois
Se você selecionou **Salvar** certifique-se de clicar **Renove** quando você estiver pronto para enviar a renovação do contrato para aprovação.

Ajuste o contrato do local de trabalho no Workplace Central

Altere a data de início, a data de término ou o valor a ser pago por um contrato no estado ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para ajustar um contrato, o **Estado** deve estar **Ativo**.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Clique em **Ajustar**.
3. Preencha o formulário.

Ajustar o formulário de valores de contrato

Campo	Descrição
Data de início	Data em que o contrato entra em vigor.
Data de término	Data em que o contrato vence

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor de pagamento	Valor total pago pelo contrato. Se um contrato tiver uma ou mais tabelas de valores, este campo mostrará o valor combinado de todas as tabelas de valores.

4. Clique em **Enviar ajustes**.

Cancelar contrato do local de trabalho no Workplace Central

Cancele um contrato ativo se ele não for mais relevante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione um contrato.
3. Clique em **Cancelar Contrato**.
4. Clique em **Sim** para confirmar o cancelamento do contrato.

Resultado

O estado do contrato muda para Cancelado.

Referências da Administração de leasing do local de trabalho

Saiba mais sobre os formulários usados para criar novos registros.

Novo formulário de registro de contrato do local de trabalho

Como administrador e gerente de leasing, você pode usar o formulário de novo registro de contrato do local de trabalho para criar novos contratos de leasing.

Formulário de contrato do local de trabalho

Campo	Descrição
Número	Número sequencial gerado pelo sistema.
Modelo de contrato	Modelo ao qual o contrato está atribuído, que deve ser Leasing.
Fornecedor	Proprietário responsável pelo contrato.
Número do Contrato	Número exclusivo que identifica o registro do contrato.
Nome	Nome do contrato.
Data de início	Data em que o contrato entra em vigor.
Data de término	Data em que o contrato vence
Tipo de locação	Tipo de leasing. Os valores disponíveis são Leasing Bruto, Leasing Bruto Modificado, Leasing Líquido, Leasing Líquido Duplo e Leasing Líquido Triplo
Pontuação da certificação Leed	Nível de Liderança em Energia e Design Ambiental (LEED). Os valores disponíveis são Certificado, Prata, Ouro e Platina.
Duração do aviso (meses)	Período de aviso prévio a ser dado ao locador caso o contrato não seja estendido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de contrato do local de trabalho

Campo	Descrição
Termos de leasing (meses)	O prazo do contrato em meses.
Início do leasing original	Data de início do leasing original.
Data de vencimento original do leasing	Data de vencimento do leasing original.
Estado	Estado atual do contrato. Os valores dos campos são Rascunho, Ativo, Expirado ou Cancelado.
Subestado	Subestado atual do contrato Os valores do campo são Aguardando revisão, Em revisão, Aprovado ou Rejeitado.
Administrador de contrato	Pessoa responsável por gerenciar o contrato e interagir com o fornecedor.
Aprovador	Usuário que aprova ou rejeita o contrato.
Responsável pelo negócio	O usuário que solicitou um contrato do local de trabalho.
Classe de leasing	Leasing de renda ou leasing de despesa. • Selecione leasing de renda no caso de sublocação quando a organização receber renda. • Selecione leasing de despesas no caso de um leasing regular quando a organização tiver uma despesa.
Tipo de contabilidade	Contas a pagar ou contas a receber. • Selecione Contas a pagar se for um leasing regular em que a organização paga o aluguel. • Selecione Contas a receber se a organização ganhar aluguel do contrato de leasing.
Data de início do aluguel	A data em que o aluguel começa.
data de desocupação	A data em que as instalações devem ser desocupadas no vencimento do leasing.
Data de posse	Data em que a propriedade arrendada pode tomar posse.
Locatário	Locatário de um contrato.
Uso primário	A finalidade para a qual as instalações alugadas seriam usadas.
Descrição	Breve descrição do contrato.

Guia Área

Campo	Descrição
Área arrendável	Área locável total das instalações alugadas.
Unidade de medida	Unidades da área para locação e da área utilizável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Área

Campo	Descrição
Área utilizável	Área utilizável total das instalações alugadas.

Guia Financeiro

Campo	Descrição
Programação de pagamento	Programação que define quando fazer pagamentos, por exemplo, Mensal ou Anual.
Valor de pagamento	Valor que foi pago no contrato até o momento.
Custo total	Custo final do contrato após a aplicação de ajustes
Custo anual	Custo anual do contrato.
Conta do fornecedor	Conta do fornecedor à qual o contrato está associado
Número da OC	Número da ordem de compra atribuído ao contrato.
Centro de custos	Centro de custo financeiramente responsável pelo ativo
Depósito de segurança	A soma retornável paga ao locador para cobrir possíveis perdas ou danos.
Tem tabela de valores	Opção para indicar se o contrato tem uma tabela de valores associada.

Guia Renovação/Extensão

Campo	Descrição
Renovar/estender automaticamente	Indica se o contrato pode ser renovado ou estendido no final de sua vigência.
Opções	Duração da renovação ou extensão do contrato, por exemplo, 1 ano.
Data de início da renovação	Data em que a renovação ou extensão do contrato entra em vigor
Data de término da renovação	Data em que a renovação ou extensão do contrato vence.
Tipo de ajuste de custo	Tipo de ajuste de custo aplicado ao contrato. Os valores disponíveis são Fixo, Manual ou CPI (índice de preços ao consumidor).
Valor de ajuste de custo	Aumento ou diminuição numérica no preço do contrato. Um número negativo indica uma diminuição no preço. Você pode especificar um valor para qualquer um **Ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo** mas não ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Renovação/Extensão

Campo	Descrição
Percentual de ajuste de custo	Aumento ou diminuição da porcentagem do preço do contrato. Uma porcentagem negativa indica uma diminuição no preço. Você pode especificar um valor para qualquer um **Ajuste de custo** ou **Percentual de ajuste de custo** mas não ambos.

Para obter informações detalhadas sobre como criar um contrato do local de trabalho, consulte Crie contratos do local de trabalho em IU principal

Componentes instalados com Administração de locação de local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Administração de leasing do local de trabalho, incluindo funções e tabelas de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções de usuário instaladas com Administração de locação de local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_la.manager	Criar e editar registros de contrato de leasing. Atualiza os espaços que fazem parte de um contrato de leasing.	• sn_wsd_la.user • contract_manager
sn_wsd_la.admin	Executa a configuração do módulo de acompanhamento de leasing	• sn_wsd_la.manager • sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_la.user	Leia todas as informações do contrato de leasing. Nenhum acesso de criação ou edição.	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.workplace_central_user	Permite que os usuários acessem Administração de locação de local de trabalho Aplicação no Workplace Central.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabelas instaladas com Administração de locação de local de trabalho

Tabela	Descrição
Contrato do local de trabalho [sn_wsd_la_workplace_contract]	Estende a tabela Contrato da aplicação e armazena contratos do local de trabalho.
Serviço de contrato do local de trabalho [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	Armazena serviços de contrato do local de trabalho relacionados ao contrato.

Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho

Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho.

Scripts instalados com Administração de locação de local de trabalho

Nome	Descrição
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	Manipula notificações para a classe de implementação de administração de leasing.
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	Lida com notificações na administração de leasing.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reserve um espaço no local de trabalho em menos de um minuto sem usar o portal de reservas. . ServiceNow® O suplemento Reservas do Workplace para Microsoft Outlook permite que você faça uma reserva usando o Microsoft Outlook diretamente.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in conceitos e recursos.

Configurar

Configure a aplicação e os arquivos de manifesto.

Reservar

Faça uma reserva usando Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Referência

Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reserve um espaço no local de trabalho em menos de um minuto sem usar o portal de reservas. . ServiceNow® O suplemento Reservas do Workplace para Microsoft Outlook permite que você faça uma reserva usando o Microsoft Outlook diretamente.

. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in A aplicação é criada no espaço sísmico e usa componentes sísmicos. Os componentes são armazenados no plug-in Componentes de entrega de serviços no local de trabalho para aprimorar a experiência do funcionário ao usar o suplemento.

Como funcionário, você pode reservar facilmente um espaço usando o Microsoft Outlook diretamente. . ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in fornece os recursos do Gestão de reservas do local de trabalho Aplicação no aplicativo Microsoft Outlook. O suplemento permite que um funcionário crie um compromisso ou edite um compromisso existente. Um funcionário pode encontrar os espaços disponíveis facilmente e solicitar serviços extras sem a necessidade de abrir uma aplicação separada. Apenas os locais que existem em ambos Microsoft Exchange Online e. Gestão de reservas do local de trabalho são exibidos para reserva. Somente salas adicionadas à tabela Salas [sn_wsd_core_room] são sincronizadas usando o provedor de calendário. Para sincronizar espaços, esses espaços devem ser adicionados como salas na tabela Salas [sn_wsd_core_room].

O suplemento é exibido na faixa de opções do Microsoft Outlook. Quando você seleciona o ícone de suplemento, ele exibe um formulário de reserva em uma barra lateral. Você pode configurar um arquivo de manifesto e carregá-lo no aplicativo Microsoft Outlook para exibir o recurso de suplemento.

Como administrador do local de trabalho, você pode especificar o módulo reservável que deseja usar para reservas no `sn_wsd_msaddin.default_reservable_module`propriedade do sistema. Somente um módulo reservável pode ser usado no Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

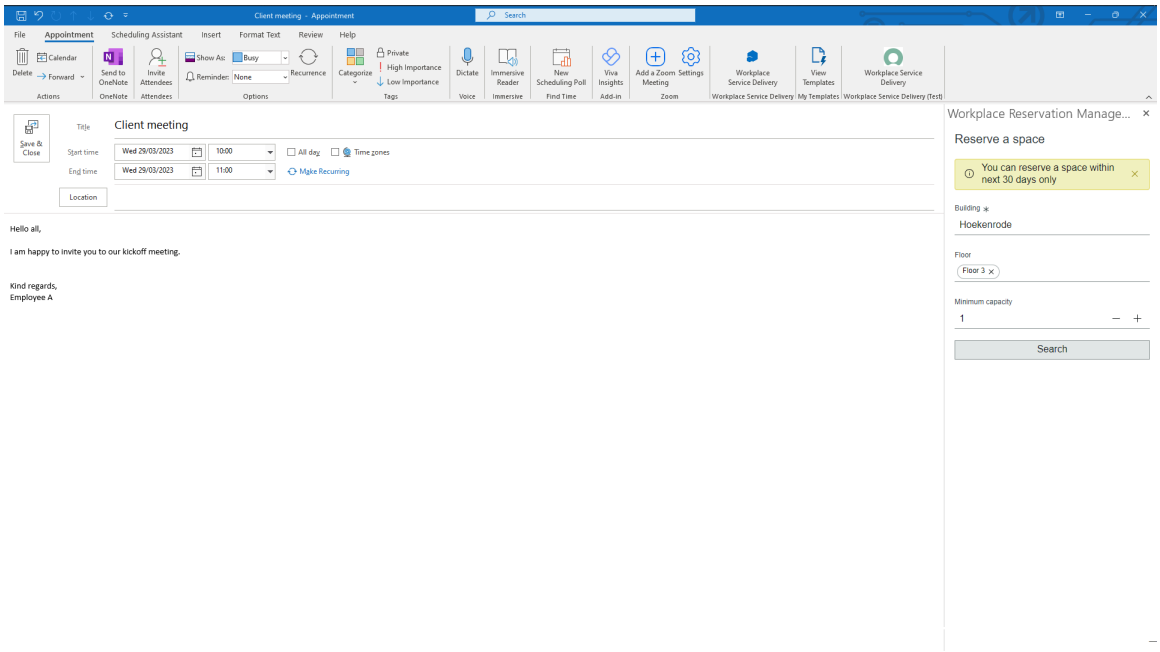
Somente os locais do local de trabalho atribuídos ao módulo reservável são exibidos aos funcionários ao fazer uma reserva. Todas as reservas e os serviços extras solicitados pelos funcionários são gerenciados no Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Importante: . Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in a aplicação não é compatível com Microsoft Exchange No local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela do suplemento Reservas do local de trabalho no aplicativo Microsoft Outlook

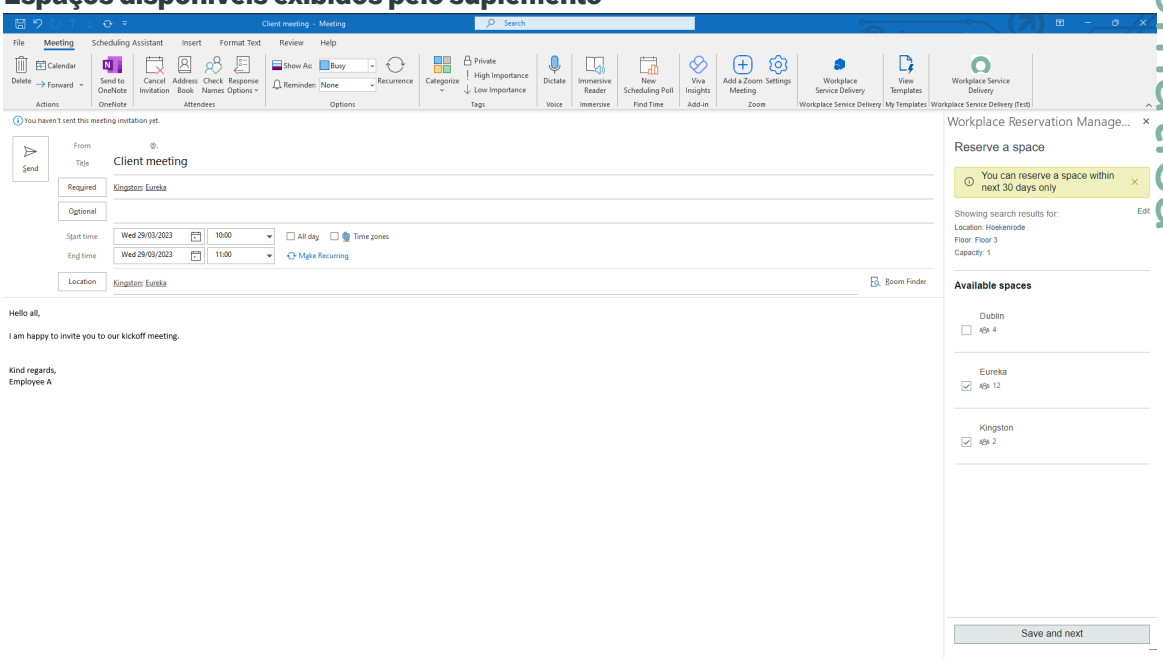


Gestão de reservas do local de trabalho E o suplemento do Microsoft Outlook

Como funcionário, o suplemento permite que você faça uma reserva sem usar o. Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas, economizando tempo. O suplemento reduz o tempo de pesquisa de um local exibindo diretamente os locais disponíveis. O suplemento permite que você execute as seguintes ações:

- Encontre espaços disponíveis aplicando vários critérios de pesquisa.

Espaços disponíveis exibidos pelo suplemento



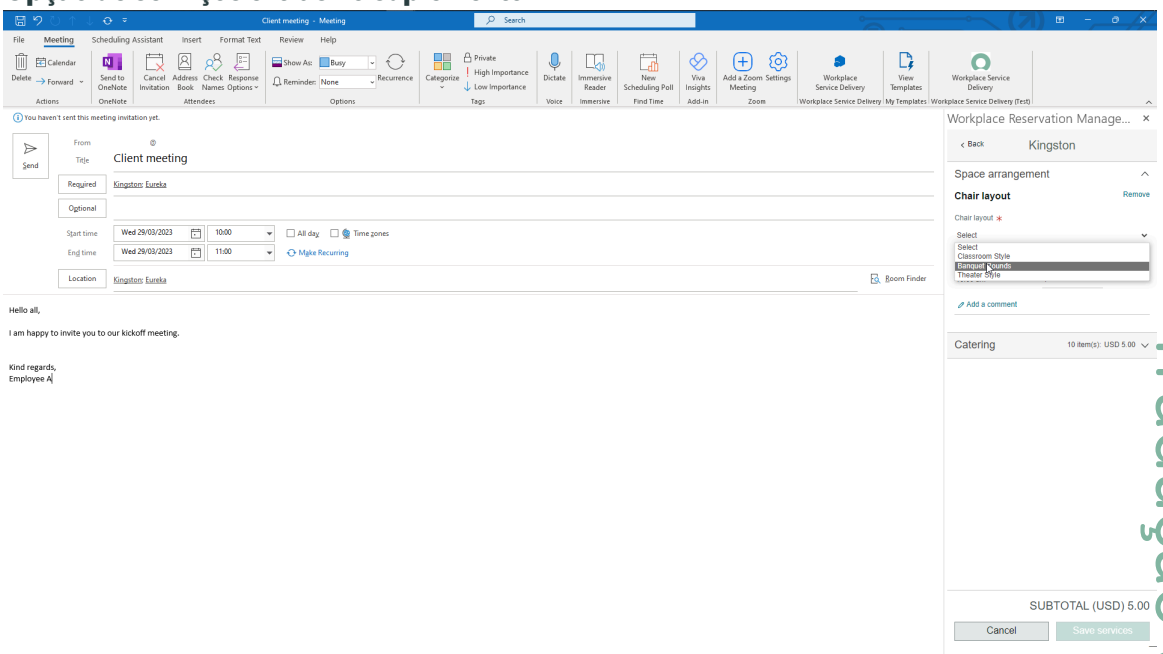
- Adicione espaços diretamente a um evento existente ou a um novo evento usando o suplemento diretamente.
- Solicite uma reserva para si mesmo ou em nome de outras pessoas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faça uma reserva para qualquer local de trabalho, como uma sala de conferências, estacionamento, espaço de trabalho, mesa e muito mais.
- Faça a reserva em nome de um visitante ou para conhecer um visitante.
- Especifique a duração da reserva.
- Solicitar serviços extras.

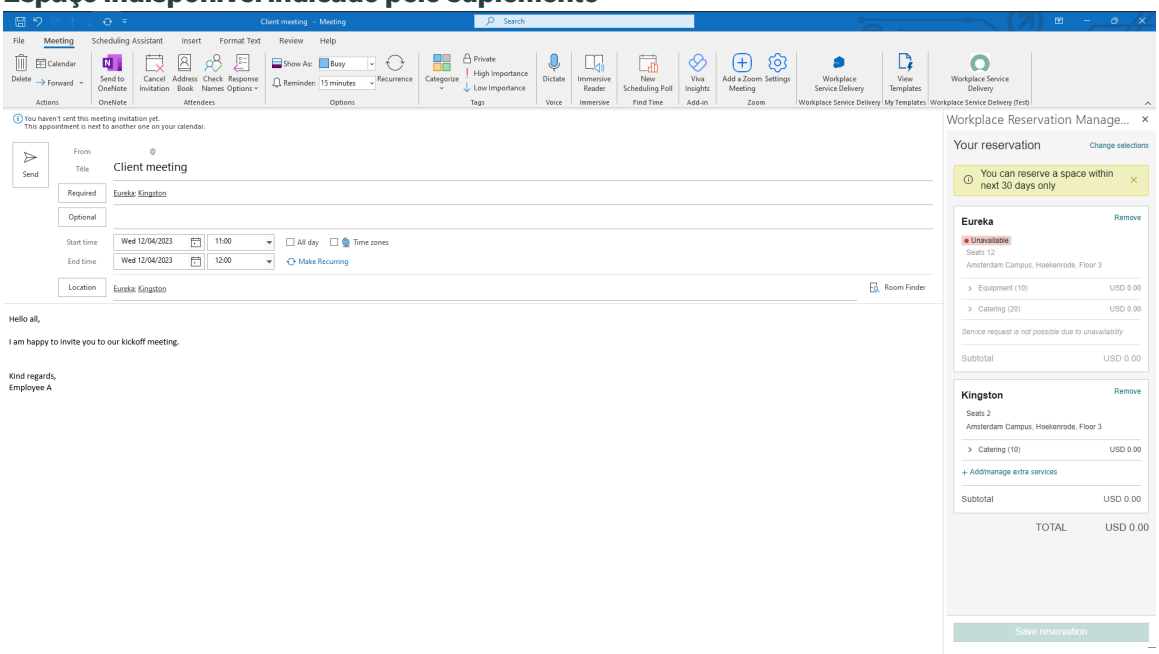
Opção de serviços extras no suplemento



- Atualize uma reserva existente ou modifique os serviços extras. Você pode mudar o local e adicionar/remover serviços.

Se algum espaço selecionado ficar indisponível por qualquer motivo ou se a data ou hora tiver mudado, o suplemento indicará o mesmo.

Espaço indisponível indicado pelo suplemento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar as ferramentas de emissão de relatórios existentes disponíveis com Gestão de reservas do local de trabalho aplicação para relatar qualquer problema.

Importante: Atualmente, não é possível usar o Microsoft Outlook na Web usando o. Apple Safari navegador. Em vez disso, você pode usar Mozilla Firefox ou Google Chrome.

Sincronização de calendário do local de trabalho

Você também pode sincronizar suas reservas com seu provedor de calendário usando ServiceNow® Sincronização do calendário do local de trabalho aplicação. Permita que seus funcionários façam reservas com ServiceNow® Gestão de reservas do local de trabalho ou com os provedores de serviço de calendário da sua organização, como Microsoft Exchange Online.

Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- Explorar Sincronização do calendário do local de trabalho
- Configuração do Sincronização do calendário do local de trabalho

Como configurar o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Instalar Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in e configure o arquivo de manifesto.

Instale o suplemento Reservas do Workplace para Microsoft Outlook

Instale a aplicação do suplemento Reservas do local de trabalho para Microsoft Outlook de ServiceNow Aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Instale também a aplicação Componentes de entrega de serviços no local de trabalho da Store como Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in A aplicação é criada no Espaço sísmico. Os componentes da Prestação de serviços no local de trabalho armazenam os componentes criados no Seismic para aprimorar a experiência oferecida aos funcionários durante o uso do Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in aplicação.

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2,6.
   - Versão mais recente de Gestão de reservas do local de trabalho(sn_wsd_rsv).
   - Versão mais recente de Sincronização do calendário do local de trabalho(sn_wsd_rsvsync).

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- ID da aplicação: sn_wsd_msaddin

Importante: . Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in A aplicação usa as credenciais usadas para a Sincronização do Microsoft Exchange Online.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso: Se você estiver instalando o. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in aplicação em um Windows Sistema, é necessário ter o "Tempo de execução do WebView2" instalado nos dispositivos cliente. Você pode baixá-lo aqui: https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ .

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação por seu nome (Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in) ou ID (sn_wsd_msaddin). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar o suplemento Reservas do Workplace para Microsoft Outlook.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Crie um arquivo de manifesto para o suplemento do Microsoft Outlook

Crie um arquivo de manifesto e personalize-o de acordo com os padrões da sua organização para configurar o suplemento no Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Baixe o arquivo de manifesto de amostra `Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml`junto com Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in aplicação do ServiceNow Store. Você também pode criar um arquivo de manifesto. Para obter mais informações sobre como criar um arquivo de manifesto, consulte Microsoft documentação .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta tarefa, você pode criar um arquivo de manifesto personalizando o arquivo de manifesto de amostra baixado do ServiceNow Store. Os parâmetros no arquivo de manifesto que podem ser personalizados são explicados no procedimento.

Procedimento

1. Navegue até o diretório em que você baixou o arquivo de manifesto de amostra.
2. Abra o arquivo de manifesto para fazer personalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No arquivo de manifesto de amostra, altere os seguintes parâmetros de acordo com os requisitos da sua organização.

Parâmetros no arquivo de manifesto que podem ser personalizados

Parâmetro	Descrição
Id	ID exclusivo do suplemento. Para obter mais informações sobre minério, consulte Documentação da Microsoft .
DisplayName	Nome de exibição do suplemento. O nome é exibido na faixa de opções do aplicativo Microsoft Outlook.
Descrição	Descrição sobre o suplemento.
IconUrl	Link para a imagem do ícone. Um ícone do Youmoji é instalado junto com a aplicação para o suplemento. Se você estiver definindo seu próprio ícone, certifique-se de especificar um url vinculado ao ícone. Os seguintes formatos de ícone são compatíveis: ○ 16x16 ○ 32x32 ○ 64x64 ○ 80 x 80
Imagens	Link para as imagens usadas no suplemento.
Url de suporte	Link para um ambiente de suporte.
SourceLocation	Link para um ambiente de suporte. Você pode vincular seu próprio ambiente ou um site diferente.
URL	Link para a instância em que o suplemento está instalado.

4. Salve o arquivo de manifesto com um nome diferente.

Resultado
O arquivo de manifesto do suplemento é criado.

O que Fazer Depois
Execute qualquer uma das seguintes ações de acordo com o requisito:

- Carregue o arquivo de manifesto para um único usuário
- Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365

Carregue o arquivo de manifesto para um único usuário

Depois de criar o arquivo de manifesto, disponibilize-o para uso no Microsoft Outlook. Você pode carregar o suplemento para uso de um único usuário.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter criado um arquivo de manifesto para o suplemento.

Função necessária: sn_wsd_msaddin.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Aberto **Microsoft Outlook** .
2. Na faixa de opções do Outlook, clique em **Obter suplementos** .
3. Selecione **Meus suplementos** .
4. Na seção Complementos personalizados, selecione **Adicione um suplemento personalizado** > **Adicionar do arquivo**.
5. Selecione o arquivo de manifesto que você criou para o suplemento.
6. Clique **Próxima** > **Instalar**.

Resultado

. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in instalado. O suplemento aparece durante a programação de uma reunião no Outlook.

Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365

Depois de criar um arquivo de manifesto, carregue-o para Microsoft Office 365. Você pode exibir e usar o suplemento Microsoft Office 365 depois de carregar o arquivo de manifesto.

Antes de Iniciar

Importante: . Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in a aplicação não é compatível com Microsoft Exchange No local.

Função necessária: sn_wsd_msaddin.admin

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Office 365 com sua conta de administrador.
2. Selecione o ícone do inicializador do app no canto superior esquerdo e clique em **Administrador** .
3. Na Central de administração, acesse **Configurações** > **Serviços e suplementos**.
4. Selecione **Implantar suplemento** e clique em **Próximo** na página de visão geral.
5. Selecione **Carregar apps personalizados** .
6. Selecione **Tenho o arquivo de manifesto (.xml) neste dispositivo** caixa de seleção.
7. Clique em **Escolha o arquivo** para selecionar o arquivo de manifesto que você criou para o suplemento.
8. Clique em **Upload** (Carregar).
9. Na seção Atribuir usuários, selecione uma das seguintes opções para especificar quem implantar o suplemento.
   - **Todos** : Selecione esta opção para implantar o suplemento para todos.
   - **Usuários/grupos específicos** : Selecione esta opção para implantar o suplemento somente em usuários ou grupos de usuários selecionados. Use a opção de pesquisa para encontrar usuários ou grupos para os quais você deseja implantar o suplemento.
   - **Só eu** : Selecione esta opção para implantar o suplemento somente para você.
10. Na seção Método de implantação, selecione uma opção para especificar como implantar o suplemento para os usuários.
11. Clique em **Implantar**.
    Uma marca de seleção verde aparece quando a implantação do suplemento é bem-sucedida. Siga as instruções fornecidas na página para testar se a implantação do suplemento foi bem-sucedida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Clique em **Avançar**.
13. Na página final, clique em **Cancelar** para fechar a caixa de diálogo.

Resultado

O suplemento é carregado em Microsoft Office 365. Os usuários para os quais o suplemento é implantado podem exibir a opção de suplemento ao agendar uma reunião.

Faça uma reserva usando Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Programe um evento ou compromisso no Microsoft Outlook usando os recursos adicionais fornecidos pelo Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in aplicação.

Antes de Iniciar

- Crie um arquivo de manifesto para o suplemento do Microsoft Outlook.
- Carregue o arquivo de manifesto. Execute qualquer uma das ações a seguir, dependendo do uso:
  - Carregue o arquivo de manifesto para um único usuário.
  - Carregue o arquivo de manifesto em Microsoft Office 365.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Aberto **Microsoft Outlook** aplicação.
2. Execute qualquer uma das ações a seguir, dependendo do tipo de reserva que você deseja fazer:
   - Para criar um compromisso ou evento, navegue até **Novos itens** > **Compromisso**.
   - Se você quiser enviar um convite de reunião, navegue até **Novos itens** > **Reunião**.
3. Na janela Compromisso, selecione o suplemento de reserva.
   O suplemento abre uma barra lateral que contém um formulário de reserva.

   Nota: O nome do suplemento depende do nome especificado no arquivo de manifesto.

4. Selecione uma data e hora para a reserva.

   Se **Máximo de dias no futuro** está habilitado e se a data de início e a data de término excedem **Máximo de dias no futuro** , uma mensagem de aviso é exibida para mostrar que a reserva só pode ser feita até o número de dias especificado em **Máximo de dias no futuro** . . **Máx dias no futuro** O valor é configurado no módulo reservável e especifica o número máximo de dias no futuro até o qual o módulo reservável pode ser reservado.

   Nota: . **Máximo de dias no futuro** o valor não está habilitado, os usuários podem selecionar uma data de acordo com **Número máximo de ocorrências** No módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um funcionário clicar em Abrir o ícone de calendário e tenta selecionar uma data maior que **Máximo de dias no futuro** , as datas são desabilitadas no seletor de data do calendário.
- Por exemplo, se o **Máximo de dias no futuro** o valor é 90 dias e, se você tentar selecionar uma data além de 90 dias, o número de dias além de 90 dias será desabilitado no seletor de data do calendário.
- Uma mensagem de aviso é exibida informando que você pode reservar um espaço somente nos próximos 90 dias. O padrão de data é a data atual.
- Se um funcionário inserir manualmente uma data posterior à especificada em **Máximo de dias no futuro** , em seguida, a aplicação redefine a data para a data atual.

Nota: Se o número de dias para uma reserva excede **Máximo de dias no futuro** valor, o. **Salvar reserva** e. **Adicionar serviços extras** as opções estão desabilitadas. O funcionário não pode salvar os serviços selecionados. O funcionário pode enviar o convite por meio do Outlook, mas nenhum serviço é adicionado.

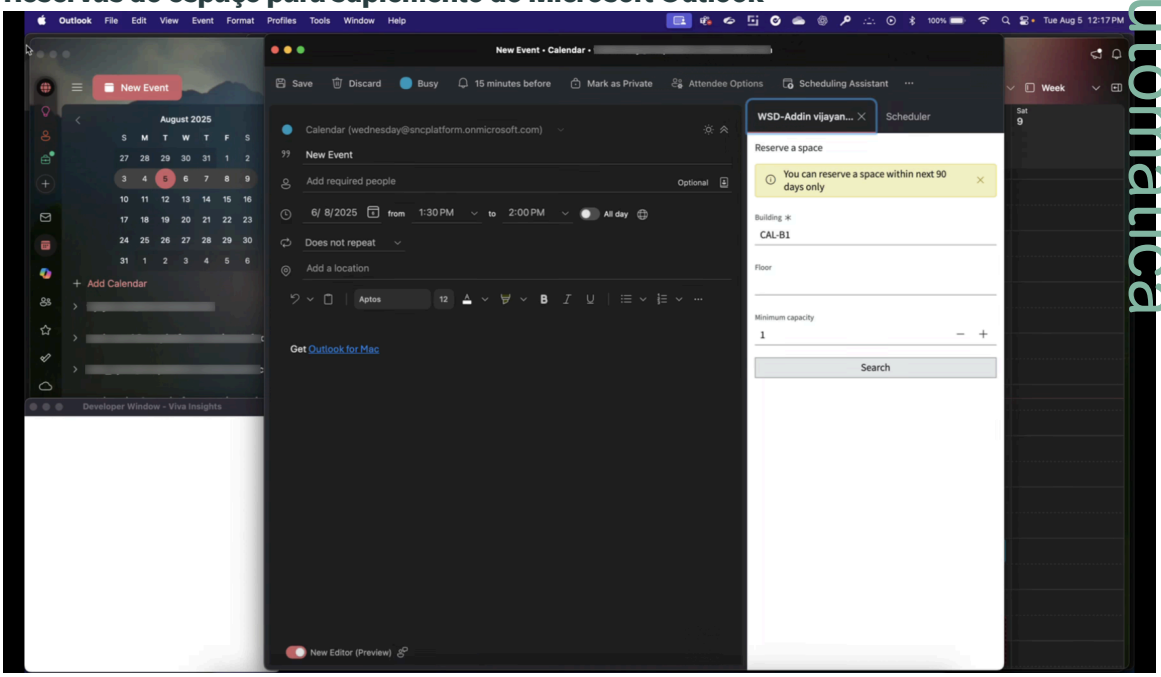
5. Na barra lateral Reservar um espaço, preencha os seguintes campos:

a. Selecione **Edifício** em que você deseja marcar um compromisso.

b. Selecione **Andar** em que você deseja reservar um espaço para o compromisso.

c. Selecione o necessário **Capacidade** capacidade do espaço.
Os espaços serão exibidos dependendo da capacidade especificada.

Reservas do espaço para suplemento do Microsoft Outlook



6. Clique em **Pesquisar**.
Os espaços disponíveis são exibidos com base na pesquisa.

7. Selecione um espaço na lista de espaços disponíveis.
Você também pode selecionar vários espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Se você selecionou vários espaços, para marcar todos os detalhes do espaço como privados, selecione **Tornar todos os detalhes do espaço privados** .

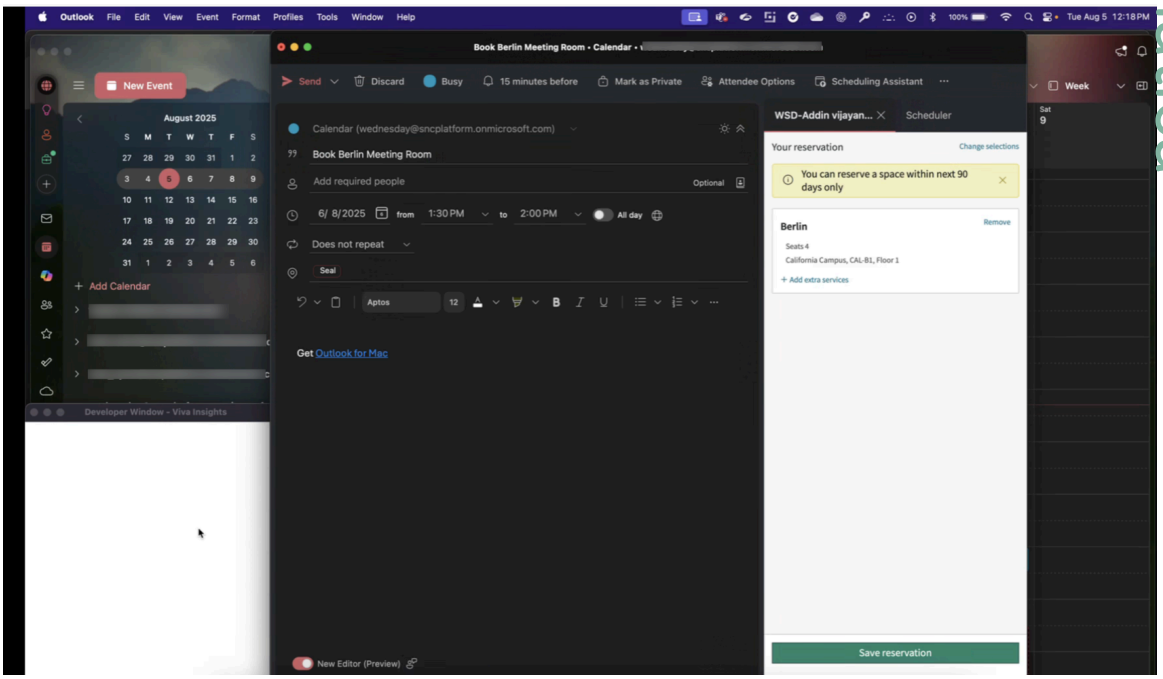
   Nota: A opção é exibida com base nas configurações de privacidade definidas nos espaços selecionados.

9. **Opcional:** Se você selecionou vários espaços, para definir a privacidade de um espaço individualmente, use **Torne os detalhes do espaço privados** opção colocada abaixo de cada espaço.

   Nota: A opção é exibida com base nas configurações de privacidade definidas no espaço.

10. Clique em **Salvar e avançar** .
11. Clique em **Adicionar serviços extras** para solicitar serviços extras junto com sua reserva.
12. **Opcional:** Se você selecionou vários espaços, selecione **Adicionar serviços extras** em cada espaço separadamente.
13. No formulário de serviços, selecione um dos seguintes serviços:
    - **Catering** Opção para solicitar serviços de alimentação. Especifique as preferências de café da manhã e/ou almoço e a quantidade necessária.
    - **Equipamento** Opção para solicitar qualquer equipamento especial para a reunião.
14. Clique em **Salvar serviços** .
15. Revise os detalhes da sua reserva.
16. Para editar sua reserva, clique em **Reserva de mudança** .
17. Para editar os serviços extras solicitados, clique em **Adicionar/gerenciar serviços extras** .
18. Clique em **Salvar reserva** .
    A reserva é criada e registrada em Gestão de reservas do local de trabalho aplicação.

Janela de reserva no Microsoft Outlook



19. Na janela Compromisso do Outlook, clique em **Enviar** para enviar a solicitação de reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A solicitação de reunião será enviada para os espaços selecionados para confirmar a reserva.

Nota: Se a sincronização de calendário do Workplace estiver instalada e o modo de autenticação pessoal estiver habilitado, uma notificação pop-up será exibida se um usuário não tiver um token ao tentar reservar uma sala habilitada para sincronização. A notificação informa ao usuário que o token não está disponível e instrui-o a fazer login no Microsoft Exchange com o respectivo e-mail para recuperar o token.

Resultado

A reserva é criada. A reserva será enviada somente se você enviar o convite da janela do Microsoft Outlook.

referências de Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Saiba mais sobre a função, as tabelas e as propriedades do sistema instaladas com o. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in aplicação.

Componentes instalados com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Vários tipos de componentes são instalados com o aplicativo Gestão de espaço do local de trabalho, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Funções instaladas com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_msaddin.admin	Como administrador do Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, você pode acessar a aplicação completamente.	Nenhum(a)

Propriedades instaladas com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Personalize as propriedades disponíveis com o Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Essas propriedades estão disponíveis para a Gestão de espaço do local de trabalho.

Nota: Todas essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira sys_properties.list no filtro de navegação.

Reservas do Workplace for Microsoft Outlook Add-in

Propriedade	Descrição
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	Esta propriedade permite que você especifique o módulo reservável padrão Fazer uma reserva. Os itens do local de trabalho do módulo reservável são exibidos para fazer uma reserva. Especifique o sys_id do módulo reservável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservas do Workplace for Microsoft Outlook Add-in

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	Esta propriedade habilita o registro em log das informações de depuração ao usar a página do suplemento do Microsoft Outlook. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **falso**
sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list	Esta propriedade permite excluir uma sala se você não quiser que ela apareça na página do suplemento do Microsoft Outlook. Especifique o nome da sala ou o ID de e-mail da sala. Se você estiver especificando o nome da sala, certifique-se de que o nome seja o mesmo configurado em Gestão de reservas do local de trabalho aplicação. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: <vazio>

Gestão de mudança de local de trabalho

. ServiceNow® A aplicação Gestão de mudanças no local de trabalho permite que seus funcionários se realocem de um local para outro sem qualquer aborrecimento e sem a permissão manual necessária. Gerencie e atenda às solicitações de movimentação de funcionários em etapas simples.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Gestão de mudança de local de trabalho conceitos e recursos.

Configurar

Instalar e configurar Gestão de mudança de local de trabalho.

Gerenciar

Gerenciar Gestão de mudança de local de trabalho registros de local.

Referências

Trabalhar com Gestão de mudança de local de trabalho funções, propriedades e componentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soluções de análise e relatório



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.

Explorando Gestão de mudança de local de trabalho

Gerencie e atenda às solicitações do funcionário com Gestão de mudança de local de trabalho.

Permita que os funcionários colaborem, se comuniquem e gerenciem facilmente as mudanças de espaço do início ao fim. Como funcionário, você pode enviar uma solicitação usando Portal de serviços do local de trabalho. Como gerente, você pode fazer solicitações diretamente por meio da aplicação .

Como gerente, o processo automatizado ajuda você a supervisionar de perto a movimentação de funcionários e seus pertences com o mínimo ou nenhum problema. Você pode atender às solicitações de movimentação por meio de casos de movimentação e tarefas associadas. Você pode exibir as solicitações de movimentação geradas pelos funcionários e aprovar ou rejeitar uma solicitação a qualquer momento. A aplicação permite que você identifique conflitos de definição de estações ao atender às solicitações de movimentação.

Como funcionário, gere uma solicitação de movimentação para mover de um lugar para outro usando Portal de serviços do local de trabalho. Mude-se para outro espaço localizado no mesmo edifício ou em um edifício diferente. Você pode realizar as seguintes ações:

- Gere uma solicitação de movimentação para você mesmo ou para um colega de trabalho.
- Selecione um motivo para a movimentação.
- Selecione uma data em que você deseja que o movimento seja implementado.
- Especifique o local "De" e "Até". Você também pode selecionar um local de trabalho diretamente no mapa do piso do edifício.
- Selecione o equipamento que deve ser movido junto com a solicitação.
- Especifique qualquer informação ou instrução extra, se necessário.

Como administrador, o Gestão de mudança de local de trabalho a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Gere uma solicitação de movimentação para um funcionário diretamente usando a aplicação em vez de usar o. Portal de serviços do local de trabalho.
- Monitore as solicitações de movimentação criadas na aplicação . Identifique conflitos de definição de estações ao processar solicitações de movimentação.
- Exiba ou modifique solicitações de movimentação ou tarefas de movimentação atribuídas a você, as que estão abertas no momento e também todas as solicitações de movimentação.
- Automatize e configure aprovações para as solicitações de movimentação que exigem permissões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envie notificações por e-mail às partes interessadas relevantes sobre as solicitações de movimentação quando necessário.
- Modifique, aprove ou rejeite uma solicitação de movimentação planejada ou em andamento.

Workplace Central - Gestão de mudanças

Agrupe várias solicitações de movimentação em um projeto de movimentação e acompanhe o andamento de uma vez usando Central do local de trabalho Espaço de Gestão de movimentação. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

Configuração da Gestão de mudança de local de trabalho

Instalar e configurar Gestão de mudança de local de trabalho para usuários do local de trabalho.

Instalar Gestão de mudança de local de trabalho

Instale o. Gestão de mudança de local de trabalho aplicação em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core) versão mínima 2,6.2.
   - Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Gestão de mudança de local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_move

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação por seu nome (Gestão de mudanças no local de trabalho) ou ID (sn_wsd_move). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Move Management.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Clique em **Instalar**.

Gerenciando Gestão de mudança de local de trabalho solicitações

Como administrador, você pode criar ou editar serviços do local de trabalho e produtores de registro relacionados a solicitações de movimentação. Você pode criar ou editar tarefas de movimentação para atender a um caso de solicitação de movimentação.

. **Solicitar uma mudança de mesa** o serviço é um serviço de local de trabalho padrão no Portal de serviços do local de trabalho. Os funcionários podem usar este serviço para enviar uma solicitação de movimentação.

Um serviço no local de trabalho, **Solicitar mudança de mesa de um funcionário** está disponível por padrão na aplicação . O serviço pode ser acessado somente pelo administrador ou pelo gerente do local de trabalho.

Para criar um serviço de local de trabalho relacionado à movimentação, consulte Crie um serviço do Workplace. Para configurar e vincular o serviço do local de trabalho a um produtor de registro, consulte Configurar um Produtor de registro.

Como gerente do local de trabalho, a aplicação permite que você também implemente as ações que estão disponíveis no Gestão de casos do local de trabalho e o. Workplace Core.

Por exemplo, em Gestão de casos do local de trabalho, você pode fazer o seguinte:

- Crie um serviço de local de trabalho relacionado a movimentação e vincule-o a um produtor de registro. Você também pode criar um produtor de registro, se necessário.
- Configure modelos de caso e tarefa para casos de locais de trabalho.
- Crie casos de movimentação secundários e tarefas, se necessário.

E no Workplace Core, você pode fazer o seguinte:

- Crie artigos da base de conhecimento para os funcionários e publique-os.
- Exiba os artigos da base de conhecimento criados na aplicação e modifique um artigo sempre que necessário.

Você também pode agrupar várias solicitações de movimentação em um projeto de movimentação e rastrear o andamento de uma vez usando Central do local de trabalho Espaço de Gestão de movimentação. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

Crie uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário

Crie uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário da aplicação diretamente em vez de usar o. Portal de serviços do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique o local atual ou a mesa atual da qual o funcionário está se movendo e o local de destino ou a mesa de destino para a qual o funcionário está se movendo. Selecione a data da movimentação e o motivo da movimentação. Você também pode fornecer informações extras relacionadas à movimentação, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudança de local de trabalho** > **Mover solicitações**.
2. Clique em **Criar novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Solicitar mudança de mesa de um funcionário

Campo	Descrição
Em nome de	Nome do funcionário para o qual você está gerando a solicitação de movimentação. Se você estiver criando a solicitação de movimentação para você mesmo, selecione seu nome.
Data de movimentação solicitada	Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário.
Motivo da mudança	Motivo para sair do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis.
De:	
Região	Região onde a mesa atual está localizada.
Site	Local onde a mesa atual está localizada.
Campus	Campus no qual a mesa atual está localizada.
Construção	Edifício no qual a mesa atual está localizada.
Piso	Andar no qual a mesa atual está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa atual está localizada.
Para:	
Região	Região onde a mesa de destino está localizada.
Site	Local onde a mesa de destino está localizada.
Campus	Campus no qual a mesa de destino está localizada.
Construção	Edifício no qual a mesa de destino está localizada.
Piso	Andar no qual a mesa de destino está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa de destino está localizada.
O que deve ser movido?	Itens a serem movidos da mesa atual para a mesa de destino.
Observações adicionais	Informações extras sobre a solicitação de movimentação.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A solicitação de movimentação é enviada para mudar a mesa do funcionário. Se houver itens pessoais, como equipamentos de comunicação, móveis ergonômicos ou quaisquer objetos pessoais a serem movidos para o novo local, o **Mover itens pessoais** atividades de serviço relacionadas ao serviço do local de trabalho são realizadas.

Se o estado estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída devido a vários motivos. Como gerente, você pode revisar se há algum conflito com a solicitação de movimentação na lista relacionada de revisão de conflitos.

O que Fazer Depois
Para exibir e monitorar solicitações de movimentação criadas por você em nome de um funcionário ou para você mesmo, consulte Exibir mais solicitações.

Gere uma solicitação de movimentação para uma mudança de espaço

Crie uma solicitação de movimentação para realocar para outro espaço. Especifique por que você deseja mover e quando deseja mover. Você pode selecionar um espaço que esteja localizado em seu prédio atual ou em um prédio diferente. Você também pode selecionar uma mesa diretamente no mapa do andar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra o. **Geral** categoria em que o serviço do local de trabalho está localizado, faça o seguinte:
   a. Clique em **Catálogo** .
   b. Clique em **Procurar por Categorias** .
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitar uma mudança de mesa** .
4. No formulário, preencha os campos.

Solicitar um formulário de mudança de mesa

Campo	Descrição
Nome do funcionário	Nome do funcionário para o qual você está gerando a solicitação de movimentação. Se você estiver fazendo a solicitação para você mesmo, selecione seu nome.
Qual é a data de mudança solicitada?	
Data	Data em que o movimento deve ser concluído. Selecione uma data no calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Selecione um motivo de movimentação	Motivo para sair do local atual. Selecione na lista de motivos disponíveis.
De:	
Encontre um espaço em um andar	Opção para selecionar diretamente o espaço atual no mapa do andar.
Construção	Edifício no qual a mesa atual está localizada.
Piso	Andar no qual a mesa atual está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa atual está localizada.
Para:	
Encontre um espaço em um andar	Opção para selecionar diretamente a nova mesa de destino no mapa do andar. Se os funcionários tiverem uma atribuição permanente em seu perfil de local de trabalho, os nomes dos funcionários serão exibidos no mapa de um espaço selecionado. Para mais informações, consulte Exiba atribuições de assentos permanentes nos mapas do andar.
Construção	Edifício no qual a mesa de destino está localizada.
Piso	Andar no qual a mesa de destino está localizada.
Espaço	Espaço no qual a mesa de destino está localizada.
O que deve ser movido?	Itens a serem movidos da mesa atual para a nova mesa de destino.
Há algo mais que devemos observar?	Informações extras sobre a solicitação de movimentação.
Adicionar anexo	Arquivos anexados que oferecem suporte à solicitação de movimentação, se necessário.

Tradução automática

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

A solicitação de movimentação é enviada.

Se o estado da solicitação de movimentação for Encerrado concluído, isso significa que a solicitação de movimentação foi concluída com sucesso. Se o estado estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída devido a vários motivos. Se necessário, você pode gerar outra solicitação.

Dependendo da sua plataforma, siga um destes procedimentos para exibir suas solicitações:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em Portal de serviços do local de trabalho, vá para **Solicitações** para exibir suas solicitações e reservas.
- Em Now Mobile barra de navegação do app, toque em **Para mim** E role para baixo até a seção Minha solicitação para exibir suas solicitações.
- No bate-papo do Virtual Agent, digite sua pergunta ou selecione **Mostre-me tudo** para selecionar em uma lista de opções disponíveis.

Se quiser cancelar uma solicitação, clique em **Cancelar solicitação** . Quando a solicitação for resolvida, selecione **Aceitar** ou **Rejeitar** .

Atualizar um serviço do local de trabalho de solicitação de movimentação

Como gerente do local de trabalho, modifique uma solicitação de movimentação criada no Gestão de casos do local de trabalho aplicação. Você pode adicionar tarefas de movimentação, editar um modelo de tarefa, adicionar casos de movimentação secundários e muito mais.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes aplicativos instalados:

- Workplace Core
- Gestão de casos do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_case.manager ou gerente do local de trabalho

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Serviços de local de trabalho**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes serviços de local de trabalho relacionados à movimentação que você deseja editar:
   - **Serviço de mudança do local de trabalho**
   - **Mover itens pessoais do funcionário**
3. No formulário, edite os campos que você deseja atualizar.
   Para obter mais informações sobre cada campo no formulário, consulte Crie um serviço do Workplace.
4. **Opcional:** Para editar uma atividade de serviço do local de trabalho, vá para a lista relacionada Atividade de serviço do local de trabalho e selecione a atividade de serviço do local de trabalho que você deseja editar.
   Para obter mais informações sobre cada campo no formulário, consulte Criar uma atividade de serviço do Workplace.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O serviço do local de trabalho é atualizado.

Atualize um produtor de registro de serviço do local de trabalho relacionado à movimentação

Atualize um produtor de registro de serviço do local de trabalho relacionado à movimentação. Vincular um serviço do local de trabalho a um ou mais produtores de registro.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes aplicativos instalados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Workplace Core
- Gestão de casos do local de trabalho

Função necessária: sn_wsd_case.manager ou gerente do local de trabalho

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um serviço do local de trabalho é criado, o serviço é vinculado a um produtor de registro. O produtor de registro é exibido para os funcionários quando o funcionário tenta selecionar o serviço do local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes produtores de registro que você deseja editar:
   - **Solicitar uma mudança de mesa**
   - **Solicitar mudança de mesa de um funcionário**
3. No formulário, edite os campos que você deseja mudar.
   Para obter mais informações sobre cada campo no formulário, consulte Configurar um Produtor de registro.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O produtor de registro é atualizado.

Crie um artigo da base de conhecimento relacionado à movimentação

Crie um artigo da base de conhecimento para que você possa fornecer informações ou avisos relacionados à movimentação aos funcionários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes aplicativos instalados:

- Workplace Core
- Gestão de casos do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.kb_writer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Gestão de conhecimento** > **Criar novo artigo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. Selecione **Serviços do local de trabalho** base de conhecimento.
Categoria	Categoria relevante para o artigo da base de conhecimento. Selecione uma categoria existente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	ou selecione o ícone Adicionar categoria (⊕) para adicionar uma nova categoria. Você também pode selecionar ou adicionar uma subcategoria.
Válida até	Data até a qual o artigo da base de conhecimento é válido. A data é definida automaticamente como 2100-01-01 .
Tipo de artigo	Tipo de artigo que você deseja criar. Estas são as opções: ○ Selecione **Wiki** para criar uma página wiki. ○ Selecione **HTML** para criar uma página da web html.
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente como **Rascunho** . Dependendo do andamento, o fluxo de trabalho do artigo da base de conhecimento muda para os seguintes estados: ○ Revisão ○ Publicado ○ Descontinuação pendente ○ Descontinuado
Link de anexo	Opção para fornecer um anexo para o artigo da base de conhecimento.
Exibir anexos	Opção para exibir os anexos individualmente.
Descrição resumida	Descrição resumida do artigo da base de conhecimento. A descrição resumida é exibida como o título do artigo.
Corpo do artigo	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento. Use as opções de formatação para mudar o estilo do conteúdo. Este campo aparecerá somente se **HTML** selecionado em **Tipo de artigo** campo.
Wiki	Informações exibidas no artigo da base de conhecimento como um wiki. Selecione **Wikitexto** opção para visualizar o texto. Este campo será exibido se **Wiki** selecionado em **Tipo de artigo** campo.

4. **Opcional:** Para pesquisar artigos existentes em busca de conteúdo duplicado, selecione **Pesquisar duplicatas** .
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O artigo da base de conhecimento é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Crie um artigo da base de conhecimento do local de trabalho

Revise conflitos de movimentação

Você pode revisar o motivo por trás de um conflito de solicitação de movimentação e decidir como resolver o conflito.

Se o estado de uma solicitação de movimentação estiver definido como Encerrado incompleto, isso significa que a solicitação de movimentação não pôde ser concluída devido a vários motivos. Como gerente de movimentação, você pode revisar se há algum conflito com a solicitação de movimentação na lista relacionada de revisão de conflitos.

Os diferentes tipos de conflitos são os seguintes:

- **O local de destino selecionado não está ativo** Conflito devido a inativo para o local selecionado para mover.
- **O local de destino selecionado já está ocupado** Conflito devido à indisponibilidade do local selecionado para mover.
- **O centro de custos/departamento do usuário e o local de destino selecionado não correspondem** Conflito devido à incompatibilidade no centro/departamento de custos do usuário e no local selecionado para mover. O conflito é considerado com base no tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade do sistema]
- **O local de destino selecionado é um local flexível** Conflito devido ao local selecionado para mover é um local flexível.
- **Criada uma solicitação de mudança de local de trabalho para um espaço que é um perfil de local de trabalho de outro usuário**

Você também pode personalizar a lista de validações que deseja executar em uma solicitação de movimentação. Você pode adicionar validações ou mudar as validações existentes no *WSDMoveRequestValidations*inclusão de script.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Gestão de mudança de local de trabalho

Gere uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário, atualize um serviço de local de trabalho de solicitação de movimentação ou um produtor de registro de local de trabalho relacionado à movimentação ou crie um artigo da base de conhecimento relacionado à movimentação com Gestão de mudança de local de trabalho

Crie, atualize ou gere uma solicitação de movimentação em nome de um funcionário.

Exibir mais solicitações

Monitore as solicitações de movimentação atribuídas a você, as solicitações que estão abertas no momento e todas as outras solicitações criadas na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudança de local de trabalho** > **Mover solicitações**.
2. Para exibir solicitações de movimentação, selecione qualquer uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Atribuído a mim** : Selecione esta opção para exibir as solicitações de movimentação atribuídas a você.
- **Solicitações em aberto:** Selecione esta opção para exibir solicitações de movimentação em aberto.
- **Todas as solicitações de movimentação** : Selecione esta opção para exibir todas as solicitações de movimentação.

3. **Opcional:** Role para baixo até a seção Lista relacionada para verificar o status dos seguintes tipos de itens:
   - Casos secundários
   - Tarefas secundárias
   - Aprovadores
   - ANS do caso
   - Artigos da base de conhecimento associados
   - Casos relacionados
   - Revisão de conflitos

Exibir tarefas de movimentação

Monitore as tarefas relacionadas à movimentação que são criadas na aplicação para atender a uma solicitação de movimentação. Exiba as tarefas de movimentação atribuídas a você, as tarefas que estão abertas no momento e todas as tarefas de movimentação criadas na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de mudança de local de trabalho** > **Mover tarefas**.
2. Para exibir tarefas de movimentação, selecione uma das seguintes opções:
   - **Atribuído a mim** : Selecione esta opção para exibir as tarefas de movimentação atribuídas a você.
   - **Tarefas em aberto:** Selecione esta opção para exibir tarefas de movimentação em aberto.
   - **Mover tarefas** : Selecione esta opção para exibir todas as tarefas de movimentação.

referências de Gestão de mudança de local de trabalho

Vários componentes e propriedades são instalados com Gestão de mudança de local de trabalho.

Muitas funções, tabelas e propriedades são instaladas com Gestão de mudança de local de trabalho.

Componentes instalados com Gestão de mudança de local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão de mudança de local de trabalho aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com Gestão de mudança de local de trabalho

Funções para Gestão de mudança de local de trabalho

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move.admin]	. Gestão de mudança de local de trabalho administrador, você pode acessar a aplicação completamente.	sn_wsd_move.manager
Gerente de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move.manager]	Como gerente de movimentação do local de trabalho, você pode acessar a aplicação completamente.	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global
Agente de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move.agent]	• Criar, ler, atualizar e excluir tarefas de movimentação. • Criar, ler, atualizar e excluir casos de movimentação. • Criar artigos da base de conhecimento.	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
Gravador de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move.writer]	• Criar, ler, atualizar e excluir tarefas de movimentação. • Criar, ler, atualizar e excluir casos de movimentação.	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
Leitor de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move.reader]	Tem permissões de leitura para acessar o seguinte: • Mover tarefas • Mover casos	sn_wsd_case.case_reader

Tabelas instaladas com Gestão de mudança de local de trabalho

Tabelas de Gestão de mudança de local de trabalho

Tabela	Descrição
Caso de mudança de local de trabalho [sn_wsd_move_case]	Armazena informações sobre todos os casos de movimentação e casos de movimentação secundários criados na aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de Gestão de mudança de local de trabalho

Tabela	Descrição
	Nota: Esta tabela é uma tabela secundária de Tarefas do local de trabalho [sn_wsd_core_workplace_task] em Workplace Core. Se **WSD: Arquivar tarefas antigas do local de trabalho** A regra de arquivamento é aplicada e a tabela Caso de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move_case] também é arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplique a regra de arquivamento.
Conflito de solicitação de mudança [sn_wsd_move_request_conflict]	Armazena informações sobre todos os conflitos de movimentação que ocorreram enquanto os agentes atendiam a uma solicitação de movimentação na aplicação.
Tarefa de mudança de local de trabalho [sn_wsd_move_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de movimentação e tarefas de movimentação secundárias criadas na aplicação . **Nota:** Se **WSD: Arquivar tarefas antigas do local de trabalho** A regra de arquivamento é aplicada e a tabela Tarefa de movimentação do local de trabalho [sn_wsd_move_task] também é arquivada. Para obter mais informações, consulte Aplique a regra de arquivamento.

Prestação de serviços no local de trabalho Para celular

Acesse seus serviços relacionados ao local de trabalho e outras informações em seu dispositivo móvel usando ServiceNow Prestação de serviços no local de trabalho Para celular.

Iniciar

Explorar	Configurar
Saiba mais sobre Prestação de serviços no local de trabalho para celular conceitos e recursos.	Configuração necessária para Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando	Referência
 Usar Prestação de serviços no local de trabalho para celular para fazer uma reserva, obtenha direções para um local de trabalho e muito mais.	 Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Explorando Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Gerencie suas reservas do local de trabalho usando ServiceNow App Now Mobile.

Instale e configure o. Prestação de serviços no local de trabalho Para o plug-in Mobile no seu ServiceNow instância. Instale a aplicação separadamente, pois ela não está disponível no Prestação de serviços no local de trabalho pacote.

Use os serviços do local de trabalho fornecidos pela sua organização no seu celular diretamente. . Prestação de serviços no local de trabalho para celular Para o aplicativo para celular permite que você faça o seguinte:

- Gerencie suas solicitações de serviço no local de trabalho a qualquer momento usando seu dispositivo móvel.
- Faça uma ou várias reservas para locais de trabalho.
- Faça reservas de vários dias.
- Reserve um espaço de bairro.
- Digitalize o código QR e reserve rapidamente um espaço.
- Obtenha direções para o seu local de trabalho.
- Check-in e check-out das suas reservas.
- PESQUISE locais com base em serviços padrão e fins reserváveis.
- Revise, edite e cancele suas reservas.
- PESQUISE um campus, um edifício e um espaço usando a Pesquisa com IA.
- Exiba anotações de reunião adicionadas a uma reserva, se aplicável.

Nota: Usando a aplicação , você pode criar, editar, cancelar, fazer check-in, e fazer check-out de uma reserva. Mas você não pode criar uma reserva recorrente ou reserva de grupo usando a aplicação .

Como configurar o Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Configurar Prestação de serviços no local de trabalho para celular para fazer reservas usando App Now Mobile.

Instalar Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Instale o. Prestação de serviços no local de trabalho para celular aplicação em ServiceNow® Store .

Antes de Iniciar
Conclua as instruções de configuração a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância. A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.
2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core
   - Gestão de reservas do local de trabalho

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Prestação de serviços no local de trabalho para celular
- ID da aplicação: sn-wsd-mobile

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ative e instale o plug-in para Prestação de serviços no local de trabalho para celular em ServiceNow® Store.
2. Depois de instalar a aplicação, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação pelo nome Prestação de serviços no local de trabalho para celular Ou ID (app-wsd-mobile).
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes são listados.

Administração de orientação interna móvel

Configurar provedores de mapa para habilitar Prestação de serviços no local de trabalho para celular para obter direções para outro local de trabalho facilmente.

A funcionalidade de wayfinding móvel está disponível para usuários móveis.

Nota: Dados e objetos do mapa espacial de mapeamento interno podem ser integrados em Prestação de serviços no local de trabalho e exibidos usando dispositivos móveis dinâmicos.

- Crie um provedor de mapa personalizado. Configure o mapeamento interno como seus provedores de mapa para que as direções sejam exibidas de um local para outro.

  Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de mapa personalizado.
- Configurar uma tela de mapa personalizada. Configurar telas de mapa para wayfinding.

  Para obter mais informações, consulte Configurar uma tela de mapa personalizada.
- Perfil de usuário de navegação interna: Use o perfil do local de trabalho de um funcionário para orientação. A opção Obter direções aparece com base nessas condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O funcionário deve ter um mapa de andares configurado Mapeamento interno Ou Mappeldin.
- Wayfinding interno - Minha reserva: Obtenha direções para um local na página de detalhes da reserva. O local especificado deve ter um mapa de andares definido para exibir o. **Obter direções** opção. Para obter mais informações, consulte Obter direções para um local de trabalho.

Os funcionários devem ter uma reserva contínua. Se não houver reserva, o local especificado no perfil do local de trabalho do funcionário será usado.

Configurar uma tela de mapa personalizada

Configure uma tela de mapa para ver informações baseadas em localização em um mapa de um aplicativo para celular. O mapa destaca pontos de interesse e os usuários podem alternar entre uma exibição de mapa e uma exibição de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de orientação interna móvel** > **Tela de mapa personalizado**.
2. Forneça o nome e a descrição da tela do Mapa personalizado.
3. No formulário, preencha as seguintes informações do campo do formulário

Campo	Descrição
Ícone	Ícone de tipo de local. Pesquisar usando o ícone de pesquisa ( ).
Estado vazio	Adicione uma imagem, texto e botões para direcionar os usuários a executar uma ação, exibir uma tela específica ou revisar informações específicas. Configure um estado vazio para informar aos usuários que uma página não contém dados no momento.
Provedor padrão	Selecione um provedor de mapa personalizado (Mapeamento interno Ou Mappeldin. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de mapa personalizado e para habilitar a experiência de posição interna (ponto azul) automaticamente em um mapa para mostrar o ponto azul do início ao destino final para wayfinding.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

As telas de mapa exibem um mapa com locais associados aos registros em um item de dados.

Configure um provedor de mapa personalizado

Configure provedores de mapa para que as direções sejam exibidas de um local para outro em Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Prestação de serviços no local de trabalho para celular.
- Mapeamento internoé o provedor de mapa integrado com Prestação de serviços no local de trabalho aplicação.
- Mappetin é um provedor de mapas de terceiros.

Nota: Você deve configurar um provedor de mapa para cada edifício individualmente.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de orientação interna móvel** > **Provedor de mapa personalizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Provedor de mapa personalizado

Campo	Descrição
Tabela de chaves	Entrada da tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapa. se você selecionou Edifício [sn_wsd_core_building] na lista.
Chave	Entrada da tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapa. Por exemplo, se você selecionou Criação [sn_wsd_core_building] como sua tabela de chaves. PESQUISE um documento na caixa de diálogo Selecione o documento que aparece e selecione Building:BuildingC. Pesquisar usando o ícone de lista de pesquisa ( ).
Provedor de localização do iOS	Provedor de local para iOS. Selecione **Apple** ou **Atlas** como o provedor de local.
Provedor de localização do Android	Provedor de local para Android. Selecione **Atlas** .
Aplicação	Nome da aplicação. Este campo é gerado automaticamente. Certifique-se de que a aplicação esteja definida como **Workplace Core** .
Provedor de mapas	Na lista suspensa, selecione qualquer uma das seguintes opções com base no provedor de mapas que você está usando: ○ **ServiceNow** : Para Mapeamento interno. ○ **Mappeldin** : Para Mappeldin
ID da aplicação do provedor de localização	Provisionamento de localização no IndoorAtlas para posicionamento interno ou experiência de ponto azul. Na sua conta do Atlas, navegue até **Apps** >

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Suporte a IA > **Chave de API** E copie o ID da chave de API. Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado **ServiceNow** (Mapeamento interno) como seu provedor de mapa. **Nota:** Se você tiver Apple como seu provedor de localização, esta é uma etapa opcional para você. O ID do app de localização mostra a localização atual ou o posicionamento dos funcionários (bluedot Experience) nos mapas. O local de início no wayfinding é determinado automaticamente pela aplicação. Se o posicionamento do local estiver habilitado, você poderá ver o ícone de posicionamento ( ) em seu aplicativo para celular para wayfinding.
Segredo da aplicação do provedor de localização	Na sua conta do Atlas, navegue até **Apps** > **Suporte a IA** > **Chave de API** E copie o ID secreto da chave de API. Esta opção estará disponível se você tiver instalado Mapeamento interno como seu **Nota:** Se você tiver Apple como seu provedor de localização, você não precisa preencher essas informações de campo. Esta opção estará disponível somente se você tiver selecionado **ServiceNow** (Mapeamento interno) como seu provedor de mapa
ID da aplicação do provedor de mapa	Nome de usuário para Mappeldin. Disponível somente se você tiver instalado o Mappeldin como seu provedor de mapa. Para encontrar o nome de usuário, navegue até **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Credenciais**. Selecione **Credenciais de Mappedin** e copie o nome de usuário.
Segredo da aplicação do provedor de mapa	Segredo da aplicação do provedor de mapa (Mappeldin). Disponível somente se você tiver instalado o Mappeldin como seu provedor de mapa.

4. Clique em **Enviar**.
   O provedor de mapa personalizado é configurado para a entidade de tabela selecionada. Por exemplo, o provedor de mapa mostra direções para locais em Construção1.O provedor de mapa personalizado está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configurado para a entidade de tabela que você selecionou. Por exemplo, o provedor de mapa mostra direções para locais em Building1.

Nota: . **CustomMapConfigId** Está mapeado com o sys ID das reservas mapeadas de Mapeamento interno E Mappeldin. Para obter Mapeamento interno mapas, os usuários devem atualizar **CustomMapDefaultProviderId** e. **CustomMapConfigId** em ambos **location_custom_map** e. **locations_custom_map** . . **CustomMapDefaultProviderId** É o sys ID de Mapeamento interno registro associado no provedor de mapa personalizado. Para obter mais informações, consulte Habilite a exibição de mapa para criar reservas.

Para obter mais informações sobre como selecionar propriedades de mapa de um provedor de mapas, consulte Personalize as propriedades do mapa.

Habilite a exibição de mapa para criar reservas

Habilite a exibição de mapa para usuários móveis de funcionários para que eles possam reservar espaços usando mapas de andares App Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative a opção Habilitar exibição de mapa. Os usuários podem exibir mapas compatíveis com Mapeamento interno Ou Mappeldin ao reservar um espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Provedor de mapa personalizado** para modificar o provedor de mapa do sistema de base.
   Modifique o provedor de mapa do sistema de base para usar um de seus edifícios como uma chave e usar seu Mapeamento interno do local do trabalho Ou credenciais de Mappeldin.
2. M Appedin: Se você Ma p O provedor é Mappeldin, execute as seguintes etapas:

   a. Abra o registro do provedor de mapa personalizado do sistema de base.
   Este registro não tem um nome. Se o seu sistema tiver vários provedores de mapa personalizados, você precisará identificar esse registro por seu sys_id. Para verificar o sys_id de um registro, clique com o botão direito do mouse no registro e selecione **Copiar sys_id** Em Ações adicionais no canto superior esquerdo , e cole o sys_id **c5d49d22665072010f8774bf508527f6** em um documento de texto.

   b. Modifique os seguintes campos no formulário Provedor de mapa personalizado:

Formulário Provedor de mapa personalizado

Campo	Descrição
Chave	Entrada da tabela para a qual você deseja configurar o provedor de mapa. Por exemplo, Construção1.
ID da aplicação do provedor de mapa	Nome de usuário para as credenciais da Mappeldin. Para encontrar o nome de usuário, navegue até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração do Mappedin** > **Credenciais**. Selecione suas Credenciais da Mappedin e copie o nome de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Segredo da aplicação do provedor de mapa	Suas credenciais secretas do app do provedor de mapa (Mappeldin).

c. Selecione **Atualizar**

d. Para Mappeldin, atualize **CustomMapDefaultProviderId** e. **CustomMapConfigId** Em location_custom_map e locations_custom_map com SYS IDs correspondentes.

e. Navegar até **Tudo** > **sys_sg_input_list** Para abrir a página Entradas.

f. Selecione e abra **location_custom_map** e. **locations_custom_map** e fazem as seguintes mudanças para essas duas propriedades:

i. Na página Exibição do mapa de localização e Exibição do mapa de locais, edite o. **CustomMapDefaultProviderId** E verifique se ele está mapeado com o sys ID do registro associado Mappeldin na página do provedor de mapa personalizado (consulte a etapa 2A).

ii. Edite o. **CustomMapConfigId** e verifique se ele está mapeado com o sys id de sys_sg_custom_map_config.list. Para copiar o sys_id, navegue até **Tudo** > **sys_sg_custom_map_config.list**. Selecione **Reservas mapeadas** e copie o sys_id e cole-o para **CustomMapConfigId** .

3. Se você tiver instalado Mapeamento interno como seu provedor de mapas, execute as seguintes etapas:

a. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Provedor de mapa personalizado** para modificar o provedor de mapa do sistema de base.

b. Um novo provedor de mapa **ServiceNow** criado para Mapeamento interno do local do trabalho No Provedor de mapa personalizado.

c. Abra o registro do provedor de mapa personalizado do sistema de base para editar.

d. Clique com o botão direito do mouse no registro e selecione **Copiar sys_id** Em Ações adicionais no canto superior esquerdo e cole o sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** em um documento de texto.

e. Modifique os seguintes campos no formulário Provedor de mapa personalizado:

Formulário Provedor de mapa personalizado

Campo	Descrição
Tabela de chaves	Criação (sn_wsd_core_building) que está integrado ao Mapeamento interno do local do trabalho. Selecionar um edifício para habilitar a funcionalidade de mapa para todos os outros Mapeamento interno do local do trabalho edifícios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Chave	Mapeamento interno do local do trabalho nome do edifício. Por exemplo: Edifício A.
Provedor de mapas	Selecione **ServiceNow** na lista suspensa.

f. Clique em **Atualizar**.

g. Para obter Mapeamento interno do local do trabalho mapas, o usuário precisa atualizar **CustomMapDefaultProviderId** e. **CustomMapConfigId** em location_custom_map e locations_custom_map com sys ids correspondentes.

h. Navegar até **Tudo** > **sys_sg_input_list** Para abrir a página Entradas.

i. Selecione e abra **location_custom_map** e. **locations_custom_map** e fazem as seguintes mudanças para essas duas propriedades:

i. Na página Exibição do mapa de localização e Exibição do mapa de locais, edite o. **CustomMapDefaultProviderId** E verifique se ele está mapeado com o sys ID do registro associado da ServiceNow na página do provedor de mapa personalizado (consulte a etapa 3c).

ii. Edite o. **CustomMapConfigId** e verifique se ele está mapeado com o sys id de sys_sg_custom_map_config.list. Para copiar o sys_id, navegue até **Tudo** > **sys_sg_custom_map_config.list**. Selecione **Mapa interno de reservas mapeadas** e copie o sys_id e cole-o para **CustomMapConfigId** .

4. Clique em **Atualizar**.
5. Navegar até **Tudo** > **Prestação de serviços no local de trabalho para celular** > **Propriedades**.
6. Navegue até a propriedade Habilitar opção de exibição de mapa para reservas de WSD Mobile.
7. Para habilitá-la, selecione a opção Habilitar exibição de mapa para reservas móveis do WSD para habilitá-la.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

A opção para exibir um mapa de andar usando a exibição de mapa em vez de uma exibição de lista está disponível para Prestação de serviços no local de trabalho para celular usuários. Você pode usar **Alternar exibição de mapa** opção ao fazer uma reserva para exibir mapas de andares e selecionar espaços. Para obter mais informações, consulte Configure a propriedade Alternar exibição de mapa.

Configure a propriedade Alternar exibição de mapa

Configure a opção Alternar exibição de mapa no App Now Mobile ao reservar um espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_rsv.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Prestação de serviços no local de trabalho para celular** > **Propriedades**.
2. Habilite as opções de edição na página Propriedades do Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Habilite a opção de exibição de mapa para reservas de WSD Mobile** selecione as seguintes opções conforme necessário:

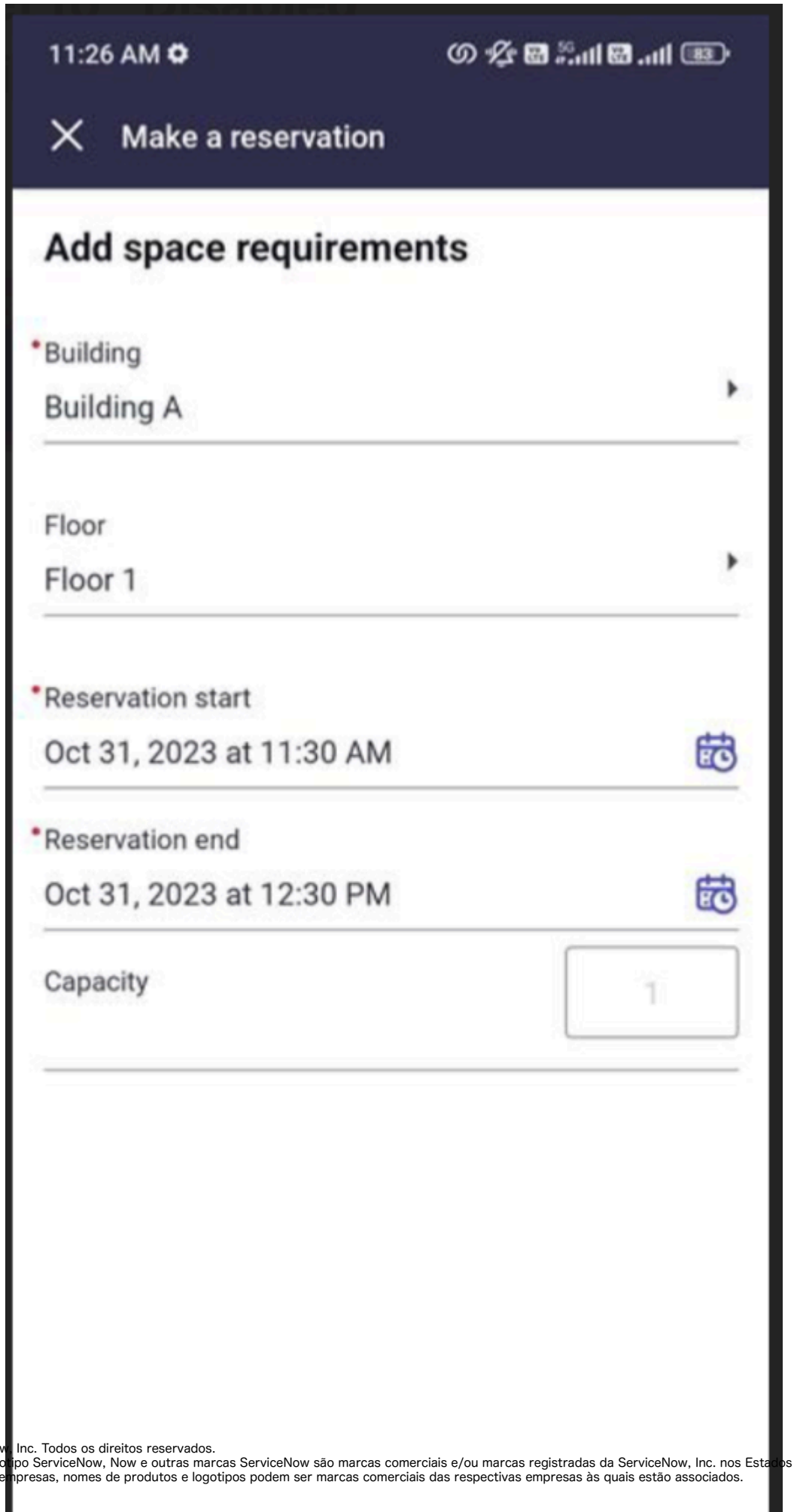
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Desabilitado: O. **Alternar exibição de mapa** a opção não está disponível ao fazer uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



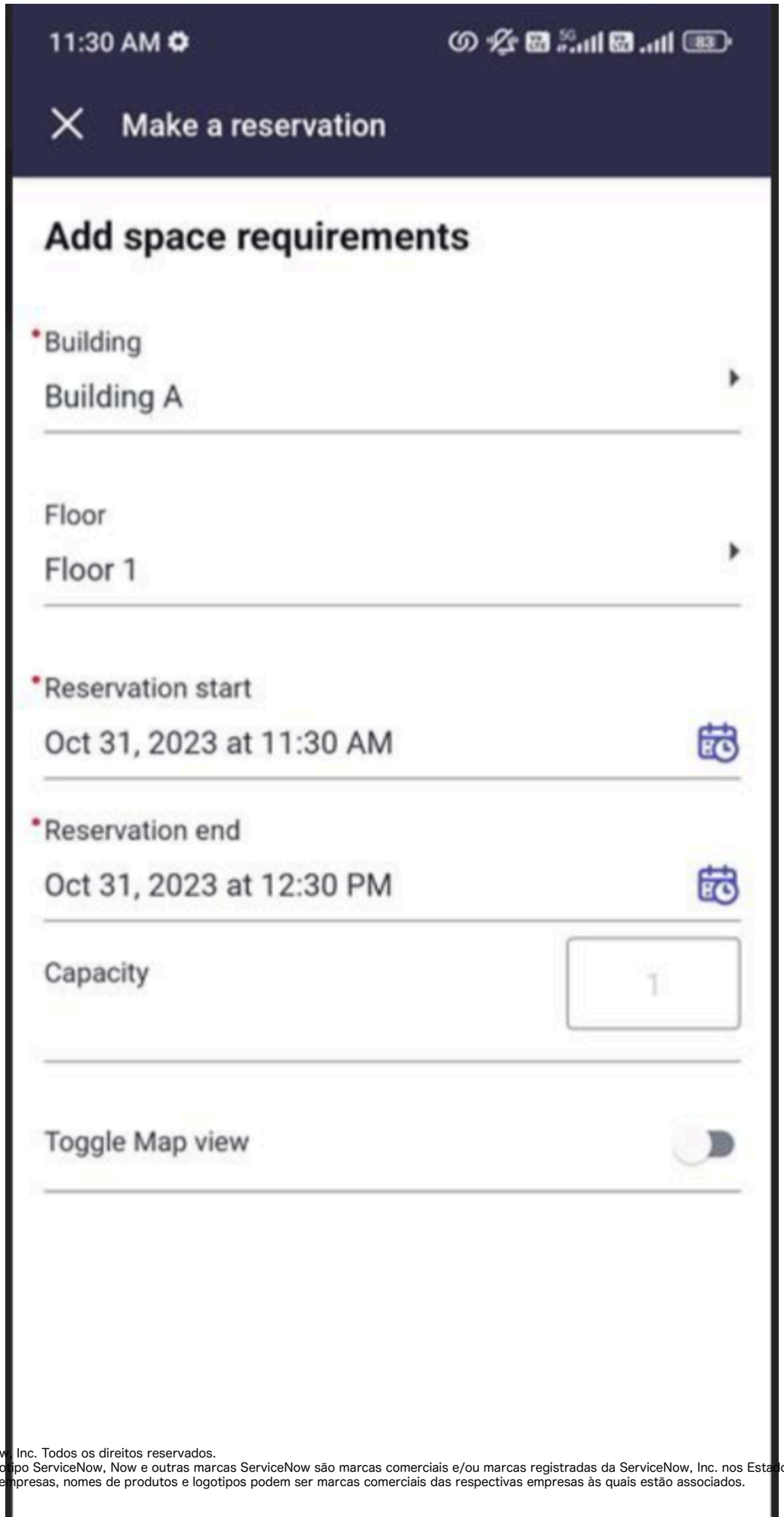
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Habilitado: O. **Alternar exibição de mapa** a opção está visível e não selecionada (marcada).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



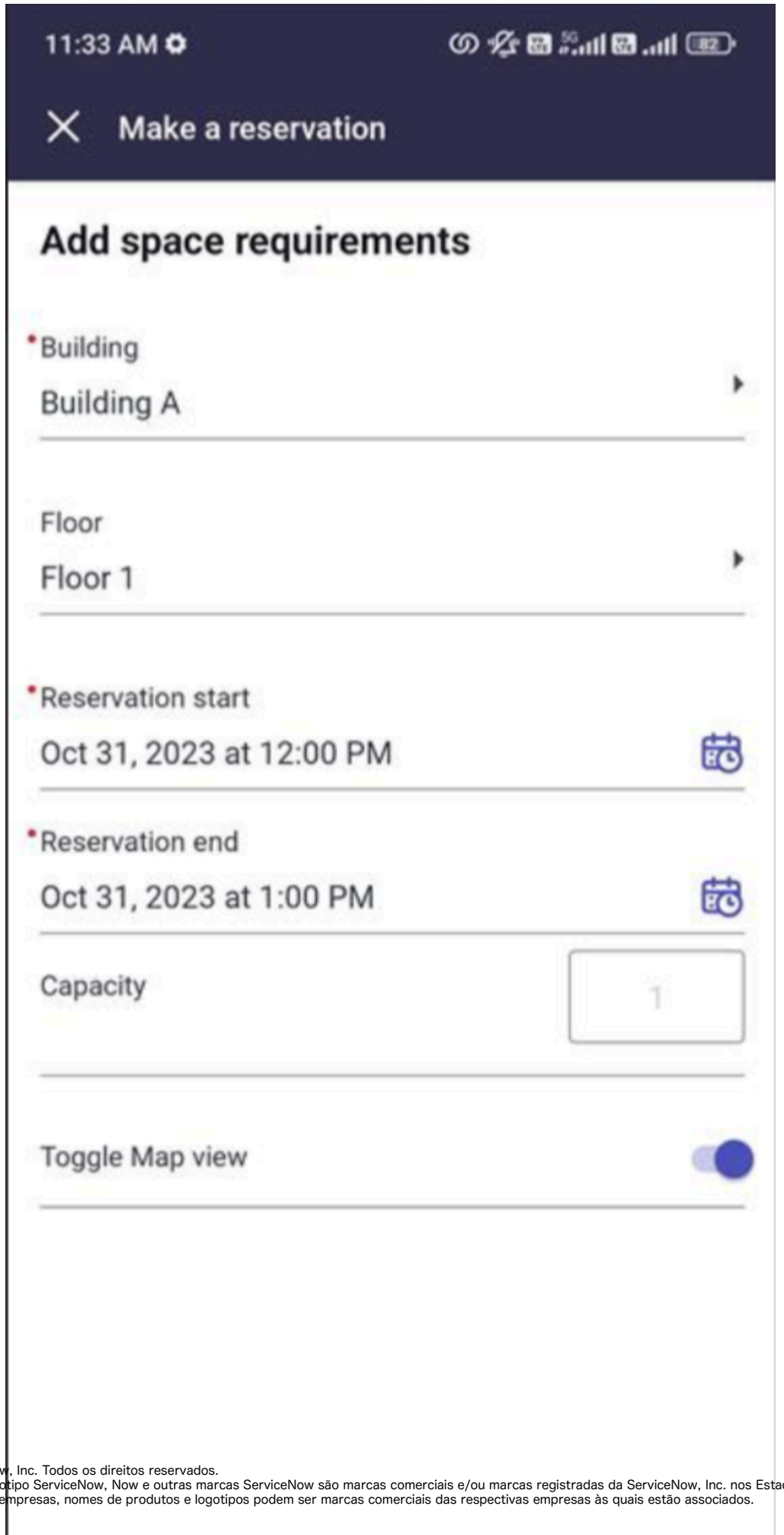
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Padrão: O. **Alternar exibição de mapa** a opção está disponível e selecionada (marcada).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



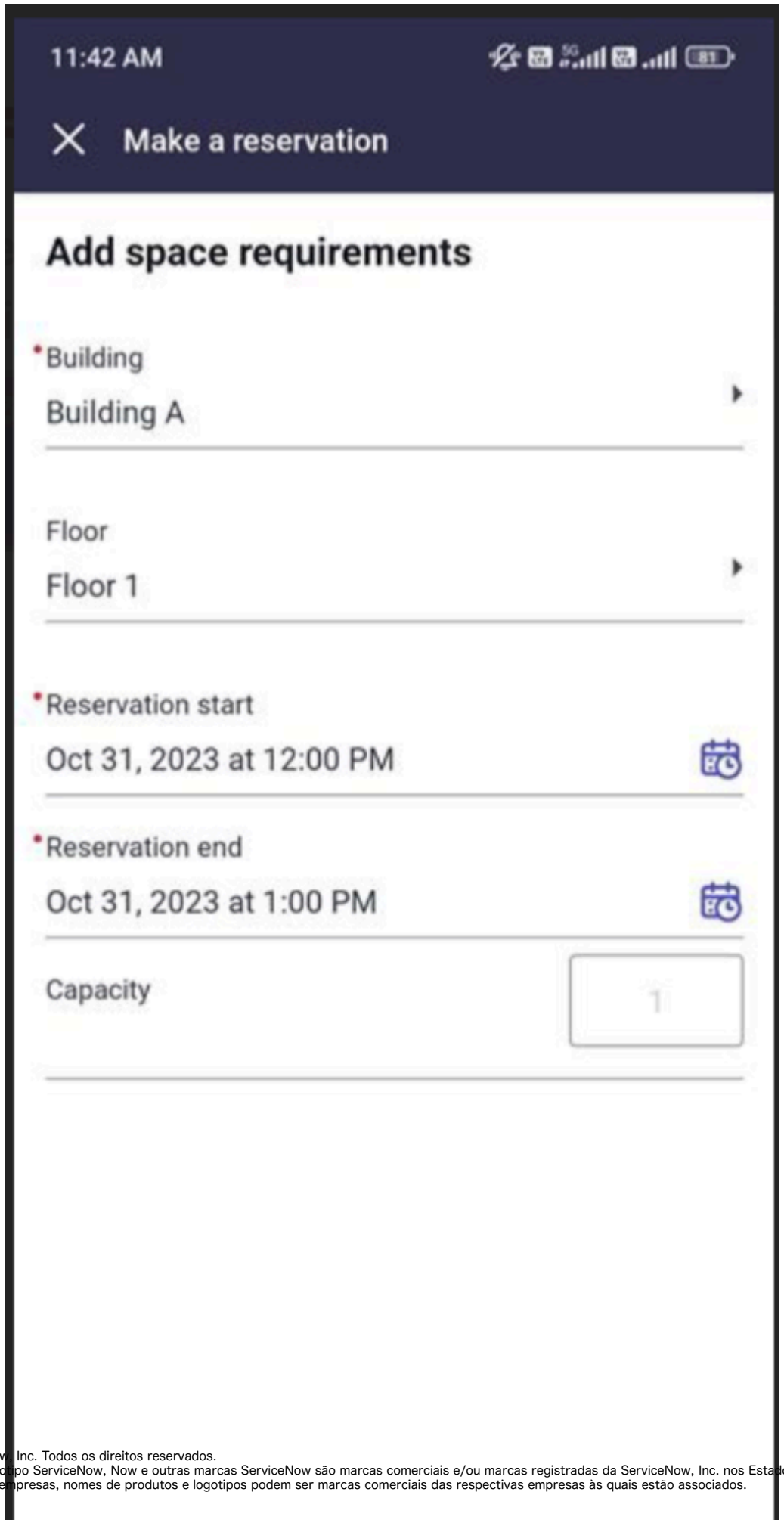
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Necessário: O. **Alternar exibição de mapa** a opção está disponível, mas definida como somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Alternar exibição de mapa** não é mostrado neste caso. Quando um usuário prossegue com esta opção, a visualização de mapa (exibição de mapa) é usada. Se não houver mapa disponível para um edifício ou andar, os usuários não poderão selecionar um espaço (pois os usuários só podem selecionar um espaço usando um mapa de andar).

Para obter mais informações, consulte Habilite a exibição de mapa para criar reservas e Faça uma reserva usando App Now Mobile.

Configure a Pesquisa com IA para Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Instale e configure a Pesquisa com IA com Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Os usuários podem usar a Pesquisa com IA para pesquisar campus, edifícios, andares ou espaços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: Para habilitar a Pesquisa com IA para Prestação de serviços no local de trabalho para celular, Você precisa solicitar a Pesquisa com IA e ativar a Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre como instalar e configurar a Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA .

Procedimento

1. Navegar até **Pesquisa com IA** > **Status da Pesquisa com IA**.
   Uma mensagem é exibida informando que a aplicação de pesquisa com IA não está disponível e habilitada em sua instância.
2. Clique em **Solicitar Pesquisa com IA** Botão para acionar a ativação automática da Pesquisa com IA em sua instância.
   Sua solicitação é processada e pode levar algum tempo para que o aplicativo Pesquisa com IA seja ativado.
3. Depois de instalar e configurar a Pesquisa com IA, certifique-se de ter instalado Workplace Core e. Prestação de serviços no local de trabalho para celular.
4. Navegar até **Tudo** > **Configurações de Pesquisa** > **Configurações de pesquisa do aplicativo NowMobile**.
5. Mude o mecanismo de pesquisa para Pesquisa com IA.
6. Clique em **Salvar**.
7. Navegar até **Tudo** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas** > **Tabela de localização do local de trabalho**.
8. Selecione **Indexar todas as tabelas** Botão no painel superior direito para abrir a página Histórico de origem indexada.
   A origem indexada está enfileirada para indexação. Você pode monitorar o andamento atualizando esta página. Quando o estado de ingestão for **Indexado** , o processo está concluído.

Resultado

. **Estado de ingestão** . **Indexado** , A configuração da Pesquisa com IA está concluída e você pode fazer login no Prestação de serviços no local de trabalho para celular App para pesquisar campi, edifícios e espaços usando a Pesquisa com IA.

Configure as propriedades do mapa para o diretório de local

Configure as propriedades do mapa para habilitar estados de reserva, estados de ocupação, exibir atribuições de assentos permanentes ou intervalo de tempo de atualização automática para mostrar as informações de reserva e ocupação mais recentes no mapa. Mostrar ou ocultar bairros no diretório Local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Propriedades do mapa**.
2. Configure as seguintes propriedades de mapa para o diretório de local:

Mapear propriedades do diretório de local

Propriedade do mapa	Valor
Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório do local [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	Opção para mostrar os estados de reserva e ocupação no diretório Local. Defina a propriedade do mapa como **Sim** para exibir o status de reserva e ocupação no diretório do local.
Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório Local.	Opção para atualizar automaticamente as informações de reserva e ocupação no diretório Local. Insira o valor da propriedade do mapa em minutos. O valor padrão é 2 minutos. Com base nesse valor, o mapa é atualizado e atualizado automaticamente a cada 2 minutos com as informações de reserva e ocupação mais recentes de um local selecionado. Você pode mudar o valor padrão conforme apropriado. Valor inteiro zero ou negativo desativa esta propriedade. Valores decimais não são compatíveis. **Nota:** Certifique-se de habilitar a propriedade do mapa Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório Local. O intervalo de tempo de atualização automática é exibido no diretório Local somente quando a propriedade Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no mapa do diretório de locais está habilitada. Mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório de locais estiver definido como **Não** , A atualização automática das informações de reserva e ocupação não é mostrada no diretório Local.
Configure o estado padrão para o indicador de vizinhança no diretório do local [sn_wsd_space_map.display_neightory_on_the_map]	Propriedade do mapa para exibir a vizinhança no diretório Local. Selecione qualquer uma das seguintes opções de lista disponíveis conforme necessário: ○ Disponível: O. **Bairro** O botão de alternância está disponível no Diretório de locais, mas não está selecionado. Marque a caixa de seleção para exibir os bairros de um andar selecionado. ○ Desabilitado: O. **Bairro** O botão de alternância está desabilitado e não está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do mapa	Valor
	disponível no Diretório de locais. Os funcionários não podem exibir bairros de um andar selecionado. ○ Padrão: Por padrão, o. **Bairro** O botão de alternância está disponível e habilitado no diretório Local. ○ Preferência do usuário: Por padrão, o. **Bairro** O botão de alternância no diretório Local não está habilitado. Se você selecionar esta opção, sua preferência será armazenada na próxima sessão do navegador. Para desabilitar Bairros no diretório Local, desmarque a caixa de seleção Vizinhança.
Habilitar persistência de filtros no diretório de local [sn_wsd_space_map.location_directory_filter_persistence]	Selecione **Sim** para habilitar a persistência de filtros de disponibilidade de espaço para sessões do navegador e guias no diretório do local. Por padrão, esta propriedade é definida como verdadeira. Os filtros são retidos ou persistem nas sessões e guias do navegador. As informações de filtro aplicadas são retidas da última sessão do navegador.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   As propriedades de configuração do mapa atualizadas estão disponíveis no diretório Local.

Gerencie a programação do local de trabalho e a presença no escritório usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Os funcionários podem planejar a programação do local de trabalho híbrido usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Eles podem reservar um espaço para um dia ou fazer reservas em massa usando o Workplace.

Os funcionários podem indicar o local preferencial do escritório (escritório, remoto ou visitando outro escritório), obter sugestões de mesa com base em suas preferências de local, adicionar serviços de local de trabalho disponíveis para um local, adicionar colaboradores preferenciais e combinar seus dias no escritório com os dias dos colaboradores no escritório para aumentar a produtividade e colaborar de forma eficaz. Ao reservar ou visualizar um espaço, os funcionários podem ver se o espaço selecionado faz parte de um bairro.

Nota: A opção de adicionar preferências e sugestões do local de trabalho também está disponível em Central do funcionário portal. Espera-se que os funcionários usem Prestação de serviços no local de trabalho para celular app para reservar um espaço e exibir ou modificar os locais preferenciais do local de trabalho e as sugestões de programação do local de trabalho. Reserve um espaço usando seu aplicativo para celular antes de vir para o escritório. Obtenha sugestões de mesa com base em seu local preferencial, reservas passadas e futuras, proximidade (colaboradores preferenciais), espaços favoritos, bairros e serviços padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao propor um espaço a um funcionário para reserva, a aplicação considera as seguintes preferências do funcionário e configurações da tabela Sugestões de espaço:

- Preferências de local (campus, prédio, andar e bairro)
- Espaço favorito ou espaços definidos por um funcionário
- Dados de reservas passadas e futuras
- Colaboradores preferenciais
- Hora de início e hora de término (com base na criação de fuso horário e na configuração do módulo reservável para um local).

A aplicação também considera as seguintes configurações ao buscar seus locais de trabalho preferenciais:

- Filtrar e buscar locais dos módulos reserváveis disponíveis:
  - Busque locais de todos os Módulos reserváveis que estão marcados para a experiência no local de trabalho na propriedade Tipos de espaço [sn_wsd_concierge.suggestions_space_types]. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho
  - Verifica se ele corresponde a um dos tipos de espaço permitidos na propriedade sn_wsd_concierge.suggestions_space_types.
- Filtrar locais por edifício: Para cada módulo reservável, a aplicação verifica se o local preferencial do funcionário existe no edifício especificado. Retém Módulos reserváveis que estão disponíveis em um edifício.
- Seleciona o módulo Melhor reservável: Verifica todos os módulos reserváveis correspondentes e escolhe o melhor com base no seguinte:
  - Se um módulo não tiver **Máximo de dias no futuro** Restrição de propriedade do módulo reservável, ela está selecionada.
  - Em seguida, ele considera e seleciona o Módulo reservável com o valor mais alto em **Máximo de dias no futuro** configuração da propriedade.

Os administradores podem configurar o seguinte para fornecer sugestões de espaço melhores aos funcionários:

- Configuração da tabela Sugestões de espaço com base em tipos de sugestão (localização, proximidade, dados de reserva passados e futuros, serviços padrão e colaboradores). Cada um desses tipos de sugestão é um determinado valor de ponderação (valor inteiro). Ao propor um espaço a um funcionário, a aplicação leva em conta esses valores de ponderação e os classifica nos resultados da pesquisa com base na prioridade ou ponderação dada a um tipo de sugestão. Se algum dos espaços não atender aos critérios, o funcionário verá o próximo espaço preferencial disponível. Se um espaço preferencial não estiver disponível para um funcionário, ele também terá a opção de pesquisar manualmente os espaços disponíveis usando a opção de reserva antecipada.

  Para obter mais informações, consulte Configuração de sugestão de espaço.

- Configuração de presença do funcionário em Assistente para local de trabalho

  Para obter mais informações, consulte Definir presença do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Propriedades habilitadas para sugestões e preferências do Workplace.

  Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

Gerencie suas preferências de presença no escritório

Os funcionários podem personalizar e gerenciar suas preferências de presença no escritório ou no dia a dia.

Antes de Iniciar

Os funcionários podem reservar um espaço e obter sugestões de espaço com base em seus locais preferenciais, bairros, serviços de local de trabalho e colaboradores. Os funcionários podem modificar ou atualizar suas preferências de local de trabalho conforme e quando necessário usando a opção de preferências no escritório no aplicativo para celular.

Certifique-se de ter as seguintes aplicações:

- Prestação de serviços no local de trabalho para celular
- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Assistente para local de trabalho
- Mapeamento interno
- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

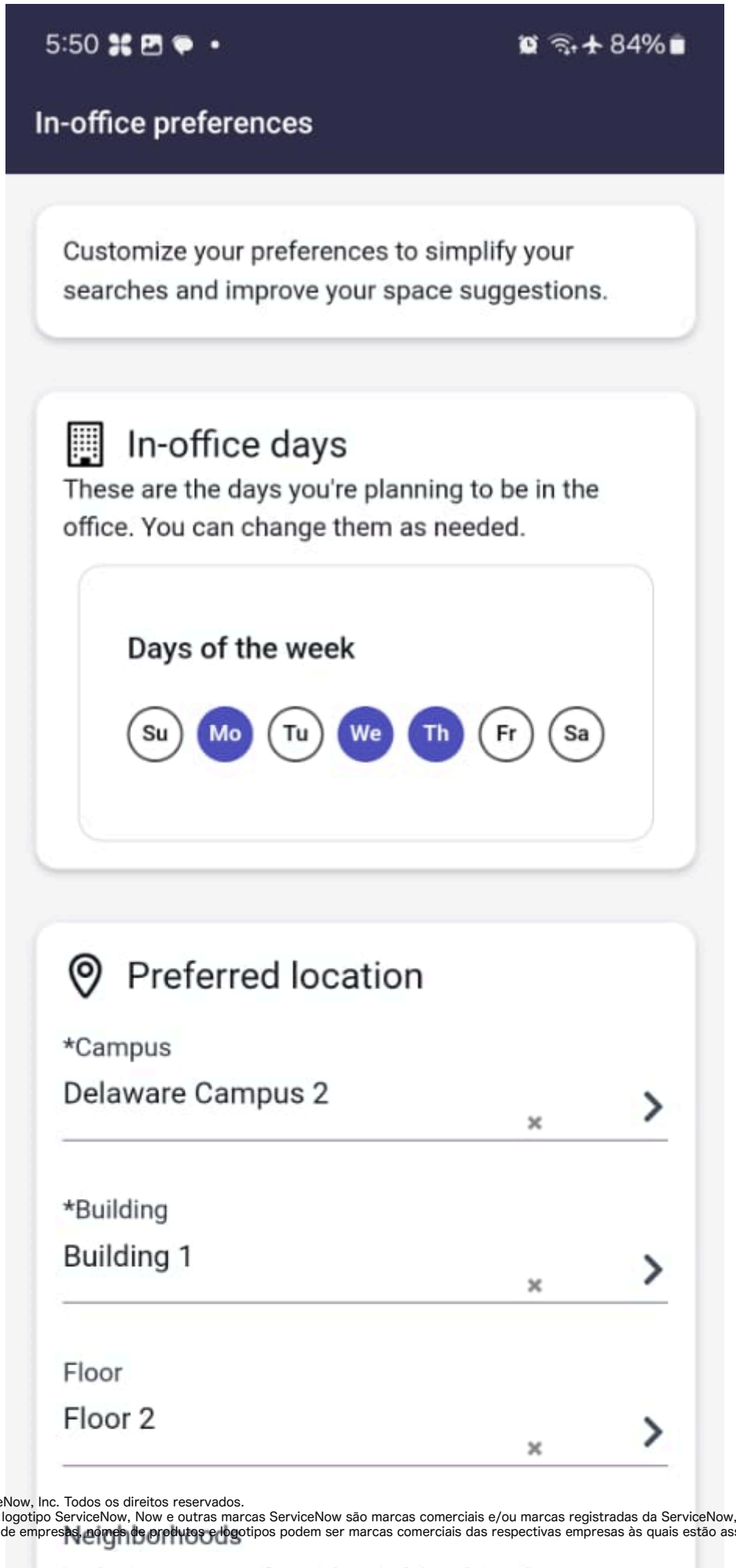
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Faça login no Now Mobile®.
2. Acesse seu Prestação de serviços no local de trabalho para celular instância.
3. Toque em e selecione **Preferências no escritório** opção na página inicial.

Tradução automática

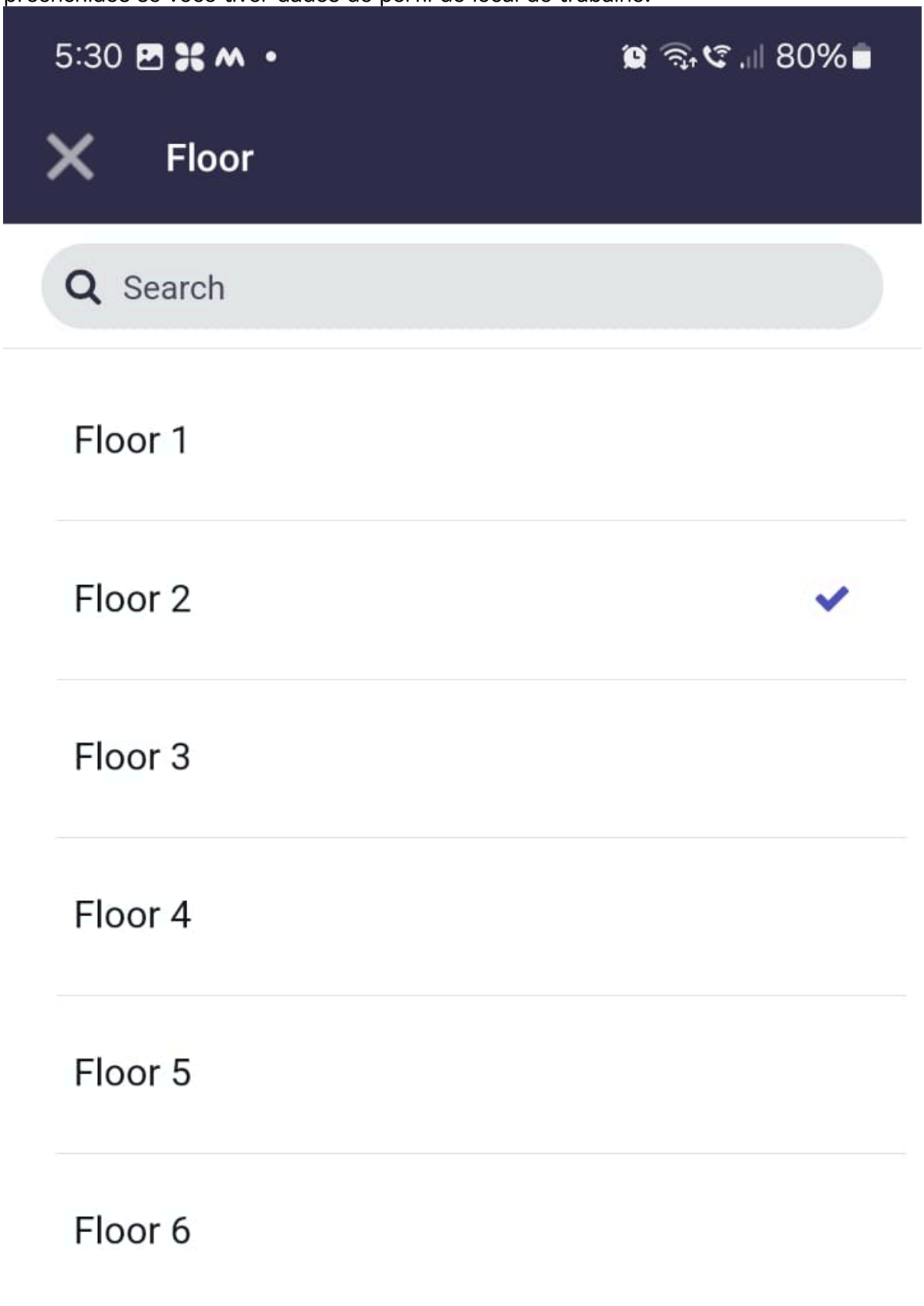
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

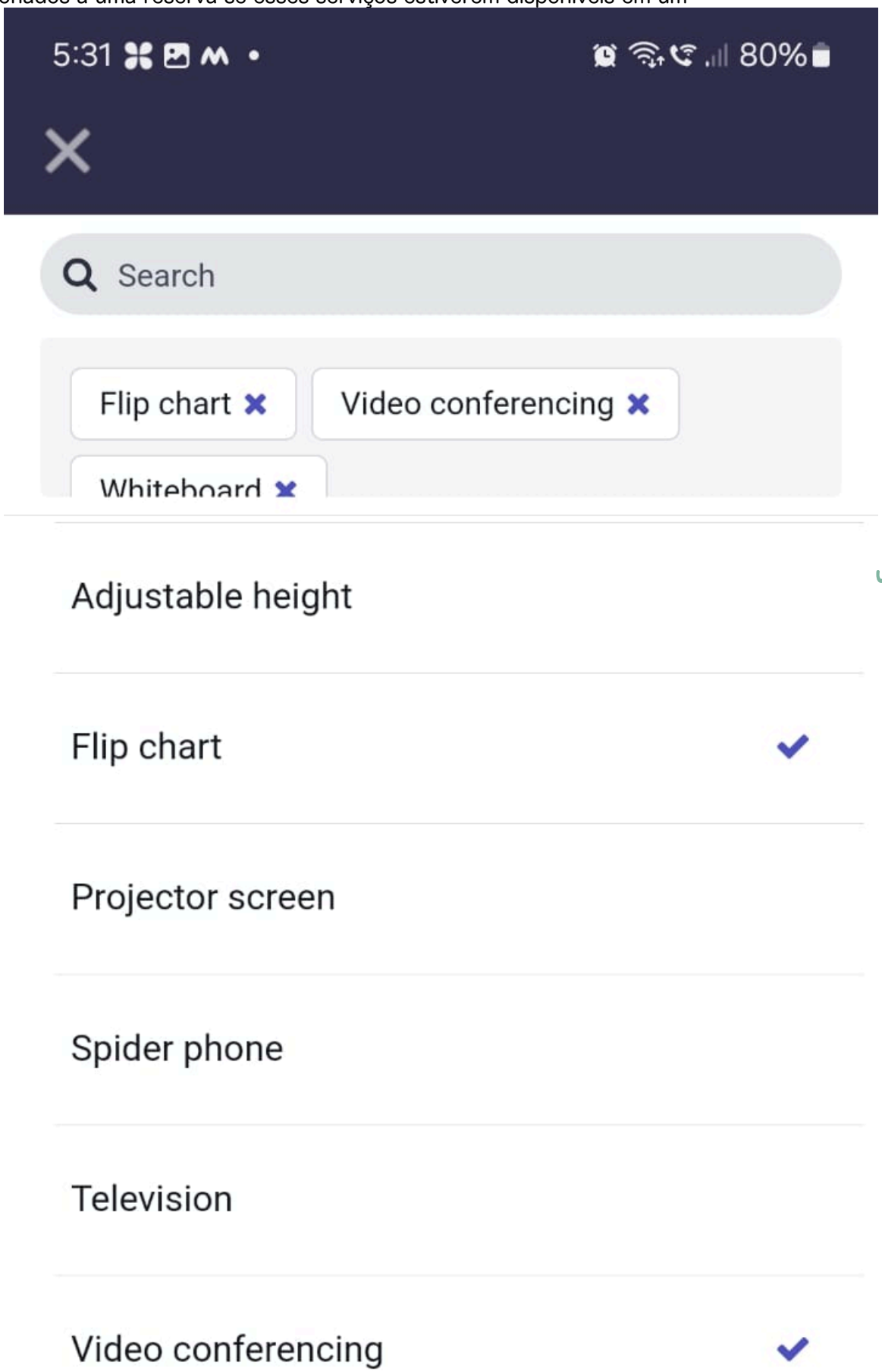
PESQUISE andares. O campus e o prédio terão valores pré-preenchidos se você tiver dados de perfil do local de trabalho.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PESQUISE serviços preferenciais do local de trabalho a serem adicionados a uma reserva se esses serviços estiverem disponíveis em um



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . opção para gerenciar suas preferências de local de trabalho também está disponível no Central do funcionário portal (**Tudo** > **Central do funcionário** > **Serviços de local de trabalho** > **Segurança do local** > **Preferências do local de trabalho**). Os funcionários são recomendados a usar Prestação de serviços no local de trabalho para celular para gerenciar sua programação de trabalho híbrida e reservar um espaço antes de chegar ao escritório.

4. Preencha os campos de formulário.

Local preferencial

Campo	Descrição
Campus	Nome do campus . Se um funcionário tiver um perfil de local de trabalho, este valor de campo será definido automaticamente como o local primário do funcionário. **Nota:** Se um funcionário não tiver um perfil de local de trabalho, os campos Campus, Edifício, Andar estarão vazios. Esta é uma informação de campo obrigatória e os funcionários devem pesquisar e selecionar seu campus preferencial na lista Disponível. O aplicativo fornece sugestões de espaço com base nos locais preferenciais do campus. As preferências de local do funcionário são usadas ao pesquisar um espaço para criar uma reserva.
Construção	Nome do edifício. Se um funcionário tiver um perfil de local de trabalho, este valor de campo será definido automaticamente como o edifício preferencial. Este é um campo obrigatório e os funcionários devem pesquisar e selecionar seu edifício preferencial na lista Disponível. O aplicativo fornece sugestões de espaço com base no local de construção preferencial para criar uma reserva. **Nota:** O edifício deve estar ativo e reservável.
Piso	Nome do andar. Os funcionários podem pesquisar e adicionar um andar preferencial em um edifício. O aplicativo fornece sugestões de espaço com base na seleção de andar preferencial.
Bairros	Nome da vizinhança. Os funcionários podem pesquisar e adicionar um bairro preferencial ou vários bairros. Se um funcionário tiver bairros atribuídos, o valor do campo será definido automaticamente como um bairro ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	bairros. Os funcionários podem pesquisar e adicionar um novo bairro. Os bairros são classificados com base no grupo atribuído a um funcionário. O aplicativo fornece sugestões de espaço com base em seus bairros preferenciais. **Nota:** Bairro só está disponível quando Workplace Space Management instalado.
Sentar-se próximo	Nome dos colaboradores preferenciais. Opção para adicionar colaboradores preferenciais para colaborar enquanto você estiver no escritório. Os colaboradores selecionados serão usados ao sugerir espaços A aplicação fornece sugestões de espaço com base em seus colaboradores preferenciais. Você pode adicionar vários colaboradores com os quais deseja colaborar enquanto visita seu escritório. Se os colaboradores estiverem disponíveis em seus dias de escritório, a aplicação fornecerá sugestões de espaço de acordo. A aplicação busca dados de colaboradores preferenciais da Presença do funcionário em Assistente para local de trabalho. Você tem a opção de remover colaboradores e adicionar novos conforme necessário para um local selecionado e de acordo com sua programação do dia de presença no escritório.Para adicionar mais de 10 colaboradores preferenciais, você pode usar o painel Presença do funcionário em Assistente para local de trabalho para adicioná-los. Para obter mais informações, consulte Adicione um colaborador.
Serviços	Serviços do local de trabalho disponíveis para uma reserva e um local selecionado. Opção para adicionar serviços preferenciais do local de trabalho a uma reserva. O funcionário pode pesquisar e selecionar vários serviços padrão conforme necessário. O funcionário pode remover ou adicionar serviços padrão disponíveis conforme necessário. Eles podem pesquisar um novo serviço e adicionar um serviço se ele estiver disponível para um local selecionado. Por exemplo, cadeira de rodas, videoconferência, quadro branco, garrafas de água, projetor, mobília, e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Aplicar**.
   Agora você pode gerenciar a programação do seu local de trabalho e reservar um espaço usando as sugestões de mesa e os dados de presença. Para obter mais informações, consulte Crie uma reserva para um dia no Workplace.

Crie uma reserva para um dia no Workplace

Reserve seu espaço preferencial no Workplace usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular aplicação.

Antes de Iniciar

Exiba seu pr do Workday programação de esence, escritório, bem como dias remotos no calendário de programação ar.

Os funcionários podem planejar a programação do local de trabalho híbrido e modificar as preferências de presença no local de trabalho (no escritório, remoto e visita a outro escritório) em Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Os funcionários podem exibir seus dias preferenciais no escritório e obter informações sobre seus colaboradores preferenciais. Eles podem reservar um espaço selecionando o espaço e os colaboradores preferenciais.

Obtenha informações sobre os colaboradores do local de trabalho que planejam estar no escritório nos dias em que você estiver no escritório. Mude as preferências do local de trabalho e as informações de presença no local de trabalho conforme e quando necessário para maximizar a produtividade e a colaboração no local de trabalho. Se nenhum colaborador estiver disponível em seus dias de escritório, atualize seus dias de presença no escritório para correspondê-los junto com os de seus colaboradores preferenciais.

Certifique-se de que você tenha as seguintes aplicações:

- Prestação de serviços no local de trabalho para celular
- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Assistente para local de trabalho
- Mapeamento interno
- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Faça login no Now Mobile® aplicação.
2. Acesse seu Prestação de serviços no local de trabalho para celular instância.
3. Toque em e selecione **Local de trabalho** ícone de pino do local (na página inicial do dispositivo móvel.
   O pino do local muda para um ícone de pino azul ( ). A tela do local de trabalho aparece para você coordenar seus dias úteis e colaborar com seus colaboradores preferenciais.
4. Toque em e selecione uma data rotulada como **No escritório** dia no calendário para fazer uma reserva.

Tradução automática

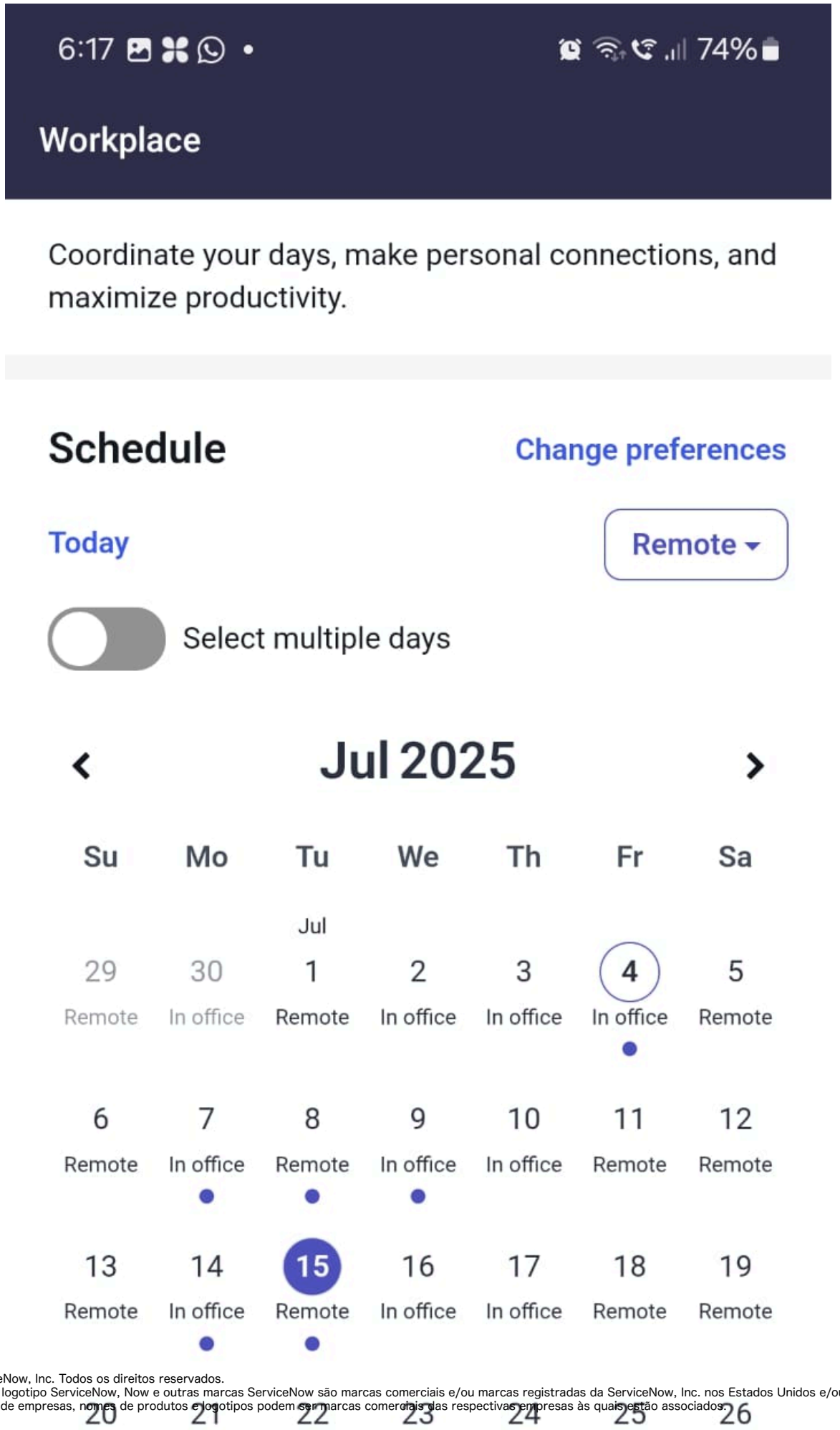
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A exibição do calendário de programação mostra a data atual selecionada por padrão. O rótulo do texto **Hoje** é exibido para a data atual de um mês. Quando você seleciona uma data futura, o rótulo para **Hoje** está inativo. Este rótulo não está disponível para fazer reservas em massa.

5. Em **Programação** exibição de calendário, faça as seguintes mudanças conforme necessário:
   Se você tiver uma reserva existente para uma data selecionada, a data será mostrada com um ponto no calendário. Por padrão, a semana, o dia e o mês atuais são selecionados no calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Exiba sua programação de dia de trabalho remoto no escritório por uma semana no calendário.

A exibição do calendário mostra sua programação híbrida do Workday (no escritório, remoto). Use os botões de divisa no calendário para alternar entre diferentes exibições do calendário (Dia, Semana e Mês). Ajuste a exibição do calendário conforme necessário.

- Use o botão Avançar () para exibir a próxima semana ou a próxima semana quando você estiver em uma exibição semanal no calendário. Para exibir o próximo mês em um calendário, expanda o calendário e toque no botão Avançar. Por padrão, a exibição de calendário é recolhida para mostrar apenas uma exibição semanal.
- Use o botão anterior () para voltar à semana ou semanas anteriores.
- Use o botão Expandir divisa () para expandir a exibição do calendário por um mês se estiver em um estado recolhido (mostra somente uma exibição semanal de um mês selecionado quando recolhido).

b. Mude as informações de presença no local de trabalho de **No escritório** , **Remoto** ou **Visitar outro escritório** .
A aplicação busca informações de presença da configuração de presença do funcionário. Para obter informações, consulte Definir presença do funcionário. Esta opção não está disponível para criar reservas em massa.

Nota: Se você tentar selecionar uma data rotulada como **Remoto** , O dia remoto é alterado para um **No escritório** Dia de presença e este registro é atualizado na tabela Exceções de presença do funcionário (**Tudo** > **Assistente para local de trabalho** > **Presença do funcionário** > **Exceções**). . **Local** a coluna nesta tabela é atualizada com o nome do edifício que você usa para reservar um espaço para seu **No escritório** dia. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Assistente para local de trabalho.

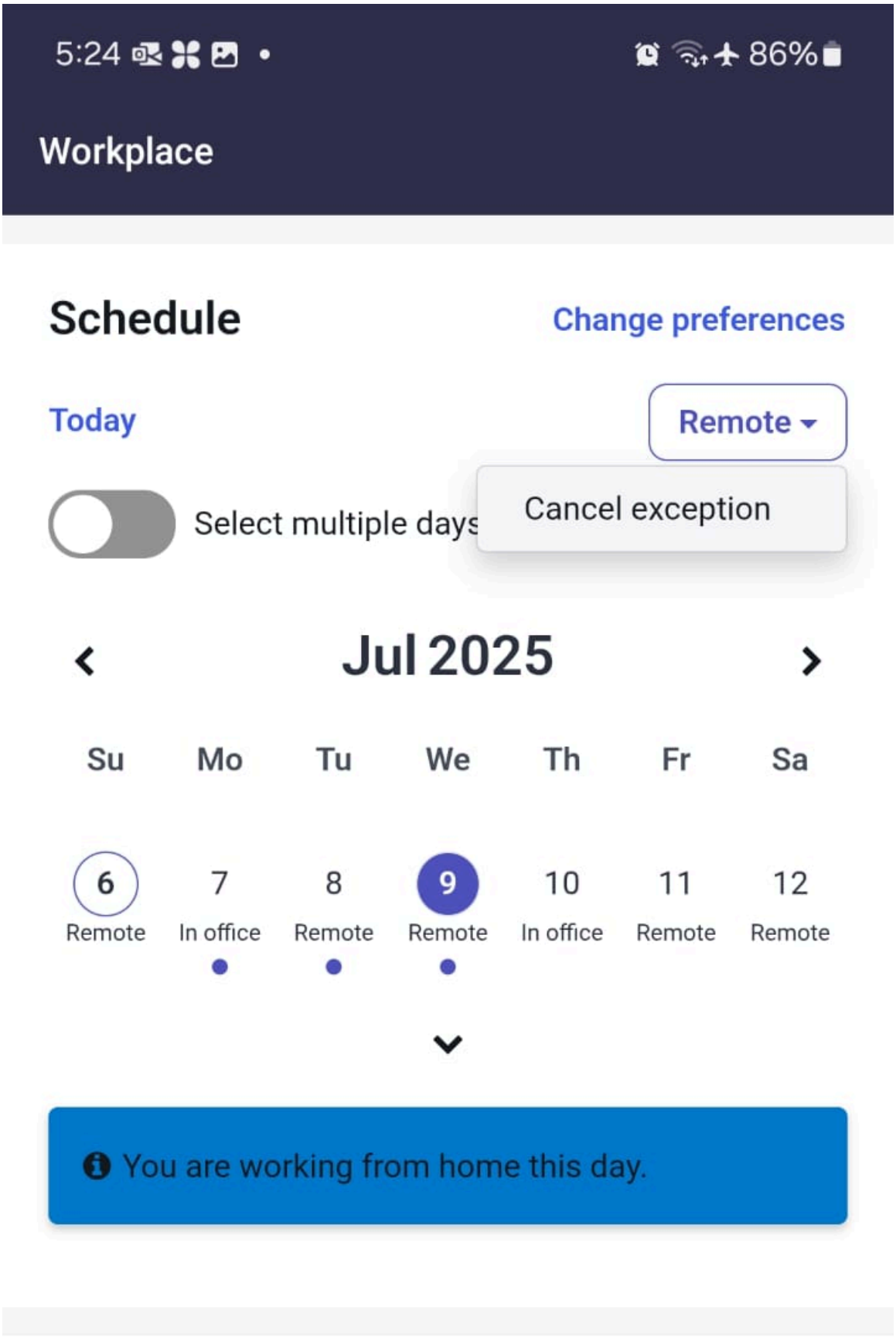
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **No escritório** Opção para indicar sua presença no escritório ou dias em que você está trabalhando no escritório. Por exemplo, se você mudar seu dia de presença no escritório para Remoto, a mensagem de local alterado será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Space suggestions

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione **Cancelar exceção** para reverter as mudanças feitas na programação de presença do workday. Reverter para **No escritório** de **Remoto** . É exibida uma mensagem "Exceção cancelada".

- **Remoto** Opção para indicar que você está trabalhando remotamente ou em casa. Quando você seleciona um dia remoto no calendário, a aplicação mostra a mensagem "Você está trabalhando de casa neste dia".

  Por exemplo, se você mudar sua preferência de Remoto para No escritório, a aplicação mostrará a mensagem "Local alterado".

- **Visitar outro escritório** Opção para indicar que você está no escritório, mas visitando outro escritório.

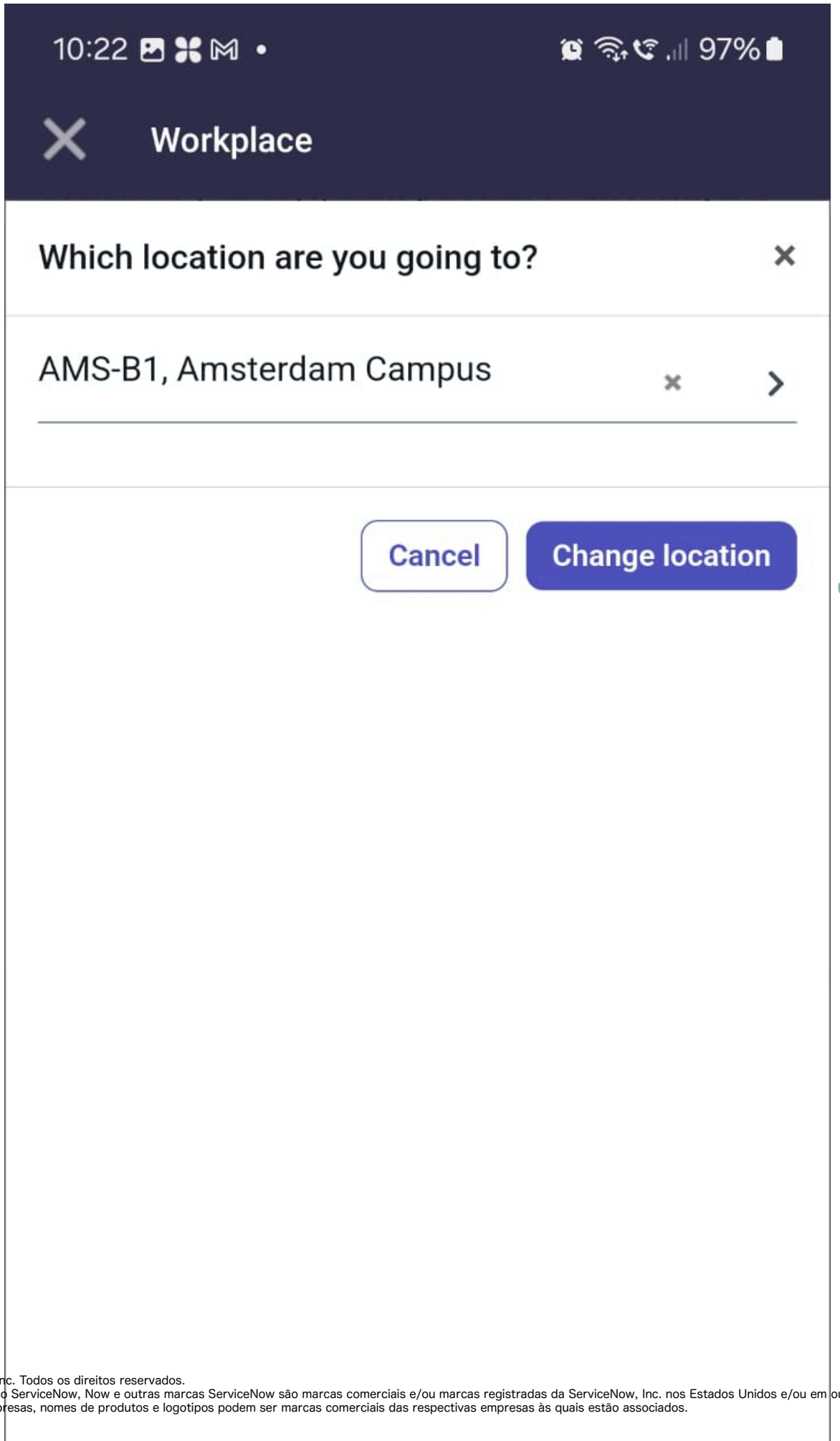
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você tenta mudar um dia remoto ou no escritório para visitar outro escritório, a caixa de diálogo Mudar local é aberta. Você pode pesquisar e selecionar um novo local. Selecione **Mudar local** para atualizar um novo local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Toque em e selecione **Mudar preferências** para mudar suas preferências de local de trabalho.

   A página Preferências no escritório é aberta para você atualizar seus dias no escritório. Altere ou modifique seu local, colaboradores e serviços do local de trabalho conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Gerencie suas preferências de presença no escritório.

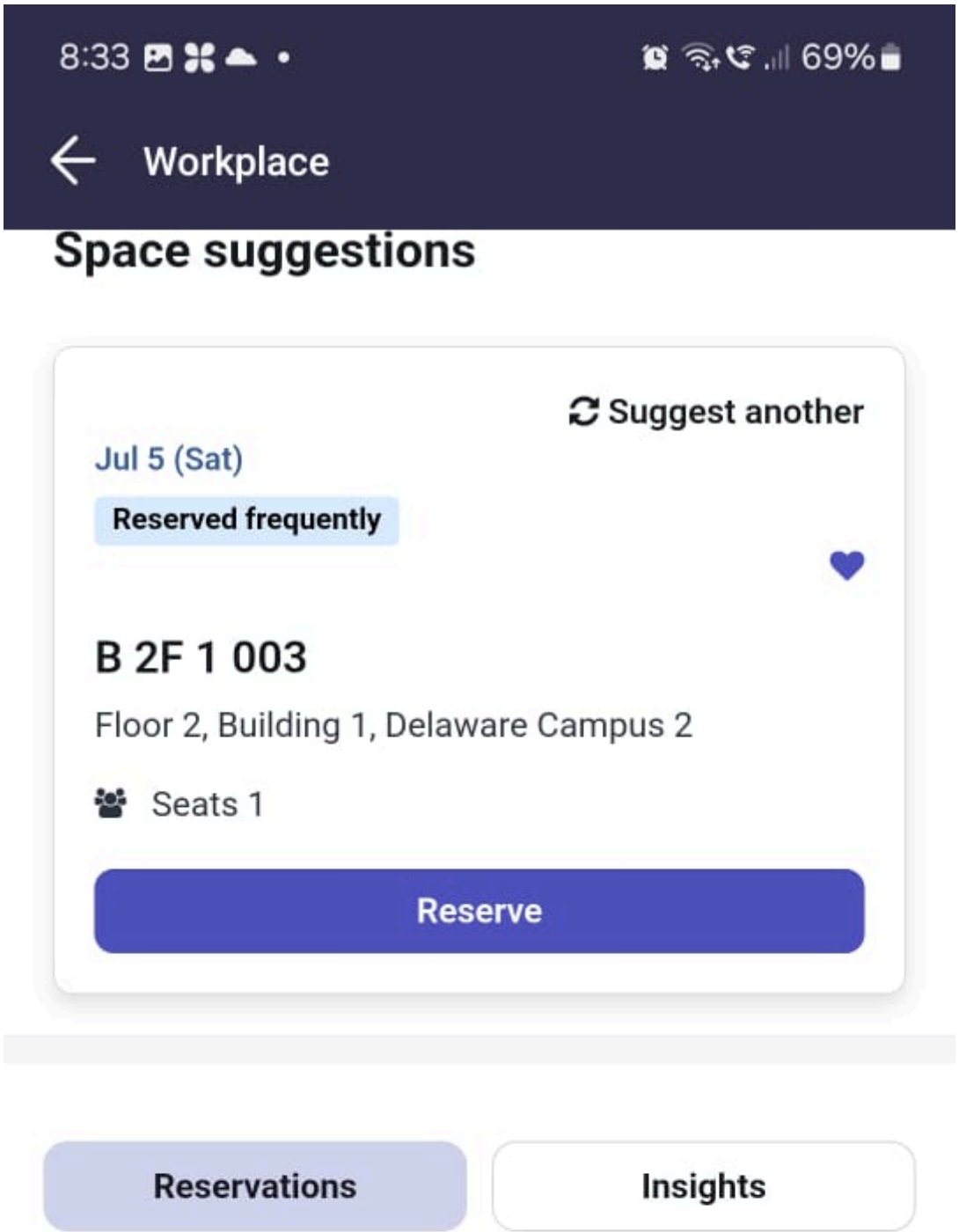
7. Em **Sugestões de espaço** , revise o edifício, o andar e um espaço sugeridos.
   Por padrão, o **Sugestões de espaço** o cartão exibe sua mesa ou espaço preferencial. Se você quiser reservar um local ou espaço diferente do sugerido para você, a aplicação buscará outros locais nos resultados de pesquisa mostrados no portal de reservas.

   Se o usuário tiver reservas em um dia selecionado, as seguintes informações serão mostradas no cartão do espaço sugerido;

   - Horário de reserva com base no fuso horário e no local do edifício.
   - Status da reserva (confirmado, concluído, aguardando confirmação e assim por diante.)
   - Nome do espaço
   - Nome do campus, edifício e andar.
   - Hora. A hora da reserva depende da propriedade do sistema de reservas para hora de início (sn_wsd_rsv.day_start) e hora de término (sn_wsd_rsv.day_end). O horário de reserva depende do fuso horário do edifício.
   - Nome do módulo reservável: Mesas.
   - Capacidade: Capacidade da sala de reuniões.
   - Finalidades de localização e serviços padrão
   - Imagem do espaço (se o espaço tiver uma imagem associada a ele)

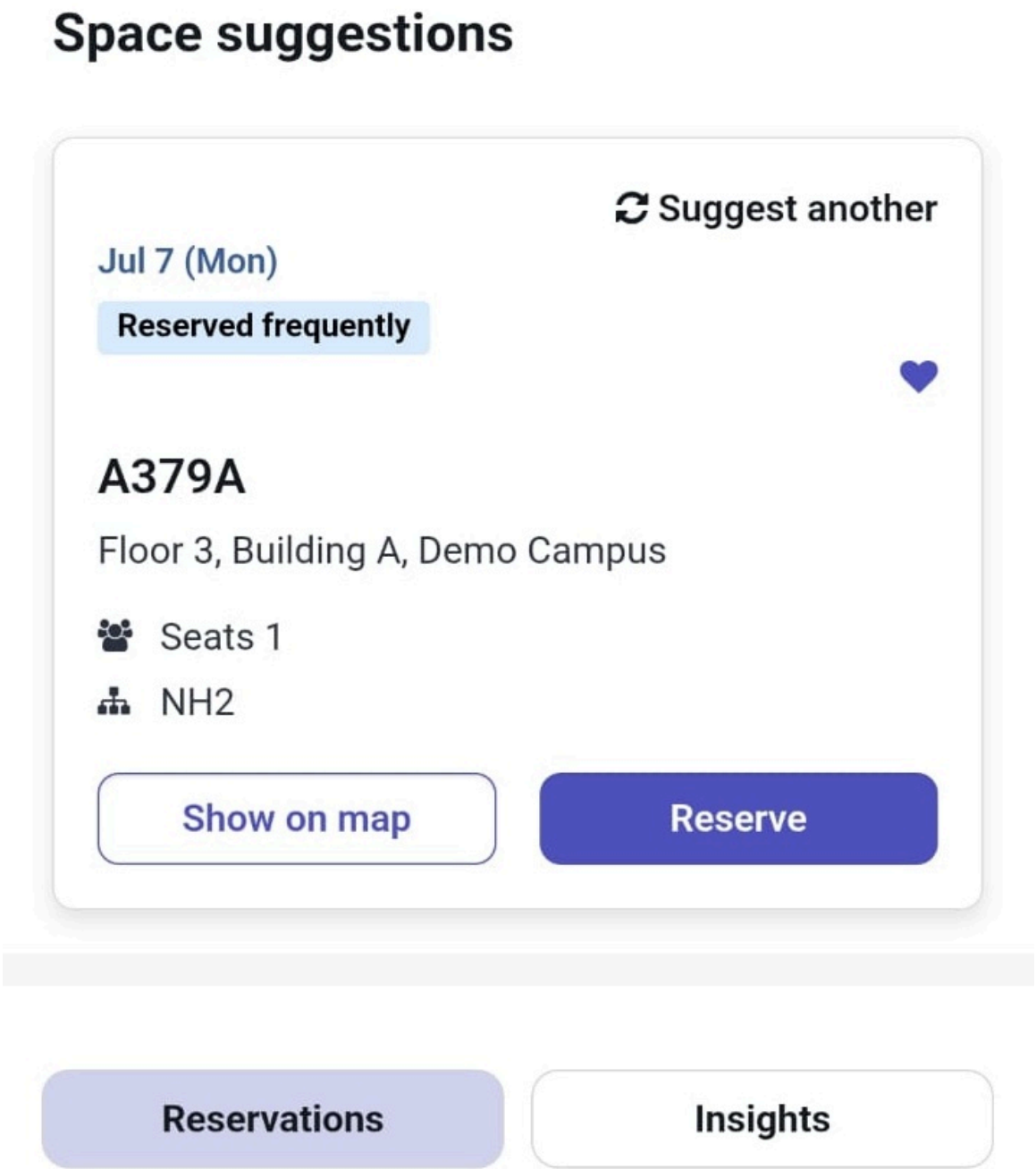
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O aplicativo fornece sugestões de espaço com base em seus dados de reserva passados e futuros, mesas ou espaços usados com frequência, locais preferenciais, espaços favoritos, serviços preferenciais de local de trabalho e colaboradores preferenciais. Os marcadores de sugestão que você adicionou à tabela de configuração Sugestão de espaço são exibidos no cartão Sugestões de mesa. Por exemplo, **Reservado com frequência** , **Seu favorito** e assim por diante. Quando um funcionário está visitando outro escritório, as sugestões são fornecidas do escritório que um funcionário está visitando e não são baseadas nas preferências do escritório dos usuários. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mais informações, consulte Configuração de sugestão de espaço e. Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho

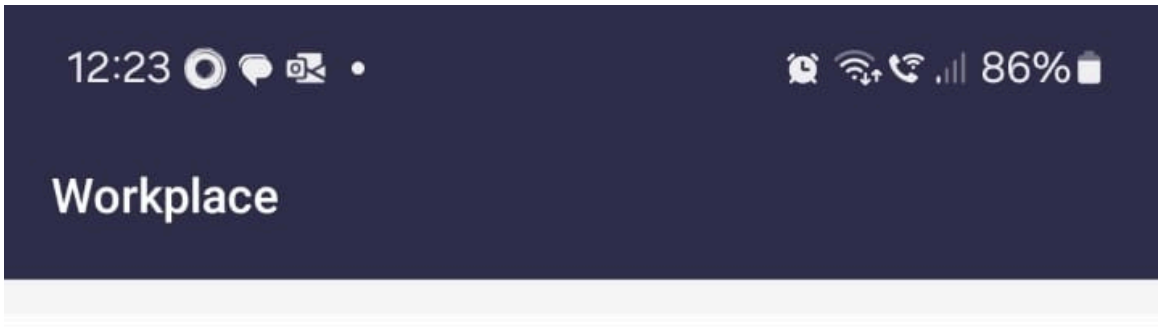
8. Para atualizar ou mudar um espaço sugerido em Sugestões de espaço, selecione **Sugira outro** ícone do botão atualizar ().

A aplicação mostra os espaços disponíveis em um edifício. Por vez, a aplicação mostra o máximo de 10 sugestões quando um funcionário toca e seleciona o botão Atualizar repetidamente. Após a décima tentativa, a aplicação mostra uma mensagem: " Ainda procurando um espaço que atenda aos seus requisitos? Clique aqui para revisar as sugestões novamente." Selecionando **Clique aqui para revisar as sugestões novamente** exibe uma lista de sugestões de espaço.

Nota: Se não houver espaços disponíveis com base nas preferências do funcionário, o. **Sugira outro** a opção também pode mostrar um único espaço ou alguns espaços (e não 10 espaços preferenciais disponíveis sempre) quando um funcionário seleciona o botão atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Space suggestions

Still looking for a space that fits your requirements? Click here to review suggestions again.

Search all spaces

Suggest another

Jul 16 (Wed)

Reserved frequently

B 2F 2 009

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para revisar as sugestões anteriores, toque em e selecione "Clique aqui para revisar as sugestões novamente".

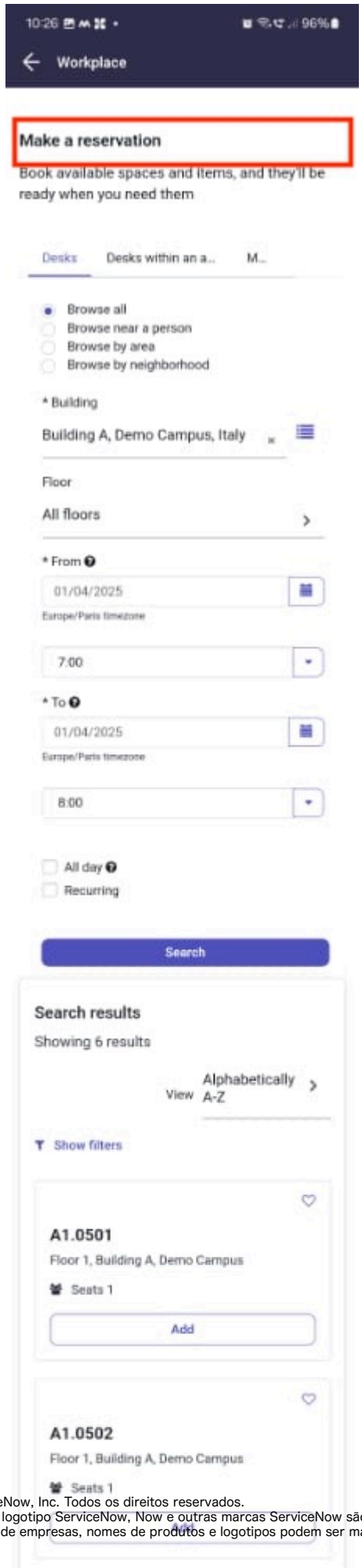
Selecione **Pesquisar todos os espaços** se você estiver, não encontre o espaço que você está procurando. Selecionando **Pesquisar todos os espaços** Abre a tela Fazer uma reserva no aplicativo para celular. Para obter mais informações, consulte Faça uma reserva usando App Now Mobile.

9. Selecione **Reserva** Para reservar um espaço para uma data e hora selecionadas na página Fazer uma reserva.

Nota: Se a propriedade sn_wsd_concierge.allow_overpopping_reservations estiver definida como `false`seu administrador não tem permissão para criar reservas sobrepostas ou paralelas por um dia. Você pode fazer apenas uma única reserva por um dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o usuário não tiver reservas para um dia selecionado, será exibida a mensagem "Você não tem reservas para este dia".

Quando não há reservas para um dia de trabalho selecionado, a aplicação mostra "Você não tem reservas de mesa para hoje". Se você não fizer uma reserva, a aplicação mostrará "Você não fez uma reserva para o dia de trabalho desta semana para (date and month name)". Se você selecionar um dia remoto, a aplicação mostrará "Você está trabalhando de casa neste dia".

Os tempos de reserva são baseados em **Dia inteiro** Configuração do módulo reservável definida pelo administrador. Se **Dia inteiro** está habilitado e. **Significado do dia inteiro** está definido como **Dia inteiro** , você pode fazer uma reserva para o dia inteiro (um dia ou dia inteiro com base no fuso horário do seu edifício). Por exemplo, os tempos de reserva são mostrados das 9,00 às 5,00 com base nas propriedades de reserva da hora de início do dia útil do escritório e da hora de término. configurações. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Gestão de reservas do local de trabalho.

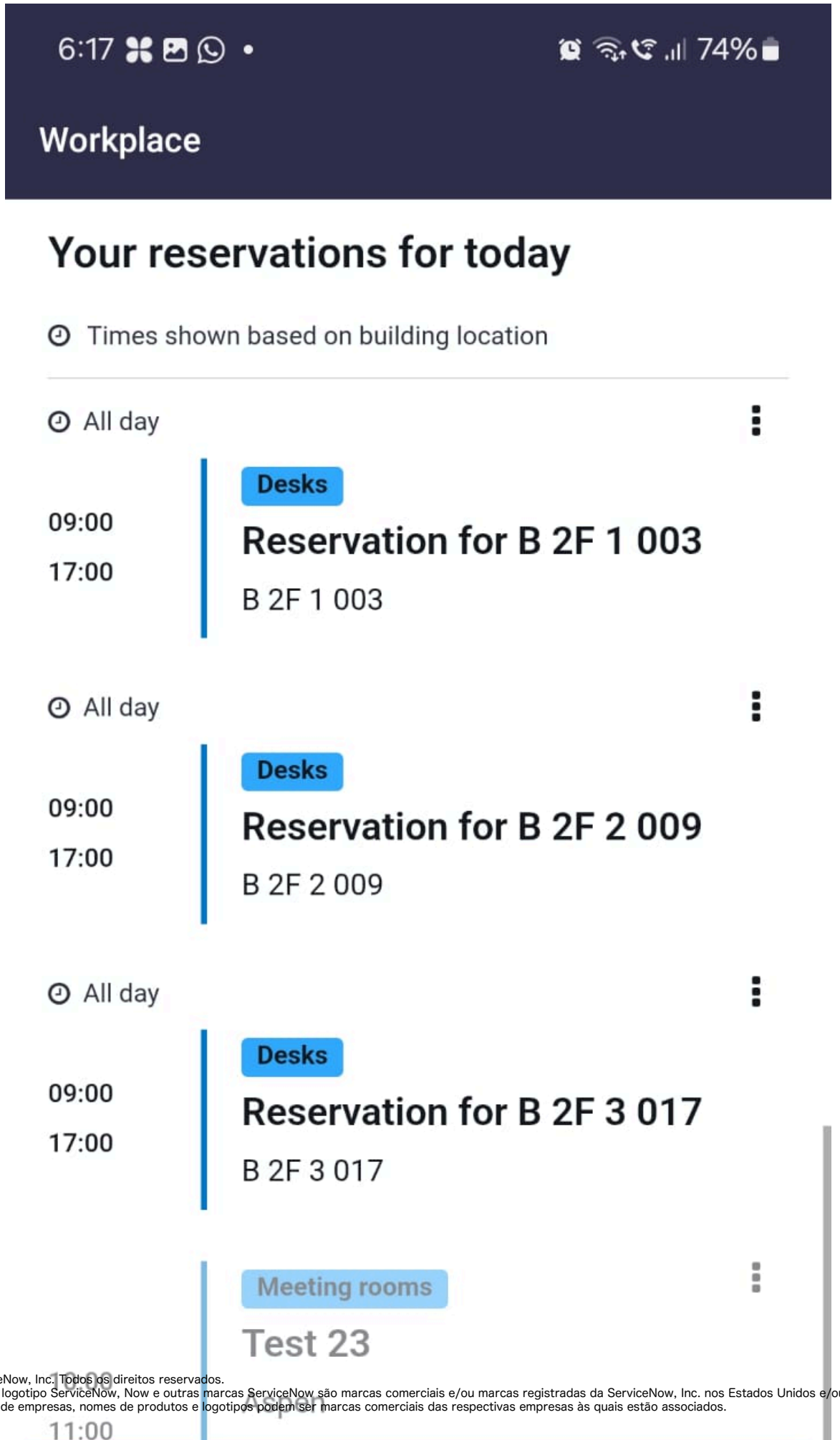
10. Toque em **Reservas** Para exibir suas reservas em uma exibição de Agenda.

    A exibição Agenda mostra todas as suas reservas existentes. Mostra as reservas que você fez usando o portal de reserva avançada e as reservas criadas usando o aplicativo para celular. Ele também mostra os rótulos para diferentes tipos de reservas Você fez como Grupo, dia inteiro, recorrente (vários dias), vários edifícios, bairro, e assim por diante.

11. Toque em uma reserva na exibição Agenda e selecione o ícone Mais informações ( ) Para abrir o menu Ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



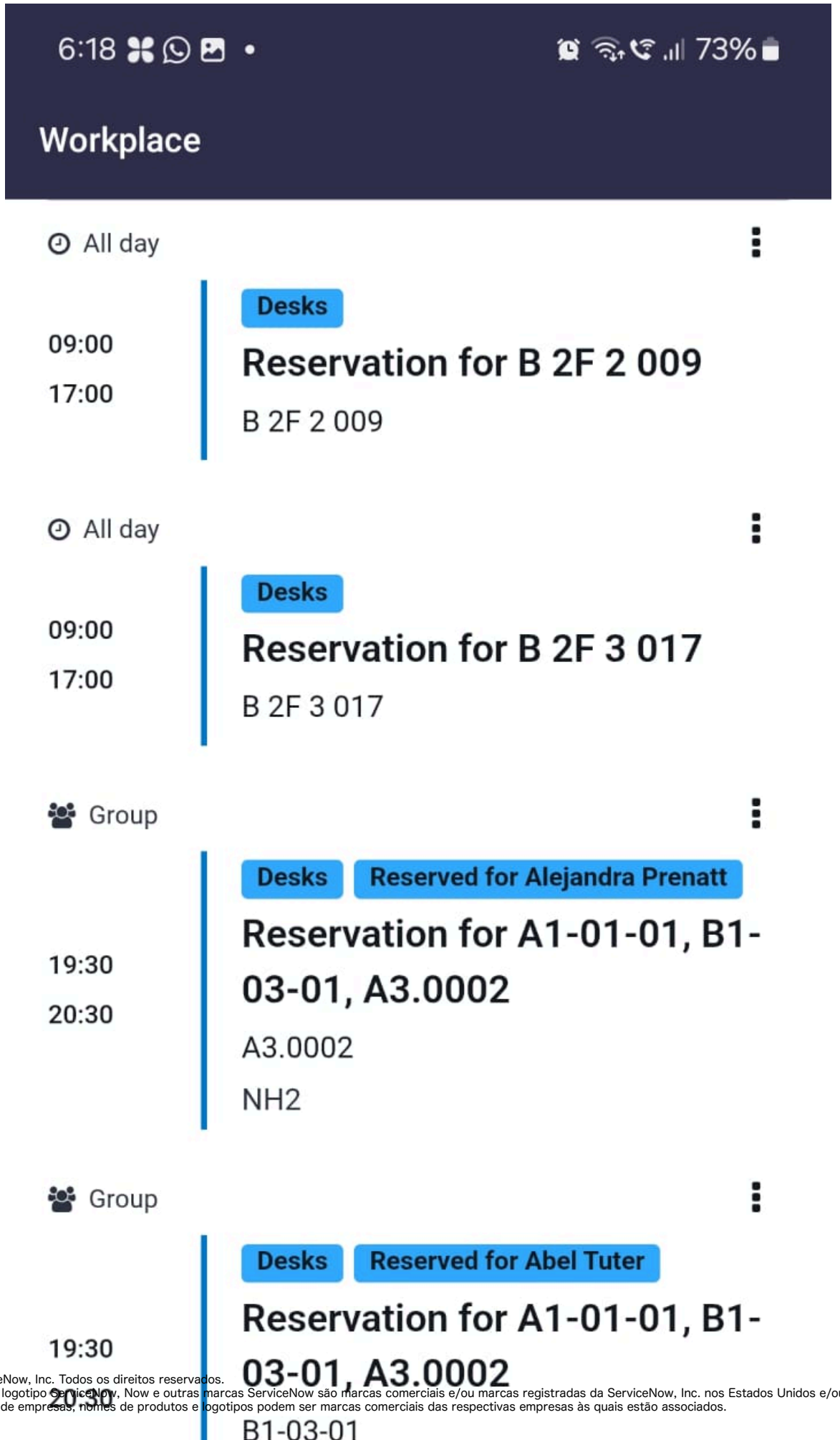
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ele também mostra os rótulos para diferentes tipos de reservas que você fez **Grupo** , **Dia inteiro** , **recorrente (vários dias)** , **vários edifícios** , **bairro** e assim por diante. **Dia inteiro** As reservas são mostradas na parte superior e, em seguida, outros tipos de reservas são mostrados na exibição Agenda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Selecione os itens do menu Ações para concluir o seguinte:

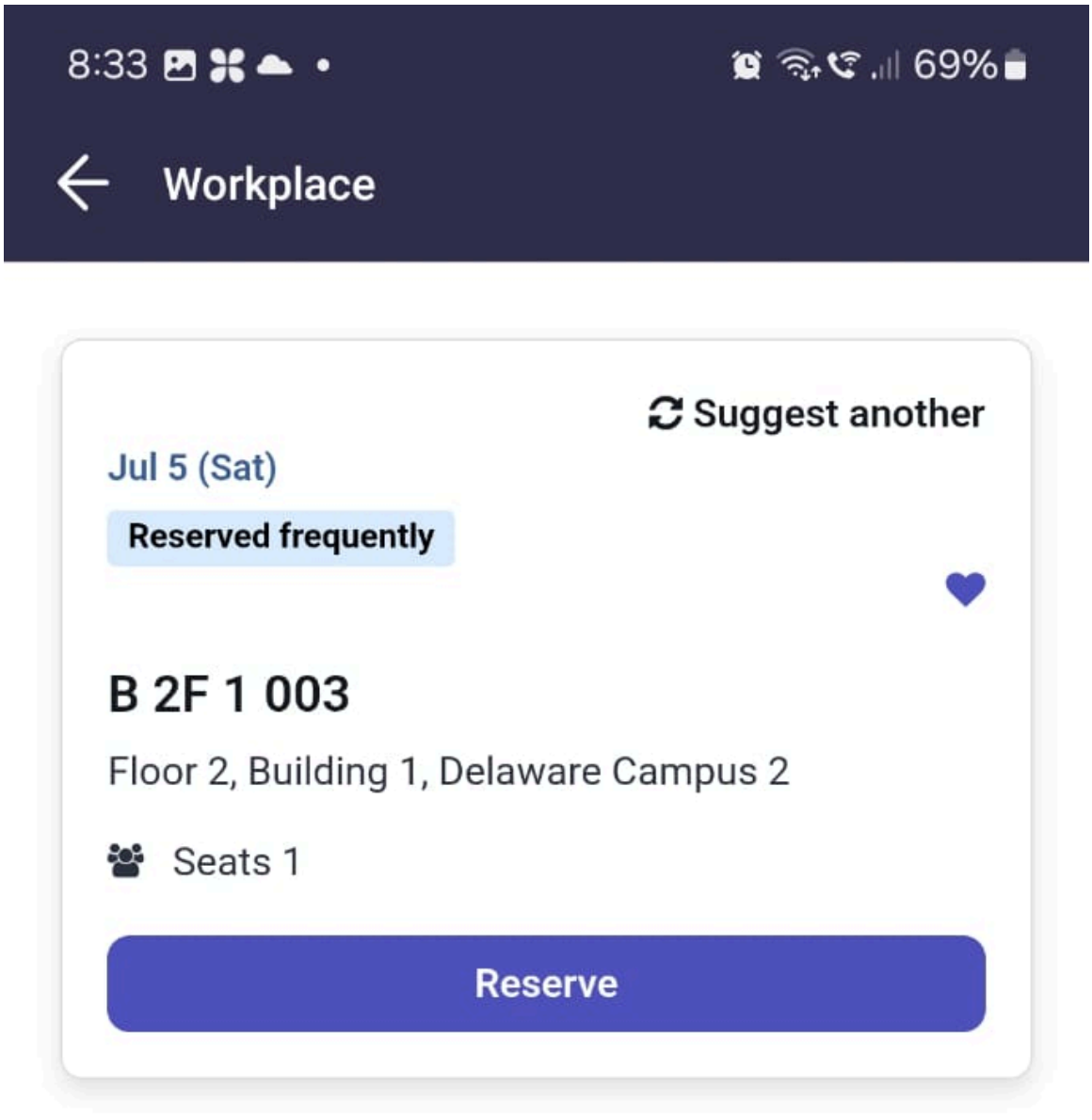
a. Selecione o ícone do menu Ações (⋮ Adjacente a uma reserva na exibição Agenda para abrir o menu Ações.

b. O menu Ações mostra as seguintes opções:

- Check-in ou Check-out
- Cancelar reserva
- Editar reserva
- Exibir informações da reserva
- Mostrar no mapa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

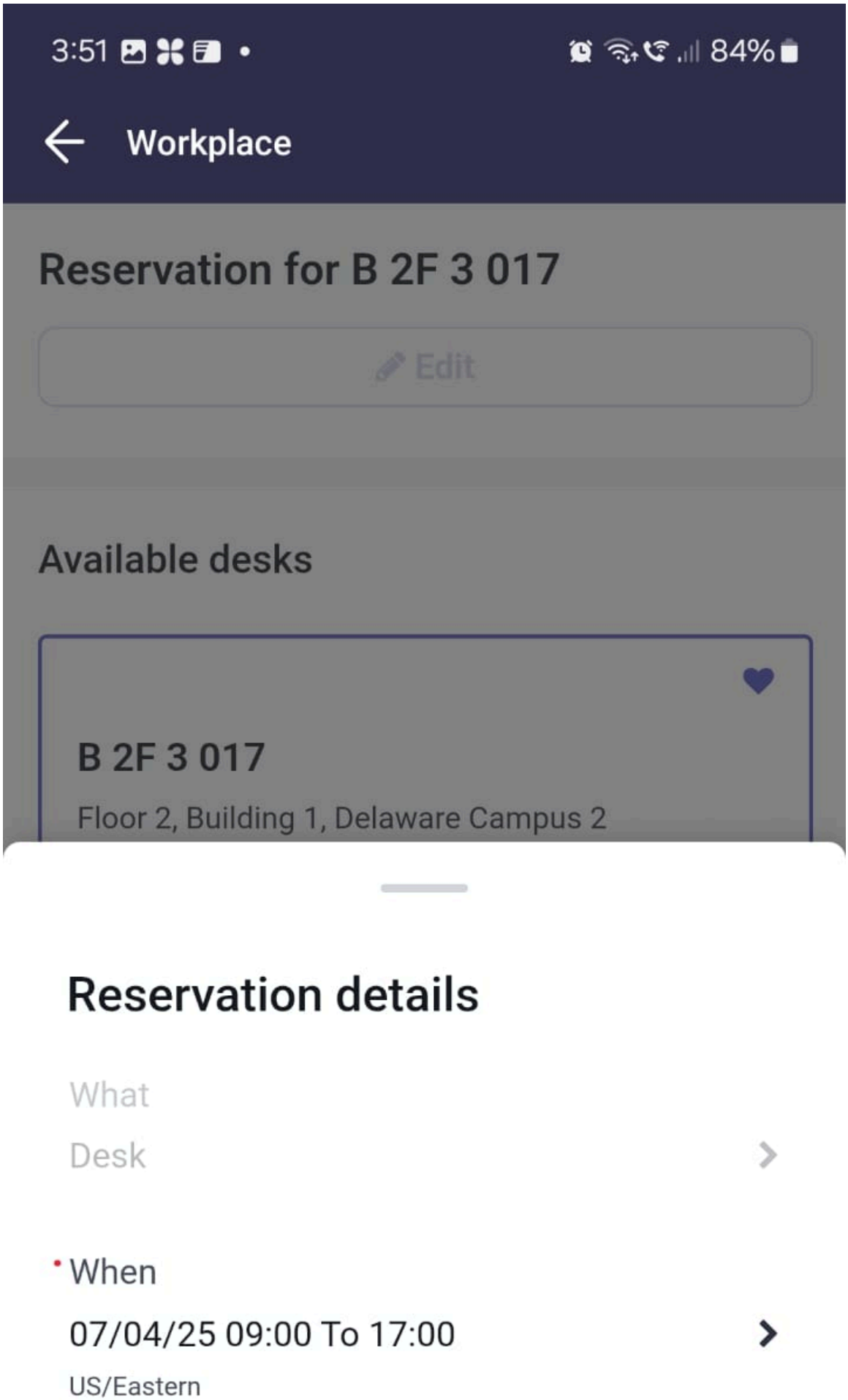
c. Check-in ou Check-out: Selecione **Check-in** para fazer check-in de uma reserva.
Após o check-in de uma reserva, você verá **Check-out** opção para fazer check-out da sua reserva.

d. Selecione **Editar reserva** para editar local, data e hora das suas reservas.

Atualize suas reservas para remover ou editar serviços do local de trabalho usando a página Atualizar detalhes da reserva. Para obter mais informações, consulte Revise e edite suas reservas no Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

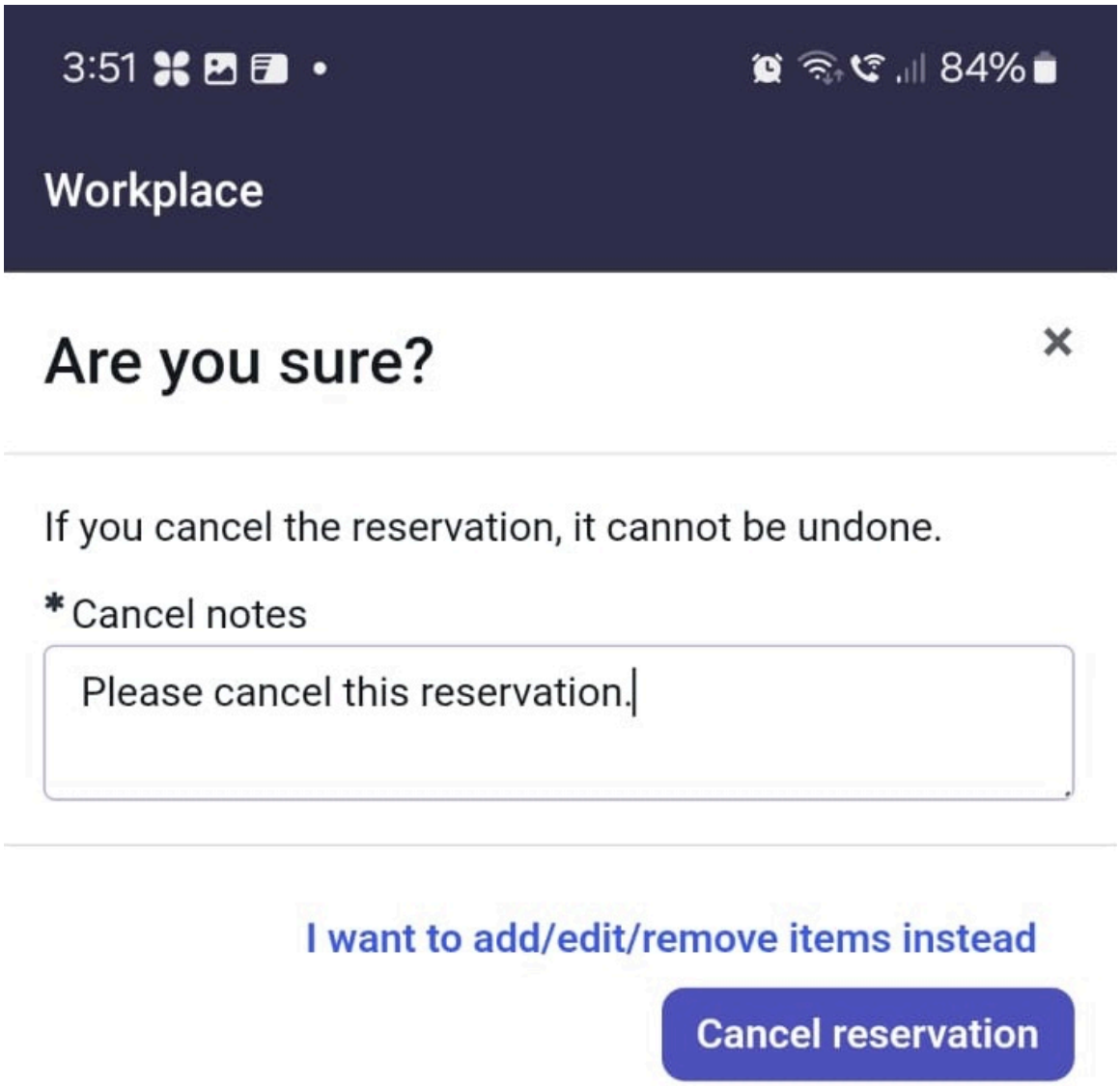


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **Cancelar reserva** para cancelar uma reserva.

Os funcionários podem cancelar diretamente uma reserva se a reserva não exigir anotações de cancelamento. A opção de adicionar uma anotação de cancelamento é definida pelo administrador na Configuração do widget do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.



Selecione **Em vez disso, quero adicionar/editar/remover itens** para atualizar itens do local de trabalho em uma reserva.

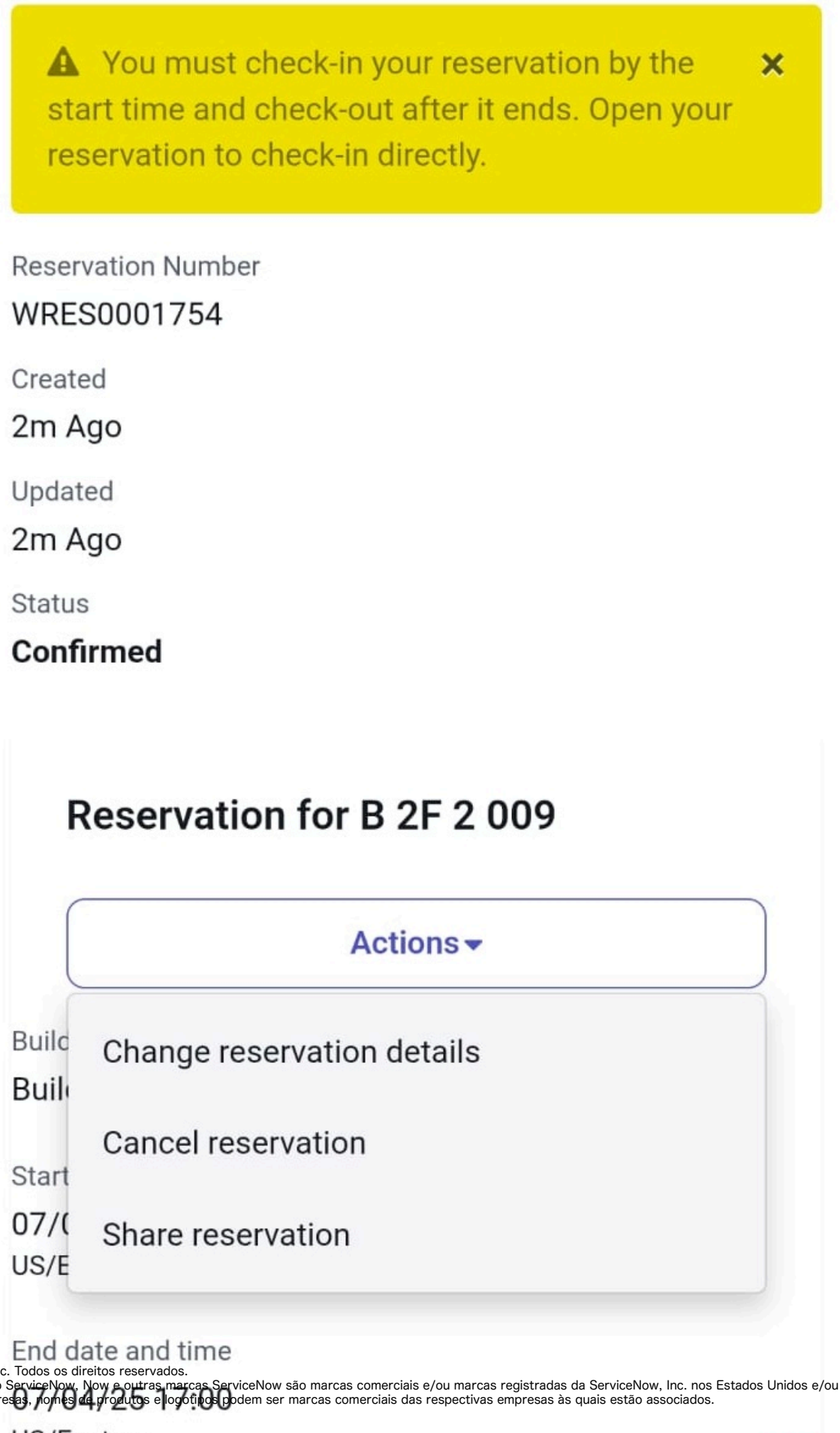
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Selecione **Exibir informações de reserva** Para exibir o resumo da reserva de um espaço reservado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Toque em e selecione **Informações** para exibir seus colaboradores e obter informações sobre seus dias no escritório.

    Combine seus dias no escritório com os de seus colaboradores para maximizar a produtividade e a colaboração. A aplicação busca as informações de seus colaboradores preferenciais na configuração de Presença do funcionário. Para obter informações, consulte Definir presença do funcionário.

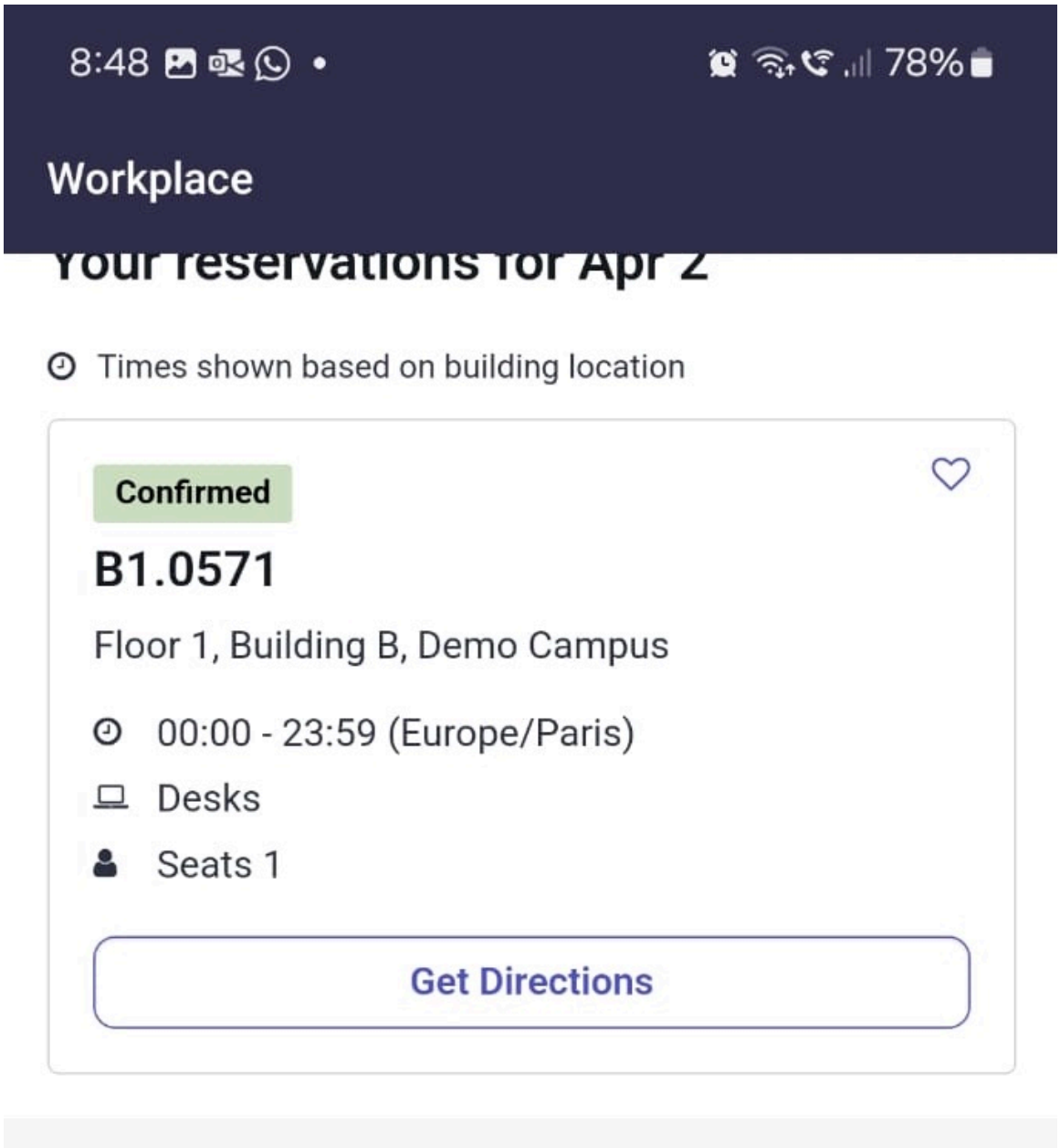
    A aplicação mostra as seguintes informações para seus colaboradores preferenciais:

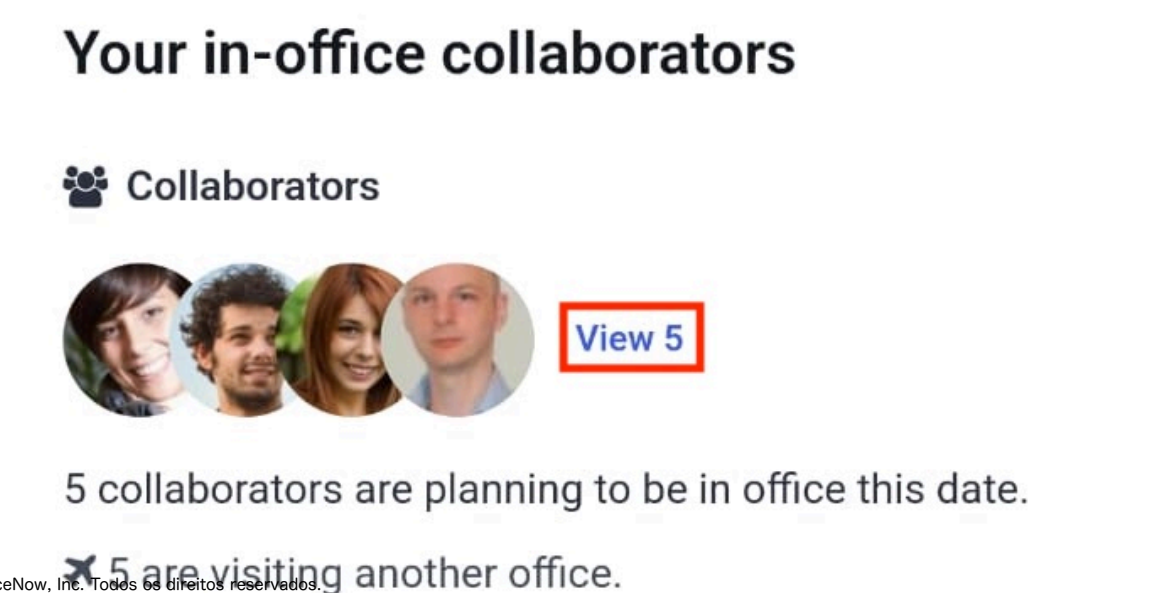
    - O número de colaboradores que planejam estar no escritório enquanto você está visitando o escritório
    - Exiba detalhes de colaboradores que estão visitando outro escritório no seu dia no escritório.
    - Colaboradores que estão trabalhando remotamente no seu dia no escritório

    Se não houver colaboradores para um selecionado no dia do escritório, a aplicação mostrará "Nenhum plano de colaboradores . estar no cargo neste dia."

Tradução automática

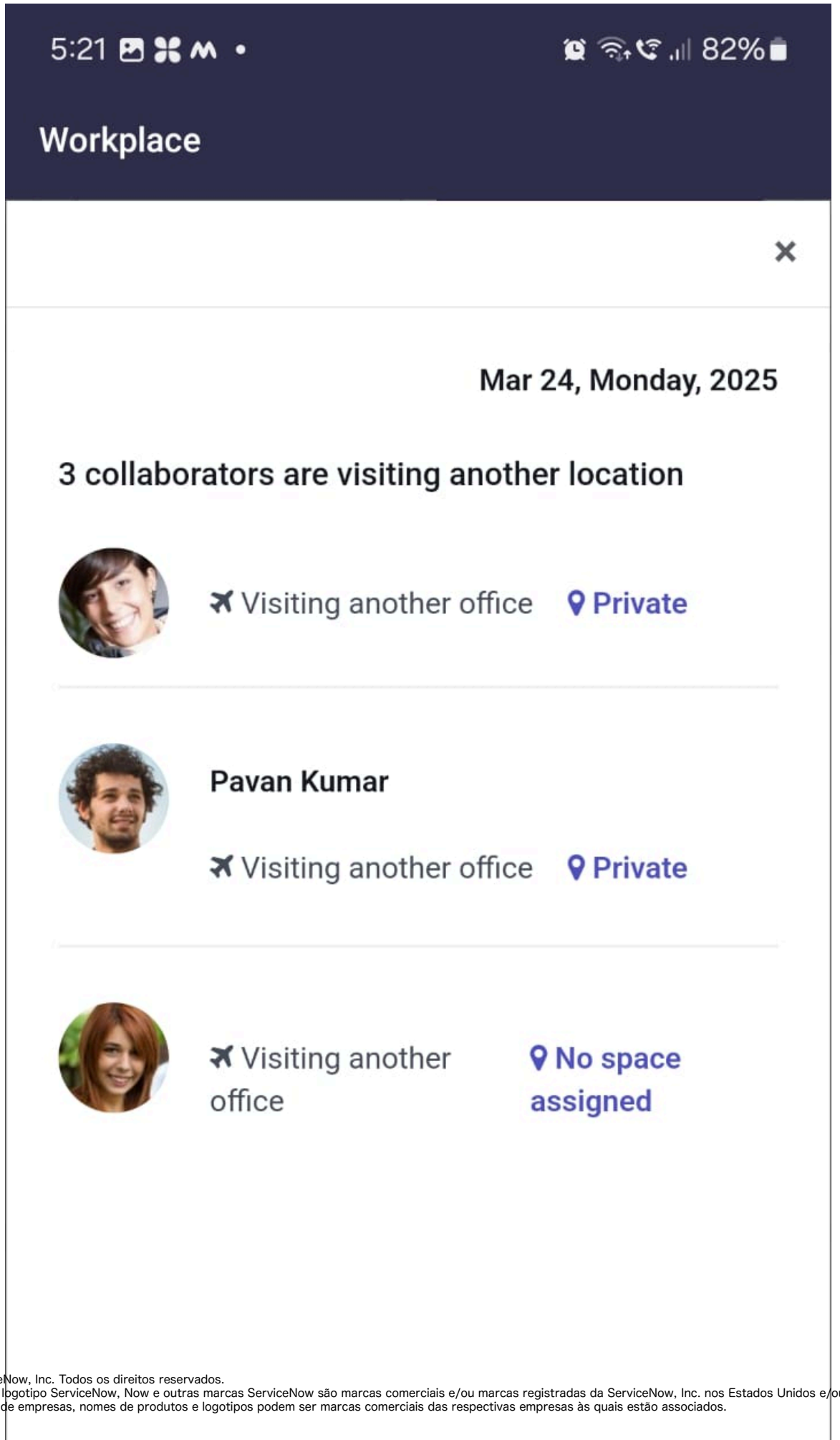
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

14. Revise suas informações em dias de escritório para uma data selecionada.

    Se todos os seus colaboradores preferenciais estiverem planejando estar no escritório no seu dia no escritório, a aplicação mostrará "100% dos seus colaboradores planejam vir para o escritório". Nos dias em que você está trabalhando em casa ou remotamente, a aplicação mostra "Nenhuma informação presente para esta data."

Crie reservas em massa no Workplace

Crie reservas em massa no Workplace usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular. O funcionário pode gerenciar várias reservas planejadas na página Local de trabalho.

Antes de Iniciar

Crie reservas em massa usando a página Workplace. Selecione vários dias na exibição do calendário Programar e reserve todos os dias selecionados simultaneamente. Fazer check-in ou check-out de reservas, editar reservas, exibir detalhes de resumo da reserva ou cancelar uma reserva usando o Workplace. Gerencie suas reservas e informações de presença usando seu aplicativo para celular. Mude seu **Remoto** dias úteis para **No escritório** ou **Visitar outro escritório** dias de presença. Selecione o espaço ou a mesa de sua preferência. Adicione ou edite serviços do local de trabalho às suas reservas.

Nota: . `sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit`A propriedade é configurada por sua administração para habilitar a seleção de vários dias na página Local de trabalho. Quando definida como um valor inteiro (por exemplo, 3, 5 e assim por diante) permite que os funcionários selecionem várias datas ou dias no calendário para fazer reservas em massa. Por exemplo, se esta propriedade estiver definida como 5, os funcionários poderão fazer reservas em massa e selecionar apenas cinco datas ou dias no calendário para fazer reservas em massa. Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho.

Se for a propriedade Configuração do módulo reservável `Max days in future`é definido como 5 dias pelo administrador e pelo `sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit`A propriedade é definida como 6 pelo administrador do Workplace. Os funcionários podem selecionar apenas cinco datas ou dias no calendário para fazer reservas em massa. . mínimo mini o valor de mal é selecionado para a seleção de dias em massa padrão do calendário pela aplicação.

Certifique-se de que você tenha as seguintes aplicações:

- Prestação de serviços no local de trabalho para celular
- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Assistente para local de trabalho
- Mapeamento interno
- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Now Mobile® aplicação.
2. Acesse seu Prestação de serviços no local de trabalho para celular instância.
3. Toque em e selecione **Local de trabalho** ícone de pino do local ( na página inicial do dispositivo móvel.

   O pino do local muda para um ícone de pino azul (). A página Local de trabalho é aberta para você reservar seus espaços preferenciais, coordenar seus dias úteis e colaborar com seus colaboradores preferenciais.
4. Toque em **Selecione vários dias** botão de alternância.
   Faça reservas em massa ou selecione vários dias no calendário para fazer várias reservas de uma só vez. Quando este botão de alternância é selecionado, os usuários podem selecionar vários dias no calendário para fazer reservas. Quando você ativa o botão de alternância **Selecione vários dias** o calendário é expandido por padrão e mostra uma exibição mensal.

   Nota: Se o funcionário selecionar ou inserir manualmente os tempos passados na página de reserva, ele será redefinido para o slot n-1. Por exemplo, se a hora atual de construção for 2:00 PM (n), os intervalos de tempo disponíveis serão das 1:30 PM (n-1) em diante. Quando você insere manualmente 1:00 PM na Hora de início, a hora é redefinida para 1:30 PM (n-1).

   As datas passadas são desabilitadas na exibição de calendário e não ficam visíveis para os funcionários do local de trabalho quando **Selecione vários dias** o botão de alternância está selecionado. Somente a data atual e as datas futuras estão disponíveis para seleção no calendário.

   . Assistente para local de trabalho propriedade (*sn_wsd_concierge.allow_overlapping_reservations*) está definido como **Sim** , as datas em que você já tem uma reserva existente não são desabilitadas e exibidas com um ponto no calendário. Se esta propriedade estiver definida como **Não** , as datas reservadas no calendário estão desabilitadas e os funcionários não podem selecionar essas datas. Se reservas sobrepostas forem permitidas, o. **No escritório** os dias são selecionados. Isso também inclui exceções quando o funcionário planeja estar no escritório (mudando o dia remoto para o dia no escritório) e quando o funcionário está visitando outro escritório. Se reservas sobrepostas não forem permitidas, somente os dias permitidos serão indicados como **No escritório** selecionados. Isso também inclui exceções em que o funcionário está visitando outro escritório.

   Nota: Se a propriedade sn_wsd_concierge.allow_overpopping_reservations estiver definida como *false*pelo administrador do local de trabalho, você não pode criar reservas sobrepostas ou paralelas para um dia. Você pode fazer apenas uma única reserva por um dia.

   Nota: Se você tentar selecionar uma data rotulada como **Remoto** , O dia remoto é alterado para um **No escritório** Dia de presença e este registro é atualizado na tabela Exceções de presença do funcionário (**Tudo** > **Assistente para local de trabalho** > **Presença do funcionário** > **Exceções**). . **Local** a coluna nesta tabela é atualizada com o nome do edifício que você usa para reservar um espaço para seu **No escritório** dia. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Assistente para local de trabalho.
5. Toque e remova as datas do calendário selecionadas por padrão e selecione alguns dias de sua escolha.

   Nota: Você pode somente o número de datas no calendário definido pelo administrador no *sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit*propriedade.

   Se o usuário não tiver reservas para um dia selecionado, será exibida a mensagem "Você não tem reservas para este dia".

Tradução automática

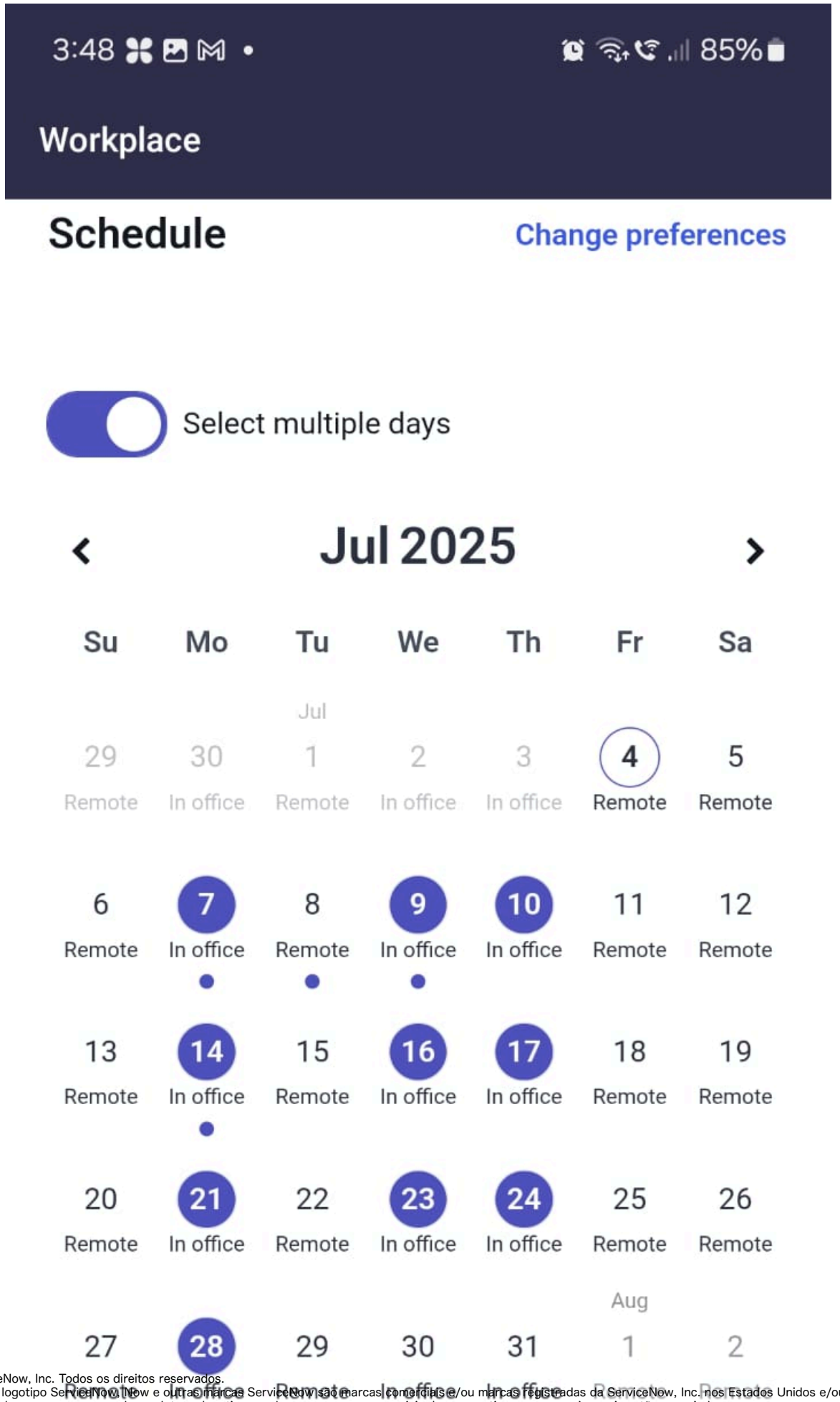
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando não há reservas para um dia de trabalho selecionado, a aplicação mostra "Você não tem reservas de mesa para hoje". Se você não fizer uma reserva, a aplicação mostrará "Você não fez uma reserva para o dia de trabalho desta semana para (date and month name)". Se você selecionar um dia remoto, a aplicação mostrará "Você está trabalhando de casa neste dia".

6. Em **Sugestões de espaço** exibição de lista, revise os espaços sugeridos antes de fazer reservas em massa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

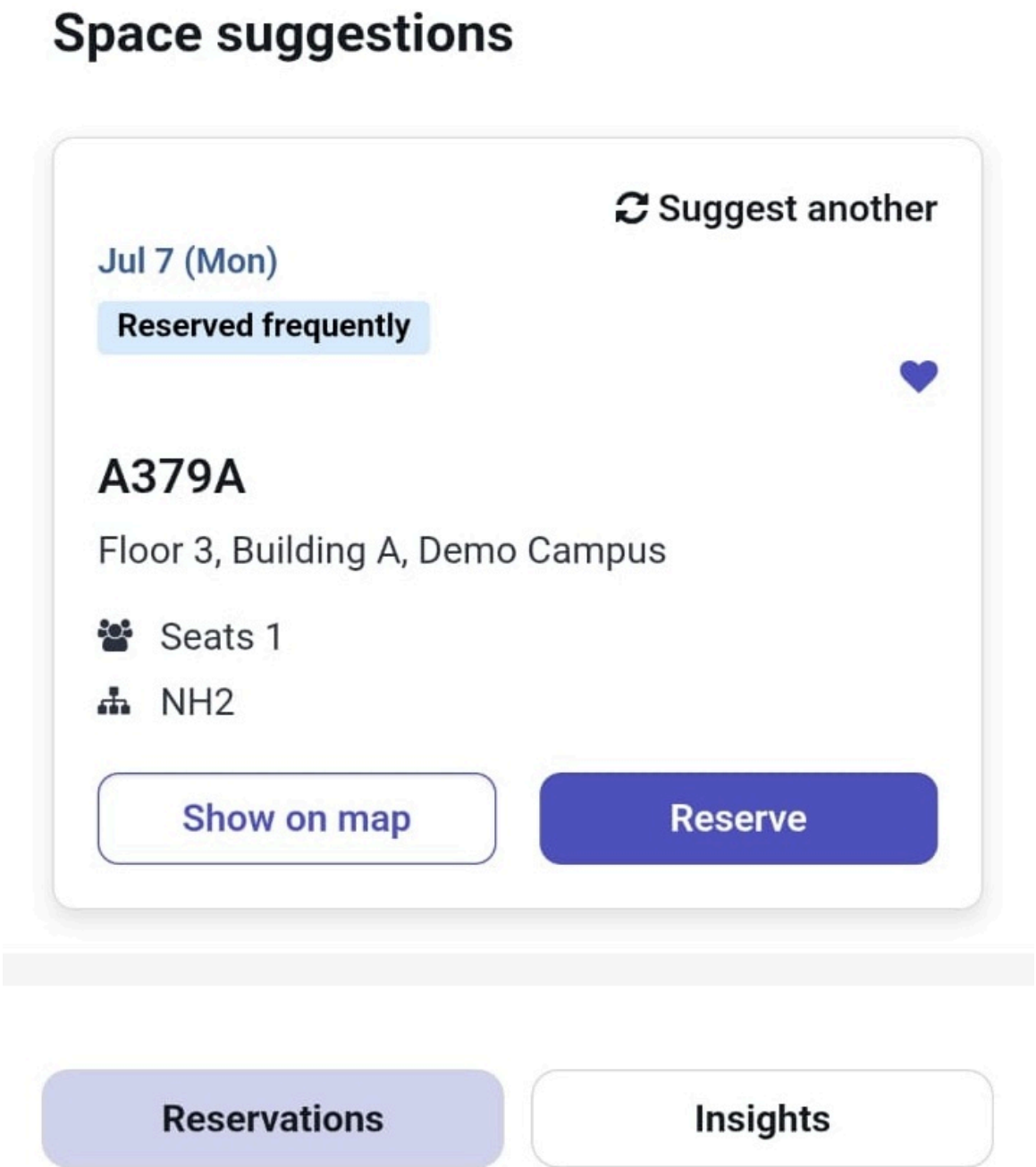
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação fornece sugestões de espaço com base nas seguintes preferências e uso do funcionário:

- Dados de reservas passadas e futuras
- Mesa ou espaço usados com frequência
- Locais preferenciais
- Espaços favoritos
- Serviços preferenciais do local de trabalho
- Colaboradores preferenciais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os marcadores exibidos em um espaço sugerido são obtidos na tabela de configuração Sugestão de espaço. Esses marcadores são exibidos no cartão Sugestões de espaço. Por exemplo, **Reservado com frequência** , **Perto da sua localização** , **Seu favorito** e assim por diante. Quando um funcionário está visitando outro escritório, as sugestões são fornecidas do escritório que um funcionário está visitando e não são baseadas nas preferências do funcionário no escritório definidas no painel de presença. Para obter mais informações, consulte Configuração de sugestão de espaço e Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho.

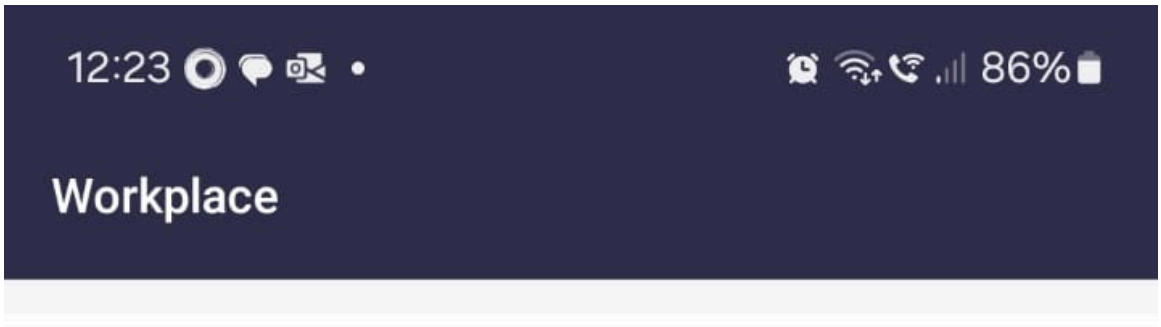
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para atualizar ou mudar um espaço sugerido em Sugestões de espaço, selecione **Sugira outro** ícone do botão atualizar ().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Space suggestions

Still looking for a space that fits your requirements? Click here to review suggestions again.

Search all spaces

Suggest another

Jul 16 (Wed)

Reserved frequently

B 2F 2 009

Floor 2, Building 1, Delaware Campus 2

Seats 1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o máximo de 10 sugestões quando um funcionário toca e seleciona o botão Atualizar repetidamente. Após a décima tentativa, a aplicação mostra uma mensagem: " Ainda procurando um espaço que atenda aos seus requisitos? Clique aqui para revisar as sugestões novamente." Selecionando **Clique aqui para revisar as sugestões novamente** exibe uma lista de novas sugestões de espaço.

Nota: Se não houver espaços disponíveis com base nas preferências do funcionário, o. **Sugira outro** a opção atualizar também pode mostrar um único espaço ou alguns espaços (e não os 10 espaços preferenciais disponíveis sempre).

Para revisar as sugestões anteriores, toque em e selecione "Clique aqui para revisar as sugestões novamente".

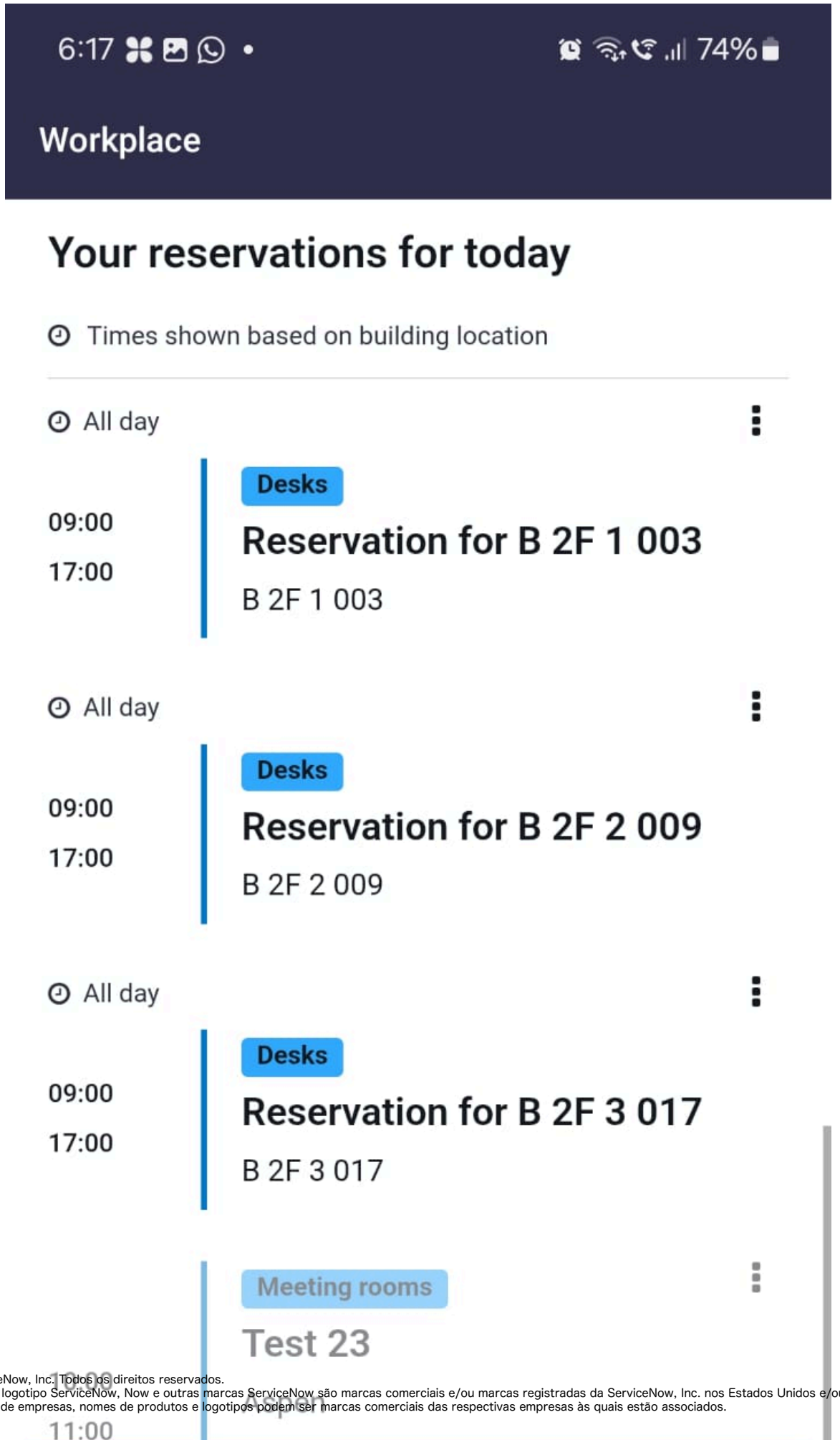
8. **Opcional:** Selecione **Pesquisar todos os espaços** se você não encontrar o espaço que está procurando. Selecionando **Pesquisar todos os espaços** Abre a página Fazer uma reserva no seu aplicativo para celular. Se você quiser reservar um espaço além do sugerido no cartão Sugestões de espaço, use a página Fazer uma reserva para reservar um espaço.
9. Selecione **Reservar dias selecionados** Para reservar vários espaços mostrados no cartão Sugestões de espaço.
10. Toque em e selecione **Limpar dias selecionados** para remover uma data ou datas selecionadas do calendário antes de fazer reservas em massa.
    Você também pode limpar as datas selecionadas tocando nas datas selecionadas no calendário. Quando você toca em uma data, a data é removida da seleção e as sugestões de espaço não são mostradas para as datas não selecionadas.
11. Toque em **Reservas** Para exibir todos os seus espaços reservados em uma exibição de Agenda.

    A exibição Agenda mostra todas as suas reservas existentes. Ele mostra todas as reservas que você fez usando o Portal de reservas avançadas e as reservas criadas usando o aplicativo para celular.

12. Toque em uma reserva na exibição Agenda e selecione o ícone Mais informações ( ) Para abrir o menu Ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

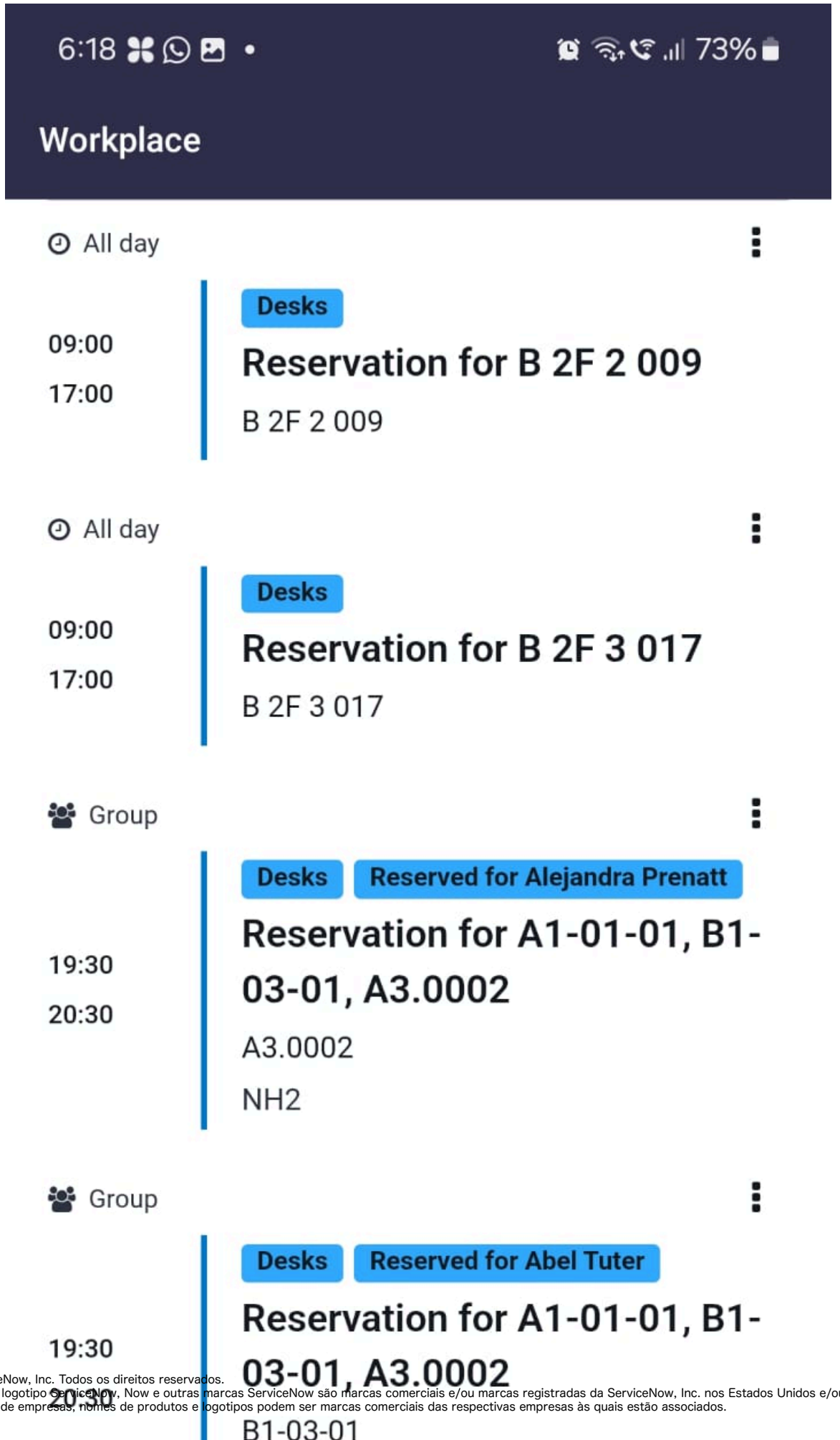
Os tempos de reserva são baseados em **Dia inteiro** Configuração do módulo reservável definida pelo administrador. Quando **Dia inteiro** está habilitado e. **Significado do dia inteiro** está definido como **Dia inteiro** , você pode fazer uma reserva para o dia inteiro (um dia ou dia inteiro com base no fuso horário do seu edifício). Por exemplo, os tempos de reserva são mostrados de 10,25 a 23,59 com base nas configurações de fuso horário de dia inteiro do escritório. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

13. Revise os diferentes tipos de reservas que você fez na exibição Agenda.

As reservas do portal de reservas e do aplicativo para celular são mostradas na exibição Agenda. Ele também mostra os rótulos para diferentes tipos de reservas. Por exemplo, **Grupo** , **Dia inteiro** , **recorrente (vários dias)** , **vários edifícios** , **bairro** e assim por diante. **Dia inteiro** As reservas são mostradas na parte superior e, em seguida, outros tipos de reservas são mostrados na exibição Agenda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

14. Selecione os itens do menu Ações para concluir o seguinte:

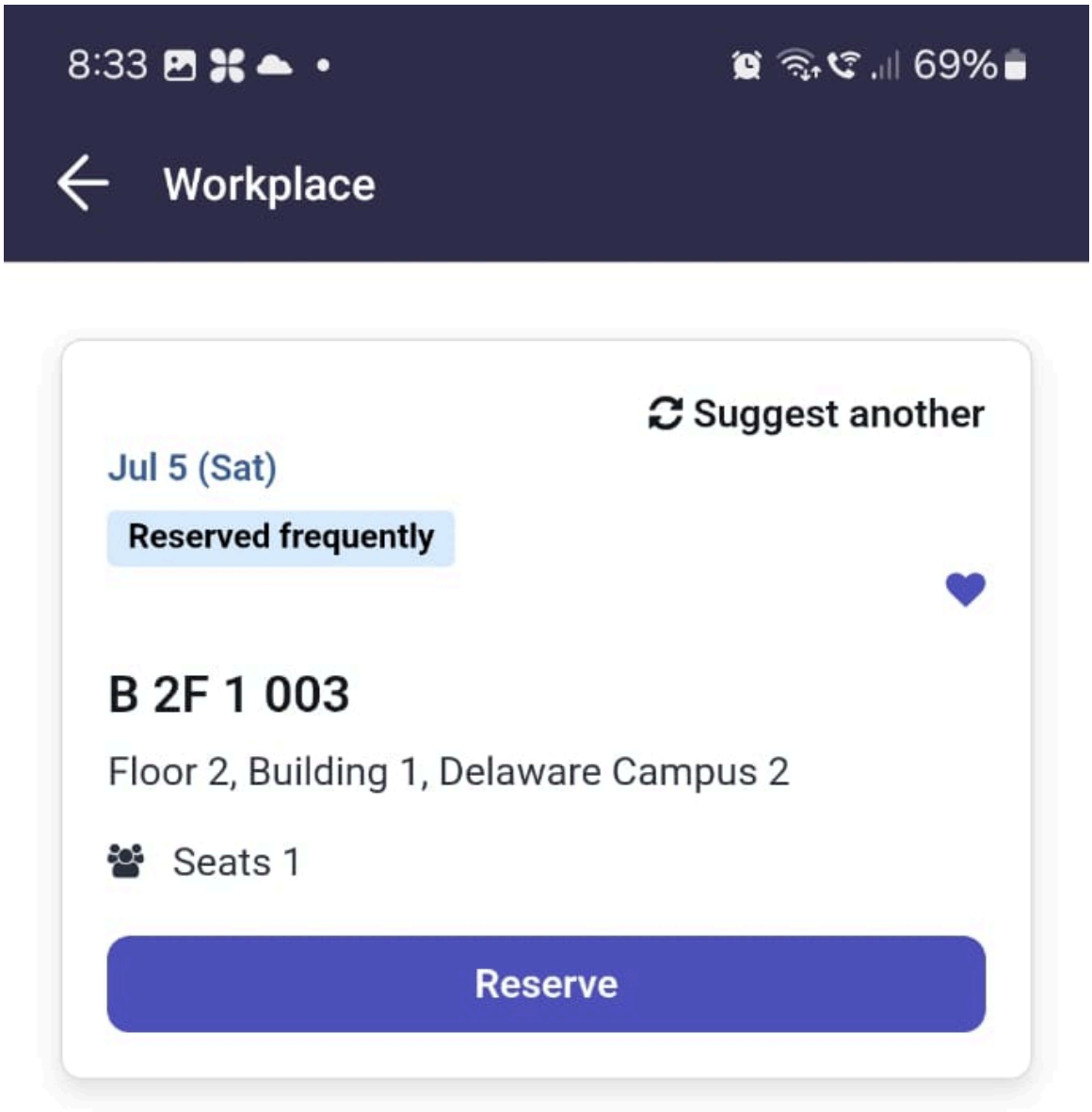
a. Selecione o ícone do menu Ações (⋮ Adjacente a uma reserva na exibição Agenda para abrir o menu Ações.

b. O menu Ações mostra as seguintes opções:

- Check-in ou Check-out
- Cancelar reserva
- Editar reserva
- Exibir informações da reserva
- Mostrar no mapa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

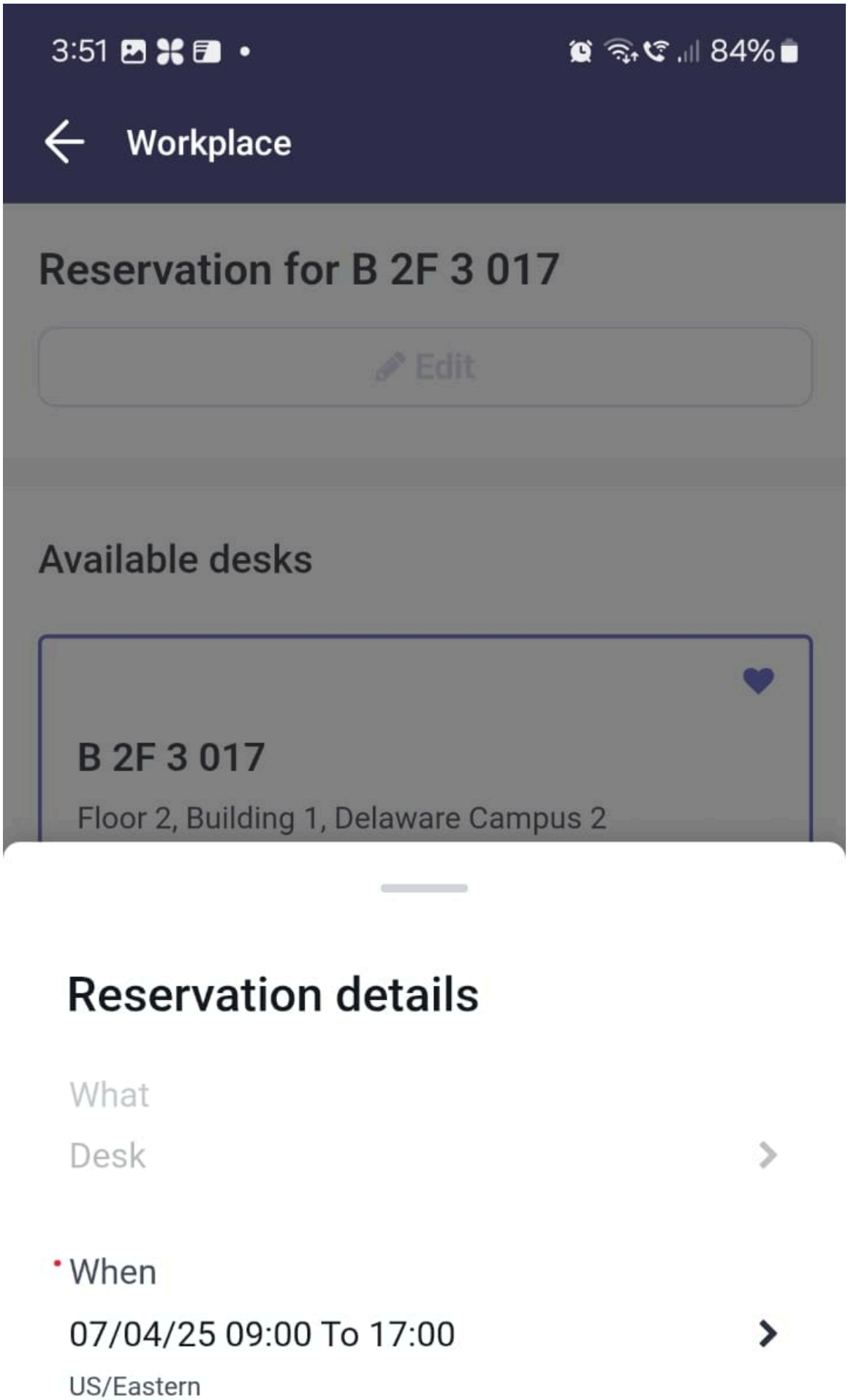
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Check-in** para fazer check-in de uma reserva.
Após o check-in de uma reserva, você verá **Check-out** opção para fazer check-out da sua reserva.

d. Selecione **Editar reserva** para editar um local, data e hora das suas reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



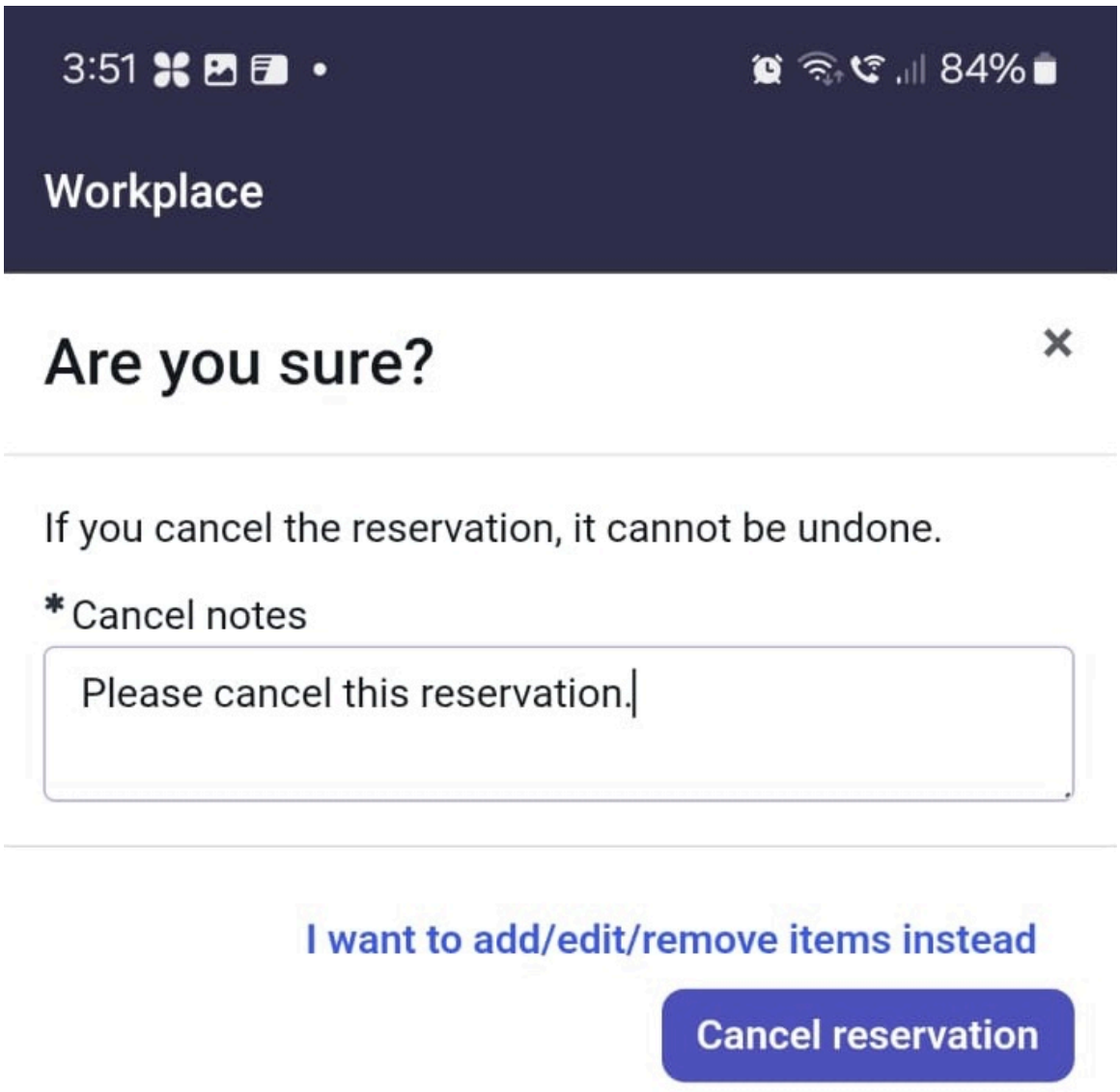
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize suas reservas para remover ou editar serviços do local de trabalho usando a página Atualizar detalhes da reserva. Para obter mais informações, consulte Revise e edite suas reservas no Workplace.

e. Selecione **Cancelar reserva** para cancelar uma reserva.

Os funcionários podem cancelar diretamente uma reserva se a reserva não exigir anotações de cancelamento. A opção de adicionar uma anotação de cancelamento é definida pelo administrador na Configuração do widget do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

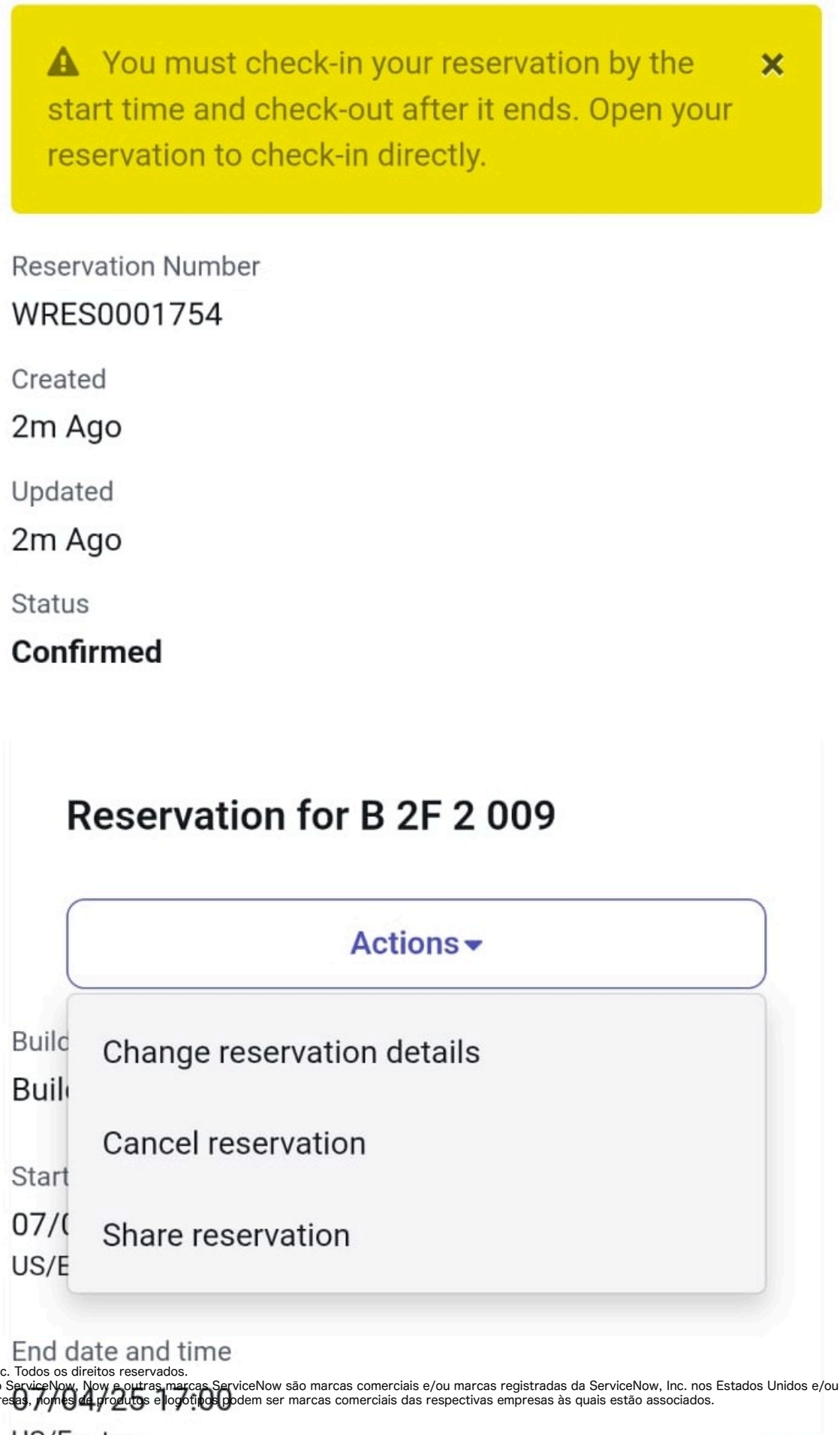
Selecione **Em vez disso, quero adicionar/editar/remover itens** para atualizar itens do local de trabalho em uma reserva.

A opção de adicionar uma anotação de cancelamento é definida pelo administrador na Configuração do widget do módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

f. Selecione **Exibir informações de reserva** Para revisar o resumo da reserva de um espaço selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Selecione **Mostrar no mapa** para abrir a página do diretório do local e reservar um espaço usando um mapa de andares.

Revise e edite suas reservas no Workplace

Atualize ou edite reservas no Workplace usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular aplicação. Atualize seu local, data e hora de suas reservas existentes.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que você tenha as seguintes aplicações:

- Prestação de serviços no local de trabalho para celular
- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Assistente para local de trabalho
- Mapeamento interno
- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Workplace Space Mapping

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

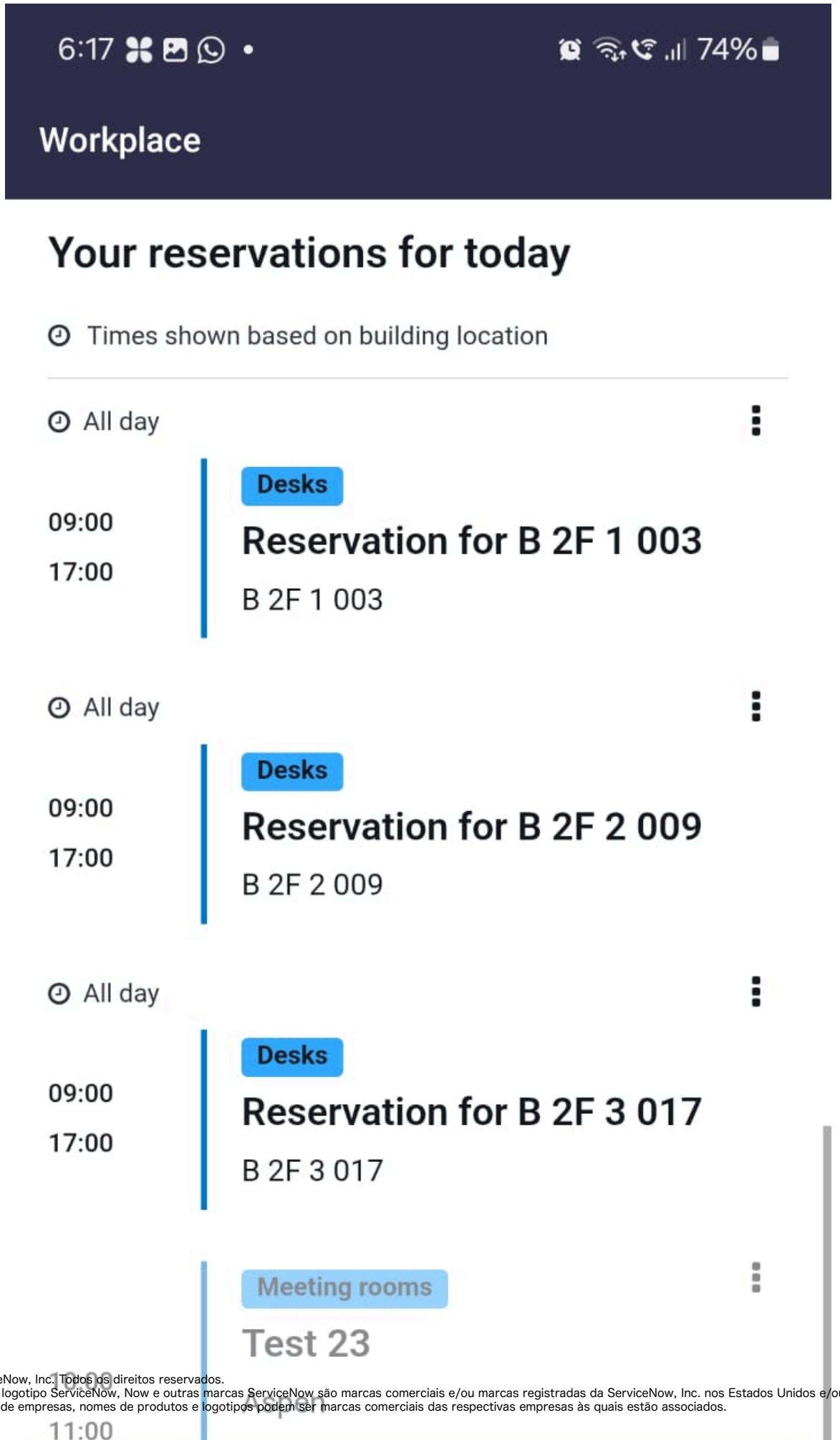
Procedimento

1. Faça login no Now Mobile® aplicação.
2. Acesse seu Prestação de serviços no local de trabalho para celular instância.
3. Toque em e selecione **Local de trabalho** ícone de pino do local (na página inicial do dispositivo móvel.

   O pino do local muda para um ícone de pino azul ( ). A tela do local de trabalho aparece para você coordenar seus dias úteis e colaborar com seus colaboradores preferenciais.
4. Crie uma reserva para um dia ou crie reservas em massa.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma reserva para um dia no Workplace e Crie reservas em massa no Workplace.
5. Selecione **Reservas** guia.
   Por padrão, o **Reservas** selecionado.
6. Revise suas reservas disponíveis em **Suas reservas para hoje** (em caso de reserva de um único dia) ou **Suas reservas para <selected-date>** (Em caso de reservas em massa) Exibição de agenda.
7. A exibição da agenda mostra todas as reservas criadas a partir do usando o portal da web de reserva avançada e o. Now Mobile® aplicação.
   Você pode exibir o tipo de reserva na exibição da agenda. Por exemplo, dia inteiro, Reserva de grupo, reservas de bairro e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione o ícone do menu Ações ( ) para uma reserva.

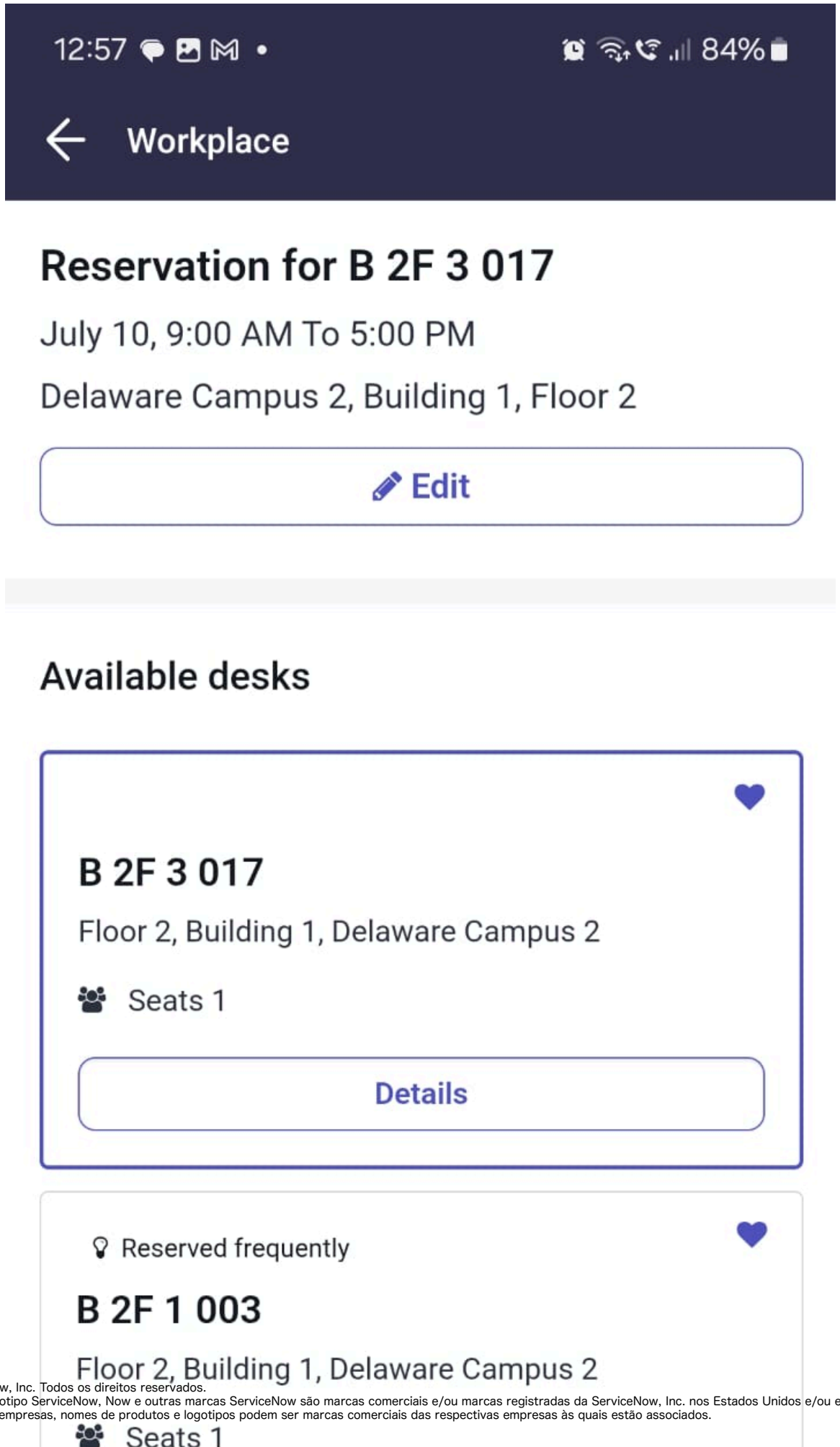
   A exibição Agenda mostra itens do menu Ações.

   a. Editar reservas: Selecione **Editar reservas** para editar uma reserva existente e atualizá-la com uma nova data, hora e local.

      A página Atualizar reserva é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

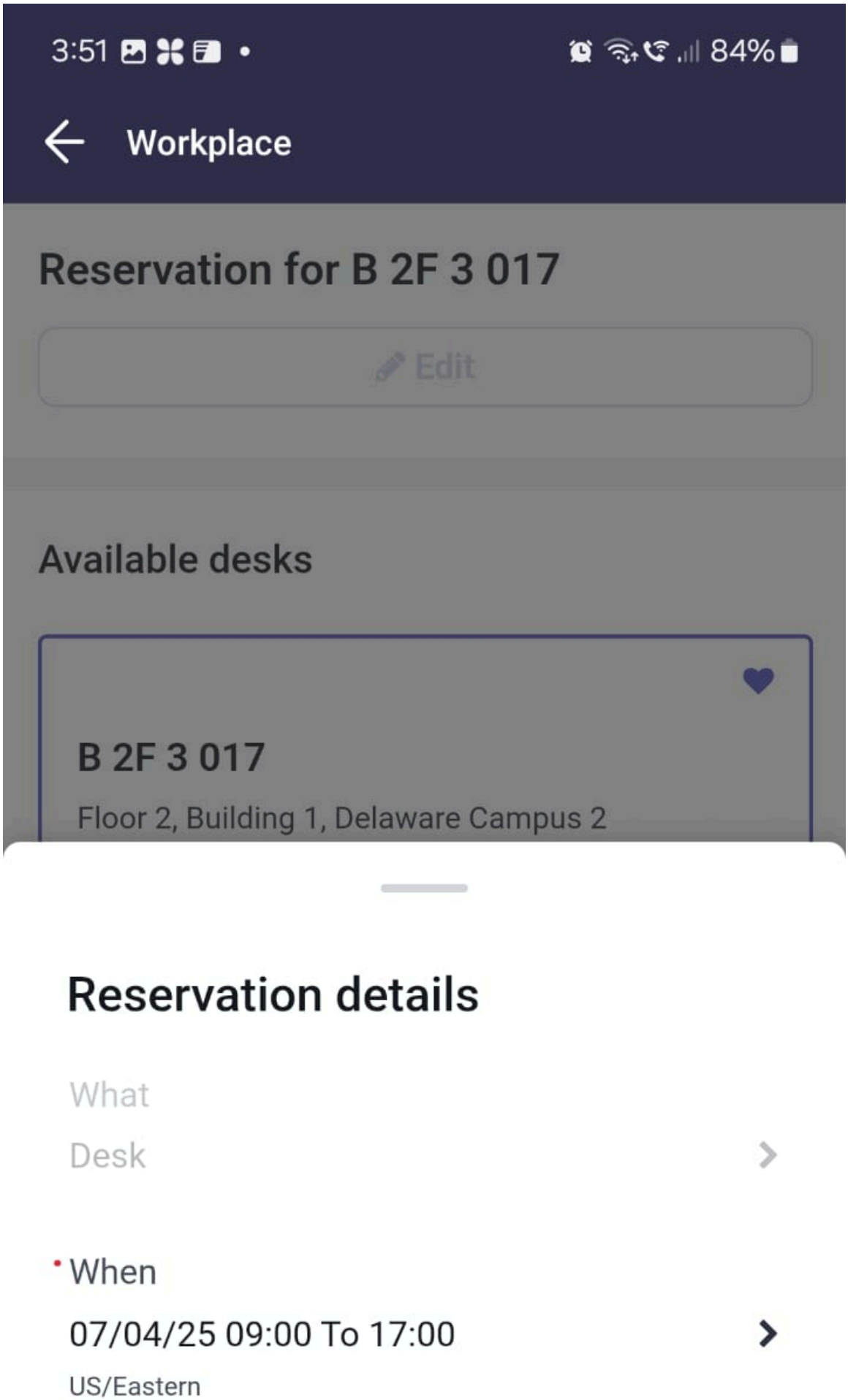
Atualize suas reservas para mudar a hora e a data de início ou a hora ou data de término e o local. Você também pode remover ou editar serviços do local de trabalho de suas reservas existentes. Depois de atualizar uma reserva, o nome do assunto da reserva é alterado automaticamente para o nome do espaço para o qual você está atualizando a reserva. Por exemplo, reserva para C1-04-01, em que C1-04-01 é o nome do espaço.

Nota: Ao tentar editar uma reserva de grupo, o **Editar grupo primário** a opção está disponível para uma reserva de grupo. Selecionar esta opção abre a reserva primária do grupo na Página de resumo da reserva. Para obter mais informações sobre como criar uma reserva de grupo, consulte Crie uma reserva de grupo.

b. Selecione **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

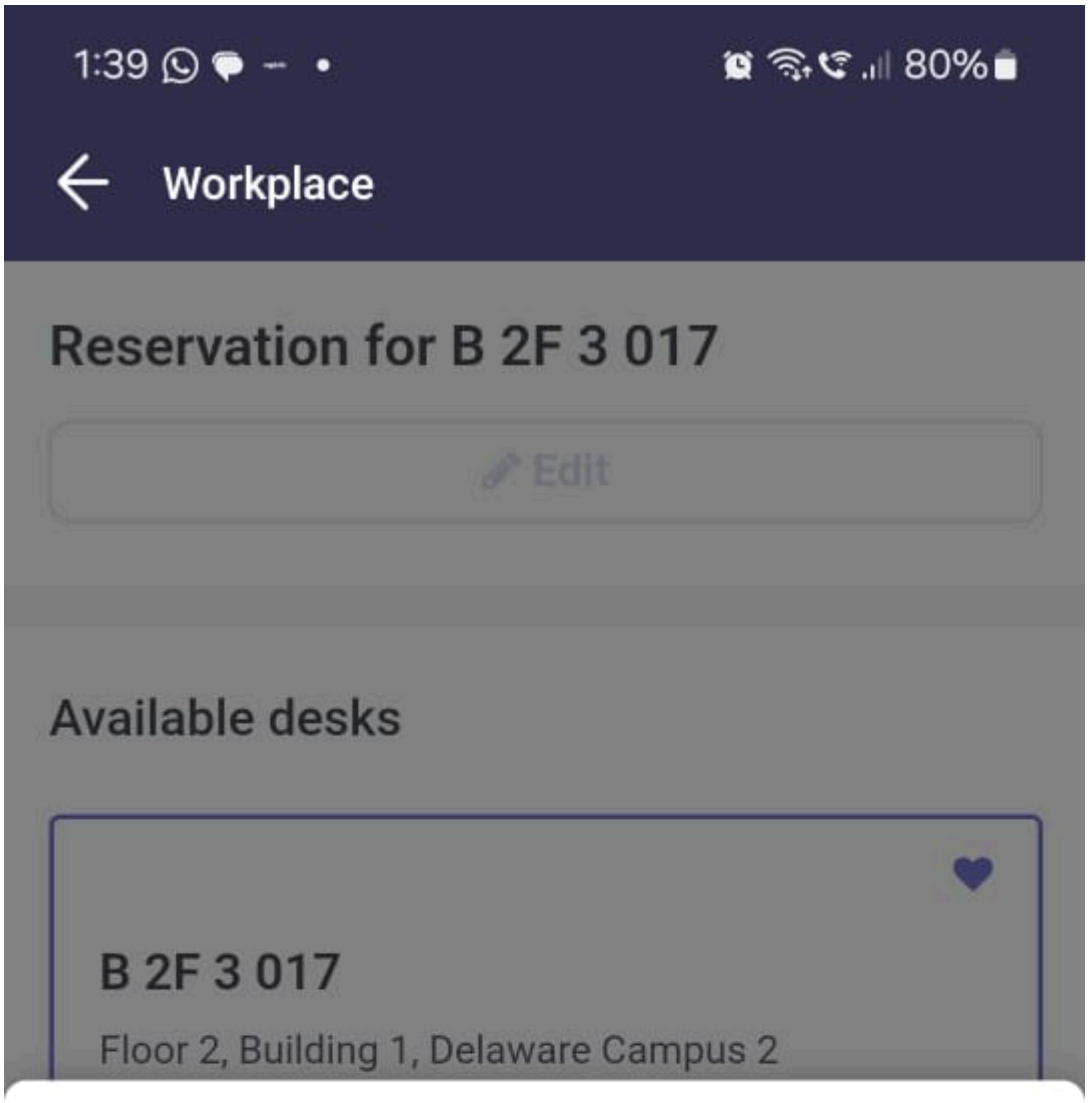
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Não é possível mudar a Configuração do Módulo reservável (por exemplo, **Mesas** quando você está atualizando uma reserva. Por padrão, esta opção está inativa ou no modo somente leitura.

c. Selecione **Quando** para abrir uma caixa de diálogo para atualizar a data e a hora de uma reserva existente. Insira o novo **Data** , **Hora de início** e **Hora de término** para atualizar uma reserva. Toque em **Selecione** para atualizar a data e a hora da sua reserva para encontrar um espaço alternativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



When

Date

07/10/25

Start time

9:00

End time

17:00

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Onde** para abrir uma caixa de diálogo.

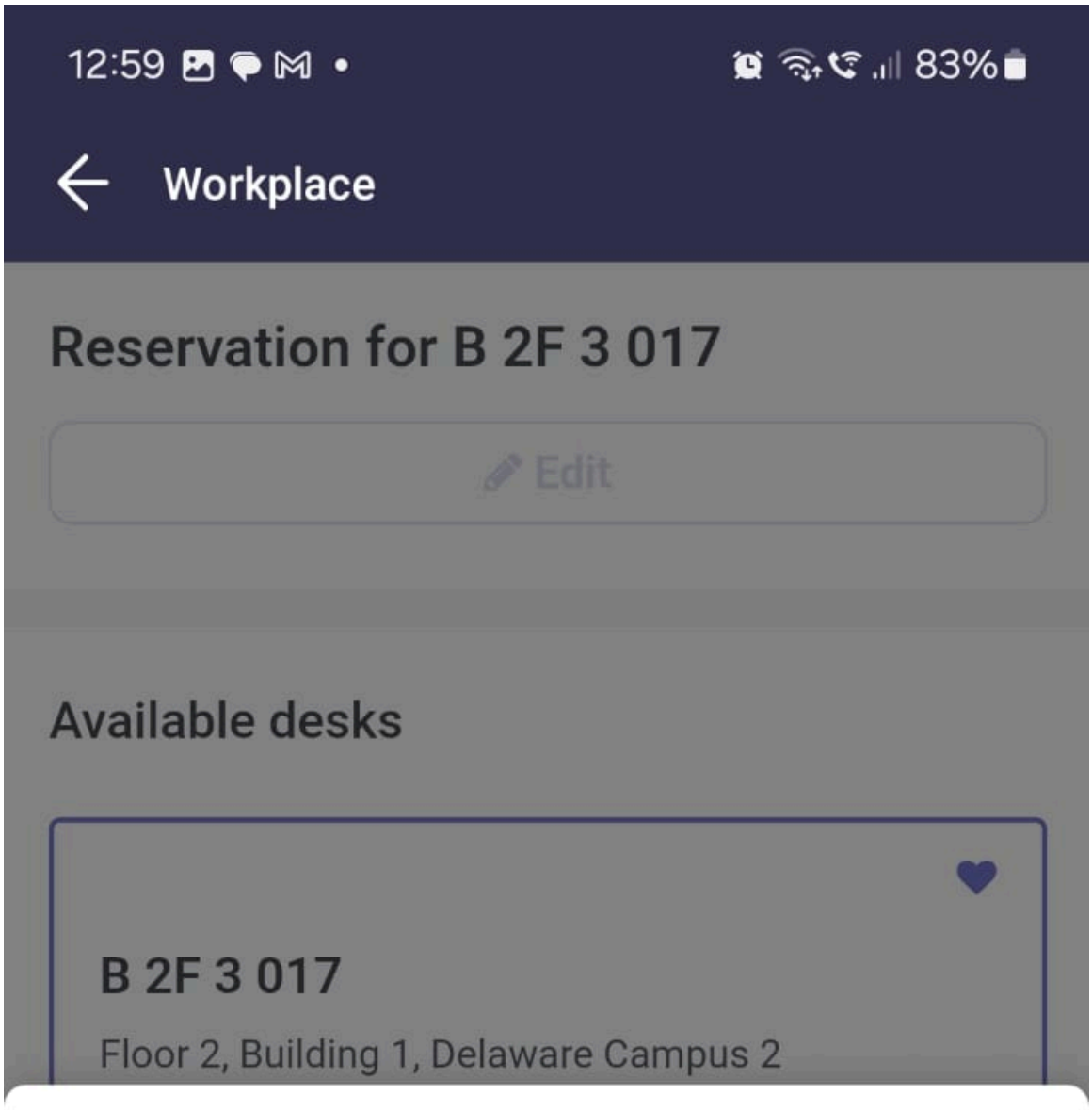
Tradução automática

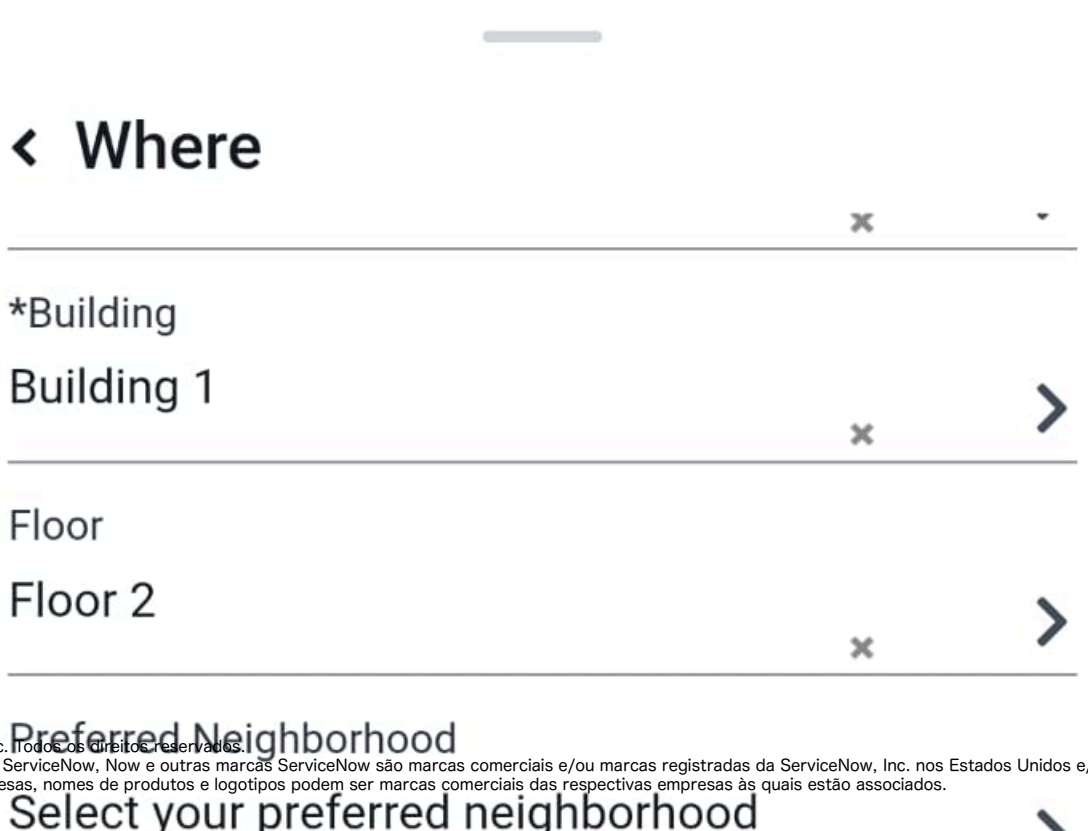
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insira o novo local para atualizar o local de uma reserva existente. Atualize o. **Campus** , **Edifício** , **Andar** e **Bairro preferencial** de uma reserva. Toque em **Selecione** para atualizar o local da sua reserva para encontrar um espaço alternativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione **Atualizar reserva** para atualizar sua reserva.

Como usar o Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Use Prestação de serviços no local de trabalho para celular para fazer reservas usando App Now Mobile. Edite ou atualize reservas, compartilhando detalhes da reserva com usuários do local de trabalho, para orientação.

Use os mapas de andares do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço no Workplace Core. Para exibir os mapas, use Mappeldin e. Mapeamento interno.

PESQUISE um campus, um edifício e um espaço usando a Pesquisa com IA

O recurso de pesquisa com IA no Prestação de serviços no local de trabalho para celular Fornece pesquisa contextual com IA para campi, edifícios, andares e espaços.

Antes de Iniciar

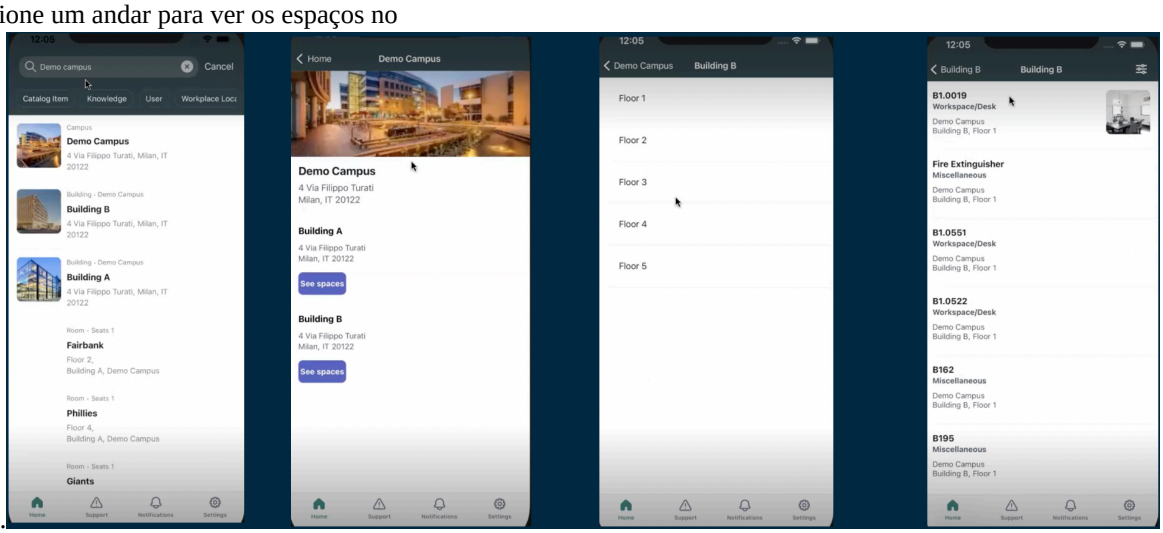
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de ter instalado e configurado a Pesquisa com IA para Prestação de serviços no local de trabalho para celularAntes de pesquisar um campus, edifício ou espaço usando a Pesquisa com IA.

Procedimento

1. Faça login em Prestação de serviços no local de trabalho para celular mobile.
   A página de boas-vindas é exibida.
2. Na caixa de pesquisa, pesquise um campus ou edifício ou um espaço.
   Por exemplo, pesquise um campus (Campus de demonstração).
3. Ao selecionar um campus, os detalhes do campus aparecem.
4. Clique em **Consulte espaços** o usuário é direcionado para selecionar um andar.
5. Selecione um andar para ver os espaços no andar.



6. Selecione um espaço e clique em **Enviar** para reservar o espaço.
7. Clique em **Obter direções** para obter direções em um local de trabalho.

> **Nota:** . **Obter direções** a opção aparecerá somente se o local de trabalho tiver um mapa de andares e você tiver configurado um provedor de mapas (**Mapeamento interno** ou **Mappeldin** Nas Propriedades do mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A Pesquisa com IA fornece melhores resultados de pesquisa com base no seguinte.

- Pesquisas recentes e populares: Ao tocar na barra de pesquisa, os resultados da pesquisa são personalizados e baseados no histórico de navegação recente.
- Erros de digitação automaticamente: Terminologias ou palavras incorretas são corrigidas automaticamente ao inserir os termos-chave de pesquisa.
- Tratamento de sinônimos: O mecanismo de pesquisa procura sinônimos dos termos-chave de pesquisa e mostra os resultados da pesquisa de acordo. Por exemplo, digite "Edifício A", a IA pesquisa o Edifício A, bem como todos os andares que pertencem ao Edifício A.

Faça uma reserva usando App Now Mobile

Reserve um local de trabalho de qualquer lugar e a qualquer momento usando App Now Mobile.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes aplicativos instalados:

- Workplace Core (sn_wsd_core).

  Para obter mais informações, consulte Instalar Workplace Core.

- Gestão de reservas do local de trabalho (sn_wsd_rsv).

  Para obter mais informações, consulte Instalar Gestão de reservas do local de trabalho.

- Prestação de serviços no local de trabalho Para celular

Para exibir mapas de andares, você deve ter o seguinte instalado:

- Workplace Space Mapping, Mapeamento interno do local do trabalho E Mappeldin estão instalados
- Certifique-se de que a exibição de mapa esteja habilitada. Para obter mais informações, consulte Habilite a exibição de mapa para criar reservas.

Nota: A criação de reservas para módulos baseados em turno não é compatível com dispositivos móveis nativos.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

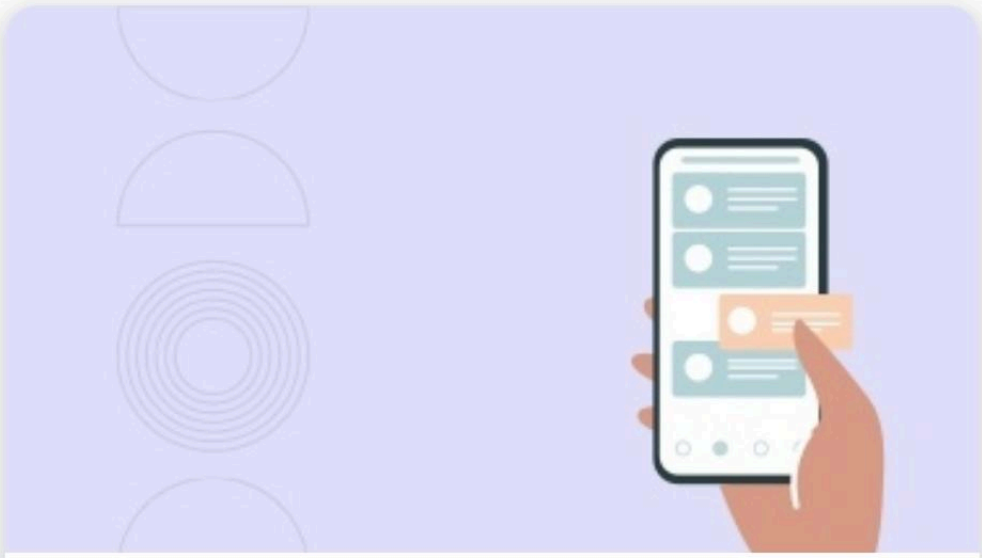
Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, abra App Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Welcome to Mobile!

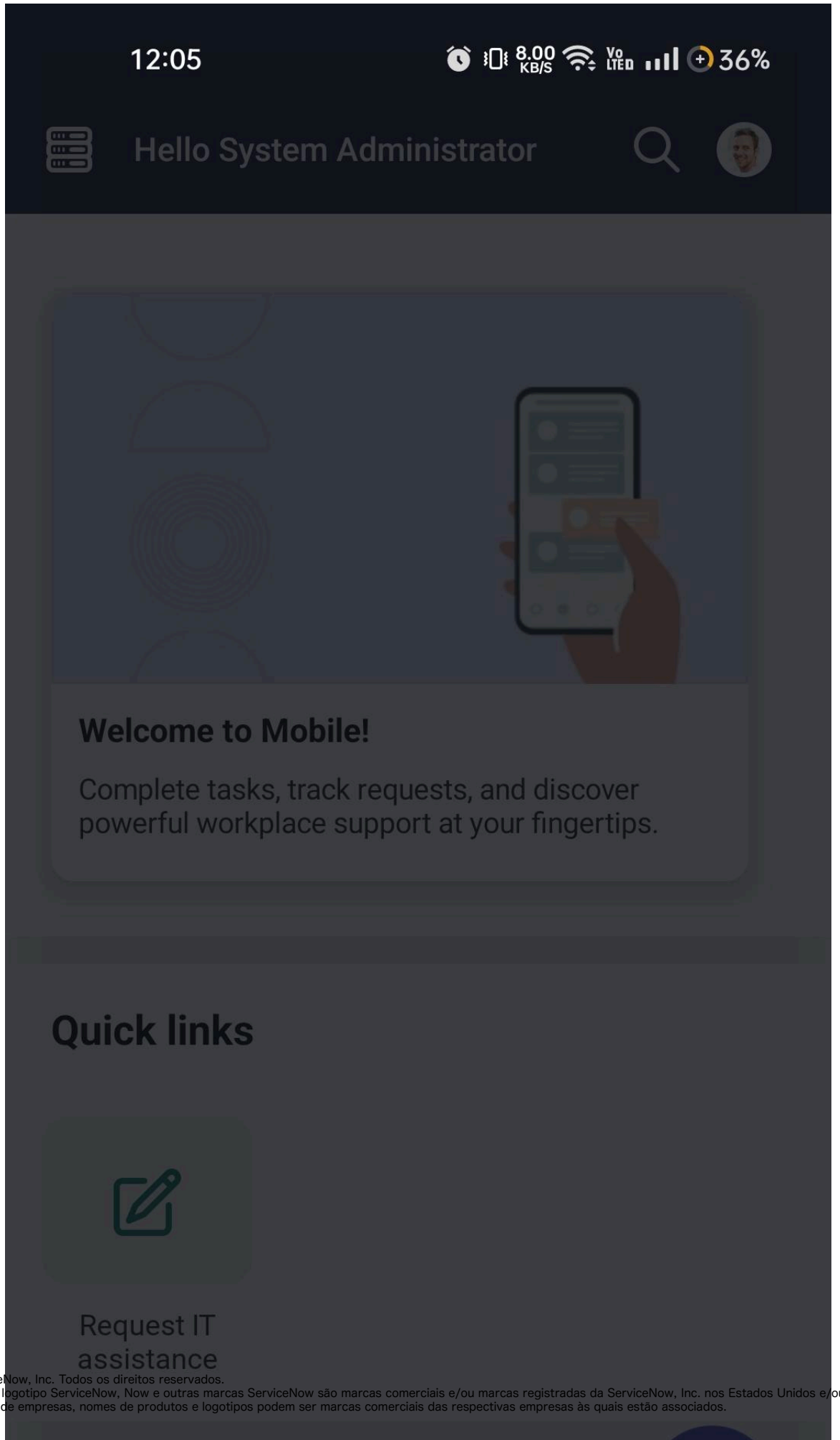
Complete tasks, track requests, and discover powerful workplace support at your fingertips.

Quick links

Request IT assistance

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

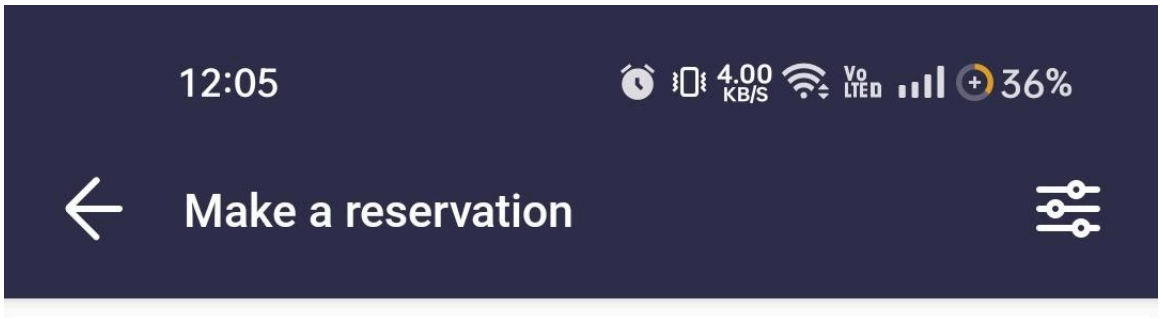
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Toque em **Faça uma reserva** .
3. A seção Fazer uma reserva mostra os Módulos reserváveis.

   Por exemplo: Selecione **Mesas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



uday desks
Reserve up to 90 days in advance
Reserve for up to 7 days total



Desks within an area
Reserve up to 180 days in advance



Desks
Reserve up to 90 days in advance



Desks 1
Reserve up to 90 days in advance



Meeting rooms
Reserve up to 180 days in advance

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

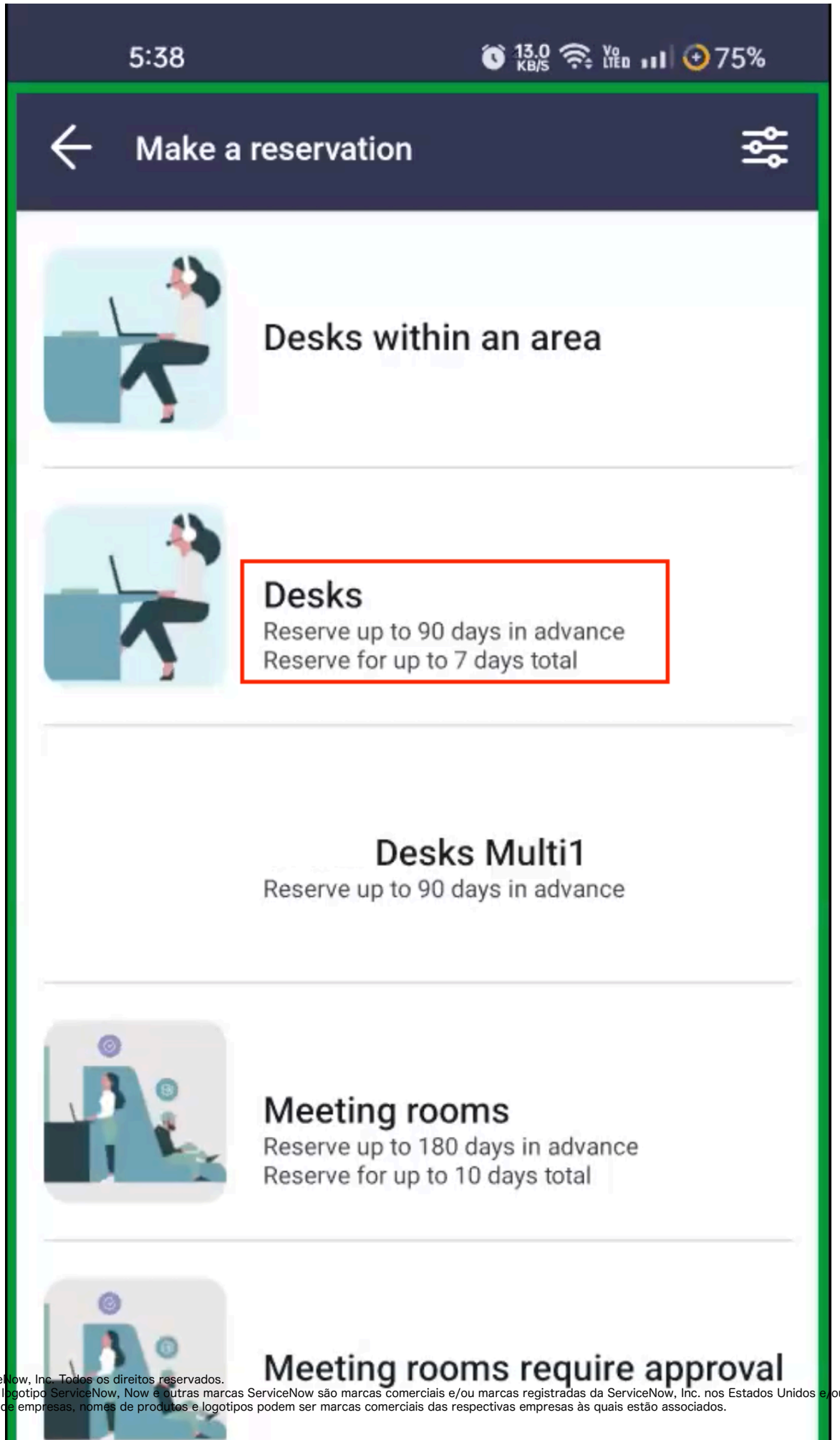
4. Se você definiu a propriedade Módulo reservável **Máximo de dias para vários dias** por dois ou mais dias, o. **Faça uma reserva** a tela mostra o número de dias reserváveis até o qual uma reserva de vários dias pode ser feita.

   O valor padrão de **Máximo de dias para vários dias** é 1.

   . **Máximo de dias para vários dias** o valor é definido como 1, somente reservas de um dia podem ser feitas e **Dia inteiro** a opção é habilitada ao fazer uma reserva. . **Máximo de dias para vários dias** o valor é definido como 2 ou um valor maior, o. **Dia inteiro** a opção de reserva está desabilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Máximo de dias no futuro** No módulo reservável pelo administrador, o número de dias no futuro até o qual a reserva pode ser feita é exibido no cartão. . **Máximo de dias no futuro** o valor é 1 ou superior. Se um funcionário tentar selecionar um intervalo de datas inválido, os resultados de pesquisa de uma reserva não serão retornados.

5. **Opcional:** Para fazer uma reserva rápida para qualquer local de trabalho, na seção Reserva rápida, toque em **Reserve este local** .
   Se você definiu locais favoritos em Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas, a seção Reserva rápida exibe seu local favorito em **Meus favoritos** .

   Nota: O tipo de local de trabalho que está disponível na seção Reserva rápida depende da configuração feita pela sua organização.

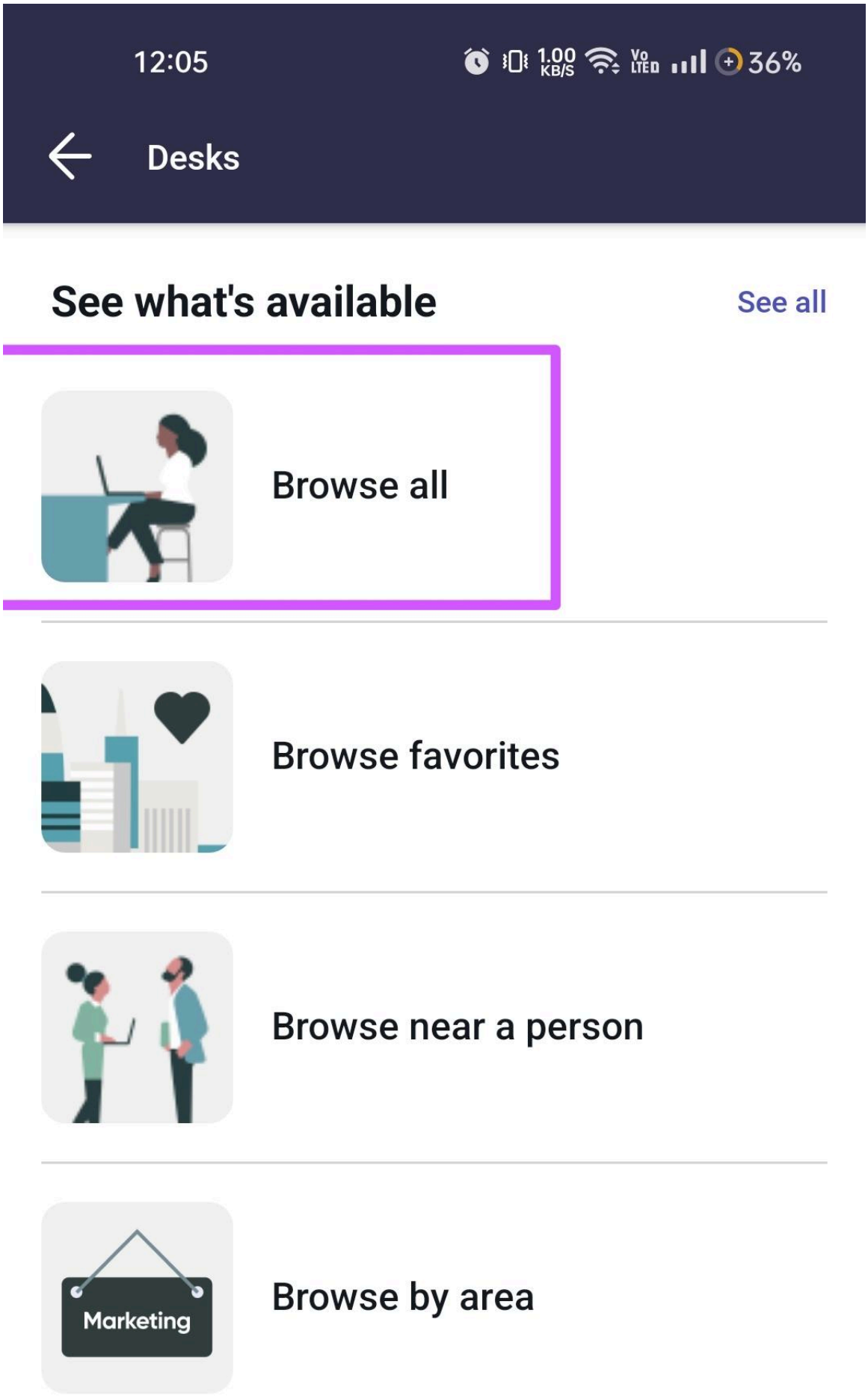
6. Selecione um caminho reservável.

   A reserva de vários dias está disponível para todos os caminhos reserváveis. Por exemplo: Selecione Procurar tudo.

   - Procurar tudo
   - Procurar próximo a uma pessoa
   - Pesquisar por área
   - Navegar por bairro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Adicione requisitos de sala ou espaço.

a. No formulário, preencha os campos.

Criar uma reserva

Campo	Descrição
Construção	Edifício onde você deseja reservar o local de trabalho.
Piso	Andar onde você deseja reservar o local de trabalho.
Início da reserva	Hora de início da reserva.
Dia inteiro	Opção para habilitar **Dia inteiro** ou uma reserva de um único dia. T ime: O dia inteiro depende da reserva do dia de início e término propriedades definidas pelo administrador.
Data e hora de início e data e hora de término.	Opção para selecionar Selecionar a data e hora de início e a data e hora de término. **Nota:** Propriedade do módulo reservável para vários dias **Máximo de dias para vários dias** Depende do Módulo reservável **Máximo de dias no futuro** valor. Você pode reservar um espaço para vários dias somente dentro do intervalo (número de dias) especificado para **Máximo de dias no futuro** valor. Se a data de início e o intervalo de datas de término da reserva for maior que **Máximo de dias no futuro** A aplicação mostra um erro de validação e a data e a hora de término são padronizadas para a data atual.
Término da reserva	Hora de término da reserva. Este campo é definido automaticamente como uma hora após a hora de início.
Capacidade	Capacidade da reserva. **Nota:** Se você estiver usando um iOS dispositivo, toque em **Concluído** depois de especificar a capacidade.
Serviços padrão	Opção para selecionar um dos serviços padrão disponíveis com base nos quais os locais devem ser filtrados. **Nota:** O campo ficará visível somente se você estiver usando Prestação de serviços no local de trabalho Para a versão Mobile .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Finalidades da reserva	Opção para selecionar uma das finalidades reserváveis disponíveis com base nas quais os locais devem ser filtrados. O campo ficará visível somente se você estiver usando Prestação de serviços no local de trabalho Para a versão Mobile . Se você especificou ambos **Serviços padrão** e. **Finalidades reserváveis** , a pesquisa retorna somente os locais que atenderam aos dois critérios especificados.
Alternar exibição de mapa	Exiba as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa de andares em vez de uma exibição de lista. A opção de exibir um mapa estará disponível somente se a propriedade do mapa for definida pelo administrador para um espaço ou sala selecionada. Para obter mais informações, consulte Configure a propriedade Alternar exibição de mapa.

Nota: A reserva usa os detalhes de edifício, andar, data e hora de início e término do perfil do local de trabalho, caso nenhuma preferência do usuário esteja definida. Se o espaço selecionado não estiver mapeado para nenhuma área, os detalhes do edifício e do andar serão preenchidos automaticamente ou preenchidos previamente **Procurar todos os espaços** . Se um espaço for mapeado para uma área, os detalhes do edifício e do andar serão preenchidos previamente **Navegar por área** . Se houver preferência do usuário e um perfil de local de trabalho, a preferência do usuário terá precedência e o mapeamento de espaço será feito pela preferência do usuário. . **Navegar por área** o campo é preenchido automaticamente com base nas preferências do usuário e não no perfil do local de trabalho.

8. Clique em **Avançar**.
9. Selecione os locais que você está reservando.
   Os locais definidos como favoritos no portal de reservas são priorizados e exibidos em ordem alfabética, seguidos por outros locais do local de trabalho.
   Toque em Edifício para mostrar as informações do nível do andar e selecione um andar.

   - Na exibição de lista, você pode selecionar um ou mais locais.

     Para pesquisar um local, insira o nome exato do local na caixa de pesquisa.

     Nota: Se você estiver navegando em um espaço perto de um usuário, somente os cinco espaços mais adequados serão listados.

   - Na exibição de mapa, você pode ampliar o mapa para selecionar um ou mais locais.

     Use **Todos os andares** lista suspensa para alternar entre andares.

     Clique em **Selecionado** botão para revisar suas seleções ou selecione **Todos** para navegar de volta para a exibição de mapa. Também pode selecionar quartos em pisos diferentes.

     Nota: A exibição de mapa estará disponível somente se for habilitada pelo administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Clique em **Avançar**.

11. **Opcional:** Para pesquisar todos os espaços disponíveis, selecione **Procurar todos os espaços** .

12. Para pesquisar espaços reserváveis no contexto de um bairro, selecione **Procurar por bairro** opção.

> **Nota:** **Procurar por bairro** a opção só estará disponível se **Habilite a navegação por bairro** a opção é configurada pelo administrador.

a. Especifique os seguintes detalhes para pesquisar o espaço mais adequado em uma área.

- **Bairro** Nome do bairro.
- **Edifício** Nome do edifício disponível em um bairro. Por exemplo: NBH2
- (Opcional) **Andar** Piso do edifício onde você deseja fazer uma reserva. O administrador de reservas pode indicar no Módulo reservável se um funcionário pode usar um andar na pesquisa.
- **Data e hora de início** : Data e hora em que você começaria a usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.
- **Data e hora de término** : Data e hora em que você pararia de usar o item do local de trabalho. A hora é exibida com base no fuso horário do edifício selecionado.

13. **Opcional:** Para reservar um espaço do seu espaço favorito, toque em **Procurar favoritos** .
Os espaços que você definiu como favoritos usando Gestão de reservas do local de trabalho O portal de reservas é exibido com o ícone de favorito (♡). Se você quiser definir qualquer local como favorito, consulte Defina um local como favorito usando a página Detalhes do espaço.

> **Nota:** A opção Favorito aparecerá somente se você tiver a Central do funcionário 25.0.0 e se o administrador tiver definido as configurações.

14. **Opcional:** Para reservar um espaço disponível perto de uma pessoa, toque em **Navegue próximo a uma pessoa** .

a. Selecione o usuário próximo ao qual você deseja reservar um espaço no **Procure espaços próximos a este colega** .

> **Nota:** Se houver espaços reservados privados perto da pessoa, eles não serão exibidos no resultado da pesquisa.

b. Selecione uma reserva feita pelo usuário em **Escolha a reserva do colega** .

c. **Opcional:** Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
Esta opção estará disponível somente se ativada pelo administrador.

15. **Opcional:** Para reservar um espaço disponível em uma área específica, toque em **Navegar por área** .

a. Selecione **Edifício** da área onde você deseja fazer uma reserva.

b. Selecione **Área** onde você deseja fazer uma reserva.

c. Selecione uma data e hora de início em **Data e hora de início** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione uma data e hora de término em **Data e hora de término** .

e. **Opcional:** Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
O espaço favorito disponível é realçado no mapa.

> **Nota:** Esta alternância estará disponível somente se ativada pelo administrador.

f. Selecione um andar em **Andar** Lista suspensa na exibição de mapa.
Por exemplo: Piso 1.

g. Espaços disponíveis pertencentes a um bairro para um edifício são mostrados.

16. Toque em **Próximo** .
17. Na exibição de mapa, selecione **Obter direções** para wayfinding e navegação interna.
Para obter mais informações, consulte Trabalhe com o Diretório de locais para App Now Mobile.
18. Clique em **Enviar**.
No modo de autenticação pessoal, para reservar uma sala habilitada para sincronização, você deve verificar seu e-mail e clicar no link para fazer login no Microsoft Exchange. Depois de fazer login e obter o token por meio do link de redirecionamento, você pode retornar à tela de reserva e enviar a reserva.
19. A tela Informações da reserva mostra **Detalhes** guia com detalhes da reserva.

No caso de reserva de vários dias, a tela Informações da reserva mostra o número de dias em uma série para os quais um espaço está reservado (data e hora de início e data e hora de término).

Detalhes da reserva

Campo	Descrição
Atribua um nome à reserva	Opção para fornecer um assunto ou nome para sua reserva.
Esta reserva é para	Nome de usuário. Por exemplo: Abel Tuter.
Data e hora de início	Data e hora de início da reserva.
Data e hora de término	Data e hora de término da reserva.
Link da Reunião virtual	Opção para gerar um link de reunião virtual para que os funcionários remotos possam ingressar na reserva.
Mensagem adicional	Os usuários podem exibir a anotação de reunião para uma reserva no aplicativo para celular. Os funcionários não podem adicionar ou atualizar a anotação da reunião no aplicativo para celular. Eles só podem exibi-lo. As anotações da reunião podem ser adicionadas no portal da web de reserva antecipada.
Localização do local de trabalho	Local de reserva do local de trabalho.
Piso	Nome do andar.
Construção	Nome do edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tópico de confidencialidade	O assunto aparece no seu calendário e pode ser visualizado por todos, exceto quando a sensibilidade da reserva está definida como privada.
Todos os detalhes do Espaço são privados	Especifique suas preferências de privacidade. **Nota:** Esta opção é exibida com base na configuração de privacidade feita no espaço selecionado. Você tem as seguintes opções para definir sua reserva: ○ Nenhum(a) ○ Normal ○ Privado ○ Confidencial
Check-in-state	Aguardando check-in. Quando os espaços do local de trabalho têm sensor de ocupação e se o estado do espaço for Desocupado ou Inválido, a aplicação enviará a notificação por push "Sua reserva para reserva para o <space-name> foi iniciada. Check-in para confirmar sua participação ou Libere reserva para cancelar a reserva de espaço". Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.
Criação em	Data e hora de criação da reserva.
Atualização em	Data e hora atualizadas dos detalhes da reserva.

. **Itens reservados relacionados** mostrará os itens de serviço do local de trabalho relacionados para uma reserva.

20. Toque no ícone de informações adicionais ( ) para executar o seguinte:
    - Editar reserva: (Opcional) Se necessário, insira as seguintes informações:
      - Defina **Assunto da reserva** campo.
      - Defina **Em nome de** campo para o usuário para o qual você deseja fazer a reserva.
    - Compartilhar reserva
    - Cancelar reserva
21. Toque em **Enviar**.
22. Clique em **Check-in** para fazer check-in de uma reserva, se o item do local de trabalho reservado exigir check-in e check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você deve fazer check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva. Se a reserva não for submetida a check-in dentro de 30 minutos antes da hora de início da reserva, a reserva será cancelada. Você recebe um e-mail sobre o cancelamento. A opção Check-in também está disponível na página Minhas reservas.

Se você tiver sensores de ocupação instalados no local de trabalho, seus espaços reservados serão verificados automaticamente. Você também recebe notificações por push em Prestação de serviços no local de trabalho para celular app quando seus espaços reservados são verificados automaticamente. Se o local do local de trabalho ou o estado do espaço estiver ocupado, a aplicação fará check-in automaticamente da reserva. O estado de reserva passa para o estado Em andamento. Uma notificação por push é enviada para o Workplace Service Delivery para celular "Sua reserva foi iniciada. Você é submetido a check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária." Se o estado do espaço for Desocupado ou Inválido, a aplicação enviará a notificação por push "Sua reserva de reserva para o <space-name> foi iniciada. Check-in para confirmar sua participação ou Libere reserva para cancelar a reserva de espaço". Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.

Resultado
A reserva do local de trabalho foi confirmada.

O que Fazer Depois
Exiba o status da sua reserva na seção Minhas reservas. Para obter mais informações, consulte Edite ou cancele uma reserva em App Now Mobile.

No caso de reserva de vários dias, Minhas reservas mostram o status da reserva junto com o número de dias que a reserva de vários dias está abrangendo.

Se o item do local de trabalho reservado exigir check-in e check-out, consulte Check-in ou check-out de uma reserva.

Para reservar um espaço usando a opção de leitura de código QR, consulte Digitalize o código QR para reservar um espaço.

Obter direções para um local de trabalho

Exiba as direções de um local de trabalho para outro usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Antes de Iniciar
A aplicação Workplace Space Mapping deve ser instalada.

Nota: . **Obter direções** a opção aparecerá somente se o local de trabalho tiver um mapa de andares definido e um provedor de mapa estiver selecionado como **Mapeamento interno** ou **Mappeldin** Em Propriedades do mapa.

Mobile nativo Mapeamento interno As capacidades dependem da versão da família Tokyo.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o. Prestação de serviços no local de trabalho para celular, obter direções para o local de trabalho de qualquer um dos seguintes locais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Do seu local atual ou de qualquer lugar para o local de trabalho de um colega diretamente. O local do local de trabalho do seu colega é obtido da reserva em andamento ou do perfil do local de trabalho.
- Na página Minhas reservas para obter direções para um local de trabalho reservado.

Importante: Se o colega tiver a privacidade habilitada, você não poderá exibir nenhum de seus detalhes.

Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, abra App Now Mobile.

2. **Nota:** Ao usar o. App Now Mobile, a configuração de privacidade será aplicada a todos os espaços na reserva.

   Use os mapas de andares do local de trabalho para encontrar e reservar um espaço no Prestação de serviços no local de trabalho Para obter mais informações, consulte Faça uma reserva usando App Now Mobile.

3. Para obter orientação para o local de trabalho de um colega, execute as seguintes etapas:

   a. Digite o nome do seu colega na barra de pesquisa.

   Use o ícone de pesquisa (na tela inicial.

   a. Selecione o perfil do seu colega.

   b. Na página de perfil, selecione **Obter direções** .

   Nota: . Se o perfil do colega estiver definido como privado, então **Obter direções** a opção não é exibida.

4. Para obter direções para um local de trabalho reservado, execute as seguintes etapas:

   a. Na seção Reservas do local de trabalho, toque em **Minhas reservas** .
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços ( ).

   b. Selecione a reserva para a qual você deseja obter a direção.

   c. **Opcional:** Para uma reserva de vários locais, faça o seguinte:

      i. Selecione **Itens reservados relacionados** guia.

      ii. Selecione a reserva que foi feita no local para o qual você deseja ir.

5. Selecione **Obter direções** do resumo do registro de reserva.
   Habilite o posicionamento interno ou o provisionamento de localização nas configurações de localização móvel para habilitar automaticamente a experiência de ponto azul no wayfinding para Mapeamento interno. Para obter mais informações, sobre como configurar e habilitar o posicionamento interno de um destino para outro em um local de trabalho, consulte Configure um provedor de mapa personalizado.

6. Selecione seu local de início e término usando o ponteiro, se necessário, e feche o mapa.
   As direções são exibidas do local selecionado para o local de trabalho do seu colega. Você pode definir direções de um edifício ou andar para outro edifício ou andar. Por exemplo, Obter direções do Edifício A para o Edifício B.

7. **Opcional:** Para obter direções de um espaço para outro, execute as seguintes ações no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione um espaço e clique em **Obter direções para o local** .

b. Defina os pontos de início e de chegada para rotas de navegação de orientação.

c. Selecione Modos de direção como **Padrão** ou **Acessível** .

(Optional) **Acessível** mostra apenas direções ou rotas do local de trabalho perto ou ao lado de um elevador.

O mapa exibe o caminho de navegação entre os espaços selecionados.

8. **Opcional:** Para exibir a direção como etapas, selecione **Exibir etapas** .

9. **Opcional:** Integre com o IndoorAtlas e a Apple para determinar a localização atual do funcionário e mostrar a localização atual do funcionário no aplicativo para celular.

(Optional) Esta opção está disponível somente quando você está usando a orientação interna com telas nativas. PESQUISE um espaço (usando a Pesquisa com IA) e navegue até ele.

Para habilitar o posicionamento em ambientes internos, configure e personalize seu Mapeamento interno mapear propriedades do provedor. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de mapa personalizado.

Nota: O posicionamento interno está disponível com Pacote para prestação de serviços no local de trabalho v1.7.

10. **Opcional:** Para determinar automaticamente o local de início no wayfinding, selecione **Direções iniciais** .

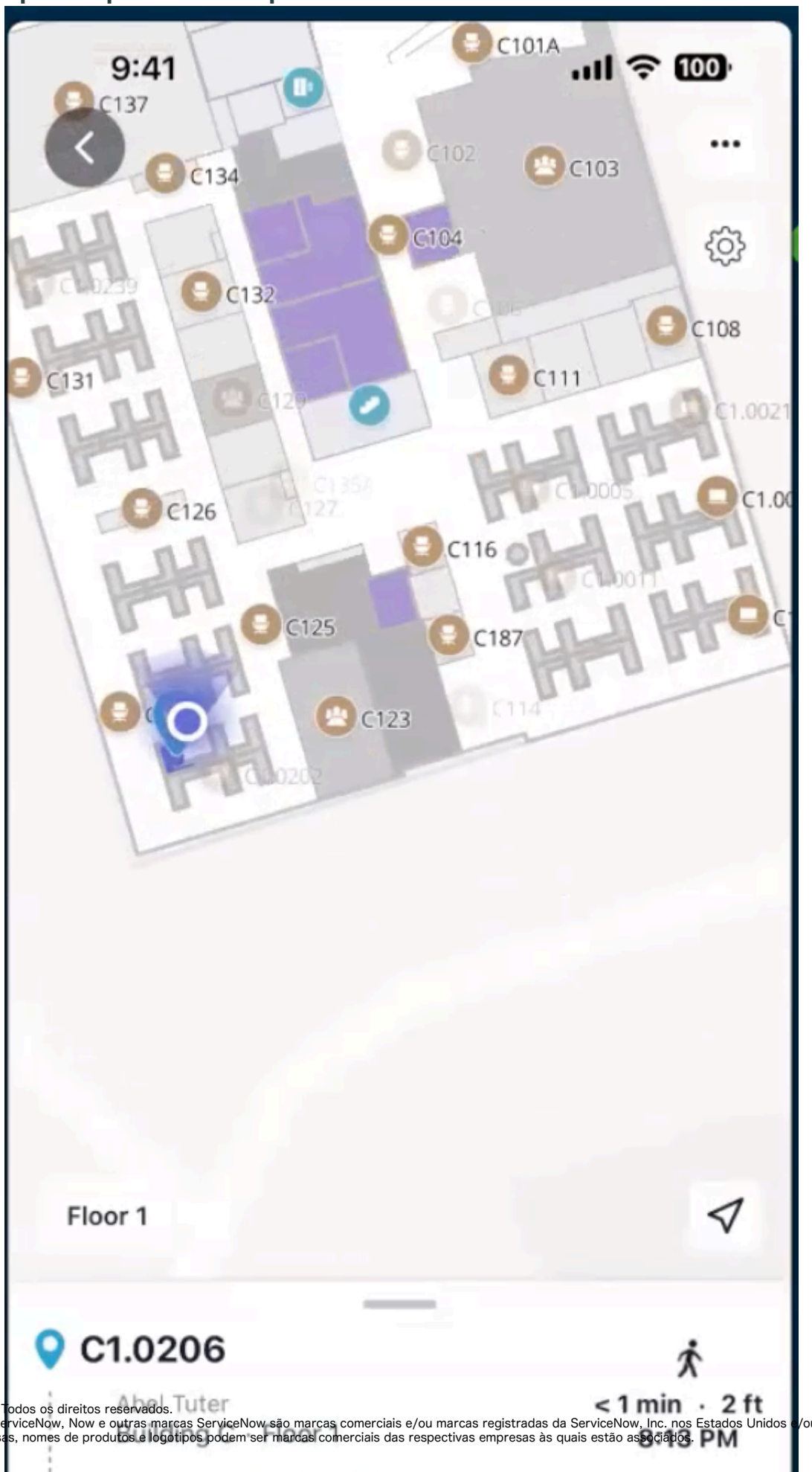
(Optional) Esta opção está disponível somente quando você está usando a orientação interna com telas nativas. PESQUISE um espaço (usando a Pesquisa com IA) e navegue até ele.

O ponto azul fornece localização em tempo real e sinais de navegação conforme você se move em um determinado espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo para celular com posicionamento em ambientes internos habilitado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. **Opcional:** Use as opções de zoom no mapa para obter uma visão mais próxima dos espaços.
12. **Opcional:** Classifique os espaços em ordem alfabética ou usando a opção de classificação na exibição de cartão.
13. **Opcional:** Filtre o espaço com base nos tipos de espaço usando a opção de filtro na exibição de cartão.
14. **Opcional:** Para exibir um espaço no andar, selecione o espaço na exibição do cartão ou diretamente no mapa.
    O mapa destaca o espaço.
15. **Opcional:** Para pesquisar um usuário, digite o nome do usuário ou o local dele.
    Os detalhes do usuário são exibidos com base na reserva de mesa, se houver algum, ou serão exibidos com base no local do perfil do local do local do local do local de trabalho.
16. **Opcional:** Para enviar uma solicitação relacionada a um espaço, selecione **Levante uma consulta geral** .
    Para obter mais informações, consulte Gere uma solicitação de ajuda para uma consulta do local de trabalho.
    Os detalhes do local são predefinidos.

Resultado
As direções são exibidas para o local desejado.

Edite ou cancele uma reserva em App Now Mobile

Modifique sua próxima reserva ou cancele a reserva a qualquer momento usando App Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento
1. Em seu dispositivo móvel, abra App Now Mobile.
2. Na seção Reservas do local de trabalho, toque em **Minhas reservas** .

   Você também pode abrir a seção Minhas reservas tocando no ícone Mais opções (e selecionando **Minhas reservas** .
3. Selecione a reserva que você deseja editar.

   Nota: Você pode editar uma reserva somente se a opção estiver habilitada. . aparecerá se a opção de edição estiver disponível.
4. Toque em **Editar reserva** .
5. Modifique as informações do campo.
   Quando você edita uma reserva, os campos Serviços padrão e Finalidades reserváveis são preenchidos automaticamente.
   - Em caso de uma única reserva, em que a reserva é criada para um único local, os campos já estão definidos com os serviços padrão e as finalidades reserváveis mapeadas para o local.
   - Em caso de várias reservas, em que a reserva é criada para vários locais, os campos já estão definidos com os serviços padrão e finalidades reserváveis que estão normalmente disponíveis em todos os locais.
6. **Opcional:** Selecione **Alternar exibição de mapa** para revisar as reservas disponíveis usando uma exibição de mapa em vez de uma exibição de lista.
   Esta alternância estará disponível somente se ativada pela sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Avançar**.
8. Selecione os locais que você deseja reservar.
9. Toque em **Enviar**.
10. Para cancelar a reserva, clique em **Cancelar** .
    Você também pode clicar no ícone Mais opções ()

> **Nota:** A aparência do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.

Resultado
A reserva é atualizada ou cancelada de acordo.

Check-in ou check-out de uma reserva

Fazer check-in de uma reserva futura ou check-out de uma reserva final usando App Now Mobile.

Antes de Iniciar
Se você tiver sensores de ocupação instalados no local de trabalho, seus espaços reservados serão verificados automaticamente. Você também recebe notificações por push em Prestação de serviços no local de trabalho para celular app quando seus espaços reservados são verificados automaticamente. Se o local do local de trabalho ou o estado do espaço for **Ocupado** , em seguida, a aplicação faz check-in automaticamente na reserva. O estado de reserva passa para o estado Em andamento. Uma notificação por push é enviada para o Workplace Service Delivery para celular "Sua reserva foi iniciada. Você é submetido a check-in automaticamente com base na presença detectada no espaço. Nenhuma ação adicional é necessária." Se o estado do espaço for **Desocupado** ou **Inválido** , A aplicação envia a notificação por push "Sua reserva para a reserva do <space-name> foi iniciada. Check-in para confirmar sua participação ou Libere reserva para cancelar a reserva de espaço". Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.

> **Nota:** Check-in e check-out de reservas não são compatíveis com reservas de vários locais (combinando duas ou mais reservas em uma reserva). Check-in ou check-out de reservas com vários locais para a mesma data e hora e com o mesmo proprietário da reserva não é permitido pela aplicação. Em caso de reservas de grupo, cada espaço é atribuído a um funcionário diferente, o check-in para reservas de grupo também não é permitido em massa. Você deve fazer check-in de uma reserva de cada vez.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento
1. Em seu dispositivo móvel, abra App Now Mobile.
2. Na seção Reservas do local de trabalho, toque em **Minhas reservas** .
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços ().
3. Selecione a reserva que você deseja fazer check-in ou check-out.
4. Para fazer check-in ou check-out, siga um destes procedimentos:
   - Para fazer check-in da reserva, toque em **Check-in da reserva** .
   - Para fazer check-out da reserva, toque em **Check-out da reserva** .

> **Nota:** Você pode fazer check-out de uma reserva somente após o check-in. Depois de fazer o check-out da reserva, o status da reserva será mostrado como **Concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A reserva é submetida a check-in ou check-out de acordo.

Compartilhe os detalhes da sua reserva com outros usuários

Compartilhe os detalhes da sua reserva com um colega. Uma notificação por e-mail é enviada ao colega com os detalhes. O colega também pode fazer uma reserva perto do seu local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, abra App Now Mobile.
2. Na seção Reservas do local de trabalho, toque em **Minhas reservas** .
   Você também pode abrir a seção Minhas reservas selecionando o ícone de serviços (

).
3. Selecione a reserva que você deseja compartilhar.
4. Toque em Mais opções e selecione **Ícone Compartilhar** .
   ícone ()

   A aparência do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.
5. Em **Enviar detalhes da reserva para** selecione um ou mais usuários com os quais você deseja compartilhar os detalhes da reserva.
   Feche a página depois de selecionar os usuários.
6. Em **Adicionar anotação** , adicione uma anotação que é enviada junto com a reserva.
7. Toque em **Enviar** .

Resultado
Depois que a reserva é confirmada, os detalhes da reserva são compartilhados com os usuários selecionados.

Digitalize o código QR para reservar um espaço

Digitalize o código QR de um local de trabalho e reserve rapidamente um espaço usando App Now Mobile.

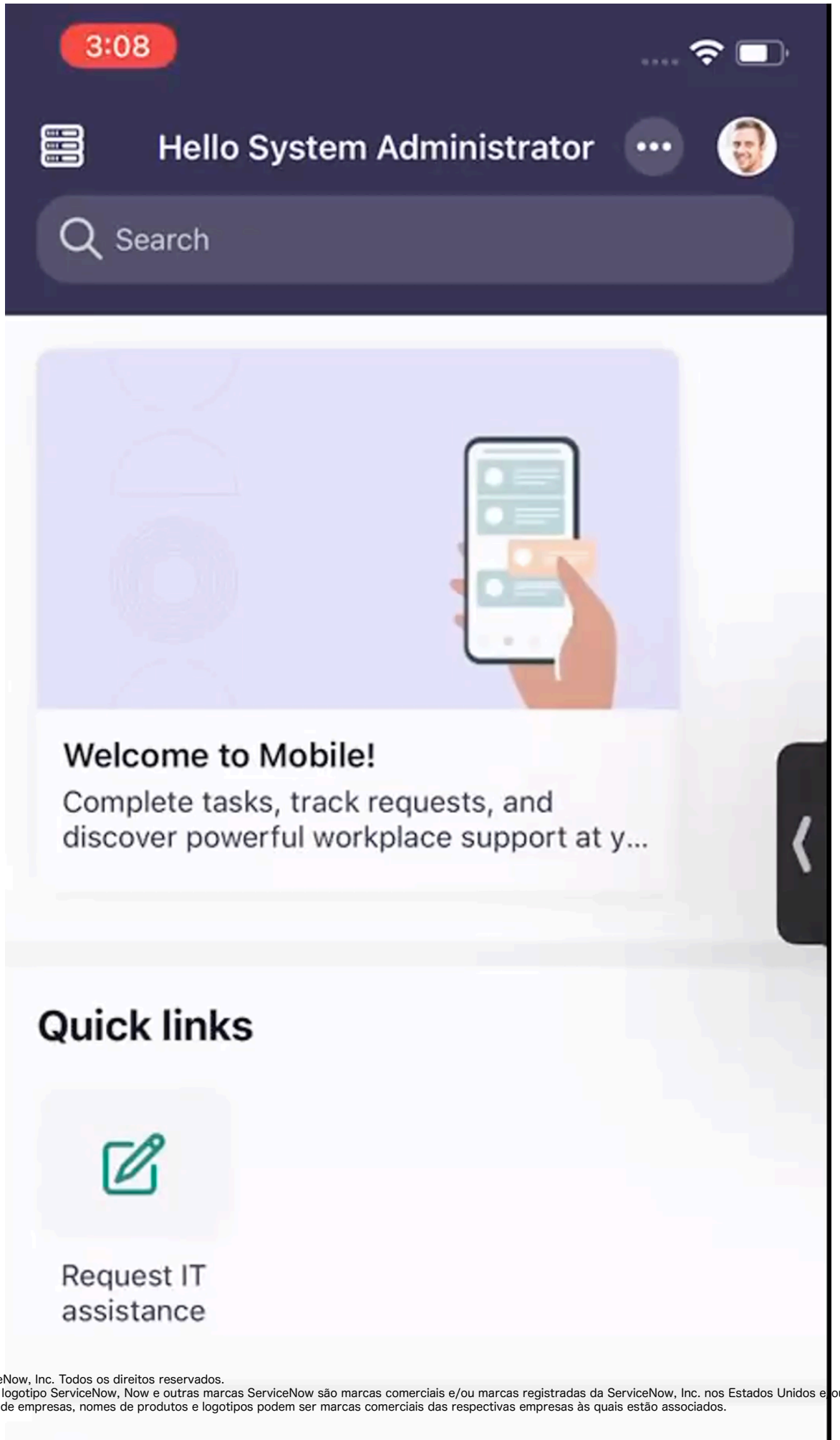
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Faça login no ServiceNow® Mobile aplicação.
   A página inicial do Mobile é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



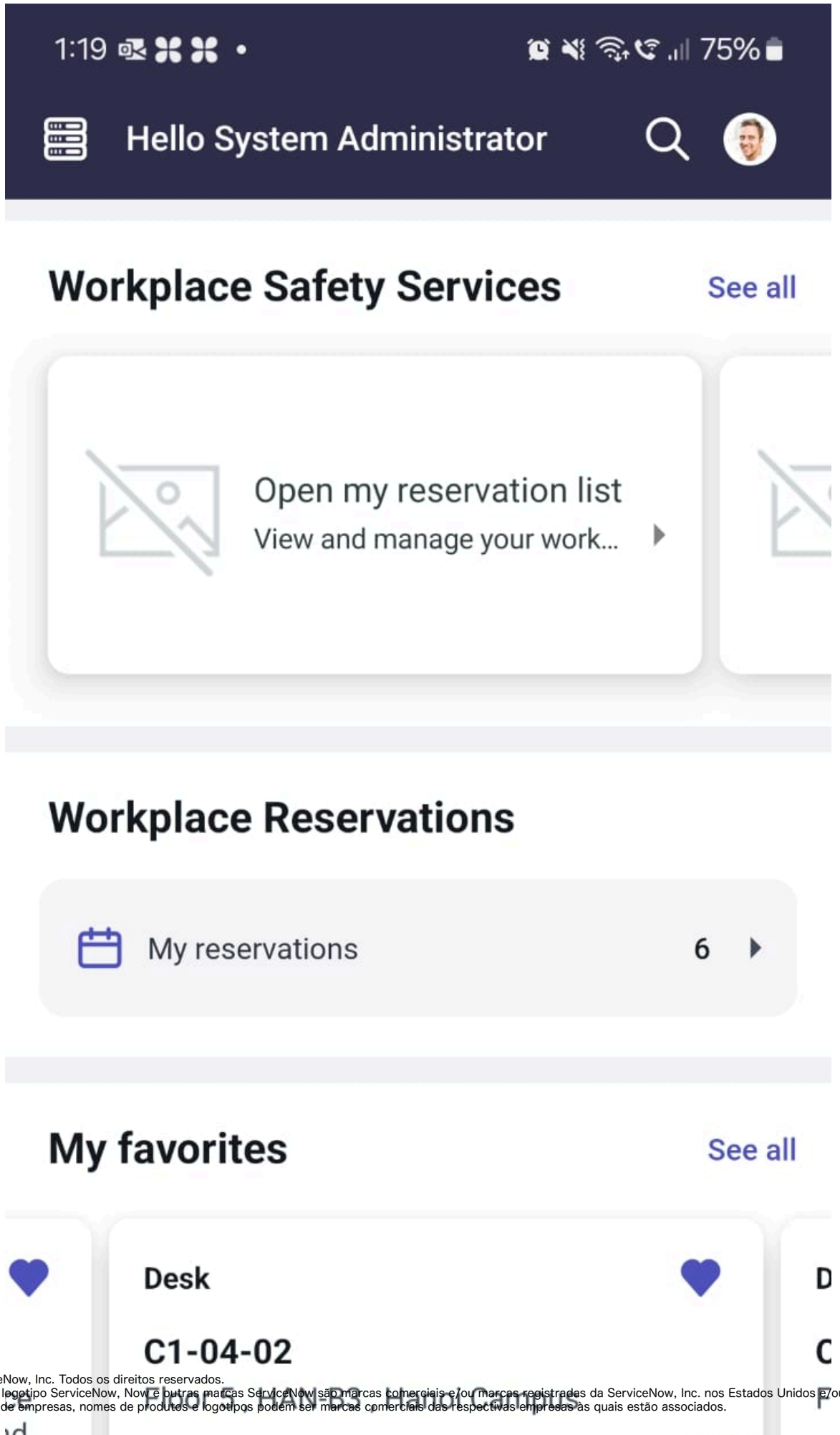
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Você também pode selecionar um espaço de **Meus favoritos** e reservar um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Image unavailable

C1-04-05

Space type

Workspace/Desk

Capacity

1

Floor

Floor 5

Building

HAN-B3

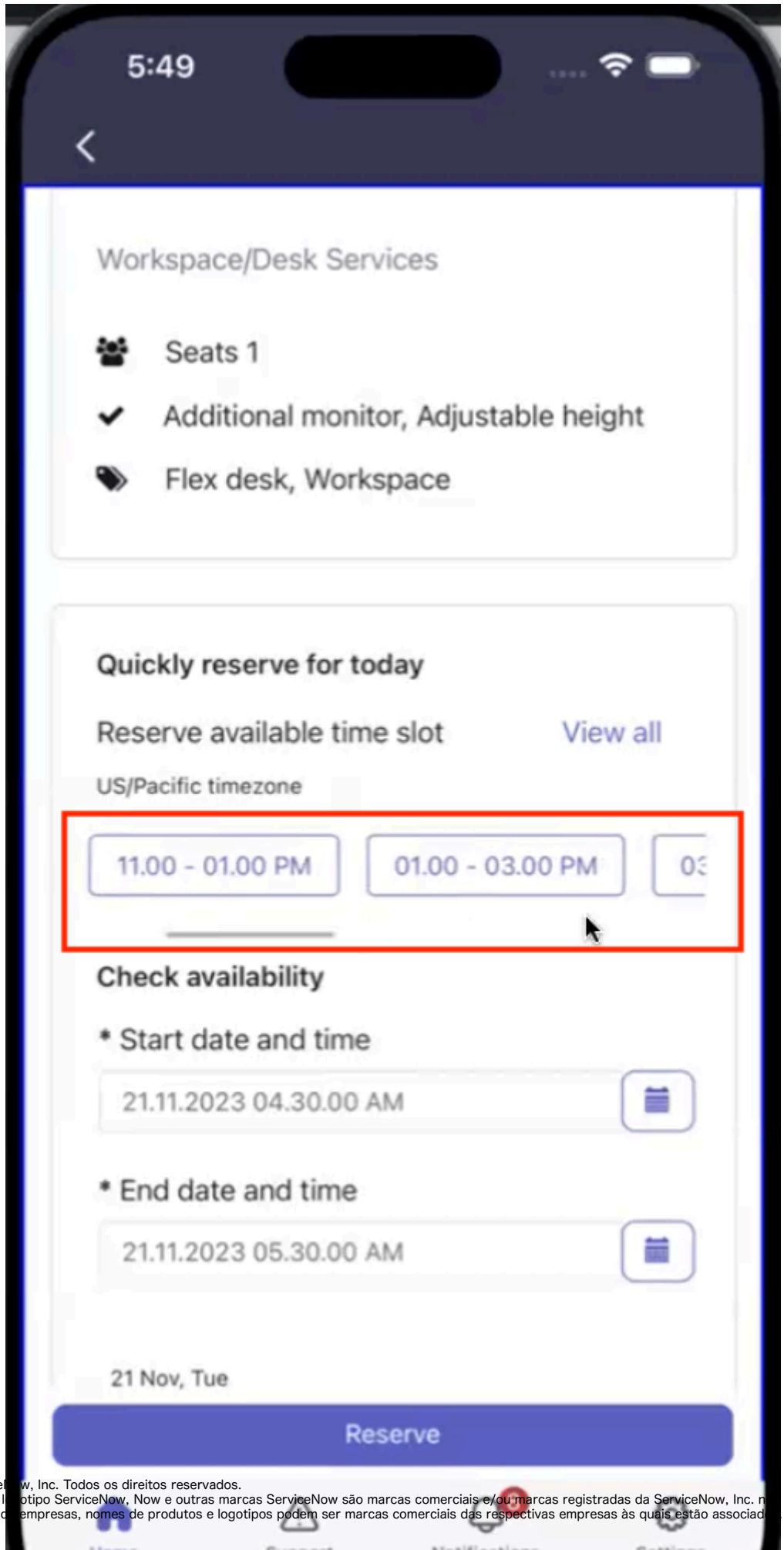
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Toque em **Minhas reservas** para ver suas reservas existentes para um espaço selecionado. Selecione um espaço na lista de espaços para exibir a tela Informações de reserva. Para obter mais informações sobre a tela Informações de reserva, consulte Faça uma reserva usando App Now Mobile.
5. Toque em **Re serv e** para reservar um local para um espaço selecionado.
6. A tela de detalhes do espaço é exibida com a opção de reserva rápida para um dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Execute as seguintes ações:

a. Reservar intervalo de tempo disponível: Selecione um intervalo de tempo para sua reserva.

- A sugestão para intervalos de tempo de reserva disponíveis é d éreproduzido em blocos horizontais com uma barra de rolagem.
- Para exibir os intervalos de tempo em uma lista vertical, selecione **Exibir tudo** .

A duração do intervalo de tempo depende de **Duração máxima** e. **Duração mínima** Valores configurados pelo administrador na configuração do Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

A hora exibida no intervalo de tempo considera as propriedades Hora de início do dia útil (sn_wsd_rsv.day_start) e Hora de término do dia útil (sn_wsd_rsv.day_end) definidas pelo administrador. Se o horário comercial for das 9 às 5 horas, todos os slots de reserva disponíveis entre 9 e 5 serão divididos em intervalos de 2 horas (com base nos valores fornecidos para Duração máxima e mínima). No entanto, se houver reservas existentes, elas não serão exibidas. Somente os intervalos de tempo disponíveis para uma reserva são exibidos. Se o intervalo disponível para uma reserva for das 9 às 12 e a duração máxima de uma reunião for de duas horas, 9 a 11 será o primeiro intervalo de tempo e 11 a 12 será o próximo intervalo de tempo.

Por exemplo, se a Duração máxima for de duas horas e a Duração mínima for de 30 minutos. Os horários dos escritórios são das 9 às 5 horas, e um espaço (Edifício A, Piso 3, Sala de reuniões 1) tem duas reservas existentes. A primeira reserva é das 9 às 1,45 e outra reserva é das 2 às 3 horas. Em seguida, das 3 às 5 horas pode ser o próximo intervalo de tempo.

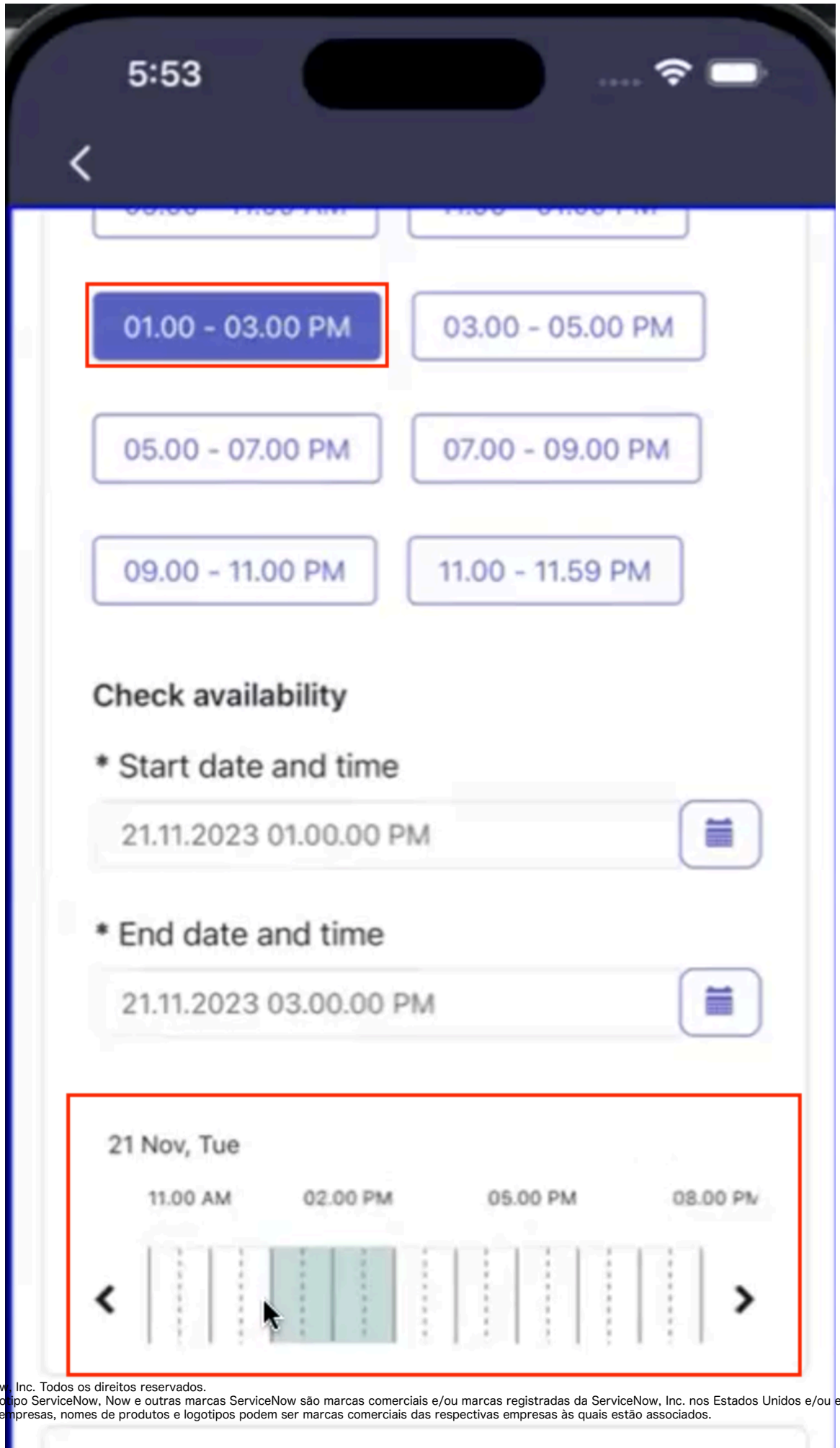
Nota: A reserva de código QR não é compatível com **Dia inteiro** reserva. Reservas recorrentes e de vários dias também não são compatíveis com reservas de código QR.

b. Verificar disponibilidade: Selecione manualmente uma data e hora de início e uma data e hora de término para sua reserva. Se você tentar selecionar uma data passada ou selecionar datas futuras, a hora será redefinida para a data atual. As durações de tempo podem ser alteradas.

c. A exibição Programação mostra o intervalo de tempo em barras verticais. Selecione o ícone de divisa (> para avançar ou selecionar o ícone (< para voltar e verificar a disponibilidade do intervalo de tempo de reserva para um dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O intervalo de tempo selecionado (Etapa 9a) é realçado em verde na exibição programada. Reservas existentes e intervalos de tempo indisponíveis mostram blocos sombreados. As linhas verticais indicam uma duração de 1 horas, enquanto as linhas pontilhadas indicam uma duração de 30 minutos.

d. Se o intervalo de tempo selecionado não estiver disponível ou se o espaço selecionado não estiver disponível, uma mensagem de validação será exibida. Os usuários podem usar **Espaços próximos** opção para verificar espaços disponíveis ou verificar o próximo intervalo de tempo disponível. **Espaços próximos** a seção mostra a lista de espaços próximos ao espaço verificado e disponíveis para reserva.

e. Selecione **Exibir detalhes** para ver os detalhes do espaço.

8. Toque em **Reserva** para fazer sua reserva.
Check-in da sua reserva até a hora de início e check-out da reserva após o término. Abra sua reserva para fazer check-in diretamente usando a opção Minhas reservas na página inicial.

9. Revise os detalhes do resumo da reserva.

10. Toque em **Check-in** para fazer check-in da sua reserva.
Para obter mais informações, consulte Check-in ou check-out de uma reserva.

11. Selecione **Ações** opções suspensas para:

- Mudar detalhes da reserva
- Cancelar reserva
- Compartilhar reserva

12. **Opcional:** Para enviar uma consulta geral ou fazer uma solicitação de reclamação, selecione **Envie uma solicitação** .

Nota: Esta opção será exibida somente se Gestão de casos do local de trabalho o plug-in está instalado.

a. Em **Em que podemos ajudar você?** insira os detalhes da consulta.

b. Toque em **Enviar**.
Um caso é enviado para a consulta.

c. Depois de revisar os detalhes da consulta, toque em **Fechar** .

13. Para exibir e alterar os detalhes da sua reserva, selecione **Minha reserva** .
Esta opção aparecerá somente se você tiver uma reserva neste espaço.

a. Selecione o ícone Mais opções.
( )

A disponibilidade do ícone depende do tipo de dispositivo que você está usando.

b. Para editar a reserva, toque em **Editar reserva** .

Trabalhe com o Diretório de locais para App Now Mobile

Trabalhe com a exibição de mapa e a exibição de cartão no diretório Local. PESQUISE funcionários, locais e bairros. Filtre espaços com base no status da reserva, status de ocupação e tipos de espaço. Obtenha direções para um local de trabalho ou colaboradores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ou um usuário de perfil de local de trabalho usando mapas de andares. Reserve um espaço ou gere uma solicitação de serviço no local de trabalho ou um problema para um local.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes aplicações estejam configuradas:

- Workplace Core
- Mapeamento interno
- Gestão de reservas do local de trabalho (opcional)

  Filtre e exiba o status da reserva de um local selecionado no diretório Local.
- Conectores para local de trabalho (opcional)

  Filtre e exiba o status de ocupação de um local selecionado no diretório Local.
- Workplace Space Mapping

Nota: Confirme se as propriedades do mapa do diretório Local estão configuradas pelo administrador. As propriedades do mapa para o diretório Local fornecem opções para:

- Filtre espaços com base nos estados de reserva e ocupação.
- Atualiza automaticamente os dados de reserva e ocupação no diretório Local.
- Controle as opções de configuração de exibição de mapa para exibir usuários de perfil de local de trabalho permanentes e privados.
- Mostrar ou ocultar bairros de um local.

Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do mapa para o diretório de local.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user (workplace_user)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no App Now Mobile e selecione a opção adicionar na página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Welcome to Mobile!

Complete tasks, track requests, and discover powerful workplace support at your fingertips.

Tradução automática

Quick links

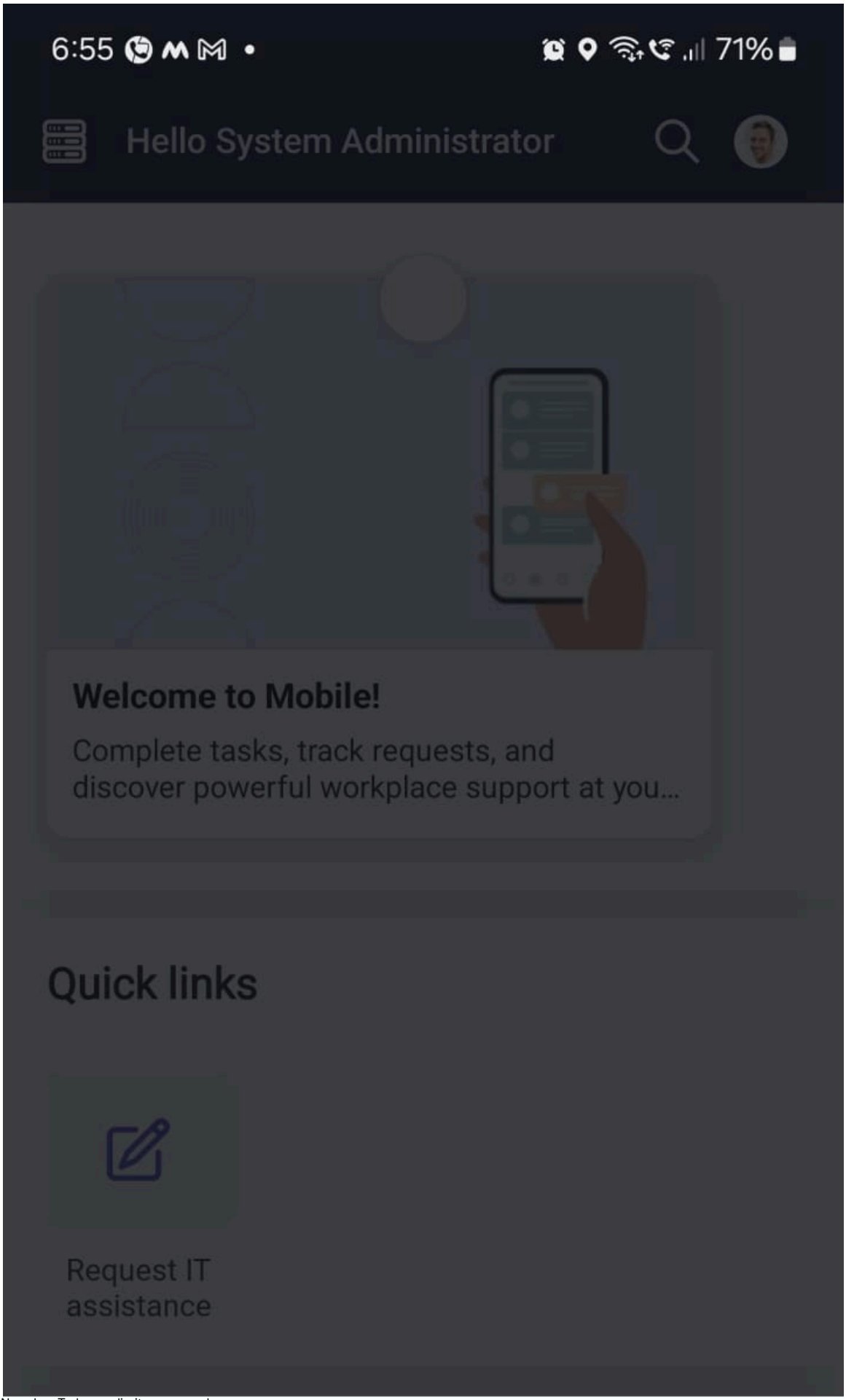
Request IT assistance

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Toque para selecionar **Exibir diretório do local** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

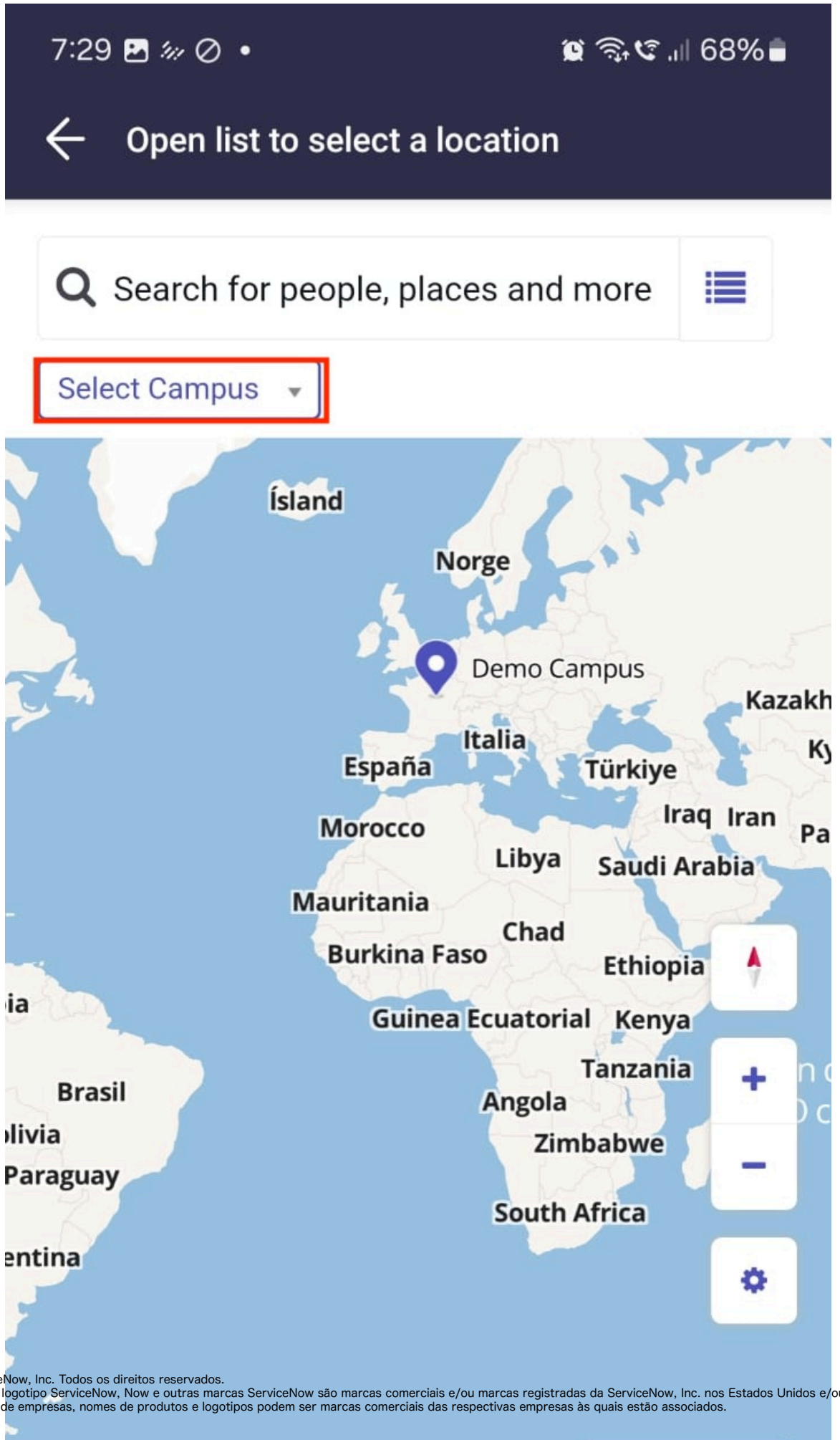
Por padrão, a exibição do mapa é exibida. A página inicial do Diretório de locais é exibida no Mapa-múndi.

Nota: Se um local não tiver Mapas internos, o diretório Local será aberto na exibição de cartão.

3. Toque para selecionar **Selecione Campus** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

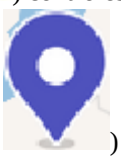


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode pesquisar um campus ou ampliar para selecionar um campus ou local.

a. Na barra de pesquisa, pesquise um campus ou local.

b. Ampliar ( ) controles no mapa para colocar em foco o ícone do marcador de marcador de alfinete de localização () para selecionar um campus.

c. Os funcionários também podem apertar os dedos para ampliar o local.

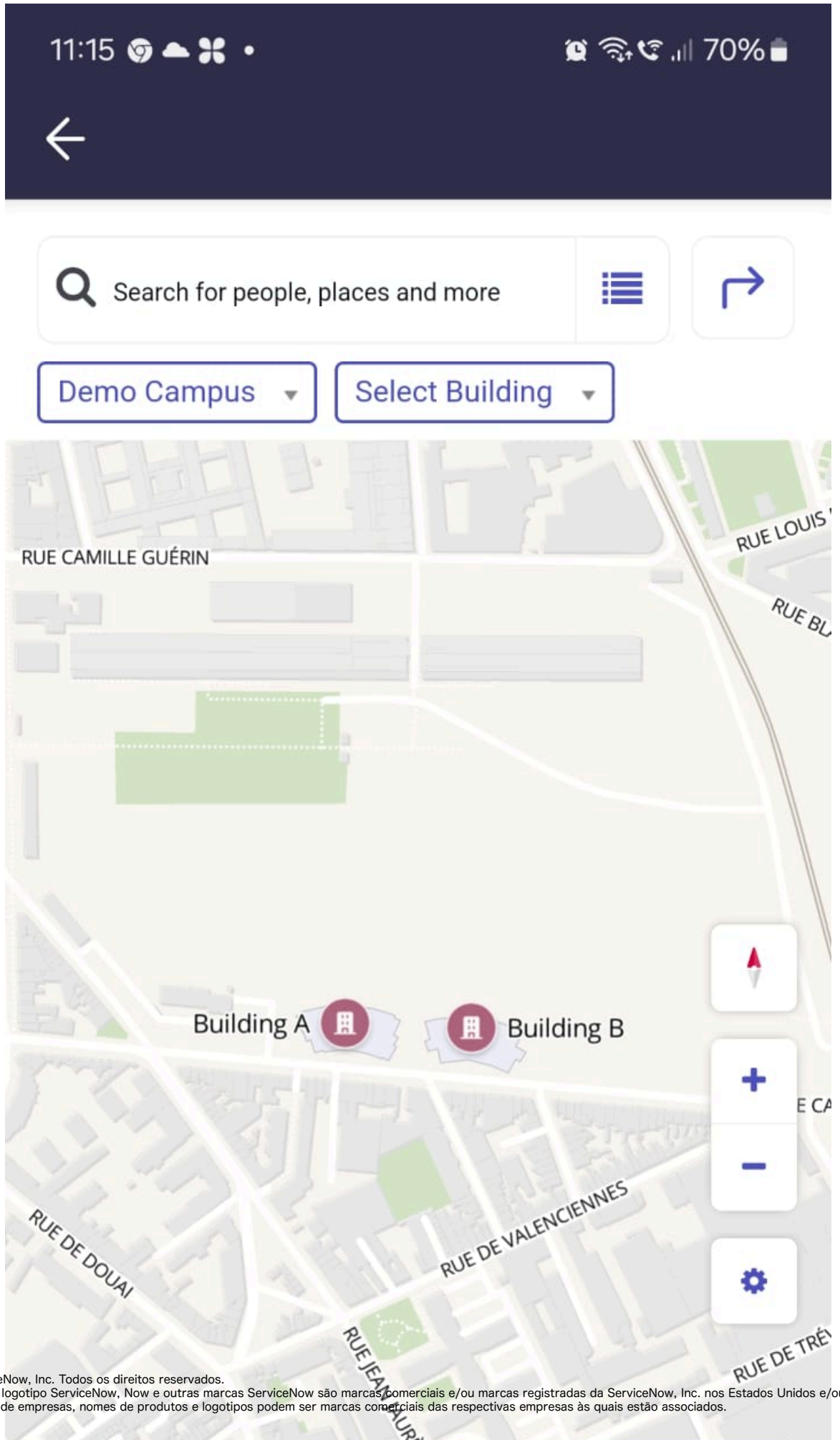
Também pode deslizar o ecrã do seu telemóvel e deslocar-se pelo mapa para selecionar uma localização.

4. Ao selecionar um campus, o **Selecione Edifício** está habilitada e os edifícios em um campus são exibidos.

Campus de demonstração com Edifício A e Edifício B.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

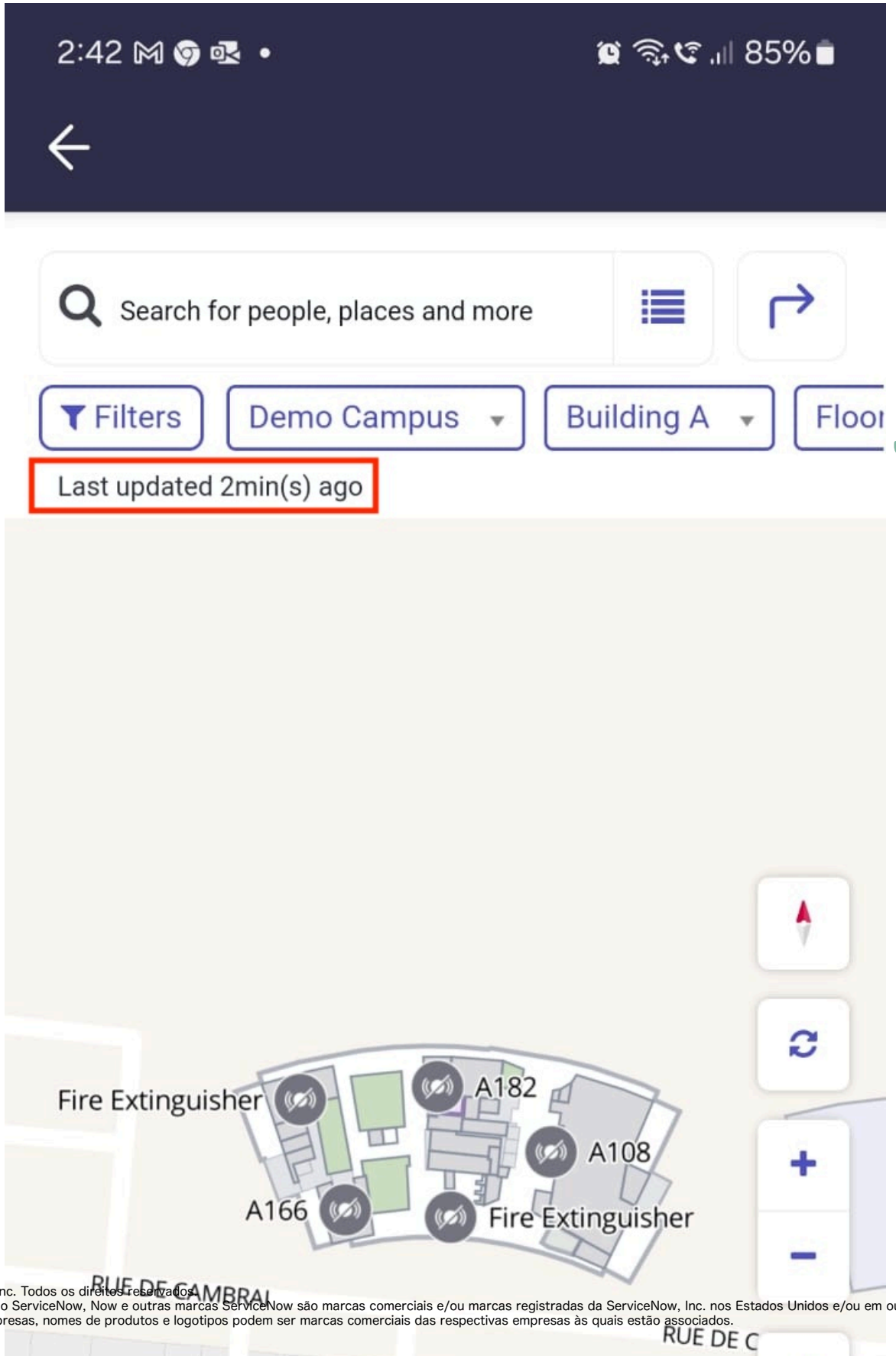
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Toque em **Selecione Edifício** e selecione um edifício.
   Ao selecionar um edifício, o **Selecione Andar** e o. **Filtros** as opções de menu estão habilitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . **Última atualização <time interval>**o rótulo é mostrado no mapa depois de selecionar um edifício. Por exemplo, **Atualização pela última vez há 1 minutos** . O mapa será atualizado automaticamente se o administrador tiver habilitado a propriedade Mapa (**Intervalo de tempo de atualização automática (em minutos) para mostrar informações de reserva e/ou ocupação no diretório Local**). Esta propriedade busca os dados de reserva e ocupação mais recentes no mapa.



Tradução automática

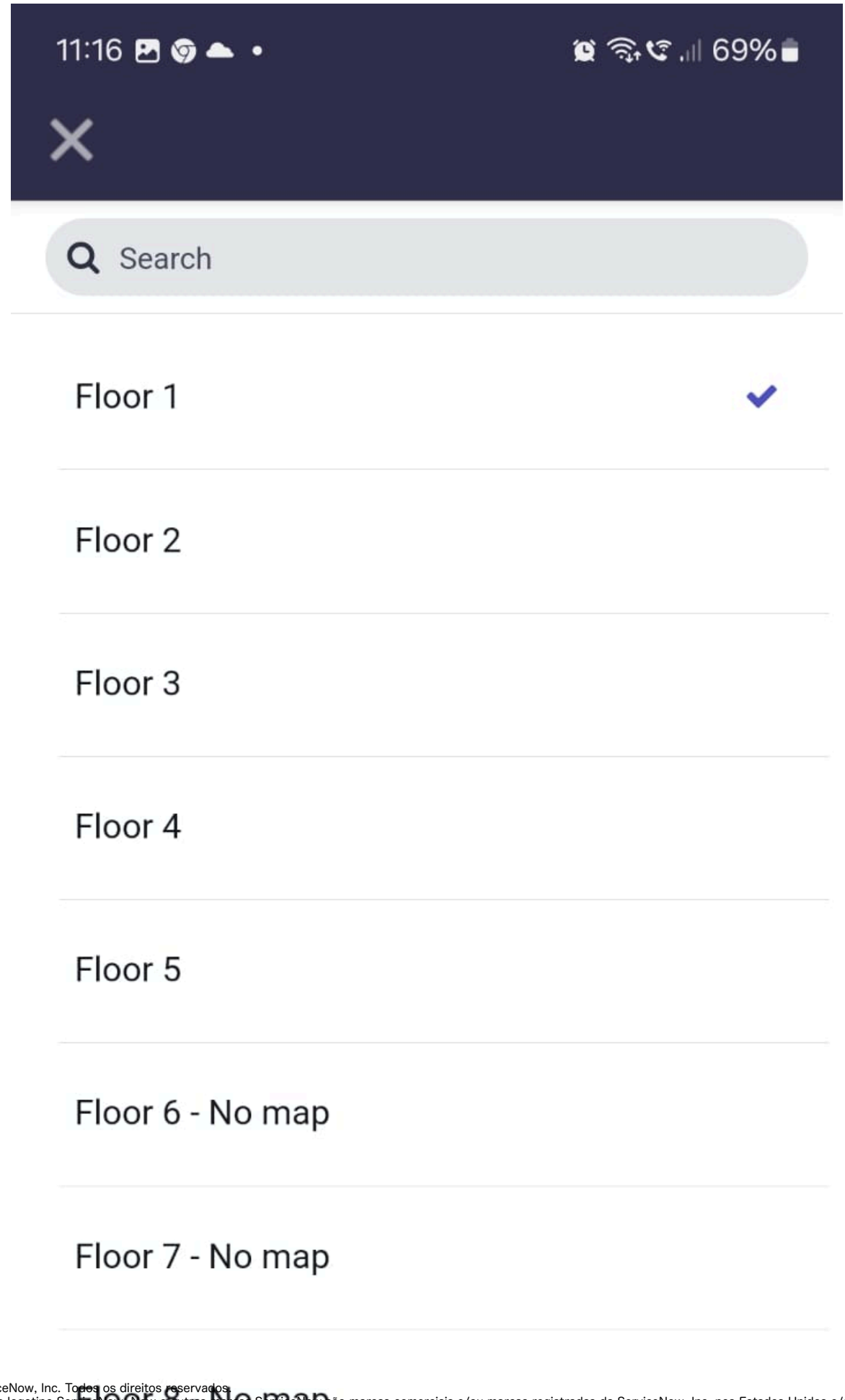
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Toque em **Selecione Andar** para selecionar um andar.

   Você também pode pesquisar e selecionar andar na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



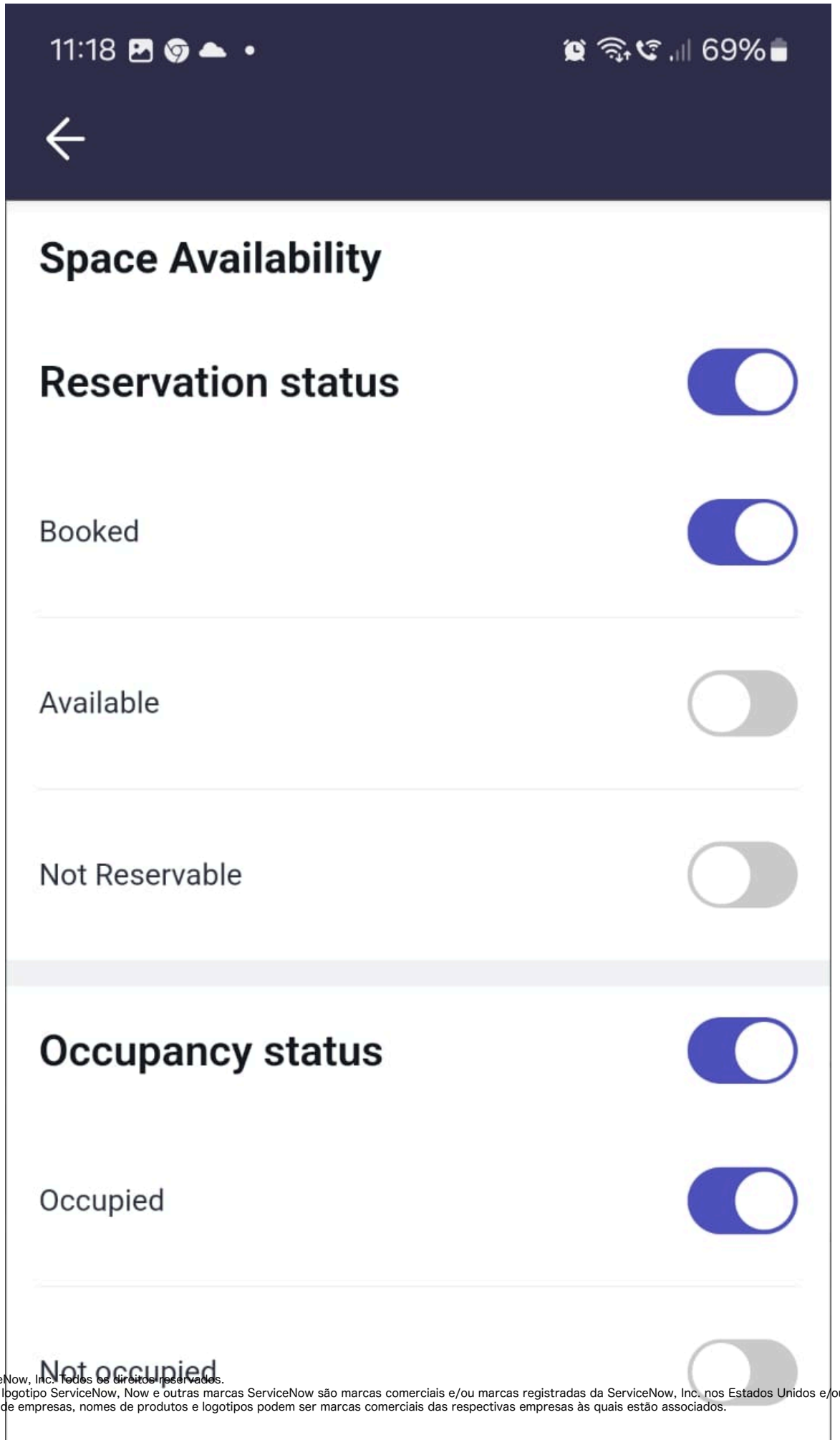
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Filtros** .
   Filtre espaços ou locais no mapa por estados de reserva, estados de ocupação e tipos de espaço (salas, academia, elevador e assim por diante).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os espaços são filtrados e os que correspondem às condições do filtro são exibidos no mapa. Os espaços que não atendem às condições de filtro ou que não têm um filtro aplicado são mostrados em branco (cor do polígono do mapa).

- Quando os filtros de reserva e ocupação são aplicados, os espaços que atendem a ambas as condições são mostrados.
- Somente filtros de reserva ou ocupação são aplicados, somente os estados de reserva ou ocupação são exibidos.

Nota: A opção a ser mostrada **Filtros** a opção é configurada pelo administrador usando uma propriedade de mapa [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]. Os filtros podem ser aplicados em um andar ou no nível de espaço para exibição de cartão e exibição de mapa.

a. Toque para selecionar **Status da reserva** caixa de seleção para exibir o status da reserva e os ícones no mapa.
Para obter mais informações sobre Legendas, consulte a Etapa 12.

b. Selecione e filtre espaços com base nos estados de reserva.

Por exemplo, você pode selecionar qualquer um dos seguintes estados de reserva para exibir somente as condições de filtro selecionadas no mapa:

- Reservado
- Disponível
- Não reservável
- Reservado no momento

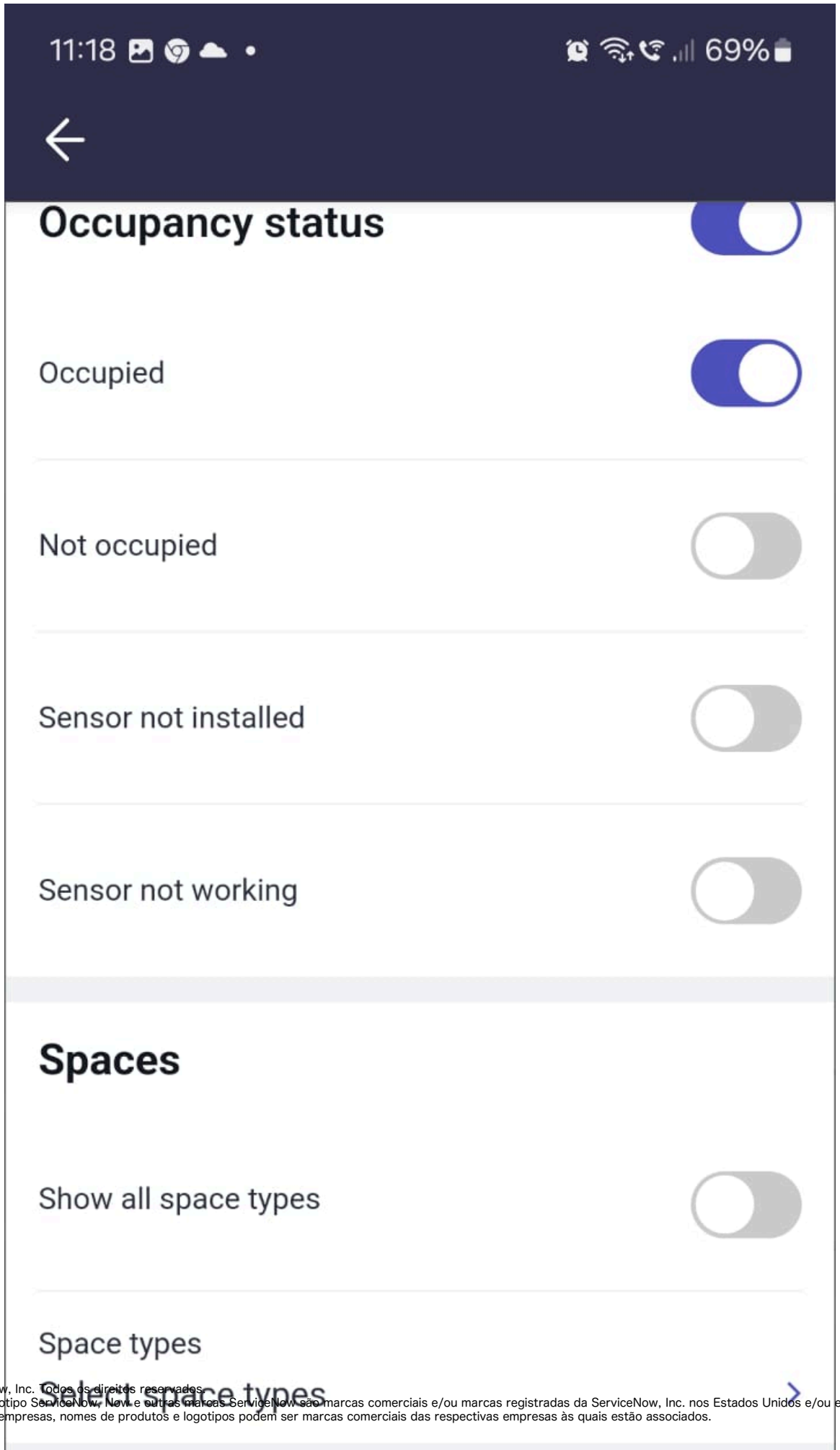
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Toque para selecionar **Status de ocupação** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O status de ocupação e os ícones relacionados são exibidos no mapa. Para obter mais informações sobre Legendas, consulte a Etapa 12.

b. Filtrar espaços por estados de ocupação.

Por exemplo, selecione qualquer um dos seguintes estados de ocupação para exibir no mapa:

- Ocupado
- Não ocupado
- Sensor não instalado
- Sensor não funciona

- Tocar para selecionar **Espaços** > **Mostrar todos os tipos de espaço**.
- Filtrar os tipos de espaço selecionados no mapa. Por exemplo, os seguintes tipos de espaço podem ser selecionados:
  - Salas
  - Academia
  - Café
  - Cabine telefônica
  - Espaço de trabalho/mesa
  - Banheiro-Homens
  - Banheiro - Mulheres
  - Diversos
  - Elevador

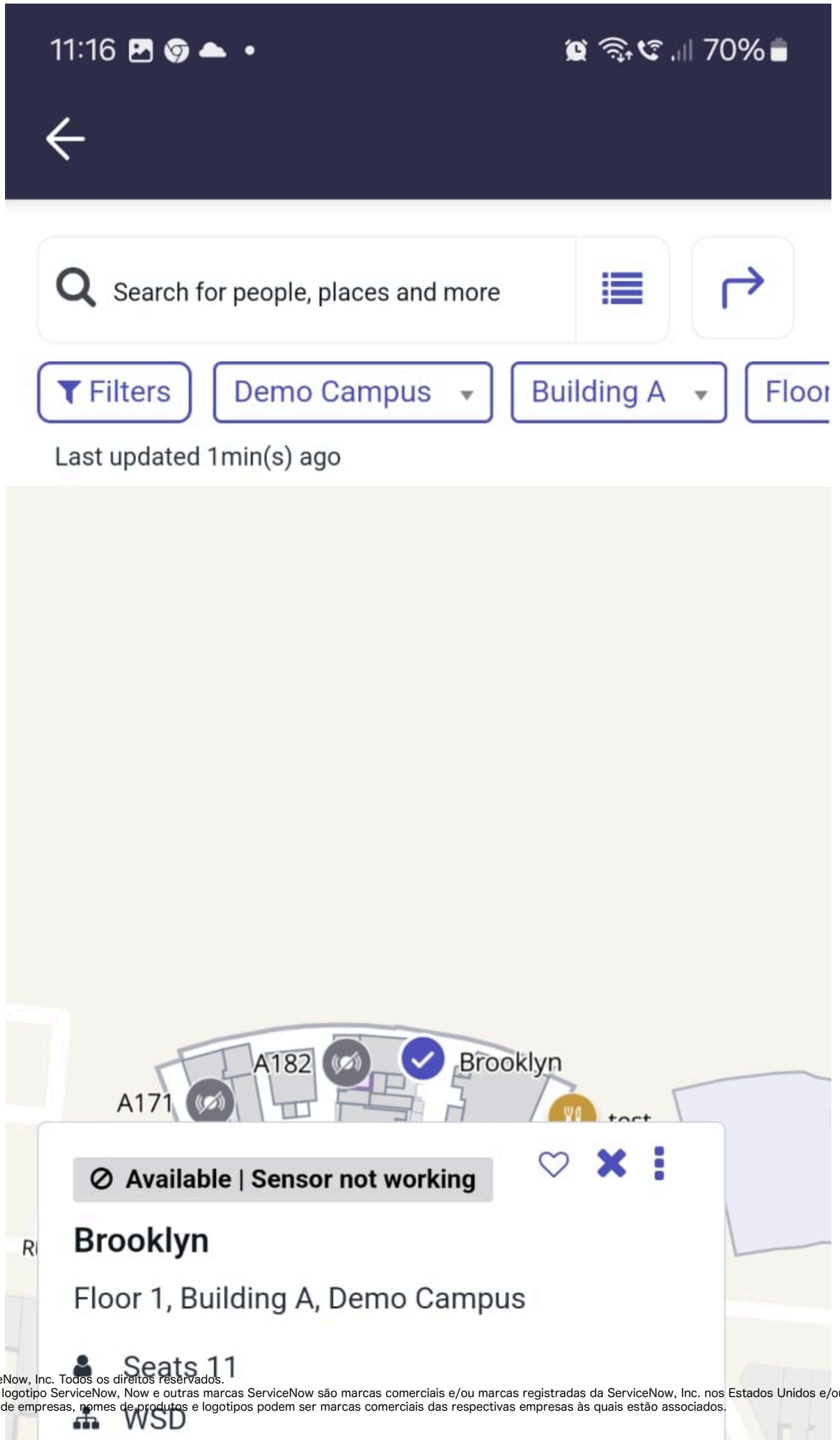
  Nota: Os tipos de locais de mapeamento interno são mostrados como tipos de espaços no diretório Local.

- Selecione **Aplicar** para aplicar suas mudanças no mapa.
- Toque em e selecione **Limpar** para remover filtros.

8. Toque para selecionar um espaço no mapa para exibir o painel de detalhes do cartão de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

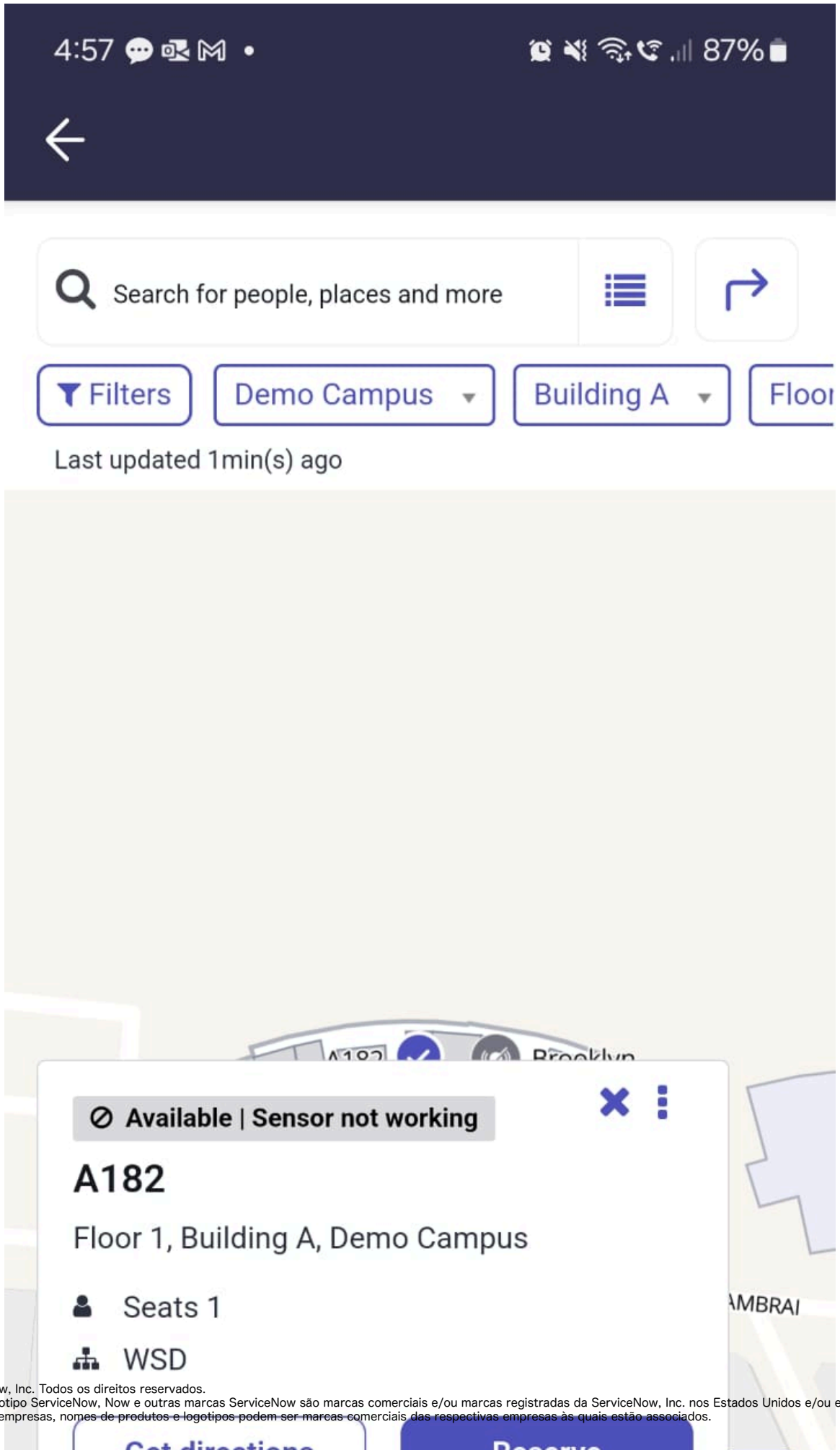
Os detalhes do cartão de espaço mostram rótulos ou marcadores para ocupação de espaço e estados de reserva. Por exemplo, **Disponível** , **reservado no momento** ou **Sensor não funciona** .

a. Selecione **Reserva** para reservar um espaço disponível.

Por exemplo, marcadores para status de reserva e ocupação são mostrados no painel de detalhes do cartão de espaço (**Sensor não está funcionando**).

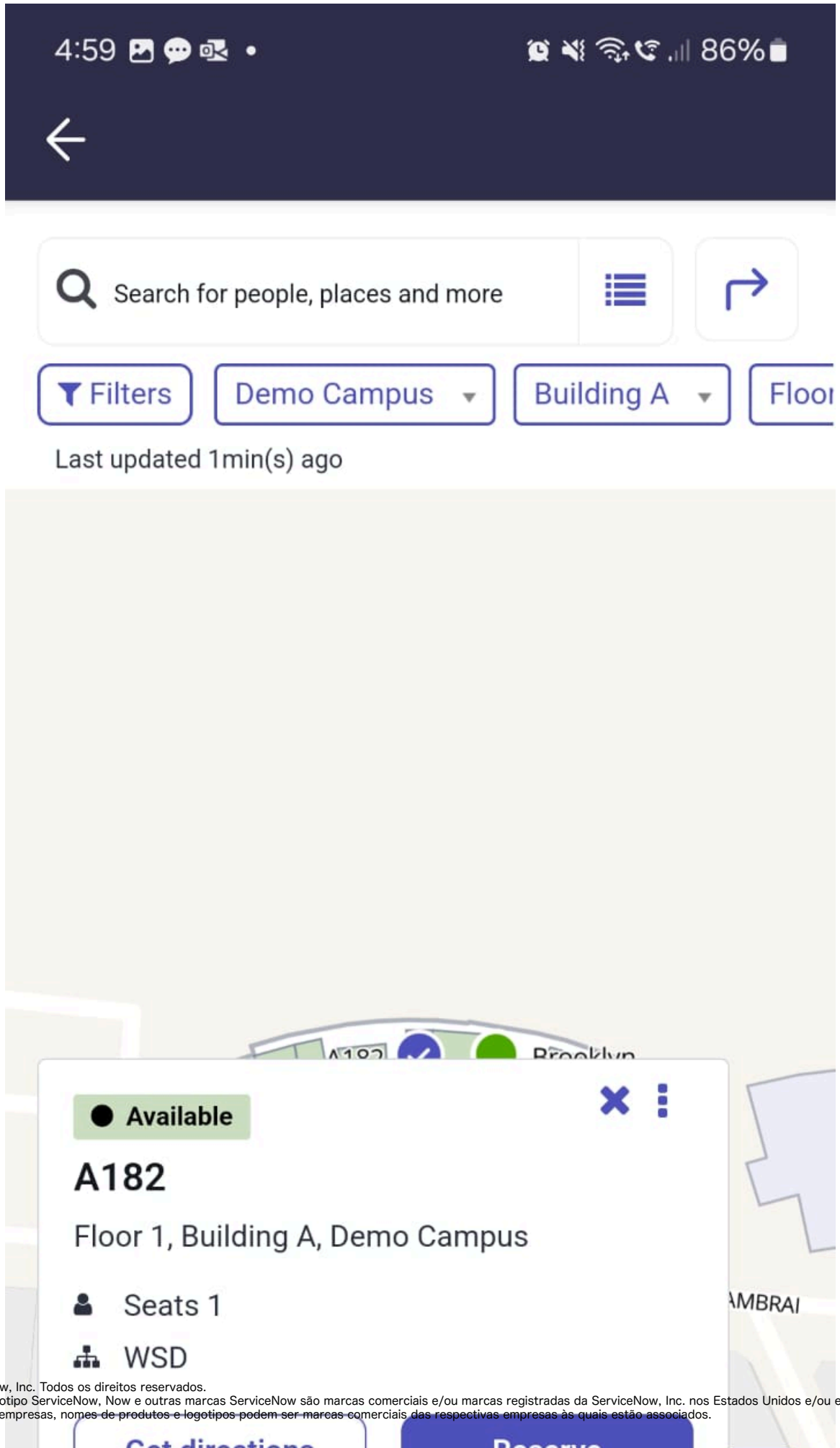
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione **Obter direções** para wayfinding.
Esta opção permite que os funcionários naveguem até uma sala de reunião ou até a mesa de um colega de trabalho e colaborem de forma eficaz.

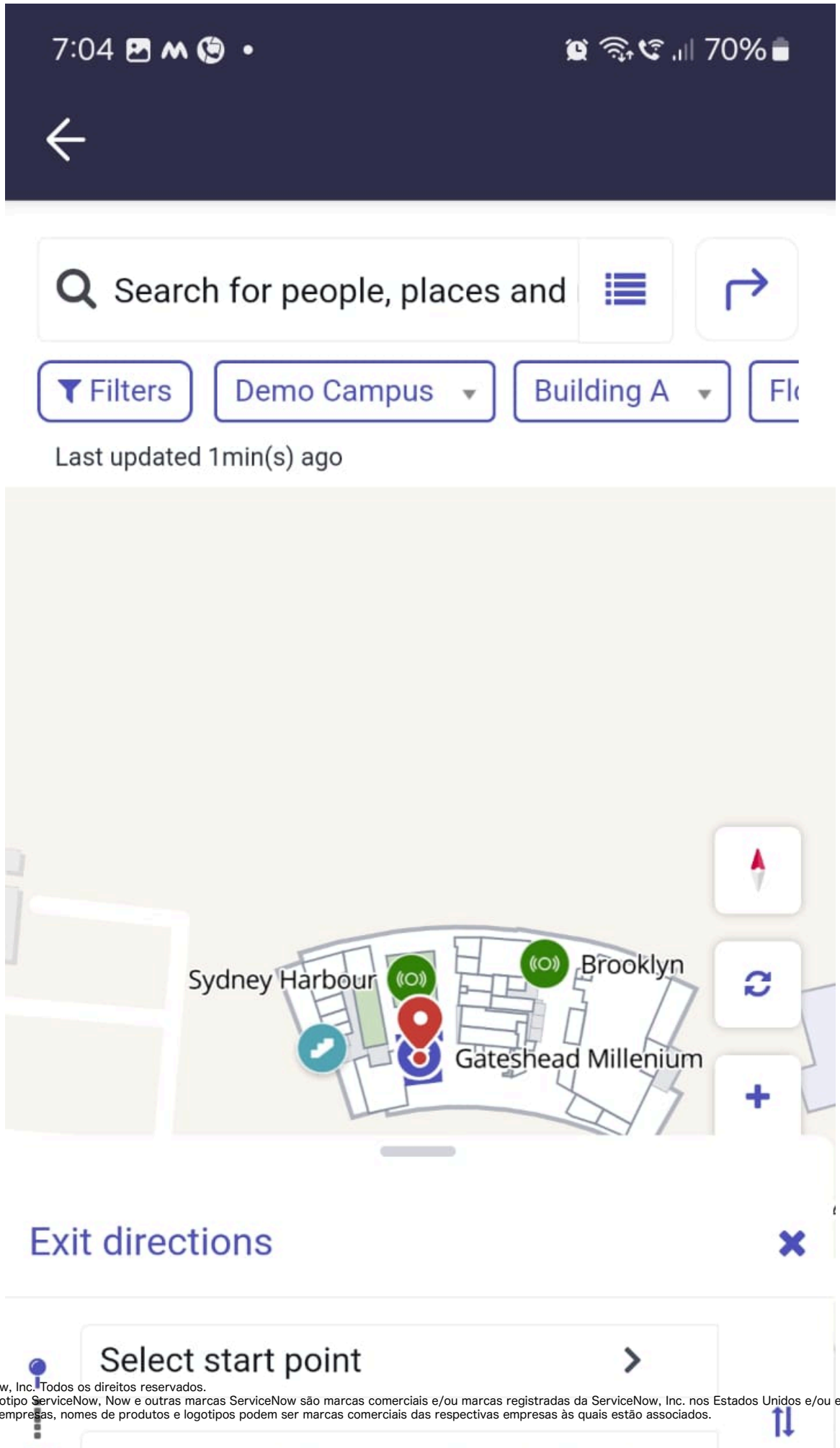
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode encontrar direções de um espaço selecionado para outro espaço no mesmo edifício ou para outro edifício ou para um andar diferente em outro edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Toque em e insira a rota de partida para orientação em **Selecione o ponto de partida** .

Você pode inserir um nome de perfil do local de trabalho, local, mesa ou sala de reunião.

Nota: Quando você seleciona um local, perfil de local de trabalho ou mesa que não esteja configurado pelo administrador para você usar, uma mensagem será exibida Este local não está configurado para ser mostrado no mapa .

b. Toque em e insira o destino da rota de orientação em **Selecione Endpoint** .

O local é selecionado por padrão. Você pode mudá-lo conforme necessário para outro edifício, espaço ou para um perfil de local de trabalho.

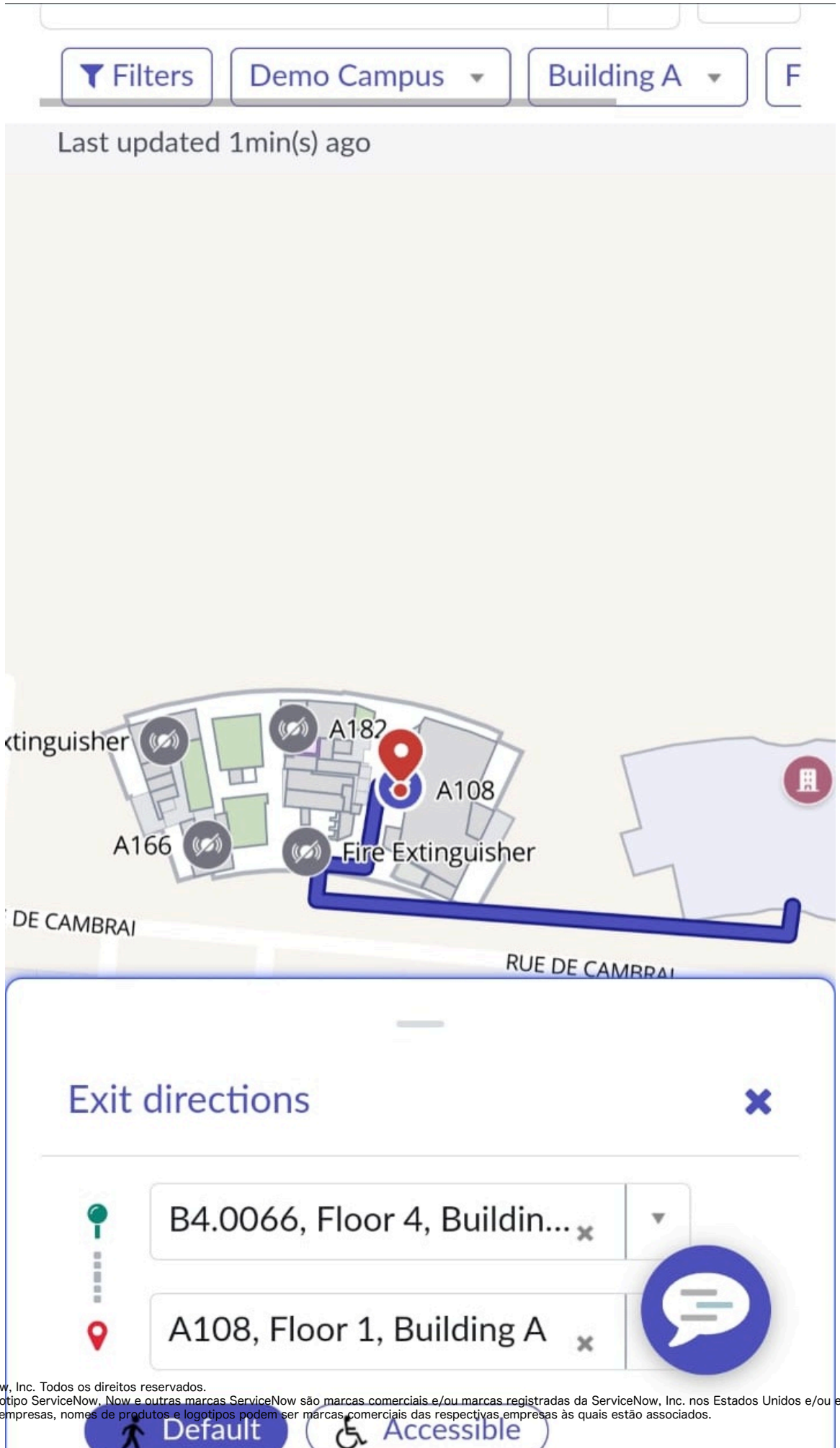
c. Selecione **Padrão** ou **Acessível** .

As rotas acessíveis ou caminhos estão perto ou ao lado de um elevador.

As direções são exibidas no mapa. Você pode definir direções de um edifício ou andar para outro edifício ou andar. Por exemplo, Obter direções do Edifício A para o Edifício B.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exit directions

DE8-A2.0019 - Abel Tuter

C60-A5.0547 - Abraham Linc...

Default

Accessible

< 2 Min 52 meters

Amenities | Space Availability | Neighborhood

- Desk
- Elevator
- Fire extinguisher
- Meeting room

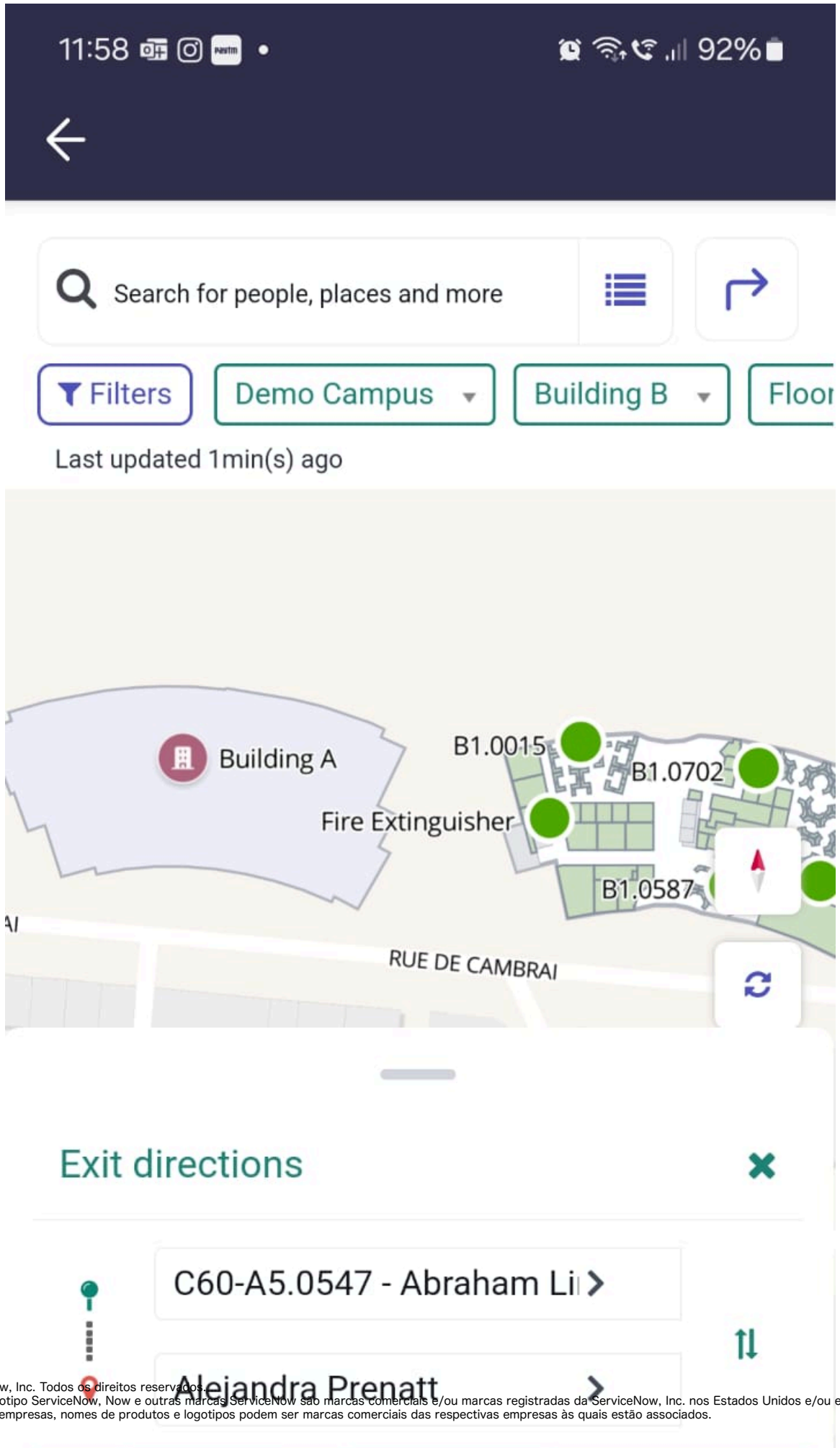
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tentar fornecer uma rota ou local que não esteja configurado pelo administrador, uma mensagem de erro será exibida Desculpe! Este local não está configurado para ser mostrado no mapa .

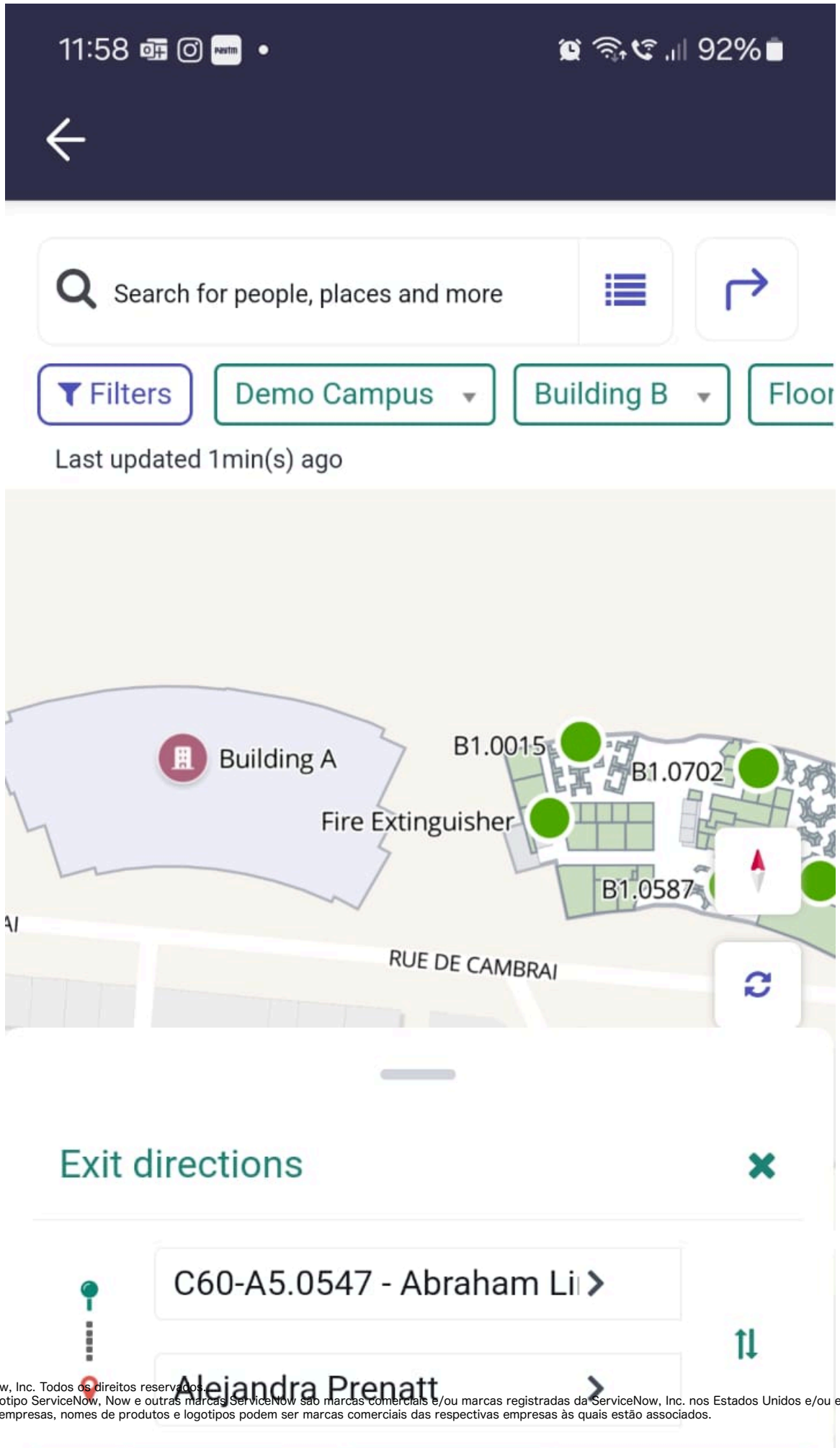
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. No painel do cartão Detalhes do espaço, toque em e selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione qualquer uma das seguintes opções conforme necessário:

   - Copiar URL: Opção para copiar o link do navegador de espaço. O link Copiar URL, quando selecionado, copia o link da URL para a área de transferência. O link do local do espaço pode ser compartilhado com os membros e colegas da sua equipe.
   - Levantar um problema: Opção para gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho.



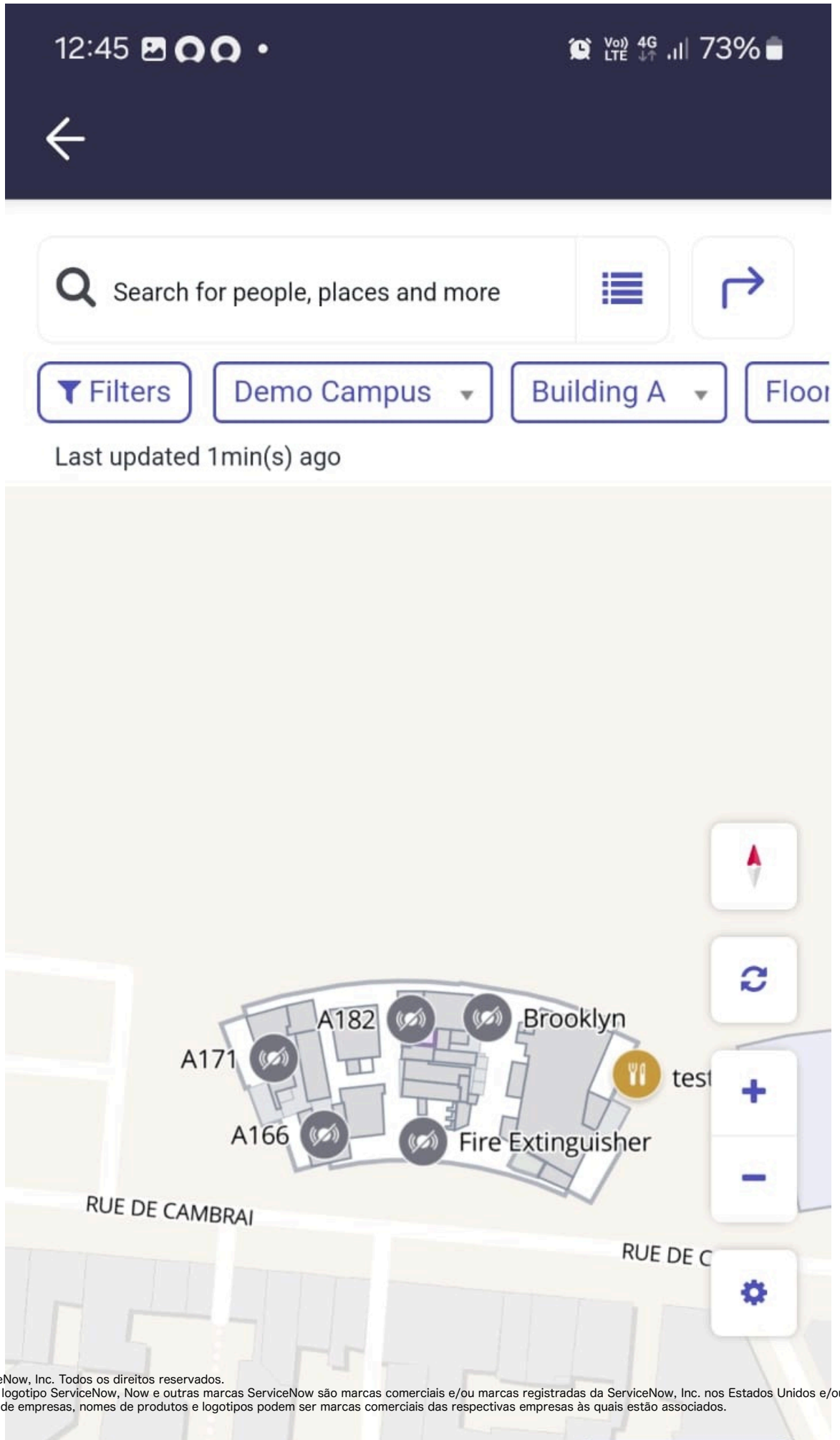
10. Selecione o ícone de configurações de exibição do mapa ( ) para habilitar ou desabilitar o seguinte no mapa:.

    - Não exibir nomes de funcionários: Opção para ocultar nomes de perfil do local de trabalho do funcionário no mapa.
    - Exibir atribuição de lugares permanente: Opção para mostrar usuários do perfil do local de trabalho com uma alocação de lugares permanente.
    - Camadas: Opção para selecionar e exibir camadas no mapa de um local selecionado. Toque em e selecione **Mostrar todas as camadas** para mostrar todas as camadas disponíveis no mapa.
    - Selecione **Aplicar** para aplicar as mudanças feitas nas configurações de exibição do mapa.

11. Toque em e selecione a gaveta deslizável na barra de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Deslize horizontalmente ou para os lados para exibir legendas do mapa para comodidades do local de trabalho, disponibilidade de espaço e vizinhança.

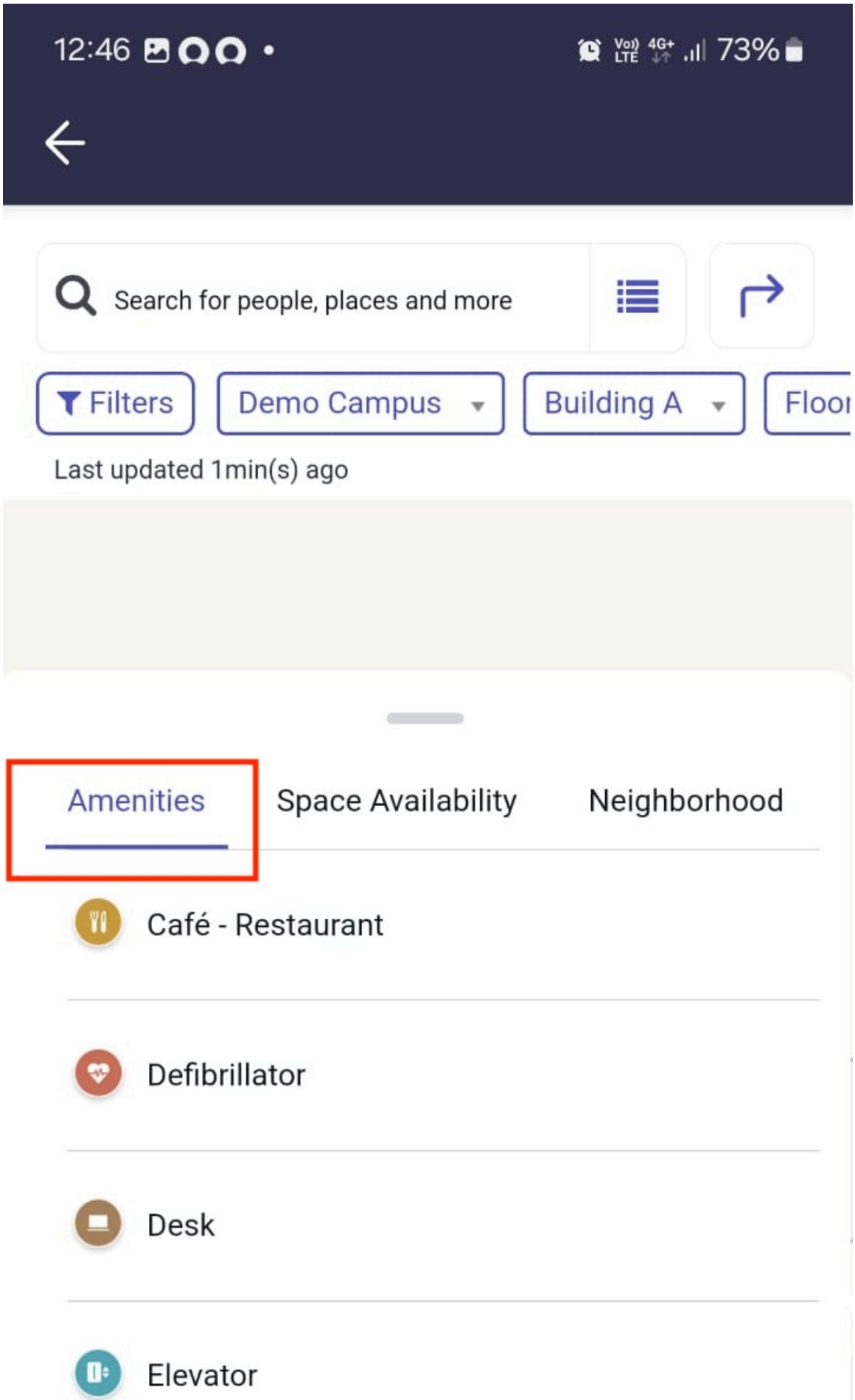
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Comodidades: Opção para exibir os tipos de espaço disponíveis para um local selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



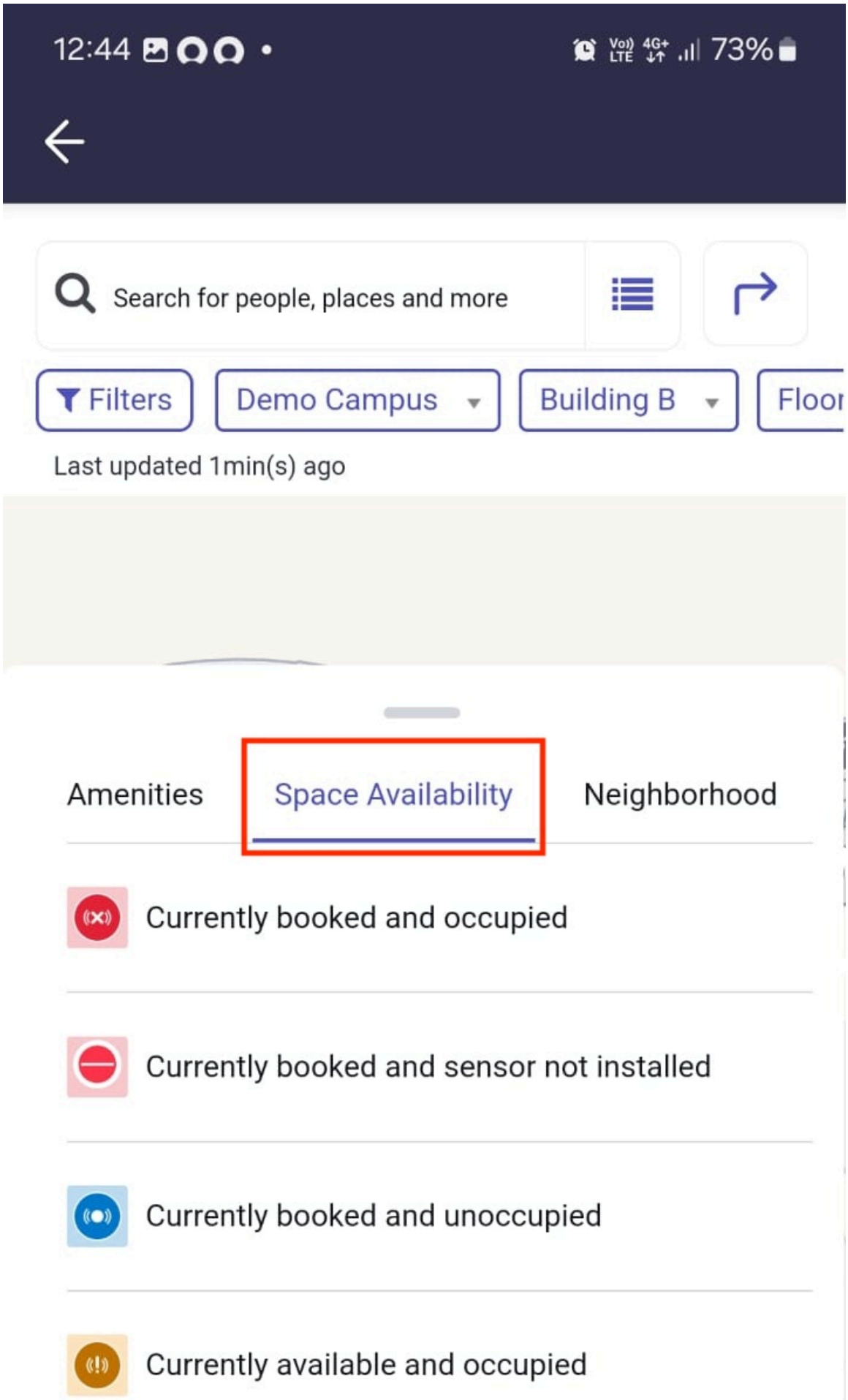
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Disponibilidade de espaço: Opção para exibir as legendas do mapa para ocupação de espaço e status da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

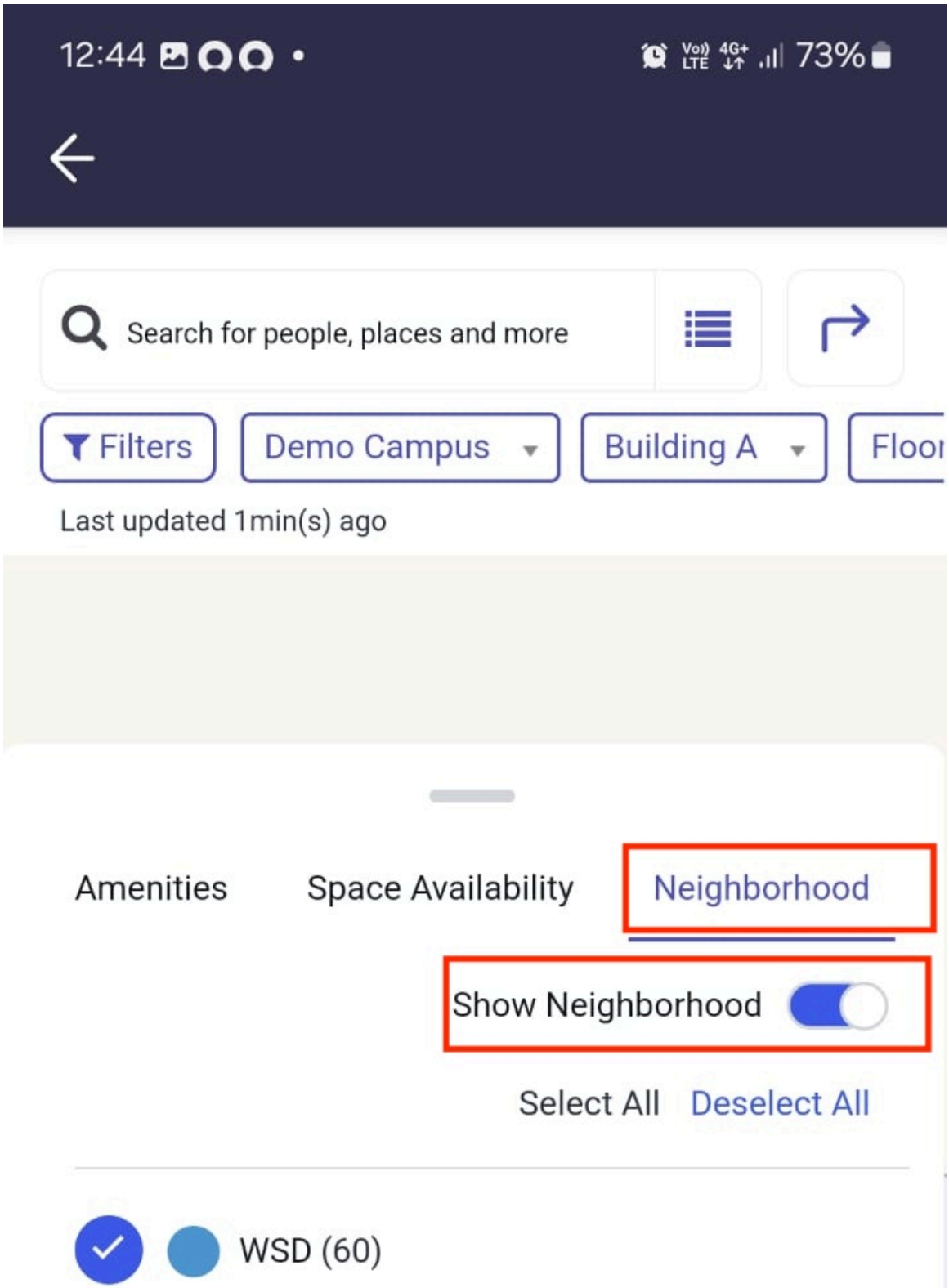
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Bairro: Opção para habilitar e exibir bairros designados para um local selecionado.

  Nota: A opção para mostrar ou ocultar uma vizinhança de um local depende de uma configuração de propriedade de mapa [sn_wsd_space_map.display_neightory_on_the_map] definida pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do mapa para o diretório de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

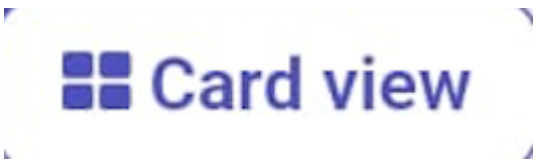
Selecione o botão Alternar vizinhança para ativar e desativar para mostrar ou ocultar os bairros no mapa.

- Os bairros são codificados por cores com base em um departamento, centro de custos ou entidade de local de trabalho atribuído.
- Espaços com um bairro atribuído são preenchidos com a cor do bairro no mapa.
- . **Selecione Todos** e. **Desmarcar tudo** as opções podem ser usadas para selecionar ou desmarcar bairros.
- Espaços pertencentes a mais de um Bairro são representados com uma cor exclusiva e o bairro é exibido na legenda do mapa com "&".

12. Toque para selecionar os controles ou símbolos do mapa que estão disponíveis no mapa.

- Redefinir norte: Opção para selecionar o ícone Redefinir norte ( ).
- Atualizar exibição: Para atualizar o mapa manualmente, selecione o ícone de exibição atualizada .
- Configurações de exibição do mapa: Selecione o ícone de configuração do mapa ( ) para abrir as opções de exibição:
- Controles de zoom: Opção para aumentar e diminuir o zoom no mapa. O ícone de controle Zoom In (ícone de controle de redução de zoom ( ) pode ser usado para mudar o nível de zoom do mapa.

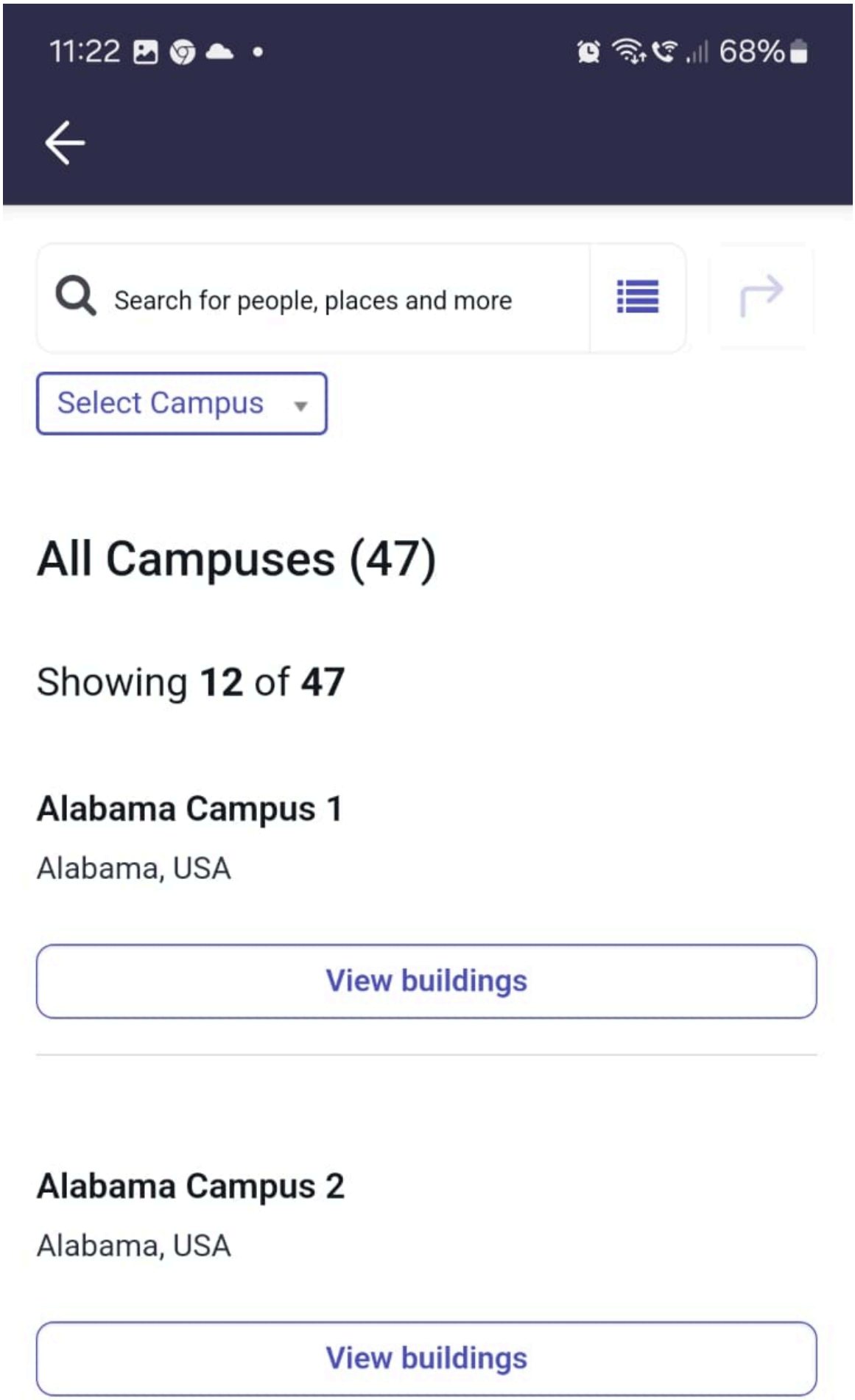
13. Para alternar para a exibição de cartão, selecione **Exibição de cartão** guia.



14. Selecione um campus na tela Todos os campi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

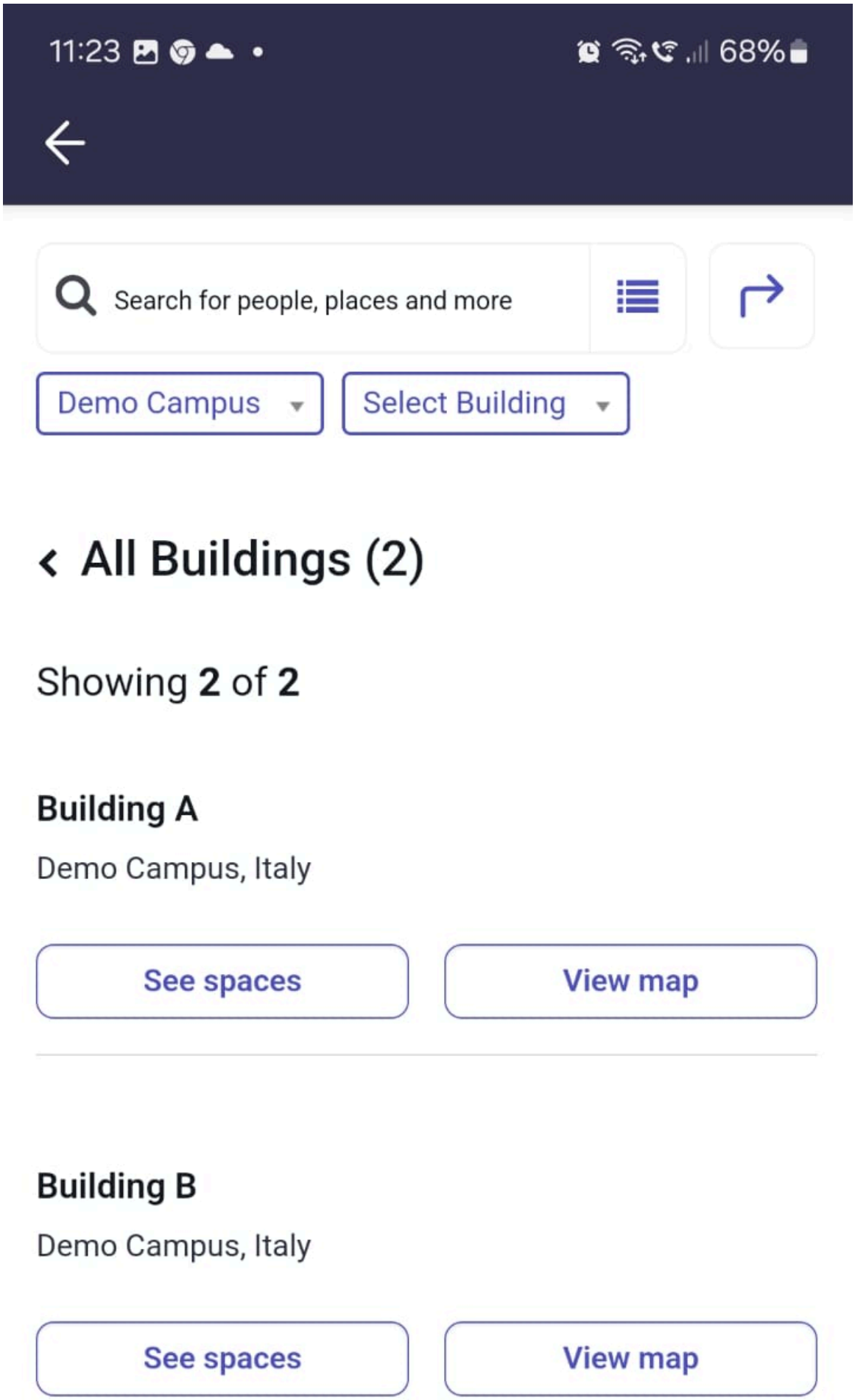
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Selecione edifício** a guia é habilitada quando você seleciona um campus.

15. Toque para selecionar um edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Andar** e. **Filtro** as opções de menu são ativadas quando você seleciona um edifício.

16. Toque para selecionar um andar no **Andar** opções de lista.

    A tela Todos os espaços é exibida para um andar selecionado. Os espaços em um edifício são exibidos como cartões individuais.

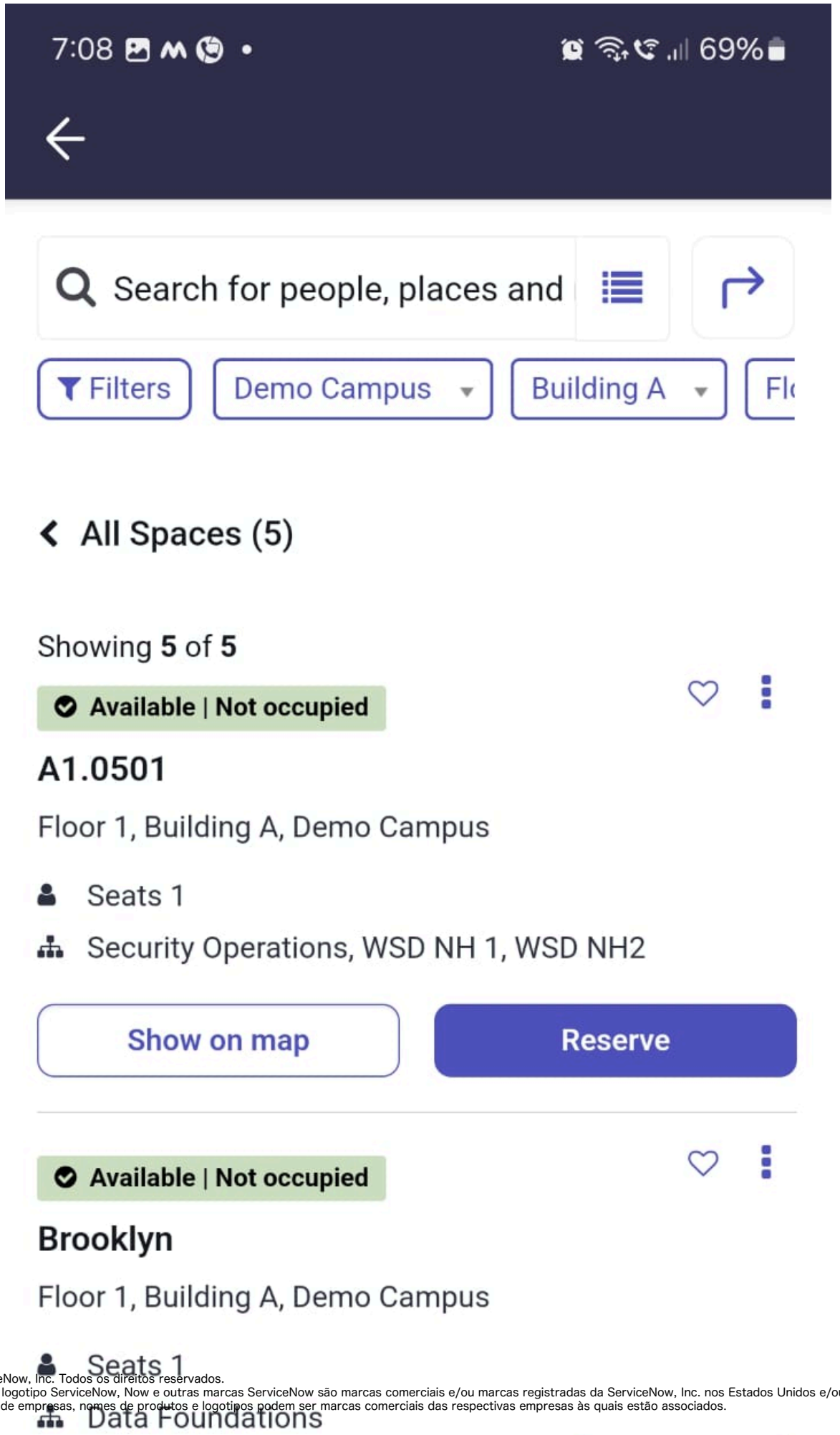
17. Toque para selecionar um espaço na página Todos os espaços.

    O cartão de espaço fornece as seguintes informações:

    - Opção para marcar um espaço como favorito (♡)
    - Nome do espaço
    - Status de ocupação
    - Status da reserva
    - Imagem do espaço
    - Nome e detalhes do andar, edifício e campus
    - Capacidade do espaço
    - Serviços padrão do local de trabalho
    - Bairro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

18. Selecione **Mostrar no mapa** para mostrar o espaço selecionado no mapa.
    O espaço selecionado é aberto na exibição de mapa e exibe o painel do cartão de espaço.

    Nota: Mostrar no mapa fica inativo ou esmaecido quando não há mapa de andares disponível para um espaço.

19. Selecione **Reserva** para reservar um espaço.
    Conclua sua reserva usando a tela de detalhes da reserva.

20. **Opcional:** No painel Cartão de espaço, selecione **Obter direções** para wayfinding e representação visual das rotas em um mapa para navegar até um local de trabalho ou um membro da equipe.
    Ao selecionar **Obter direções** , Você será redirecionado para a exibição de mapa.

21. **Opcional:** Selecione **Levante um problema** para solicitar um serviço no local de trabalho ou levantar um problema de serviço no local de trabalho.

22. Selecione um espaço e selecione o ícone Mais ações (⋮).
    - Copiar URL: Opção para compartilhar o link da URL do local do espaço e compartilhá-lo com os membros da sua equipe.
    - Levantar um problema: Opção para gerar uma solicitação de serviço no local de trabalho. Esta opção está disponível na opção Mais ações somente para um espaço que pode ser reservado ou reservado. Se um espaço já estiver reservado ou não disponível, a opção Levar um problema estará disponível como um botão no cartão de espaço.

referências de Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Saiba mais sobre as propriedades do sistema instaladas com Prestação de serviços no local de trabalho para celular aplicação.

Componentes instalados com Prestação de serviços no local de trabalho para celular

A tabela, a função e as propriedades a seguir são instaladas com Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Tabela instalada com Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Tabela instalada com o Workplace Service Delivery for Mobile

Tabela	Descrição
Reservas móveis (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	Armazena dados de reserva para Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Propriedades instaladas com o Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Várias propriedades estão disponíveis com Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Propriedades de Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Propriedade	Descrição
Limite de pesquisa de proximidade para espaços para navegar próximos a uma pessoa usando o Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_Proximity_search_limit)	Esta propriedade permite que você defina o limite de pesquisa quando um funcionário pesquisa um local de trabalho próximo a outro usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: **5**
Habilitar opção de exibição de mapa para reservas de WSD Mobile [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	. Esta propriedade mostra **Alternar exibição de mapa** ao fazer uma reserva no aplicativo para celular.

Nota: Essas propriedades são derivadas da tabela de propriedades do sistema [sys_properties.list].

Mapeamento interno

Mapeamento interno O Map Studio fornece recursos de visualização de edifícios e orientação para usuários do local de trabalho em um campus, prédio, andar e espaços de trabalho. Mapeamento interno Map Studio é a interface onde você visualiza e cria seus mapas para criar locais interativos digitalizados em locais de trabalho e edifícios.

Projete e gerencie seus mapas internos

Crie campus, edifícios e andares, importe seus arquivos de origem de plantas baixas e gerencie e atualize seus objetos e dados de mapas no Map Studio.

Iniciar

Explorar Saiba mais sobre Mapeamento interno conceitos e recursos.	**Configurar** Instalar e configurar Mapeamento interno como seu provedor de mapa
Gerenciar Criar Mapeamento interno mapear objetos e mapear dados	**Referências** Trabalhar com Mapeamento interno componentes, funções e propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Mapeamento interno

Objetos e dados de mapas internos podem ser sincronizados com Prestação de serviços no local de trabalho e podem ser usados para gestão de reservas, gestão de casos, gestão de movimentações e no diretório do local para wayfinding.

Criação de mapas e gestão de conteúdo

Crie, gerencie e edite seus mapas de um único local com Mapeamento interno Map Studio. Os usuários finais podem visualizar os interiores do edifício, outros detalhes internos e externos de um campus, edifício ou andar selecionado.

Mapeamento interno Fornece recursos no MAP Studio para digitalizar plantas baixas do local de trabalho. Usando a interface do Map Studio, os administradores de mapas e editores de mapas podem criar e atualizar mapas que podem ser usados em Prestação de serviços no local de trabalho pacote:

1. Obtenha informações em tempo real sobre a utilização do espaço em um edifício para salas de reunião, local e espaços usando a Gestão de reservas.
2. Atenda às solicitações de serviço rapidamente com Prestação de serviços no local de trabalho gestão de casos. Exiba os detalhes do espaço e use mapas internos para localizar um campus, edifício ou piso interno.
3. Usar Prestação de serviços no local de trabalho mova a gestão para solicitar e mover uma mesa de um local para outro. Certifique-se de que o espaço esteja mapeado para Mapeamento interno mapear dados.
4. Forneça locais interativos e soluções de wayfinding, fornecendo os pontos de partida e de destino em mapas internos. Para obter mais informações, consulte Trabalhe com o Diretório de locais para App Now Mobile e Trabalhe com a exibição de mapa no Diretório de locais.

Mapas internos podem ser criados importando e convertendo a planta baixa existente de arquitetura ou engenharia para criar mapas internos. Mapeamento interno Compatível com arquivos AutoCAD (dwg e DXF) e arquivos de origens raster (PNG). Para obter mais informações, consulte Importe arquivos CAD para o MAP Studio e Importar arquivos raster.

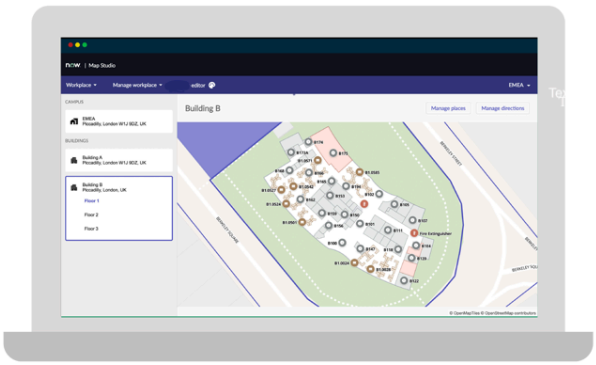
Personalize e gerencie mapas com Mapeamento interno Map Studio. Colabore em tempo real e atualize dados e objetos do mapa. Para obter mais informações, consulte Gerenciar objetos e dados do mapa.

Tradução automática

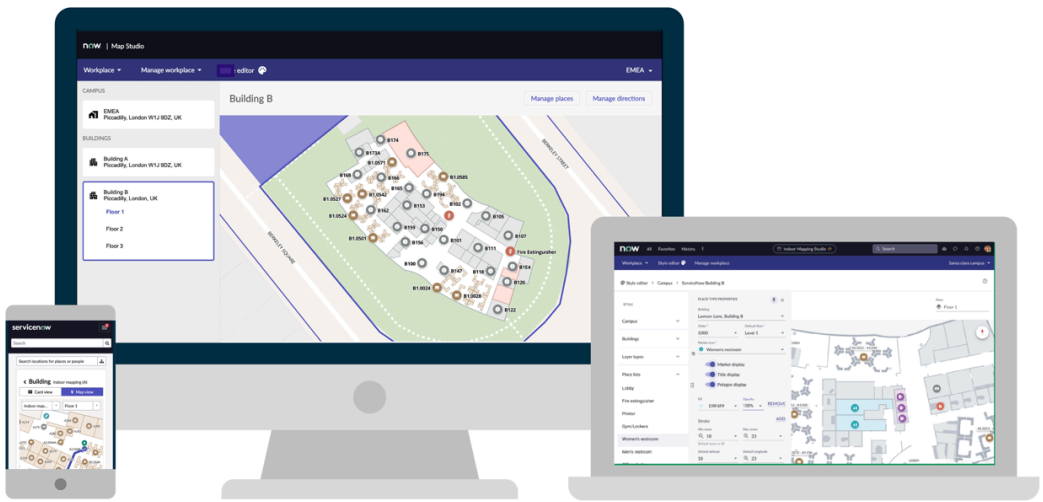
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indoor Mapping

The Indoor Mapping application provides Map Studio to enable map admins to fully digitalize floor plans and manage the entire map lifecycle. The application also provides a set of default values to configure, style and customize indoor maps.



- Indoor-Outdoor wayfinding
- Scalable
- Customized map views
- Secure
- Instant map updates
- Accessibility
- Direction Mode
- Zoom level



Tradução automática

Como configurar o Mapeamento interno

Instalar e configurar Mapeamento interno mapear dados e propriedades da instância.

Instalar Mapeamento interno

Instale o. Mapeamento interno aplicação (sn_map_core) com plug-ins dependentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Mapeamento interno em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Nota: A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados. Para Mapeamento interno Mapear objetos e mapear dados para trabalhar com a Prestação de serviços no local de trabalho[workplace-service-delivery], instale o Mapeamento interno do local de trabalho[workplace-indoor-mapping] e o Mapeamento interno[indoor-mapping] em sua instância.

Função necessária: Administrador do mapa, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Mapeamento interno:

- Funções
- Tabelas
- Trabalhos agendados

Para obter mais informações, consulte Mapear componentes instalados com Mapeamento interno.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Mapeamento interno aplicação (sn_map_core usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, poderá solicitá-la do ServiceNow Store.

   Na lista ao lado de **Instalar** as versões da aplicação disponíveis são listadas.
3. Selecione **Instalar**.

Configure os dados da instância do mapa

Mapeamento interno fornece um conjunto de parâmetros padrão para exibir e configurar todos os seus mapas.

Antes de Iniciar

Nota: A função limitada do editor de mapas no Map Studio tem acesso a apenas um campus ou a alguns campi atribuídos. Esta função só pode editar objetos de mapa e dados para os campi atribuídos a ela. Para obter mais informações, consulte Configure o acesso baseado em função no Mapeamento interno.

Para personalizar e mudar os parâmetros de dados do mapa, atualize os parâmetros padrão em Mapeamento interno. Considere o seguinte antes de criar seus campi e edifícios.

Função necessária: Editor de mapas, administrador de mapas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping**.
2. Selecione qualquer um dos seguintes objetos de mapa para configurar e personalizar os parâmetros padrão:
   - **Campi** : Lista de campi em sua organização. Edite para ativar ou desativar os campi.
   - **Tipos de camada** : Camadas de origem especificadas em seus mapas. Por exemplo, edifício, grama, raster, sala, parede, etc. Edite os tipos de camada para mudar nomes e domínios, atributos visíveis, status ativo e inativo.
   - **Tipos de local** Tipos de local disponíveis para exibir locais nos mapas. Por exemplo, auditório, estacionamento de bicicletas, estação de ônibus, etc. Os tipos de local são usados para exibir conteúdo nos mapas. Você pode editar e modificar os nomes e domínios, atributos visíveis, status ativo e inativo.
   - **Modos de direção** : Modos de direção disponíveis para seus usuários. Por exemplo, Padrão (caminhada), Acessível, Bicicleta etc. Você pode editar e modificar os nomes e domínios, a velocidade média (usada para calcular o tempo estimado de chegada), os ícones do modo de direção, o status ativo e inativo.
   - **Tipos de conector** : Tipos de conector disponíveis em seus mapas. Por exemplo, escada, elevador, escada rolante, rampa, etc. Edite e modifique o nome e o domínio, o tempo de espera por andar, os atributos de ícone e zoom, o status ativo e inativo.
   - **Ícones** Ícones disponíveis em seus mapas. Por exemplo, auditório, extintor de incêndio, sala de computadores, edifício, etc. Edite e modifique o nome, o título e o domínio, o status ativo e inativo, a imagem do arquivo real.
   - **Tipos de exibição** Tipos de exibição disponíveis em seus mapas. Por exemplo, Todos, Padrão, Mínimo. Edite e modifique o nome, o título e o domínio, o estilo externo, o status ativo e inativo.
   - **Grupos de local** Grupos de local disponíveis em seus mapas. Edite e modifique o nome, a descrição e o domínio, o campus relacionado, o status ativo e inativo.
   - **Fontes** : Tipos de fonte disponíveis no mapa. Edite e modifique o nome, a descrição e o domínio, carregue novas fontes.
   - **Estilos para atividades ao ar livre** Estilos ao ar livre disponíveis em seus mapas. Por exemplo, Padrão, OpenStreetMap etc. Edite e modifique o nome e a descrição, a descrição do GeoJson, o status inativo e ativo.

     Estilos de navegação externa padrão. Os registros de estilo externo podem ser criados e modificados por administradores de mapa (função map_admin). Registros de estilo externo têm um nome e um arquivo de estilo. Os arquivos de estilo devem estar em conformidade com a especificação de estilo Mapbox. Por exemplo: `default.json` , `empty.json` ou `openstreetmap.json` .

     Default.json é o estilo de mapa externo padrão fornecido e hospedado por Mapeamento interno Baseado em dados do OpenStreetMap e OpenMapTiles. Um estilo externo vazio tem um fundo branco sem dados de mapa externo. openstreetmap.json tem blocos de mapa padrão do OpenStreetMap diretamente do OpenStreetMap.

     Nota: Os usuários devem consultar a licença do OpenStreetMap antes de usá-la em produção.

   - Propriedades de mapeamento interno: Para obter mais informações sobre como definir as propriedades de configuração, consulte Propriedades de Indoor Mapping.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o acesso baseado em função no Mapeamento interno

Configurar Mapeamento interno para atualizar o acesso baseado em função para administradores de mapas, editores de mapas e as funções limitadas do editor de mapas.

Antes de Iniciar

Acesso baseado em função para Mapeamento interno O Map Studio requer as três funções a seguir:

- Administrador de mapa (sn_map_core.map_admin): Os administradores de mapa no Map Studio podem configurar os dados e os objetos do mapa em Mapeamento interno Map Studio e tem acesso completo à aplicação. Os administradores de mapas também podem gerenciar registros de critérios do usuário.
- Editor de mapas (sn_map_core.map_editor): Os editores de mapas podem configurar mapas no Mapeamento interno Map Studio, importar plantas baixas e gerenciar mapas (editar ou excluir) no Map Studio.
- Editor de mapas limitado (sn_map_core.map_editor_limited): Esta função tem acesso limitado a um campus ou a apenas alguns campi. Usuários com esta função podem exibir e editar campi atribuídos a eles. O Mapeamento interno **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio** o menu está oculto e não está disponível para esta função.

  Os administradores de mapa podem adicionar o registro de critérios do usuário para fornecer acesso a um campus para a função limitada do editor de mapas. Usuários com função limitada de editor de mapas não podem exibir um Campus na pesquisa do menu de contexto da aplicação **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Campi**.

Adicione um registro de critérios do usuário para decidir quais usuários, funções e grupos podem acessar um campus.

Função necessária: Administrador de mapa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. Selecione e abra um registro de usuário.
3. Em **Funções** lista relacionada, clique em **Editar** .
4. Em **Coleção** , selecione **sn_map_core.map_editor_limited** e clique em **Adicionar** .
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Para fornecer acesso a um campus no MAP Studio, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Campi**.
7. Na página Campus, selecione um campus para abri-lo.

   Selecione um campus para o qual você deseja que forneça acesso limitado à função do editor de mapas.
8. Selecione **Editores do campus** Na seção Lista relacionada.
9. Selecione **Critérios do usuário** clique em **Novo** .
   No formulário, preencha os campos.

Novo registro dos Editores do campus

Campo	Descrição
Critérios do usuário	PESQUISE e selecione usuários com a função sn_map_core_map_editor_limited.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campus	Selecione um campus ou crie um novo campus para fornecer ao usuário acesso a esta função.

10. Clique em **Enviar**.

> **Nota:** Se um usuário com a função de editor de mapas limitada excluir um edifício, o edifício só ficará inativo no banco de dados e não será excluído do banco de dados.

Propriedades de Indoor Mapping

Personalize e renderize componentes e objetos do mapa atualizando o. Mapeamento interno propriedades.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de mapa, editor de mapas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Propriedades de mapeamento interno**.
   As propriedades de Mapeamento interno são exibidas. Personalize as propriedades do componente do mapa conforme necessário.
2. Preencha os campos de formulário.

Propriedades de mapeamento interno

Campo	Descrição
URL do serviço de importação de mapa	Opção para definir o URL de onde o Serviço de importação de mapas pode ser acessado para habilitar plantas baixas. Esta propriedade é mapeada para *(sn_map_core.map_import_service.url)*propriedade do sistema.
Estilo externo padrão usado no Map Studio	Especifica o estilo externo padrão usado no Map Studio. Esta propriedade usa o registro da tabela de estilo externo, incluindo os padrões e estilos personalizados. Esta propriedade é mapeada para *sn_map_core.studio.default_outdoor_style* propriedade do sistema. **Nota:** Não use o estilo "vazio" ao ar livre, pois você não pode georreferenciar plantas baixas com ele.
Decida se o sistema deve impedir o Studio de fazer uma chamada para a API de geocodificação do Google.	Mapeado para *sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding*propriedade do sistema. Se selecionada, esta opção ajuda a impedir que o Map Studio faça uma chamada para a API de geocodificação do Google. A API de geocodificação do Google é usada por padrão no Map Studio para fornecer sugestões de endereço de localização e centralizar o mapa no endereço de localização selecionado ao criar um campus. Você pode impedir o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	uso da API de geocodificação do Google ao criar um campus, aplicando zoom no mapa-múndi para apontar para a localização do campus.
Número máximo de critérios do usuário considerados para determinar editores do campus.	Número máximo de usuários que podem ser editores de campus. Esta propriedade pode ser aumentada se o número de usuários como editores de campus for superior a 100. Isso pode afetar o desempenho do Map Studio. O valor padrão é 100 e é mapeado para *sn_map_core.max_user_criteria_count* propriedade do sistema.
Distância máxima em centímetros entre o primeiro e o último ponto para converter uma linha em um polígono ao importar um arquivo do AutoCAD	Opção para fechar automaticamente todas as linhas que estão a um centímetro de distância em um arquivo CAD. Criar um polígono no mapa requer que as linhas de polígono sejam fechadas em um arquivo CAD antes de você importar o arquivo CAD no Map Studio. Quando as linhas não estão fechadas, habilitar esta propriedade ajuda a deduzir e fechar as linhas abertas em um polígono.
Defina como verdadeiro para ignorar as camadas de CAD ocultas durante as importações	Opção para ignorar todas as camadas CAD ocultas presentes no arquivo de origem do AutoCAD. Quando esta opção está habilitada, as camadas CAD ocultas não são mostradas no mapa.
Lista separada por vírgulas de camadas de CAD a serem ignoradas durante as importações (p. ex., camada1, camada2)	Opção para ignorar as camadas CAD que você não deseja exibir ou mostrar no mapa. As camadas, mesmo que não estejam ocultas, são ignoradas. Forneça os nomes das camadas que você deseja ignorar como uma lista separada por vírgulas. As camadas ignoradas não são exibidas no mapa depois que você importa o arquivo CAD.
Defina como verdadeiro para habilitar a simplificação de recursos GeoJSON durante as importações de CAD	Opção para reduzir a complexidade das geometrias extraídas do arquivo CAD para melhorar o desempenho usando *sn_map_core.cad_simplify_enabled*propriedade do sistema.
Tolerância do algoritmo de simplificação que pode ser executado durante as importações do AutoCAD se todas as condições forem atendidas	Opção para mudar a precisão do algoritmo de simplificação usando Usar a propriedade do sistema *sn_map_core.cad_simplify_tolerance*. É definido como 0,1 por padrão, o que define o nível de simplificação, em que "0" é a geometria original e nada é alterado na geometria. Quando esta opção é definida como 0,1, ela fornece os resultados mais precisos, simplificando a geometria. Por exemplo, se você aumentar o valor para 0,8, um círculo poderá se tornar um triângulo e a precisão da geometria será reduzida, pois ele removerá as coordenadas em uma geometria.
Número mínimo de coordenadas em um recurso GeoJSON para executar o algoritmo de simplificação (se habilitado) durante as importações do AutoCAD.	Limite para simplificar formas complexas ou geometrias que têm 20 ou mais coordenadas usando *sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold*propriedade. O valor padrão é 20 coordenadas. Depois de carregar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	o arquivo CAD no Map Studio, importe-o para ver as coordenadas ou pontos reduzidos no mapa.

3. Clique em **Salvar**.

Gerenciar arquivos de origem do CAD

Gerencie seus arquivos de origem do CAD usando a ferramenta de importação do AutoCAD em Mapeamento interno v1.8.0.

- Clientes que usam Mapeamento interno V1.8.0 Pode importar e configurar arquivos de origem CAD usando a ferramenta de importação do AutoCAD. Por padrão, a ferramenta de importação do AutoCAD está habilitada no Map Studio.
- Clientes existentes usando Mapeamento interno a versão 1.7.0 e posterior podem migrar os arquivos de origem do CAD usando a ferramenta de importação do AutoCAD mais recente em Mapeamento interno v1.8.0. Se você não quiser migrar para a versão mais recente, desabilite a opção de configurar e importar a ferramenta de processamento do AutoCAD mais recente no Map Studio. Para obter mais informações, consulte Configure a ferramenta de importação do AutoCAD.

  Se você não tiver instalado Mapeamento interno V1.8.0, você pode continuar usando a ferramenta AutoCAD em Mapeamento interno v1.7.0 e versão posterior.

Requisitos de importação do AutoCAD

Depois de adicionar um edifício, você pode começar a importar o arquivo de origem da planta baixa do CAD no Map Studio.

Criação de mapas internos em Mapeamento interno Pode ser feito importando manualmente as origens da planta baixa do CAD ou automatizando o processo de importação usando o recurso de importação do AutoCAD no Map Studio. Os arquivos CAD devem atender a determinados requisitos no Map Studio antes que os arquivos de origem do CAD sejam importados. Para obter mais informações, consulte Blog da ServiceNow

Nota: Os administradores de mapas devem garantir que suas origens CAD cumpram os requisitos de importação de Mapeamento interno Map Studio. Antes de importar, certifique-se de que as origens do AutoCAD sejam revisadas por designers gráficos para correções e precisão de design. A importação de arquivos JSON ou GEOJSON só está disponível para o processo de migração do provedor de mapeamento de terceiros.

Arquivos do AutoCAD de até 200 MiB podem ser carregados para o Map Studio. Carregar arquivos maiores pode resultar em degradação do desempenho.

Observe que, mesmo que o arquivo esteja abaixo de 200 MiB, os dados gerados podem ser maiores dependendo dos recursos do arquivo, e isso também pode resultar em degradação de desempenho ou problemas de importação.

Arquivo

Os andares de um edifício devem residir em um arquivo isolado. Mapeamento interno O Map Studio só pode ler e carregar um andar por arquivo. Por isso, é importante que cada andar esteja em um arquivo exclusivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Camadas

Todas as camadas de construção devem ser separadas. Plantas baixas no AutoCAD são criadas usando um sistema de camadas. Cada elemento de construção esteja em uma camada diferente para estilizar ou excluir elementos. Exiba somente as camadas de que os usuários do mapa precisam. Certifique-se de que você não tenha detalhes desnecessários no arquivo, pois camadas com muitos elementos podem bloquear o processo de importação.

Nota: Os mapas interativos devem ser o mais claros possível. Remova itens não essenciais, como pias ou janelas. Classifique os elementos ao importar sua planta baixa colocando esses elementos em uma camada separada.

Todos os objetos de texto devem ser isolados em uma camada dedicada de acordo com seu tipo. Cada tipo de objeto deve ter sua própria camada de texto.

Os desenhos devem ser isolados em camadas dedicadas com base no tipo de desenho. Certifique-se de que cada tipo de sala esteja em uma camada separada. Se você estiver mesclando elementos, certifique-se de que eles sejam importados com a mesma linha e cor de fundo.

Os nomes devem ser claros e idênticos de um arquivo para outro. No Map Studio, depois que um arquivo é importado, a configuração é mantida e aplicada automaticamente a outros arquivos somente se os nomes de camada forem idênticos (disponível somente em Tokyo e versões posteriores). Os administradores de mapas, criadores de mapas ou editores de mapas não podem reconhecer as diferentes camadas no Map Studio se os arquivos tiverem nomes de camada diferentes. As configurações do CAD não são executadas automaticamente.

Linhas

Todas as linhas devem ser conectadas a formas fechadas do formulário. As linhas no arquivo CAD são usadas para desenhar a planta baixa e definir o contorno do edifício, salas e áreas inacessíveis. Espaços fora das linhas fechadas são considerados áreas abertas. Por exemplo, corredores.

Certifique-se de que todas as linhas e formas estejam fechadas corretamente. Por exemplo, se as formas não estiverem devidamente fechadas, as salas em um corredor não serão consideradas parte de um corredor e os pontos serão criados nas salas.

Exportar

Exporte seu arquivo CAD nos formatos dwg ou DXF. Outros formatos não são compatíveis. Certifique-se de exportar a versão correta do arquivo CAD. AutoCAD 12 (AC1009) para AutoCAD 2018–2021 (AC1032) é compatível com Mapeamento interno Map Studio.

Ferramenta de importação do AutoCAD

A ferramenta de importação do AutoCAD em Mapeamento interno a versão 1.8.0 fornece a capacidade de configurar, otimizar, melhorar a qualidade e o nível de design e detalhes em seu arquivo CAD.

Carregue seu arquivo de origem do CAD usando a ferramenta de importação do AutoCAD mais recente. Importa os objetos nomeados, blocos e camadas no seu arquivo CAD.

Configure a ferramenta de importação do AutoCAD

Configure e importe seu arquivo de origem do CAD para o MAP Studio.

Tradução automática

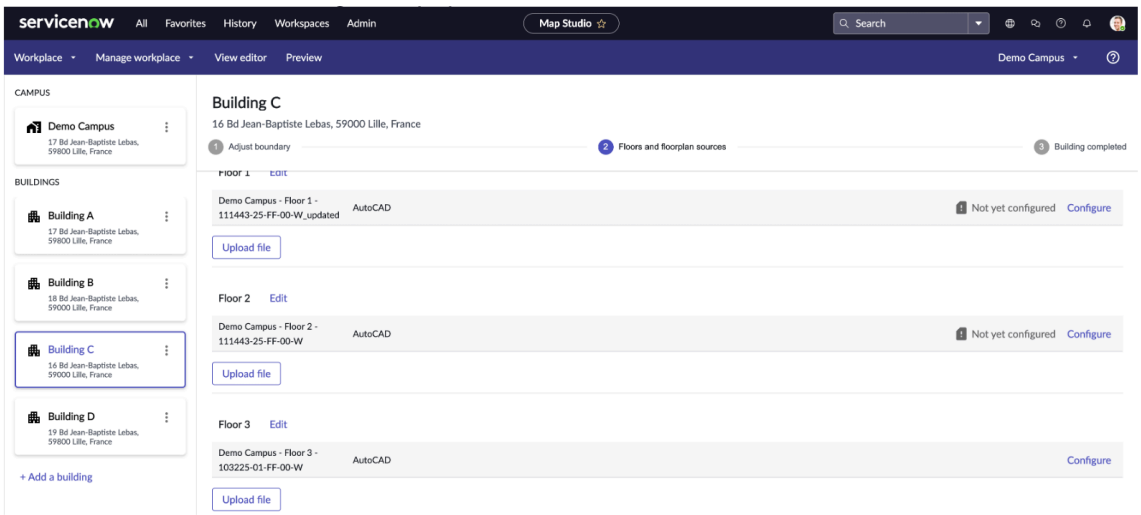
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

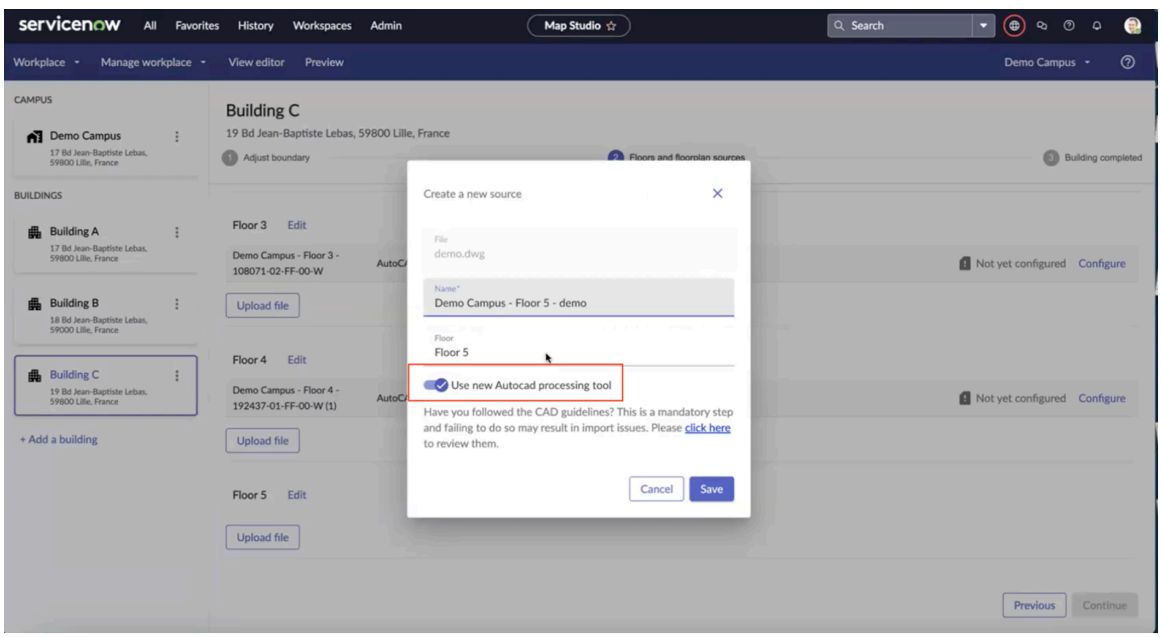
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento interno** > **Map Studio**.
2. Selecione um Campus.
   Por exemplo: Campus de demonstração.
3. Selecione **Continuar** ou navegue até **Gerenciar o local de trabalho** > **Plantas baixas e baixas**.
   Esta lista de edifícios de um campus selecionado é exibida.
4. Selecione um edifício no painel.
5. Selecione um andar para carregar seu arquivo de origem do CAD.



6. Selecione **Upload** Arquivo, se a origem do CAD não tiver sido carregada e configurada para um andar.
7. Selecione **Configurar** Para configurar e atualizar para o seu arquivo CAD.
8. A caixa de diálogo Criar uma nova origem é exibida.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

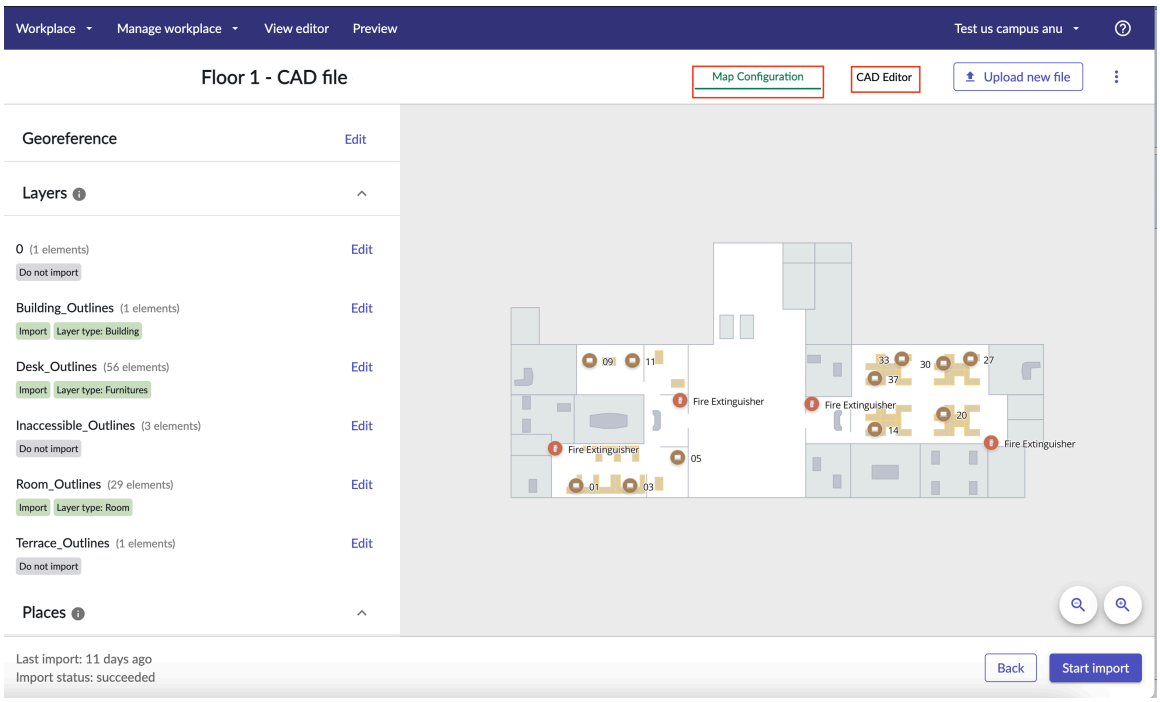
9. Preencha as seguintes informações:
   - Arquivo: Nome do arquivo de origem do AutoCAD. Por exemplo: Demo.dwg
   - Nome: O nome do campus é adicionado e é preenchido previamente por padrão.
   - Andar: Nome do andar onde as mudanças de configuração do CAD devem ser feitas ou onde o arquivo CAD deve ser importado. Por exemplo; Piso 3.
   - Use a nova ferramenta de processamento do AutoCAD: Por padrão, esta opção está habilitada.

   Nota: Desabilite o. **Use a nova ferramenta de processamento do AutoCAD** Se você quiser continuar usando a ferramenta AutoCAD fornecida em versões anteriores do Mapeamento interno(versão anterior a 1.8.0). Para obter mais informações, consulte Importe arquivos CAD para o MAP Studio.

10. Revise as diretrizes de CAD selecionando **Clique aqui** link.
11. Selecione **Save** (Salvar).
    A página de configuração do CAD é exibida. Para obter mais informações, consulte Configuração do CAD.

Configuração do CAD

O layout da página Configuração do CAD fornece **Configuração do mapa** e **Editor do CAD** opções da guia.



Nota: Mapeamento interno Recupera a configuração do CAD de arquivos configurados anteriormente com base nos nomes das camadas. Se esta for a primeira vez que você está importando seu arquivo CAD ou se houver alguns nomes de camada desconhecidos no arquivo CAD em Mapeamento interno Depois de importar o arquivo CAD, ele não será configurado e a visualização da Configuração do mapa ficará em branco.

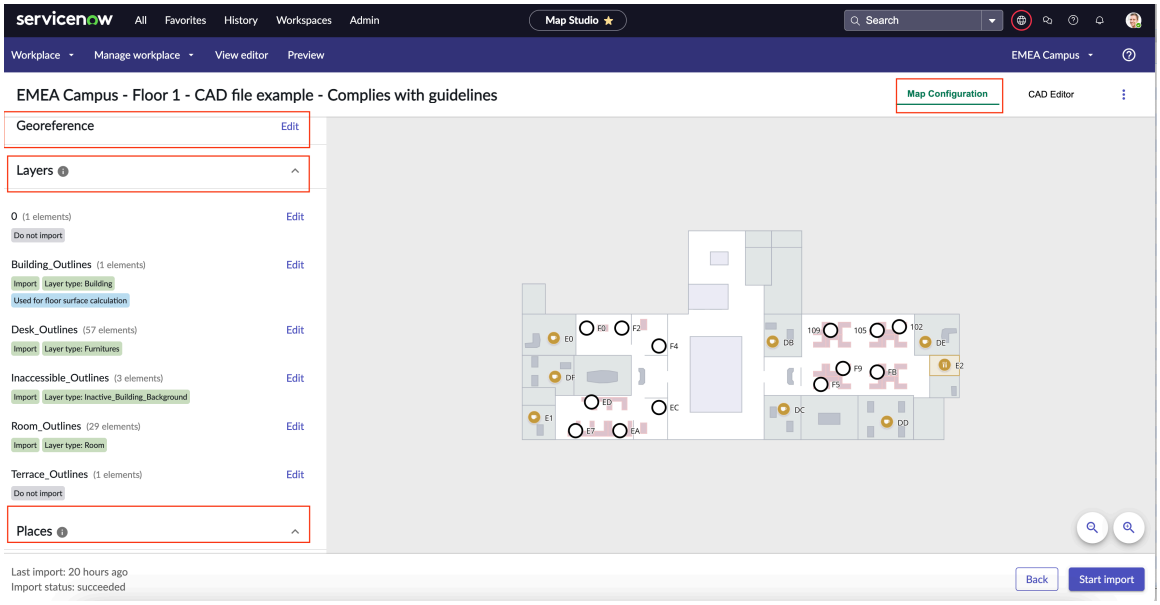
Guia Configuração de mapa

Gerenciar camadas CAD, locais, texto, bloco, tipos de camada, e tipos de local usando o layout de visualização da Configuração de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione **Configuração do mapa** Para abrir a página de configuração do mapa. Para obter mais informações, consulte Configure objetos CAD usando a guia Configuração de mapa.



Georreferência

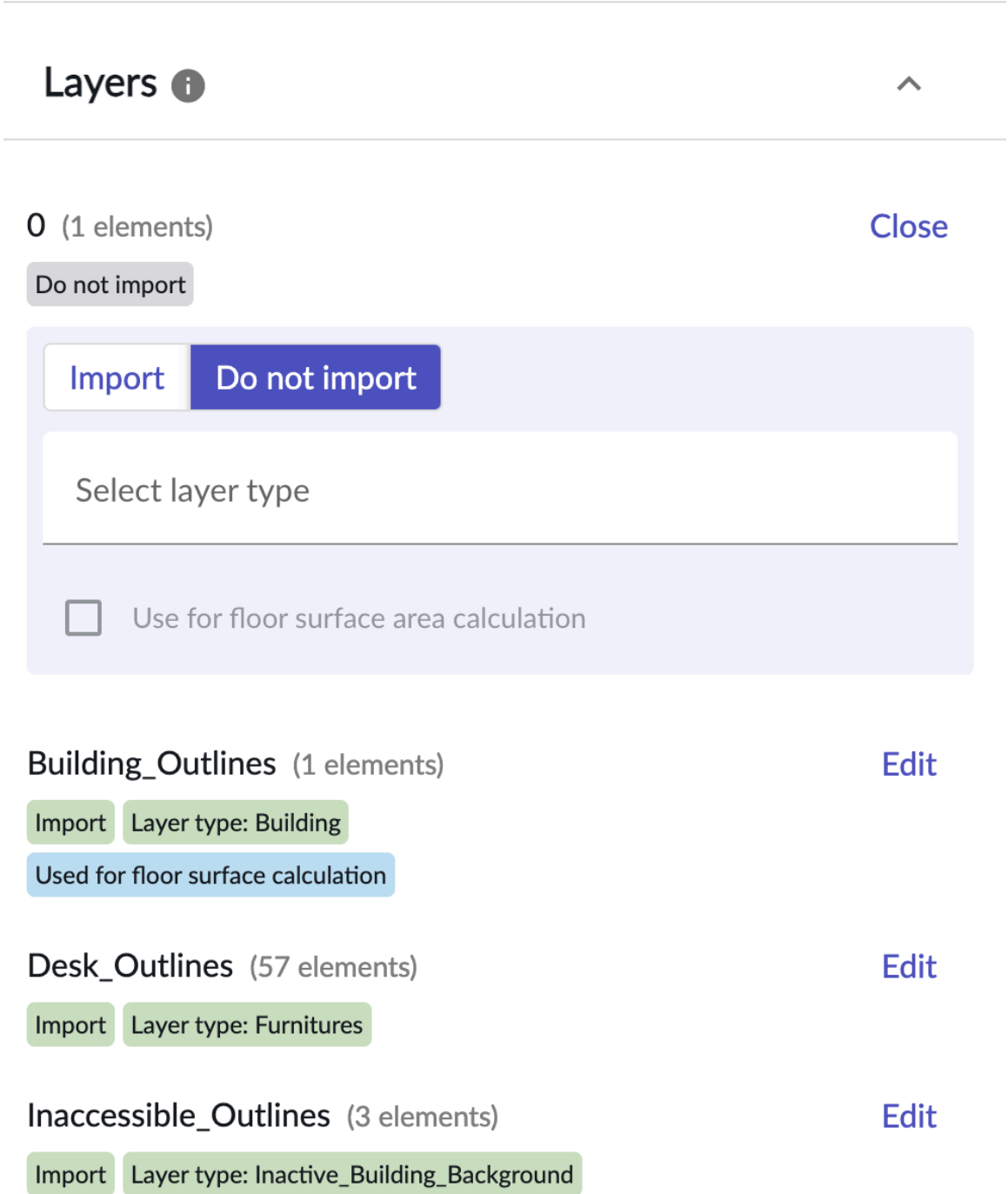
Georreferencie sua planta e posicione-a no mapa para dimensioná-la e alinhá-la no Mapa do mundo (OpenStreetMap). Para obter mais informações, consulte Referenciar geograficamente sua planta baixa.

Camadas

Configure as camadas no seu arquivo CAD e visualize-as no layout de visualização da Configuração do mapa. Para obter mais informações, consulte Configurar camadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

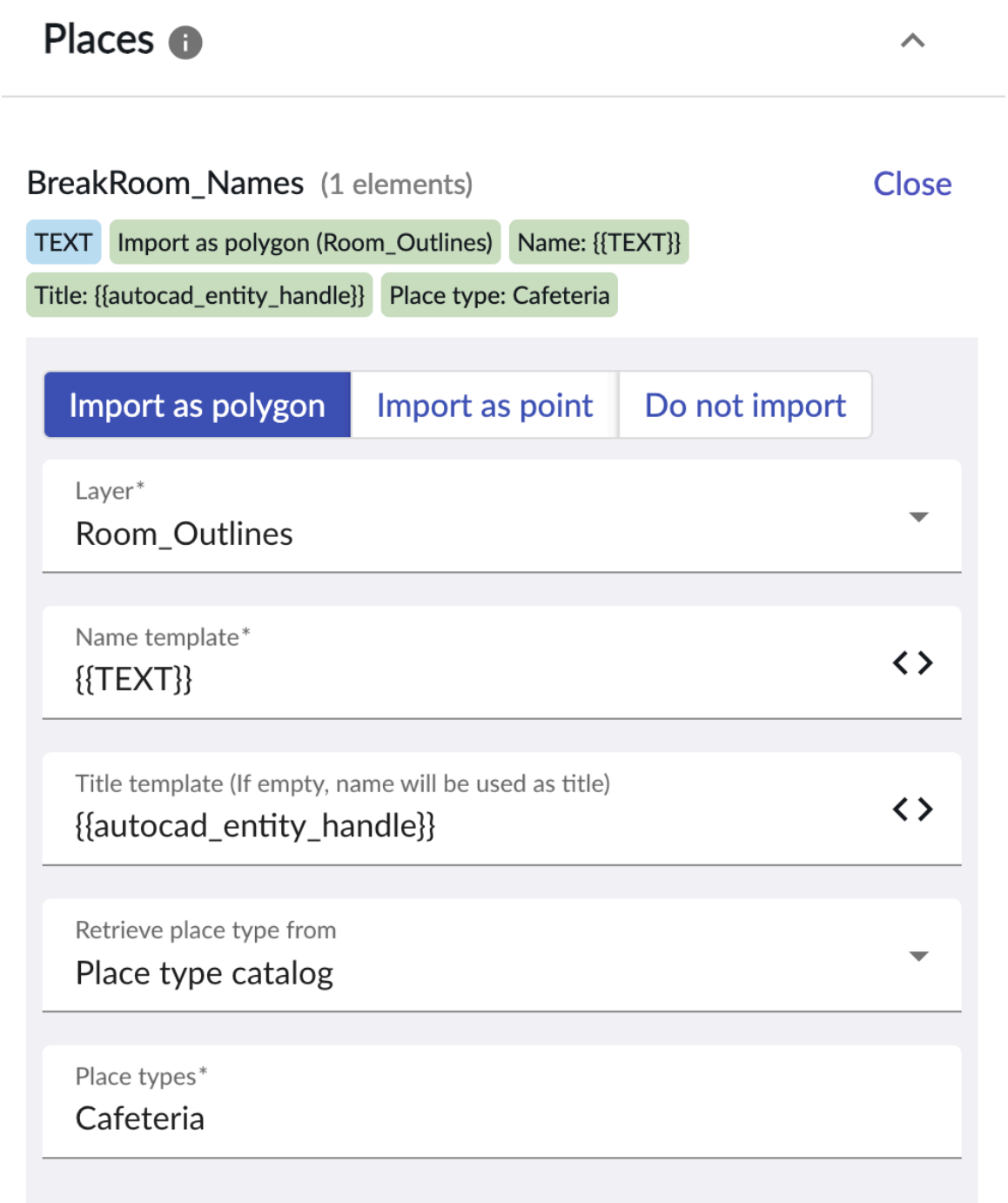


Locais

Lugar em seu arquivo CAD e visualize-o no layout de visualização da Configuração de mapa. Para obter mais informações, consulte Configurar locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



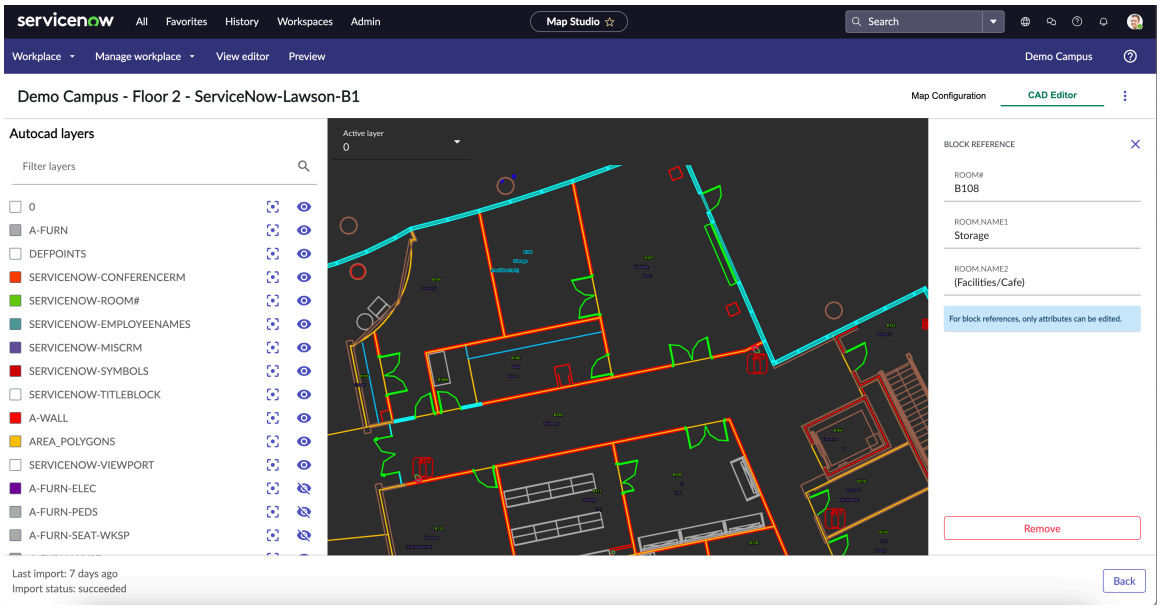
Tradução automática

Guia Editor do CAD

O editor CAD fornece ferramentas de edição e desenho para editar e otimizar seu arquivo de origem CAD. Adicione ou atualize texto, local ou um atributo de bloco. Resolva polilinhas, polígonos e tipos de local ausentes no arquivo CAD.

Configure e gerencie atributos de camadas, locais, texto e bloco. Para obter mais informações, consulte Configure objetos CAD usando a guia Configuração de mapa.

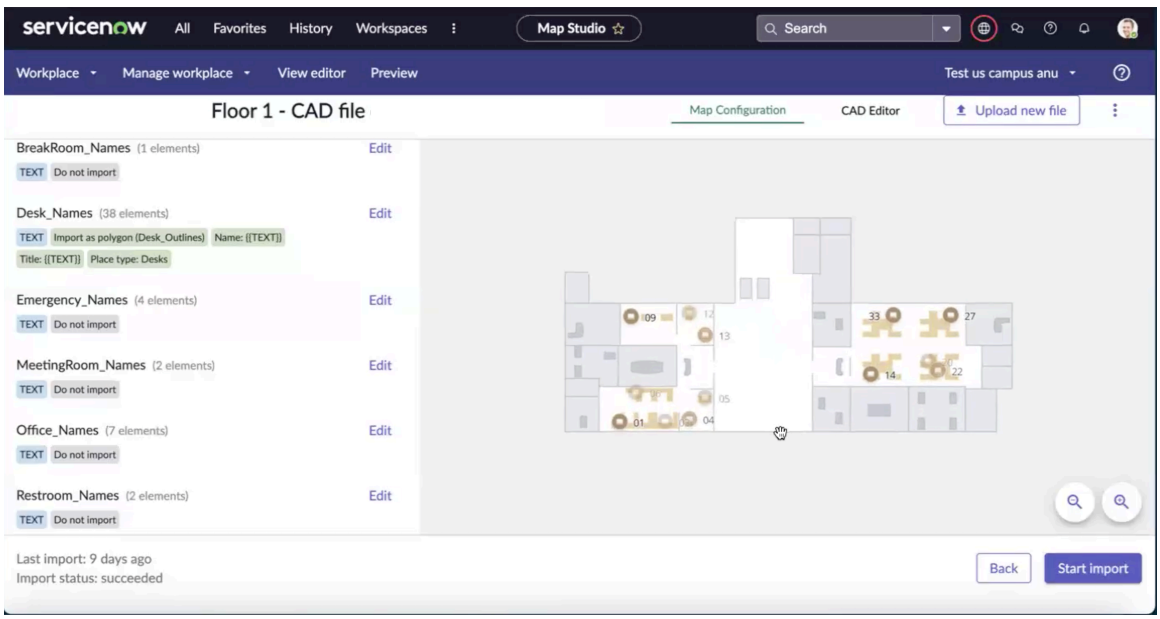
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configure objetos CAD usando a guia Configuração de mapa

Gerencie objetos e elementos em seu arquivo CAD usando a guia Configuração de mapa.

Selecione uma camada ou local para visualizá-la no layout de visualização da configuração do mapa.



Referenciar geograficamente sua planta baixa

Georreferenciar e posicionar sua planta baixa de origem no mapa para dimensioná-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

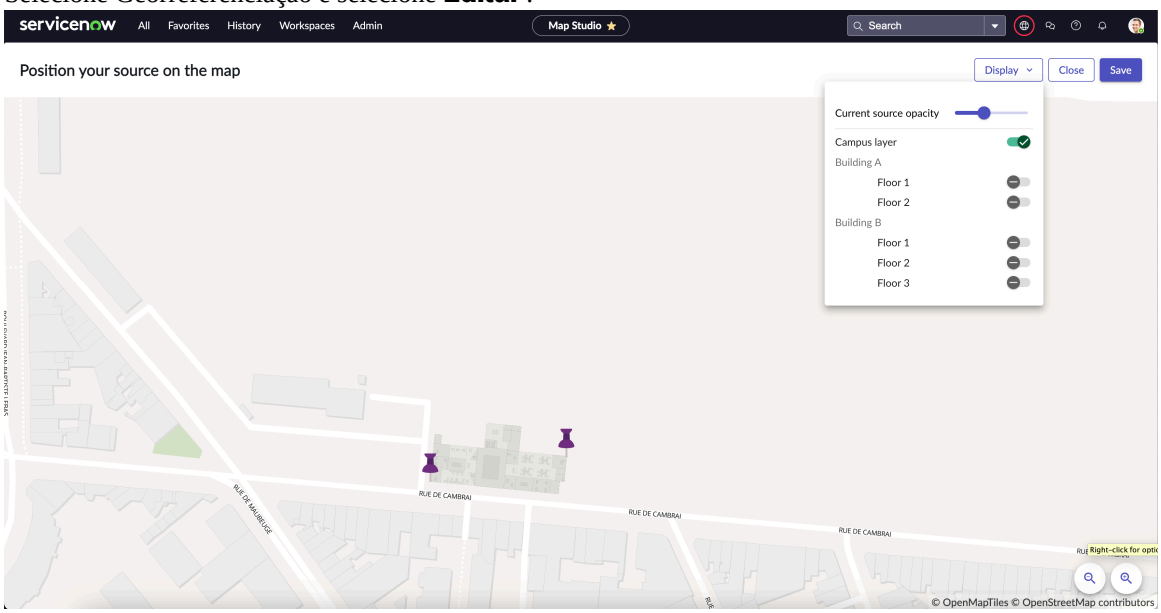
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione a guia Configuração do mapa para exibir a página de configuração do mapa.

   Nota: se a planta baixa não estiver posicionada no mapa, a georreferenciação não será definida (⚠) é mostrado.

2. Selecione Georreferenciação e selecione **Editar** .



3. Percorra os pinos para posicionar sua planta no mapa.
4. Selecione **Exibição** na lista suspensa, habilite o botão de opção para os andares necessários.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Configurar camadas

Selecione uma camada na visualização Configuração de mapa e edite-a.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1108237557?h=a4419f48c7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

As camadas são as formas ou geometrias no seu arquivo CAD.

Função necessária: sn_map_core.map_admin

Procedimento

1. Selecione **Configuração do mapa** Guia.

   A página de visualização da Configuração do mapa é colocada em foco.

2. Expandir **Camadas** selecionando o ícone de alternância de divisa (^).
3. Selecione **Camadas** para selecionar uma camada.

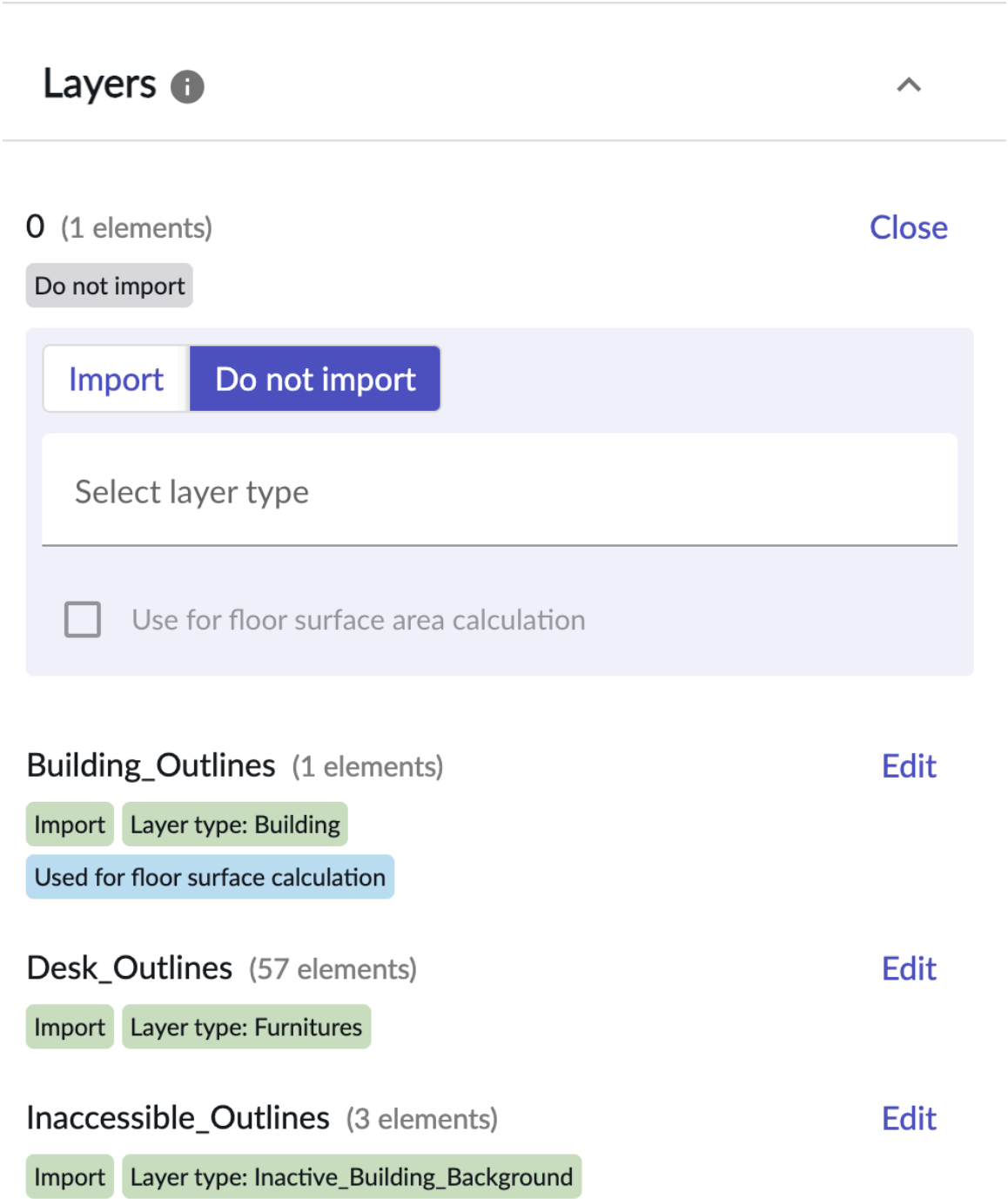
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Editar**.

O painel de edição é exibido.

Nota: **Use para cálculo da área de superfície do piso** a opção não está disponível para seleção depois de habilitada para uma camada. Para obter mais informações, consulte Calcular a área de superfície do piso do AutoCAD.



A camada selecionada mostra o nome da camada junto com o número de elementos nela. Por exemplo: Logotipo (1442 elementos)

A cápsula de resumo mostra informações resumidas para uma configuração de camada. A cápsula de resumo resume as informações nas seguintes cores com base na configuração da camada e no estado da camada:

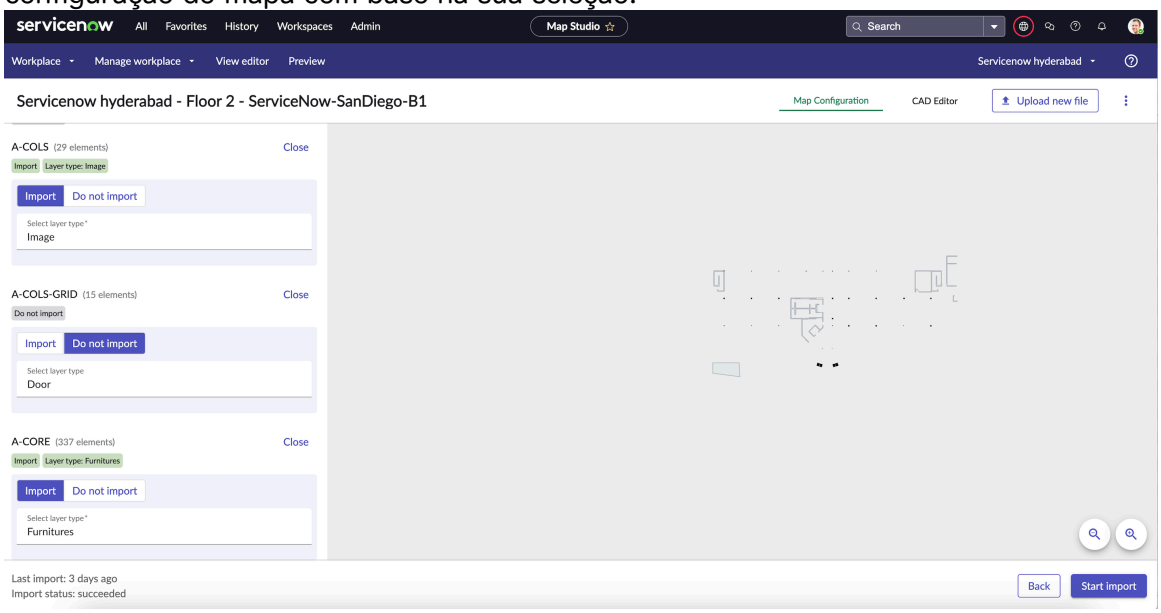
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

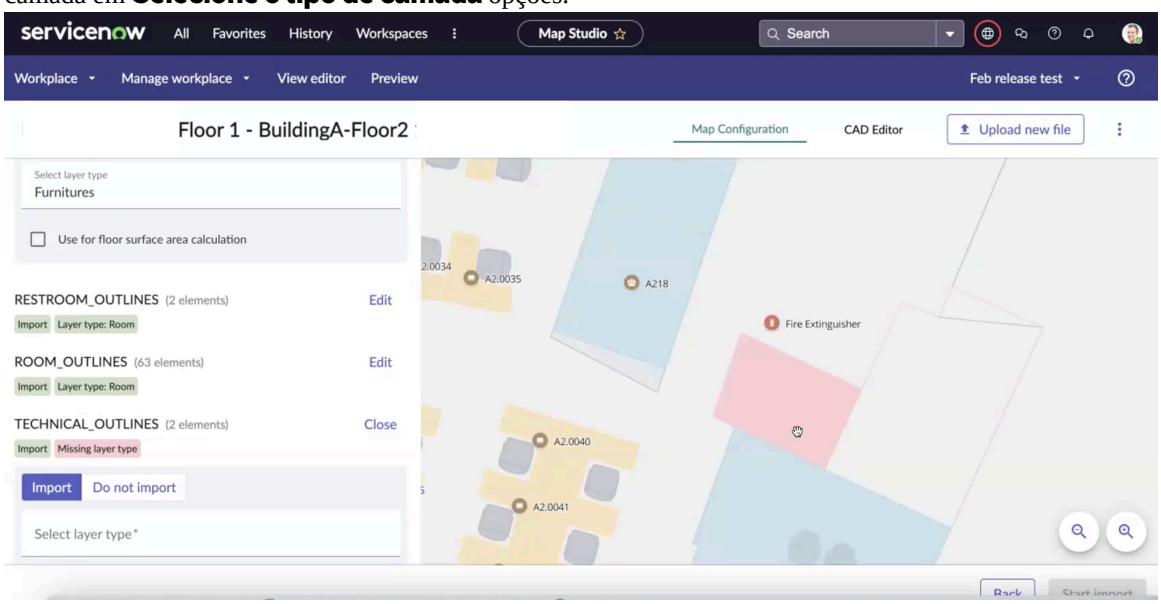
- Azul neutro: Indica o tipo de item selecionado. Por exemplo, Texto ou Bloco.
- Verde: Indica que a configuração do local está correta para um local selecionado.
- Laranja: Indica problemas secundários de configuração.
- Cinza: Indica camadas que não são importadas.
- Vermelho: Indica erros de bloqueio.

5. Selecione **Importação** Para importar os elementos em uma camada no seu arquivo CAD.
   Uma mensagem de validação é exibida: Configuração salva com sucesso
6. Selecione **Não importar** Quando você não deseja importar uma configuração de camada para o seu arquivo CAD.
   Uma mensagem de validação é exibida: Configuração salva com sucesso

   Os elementos de camada selecionados são exibidos no painel de visualização da configuração do mapa com base na sua seleção.



7. Resolva um tipo de camada ausente (realçado em vermelho na cápsula de resumo) selecionando um tipo de camada em **Selecione o tipo de camada** opções.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tipo de camada ausente é resolvido e a cápsula de resumo mostra o tipo de camada realçado em verde. A visualização Configuração de mapa mostra o tipo de camada ausente com o tipo de camada recém-atribuído.

Nota: Os tipos de camada são renderizados em um mapa com estilos padrão. Se o tipo de camada estiver ausente, os elementos serão exibidos com um estilo padrão vermelho.

O tipo de camada categoriza e aplica um estilo a uma camada da tabela Mapeamento interno Tipos de camada (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de camada**)

8. Para mudar um tipo de camada do tipo atual para outro, selecione **Selecione o Tipo de camada** opção. Por exemplo, se o seu tipo de camada atual for **Sala** e você seleciona **Edifício** na lista para mudar um tipo de camada. O tipo de camada recém-selecionado junto com seu estilo e categorias são aplicados.
9. Depois de fazer as mudanças, selecione **Fechar** para fechar o painel de edição.
10. Repita as etapas para as camadas que você deseja importar para o arquivo de origem do CAD.

Configurar locais

Configure locais usando o layout de visualização da Configuração de mapa. Recupere tipos de local do arquivo CAD.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode configurar formas, nomes e títulos para um tipo de local.

Antes de Iniciar

https://player.vimeo.com/video/1108237588?h=2d4e19ef4b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Função necessária: sn_map_core.map_admin

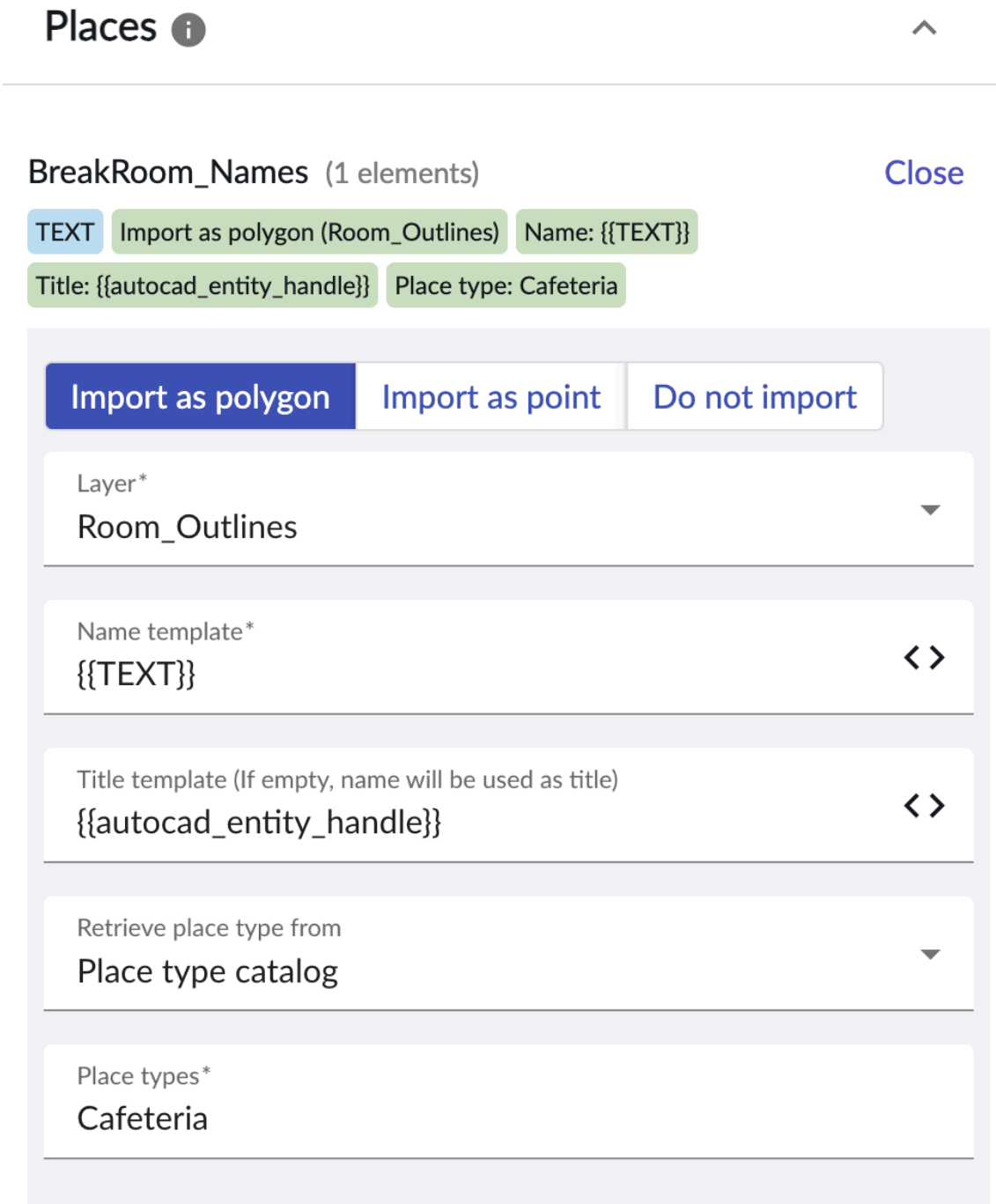
Procedimento

1. Selecione **Configuração do mapa** Guia.

   A página de visualização da Configuração do mapa é colocada em foco.
2. Expandir **Locais** selecionando o ícone de alternância de divisa ( ).
3. Selecione **Editar** para editar os atributos e elementos do local.
   O painel de edição é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O local selecionado mostra o número de elementos em um local. Por exemplo: Sala de discussão (elemento 1).

As cápsulas de resumo resumem as informações sobre a configuração do local. Por exemplo, a cápsula de resumo mostra se o local é um bloco ou texto, o tipo de local é cafeteria ou pátio (informações de configuração).

Se você perdeu algo em sua configuração, as cápsulas de resumo fornecerão alertas (realçados em vermelho), como polilinha ausente, polígono ausente.

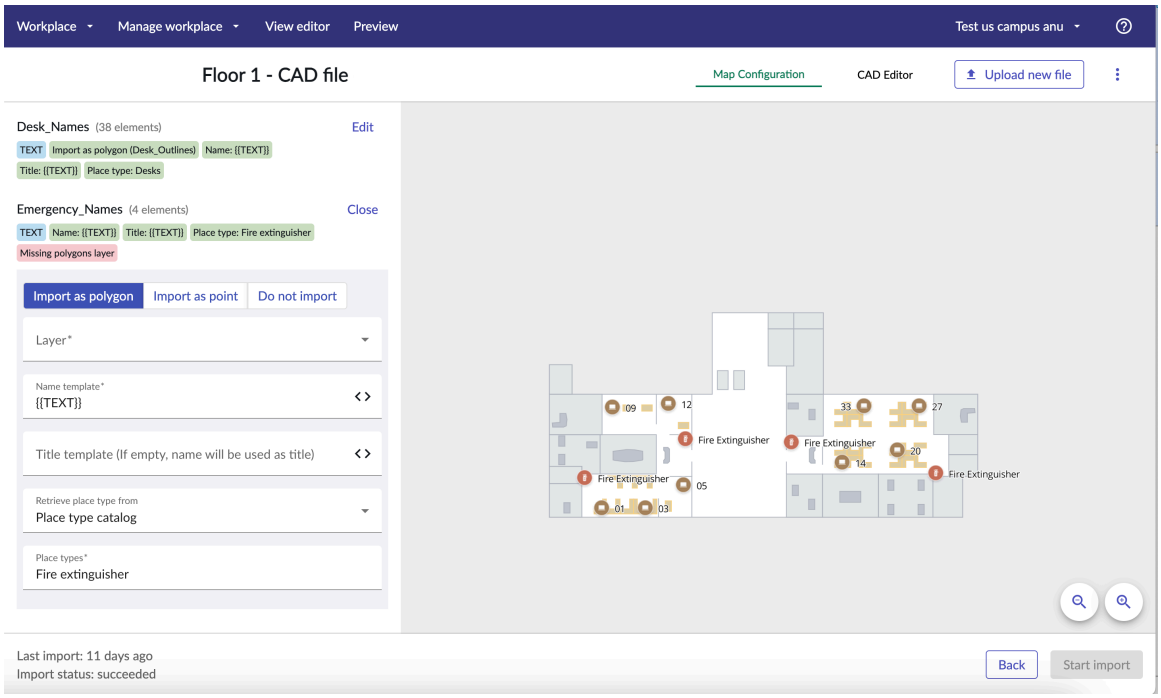
A cápsula de resumo resume as informações nas seguintes cores com base na configuração do local e no estado do local:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Azul neutro: Indica o tipo de item selecionado. Por exemplo, texto ou blocos.
- Verde: Indica que a configuração do local está correta para um local selecionado.
- Laranja: Indica problemas secundários de configuração.
- Cinza: Indica camadas que não são importadas.
- Vermelho: Indica erros de bloqueio.

4. Selecione Opções de importação (**Importar como um polígono** : Etapa 5 ou **Importar como Ponto** : Etapa 7) Para importar a configuração para o seu arquivo CAD.
   Você também pode selecionar **Não importar** Se você não quiser importar a configuração para o seu arquivo CAD.
5. Selecione **Importar como polígono** Para importar um local como um polígono no seu arquivo CAD.



Nota: O texto aparece em vermelho na visualização de Configuração do mapa quando você seleciona Criar como polígono e a forma está ausente.

a. Em **Buscar polígonos desta camada** , selecione a camada que especifica onde as formas desses lugares estão localizadas no mapa.
Se as formas das salas de reunião estiverem na camada Sala de reunião, selecione Sala de reunião na lista suspensa.

b. Em **Modelo de nome** insira o modelo de nome que você deseja usar para os locais.

Você pode selecionar as seguintes opções a serem usadas no arquivo CAD:

- Selecione **TEXTO** Se você quiser que o nome do local seja copiado do arquivo CAD.

  Se o local for definido como um bloco no seu arquivo CAD, você também poderá selecionar um atributo de bloco para o modelo Nome.

- Selecione **autocad_entity_handle** se você Deseja usar um ID exclusivo gerado pelo CAD para uma camada. Nomes e identificadores de entidade são exclusivos em um desenho CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Blocos** se você definiu atributos de bloco em sua configuração.

> **Nota:** Blocos não estão disponíveis em Mapeamento interno versão 1.13.0.

d. Em **Camada de texto do título** , selecione a camada que contém títulos para os locais.
A camada atual é selecionada por padrão.

e. Em **Modelo de título** insira o modelo de título que você deseja usar para os locais.

Se este campo for deixado em branco, o nome será usado como título do tipo de local.

Você pode selecionar **TEXTO** ou **autocad_entity_handle** para adicioná-lo ao campo.

Se o local for definido como um bloco no seu arquivo CAD, você também poderá selecionar um atributo de bloco para o modelo Título.

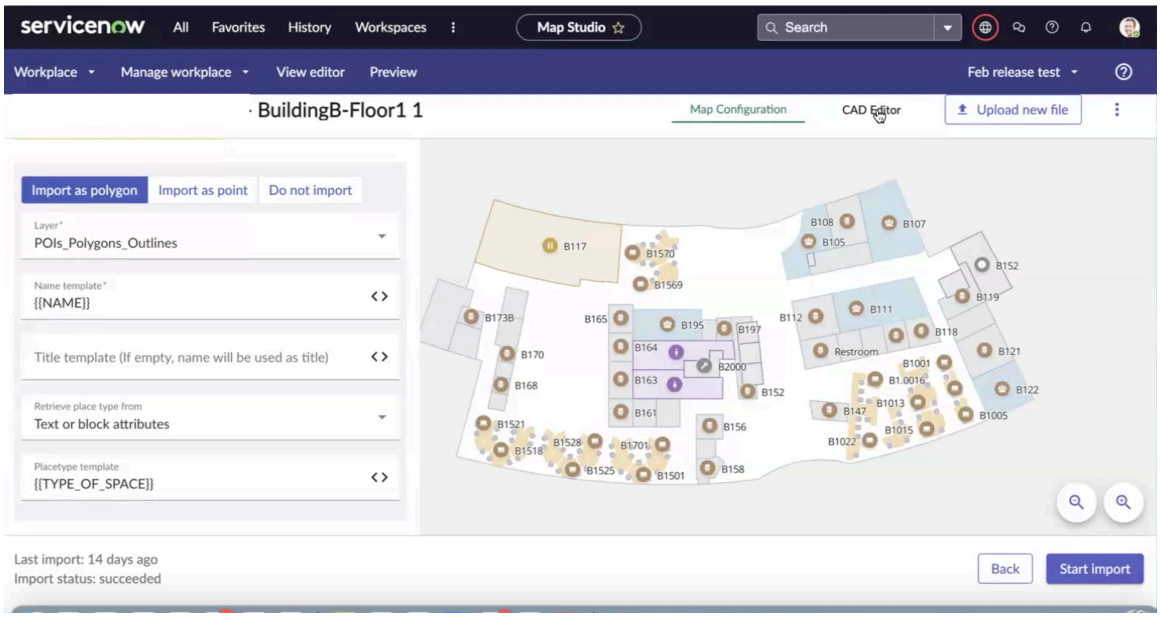
6. Em **Recuperar tipo de local de** , Selecione a opção para recuperar tipos de local do arquivo CAD.
Você pode selecionar qualquer uma das seguintes opções para recuperar tipos de local do arquivo CAD:

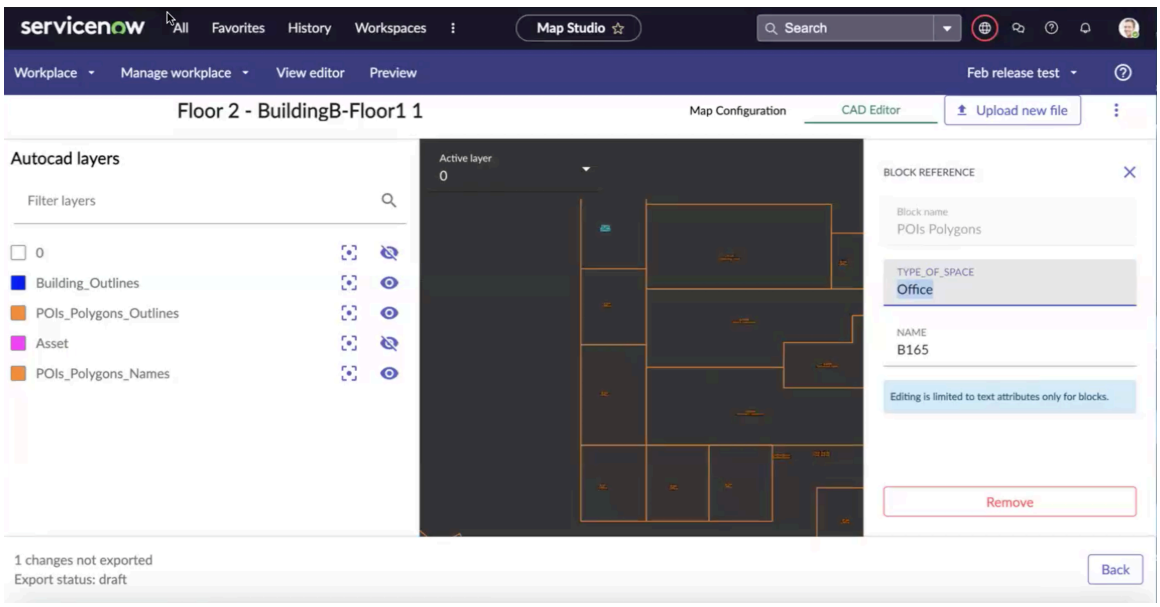
- **Catálogo de tipo de local** : Selecione esta opção se quiser aplicar o padrão Mapeamento interno estilos e categorias de tipo de local para um tipo de local. O catálogo de tipo de local ou a tabela Tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**) contém Mapeamento interno tipos de local e seus estilos padrão. Para obter mais informações, consulte Criar Mapeamento internoícones e tipos de local.
  - **Tipos de local** : Selecione um apropriado Mapeamento interno tipo de local para estilizar e categorizá-lo. Por exemplo: Extintor de incêndio. O tipo de local selecionado é exibido na visualização do editor CAD.
  - Quando Mapeamento interno Os lugares são integrados com Prestação de serviços no local de trabalho os lugares são categorizados como sala de reunião, extintor de incêndio e assim por diante. Com base nessa categorização, você também pode verificar se as salas de reunião são reserváveis.
- **Atributos de bloco** : Selecione esta opção se quiser recuperar o tipo de local do atributos de bloco.

> **Nota:** . O nome dos atributos do bloco contém as informações do tipo de local. O nome do tipo de local em um arquivo CAD deve ser igual aos nomes do tipo de local em Mapeamento interno Catálogo de tipo de local. . O nome dos atributos do bloco não corresponde ao nome do tipo de local em Mapeamento interno, crie o tipo de local, os estilos e os ícones em Mapeamento interno Tipos de local. Para obter mais informações, consulte Criar Mapeamento internoícones e tipos de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

- **Outra camada** : Selecione esta opção se quiser aplicar tipos de local de outra camada.

  Em **Camada de texto do tipo de inserção** , selecione a camada que contém os tipos de local para os locais no mapa e, em seguida, em **Modelo Placeype** insira o modelo que você deseja usar para os tipos de local.

- **Definido manualmente mais tarde** Se os tipos de local forem definidos usando **Definido manualmente mais tarde** A visualização da Configuração do mapa mostra o local como um tipo de local desconhecido.

  Quando um tipo de local padrão definido manualmente é selecionado na visualização do editor CAD, a mensagem "as informações não estão disponíveis em uma planta baixa, definir manualmente" é exibida.

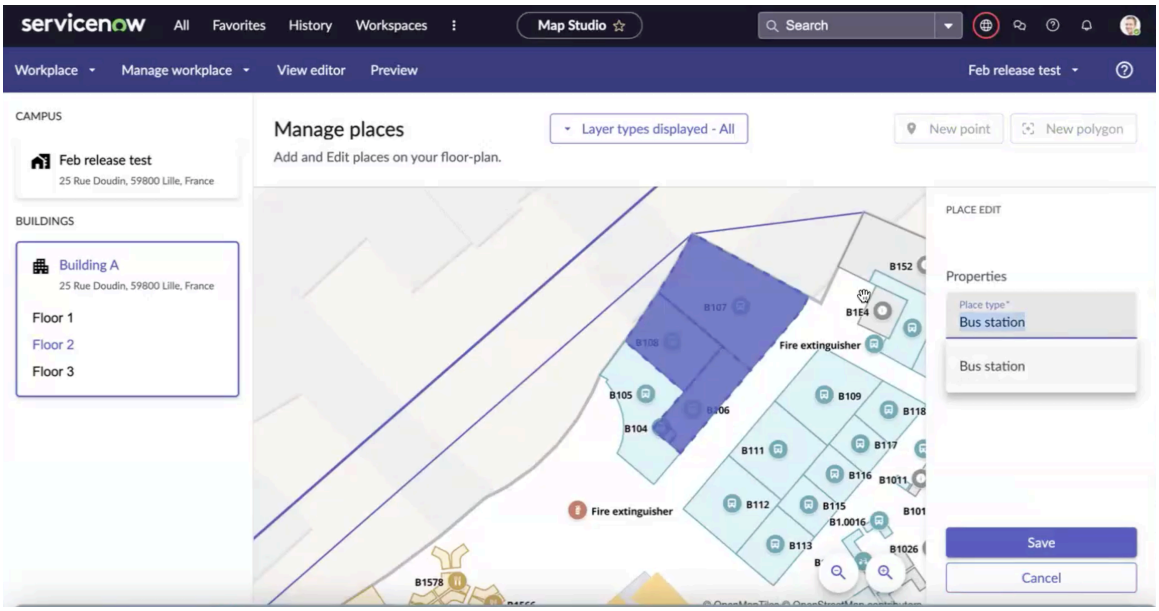
  O tipo de local é mostrado como Diversos ou tipo desconhecido em Mapeamento interno Tabela Tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**). O tipo de local indefinido

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

corresponde a um tipo de local diverso na tabela Tipos de local para que ele não seja ignorado durante o processo de sincronização.

Para atribuir tipos de local manualmente, execute um dos seguintes procedimentos:

- Defina os locais manualmente usando o editor CAD. Selecione o apropriado **Camada ativa** . Selecione Locais e adicione as informações do tipo de local ao atributo de texto ou bloco, se ele existir.
- Navegue até Mapeamento interno Map Studio **Gerenciar o local de trabalhoGerenciar locais** . Escolha vários locais ou selecione um local usando um laço ou usando a opção de tecla Shift para selecionar os locais necessários. Selecione um apropriado **Tipo de local** No painel Inserir edição. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.



7. **Opcional:** Selecione **Importar como ponto** Para importar um local como um ponto no seu arquivo CAD.

Nota: O texto aparece em vermelho na visualização de Configuração do mapa quando você seleciona Criar como ponto e a forma está ausente.

a. Selecione as seguintes opções para configurar os tipos de local:

a. Modelo de nome : Configure o nome do seu modelo.

- Selecione **TEXTO** Se você quiser que o texto ou o nome seja copiado do arquivo CAD.

  A visualização da configuração do mapa mostra o nome no mapa de um local selecionado.

- Selecione **autocad_entity_handle** Para usar um ID exclusivo gerado pelo CAD. Nomes e identificadores de entidade são exclusivos em um desenho CAD.

b. Selecione **Blocos** se você definiu atributos de bloco em sua configuração.

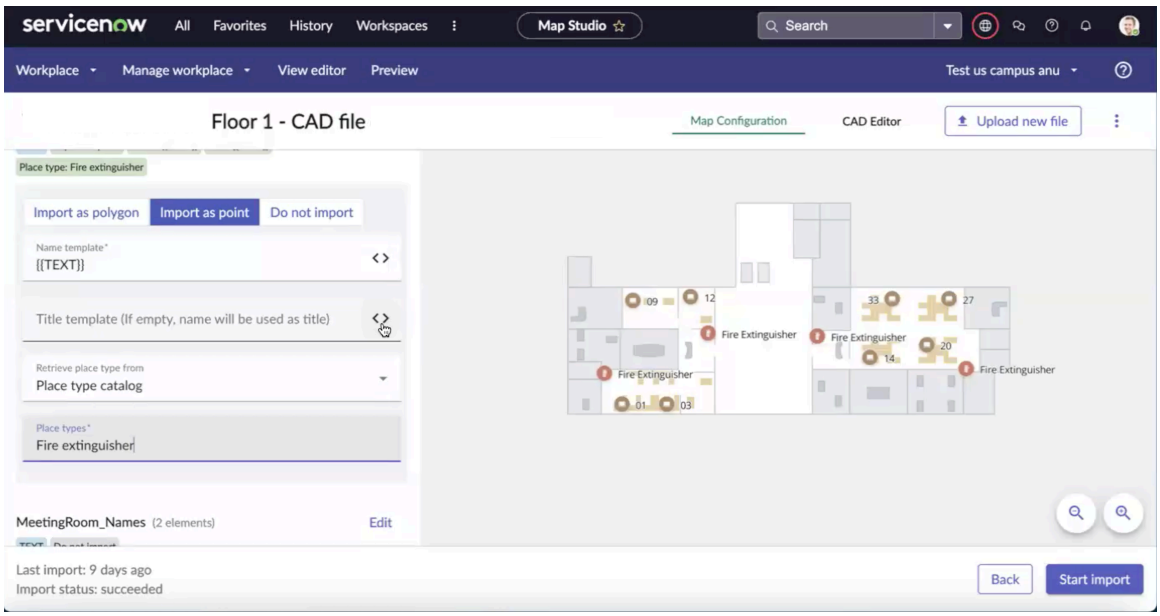
c. Modelo de título : Selecione **TEXTO** ou **autocad_entity_handle** Se você quiser que o texto ou o nome do AutoCAD seja usado.

Nota: Se este campo for deixado em branco, o nome será usado como título (consulte a etapa 6 a).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Em Recuperar tipo de local, selecione as seguintes opções:
   - **Catálogo de tipo de local** : Opção para aplicar o estilo padrão de mapeamento interno aos tipos de local. O catálogo de tipo de local ou a tabela Tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**) contém Mapeamento interno tipos de local e estilos padrão.
     - **Tipos de local** : Selecione um apropriado Mapeamento interno tipo de local para estilizar e categorizar locais. Por exemplo: Extintores de incêndio.
     - O tipo de local selecionado é exibido na visualização do editor CAD.



   - **Atributos de bloco** : Selecione esta opção se quiser recuperar o tipo de local do atributos de bloco.

     Nota: . O nome dos atributos do bloco em um arquivo CAD deve ser igual aos nomes do tipo de local no Mapeamento interno Catálogo de tipo de local. . O nome dos atributos do bloco não corresponde ao nome do tipo de local em Mapeamento interno primeiro, crie o tipo de local, os estilos e o ícone em Mapeamento interno e, em seguida, recupere-o.

   - **Definido manualmente mais tarde** Se os tipos de local forem definidos usando **Definido manualmente mais tarde** A visualização da Configuração do mapa mostra o local como um tipo de local desconhecido.

     Quando um tipo de local padrão definido manualmente é selecionado na visualização do editor CAD, a mensagem "as informações não estão disponíveis em uma planta baixa, definir manualmente" é exibida.

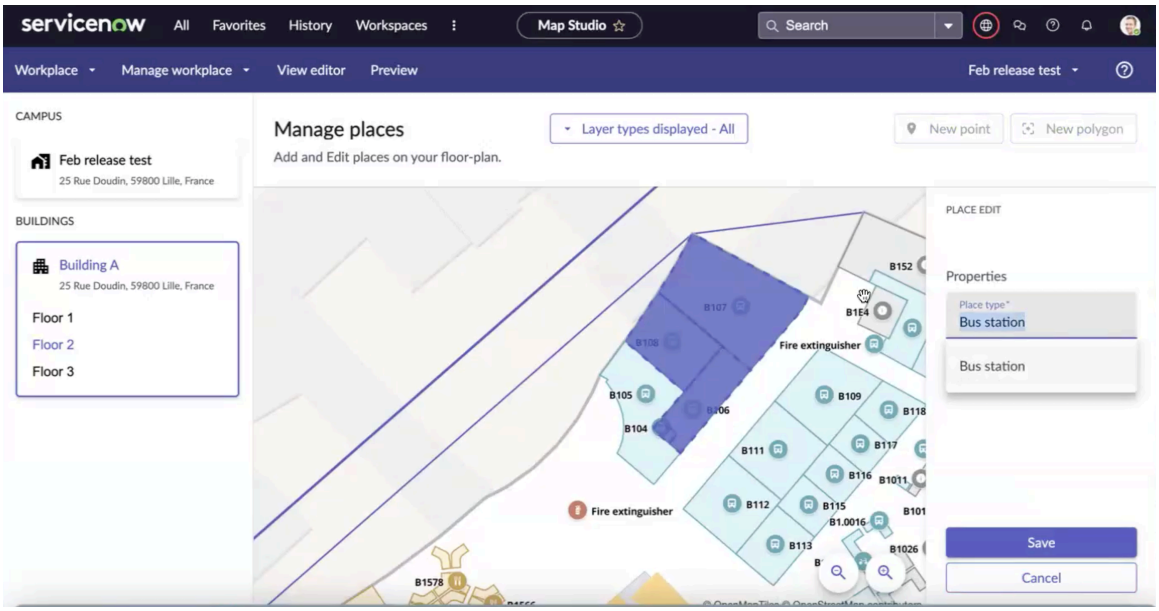
     O tipo de local é mostrado como Diversos ou tipo desconhecido em Mapeamento interno Tabela Tipos de local (**Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**). O tipo de local indefinido corresponde a um tipo de local diverso na tabela Tipos de local para que ele não seja ignorado durante o processo de sincronização.

     Para atribuir tipos de local manualmente, execute um dos seguintes procedimentos:

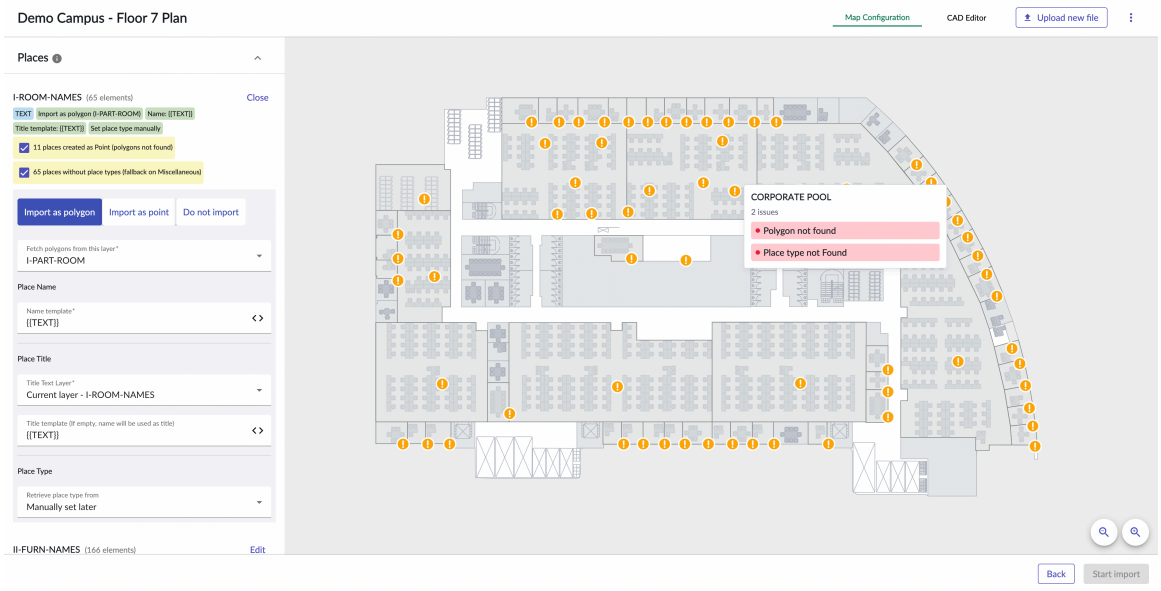
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina os locais manualmente usando o editor CAD. Selecione o apropriado **Camada ativa** . Selecione Locais e adicione as informações do tipo de local ao atributo de texto ou bloco, se ele existir.
- Navegue até Mapeamento interno Map Studio **Gerenciar o local de trabalhoGerenciar locais** . Escolha vários locais ou selecione um local usando um laço ou usando a opção de tecla Shift para selecionar os locais necessários. Selecione um apropriado **Tipo de local** No painel Inserir edição. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.



9. **Opcional:** Marque as caixas de seleção de aviso para exibir os avisos no mapa.
As caixas de seleção são atualizadas com base nas mudanças feitas no painel de edição.



10. Para resolver problemas como um polígono ausente, execute as seguintes etapas:
    - Na visualização Configuração de mapa, alterne para a guia Editor CAD.

      Para obter mais informações, consulte Configure objetos CAD usando a guia Editor CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o local na visualização do Editor CAD e adicione um polígono ou uma linha ausente.
- Volte para a visualização da configuração do mapa.

  Observe que a cápsula de resumo do local mostra o. **Importar como polígono** realçado em verde e o texto não está realçado em vermelho. O estilo aparece junto com o polígono.

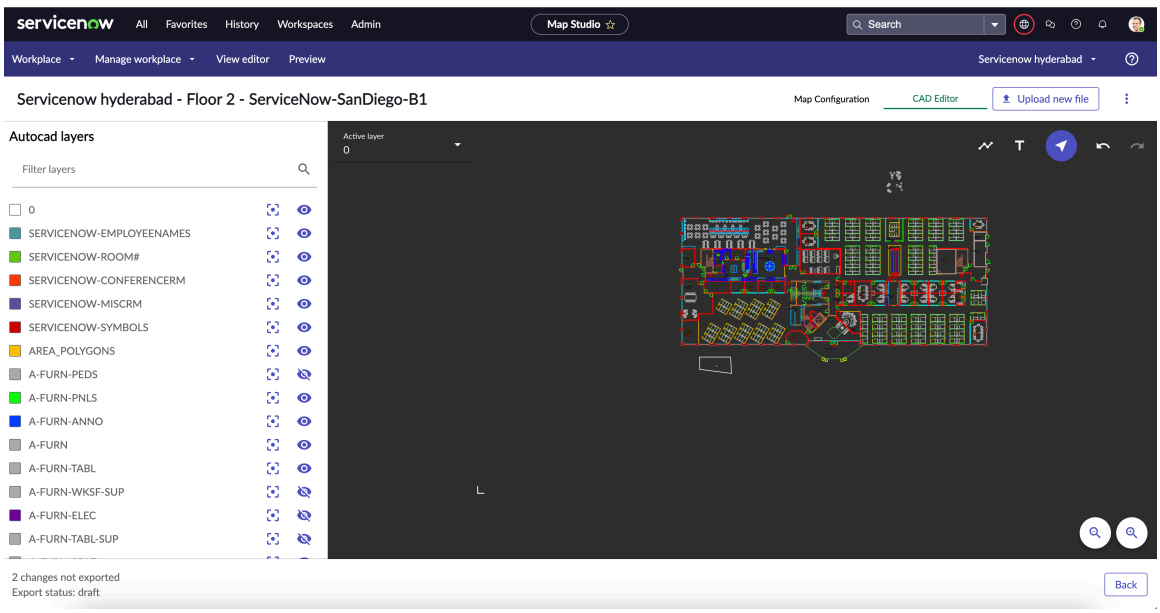
Configure objetos CAD usando a guia Editor CAD

Edite e gerencie objetos CAD usando a guia Editor CAD. Desenhe polilinhas ou polígonos, adicione texto ou mtext, edite texto, coloque ou bloqueie atributos.

O Editor CAD mostra uma visualização das camadas CAD, locais, blocos, elementos, geometrias, e forma. Mantém o original Estilo e cor do arquivo CAD de origem . Adicione, remova ou atualize mudanças no seu arquivo CAD em tempo real. Resolva problemas como polilinhas não fechadas, polígonos ausentes e atributos de texto ausentes. Edite atributos de tipo bloco, camada, texto e local.

Mova um elemento de uma camada para outra usando **Camada ativa** opção. Os elementos em um arquivo CAD podem residir em diferentes camadas. Depois de atualizar as mudanças em formas, geometrias e elementos no editor CAD, alterne para a Configuração de mapa para visualizar as mudanças atualizadas no mapa.

Se o seu arquivo CAD tiver várias camadas, use **Camadas de filtro** para pesquisar e classificar as camadas que você deseja selecionar. Isole uma camada e trabalhe nela de forma independente. Oculte ou mostre uma camada na visualização do Editor CAD.



Isole uma camada no editor CAD

O editor CAD fornece a capacidade de isolar uma camada de várias camadas ao editar seu arquivo CAD.

Antes de Iniciar

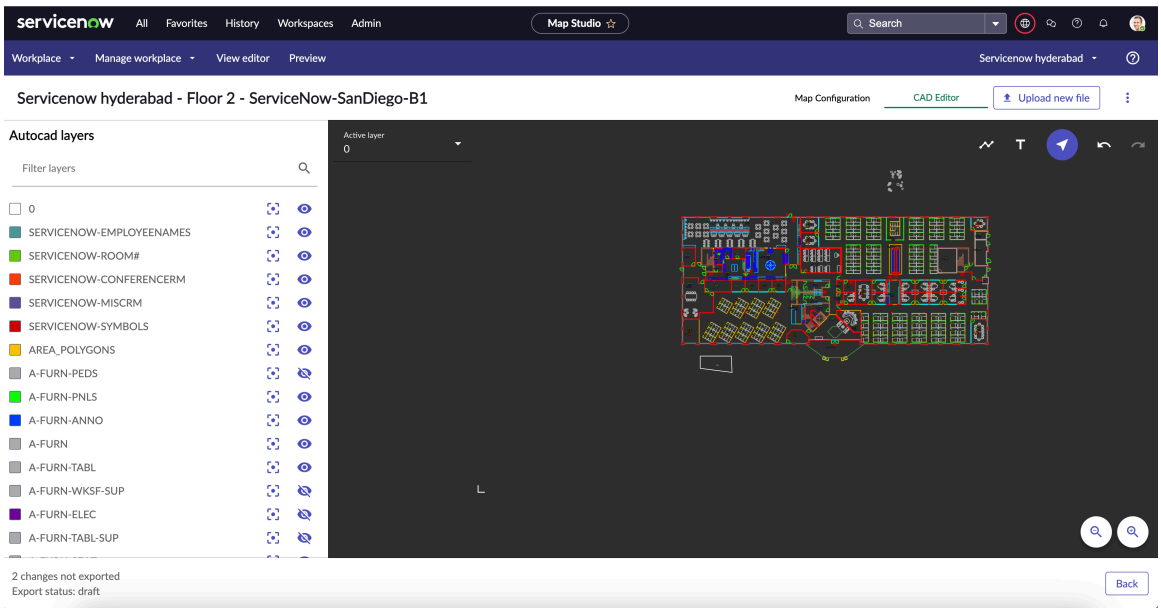
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione **Editor do CAD** guia.
2. Navegue até **Camadas do AutoCAD** .



3. **Opcional:** Use **Camadas de filtro** opção para filtrar e pesquisar camadas.
   Quando você tem várias camadas em seu arquivo CAD, a opção de filtro ajuda a classificar e trabalhar em algumas camadas selecionadas de cada vez.
4. Selecione uma camada e escolha Isolado ícone ( ) .
5. A visualização mostra a camada que foi isolada.
   Por exemplo: Polilinhas ou polígonos.
6. Use o Selec ícone da ferramenta t. ( ) para selecionar a camada isolada no editor.
7. **Opcional:** Edite e faça mudanças conforme necessário.

Nota: Blocos não podem ser editados, mas os atributos em um bloco podem ser editados.

Oculte ou mostre uma camada no editor CAD

Oculte ou exiba uma camada enquanto edita e atualiza camadas no Editor CAD.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione **Editor do CAD** guia.
2. Navegue até **Camadas do AutoCAD** .
3. Selecione uma camada e escolha o botão de alternância ícone off visibilidade).
4. A camada está oculta e não aparece na visualização do Editor CAD.
   Por exemplo: Sala A. A Sala A não é exibida para uma camada selecionada.
5. Para mostrar uma camada, selecione ícone alternar visibilidade ( ) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas de desenho e edição no editor CAD

A guia Editor CAD fornece ferramentas de edição e desenho para configurar, otimizar e editar seus arquivos CAD antes de importá-los para o Map Studio.

Ele fornece os seguintes recursos de edição e desenho:

- Desenhar linha: A ferramenta Desenhar linha ( ) é usado para desenhar uma linha ou polilinha. Use a ferramenta Desenhar linha para fechar polilinhas não fechadas em um polígono. Para obter mais informações, consulte Desenhe uma polilinha ou um polígono.
- Texto: A ferramenta Desenhar texto ( ) é usado para adicionar objetos de texto ou mtext (multilinha). Para obter mais informações, consulte Atualize ou adicione atributos de texto.
- . escolha também l : A ferramenta de seleção ( ) é usado para selecionar regiões, objetos ou elementos em uma camada ativa.
- Desfazer: A ferramenta de desfazer ( ) é usado para reverter as ações de edição mais recentes para o estado anterior. A ferramenta Desfazer restaura as edições do CAD para o estado anterior antes da execução da ação.
- Refazer: A ferramenta Refazer É usado para reaplicar ou cancelar modificações no arquivo de origem do CAD no editor do CAD. O editor CAD reaplica a última ação que foi modificada.

Desenhe uma polilinha ou um polígono

Desenhe uma polilinha, polígono ou uma forma geométrica usando a ferramenta Desenhar linha disponível no Editor CAD. Una linhas para formar um polígono ou uma forma.

Antes de Iniciar

Por exemplo, se você quiser criar uma forma geométrica para formar uma sala, poderá usar a ferramenta Desenhar linha para desenhar os vértices. Da mesma forma, resolva polilinhas ausentes em um polígono ou adicione um polígono ausente desenhando uma linha e unindo os nós.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a guia Editor CAD.
2. Selecione **Camada ativa** .

   Selecione uma camada em que você deseja adicionar a polilinha, polígono ou uma forma.
3. Selecione a ferramenta Desenhar linha ferramenta.
4. Selecione um ponto de partida ou nó e arraste.
5. Solte a ferramenta para criar uma linha selecionando novamente no último ponto adicionado.
6. Para criar uma forma, selecione o ponto de partida.

   Ao desenhar um polígono, você deve selecionar o primeiro ponto que criou ou selecionar o último ponto ou nó para criar uma linha.
7. Selecione **Remover** Para remover o elemento do arquivo CAD.

Atualize ou adicione atributos de texto

Adicione, edite, atualize ou remova atributos de texto no Editor CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

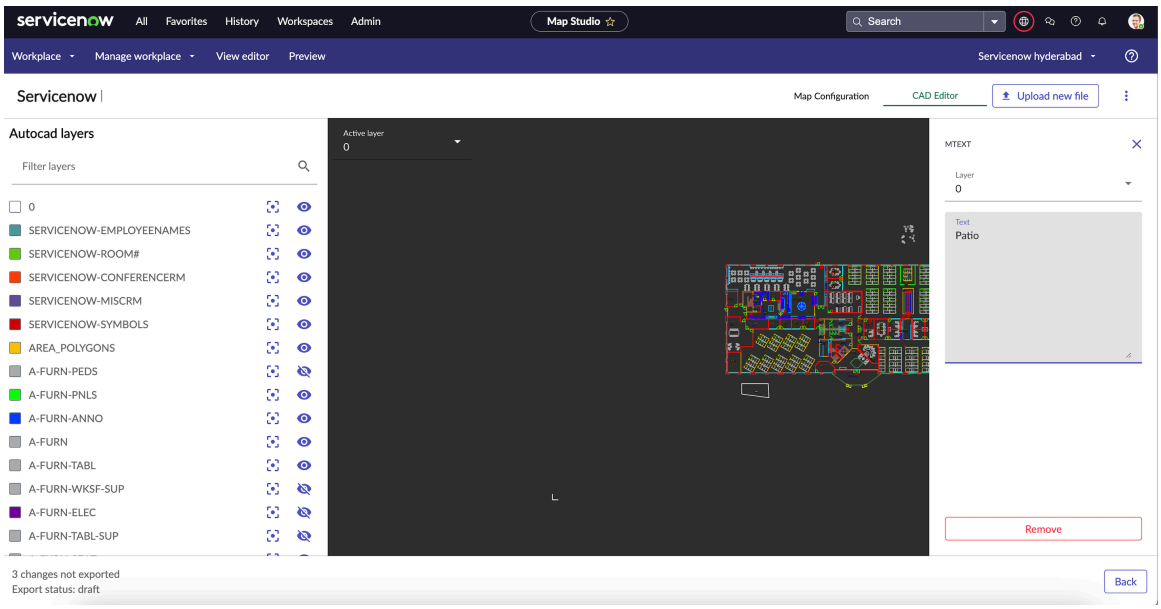
Antes de Iniciar

Por exemplo, se você quiser mudar o nome de uma sala, poderá selecionar o texto e usar o painel de edição de texto para renomeá-lo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a guia Editor CAD.
2. Selecione o apropriado **Camada ativa** No editor CAD, pode.
3. Selecione o ícone da ferramenta Texto (T) no menu.
4. Selecione para adicionar o texto.
5. O painel de edição de texto é aberto.



6. Adicione o texto e feche o painel.

   O atributo de texto é adicionado a uma camada selecionada no arquivo CAD.

7. Para editar um texto existente, selecione o texto para abrir o painel de edição de texto e editar.
   As mudanças atualizadas aparecem na visualização do Editor CAD.
8. Selecione **Remover** para remover um texto.

Editando atributos de bloco

Edite atributos de bloco no Editor CAD.

Antes de Iniciar

Nota: Blocos não podem ser editados. Somente atributos em um bloco podem ser editados. Polilinhas vinculadas a um bloco não podem ser editadas.

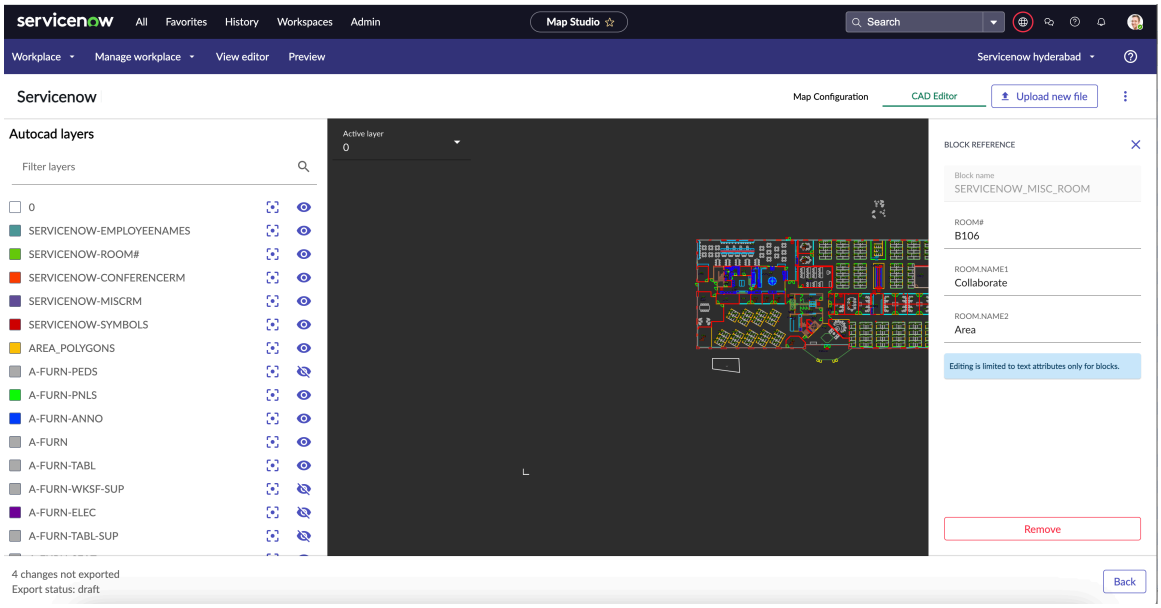
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione **Editor do CAD** guia.
2. No layout de visualização, selecione uma referência de bloco.
3. O painel de edição é exibido.



4. Edite os atributos conforme necessário.
   Por exemplo, edite os atributos de texto em um bloco.
5. Selecione **Remover** Para remover o elemento do desenho CAD.

Fechando uma geometria ou uma polilinha em uma camada

Feche uma linha não fechada em uma camada no editor CAD.

Antes de Iniciar

Uma forma é fechada quando todos os nós são conectados por linhas. Se uma linha estiver ausente ou se os vértices não estiverem unidos corretamente, as propriedades de uma geometria selecionada mostrarão a forma como não fechada.

Função necessária: administrador

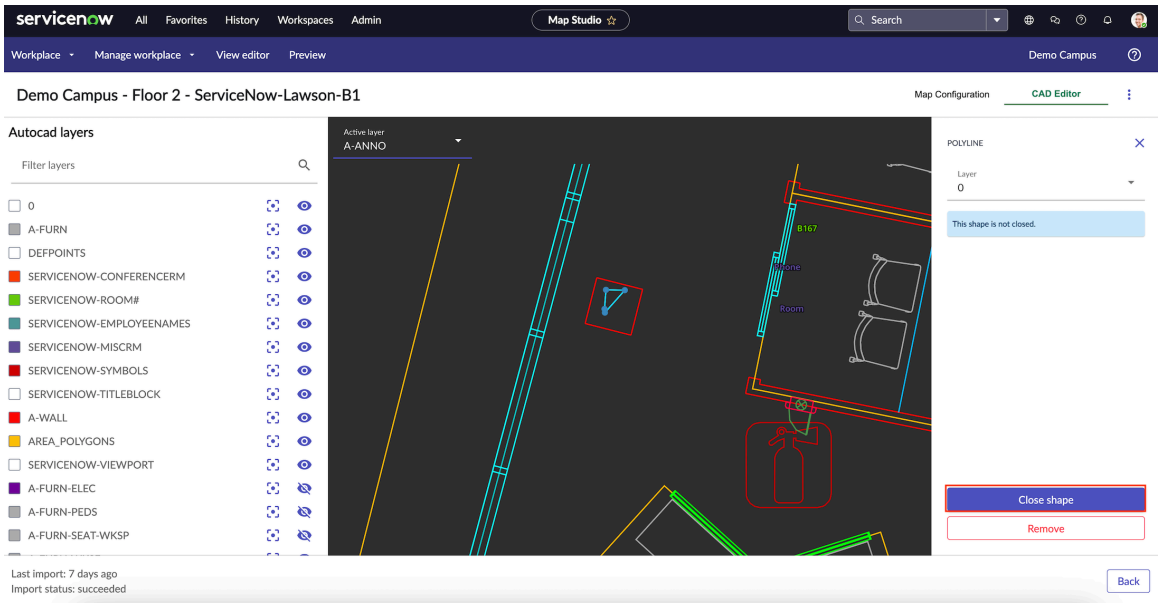
Procedimento

1. Selecione **Editor do CAD** guia.
2. Selecione uma polilinha, uma forma ou uma geometria com linhas ou vértices não fechados no arquivo CAD.
3. Selecione para abrir o painel de edição.

   O painel de edição exibe uma mensagem de validação "A forma não está fechada".

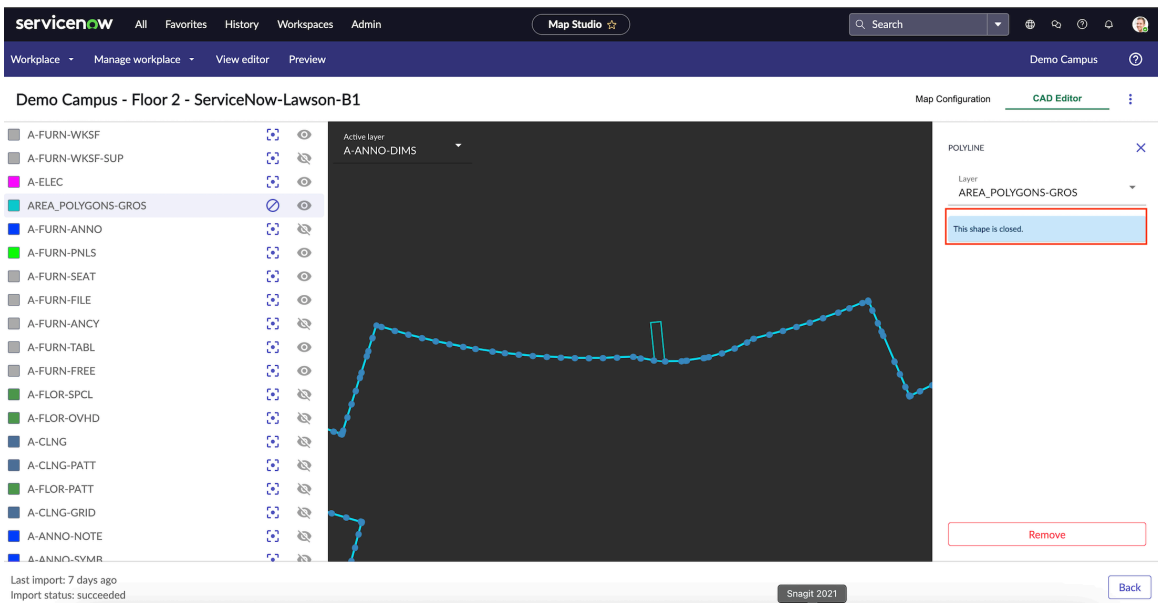
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Fechar forma** para fechar as polilinhas automaticamente.

A forma está fechada.



5. Selecione **Remover** Para remover o elemento do desenho CAD.

Exportar configuração do CAD

Exporte as mudanças do CAD atualizadas para o seu arquivo CAD. Exportar as mudanças atualizadas cria uma cópia do arquivo CAD modificado em Mapeamento interno.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Faça mudanças de configuração no arquivo de origem do CAD usando as guias Editor CAD e Configuração de mapa. As mudanças de configuração do CAD são atualizadas na tabela Origem do AutoCAD (sn_map_core_autocad_source).

Nota: Exportar as mudanças de configuração do CAD é uma etapa opcional. As mudanças de configuração do CAD atualizadas residem em Mapeamento interno Como um arquivo CAD atualizado (uma cópia).

Tradução automática

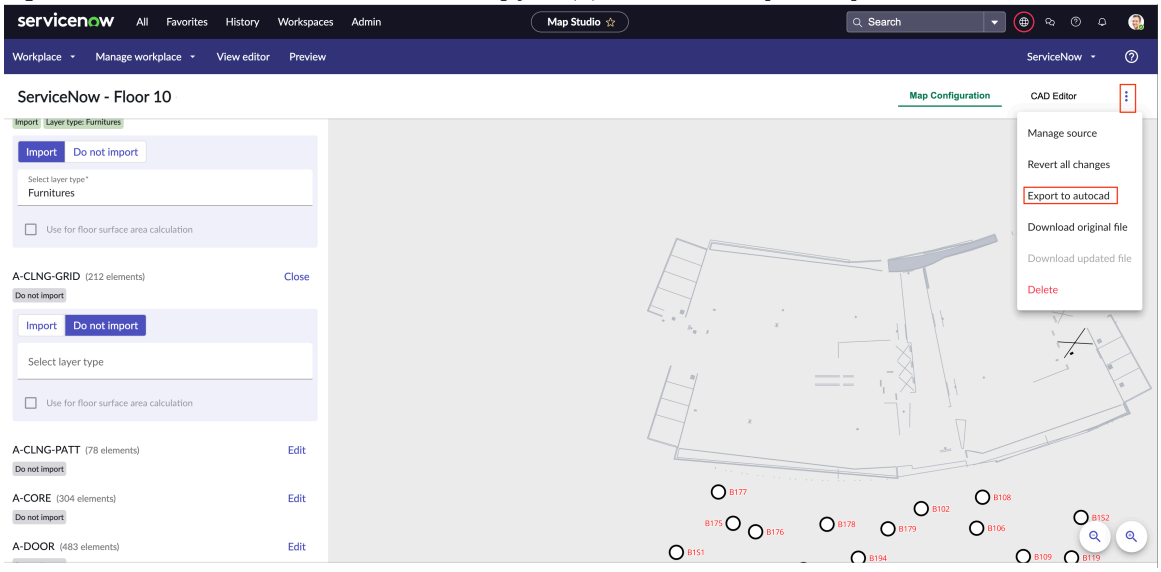
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

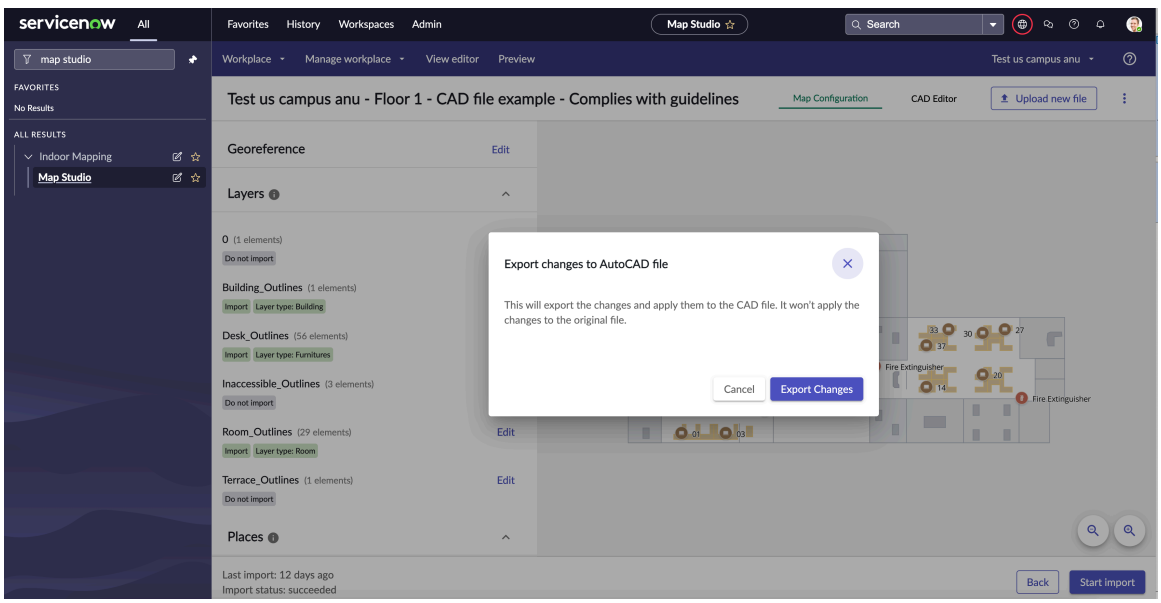
Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Opcional:** Selecione o ícone do menu Mais opções (⋮) e selecione **Exportar para autocad** .



2. A caixa de diálogo de exportação é exibida.



3. Selecione **Exportar**.

A aplicação pode levar algum tempo para carregar as mudanças e concluir o processo de exportação. O tempo de carregamento depende do tamanho do arquivo CAD.

Nota: As atualizações feitas no arquivo CAD só estão disponíveis localmente em Mapeamento interno Até exportar as mudanças para o seu arquivo CAD. Exportar o arquivo mantém o arquivo CAD atualizado com as mudanças feitas em Mapeamento interno.

4. . **Download do arquivo atualizado** a opção é ativada no menu mais opções (⋮) Depois de exportar as mudanças do CAD.

Tradução automática

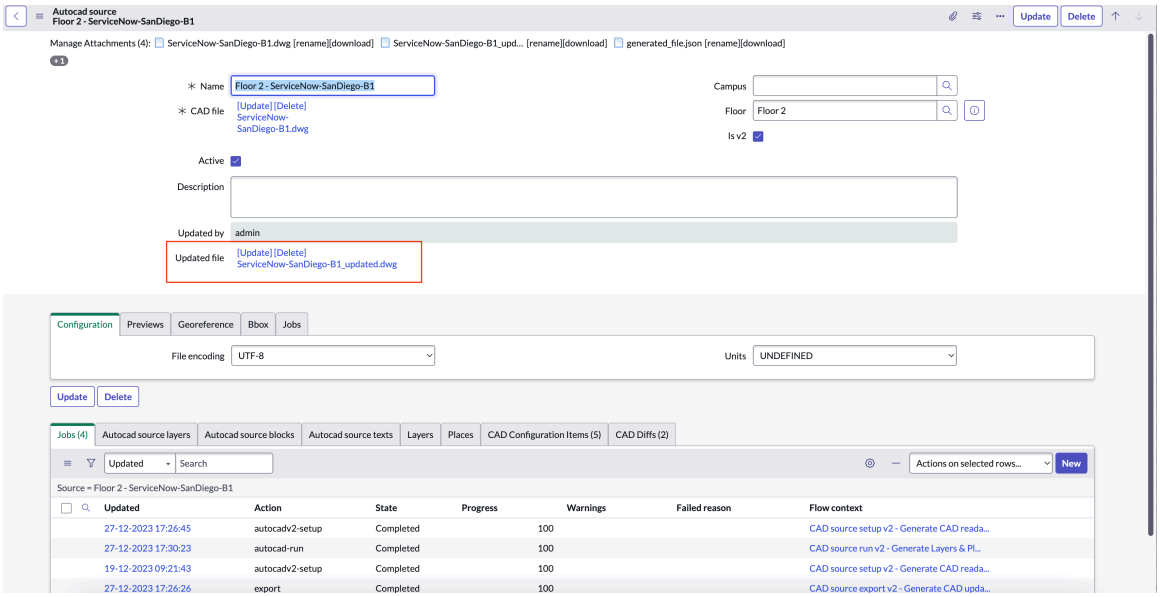
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionar esta opção baixa o arquivo CAD atualizado.

5. Navegue até Origens do AutoCAD (**Todos** e no menu de contexto filtrar por `sn_map_core_autocad_source.LIST` .
Você pode encontrar as mudanças atualizadas no arquivo CAD nesta tabela.

> **Nota:** Os atributos adicionados, modificados ou excluídos são atualizados na tabela de origem do AutoCAD (sn_map_core_autocad_source). Exportar as mudanças não aplica as mudanças ao seu arquivo CAD original. Uma nova coluna é adicionada à tabela de origem do AutoCAD para mostrar o arquivo CAD atualizado. Seu arquivo CAD original é mantido intacto. Por exemplo, o nome do arquivo CAD original é **demo.dxf** E as mudanças do CAD atualizadas são exportadas para uma nova coluna **demo_updated.dxf** .

6. Na lista de arquivos de origem do CAD, selecione e abra o arquivo CAD que você atualizou.
As mudanças do CAD exportadas estão disponíveis como um novo arquivo no **Arquivo atualizado** coluna.



Importar configuração do CAD

Após a conclusão da configuração do CAD, importe as mudanças de configuração do CAD.

Antes de Iniciar

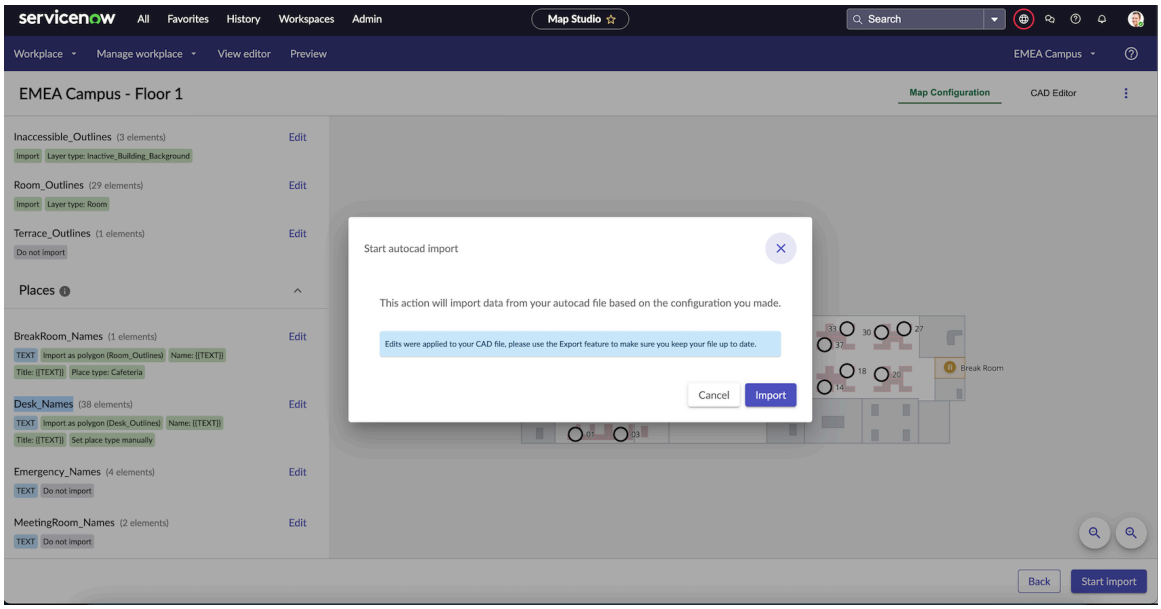
> **Nota:** Suas mudanças de configuração do CAD devem ser concluídas antes de você importar suas mudanças. Editar e atualizar o arquivo de origem do CAD não é obrigatório. O arquivo CAD só deve ser editado e atualizado se houver informações ausentes no arquivo CAD.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página de configuração do AutoCAD, selecione **Iniciar importação** para garantir que seu mapa seja criado.



. **Iniciar importação** O botão é habilitado somente quando as camadas e os locais que você deseja exibir no arquivo CAD não têm problemas, como polígono, modelo e polilinhas ausentes. Resolva esses problemas antes de importar as camadas e os locais no arquivo de origem do CAD. Para obter mais informações, consulte Configure objetos CAD usando a guia Configuração de mapa.

2. Selecione **Iniciar importação** .

   As mudanças de configuração do CAD atualizadas são importadas para o estúdio de mapas para uma planta baixa. É exibida uma mensagem informando que a configuração do edifício de um campus está concluída.

3. **Opcional:** Selecione **Ir para visão geral** Para navegar até a página de visão geral do Campus do Map Studio.
4. **Opcional:** Selecione **Continuar** Para exibir suas mudanças atualizadas em tempo real em um Mapa-múndi (OpenStreetMap).

Editar configurações de arquivo

Modifique as configurações do arquivo de unidade do arquivo de origem do CAD.

Antes de Iniciar

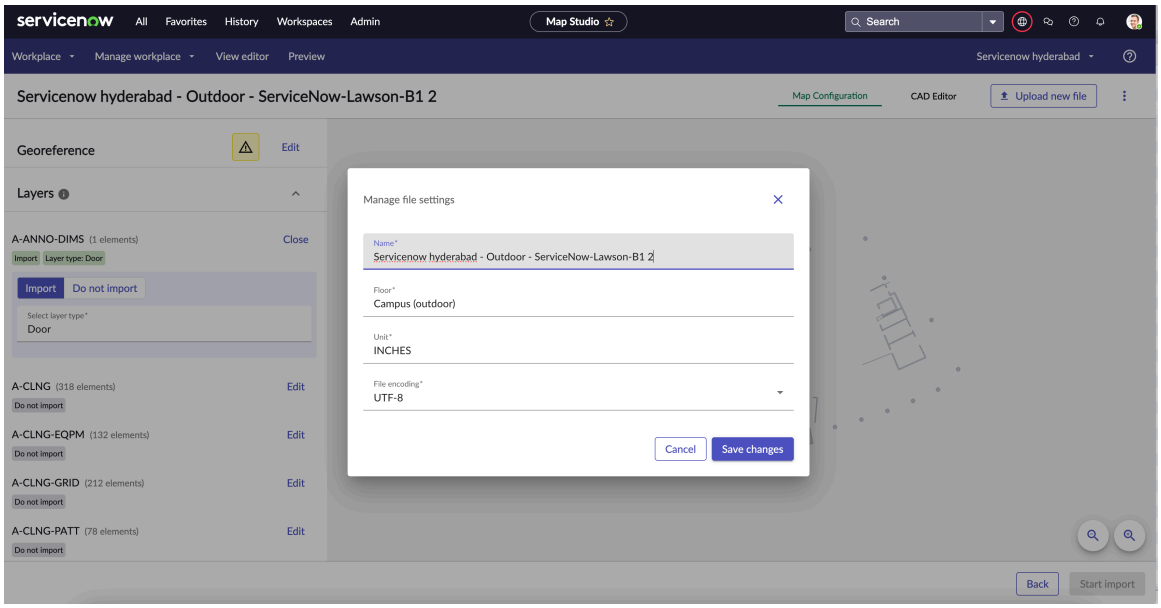
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na página inicial Configuração do CAD, selecione o menu Mais ações (⋮).
2. Selecione **Gerenciar origem** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Preencha as seguintes informações:
   - Andar: Nome de um andar em que você está configurando o plano de origem do CAD.
   - Unidade : A unidade que aparece no campo é a unidade de arquivo atual.

     Se você quiser mudar a unidade de arquivo, selecione o tamanho da unidade de arquivo necessário.
   - Codificação de arquivo: Opção para mudar ou atualizar o padrão de codificação de arquivo. Atualize o formato de codificação de arquivo somente se houver um problema com o padrão de codificação de arquivo.

Atualização em massa de planos baixos

Use o recurso de importação em massa para atualizar plantas baixas importando vários arquivos CAD.

Criar um grupo de importação

Crie um grupo de importação e use-o para atualizar plantas baixas em massa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_map_core.map_admin, sn_map_core.map_editor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Importações em massa** > **Importar Grupos**.
   Você também pode navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Na lista Grupos de importação de plantas baixas, selecione **Novo** .

   Nota: Se você estiver no Map Studio, selecione **Importar arquivos** em **Mapas de atualização em massa** cartão.

3. No formulário Grupo de importação de planta baixa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de grupo de importação de mapa de andar.
4. Selecione **Enviar**.
5. Anexe arquivos CAD ou PNG ao registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como anexar arquivos a um registro, consulte Gerenciar anexos .

6. Selecione **Iniciar importação** .
   O sistema cria tarefas de importação com base no número de arquivos anexados ao registro.

O que Fazer Depois

Trabalhe nas tarefas de importação que são criadas para o seu grupo de importação. Para obter mais informações sobre como trabalhar em tarefas de importação, consulte Trabalhar em uma tarefa de importação.

Depois que as tarefas de importação são criadas, o fluxo de trabalho do Agentic Automatizar atualizações de mapa é acionado para cada tarefa. O agente do administrador de mapas recupera de forma autônoma as origens do arquivo CAD carregado e retoma a tarefa de importação. Se a origem não for encontrada, o agente moverá a tarefa para Aguardando entrada do usuário estado.

Para obter mais informações sobre Automatizar atualizações de mapa do fluxo de trabalho do agente de IA, consulte Automatizar o fluxo de trabalho do agente atualiza o mapa.

Nota: Se você selecionou **Execução de IA supervisionada** No formulário de grupo de importação de mapa de piso, você deve acionar manualmente o agente de IA para cada tarefa de importação.

Trabalhar em uma tarefa de importação

Selecione uma origem e resolva problemas para concluir a tarefa de importação de uma planta baixa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_map_core.map_admin, sn_map_core.map_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tarefas de importação são processos automatizados, mas às vezes exigem suas entradas. Se uma tarefa de importação não puder prosseguir sem sua entrada, o. **Estado** o campo está definido como Aguardando entrada do usuário .

A entrada necessária é baseada em **Etapa** e mais informações são adicionadas às anotações de trabalho do registro.

- Recuperação de origem: Esta etapa é necessária para vincular o arquivo CAD à origem no Prestação de serviços no local de trabalho aplicação.
- Referência geográfica: Esta etapa é necessária para posicionar e dimensionar sua planta baixa de origem no mapa.
- Configuração: Esta etapa é necessária para selecionar as camadas e os tipos de local para a planta baixa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Importações em massa** > **Tarefas pendentes**.
2. Na lista Tarefas de importação de planta baixa, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Você também pode selecionar uma tarefa de importação do grupo de importação. Para obter mais informações sobre grupos de importação, consulte Criar um grupo de importação.
3. Se a tarefa de importação estiver em Recuperação de origem selecione uma origem para a tarefa de importação.
   Se o nome do arquivo for o mesmo da origem, o sistema selecionará automaticamente a origem e passará para a próxima etapa. Caso contrário, o fluxo de trabalho do agente Automatizar atualizações de mapa será acionado para recuperar a origem. O Agente do administrador de mapas recupera de forma autônoma as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

origens do arquivo CAD carregado. Se a origem correta for encontrada, o agente definirá a origem e retomará a tarefa. Se a origem não for encontrada, o agente moverá a tarefa para Aguardando entrada do usuário estado.

Para obter mais informações sobre Automatizar atualizações de mapa do fluxo de trabalho do agente de IA, consulte Automatizar o fluxo de trabalho do agente atualiza o mapa.

Nota: Se **Execução de IA supervisionada** selecionado ao criar o grupo de importação, você deve selecionar **Acionar agente de IA** Para acionar o fluxo de trabalho Automatizar atualizações de mapa do agentic.

a. No campo de origem, selecione a origem relacionada ao arquivo de origem anexado.

Example
Por exemplo, se o arquivo de origem Floor3.dwg Para o terceiro andar do Edifício A, selecione Piso 3 como a origem.

b. Selecione **Continuar**.

4. Se a tarefa de importação estiver em Referência geográfica Configure a georreferenciação da planta baixa. Se a referência geográfica da planta baixa já estiver configurada, o sistema passará automaticamente para a próxima etapa.

   a. Abra o mapa de andares selecionando **Abra no Map Studio** .

   b. Defina a referência geográfica da planta baixa.
   Para obter mais informações sobre como definir a georreferenciação, consulte Referenciar geograficamente sua planta baixa.

   c. Selecione **Continuar**.

5. Se a tarefa de importação estiver em Configuração configure as camadas e os locais na planta baixa. Se as camadas e os locais já estiverem configurados, o sistema passará automaticamente para a próxima etapa.

   a. Abra o mapa de andares selecionando **Abra no Map Studio** .

   b. Configure as camadas e os locais na planta baixa.
   Para obter mais informações sobre como configurar camadas e locais, consulte os seguintes tópicos:

   - Configurar camadas
   - Configurar locais

   c. Selecione **Continuar**.

Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala

Extraia dimensões de sala e espaço de arquivos CAD ou Mapeamento interno Map Studio. Use as propriedades extraídas em Prestação de serviços no local de trabalho Tabela de medição de espaço (WSD).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de mapeamento interno** > **Mapeamento de propriedades**.
   Por padrão, as seguintes propriedades são armazenadas em Mapeamento interno Tabela de mapeamento de propriedades:

   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** : Se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida, calcule a área de superfície automaticamente em metros quadrados a partir das polilinhas CAD. Por padrão, essa propriedade é definida como **false**.
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** : Se as polilinhas forem definidas como formas fechadas ou se uma unidade estiver definida, calcule a área de superfície automaticamente em pés quadrados a partir das polilinhas CAD. Por padrão, essa propriedade é definida como **false**.
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET** Recupere o. **usable_size_sq_feet** de polígonos em Mapeamento interno. Ative esta propriedade se o arquivo CAD não tiver formas fechadas ou se uma unidade não estiver definida no arquivo. Esta propriedade também é usada para arquivos raster (PNG). A escala em Mapeamento interno varia um pouco dependendo de como o edifício foi estendido durante o processo de georreferenciamento. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeiro** .
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** Recupere o. **usable_size_sq_meter** De um arquivo CAD para uma área de superfície de polígonos em Mapeamento interno. Ative esta propriedade se o arquivo CAD não tiver formas fechadas ou se uma unidade não estiver definida no arquivo. Esta propriedade também é usada para arquivos raster (PNG). A escala em Mapeamento interno varia um pouco dependendo de quanto o edifício foi estendido durante o processo de georreferenciamento. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeiro** .

     Após a ativação, essas propriedades são aplicadas automaticamente durante o processo de sincronização com seu Mapeamento interno mapas. As propriedades preenchem o campo de metros quadrados utilizáveis ou pés quadrados do Workplace Core tabela de espaço por padrão. Os campos do formulário da tabela de espaços podem ser modificados conforme necessário.

     Nota: Selecione um valor no arquivo do AutoCAD calculado ou selecione um valor que esteja disponível em Mapeamento interno Estúdio de mapa.

2. Selecione **Novo** para criar uma propriedade.

   No formulário, preencha os campos.

Mapeamento de propriedades do local de mapeamento interno

Campo	Descrição
Propriedade	Nome da propriedade como aparece no arquivo do AutoCAD. Por exemplo: **CAPACIDADE** . Este nome não pode ser alterado.
Coluna Espaço do WSD	Tabela que é usada para mapear uma propriedade do CAD para uma coluna de espaço WSD quando os dados do mapa de mapeamento interno são sincronizados com Prestação de serviços no local de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	trabalho. Selecione qualquer valor na lista suspensa. Por exemplo: **Capacidade** .
Ordem	Opção para especificar uma ordem de importação para cada registro na tabela de mapeamento de propriedades do CAD. A ordenação é útil quando há duas propriedades que devem ser colocadas nas mesmas colunas de espaço WSD para dois arquivos diferentes.
Ativo	Opção para tornar uma propriedade ativa.
Domínio	Opção para Domain Separation. O valor padrão é **global** .

3. Selecione **Enviar**.
4. Depois de importar os arquivos de origem do CAD, navegue até **Locais** No menu do Map Studio.
5. Selecione para abrir um local.
   O painel Locais é aberto no modo de edição. Observe isso **Propriedades do AutoCAD** o campo está disponível. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.
6. Certifique-se de sincronizar seu campus depois de adicionar uma propriedade CAD.

   Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.
7. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Campi**.
   Adicione mapeamento de propriedades de local a um espaço em um campus se essas propriedades não forem adicionadas a um espaço.
8. Selecione um Campus.
9. Selecione o ícone de colunas de lista personalizadas ( ) Para mover os valores necessários da lista Coleção para a lista Disponível.
10. Selecione **OK**.
11. Os espaços disponíveis em um campus são atualizados com os valores selecionados depois que um arquivo CAD é importado no Map Studio e após o. Mapeamento interno o processo de sincronização está concluído.

Calcular a área de superfície do piso do AutoCAD

Calcule a área do tamanho do piso e as dimensões em Mapeamento interno Mapeie o Studio ao importar suas origens de piso do AutoCAD.

Antes de Iniciar

As medições da área do tamanho do piso calculadas em Mapeamento interno estão disponíveis em Workplace Core Formulário de tabela de andar com valores de campo pré-preenchidos. Por exemplo, **Pés quadrados totais** , **Pés quadrados utilizáveis** .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

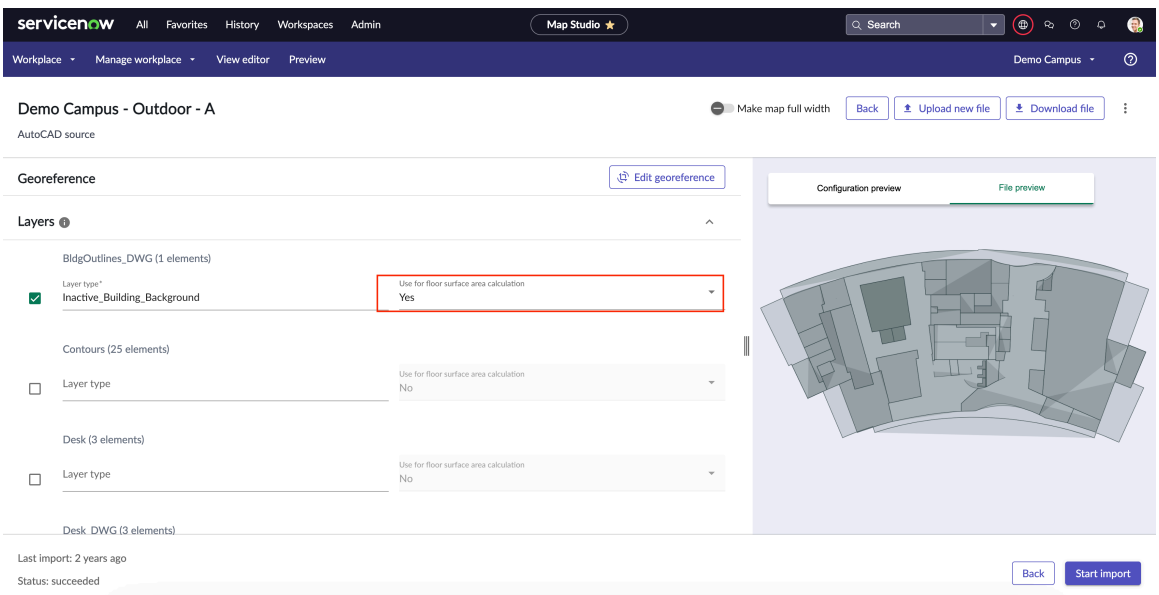
Procedimento

1. Para calcular a área de tamanho do piso a partir de um arquivo do AutoCAD, ative a propriedade de cálculo do tamanho do piso.
   a. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Propriedades de mapeamento interno**.
   b. Habilite a edição e defina a propriedade **Defina verdadeiro para ativar o cálculo do tamanho do piso** para verdadeiro.
   c. Clique em **Salvar**.
2. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
3. Selecione um campus para o qual você deseja calcular a área de superfície do piso.

   Por exemplo: Campus de demonstração.
4. Selecione um edifício no Map Studio.
5. Selecionar **Gerenciar o local de trabalho** > **Plantas baixas e baixas**.
6. Selecione uma planta baixa e selecione **Configurar** .
7. Na página de origem do AutoCAD, selecione **Use para cálculo da área de superfície do piso** na lista opçõesx.

   . **Use para cálculo da área de superfície do piso** A opção só ficará visível depois que você habilitar a propriedade de computação do tamanho do piso, conforme mostrado na Etapa 1.

   Nota: Selecionar um é opcional e não obrigatório **Camada** ao selecionar **Use para cálculo da área de superfície do piso** opção.



8. Selecione um **Camada** que representa o contorno do piso para calcular o valor da área de superfície do piso.

   A camada para a qual **Use para cálculo da área de superfície do piso** o cálculo selecionado é usado para o cálculo da área de superfície do piso.

   Nota: Somente uma camada pode ser selecionada por vez. Certifique-se de que a camada selecionada tenha polilinhas fechadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione **Visualização de arquivo** para visualizar e verificar se as polilinhas estão fechadas para uma camada selecionada.

   Se, no caso, a camada de piso selecionada tiver várias polilinhas fechadas, a maior polilinha será usada.

   a. Selecione **Sim** na lista suspensa.

10. Selecione **Iniciar importação** Para importar o plano de origem de piso do CAD.

    O valor da área de superfície do piso calculado é armazenado na configuração Piso no Map Studio.

11. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Mapeamento de propriedades**.
    O valor da área de superfície do piso calculado será enviado por push do Map Studio para Workplace Core Formulário de tabela de piso.

12. Na página Mapeamento de propriedades de local interno, clique em **Novo** e preencha os campos do formulário:

    Nota: Esta etapa só precisa ser configurada uma vez.

Formulário Mapeamento de propriedades de local interno

Campo	Descrição
Propriedade	Nome da propriedade. Por exemplo: **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** e. **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** . **Nota:** O nome da propriedade não pode ser modificado ou editado. O nome da propriedade deve ser igual ao que você usou no arquivo do AutoCAD como rótulo.
Tabela WSD	A tabela em que você deseja preencher ou colocar a propriedade. Selecione **Andar** Na lista suspensa para calcular o valor da área de superfície do piso na tabela Andar.
Campo WSD	O campo em que você deseja que a área de superfície do piso seja preenchida automaticamente. Selecione **Pés quadrados totais** ou **Pés quadrados utilizáveis** .
Ordem	Você pode manter a ordem como 0.
Ativo	Quando esta opção não estiver selecionada, sua propriedade será desativada automaticamente em seus diferentes mapas. Selecione esta opção para ativar a propriedade.
Domínio	O valor padrão é **Global** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Reter **Global** para evitar conflitos entre suas diferentes aplicações.

13. Clique em **Atualizar**.
14. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Sincronizações de mapa/WSD interno** Para executar o script de sincronização para atualizar o andar selecionado com a propriedade atualizada.
15. Selecione um campus.

    O script de sincronização sincroniza os campos de área de superfície do piso calculados recém-adicionados na tabela Andar.
16. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Pisos**.
17. Selecione o Piso para o qual você calculou o valor da área de superfície e verifique a seção Detalhes da medição.

    Por exemplo, os seguintes valores de campo serão pré-preenchidos dependendo da configuração do usuário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

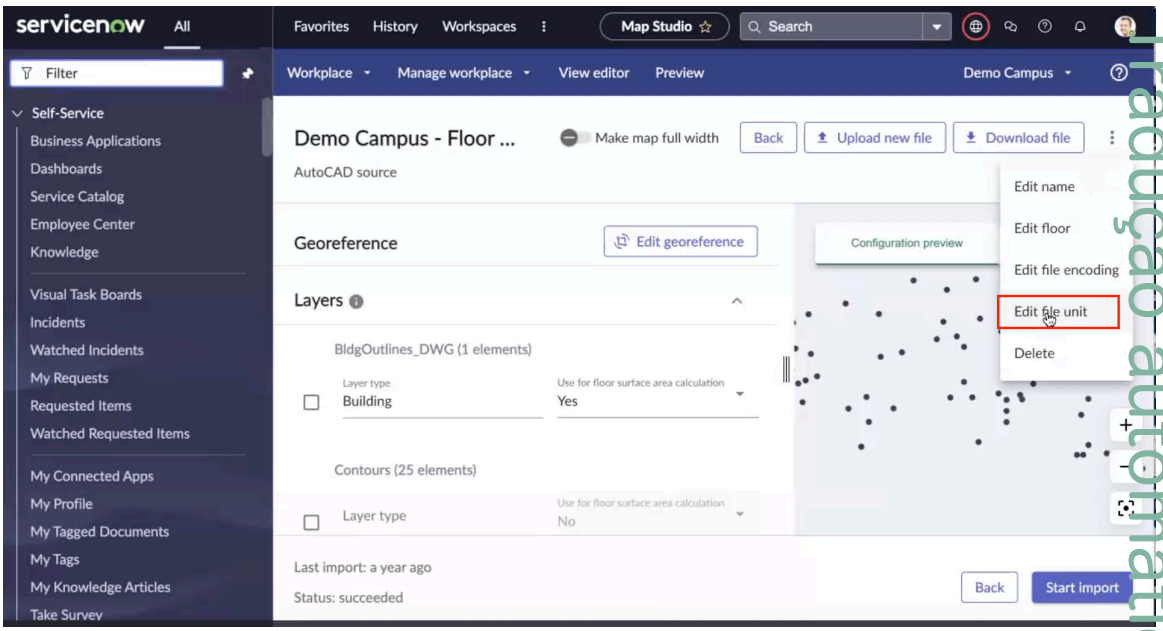
a. **Pés quadrados totais** : O valor da área de superfície do piso é preenchido automaticamente.

b. **Pés quadrados utilizáveis** : O valor da área da superfície do piso é preenchido automaticamente.

Nota: Se os valores do CAD estiverem incorretos ou vazios quando você estiver importando o arquivo CAD no Map Studio, é mais provável que o arquivo CAD não tenha uma unidade ou tenha uma unidade incorreta. Nesses casos, as conversões de arquivo CAD no Map Studio não são precisas.

O valor da unidade do arquivo CAD pode ser calculado corretamente no Map Studio com base nas coordenadas do arquivo do AutoCAD. Navegue de volta para a página de configuração do arquivo CAD para uma planta baixa e execute o seguinte:

- Selecione o ícone Mais ações (No painel superior direito do Map Studio.
- Selecione **Editar unidade de arquivo** opção.



- Selecione uma unidade na lista suspensa.

  Por exemplo; pés.

- Clique em **Salvar**.
- Clique em **Iniciar importação** e execute a sincronização novamente.

  Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

  Agora, as conversões são precisas.

Requisitos de arquivo raster

Arquivos raster são arquivos planos e, portanto, o design e os locais precisam ser criados manualmente. Os arquivos de planta baixa raster devem atender aos requisitos de importação do Map Studio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver importando uma origem de imagem raster (PNG), os designs e o processo de criação de local deverão ser executados manualmente em uma ferramenta de designer gráfico. Por exemplo: Adobe Ilustrador. Atualmente, somente formatos de arquivo PNG são compatíveis.

Nota: Os administradores de mapa devem garantir que as origens da planta baixa sigam os requisitos de importação de Mapeamento interno. Antes de importar, certifique-se de que as origens de imagem raster (PNG) sejam revisadas por designers gráficos para correções e precisão de design. A importação de arquivos JSON/GEOJSON só está disponível para migração de provedores de mapeamento de terceiros.

Para obter mais informações sobre os requisitos de importação de arquivo raster, consulte Blog da ServiceNow .

Requisitos de design de raster

Propriedades de design	Requisitos
Proporções da planta baixa	• Sua prancheta do estúdio de design tem uma proporção de 20 000 x 20 000 pixels para uma renderização de imagem ideal. • Certifique-se de que a planta ocupe a prancheta completa do seu estúdio de design. A qualidade da imagem é baseada no tamanho da prancheta. Se a planta baixa não se encaixar em toda a prancheta, o tamanho final será reduzido e poderá ficar pixelado. • Verifique se o edifício está em escala para corresponder à proporção e à forma reais do edifício no mapa externo. Se as proporções do edifício não forem precisas, o tempo e as distâncias das direções não serão precisas.
Design	• Redesenhe sua planta baixa para facilitar o uso. As plantas baixas devem ser o mais simples possível para que os usuários finais possam entender facilmente o mapa. • Certifique-se de que todos os objetos de texto sejam removidos do arquivo de imagem raster. Objetos de texto não são compatíveis com o arquivo PNG para plantas baixas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de design de raster

Propriedades de design	Requisitos
	Nota: Lugares para espaços são adicionados para descrever lugares em um mapa. Portanto, os objetos de texto em um mapa podem ser confusos para os usuários finais. • Remova as bordas da imagem. Todos os espaços ao redor de um edifício devem ser removidos ou tornados transparentes.
Exportar	Exporte o arquivo de imagem com os seguintes requisitos: • Tipo: Atualmente, somente as origens de imagem raster PNG e JPEG são compatíveis com Mapeamento interno. • Arquivo de imagem não deve exceder 50 MB. • Dimensões: A dimensão da imagem deve ser de 20 000 x 20 000 pixels.

Importar arquivos raster

Depois de criar seu campus, edifícios e andar, carregue e importe as origens da planta baixa raster.

Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre requisitos de arquivo de origem raster, Requisitos de arquivo raster.

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Selecionar **Gerenciar local de trabalho** > **Piso e plantas baixas**.
4. Selecione o andar que você criou e clique em **Carregar arquivo** .
5. Selecione o arquivo raster que você deseja importar para a planta baixa.
6. Antes de carregar o arquivo raster, você pode editar o nome da origem. Por padrão, o nome da origem é campus name-floor title-file name>.
7. Certifique-se de que o nome ou nível correto do andar esteja selecionado.
8. Clique em **Salvar**.
9. Depois de carregar o arquivo (o carregamento pode levar alguns minutos para ser concluído), você verá a visualização da planta baixa na parte superior da tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. As próximas etapas para configurar o arquivo raster são exibidas.
11. Edite georreferenciações e use os dois pinos roxos para definir a escala da planta, arrastando e movendo os pinos para ajustar a forma do edifício no Mapa do mundo.
12. Clique nos pinos, a cor muda para rosa e você pode mudar a posição.
13. Clique e segure qualquer um dos pinos para mudar sua posição.

    Nota: É importante que você defina sua planta para escalar, pois isso ajudará na orientação e na obtenção de direções. As direções mostram o tempo exato e a distância entre os pontos. Por exemplo: Ponto A e ponto B.

14. Selecione o tipo de camada do arquivo que você está importando.
    Os tipos de camada devem ser configurados previamente enquanto você configura seus valores padrão.
15. Depois de concluir as etapas 11 e 12, selecione **Iniciar importação** para importar o arquivo de origem raster.
16. Depois que a planta baixa for importada, clique em **Continuar** .
    Como alternativa, você também pode navegar até **Gerenciar o local de trabalho** > **Locais**.
    Você será redirecionado para Locais.

    Nota: Arquivos raster são arquivos simples e, portanto, os locais precisam ser criados manualmente.

Gerenciar objetos e dados do mapa

Gerencie os objetos do mapa e os dados do mapa na interface do Map Studio. Personalize seus mapas sempre que necessário.

No Map Studio, gerencie e edite objetos de mapa e dados de mapa. Carregue fontes de arquivo de imagem CAD e raster, configure seus diagramas arquitetônicos e importe de volta para o estúdio de mapas para ter mapas de ótima aparência. Crie exibições, locais, gráficos de direção e migre dados para outra instância usando o recurso de snapshots.

Crie um campus com edifícios e andares

Primeiro Mapeamento interno e adicione alguns edifícios e andares a ele usando Mapeamento interno Map Studio. Importe seus arquivos de origem de imagem CAD e raster para concluir a configuração do campus.

Antes de Iniciar
Instalar Mapeamento interno E configure informações básicas sobre seu campus, prédio ou andares no Map Studio importando as origens da planta baixa.

Nota: Carregue e importe arquivos de origem do AutoCAD (DWF ou DXF) ou de imagem raster (PNG) no Map Studio.

Antes de começar a usar o Map Studio, certifique-se de que suas plantas atendam às seguintes diretrizes:

- Requisitos do AutoCAD
- Requisitos de raster

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Se você tiver campi existentes, poderá pesquisar um campus na página inicial do Map Studio.
   a. Selecione **Pesquisa** ícone ( ) para pesquisar um campus que você deseja atualizar ou alternar.
3. Para criar um campus, selecione **Começar** guia.
   No formulário, preencha os campos.

Adicione um endereço

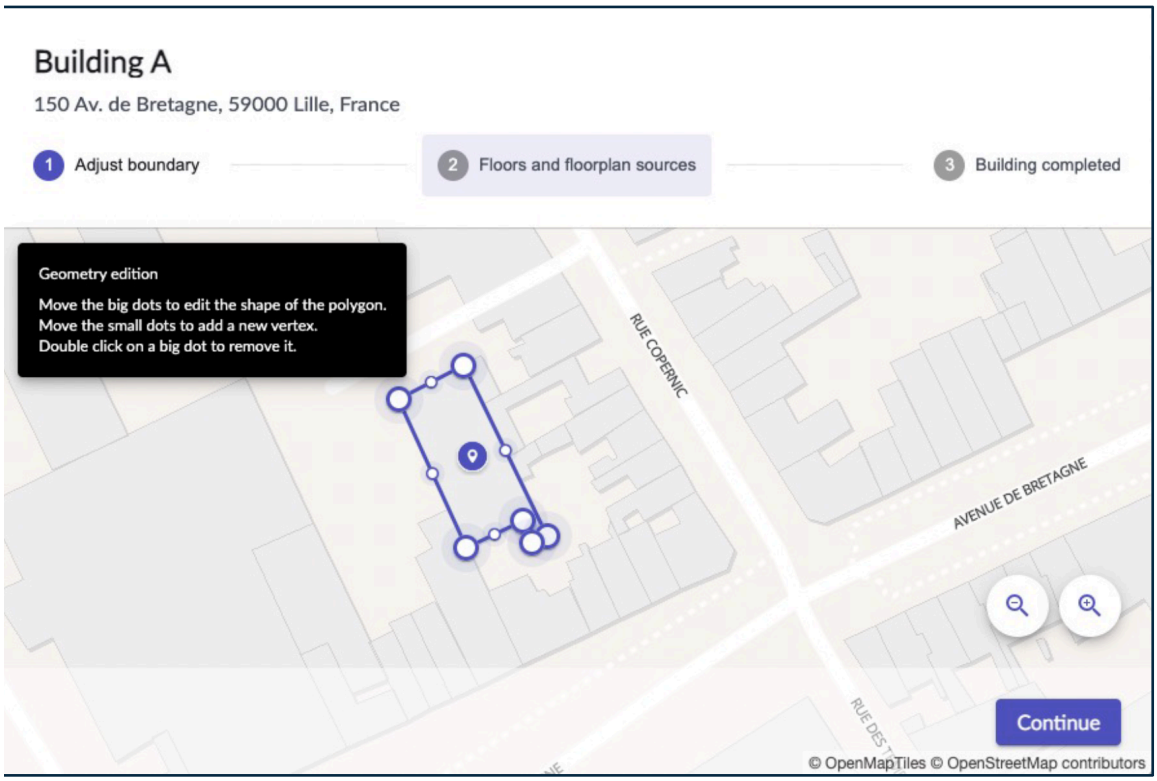
Campo	Descrição
País	País ou região onde o campus está localizado.
Nome do campus	Nome do campus.
Endereço	Endereço preciso da localização do campus conforme aparece no mapa.

4. **Opcional:** Selecione **Editar** para editar o nome e o endereço do campus.
5. Selecione **Continuar** para adicionar seu primeiro edifício.
6. Forneça o nome do edifício.
   O endereço do edifício é fornecido.
7. Clique em **"Continuar"**.
8. Insira o nome do edifício e o endereço.
9. Clique em **Salvar**.

   Os limites de construção são calculados automaticamente.
10. **Opcional:** Se você não conseguir encontrar seu edifício recém-criado no mapa, verá a seguinte tela:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Selecione **Continuar**.

> **Nota:** Seu polígono deve estar pelo menos ao redor do edifício. Não precisa corresponder à forma exata do edifício.

12. Nesta fase, você pode adicionar edifícios adicionais ou editar os detalhes do edifício existente.
13. Selecione **Adicione um edifício** para criar edifícios adicionais em seu campus.
14. Navegar até **Gerenciar o local de trabalho** > **Plantas baixas e baixas** para adicionar um andar ou andares ao seu edifício.
15. Selecione seu edifício.

> **Nota:** Selecione um edifício, pois você pode carregar arquivos no nível do Campus. Se você selecionar um edifício, ele ficará visível em todos os níveis, pois você só pode importar seus arquivos no nível Outdoor.

16. Selecione **Adicione um andar** .
No formulário, preencha os campos

Adicionar um piso

Campo	Descrição
Construção	Nome ou número do edifício onde o andar está localizado.
Número	Nível do piso. Usa um número inteiro ou um valor numérico.
Nome	Nome ou título do andar
Título	Título exibido no controlador de piso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

17. Clique em **Criar**.
18. Repita os passos 16-18 para cada andar do edifício.
19. Navegue até '**Gerenciar o local de trabalho** > **Campus e edifícios**.
    É importante que o seu campus abrange ou seus limites estão bem ajustados para todos os edifícios. Os limites são ajustados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com o editor de limites.
    Seu campus está configurado.
20. Depois que o campus e os edifícios forem criados, você poderá começar a importar seus arquivos CAD ou arquivos de origem da planta baixa de imagem raster.
21. No Map Studio, navegue até **Gerenciar local de trabalho** > **Andares e Planos de Andar**.
22. Localize o andar onde você deseja carregar seu arquivo CAD ou raster.

    (Opcional) Nesta fase, as plantas baixas podem ser carregadas e importadas como origens do AutoCAD (DXF/dwg) ou de arquivo de imagem raster (PNG) ou você pode importar os arquivos após criar um campus. Certifique-se de ter revisado as diretrizes de design antes de importar as origens para o Map Studio. Para obter mais informações sobre como importar, consulte Importe arquivos CAD para o MAP Studio e. Importar arquivos raster.
23. Depois de importar um arquivo CAD ou raster, selecione **Gerenciar o local de trabalho** e selecione **Visão geral** .
24. Selecione o edifício que você criou.
    Seu mapa está configurado e disponível no Map Studio.

Trabalhar com o editor de limites

O editor de limites ajuda a definir a área mapeada de um campus no mapa global, ajustando os limites do campus para visualizar a localização de um campus e o edifício em um mapa. Os limites são usados para diferenciar mapas externos e áreas mapeadas internas.

Antes de Iniciar

Plantas baixas, locais e direções devem estar dentro dos limites para serem exibidos corretamente. Se os limites foram calculados automaticamente pelo sistema, você poderá desmarcar **Limite de cálculo automático** para modificar os limites.

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um Campus.

   O campus é exibido no estúdio MAP.
3. Navegue até **Gerenciar o local de trabalho** , **Campus e edifícios** .
4. Ajuste ou mude o limite de um campus, se foram feitas mudanças ou atualizações no campus e se os locais, plantas baixas ou direções agora estão fora do limite inicial definido durante a criação do campus.
   a. Certifique-se de que o campus esteja selecionado no painel esquerdo.
   b. Mova os pontos grandes no campus ou no limite do edifício para editar a forma de um polígono.
   c. Mova os pontos pequenos para adicionar um novo vértice.
   d. Clique duas vezes em um ponto grande para removê-lo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Salvar limite** para salvar as mudanças.
   . **Salvar limite** o botão é habilitado quando algumas mudanças são feitas no limite de objetos do campus ou do mapa.
6. Você também pode mudar ou ajustar os limites do edifício se forem feitas atualizações ou modificações e se as plantas baixas ou direções agora estiverem fora do limite do edifício original.
   a. No painel esquerdo, verifique se o edifício está selecionado.
   b. Mova os pontos grandes em um edifício para editar a forma de um polígono e mova os pontos pequenos para adicionar um novo vértice.
   c. Clique duas vezes em um ponto grande no polígono para removê-lo.
   d. Clique em **Salvar limite** depois de ajustar os limites do campus.

. **Limite de cálculo automático** a opção também está disponível ao lado de **Salvar limite** botão para limites do campus e do edifício.

(Habilitado por padrão) Habilitar esta opção ajuda a ajustar automaticamente os limites quando novas plantas baixas, locais ou direções são adicionados e estão fora de seus limites iniciais. Quando esta opção está habilitada, os limites não podem ser ajustados manualmente. Desabilite-o para ajustar manualmente os limites do edifício.

Importar elementos externos

Importe elementos externos que você deseja exibir no mapa interno. Este pode ser um elemento gráfico, como um logotipo ou um estacionamento ao ar livre com vagas de estacionamento que precisam ser criadas como lugares.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

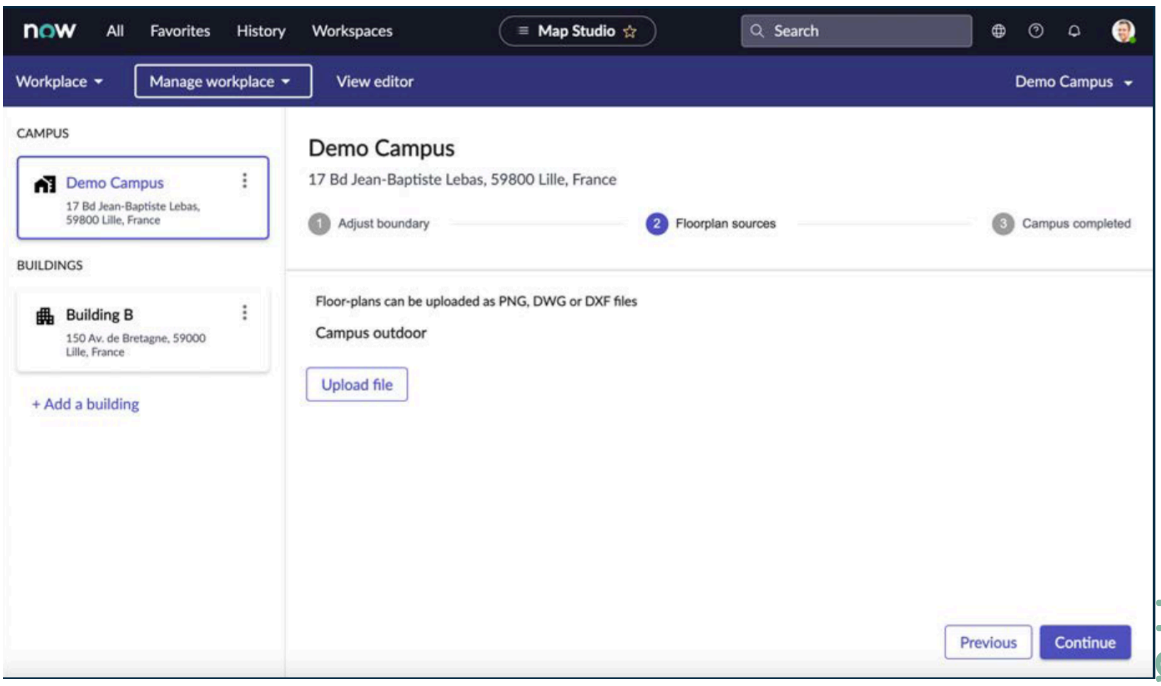
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus para adicionar à sua camada externa.
3. Navegar até **Gerenciar o local de trabalho** > **Plantas baixas e baixas**.
4. Adicione uma nova origem e selecione o arquivo que você deseja importar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione elementos externos



5. Clique em **"Continuar"**.
6. Configure o arquivo de origem raster.
7. Edite a georreferenciação.
   Para obter mais informações sobre como editar georreferenciações, consulte Importar arquivos raster.
8. Selecione o tipo de camada.
9. Clique em **Iniciar importação** .
10. Selecione um local em seu campus **Novo ponto** ou **Novo polígono** .
    Para obter mais informações sobre como criar um polígono e um ponto, consulte Gerenciar locais.
11. Certifique-se de selecionar o andar em um campus.
12. Comece a criar direções.
    Para obter mais informações, consulte Gerenciar direções.

Gerenciar locais

Edite o campus e os edifícios para adicionar locais, ícones e tipos de local que você deseja exibir nos mapas internos.

Antes de Iniciar

Tipos de lugar são usados para definir um local físico no seu mapa, pode ser um polígono ou um ponto, dependendo se um lugar corresponde a uma sala ou apenas um lugar no seu mapa. Os lugares estão vinculados a tipos de local e são usados para categorizar os diferentes lugares no seu mapa (exemplo: Sala de reunião, escritório, impressora, parques, escada, elevadores, etc). Os locais também têm marcadores que mostram o título do local.

Nota: Os locais podem ser gerados automaticamente por uma importação CAD ou precisam ser criados manualmente com uma importação raster. Para obter mais informações, consulte Importar arquivos raster e Importe arquivos CAD para o MAP Studio.

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

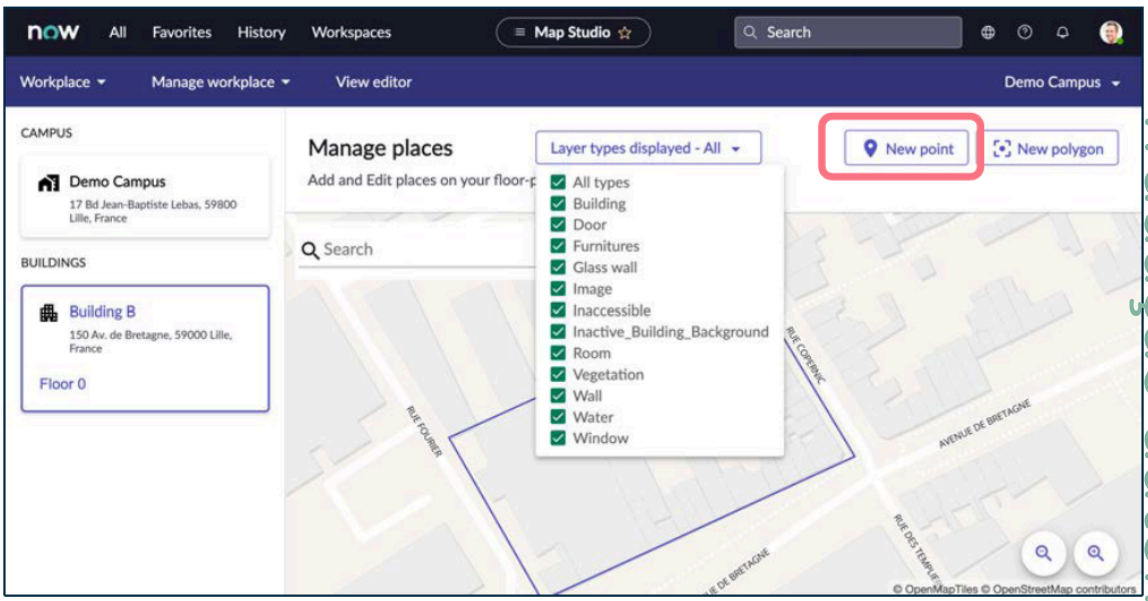
Tradução automática

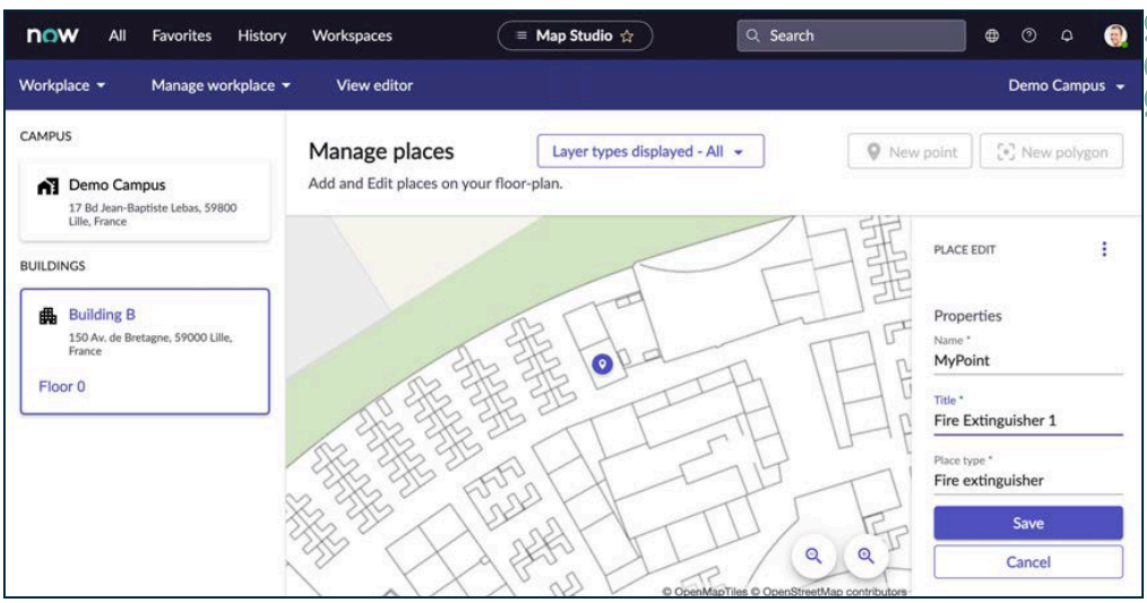
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
   O campus é aberto na página inicial do Map Studio.
3. Para editar e gerenciar locais, selecione um edifício.
4. No menu Mapa, selecione **Gerenciar locais** .
5. Selecione o andar no qual você deseja que seus locais sejam exibidos em seus mapas.
6. Clique em **Novo ponto** ou **Novo polígono** para começar a criar locais e novos pontos de interesse.
7. Selecione **Novo ponto** .

Criar um novo Ponto





8. Clique no mapa para posicionar o ponto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário, preencha os campos do formulário

Painel de edição do local

Nome	Nome do rótulo para um espaço. **Nota:** Use um nome exclusivo para cada espaço para facilitar a identificação dos espaços em um mapa (não visível para o usuário final).
Título	Título exibido no mapa.
Tipo de local	Os tipos de local são usados para categorizar locais (exemplo, salas de reunião, mesas etc.). Ele também fornece um ícone padrão que pode ser personalizado posteriormente no editor de exibição.
Piso	Andar ao qual os locais e os tipos de local são adicionados.

Nota: Se os locais em um arquivo CAD forem configurados usando a ferramenta de importação do AutoCAD (Mapeamento interno v.18.0), somente o. **Tipo de local** O campo é editável no painel de edição Inserir. . **Nome** , **Título** e **Andar** campos somente leitura. Para obter mais informações, consulte Configurar locais.

9. Selecione **Novo polígono** para adicionar polígonos ou pontos, respectivamente.
10. Clique no mapa para desenhar um polígono para um lugar e feche o polígono clicando no ponto ou ponto azul.
    Polígonos podem ser usados quando você não tem um prédio no campus.
11. Certifique-se de fechar a forma concluindo ou encerrando a criação de volta no primeiro ponto.

No formulário, preencha os campos

Edição de local

Campo	Descrição
Nome	Nome do rótulo para identificar um local específico (não visível para o usuário final).
Título	Título como aparece no mapa.
Tipo de local	Nome dos tipos de local. Os tipos de lugar são usados para definir uma localização física no seu mapa, pode ser um polígono ou um ponto, dependendo se este lugar corresponde a uma sala ou apenas um lugar no seu mapa (cafeteria, cabine, elevador, auditório, etc).
Piso	Nomes dos andares. Os locais e os tipos de local são criados para um andar selecionado.
Adicione um marcador	Marcador no mapa. Adicione um marcador para ver o pino de localização no mapa. Os marcadores

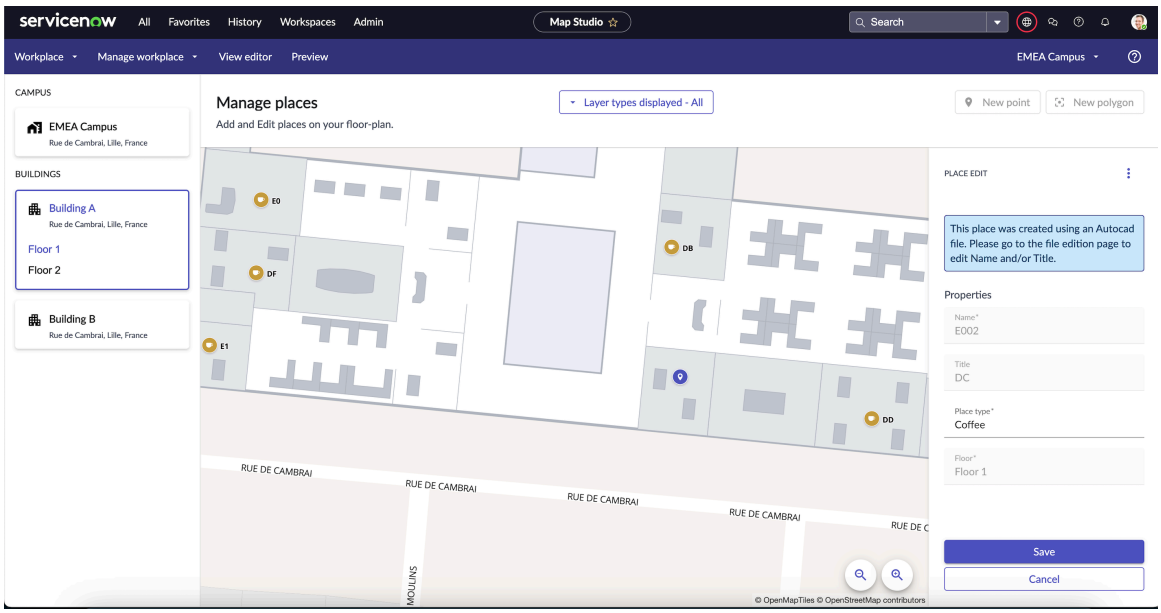
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	definem o ícone (imagem) do local e identificam um local no seu mapa.
Adicione uma entrada	A entrada em uma sala é usada pela aplicação de wayfinding. Se você adicionar uma entrada, seu caminho parará na entrada.

12. **Opcional:** Selecione um local (configurado usando a página de configuração do CAD) para abrir o painel de edição de local.

    (Optional) Observe que **Nome** , **Título** e **Andar** são campos somente leitura e não podem ser editados. . **Tipo de local** o campo pode ser editado. Uma mensagem de validação é exibida para informar que o local selecionado foi criado usando um arquivo do AutoCAD. Esses campos podem ser editados na página Configuração do AutoCAD (Mapeamento interno v 1,8.0). Para obter mais informações, consulte Ferramenta de importação do AutoCAD e Configurar locais.



13. Clique em **Salvar**.

14. Para alternar de um ponto para um polígono, clique no ícone de outras opções (⋮) No painel Inserir edição e selecione **Alterne para um polígono** .

    Quando você seleciona um local, o painel Editar local mostra as propriedades do arquivo CAD, como sala, capacidade etc. As propriedades do AutoCAD são armazenadas em uma tabela dedicada **sn_map_core_place_properties** . Para obter mais informações, consulte Calcule as propriedades do arquivo CAD para extrair espaço ou área de superfície da sala.

    . Mapeamento interno A aplicação fornece a capacidade de extrair a dimensão da sala de arquivos CAD e usá-la no Prestação de serviços no local de trabalho salas e medições de espaço.

Criar Mapeamento internoícones e tipos de local

Para gerenciar locais e tipos de local em Mapeamento interno Map Studio, comece criando ícones para locais e, em seguida, crie um tipo de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Mapeamento interno os ícones de local são usados para locais e para definir o que você vê no mapa. Os ícones também são usados para estilizar seus tipos de local. Tipo de local certamente usado para categorizar locais. Você pode mostrar ou decidir não exibir locais em uma exibição. Os tipos de local têm o seguinte:

- Nome
- Ícone
- Cor (no caso de um polígono)

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **ícones**.
   . Mapeamento interno a página de ícones é exibida. Para editar um ícone existente, selecione um ícone e aplique suas edições.
2. Selecione **Novo** para criar novos ícones.
3. Preencha as seguintes informações na nova página de registro de ícone:

   a. **Nome** Nome do ícone.

   b. **Arquivo de imagem** : Selecione e adicione um arquivo de imagem a ser usado como imagem de ícone.

   c. **Título** Título da imagem para baixar o ícone como um arquivo PNG.

      O tamanho da imagem é ajustado automaticamente para o tamanho e a forma corretos pelo Mapeamento interno Map Studio.

   d. **Ativo** : O ícone deve estar ativo para aparecer no estúdio e no seu prédio para agregar valor e diferenciar seus tipos de lugar no mapa.

4. Clique em **Atualizar**.
   O novo ícone para Mapeamento interno o tipo de local é criado.
5. Depois de criar os ícones, você precisa criar os tipos de local.

   Os tipos de local são exibidos com o seu ícone no Map Studio para diferenciar locais no mapa.

6. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local**.
7. Selecione **Novo** Para criar um novo registro de Tipo de local.

   No formulário, preencha os campos

Tipo de local

Campo	Descrição
Nome	Defina o nome do tipo de local.
Ícone de marcador padrão	PESQUISE e selecione o ícone necessário na lista.
Cor de traço padrão	Cor que você deseja que o Tipo de local exiba no Map Studio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Coloque o símbolo de hash (nº) da cor hexadecimal para que o MAP Studio reconheça e diferencie (disponível somente para polígonos). Por exemplo: Nº 008000 para cor verde.
Opacidade de traço padrão	Para a opacidade, selecione um intervalo entre 0 e 1 (disponível somente para polígonos) "0" denota transparente e "1" opaco.
Largura de traço padrão	A espessura do contorno ou do traçado do seu tipo de lugar.
Exibição de polígono padrão	Esta opção está habilitada por padrão. Desmarque a seleção se quiser que o tipo de local apareça como um ponto no mapa. Um polígono apresentará a superfície de uma sala, por exemplo, salas de reunião ou qualquer outra sala fechada. O ponto é usado para representar um lugar que não é fixo ou para representar um lugar que não está em uma sala fechada como um lugar de descanso ou um telefone.
Exibição de título padrão	Opção para exibir o título do tipo de local no Map Studio.
Exibição de marcador padrão	Selecione esta opção para exibir o ícone do seu tipo de local no Map Studio.
Ativo	Opção para ativar, desativar ou desativar os tipos de local nos mapas. Desativar o tipo de local não removerá o tipo de local. Apenas ficará inativo no seu mapa, e não haverá pontos de interesse no mapa.

Tradução automática

8. Clique em **Enviar**.
   Depois que as configurações forem salvas, você poderá ver a lista de campi e edifícios para os quais o tipo de local está ativo.
9. Para configurar seu novo Tipo de local, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio.**
10. Selecione um campus e selecione **Gerenciar locais** para adicionar e editar locais.
    Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais e Edite com o editor de exibição.

Gerenciar direções

As direções são usadas para calcular rotas do ponto A ao ponto B no mapa. Os administradores de mapa podem desenhar linhas manualmente nas áreas do mapa do andar onde as pessoas podem andar dentro de um edifício. Isso não pode ser automatizado e precisa ser feito manualmente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Dois modos de direção (**Acessível** e. **Padrão**) são habilitados por padrão em Mapeamento interno.
   - **Acessível:** Este modo é para usuários com mobilidade reduzida e, por padrão, as escadas e escadas rolantes ficam inativas, enquanto elevadores e rampas são adicionados.
   - **Padrão** : Configurado para público em geral e pedestres.
2. Novos modos de direção exigem ícones.
   Para obter mais informações, consulte Criar Mapeamento internoícones e tipos de local.
3. Para criar um novo modo de direção, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Modos de direção**.

   No formulário, preencha os campos

Novos modos de direção

Campo	Descrição
Nome	Nome do modo de direção.
Título	O título do modo de direção será exibido no estúdio de mapas quando você selecionar o modo de direção de uma direção.
Ícone	Selecione um ícone na lista.
Velocidade média	Velocidade média para o tipo de transporte usado.
Ativo	Opção para ativar o modo de direção no mapa. **Nota:** Desligar o modo de direção não remove o que apenas foi desativado no seu mapa e as direções não serão mostradas no mapa.

4. Clique em **Enviar**.
   O modo de direção recém-adicionado está disponível na lista.

   Nota: No registro do modo de direção, selecione **Rotear para associações do modo de direção** para encontrar a lista de campi e edifícios para os quais o modo de direção está ativo.
5. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Selecione um campus.
7. Vá para **Gerenciar o local de trabalho** , selecione **Direções** .
   Como alternativa, selecione **Gerenciar direções** No menu do Map Studio.
8. Selecione um edifício e andares onde você deseja adicionar as direções a serem editadas.
9. Em **Modos de direção** selecione um modo de direção nas opções disponíveis:

Tradução automática

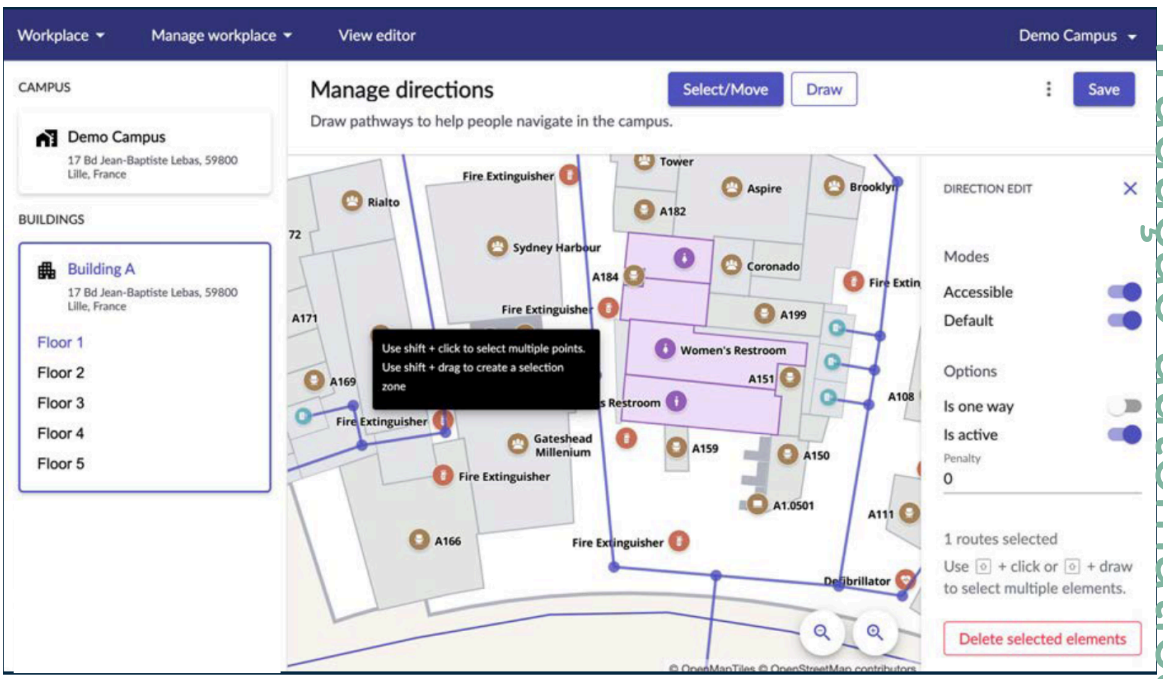
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Todos os modos**
- **Acessível**
- **Padrão**

10. Para desenhar direções de um ponto para outro, selecione **Desenhar** e começar a desenhar rotas ao longo de todos os corredores para cada andar.

> **Nota:** As linhas devem ser retas, pois são usadas pela aplicação de orientação para exibir rotas em um edifício.
>
> Por padrão, todos os segmentos criados são definidos como Ativo. Esse estado pode ser editado a qualquer momento no Studio para refletir quaisquer mudanças (incidentes, renovação e assim por diante). Selecione a opção de alternância para mudar o estado **Ativo** ou **Inativo** .

Desenhar direções



11. Para parar de desenhar, selecione **Selecionar/Mover** ou pressione **esc** (escape) no teclado.
Por padrão, todos os segmentos criados são definidos como **Ativo** . O estado Ativo pode ser editado a qualquer momento no Map Studio para refletir quaisquer mudanças (incidentes, renovações etc.).
12. Para mudar o estado, clique na opção de alternância **Ativo** ou **Inativo** .
Os estados ajudam a aplicação de orientação a calcular uma rota semelhante sem passar por rotas ou segmentos inativos.
13. Use **Todos os modos** opção para usar o segmento de ambas as maneiras **Acessível** ou **Padrão** .
Você também pode alterá-lo para habilitar somente direções unidirecionais.
14. Selecione uma maneira e defina como o segmento pode ser usado.
15. Pequenas setas aparecem no mapa.
A rota com o modo de direção selecionado é realçada no mapa.
16. Cada um dos segmentos do gráfico de direção pode ser editado.
17. Por padrão, os modos Padrão e Acessível são mostrados como ativos em cada segmento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

18. Quando o gráfico de direção estiver concluído, certifique-se de identificar claramente os conetores para ligar os pisos.
    Para obter mais informações, consulte Crie um tipo de conector.
19. Selecione **Configurações de exibição** ícone adjacente ao **Salvar** botão.
20. Selecione **Links do conector** .
21. Selecione o nó que representa um conector e certifique-se de que o edifício correto seja selecionado.
    Para obter mais informações, consulte Crie um tipo de conector.
22. Depois de criar os conectores, vincule andares adicionais do seu edifício.
23. Selecione o nó e certifique-se de vinculá-lo ao mesmo nó criado para o mesmo conector.
24. Depois de criar gráficos de direção para cada andar de um edifício, repita o processo para adicionar um gráfico no campus.
25. Vincule dois gráficos conectando os dois nós finais.
26. Clique em **Salvar**.
27. Para desvincular um conector, selecione **Desconecte o conector** .
28. Selecione **Coloque entradas** Em Configurações de exibição para exibir as entradas de local de um campus ou edifício selecionado.
    Esta opção é exibida no mapa onde a entrada está localizada e o ponto ou pontos que serão usados pelas direções do gráfico como pontos de partida.
29. Selecione **Caminhos gerados pelo sistema para entradas** Em Configurações de exibição:
    Esta opção é usada para conectar o local em que as entradas se conectam a um caminho gerado. Os caminhos marcados em verde mostram caminhos gerados pelo sistema. Os usuários não têm o desenho manualmente. A aplicação calcula automaticamente caminhos de uma entrada.
30. Clique em **Salvar**.
31. Clique no ícone Outras opções ( ).
32. Selecione **Copiar direções** .

    Esta opção ajuda a mapear ou copiar direções em que vários andares têm o mesmo layout. Você também pode reutilizar direções definidas para um andar anterior. Para obter mais informações, consulte Copie gráficos de direção para vários andares.
33. Clique em **Salvar** para salvar todas as suas mudanças.
34. Depois de editar as direções, você deve ativar o modo Direção no Editor de exibição de mapa para que ele esteja disponível para todos os usuários do mapa.
35. Selecione **Editor de exibição** No menu Campus e clique em **Editar.**
36. Depois de fazer as mudanças necessárias, clique em **Salvar** .
37. Se você quiser remover um conteúdo, selecione-o e clique em **Excluir** .

Crie um tipo de conector

Crie conectores (escadas, elevadores, escadas rolantes, rampas) e ative o tipo de conector no editor de exibição. O tipo de conector contém o estilo (ícone) e as propriedades de cada conector.

Antes de Iniciar

Mapeamento interno Fornece tipos de conector que são habilitados por padrão. Dependendo do seu requisito, você pode criar um novo tipo de conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

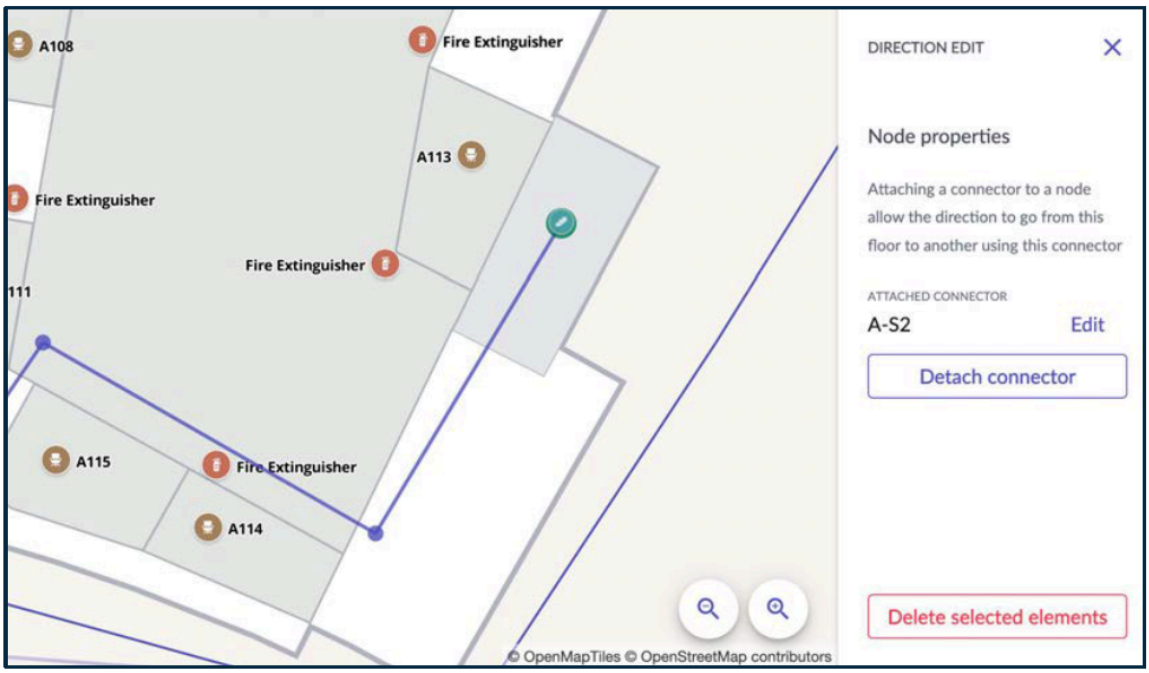
Procedimento

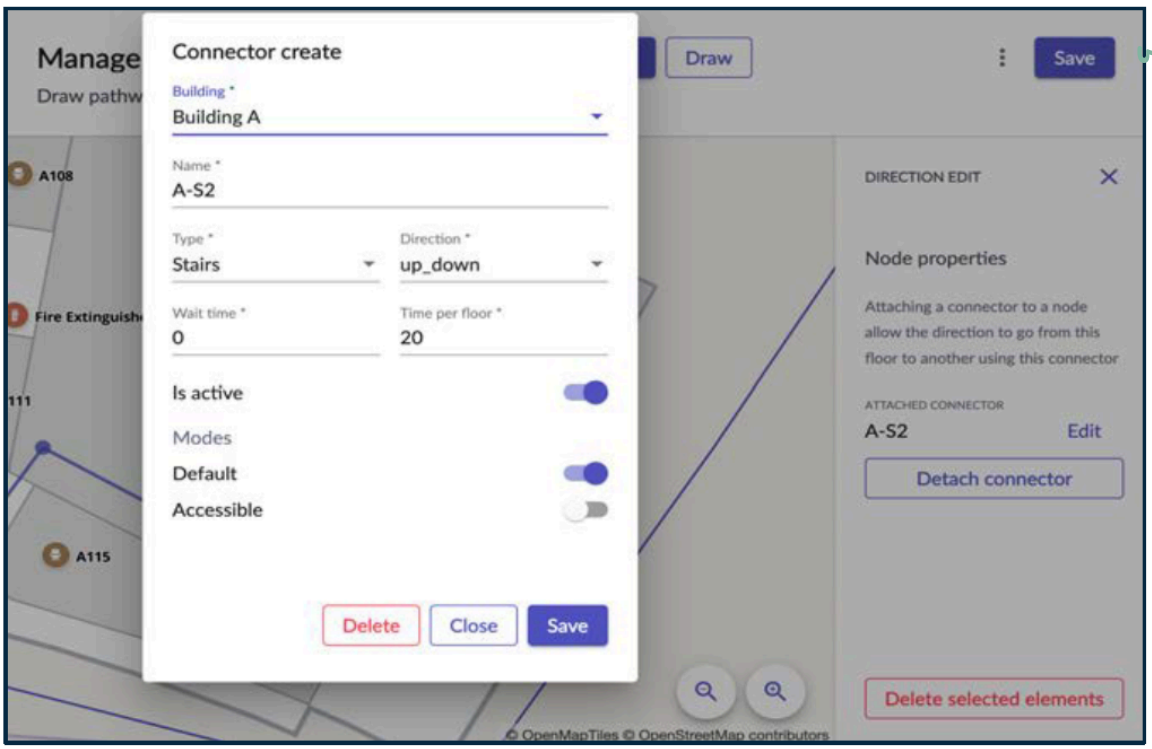
1. Para criar um ícone para o seu tipo de conector, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Ícones**.
   Mapeamento interno fornece uma biblioteca de ícones pré-existente. Para editar um ícone existente, selecione um registro de ícone e aplique suas edições. Para obter mais informações, consulte Criar Mapeamento internoícones e tipos de local.
2. Depois de criar seu ícone, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de conector**.
   Você pode editar um tipo de conector existente selecionando o registro e aplicando suas edições.
3. Selecione **Novo** para criar um novo tipo de conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conectores





No formulário, preencha os campos.

Criação de conector

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de conector. Por exemplo: Elevador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O Nome será exibido na lista suspensa quando você criar um novo conector no Map Studio.
Tempo de espera padrão	Indique o tempo de espera padrão. Por exemplo: 30
Tempo padrão por piso	Tempo padrão por andar. Por exemplo: 5
Ícone de marcador padrão	Você deve pesquisar e selecionar o tipo de ícone para o conector, por exemplo: Elevador
Ativo	Opção para ativar o tipo de conector. Se você desmarcar a caixa de seleção, o tipo de conector será desativado automaticamente em seus diferentes mapas. **Nota:** Desligar o tipo de conetor não o remove. Ele ficará inativo em seu mapa e não haverá exibição de conector em seus mapas até que seja ativado novamente.
Ordem padrão	Especifique a ordem padrão do tipo de conector.
Zoom máximo padrão	O valor padrão é 23.
Zoom mínimo padrão	O valor padrão é 15.
Exibição de marcador padrão	Opção para selecionar a exibição do marcador padrão.
Direção padrão	Selecione qualquer um dos seguintes na lista suspensa: ○ Para cima ○ Para baixo ○ Para cima e para baixo

4. Clique em **Enviar**.
   O novo tipo de conector está disponível na página Tipos de conector.
5. Para ativar o tipo de conector no Editor de exibição para que ele fique disponível para todos os seus edifícios, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Selecione um campus e, no menu do Map Studio, selecione **Editor de exibição** .
7. No painel Conteúdo do Editor de exibição no painel esquerdo, selecione **Adicionar conector** para adicionar o conector recém-adicionado.
8. Selecione o tipo de conector que você adicionou na Etapa 3.
9. Clique em **"Aplicar"**.
10. Selecione **Salve esta exibição** para salvar suas mudanças.

Copie gráficos de direção para vários andares

Selecione um campus ou edifício e copie gráficos de direção do andar de um andar para um único andar ou vários andares em um prédio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: Se um edifício tiver layouts de piso semelhantes nos andares, por exemplo, andares 1, 2, 3 etc., e se você quiser replicar direções de um andar para outro, copie as direções de um único andar para vários andares de um prédio. Isso garantirá que todos os conectores estejam conectados entre todos os andares.

Os andares de destino dos quais você está copiando devem pertencer ao mesmo edifício. Copiar gráficos de direção de um andar para vários andares ajuda a copiar os gráficos de direção criados manualmente. Os usuários não precisam desenhar o gráfico em todos os andares se a arquitetura e a estrutura do edifício forem semelhantes.

Função necessária: Editores de mapas, administrador de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Selecionar **Gerenciar o local de trabalho** > **Direções**.
4. Selecione um edifício no Map Studio e clique no ícone do menu Mais ações ( ).
5. Selecione **Copiar direções** da lista.
   a. Na caixa de diálogo Copiar direções, conclua o seguinte:
      - **De** : Selecione o andar do qual você deseja copiar as direções.
      - **.** : Os andares para os quais você deseja copiar as direções. Clique em **Selecione Todos** para selecionar todos ou vários andares de uma só vez.

        Nota: Os pisos devem pertencer ao mesmo edifício. Por exemplo, se você quiser copiar direções do Edifício A, os andares selecionados para copiar devem pertencer ao Edifício A.
6. Selecione o andar em **De** e selecione um andar ou clique **Selecione Todos** para selecionar vários andares em um edifício.
7. Clique em **Copiar direções** .
   As direções do andar são copiadas para o andar ou andares selecionados.
8. Selecione **Direções do piso claras** para limpar as direções existentes para um edifício ou andar selecionado.

Edite com o editor de exibição

Edite e personalize mapas internos com o editor de exibição do Map Studio. Habilitar a exibição padrão em Mapeamento internoé uma etapa obrigatória para que os mapas possam renderizar em Prestação de serviços no local de trabalho.

Antes de Iniciar

Para Mapeamento interno Editor de exibição, como administrador de mapa, você decide quais elementos devem estar visíveis para os usuários de mapeamento. Você também pode definir o estilo de diferentes itens, como camadas e locais. Um tipo de exibição padrão está disponível com Mapeamento interno mas precisa ser habilitado. Esta é uma etapa obrigatória. Se a exibição padrão não estiver habilitada, Mapeamento interno os mapas não são renderizados em Prestação de serviços no local de trabalho.

Você pode criar e personalizar tipos de exibição adicionais conforme necessário. No entanto, somente o tipo de exibição padrão é usado em Prestação de serviços no local de trabalho atualmente. Tipo de exibição e Editor de exibição são recursos de Mapeamento interno.

Tradução automática

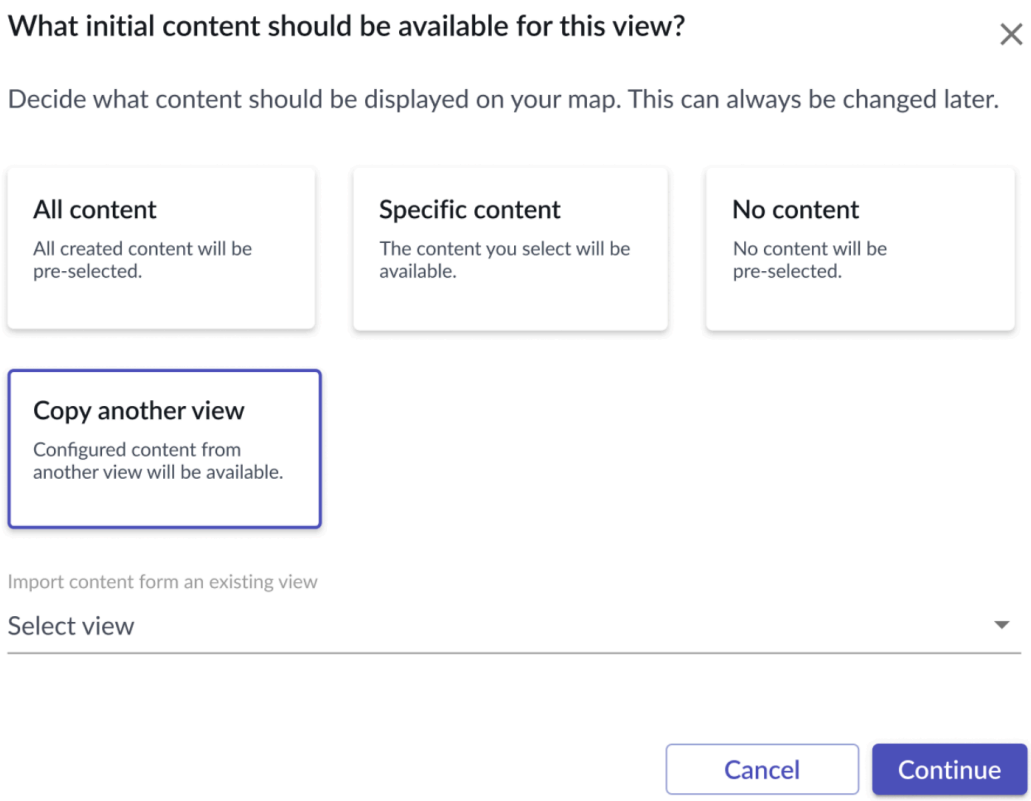
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Certifique-se de ter instalado ambos Mapeamento interno e. Mapeamento interno do local do trabalho plug-ins.

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus ou edifício na página inicial e selecione **Editor de exibição** .
   . **Padrão** Exibição e outros tipos de exibição que você adicionou ao Editor de exibição são exibidos. Por exemplo, clique em **Padrão** . . **Editar** o botão é exibido quando a exibição já foi configurada e não está em branco. Se a exibição nunca estiver configurada ou estiver em branco, ela será substituída por um **Não habilitado** aviso. Clique para editar e habilitar a exibição.



3. As quatro opções a seguir são fornecidas.
   Essas opções definem o conteúdo que você deseja exibir no mapa. Por exemplo, adicionar vários tipos de exibição em seu campus, como camadas, locais, tipos de local etc.
   - **Todo o conteúdo** : Nesta opção, a exibição é gerada automaticamente. Todos os edifícios e andares são selecionados. Todos os tipos de camada, tipos de local e tipos de conector também são selecionados com o estilo padrão. Todos os modos de direção estão selecionados.
   - **Copiar da exibição** : Opção para selecionar uma exibição. Podem ser outros tipos de exibição do mesmo campus ou um tipo de exibição de outro campus. São exibidas somente as exibições configuradas. Ao selecionar uma exibição do mesmo campus, todo o conteúdo da exibição é copiado, incluindo edifícios e andares. Ao selecionar uma exibição de um campus diferente, todos os edifícios e andares são incluídos com opções padrão, pois não podem ser copiados do outro campus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode copiar o conteúdo e o estilo selecionados de outra exibição. Por exemplo, se você quiser mudar a exibição dos tipos de local em uma exibição, não precisará refazer todo o processo para cada tipo de local. Basta copiar as configurações de outra exibição e fazer os ajustes necessários para atender às suas necessidades.

- **Conteúdo específico** Opção de caixa de diálogo pop-up para selecionar edifícios/andares, tipos de camada, tipos de local, tipos de conector e modos de direção na lista de verificação. O conteúdo selecionado é adicionado à exibição com seu estilo padrão.
- **Comece a partir de uma exibição em branco** : Nesta opção, você não está selecionando nenhum conteúdo. Nada é exibido na exibição e no mapa.

4. Selecione qualquer uma das quatro opções da Etapa 3.
   Por exemplo, **Use a configuração padrão** .
5. Clique em **"Continuar"**.
   O conteúdo de exibição é carregado para a opção selecionada e o mapa do campus selecionado junto com o tipo de exibição é mostrado.
6. Clique em **Salve esta exibição** para salvar as mudanças.
7. Quando há mais de um tipo de exibição, os criadores de mapa podem selecionar **Copie outra exibição** e, em seguida, **Estilos de importação de um existente** .
8. . **Exibir conteúdo do editor** exibe conteúdo com base na sua seleção.
   Para obter mais informações, consulte Conteúdo do editor de exibição.
9. Clique em **Aplicar** para aplicar as mudanças de exibição.
10. Clique em **Salve esta exibição** .

    Você também tem a opção de redefinir a exibição clicando no ícone do menu Mais opções (disponível ao lado de **Salve esta opção de exibição** .

Conteúdo do editor de exibição

Trabalhe com o conteúdo do Editor de exibição e personalize o campus, edifícios, camadas, locais, conectores, e propriedades dos modos de direção.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

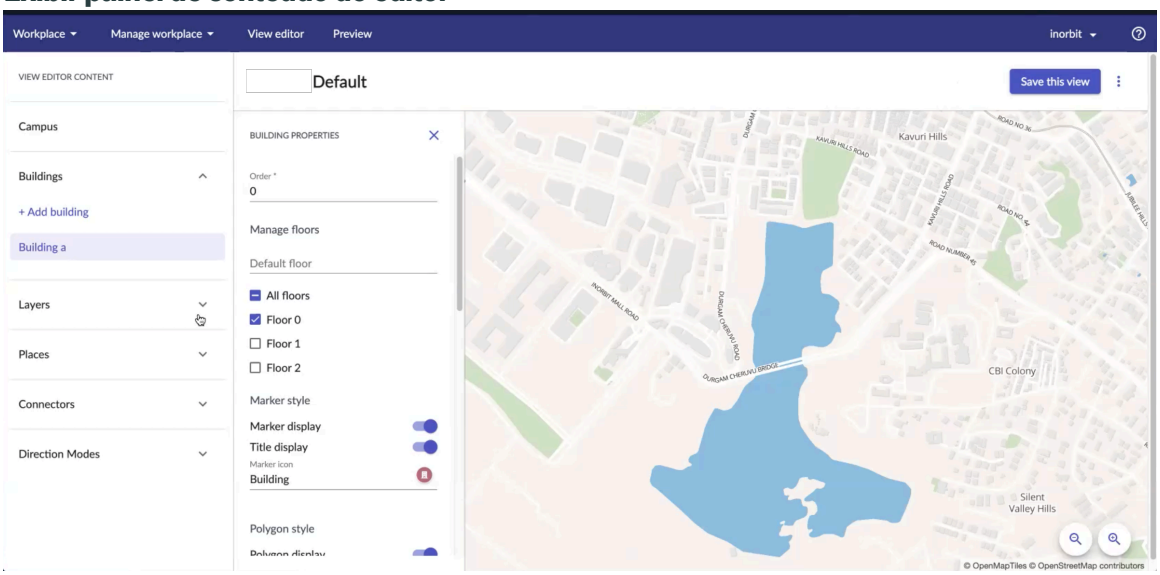
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus para o qual você deseja personalizar o conteúdo do editor de exibição.
3. No Map Studio, selecione **Gerenciar o local de trabalho** > **Editor de exibição**.
4. Selecione uma exibição que você deseja editar.
   Por exemplo: Padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir painel de conteúdo do editor



5. Para editar um conteúdo de exibição de campus, clique na lista suspensa Campus para exibir as propriedades do campus.
6. Atualize as propriedades e decida como seu campus será renderizado no mapa.
   Preencha o campo de formulário

Propriedades do campus

Campo	Descrição
Estilo de marcador	Selecione **Estilo de marcador** e. **Exibição do título** alternar opções de chave.
Estilo de polígono	Selecione **Estilo de polígono** opção. Edite, se necessário, a cor do traçado (linha), a largura, a opacidade e a cor de preenchimento.
Câmera padrão	Clique no botão da câmera padrão para posicioná-lo no mapa. Defina a latitude e longitude padrão, a direção padrão e o passo padrão. Uma direção é a direção que você está enfrentando, medida no sentido horário como um ângulo do norte verdadeiro em uma bússola.

7. Selecione **Edifícios** e, na lista suspensa, selecione os elementos que você deseja exibir na exibição.
8. Selecione **Adicionar edifício** .
9. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os edifícios e andares necessários.
10. Depois de fazer as mudanças, clique em **Aplicar** .
11. Selecione **Camadas** e na lista suspensa, selecione **Adicionar camada** .
12. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione as camadas que você deseja ver na exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Selecione **Aplicar**.
14. Selecione **Locais** e na lista suspensa, selecione **Adicionar locais** .
15. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os locais que você deseja ver na exibição.
16. Clique em **"Aplicar"**.
17. Selecione **Conectores** e na lista suspensa, selecione **Adicionar conector** .
18. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os conectores que você deseja ver na exibição.
19. Clique em **"Aplicar"**.
20. Selecione **Modos de direção** e na lista suspensa, selecione **Adicionar modos de direção** .
21. Na página Adicionar ou remover conteúdo, selecione os modos de direção (padrão ou acessíveis) que você deseja ver na exibição.
22. Clique em **"Aplicar"**.

Visualização do mapa

Use a Visualização de mapa para exibir mapas e direções de teste que você criou no Mapeamento interno Map Studio. Testar direções garantirá que os gráficos de direções no wayfinding funcionem conforme o esperado para funcionários e visitantes.

Antes de Iniciar

Nota: Instruções passo a passo para wayfinding em locais de trabalho só estão disponíveis em App Now Mobile.

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

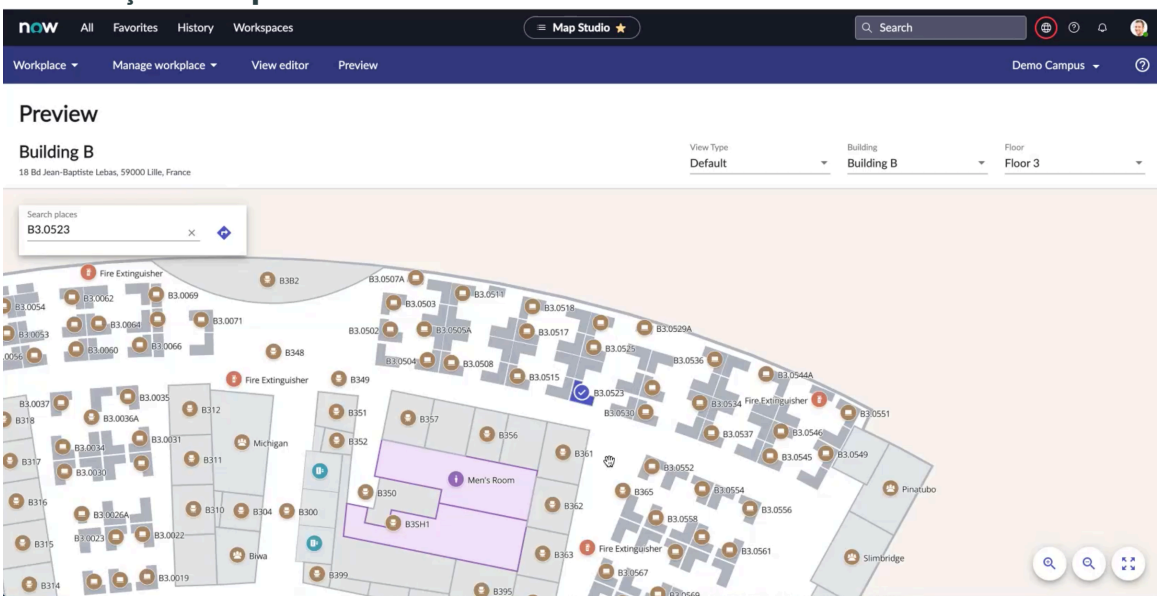
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
   Se você não tiver um campus no Map Studio. Para obter mais informações sobre como criar um campus, consulte Crie um campus com edifícios e andares
3. Clique em **Visualização** .
   O mapa é aberto no **Visualização** modo. Se a exibição não estiver habilitada, nada aparecerá na Visualização. Para obter mais informações, consulte Edite com o editor de exibição.
4. No campo de pesquisa, pesquise locais no Campus, por exemplo: Sala de reunião 101.
   Quando você começa a digitar no campo de pesquisa, a aplicação fornece sugestões automáticas para locais que estão disponíveis no campus selecionado.
5. Selecione um local para destacar e exibi-lo no mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

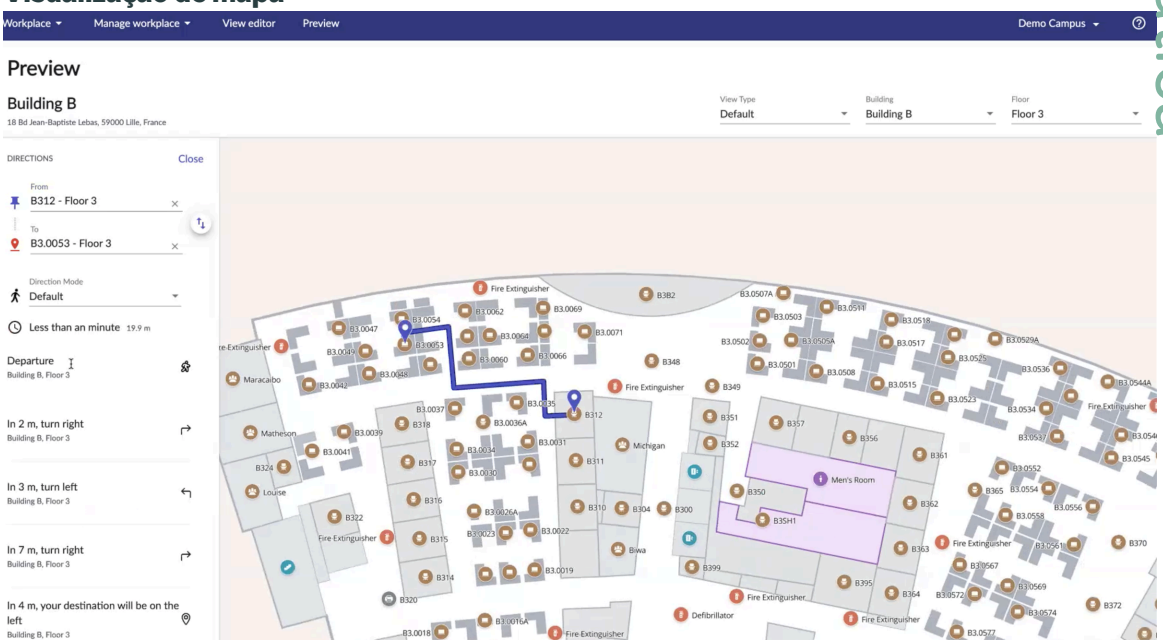
Visualização de mapa



6. Selecione **Obter direções** ícone ( ) para abrir o painel mudar direções.
   A aplicação fornecerá alertas se você não tiver adicionado modos de direção para o seu tipo de exibição em um campus selecionado. Adicionar o modo de direção ajuda a habilitar a direção em um edifício para wayfinding e diretório de localização.
7. Especifique **De** e. **.** campos para especificar os andares de onde você deseja ter os recursos de wayfinding.
8. Você também pode adicionar direções de um edifício para outro.
9. Selecione os edifícios necessários em **De** e. **.** campos para exibir as direções.

   Por exemplo: Você pode mudar de um edifício para outro (Edifício A para B) em um campus. No mesmo edifício (Edifício B), você pode selecionar um andar (Piso 3) e criar direções para wayfinding de um espaço para outro no Piso 3 (B312 a B3.0053).

Visualização de mapa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Você pode usar o ícone de direção reversa disponível próximo ao **De** e. . campos para mudar as opções de e para e reverter as direções.
11. Alternar entre **Tipos de exibição** Disponível no menu superior direito (caso você tenha vários tipos de exibição).

    Selecione os edifícios e andares que você deseja mostrar no mapa. Aumente e diminua o zoom conforme necessário.

    Mude o Campus do **Campus** lista suspensa no menu superior direito no estúdio de mapas.

Imprimir um mapa

Configure opções relevantes e aplique filtros para imprimir um mapa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode imprimir um mapa de um dos seguintes aplicativos.

- Diretório de local
- Central do local de trabalho
  - Visão geral do prédio

Antes de Iniciar

Nota: A impressão de mapa não é compatível com Mozilla Firefox.

Função necessária: sn_map_core.map_printer

Procedimento

1. Navegue até a exibição de mapa em seu app e selecione **Mapa de impressão** .
2. No painel Editar conteúdo do mapa, configure os campos.

Painel Editar conteúdo do mapa

Campo	Descrição
Mostrar marcador no mapa	Opção para exibir um pino no mapa.
Rótulo do PIN	Texto do rótulo para o pino no mapa. Este campo estará disponível somente se **Mostrar pino no mapa** selecionado. Este campo aparecerá somente se **Mostrar pino no mapa** está selecionado e a posição do pino é salva. Você pode mudar o rótulo selecionando **Editar PIN** No painel Editar conteúdo do mapa.
Remover plano de fundo externo	Opção para remover a área do mapa fora do edifício selecionado.

3. **Opcional:** Selecione uma posição no mapa para colocar o alfinete e selecione **Salvar posicionamento** . Para colocar um alfinete no mapa, o. **Mostrar pino no mapa** o campo deve ser selecionado. Você pode mudar a posição do pino selecionando **Editar PIN** No painel Editar conteúdo do mapa.
4. **Opcional:** Na página Editar mapa, selecione um espaço para personalizar as configurações de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de espaço

Campo	Descrição
Mostrar texto do espaço	Opção para exibir o rótulo de espaço no mapa.
Mostrar marcador de espaço	Opção para exibir o ícone de espaço no mapa.
Pedido no mapa	Ordem do texto de espaço e marcador no mapa. ○ Trazer para o topo: O texto do espaço e o marcador são movidos para a camada superior do mapa. ○ Padrão: O texto de espaço e o marcador estão na camada padrão do mapa. ○ Enviar para trás: O texto de espaço e o marcador são movidos para a camada mais baixa do mapa.
Tamanho do texto do rótulo de espaço	Tamanho do texto do rótulo do espaço no mapa.

5. Selecione **Continuar** para abrir a página de layout de impressão.
6. Selecione o tamanho e a orientação do papel no painel Layout de impressão.
   Para obter mais informações sobre as opções, consulte Opções de impressão de mapas.
7. Na área de visualização, aplique zoom e arraste o mapa com base em seus requisitos.
   Clique com o botão direito do mouse para girar o mapa.
8. Configure as opções no painel Layout de impressão.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Opções de impressão de mapas.
9. Selecione **Imprimir** .

Resultado

Você pode usar o navegador da web para imprimir o mapa ou salvá-lo como PDF.

Trouble?

- Se a proporção do mapa não for a mesma da sua instância, verifique se as configurações de layout (como tamanho da página e orientação) da caixa de diálogo de impressão do navegador são as mesmas que as configurações da sua instância.
- Se o mapa for deslocado na página impressa ou a posição dos ícones ou do pino não for igual à sua instância, defina as margens na caixa de diálogo de impressão do seu navegador como **Nenhum** .
- O texto da licença é adicionado automaticamente ao mapa externo e incluído no mapa impresso. Para remover o texto da licença, você deve remover o mapa externo usando **Remover plano de fundo externo** opção.

Crie snapshots para migrar Mapeamento interno dados

Crie snapshots para fazer backups point-in-time do seu Mapeamento interno mapeie dados e objetos e migre os snapshots para Prestação de serviços no local de trabalhoinstâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: Usuários sem funções de administrador de mapa ou editor de mapas não podem criar, ler, baixar ou aplicar um snapshot. Usuários com funções wsd_core_admin podem criar ou aplicar snapshots quando **Locais do local de trabalho do snapshot** a opção está habilitada.

Capacidade de snapshot em Mapeamento interno fornece o seguinte:

- Capacidade de exportar dados de mapeamento interno e valores de instância
- Capacidade de importar dados de mapeamento interno e valores de instância
- Capacidade de importar e exportar Mapeamento interno do local do trabalho objetos relacionados

Função necessária: Administrador de mapa, editor de mapas, wsd_core_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Snapshots**.
   A página Snapshots é exibida e a lista de snapshots existentes, se houver, é exibida.
2. Selecione **Novo** para criar um novo registro de snapshot.
   Exportar/importar o conjunto de atualizações para Mapeamento interno e outras aplicações configuradas também.
3. Preencha as seguintes informações:
   - **Nome** : Forneça um nome para o snapshot.
   - **Campi** : Selecione um ou vários campi conforme necessário. Todos os campi são selecionados por padrão.
   - **Incluir locais do local de trabalho** : Selecione-o para capturar todos os elementos do local de trabalho vinculados Mapeamento interno.
4. Clique em **Enviar**.

   O snapshot é criado. O status é mostrado como **Em andamento** Na página Snapshot. Este processo pode levar algum tempo para ser concluído. Depois de concluído, o estado passa para **Criado** .
5. Na página Snapshot, clique em Abrir os dados de snapshot recém-criados.
6. Selecione **Download do snapshot** para baixar ou exportar o snapshot localmente.
   Os arquivos serão baixados como XML.
7. Importe o snapshot usando conjuntos de atualizações em uma instância diferente em que você deseja aplicar o snapshot.
8. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Recupere conjuntos de atualizações** Para importar o arquivo XML.
9. Em Links relacionados, selecione **Importar conjunto de atualizações do XML** .
10. Na página Importar XML, clique em **Escolha o arquivo** E selecione o XML baixado de onde você baixou o arquivo XML.
11. Selecione **Carregar**.
12. Depois de importar, acesse **Indoor Mapping** > **Snapshots** e selecione o snapshot importado.
13. Clique em **Aplicar snapshot** para aplicá-lo a uma instância em que você deseja que os dados do snapshot sejam aplicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicar um snapshot substitui todos os registros de um objeto de mapa selecionado, por exemplo, campus, prédio, andar ou espaços. Ter um snapshot em vigor ajuda caso sejam necessários dados de backup.

14. Selecione **Sim** para aplicar o snapshot a um objeto de mapa selecionado.
15. Para excluir um snapshot, selecione o campus na página Campus e clique em **Ações** Na caixa suspensa Itens selecionados e selecione **Excluir** .
16. Algumas tabelas são afetadas durante o processo de snapshot.
    Para obter mais informações sobre tabelas afetadas, consulte Tabelas afetadas de snapshot.

Atalhos do teclado

Os atalhos de teclado fornecidos com Mapeamento interno Permita que os administradores do Map Studio executem rapidamente tarefas administrativas comuns usando chaves no **Map Studio** .

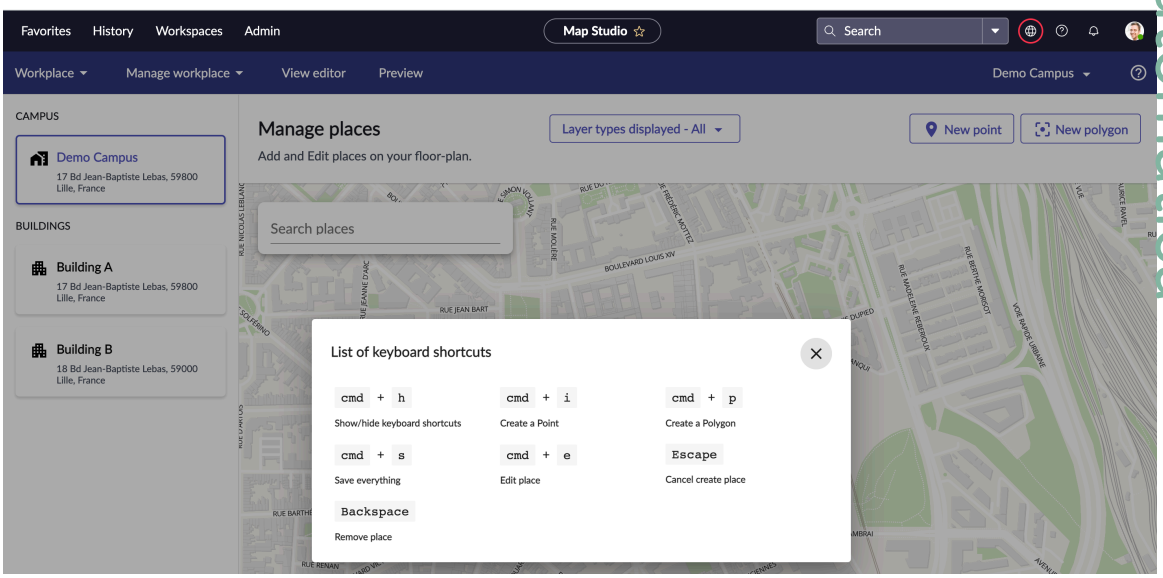
Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de mapas, editor de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Map Studio**.
2. Selecione um campus.
3. Clique no ícone de ajuda ( ) para exibir a lista de atalhos de teclado disponíveis.
   Você também pode usar **cmd:** (Mac) ou **ctrl:** (Windows) para exibir a lista de atalhos do teclado. Pressione **esc** para fechar a caixa de diálogo.

Lista de atalhos do teclado



4. Para exibir os atalhos do teclado para **Direções** clique no ícone de ajuda (Disponível no painel superior direito do Map Studio.
   - Alternar modo de desenho; **e m** (Mac) ou **ctrl e m.** (Windows).
   - Salve todos os gráficos atualizados: **cmd** (Mac) ou **ctrl e m.** (Windows).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Parar desenho: Pressione **esc** (Mac) ou **ESC** (Windows).
- Excluir itens selecionados: Quando um nó ou rota for selecionado, pressione **e excluir** (Mac) ou **Backspace** (Windows).

5. Para exibir a lista de atalhos para locais:
   - Crie um novo local com um ponto: **cmd e i** (Mac) ou **ctrl e i.** .
   - Criar um novo polígono: **cmd** (Mac) ou **ctrl-p.**
   - Editar um local selecionado: **cmd** (Mac) ou **ctrl-e.** (Windows)
   - Salvar o local selecionado: **cmd** (Mac) ou **ctrl e s.** (Windows)
   - Cancelar o processo Criar um local: **esc** (Mac) ou **ESC** (Windows)
   - Excluir um local selecionado: **e excluir** (Mac) ou **Backspace** (Windows).

Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho

Sincronizar Mapeamento interno locais e mapear objetos de dados com Prestação de serviços no local de trabalho campus, edifícios, andares e espaços.

Antes de Iniciar

As mudanças que você faz em Prestação de serviços no local de trabalho registros de edifício, andar e espaço não são atualizados automaticamente com Mapeamento interno mapear dados e objetos. Para atualizar as mudanças, sincronize Mapeamento interno campus, edifícios, andares e tipos de local com Prestação de serviços no local de trabalho(WSD) Registros de local.

Nota: Depois de instalar o. Mapeamento interno e atualizando locais em seu mapa, execute o utilitário de sincronização para sincronizar Mapeamento interno registros de local com Prestação de serviços no local de trabalho locais. Execute o utilitário de sincronização ao adicionar, atualizar ou remover locais do Prestação de serviços no local de trabalho ou atualize locais ou objetos de mapa em Mapeamento interno Map Studio.

O processo de sincronização é um processo de cinco etapas. Execute as ações apropriadas conforme necessário durante o processo de sincronização:

- Limpeza: A etapa Limpeza no utilitário de sincronização não está disponível inicialmente quando você executa o assistente de sincronização pela primeira vez. Ele está disponível somente para espaços que são excluídos ao fazer atualizações no Mapeamento interno Estúdio de mapa.

  Nota: . **Limpeza** a etapa também pode aparecer como sua primeira etapa no utilitário de sincronização se um registro de local for alterado ou atualizado no Mapeamento interno Estúdio de mapa. Esta etapa é mostrada para registros de local que são sincronizados, mas são atualizados ou modificados posteriormente após o processo de sincronização.

- Sincronização de edifício: Opção para sincronizar um edifício em um campus em Mapeamento interno e. Prestação de serviços no local de trabalho.
- Sincronização de andares: Opção para sincronizar os andares de um edifício em Mapeamento interno e. Prestação de serviços no local de trabalho registro de andar.
- Sincronização de tipos: Opção para vincular e mapear Mapeamento interno coloque tipos nos espaços correspondentes em Prestação de serviços no local de trabalho. Esta opção mostra o. Mapeamento interno tipos de local que não estão vinculados a um Prestação de serviços no local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de trabalho espaços. Você pode selecionar **Link** operação no utilitário de sincronização para vincular os registros de local.

- Sincronização de espaços: Opção para sincronizar os espaços disponíveis em um andar.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeamento de espaço** > **Administração de mapeamento interno** > **Sincronizações de mapa interno/WSD**.

   A página Sincronizações de Mapa interno/WSD exibe registros de sincronização existentes para Mapeamento interno e. Prestação de serviços no local de trabalho.

2. Selecione **Novo**.

   Nota: Ou ter um Campus, uma Região e um Site existentes em Prestação de serviços no local de trabalho(WSD).

   No formulário, preencha os campos.

Mapa interno/formulário de sincronização WSD

Campo	Descrição
Campus do WSD	Opção para selecionar um Prestação de serviços no local de trabalho campus. Selecione o ícone da lista de pesquisa ( ) para pesquisar e selecionar um Prestação de serviços no local de trabalho campus. Certifique-se de que o fuso horário do campus corresponda à região do seu Mapeamento interno campus.

3. Selecione **Enviar**.

   Um novo registro de sincronização é criado.

4. Na página de registro de sincronização, selecione Mapeamento interno Campus que você deseja sincronizar com Prestação de serviços no local de trabalho Campus, se eles ainda não estiverem sincronizados.
   O novo registro de script Sincronizar é aberto (por exemplo: IMWS0005278).

   No formulário, preencha os campos do formulário.

Formulário Sincronizações de mapa interno/WSD

Campo	Descrição
Campus do WSD	Campus criado na Etapa 3.
Campus com mapa interno	Campus de mapa interno. Pesquisar usando o ícone de lista de pesquisa ( ) para selecionar

Tradução automática

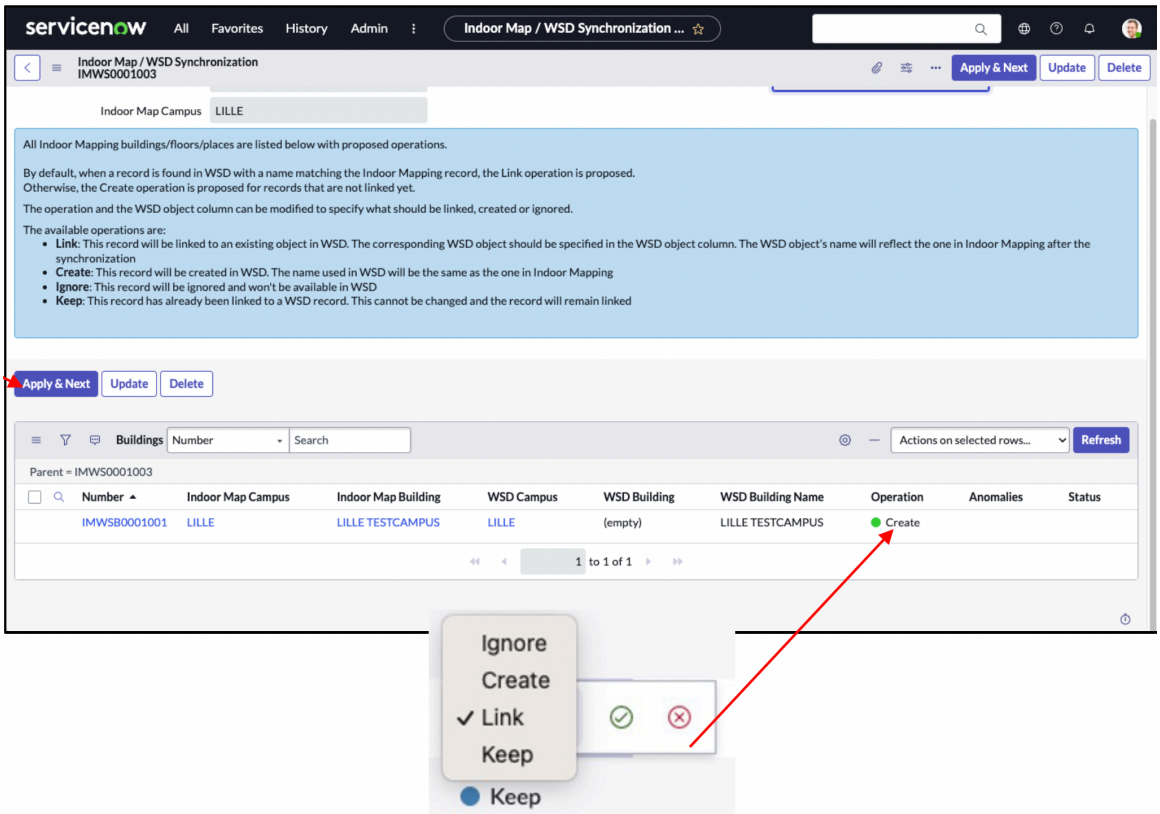
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Mapeamento interno Informações do campus ou pesquise um campus de mapa interno.

Os campi são sincronizados.

5. O utilitário de sincronização continua a sincronizar um edifício em um campus.

   Esta é a primeira etapa no processo de sincronização se você estiver executando o utilitário de sincronização pela primeira vez.



Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus do WSD	Nome do Prestação de serviços no local de trabalho campus.
Campus com mapa interno	Nome do Mapeamento interno campus.
Estado	Construção

Nota: . **Limpeza** a etapa também pode aparecer como sua primeira etapa no utilitário de sincronização se forem feitas mudanças ou adições Mapeamento interno registros de locais ou mapear objetos depois que eles são sincronizados.

Você pode mudar a operação proposta no utilitário de sincronização. Selecione uma operação na coluna Operação e clique com o botão direito do mouse para alterá-la.

- Se um novo edifício for detectado, **Criar** A operação é proposta na coluna Operação da lista relacionada Construção. Indica que um correspondente Mapeamento interno o registro de mapa não existe em Prestação de serviços no local de trabalho e um novo registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deve ser criado. O nome do local usado em Prestação de serviços no local de trabalho deve ser semelhante ao nome do local em Mapeamento interno

- **Link** : Indica que um registro correspondente de Mapeamento interno encontrado em Prestação de serviços no local de trabalho com base no nome do local. . Mapeamento interno o registro está vinculado a um objeto existente em Prestação de serviços no local de trabalho(WSD). Após vincular, o. Prestação de serviços no local de trabalho o nome do local é mostrado em Mapeamento interno.
- **Ignorar** : Indica que Mapeamento interno o registro foi ignorado e não estará disponível em Prestação de serviços no local de trabalho.
- **Manter** : Indica que Mapeamento interno o registro já está vinculado a um Prestação de serviços no local de trabalho registro. Este registro não pode ser alterado no processo de sincronização. Se você quiser desvincular um registro, selecione um registro de local em Workplace Core e selecione **Desvincular** . Depois de desvincular, o registro de local não mostra **Manter** operação.
- **Limpeza** Duas operações de sincronização estão disponíveis ao executar a atividade de limpeza em um registro de local:
  - **Descontinuar** Opção para definir o status de Prestação de serviços no local de trabalho local para **Descontinuar** .

    Nota: Esta ação remove todas as referências a Mapeamento interno e está desativado em Workplace Core tabela de locais. O objeto não está disponível para sincronizações subsequentes.

  - **Desvincular** Opção para desvincular ou remover referências Mapeamento interno. O local permanece ativo em Workplace Core e podem ser reutilizados em sincronizações subsequentes.

6. Selecione **Aplicar e Avançar** .

   O processo de sincronização mostrará anomalias se um registro for inválido. Vá para a página de log da instância para verificar o motivo da anomalia.

   Os registros de construção são sincronizados e o status é mostrado como **Em fila** .

   Nota: O utilitário de sincronização leva algum tempo para sincronizar um registro de local. Aguarde até que a operação seja concluída e a página seja atualizada com o status atualizado. Não selecione **Atualização** porque a sincronização nesta fase está incompleta.

7. Depois que os registros de criação são sincronizados, o utilitário de sincronização **Estado** move para **Andar** .

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus do WSD	Nome do Prestação de serviços no local de trabalho campus.
Campus com mapa interno	Nome do Mapeamento interno campus é selecionado por padrão.
Estado	Construção

Os registros de andar estão prontos para serem sincronizados e o status é mostrado como **Em fila** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O utilitário de sincronização leva algum tempo para sincronizar um registro de local. Aguarde até que uma operação de sincronização seja concluída antes de prosseguir para a próxima etapa no utilitário de sincronização. Não selecione **Atualização** porque a sincronização nesta fase está incompleta. O processo de sincronização mostrará anomalias se um registro for inválido na coluna Anomalia da lista relacionada.

8. Selecione **Aplicar e Avançar** .

Nota: O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. Aguarde até que uma operação de sincronização seja concluída antes de prosseguir para a próxima etapa no utilitário de sincronização. Não selecione **Atualização** porque a sincronização nesta fase está incompleta. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova.

9. **Opcional:** Prossiga com **Tipo** sincronização.

Mapeamento interno locais aos quais não estão vinculados Prestação de serviços no local de trabalho espaços são ignorados no processo de sincronização. Esta etapa garante que tudo Mapeamento interno os tipos de local estão vinculados ao apropriado Prestação de serviços no local de trabalho espaços.

- Novo local por padrão **Tipos** estão vinculados a. **Diversos** .
- Na Lista relacionada, selecione a coluna Operação e faça edições em linha.
- Clique com o botão direito do mouse e selecione **Link** , **Ignorar** ou **Manter** para mudar a operação proposta .

10. Selecione **Aplicar e Avançar** .

Nota: O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. Aguarde até que uma operação de sincronização seja concluída antes de prosseguir para a próxima etapa no utilitário de sincronização. Não selecione **Atualização** porque a sincronização nesta fase está incompleta. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova.

11. **Opcional:** O utilitário de sincronização mostra o. **Tipo de espaço atualizado em Link ou Manter?** opção.

(Optional) Esta opção impede a substituição de registros de local que já estão sincronizados.

Por exemplo, um tipo de local (Auditório) em Mapeamento interno está vinculado a um **Diversos** Prestação de serviços no local de trabalho Tipo de espaço. Se este tipo de espaço for alterado posteriormente para uma sala de reunião em Prestação de serviços no local de trabalho atualize este registro de local selecionando **Tipo de espaço atualizado em Link ou Manter?** . Isso evita a substituição dos registros de local posteriormente no processo de sincronização quando **Link** e. **Manter** as operações estão selecionadas. Correspondente Prestação de serviços no local de trabalho o local só é adicionado Mapeamento interno quando **Criar** a opção está selecionada.

12. O estado do utilitário de sincronização é movido para **Espaço** sincronização.

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus do WSD	Nome do Prestação de serviços no local de trabalho campus.

Tradução automática

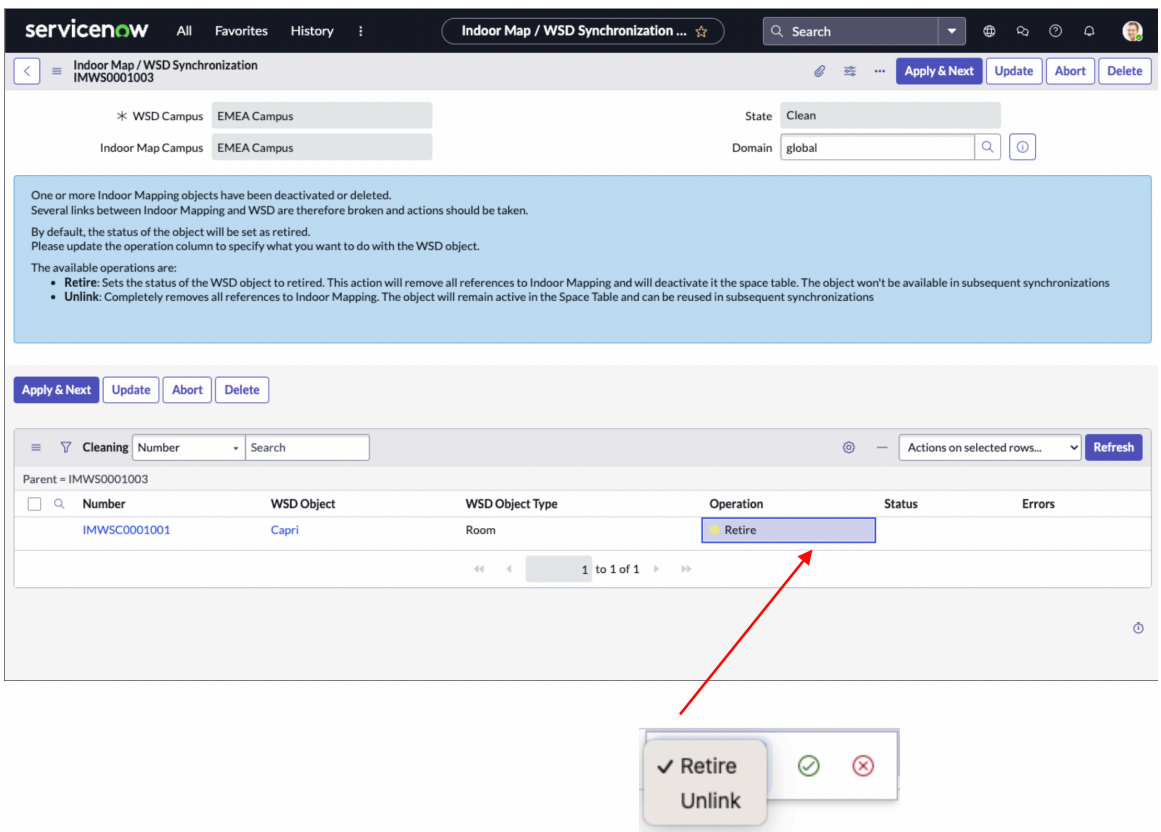
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campus com mapa interno	Nome do Mapeamento interno campus é selecionado por padrão.
Estado	Espaços

13. Prossiga com as operações sugeridas **Link** , **Criar** , **Ignorar** ou **Manter** .
14. Selecione **Aplicar e Avançar** .

> **Nota:** O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. . **Operações restantes** o campo mostra o andamento da sincronização. Aguarde até que uma operação seja concluída. Selecione **Atualizar** Nas listas relacionadas para obter o status sincronizado de um registro.
>
> Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualização** porque a sincronização nesta fase está incompleta.

15. **Opcional:** Se forem feitas atualizações ou mudanças em Mapeamento interno Objetos de dados de localização ou mapa no estúdio de mapas depois que um registro de localização já estiver sincronizado, um **Limpeza** A etapa aparece no assistente do utilitário de sincronização como sua primeira etapa.
Registro de local excluído ou atualizado em Mapeamento interno O Map Studio depois que um local é sincronizado é mostrado para que você execute a ação apropriada. Por padrão, o **Descontinuar** a operação é proposta. Ele pode ser alterado em **Desvincular** operação.



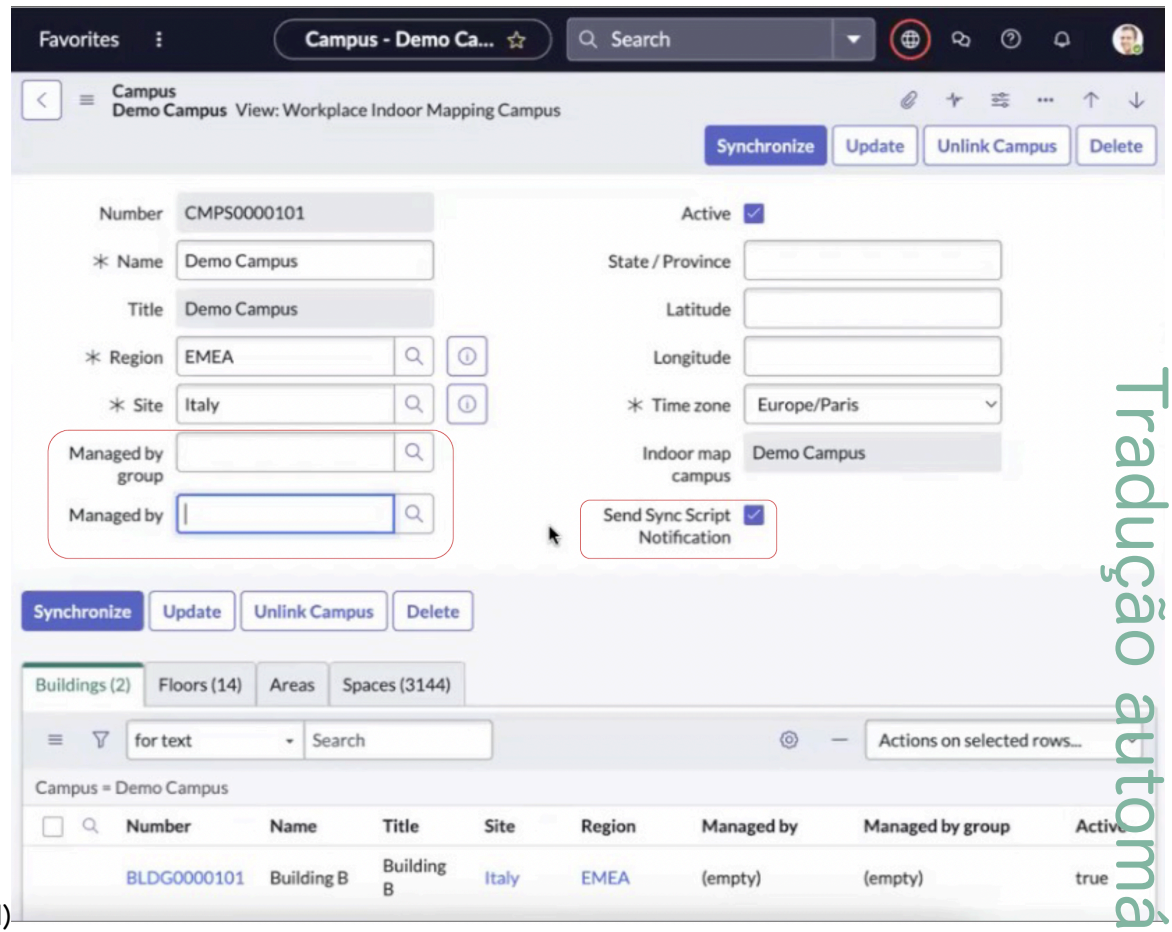
16. Quando todos os registros de local são sincronizados em um campus, a sincronização **Estado** move para **Concluído** .
17. Habilite a exibição padrão no Mapeamento interno Estúdio de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Habilitar a exibição padrão em Mapeamento internoé uma etapa obrigatória. A exibição padrão é necessária para renderizar o mapa no Prestação de serviços no local de trabalho. Para obter mais informações sobre a exibição padrão, consulte Edite com o editor de exibição.

18. **Opcional:** Configure notificações a serem enviadas aos usuários do local de trabalho sempre que uma mudança ou atualização for feita nos registros de local sincronizados.



(Optional)

a. Habilitar notificações no Workplace Core Tabela do campus.

b. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Campi**.

c. Na página do campus, selecione configurações de engrenagem ícone ( ).

d. Nas colunas da lista personalizada, selecione **Enviar notificação de script de sincronização** E adicione-o à coluna Selecionado.

e. Selecione **OK** .

f. Na página do campus, na lista de campi, selecione um campus.

g. Em **Gerenciado por grupo** , selecione o ícone da lista de pesquisa ( ) para pesquisar um grupo do local de trabalho e adicionar o grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

h. Em **Gerenciado por** , selecione o ícone da lista de pesquisa ( ) para pesquisar um usuário do local de trabalho e adicionar o usuário do local de trabalho.

i. Selecione **Enviar notificação de script de sincronização** caixa de seleção.
Os usuários do local de trabalho são notificados diariamente sempre que um registro de local é atualizado e quando dados não sincronizados são detectados.

19. Inicie o utilitário Sincronizar para atualizar registros de local com as mudanças mais recentes.

Quando as mudanças são feitas em Mapeamento interno Map Studio, locais atualizados e objetos de mapa não são sincronizados automaticamente com Prestação de serviços no local de trabalho Espaços. É necessário executar manualmente o utilitário de sincronização.

Habilite o. **Sincronizar** e. **Desvincular campus** em um Prestação de serviços no local de trabalho campus.

a. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração do espaço** > **Campi**.

b. Selecione um campus na lista de campi.
Por exemplo, campus 501.

c. Na página de detalhes do formulário do Campus, selecione o ícone do menu de ações adicionais ( ).

d. Selecionar **Exibição** > **Mapeamento interno do local de trabalho** campus.

e. Selecione o fuso horário do seu campus.

f. Adicione Mapeamento interno nome do campus para Mapeamento interno campo campus.

g. Selecione **Salvar** Para vincular o Campus do WSD e. Mapeamento interno Campus.

h. Depois de salvar, os seguintes botões ficam disponíveis:

- **Sincronizar** : Opção para navegar até a página Sincronizações de Mapa interno/WSD.
- **Desvincular Campus** Opção para remover o link ou mapeamento entre Prestação de serviços no local de trabalho campus e. Mapeamento interno campus. O local permanece ativo em Workplace Core e podem ser reutilizados em sincronizações subsequentes.

  . **Desvincular Campus** A guia fica disponível após a conclusão da sincronização e o objeto Mapa de mapeamento interno é vinculado aos locais WSD indicando que a vinculação está concluída. Desvincular um campus desvincula todos os edifícios associados a um campus. Desvincular um edifício desvincula todos os andares e espaços associados a um edifício. Desvincular um andar desvincula os espaços associados a um andar.

Sincronizar Mapeamento interno Com locais CMN

Crie um novo local de CMN ou sincronize um local de CMN existente com um correspondente Mapeamento interno Tipo de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Sincronizar locais de CMN com Mapeamento interno mapear objetos de dados. Prestação de serviços no local de trabalho Não está instalado em sua instância neste caso e você tem tipos de local de CMN com os quais deseja sincronizar Mapeamento interno.

Nota: Após a instalação Mapeamento interno E atualizando os locais no Map Studio, execute o script de sincronização para sincronizá-lo com os locais do CMN e mantê-lo atualizado. O processo de sincronização deve ser realizado sempre que um novo local ou local for atualizado no Mapeamento interno Map Studio. Para obter mais informações, consulte Sincronizar Mapeamento interno Mapear dados com localização do CMN.

Seus locais de CMN (cmn_location) têm o mapeamento de tipos de local de CMN correto para sincronizar Mapeamento interno campus, edifícios, andares e lugares. Por exemplo, quando você está sincronizando Mapeamento interno Edifícios, o script de sincronização verifica e garante que o local do CMN correspondente tenha o tipo de local como Edifício/Estrutura. Se o script de sincronização não conseguir encontrar o tipo de local CMN apropriado, ele fornecerá uma sugestão para você criar um novo edifício. Portanto, é necessário mapear os locais de CMN com os tipos de local de CMN apropriados.

Todos os locais de CMN são renomeados para corresponder aos nomes de local em Mapeamento interno. Por exemplo, se o nome do seu campus for Mapeamento internoÉ Campus de demonstração. Em seguida, o Campus CMN correspondente também será renomeado para Campus de demonstração na Tabela de localização do CMN.

Considere o seguinte para sincronizar locais de CMN com Mapeamento interno locais e dados do mapa:

Habilite a propriedade de local do CMN

Para sincronizar os tipos de local de CMN com Mapeamento interno habilite a propriedade do sistema **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** .

Antes de Iniciar

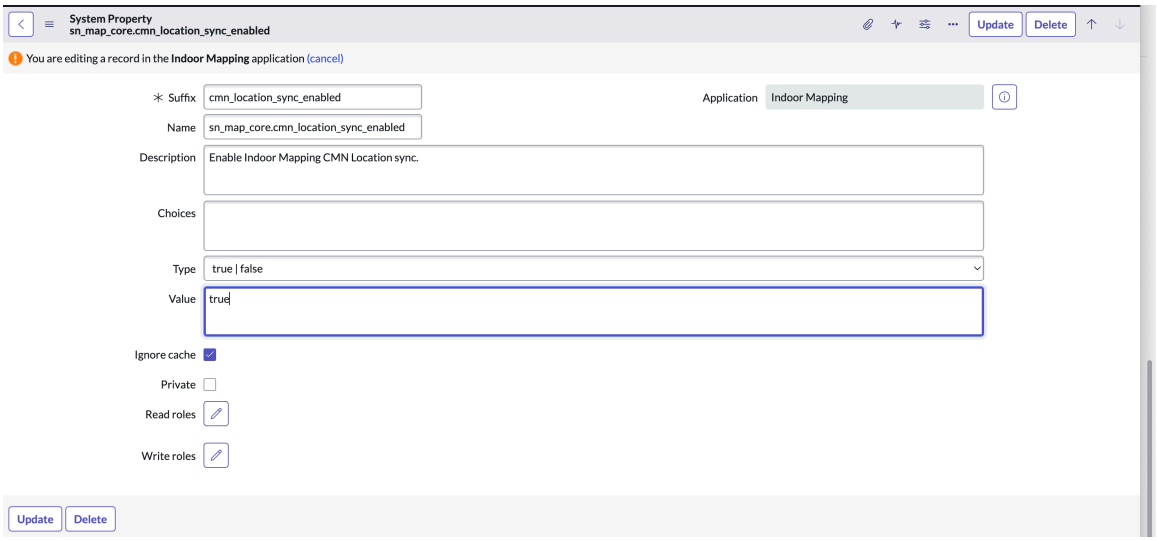
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list**.
2. Na página Propriedades do sistema, pesquise **cmn** em **Nome** coluna.
3. Selecione para abrir **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O valor padrão desta propriedade é **verdadeiro** .

Nota: Se Prestação de serviços no local de trabalho está instalado em seu sistema, esta propriedade deve ser definida como **falso** . Você pode habilitar esta propriedade (se ela estiver definida como falsa e se Prestação de serviços no local de trabalho Não está instalado) para sincronizar locais e tipos de local de CMN com Mapeamento interno mapear dados.

Adicione locais de CMN e mapeie-os para Mapeamento interno Tipos de local

Os tipos de locais de CMN não estão disponíveis por padrão no Mapeamento interno Tabela Tipos de local. Associe ou mapeie um tipo de local de CMN existente em sua instância com uma coluna de tipo de local de CMN correspondente em Mapeamento interno Tabela Tipos de local. Quando os tipos de local de CMN não estiverem disponíveis, crie um tipo de local de CMN para associá-lo a um Mapeamento interno Tipo de local.

Antes de Iniciar

O utilitário de sincronização procura um tipo de local CMN correspondente e o sincroniza com um Mapeamento interno tipo de local. Por exemplo: Mapeamento interno Tipo de local **Mesas** É mapeado com o tipo de local de CMN **Mesas** .

Nota: Em caso de Mapeamento interno Todos os objetos de mapa, como campus, prédio, andar e lugares, têm tabelas separadas. Mas, no caso de localização do CMN, há apenas uma tabela para os tipos Campus, Edifícios, Andares e Local. A coluna primária na tabela de local do CMN contém a hierarquia de campus, edifícios, andares e assim por diante. Todos os objetos de mapa na tabela de local de CMN têm uma coluna de local primário e um local secundário de acordo com os quais os locais são criados na tabela Locais [cmn_location].

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione ou pesquise **Locais** tabela (cmn_location).
3. Na lista relacionada Colunas, selecione **Tipo de local** .

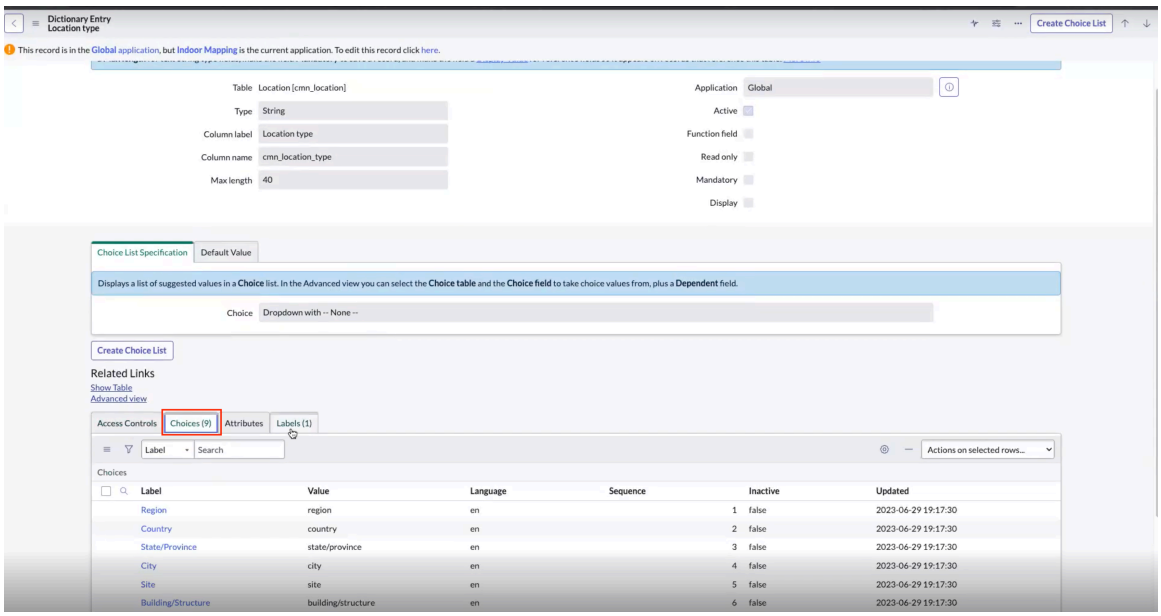
   A tabela Tipo de local é exibida.
4. Adicione um local na tabela Tipo de local para um local de CMN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os tipos de local são usados na coluna Tipo de local de CMN de Mapeamento interno Tabela Tipos de local. Esta é uma etapa obrigatória, pois os tipos de local de CMN não estão disponíveis por padrão no Mapeamento interno Tabela Tipos de local.

5. Clique em **Opções** coluna para criar correspondente Mapeamento interno Coloque tipos na tabela de local do CMN.
   Por exemplo, coloque tipos de mesas, salas de reunião e assim por diante.



6. Selecione **Inserir uma opção de linha** em **Rótulo** E adicione um tipo de local de CMN (por exemplo, mesas).
7. Faça edições em linha e salve o registro.
8. Para mapear os tipos de local de CMN (locais, consulte a etapa 6) com os tipos de local de mapeamento interno, altere o escopo da aplicação para Global.
9. Selecione **Mapeamento interno** .

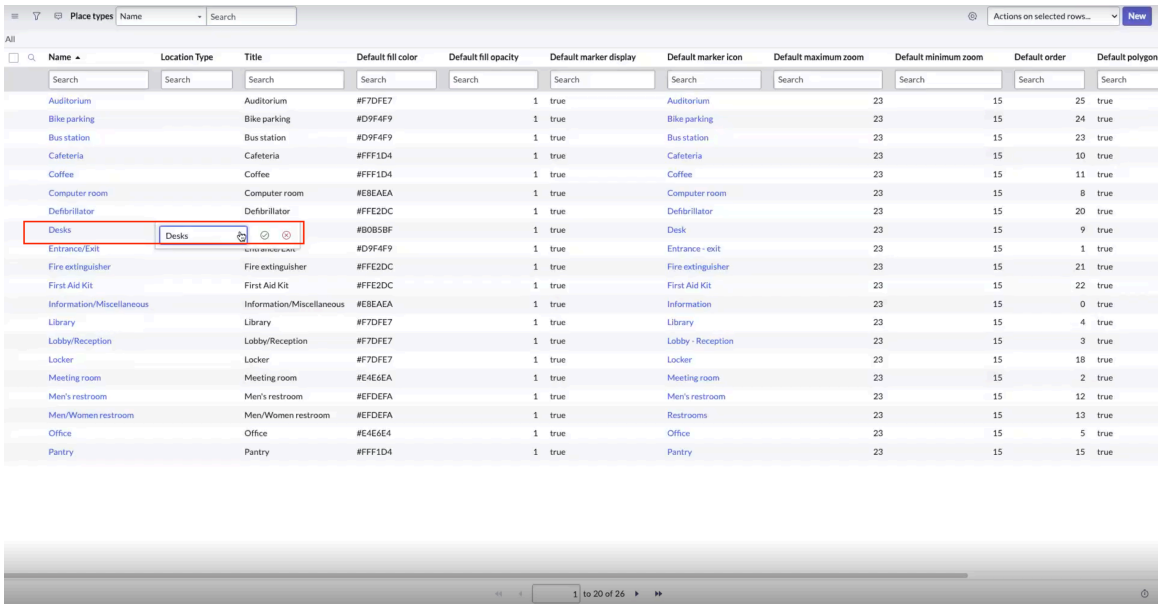
10. Navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de local** tabela;
11. Selecione o ícone Personalizar lista ( ) e mover **Tipo de local** Para a coluna da lista Selecionado.
12. Clique duas vezes em qualquer linha para fazer edições em linha na coluna Tipo de local (cmn_location_type) e adicione um local de CMN para corresponder Mapeamento interno tipos de local.

    Por exemplo, adicione tipos de local de **Mesas** .

    Nota: O tipo de local (mesas) foi adicionado à coluna Escolhas da tabela Locais de CMN (cmn_locations) na etapa 6.

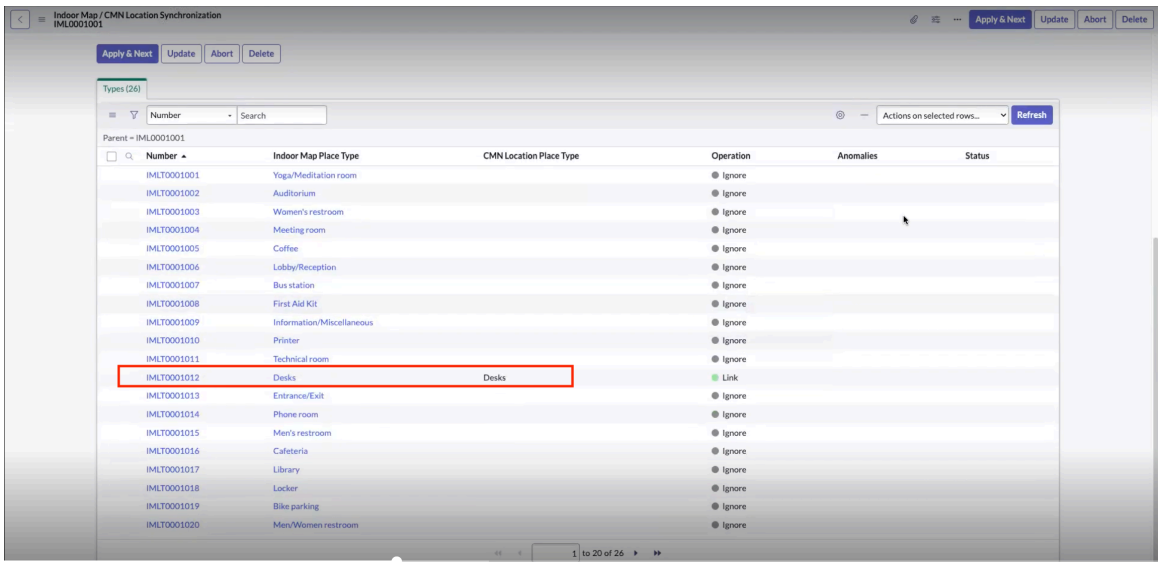
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



13. Salve o registro depois de fazer edições em linha.

Esta etapa deve ser feita manualmente sempre que você quiser adicionar um correspondente Mapeamento interno Tipos de local e mapeie-os com um local de CMN Tipos de local. O script de sincronização mapeia os locais do CMN com o relevante Mapeamento interno locais. Se os tipos de local de CMN não forem adicionados, o script de sincronização mostrará **Tipo de local de CMN** Coluna vazia, pois não é possível encontrar um tipo de local de CMN correspondente para Mapeamento interno locais.



Nota: Mapeamento interno Lugares ao ar livre (por exemplo, cafeteria, parque e assim por diante) estão ligados diretamente a um campus e não a um andar. Ao sincronizar os locais de CMN, os locais externos também são sincronizados.

Resultado

Os tipos de local de CMN são adicionados e prontos para serem mapeados com o correspondente Mapeamento interno locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizar Mapeamento interno Mapear dados com localização do CMN

Sincronize os locais de CMN e os tipos de local com Mapeamento interno mapear dados, locais e tipos de local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

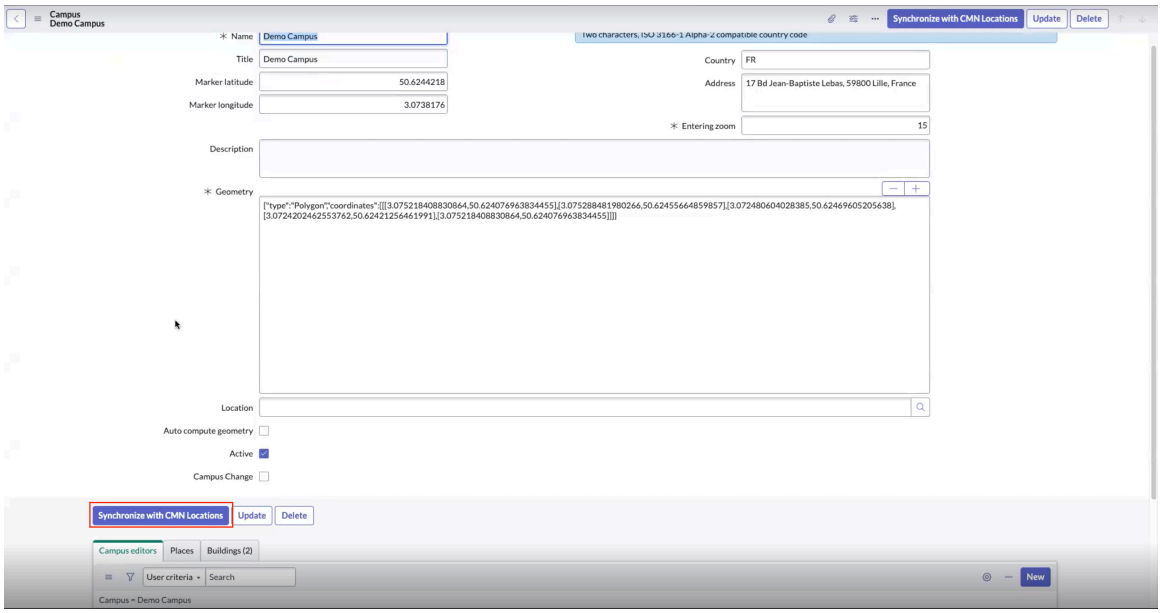
1. Certifique-se de ter configurado Mapeamento interno locais, planta baixa e objeto de mapa:
   - Adicione campus, edifício e andares no estúdio de mapas. Para obter mais informações, consulte Crie um campus com edifícios e andares.
   - Adicione a planta baixa a um andar. Para obter mais informações, consulte e. Gerenciar arquivos de origem do CAD.
   - Adicionar locais no Map Studio. Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.
   - Habilite a exibição padrão no Mapeamento interno Estúdio de mapa. Em Mapeamento interno selecione **Editor de exibição** > **Padrão**. Selecione **Todo o conteúdo** .

     Nota: Habilitar a exibição padrão em Mapeamento internoé uma etapa obrigatória. A exibição padrão é necessária para renderizar os mapas de andares no Prestação de serviços no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Edite com o editor de exibição.

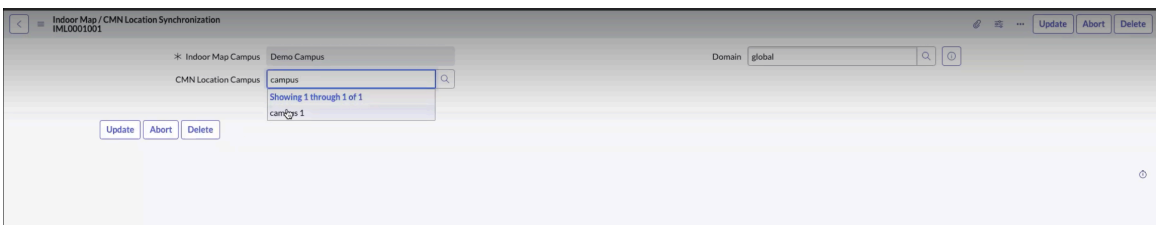
2. Navegar até **Indoor Mapping** > **Campi**.
3. Na página Campus, selecione um campus.
   Por exemplo: Campus de demonstração
4. Para criar um campus CMN, navegue até **Tudo** > **Local do CMN** E abra a tabela Abrir o local (cmn_location) e selecione **Novo** .
5. No formulário Local, preencha os campos do formulário:
   - Nome: Nome do campus.
   - Rua: Rua onde o campus está localizado.
   - Endereço do campus.
   - Estado/província: Estado onde o campus reside.
   - País: País onde o campus está localizado.
   - Primário: Hierarquia primário-secundário. Por exemplo, Campus é o primário e os edifícios pertencentes a um Campus serão o secundário. Para obter mais informações, consulte Configurar hierarquia de migração de local.
   - Latitude: Coordenadas de latitude de um local de campus.
   - Longitude: Coordenadas de longitude de um local do campus.
6. Selecione **Enviar**.
7. Selecione e abra **Campus de demonstração** que você criou na etapa 3.
8. Selecione **Sincronizar com locais de CMN** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. No formulário de registro de sincronização, pesquise e selecione o campus do CMN que você criou na etapa 5.



10. Selecione **Atualização** para mapear Mapeamento interno Campus com o campus do CMN.
O registro de local é atualizado na tabela Locais de CMN.

11. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Tabelas** e pesquisam o registro de sincronização.

(Optional) Certifique-se de que Mapeamento interno O nome do campus corresponde ao Campus de localização do CMN.

12. Navegar até **Indoor Mapping** > **Campi**.

13. Selecione Mapeamento interno campus que você deseja sincronizar.

14. Mapa interno/Sincronização de localização de CMN para executar o script de sincronização.

15. O formulário de registro de sincronização sincroniza o campus e se move para sincronizar os edifícios em um campus e mostra os seguintes dados pré-preenchidos.

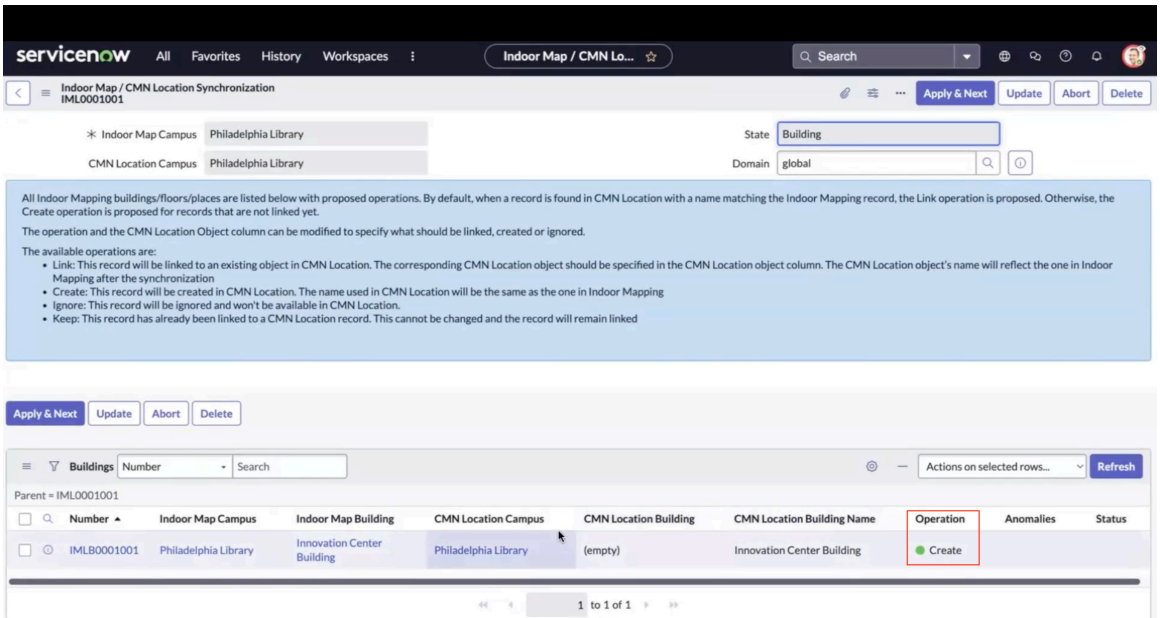
Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus com mapa interno	Nome do Mapeamento interno campus é selecionado por padrão.
Campus do local do CMN	O nome do campus do CMN Location é selecionado por padrão.
Estado	Construção
Domínio	Global

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16. Na lista relacionada Edifício, selecione uma operação na coluna Operação e clique com o botão direito do mouse para mudar a operação sugerida.



As seguintes opções estão disponíveis:

- **Criar** : Indica que um edifício CMN correspondente não existe em Mapeamento interno e um novo registro deve ser criado. O nome do local usado no local do CMN deve corresponder ao nome do local em Mapeamento interno.
- **Link** : Indica que um registro correspondente do local do CMN foi encontrado em Mapeamento interno. Selecione esta opção para vincular o edifício do CMN ao Mapeamento interno.
- **Ignorar** : Indica que o local do CMN pode ser ignorado e não estará disponível em Mapeamento interno.
- **Manter** : Indica que o local do CMN já está vinculado a um registro correspondente em Mapeamento interno. Este registro não pode ser alterado no processo de sincronização.

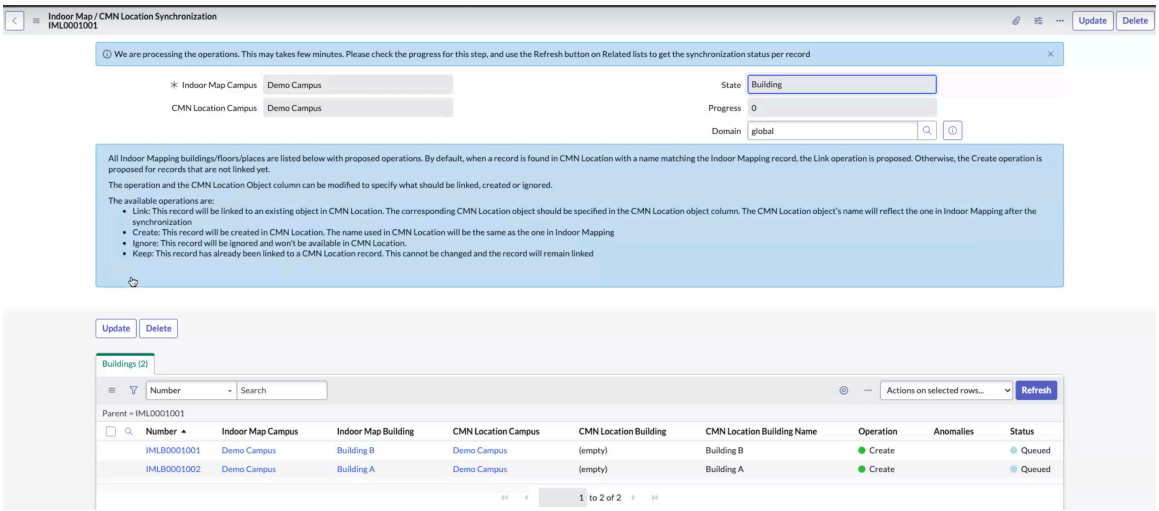
17. Selecione **Aplicar e Avançar** .

18. Se você selecionou **Criar** Operação Na Etapa 16, um edifício é criado no local do CMN e o status é mostrado como **Em fila** .
A sincronização é executada de acordo com a operação de seleção (Criar, Vincular, Manter ou Ignorar).

> **Nota:** O processo de sincronização é executado e a operação é enfileirada até que seja concluída. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualização** a sincronização de registros de local nesta fase está incompleta. Aguarde a conclusão da operação ou até que a página seja atualizada com o status **Concluído** .

Tradução automática

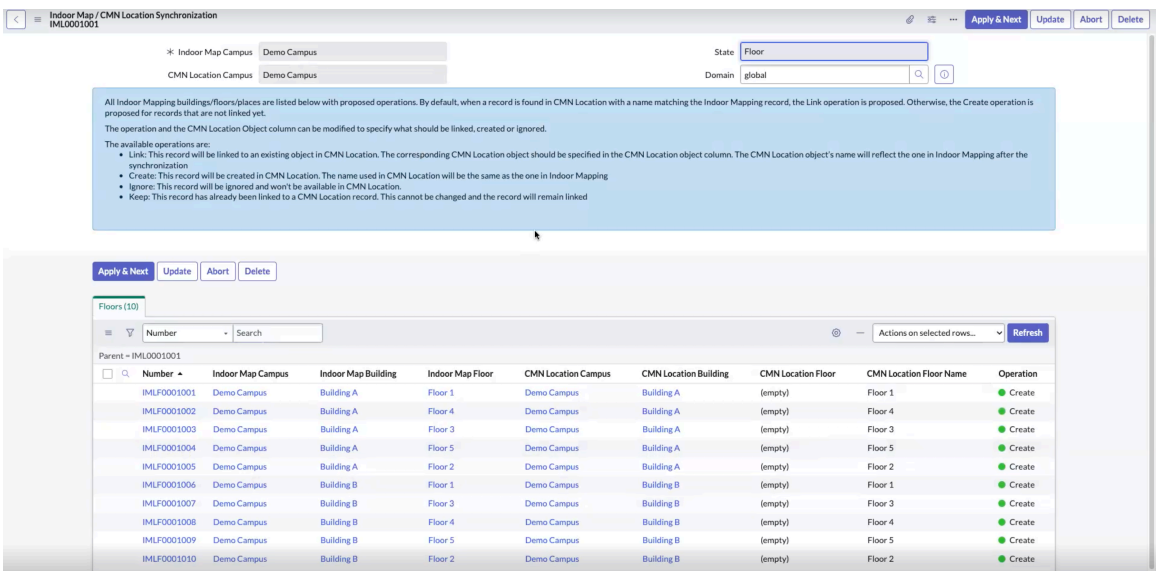
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



19. **Opcional:** Selecione **Atualizar** para atualizar a página e ver se a sincronização está concluída para um edifício.
20. O estado de sincronização é movido para andares.

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus com mapa interno	Nome do Mapeamento interno campus é selecionado por padrão.
Campus do local do CMN	O nome do campus do CMN Location é selecionado por padrão.
Estado	Piso
Domínio	Global



21. Selecione os andares que você deseja sincronizar.
    Selecione a operação necessária na Operação proposta (Criar, Vincular, Manter, Ignorar) na lista relacionada.
22. Selecione **Aplicar e Avançar** .

Tradução automática

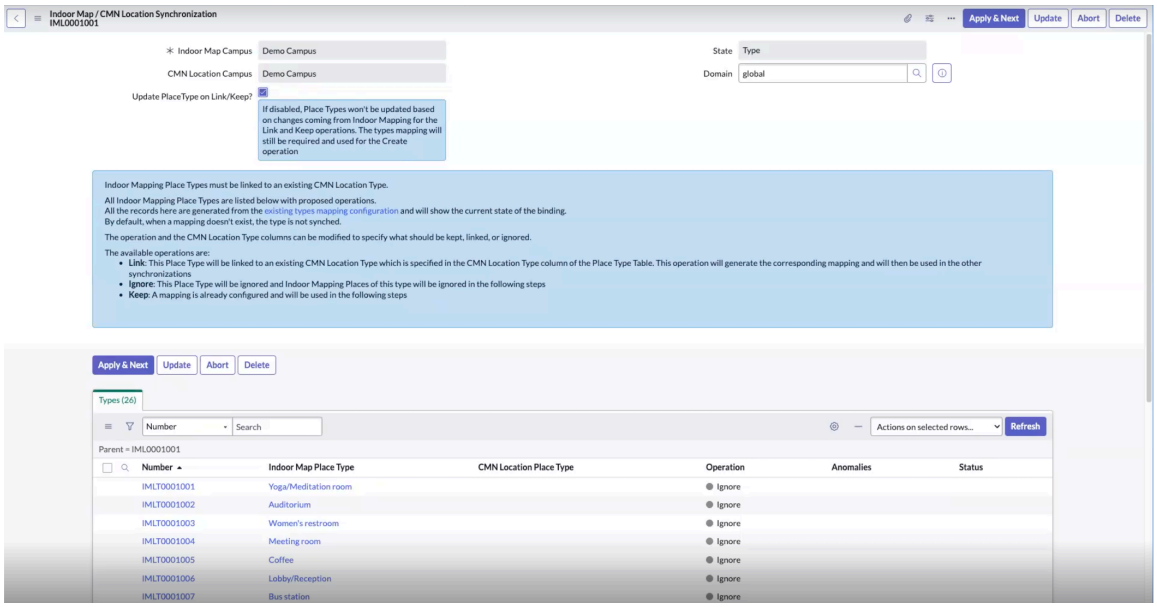
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta (Criar, Vincular, Manter ou Ignorar). Aguarde até que a operação seja concluída e seja enfileirada. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualização** porque a sincronização nesta fase está incompleta.

23. O estado de sincronização é movido para **Tipo** sincronizar Mapeamento interno Tipos de local com tipos de local de CMN.

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus com mapa interno	Nome do Mapeamento interno campus é selecionado por padrão.
Campus do local do CMN	O nome do campus do CMN Location é selecionado por padrão.
Estado	Tipo
Domínio	Global

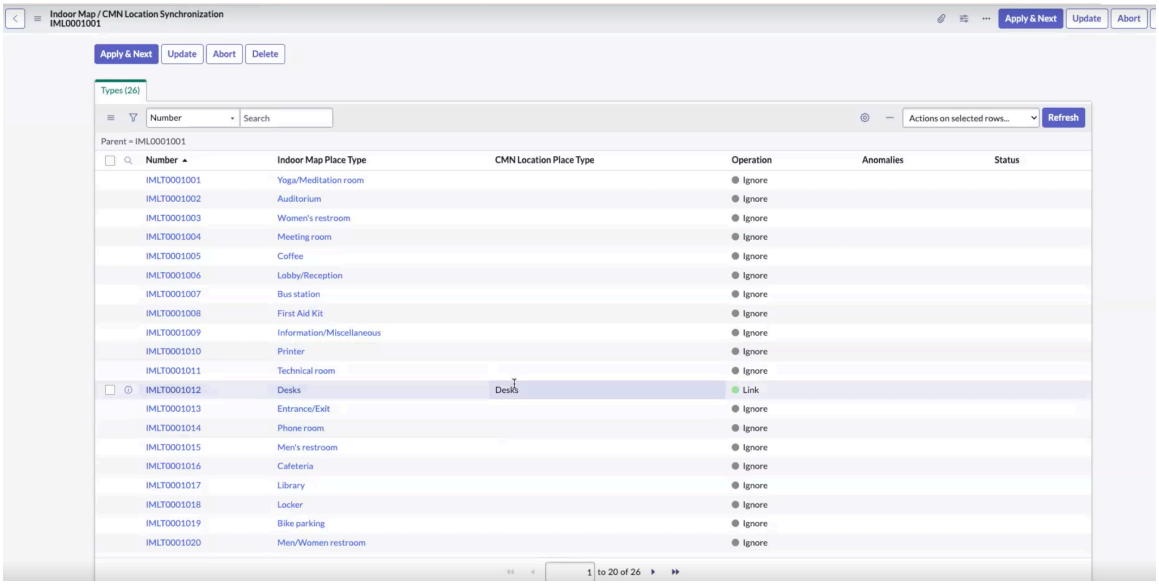


Selecione a operação necessária na Operação proposta (Criar, Vincular, Manter, Ignorar) na lista relacionada.

Se a coluna Tipo de local do CMN estiver vazia, crie um Tipo de local do CMN para mapeá-lo para correspondente Mapeamento interno Tipos de local. Para obter mais informações, consulte Adicione locais de CMN e mapeie-os para Mapeamento interno Tipos de local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



24. Selecione **Aplicar e Avançar** .

> **Nota:** O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualização** porque a sincronização nesta fase está incompleta. Aguarde a conclusão da operação.

25. O estado de Sincronização é movido para **Locais** .

Mapa interno / Sincronização do local do CMN

Campus com mapa interno	Nome do Mapeamento interno campus é selecionado por padrão.
Campus do local do CMN	O nome do campus do CMN Location é selecionado por padrão.
Estado	Locais
Domínio	Global

Selecione a operação necessária na Operação proposta (Criar, Vincular, Manter, Ignorar) na lista relacionada.

> **Nota:** O processo de sincronização é executado de acordo com a operação proposta. Aguarde até que a operação seja concluída. **Operações restantes** mostra o andamento do processo de sincronização. Uma operação de sincronização deve ser concluída antes de iniciar uma nova. Não selecione **Atualização** porque a sincronização nesta fase está incompleta. Aguarde a conclusão da operação.

26. A sincronização é movida para **Concluído** quando todos os registros de local são sincronizados.

27. Após a conclusão da sincronização, verifique se o Campus, os edifícios, os andares e os locais do CMN estão sincronizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para verificar se os tipos de local estão vinculados, navegue até o Campus de mapeamento interno que você criou na etapa 1 (**Campus de demonstração** e abra o formulário do campus.

b. Observe que **Local** O campo tem o nome do Campus **Campus de demonstração** .
Esta é uma referência ao Campus no local do CMN e mostra que o campus de Mapeamento interno está vinculado ao local do CMN.

c. . **Desvincular Campus** A guia fica disponível depois que a sincronização é concluída e o objeto Mapa de mapeamento interno é vinculado ao local do CMN, indicando que a vinculação está concluída.

Desvincular um campus desvincula todos os edifícios associados a um campus. Desvincular um edifício desvincula todos os andares e espaços associados a um edifício. Desvincular um andar desvincula os espaços associados a um andar.

28. Quando os registros estão totalmente sincronizados, a tabela Locais de CMN mostra a coluna Origem do local como Mapeamento interno.



29. Opcional: Para tornar um registro de sincronização como favorito, conclua as etapas.

a. Selecione o ícone Controles de lista ( ) e selecione **Criar favorito** para localizar facilmente seu registro de sincronização.

b. Se necessário, selecione uma cor.

c. Selecione **OK** .

(Optional) Para obter mais informações sobre sincronização Mapeamento interno locais com Mapeamento interno do local do trabalho, consulte Sincronizar Mapeamento interno com Prestação de serviços no local de trabalho.

30. Para adicionar um local ou local a um Mapeamento interno criando, navegue até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.

a. Selecione o edifício para adicionar um local ou local.

b. Selecione Gerenciar locais.

c. Selecione o andar a ser exibido em um mapa.

d. Clique em **Novo ponto** ou **Novo polígono** para começar a criar locais e novos pontos de interesse.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais.

31. Depois de adicionar os locais ou locais em Mapeamento interno Map Studio, sincronize os locais com os locais CMN de um edifício ou campus.

Usando sincronização aprimorada

Sincronize os locais do seu local de trabalho com seu Mapeamento interno usando o recurso de sincronização aprimorado.

Para usar o recurso de sincronização aprimorado, você deve ter concluído a sincronização manual inicial para vincular o Mapeamento interno e o WSD. Você deve ter a função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_wsd_indoor_map.admin ou a função sn_wsd_core.workplace_manager para acessar os módulos relevantes.

Aviso: Certifique-se de ter um relacionamento um para um entre os tipos de espaço e os tipos de local para que a funcionalidade bidirecional funcione.

Para usar o recurso de sincronização aprimorado, consulte as etapas a seguir.

1. Configure as propriedades de Sincronização aprimorada para definir o comportamento das operações de sincronização entre Mapeamento interno e a Prestação de serviços no local de trabalho.

   Para obter mais informações sobre as propriedades da Sincronização aprimorada, consulte Propriedades de sincronização aprimorada.

2. Atualizar dados em Workplace Core.

   Atualizações nos objetos de hierarquia de local em Workplace Core são sincronizados com Mapeamento interno objetos baseados nas propriedades de sincronização. Esses objetos incluem os nomes e títulos de campi, edifícios, andares e espaços.

   O atributo Tipo de local também é atualizado em Mapeamento interno Quando o valor Tipo de espaço de um Espaço do local de trabalho é atualizado. Quando um espaço em Workplace Core foi excluído ou alterado para o status desativado, relacionado Mapeamento interno o local está desativado.

3. Atualizar dados no Mapeamento interno Mapeamento interno.

   Atualizações nos objetos de hierarquia de local em Mapeamento interno estão sincronizados com Workplace Core com base nas propriedades de sincronização. Esses objetos incluem valores de campo, como o nome e o título.

   Os tipos de local são sincronizados de Mapeamento interno locais para Workplace Core. Os objetos são criados em Workplace Core quando eles são criados em Mapeamento interno. Por exemplo, se uma atualização em um arquivo CAD introduzir três novos Mapeamento interno Lugares, os três lugares são criados como espaços do local de trabalho com base nas propriedades de sincronização.

   As propriedades do local são sincronizadas com os campos mapeados em Workplace Core Conforme configurado no Mapeamento de propriedades de local interno. Por exemplo, pés quadrados (SQ FT) ou metros quadrados (SQ M) calculados a partir das informações da área de superfície do CAD. Quando um lugar em Mapeamento interno Excluído ou desativado, o Espaço do local de trabalho relacionado foi descontinuado.

4. Revise as operações de sincronização pendentes para processar ou ignorar as operações.

   Para obter mais informações sobre operações de sincronização aprimorada, consulte Gerencie operações de sincronização aprimoradas.

5. Revise as atividades de sincronização para obter informações sobre as atualizações feitas em Mapeamento interno e. Workplace Core como parte da sincronização aprimorada.

   Você pode exibir as atividades de sincronização navegando até **Tudo** > **Workplace Core** > **Sincronização aprimorada** > **Atividades de sincronização aprimoradas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista Atividades de sincronização aprimorada contém informações sobre operações de sincronização, como o carimbo de data/hora, a tabela afetada e o local do local de trabalho.

6. Revise os logs de erros de sincronização para mensagens informativas, avisos ou erros.

   (Optional) Você pode exibir os logs de erros de sincronização navegando até **Tudo** > **Workplace Core** > **Sincronização aprimorada** > **Logs de erros de sincronização aprimorados**.

Gerencie operações de sincronização aprimoradas

Revise as operações de sincronização pendentes e decida se deseja processar ou ignorar a operação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_indoor_map.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Sincronização aprimorada** > **Operações de sincronização aprimoradas**.
2. Filtre a lista para incluir os registros que você deseja processar.

   Somente os registros incluídos no filtro são processados. Para obter mais informações sobre como filtrar listas, consulte Crie um filtro na Lista .

   Revise as operações pendentes, que incluem Descontinuações de espaço no local de trabalho ou Mapeamento interno Desativar.

3. Edite a operação com base em seu requisito.
   Registros que têm a operação definida como **Ignorar** não são processados.
4. Selecione **Processo pendente** .

Importante: Somente os registros incluídos no filtro são processados.

Resultado
Registros pendentes definidos como Descontinuar ou Desativar são processados e sincronizados com Mapeamento interno ou Workplace Core.

Se alguns registros não forem processados, você poderá revisar os logs de erro. Você pode exibir os logs de erros de sincronização navegando até **Tudo** > **Workplace Core** > **Sincronização aprimorada** > **Logs de erros de sincronização aprimorados**.

.

Ferramenta AutoCAD

Ferramenta AutoCAD em Mapeamento interno v1.7.0 e versões anteriores. Ele fornece a capacidade de importar o arquivo CAD para o MAP Studio e fazer algumas mudanças de configuração em locais e unidades de tamanho do arquivo.

Para obter informações sobre a ferramenta de importação do AutoCAD em Mapeamento interno v1.8.0, consulte Ferramenta de importação do AutoCAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importe arquivos CAD para o MAP Studio

Crie um campus, adicione alguns edifícios e andares ao campus. Carregue sua planta baixa do CAD para fazer mudanças de configuração e visualizar o layout do projeto do CAD.

Antes de Iniciar

Depois de fazer as mudanças necessárias de tipo de local e tamanho da unidade de arquivo, importe-o para o Map Studio para concluir a configuração do edifício. Exiba as mudanças atualizadas em Locais e Tipos de local no Estúdio de mapas (**Gerenciar o local de trabalho** > **Locais**).

Função necessária: Editor de mapas, administrador de mapas, editor de mapas limitado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Crie um Campus, adicione alguns edifícios e andares a um campus ou selecione um campus existente.
   Para obter mais informações, consulte Crie um campus com edifícios e andares.
3. Navegar até **Gerenciar local de trabalho** > **Andares e Planos de Andar**.
4. **Opcional:** Se você quiser adicionar um andar, selecione **Adicione um andar** opção.
5. Selecione **Upload** Para carregar o arquivo de origem do CAD.
   Por exemplo: Demo.dwf
6. Preencha as seguintes informações:

   a. **Arquivo** Nome do arquivo de origem do CAD.
      Por padrão, o nome da origem é campus name-floor title-file name>. Por exemplo, Lawson-b12.dwg

   b. **Nome** : Nome do campus.

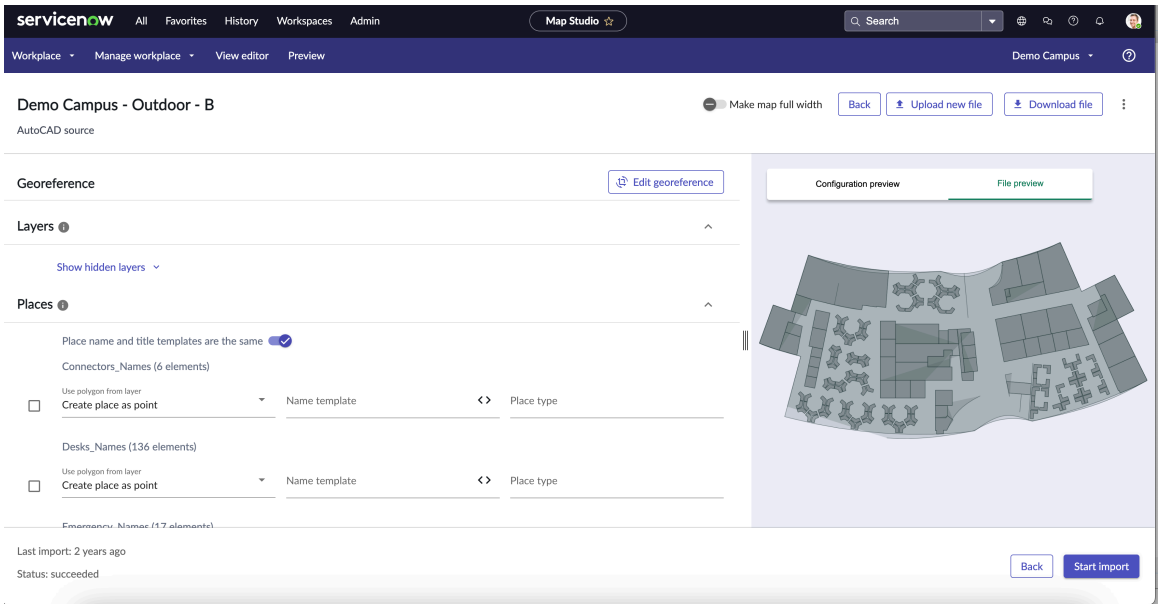
7. Clique em **Salvar**.
   Uma mensagem com um link clicável para revisar o. Diretrizes do AutoCAD é exibido.

   Revise as diretrizes antes de carregar o arquivo CAD.

8. O processo de carregamento pode levar algum tempo para ser concluído, dependendo do tamanho do arquivo CAD.
9. Após a conclusão do processo de carregamento, selecione **Configurar** .
   Em caso de arquivos grandes, o processo de configuração pode levar algum tempo para ser concluído.
10. A página de origem do AutoCAD exibe as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Referência geográfica: Opção para editar a posição e ajustar os pinos de local de um local.
- Camadas: Opção para configurar os tipos de camada que você deseja exibir no mapa global.
- Lugares: Opção para configurar os locais que você deseja exibir no mapa global.
- Visualização da configuração: Visualização da configuração do arquivo CAD.
- Visualização de arquivo: Depois de fazer as mudanças necessárias em camadas e locais, visualize suas mudanças no layout de visualização da configuração.

11. Selecione **Editar georreferenciação** Para mover os pinos de localização e posicionar o andar no mapa global (OpenStreetMap).
Se os pinos de localização não estiverem posicionados, mensagem de aviso **Ainda não configurado** é mostrado.

no formulário, preencha os campos

Editar georreferência

Campo	Descrição
Exibição	Na opção suspensa, selecione um andar ou andares de um edifício. Habilite a opção de alternância para exibir edifícios e andares no mapa. Arraste e mova para posicionar os pinos de localização conforme necessário.
Alinhar com outras origens	Selecione o campus ou os objetos de mapa na lista. Selecione **Alinhar** para alinhar sua planta baixa com a forma e o tamanho de um edifício no mapa global.

a. Clique em **Salvar**.

12. Para visualizar o arquivo CAD, selecione as seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. **A ser importado** : A visualização dinâmica mudará com base nas seleções que você fizer.

b. **Carregado** : Mostra a visualização do arquivo de origem do CAD carregado.

13. Selecione as camadas necessárias em **Camadas** seção que você deseja exibir no mapa.
Uma mensagem de aviso será exibida se houver muitas camadas no arquivo de origem do CAD. Selecione somente as camadas necessárias.

14. Para visualizar elementos CAD em cada camada, selecione **Mapa com largura total** opção.

15. Configure a configuração do tipo de local usando **Locais** seção.

16. Selecione os locais na lista que você deseja exibir no mapa.
No formulário, preencha o campo

Locais

Campo	Descrição
Usar polígono da camada	Camada na qual as formas de local estão localizadas.
Modelo de título	Modelo de título necessário na lista de modelos disponíveis.
Tipo de local	Tipo de local para categorizar o tipo de local no mapa. Por exemplo: Auditório.

17. Repita as etapas para os locais que você deseja importar e exibir no mapa no Map Studio.

18. **Opcional:** Embora os requisitos de importação do CAD estipulem que as polilinhas precisam formar formas fechadas para criar polígonos, se algumas polilinhas não forem fechadas corretamente no arquivo, o Mapeamento interno oferecerá uma propriedade para fechar automaticamente essas formas.

19. **Opcional:** Insira a distância máxima entre dois pontos no mapa e o sistema fechará os pontos.

20. **Opcional:** Se houver uma pequena desconexão entre o primeiro e o último ponto, você poderá corrigir isso modificando o sys_property convertendo automaticamente linhas em polígono ao importar um arquivo CAD.

a. Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Propriedades de Indoor Mapping**.

b. Pesquisar **sn_map_core.line_to_polygon_max_distance**

(Optional) Esta propriedade indica a distância máxima em centímetros entre o primeiro e o último ponto para converter uma linha em um polígono ao importar um arquivo do AutoCAD.

c. Forneça um valor para esta propriedade dentro de um intervalo de 1 a 100.

(Optional) Por exemplo: Defina sn_map_core.line_to_polygon_max_distance como 15.

d. Importe o arquivo CAD novamente e confirme se ambos os locais foram convertidos em Polygon agora.

21. Selecione **Iniciar importação** .

22. Após a conclusão da importação, selecione **Gerenciar o local de trabalho** e selecione **Visão geral** .

23. Clique no edifício que você criou.
Seu mapa agora está disponível no Map Studio com as mudanças do CAD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

24. **Opcional:** No menu da página de configuração do CAD, selecione as seguintes opções, conforme necessário:
    - **Carregar novo arquivo** para carregar uma nova planta baixa.
    - **Arquivo de download** Para baixar o arquivo CAD.
    - **Crie uma largura total de um mapa** Para exibir o arquivo CAD no modo completo.
25. **Opcional:** Selecione o ícone do menu Mais ações ( ):
    - Editar nome: Opção para editar o nome de origem do CAD. Selecione **Salvar** depois de atualizar o nome.
    - Editar andar: Opção para editar o andar de origem. Selecione **Salvar** depois de atualizar o nome do andar.
    - Editar codificação de arquivo: Opção para editar a codificação do arquivo de origem. Selecione um formato de codificação padrão para o seu arquivo. Selecione **Salve e carregue** .
    - Editar unidade de arquivo: Opção para editar a unidade de arquivo CAD. Por exemplo: Polegadas, pés, centímetros e assim por diante.
    - Usar a nova ferramenta AutoCAD: Opção para alternar e navegar até a nova página de configuração do processador AutoCAD para gerenciar, editar e otimizar camadas, locais e objetos no arquivo CAD.
    - Excluir: Opção para excluir o arquivo de origem do CAD.

    O arquivo CAD é carregado no Map Studio e a configuração para camadas, tipos de camada e locais é criada. A aplicação aplica automaticamente as mesmas configurações aos andares subsequentes importados. THI S é útil para acelerar as configurações de edifícios que têm vários andares e onde todos os arquivos CAD têm camadas semelhantes. Se as camadas do CAD nos arquivos subsequentes tiverem os mesmos nomes de camada que as camadas no arquivo inicial, as camadas, os tipos de camada e os locais serão preenchidos previamente com os mesmos valores do arquivo inicial.

referências de Mapeamento interno

Saiba mais sobre Mapeamento interno termos básicos de mapeamento interno e os componentes instalados com mapas internos, como funções, tabelas e propriedades.

Mapear componentes instalados com Mapeamento interno

Vários tipos de componentes são instalados com Mapeamento interno aplicação, incluindo funções de usuário, tabelas e trabalhos agendados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para este plug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções de usuário instaladas com Mapeamento interno

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de Mapeamento interno sn_map_core.map_admin	• Configura os dados e os objetos do mapa em Mapeamento interno Map Studio. • Tem acesso completo à aplicação.	user_criteria_admin Pode gerenciar os registros de Critérios do usuário.
Editor de mapas sn_map_core.map_editor	Configura mapas no Mapeamento interno Map Studio, importa plantas baixas e pode gerenciar mapas (editar ou excluir) no Map Studio.	Não aplicável.
Editor de mapas limitado sn_map_core.map_editor_limited	Limita o acesso a um campus e só pode exibir e editar campi atribuídos a esta função. Usuários com esta função não podem exibir ou atualizar todos os campi ou objetos de mapa no Map Studio.	Não aplicável
Impressora de mapa sn_map_core.map_printer	Permite que os usuários acessem a página de impressão de mapa e imprimam mapas.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
Origem do AutoCAD [sn_map_core_autocad_source]	Fornece os dados necessários e a configuração do usuário para um arquivo do AutoCAD gerar (importar) locais e camadas.
Bloco de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_block]	Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do AutoCAD, fornece os dados necessários para extrair blocos do autocad em locais de mapa.
Camada de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_layer]	Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do AutoCAD, fornece os dados necessários para extrair camadas do autocad em camadas de mapa.
Texto de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_text]	Gerado automaticamente após o carregamento de um arquivo do autocad, fornece os dados necessários para extrair textos do autocad em locais do mapa.
Campus [sn_map_core_campus]	Fornece o nome, o endereço e a geometria do campus. Um campus contém um conjunto de edifícios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
Construção [sn_map_core_building]	Fornece o nome do edifício, o campus, o endereço e a geometria. Um edifício contém um conjunto de andares.
Piso [sn_map_core_floor]	Fornece o nome e o número do andar. Um andar contém um conjunto de lugares.
Fonte [sn_map_core_floor]	Gerencie fontes para mapas internos.
Conector [sn_map_core_connector]	Gerencie conector e tipos de conector para um edifício, como escadas, escadas rolantes, elevadores e escadas.
Tipo de Conector [sn_map_core_connector_type]	Organiza conectores em tipos para fornecer um estilo e informações comuns, como tempo de espera e a direção dos conectores, por exemplo: elevador.
Modo de direção sn_map_core_direction_mode	Define as preferências de rota, por exemplo: Acessível.
Ícone [sn_map_core_icon]	Fornece um ícone a ser usado no mapa para locais, edifícios, campi, conectores e modos de direção.
Lado a Lado [sn_map_core_tile]	Gerado automaticamente depois que um raster_source é importado, fornece o local e a imagem para os blocos gerados para a camada importada.
Trabalho [sn_map_core_job]	Gerenciar trabalhos.
Exibir conteúdo [sn_map_core_view_content]	Fornece um estilo e conteúdo para um campus exibido em um tipo de exibição. O estilo pode ser fornecido para o campus, edifício, lugar, conetor, camada, tipo de local, tipo de conector e tipo de camada.
Camada [sn_map_core_layer]	Gerenciar camada de planta baixa.
Tipo de camada [sn_map_core_layer_type]	Organiza camadas em tipos para fornecer um estilo comum.
Local [sn_map_core_place]	Fornece o nome e a geometria do local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
Tipo de local [sn_map_core_place_type]	Organiza os locais em tipos para fornecer um estilo comum.
Tipo de exibição [sn_map_core_view_type]	Fornece vários estilos para o mesmo campus. Também pode ser usado para exibir um conteúdo diferente para o mesmo campus.
Entrada sn_map_core_place_entrance	Fornece os locais da entrada do local.
Marcador [sn_map_core_place_marker]	Fornece os locais do marcador de lugar
Nó [sn_map_core_node]	Fornece o local de um nó no gráfico de direção.
Rotas [sn_map_core_route]	Fornece um caminho entre dois nós.
Origem de varredura [sn_map_core_raster_source]	Fornece os dados necessários e a configuração do usuário para gerar (importar) uma camada de imagem.
Editor do campus sn_map_core_m2m_campus_editor	Permite que os usuários editem um campus usando critérios do usuário.
Conector para associações de modo de direção [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	Gerencie conectores e modos de direção em um edifício.
Rota para associações de modo de direção [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	Mapeia rotas com modos de direção relevantes.
Exibir tipo e campus para associações de modo de direção [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	Permite que um modo de direção seja usado dentro de um campus exibido com um tipo de exibição.
Leitor de tipo de exibição [sn_map_core_m2m_view_type_reader]	Permite que os usuários exibam um tipo de exibição usando critérios do usuário.
Exibir tipo e campus para associações de critérios do usuário [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	Permite que os usuários exibam um campus com um tipo de exibição usando critérios do usuário.
Fonte	Fontes necessárias para estilos externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
[sn_map_core_font]	
Estilo externo [sn_map_core_outdoor_style]	Define o estilo do mapa de ruas exibido atrás do mapa interno.
Snapshot sn_map_core_snapshot	Cria snapshot para migrar dados entre instâncias.
Mapeamento de propriedades do local sn_map_core_place_properties	Extrai dimensões da sala de um arquivo de origem do CAD.
Item de configuração do CAD [sn_map_core_cad_configuration_item]	Usado internamente pelo Map Studio para salvar a configuração feita para uma origem do AutoCAD.
CAD Diferença sn_map_core_cad_diff	Usado internamente pelo Map Studio para salvar as mudanças feitas em uma origem do AutoCAD no Editor CAD.
Sincronização de mapa interno/WSD [sn_wsd_indoor_map_sync]	Sincroniza Mapeamento interno mapear dados com Prestação de serviços no local de trabalho dados.
Sincronização de mapa interno/prédios do WSD [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	Sincroniza Mapeamento interno criando dados com Workplace Core criando dados.
Limpeza de WSD/mapa interno [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	Tabela usada pelo processo de sincronização entre Mapeamento interno e. Prestação de serviços no local de trabalho. A etapa de limpeza faz parte do processo de sincronização.
Sincronização de mapa interno/andares do WSD [sn_wsd_indoor_map_floor_sync]	Sincroniza Mapeamento interno dados do piso com Workplace Core dados do andar.
Mapeamento de propriedades de local interno [sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	Mapeamento interno propriedades.
Sincronização de mapa interno/espaços do WSD [sn_wsd_indoor_map_space_sync]	Sincroniza Mapeamento interno espaça os dados com Workplace Core espaço de dados.
Sincronização de tipos de mapa interno/WSD [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	Sincroniza Mapeamento interno dados de tipos de local com Workplace Core dados de tipos de espaço.
Mapa interno / Sincronização de prédios do local do CMN [sn_map_core_building_sync]	Sincroniza Mapeamento interno Dados de edifícios com localização de CMN Dados de edifícios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela instalados com Mapeamento interno

Tabela	Descrição
Origem [sn_map_core_source]	Tabela primária para todos os tipos de origens no Mapeamento interno. Arquivos (raster, PNG ou CAD) que podem ser importados para criar plantas baixas.
Origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source]	Armazena o arquivo do AutoCAD e dados sobre o arquivo.
Bloco de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_block]	Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre referências de bloco presentes em um arquivo do AutoCAD.
Camada de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_layer]	Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre a configuração de camada presente em um arquivo do AutoCAD.
Texto de origem do Autocad [sn_map_core_autocad_source_text]	Usado internamente pelo Map Studio. Armazena informações sobre o texto presente em um arquivo do AutoCAD.
Solicitação de impressão [sn_map_core_print_request]	Usado internamente pela aplicação Mapeamento interno. Armazena informações sobre solicitações de impressão que são geradas pelos usuários.

Trabalhos agendados

Trabalhos agendados instalados com Mapeamento interno

Trabalho agendado	Descrição
Limpar blocos antigos de mapeamento interno (versões antigas > 3 dias)	Um trabalho de programação está sendo executado a cada dias para limpar dados que não são mais relevantes na tabela Blocos. As tabelas Blocos armazenam dados gerados do processo de importação de arquivo PNG. Quando um novo PNG é carregado para recuperar um existente, os blocos gerados anteriormente não são mais usados e, portanto, serão limpos pelo trabalho agendado.
Notificação de script de sincronização	Uma notificação será enviada ao administrador se forem feitas mudanças em Mapeamento interno mapeie objetos de dados e o script de sincronização não seja executado. A notificação lembra o administrador de que os dados podem não estar sincronizados e que o processo de sincronização deve ser executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Terminologia Mapeamento interno

Principais termos usados em Mapeamento interno.

Termos usados em Mapeamento interno

Termos	Descrições
Blocos	Blocos são um recurso do AutoCAD que agrupa o elemento de texto de um arquivo CAD para criar blocos para mesas, salas de reunião, etc.
Limite	Representa o limite de um campus ou edifício.
Construção	Representa um edifício físico. Um campus pode conter vários edifícios. Um edifício pode ter vários andares. **Nota:** Um edifício deve pertencer a um campus.
Campus	Um campus contém um conjunto de edifícios e elementos externos como: • Lugares que representam pontos externos ou tipos de lugar. Por exemplo: Parada de ônibus, hidrante, portão de visitantes e assim por diante. • Camadas que representam elementos externos em edifícios. Por exemplo: Trilhas para caminhada, árvores, parque e assim por diante. • Nós e rotas para representar possíveis direções em edifícios.
Campus (externo)	Campus (ao ar livre) são os elementos gráficos (por exemplo, árvores ou logotipos) ou locais (por exemplo, parada de ônibus, restaurante) colocados no mapa-múndi. Elementos externos não dependem do piso de um edifício e são exibidos.
Conectores	Define os meios físicos para mudar de andar (por exemplo, escadas, escadas rolantes, rampas ou elevadores). Os conectores são adicionados nos nós do gráfico de direção.
Tipos de conector	Define o tipo de conectores disponíveis em uma instância (por exemplo, rampas, escadas rolantes, elevadores etc.). Um tipo de conector contém o estilo (ícone) e as propriedades de cada conector. Novos tipos de conector podem ser criados no nível da instância.
Direções ou gráfico de direção	Representa um conjunto de linhas e nós conectados criados no Map Studio para fornecer orientação no mapa.
Modos de direção	Define vários modos de direções ou meios de transporte (por exemplo, pedestre, acessível, bicicleta, caminhão etc.). Modos extras podem ser criados no nível da instância.
Entrada (polígonos)	As entradas do polígono definem onde a porta de um espaço está localizada para que o mecanismo de wayfinding entre na sala de acordo.
Piso	Representa um andar de um edifício específico.
Fontes de plantas baixas	Define a fonte de dados original ou o arquivo a ser importado no Map Studio para criar um mapa interno. Pode ser PNG ou dwg/DXF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos usados em Mapeamento interno

Termos	Descrições
Controlador de piso	Representa uma lista de andares ou botões para clicar para visualizar os diferentes níveis do edifício.
Georreferência	Posicionamento de uma planta baixa em sua localização exata no mapa-múndi.
Aplicação de mapeamento interno	O aplicativo Mapeamento interno é o plug-in que deve ser instalado para ter o Map Studio e configurar um mapa interno.
IPS	Sistema de posicionamento interno também conhecido como a tecnologia que fornece o ponto azul no mapa.
Camadas	As camadas fazem parte do arquivo CAD e representam os elementos de uma planta baixa (por exemplo, tubos, salas, colunas etc.)
Tipo de camada	Define o tipo de camadas, como paredes, colunas, tubos de aquecimento e assim por diante. Eles são definidos no nível da instância. Eles são usados para categorizar os elementos importados e estilizá-los (somente importação CAD).
Map Studio	Map Studio é a ferramenta para criar, editar e manter mapas internos.
Marcador	Um marcador é um alfinete colocado em um campus/edifício/polígono para exibir o ícone e o título.
Nome	O nome é um ID de administrador de um elemento importado ou criado (por exemplo, nome de um local).
Nós	Define pontos ao longo do gráfico de direção. Os nós também são usados para criar conectores para mudar de andar.
Estilo externo	Representa o "exterior" entre edifícios (padrão, mapa de rua aberto etc.). Novos estilos externos podem ser criados no nível da instância.
Locais	Locais se referem a qualquer elemento colocado no mapa que os usuários poderão pesquisar. Pode ser uma sala de reuniões, biblioteca, parque etc. Os lugares são polígonos ou pontos. Eles podem ser importados automaticamente de um arquivo CAD ou criados manualmente no Map Studio.
Tipos de local	Os tipos de local são adicionados aos pontos de interesse para categorizá-los e estilizá-los com o ícone e a cor corretos. Novo local. Os tipos podem ser criados no nível da instância.
Polígono (lugares)	Um polígono é feito de um alfinete e uma forma. Os polígonos são obrigatórios para que as salas de reunião tenham uma forma para colorir verde ou vermelho de acordo com o status da reserva.
Ponto (locais)	Um ponto é um alfinete colocado no mapa que não tem uma forma ao redor dele.
Arquivo de imagem raster	Compatível com a importação de imagem PNG raster para a planta baixa principal. A imagem raster fornece uma camada de bloco raster para um andar.
Segmento ou Rota	Define uma linha entre dois nós.
Editor de estilo	Para criar, configure e estilize uma exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos usados em Mapeamento interno

Termos	Descrições
Texto	Texto é um recurso do AutoCAD usado para adicionar elementos de texto em uma camada CAD. Dessa forma, os usuários podem criar elementos de texto para mesas, salas de reunião e assim por diante.
Lado a Lado	O título é o que será exibido no mapa para os usuários finais (por exemplo, título de um local).
Exibição	Uma exibição é composta por conteúdo e estilo que serão exibidos para determinados usuários. As exibições são configuradas no editor de estilos. Por exemplo, os administradores podem criar um tipo de exibição Funcionário e ir para o editor de estilo para decidir o que desejam exibir nessa exibição. Eles também podem selecionar o estilo desses elementos para essa exibição.
Tipos de exibição	Fornece um nome para uma exibição específica (por exemplo, funcionário, manutenção etc.). Tipos de exibição podem ser criados no nível da instância.
Orientação	Algoritmo automatizado que exibe um caminho entre uma origem e um destino. O wayfinding é diferente do posicionamento interno e não contém um ponto azul.
Zoom/Zoom padrão	Define em quais níveis de Zoom determinados elementos serão exibidos ou em que nível de Zoom um campus abrirá.

Tabelas afetadas de snapshot

Poucos Mapeamento interno e. Mapeamento interno do local do trabalho as tabelas são afetadas durante o processo de snapshot quando Mapeamento interno os dados de backup são migrados para Prestação de serviços no local de trabalho instâncias.

Mapeamento interno do local do trabalho Tabelas

As tabelas a seguir são afetadas durante o processo de snapshot.

- sn_wsd_core_campus
- sn_wsd_core_building
- sn_wsd_core_floor
- sn_wsd_core_space
- sn_wsd_core_area

Mapeamento interno Tabelas

As tabelas a seguir são afetadas durante o processo de snapshot.

- sn_map_core_campus
- sn_map_core_building
- sn_map_core_floor
- sn_map_core_node
- sn_map_core_route

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_map_core_connector
- sn_map_core_m2m_route_direction_mode
- sn_map_core_layer
- sn_map_core_tile
- sn_map_core_autocad_source
- sn_map_core_autocad_source_layer
- sn_map_core_autocad_source_block
- sn_map_core_autocad_source_text
- sn_map_core_geojson_source
- sn_map_core_raster_source
- sn_map_core_job
- sn_map_core_place
- sn_map_core_place_entrance
- sn_map_core_place_marker
- sn_map_core_place_properties
- sn_map_core_view_content
- sn_map_core_m2m_campus_editor
- sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
- sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

Tópicos relacionados

Crie snapshots para migrar Mapeamento interno dados

Opções de impressão de mapas

As opções de impressão de mapa fornecem configurações para o formato da página, fonte, ícones, colisão, legenda, e carimbos de data/hora.

Opções de Formato de página

Campo	Descrição
Orientação da página	Orientação na qual você deseja imprimir a página. A orientação pode ser paisagem ou retrato.
Tamanho da Página	Tamanho do papel que você deseja usar para imprimir o mapa.

Opções de conteúdo da página

Campo	Descrição
Adicionar título da página	Opção para exibir o título no mapa.
Adicionar carimbo de data/hora	Opção para exibir o carimbo de data/hora de impressão no mapa.
Incluir legendas	Opção para habilitar a legenda do mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de conteúdo da página

Campo	Descrição
Manter legendas em uma página separada	Opção para mover a legenda para a segunda página do layout de impressão. Este campo aparecerá somente se **Incluir legendas** selecionado.
Incluir direções	Opção para exibir direções entre os pontos selecionados no diretório do local. Este campo aparecerá somente se o mapa contiver direções entre locais.
Incluir informações De e Para	Opção para exibir o cartão de informações dos pontos selecionados no diretório do local. Este campo aparecerá somente se **Incluir direções** selecionado.
Substituir títulos de espaço por números	Opção para mudar os nomes dos locais para números. Habilitar esta opção modifica a legenda com os números e os rótulos de local associados.

Mais opções

Campo	Descrição
Tamanho do texto do rótulo de espaço	Tamanho dos rótulos de local no mapa.
Tamanho do marcador de espaço	Tamanho dos ícones de localização no mapa.
Tamanho do texto do rótulo de legenda	Tamanho do texto da legenda do mapa.
Tamanho do ícone do rótulo de legenda	Tamanho dos ícones de legenda do mapa.
Remover anticolisão de texto	Opção para habilitar sobreposição de rótulos de local. Você pode habilitar esta opção e ajustar o tamanho da fonte para evitar colisões.
Remover anticolisão de ícone	Opção para habilitar sobreposição de ícones de local. Você pode habilitar esta opção e ajustar o tamanho do ícone para evitar colisão.

Formulário de grupo de importação de mapa de andar

Você pode especificar detalhes sobre o grupo de importação e selecionar usuários que devem ser notificados sobre o andamento da importação.

Formulário de grupo de importação de planta baixa

Campo	Descrição
Número	Identificador do registro do grupo de importação. Este campo é gerado automaticamente e não pode ser editado.
Nome	Nome do grupo de importação.
Notificar usuário	Opção para notificar o usuário especificado sobre o andamento da importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de grupo de importação de planta baixa

Campo	Descrição
Usuário para notificação	Usuário do sistema que deve ser notificado sobre o andamento da importação.
Execução supervisionada da IA	Opção para especificar se Automatizar atualizações de mapa do fluxo de trabalho do agente de IA deve ser acionado manual ou automaticamente.
Instruções do agente de IA	Instruções especiais para o agente de IA no mapa Automatizar atualiza o fluxo de trabalho do agente de IA.
Estado	Estado do processo de importação. Este campo é definido automaticamente como Rascunho e não pode ser editado.
Tarefas restantes	Número de tarefas restantes no processo de importação. Este campo é gerado automaticamente com base nas tarefas de importação do plano de produção e não pode ser editado.

Propriedades de sincronização aprimorada

Você pode definir o comportamento das operações de sincronização configurando as propriedades de Sincronização aprimorada.

Para acessar as propriedades de Sincronização aprimorada, navegue até **Tudo** > **Workplace Core** > **Sincronização aprimorada** > **Propriedades de sincronização aprimorada**

Você deve ter a função sn_wsd_indoor_map.admin ou a função sn_wsd_core.workplace_manager para configurar as propriedades de sincronização aprimoradas.

Mapeamento interno para propriedades de sincronização do WSD

Propriedade	Descrição
sn_wsd_indoor_map.es_automate_create	Habilita a criação de registros de local WSD como parte do processo de sincronização. Você pode inserir as seguintes opções para habilitar a criação de registros de local. • construção • andar • espaço Você pode inserir várias opções separando-as com uma vírgula.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_update	Habilita a atualização de registros de local WSD como parte do processo de sincronização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento interno para propriedades de sincronização do WSD

Propriedade	Descrição
	Você pode inserir as seguintes opções para habilitar a atualização de registros de local. • campus • construção • andar • espaço Você pode inserir várias opções separando-as com uma vírgula.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_retire	Habilita a desativação de registros de local WSD como parte do processo de sincronização. Todas as descontinuações exigem revisão e confirmação. Você pode inserir as seguintes opções para habilitar a desativação de registros de local. • construção • andar • espaço Você pode inserir várias opções separando-as com uma vírgula.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_activity_enabled	Opção para registrar atividades em log para sincronização aprimorada. Você pode exibir as atividades de sincronização aprimoradas navegando até **Tudo** > **Workplace Core** > **Sincronização aprimorada** > **Atividades de sincronização aprimoradas**.

WSD para propriedades de sincronização de Mapeamento interno

Propriedade	Descrição
sn_wsd_indoor_map.es_sync_name_to_im	Habilita a sincronização de mudanças de nome de WSD para Mapeamento interno. Você pode inserir as seguintes opções para habilitar a sincronização de registros de local. • campus • construção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

WSD para propriedades de sincronização de Mapeamento interno

Propriedade	Descrição
	• andar • espaço Você pode inserir várias opções separando-as com uma vírgula.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_title_to_im	Habilita a sincronização de mudanças de título do WSD para Mapeamento interno. Você pode inserir as seguintes opções para habilitar a sincronização de títulos de local. • campus • construção • andar • espaço Você pode inserir várias opções separando-as com uma vírgula.
sn_wsd_indoor_map.es_sync_spacetype_to_im	Habilita a sincronização de mudanças de tipo de espaço do WSD para Mapeamento interno.
sn_wsd_indoor_map.es_default_space_type	Tipo de espaço WSD a ser usado quando nenhum mapeamento de tipo de local for encontrado.
sn_wsd_indoor_map.es_automate_deactivate	Habilita a desativação de Mapeamento interno registros como parte do processo de sincronização. Você pode inserir as seguintes opções para habilitar a desativação de registros de Mapeamento interno. • campus • construção • andar • espaço Você pode inserir várias opções separando-as com uma vírgula.

Central do local de trabalho

Mantenha os locais de trabalho com mais eficiência usando um único espaço, Central do local de trabalho. Como administrador, gerente do local de trabalho, planejador de espaço, administrador de leasing ou gerente de leasing, você pode usar Central do local de trabalho aplicação para executar atividades relacionadas ao local de trabalho, como planejamento, monitoramento, exibição e otimização de locais de trabalho em menos tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar  Saiba mais sobre Central do local de trabalho conceitos e recursos.	**Configurar**  Instalar Central do local de trabalho e plug-ins relacionados para começar.	**Uso**  Usar Central do local de trabalho executar com eficiência atividades relacionadas ao local de trabalho.
Gerenciar  Gerencie atividades relacionadas ao local de trabalho. Exiba métricas e a lista de atividades que foram criadas.	**Componentes**  Obtenha detalhes sobre os componentes instalados e os principais recursos do Central do local de trabalho.	

Explorar Central do local de trabalho

Central do local de trabalhoé uma aplicação completa na qual você pode exibir as principais métricas e acessar ou controle todas as suas operações relacionadas ao local de trabalho.

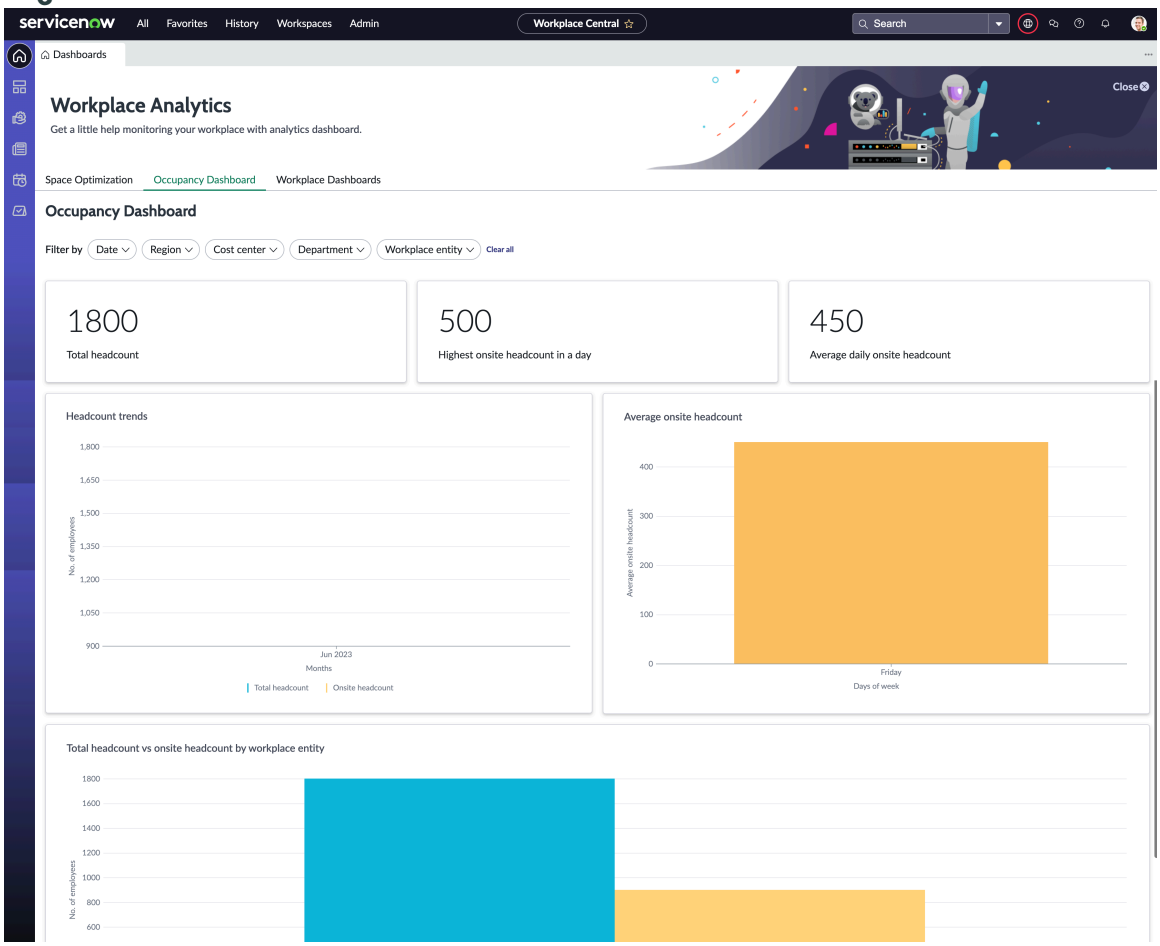
Instale o. Central do local de trabalho plug-in (sn_wsd_central) em ServiceNow Store.

Como gerente do local de trabalho, o. Central do local de trabalho facilita a configuração, execução, monitoramento e execução de todas as atividades do local de trabalho com eficiência a partir de um único espaço. A aplicação ajuda você a economizar tempo sem a necessidade de navegar para diferentes lugares para executar qualquer ação relacionada ao local de trabalho. Por exemplo, você pode planejar um cenário, rastrear as métricas do cenário, analisar as atividades do local de trabalho, monitorar os planos de manutenção do local de trabalho e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Central do local de trabalho



Usando o. Central do local de trabalho, você pode executar o seguinte:

- Planeje cenários usando o recurso de planejamento de cenário disponível com o módulo Otimização de espaço. Este módulo fornece as informações coletivas de todos os cenários criados, publicados, implantados e arquivados no sistema.

  Para obter mais informações sobre planejamento de cenários e o módulo Otimização de espaço, consulte Planejamento de cenário.

- Você pode rastrear métricas de cenário no módulo Otimização de espaço e também exibir os cenários individualmente.
- Trabalhar em solicitações de assistência de espaço.
- Exiba e rastreie solicitações de alocação de espaço.
- Implante solicitações de espaço para implementar as mudanças de alocação especificadas nas solicitações.
- Você pode criar, rastrear e gerenciar os contratos do local de trabalho com a aplicação Administração de leasing.
- Exiba um painel de métricas principais para Otimização de espaço, Administração de leasing e Gestão de manutenção. Para obter mais informações, consulte Trabalho com Análise do Workplace.
- Crie projetos de movimentação para rastrear as solicitações de movimentação do local de trabalho de cada vez. Agrupe solicitações de movimentação em um projeto usando condições de filtro e monitore sua execução. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

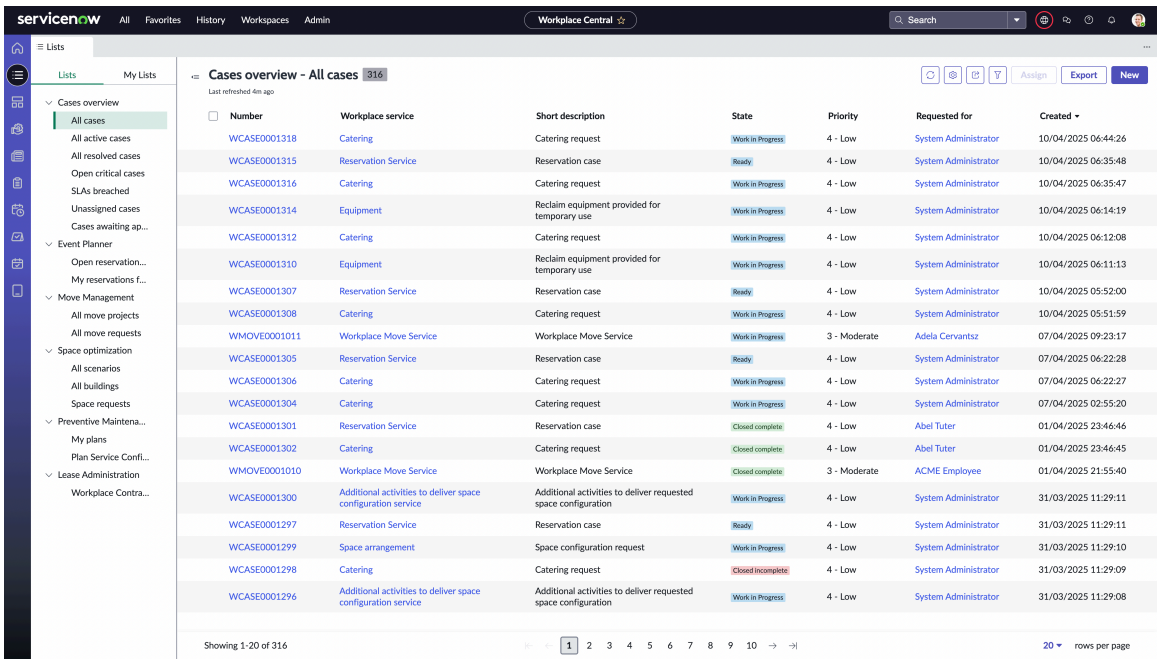
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Programe solicitações de movimentação, se necessário.
- Rastreie o andamento das solicitações de movimentação e trabalhe nelas com base na prioridade e nas datas em que elas devem ser atendidas.
- Usando o planejador de eventos, monitore a reserva criada em seu local de trabalho a qualquer momento usando o planejador de eventos.
- Verifique a reserva planejada do dia atual, as reservas canceladas e as reservas que ainda não foram aprovadas.
- Exiba detalhes da reserva e edite uma reserva como um planejador de reservas.
- Abra os detalhes de uma reserva na Central do funcionário.

Módulo Listas

O módulo Listas é um painel comum que contém listas para as tabelas de aplicações e listas personalizadas.



Guia Listas

A guia Listas contém todas as tabelas instaladas com seu Prestação de serviços no local de trabalho aplicações. Você só pode exibir as listas às quais sua função tem acesso.

Para obter mais informações sobre as listas, consulte a documentação da aplicação relevante.

- Análise do Workplace
- Planejamento de cenário
- Planejamento de programação
- Assistência de espaço
- Planejador de eventos
- Gestão de movimentação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão de casos
- Mapeamento interno de quiosque

Guia Minhas listas

A guia Minhas listas contém listas personalizadas que você criou em Central do local de trabalho. Você pode criar uma lista personalizada usando um existente Central do local de trabalho ou usando uma tabela do sistema à qual você tem acesso. Você também pode organizar suas listas personalizadas selecionando **Reordenar** opção.

Para obter mais informações sobre como criar listas personalizadas, consulte Criando listas personalizadas em Central do local de trabalho.

Análise do Workplace

. ServiceNow Análise do Workplace o painel exibe as principais métricas que permitem otimizar o uso dos recursos do local de trabalho e maximizar o retorno do investimento.

Principais recursos

- Dados - informações orientadas, tendências e principais indicadores de desempenho para as seguintes aplicações :
  - Otimização de espaço
  - Administração de locação
  - Gestão de manutenção
  - Conectores para local de trabalho
- Filtros para restringir a seleção de dados.

Benefícios

- Principais métricas e tendências em um único espaço
- Seleção de intervalo de dados usando filtros
- Antecipe tendências
- Analise tendências priorize recursos
- Custo reduzido por meio da otimização de recursos
- Widgets personalizáveis para ver métricas relevantes

Como acessar o Análise do Workplace

Para acessar Análise do Workplace, Central do local de trabalho deve ser instalado. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do local de trabalho.

Você pode acessar Análise do Workplace usando um dos seguintes métodos:

- Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.

Para obter mais informações sobre como usar a Análise do local de trabalho, consulte Trabalho com Análise do Workplace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode usar Central do local de trabalho Para monitorar todos os seus cenários e informações relacionadas ao local de trabalho em uma única página chamada Otimização de espaço.

Benefícios da Otimização de espaço

Como planejador de espaço, você pode fazer o seguinte usando o módulo Otimização de espaço:

- Exiba o número ativo de todos os cenários criados em sua organização, os que foram criados por você, os cenários publicados e os cenários de rascunho.
- Exiba e trabalhe nas solicitações de assistência de espaço geradas na organização.
- Monitore o número total de solicitações de assistência de espaço geradas e exiba seu status atual a qualquer momento.
- Crie um cenário para um edifício ou vários edifícios.
- Abra um cenário de sua propriedade e faça mudanças usando o plano de pilha.
- Exiba um cenário e veja as alocações de espaço em um plano de pilha ou exibição de mapa de piso. Você pode revisar um cenário no modo somente leitura e compartilhar seu feedback sobre alocações de espaço com o proprietário do cenário ou outros acionistas.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários de uma vez e publicá-los para que seus colegas ou partes interessadas possam revisar. Depois de finalizar, você pode implantar o melhor.
- Exiba todos os planos de pilha de edifícios da sua organização. Você também pode criar um cenário diretamente na página de detalhes do edifício.
- Execute a administração baseada em mapa com Mapeamento interno do local do trabalho mapas. Exiba alocações de espaço e atribuições em um mapa de andares. Altere alocações no mapa diretamente.
- Exiba usuários atribuídos a um espaço, atribua um usuário a um espaço ou remova um usuário atribuído.
- Mude uma atribuição de espaço de flexível para permanente ou vice-versa.
- Adicione, altere ou remova uma única alocação ou várias alocações de uma vez se quiser mudar o departamento ou o centro de custos existente.

Para obter mais informações sobre os principais recursos da página inicial do Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço - Principais recursos e ações.

Instalação e acesso à Otimização de espaço

Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Otimização de espaço:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Gestão de casos do local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Para abrir o módulo Otimização de espaço, siga qualquer uma das etapas a seguir em Central do funcionário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**.
- Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço**

Você também pode exibir os cenários criados por você em **Tudo**

Exibir métricas de Otimização de espaço

Você pode exibir as métricas de Otimização de espaço no painel Análise do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Exibir métricas de Otimização de espaço.

Exibir métricas de ocupação de espaço

Certifique-se de ter instalado o. Conectores para local de trabalho aplicação. Para obter mais informações sobre métricas do Painel de ocupação, consulte Exibir Painel de ocupação.

Planejamento de cenário

Gerencie alocações de espaço em seu local de trabalho da maneira mais eficiente usando o recurso de planejamento de cenário de otimização de espaço. Ajuste as alocações de espaço existentes, as disposições de piso e o plano de definição de lugares dos funcionários criando um cenário e implantando-o.

Visão geral do planejamento de cenário

. Central do local de trabalhoé como uma página inicial central na qual você pode monitorar todas as tarefas relacionadas ao local de trabalho. . Central do local de trabalho Fornece o módulo Otimização de espaço que permite criar cenários usando um plano de pilha e exibir o plano no mapa de andares. Usando o módulo Otimização de espaço, como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas a cenários, como criar um cenário, monitorar o número de cenários criados e muito mais. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço.

A Otimização de espaço permite que você execute o planejamento de cenário usando um plano de pilha e um mapa de piso. O planejamento de cenário permite criar várias versões de um edifício com alocações de espaço diferentes até que você finalize o melhor plano. Você pode compartilhar um cenário entre vários acionistas e implantar o melhor plano para a produção.

Trabalhar com planejamento de cenário

Para criar um cenário usando o recurso de otimização de espaço, você deve instalar a versão mais recente dos seguintes plug-ins:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Gestão de mudança de local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Instale os plug-ins do em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando o módulo Otimização de espaço, você pode criar cenários para um único edifício ou vários edifícios. Você pode executar as seguintes ações ao trabalhar com um cenário:

- Um cenário cria uma cópia de um edifício com todo o plano de alocação de espaço e é exibido em um plano de pilha, de acordo com os andares. Um plano de pilha permite exibir todas as alocações feitas em diferentes andares de um edifício com divisões e cores claras.
- Usando o plano de pilha, visualize espaços e departamentos como barras e mova-os para diferentes andares, conforme necessário. As barras são codificadas por cores e, dependendo da alocação, os números são exibidos. Você pode exibir espaços não alocados em um andar. Você pode categorizar os espaços com base em seu departamento ou centro de custos. Você pode alternar as exibições dependendo de como deseja exibir os espaços.
- Você também pode criar uma cópia de um cenário existente. Você pode criar vários cenários de um edifício e comparar o melhor plano com seus acionistas. Você pode compartilhar esses cenários com outros colegas ou partes interessadas alterando a propriedade do cenário e implantando-o após finalizar um.
- Crie um único cenário ou vários cenários. Você pode trabalhar em vários cenários de uma vez, publicá-los para que seus acionistas possam revisar.
- Enviar um cenário para aprovação depois de publicá-lo. A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão que é usada para processar aprovações.
- Você pode exibir o aprovador e os detalhes relacionados à aprovação em uma guia Aprovador.
- Você pode implantar um cenário aprovado diretamente. Caso o cenário seja rejeitado, você poderá exibir os detalhes das mudanças rejeitadas e implementar. Você pode enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.
- Mude atribuições de espaço em um andar, mova um departamento ou centro de custos de um andar para outro, adicione ou remova espaços, exiba o número de espaços não alocados e muito mais.
- Altere a atribuição de usuário de um espaço, como adicionar ou remover um usuário.
- Desocupar um andar facilmente movendo todas as alocações para outro andar com movimento de barra simples no plano de pilha.
- Atribua um espaço como permanente ou flexível ou remova a configuração.
- Você também pode mover espaços diretamente em um andar usando a exibição Mapa de andares. . Mapeamento interno do local do trabalho o mapa de andar permite que você faça alocações, tipo de atribuição e ações relacionadas a atribuição de usuário.

Nota: Certifique-se de ter instalado Mapeamento interno para visualizar e reservar espaços usando mapas de andares.

Planejamento de programação

Gerencie atribuições de espaço para ajudar os funcionários a voltarem para o escritório.

Visão geral do planejamento de programação

O planejamento de programação fornece uma experiência simplificada para que os gerentes de projeto atribuam e gerenciem atribuições de funcionários com base nos cronogramas do projeto.

Como gerente de projetos, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba uma lista de funcionários atribuídos ao seu projeto
- Exiba uma lista de espaços alocados para o seu projeto
- Crie um plano de programação para um período específico para mapear espaços para os funcionários
- Execute um plano de programação para atribuir espaços ao perfil do local de trabalho dos usuários

Acessar Planejamento de programação

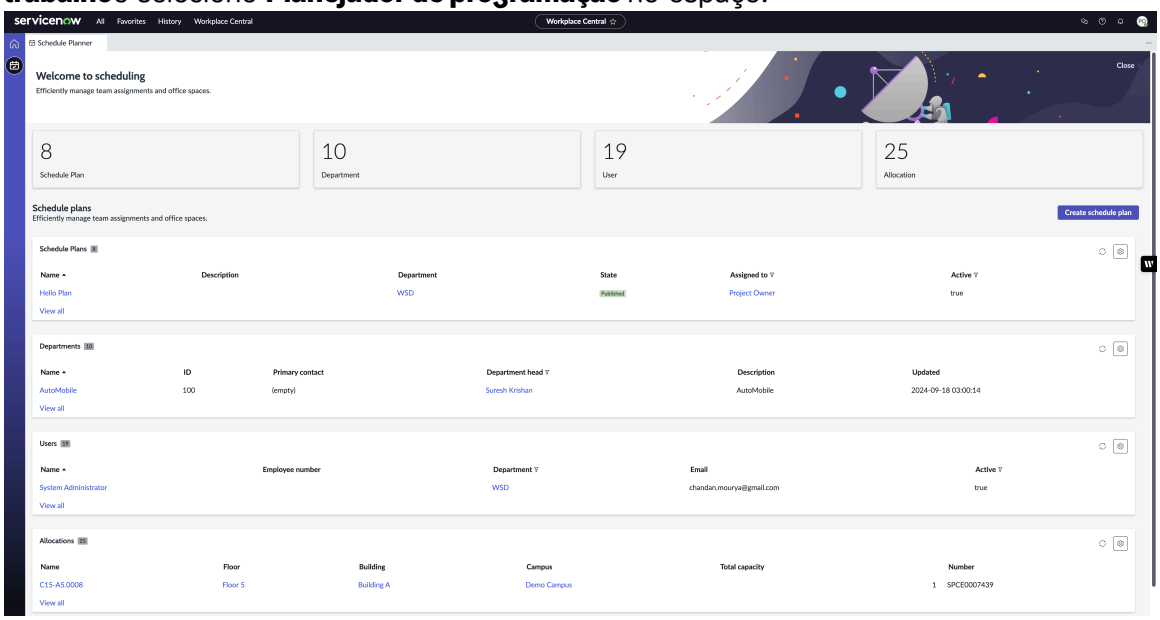
Você deve instalar os seguintes plug-ins para usar o módulo Planejador de programação:

- Central do local de trabalho
- Workplace Space Management

Você pode instalar os plug-ins do ServiceNow Store . Você também pode visitar ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão de todos os aplicativos lançados, consulte Notas de versão da ServiceNow Store .

Importante: Você deve definir um valor para `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE`propriedade para habilitar o planejamento de programação.

Para acessar o Planejador de programação, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione **Planejador de programação** no espaço.



Como proprietário do projeto, você pode exibir os planos de programação criados, os projetos atribuídos a você e os espaços e usuários atribuídos aos projetos. Você pode criar um plano de programação ou editar planos de programação existentes. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com Planejamento de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Um proprietário de projeto pode criar planos de programação para os projetos atribuídos a ele. Os projetos podem ser atribuídos a um usuário a partir dos seguintes campos:

- **Contato primário** campo do departamento
- **Gerente** campo do centro de custos
- **Gerenciado por grupo** ou **Gerenciado por** campo da entidade do local de trabalho

Somente um dos campos é considerado para a lista de projetos com base em *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade.

estados do plano de programação

Um plano de programação pode estar em um dos seguintes estados:

- Rascunho: O responsável pelo projeto criou um novo plano de programação, mas não preencheu os detalhes ou iniciou as atribuições do local de trabalho.
- Em andamento: O responsável pelo projeto preencheu os detalhes do plano de programação e os locais do local de trabalho estão sendo atribuídos aos usuários.
- Publicado: O plano de programação é criado e os locais do local de trabalho são atribuídos a todos os usuários.
- Concluído: O plano de programação atingiu a data de término especificada e as atribuições de local de trabalho são desativadas.
- Cancelado: O proprietário do projeto cancelou o plano de programação e as atribuições de local de trabalho foram desativadas.

Nota: . *Complete the lapsed schedule plan*o trabalho é executado todos os dias para verificar quais planos de programação atingiram a data de término e movê-los para **Concluído** estado.

Assistência de espaço

Como planejador de espaço, ajude sua organização com o planejamento de espaço e sua implantação. Trabalhe nas solicitações de espaço geradas na organização e implemente as mudanças usando o espaço Otimização de espaço.

O espaço do Workplace Central permite gerenciar as solicitações de espaço enviadas na organização e implantá-las seguindo um processo simples. Uma solicitação de espaço é criada como um caso de local de trabalho na aplicação . Você pode exibir o caso do local de trabalho usando o espaço Otimização de espaço. Como planejador de espaço, você pode executar as seguintes ações em casos de local de trabalho de solicitação de espaço:

- Exiba o número total de solicitações de espaço do local de trabalho criadas na organização usando as métricas.
- Trabalhe em qualquer caso de local de trabalho de solicitação de espaço que esteja em andamento a qualquer momento.
- Exiba os detalhes da solicitação de espaço.
- Atribua a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário.
- Adicione comentários e anotações de trabalho no caso do local de trabalho. Os comentários e anotações de trabalho são exibidos nos detalhes da solicitação para o usuário.
- Exiba os detalhes do plano de espaço da solicitação. Aplique filtros nos itens do plano usando as cápsulas de filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba o plano de espaço no mapa do andar. Para exibir o mapa de andares, o mapa de andares deve ser criado usando o plug-in do componente Mapeamento interno do local de trabalho e Mapeamento interno.
- Verifique os detalhes de aprovação da solicitação.
- Exiba o respectivo espaço e plano de implantação do usuário e implante-o.

Planejador de eventos

Gerencie as reservas solicitadas em sua organização em um planejador de eventos simples. Como planejador de reservas, verifique as reservas planejadas do dia atual e exiba os detalhes da reserva. A exibição de programação também permite que você reprograme uma reserva para outra data e hora arrastando e soltando-a facilmente para outro horário.

Você também pode acessar o planejador de eventos como um planejador de reservas e um visualizador de reservas. O planejador fornece uma exibição detalhada de todas as reservas solicitadas pelos funcionários e também das reservas solicitadas por você para você ou em nome de outras pessoas. Abra e exiba o portal do Diretório de locais na página inicial do Planejador de eventos.

Você pode verificar se há reservas que exigem serviços extras, reservas que são canceladas e muito mais. O planejador de eventos também permite que você exiba as reservas em uma exibição programada, na qual você pode rastrear as reservas feitas em qualquer campus, seus edifícios e qualquer andar específico. A exibição programada exibe reservas em cores com base em seu status. Você também pode programar uma reserva para um momento posterior arrastando-a facilmente pela linha do tempo. A qualquer momento, você pode exibir os detalhes de uma reserva, como os detalhes exatos especificados pelo solicitante, os serviços extras gerados por ele, os casos e tarefas criados para esses serviços, os convidados e muito mais.

Importante: As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Usando a exibição de programação do planejador de eventos, você pode executar várias ações na reserva. No entanto, observe o seguinte:

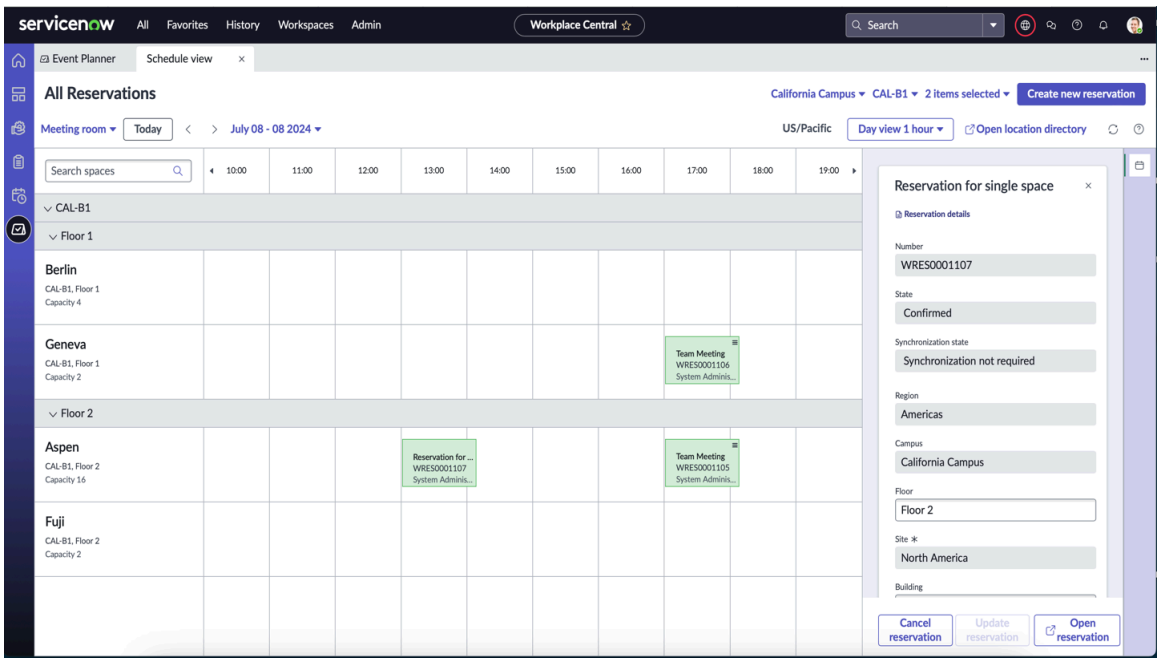
- Abra e exiba o portal do diretório de local na exibição programada. Para obter mais informações, consulte Abra e exiba o diretório Local no Planejador de eventos.
- Você só pode gerenciar reservas criadas usando Workplace Core aplicações.
- Você pode gerenciar reservas únicas e de ocorrência.
- Você pode gerenciar uma reserva de vários locais ou de grupo somente abrindo os detalhes da reserva e não com a exibição de programação.
- Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:
  - Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
  - Alterar os tempos de reserva,
  - Mude o local da reserva.
  - Cancelar uma reserva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Nota:** Cancelar uma reserva recorrente deve excluir somente essa ocorrência específica e não a série completa. A reserva recorrente completa pode ser cancelada no portal.

- Abra uma reserva e faça mudanças antecipadas e também adicione serviços



O planejador de eventos também fornece uma opção para criar uma reserva. O planejador leva você para o portal de reservas de onde você pode fazer uma reserva. Como planejador de reservas, você pode editar o número de participantes de uma reserva, a finalidade da reserva e o centro de custos.

Nota: Na exibição programada, você não pode atualizar uma reserva depois de editar qualquer campo personalizado.

O espaço do planejador de eventos oferece ótimas opções para rastrear suas reservas. Para obter mais informações sobre os principais recursos e suas capacidades, consulte Central do local de trabalho Planejador de eventos.

Para obter mais informações sobre a função do planejador de reservas, consulte Componentes instalados com Gestão de reservas do local de trabalho

Gestão de movimentação

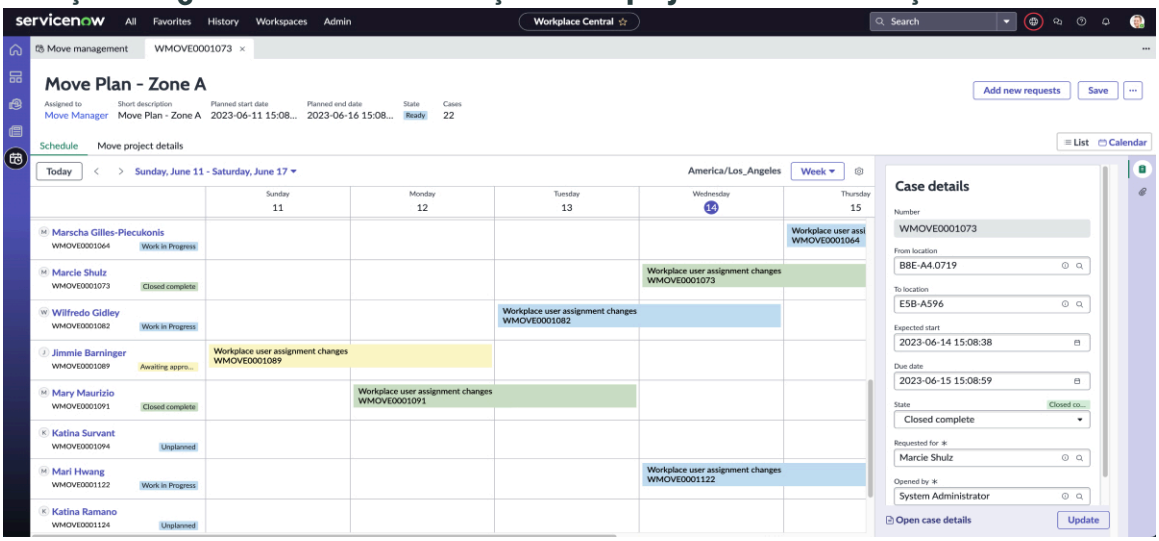
Monitore várias movimentações do local de trabalho de uma só vez perfeitamente usando o espaço Gestão de movimentações no Central do local de trabalho. Crie projetos de movimentação para rastrear o andamento das solicitações de movimentação.

O espaço de gestão de movimentações permite programar movimentações de acordo com a data planejada. Você pode criar um projeto de movimentação e agrupar solicitações de movimentação usando diferentes condições de filtro, como local do local de trabalho, campus, tipo de espaço ou mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do Agendador de movimentação de um projeto de movimentação



Um projeto de movimentação permite que você trabalhe em solicitações em uma exibição de programação, que é chamada de exibição do Agendador de movimentação. A exibição de programação de movimentação fornece uma representação visual das solicitações de movimentação em uma exibição de programação semelhante à exibição de programação do Gestão de reservas do local de trabalho Portal de reservas. As solicitações são exibidas com seu estado atual, a data em que estão programadas para serem movidas e mais detalhes. Dessa forma, você pode atender às solicitações de movimentação de acordo com a data solicitada em Gestão de mudança de local de trabalho. Para obter mais informações sobre o Agendador de movimentação, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

Importante: O espaço de gestão de movimentações permite que você exiba e programe solicitações de movimentação somente em datas diferentes. Para atender a uma solicitação de movimentação, você deve usar Gestão de mudança de local de trabalho.

Um projeto de movimentação permite agrupar logicamente as solicitações de movimentação que correspondem às condições especificadas por você. Você pode exibir todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições em um único projeto de movimentação.

Por exemplo, quando há cerca de 100 solicitações de movimentação solicitadas atualmente pelos funcionários, priorizar o cumprimento das solicitações de movimentação se torna uma tarefa difícil. Nesses casos, você pode fazer o seguinte usando o espaço Gestão de movimentações no Central do local de trabalho:

1. Crie um projeto de movimentação e especifique filtros de condição para agrupar solicitações de movimentação que correspondam à condição. Você pode usar condições como local do local de trabalho, tipo de espaço, campus, data de movimentação solicitada, grupo de atribuição ou mais.
2. No projeto, trabalhe nas solicitações que corresponderam à condição.
3. Exiba detalhes das solicitações de movimentação no projeto em uma exibição de calendário. A solicitação é exibida como uma barra distribuída entre o início esperado e a data de vencimento.
4. Exiba o número de dias disponíveis para que uma solicitação seja atendida, as datas de início e término da solicitação, o usuário atribuído à solicitação e muito mais.
5. Programe as solicitações para outra data arrastando pelo calendário, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver trabalhando em vários projetos de movimentação, poderá monitorar várias métricas relacionadas a solicitações de movimentação, como o número de projetos ativos, tarefas de movimentação, número de solicitações planejadas e não planejadas usando o espaço Gestão de movimentação.

Como gerente de movimentação, usando Central do local de trabalho Espaço Gestão de movimentação, você pode executar o seguinte:

- Crie um projeto de movimentação para rastrear várias solicitações de movimentação de uma vez. Especifique condições como construção, grupo de atribuição, tipo de espaço e muito mais com base nas quais as solicitações de movimentação devem ser agrupadas.
- Rastreie o número de projetos de movimentação ativos criados por você.
- Exiba o número de solicitações de movimentação associadas aos projetos de movimentação.
- Rastreie o número de tarefas de movimentação do local de trabalho criadas para implementar as solicitações de movimentação.
- Exiba o número de solicitações de movimentação planejadas e não planejadas criadas no momento na aplicação. Você pode saber em quais solicitações pode trabalhar ativamente
- Visualize os estados atuais das solicitações de movimentação. Rastreie quais solicitações estão concluídas e quais não estão. Com base no estado, você pode trabalhar em qualquer solicitação que exija atenção.
- Você também pode visualizar cada projeto de movimentação em que está trabalhando. Cada projeto é exibido com base no número de casos de movimentação atribuídos ao projeto de movimentação.

Para obter mais informações sobre o espaço de gestão de movimentação, consulte Principais recursos e ações de gestão de movimentação.

Gestão de casos

Como gerente de casos do local de trabalho, gerencie todos os casos do local de trabalho a partir de um único local usando o espaço de gestão de casos no Central do local de trabalho espaço.

O espaço de gestão de casos ajuda você a lidar com milhares de casos de local de trabalho solicitados na organização diariamente. Em vez de usar Gestão de casos do local de trabalho aplicativo para monitorar os casos, o espaço fornece uma exibição simples e eficiente dos mesmos casos em várias categorias para ajudá-lo a lidar com eles facilmente. Em vez de verificar milhares de casos e ler os dados especificados em detalhes, o espaço os analisa e apresenta os dados de acordo. Os detalhes do caso são exibidos de forma que você pode encontrar as informações mais importantes facilmente com algumas seleções e executar ações rápidas.

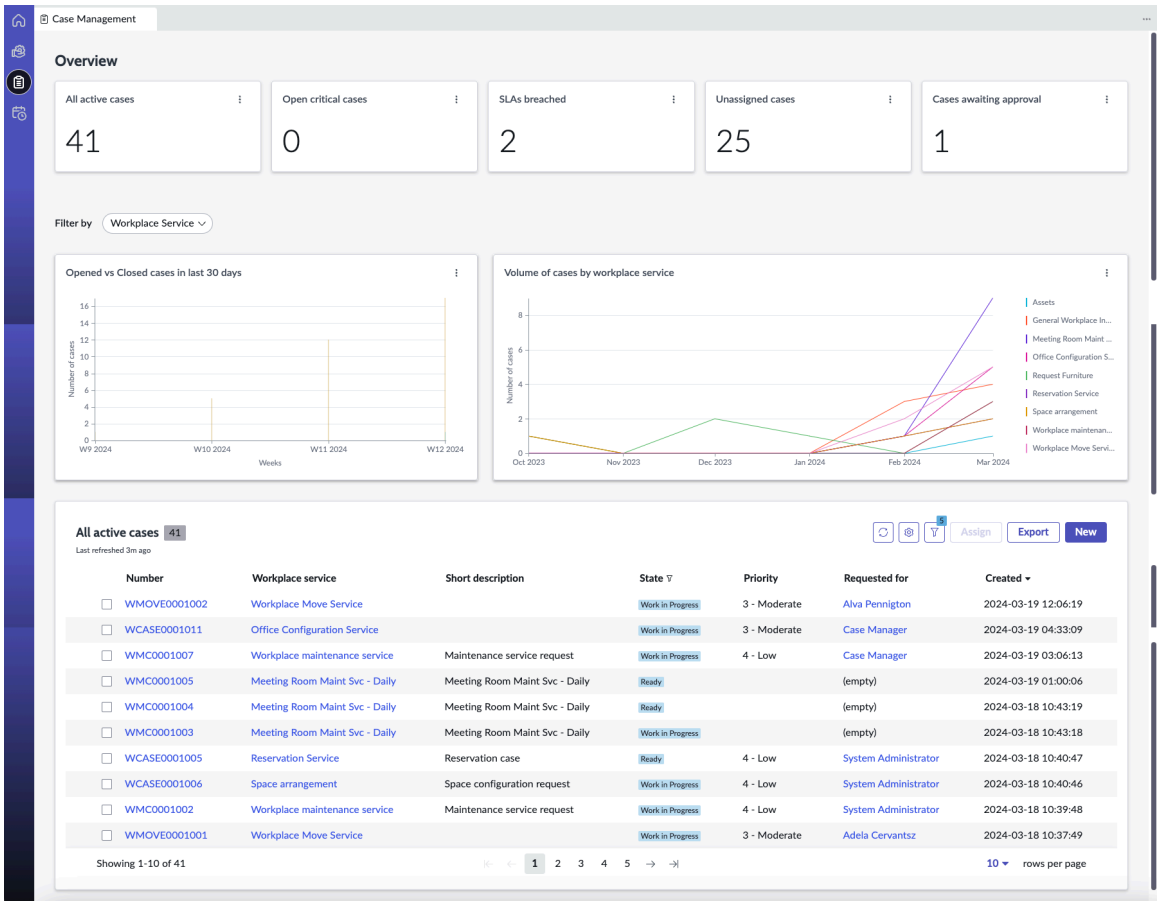
Importante: Você precisa da função de gerenciador de casos [sn_wsd_case.manager] para acessar o módulo de gestão de casos.

Para conhecer os principais recursos do espaço de gestão de casos e muito mais, consulte Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso.

Você pode analisar os casos de entrada com a ajuda de gráficos. Verifique os status dos casos e exiba-os em detalhes. O espaço exibe os casos que violaram SLAs. O espaço exibe casos como casos normais do local de trabalho, casos de manutenção e casos de movimentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como gerente de caso, o espaço permite que você execute as seguintes ações:

- Monitore o número de casos ativos, casos críticos, casos que violaram o ANS, casos não atribuídos e casos que estão aguardando aprovação.
- Exiba o gráfico de casos abertos e encerrados semanalmente.
- Exiba o volume mensal de casos com base nos serviços do local de trabalho.
- Exiba a lista de casos ativos em detalhes.
- Crie uma solicitação de serviço do local de trabalho diretamente em vez de usar o Portal de serviços do local de trabalho.
- Atribua um caso a outro agente em seu grupo de atribuição.
- Exiba detalhes do caso, como os detalhes do funcionário que solicitou o caso, o local do local de trabalho no mapa do andar.
- Adicione anotações ou comentários ao caso.
- Exiba anexos com o caso, adicione itens de check-list, exiba artigos da base de conhecimento associados ao caso, exiba modelos e muito mais.

Ou administrador de caso, você pode cancelar um caso se ele não for mais necessário. Da mesma forma, como administrador de movimentação, você pode cancelar um caso de movimentação e, como administrador de manutenção, pode cancelar um caso de manutenção.

Mapeamento interno de quiosque

Melhore as experiências dos visitantes e funcionários fornecendo mapas internos em quiosques em todo o seu local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do mapeamento interno do quiosque

O Mapeamento interno do quiosque fornece uma experiência de espaço para configurar os mapas para quiosques.

Como administrador de quiosque, você pode fazer o seguinte:

- Configure um mapa para um quiosque.
- Vincular um quiosque a um mapa existente.
- Personalize elementos a serem usados pelos usuários do quiosque.
  - Bairros
  - Reservas de espaço
  - Atribuições de espaço
  - Filtros de espaço
  - Orientação
  - Dados de reserva e ocupação
  - Capacidade de levantar um caso

Como usuário de quiosque, você pode fazer o seguinte:

- Exiba o mapa e sua localização no mapa
- PESQUISE um local no mapa
- Filtre espaços com base na atribuição de estações permanentes, dados de ocupação e outros critérios habilitados pelo administrador
- Selecione um espaço e exiba os detalhes do espaço
- Obtenha direções do quiosque para um espaço
- Reserve e gere um caso no local de trabalho

Acesso ao Mapeamento interno do quiosque

Você deve instalar os plug-ins a seguir para usar o módulo Mapeamento interno do quiosque.

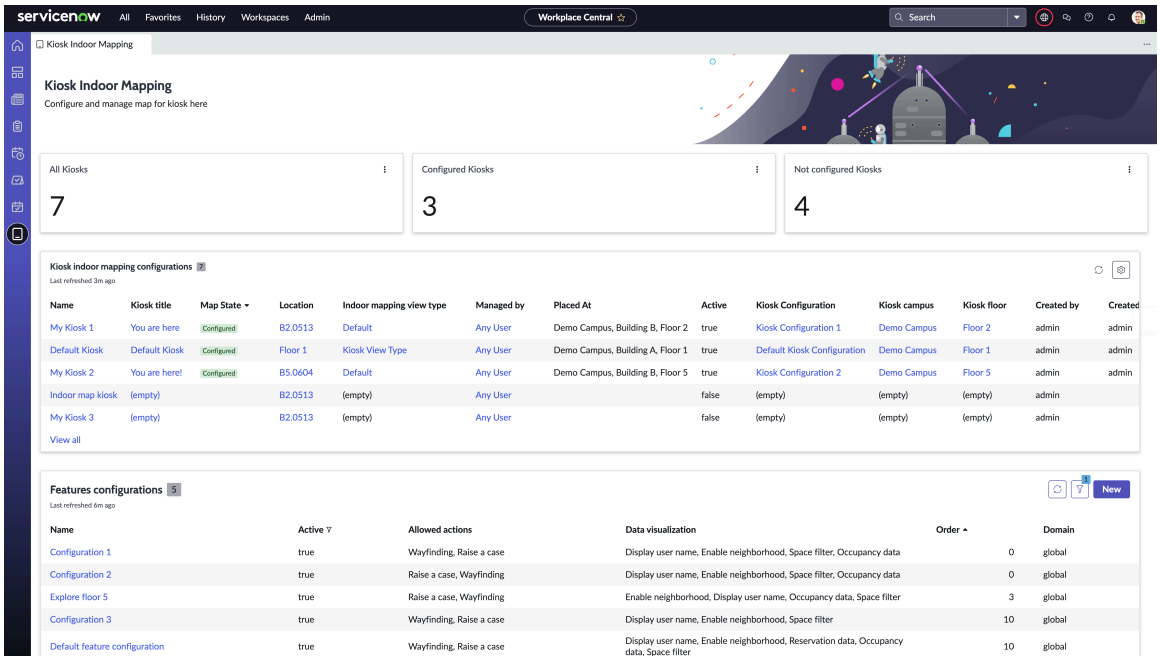
- Central do local de trabalho
- Quiosque de serviços no local de trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho

Você pode instalar os plug-ins do ServiceNow Store . Você também pode visitar ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão de todos os aplicativos lançados, consulte Notas de versão da ServiceNow Store .

Para acessar o módulo Mapeamento interno do quiosque, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione **Mapeamento interno do quiosque** no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar o Workplace Central

Instale o Workplace Central e os plug-ins relacionados.

Instale Central do local de trabalho. Para obter mais informações sobre como instalar, consulte Instalar Central do local de trabalho.

Você também deve instalar os plug-ins a seguir para começar a usar o. Central do local de trabalho aplicação:

- Plano de distribuição do local de trabalho
- Gestão de mudança de local de trabalho
- Workplace Space Management
- Para a exibição do mapa de andares, os mapas de andares devem ser criados usando Mapeamento interno do local do trabalho Estúdio de mapa.

Instale os plug-ins do em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . .

Para personalizar uma página no Central do local de trabalho, consulte o artigo da base de conhecimento: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Configurar aprovadores de um cenário

Configure aprovadores para cenários que são enviados para aprovação. Edite a definição de aprovação de cenário para adicionar ou remover cenários. Por padrão, os gerentes do local de trabalho são configurados para aprovar um cenário

Antes de Iniciar

Você pode editar a definição de aprovação de cenário padrão, **Aprovação do plano de cenário** , que é fornecida a aplicação ou criar uma nova definição de aprovação.

Para criar uma nova definição de aprovação, consulte Crie uma definição de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para adicionar um aprovador à definição de aprovação, o aprovador deve ser configurado nos critérios do executor. Para fazer isso, consulte Crie critérios de desempenho no local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Definições de aprovação**.
2. Selecione **Aprovação do plano de cenário** definição de aprovação.
3. No formulário, role para baixo até a lista relacionada Configurações de aprovação do local de trabalho.
4. Selecione **Aprovador do plano de cenário** .
5. No formulário, adicione aprovadores em **Aprovadores** campo.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O aprovador está configurado para revisar o cenário.

Instalar Central do local de trabalho

Instale o. Central do local de trabalho aplicação em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Space Management
   - Plano de distribuição do local de trabalho
   - Gestão de mudança de local de trabalho
   - Mapeamento interno do local do trabalho Para exibição de mapa de andar.
   - Administração de locação de local de trabalho
   - Gestão de documentos Para Administração de leasing do local de trabalho

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Central do local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_central

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação por seu nome (Workplace Central ou ID (sn_wsd_central). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar o Workplace Central.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Usar Central do local de trabalho

Execute atividades relacionadas ao local de trabalho usando Central do local de trabalho aplicação.

Para personalizar uma página no Central do local de trabalho, consulte o artigo da base de conhecimento: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Criando listas personalizadas em Central do local de trabalho

Você pode criar listas personalizadas usando o módulo Listas no Central do local de trabalho. Você pode criar uma lista personalizada usando as listas existentes de Central do local de trabalho ou usando uma tabela do sistema.

Crie uma lista personalizada com base em uma lista existente

Crie uma lista personalizada com base em uma lista existente em Central do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Nota: Você pode precisar de funções adicionais com base nas listas das quais você deseja acessar Central do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_central.workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Listas** ícone ( ).
3. Selecione **Minhas listas** e selecione **Adicionar nova lista** .
   O pop-up Nova lista é exibido com **Começar a partir de existente** selecionada por padrão.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar a partir de existente

Campo	Descrição
Lista	Existente Central do local de trabalho lista que você deseja usar para sua lista personalizada. O sistema exibe somente listas às quais sua função tem acesso. Depois de selecionar uma lista, campos adicionais serão exibidos no pop-up.
Nome da Lista	Nome de exibição da lista personalizada.
Selecionar colunas	Colunas que são selecionadas a partir do selecionado Central do local de trabalho e exibidos na lista personalizada. Este campo é exibido depois que você seleciona uma lista no **Lista** campo. Algumas colunas já podem estar selecionadas com base na lista Selecionada.

5. Na seção Adicionar filtros, use as seguintes opções para filtrar e classificar os registros em sua lista personalizada.

Opção	Descrição
Usar filtro existente	Use um filtro existente que esteja disponível com o selecionado Central do local de trabalho lista.
Salvar filtro	Salve os critérios de filtro atuais. Você pode usar filtros salvos para outras listas personalizadas. Você também po– de conceder permissões a outros usuários para usar o filtro para suas listas persona– lizadas.
Atualizar (Contagem de atualizações)	Atualize o número de registros com base nos critéri- os de filtro atuais.
Editor	Crie conjuntos de condições para os critérios de fil- tro.
Classificar por	Selecione os campos que devem classificar os resul- tados nas listas personalizadas em ordem crescente ou decrescente.

6. Selecione **Criar**.

Crie uma lista personalizada com base em uma tabela do sistema

Crie uma lista personalizada em Central do local de trabalho com base em uma tabela do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: Você pode precisar de funções adicionais com base na tabela do sistema que você deseja acessar para a lista personalizada.

Função necessária: sn_wsd_central.workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Listas** ícone ().
3. Selecione **Minhas listas** e selecione **Adicionar nova lista** .
   O pop-up Nova lista é exibido com **Começar a partir de existente** selecionada por padrão.
4. Selecione **Crie o seu próprio** guia.
5. No formulário, preencha os campos.

Criar novo(a)

Campo	Descrição
Nome da Lista	Nome de exibição da lista personalizada.
Selecionar uma fonte	Tabela do sistema que você deseja usar para sua lista personalizada. O sistema exibe somente tabelas às quais sua função tem acesso. Depois de selecionar uma lista, campos adicionais serão exibidos no pop-up.
Selecionar colunas	Colunas selecionadas na tabela do sistema selecionada e exibidas na lista personalizada. Este campo é exibido depois que você seleciona uma tabela do sistema no **Selecione Origem** campo. Algumas colunas já podem estar selecionadas com base na lista Selecionada.

6. Na seção Adicionar filtros, use as seguintes opções para filtrar e classificar os registros em sua lista personalizada.

Opção	Descrição
Usar filtro existente	Use um filtro existente que esteja disponível com o selecionado Central do local de trabalho lista.
Salvar filtro	Salve os critérios de filtro atuais. Você pode usar filtros salvos para outras listas personalizadas. Você também po–de conceder permissões a outros usuários para usar o filtro para suas listas persona–lizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Atualizar (Contagem de atualizações)	Atualize o número de registros com base nos critérios de filtro atuais.
Editor	Crie conjuntos de condições para os critérios de filtro.
Classificar por	Selecione os campos que devem classificar os resultados nas listas personalizadas em ordem crescente ou decrescente.

7. Selecione **Criar**.

Trabalhar com Otimização de espaço

Execute ações relacionadas à otimização de espaço, como criar cenários, aprovar cenários e muito mais.

Nota: Para acessar o módulo Otimização de espaço em Central do local de trabalho, você deve ter a função sn_wsd_spcmgmt.space_planner ou a função sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader; sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader é uma função somente leitura.

Crie um cenário

Crie um cenário com um edifício. Adicione, atualize ou remova alocações de espaço antes de publicar e implantar um cenário. Gerencie e atualize seus cenários usando as guias Plano de pilha e Componente de mapa de piso.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Mapeamento interno (para administração baseada em mapa)
- Workplace Core
- Central do local de trabalho
- Prestação de serviços no local de trabalho Componentes
- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management

Importante: Você pode exibir espaços com base em suas entidades de local de trabalho somente para um edifício. Não é possível criar ou exibir um cenário com base em entidades do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

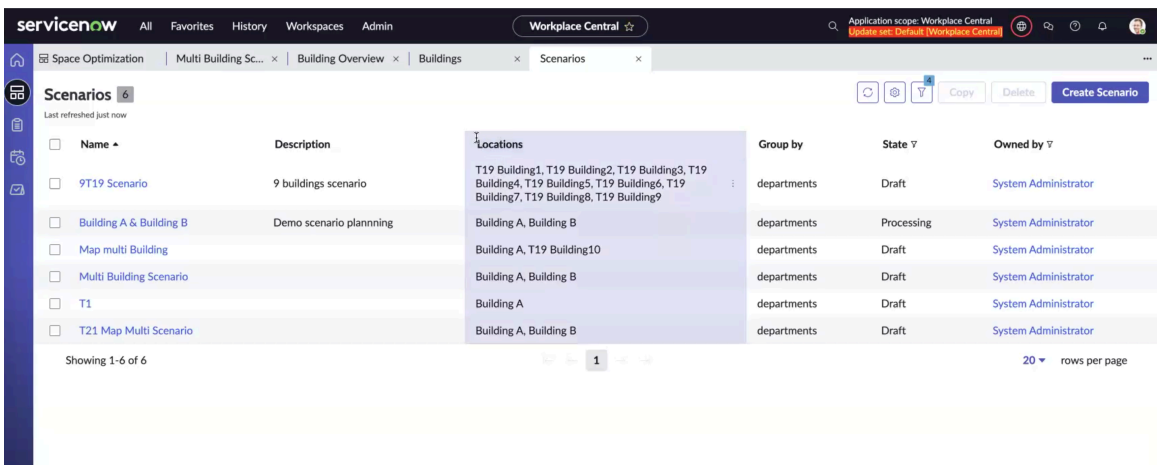
3. Selecione um cenário **Crie um cenário** em uma das seguintes opções.

Caminho	Ação
Na guia Otimização de espaço	Selecione **Criar cenário** .
Em uma seção de lista de cenários	Selecione **Criar cenário** .
Na seção Edifícios	**a.** Selecione um edifício. **b.** Na guia Detalhes do edifício, selecione **Criar cenário** .

4. No formulário de detalhes do cenário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de detalhes do cenário.
5. Selecione **Salvar cenário** .
6. **Opcional:** Selecione o ícone Atualizar ( ) para verificar se o seu cenário foi movido para **Rascunho** estado.

Resultado

O novo cenário é criado em **Processando** e leva algum tempo para mover para **Rascunho** estado. Você não pode abrir um cenário que está no estado de processamento.



Para obter mais informações sobre estados de cenário, consulte Cenário e construção - Visualizações, estados, configurações e principais recursos.

Depois que um cenário passa para **Rascunho** estado, você pode abrir o cenário e selecionar as opções de exibição do cenário.

- **Editar cenário** : Você só pode editar um cenário usando esta opção. Esta opção está disponível somente quando você seleciona um cenário na página Otimização de espaço. Não está disponível quando você seleciona um edifício na página Otimização de espaço.
- **Cenário de exibição** : Exibir detalhes do cenário (espaços não atribuídos, espaços alocados e detalhes de atribuição do usuário) de um edifício, andar ou barra selecionado.

O que Fazer Depois

Para criar uma cópia de um cenário existente, consulte Crie uma cópia de um cenário existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba ou edite o cenário usando o plano de pilha ou o mapa de andares. Para obter mais informações, consulte Exibição ou edição de um cenário.

Exibição ou edição de um cenário

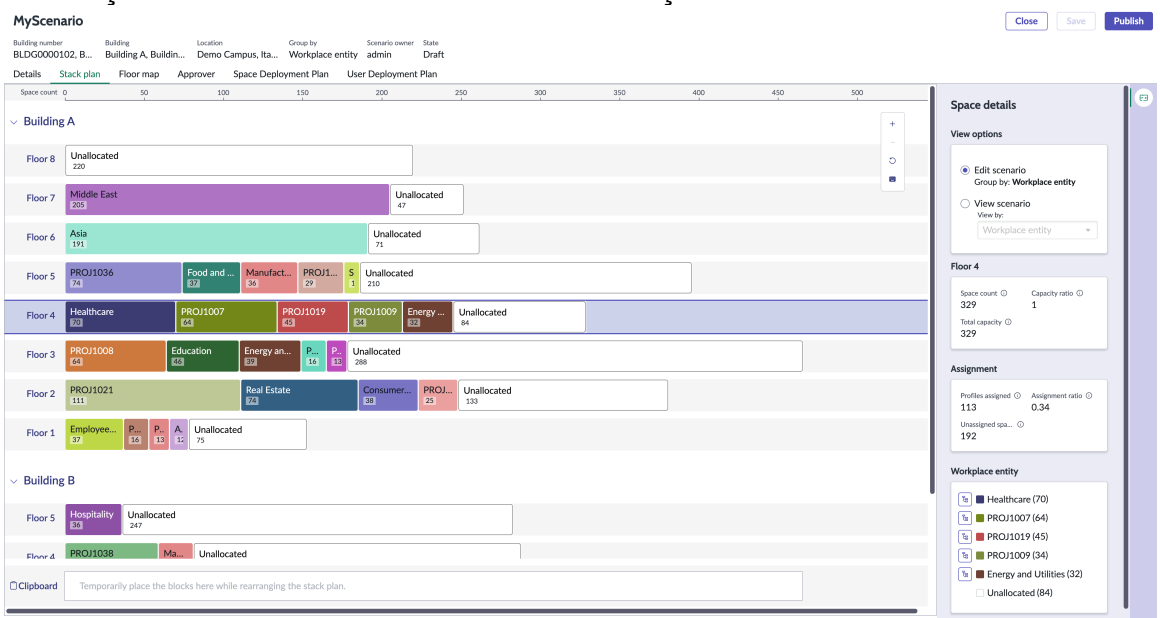
Você pode exibir os detalhes, como os detalhes do andar e os KPIs de espaço. Você pode editar um cenário para alocar espaços para projetos e bairros, atribuir espaços a usuários ou editar atribuições de espaço.

Exibição de um cenário

Ao exibir um cenário, você pode selecionar um **Exibir por** opção para agrupar espaços no plano de pilha ou no mapa de andares. Se você selecionar Entidade do local de trabalho, também poderá selecionar o nível de entidade que deseja usar para exibir o cenário. O cenário exibe todos os níveis de entidade por padrão.

Você pode exibir um cenário no plano de pilha ou no mapa de andares. Para obter mais informações sobre planos de pilha e mapas de andares, consulte Cenário e construção - Visualizações, estados, configurações e principais recursos.

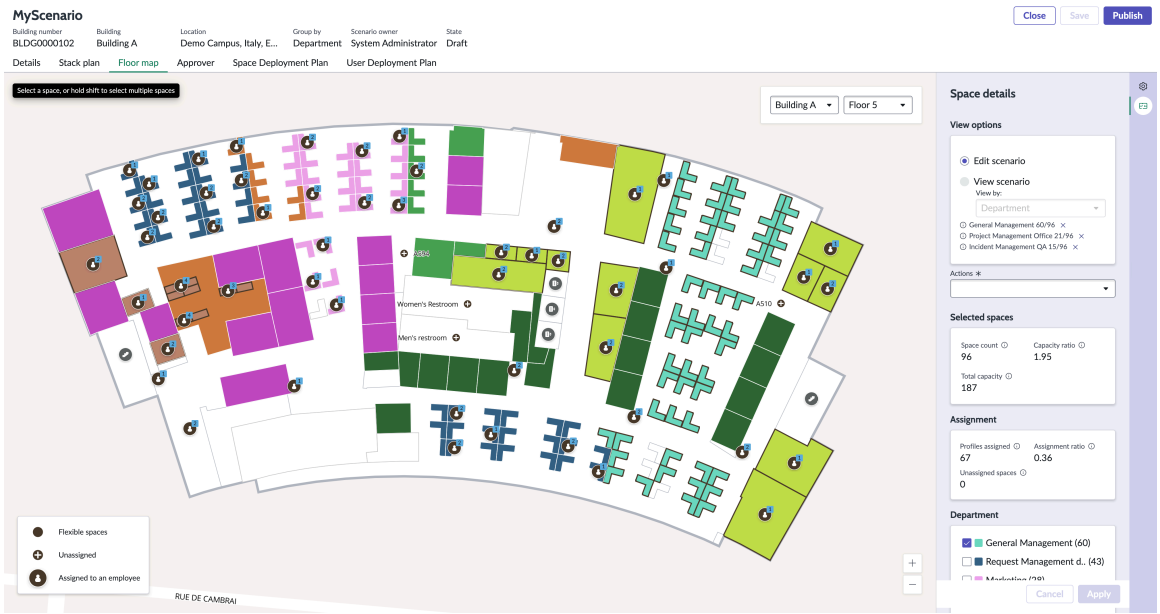
O painel Detalhes do espaço exibe informações sobre os espaços e as atribuições de perfil de um cenário. Quando você seleciona um edifício, andar ou barra no plano de pilha, as informações são atualizadas com base na sua seleção.



Quando você seleciona espaços no mapa do andar, o painel Detalhes do espaço exibe informações com base na sua seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As informações no painel Detalhes do espaço são exibidas em cartões. Você também pode exibir os cartões ao editar o cenário.

- O primeiro cartão exibe a contagem de espaço, a capacidade total e a proporção entre a capacidade e os espaços.

  O nome do cartão muda com base na sua seleção no plano de pilha ou no mapa de andares.

- . **Atribuição** o cartão exibe o número de perfis atribuídos aos espaços selecionados, o número de espaços não atribuídos e a proporção de atribuição de usuários para espaços.
- O cartão de legenda exibe as alocações na área selecionada do plano de pilha ou mapa de piso.

  O nome do cartão muda com base na sua seleção no plano de pilha ou no mapa de andares.

  Se a opção de exibição por for Entidade do local de trabalho, você poderá exibir a hierarquia selecionando o ícone de árvore ( ) no cartão de legenda.

Editando um cenário

Ao editar um cenário, o **Agrupar por** A opção é usada para alocar espaços com base no tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade do sistema].

Por exemplo, se o **Agrupar por** a opção é **Bairro** , Em seguida, os bairros estarão disponíveis para você editar na guia Plano de pilha do cenário.

Você pode editar um cenário usando o plano de pilha ou usando o mapa de andares. Para obter mais informações sobre planos de pilha e mapas de andares, consulte Cenário e construção - Visualizações, estados, configurações e principais recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se **Bairro** está selecionado como a opção agrupar por, somente atribuições que têm **Atribuição de bairro** os tipos são aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, atribuições que tenham **Atribuição de local** os tipos são aplicáveis.
- A edição de um cenário com base em entidades do local de trabalho é compatível com Workplace Space Management versão 1.15.0. Para versões anteriores, você pode exibir espaços com base nas entidades do local de trabalho de um edifício. Para obter mais informações, consulte Edite ou exiba os espaços de um edifício com base em entidades do local de trabalho.
- Se você selecionar Entidade do local de trabalho como a opção Agrupar por, as barras do plano de pilha serão exibidas com base no nó mais baixo da hierarquia. Por exemplo, se a hierarquia dos espaços for Suporte corporativo/Europa/Tecnologia da informação/TI , as barras são exibidas para Suporte DE TI . Ao editar um cenário, você pode selecionar o nível de entidade que deseja usar para o plano de pilha.

Para obter mais informações sobre como editar um cenário, consulte um dos tópicos a seguir.

Edite um cenário usando o plano de pilha

Edite um cenário usando o plano de pilha para alocar espaços para departamentos, centros de custos, entidades do local de trabalho ou bairros.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado um cenário e de que ele esteja no estado Rascunho. Para obter mais informações, consulte Crie um cenário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
     Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
     O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione Todos os cenários e selecione o cenário que você deseja editar.
   Por padrão, o cenário é aberto no **Plano de pilha** guia.
3. No painel Detalhes do espaço, no cartão Opções de exibição, selecione **Editar cenário** .
   . **Agrupar por** A opção é preenchida automaticamente com base no tipo de alocação [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade do sistema].
4. Selecione o ícone do painel Acordeão (›) do edifício que você deseja editar.
   Você pode expandir um acordeão para exibir os andares de um edifício. Se o seu cenário contiver vários edifícios, o acordeão do último edifício será expandido por padrão.
   - Quando você seleciona um edifício para ver os andares, as bordas do edifício selecionado são realçadas.
   - Quando você seleciona um andar no plano de pilha para exibir os espaços ou alocações, as bordas do andar selecionado são realçadas.
   - Quando você seleciona uma barra ou espaço para exibir o número de espaços alocados, as bordas da barra ou espaço selecionado são realçadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Edite o plano de pilha com base em seu requisito.

Ação	Etapas
Ampliar ou reduzir o plano de pilha	Use as opções de zoom ( ) no plano de pilha.
Redimensionar uma barra	**a.** Selecione a barra que você deseja redimensionar. **b.** No cartão de legenda do mapa, selecione **Redimensionar** . **c.** No campo Contagem de espaços, insira o número de espaços que você deseja alocar para a barra. **d.** Em **Aloque espaços adicionados de** ou **Aloque o espaço restante para** selecione uma entidade primária ou espaços não alocados. Os espaços são alocados ou adicionados à entidade selecionada. Esta etapa será aplicável se a opção Agrupar por for Entidade do local de trabalho. **e.** Selecione **Aplicar** e salve o cenário.
Mova uma barra para um andar diferente	**a.** Selecione a barra que você deseja mover. **b.** No cartão de legenda do mapa, selecione **Mover** . **c.** Em **Atribuir ao edifício** , selecione o edifício para o qual você deseja mover a barra. ▪ Você só pode selecionar edifícios que são adicionados ao cenário com base nos critérios de seleção de espaço. ▪ Você também pode mover a barra temporariamente para a área de transferência. **d.** Em **Atribuir ao andar** , selecione o andar para o qual você deseja mover a barra. Este campo não poderá ser editado se **Atribuir ao edifício** o valor é **Área de transferência** . **e.** Em **Alocação de espaço** selecione uma entidade primária ou um espaço não alocado. Os espaços são alocados da entidade selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	Este campo será aplicável se a opção Agrupar por for Entidade do local de trabalho. **f.** Selecione **Aplicar** e salve o cenário.
Arraste uma barra para um andar diferente	**a.** Arraste a barra para o andar para o qual você deseja movê-la. **b.** No pop-up de seleção de espaço, selecione espaços não alocados ou uma entidade primária. Esta etapa será aplicável se a opção Agrupar por for Entidade do local de trabalho.

Edite um cenário usando o mapa de andares

Edite um cenário usando o mapa de andares para adicionar ou remover alocações ou para atribuir usuários a espaços em sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado um cenário e de que ele esteja no estado Rascunho. Para obter mais informações, consulte Crie um cenário.

Certifique-se de ter selecionado Mapeamento interno como seu provedor de mapas para exibir mapas.

- Para obter mais informações sobre como selecionar um provedor de mapas, consulte Personalize as propriedades do mapa.
- Para obter mais informações sobre mapeamento interno, consulte Mapeamento interno.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
     Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
     O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Na lista Todos os cenários, selecione o cenário que você deseja editar.
   Por padrão, o cenário é aberto no **Plano de pilha** guia.
3. Selecione **Mapa do andar** guia.
4. No painel Detalhes do espaço, no cartão Opções de exibição, selecione **Editar cenário** .
   . **Agrupar por** A opção é preenchida automaticamente com base no tipo de alocação [`sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE`propriedade do sistema].
5. Edite o cenário usando o mapa de andares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Aumente ou diminua o zoom no mapa	Use as opções de zoom ( ) no mapa.
Mude o mapa para um andar e edifício diferentes	Selecione um edifício e um andar em **Edifício** e. **Andar** opções de lista.
Exiba os detalhes de um espaço	Selecione um ou mais espaços no mapa. Você pode selecionar vários espaços mantendo pressionada a tecla Shift. Você também pode segurar a tecla Shift e desenhar um círculo para selecionar espaços no mapa. Os detalhes dos espaços selecionados são exibidos na seção do painel Detalhes do espaço.
Edite a alocação de um espaço	**a.** Selecione os espaços que você deseja editar. Você pode selecionar vários espaços mantendo pressionada a tecla Shift. Você também pode segurar a tecla Shift e desenhar um círculo para selecionar espaços no mapa. **b.** No painel Detalhes do espaço, no **Ações** lista suspensa, selecione **Alocação** . **c.** Em **Alocação** , selecione qualquer uma das seguintes opções: ▪ **Alocação de mudança** : Selecione esta opção para mudar a alocação. ▪ **Adicionar alocação** : Selecione esta opção para adicionar uma alocação. ▪ **Remover alocação** : Selecione esta opção para remover a alocação. **d.** Em **Tipo de alocação** selecione a alocação que você deseja fazer. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você selecionar **Alocação de mudança** ou **Adicionar alocação** . O nome do campo depende de **Agrupar por** campo do cenário. **e.** Selecione **Aplicar** e salve o cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	Nota: Para entidades do Workplace, se você adicionar uma entidade primária e secundária como alocações, somente a entidade secundária será exibida na legenda do mapa.
Edite o tipo de atribuição de um espaço	**a.** Selecione os espaços para os quais você deseja mudar a atribuição. Você pode selecionar vários espaços mantendo pressionada a tecla Shift. Você também pode segurar a tecla Shift e desenhar um círculo para selecionar espaços no mapa. **b.** No painel Detalhes do espaço, no **Ações** lista suspensa, selecione **Tipo de atribuição** . **c.** Em **Tipo de atribuição** , selecione o tipo de atribuição que você deseja fazer. **d.** Selecione **Aplicar** e salve o cenário.
Atribua um usuário a um espaço	**a.** Selecione o espaço que você deseja editar. Você pode selecionar apenas um único espaço para atribuir um usuário. **b.** No painel Detalhes do espaço, no **Ações** lista suspensa, selecione **Atribuição de usuário** . **c.** Em **Atribuição de usuário** , selecione o usuário que você deseja atribuir ao espaço. Você também pode selecionar vários usuários. **d.** Selecione **Aplicar** e salve o cenário.
Remover um usuário atribuído a um espaço	**a.** Selecione o espaço que você deseja editar. Você pode selecionar apenas um único espaço para remover um usuário. **b.** No painel Detalhes do espaço, em **Atribuição** para remover um usuário, selecione o ícone remover atribuição (✕).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Edite a exibição da atribuição do usuário e do tipo de atribuição no mapa	**a.** No painel Detalhes do espaço, selecione o ícone Configurações do mapa ( ). **b.** Com base nas mudanças que você deseja fazer, habilite ou desabilite qualquer uma das seguintes opções: ▪ **Atribuído a.** : Opção para exibir o número de usuários atribuídos a um espaço. ▪ **Tipo de atribuição** : Opção para exibir o tipo de atribuição, ou seja, flexível ou permanente.
Mude a opacidade dos espaços coloridos	Você pode mudar a opacidade dos espaços coloridos com base nas opções Agrupar por ou Exibir por. Mudar a opacidade é útil se alguns elementos no mapa estiverem ocultos devido à cor. **a.** No painel Detalhes do espaço, selecione o ícone Configurações do mapa ( ). **b.** Em **Opacidade** insira o valor percentual desejado para os espaços realçados. **c.** Selecione **Aplicar**. O valor de opacidade especificado é definido para os espaços coloridos.

Importante:

Se **Bairro** está selecionado como a opção agrupar por, somente atribuições que têm **Atribuição de bairro** os tipos são aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, atribuições que tenham **Atribuição de local** os tipos são aplicáveis.

Editar atribuições de usuário de um bairro

Adicione um usuário a um bairro ou edite as atribuições de usuário existentes de um bairro em um edifício.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado um cenário baseado em bairros. Para obter mais informações sobre como criar bairros e cenários, consulte os tópicos a seguir.

- Gestão de bairros
- Crie um cenário.

Importante: Você pode adicionar uma atribuição de usuário ou editar uma atribuição de usuário de um bairro somente em uma exibição de edifício.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ou remover atribuições de usuário de um bairro em um edifício ou em um cenário. Um usuário do local de trabalho só pode ter um local em uma vizinhança. Se um usuário receber vários locais na mesma vizinhança, o local adicionado mais recente será definido como ativo e outros serão excluídos.

Nota: Em um edifício, você só pode fazer mudanças relacionadas à atribuição do usuário somente para uma vizinhança que já tenha sido criada. Você não pode adicionar uma nova vizinhança.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício para o qual você deseja modificar as atribuições do usuário da vizinhança.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.
   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. **Opcional:** Veja os bairros em cada andar do edifício.
   a. Selecione o ícone Configurações do plano de pilha ( ) para abrir as configurações.
   b. Em **Exibir por** campo, selecione **Bairro** .
      O plano de pilha exibe os bairros no edifício.
5. Edite as atribuições de usuário de um bairro no plano de pilha.
   a. Selecione o bairro no andar em que você deseja editar as atribuições do usuário.
   b. No painel Detalhes do espaço, na seção Atribuição, selecione **Editar atribuições de usuário** .
      Uma página é aberta exibindo a lista de usuários atribuídos à vizinhança.
   c. **Opcional:** Use as opções de filtro, classificação ou atualização para modificar a lista.
   d. Adicione ou remova usuários da vizinhança.

Escolha	Etapas
Adicione usuários à vizinhança	**a.** Selecione **Adicionar**. **b.** Na janela Adicionar perfil de usuário, selecione os usuários que você deseja adicionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Etapas
	Use a opção de filtro para filtrar a lis–ta de usuários. Você pode adicionar até 1000 usuários à vizinhança. **c.** Selecione **Adicionar**. Os usuários são adicionados à vizinhança. Uma nova atribuição de local de perfil do local de trabalho é adicionada ao perfil do local de trabalho do usuário com a atribuição de bairro. . **Origem** o campo da atribuição do usuário está defi–nido como manual.
Remover usuários da vizinhança	**a.** Selecione os usuários que você deseja remover da vizinhança. **b.** Selecione **Remover** . **c.** Na janela de confirmação de exclusão, selecione **Excluir tudo** . Os usuários são removidos da vizinhança. A atribuição de local de perfil do local de trabalho é removida do perfil do local de trabalho do usuário com a atribuição de bairro.

As atribuições de bairro são aplicáveis se **Bairro** é selecionado como a opção agrupar por ou exibir por em um cenário ou visão geral do edifício. As atribuições de local são aplicáveis a todas as outras opções.

Revise um cenário

Revise um cenário criado por seu colega em um edifício no modo somente leitura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar um cenário criado por seu colega no módulo Otimização de espaço e compartilhar seu feedback com ele antes de implantá-lo.

Importante:

- Para revisar um cenário, o cenário deve estar publicado e no estado Pronto.
- Você não pode editar um cenário, você só pode exibir o cenário em um modo somente leitura. Para editar um cenário, você deve ser atribuído como o proprietário desse cenário.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
O painel Análise do local de trabalho é aberto.

2. Selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Nos blocos de métricas de cenários, selecione **Cenários publicados** lado a lado.
   Uma lista de cenários publicados aparece em uma guia separada.
4. **Opcional:** Na seção Lista de cenários, role a lista para baixo e clique em **Exibir tudo** .
5. Selecione o cenário que você deseja exibir.
   Use filtros na lista para encontrar o cenário que você está procurando.
   Após a seleção, o cenário é aberto em um plano de pilha.
6. No plano de pilha, aponte para ou selecione uma barra para exibir mais detalhes.
   Se você selecionar uma barra, poderá exibir os detalhes relacionados à barra no painel direito. Para obter mais informações sobre os recursos de exibição do plano de pilha, consulte Cenário e construção - Visualizações, estados, configurações e principais recursos.
7. **Opcional:** Exiba o plano de cenário em um andar diretamente selecionando **Exibição de mapa de andar** guia.

Nota: Você pode exibir o plano de cenário em um mapa de andares somente se o mapa de andares estiver configurado usando o. Mapeamento interno do local do trabalho Estúdio de mapa.

Publicar um cenário

Depois de criar um cenário e implementar a alocação e atribuição de espaço, o tipo de atribuição muda para um departamento, centro de custos ou bairro, publique o cenário. Compartilhe o cenário com seus colegas ou partes interessadas.

Antes de Iniciar

Crie um cenário

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Publique um cenário depois que ele for criado para que ele fique disponível para que outras pessoas exibam em um modo somente leitura. Compartilhe o cenário com seus colegas ou partes interessadas para revisar em um modo somente leitura. Acesse o cenário publicado no módulo Otimização de espaço.

Quando você publica um cenário, o estado do cenário muda de **Rascunho** estado para **Pronto** estado. Para obter mais informações sobre os estados de um cenário, consulte Cenário e construção - Visualizações, estados, configurações e principais recursos.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
2. No painel esquerdo, selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário que você deseja publicar.
   Siga qualquer um dos caminhos a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caminho	Ação
Na seção Lista de cenários	**a.** No final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo** . Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida. **b.** Selecione o cenário que você deseja publicar. Você pode usar as opções de pesquisa e filtro na lista.
Na seção Lista de edifícios	**a.** Selecione o edifício do qual você deseja publicar o cenário. A exibição do plano de pilha do edifício é aberta. **b.** Selecione **Cenários relacionados** . **c.** Selecione o cenário que você deseja publicar.

O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.

4. **Opcional:** Revise o cenário no plano de pilha ou no mapa de piso, conforme necessário.
   Consulte Revise um cenário.
5. Selecione **Publicar**.
   . **Publicar** O botão está disponível no plano de pilha e no mapa de piso de um cenário selecionado
   O cenário é publicado.

Resultado
O cenário é publicado.

Exiba todas as mudanças de alocação e imóveis do cenário em detalhes usando **Plano de implantação de espaço** ou **Plano de implantação do usuário** guia. Os detalhes de todas as mudanças que você realizou no cenário são exibidos. Exibir detalhes relacionados ao espaço, andar, edifício, tipo de mudança, valor atual, valor do cenário e casos do local de trabalho.

O que Fazer Depois
Envie um cenário para aprovação

Envie um cenário para aprovação

Depois de publicar o cenário, envie seu cenário para aprovação aos gerentes do local de trabalho da sua organização.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Crie um cenário
2. Publicar um cenário

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de publicar um cenário, envie o cenário para aprovação. O cenário será enviado para aprovação aos gerentes do local de trabalho para aprovação. Se houver vários aprovadores para um cenário, a aprovação ou rejeição recebida do gerente do local de trabalho que o executa primeiro será considerada. Você pode exibir seus detalhes relacionados à aprovação em **Aprovador** guia. Quando um cenário é enviado para uma aprovação, o estado do cenário muda de Publicado para Aguardando aprovação e você não pode editar o cenário.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário que você deseja enviar para aprovação.
   Siga qualquer um dos caminhos a seguir.

Caminho	Ação
Na seção Lista de cenários	**a.** No final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo** . Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida. **b.** Selecione o cenário que você deseja enviar para aprovação. Você pode usar as opções de pesquisa e filtro na lista.
Na seção Lista de edifícios	**a.** Selecione o edifício do qual você deseja enviar um cenário para aprovação. A exibição do plano de pilha do edifício é aberta. **b.** Selecione **Cenários relacionados** . **c.** Selecione o cenário que você deseja enviar para aprovação.

   O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.
4. **Opcional:** Revise o cenário.
   Consulte Revise um cenário.
5. **Opcional:** Se o cenário não for publicado, publique o cenário.
   Consulte Publicar um cenário.
6. Após a publicação, clique em **Enviar para aprovação** para enviar o cenário para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Abra o. **Aprovador** para exibir os detalhes relacionados ao aprovador.
8. Dependendo do estado do cenário após o envio para aprovação, faça o seguinte:
   - Rejeitado: Se o cenário for rejeitado pelo aprovador, o estado do cenário mudará para Rejeitado.

     Para exibir os detalhes da rejeição, faça o seguinte:

     a. Selecione **Aprovador** guia.

     b. Pesquisar **Rejeitado** estado.

        Use a opção de filtro para exibir o estado rejeitado.

     c. Em **Comentários** exiba os comentários fornecidos pelo aprovador.

     d. Selecione **Plano de pilha** para implementar as mudanças sugeridas pelo aprovador.

     e. Depois de fazer as mudanças, clique em **Salvar** .

     f. Depois de salvar o cenário, para enviar o cenário para aprovação novamente, clique em **Enviar para aprovação.**

        O estado do cenário é alterado novamente para Aguardando aprovação e você não pode mais editar o cenário.

        Se o cenário for rejeitado, você poderá enviar um cenário para aprovação várias vezes até que ele seja aprovado.

   - Aprovado: Se o cenário for aprovado, o estado do cenário mudará para Aprovado. Você não pode mais editar o cenário depois que ele é aprovado.
9. Depois que o cenário for aprovado, implante o cenário.
   Consulte Implantar um cenário.

Resultado
O processo de aprovação do cenário foi concluído.

O que Fazer Depois
Implantar um cenário

Mudar responsável por um cenário

Mude a propriedade de um cenário publicado e que está no estado Pronto. Permita que outros planejadores de espaço também façam suas mudanças no cenário que você criou. Um pode alternar um cenário entre vários proprietários, um de cada vez.

Antes de Iniciar
Certifique-se do seguinte:

1. Crie um cenário.
2. Publicar um cenário

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mude a propriedade de um cenário publicado para permitir que outros planejadores de espaço implementem suas mudanças. Um cenário pode ser trabalhado por vários planejadores de espaço, um de cada vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário para o qual você deseja mudar a propriedade.
   Siga qualquer um dos caminhos a seguir.

Caminho	Ação
Na seção Lista de cenários	**a.** No final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo** . Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida. **b.** Selecione o cenário para o qual você deseja mudar a propriedade. Você pode usar as opções de pesquisa e filtro na lista.
Na seção Lista de edifícios	**a.** Selecione o edifício do qual você deseja mudar a propriedade do cenário. A exibição do plano de pilha do edifício é aberta. **b.** Selecione **Cenários relacionados** . **c.** Selecione o cenário para o qual você deseja mudar a propriedade.

   Por padrão, o plano de pilha do cenário selecionado é aberto.
4. Selecione **Detalhes** do cenário.
   O formulário de detalhes do cenário é aberto.
5. Em **De propriedade de** , selecione o nome do planejador de espaço para o qual você deseja mover a propriedade.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado

O cenário é movido para os planejadores de espaço selecionados. Você não pode mais mudar o cenário. Você pode fazer mudanças em um cenário somente se estiver atribuído como o proprietário do cenário.

Implantar um cenário

Depois de publicar um plano de cenário, implante o cenário em sua produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter criado e publicado um cenário. Para mais informações, consulte os tópicos a seguir.
  - Crie um cenário
  - Publicar um cenário
- Certifique-se de que o cenário esteja atribuído a você. Você só pode implantar cenários que você possui.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de publicar um cenário, você deve implantar o cenário para implementar as mudanças nos dados de produção ou do edifício principal.

Nota:

- De Workplace Space Management versão 1.15.0, implantar um cenário substitui as alocações existentes para um espaço pelas alocações especificadas com base em **Agrupar por** valor.
- Para Workplace Space Management1.14.0 ou versões anteriores, a implantação de um cenário substitui todas as alocações do espaço por novas alocações, independentemente de **Agrupar por** valor.

Durante a implantação, você pode agrupar todas as solicitações de movimentação geradas para a implantação do cenário em um único projeto de movimentação. Usando um projeto de movimentação, você pode rastrear solicitações de movimentação e também programar com base na disponibilidade. Para obter mais informações sobre Mover projetos, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

Nota: A opção para criar um projeto de movimentação aparecerá somente se houver pelo menos uma movimentação de usuário do local de trabalho no cenário publicado.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**
2. Selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Selecione o cenário que você deseja implantar.
   O cenário deve ser de sua propriedade. Para verificar o proprietário de um cenário, você pode verificar **De propriedade de** . **Detalhes** do cenário.
4. Selecione **Implantar** .
   O cenário é implantado e os casos de local de trabalho são criados para todas as mudanças de alocação e atribuição que você fez em um cenário.

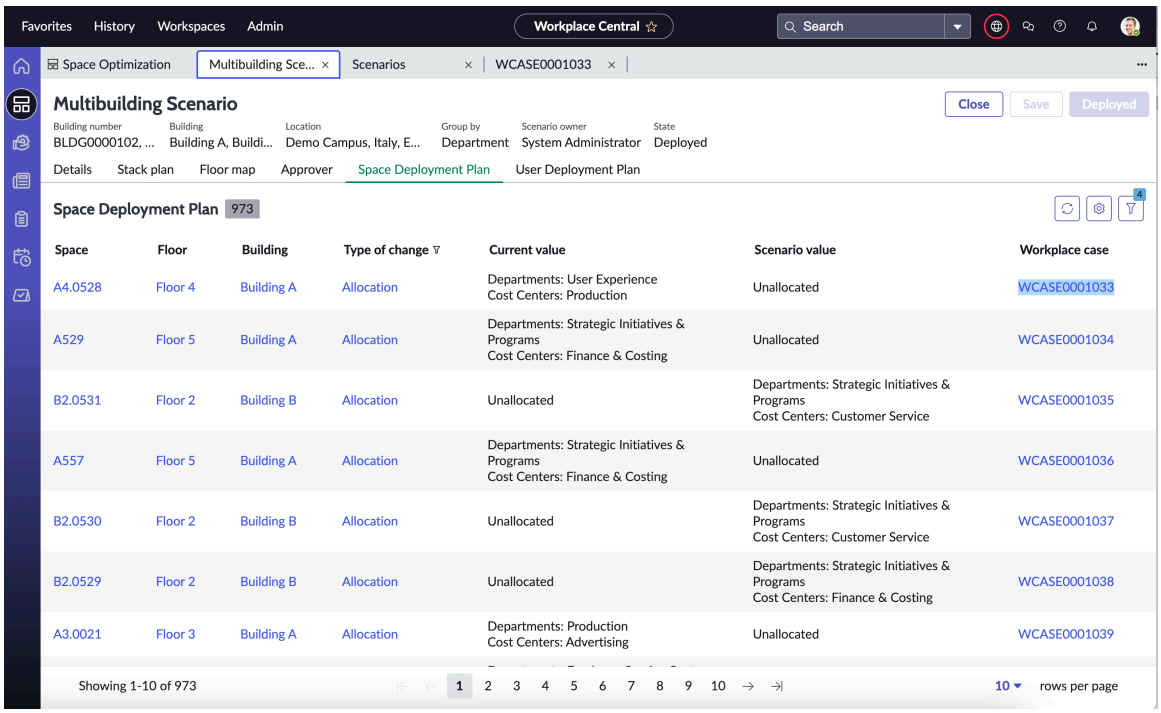
Importante: Seus dados de produção são atualizados com as mudanças do plano de cenário. Revise as mudanças atualizadas antes de prosseguir com a implantação.

Nota: Você não pode editá-lo em um cenário depois que ele é implantado. Você só pode exibir o cenário usando **Opções de exibição** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Navegue até **Plano de implantação de espaço** e o. **Implantação do usuário** guia.
   Os detalhes de todas as mudanças que você realizou no cenário são exibidos. Você pode exibir detalhes do edifício e andar onde a mudança foi aplicada, espaço, o tipo de mudanças, o valor atual e o cenário.



Para obter mais informações sobre o plano de implantação de espaço e o plano de implantação do usuário, consulte os seguintes tópicos:

- Plano de Implantação do espaço
- Plano de implantação de usuários

6. **Opcional:** Na caixa de diálogo exibida, se você quiser criar um projeto de movimentação para todas as movimentações do cenário, selecione **Criar projeto de movimentação** opção.
   Você pode exibir todas as solicitações de movimentação criadas após a implantação do cenário no projeto de movimentação. Você pode rastrear e programar uma solicitação de movimentação, se necessário. Para obter mais informações, consulte Gestão de movimentação.

> ⚠ **Aviso:** A opção aparecerá somente se houver pelo menos uma movimentação de usuário do local de trabalho no cenário publicado.

7. Na caixa de diálogo exibida, selecione **Sim** para implantar.

Resultado

O cenário é implantado. Depois que o cenário é implantado, o estado do cenário muda para **Implantado** . Cada mudança aciona um caso de local de trabalho no Gestão de casos do local de trabalho aplicação.

Dependendo do tipo de mudança, os seguintes tipos de serviços do local de trabalho são criados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Atribuição de usuário do local de trabalho e serviço de movimentação por meio do planejamento de cenário** Serviço do Workplace para atualizar a atribuição do usuário e executar atividades de movimentação relacionadas ao usuário.
- **Serviço de tipo de atribuição do local de trabalho** Serviço do Workplace para mudar o tipo de atribuição de um espaço.
- **Serviço de mudança de alocação do local de trabalho** Serviço do Workplace para mudar a alocação de um espaço.

Se você quiser trabalhar em um projeto de movimentação para todas as solicitações de movimentação em um cenário implantado, rastreie o projeto de movimentação no espaço de gestão de movimentações. Para trabalhar no projeto Mover, consulte Trabalhar em um projeto de movimentação.

Exibir detalhes da mudança do cenário

Exiba detalhes de cada mudança que você implementou em um cenário. Você pode exibir detalhes como o espaço alterado, o tipo de mudança e o caso de movimentação do local de trabalho associado à mudança.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado um cenário. Para obter mais informações sobre como criar um cenário, consulte Crie um cenário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader (somente leitura; para exibir um cenário)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba detalhes de cada mudança feita no cenário. Você pode exibir detalhes como o andar em que a mudança foi aplicada, o espaço que foi alterado, o tipo de mudança e o valor do cenário. Se o cenário estiver no estado Implantado, você também poderá exibir os casos de movimentação do local de trabalho associados a cada mudança implementada no cenário.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Abra o cenário que você deseja exibir usando qualquer um dos caminhos a seguir.

Caminho	Ação
Na seção Lista de cenários	**a.** No final da lista Cenários, selecione **Exibir tudo** . Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caminho	Ação
	b. Selecione o cenário que você deseja exibir. Você pode usar as opções de pesquisa e filtro na lista.
Na seção Lista de edifícios	**a.** Selecione o edifício que você deseja exibir. A exibição do plano de pilha do edifício é aberta. **b.** Selecione **Cenários relacionados** . **c.** Selecione o cenário que você deseja exibir.

O plano de pilha do cenário selecionado é aberto.

4. Selecione **Plano de implantação de espaço** do cenário.
   Para exibir mudanças relacionadas ao usuário, selecione **Plano de implantação do usuário** .

Resultado

São exibidos os detalhes de cada mudança implementada no cenário. Se o cenário estiver no estado Implantado, você também poderá exibir os casos de movimentação do local de trabalho associados a cada mudança implementada no cenário.

Para obter mais informações sobre o espaço e os planos de implantação do usuário, consulte os seguintes tópicos:

- Plano de Implantação do espaço
- Plano de implantação de usuários

Crie uma cópia de um cenário existente

Crie uma cópia de um cenário existente e faça mudanças. Criar um cenário a partir do arranhar se houver apenas pequenas mudanças em um cenário já criado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cenário que você deseja copiar esteja em um dos seguintes estados:

- Rascunho
- Pronto

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clone um cenário existente como ele está usando o processo de cópia. Em vez de fazer mudanças do zero, faça mudanças em um cenário já criado copiando-o. Copie um cenário que esteja no estado Rascunho ou Pronto.

Quando você copia um cenário, a cópia é criada com o mesmo nome, mas anexada com "- Cópia 2" para identificá-lo facilmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Lista de cenários, no final da lista de cenários, clique em **Exibir tudo** .
   Uma lista de todos os cenários criados na aplicação é exibida.
4. Marque a caixa de seleção ao lado do cenário que você deseja copiar.
5. No canto superior direito da página, selecione **Cópia** opção.

Resultado

Após alguns segundos do processo de cópia, a cópia do cenário é criada. Para exibir a cópia, atualize a lista selecionando o ícone Atualizar lista ( ). A cópia do cenário é nomeada com o mesmo nome do cenário copiado, mas anexada com uma "- Cópia 2". Por exemplo, Cenário ABC- Cópia 2. Quando você cria uma cópia de um cenário existente, o cenário é aberto diretamente na exibição do plano de pilha e no modo de cenário do cenário copiado.

O que Fazer Depois

Para trabalhar no cenário, consulte Crie um cenário.

Exiba ou edite alocações de espaço de um edifício

A Otimização de espaço também permite exibir alocações de espaço e fazer mudanças relacionadas ao espaço em um edifício diretamente. Você pode exibir um plano de pilha de edifício e um mapa de andar da mesma forma que os cenários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins a seguir estejam instalados:

- Central do local de trabalho
- Plano de distribuição do local de trabalho
- Prestação de serviços no local de trabalho Componentes
- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Para a exibição do mapa de andares, os mapas de andares devem ser criados usando Mapeamento interno do local do trabalho Estúdio de mapa.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader (somente leitura; para exibir um edifício)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar várias ações em um edifício diretamente em vez de trabalhá-las por meio do planejamento de cenário. A exibição de edifício permite que você execute o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba alocações de espaço em cada andar com base em diferentes opções de exibição. Para obter mais informações sobre as diferentes opções de exibição por disponíveis, consulte Cenário e construção - Visualizações, estados, configurações e principais recursos.
- Obtenha detalhes de espaço de cada alocação no plano de pilha da mesma forma que nos cenários.
- Executar administração de espaço baseada em mapa. Como editar ou atualizar atribuições de usuário para um bairro.
- Exiba alocações de espaço com base nas entidades do local de trabalho. Esta opção de exibição é compatível somente com a exibição de edifício. Você pode especificar o tipo de entidade com base no qual deseja ver as alocações de espaço.
- Você também pode executar mudanças em um edifício usando um mapa de andares diretamente. Consulte Edite os espaços de um edifício usando um mapa.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício cujos espaços você deseja exibir.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.
   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. Para exibir os espaços em cada andar com base em sua alocação à qual estão atribuídos, faça o seguinte:
   a. No painel direito, selecione **Configurações do plano de pilha** ícone ( ) para abrir as configurações.
   b. Em **Exibir por** , selecione uma opção.
      As seguintes opções de exibição estão disponíveis:
      - **Departamento**
      - **Centro de custos**
      - **Bairro**
      - **Entidade do local de trabalho**

        Ao selecionar **Entidade do local de trabalho** , um campo adicional, **Tipo de entidade do local de trabalho** também é exibido no qual você pode especificar o tipo de entidade, com base no qual deseja exibir os espaços.
      - **Tipo de espaço**
      - **Tipo de atribuição**
      - **Status do espaço**
      - **Função de espaço**
      - **Status de ocupação**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para exibir os detalhes do espaço atribuídos à alocação selecionada, faça o seguinte:

   a. No painel direito, selecione o ícone Detalhes do espaço ( ).

   b. No plano de pilha, selecione a barra para a qual você deseja exibir os detalhes do espaço.
   Os detalhes, como contagem de espaço, capacidade, detalhes de atribuição do usuário e a legenda de cor associada à alocação, são exibidos à direita.

6. Para alocar um espaço ou mudar a alocação, faça o seguinte:

   a. Selecione **Mapa do andar** e o. **Edifício** guia.

   b. Selecione o andar e o edifício onde o espaço está localizado usando o menu suspenso no canto superior direito do mapa.

   c. Selecione um espaço no mapa diretamente para exibir os detalhes desse espaço no painel direito.
   Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo ao redor deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base na sua seleção.

   Os espaços flexíveis, atribuídos e não atribuídos são realçados com códigos de cores diferentes. A legenda desses códigos de cores é exibida no mapa. Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

   d. No painel lateral, selecione **Editar espaços** .
   Uma página é aberta exibindo a lista de espaços selecionados.

   e. Selecione os espaços para os quais você deseja mudar a alocação.

   f. Selecione **Alocações** menu suspenso.

   g. Dependendo da mudança de alocação que você deseja fazer, selecione uma das seguintes opções:
      - **Alocação de mudança** : Para mudar a alocação existente.
      - **Adicionar alocação** : Para adicionar uma alocação.
      - **Remover alocação** : Para remover a alocação existente.

   h. Na janela que é aberta, no **Tipo de alocação** , selecione o tipo de alocação.
   Você também pode selecionar alocações dependendo do requisito.

   i. Selecione **Aplicar**.

   j. Na janela de confirmação, revise as mudanças que estão prestes a ser implementadas e selecione **Confirmar** .
   As mudanças de alocação são salvas automaticamente.

Edite ou exiba os espaços de um edifício com base em entidades do local de trabalho

Exiba os espaços em um edifício com base em seus tipos de entidade. No mapa de piso, adicione diretamente uma alocação ou modifique uma alocação de espaço. Atribua espaços a uma entidade de local de trabalho a partir do mapa de andares.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Exiba ou edite alocações de espaço de um edifício

Importante: Você pode exibir espaços com base em suas entidades de local de trabalho somente para um edifício. Não é possível criar ou exibir um cenário com base em entidades do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader (somente leitura; para exibir um edifício)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir os espaços de um edifício com base em diferentes tipos de entidade configurados na aplicação . O plano de pilha permite exibir o número de espaços atribuídos a cada entidade. Exiba a hierarquia de cada entidade, exiba as entidades do local de trabalho secundário e primário.

Na exibição do mapa do andar do edifício, atribua diretamente um espaço a uma entidade do local de trabalho ou mude uma alocação existente de um espaço.

Você também pode executar mudanças em um edifício usando um mapa de andares diretamente. Consulte Edite os espaços de um edifício usando um mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. Selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício cujos espaços você deseja exibir.
   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.
   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. Para exibir os espaços em cada andar com base nas entidades do local de trabalho às quais eles estão atribuídos, faça o seguinte:
   a. No painel direito, selecione o ícone Configurações do plano de pilha ( ) para abrir as configurações.
   b. Em **Exibir por** campo, selecione **Entidade do local de trabalho** .
   c. Em **Tipo de entidade do local de trabalho** especifique o tipo de entidade com base no qual você deseja exibir as entidades do local de trabalho.
      Se você quiser exibir todas as entidades do local de trabalho, independentemente de seus tipos de entidade, selecione **Todos os níveis** .
5. Para exibir os detalhes do espaço atribuídos a cada entidade do local de trabalho, faça o seguinte:
   a. No painel direito, selecione o ícone Detalhes do espaço ( ).
   b. No plano de pilha, selecione a barra da entidade do local de trabalho para a qual você deseja exibir os detalhes do espaço.
      Os detalhes da entidade do local de trabalho, como contagem de espaço, capacidade, detalhes de atribuição do usuário e a legenda de cor associada à entidade, são exibidos à direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os espaços que não são atribuídos à entidade do local de trabalho selecionada direta ou indiretamente (a quaisquer tipos de entidade de hierarquia inferior que possam ser resolvidos para a entidade do local de trabalho selecionada) são atribuídos à hierarquia superior da entidade do local de trabalho são exibidos como **Outros** .

6. Para exibir a hierarquia da entidade do local de trabalho, faça o seguinte:

   a. Selecione a entidade do local de trabalho para a qual você deseja exibir a hierarquia.
   Selecione a barra no chão.

   b. No painel Detalhes do espaço, vá para a seção Entidade do local de trabalho.

   c. Selecione o ícone de hierarquia ( ao lado da legenda de cor da entidade do local de trabalho.
   A legenda exibe a cor da entidade e o número de espaços atribuídos a essa entidade no andar.

   Uma janela é aberta exibindo os detalhes da entidade do local de trabalho e sua hierarquia. O número de espaços atribuídos a cada entidade na hierarquia é claramente detalhado.

   d. **Opcional:** Na janela, selecione o ícone Expandir () para exibir a lista de entidades de nível abaixo e o número de espaços atribuídos a ela.
   Aponte para o ícone de informações () para exibir o número de espaços atribuídos diretamente a esse nível de entidade do total de atribuições nele e seus subníveis na hierarquia.

7. Para alocar um espaço para uma entidade de local de trabalho ou para mudar a alocação, faça o seguinte:

   a. Selecione **Mapa do andar** guia.

   b. Selecione o andar onde o espaço está localizado usando o menu suspenso no canto superior direito do mapa.

   c. Selecione um espaço no mapa diretamente para exibir os detalhes desse espaço no painel direito.
   Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo ao redor deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base na sua seleção.

   Os espaços são realçados com cores diferentes com base em sua alocação. A legenda de cores é exibida no mapa. Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

   d. No painel lateral, selecione **Editar espaços** .
   Uma página é aberta exibindo a lista de espaços selecionados.

   e. Selecione os espaços para os quais você deseja mudar a alocação para uma entidade de local de trabalho.

   f. Selecione **Alocações** menu suspenso.

   g. Dependendo da mudança de alocação que você deseja fazer, selecione uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Alocação de mudança** : Para mudar a alocação existente para uma entidade de local de trabalho.
- **Adicionar alocação** : Para adicionar a alocação de entidade do local de trabalho.
- **Remover alocação** : Para remover a alocação existente.

h. Na janela que é aberta, no **Tipo de alocação** campo, selecione **Entidade do local de trabalho** .
Você também pode selecionar outras alocações dependendo do requisito.

i. Em **Tipo de entidade** selecione o tipo de entidade ao qual o espaço pertence.

j. Em **Entidade do local de trabalho** selecione a entidade do local de trabalho à qual o espaço pertence.

k. Selecione **Aplicar**.

l. Na janela de confirmação, revise as mudanças que estão prestes a ser implementadas e selecione **Confirmar** .
As mudanças de alocação são salvas automaticamente.

Trabalhe em uma solicitação de assistência de espaço

Como planejador de espaço, atenda às solicitações de assistência de espaço no local de trabalho. Exiba o plano de espaço selecionado da solicitação e implante adequadamente. Você também pode atribuir a solicitação a outro grupo de atribuição ou a um usuário.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o seguinte:

- Central do local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Para a exibição do mapa de andares, os mapas de andares devem ser criados usando Mapeamento interno do local do trabalho Estúdio de mapa.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de espaço é enviada, um caso de local de trabalho é criado na aplicação. . Central do local de trabalho O painel Otimização de espaço permite exibir todos os casos do local de trabalho relacionados à solicitação de espaço em um só lugar. Como planejador de espaço, você pode executar as seguintes ações em uma solicitação:

- Exibir solicitações de espaço enviadas pelos usuários. Você pode exibir uma solicitação mesmo que o usuário não tenha selecionado nenhuma opção. Esses casos de local de trabalho são definidos com o estado Trabalho em andamento.
- Rastreie o número total de solicitações de espaço criadas na organização usando o quadro de métricas Otimização de espaço. Você também pode exibir a lista detalhada das solicitações de espaço.
- Monitore o estado de uma solicitação de espaço e trabalhe nele de acordo.
- Exiba o plano de espaço selecionado de uma solicitação de espaço e implante-o.
- Atribua a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visualize o plano de espaço em um mapa de piso e visualize os assentos antes da implantação.
- Adicione anotações de trabalho na solicitação. As anotações de trabalho são exibidas somente para o planejador de espaço que está trabalhando nessa solicitação.
- Adicione comentários na solicitação para que o usuário possa exibir. Você pode informar o andamento ou notificá-los com todas as informações que eles precisam saber.

Para obter informações detalhadas sobre a funcionalidade, as exibições e os estados, consulte Aprovações de solicitações de espaço, estados, ações e principais recursos.

Nota: Você pode implantar somente uma solicitação de espaço que esteja no estado Aprovado.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Otimização de espaço** ícone ().
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Para abrir uma solicitação de espaço, siga um destes procedimentos:
   - Em **Cenários** seção métricas, selecione **Todas as solicitações de espaço** .
   - Em **Solicitações de espaço** , selecione **Exibir tudo** .

   A guia Solicitações de espaço é aberta.
4. **Opcional:** Aplique filtros e opções de classificação na lista para filtrar a solicitação.
5. Selecione o caso do local de trabalho da solicitação de espaço na qual você deseja trabalhar.
   O caso do local de trabalho é aberto em uma guia separada e exibe vários detalhes da solicitação. Para obter informações detalhadas das várias opções exibidas na solicitação, consulte Aprovações de solicitações de espaço, estados, ações e principais recursos.
6. **Opcional:** Em **Caso do local de trabalho** , você pode executar qualquer um dos seguintes procedimentos:
   - Para atribuir a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição, edite **Grupo de atribuição** campo.
   - Para atribuir a solicitação de espaço a outro usuário diretamente, especifique o usuário em **Atribuído a.** campo.
   - Role para exibir os detalhes da solicitação e as variáveis fornecidas pelo solicitante.
7. Em **Atividade** , você pode executar qualquer um dos seguintes procedimentos:
   - Adicione comentários em **Comentários** e selecione **Publicar comentários** para notificar os usuários com qualquer informação.
   - Adicione anotações de trabalho no **Anotações de trabalho** e selecione **Publicar anotações de trabalho (Privado)** notificar outros planejadores de espaço que estão trabalhando na solicitação. As anotações de trabalho não são exibidas para o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Plano de espaço** para exibir o plano de espaço selecionado pelo solicitante.

   Você também pode exibir o espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa.**

   > ⚠ **Aviso:** Você poderá exibir o plano de espaço somente se o solicitante selecionar uma opção. Se o solicitante não tiver selecionado nenhuma opção, o. **Plano de espaço** a guia não exibe nenhuma informação.

9. Selecione **Aprovações** para exibir os detalhes do aprovador da solicitação de espaço.
10. Selecione **Plano de implantação de espaço** para exibir os detalhes da alocação de espaço, como o tipo de mudança, o valor atual e o valor do cenário.
11. Selecione **Mapa do andar** para exibir o plano de espaço em um mapa de andares.
    A legenda da cor relacionada a cada departamento é exibida no painel direito.

    > ℹ **Nota:** Você poderá exibir o mapa de andares somente se o andar no qual o plano de espaço é criado tiver um mapa de andares configurado. Certifique-se de ter configurado Mapeamento interno Como seu provedor de mapa para exibir mapas e ter o plug-in Componentes de mapeamento interno. Para obter mais informações, consulte Personalize as propriedades do mapa.

12. Depois de fazer mudanças, selecione **Salvar** .
13. Para implantar o plano de espaço, faça o seguinte:
    a. Selecione **Plano de implantação de espaço** guia.
    b. Revise o plano de espaço e as alocações, se necessário.
    c. Clique em **Implantar**.
    O plano de espaço selecionado na solicitação é implantado.

Resultado

O plano de espaço é implantado para a solicitação de espaço. O estado da solicitação é alterado para Implantação em andamento até que todas as alocações de espaço sejam implementadas. Para cada alocação, um caso de local de trabalho é criado para ela. Quando a implantação está em andamento, as seguintes ações são executadas:

- Se qualquer caso de local de trabalho associado a uma alocação não for bem-sucedido, ou seja, se o estado for alterado para Encerrado incompleto. Nesses casos, a implantação falha e o estado da solicitação de espaço é definido como Encerrado incompleto. Você pode adicionar comentários se quiser notificar o usuário com os detalhes da falha.
- Se todos os casos de local de trabalho associados a alocações forem implementados com sucesso, ou seja, todos tiverem o estado definido como Encerrado concluído, a implantação será bem-sucedida. Quando a implantação é bem-sucedida, a solicitação de espaço é definida como Encerrado concluído.

Administração de espaço baseada em mapa

Como planejador de espaço, execute atribuições de espaço, atribuições de usuário e outras ações em um edifício usando o mapa de andares do edifício diretamente.

A exibição de mapa de andar de um edifício permite que você visualize as mudanças em tempo real. Você pode implementar qualquer ação no mapa, como alocações de espaço, alocações de bairro, atribuição de funcionário e movimentação de funcionário.

Instale os seguintes plug-ins:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Central do local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho
- Workplace Space Management
- Para a exibição do mapa de andares, os mapas de andares devem ser criados usando Mapeamento interno do local do trabalho Estúdio de mapa.

Edite os espaços de um edifício usando um mapa

Planejadores de espaço e administradores podem atualizar atributos de espaço e mudanças de alocação usando mapas interativos de piso. Selecione e edite um único espaço ou atualize espaços em massa por meio de mapas de andares. Adicione, altere ou remova alocações de espaço conforme necessário. Os atributos de espaço atualizados e as mudanças de associação são refletidos em tempo real em um mapa de piso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Otimização de espaço** > **Todos os edifícios**.
2. Selecione **Exibir tudo** e selecione um edifício na lista de edifícios.
3. No Plano de pilha, selecione o ícone Configurações do plano de pilha ( ) no painel direito para exibir diferentes opções de exibição.
4. Selecione **Exibir por** para selecionar a exibição com base na qual os espaços no andar devem ser categorizados.
   As seguintes opções de exibição estão disponíveis:
   - Departamento
   - Centro de custos
   - Bairro
   - Entidade do local de trabalho
   - Tipo de espaço
   - Tipo de atribuição
   - Status do espaço
   - Função de espaço
   - Status de ocupação

   Os espaços são exibidos com base na exibição selecionada.
5. Para exibir os detalhes do espaço de uma barra de pilha selecionada, selecione o ícone Detalhes do espaço ( ) no painel direito.
6. Para exibir as alocações de espaço em um mapa, selecione **Mapa do andar** guia.
   O mapa de andares do andar selecionado no plano de pilha é exibido. Os espaços são realçados com base na opção de exibição selecionada.
7. Para mudar os andares, use **Andar** opção.
8. Para exibir os detalhes do espaço dos espaços ou de qualquer painel selecionado, no painel direito, vá para a seção Detalhes do espaço.
   Vários detalhes do espaço, como contagens de espaço, perfis atribuídos, detalhes do departamento e muito mais, são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para mudar a exibição, no painel direito, selecione o ícone Configurações de mapa ( ).
   No painel Configurações de mapa, você pode executar as seguintes ações:
   - **Mude a exibição do mapa do andar** : Selecione **Exibir por** opção. As seguintes opções de exibição estão disponíveis:
     - Departamento
     - Centro de custos
     - Bairro
     - Entidade do local de trabalho
     - Tipo de espaço
     - Tipo de atribuição
     - Status do espaço
     - Função de espaço
     - Status de ocupação
   - Exibir espaços com base na atribuição: Você pode habilitar ou desabilitar as seguintes configurações:
     - **Atribuído a.** : Exiba o usuário ao qual um espaço está atribuído.
     - **Tipo de atribuição** : Exiba o tipo de atribuição de um espaço.
     - **% De opacidade** Opacidade dos espaços coloridos no mapa. Você pode reduzir a opacidade se alguns elementos do mapa estiverem ocultos devido aos espaços coloridos.
10. Para ampliar o espaço no mapa, use as opções de zoom exibidas no canto inferior direito do mapa.
11. Para editar os atributos de espaço ou seus detalhes de alocação, faça o seguinte:

    a. Selecione um único espaço ou espaços em massa.

    Para selecionar vários espaços, selecione e mantenha pressionado **Turno** para desenhar um círculo (laço) ou desenhar qualquer borda de seleção à mão livre ao redor dos espaços que você deseja editar.

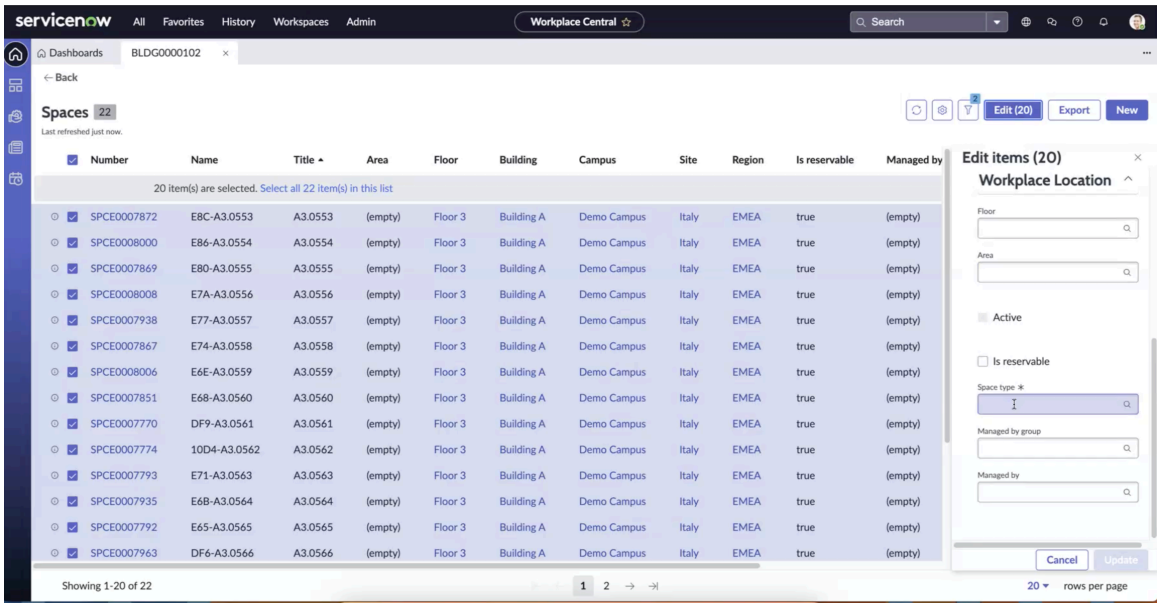
    b. Após a seleção, para editar os espaços, no painel direito, selecione **Editar espaço** opção em **Detalhes do espaço** seção.
    Uma nova guia é aberta com uma exibição de lista dos espaços selecionados. Você pode configurar as colunas com base nas quais deseja exibir os espaços e também fazer edições e executar mudanças de alocação. As mudanças atualizadas são refletidas em tempo real em um mapa de piso.

    c. Selecione os espaços que você deseja editar usando a caixa de seleção.

    Nota: Habilite a propriedade do sistema **glide.lists.inline_editing_enabled** para fazer edições em linha nas páginas da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Depois de selecionar os espaços necessários, selecione **Editar** .

e. O painel direito é aberto no **Editar** modo.

f. Depois de fazer os atributos de espaço necessários e as mudanças de associação, selecione **Atualização** para salvar as mudanças.

g. Se houver espaços com nomes semelhantes para um andar selecionado, uma mensagem será exibida para mudar o nome do espaço.

h. Espaços duplicados também são mostrados para que possam ser removidos.

i. Tome as ações apropriadas para mudar os nomes dos andares e remover espaços duplicados.

j. Para atualizar os detalhes da alocação de espaço, selecione os espaços necessários na exibição de lista e selecione **Alocação** lista suspensa para adicionar, mudar ou remover alocações de espaço.

Opções de alocação

Campo	Descrição
Adicionar Alocação	Selecione **Adicionar alocação** na lista suspensa para adicionar novas alocações de espaço. ▪ Em **Tipo de alocação** selecione o tipo de alocação. ▪ Com base em **Tipo de alocação** , selecione a opção necessária. ▪ Selecione **Aplicar**.
Mudar alocação	Selecione **Alocação de mudança** na lista suspensa para mudar ou atualizar a alocação de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Em **Tipo de alocação** selecione o tipo de alocação. ▪ Com base em **Tipo de alocação** , selecione a opção necessária. ▪ Selecione **Aplicar**.
Remover alocação	Selecione **Remover alocação** na lista suspensa para remover a alocação de espaço selecionada. ▪ Selecione a alocação em **Tipo de alocação** lista suspensa, ▪ Selecione a opção necessária, com base em **Tipo de alocação** seleção. ▪ Selecione **Aplicar**.

k. Além disso, selecione **Exportação** Para exportar os dados do registro de espaço em massa para Excel, JSON, HTML ou CSV.

l. Selecione **Tipo de entrega** e selecione **Download** ou **E-mail** para baixar ou enviar por e-mail os dados do registro de espaço selecionado.

m. Selecione **Novo** para adicionar um local de trabalho e atualizar os campos obrigatórios.
Para obter mais informações, consulte Gerenciar locais do local de trabalho.

n. Depois de executar as mudanças, selecione **Salvar** .

12. Selecione **Voltar** para navegar de volta para **Mapa do andar** .
Todas as mudanças feitas nos registros de espaço são aplicadas em tempo real e disponíveis no mapa de piso do espaço selecionado.

Mova funcionários em um andar ou para um andar diferente usando o mapa

Usando a exibição de mapa de andares do edifício, mova um ou vários funcionários em um andar ou para um andar diferente. Atribuir ou cancelar a atribuição de um espaço a um funcionário.

Antes de Iniciar

Verifique se o edifício para o qual você deseja mover funcionários tem um mapa de andares.

Nota: Você deve instalar o. Gestão de mudança de local de trabalho plug-in para mover um funcionário para um local diferente.

Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

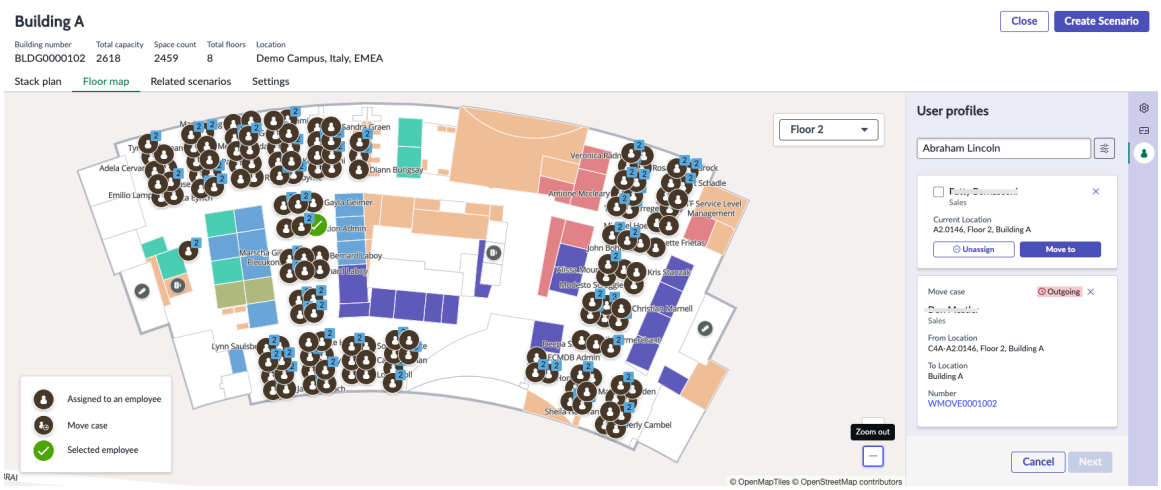
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Otimização de espaço** ícone ( ).
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. Na seção Todos os edifícios, selecione o edifício onde você deseja fazer os movimentos dos funcionários.

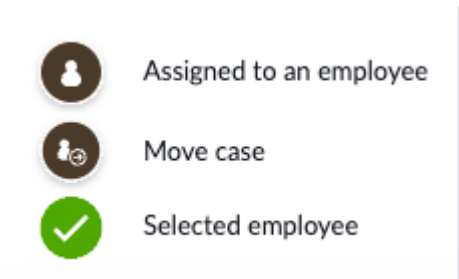
   Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

   Selecione **Exibir tudo** para exibir uma lista de edifícios.

   O plano de pilha do edifício é aberto.
4. No plano de pilha, selecione **Mapa do andar** para exibir o mapa de andares do edifício.
5. Selecione o andar para onde você deseja mover os funcionários usando **Andar** opção no mapa.
6. No painel lateral, selecione **Usuários** ícone ( ).
   O mapa de andar exibe ícones do usuário com base nas atribuições do funcionário.



No mapa, os espaços atribuídos a um funcionário, os espaços que têm um caso de movimentação em andamento e o espaço que você selecionou no momento são exibidos da seguinte forma:



7. Para exibir os detalhes de um ou mais funcionários atribuídos a um espaço, selecione Ou o movimento ícone no espaço.

   Após a seleção, o ícone é realçado com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os detalhes de um ou mais funcionários atribuídos são exibidos no **Perfis de usuário** painel. Se houver um Caso de Movimentação em andamento, os detalhes de Movimentação do Caso serão exibidos.

8. Para exibir os detalhes do caso de movimentação em um espaço, selecione ícone no espaço.

   Após a seleção, o ícone é realçado com ícone.
   Os detalhes do caso de movimentação de entrada ou saída são exibidos no **Perfis de usuário** painel.
   Um caso de movimentação de entrada é marcado como **Recebido** e um caso de movimentação de saída é marcado como **Enviado** . Você pode selecionar o Número de movimentação de caso para exibir os detalhes de movimentação de caso em uma guia separada.

9. Para mover um funcionário para um local diferente, faça o seguinte:

   a. Selecione o espaço no mapa ao qual o funcionário está atribuído.
   Os detalhes do funcionário são exibidos no **Perfis de usuário** painel.

   b. No bloco de detalhes do funcionário, para mover o funcionário, selecione **Mover para** .

   c. No formulário, faça o seguinte:
   Você pode mudar a exibição do mapa do andar usando **Exibir exibição de espaço** opção. Após a seleção, o mapa do andar exibe os detalhes do espaço e o número de funcionários atribuídos e não exibe os nomes dos funcionários. Você também pode selecionar o espaço de destino no mapa selecionando **Exibir exibição de espaço** opção.

      i. Em **Ações** , selecione o tipo de movimentação que você deseja executar. Você pode selecionar uma das seguintes opções:

      - Atribuir ou mover para o espaço: Selecione esta opção para mover o funcionário para um espaço diferente.
      - Atribuir ou mover para área: Selecione esta opção para mover o funcionário para uma área diferente.
      - Atribuir ou mover para andar: Selecione esta opção para mover o funcionário para um andar diferente.
      - Atribuir ou mover para edifício: Selecione esta opção para mover o funcionário para outro edifício.
      - Cancelar atribuição: Selecione esta opção para cancelar a atribuição do espaço ao funcionário.

      Nota: . **Selecione edifício** o campo é definido por padrão com o edifício atual. Você não pode mudar o edifício.

      ii. Em **Selecione andar** , selecione o andar para onde você deseja mover o funcionário.

      iii. Em **Atribuir área** selecione a área para onde você deseja mover o funcionário.

      iv. Em **Atribuir espaço** selecione o espaço para onde você deseja mover o funcionário.

      v. Selecione **Aplicar**.

   d. Na janela de confirmação, revise e selecione **Confirmar** .
   Uma solicitação de movimentação é criada para executar a movimentação. No mapa, o espaço de onde o funcionário é movido e o espaço para onde o funcionário será movido são marcados com ícone.

10. Para cancelar a atribuição de um funcionário de um espaço, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o espaço no mapa ao qual o funcionário está atribuído.
Os detalhes do funcionário são exibidos no **Perfis de usuário** painel.

b. No bloco de detalhes do funcionário, para cancelar a atribuição do funcionário no espaço, selecione **Cancelar atribuição** .

c. No formulário, selecione **Aplicar** .

d. Na janela de confirmação, revise e selecione **Confirmar** .
A atribuição do funcionário não foi atribuída no espaço.

11. Para atribuir um funcionário a um espaço, faça o seguinte:

> **Importante:** Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

a. Selecione o espaço no mapa para o qual você deseja atribuir um ou mais funcionários.
Os detalhes são exibidos no **Perfis de usuário** painel. Se houver um caso de movimentação existente ou se houver usuários existentes, os respectivos detalhes serão exibidos no painel.

b. PESQUISE e selecione os funcionários.
Execute um dos seguintes procedimentos para pesquisar:

- Em **Pesquisar usuários** , pesquise o funcionário a quem você deseja atribuir.

  Na lista, selecione o usuário.

- Para uma pesquisa avançada, selecione o ícone do controle deslizante Pesquisar usuários ( ).

  i. Na janela Selecionar usuários, pesquise em uma lista de **Usuários do sistema** ou **Perfis do local de trabalho** .

  ii. Selecione um ou mais funcionários e selecione **Selecione Usuários** .

Um ou mais funcionários selecionados são adicionados ao painel.

- Se o funcionário selecionado não tiver nenhum local existente, o. **Local atual** não é exibido.
- Se o funcionário selecionado já estiver atribuído a um local, os detalhes do local serão exibidos em **Local atual** .

c. Para atribuir um funcionário que ainda não está atribuído a nenhum local, faça o seguinte:

> **Importante:** Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

i. No bloco de detalhes do funcionário desse funcionário, selecione **Atribuir a.** .

ii. No formulário, especifique o tipo de atribuição em **Ações** e os detalhes do local em **Selecione andar** , **Atribuir área** e. **Atribuir espaço** campos de acordo.

iii. Selecione **Aplicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iv. Na janela de confirmação, revise e selecione **Confirmar** .

O espaço selecionado é atribuído ao perfil do local de trabalho do funcionário. Se um espaço primário já estiver atribuído ao perfil do local de trabalho, o espaço selecionado será atribuído com **Primário** campo definido como falso.

d. Para atribuir um funcionário que já está atribuído a um espaço, faça o seguinte:

Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

i. No bloco de detalhes do funcionário desse funcionário, selecione **Atribuir a.** .

ii. No formulário, especifique o tipo de atribuição em **Ações** e os detalhes do local em **Selecione andar** , **Atribuir área** e. **Atribuir espaço** campos de acordo.

iii. Selecione **Aplicar**.

iv. Na janela de confirmação, revise e selecione **Confirmar** .

O espaço selecionado é atribuído ao perfil do local de trabalho do funcionário e o espaço anterior não é atribuído. Se um espaço primário já estiver atribuído ao perfil do local de trabalho, o espaço selecionado será atribuído com **Primário** campo definido como falso.

12. Para executar várias movimentações de funcionários, atribuição ou cancelamento de atribuição de uma vez, faça o seguinte:

Importante: Se o funcionário já tiver uma solicitação de movimentação em andamento, você não poderá mover esse funcionário.

a. Mantenha pressionado **Turno** para desenhar um círculo (laço) ou desenhar qualquer borda de seleção à mão livre ao redor dos espaços.

Os espaços selecionados são marcados com o ícone Selecionado ícone. Os detalhes do funcionário e os casos de movimentação nos espaços selecionados são exibidos no **Perfis de usuário** painel.

b. No painel, execute as etapas 9, 10 e 11 de acordo.

Marque a caixa de seleção no bloco de detalhes do funcionário em caso de várias mudanças e execute as ações.

Para atribuir um espaço a um funcionário, use **Atribuir a.** opção.

Para mover um funcionário do espaço existente para outro espaço, use **Mover para** opção.

Para cancelar a atribuição de um funcionário do espaço, use **Cancelar atribuição** opção.

Trabalhar com Planejamento de programação

Crie e execute planos de programação para atribuir espaços de trabalho aos seus funcionários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um plano de programação

Crie um plano de programação para atribuir funcionários, espaços e mapeamentos de espaço do funcionário para seus projetos.

Antes de Iniciar

Importante: O administrador deve definir um valor para `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE` propriedade para habilitar o planejamento de programação.

Você pode criar planos de programação para projetos atribuídos a você. Os projetos podem ser atribuídos a um usuário a partir dos seguintes campos:

- **Contato primário** campo do departamento
- **Gerente** campo do centro de custos
- **Gerenciado por grupo** ou **Gerenciado por** campo da entidade do local de trabalho

Somente um dos campos é considerado para a lista de projetos com base em `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE` propriedade. Por exemplo, se o tipo de alocação for Departamento, a lista de projetos exibirá somente os departamentos dos quais você é o contato primário.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir Central do local de trabalho em Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Planejador de programação** ícone ( ).
3. Na lista Planos de programação, selecione **Criar plano de programação** .
4. Na página de detalhes, preencha os campos e selecione **Próximo** .
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de detalhes do plano de programação.
   Um registro de plano de programação é criado no **Rascunho** estado.
5. Na página Seleção de usuário, selecione os usuários que você deseja incluir no plano de programação e selecione **Próximo** .
   O limite de seleção do usuário é baseado no valor de `WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.USER_SELECTION_LIMIT` constante. O limite de seleção padrão é 1000.

   Nota: . `sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE` A propriedade está definida como Departamento ou Centro de custos, os usuários são exibidos na tabela Usuários [sys_user]. Se a propriedade estiver definida como Entidade do local de trabalho, os usuários serão exibidos na tabela Perfil do local de trabalho do usuário [sn_wsd_core_workplace_profile].

6. Na página Seleção de espaço, selecione os espaços que você deseja incluir no plano de programação e selecione **Próximo** .
   O limite de seleção de espaço é baseado no valor de `WSMConstants.SCHEDULE_PLAN.SPACE_SELECTION_LIMIT` constante. O limite de seleção padrão é 1000.

   Nota: Os espaços são exibidos na tabela Alocação [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map].

7. Depois que o sistema criar um mapeamento para os usuários e espaços de trabalho, selecione **Validar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O mapeamento de usuários e espaços é gerado aleatoriamente. Você pode modificar o mapeamento editando as colunas de usuário e espaço.

Com base nos espaços de trabalho e usuários selecionados, o sistema pode solicitar que você resolva avisos e erros. O plano de programação pode ser criado com avisos. No entanto, você deve corrigir os erros para criar o plano de programação.

Você pode exibir o erro ou aviso no **Problemas de validação** coluna.

Problemas de validação

Problema de validação	Tipo de ocorrência	Descrição
Usuário Não Encontrado	Erro	O campo do usuário mapeado para o espaço está vazio. Mapeie um usuário para o espaço para resolver o erro.
Espaço não encontrado	Erro	O campo de espaço mapeado para o usuário está vazio. Mapeie um espaço para o usuário para resolver o erro.
Entrada do usuário duplicada	Aviso	O usuário é mapeado para vários espaços.
Entrada de espaço duplicada	Aviso	O espaço é mapeado para vários usuários.

8. Resolva os erros e avisos e selecione **Criar plano** .

Resultado

O registro do plano de programação é movido para **Em andamento** estado. O sistema leva algum tempo para atribuir os espaços de trabalho ao perfil do local de trabalho dos usuários. Você pode exibir o andamento na guia Atribuições.

Se um usuário tiver uma atribuição de local de perfil do local de trabalho existente, o plano de programação criará uma atribuição de local não primário. Se um usuário não tiver um perfil de local de trabalho, o sistema criará um perfil de local de trabalho e uma atribuição de local primário.

Depois que um plano de programação é publicado, os usuários selecionados recebem um e-mail com detalhes sobre a atribuição do espaço e as datas de início e término da programação.

Edite um plano de programação

Edite um plano de programação para mudar os detalhes, os usuários selecionados ou os espaços selecionados.

Antes de Iniciar

Você só pode editar um plano de programação que esteja no estado Rascunho e atribuído a você. Se um plano de programação não estiver no estado Rascunho, você só poderá mudar **Nome** , **Atribuído a.** e **Descrição** campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione **Planejamento de programação** módulo.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Planejador de programação** ícone ( ).
3. Na lista Planos de programação, selecione o plano de programação de rascunho que você deseja editar.
4. Altere os Detalhes, Seleção do usuário ou Seleção de espaço com base em seus requisitos.
   Você pode navegar até a página necessária selecionando **Voltar** ou **Próximo** . Adicionar mais usuários ou espaços não altera os mapeamentos existentes.

   Nota: Alterar os campos Projeto, Programação, Data de início ou Data de término redefine as páginas Seleção do usuário, Seleção de espaço e Mapeamento.

5. Navegue até a página Mapeamento e selecione **Criar plano** .
   Para obter mais informações sobre mapeamento e validação do espaço do usuário, consulte Criar um plano de programação.

Cancelar um plano de programação

Cancele um plano de programação para desativar os registros de atribuição de local para seus funcionários.

Antes de Iniciar
Você só pode cancelar planos de programação que estão no estado Rascunho ou Publicado.

Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.project_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**e selecione **Planejamento de programação** módulo.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Planejador de programação** ícone ( ).
3. Na lista Planos de programação, selecione o plano de programação que você deseja cancelar.
4. Na página de detalhes do plano de programação, selecione **Cancelar** .
   Você também pode excluir o plano de programação selecionando **Excluir** no menu de contexto. A exclusão de um plano de programação também exclui as respectivas atribuições de local.

Resultado
O plano de programação é movido para o estado Cancelado. Se o plano de programação tiver sido publicado antes de ser cancelado, as atribuições de local criadas no plano serão desativadas.

Trabalho com Análise do Workplace

Como gerente ou administrador do local de trabalho, use Análise do Workplace Painel para acessar as principais métricas de otimização de espaço, gestão de manutenção,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

administração de leasing e informações de ocupação para ajudar você a tomar decisões eficazes.

Certifique-se de ter o conjunto necessário de permissões para exibir os painéis.

Exibir métricas de Otimização de espaço

Use o painel Otimização de espaço Análise do Workplace analisar a capacidade do espaço e as tendências de utilização para alcançar o uso ideal dos espaços.

Pré-requisitos para acessar o painel Otimização de espaço

- Certifique-se de que Central do local de trabalho a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do local de trabalho.
- Certifique-se de que Workplace Space Management(sn_wsd_spcmgmt) a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Workplace Space Management.
- Certifique-se de que Central do local de trabalho e. Workplace Space Management as aplicações e todas as aplicações da loja associadas têm o válido ServiceNow direitos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Execute o trabalho agendado *`Workplace Analytics Space Management report data generation`*Antes de exibir o painel Otimização de espaço pela primeira vez. Para obter mais informações, consulte Execute o trabalho agendado para o painel Otimização de espaço.

Acessar o painel

Para acessar o painel Otimização de espaço, você deve ter uma das seguintes funções: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.manager, sn_wsd_rsv.manager ou sn_wsd_core.workplace_manager.

Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:

- **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
- **Espaços** > **Central do local de trabalho**

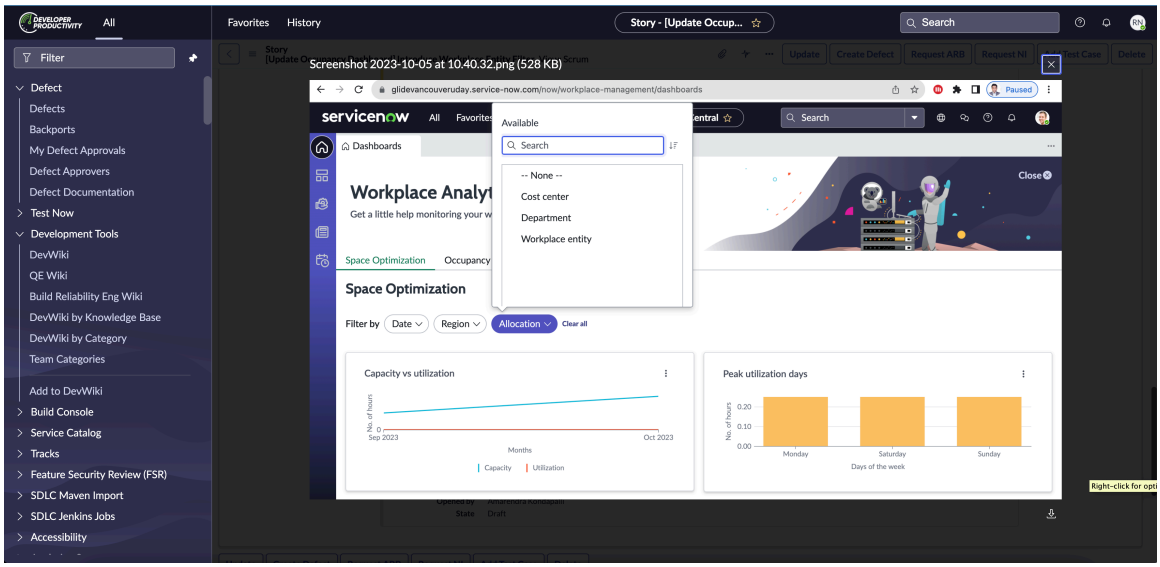
Relatórios

Os relatórios padrão a seguir mostram dados somente do ano passado. Você Pode ajustar o intervalo de dados usando os filtros disponíveis para Data, Região, Site, Campus, Alocação, entidade do local de trabalho.

O tipo de alocação [sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE] permite especificar um tipo de alocação com base na utilização do espaço. Somente alocações que estão ativas no intervalo de tempo selecionado são consideradas para os relatórios. Para obter mais informações, consulte Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho.

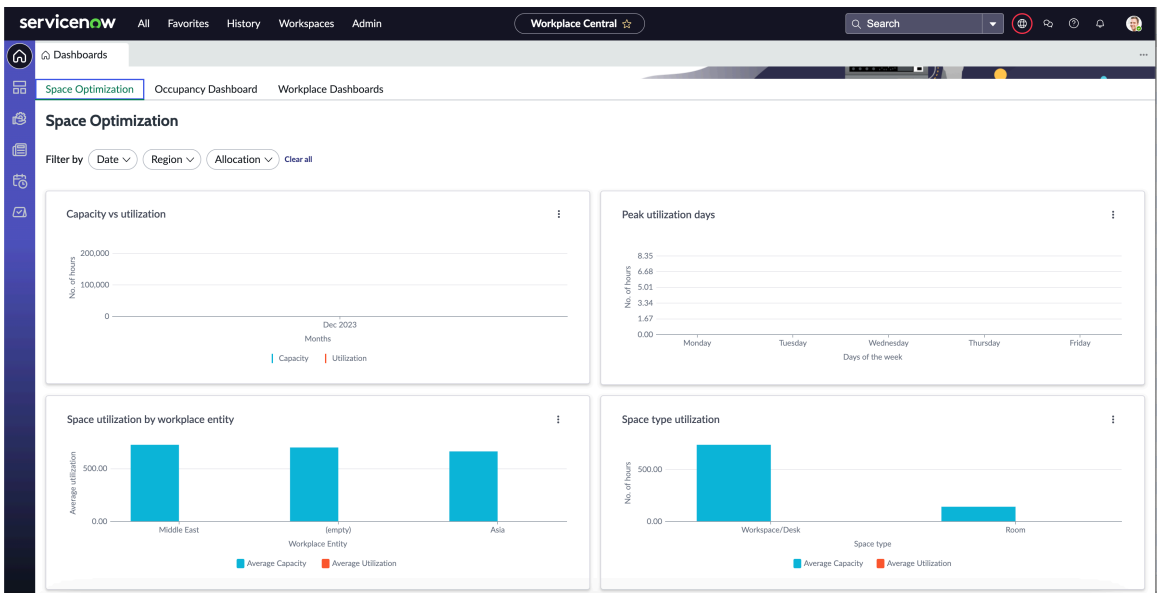
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações, consulte Alocação - Tipos, configuração e impacto.

O painel Otimização de espaço também permite visualizar dados com base no tipo de entidade. Gerencie alocações de espaço com base na entidade do local de trabalho para garantir a utilização adequada do espaço.



Para obter mais informações, consulte Mapeie espaços designados para perfis de usuário.

A capacidade é calculada com base nos seguintes critérios:

- A capacidade total é o número total de horas que um espaço ativo está disponível para reserva.
- A capacidade é calculada usando as propriedades de reserva **Hora de início do dia útil** e. **Hora de término do dia útil** .

A utilização é calculada usando os seguintes critérios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para funcionários com alocação permanente de estações, a utilização do espaço é calculada usando as propriedades de reserva Hora de início do dia útil [sn_wsv.day_start] e Hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end].
- Para os funcionários que não têm uma alocação de estação permanente, a utilização do espaço é calculada a partir do tempo total de reserva nas horas do turno de trabalho do dia. O turno de trabalho ou o horário de expediente é calculado a partir da Hora de início do dia útil [sn_wsd_rsv.day_start] e da Hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end].
- Por exemplo, se as horas de trabalho do escritório forem 9 horas e uma reunião a sala é reservada por 11 horas, a utilização total, nesse caso, é de 9 horas. As propriedades Hora de início do dia útil [sn_wsd_rsv.day_start] e Hora de término do dia útil [sn_wsd_rsv.day_end] são usadas ao calcular o horário de expediente. As horas não alocadas em um dia para um espaço reservado não são consideradas ao calcular a duração total do tempo de reserva para um dia ou uma reserva de vários dias. A propriedade de reserva para horário comercial é definida em **(** > **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Propriedades**.

Capacidade vs. utilização

Este aspecto de relatório exibe os recursos de espaço disponíveis versus sua ocupação.

Benefícios:

- Selecione o ícone Mais opções (⋮) para atualizar o relatório.
- Informações sobre a disponibilidade de espaço versus a tendência de ocupação.
- Permite que você reconfigure suas atribuições de espaço e otimização de espaço para alcançar a utilização ideal de recursos.
- Uma mesa pode ser compartilhada por várias entidades do local de trabalho.

  Por exemplo amplo, um assento ou mesa é compartilhado b Usuário A e usuário B. Se o usuário A reservar a vaga, a aplicação verificará a entidade do local de trabalho do Usuário A e calculará ata a utilização de espaço e a proporção de capacidade.
- Selecione um aspecto de relatório ou cartão e clique duas vezes para ver os detalhes.

Dias de pico de utilização

Este relatório exibe a utilização média dos dias da semana.

Benefícios:

- Selecione o ícone Mais opções (⋮) para atualizar o relatório.
- Informações sobre a utilização do espaço para os dias da semana.
- Permite priorizar recursos de acordo com a demanda.
- Selecione um aspecto de relatório e clique duas vezes para ver os detalhes.

Cálculo:

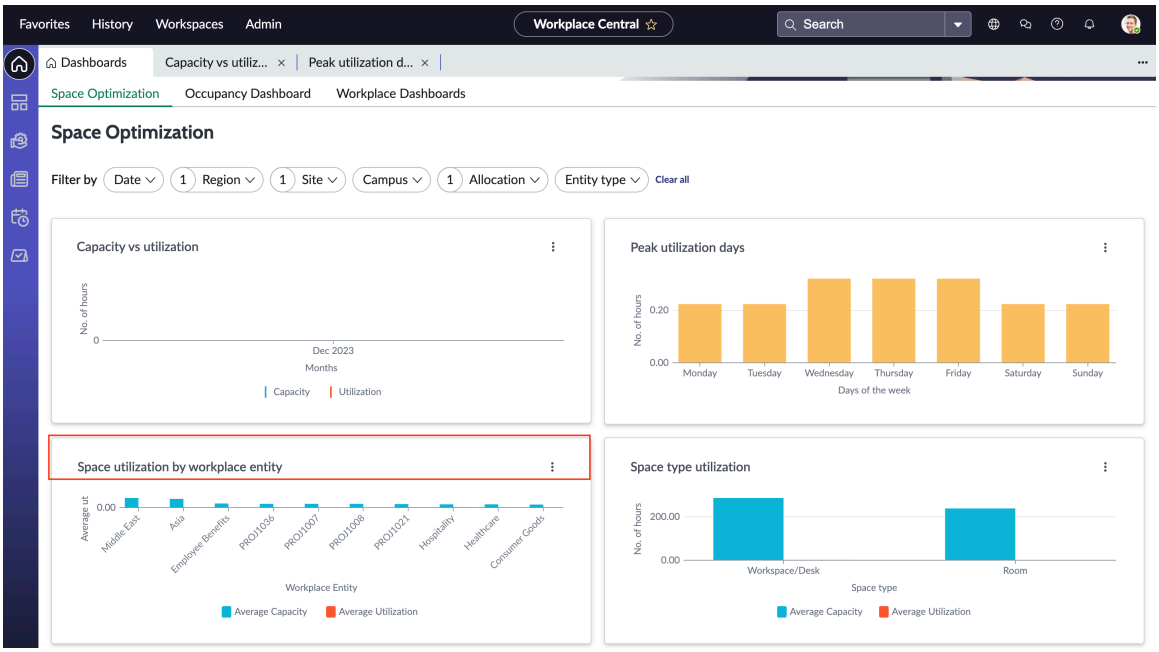
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[Utilização total em horas para um dia da semana/Número de espaços disponíveis para o dia da semana]

Utilização do espaço por entidade do local de trabalho

Este aspecto de relatório é exibido . média de capacidade e utilização com base na entidade do local de trabalho.



Benefícios:

- Selecione o ícone Mais opções (⋮) para atualizar o relatório.
- Selecione **Alocação** Nas opções Filtrar por e Alocar por entidade de local de trabalho diferente.
- Selecione **Tipo de entidade** Nas opções Filtrar por e selecione uma entidade do local de trabalho para exibir as métricas de utilização de espaço de uma entidade selecionada.
- Compare o conjunto de dados para capacidade média e utilização média de uma entidade de local de trabalho.
- Selecione um aspecto de relatório e clique duas vezes para ver os detalhes.

Cálculo:

Capacidade média por entidade do local de trabalho: [Capacidade total em horas para uma entidade do local de trabalho/Número de espaços disponíveis para uma entidade do local de trabalho]

Utilização do tipo de espaço

Este aspecto de relatório exibe a capacidade média e a utilização média de um tipo de espaço.

Benefícios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o ícone Mais opções (⋮) para atualizar o relatório.
- Compare dados de capacidade média e utilização média para um tipo de espaço.
- Adicione ou remova tipos de espaço para obter a otimização de espaço ideal.

Cálculo:

Capacidade média por tipo de espaço: [Capacidade total em horas para um tipo de espaço com base no horário de expediente/número de espaços disponíveis para uma entidade de local de trabalho]

Personalizando widgets

Você pode personalizar os widgets para exibir métricas relevantes usando Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU tutorial .

Execute o trabalho agendado para o painel Otimização de espaço

Como administrador, execute o trabalho agendado *`Workplace Analytics Space Management report data generation`*calcular a capacidade e a utilização de todos os espaços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este trabalho deve ser executado antes de exibir o painel pela primeira vez. O trabalho calcula a capacidade e a utilização de todos os espaços e preenche uma tabela interna a partir da qual os painéis são preenchidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.
2. Selecione **Geração de dados do relatório Gestão de espaço da Análise do local de trabalho** da lista.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.

Exibir Painel de ocupação

Os administradores e gerentes do local de trabalho podem exibir as métricas de ocupação do espaço para planejar e otimizar a utilização do espaço do local de trabalho.

Antes de Iniciar
Para exibir o relatório do Painel de ocupação, certifique-se de ter:

- Instalado Central do local de trabalho plug-in da aplicação (sn_wsd_central).
- Os usuários do local de trabalho devem ter um perfil de funcionário criado.
- Os usuários do local de trabalho devem ter um local de trabalho atribuído no perfil do funcionário.

Os usuários do local de trabalho com as seguintes funções podem acessar o relatório do Painel de ocupação:

Tradução automática

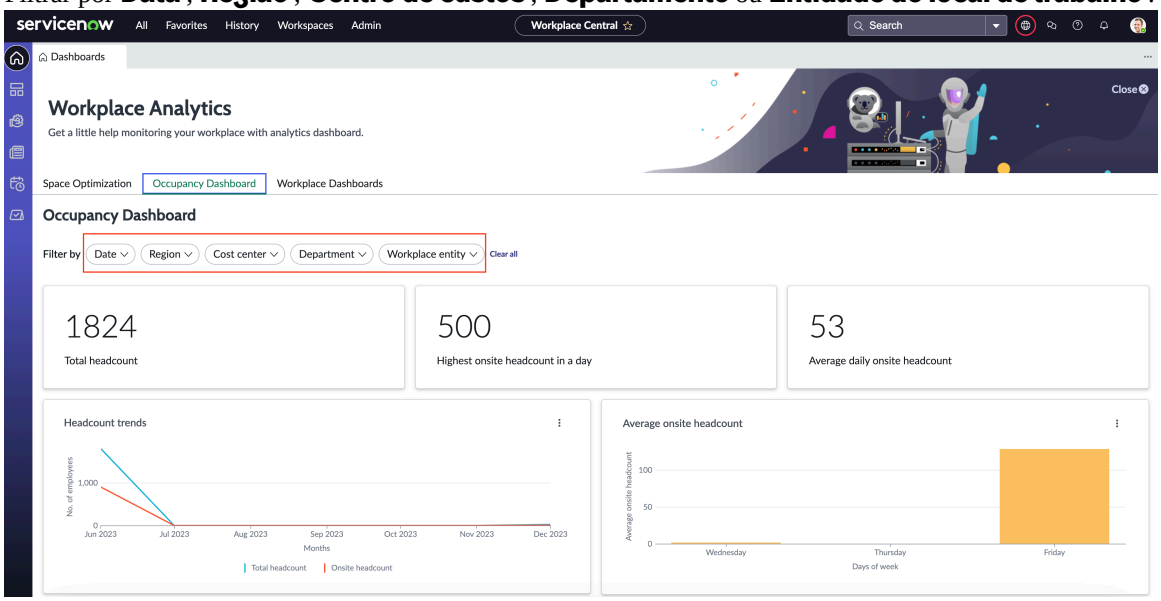
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é exibido.
2. Selecione **Painel de ocupação** .
3. Filtrar por **Data** , **Região** , **Centro de custos** , **Departamento** ou **Entidade do local de trabalho** .

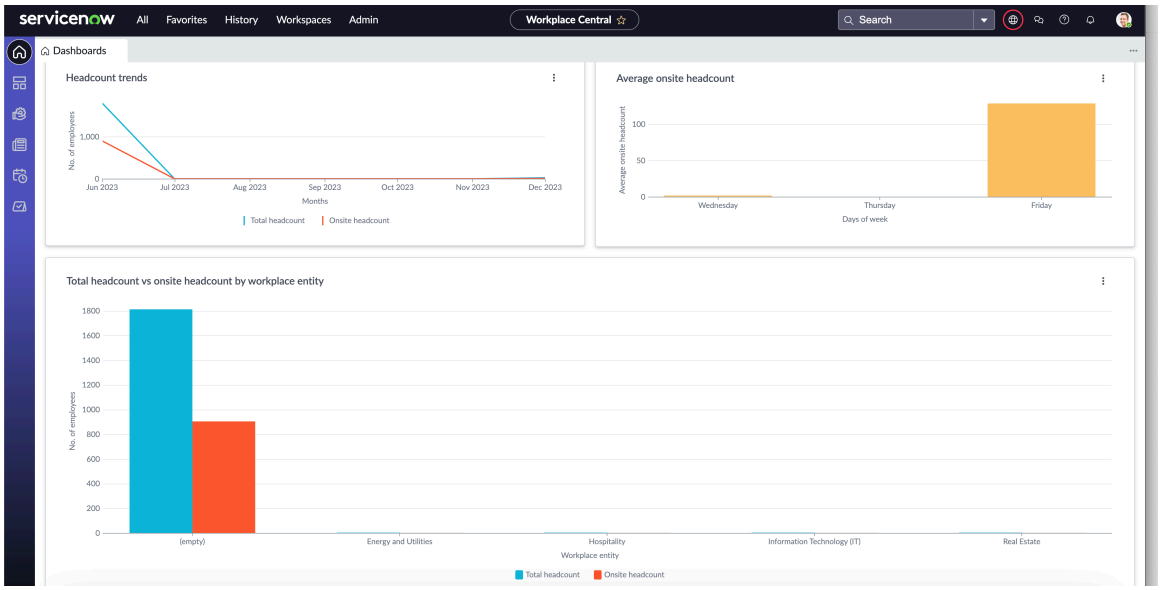


4. Selecione **Aplicar** depois de selecionar os filtros necessários.
5. Exiba **Total de funcionários** , **Maior número de funcionários no local em um dia** e **Número médio diário de funcionários no local** para uma região, data e centro de custos ou departamento selecionados.
6. Exiba relatórios de ocupação com base nos seguintes critérios:
   - Tendências de efetivo
   - Número de funcionários disponível no local
   - Total de funcionários versus número de funcionários on-line por departamento
   - Número de efetivos total vs. efetivo no local por entidade de local de trabalho

     Filtre por entidade do local de trabalho para exibir as alocações de espaço de um edifício com base nas entidades do local de trabalho. A alocação baseada em entidade do local de trabalho permite que você controle o consumo de espaço de cada negócio em sua organização. Para obter mais informações, consulte Mapeie espaços designados para perfis de usuário e Análise de participação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Os seguintes cartões de pontuação padrão estão disponíveis no painel:

   Selecione um cartão de pontuação para ver relatórios e métricas detalhados:

   - T otal número de funcionários
   - Maior efetivo no local em um dia
   - Averag e diariamente número de funcionários no local

8. Selecione um objeto no gráfico para abrir a página de componente relacionado.
   Por exemplo, selecione **Tendências do quadro de funcionários** No gráfico para abrir a página Tendências de número de funcionários. O número de funcionários de uma região, local, campus, prédio, centro de custos selecionado ou o departamento é mostrado.
9. Selecione **Exportação** Para exportar dados do painel de ocupação para Excel, JSON, CSV ou um arquivo PDF.
10. Depois de exportar os dados, baixe ou envie os dados por e-mail.

Exibir métricas de Administração de leasing

Use o painel Administração de leasing para obter informações sobre o número total de contratos, contratos ativos, contratos de rascunho e contratos expirando.

Pré-requisitos para acessar o painel Administração de leasing

- Certifique-se de que Central do local de trabalho a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do local de trabalho.
- Certifique-se de que Administração de locação de local de trabalho(sn_wsd_la) a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Ativar Administração de locação de local de trabalho.
- Certifique-se de que Central do local de trabalho e. Administração de locação de local de trabalho as aplicações e todas as aplicações da loja associadas têm o válido ServiceNow direitos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

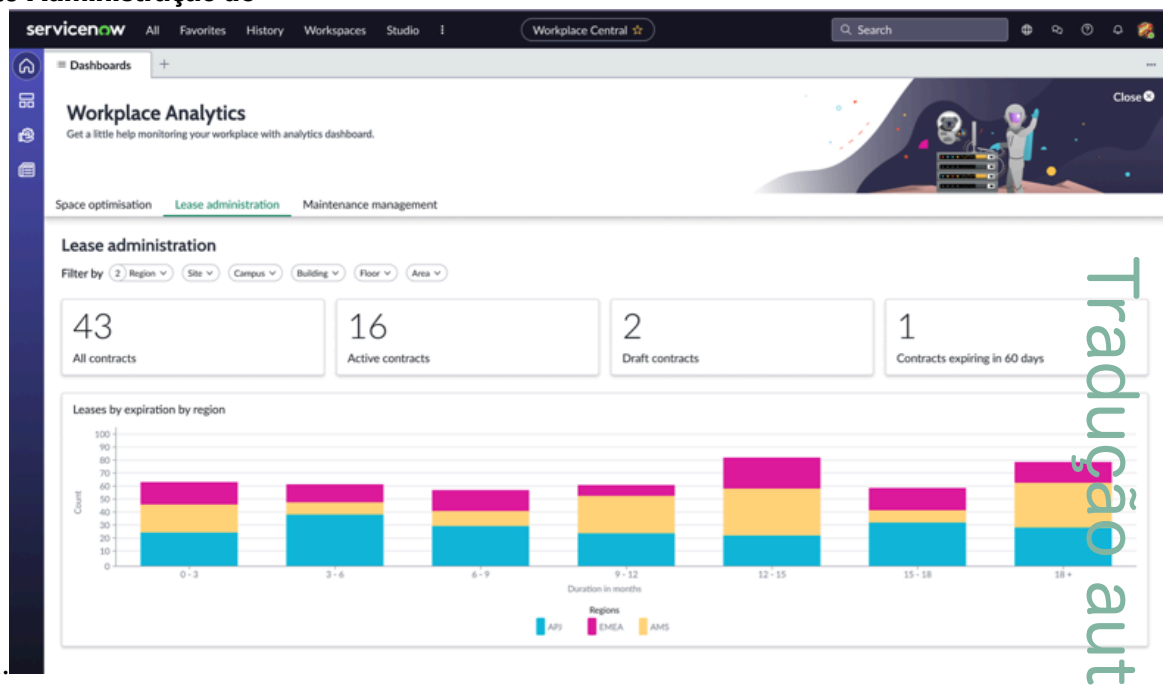
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar o painel

Para acessar o painel Administração de leasing, você deve ter a função sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin.

- Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:
  - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
  - **Espaços** > **Central do local de trabalho**
- Navegue até **Administração de leasing**guia.



Cartões de pontuação e relatório

Nota: Os contratos do local de trabalho sem um valor de local não são incluídos na contagem total.

Os cartões de pontuação padrão a seguir estão disponíveis no painel. Selecione o cartão para ver a lista de registros.

- **Todos os contratos** - Exibe o número total de contratos do local de trabalho.
- **Contratos ativos** - Exibe o número de contratos do local de trabalho em um estado ativo.
- **Rascunhos de contratos** - Exibe o número de contratos do local de trabalho no estado Rascunho.
- **Expirando em 60 dias** - Exibe o número de contratos do local de trabalho que expiram nos próximos 60 dias.

Para obter mais informações, consulte Administração de locação de local de trabalho.

Relatórios

Vencimento do leasing por região

Exibe o número de contratos do local de trabalho que expiram em diferentes regiões.

Benefícios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibe uma exibição consolidada do número de contratos do local de trabalho que expiram para que você possa renová-los a tempo. Para obter mais informações, consulte Renove o contrato do local de trabalho em IU principal.

Exibir métricas da Gestão de manutenção

Use o painel Gestão de manutenção para obter informações sobre os casos de manutenção, suas tendências e a conformidade do plano de manutenção. Essas informações permitem que você crie um plano de manutenção eficiente para melhorar os fluxos de trabalho e reduzir as atividades de manutenção e os custos relacionados.

Pré-requisitos para acessar o painel Exibir Gestão de manutenção

- Certifique-se de que Central do local de trabalho a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Central do local de trabalho.
- Certifique-se de que a aplicação Gestão de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance) esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instale o Workplace Maintenance Management.
- Crie e publique um plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção e Casos de manutenção do local de trabalho.

  Você também pode criar um registro de plano de manutenção usando a opção Manutenção preventiva na página inicial da Central do local de trabalho. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**. Selecione o ícone Manutenção preventiva (na barra lateral de contexto para criar um plano de manutenção.
- Certifique-se de que o plug-in Performance Analytics(com.snc.pa) está instalado e você tem o. Performance Analytics direito premium. Para obter mais informações, consulte Instale o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Agile 2,0
- Certifique-se de que Central do local de trabalho, As aplicações Gestão de manutenção do local de trabalho e todas as aplicações de loja associadas têm o válido ServiceNow direitos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Execute o. `Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`trabalho antes de exibir o painel pela primeira vez. Para obter mais informações, consulte Execute o trabalho agendado para o painel Gestão de manutenção.

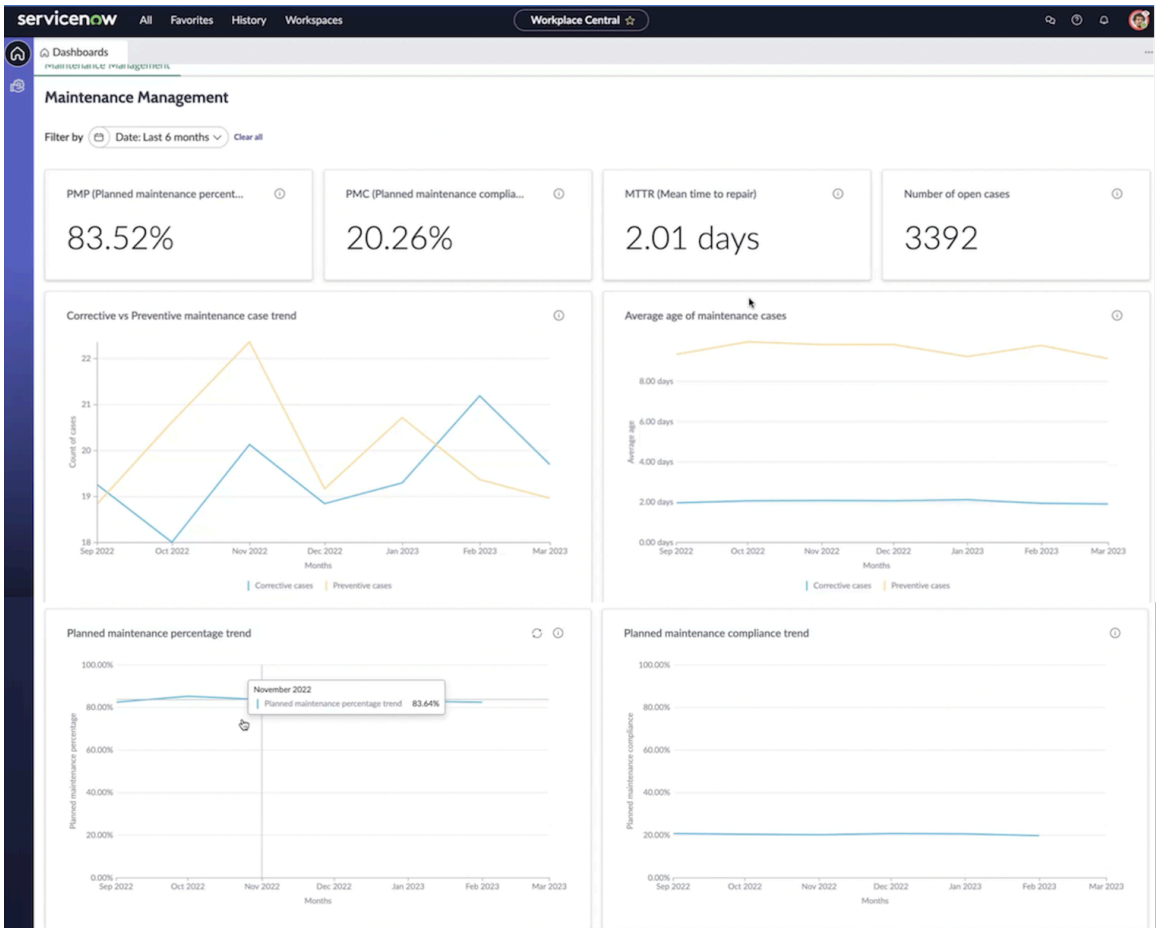
Acessar o painel

Para acessar o painel Gestão de manutenção, você deve ter a função sn_wsd_maintenance.manager ou sn_wsd_maint.admin.

- Acesse o painel usando um dos seguintes caminhos de navegação:
  - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
  - **Espaços** > **Central do local de trabalho**
- Selecione **Gestão de manutenção** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cartões de pontuação

Os cartões de pontuação padrão a seguir estão disponíveis no painel. Para ver a lista de registros, selecione o cartão relacionado.

PMP (Porcentagem de manutenção planejada)

Mostra a porcentagem de dias planejados gastos para casos preventivos versus o total de dias planejados para casos de manutenção preventiva e corretiva. Um valor percentual alto indica que mais tempo está sendo gasto em atividades de manutenção planejada em vez de atividades não planejadas.

Cálculo:

Percentual de manutenção planejada: (Número total de dias necessários para concluir todos os casos de manutenção preventiva por uma duração / Número total de dias necessários para concluir todos os casos de manutenção pela duração) X 100

PMC (Conformidade de manutenção planejada)

Mostra a porcentagem do número total de casos de manutenção preventiva concluídos versus o número total de casos de manutenção preventiva. Um valor percentual alto indica que as atividades de manutenção foram concluídas de acordo com a programação.

Cálculo:

Conformidade de manutenção planejada: (Número de casos de manutenção preventiva concluídos/total de casos de manutenção preventiva) X 100

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempo médio de reparo)

Mostra o tempo médio necessário para fechar um caso de manutenção. Um valor baixo indica que os processos de manutenção e as habilidades necessárias para lidar com eles são eficazes.

Cálculo:

Tempo médio de reparo: Idade média de todos os casos de manutenção/Número total de casos de manutenção

Número de casos em aberto

Mostra o número total de casos em aberto. Um baixo número de casos em aberto indica que seu plano de manutenção e os processos de resolução são eficazes.

Cálculo:

Número total de casos de manutenção preventiva e corretiva que não estão no estado Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado.

Relatórios

Os relatórios padrão a seguir estão disponíveis no painel. Selecione o cartão para ver a lista de registros.

Tendência de caso de manutenção corretiva versus preventiva

Exibe a tendência de casos de manutenção corretiva e preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência para entender a eficiência do planejamento e identificar todos os ativos que precisam ser desativados ou substituídos.

Idade média dos casos de manutenção

Exibe a idade média dos casos de manutenção corretiva e preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência para entender a eficiência dos serviços de manutenção e identificar o processo ou os ativos que causam o aumento da idade dos casos de manutenção. Tome medidas para reduzir a idade dos casos.

Fórmula:

- Idade média dos casos de manutenção corretiva: [Soma das idades de todos os casos corretivos/número total ou casos de manutenção]
- Idade média dos casos de manutenção preventiva: [Soma das idades de todos os casos preventivos/número total ou casos de manutenção]

Tendência de porcentagem de manutenção planejada

Exibe a tendência percentual do número total de dias gastos em casos preventivos versus o número total de dias planejados para casos de manutenção preventiva e corretiva.

Benefícios:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analise a tendência para identificar áreas problemáticas que causam atividades não planejadas ou casos corretivas. Modifique o processo ou substitua ou desative os ativos para evitar atividades não planejadas.

Fórmula:

Tendência de percentual de manutenção planejada: (Número total de dias de manutenção planejada / Número total de dias de manutenção) X 100

Tendência de Conformidade de manutenção planejada

Exibe a tendência percentual do número total de casos de manutenção preventiva concluídos versus o número total de casos de manutenção preventiva.

Benefícios:

Analise a tendência de Conformidade de manutenção planejada para identificar problemas que levam ao desvio do plano. Tome medidas para melhorar os processos que causam conclusão no prazo inconsistente.

Cálculo:

Tendência de conformidade de manutenção planejada: [Número de casos de manutenção preventiva concluídos/total de casos de manutenção preventiva] X 100

Indicadores

Os grupos de indicadores e os indicadores listados na tabela a seguir são usados para preencher os widgets no painel.

Indicadores e grupos de indicadores

Nome do grupo de indicadores	Indicadores
Caso.Manutenção.Local de trabalho.Encerrado	• Horas da soma de idade de casos encerrados de manutenção do local de trabalho • Horas da soma de idade de casos corretivos encerrados de manutenção do local de trabalho • Contagem de casos corretivos encerrados de manutenção do local de trabalho • Horas da soma de idade de casos preventivos encerrados de manutenção do local de trabalho • Contagem de casos preventivos encerrados de manutenção do local de trabalho
Caso.Manutenção.Local de trabalho.Aberto	• Número de casos corretivos • Número de casos em aberto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores e grupos de indicadores

Nome do grupo de indicadores	Indicadores
	• Número de casos preventivos • Contagem completa encerrada de casos preventivos abertos de manutenção do local de trabalho

Você também pode adicionar novos indicadores. Para obter mais informações sobre como trabalhar com indicadores, consulte Configurar Performance Analytics fundamentos .

Execute o trabalho agendado para o painel Gestão de manutenção

Como administrador, execute o trabalho agendado *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`*Para coletar dados do ano passado que são usados pelo painel Gestão de manutenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie e publique um registro de plano de manutenção. Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção.

O trabalho agendado deve ser executado antes de exibir o painel pela primeira vez. Ele coleta todos os dados necessários para os relatórios do ano passado. Para obter mais informações, Exibir métricas da Gestão de manutenção

Procedimento

1. **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalho programado**.
2. Selecione **Coleta de dados históricos do caso de manutenção do local de trabalho** da lista.
3. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.

Tópicos relacionados

Componentes instalados com o Workplace Maintenance Management

Gerenciar painéis do local de trabalho

Gerenciar painéis do local de trabalho em Central do local de trabalho Para obter informações e métricas de Reservas, visitantes, atividades do gerente do local de trabalho, casos do local de trabalho e sincronizações.

Antes de Iniciar

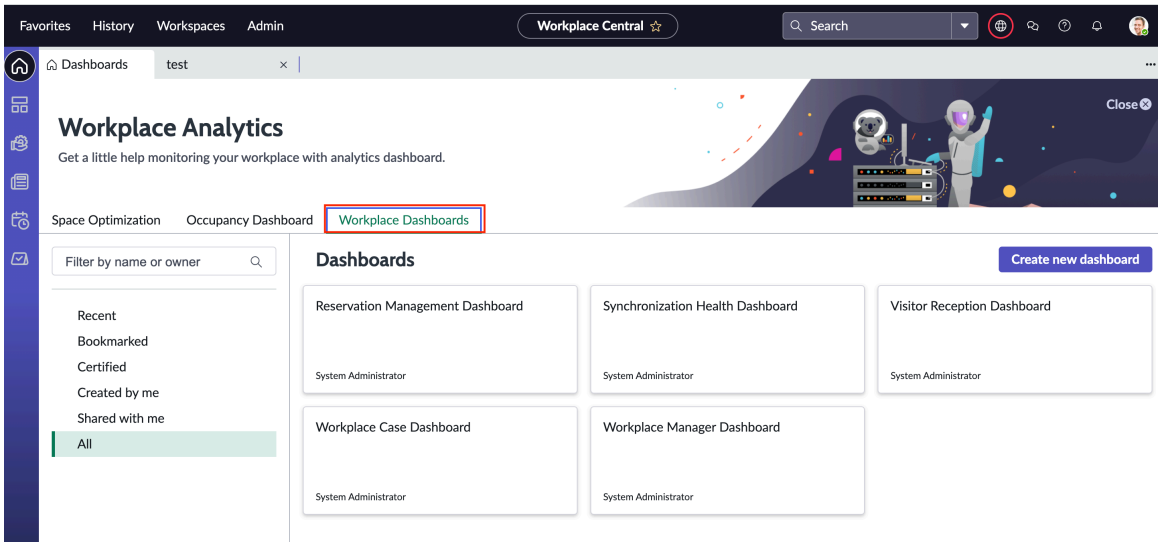
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.



2. Os seguintes Painéis do Workplace estão disponíveis:
   - Painel Gestão de reservas
   - Painel de recepção do visitante
   - Painel de casos do local de trabalho
   - Painel do gerente do local de trabalho
   - Painel de integridade de sincronização

Painel Gestão de reservas

Use o painel Gestão de reservas para monitorar as reservas e a frequência de reuniões em sua organização. Em qualquer dia, você pode exibir detalhes como número de reservas, horários de pico das reuniões e número de reuniões de diferentes locais.

Nota: . Gestão de reservas do local de trabalhoo painel é migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados de Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho.

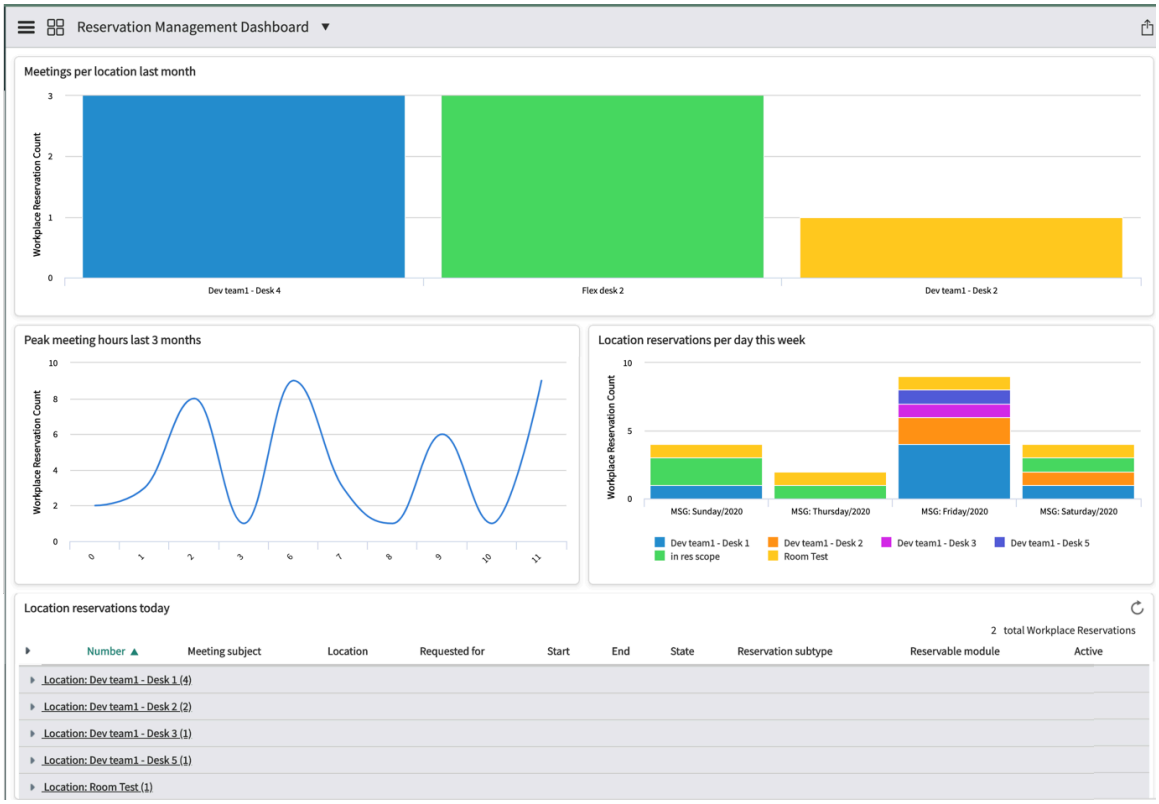
Os painéis antigos não são compatíveis com o novo Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel Gestão de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Gestão de reservas



Para acessar o Painel de gestão de reservas, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: Precisa de visibilidade do status em tempo real e do número de reservas, locais mais reservados, horários de pico para reuniões e reservas do dia atual.	sn_wsd_rsv.manager	• Revise as reservas do dia atual • Monitorar reservas criadas por funcionários • Monitore o horário de pico quando o máximo de reuniões for organizado • Monitore o número de reuniões para cada local

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Reuniões por local no mês passado	Coluna	Número de reuniões programadas em cada local no último mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Horários de pico das reuniões nos últimos 3 meses	Linha	Horários de pico em que o número máximo de reuniões foi programado nos últimos 3 meses.
Reservas de local por dia nesta semana	Colunas empilhadas	Número de reservas feitas por dia para a semana atual.
Reservas de localização hoje	Lista	Número de reservas programadas para hoje agrupadas por local.

Painel de casos do local de trabalho

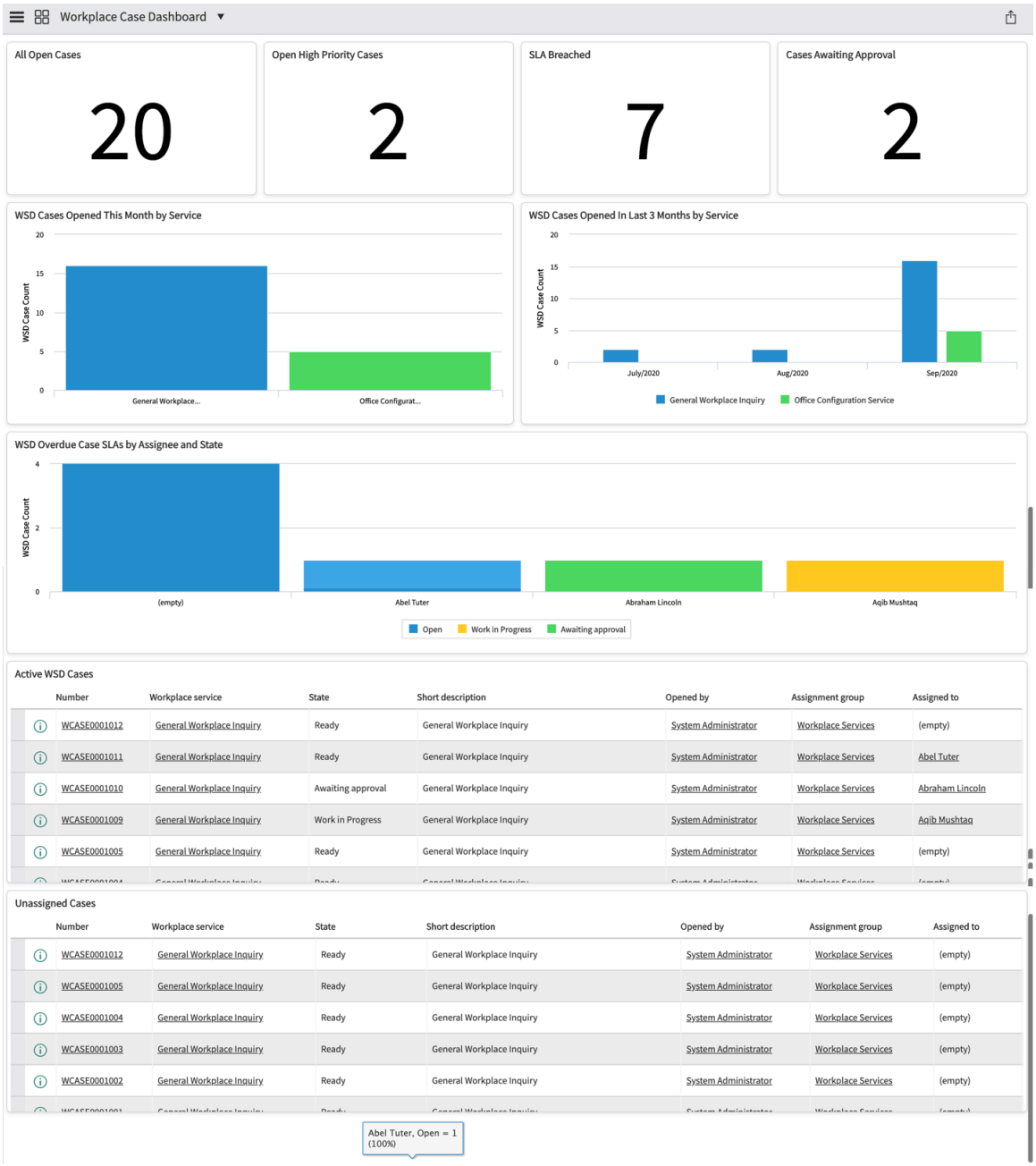
Use este painel para rastrear o número de casos do local de trabalho que foram criados usando os serviços do local de trabalho do Prestação de serviços no local de trabalho ou do Portal de serviços do local de trabalho. Monitore o número de casos em aberto, casos que exigem aprovação e outros casos em um determinado dia.

. Gestão de casos do local de trabalho o painel é migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados de Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Os painéis antigos não são compatíveis com o novo Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de casos do local de trabalho



Para acessar o painel Caso do Workplace, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente de casos do local de trabalho: Precisa de visibilidade do status em tempo real dos casos do local de trabalho.	sn_wsd_case.manager	• Revisa todos os casos em aberto • Monitora casos de alta prioridade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
		• Monitora casos que violaram um ANS. • Monitora o número de casos aguardando aprovação.

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Todos os casos em aberto	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho em aberto.
Abrir casos de alta prioridade	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho de alta prioridade que estão em aberto.
ANS violado	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho que violaram o ANS.
Casos aguardando aprovação	Pontuação única	Número de casos de local de trabalho aguardando aprovação.
Casos de WSD abertos este mês por serviço	Coluna	Número de casos de local de trabalho criados usando os serviços de local de trabalho associados.
Casos de WSD abertos nos últimos 3 meses pelo serviço	Coluna	Número de casos de local de trabalho criados nos últimos três meses usando os serviços de local de trabalho associados.
ANSs de caso atrasado do WSD por atribuído e estado	Coluna	Número de casos de local de trabalho que ultrapassaram o prazo do ANS representado com respeito ao designado.
Casos WSD ativos	Lista	Lista de casos de local de trabalho ativos no dia atual.
Casos não atribuído	Lista	Lista de casos de local de trabalho não atribuídos no dia atual.

Painel de recepção do visitante

Com o Painel de recepção de visitantes, você pode rastrear os registros de visitantes criados no aplicativo a qualquer dia. Rastreie os status dos visitantes que estão nas instalações. Exiba o número de visitantes esperados, que fizeram check-in, fizeram check-out, estão no intervalo ou não compareceram.

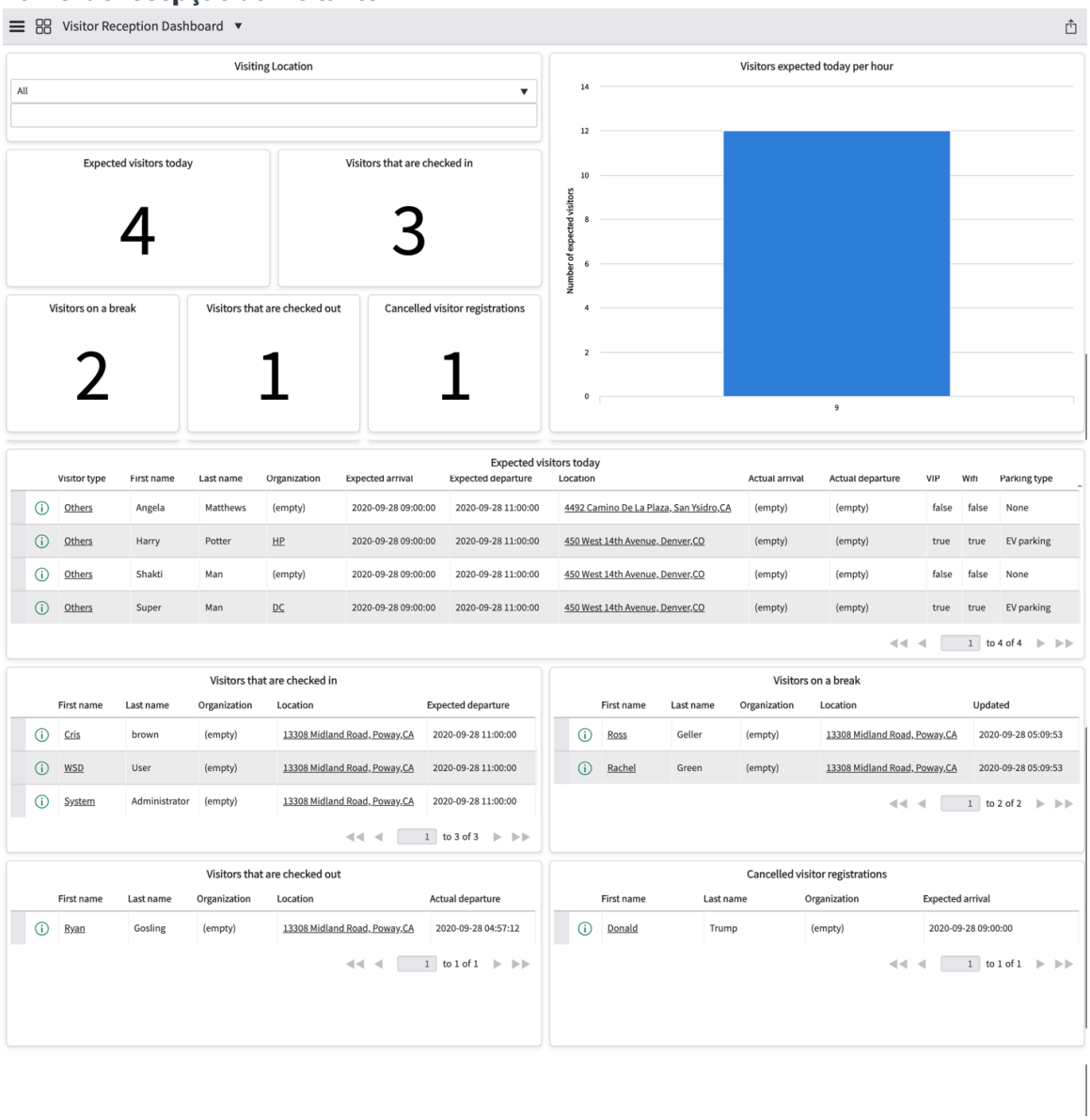
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: . Gestão de visitas ao local de trabalho o painel é migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados de Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Os painéis antigos não são compatíveis com o novo Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel Gestão de reservas.

Painel de recepção do visitante



Para acessar o Painel de recepção de visitantes, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Selecione um local no **Local de visita** campo na parte superior para exibir relatórios desse local em guias separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gestão de visitas ao local de trabalho gerente: Precisa de visibilidade do status em tempo real e do número de registros de visitantes criados.	sn_wsd_visitor.manager	• Revise os registros de visitantes do dia atual • Monitore registros de visitantes criados por funcionários. • Monitore os visitantes que fizeram check-in no momento e os visitantes que fizeram check-out. • Monitore os visitantes que estão no intervalo. • Monitore os visitantes esperados no dia atual e a qualquer hora. • Verifique registros cancelados. • Verifique os visitantes que não compareceram.

Visualizações de dados

O painel de Recepção de visitantes permite exibir as visualizações a seguir.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Visitantes esperados hoje	Pontuação única	Número de visitantes esperados no dia atual.
Visitantes que fizeram check-in	Pontuação única	Número de visitantes verificados no momento.
Visitantes no intervalo	Pontuação única	Número de visitantes que estão no intervalo no momento.
Visitantes que fizeram check-out	Pontuação única	Número de visitantes que fizeram check-out no dia atual.
Registros de visitantes cancelados	Pontuação única	Número de registros de visitantes cancelados.
Visitantes esperados hoje por hora	Coluna	Número de visitantes esperados a qualquer hora do dia atual. Mostra a tendência do dia de acordo com quando os visitantes são esperados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Visitantes esperados hoje	Lista	Registros de visitantes esperados no dia atual.
Visitantes que fizeram check-in	Lista	Registros de visitantes que estão com check-in no momento.
Visitantes no intervalo	Lista	Registros de visitantes que estão no intervalo no momento.
Visitantes que fizeram check-out	Lista	Registros de visitantes que fizeram check-out.
Registros de visitantes cancelados	Lista	Registros de visitantes cancelados.

Painel de integridade de sincronização

Use este painel para rastrear a sincronização de reservas. Monitore o número de eventos e itens de calendário criados na aplicação e outros detalhes relacionados a eles.

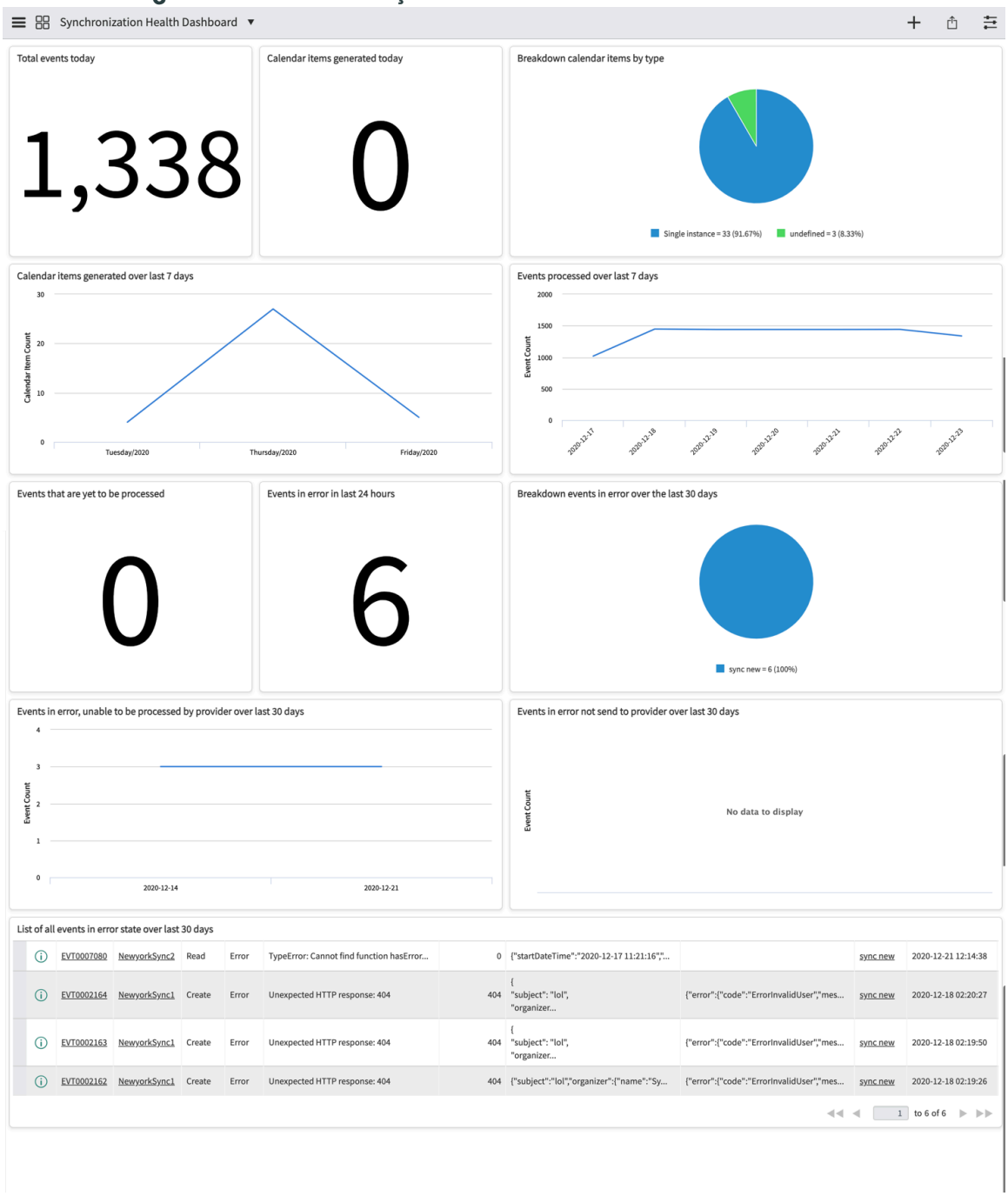
Nota: . Sincronização do calendário do local de trabalho o painel é migrado para Central do local de trabalho. Você pode começar a usar os painéis migrados de Central do local de trabalho. Os painéis prontos para uso também são migrados para Central do local de trabalho. Os painéis antigos não são compatíveis com o novo Prestação de serviços no local de trabalho clientes. Para os clientes existentes, os painéis antigos estão disponíveis no momento, mas serão descontinuados em breve.

Para obter mais informações sobre o painel migrado, consulte Painel Gestão de reservas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de integridade da sincronização



Para acessar o painel de integridade da sincronização, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Objetivo e função do usuário final

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Administrador do sistema e. Sincronização do calendário do local de trabalho administrador: Precisa de visibilidade do status em tempo real dos eventos e itens de calendário criados na aplicação.	sn_wsd_rsvsync.admin	• Exibir configuração de conexão. • Exibir provedores de calendário. • Crie, gerencie e edite uma configuração de sincronização reservável.

Visualizações de dados

Tipos de visualização de dados

Título	Tipo	Descrição
Total de eventos hoje	Pontuação única	Número de eventos criados no dia atual.
Itens de calendário gerados hoje	Pontuação única	Número de itens de calendário gerados no dia atual.
Detalhamento de itens do calendário por tipo	Detalhamento de pizza	Detalhamento dos itens de calendário com base em seu tipo
Itens de calendário gerados nos últimos 7 dias	Série temporal de etapas	Número de itens de calendário gerados nos últimos 7 dias.
Eventos processados nos últimos 7 dias	Série temporal de etapas	Número de eventos processados nos últimos 7 dias.
Eventos que ainda precisam ser processados	Pontuação única	Número de eventos que ainda não serão processados.
Eventos com erro nas últimas 24 horas	Pontuação única	Número de eventos gerados com erros nas últimas 24 horas.
Eventos de detalhamento com erro nos últimos 30 dias	Detalhamento de pizza	Detalhamento de eventos gerados com erros nos últimos 30 dias.
Eventos com erro, não podem ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias	Série temporal de etapas	Número de eventos gerados com erros que não puderam ser processados pelo provedor nos últimos 30 dias.
Eventos com erro não enviados ao provedor nos últimos 30 dias	Série temporal de etapas	Número de eventos gerados com erros que não foram enviados ao provedor nos últimos 30 dias.
Lista de todos os eventos em estado de erro nos últimos 30 dias	Lista	Lista de todos os eventos que estiveram no estado de erro nos últimos 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

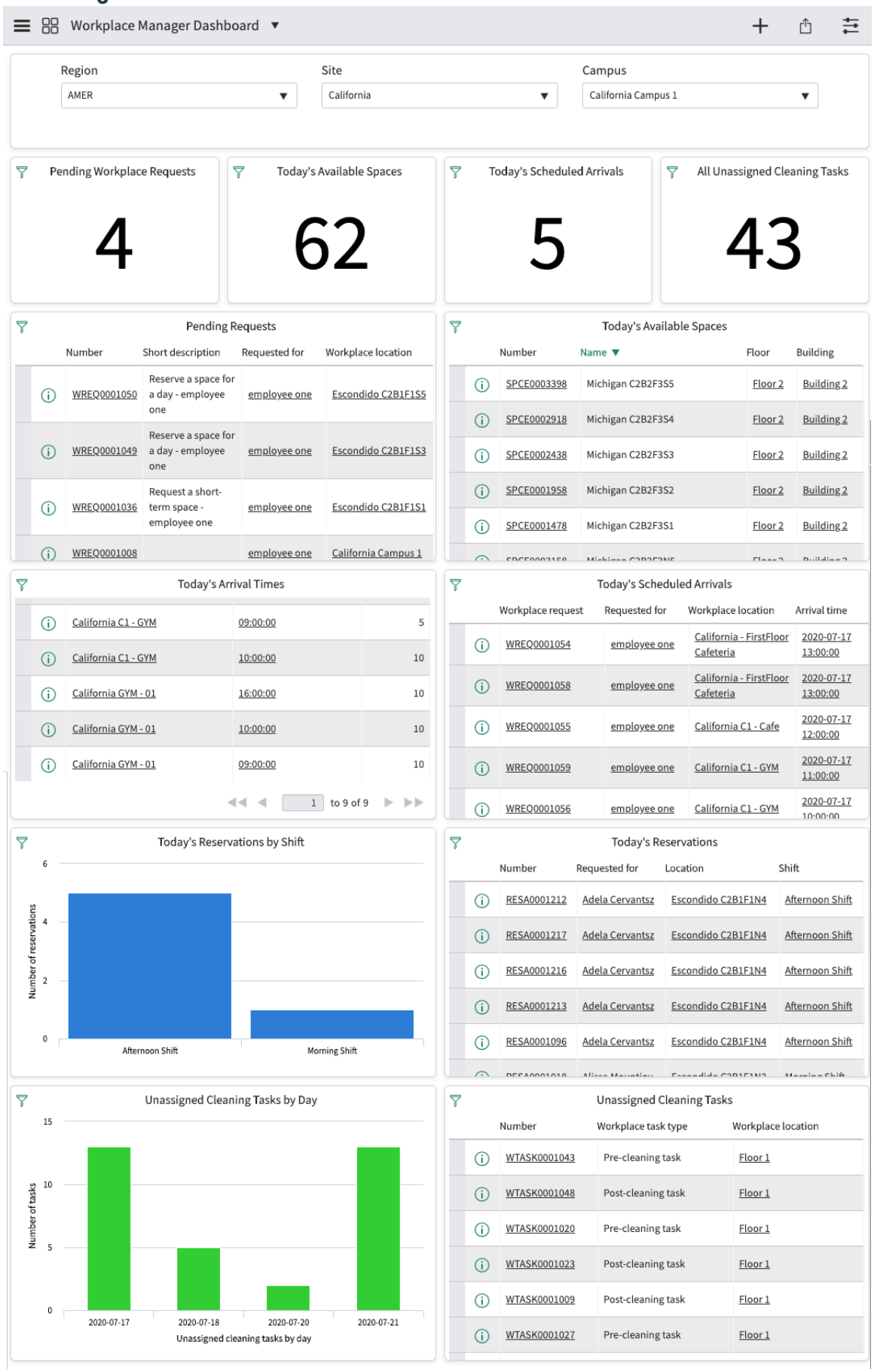
Painel do gerente do local de trabalho

Use o painel do Workplace Manager para monitorar a alocação de espaço e as atividades de manutenção do local de trabalho no campus do seu escritório. Para um determinado dia, você pode exibir os detalhes de espaços disponíveis, reservas de espaço, solicitações pendentes do local de trabalho, horários de chegada de diferentes locais, chegada de funcionários e tarefas de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do gerente do local de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o Painel do Workplace Manager, navegue até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painéis do local de trabalho**.

Selecionar uma região, um local e um campus no Filtro de relatório do local de trabalho na parte superior do painel exibe relatórios para esse campus.

Usuário final e funções

Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerente do local de trabalho: Precisa de visibilidade do status em tempo real da disponibilidade do espaço do local de trabalho, das chegadas programadas e da manutenção do local de trabalho.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Revise as solicitações pendentes do local de trabalho • Monitore as solicitações de reserva do local de trabalho criadas por funcionários • Monitorar horários de chegada • Estime as reuniões de funcionários em locais comuns do local de trabalho usando as chegadas programadas • Monitore o andamento das tarefas do local de trabalho

Visualizações de dados

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes do local de trabalho	Pontuação única	Número de solicitações do local de trabalho pendentes.
Espaços disponíveis de hoje	Pontuação única	Número de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Chegadas programadas de hoje	Pontuação única	Número de entradas de funcionários programadas para hoje para diferentes locais no campus.
Todas as tarefas de limpeza não atribuídas	Pontuação única	Número de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Solicitações pendentes	Lista	Lista de solicitações de local de trabalho pendentes para este campus.
Espaços disponíveis de hoje	Lista	Lista de espaços ativos disponíveis para reservas hoje.
Horas de chegada de hoje	Lista	Lista de horários de chegada programados para hoje para diferentes locais no campus.
Chegadas programadas de hoje	Lista	Lista de chegadas de funcionários programadas para hoje para diferentes locais no campus.
Reservas de hoje por turno	Barra 	Número de reservas de local de trabalho para hoje agrupadas por seus turnos.
Reservas de hoje	Lista	Número de reservas de local de trabalho para hoje.
Tarefas de limpeza não atribuídas por dia	Tendência 	Tendência do número de tarefas de limpeza ativas por dia que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado. As tarefas de limpeza neste relatório têm um prazo entre hoje e os próximos sete dias e incluem todos os tipos de tarefa, como planejada, não planejada e ad hoc.
Tarefas de limpeza não atribuídas	Lista	Lista de tarefas ativas do local de trabalho que não estão atribuídas a ninguém e não estão no estado Encerrado.

Trabalhar com gestão de movimentação

Crie, monitore e trabalhe em projetos de movimentação criados para programar solicitações de movimentação. Trabalhe no projeto usando o recurso de programação de movimentação e monitore várias solicitações de movimentação simultaneamente.

Nota: Para acessar o módulo Gestão de movimentações em Central do local de trabalho você deve ter a função sn_wsd_move.manager.

Criar um projeto de movimentação de solicitações de movimentação existentes

Como gerente de movimentação, crie um projeto de movimentação para agrupar logicamente as solicitações de movimentação com base em diferentes critérios e preenchê-las com prioridade.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins instalados:

- Central do local de trabalho
- Gestão de mudança de local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um projeto de movimentação para agrupar várias solicitações de movimentação em um único projeto para supervisioná-las e gerenciá-las. Especifique as condições com base nas quais as solicitações de movimentação devem ser filtradas para agrupá-las no projeto. Você pode definir condições para agrupar solicitações de movimentação do local de trabalho com base na localização do local de trabalho, edifício, tipo de espaço, grupo de atribuição, departamento, e muito mais. Forneça um nome e uma descrição resumida ao projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione Gestão de movimentação ().
3. Selecione **Criar projeto** .
   Você também pode criar um projeto de movimentação a partir dos seguintes locais:
   - Selecione **Meus projetos ativos** lado a lado e selecione **Criar** na exibição de lista.
   - Em **Mover projetos** , selecione **Exibir tudo** . Na exibição de lista, selecione **Criar** .
   - Você também pode criar um projeto de movimentação ao implantar um cenário. Depois de selecionar **Implantar** na caixa de diálogo, selecione **Criar projeto de movimentação** .

   > **Importante:** A opção será exibida somente se houver qualquer usuário do local de trabalho ou movimentações de local do local de trabalho no cenário.

4. No formulário Criar um projeto de movimentação, especifique um nome e uma descrição resumida para o projeto.
5. Selecione **Selecione uma das solicitações de movimentação existentes** .
6. Em **Editor** especifique suas condições.
   Por padrão, o projeto é criado com as condições Projeto e Ativo que você não pode remover.
   a. Para adicionar uma condição, selecione **Novo conjunto de condições** .
   b. Defina uma condição com base na qual você deseja filtrar solicitações de movimentação para este projeto.
7. Selecione o projeto **Criar** .

Resultado

O projeto de movimentação é criado e todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições de filtro especificadas são exibidas no Agendador de movimentação. As solicitações de movimentação são exibidas para você na exibição de programação por padrão. As datas de início e término planejadas do projeto são definidas com base no mínimo **Início esperado** data e o máximo **Prazo** das solicitações de movimentação associadas ao projeto.

Um projeto de movimentação contém a exibição de programação e uma exibição de lista. Para obter mais informações sobre mover projetos, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

O que Fazer Depois

Trabalhar em um projeto de movimentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um projeto de movimentação carregando um arquivo do Excel

Como gerente de movimentação, crie um projeto de movimentação carregando um arquivo do Excel que contém informações relacionadas à movimentação para os funcionários.

Antes de Iniciar

Verifique se você tem os seguintes plug-ins instalados:

- Central do local de trabalho
- Gestão de mudança de local de trabalho

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione Gestão de movimentação ( ).
3. Selecione **Criar projeto** .
   Você também pode criar um projeto de movimentação a partir dos seguintes locais:
   - Selecione **Meus projetos ativos** lado a lado e selecione **Criar** na exibição de lista.
   - Em **Mover projetos** , selecione **Exibir tudo** . Na exibição de lista, selecione **Criar** .
   - Você também pode criar um projeto de movimentação ao implantar um cenário. Depois de selecionar **Implantar** na caixa de diálogo, selecione **Criar projeto de movimentação** .

   > **Importante:** A opção será exibida somente se houver qualquer usuário do local de trabalho ou movimentações de local do local de trabalho no cenário.

4. No formulário Criar um projeto de movimentação, especifique um nome e uma descrição resumida para o projeto.
5. Selecione **Criar casos de movimentação por carregamento do excel** e selecione **Criar** .
6. Carregue um arquivo do Excel que contém informações relacionadas à movimentação.
   O arquivo deve conter informações relacionadas à movimentação nas colunas apropriadas. Você pode baixar um modelo do Excel selecionando **Baixe o modelo do excel** . Para obter mais informações sobre o limite de caracteres das colunas do Excel, consulte Comprimentos de coluna do Excel para mover projetos.

   a. Em **Carregar arquivo** cartão, selecione **Anexar arquivo** .

   b. Em **Anexos** pop-up, selecione **Selecione o arquivo** .

   c. Selecione um arquivo do seu sistema local e selecione **Upload** .
   Para anexar um arquivo diferente, você deve remover o arquivo existente usando o menu de contexto.

   d. Depois que o arquivo for carregado, feche a janela pop-up.

   O sistema leva algum tempo para processar o arquivo carregado e carrega os dados em uma tabela de preparação. Depois que as informações de movimentação são processadas, o sistema exibe informações sobre problemas de dados e conflitos de negócios.
7. Na página Informações de movimentação, revise as informações e resolva os conflitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os dados armazenados na tabela de preparação de movimentação (para processar conflitos de dados) são arquivados após sete dias. Criar casos de movimentação antes que os dados sejam arquivados.

Conflitos como funcionário inexistente ou mesma origem e destino são armazenados como conflitos de dados. Conflitos como incompatibilidade de alocação ou capacidade excedida são mostrados como conflitos de negócios. Para obter mais informações sobre os conflitos, consulte Mover conflitos para projetos criados por meio do carregamento do Excel.

Ação	Etapas
Resolva conflitos de dados	**a.** No cartão Conflitos de dados, selecione o ícone Exibir conflitos de dados de movimentação. **b.** Na guia Mover conflitos de dados, resolva os conflitos editando ou excluindo os registros. ▪ Você pode excluir registros marcando as caixas de seleção e selecionando **Excluir**. ▪ Você pode editar um registro selecionando o ícone de edição ( ) para o registro. ▪ Você pode editar vários registros marcando as caixas de seleção e selecionando **Editar**. **c.** Depois de resolver os conflitos, selecione **Reprocessar**. O sistema reprocessa os registros e exibe todos os conflitos de dados restantes. Se todos os conflitos forem resolvidos, a lista de conflitos ficará vazia.
[Opcional] Resolver os conflitos de negócios	○ **Editar**: Você pode editar as informações de movimentação na tabela Informações de movimentação para corrigir problemas de dados ou resolver conflitos de negócios. ○ **Ignorar**: Você pode ignorar o conflito e resolvê-lo depois que os casos de movimentação forem criados. ○ **Remover**: Você pode remover o registro de informações de movimentação da tabela de informações de movimentação. Casos de movimentação não são criados para registros removidos.

8. Para criar os casos de movimentação, selecione **Criar casos de movimentação**.
O sistema leva algum tempo para criar casos de movimentação com base nos registros de informações de movimentação. Você pode exibir o andamento abrindo o projeto Mover.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trouble?
Se você fechar acidentalmente um projeto de movimentação após carregar um arquivo do Excel, o sistema exibirá uma tela de carregamento quando o projeto de movimentação for aberto. Para fechar a tela de carregamento e editar o projeto, selecione **Mover projeto** .

O que Fazer Depois

- Revise os casos criados no **Mover casos** guia:
  - . **Lista** a exibição exibe detalhes como o status e as datas de movimentação dos casos.
  - . **Calendário** a exibição exibe as datas de movimentação planejadas para os casos de movimentação. Você pode programar os casos movendo-os no calendário.
- Revise as tarefas de movimentação criadas para os casos de movimentação. . **Mover tarefas** exibe detalhes como a prioridade e o status das tarefas de movimentação.
- Exiba os detalhes do projeto, os comentários, as anotações de trabalho e a atividade no **Mover detalhes do projeto** guia.

Nota: O projeto de movimentação não será marcado como concluído, mesmo se todos os casos secundários estiverem encerrados. Você pode adicionar mais casos ao projeto na Exibição de programação ou na Exibição de lista.

Para obter mais informações sobre como trabalhar em um projeto de movimentação, consulte Trabalhar em um projeto de movimentação.

Trabalhar em um projeto de movimentação

Depois de criar um projeto de movimentação, trabalhe no projeto usando o Agendador de movimentação. O Agendador de movimentação exibe todas as solicitações de movimentação em uma exibição de programação (exibição de calendário) e uma exibição de lista. Rastreie todas as solicitações de movimentação agrupadas no projeto de movimentação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado um projeto de movimentação e de que ele esteja ativo. Para obter mais informações sobre como criar um projeto de movimentação, consulte um dos seguintes tópicos:

- Criar um projeto de movimentação de solicitações de movimentação existentes
- Crie um projeto de movimentação carregando um arquivo do Excel

Certifique-se de estar ciente de Mover exibições, ações e estados do projeto.

Função necessária: sn_wsd_move.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione Gestão de movimentação ( ).
3. Em **Gestão de movimentação** seção métricas, selecione **Meus projetos ativos** lado a lado.
4. Na exibição de lista, selecione o projeto no qual você deseja trabalhar.
   O projeto é aberto em uma guia do Agendador de movimentação separada com uma exibição de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Exiba os usuários que levantaram as solicitações de movimentação exibindo o painel Solicitações de movimentação à esquerda.
   Role pela lista para exibir todos os usuários. As solicitações de movimentação são classificadas com base no número da solicitação de movimentação.
6. Exiba as datas de início e término planejadas no calendário rolando horizontalmente no calendário.

   Importante: As solicitações de movimentação que estão no estado não planejado não são exibidas com uma barra. Como gerente de movimentação, você deve especificar as datas de início e término planejadas para as solicitações de movimentação.

7. Exiba a semana anterior ou a próxima semana usando **Semana anterior/próxima semana** opções (‹ ›colocado na parte superior esquerda do calendário.
8. Mude a exibição do calendário de semana para mês usando **Semana/mês** opção ( ).

   Importante: Não é possível mover uma barra de solicitação de movimentação no **Mês** exibir.

9. Para exibir os atalhos do teclado, selecione o ícone Configurações ( ).
10. Exiba detalhes de uma solicitação de movimentação selecionando o evento/barra no calendário.
    Os detalhes da solicitação de movimentação são exibidos à direita no painel de detalhes do caso. Para exibir mais detalhes do caso, como tarefas secundárias, SLAs do caso e muito mais, selecione **Abrir detalhes do caso** .
11. Atualize os detalhes da solicitação de movimentação.

    a. No painel Detalhes do caso, edite os campos que você deseja mudar.

    b. Selecione **Atualizar**.

    c. **Opcional:** Para exibir ou atualizar outros detalhes do caso, como casos secundários, tarefas secundárias, aprovadores, SLAs de caso e muito mais, selecione **Abrir detalhes do caso** .
    A solicitação de movimentação é aberta em uma guia separada.

    i. Edite os campos que você deseja mudar.

    ii. Selecione **Save** (Salvar).

12. Programe uma solicitação de movimentação para outro dia.

    a. Selecione a barra de solicitação de movimentação no calendário.

    b. Arraste a solicitação para a data desejada.

    Nota:

    - Você pode arrastar a solicitação somente horizontalmente, ou seja, para outro dia no calendário.
    - Você não pode arrastar a solicitação para outro usuário.
    - Você não pode arrastar uma solicitação se estiver em **Mês** exibir.

    c. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Altere as datas de início planejadas e de término planejadas da solicitação de movimentação.
    a. Selecione a barra de solicitação de movimentação no calendário.
    b. Em **Detalhes do caso** edite os seguintes campos:
    - **Início esperado** : Edite este campo para mudar o início esperado da solicitação de movimentação. Ou seja, selecione a data a partir da qual você planeja iniciar a mudança.
    - **Prazo** : Edite este campo para mudar a data de vencimento da solicitação de movimentação. Ou seja, selecione a data em que você deseja fechar a solicitação de movimentação.
14. Alterne para uma exibição de lista das solicitações de movimentação selecionando a opção Lista (List).
15. Remova uma solicitação ou atribua uma solicitação de movimentação a você mesmo.
    a. Selecione a opção Lista (List) para abrir as solicitações de movimentação em uma exibição de lista.
    b. Para remover uma solicitação, faça o seguinte:
        i. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja remover.
        ii. Selecione **Remover** .
    c. Para atribuir uma solicitação de movimentação a si mesmo, faça o seguinte:
        i. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja atribuir a si mesmo.
        ii. Selecione **Editar**.
        iii. Selecione **Atribuir a mim**.
16. **Opcional:** Crie tarefas de movimentação para várias solicitações de movimentação na exibição de lista.
    a. Selecione as solicitações para as quais você deseja criar tarefas.
    b. Selecione **Adicionar tarefas** .
    c. No formulário pop-up, selecione um tipo de tarefa do Workplace, Local do Workplace e atividade de serviço do Workplace.
    d. No campo Descrição resumida, insira informações sobre a tarefa.
    e. Selecione um grupo de atribuição e atribua a tarefa a um membro do grupo de atribuição.
    f. Selecione a prioridade da tarefa e selecione **Criar** .
17. Adicione mais solicitações de movimentação.
    a. Selecione **Adicionar novas solicitações** .
    Uma guia separada é aberta com uma lista de solicitações de movimentação que não estão atribuídas a nenhum projeto de movimentação.
    b. Selecione as solicitações de movimentação que você deseja adicionar.
    c. Selecione **Adicionar**.
18. Para exibir os detalhes do projeto de movimentação, mudar o estado do projeto, atribuir o projeto a outro gerente de movimentação, saber a transição de estado do projeto, as datas de início e término reais e muito mais, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Mover detalhes do projeto** guia.

b. **Opcional:** Para mudar o estado, edite **Estado** campo.
Antes de mudar os estados, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

c. **Opcional:** Atribua o projeto a outro gerente de movimentação alterando **Atribuído a.** campo.

d. **Opcional:** Adicionar anotações de trabalho.

i. Vá para **Compor** painel.

ii. Insira suas anotações de trabalho.

iii. Selecione **Publicar anotações de trabalho (privadas)** .

iv. Selecione **Save** (Salvar).

e. **Opcional:** Adicione ou exiba anexos dos projetos selecionando o ícone Anexos (.

f. Selecione **Save** (Salvar).

19. Selecione **Save** (Salvar).
20. Excluir o projeto de movimentação:

> ⚠ **Aviso:** Excluir um projeto não exclui ou afeta as solicitações de movimentação associadas. Após a exclusão, a solicitação de movimentação continuará a existir em seu estado atual sem qualquer associação de projeto.

a. Ícone Selecionar mais ações ( ).

b. Selecione **Excluir**.

c. Selecione **OK**.

Resultado
As mudanças são salvas no projeto Mover.

Trabalhar com planejador de eventos

Monitore todas as reservas criadas em sua organização a partir de um único espaço. Crie uma reserva, abra uma reserva, programe uma reserva para outro horário ou mude para outro local. Abra o portal do diretório de local na página inicial do planejador de eventos e na exibição agendada .

Rastreie reservas usando o planejador de eventos

Como planejador de reservas e visualizador de reservas, o planejador de eventos permite monitorar as reservas solicitadas em seu local de trabalho.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique o número de reservas planejadas para o dia atual e se há serviços extras. O planejador de eventos também exibe as reservas que foram canceladas para hoje e as reservas que ainda não foram aprovadas. As reservas são exibidas com os seguintes detalhes por padrão:

- Solicitante da reserva
- Local reservado
- Edifício e campus do local
- Hora de início e término da reserva
- Estado atual da reserva
- Tipo de reserva

Você pode editar as colunas para exibir as informações de acordo com sua necessidade.

Você pode exibir todas as reservas que estão ativas no momento e também as reservas criadas por você ou solicitadas para você.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Planejador de eventos** ícone ( ).
   O painel Planejador de eventos é aberto.
3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:
   a. Vá para **Reservas** seção de métricas.
   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:
      - **Reservas planejadas para hoje**
      - **Reservas com serviços extras para hoje**
      - **Reservas canceladas de hoje**
      - **Reservas com aprovação pendente**
4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, acesse **Todas as reservas** seção.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, acesse **Minhas reservas** seção.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo** .
5. Para editar as colunas da exibição de lista, faça o seguinte:
   a. Selecione o ícone Ações de lista ( ).
   b. Selecione **Editar colunas** .
   c. Depois de adicionar as colunas que você deseja exibir, selecione **OK** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Para atualizar a lista, selecione o ícone Atualizar ( ).

7. **Opcional:** Para aplicar um filtro na lista, selecione o ícone Mostrar filtro ( ).

8. Para exibir todas as reservas criadas no local de trabalho em uma exibição de programação, selecione **Abrir exibição de programação** .

Exiba detalhes da reserva no planejador de eventos

Verifique os detalhes de uma reserva criada em seu local de trabalho.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.

2. No painel esquerdo, selecione **Planejador de eventos** ícone ( ).
   O painel Planejador de eventos é aberto.

3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:

   a. Vá para **Reservas** seção de métricas.

   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:

   - **Reservas planejadas para hoje**
   - **Reservas com serviços extras para hoje**
   - **Reservas canceladas de hoje**
   - **Reservas com aprovação pendente**

4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, acesse **Todas as reservas** seção.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, acesse **Minhas reservas** seção.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo** .

5. Selecione a reserva que você deseja exibir.
   A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos.

6. Selecione qualquer uma das seguintes guias com base nos detalhes que você deseja exibir:
   - **Bloqueador de reservas** : Para exibir as reservas do bloqueador criadas antes e depois das reservas. Esta guia aparecerá somente se houver serviços extras solicitados.
   - **Casos** : Para exibir os casos do local de trabalho criados para os serviços extras solicitados na reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tarefas** : Para exibir as tarefas do local de trabalho criadas para atender aos serviços extras solicitados na reserva.
- **Serviço solicitado** : Para exibir os serviços solicitados com a reserva.
- **Aprovadores** Aprovador da reserva.
- **Convidados** Convidados convidados para a reserva.
- **Gravações de reserva** Gravações da reserva se um link de reunião virtual tiver sido incluído.

7. Para abrir a reserva no portal, selecione **Reserva em aberto** .
   A reserva é aberta no Central do funcionário portal.

O que Fazer Depois
Se você quiser editar a reserva, consulte Edite uma reserva usando o planejador de eventos.

Edite uma reserva usando o planejador de eventos

Como planejador de reservas, edite uma reserva diretamente usando o planejador de eventos.

Antes de Iniciar
Você também pode gerenciar uma reserva usando a exibição de programação. Usando a exibição de programação, você pode editar a hora de início e término ou mover a reserva para outro local. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com a exibição de programação.

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Importante: Usando a exibição de programação, você não pode editar uma reserva secundária de vários secundários ou secundária de grupo criada usando um provedor de calendário. As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:

- Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
- Alterar os tempos de reserva,
- Mude o local da reserva.
- Cancelar uma reserva
- Abra uma reserva e faça mudanças antecipadas e também adicione serviços.

Para gerenciar uma reserva de vários locais ou de grupo, você deve abrir os detalhes da reserva e fazer mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Planejador de eventos** ícone ( ).
   O painel Planejador de eventos é aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para exibir os status de reserva dos dias atuais, faça o seguinte:

   a. Vá para **Reservas** seção de métricas.

   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:

      - **Reservas planejadas para hoje**
      - **Reservas com serviços extras para hoje**
      - **Reservas canceladas de hoje**
      - **Reservas com aprovação pendente**

4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:

   - Para exibir todas as reservas, acesse **Todas as reservas** seção.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, acesse **Minhas reservas** seção.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo** .

5. Selecione a reserva que você deseja editar.
   A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos em **Detalhes** guia.

6. Em **Detalhes** edite um dos seguintes campos dependendo das mudanças:

   - **Número de participantes**
   - **Finalidade da reserva**
   - **Centro de custos**

7. Para editar o caso do local de trabalho criado para os serviços extras, selecione **Casos** guia.

8. Depois de fazer as mudanças, selecione **Salvar** .

Resultado

As mudanças são salvas. Para alterar os tempos de reserva ou mudar o local, consulte Trabalhar com a exibição de programação.

Trabalhar com a exibição de programação

Você pode verificar todas as reservas criadas em seu local de trabalho e também fazer mudanças usando a exibição de programação do planejador de eventos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

> **Importante:** As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando a exibição Programação do planejador de eventos, faça o seguinte:

- Você só pode gerenciar reservas criadas usando Gestão de reservas do local de trabalho aplicações.
- Gerencie reservas únicas e de vários dias.
- Você pode gerenciar ou atualizar uma reserva somente abrindo uma reserva na página do portal de reservas e não usando a exibição Programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode exibir reservas criadas em qualquer campus, prédio ou andar da sua organização usando a exibição de programação. A exibição de programação fornece uma exibição clara baseada em calendário das reservas e dos espaços reservados. Ele exibe todas as reservas criadas em um espaço para um único dia ou uma semana (vários dias), dependendo da linha do tempo da reserva.

- Você pode filtrar reservas por tipos de espaço e locais.
- Exibir reservas solicitadas para datas atuais e passadas.
- Exiba as reservas do dia atual solicitadas para um edifício selecionado.
- Como planejador de reserva ou espaço, faça o seguinte:
  - Arraste uma reserva para outro espaço de um campus e edifício selecionados. Atualize data e hora conforme necessário.
  - Cancelar uma reserva.
  - Abra uma reserva existente no portal de reservas. Atualize a data de início e a data, hora ou local de término da reserva no Gestão de reservas do local de trabalho portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Planejador de eventos** ícone ( ).
   O painel Planejador de eventos é aberto.
3. Selecione **Abrir exibição de programação** .
   Uma exibição de programação é aberta exibindo todos os locais da sua organização. Se seu já tiver aplicado um filtro de local na exibição de programação no passado, o filtro será retido e os locais serão exibidos de acordo.
4. Para pesquisar um espaço diretamente, especifique o nome do espaço em **Espaços de pesquisa** barra de pesquisa no canto superior esquerdo.
5. Selecione uma data para exibir os detalhes da reserva.
6. Para exibir reservas de uma data e hora, faça o seguinte:
   O calendário exibe a hora com base no fuso horário do campus selecionado.

   a. Selecione **Data** .
      O campo de data é exibido diretamente com a seleção de data atual.

   b. No calendário, selecione a data que você deseja exibir.
      Você pode mudar o mês e o ano, se necessário.

   c. Selecione **OK**.

   As reservas criadas para uma data selecionada são mostradas.
7. Selecione um **Campus** No menu Exibição de programação.
8. Selecione um **Edifício** e. **Andar** .
   Por padrão, todos os edifícios e andares são exibidos. Na lista suspensa edifício e andar, desmarque todos os edifícios ou andares que você não precisa.
9. Para filtrar os espaços com base em sua finalidade reservável, selecione **Propriedades reserváveis** e faça uma seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se uma finalidade reservável não for selecionada, todos os espaços, incluindo os que não têm nenhuma finalidade reservável, serão exibidos.
Os espaços que correspondem à finalidade selecionada são exibidos.

10. Para mudar a linha do tempo do calendário, use a opção Linha do tempo.
Por padrão, o calendário é definido como uma exibição de 30 minutos, ou seja, o. **Exibição diária de 30 minutos** a opção está selecionada.

11. Para exibir os detalhes da reserva, faça o seguinte:

    a. Selecione uma reserva.
    Os detalhes da reserva (data de início e data de término, hora, duração da reserva, t tipo de reserva e o estado atual é exibido.

    b. Para exibir e atualizar os detalhes da reserva, selecione o ícone Abrir painel lateral ( ).

    c. Para abrir a reserva no portal e exibir mais detalhes, selecione **Reserva em aberto** .

12. Adicionar uma reserva para outra data, hora ou local.

    Nota: Você só poderá executar esta ação se for um planejador de reservas.

    a. Selecione uma reserva.

    b. Arraste a reserva para um horário desejado

    Nota: Não é possível mover a reserva para outra data. Você só pode mudar os tempos.

    Importante: Usando a exibição de programação, você não pode editar uma reserva secundária de vários secundários ou secundária de grupo criada usando um provedor de calendário.

    c. Na janela Confirmar mudanças de reserva, revise as mudanças a serem implementadas e selecione uma das opções **Não, Cancelar** ou **Atualizar** .

    Nota: Se houver solicitações de serviço extras com a reserva, você terá que solicitá-las novamente depois de mover as reservas. Quando você move uma reserva, os serviços extras não são movidos.

13. Para mover a reserva para outro local em um edifício ou andar, faça o seguinte:

    Nota: Você só poderá executar esta ação se for um planejador de reservas.

    a. Selecione a reserva.

    b. Arraste a reserva para o local desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na janela Confirmar mudanças de reserva, leia as mudanças que serão implementadas e selecione uma das opções **Não, Cancelar** ou **Atualizar** .

> **Importante:** Se houver solicitações de serviço extras com a reserva, você terá que solicitá-las novamente depois de mover as reservas.
>
> - Depois de mover a reserva, você deve solicitar os serviços extras novamente. Quando você move uma reserva, os serviços extras não são movidos, pois os serviços variam para diferentes locais.
> - Se você estiver movendo uma reserva solicitada por um funcionário, uma notificação será enviada ao funcionário para confirmar a ação.
> - Para mudar a reserva e manter os serviços, edite a reserva primeiro.

14. Para criar uma reserva no campus selecionado, selecione **Criar nova reserva** .
Para obter mais informações sobre como fazer uma reserva, consulte Criar uma reserva.

Permita que os planejadores de eventos lidem com reservas com mais flexibilidade

Os planejadores de reservas podem ignorar ou substituir determinadas configurações no módulo reservável ao mover uma reserva para outro local na Exibição programada do planejador de eventos.

Os planejadores de espaço com a função (sn_wsd_rsv.reservation_planner) podem mover uma reserva quando um local ou espaço faz parte de um módulo reservável. Planejadores de espaço e reserva (sn_wsd_rsv.reservation_planner) com a função dedicada (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation) podem ignorar ou ignorar determinadas configurações na configuração do módulo reservável. Eles podem mover e atualizar uma reserva de um módulo reservável para outro sem a necessidade de recriar uma reserva. Os planejadores de espaço podem ignorar as limitações de configuração do módulo reservável para otimizar as reservas de forma rápida e fácil.

Por exemplo, os planejadores de reserva ou planejadores de espaço podem ignorar as seguintes configurações no módulo reservável:

- Máximo de dias no futuro
- Número máximo de ocorrências
- Duração mínima e máxima
- Disponível em
- Dia inteiro

Os planejadores de espaço podem fazer o seguinte ao mover uma reserva no planejador de eventos:

- Mova para diferentes módulos reserváveis quando um espaço estiver disponível em vários módulos reserváveis.

> **Nota:** Os planejadores de espaço não podem mover uma reserva de um espaço para outro quando não há nenhum módulo reservável associado a ela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mover reservas baseadas em turno. Os planejadores de espaço podem mover uma reserva baseada em turno para um local que tenha o módulo de reserva baseado no mesmo turno.

  Nota: Os planejadores de espaço não podem mover uma reserva baseada em turno para um módulo baseado em turno diferente. Quando um espaço faz parte de dois módulos reserváveis baseados em turno diferentes, somente um dos módulos reserváveis baseados em turno fica disponível para seleção durante a movimentação de uma reserva. Os planejadores de espaço podem mover um módulo reservável baseado em turno para um módulo reservável não baseado em turno. Por exemplo, **Mesas em um Turno reservável** módulo para **Mesas** Módulo reservável.

Mova reservas entre módulos reserváveis usando a exibição Programação

Os planejadores de reserva ou de espaço podem mover ou atualizar a reserva entre módulos reserváveis. Planejadores com a função sn_wsd_rsv.bypass_module_validation podem ignorar as definições de configuração do módulo reservável.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado as seguintes aplicações:

- Workplace Core
- Central do local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como planejador de reserva ou espaço, você pode executar as seguintes ações:

- Crie uma reserva na página de exibição programada do Planejador de eventos.
- Arraste e mova uma reserva para outro local, data e hora.
- Altere ou atualize o local da reserva, as datas de início e término e a hora.
- Abra uma reserva na página de exibição programada para atualizar uma reserva no Gestão de reservas do local de trabalho página do portal de reservas e adicione serviços a ela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.

   Você também pode abrir Central do local de trabalho de Central do funcionário diretamente. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** > **Espaços** > **Central do local de trabalho**.

2. Selecione o ícone Planejador de eventos ( ).
3. Selecione **Abrir exibição agendada** .

   A página de exibição de programação é aberta. Se você já aplicou um filtro de local na exibição de programação no passado, o filtro será retido e os locais serão exibidos de acordo.

4. Para pesquisar reservas solicitadas para um campus, prédio ou andar, faça o seguinte:

Tradução automática

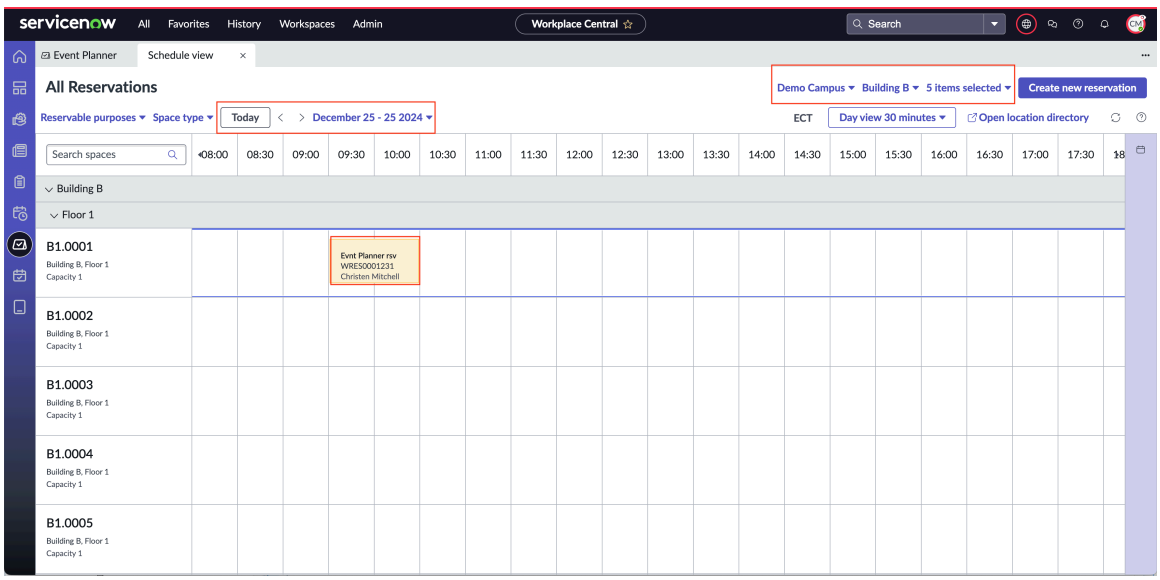
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione um **Campus** no menu.

. **Edifício** e. **Andar** os campos são preenchidos automaticamente. Por padrão, todos os edifícios e andares são exibidos. Os espaços em um campus são exibidos com base no prédio e no andar onde ele está localizado. Selecione um edifício, andar conforme necessário. Você pode limpar ou desmarcar os edifícios e andares selecionados por padrão na lista suspensa.

Os planejadores de espaço ou reserva podem mudar o módulo reservável para um módulo reservável diferente ao mover ou atualizar uma reserva. Os planejadores podem pesquisar espaços e selecionar um novo local.

b. Para exibir uma reserva para uma data específica, faça o seguinte:



a. Selecione a data no Seletor de data para a qual você deseja exibir uma reserva.

Por exemplo, 24 de dezembro de 2024.

b. Altere o mês ou o ano conforme necessário.

c. Selecione **OK**.

As reservas disponíveis para uma data selecionada são exibidas.

5. Selecione **Tipo de espaço** para filtrar locais reserváveis com base em tipos de espaço.

Por exemplo, ginásio, elevador, salas de reunião, mesas/salas de reunião, e assim por diante.

A exibição programada exibe somente espaços do tipo selecionado.

6. Para criar uma reserva, selecione **Criar nova reserva** Botão no menu de exibição programada.

A página Fazer uma reserva é aberta no portal de reservas.

Nota: A adição de vários espaços a uma reserva não é compatível com o Planejador de eventos. Selecione apenas um único espaço ao criar uma reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

Ao criar uma reserva, os planejadores de espaço ou reserva podem ignorar as restrições de data de início ou de término configuradas no módulo reservável:

- Máximo de dias no futuro

  Para reservas de vários dias, os planejadores podem selecionar um intervalo de tempo que exceda a configuração do módulo reservável. Por exemplo, se o valor máximo de dias no futuro for 90, os planejadores de espaço poderão fazer uma reserva que exceda o limite de 90 dias.

  Nota: Ao sincronizar uma reserva com Microsoft Exchange Server datas de reserva muito distantes no futuro são rejeitadas.

- Recorrente

  Para reservas recorrentes, os planejadores podem selecionar uma data após **Número máximo de ocorrências** Valor definido na configuração do módulo reservável.

7. Para mover a reserva de um módulo reservável para outro ou dentro do mesmo módulo reservável, faça o seguinte:

   Nota: Somente um espaço ou local pode ser selecionado ao mover ou atualizar uma reserva de um local para outro.

   a. Selecione a reserva que você deseja atualizar.

   b. Arraste e mova ou solte a reserva no local ou espaço desejado.

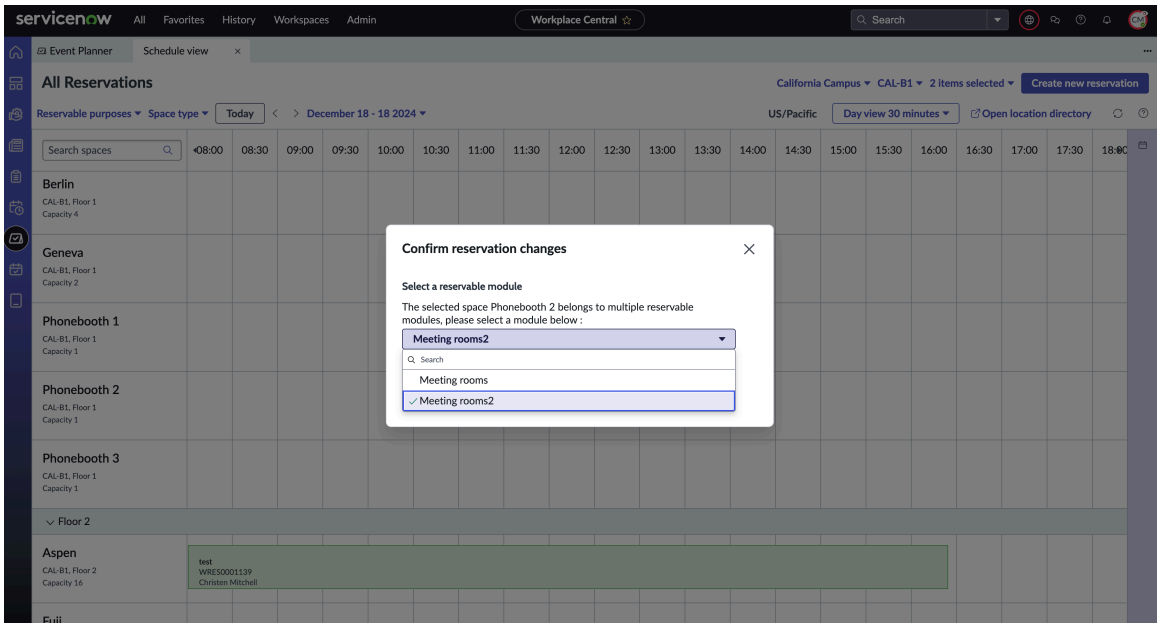
   Por exemplo: Selecione uma reserva no campus de demonstração, primeiro andar da Sala B1-02 e mova-a para a Sala B2-02.

   Nota: Você pode mover uma reserva de um local para outro no mesmo módulo reservável ou ela pode ser movida para um espaço ou local com um módulo reservável diferente. Os serviços do local de trabalho adicionados a uma reserva permanecem intactos quando os serviços estão disponíveis no novo espaço.

   c. A caixa de diálogo Confirmar mudanças de reserva é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Selecione o módulo reservável para onde você deseja mover sua reserva.

A lista exibe todos os módulos reserváveis disponíveis aos quais o espaço ou local selecionado pertence.

Ao atualizar a reserva, determinadas funções e limitações são ignoradas ou ignoradas para planejadores de reserva ou de espaço (sn_wsd_rsv.reservation_planner) que têm a função (sn_wsd_rsv.bypass_module_validation).

- Se um local ou espaço selecionado estiver disponível em vários módulos reserváveis, os planejadores de reserva ou de espaço poderão selecionar o módulo reservável de ao atualizar uma reserva. Se um espaço fizer parte de vários módulos reserváveis, os módulos reserváveis disponíveis serão exibidos na lista para seleção. Os módulos reserváveis são classificados em ordem alfabética.

  Nota: . O espaço faz parte de vários módulos reserváveis, um dos módulos reserváveis qualificados é pré-selecionado com base nos detalhes do espaço algoritmo. Por exemplo, se o espaço Dublin fizer parte das mesas de módulos reserváveis e você quiser movê-lo para o espaço Eureka, que também faz parte do mesmo módulo reservável (mesas), as mesas serão pré-selecionadas com base na lógica de detalhes do espaço. Se você estiver movendo um espaço para um local que faz parte de dois módulos reserváveis diferentes, um dos módulos reserváveis será pré-selecionado com base no algoritmo de detalhes do espaço. Por exemplo, se você estiver movendo o Eureka para B1.003 e o B1.003 fizer parte de dois módulos reserváveis (**Mesas** e. **Mesas dentro de uma área**), um desses módulos reserváveis é pré-selecionado com base no algoritmo de detalhes do espaço.

- Se o espaço fizer parte de vários módulos reserváveis, incluindo o módulo atual do qual o planejador de eventos está movendo uma reserva para um local diferente, o módulo atual será pré-selecionado. O planejador de reserva ou espaço pode selecionar um novo módulo na lista de módulos apresentados conforme necessário.

- Se um espaço fizer parte de um único módulo reservável, somente esse módulo reservável estará disponível para seleção ao atualizar uma reserva de um local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

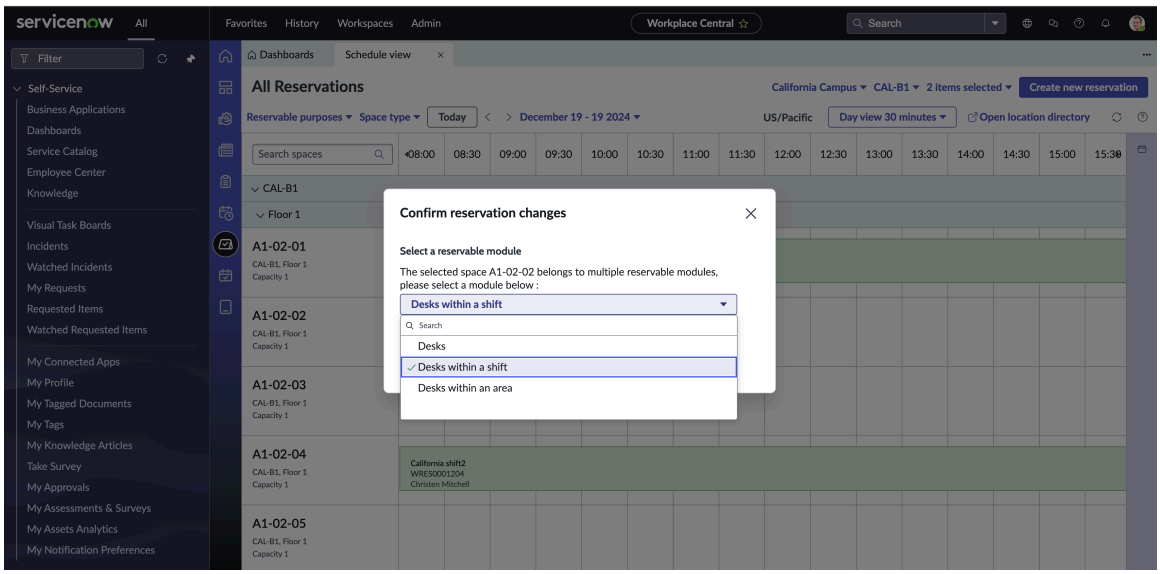
para outro. A caixa de diálogo Confirmar mudanças de reserva não mostra a lista suspensa com vários módulos reserváveis e somente um módulo reservável é mostrado para seleção.

Nota: Se o espaço selecionado não tiver módulo reservável, não será permitido mover ou atualizar uma reserva para um novo local. Uma mensagem é exibida, "The targe espaço t não tem modu le associado."

e. Selecione **Sim, atualizar** para confirmar sua seleção.

8. Selecione uma reserva baseada em turno existente na exibição Programada.

a. Selecione uma reserva de um local e mova-a ou arraste-a para um local desejado.
A caixa de diálogo Confirmar mudanças de reserva é aberta.



b. Selecione um módulo reservável para o qual você deseja mover a reserva e o espaço selecionados.
Ao mover uma reserva baseada em turno, Th E módulo reservável baseado em turno do qual t o espaço faz parte de é pré-selecionado.

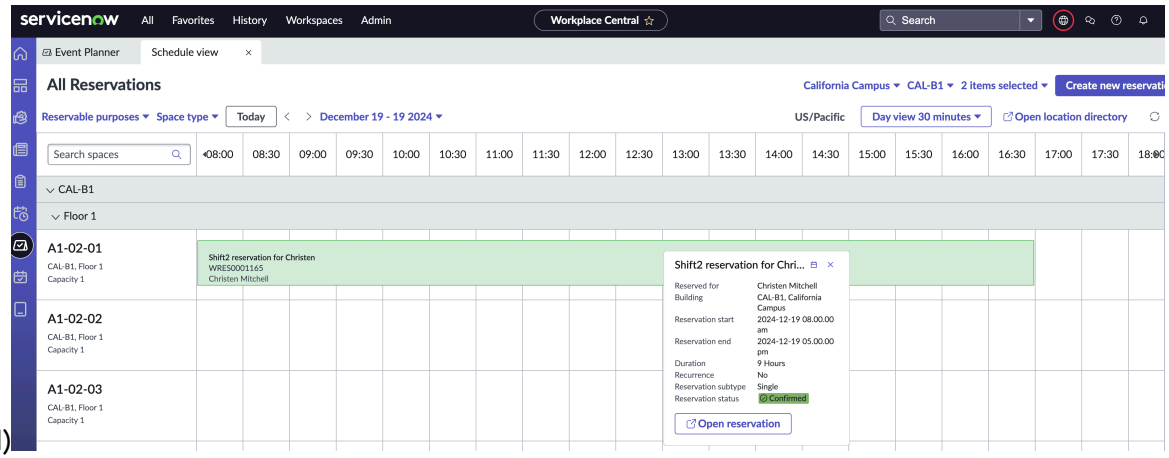
Nota: Você pode mover um local na mesma reserva baseada em turno e não para uma reserva baseada em turno diferente. Dois turnos diferentes não estão disponíveis para seleção na caixa de diálogo Confirmar mudanças de reserva quando você tenta mover uma reserva. Os planejadores de espaço podem mover uma reserva baseada em turno para um módulo reservável que não seja de turno (mesas, salas de reunião e assim por diante). Por exemplo: **Mesas em um turno** O módulo reservável pode ser movido para **Mesas** Módulo reservável. Para obter mais informações, consulte Permita que os planejadores de eventos lidem com reservas com mais flexibilidade.

9. Opcional: Selecione o ícone Mostrar detalhes da reserva ( ) Para abrir a janela de contexto do painel lateral de detalhes da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional)



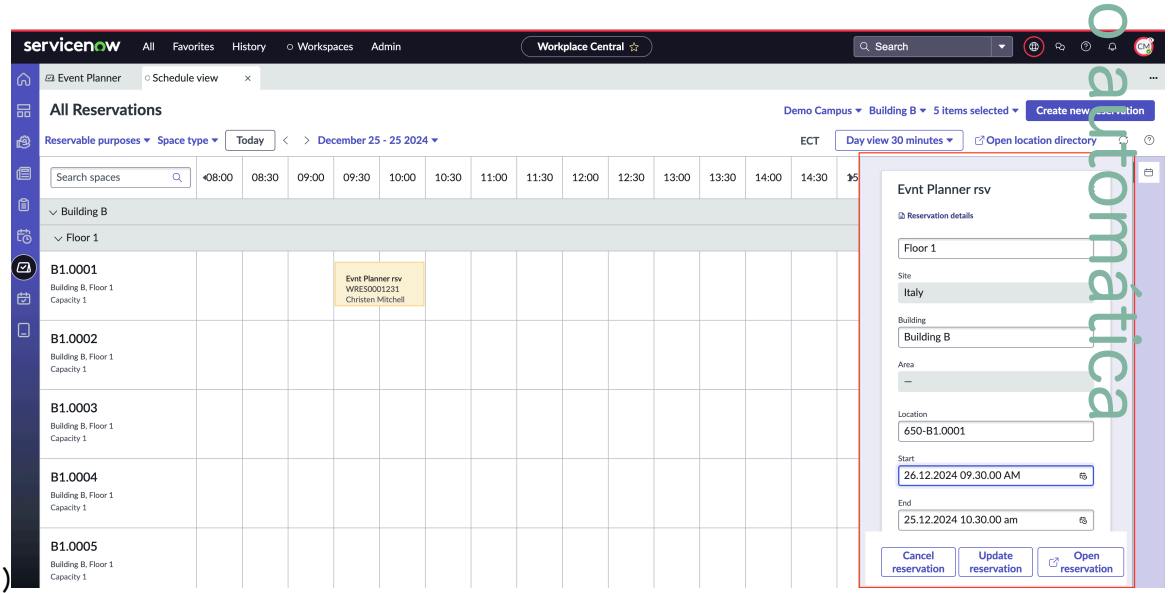
a. Selecione e selecione uma reserva para abrir a janela de informações de detalhes da reserva.

i. Selecione **Reserva em aberto** . Sua reserva é aberta em uma nova guia do navegador na página do portal Central do funcionário.

ii. (Optional) Selecione **Ações** e selecione **Alterar detalhes da reserva** para atualizar a reserva.

b. Selecione uma reserva existente na exibição programada para abrir e atualizar a reserva usando o painel lateral contextual.
Atualize as seguintes informações de campo:

(Optional)



- Piso
- Construção
- Local
- Data de início
- Data de término
- Solicitado(a) para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Assunto da reserva
- Mensagem adicional

Para obter mais informações, consulte Criar uma reserva.

c. Depois de fazer as mudanças necessárias, selecione **Atualizar reserva** .
. **Atualizar reserva** O botão é ativado quando você edita ou atualiza mudanças no painel contextual de detalhes da reserva.

Siga as Etapas 7 a 8 conforme necessário.

Imprimir detalhes da reserva

Imprima os detalhes de uma reserva criada em seu local de trabalho.

Antes de Iniciar

Confirme se você instalou o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir Central do local de trabalho em Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. No painel Análise do local de trabalho, selecione o ícone do planejador de eventos ( ).
3. Exiba o status da reserva dos dias atuais no painel Planejador de eventos fazendo o seguinte:

   a. Vá para a seção Métricas de reservas.

   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:

   - **Reservas planejadas para hoje**
   - **Reservas com serviços extras para hoje**
   - **Reservas canceladas de hoje**
   - **Reservas com aprovação pendente**

4. Exiba as reservas ativas seguindo um destes procedimentos:
   - Exiba todas as reservas acessando a seção Todas as reservas.
   - Exiba a reserva criada por você ou para você acessando a seção Minhas reservas.

   Exiba mais reservas selecionando **Exibir tudo** .
5. Selecione a reserva que você deseja imprimir.
   Os detalhes da reserva são exibidos em uma nova guia.
6. Selecione **Reserva de impressão** .
   O relatório de reserva do local de trabalho está disponível nas seções Atividade e Anexos.

Nota: O recurso Imprimir reserva só está disponível para reservas de um e vários secundários e não está disponível para reservas de bloqueadores e reservas de vários pais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar uma reserva do planejador de eventos

Como planejador de reservas, o planejador de eventos permite que você cancele uma reserva a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado o componente Calendário (sn_calendar) da versão 23.2.0 ou posterior.

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_planner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Planejador de eventos** ícone ( ).
   O painel Planejador de eventos é aberto.
3. Para cancelar qualquer reserva do dia atual, faça o seguinte:
   a. Vá para **Reservas** seção de métricas.
   b. Selecione um dos seguintes blocos para exibir como uma lista:
      - **Reservas planejadas para hoje**
      - **Reservas com serviços extras para hoje**
4. Para exibir as reservas ativas, siga um destes procedimentos:
   - Para exibir todas as reservas, acesse **Todas as reservas** seção.
   - Para exibir a reserva criada por você ou para você, acesse **Minhas reservas** seção.

   Para exibir mais reservas, selecione **Exibir tudo** .
5. Selecione a reserva que você deseja cancelar.
   A reserva é aberta em uma nova guia. Os detalhes da reserva são exibidos.
6. Selecione **Cancelar reserva** para cancelar a reserva.
7. Na janela de confirmação, selecione **Confirmar cancelamento** .

Resultado

A reserva foi cancelada. As anotações de cancelamento são geradas automaticamente.

Abra e exiba o diretório Local no Planejador de eventos

Abra e exiba o portal do diretório de local na página inicial do planejador de eventos e na exibição programada.

Antes de Iniciar

Verifique se as seguintes aplicações estão instaladas:

- Workplace Core
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Mapeamento interno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

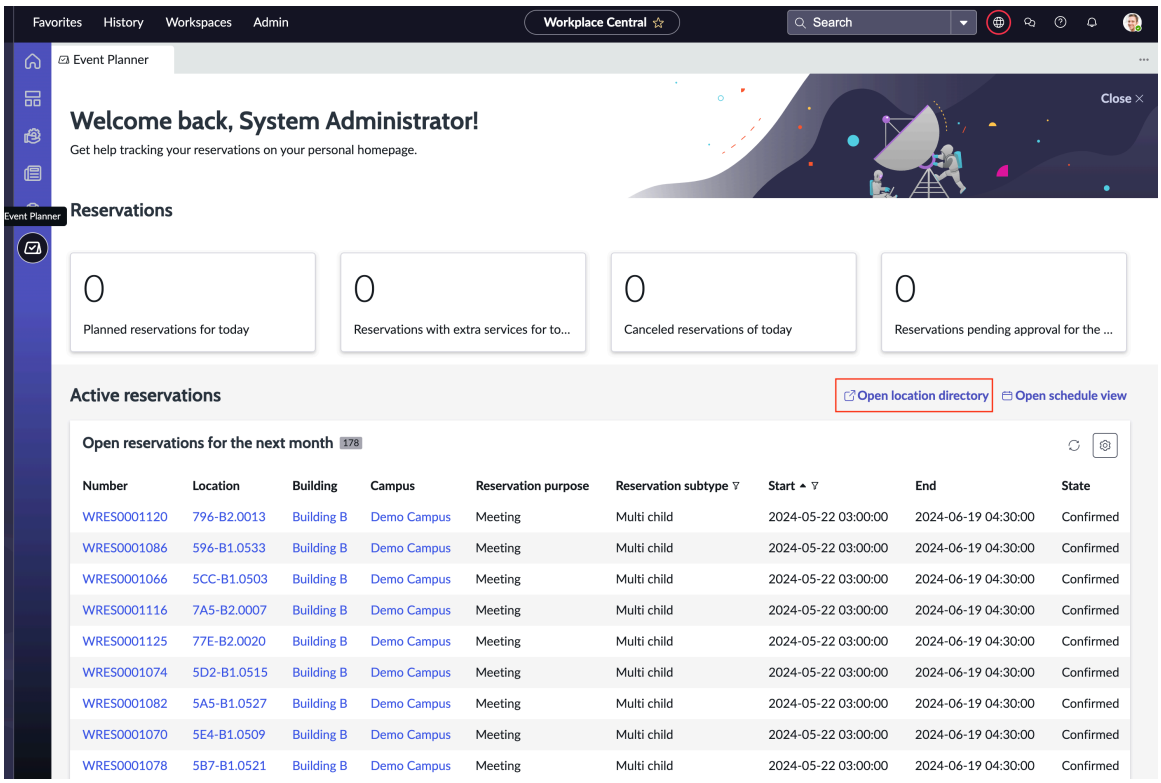
Nota: Se Mapeamento interno Não está instalado, a opção para abrir e exibir o diretório de local não está disponível na página inicial do planejador de eventos.

- Componente do Mapeamento interno
- Mapeamento interno do local do trabalho
- Mapeamento interno do local do trabalho componente
- Plano de pilha do local de trabalho
- Workplace Space Mapping

Função necessária: sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
2. Selecione **Planejador de eventos** ícone ( ).
   A página inicial do planejador de eventos é exibida.



3. Selecione **Abrir diretório de local** opção.

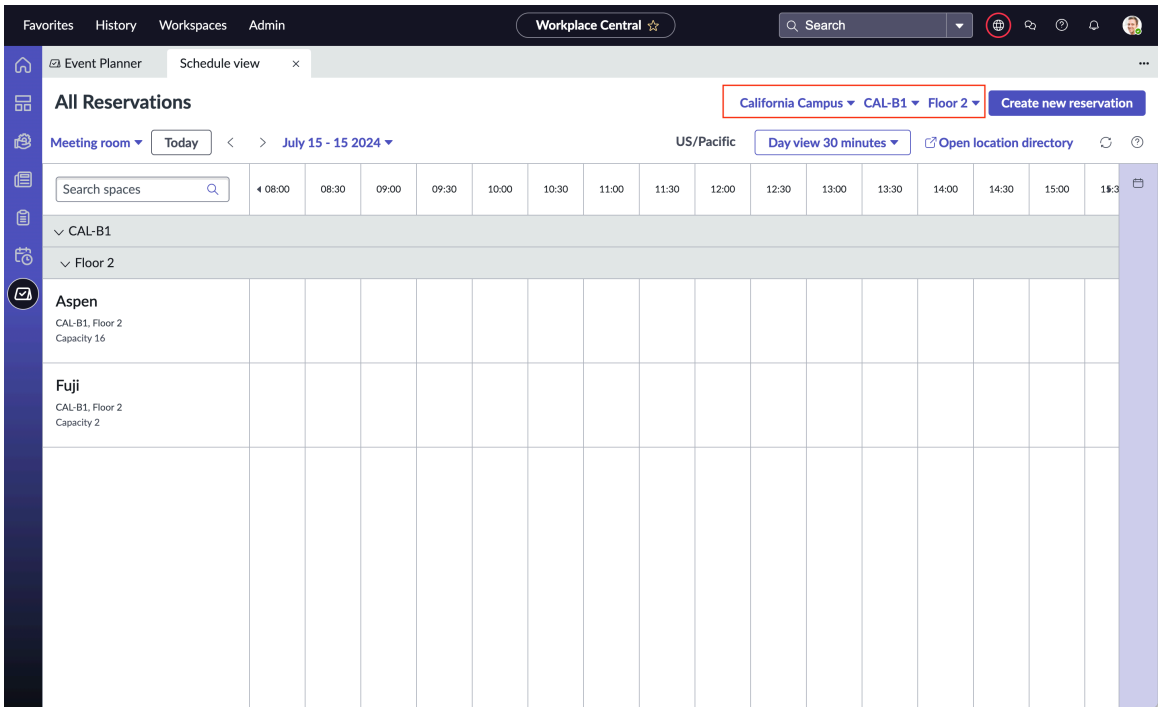
   A página inicial do Diretório de localização é aberta em uma nova guia do navegador no portal da Central do funcionário.

   Exibição de cartão selecionado por padrão.

4. Selecione **Abrir exibição agendada** opção na página inicial.
5. Selecione **Abra o Diretório de locais** Na página de exibição programada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Com base na seleção de um campus, edifício ou andar na exibição programada, as seguintes opções são exibidas:

- Campus: Selecione um Campus. Os edifícios e andares dentro desse campus são selecionados automaticamente. Apenas um campus está disponível para seleção de cada vez.

  Nota: Se nenhum campus for selecionado, o portal do diretório de locais será aberto sem qualquer contexto na exibição de cartão.

- Edifício: Opção para selecionar um edifício.
  - Selecione um edifício. O portal do diretório de local é aberto com a exibição do edifício mostrando as informações do andar padrão.
  - Se mais de um edifício for selecionado, o portal de diretório de localização abrirá o primeiro edifício selecionado e o andar selecionado nas opções de lista Andar.
- Andar: Opção para selecionar um andar.
  - Se vários andares forem selecionados, o portal do diretório de locais mostrará o andar que foi selecionado primeiro na exibição de cartão. Por exemplo, Piso 1.
  - Se somente um andar for selecionado, o diretório de local abrirá esse andar específico na exibição de cartão.
  - Se nenhum dos andares for selecionado, o portal do diretório de localização abrirá o edifício selecionado com o andar padrão.

b. Na exibição agendada, se você não selecionar nenhum campus, a página principal do diretório de local será aberta sem qualquer contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Se você fornecer um andar inválido, um prédio ou um campus, uma mensagem será exibida.

"Parece que este local não existe." Você será redirecionado para a exibição de cartão padrão.

Trabalhar com a Gestão de casos

Gerencie os casos do local de trabalho usando o espaço de gestão de casos. Monitore o andamento dos casos, atualize os casos e execute outras ações.

Importante: Você precisa da função de gerenciador de casos [sn_wsd_case.manager] para acessar o módulo de gestão de casos.

Gerencie casos do local de trabalho usando a Gestão de casos

Monitore os casos do local de trabalho solicitados em sua organização a qualquer momento usando Central do local de trabalho Espaço de gestão de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Verifique o número de casos ativos e os detalhes desses casos usando o painel. Saiba o número total de casos que são críticos no momento, ANS violados, não atribuídos e aguardando aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Gestão de casos** ícone ( ).
   O painel da Gestão de casos é aberto.
3. Para exibir o número de casos com base em seu status, acesse **Visão geral** seção.

   a. Selecione qualquer um dos seguintes blocos para exibir a lista de casos:

   - **Todos os casos ativos**
   - **Casos críticos em aberto**
   - **ANSs violados**
   - **Casos não atribuídos**
   - **Casos aguardando aprovação**

   b. Na exibição de lista dos casos, execute qualquer uma das seguintes ações, se necessário:

   - Atualizar lista
   - Edite as colunas da lista
   - Aplique o filtro na lista
   - Atribua o caso a um usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exporte os casos para o formato desejado
- Criar um caso

c. Para adicionar sua própria lista, consulte Crie sua própria lista para exibir métricas de caso.

4. Para exibir uma lista de todos os casos ativos, marque **Todos os casos ativos** seção.

a. Opcional: Na exibição de lista, você também pode atribuir um ou mais casos a outro usuário usando **Atribuir** opção.
Você pode editar as colunas da lista e também adicionar filtros, se necessário.

b. Para exibir o caso em detalhes, selecione o caso do local de trabalho.

c. Para fazer mudanças nos casos do local de trabalho, consulte Trabalhe em um caso no local de trabalho usando a Gestão de casos.

Crie sua própria lista para exibir métricas de caso

Configure uma lista personalizada para exibir casos do local de trabalho. Você pode exibir os casos do local de trabalho com base no filtro que você aplica e monitorar os casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o painel exibe os blocos de métrica e a lista de todos os casos em várias categorias. Quando você seleciona um bloco de métrica no painel, uma exibição de lista é aberta com os casos associados. Na exibição de lista, no painel esquerdo, as seguintes listas são exibidas por padrão:

- Todos os casos
- Todos os casos ativos
- Todos os casos resolvidos
- Casos críticos em aberto
- ANSs violados
- Casos não atribuídos
- Casos aguardando aprovação

Você também pode criar sua própria lista no painel com base e exibir os casos do local de trabalho correspondentes ao filtro definido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
O painel Análise do local de trabalho é aberto.

2. No painel esquerdo, selecione **Gestão de casos** ícone ().
O painel da Gestão de casos é aberto.

3. Em **Visão geral** selecione qualquer um dos blocos a seguir para abrir a exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Todos os casos ativos**
- **Casos críticos em aberto**
- **ANSs violados**
- **Casos não atribuídos**
- **Casos aguardando aprovação**

4. Na exibição de lista, no painel esquerdo, selecione **Minhas listas** .
5. Selecione **Adicionar nova lista**.
6. Na caixa de diálogo Nova lista exibida, faça o seguinte:

   a. Para criar outra versão da lista existente, selecione **Começar a partir de existente** guia.
      i. Em **Lista** , selecione a lista que você deseja reutilizar.
      ii. Em **Nome da lista** , insira um nome para a lista.
      iii. Em **Selecione colunas** , selecione as colunas que você deseja exibir adicionalmente.
      iv. Em **Adicionar filtro** adicione os filtros com base nos quais os casos do local de trabalho devem ser filtrados.

   b. Para criar uma nova lista, selecione **Crie o seu próprio** guia.
      i. Em **Nome da lista** , insira o nome da lista.
      ii. Em **Selecione Origem** selecione a tabela de origem.
      iii. Em **Selecione colunas** , selecione as colunas que você deseja exibir.
      iv. Em **Adicionar filtro** adicione os filtros com base nos quais os casos do local de trabalho devem ser filtrados.

   c. Selecione **Criar**.

Resultado
A lista personalizada é adicionada ao **Minhas listas** no painel esquerdo. A qualquer momento, você pode exibir as listas e gerenciar os casos do local de trabalho.

Trabalhe em um caso no local de trabalho usando a Gestão de casos

Atualize, edite ou resolva um caso do local de trabalho a qualquer momento a partir de um único espaço usando Central do local de trabalho Espaço de gestão de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O painel permite que você trabalhe em um caso a qualquer momento. Você pode executar qualquer ação em um caso, como atualizar, editar e até resolver um caso quando terminar. Para economizar tempo ao filtrar os casos, o espaço, por padrão, exibe os casos em várias categorias no **Visão geral** seção.

- Atualize os detalhes do caso.
- Mude o estado do caso.
- Adicione comentários ou anotações de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba ou anexe artigos de conhecimento.
- Marque a check-list ou adicione novos itens da check-list.
- Exiba os detalhes do funcionário que solicitou o caso e envie-os por e-mail diretamente, se necessário.
- Exiba o local do local de trabalho no mapa do andar. Para mover casos, exiba **Do local** e. **Para o local** no mapa.
- Crie casos secundários e tarefas secundárias, se necessário. Para obter mais informações, consulte Crie um caso secundário e uma tarefa secundária.

Para obter mais informações sobre os recursos e ações que você pode executar no espaço, consulte Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Gestão de casos** ícone ( ).
   O painel da Gestão de casos é aberto.
3. Para abrir um caso, siga um destes procedimentos:
   - Vá para **Visão geral** seção.

     Selecione o bloco relevante para abrir a lista de casos.
   - Vá para **Todos os casos ativos** seção.
4. Selecione o caso que você deseja abrir.
   A exibição de lista exibe os casos como WCASEXXXX para casos normais de local de trabalho, WMCXXXX para casos de manutenção e WMOVEXXXX para casos de movimentação.
   Os detalhes do caso são exibidos em uma nova guia. Para obter mais informações sobre a exibição, as ações que você pode executar e recursos adicionais, consulte **Página de detalhes do caso** . Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso tópico.
5. Execute suas mudanças.

Ação	Procedimento
Para editar os campos de formulário do caso	Em **Detalhes** , faça o seguinte: **a.** Edite o campo que você deseja mudar. Você pode mudar os detalhes, como **Ser viço do local de trabalho** usando o qual o caso foi solicitado, o. **Local do local de tra balho** , **Grupo de atribuição** , **Atribuído a.** usuário, detalhado **Descrição** , **Itens no lo cal** e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Procedimento
	▪ Para casos de movimentação, você pode editar os detalhes, como **Do local** , **Para o local** , **Motivo** . ▪ Para casos de manutenção, você pode editar os detalhes, como **Modelo do produto** e. **Ativo empresarial** . **b.** Selecione **Salvar** para atualizar as mudanças.
Para adicionar um comentário ou anotações de trabalho	Em **Detalhes** , faça o seguinte: **a.** Vá para **Composição e atividade** painel. **b.** Para adicionar um comentário, selecione **Comentários** e adicione seu comentário. **c.** Para adicionar anotações privadas, selecione **Anotações de trabalho (privadas)** e adicione suas anotações. **d.** Selecione **Publicar comentários** **e.** Selecione **Salvar** para atualizar as mudanças.
Para exibir as atividades realizadas no caso até a data atual	Em **Detalhes** , vá para **Atividade** painel.
Para exibir o. Solicitado para detalhes do funcionário ou envie um e-mail para ele	Selecione o ícone Visão geral ( ) no painel lateral direito. **Nota:** Os detalhes do funcionário são exibidos por padrão quando você abre o caso. No entanto, os detalhes do funcionário estão sujeitos à disponibilidade no banco de dados do sistema. Se os detalhes não estiverem disponíveis, os detalhes do administrador ou do gerente de caso serão exibidos. Se nenhum funcionário for especificado em **Solicitado para** , os detalhes do funcionário não serão exibidos. ○ Em **Detalhes do funcionário** revise os detalhes. ○ Para enviar um e-mail, selecione o endereço de e-mail diretamente e faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Procedimento
	a. Na página Novo rascunho de e-mail, componha seu e-mail e modifique o assunto, se necessário. **b.** Para anexar um arquivo, selecione **Anexar arquivo** . **c.** Para enviar o e-mail, selecione **Enviar e-mail** . Você também pode exibir rascunhos de e-mails usando **Exibir rascunhos** opção.
Para exibir artigos da base de conhecimento relacionados ao caso	Selecione os Artigos de conhecimento () no painel lateral direito. ○ Em **Artigos de conhecimento** , pesquise um artigo. ○ Para exibir o artigo em uma página separada, no artigo, selecione **Exibição completa** . ○ Para sinalizar o artigo, selecione **Sinalizador** . ○ Para marcar o artigo como útil, selecione **Útil** .
Para exibir ou carregar anexos para o caso	Selecione o ícone Anexo (). ○ Em **Anexos** , exiba os anexos. ○ Para carregar um arquivo, selecione **Selecione** .
Para exibir o modelo do caso ou adicionar um modelo	Selecione o ícone Modelo (). ○ Em **Modelos** , exiba os modelos no **Todos** guia. ○ Para adicionar um modelo, selecione  . ○ Para exibir os modelos adicionados por você, selecione **Meus modelos** guia. Para criar um modelo, consulte: ○ Crie um modelo de caso do Workplace ○ Crie um modelo de tarefa do Workplace
Para exibir o local do local de trabalho especificado no caso; para exibir o local "De" e "Para" de um caso de movimentação; para exibir o local do ativo de um caso de manutenção	Selecione o ícone Local (). ○ Em **Locais** , exiba os detalhes do local, como nome do local, andar, prédio, campus e detalhes da região. ○ Para exibir o local no mapa, role para baixo até **Mapa** seção. No mapa, você pode fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Procedimento
	▪ Arraste o mapa. ▪ Ampliar/reduzir o mapa. ○ Para um caso de movimentação, o. **Local** o painel exibe os detalhes do **Do local** e. **Para o local** em **Mover de** e. **Mover para** guias. ○ Para um caso de manutenção, o **Local do local de trabalho** o painel exibe o local do ativo especificado no caso. Se um ativo não for especificado, o local do local de trabalho selecionado no caso será especificado.
Para exibir as instruções de execução	Selecione o ícone Instruções de execução ( ). Para adicionar instruções de execução, consulte Adicionar instruções de execução.
Para exibir ou adicionar itens da check-list	Selecione o ícone Check-list ( ). ○ Marque uma check-list se ela estiver concluída. ○ Edite uma check-list, se necessário. ○ Adicione um item da check-list, se necessário. Se não houver itens da check-list, você poderá adicioná-los.
Para exibir os casos secundários ou adicionar um caso secundário	Vá para **Casos secundários** guia. **a.** Exiba os casos secundários criados com o caso. Atualize, edite colunas ou aplique filtro, se necessário. **b.** Para criar um caso secundário, selecione **Novo** . Consulte Crie um caso secundário e uma tarefa secundária.
Para exibir as tarefas secundárias ou adicionar uma tarefa secundária	Vá para **Tarefas secundárias** guia. ○ Exiba as tarefas secundárias criadas com o caso. Atualize, edite colunas ou aplique filtro, se necessário. ○ Para criar um caso secundário, selecione **Novo** . Consulte Crie um caso secundário e uma tarefa secundária.
Para exibir os detalhes dos aprovadores	Vá para **Aprovadores** guia.
Para exibir os SLAs do caso e adicionar um ANS	Vá para **ANSs do caso** guia. ○ Exiba os detalhes do ANS associados ao caso. ○ Selecione **Novo** Para adicionar um ANS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Procedimento
	Para criar a definição de ANS, consulte Crie uma definição de ANS.
Para exibir os artigos da base de conhecimento anexados	Vá para **Conhecimento anexado** guia. Exibir ou adicionar artigos.
Para exibir os artigos da base de conhecimento exibidos pelo usuário	Vá para **Artigos da base de conhecimento lidos pelo usuário** guia. Exibir ou adicionar artigos.
Para exibir os casos relacionados	Vá para **Casos relacionados** guia. Exiba os casos ou adicione um caso, se necessário. Consulte Crie um caso secundário e uma tarefa secundária.
Para um caso de manutenção, para exibir os casos do local de trabalho associados	Vá para **Casos do local de trabalho** guia. Exiba os casos ou adicione um caso, se necessário. Consulte Crie um caso secundário e uma tarefa secundária.
Para exibir os itens de serviço do local de trabalho solicitados com o caso	Vá para **Itens de serviço solicitados** guia.

6. Depois de fazer mudanças, selecione **Salvar** .

Resultado
O caso do local de trabalho é atualizado ou modificado com base em suas mudanças. Para cancelar ou excluir o caso, consulte Cancelar ou excluir um caso.

Crie um caso de serviço do local de trabalho

Como gerente de caso, além de gerenciar os casos do local de trabalho, você também pode criar uma solicitação de serviço do local de trabalho de elevação diretamente usando o. Central do local de trabalho Espaço de gestão de casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Envie uma solicitação de serviço do local de trabalho em nome de um funcionário por qualquer motivo. Você pode gerar uma solicitação diretamente usando o espaço de gestão de casos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Gestão de casos** ícone ( ).
   O painel da Gestão de casos é aberto.
3. Para criar um caso, use qualquer uma das seguintes opções de navegação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na página principal da Gestão de casos, role para baixo até **Todos os casos ativos** e selecione **Novo** .
- Na página principal da Gestão de casos, em **Visão geral** abra um bloco e selecione **Novo** na exibição de lista.

4. Em **Qual serviço você deseja solicitar?** caixa de diálogo, selecione o tipo de solicitação de serviço do local de trabalho que você deseja gerar.
   Você pode gerar as seguintes solicitações de serviço do local de trabalho:
   - Reconfigurar um espaço de escritório
   - Solicitar uma mudança de mesa
   - Solicitar móveis
   - Enviar uma solicitação geral
   - Enviar uma solicitação de manutenção
5. Selecione **Enviar**.
   Para preencher o formulário, consulte Solicitação de um serviço no local de trabalho tópicos.
6. Selecione **Enviar** para enviar a solicitação.

Resultado

A solicitação de serviço do local de trabalho é enviada e um caso do local de trabalho é criado. Atualize o. **Todos os casos ativos** lista para exibir o caso do local de trabalho.

Crie um caso secundário e uma tarefa secundária

Como gerente de caso, para preencher um caso, você pode criar um caso secundário e também uma tarefa secundária usando o espaço .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Gestão de casos** ícone ( ).
   A página principal da Gestão de casos é aberta.
3. Para abrir o caso ao qual você deseja adicionar um caso/tarefa secundário, siga um destes procedimentos:
   - Vá para **Visão geral** seção.

     Selecione o bloco relevante para abrir a lista de casos.
   - Vá para **Todos os casos ativos** seção.
4. Selecione o caso ao qual você deseja adicionar um caso/tarefa secundário.
   Os detalhes do caso são exibidos em uma guia separada. Para obter mais informações sobre a exibição, as ações que você pode executar e recursos adicionais, consulte **Página de detalhes do caso** . Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso tópico.
5. Para criar um caso secundário, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página de detalhes do caso, selecione **Casos secundários** guia.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar novo caso de local de trabalho

Campo	Descrição
Serviço de local de trabalho	Selecione o serviço do local de trabalho do caso.
Localização do local de trabalho	Selecione o local para o qual você está criando o caso secundário.
Estado	Selecione o estado do caso. Por padrão, o estado é definido como Rascunho.
Grupo de atribuição	Selecione o grupo de atribuição ao qual você deseja atribuir o caso.
Atribuição a	Selecione o local para o qual você está criando o caso secundário.
Solicitado(a) para	Selecione o usuário para o qual você está criando o caso.
Habilitar aceitação de usuário	Se quiser habilitar a aceitação do usuário para o caso.
Tipo de contato	Especifique o modo de contato.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida sobre o caso.
Descrição	Insira uma descrição detalhada sobre o caso.
Comentários adicionais	Adicione comentários sobre o caso. Os comentários estão visíveis para o solicitante.
Anotações de trabalho	Adicione anotações de trabalho ao caso. As anotações são visíveis somente para você.

d. Para anexar qualquer arquivo, selecione o ícone Anexo ( ) no painel lateral.

e. Para configurar um modelo para o caso, selecione o ícone Modelo ( ).

f. Selecione **Save** (Salvar).
O caso secundário é criado.

6. Para criar uma tarefa secundária, faça o seguinte:

a. Na página de detalhes do caso, selecione **Tarefas secundárias** guia.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Criar nova tarefa do local de trabalho

Campo	Descrição
Estado	Selecione o estado da tarefa. Por padrão, o estado é definido como Aberto.
Tipo de tarefa do local de trabalho	Selecione o tipo de tarefa.
Grupo de atribuição	Selecione o grupo de atribuição ao qual você deseja atribuir a tarefa.
Localização do local de trabalho	Selecione o local para o qual você está criando a tarefa secundária.
Atribuição a	Selecione o local para o qual você está criando a tarefa secundária.
Modelo de assinatura	Selecione o modelo de assinatura.
Fornecedor	Selecione o fornecedor da tarefa.
Atividade de serviço de local de trabalho	Selecione a atividade de serviço do local de trabalho para implementar a tarefa.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida sobre a tarefa.

d. Para anexar qualquer arquivo, selecione o ícone Anexo ( ) no painel lateral.

e. Para configurar um modelo para a tarefa, selecione o ícone Modelo ( ).

f. Selecione **Save** (Salvar).
A tarefa secundária é criada.

7. Depois de adicionar o caso secundário/tarefa secundária, selecione **Salvar** para salvar as mudanças.

Imprimir um caso do local de trabalho

Como gerente de caso, além de gerenciar casos do local de trabalho, você também pode imprimir um caso do local de trabalho usando Central do local de trabalho Espaço de gestão de casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.case_reader, sn_wsd_case.case_writer, sn_wsd_case.workplace_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir Central do local de trabalho em Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Em Central do local de trabalho, selecione o ícone Gestão de casos ( ).
3. Na página principal do Gestão de casos, abra o caso que você deseja cancelar ou excluir usando uma das seguintes navegações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Vá para **Visão geral** seção.

  Selecione o bloco relevante para abrir a lista de casos.

- Vá para **Todos os casos ativos** seção.

4. Selecione o caso.
   Os detalhes do caso são exibidos em uma guia separada.
5. Na página de detalhes do caso, selecione **Caso de impressão** .
   O relatório de caso do local de trabalho está disponível nas seções Atividade e Anexos.

Gerenciar caso de impressão

Filtre casos do local de trabalho usando critérios como Descrição resumida, Local do local de trabalho ou outros campos relevantes para gerar um relatório consolidado usando o espaço de gestão de casos do Workplace Central.

Use uma das seguintes opções para prosseguir:

- Seleção de filtro de impressão - Aplique filtros e selecione esta opção para criar uma tarefa do local de trabalho com o relatório consolidado anexado.
- Imprimir registros selecionados - Selecione manualmente um ou mais casos do local de trabalho e escolha esta opção para exibir o relatório consolidado diretamente.

Imprimir casos filtrados

Use critérios de filtro para filtrar vários casos e gerar um relatório consolidado com base nos casos filtrados. Você pode definir a condição com base na descrição resumida, no local do local de trabalho ou em quaisquer outros campos. Quando você executa o filtro e seleciona Imprimir seleção de filtro, uma nova tarefa do local de trabalho é criada com o relatório consolidado como um anexo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.case_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Gestão de casos** ícone ( ).
   A página principal da Gestão de casos é aberta.
3. Selecione o ícone de filtro e defina os critérios de filtro.
   Os resultados aparecem com base na condição filtrada.
4. Selecione **Seleção de filtro de impressão** .
   Você pode exibir o relatório consolidado com os detalhes do caso filtrados em uma nova página de Tarefa do local de trabalho.

Imprimir casos selecionados

Imprima um relatório consolidado, incluindo detalhes da tarefa e serviços associados, selecionando um ou mais casos do local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_case.case_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Gestão de casos** ícone ( ).
   A página principal da Gestão de casos é aberta.
3. Selecione um ou mais casos de local de trabalho.
4. Selecione **Imprimir casos selecionados** .
   Você pode exibir o relatório consolidado com os detalhes do caso selecionado em uma nova página de Tarefa do local de trabalho.

Cancelar ou excluir um caso

Como gerente de caso, cancele um caso de local de trabalho a qualquer momento se ele não for mais necessário. Como administrador, exclua um registro de caso completamente da aplicação se ele não for mais necessário.

Antes de Iniciar

Como gerente de casos no local de trabalho, você pode cancelar um caso se ele não for mais necessário. Cancelar um caso cancela todos os casos secundários e tarefas secundárias associadas ao caso. O estado é definido como Cancelado.

Importante: Apenas um administrador pode excluir um caso. Um administrador de caso pode excluir somente um caso do local de trabalho, um administrador de movimentação pode excluir somente um caso de movimentação e um administrador de manutenção pode excluir somente um caso de manutenção.

Função necessária: admin (para excluir um caso) e sn_wsd_case.manager (para cancelar um caso)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Gestão de casos** ícone ( ).
   A página principal da Gestão de casos é aberta.
3. Abra o caso que você deseja cancelar/excluir usando qualquer uma das seguintes navegações:
   - Vá para **Visão geral** seção.

     Selecione o bloco relevante para abrir a lista de casos.
   - Vá para **Todos os casos ativos** seção.
4. Selecione o caso.
5. Para cancelar o caso, faça o seguinte:
   a. Na página de detalhes do caso, selecione **Cancelar** .
   b. Na janela de confirmação, selecione **Sim** .
   O caso e todos os casos secundários, tarefas secundárias e fluxos associados aos casos são cancelados e o estado é definido como Cancelado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para excluir um caso, faça o seguinte:

> **Importante:** Apenas um administrador pode excluir um caso. Um administrador de caso pode excluir somente um caso do local de trabalho, um administrador de movimentação pode excluir somente um caso de movimentação e um administrador de manutenção pode excluir somente um caso de manutenção.

   a. Na página de detalhes do caso, selecione Mais ações ( ).

   > **Nota:** A opção aparecerá somente se você for um administrador.

   b. Selecione **Excluir**.

   c. Na janela de confirmação, selecione **Sim** para excluir.
   O registro de caso do local de trabalho, os SLAs associados e muito mais são excluídos da aplicação.

Trabalhar com o mapeamento interno do quiosque

Crie mapas internos e configure elementos de mapa para Quiosque de serviços no local de trabalho.

Configurar recursos de mapa para quiosque

Configure recursos de mapa, como ações e visualização de dados para o quiosque.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_indoor_map.admin e sn_wsd_central.workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
   Você também pode abrir Central do local de trabalho em Central do funcionário navegando até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
2. Ícone Mapeamento interno do quiosque ( ).
3. Na lista Configurações de recurso do mapa, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário Configurações de recurso

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do recurso.
Ordem	Configuração do recurso no quiosque.
Ações permitidas	Ações que o usuário pode executar no quiosque. Você pode selecionar várias ações na lista. . **Gere um caso** a ação estará disponível se você tiver instalado Gestão de casos do local de trabalho.
Visualização de dados	Elementos de visualização de dados, como bairros e filtros de espaço, para o usuário do quiosque. Você pode selecionar várias opções de visualização na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os elementos disponíveis dependem das aplicações que você instalou em sua instância. Por exemplo, **Dados de ocupação** estará disponível somente se você tiver instalado Conectores do Workplace.

5. Salve o registro.

Resultado
A configuração do mapa é salva como um registro no módulo Quiosque de mapa interno.

Defina a posição do quiosque e as configurações do mapa

Configure a posição do quiosque e a posição da câmara no mapa.

Antes de Iniciar
Crie uma configuração de quiosque a ser usada para o recurso de mapeamento interno do quiosque. Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de quiosque, consulte Crie uma configuração de quiosque.

Função necessária: sn_wsd_indoor_map.admin e sn_wsd_central.workspace_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
2. Ícone Mapeamento interno do quiosque ( ).
3. Na lista Configurações de mapa do quiosque, selecione o registro que você deseja configurar.
   Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de quiosque, consulte Crie uma configuração de quiosque.
   . **Configuração do mapa** a guia está aberta por padrão.
4. No painel Posicionamento do quiosque, selecione **Coloque o quiosque no mapa** , em seguida, selecione uma posição no mapa.
5. No painel Posicionamento do quiosque, selecione um tipo de exibição para o mapa.
6. Insira um título do quiosque a ser exibido para os usuários do quiosque.
7. Selecione **Salvar posicionamento** .
   O posicionamento do quiosque é salvo no mapa. Você pode editar o posicionamento ou remover o quiosque do mapa.
8. Selecione o ícone Configurações de mapa.
9. Selecione **Editar posição** , em seguida, mova o mapa para definir a posição padrão da câmera.
   Você também pode inserir valores nos campos para definir a posição da câmera.

Intervalos de valores das Configurações do mapa

Campo	Intervalo de valores
Zoom padrão	16 a 23
Orientação padrão	-180 a 180

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Intervalo de valores
Volume padrão	0 a 60

10. Selecione **Confirmar** e selecione **Salvar configuração** .

Resultado
A posição do quiosque e as configurações do mapa são salvas na configuração do quiosque.

Trouble?

Se você receber O mapa não pode ser inicializado Erro na guia Configuração do mapa, tente qualquer uma das seguintes ações:

- Certifique-se de que o local do quiosque corresponda ao local do mapa que você deseja usar.
- Forneça as permissões de tipo de exibição para o usuário que deve ter acesso ao mapeamento interno do quiosque.
- Navegar até **Tudo** > **Indoor Mapping** > **Tipos de exibição**
  - Certifique-se de que **Quiosque** o tipo de exibição está ativo.
  - . **Quiosque** o tipo de exibição não está disponível, certifique-se de ter instalado Quiosque de serviços no local de trabalho.

Configure um módulo para mapeamento interno de quiosque

Crie um módulo para o quiosque decidir o fluxo do quiosque.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_kiosk.admin e sn_wsd_central.workspace_user

Procedimento

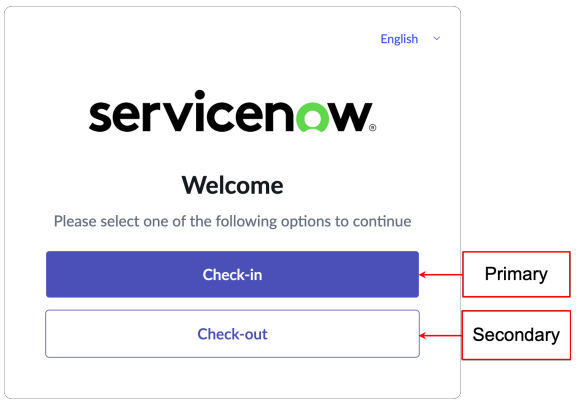
1. Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho**.
2. Ícone Mapeamento interno do quiosque ( ).
3. Na lista Configurações de mapa do quiosque, selecione o registro que você deseja configurar.
   Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de quiosque, consulte Crie uma configuração de quiosque.
   . **Configuração do mapa** a guia está aberta por padrão.
4. Selecione **Configuração do módulo** guia.
5. Na lista Módulos do quiosque, selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configurações do módulo do quiosque

Campo	Descrição
Configuração do quiosque	Configuração do quiosque à qual o módulo está vinculado.
Configuração de módulo	Registro de configuração do módulo do quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre como criar um módulo, consulte Crie um módulo de quiosque. Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de mapa, consulte Configurar recursos de mapa para quiosque.
Ativo	Status da configuração do módulo do quiosque.
Tipo	Tipo de esquema de cores que você deseja definir para a configuração do módulo do quiosque. O tipo pode ser definido como primário ou secundário. 
Ordem	Ordem de preferência do módulo do quiosque.

Nota:

- O dispositivo quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor do tempo limite da sessão pode ser configurado no `glide.ui.session_timeout`propriedade.
- O cabeçalho do quiosque contém a API de atualização da sessão; certifique-se de não remover ou substituir o tema do quiosque ou o cabeçalho do quiosque.

  Para obter informações sobre como personalizar o cabeçalho do quiosque, consulte Personalize o cabeçalho do quiosque.

7. Salve o registro.
   O módulo quiosque é criado e vinculado à configuração.

Gerenciar Central do local de trabalho

Monitore suas atividades relacionadas ao local de trabalho. Exiba as métricas e a lista de atividades criadas a qualquer momento.

Para personalizar uma página no Central do local de trabalho, consulte o artigo da base de conhecimento: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Aprovar um cenário

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar ou rejeitar quando um cenário é enviado para aprovação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Você tem a função de leitor de cenário [sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader].
- Você tem permissão para aprovar.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager e sn_wsd_spcmgmt.cenario_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar um cenário. . Workplace Core A definição de aprovação, fornece **Aprovação do plano de cenário** por padrão, para executar a aprovação do cenário. A definição de aprovação consiste em um **Aprovador do plano de cenário** critérios do executor, nos quais todos os gerentes do local de trabalho são configurados para aprovar cenários. Para configurar mais aprovadores, consulte Configurar aprovadores de um cenário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a aprovação que está em **Solicitado** estado.
   Você também pode usar opções de filtro para exibir somente as aprovações que estão em **Solicitado** estado.
3. Para exibir o cenário antes de aprovar, em **Aprovando** , clique no ícone Visualizar este registro ( ).
4. Clique em **Abrir registro**.
5. No formulário Plano de cenário, clique em **Plano de cenário em aberto** .
   O plano de pilha do cenário é aberto em um modo somente leitura.
6. Revise o cenário.
7. Depois de revisar o cenário, para aprovar ou rejeitar, execute as etapas 1 e 2 novamente.
8. No formulário, siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar o cenário, clique em **Aprovar** .

     O cenário foi aprovado.
   - Para rejeitar o cenário, faça o seguinte:
     a. Em **Comentários** especifique o motivo da rejeição.

        Se você quiser sugerir mudanças no cenário, detalha resumidamente as mudanças.

     b. Clique em **Publicar** depois de inserir seus comentários.

     c. Clique em **Rejeitar**.

        O cenário foi rejeitado.

Resultado

O cenário é aprovado ou rejeitado com base na ação que você executou. Se o cenário for aprovado, o estado do cenário mudará para Aprovado. Se for rejeitado, o estado do cenário será alterado para Rejeitado.

Exibir cenários do local de trabalho

Rastreie o número de cenários criados em seu local de trabalho. Exiba os cenários que estão no estado publicado, no estado de rascunho e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exiba os cenários criados em seu local de trabalho usando o módulo Otimização de espaço. O módulo Otimização de espaço fornece métricas para cenários com base em seu estado atual. Você obtém uma lista de cenários totais e de cenários que foram criados com base em edifícios. A qualquer momento, você pode monitorar o status de um cenário verificando o módulo Otimização de espaço. Para obter mais informações sobre o módulo Otimização de espaço, consulte Otimização de espaço - Principais recursos e ações.

Procedimento

1. Navegue até qualquer um dos seguintes locais:
   - **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Central do local de trabalho**.
   - **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**

   Você também pode abrir o Workplace Central no Central do funcionário diretamente. Navegar até **Espaços** > **Central do local de trabalho**.
   O painel Análise do local de trabalho é aberto.
2. No painel esquerdo, selecione **Otimização de espaço** ícone ().
   O painel Otimização de espaço é aberto.
3. **Opcional:** Exiba os números dos cenários com base em seu estado atual vendo **Cenários** seção.
   Você também pode selecionar o bloco numerado para exibir os detalhes dos cenários.
4. **Opcional:** Exiba todos os cenários, independentemente do estado atual.
   a. Na seção Cenários, acesse **Todos os cenários** .
      Uma lista de cenários é exibida. A lista exibe cinco cenários por vez.
   b. Para exibir todos os cenários, role a lista para baixo e clique em **Exibir tudo** .
      . **Cenários** a guia é aberta.
5. Veja todos os edifícios do seu local de trabalho.
   Você pode abrir um edifício e exibi-lo em um plano de pilha. O plano de pilha exibe o cenário atual que está implantado no edifício. Você também pode criar um cenário diretamente de um plano de cenário de construção.
   a. Na seção Cenários, acesse **Todos os edifícios** .
      Uma lista de edifícios é exibida. A lista exibe cinco edifícios por vez.
   b. Para exibir todos os edifícios, role a lista para baixo e clique **Exibir tudo** .
      . **Edifícios** a guia é aberta.

Gere uma solicitação de assistência de espaço

Envie uma solicitação de serviço do local de trabalho para obter recomendações de alocação de espaço usando Portal de serviços do local de trabalho. . Prestação de serviços no local de trabalho a assistência de espaço fornece as melhores opções de plano de alocação de espaço com base na quantidade de espaço e no departamento especificado. Você pode selecionar a alocação mais adequada ou nenhuma. Dependendo da sua seleção, o Planejador de espaço implanta o plano a ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- O plug-in do Workplace Central está instalado.
- Gestão de casos do local de trabalho o plug-in está instalado.
- Para exibir as recomendações de espaço no mapa, o mapa do andar deve ser configurado usando Mapeamento interno do local do trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique o departamento e o número de espaços que você deseja atribuir a esse departamento em um andar. Especifique o local onde você deseja ver a recomendação de alocação. Dependendo da especificação enviada no formulário, o sistema fornece opções que contêm os planos de alocação de espaço mais adequados nesse edifício. Se o departamento selecionado existir no andar selecionado, os espaços serão recomendados próximos desse departamento.

Você pode selecionar a melhor opção e enviar a seleção. Se uma aprovação estiver configurada, o plano será enviado para uma aprovação ao seu gerente. O plano de espaço selecionado é direcionado para o planejador de espaço. O planejador de espaço revisa o plano e o implanta de acordo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**.
   O Portal de serviços do local de trabalho será aberto.
2. Abra a categoria Geral.
   a. Selecione **Catálogo** .
   b. Selecione **Procurar por Categorias** .
   c. No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Geral** .

   Nota: Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Geral**.
3. Selecione **Solicitação de assistência de espaço** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de assistência de espaço

Campo	Descrição
Nome da solicitação	Nome descritivo da solicitação.
Aloque espaço por	O tipo de alocação é definido com o tipo de alocação padrão definido pelo administrador. **Nota:** Se não houver nenhum tipo de alocação especificado, você não poderá prosseguir com a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Solicitado(a) para	Opção para especificar o usuário para quem você está gerando a solicitação de assistência de espaço.
Selecionar um departamento	Departamento com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção será exibida se **Departamento** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar um centro de custos	Centro de custos com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção aparece somente se **Centro de custos** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar um tipo de entidade de local de trabalho	Tipo de entidade do local de trabalho com base no qual você deseja alocar espaços. Esta opção será exibida se **Entidade do local de trabalho** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Selecionar uma entidade de local de trabalho	Entidade do local de trabalho com base na qual você deseja alocar espaços. Esta opção será exibida se **Entidade do local de trabalho** está definido em **Aloque espaço por** campo.
Motivo da solicitação	Opção para selecionar o motivo da solicitação.
Tipo de espaço	Opção para especificar que tipo de espaços você deseja.
Correspondência exata (tipo de espaço)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao tipo de espaço selecionado.
Tipo de atribuição	Opção para especificar se você deseja espaços flexíveis ou permanentes.
Quantidade/capacidade	Número de espaços que você deseja alocar.
Região	Região onde você deseja fazer alocação de espaço.
Campus	Campus onde você deseja fazer alocação de espaço.
Site	Site onde você deseja fazer alocação de espaço.
Construção	Edifício onde você deseja fazer alocação de espaço.
Correspondência exata (edifício)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços que correspondem exatamente ao edifício selecionado.
Data de entrada	Opção para especificar a data a partir da qual você deseja implementar a alocação de espaço.
Correspondência exata (data de entrada)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis na data de entrada selecionada. Esta opção não está disponível em Workplace Space Management versão 1.12.0.
Data de saída	Opção para especificar a data até quando você deseja alocar os espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Correspondência exata (data de saída)	Opção para confirmar que você deseja ver somente os espaços disponíveis até a data de saída selecionada. Esta opção não está disponível em Workplace Space Management versão 1.12.0.
Adicionar anexos	Opção para anexar quaisquer arquivos de suporte, se necessário.

5. Selecione **Enviar**.
   A solicitação foi enviada. Após o envio, a página de detalhes da solicitação é aberta.
6. Na página Minha solicitação, selecione **Planos de espaço** .
   Atualize a página para exibir as opções de plano de espaço.
   A página exibe opções que têm as alocações de espaço mais adequadas para o centro de custos ou departamento selecionado no andar selecionado, junto com a porcentagem de correspondência.
7. Revise as opções exibidas.
   A porcentagem de correspondência é exibida em cada opção.
8. **Opcional:** Exiba as alocações de espaço no mapa selecionando **Exibir espaços no mapa** .

   Nota: Você poderá exibir as alocações de espaço no mapa somente se o andar tiver um mapa de andares configurado.

9. Selecione uma opção entre as opções fornecidas.

   a. Na página Minha solicitação, selecione **Tarefas/Tarefas Pendentes** .

   b. Em **Selecione uma opção de plano de espaço** , selecione **Exibir tarefa** .
   Uma página com todas as opções exibidas no **Plano de espaço** é exibido para seleção.

   c. Selecione **Selecione** ao lado da opção com a qual você deseja prosseguir.

   d. **Opcional:** Se você não quiser selecionar nenhuma opção por qualquer motivo, selecione **Nenhuma das opções acima** .

   Nota: Se você selecionar **Nenhuma das opções acima** , a solicitação é encerrada e o estado será definido como **Encerrado concluído**

   e. Após a seleção, selecione **Enviar** .

Resultado

A opção selecionada é enviada. A qualquer momento, você pode exibir a opção selecionada no **Planos de espaço** guia. Depois de enviar a seleção, as seguintes ações são realizadas com base no processo de aprovação configurado pela sua organização:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um processo de aprovação estiver configurado para o seu perfil de usuário, a solicitação de espaço será enviada ao seu gerente para aprovação. O estado da solicitação de espaço muda para Aguardando aprovação.
  - Se seu gerente aprovar, a solicitação de espaço será enviada para implantação e o estado mudará para Aprovado.
  - Se seu gerente rejeitar, a solicitação de espaço será rejeitada e o estado mudará para Encerrado incompleto.
- Se o seu perfil de usuário não exigir uma aprovação, a solicitação de espaço será transferida para o planejador de espaço da sua organização e o estado mudará para **Aprovado.**

Aprovar uma solicitação de assistência de espaço

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar ou rejeitar uma solicitação de assistência de espaço.

Antes de Iniciar

Certifique-se do seguinte:

- Você tem permissão para aprovar.
- Você é o gerente do usuário que levantou a solicitação de assistência de espaço.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como gerente do local de trabalho, você pode aprovar uma solicitação de assistência de espaço gerada por um usuário atribuído a você. . Workplace Core A definição de aprovação, fornece **Aprovação de recomendação de espaço** por padrão, para executar a aprovação da solicitação de espaço. A definição de aprovação consiste em um **Configuração de aprovação de recomendação de espaço** critérios do executor, nos quais todos os gerentes do local de trabalho são configurados para aprovar solicitações de assistência de espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione a aprovação que está em **Solicitado** estado.
   Você também pode usar opções de filtro para exibir somente as aprovações que estão em **Solicitado** estado.
3. Para exibir os detalhes da solicitação antes de aprovar, em **Aprovando** , selecione o ícone Visualizar este registro ( ).
4. Clique em **Abrir registro**.
5. Revise os detalhes da solicitação.
6. Depois de revisar os detalhes, para aprovar ou rejeitar, execute as etapas 1 e 2 novamente.
7. No formulário, siga um destes procedimentos:
   - Para aprovar a solicitação, selecione **Aprovar** .

     A solicitação foi aprovada.
   - Para rejeitar a solicitação, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Comentários** especifique o motivo da rejeição.

   Se você quiser sugerir mudanças na solicitação, detalhe resumidamente as mudanças.

b. Clique em **Publicar** depois de inserir seus comentários.

c. Clique em **Rejeitar**.

   A solicitação foi rejeitada.

Referência do Central do local de trabalho

Saiba mais sobre os componentes e formulários do Central do local de trabalho aplicação.

Componentes instalados com Central do local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Central do local de trabalho aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Central do local de trabalho

Funções	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_central.workspace_user	Tem acesso ao Central do local de trabalho espaço.	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	Tem acesso ao espaço Análise do local de trabalho	sn_wsd_central.workspace_user

Para obter detalhes sobre as funções necessárias para usar o. Central do local de trabalho, consulte as funções instaladas com Workplace Space Management e. Gestão de mudança de local de trabalho.

Tabelas

Tabelas instaladas com Central do local de trabalho

Tabela	Descrição
Utilização versus capacidade [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	Uma tabela para armazenar capacidade e utilização detalhada até o nível da área.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts

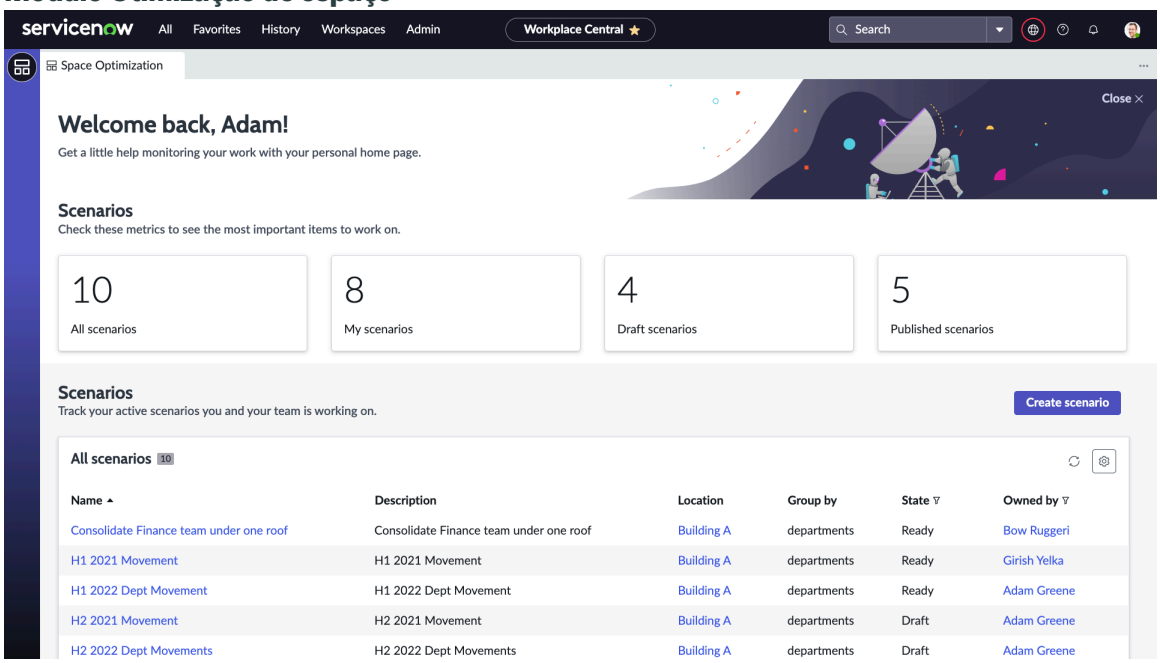
Scripts instalados com Central do local de trabalho

Tabela	Descrição
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	Script que preenche a tabela Capacidade versus Utilização da Gestão de espaço na Análise do local de trabalho

Otimização de espaço - Principais recursos e ações

Como planejador de espaço, você pode executar várias ações relacionadas ao cenário usando o módulo Otimização de espaço. Você pode criar um cenário usando o plano de pilha e exibi-lo em um mapa de andares e fazer mudanças diretamente.

Módulo Otimização de espaço



Você pode criar um cenário, rastrear as métricas do cenário, exibir detalhes do cenário e exibir detalhes do edifício no módulo . A Otimização de espaço exibe as seguintes informações:

- **Cenários** : Exibe as métricas do cenário.
- **Criar cenário** Opção para criar um cenário para um edifício. Para obter mais detalhes sobre como criar um cenário, consulte Crie um cenário.
- **Cenários** : Lista os detalhes do seguinte:
  - Detalhes de cenários, como nome, local, estado e proprietário.
  - Detalhes da criação da sua organização.
    Você pode selecionar um cenário ou edifício para exibir mais detalhes.

Você também pode exibir cenários criados por você na aplicação de planejamento de cenários. Navegar até **Tudo** > **Planejamento de cenário** > **Meus planos de cenário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas de cenário

Como planejador de espaço, você pode ver o número total de cenários criados atualmente em sua organização em blocos filtrados. Você pode selecionar cada bloco para exibir mais detalhes em uma lista.

Nos blocos de métricas de cenários, os números são exibidos com base no seguinte:

- **Todos os cenários** Número total de cenários criados na aplicação.
- **Meus cenários** Número total de cenários de sua propriedade.
- **Cenários de rascunho** Número total de cenários criados por você que estão no estado de rascunho.
- **Cenários publicados** Número total de cenários publicados.

Você também pode selecionar um bloco para exibir a lista.

Detalhes do cenário

Como planejador de espaço, você pode exibir a lista de todos os cenários criados em sua organização. Detalhes como nome, local, estado, proprietário e muito mais são exibidos. Você pode definir as configurações de exibição de lista com base nos detalhes que deseja exibir sobre um cenário. A página inicial exibe cinco cenários por vez e, para exibir mais, selecione **Exibir tudo** .

- Ao selecionar **Exibir tudo** , a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os cenários criados em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Cópia** : Crie outra cópia de um cenário existente para fazer novas mudanças. Você pode copiar apenas um cenário de cada vez. O cenário copiado é criado com o mesmo nome anexado a "- Cópia 2".
  - **Excluir** Exclua um ou mais cenários se eles não forem mais necessários.
  - **Criar cenário** : Crie um cenário.
  - Atualize a lista.
  - Edite a coluna.
  - Adicionar ou remover filtros.

Detalhes do prédio

Como planejador de espaço, você pode exibir a lista de edifícios da sua organização no módulo Otimização de espaço. Você pode definir as configurações de exibição de lista com base nos detalhes que deseja exibir sobre um edifício. A página inicial exibe cinco cenários por vez e, para exibir mais, selecione **Exibir tudo** . Ao selecionar **Exibir tudo** , a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os edifícios da sua organização e seus detalhes. Você pode atualizar a lista, editar colunas ou aplicar filtros relacionados à construção.

Quando você seleciona um edifício, o edifício é aberto em uma exibição de plano de pilha, na qual você pode ver todas as alocações de espaço e disposições de piso. Um plano de pilha é uma representação visual de todas as alocações feitas em um andar de um edifício. Cada alocação é exibida em uma barra com base no departamento ou centro de custos ao qual está atribuído. Para obter mais informações sobre a exibição de plano de pilha e a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibição de mapa de andares, consulte Cenário e construção - Visualizações, estados, configurações e principais recursos.

- Os detalhes do edifício, como capacidade total, número total de espaços e localização, são exibidos na parte superior do plano.
- Você pode ver o número total de espaços não alocados do edifício no total, bem como no andar.
- Você pode exibir os detalhes do edifício em uma exibição de plano de pilha ou de mapa de andares. A exibição do mapa do andar estará disponível somente se você tiver Mapeamento interno do local do trabalho mapas de andares configurados. A exibição do mapa de andares permite exibir a alocação em um mapa de andares e fazer mudanças diretamente.
- Você pode exibir os espaços alocados a um departamento, centro de custos ou entidade de local de trabalho no plano de pilha ou no mapa de andares. Você pode escolher como deseja exibir as alocações. No painel direito, selecione uma exibição usando **Exibir por** opção.
- Você pode selecionar uma barra no plano de pilha ou um espaço no mapa de andares para exibir mais detalhes, como contagem de capacidade, proporção de capacidade e capacidade total. Você também pode apontar para a barra para exibir os mesmos detalhes em uma dica de ferramenta. A janela de detalhes no painel direito exibe todos os detalhes da barra, os detalhes relacionados às atribuições e ao departamento.
- Você pode exibir outros cenários relacionados ao edifício no **Cenários relacionados** guia.
- Em **Configurações** , você pode aplicar um filtro com base no qual deseja ver os espaços em um andar.
- Não é possível editar um cenário ao abri-lo na exibição de edifício. Para editar um cenário de um edifício, copie esse cenário e faça mudanças. O cenário copia os dados de construção exatos e permite que você faça mudanças. As mudanças não afetam os dados principais, desde que eles sejam implantados. Para criar um cenário de um edifício, você também pode selecionar **Criar cenário** opção quando o edifício está aberto na exibição do plano de pilha.

Central do local de trabalho Planejador de eventos

. Central do local de trabalho O planejador de eventos é um espaço único onde você pode verificar todas as reservas solicitadas em sua organização de uma vez.

Recursos do planejador de eventos

Você pode exibir todas as reservas da sua organização neste único espaço e monitorar quantos locais de trabalho estão engajados pelos funcionários. Usando o planejador, você pode executar as seguintes ações:

- Acesse o planejador de eventos como um planejador de reservas e um visualizador de reservas.
- Defina a hora de início e término exibida no calendário na exibição de programação.
- Exiba várias reservas, como únicas, recorrentes, ou seja, reservas de ocorrência, vários secundários, grupo e muito mais.
- Verifique os espaços disponíveis e indisponíveis a qualquer momento.
- Exiba ou edite diretamente as reservas solicitadas em qualquer campus, prédio ou andar quando necessário.
- Abra e exiba o diretório Local usando o planejador de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba o planejador em uma exibição programada. Abra o diretório Local na exibição Programada.
- Altere uma reserva para uma data ou hora anterior ou posterior.
- Exiba informações detalhadas de cada reserva solicitada no passado, no dia atual ou que estão por vir.
- Exiba detalhes como o solicitante, o estado atual da reserva, o status de check-in e check-out, os convidados, o número de pessoas que participam e muito mais.
- Criar uma reserva.
- Como planejador de reservas, você pode executar as seguintes ações:
  - Arraste uma reserva para outra data e hora para reprogramar.
  - Arraste e solte uma reserva com itens de serviço para outro horário ou outro local. Os itens de serviço não podem ser modificados, mas a quantidade de itens de serviço pode ser modificada.

    Nota: Se o novo local ou hora não tiver um ou mais serviços adicionados, uma mensagem será exibida informando "'Esta mudança resultará na perda de um ou mais serviços para esta reserva".

  - Altere os tempos de reserva.
  - Mude o local da reserva.
  - Cancelar uma reserva.

    Nota: Somente essa ocorrência específica é excluída quando uma reserva recorrente é cancelada, e não a série completa. Você pode cancelar a reserva recorrente completa no portal.

  - Abra uma reserva e faça mudanças antecipadas e também adicione serviços.
  - Edite a reserva no painel lateral contextual do calendário. Esta funcionalidade está disponível somente para reservas únicas e recorrentes.

    Nota: Quando você modifica um valor de edifício em uma reserva existente, porque o local anterior não está disponível no edifício atualizado, selecioná-lo gera um erro. Você pode selecionar um local diferente.

- Como planejador de reservas, você pode gerenciar detalhes de reserva única ou de ocorrência. Você também pode editar detalhes da reserva, como a finalidade reservável, o número de participantes e o centro de custos, diretamente nas páginas de detalhes da reserva.

  Nota: Você pode gerenciar uma reserva de vários locais ou de grupo somente abrindo os detalhes da reserva e não com a exibição de programação.

Importante: As reservas criadas usando um provedor de calendário só podem ser gerenciadas usando o provedor de calendário.

Página principal

A página principal do planejador de eventos consiste nas seguintes seções:

Reservas

As métricas das reservas são exibidas na seção . As métricas da reserva planejada do dia atual, serviços extras solicitados, reservas canceladas e reservas de aprovação pendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservas ativas

Esta seção exibe a lista detalhada de todas as reservas solicitadas na organização e as reservas solicitadas por você. Você também pode exibir as reservas em uma exibição de programação usando **Abrir exibição de programação** opção.

Métricas de reserva

Na página principal do planejador de eventos, você pode exibir as métricas de reserva no **Reservas** seção. Os seguintes cartões de métrica são exibidos. Você pode selecionar o cartão de métrica para exibir as respectivas reservas em uma lista.

Reservas planejadas para hoje

Número de reservas programadas para o dia atual (hoje).

Reservas com serviços extras para hoje

Número de reservas que têm solicitações de serviço extras para o dia atual (hoje).

Reservas canceladas de hoje

Número de reservas que foram canceladas no dia atual (hoje).

Reservas com aprovação pendente

Número de reservas que estão aguardando aprovação.

Exibição da lista de reservas

. **Reservas ativas** a seção na página principal exibe uma lista de reservas. Você pode exibir todas as reservas e reservas solicitadas por você. . **Reservas ativas** a seção exibe o seguinte:

Todas as reservas

. **Todas as reservas** exibe a lista de reservas criadas em em toda a sua organização. A lista exibe dez reservas por vez. Selecione **Exibir tudo** opção para exibir todas as reservas. Você pode exibir os seguintes detalhes:

- O solicitante de reservas.
- O local no qual a reserva é criada.
- O edifício e o campus onde o local reside.
- A finalidade da reserva.
- Os tipos de reserva, como único, ocorrência, vários secundários, grupo e outros.
- A hora de início e término da reserva.
- O estado atual da reserva.

Você pode atualizar a lista sempre que necessário. Você também pode editar as colunas da lista com base em como deseja exibir a lista.

Minhas reservas

. **Minhas reservas** exibe a lista de reservas que você criou para você ou para outras pessoas. A lista exibe 10 reservas por vez. Selecione **Exibir tudo** opção para exibir todas as reservas.

Você pode atualizar a lista sempre que necessário. Você também pode editar as colunas da lista com base em como deseja exibir a lista. Você pode configurar o para exibir até 10 colunas por vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de programação de reservas

O planejador de eventos permite que você exiba todas as reservas em uma exibição de programação usando **Abrir exibição de programação** .

A exibição de programação abre uma exibição de linha do tempo exibindo todos os locais do local de trabalho da sua organização, como campi, edifícios, andares e espaços nesse andar. A exibição de programação tem os seguintes recursos:

Seleção de campus

No canto superior direito da exibição de programação, você pode especificar o campus para o qual deseja exibir as reservas usando **Campus** opção. Depois de especificar o campus, o **Edifícios** e. **Andares** os filtros são gerados automaticamente. Você pode especificar o edifício e a enchente que deseja exibir, respectivamente. Como administrador, você pode configurar o número de campi que devem ser exibidos na seleção suspensa. Você pode especificar o número em *`Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.`* propriedade.

Depois de especificar seu campus, a seleção será mantida e exibida por padrão quando você abrir a exibição de programação da próxima vez.

Finalidade da reserva

Você pode usar **Finalidade reservável** opção para filtrar os espaços do campus com base nas finalidades reserváveis configuradas em sua organização.

Data

Você pode exibir as reservas de qualquer data selecionando uma data no calendário. Você pode selecionar **Hoje** para exibir o dia atual no calendário.

Fuso horário

A linha do tempo de exibição de programação é definida com base no fuso horário do local selecionado.

Período de tempo

Você pode especificar o intervalo de tempo da exibição de programação usando o local suspenso no canto superior direito da exibição. Por padrão, o intervalo de tempo é definido como **Exibição diária de 30 minutos** . Você pode optar por exibir o horário em uma janela de uma hora ou uma exibição semanal.

Programação do Planejador de eventos

Você pode definir a hora de início e de término que é exibida no calendário na exibição de programação nas propriedades do sistema *`Start time Event Planner Schedule`* e. *`End time Event Planner Schedule`*.

Duração do snapshot

Ao arrastar e soltar uma reserva, você escolhe e move a reserva por alguma duração e a duração é chamada Duração do snapshot.

A duração do snapshot padrão para uma exibição de 30 minutos e 60 minutos da exibição da programação do planejador de eventos é de 5 e 15 minutos, respectivamente. Os valores mínimo e máximo para definir uma duração de snapshot para uma exibição de 30 minutos é 1 e 30, e para uma exibição de 60 minutos é 1 e 60. Você pode modificar os valores padrão usando as propriedades do sistema *`Snap duration for 30 min view of Workplace Event Planner Schedule View`*e. *`Snap duration for 60 min view of Workplace Event Planner Schedule View`*.

Atualização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode atualizar a exibição a qualquer momento selecionando o ícone de atualização ( ).

Legenda

Você pode exibir a legenda de cor com base na qual as reservas são exibidas. A legenda exibe as cores associadas a cada estado. Como administrador, você pode modificar as cores associadas a cada estado em Gestão de reservas do local de trabalho propriedades. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reservas do local de trabalho** > **Administração** > **Propriedades** para modificar as propriedades. Você pode editar as seguintes propriedades e especificar suas cores:

- Cor para reservas de rascunho na experiência do Planejador de eventos
- Cor das reservas em andamento no Event Planner Experience.
- Cor das reservas que aguardam confirmação no Event Planner Experience.
- Cor das reservas confirmadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas concluídas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas que aguardam aprovação no Event Planner Experience.
- Cor das reservas aprovadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas rejeitadas no Event Planner Experience.
- Cor das reservas em conflito no Event Planner Experience.
- Cor das reservas apenas leitura no Event Planner Experience.

Especifique o código hexadecimal da cor.

Pesquisar espaços

Você pode pesquisar diretamente um espaço usando **Espaços de pesquisa** opção.

Reservas

As reservas criadas em um espaço são exibidas como uma barra expandida entre a hora de início e a hora de término. As reservas são exibidas em cores com base em seu estado atual. Você pode exibir a legenda de cor para saber o estado.

Você pode selecionar a reserva para exibir detalhes como hora de início e término da reserva, duração, subtipo, status e serviços solicitados, se houver algum.

- Você também pode exibir mais detalhes das reservas no painel lateral selecionando o ícone Abrir painel lateral ( ).
- Para abrir a reserva e exibi-la no portal, você pode selecionar **Reserva em aberto** opção. A reserva é exibida em Central do funcionário por padrão. Se você quiser que a reserva seja aberta em um portal personalizado em vez da Central do funcionário, execute as seguintes ações:
  1. Navegar até **Definições do Sistema** > **Inclusões de script**.
  2. Pesquisar e abrir **WPCoreUtils** .
  3. Em **Script** campo, substituir GetCommonPortalSufixo função para obter o sufixo do portal comum.
  4. Clique em **Atualizar**.
- Você também pode selecionar Mostrar (ícone) para obter uma exibição detalhada da reserva. O painel lateral exibe os detalhes relacionados à reserva, como local, hora de início e término, estado atual, estado de sincronização, assunto da reserva e serviços solicitados. Como planejador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de reservas, você também pode cancelar a reserva usando **Cancelar reserva** opção.

- Você também pode mover a reserva para outro horário ou para outro local arrastando a barra da reserva.

Última atualização da subfonte

- Quando uma reserva é atualizada no painel lateral contextual, a última suborigem atualizada é atualizada como **Planejador de eventos do local de trabalho** .
- Quando uma reserva é atualizada no portal, a última suborigem atualizada é atualizada como **Prestação de serviços no local de trabalho** .

Exibição de detalhes da reserva

Quando você seleciona uma reserva no planejador de eventos, a reserva é aberta em uma nova guia exibindo todos os detalhes relacionados à reserva. A página exibe os detalhes do solicitante, o estado atual e o campus em que a reserva é solicitada na exibição de nível superior.

Os detalhes da reserva são exibidos nas seguintes guias:

Detalhes

. **Detalhes** exibe os detalhes da reserva especificados pelo solicitante no formulário de reserva ao fazer a reserva. Como planejador de reservas, você pode editar **Número de participantes** , **Finalidade reservável** e o. **Centro de custos** campo.

Reservas do bloqueador

A guia exibe reservas de bloqueador criadas junto com a reserva. As reservas do bloqueador são criadas para limpeza e preparação se algum serviço extra for solicitado com a reserva.

Casos

A guia exibe os casos do local de trabalho criados para atender aos serviços extras solicitados com a reserva. Se houver tarefas no local de trabalho criadas, um **Tarefas** é exibida.

Itens de serviço solicitados

A guia exibe os itens de serviço solicitados com a reserva.

Aprovadores

A guia exibe os detalhes dos aprovadores da reserva.

Convidados

A guia exibe os detalhes dos convidados convidados para a reserva.

Registros da reserva

A guia exibirá os detalhes da gravação se a reserva incluir um link de reunião virtual.

Na página de detalhes da reserva, você também pode abrir a reserva para exibi-la no Central do funcionário portal usando **Reserva em aberto** opção. Se você quiser que a reserva seja aberta em um portal personalizado em vez da Central do funcionário, execute as seguintes ações:

1. Navegar até **Definições do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Pesquisar e abrir **WPCoreUtils** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Script** campo, substituir GetCommonPortalSufixo função para obter o sufixo do portal comum.
4. Clique em **Atualizar**.

Como planejador de reservas, você pode cancelar uma reserva, se necessário, usando **Cancelar reserva** opção.

Cenário e construção - Visualizações, estados, configurações e principais recursos

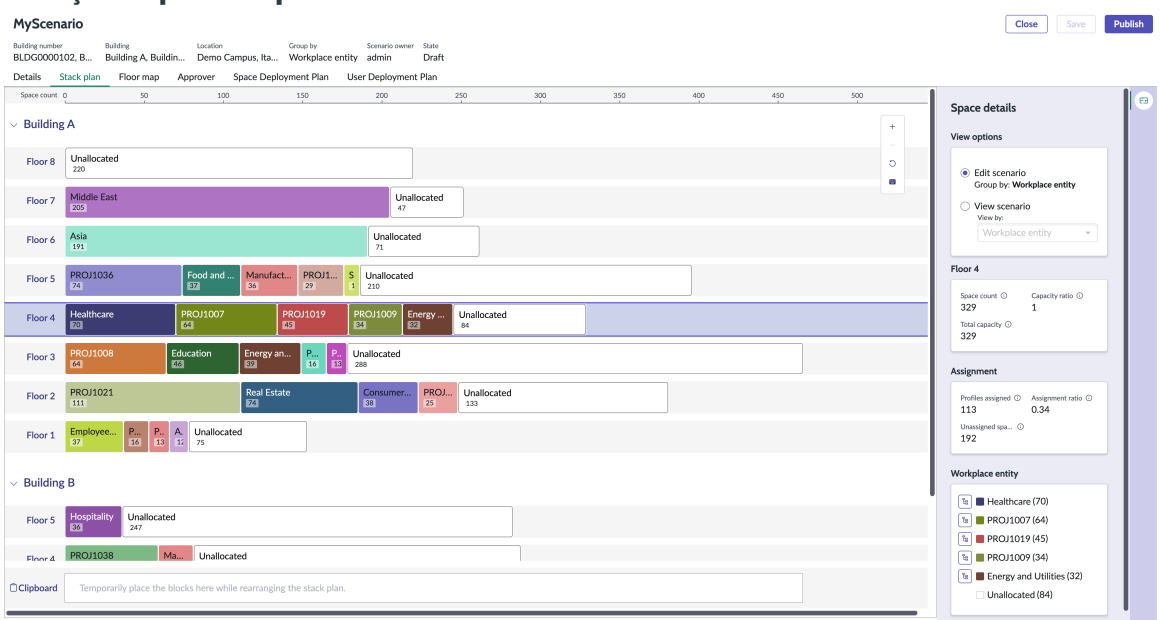
Crie ou exiba um cenário usando um plano de pilha e uma exibição de mapa de andares. O planejamento de cenários permite alocar espaços e definir atribuições de usuário com eficiência com diferentes exibições, configurações simples e vários recursos principais.

Ao criar ou abrir um cenário, o cenário é aberto em uma exibição de plano de pilha por padrão. Se o edifício para o qual você está criando um cenário ou exibindo o cenário tiver mapas de andares configurados, você poderá exibir as alocações de espaço no mapa de andares diretamente. Você pode trabalhar em um cenário somente se ele for de sua propriedade ou se você tiver sido atribuído como proprietário pelo seu colega.

Exibição do plano de pilha

Um plano de pilha é uma representação visual das alocações de espaço com base no departamento, centro de custos, entidade do local de trabalho ou bairro. O plano de pilha exibe os diferentes departamentos, centros de custos, bairro ou entidades do local de trabalho da sua organização em diferentes códigos de cores.

Exibição do plano de pilha



Um plano de pilha é semelhante a um gráfico. O eixo Y do plano mostra os diferentes andares de um edifício e o eixo X mostra o comprimento da barra, que é determinado a partir da capacidade total do edifício. Por exemplo, se a soma das capacidades de todos os espaços for 1000, o comprimento da barra será 1000 mais outros espaços atribuídos à barra selecionada.

Ao criar um cenário, você deve especificar em que base deseja agrupar suas alocações de espaço. Por exemplo, a base pode ser agrupada por departamento, centro de custos ou bairro em **Agrupar por** campo. O plano de pilha exibe as alocações com base nesta seleção. O plano de pilha é aberto diretamente no modo de cenário. O modo de cenário é o modo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agrupamento selecionado em **Agrupar por** campo. Quando você abre um cenário que está no estado Publicado para revisar as alocações, o cenário é aberto em seu modo de cenário por padrão.

Você pode mudar um cenário somente se você for o proprietário e se o cenário estiver no estado Publicado. Se você abrir um cenário que não seja de sua propriedade, poderá exibir o plano somente no modo somente leitura.

Em um cenário, você pode exibir todos os detalhes relacionados ao edifício, como capacidade, contagem de espaço, espaços não alocados e muito mais. Você pode mudar a exibição de alocações de espaço de um cenário usando **Exibir por** opção.

A exibição do plano de pilha inclui os seguintes recursos:

Exiba ou edite alocações de espaço

Exiba alocações de espaço com base em departamentos, centros de custos, entidade do local de trabalho ou bairro. Os espaços em um andar que pertencem à mesma alocação são agrupados como uma barra. As barras em um piso são codificadas por cores para facilitar a identificação. Você pode exibir a legenda dos códigos de cores no painel direito.

Importante: Você pode exibir a alocação baseada em entidade do local de trabalho somente em uma exibição de plano de pilha de edifícios.

Exibir detalhes

O painel de detalhes de um cenário contém o seguinte:

- **Opções de exibição** : Nesta seção, você pode especificar se deseja editar ou exibir um cenário. De Workplace Space Management versão 1.13.0, os tipos de exibição são classificados em ordem alfabética por padrão. Você pode mudar a ordem ou adicionar tipos de exibição na tabela Exibir por configuração [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de exibição. As seguintes opções estão disponíveis por padrão:
  - **Editar cenário** Opção para editar o cenário. Você só pode editar se for um planejador de espaço.
  - **Cenário de exibição** : Opção para exibir o cenário no modo somente leitura. Por padrão, o cenário é exibido com base em **Agrupar por** seleção especificada. Você pode exibir cenários com base no seguinte:
    - Tipo de atribuição
    - Centro de custos
    - Departamento
    - Bairro
    - Status de ocupação
    - Funções de espaço
    - Status do espaço
    - Tipo de espaço
    - Entidade do local de trabalho

      Se você selecionar Entidade do local de trabalho, poderá especificar o tipo de entidade para agrupar os espaços.
- **Detalhes do espaço/andar/bar** : Os detalhes de um espaço, como contagem e capacidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Contagem de espaço** Número de espaços. O valor é derivado dos valores especificados em **Capacidade** campo de todos os registros de espaço.
- **Capacidade total** Capacidade total do espaço. Os valores são derivados das capacidades especificadas em **Proporção de capacidade** campo de todos os registros de espaço. Uma proporção de capacidade pode ser superior a 1 para um espaço. Um espaço pode ter mais de um usuário atribuído a ele. O comprimento de uma barra de plano de pilha é determinado com base na capacidade total.
- **Proporção de capacidade** A proporção de capacidade determinada dividindo o. **Contagem de espaço** e. **Capacidade total** valores.

- **Atribuição** Número de usuários atribuídos a um espaço. Os valores são exibidos com base na sua seleção no plano

  Nota: Em Workplace Space Management versão 1.13.0, os perfis de usuário que têm atribuições de local associadas a planos de programação são excluídos do planejamento de cenário.

  - **Perfis atribuídos** Número de perfis de usuário atribuídos ao edifício/andar/barra selecionada.
  - **Proporção de atribuição** A proporção de pessoas atribuídas à capacidade total desse edifício/andar/barra selecionada.
  - **Espaços não atribuídos** Número de espaços não atribuídos ao edifício/andar/barra selecionada.
  - **Perfis atribuídos** : Os detalhes dos usuários atribuídos ao espaço ou espaços selecionados.

  Se um cenário for agrupado por bairro, você também poderá fazer atribuições de usuário a um bairro a partir do plano de pilha de cenário usando **Editar atribuições de usuário** opção. Você pode adicionar um usuário, remover um usuário ou atualizar um usuário para uma vizinhança.

  Se **Bairro** está selecionado como a opção agrupar por, somente atribuições que têm **Atribuição de bairro** os tipos são aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, atribuições que tenham **Atribuição de local** os tipos são aplicáveis.

- **Legenda** : Esta seção depende da exibição selecionada em **Exibir por** campo. Por exemplo, se você selecionar Departamento como a opção de exibição, a legenda de todos os departamentos disponíveis no edifício será exibida.

Mudar exibições

Mude a exibição da barra com base em diferentes tipos. Os seguintes tipos de exibição estão disponíveis:

Nota: De Workplace Space Management versão 1.13.0, os tipos de exibição são classificados em ordem alfabética por padrão. Você pode mudar a ordem ou adicionar tipos de exibição na tabela Exibir por configuração [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de exibição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tipo de atribuição** : Exiba os espaços em um andar com base no tipo de atribuição, como permanente ou flexível.
- **Centro de custos** : Exiba os espaços em um andar com base em centros de custo. As barras são rotuladas com os diferentes centros de custo da sua organização.
- **Departamento** : Exiba os espaços em um andar com base em departamentos. As barras são rotuladas com diferentes departamentos da sua organização.
- **Bairro** : Veja os espaços em um andar com base no bairro. As barras são rotuladas com diferentes bairros da sua organização.
- **Status de ocupação** : Exiba os espaços em um andar com base no status de ocupação.
- **Funções de espaço** : Veja os espaços em um andar com base em diferentes funções de espaço. As barras são rotuladas com diferentes funções de espaço da sua organização.
- **Status do espaço** : Exiba os espaços em um andar com base em seu status, como ativo, futuro, desativado ou temporário. As barras são rotuladas com os diferentes status de espaço.
- **Tipo de espaço** : Exiba os espaços em um andar com base em seus tipos de espaço, como espaço/mesa, sala, banheiro e muito mais. As barras são rotuladas com os diferentes tipos de espaço da sua organização.
- **Entidade do local de trabalho** : Exiba os espaços em um andar com base na entidade Workplace. Depois de selecionar a opção Entidade do local de trabalho, você também pode selecionar o tipo de entidade para agrupar os espaços.

Usar atalhos do teclado

Clique no ícone Atalhos do teclado ( ) para exibir os atalhos que você pode usar durante o planejamento do cenário. Você pode usar atalhos do teclado, como:

- Teclas Esquerda/Direita: Para navegar entre as barras do plano de pilha em uma linha (andar).
- Teclas para cima/para baixo: Para navegar entre a linha anterior ou seguinte (andar).
- Chave de espaço: Para exibir os detalhes adicionais da barra de plano de pilha realçada na dica da ferramenta.
- Enter: Para selecionar a barra de plano de pilha realçada.

Exiba os detalhes de uma alocação

Veja os detalhes de uma alocação no plano no painel de detalhes exibido no lado direito. Os detalhes no painel direito de um cenário dependem da seleção que você faz no plano e no **Exibir por** opção.

- Se você selecionar um andar, o painel direito exibirá detalhes como nome do andar, contagem de espaço no andar, proporção de capacidade total do andar, capacidade do andar, perfis atribuídos, proporções de atribuição, espaços não atribuídos e departamento/centro de custos alocado nesse andar. A barra é exibida com base na seleção de exibição. Os detalhes da barra são exibidos na parte inferior do painel direito. Por exemplo, se você selecionar **Tipo de espaço** . **Exibir por** a barra é exibida com base nos tipos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de espaço e os detalhes dos tipos de espaço atribuídos em um andar são exibidos na parte inferior do painel direito.

- Se você selecionar uma barra, por exemplo, Departamento ABC, o painel direito exibirá detalhes como o nome da barra, que é Departamento ABC, contagem de espaço do Departamento ABC, proporção de capacidade do Departamento ABC, capacidade total do Departamento ABC, perfis atribuídos ao Departamento ABC, proporção de atribuição do Departamento ABC, espaços não atribuídos no Departamento ABC, código de cores do Departamento ABC.

  Ao selecionar somente uma barra (Departamento ABC), você pode mudar a contagem de espaço e também atribuir essa barra (Departamento ABC) a outro andar usando **Contagem de espaço** e. **Atribuir a.** campos.

- Se você não fez nenhuma seleção no plano de pilha, os detalhes gerais relacionados ao edifício serão exibidos com os mesmos campos acima.

Exibir espaços não alocados

Verifique espaços não alocados em um andar. Espaços não alocados são aqueles espaços que não estão atribuídos a nenhum centro de custos, departamento, entidade do local de trabalho ou bairro. Com base nos espaços não alocados, você pode aumentar ou diminuir o número de espaços para um departamento. Se você alocar espaços mais do que a contagem de espaço não alocado, a barra não permitirá que você faça a alocação.

Importante: Você pode exibir a alocação baseada em entidade do local de trabalho somente em uma exibição de plano de pilha de edifícios.

Aloque uma barra para outro andar

Mover uma barra de um andar para outro. Por exemplo, mova o departamento ABC do andar 1 para o andar 5.

Mova uma barra para a área de transferência

Mova uma barra para a área de transferência se não tiver certeza sobre sua alocação. Uma área de transferência é semelhante a um espaço de trabalho usado para segurar barras temporariamente.

Mesclar barras que estão divididas

Combine as barras que são divididas em diferentes andares para um andar, mesclando. Os espaços são agrupados automaticamente.

Exiba a capacidade ou a proporção de capacidade

Verifique a capacidade ou a proporção de capacidade de um edifício, andar ou barra.

Exibição de edifício

Não apenas durante o planejamento do cenário, mas você também pode exibir os espaços de um edifício e sua alocação, além de vários detalhes do espaço em um plano de pilha a qualquer momento. No painel Otimização de espaço, você pode selecionar o edifício que deseja exibir. O edifício é exibido em um plano de pilha. Para obter mais informações, consulte Exiba ou edite alocações de espaço de um edifício. O plano de pilha exibe os andares do edifício e as alocações, como como é exibido para um cenário. Em uma exibição de edifício, você pode executar as seguintes ações exclusivamente:

- Você pode exibir os espaços de um edifício com base nas entidades do local de trabalho às quais eles estão associados. . **Exibir por** em uma exibição de edifício exibe uma opção de adição **Entidade do local de trabalho** usando o qual você pode exibir os espaços. Após a seleção, você pode especificar o tipo de entidade com base no qual os espaços devem ser exibidos.

Tradução automática

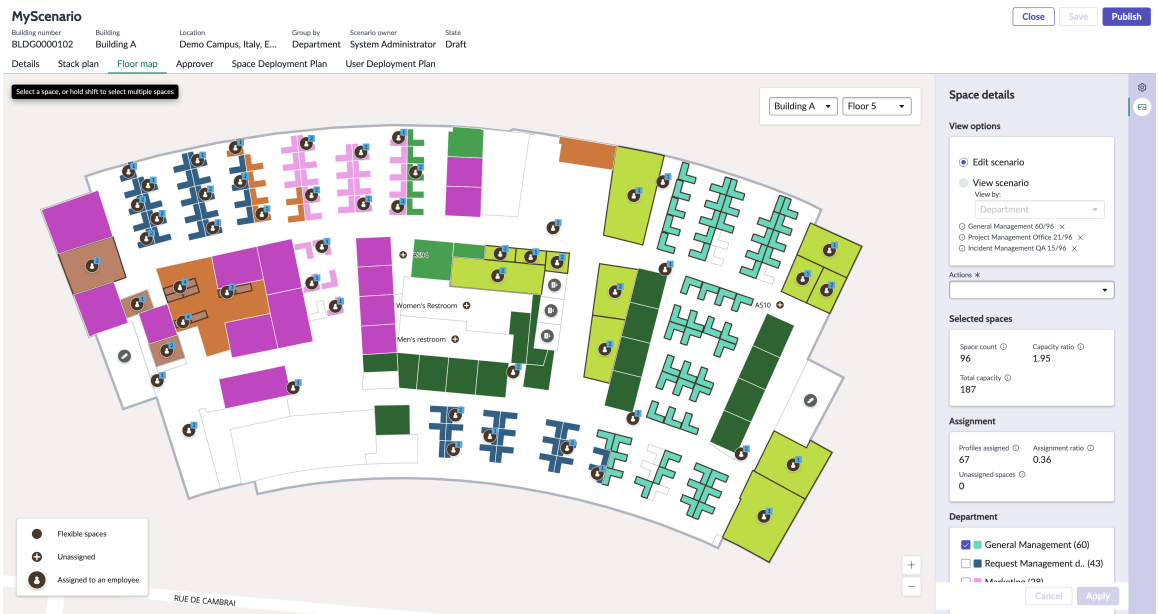
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando você seleciona uma alocação baseada em entidade do local de trabalho no plano de pilha, os detalhes da hierarquia dessa alocação de espaço selecionada e o número de espaços atribuídos a cada hierarquia primária-secundária são exibidos em detalhes.
- Você pode editar atribuições de usuário de uma alocação de bairro em uma exibição de edifício. Você pode adicionar, remover ou mudar a alocação de um usuário. Para obter mais informações, consulte Edite ou exiba os espaços de um edifício com base em entidades do local de trabalho.

Cenário - Exibição do mapa do andar

Exiba as alocações de espaço em um andar usando a exibição de mapa de andar. A exibição do mapa de andares de um andar estará disponível somente se o mapa de andares estiver configurado usando Mapeamento interno do local do trabalho. A exibição do mapa de andar facilita a exibição das alocações, atribuições de usuário, departamento/centro de custos/entidade do local de trabalho/movimento de bairro em um andar com ações fáceis. Selecione **Mapa do andar** no plano de cenário para exibir o mapa do andar.

Exibição de mapa de andar



A exibição do mapa do andar fornece os seguintes recursos:

Exiba a alocação individual

Você pode exibir as alocações de espaços individuais no mapa diretamente. Os espaços são coloridos com base na alocação à qual estão atribuídos. A legenda é exibida no painel direito.

Exiba qualquer cenário

Você pode exibir qualquer cenário a qualquer momento. Ao abrir um cenário aberto por outras pessoas, você pode exibir as alocações e os detalhes em um modo somente leitura. Um cenário é aberto no modo de cenário configurado nele. Você pode passar o mouse sobre os espaços no mapa do andar para exibir os detalhes em uma dica de ferramenta.

Zoom

Aumente ou diminua o zoom no mapa para exibir as alocações.

Mudar andares

Você pode selecionar diferentes andares do edifício usando a opção de seleção de andar disponível no mapa. Se você selecionar um andar no plano de pilha e abrir a exibição Mapa de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

andares, o mapa de andares desse andar será exibido. Se você não fez nenhuma seleção no plano de pilha, o andar 1 do edifício será aberto por padrão.

Selecione um espaço

Selecione um espaço no mapa diretamente e exiba os detalhes desse espaço no painel direito. Você pode selecionar um ou vários espaços desenhando um círculo ao redor deles ou usando a tecla Shift no teclado. Os detalhes no painel direito são exibidos com base na sua seleção.

Os espaços flexíveis, atribuídos e não atribuídos são realçados com códigos de cores diferentes. A legenda desses códigos de cores é exibida no mapa.

Ao editar um cenário, você pode marcar uma caixa de seleção na seção de detalhes do espaço para selecionar todos os espaços que têm o mesmo código de cores.

Se um espaço for atribuído a qualquer usuário, um ícone de avatar será exibido com o número de usuários atribuídos a esse espaço.

Exibir detalhes

Você pode exibir os seguintes detalhes no painel direito:

- **Exibir por** : Opção para mudar a exibição do mapa. As opções de exibição são determinadas a partir dos tipos de espaço disponíveis em um registro de Espaço. Os espaços são realçados no mapa com base na exibição selecionada.
- **Ações** : Este campo será exibido somente se você tiver selecionado um ou vários espaços no andar. As seguintes opções são exibidas no campo:
  - **Alocação** Opção para fazer mudanças relacionadas à alocação, como adicionar, mudar ou remover uma alocação.
  - **Tipo de atribuição** Opção para mudar o tipo de atribuição, como mudar um espaço de permanente para flexível ou vice-versa. Você também pode remover a atribuição de usuário existente.
- **Detalhes do espaço/andar** : Os detalhes de um espaço, como contagem e capacidade, são exibidos.
  - **Contagem de espaço** Número de espaços. O valor é derivado dos valores especificados em **Capacidade** campo de todos os registros de espaço.
  - **Capacidade total** Capacidade total do espaço. O valor é derivado das capacidades especificadas em **Proporção de capacidade** campo dos registros de espaço. Uma proporção de capacidade pode ser mais de uma para um espaço. Um espaço pode ter mais de um usuário atribuído a ele. O comprimento da barra é determinado com base na capacidade total.
  - **Proporção de capacidade** Proporção de capacidade determinada dividindo os valores Contagem de espaço e Capacidade total.
- **Atribuição** Número de usuários atribuídos. Os valores são exibidos com base na sua seleção no plano

Nota: Em Workplace Space Management versão 1.13.0, os perfis de usuário que têm atribuições de local associadas a planos de programação são excluídos do planejamento de cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Perfis atribuídos** Número de perfis de usuário atribuídos no edifício/andar/barra selecionada.
- **Proporção de atribuição** Proporção de pessoas atribuídas na capacidade total desse edifício/andar/barra selecionada.
- **Espaços não atribuídos** Número de espaços não atribuídos no edifício/andar/barra selecionada.

Se **Bairro** é selecionado como a opção de exibição por, somente atribuições que têm **Atribuição de bairro** os tipos são aplicáveis. Para qualquer outra exibição por opção, atribuições que tenham **Atribuição de local** os tipos são aplicáveis.

- **Legenda** : Esta seção depende da exibição selecionada em **Exibir por** campo. Por exemplo, se você selecionar Departamento como a opção de exibição, a legenda de todos os departamentos disponíveis no andar será exibida.

Ajuste as configurações do mapa

Altere as configurações do mapa. Você pode alternar entre os detalhes de exibição da planta baixa e os detalhes das configurações do mapa no painel direito. Os detalhes da planta baixa exibidos no painel dependem das configurações do mapa. As seguintes configurações estão disponíveis:

- **Atribuído a.** Opção para exibir o usuário ou usuários aos quais o espaço está atribuído.
- **Tipo de atribuição** Opção para exibir o tipo de atribuição do espaço flexível ou permanente.
- **% De opacidade** Opacidade dos espaços coloridos no mapa. Você pode reduzir a opacidade se alguns elementos do mapa estiverem ocultos devido aos espaços coloridos.

Mude alocações de espaço

Quando você move um departamento para um andar, os espaços atribuídos a esse departamento são agrupados com os espaços existentes desse departamento no andar. Você pode exibir essas alocações de espaço no departamento de andar. Você também pode selecionar um único espaço ou vários espaços desse departamento e alocá-lo para outro departamento usando **Ações** opção.

Tradução automática

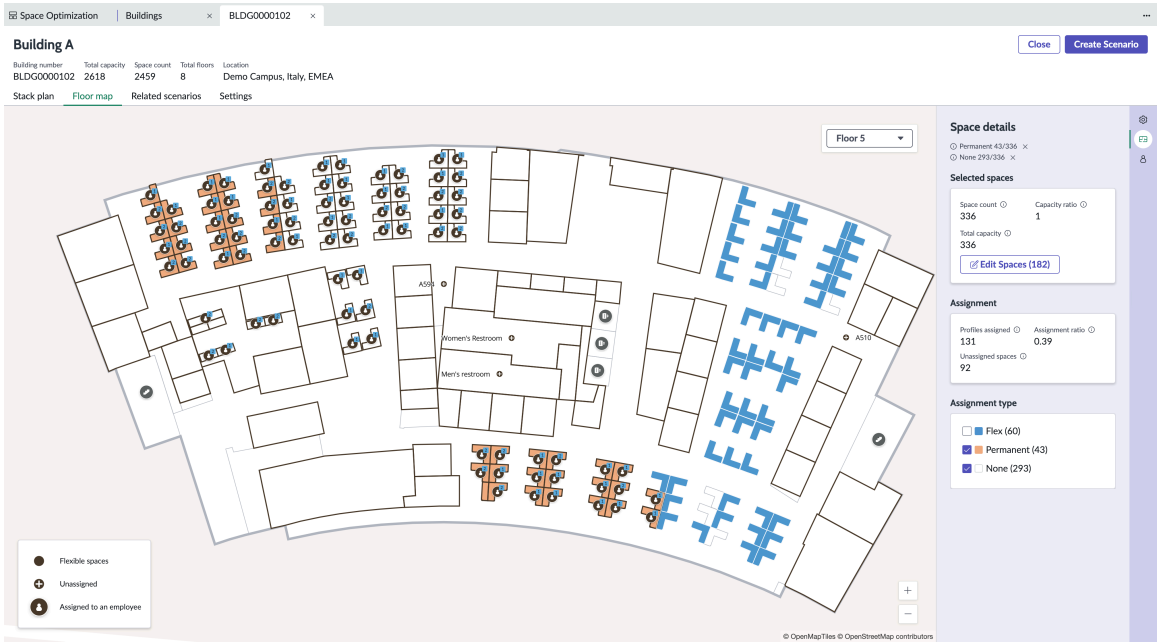
Exibição do mapa do andar - Exibição do mapa

Você também pode exibir um plano de pilha de edifícios ou um mapa de andares a qualquer momento e fazer mudanças especificamente no edifício. Você pode executar ações diretamente usando o mapa do andar do edifício se o edifício tiver um Mapeamento interno do local do trabalho mapa de andar configurado.

Semelhante ao cenário, a exibição do plano de pilha de um edifício também permite que você execute alocações de espaço, exiba os espaços no andar com base em várias opções.

. **Mapa do andar** a exibição de um edifício permite que você execute a administração de espaço baseada em mapa. Para obter mais informações, consulte Administração de espaço baseada em mapa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Em um mapa de piso, você pode fazer o seguinte:

- Você pode exibir os espaços do andar diretamente. De Workplace Space Management versão 1.13.0, os tipos de exibição são classificados em ordem alfabética por padrão. Você pode mudar a ordem ou adicionar tipos de exibição na tabela Exibir por configuração [sn_wsd_spcmgmt_view_by_configuration]. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de exibição. As seguintes categorias estão disponíveis por padrão:
  - **Tipo de atribuição**
  - **Centro de custos**
  - **Departamento**
  - **Bairro**
  - **Status de ocupação**
  - **Função de espaço**
  - **Status do espaço**
  - **Tipo de espaço**
  - **Entidade do local de trabalho**

    Ao selecionar **Entidade do local de trabalho** um campo adicional **Tipo de entidade do local de trabalho** também é exibido no qual você pode especificar o tipo de entidade, com base no qual deseja exibir os espaços.

  Nota: Em Workplace Space Management versão 1.13.0, os perfis de usuário que têm atribuições de local associadas a planos de programação são excluídos da exibição de edifício.

  Para obter mais informações, consulte Exiba ou edite alocações de espaço de um edifício.
- Você pode editar os espaços em um andar. Para obter mais informações, consulte Edite os espaços de um edifício usando um mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuir ou cancelar a atribuição de um funcionário de um espaço. Mova funcionários em um andar ou para um andar diferente usando o mapa.
- Você também pode mudar a opacidade dos espaços coloridos no **Configurações do mapa** painel. Mudar a opacidade é útil se alguns elementos no mapa estiverem ocultos devido à cor.

Ao exibir ou editar espaços, você pode marcar uma caixa de seleção na seção de detalhes do espaço para selecionar todos os espaços que tenham o mesmo código de cores.

Cenários relacionados

A guia Cenários relacionados aparece quando você abre um edifício usando o módulo Otimização de espaço. Todos os cenários relacionados ao edifício selecionado são listados.

Detalhes relacionados a cenários como nome, estado, proprietário, data em que foi criado, grupo para o qual foi criado e muito mais são exibidos. Você pode atualizar a lista, editar as colunas e aplicar filtros.

estados do cenário

Um cenário, desde sua criação até a implantação, passa por diferentes mudanças de estado com base nas ações implementadas nele. Com base no estado de um cenário, você pode compartilhá-lo com seus colegas ou partes interessadas para revisar o plano e implementá-lo nos principais dados de produção.

Um cenário tem os seguintes estados:

- **Processando** : Um cenário está definido como **Processando** quando sua criação está em andamento. Além disso, se você estiver copiando um cenário existente, durante o processo de cópia, o cenário recém-criado será definido como **Processando** .

  Além disso, a qualquer momento, quando um cenário for salvo, o estado do cenário será definido como **Processando** quando o processo de salvamento está em execução.

- **Rascunho** : Um cenário é definido como Rascunho quando está pronto para uso, ou seja, quando está sendo trabalhado. Somente o proprietário do cenário pode exibi-lo.
- **Pronto** : Um cenário é definido como Pronto quando é publicado. Quando um cenário é publicado e depois que o cenário é definido para o estado Pronto, você pode compartilhá-lo com seus colegas ou partes interessadas para obter feedback. O cenário está disponível somente no modo somente leitura para outras pessoas.
- **Aguardando aprovação** : Um cenário é definido como Aguardando aprovação quando é enviado para aprovação após a publicação. Quando um cenário é enviado para aprovação, ele não pode mais ser editado, a menos que o estado mude para Rejeitado.
- **Rejeitado** : Um cenário será definido como Rejeitado se um aprovador rejeitar o cenário. Quando o cenário é rejeitado, você pode implementar as mudanças sugeridas pelo aprovador usando seus comentários e enviá-lo para aprovação novamente.
- **Aprovado** : Um cenário será definido como Aprovado se um aprovador aprovar o cenário. Quando um cenário é aprovado, você não pode mais editar um cenário. Você só pode implantar um cenário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Implantado** : Um cenário é definido como Implantado quando implantado nos dados de produção principais. Você não pode fazer mudanças em um cenário implantado. Para fazer mudanças, você deve criar uma cópia desse cenário e fazer mudanças.
- **Arquivado** : Um cenário implantado será definido como Arquivado se tiver mais de seis meses.

Configurações

A guia Configurações aparece quando você abre um edifício diretamente usando o módulo Otimização de espaço. A guia Configurações permite que você aplique o filtro de qualificação de espaço nos espaços exibidos no plano de pilha. Você pode aplicar um filtro com base no tipo de espaços ou em como deseja ver os espaços.

Por exemplo, se você quiser ver todos os espaços do tipo local de trabalho/mesa, aplique o filtro Tipo de espaço. Na guia Plano de pilha, esses espaços são exibidos com base na exibição que você selecionou em **Exibir por** opção.

Aprovador

A guia Aprovador exibe detalhes de todos os aprovadores configurados para aprovar um cenário. A guia Aprovador exibe detalhes como os aprovadores que têm permissão para aprovar, o estado da aprovação, os comentários relacionados à aprovação e a hora da aprovação. Depois de enviar um cenário para aprovação, se o cenário for rejeitado pelo aprovador, você poderá exibir os detalhes da rejeição no **Comentários** Da guia Aprovador e implemente as mudanças.

A aplicação fornece uma definição de aprovação padrão **Aprovação do plano de cenário** , em que os gerentes do local de trabalho são configurados como aprovadores para cenários. Você pode criar uma nova definição de aprovação ou editar a definição padrão. Para criar uma nova definição de aprovação, consulte Crie uma definição de aprovação.

Nota: Para adicionar um aprovador à definição de aprovação, o aprovador deve ser configurado nos critérios do executor. Para fazer isso, consulte Crie critérios de desempenho no local de trabalho.

Plano de implantação de espaço e Plano de implantação de usuário

As guias Plano de implantação de espaço e Plano de implantação do usuário aparecem quando você está criando um cenário. As mudanças feitas em um cenário são registradas nos respectivos planos de implantação. Depois de salvar as mudanças feitas no plano de pilha, o plano exibirá cada mudança com os detalhes alterados.

Guia Implantação de espaço : O plano exibe as alocações e as mudanças de tipo de atribuição de espaço realizadas no cenário.

Guia Implantação do usuário : O plano exibe as mudanças relacionadas à atribuição do usuário, como Adicionar, Atualizar e Excluir realizadas no cenário.

Depois de publicar as mudanças e finalizar as alocações de espaço, para executá-las na produção, você deve implantar as mudanças. O plano permite implantar as mudanças usando **Implantar** opção.

Depois que o cenário é implantado, um caso de local de trabalho é criado para cada mudança. Após a implantação, detalhes adicionais, como os casos do local de trabalho associados a cada mudança, são exibidos nos planos de implantação. Os seguintes casos de movimentação do local de trabalho são criados para cada mudança de acordo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuição de usuário do local de trabalho e serviço de movimentação por meio de planejamento de cenário: Caso de movimentação do local de trabalho criado para mudar a atribuição do usuário e mover o espaço.
- Serviço de tipo de atribuição do local de trabalho: Caso do local de trabalho criado para mudar o tipo de atribuição de um espaço.
- Serviço de mudança de alocação do local de trabalho: Caso do local de trabalho criado para mudar a alocação de espaço.

Aprovações de solicitações de espaço, estados, ações e principais recursos

Como planejador de espaço, execute as solicitações de alocação de espaço geradas na organização usando o painel Otimização de espaço central do local de trabalho. Usar o painel Otimização de espaço central do local de trabalho para evitar várias tarefas sobre verificação da disponibilidade, alocação de espaços manualmente e outros processos envolvidos durante o planejamento de espaço.

Funcionalidade

O Portal de serviços do local de trabalho permite que os gerentes do local de trabalho e outros usuários do local de trabalho levantem uma solicitação de recomendação de espaço especificando seus requisitos. A aplicação gera várias opções de plano de espaço com base em suas especificações. Quando uma solicitação de espaço é enviada, um caso de local de trabalho é criado na aplicação. A Otimização de espaço central do local de trabalho facilita para você, como planejador de espaço, a exibição somente dos casos de local de trabalho gerados especificamente a partir de uma solicitação de espaço.

Como planejador de espaço, você só tem algumas ações para executar para implantar um plano de espaço. A aplicação aplica vários algoritmos no local especificado pelo solicitante e gera várias opções de plano de espaço. Essas opções de plano de espaço são fornecidas ao solicitante para fazer uma seleção e enviar. Este pré-planejamento da alocação de espaço facilita para você, como planejador de espaço, implantar o plano de espaço.

O painel Otimização de espaço fornece as métricas do número total de solicitações de espaço geradas e também exibe os detalhes de cada solicitação de espaço. Você também pode exibir os detalhes aplicando vários filtros e também com base no edifício para o qual ele é solicitado.

No painel Otimização de espaço, você pode exibir as solicitações de espaço usando qualquer uma das seguintes opções:

- Em **Cenários** quadro de métricas, selecione **Todas as solicitações de espaço** .
- Em **Solicitações de espaço** , selecione **Exibir tudo** para exibir todas as solicitações de espaço.

Aprovações

Se uma solicitação de assistência de espaço exigir aprovação, você poderá aprová-la usando Workplace Core configuração de aprovação. Você pode aprovar uma solicitação de assistência de espaço somente dos usuários aos quais você está atribuído como gerente.

Exibições de solicitação de espaço

Quando você abre um caso de local de trabalho de solicitação de espaço, uma guia separada é aberta com vários detalhes. Você pode exibir os detalhes em diferentes exibições.

Detalhes da solicitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A solicitação de espaço é aberta na exibição de detalhes da solicitação por padrão. Nos detalhes da solicitação, os detalhes são divididos em três painéis diferentes da seguinte forma:

1. **Caso e variáveis do local de trabalho** : No primeiro painel, os detalhes do caso do Workplace e as variáveis fornecidas pelo solicitante são detalhados.
   - Na seção Caso do local de trabalho, você pode exibir a descrição da solicitação. Você também pode atribuir a solicitação de espaço a outro grupo de atribuição ou a um usuário usando **Grupo de atribuição** e. **Atribuído a.** campo.
   - Na seção Variáveis, você pode exibir todos os detalhes especificados no formulário pelo solicitante.
2. **Compor e Atividade** : No segundo painel, você pode adicionar comentários e atividades realizadas na solicitação de espaço desde sua criação.
   - Na seção Compor, você pode adicionar comentários e anotações de trabalho na solicitação. Os comentários também são exibidos para o solicitante, enquanto as anotações de trabalho são exibidas somente para os planejadores de espaço que trabalham na solicitação de espaço.
   - Na seção Atividade, você pode exibir todos os detalhes relacionados às ações realizadas na solicitação de espaço, como mudanças de estado, aprovações, anotações de trabalho e tudo.
3. **Anexos e Modelos** : No terceiro painel, você pode selecionar duas exibições diferentes, ou seja, exibir ou adicionar anexos ou exibir modelos de caso do local de trabalho. Você pode selecionar essas opções usando o painel à extrema direita.

Plano de espaço

Em **Plano de espaço** você pode exibir a opção de plano de espaço selecionada pelo solicitante. Você também pode ver o plano de espaço no mapa do andar. O mapa de andares ficará visível somente se o andar tiver um mapa de andares configurado usando o aplicativo Mapeamento de local de trabalho interno e se você tiver instalado o componente de mapeamento interno.

- O plano espacial também exibe informações de alto nível do andar, prédio e campus envolvidos na forma de comprimidos.
- O plano espacial fornece informações detalhadas dos espaços, andar, prédio, campus, local, e a região que é usada para a alocação.

Importante: Se o solicitante não fez nenhuma seleção de opção, o. **Plano de espaço** a guia não exibe detalhes.

Aprovações

Em **Aprovações** , você pode exibir os detalhes do aprovador da solicitação de espaço.

Plano de implantação de espaço

. **Plano de implantação de espaço** exibe as informações detalhadas relacionadas à alocação, o andar em que o espaço está alocado, o tipo de mudança feita no plano, o valor atual e o valor do cenário. Quando você implanta o plano de espaço, um caso de local de trabalho é criado e executado para cada alocação. Até que todos os casos do local de trabalho estejam em andamento, a implantação não será considerada como concluída.

Plano de implantação do usuário

. **Plano de implantação do usuário** exibe as informações detalhadas relacionadas às mudanças relacionadas à atribuição do usuário da vizinhança se o cenário estiver agrupado por bairro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapa do piso

Na exibição do mapa do andar, você pode exibir o mapa do andar onde o plano de espaço está planejado. O mapa de andares ficará visível somente se o andar tiver um mapa de andares configurado usando o Mapeamento interno do local de trabalho e se você tiver instalado o componente de mapeamento interno. Você pode executar as seguintes ações em um mapa de andares:

- Alterne os locais usando filtros de piso, prédio e campus.
- Ampliar e diminuir o zoom no mapa. Você também pode clicar duas vezes para ampliar.
- Exiba a legenda associada a cada departamento no painel direito.

estados da solicitação de espaço

Uma solicitação de espaço desde sua criação passa por várias mudanças de estado. Com base no estado da solicitação, você pode executar ações e implantação.

Uma solicitação de espaço tem os seguintes estados:

- **Rascunho** : Quando uma solicitação de espaço é criada usando o Portal de serviços do local de trabalho, ela é definida inicialmente para o estado Rascunho por alguns segundos e, em seguida, muda para o estado Pronto.
- **Pronto** : Depois que a solicitação é criada e as opções de plano de espaço ainda estão em geração, o status é definido como Pronto.
- **Trabalho em andamento** : Depois que as opções são geradas e disponibilizadas para os solicitantes para seleção, o status é definido como Trabalho em andamento. O status é definido como Trabalho em andamento até que o solicitante selecione uma opção.
  - Se o solicitante selecionar uma opção, a solicitação mudará para o próximo estado.
  - Se o solicitante selecionar a opção Nenhum na lista de opções fornecida, a solicitação será encerrada e o estado será definido como Encerrado concluído.
- **Aguardando aprovação** : Se o solicitante selecionar uma opção e enviar a solicitação, uma das seguintes ações será executada:
  - Se o perfil do solicitante exigir uma aprovação do gerente, a solicitação será enviada para uma aprovação e o estado será definido como Aguardando aprovação.
  - Se o perfil do solicitante não exigir nenhuma aprovação, o estado será alterado automaticamente para Aprovado.
- **Encerrado incompleto** : Quando a solicitação é enviada para aprovação e se o aprovador rejeita a solicitação, ou seja, se o aprovador rejeita o plano de espaço selecionado, o estado muda para Encerrado incompleto.
- **Aprovado** : Se o aprovador aprovar a solicitação de espaço, o estado será alterado para Aprovado. Você só pode implantar solicitações de espaço que estejam no estado Aprovado. . **Plano de implantação de espaço** e o. **Plano de implantação do usuário** Exibe o espaço selecionado na solicitação de espaço se a solicitação for aprovada.
- **Implantação em andamento** : Quando você implanta o plano de espaço selecionado na solicitação de espaço, o estado da solicitação muda para Implantação em andamento. As ações a seguir são executadas quando uma solicitação está no estado Implantação em andamento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para cada alocação, um caso de local de trabalho é criado e implementado.
- O processo de implantação será bem-sucedido somente se todos os casos do local de trabalho forem implementados com sucesso, ou seja, se todos os casos forem encerrados com o estado Encerrado concluído.
- O processo de implantação não será bem-sucedido se qualquer caso do local de trabalho não for implementado com sucesso, ou seja, se algum caso for encerrado com o estado Encerrado incompleto.

- **Encerrado concluído** : Se a implantação for implementada com sucesso, a solicitação de espaço será encerrada e o estado será definido como Encerrado concluído. Se a implantação falhar, a solicitação de espaço será encerrada e o estado será definido como Encerrado incompleto.

Principais recursos e ações de gestão de movimentação

Como gerente de movimentação, atenda às solicitações de movimentação com eficiência agrupando-as logicamente para mover projetos usando Central do local de trabalho Mover espaço de gestão.

Espaço de Gestão de movimentação

O espaço de gestão de movimentações é um espaço único no qual você pode executar várias ações em uma solicitação de movimentação gerada por um funcionário ou gerada a partir de uma implantação de cenário. O espaço permite que você gerencie sua carga de trabalho criando projetos de movimentação e monitore essas solicitações por data de início e vencimento esperados.

O espaço tem vários recursos principais, como métricas relacionadas a solicitações de movimentação, representação visual, exibições detalhadas e também a opção de criar um projeto de movimentação. A Gestão de movimentações exibe informações nas seguintes categorias:

- **Gestão de movimentação** : Exibe métricas de seus projetos de movimentação ativos, solicitações de movimentação e tarefas de movimentação. Ele também fornece uma representação visual das solicitações de movimentação planejadas e não planejadas, estados de solicitações e projetos ativos.
- **Criar projeto** Opção para criar um projeto de movimentação. Para obter mais informações, consulte Criar um projeto de movimentação de solicitações de movimentação existentes.
- **Gestão de movimentação** : Lista os detalhes do seguinte:
  - Detalhes de todos os projetos de movimentação com suas datas de início e término planejadas, seu estado atual e o usuário atribuído.
  - Detalhes de todas as solicitações de movimentação com seu estado atual, a data de movimentação solicitada, o início esperado e a data de vencimento.

Para obter informações detalhadas sobre mover projetos, seus recursos e vários estados, consulte Mover exibições, ações e estados do projeto.

Mover métricas de solicitação

Como gerente de movimentação, você pode exibir as métricas associadas aos projetos ativos atribuídos a você, o número de solicitações de movimentação e tarefas de movimentação. Você pode selecionar cada bloco para exibir mais detalhes em uma exibição de lista. Na seção Métricas de gestão de movimentação, as seguintes métricas são exibidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Meus projetos ativos** Número de projetos ativos nos quais você está trabalhando no momento.
- **Mover solicitações** Número de solicitações de movimentação ativas associadas aos projetos de movimentação ativos.
- **Mover tarefas** Número de tarefas de movimentação ativas criadas para atender às solicitações de movimentação ativas.
- **Solicitações planejadas versus não planejadas** Representação visual de solicitações de movimentação planejadas e não planejadas em um gráfico de pizza. Solicitações não planejadas são aquelas que não têm um **Início esperado** ou **Prazo** especificado.
- **Mover solicitações (gráfico de pizza)** Representação visual de estados de solicitação de movimentação em um gráfico de pizza.
- **Meus projetos ativos** Representação visual de cada projeto de movimentação e o número de casos associados a cada projeto.

Detalhes do projeto de movimentação

Na seção Detalhes da gestão de movimentação, você pode exibir os detalhes de todos os projetos de movimentação criados na organização. Você pode exibir detalhes do projeto, como o nome do projeto, o estado atual, a data de início planejada e a data de término e o usuário atribuído. Você pode selecionar um projeto de movimentação e trabalhar nele separadamente em uma guia diferente.

Por vez, o espaço exibe até cinco projetos de movimentação. Para exibir todos os projetos de movimentação, selecione **Exibir tudo** no final da lista.

- Ao selecionar **Exibir tudo** , a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todos os projetos de movimentação criados em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Criar** : Crie um projeto de movimentação.
  - **Excluir** Exclua um ou mais projetos de movimentação se eles não forem mais necessários.

    > ⚠ **Aviso:** Excluir um projeto removerá somente o projeto e não excluirá as solicitações de movimentação associadas a ele. Desvincula as solicitações de movimentação do projeto de movimentação excluído.

  - **Atualizar** a lista.
  - **Editar** a coluna.
  - Adicionar ou remover filtros.
  - Você pode selecionar um projeto de movimentação para exibir os detalhes em uma guia separada. Na seleção, o projeto de movimentação do local de trabalho é aberto, onde você pode exibir os detalhes do projeto e também editar informações, como o estado, se necessário.

Mover detalhes da solicitação

Na seção Detalhes da gestão de movimentações, você pode exibir os detalhes de todas as solicitações de movimentação criadas na organização. Você pode exibir os detalhes, como número da solicitação, estado, Solicitado para o usuário, data de movimentação da solicitação, data de início e vencimento esperadas e o projeto ao qual a solicitação está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

associada. Você pode selecionar uma solicitação de movimentação para abri-la em uma guia diferente.

Por vez, o espaço exibe até cinco solicitações de movimentação. Para exibir todas as solicitações de movimentação, selecione **Exibir tudo** no final da lista.

- Ao selecionar **Exibir tudo** , a lista é aberta em uma guia separada na qual você pode exibir todas as solicitações de movimentação criadas em sua organização com seus detalhes.
- Você também pode executar as seguintes ações na lista:
  - **Atualizar** a lista.
  - **Editar** a coluna.
  - Adicionar ou remover filtros.
- Você pode selecionar uma solicitação de movimentação para exibir os detalhes em uma guia separada. Quando selecionado, o registro de caso de movimentação do local de trabalho é aberto, onde você pode exibir os detalhes da solicitação e também editar qualquer informação, se necessário.

Mover exibições, ações e estados do projeto

Como gerente de movimentação, crie, rastreie e trabalhe em projetos de movimentação para atender a várias solicitações de movimentação de uma vez. O projeto Mover permite que você trabalhe usando uma exibição de programação, que é mais rápida do que abrir solicitações de movimentação individuais.

Um projeto de movimentação permite agrupar logicamente solicitações de movimentação com base nas condições especificadas. Você pode exibir todas as solicitações de movimentação em um único projeto de movimentação.

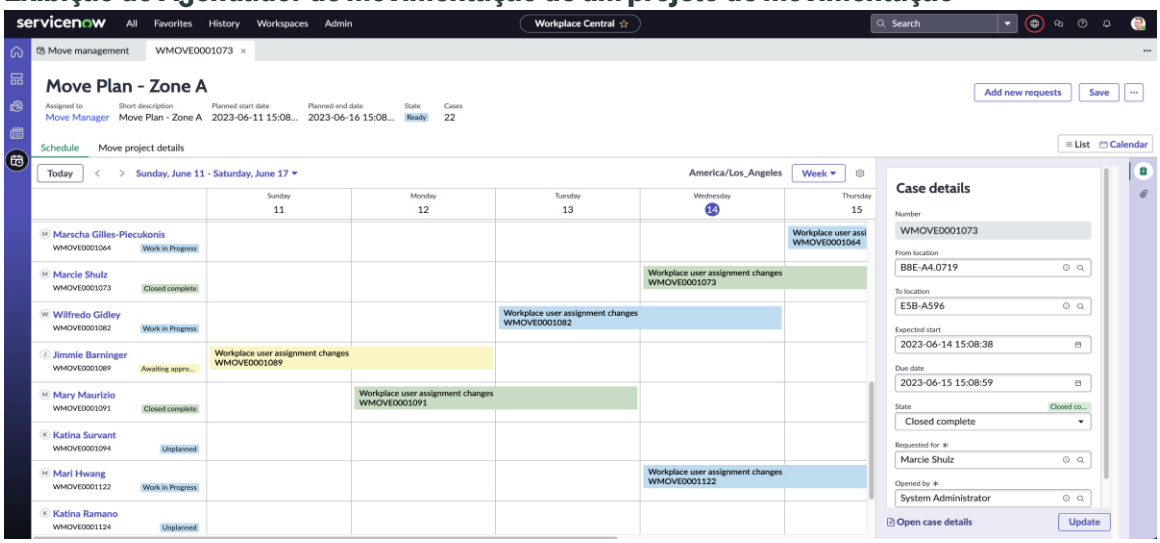
Usando a exibição Programação do projeto Mover, você pode:

- Verifique o usuário que gerou a solicitação de movimentação.
- Exiba o estado atual dessa solicitação de movimentação.
- Exiba e edite as datas de início e vencimento esperadas até quando a solicitação deve ser atendida. As datas são exibidas em um calendário.
- Verifique o número de solicitações de movimentação a serem atendidas todos os dias.
- Programe uma solicitação de movimentação para outra data simplesmente arrastando a barra da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do Agendador de movimentação de um projeto de movimentação



Datas de movimentação

O processo a seguir explica como as datas de início e término de um projeto de movimentação são determinadas:

1. Um funcionário ou gerente de movimentação gera uma solicitação de movimentação. Especificam uma data em **Data de movimentação solicitada** campo.
2. Quando as solicitações de movimentação são agrupadas no espaço Gestão de movimentações, elas são exibidas com **Data de movimentação solicitada** , **Início esperado** e **Prazo** .
3. As datas de início e término planejadas do projeto de movimentação são definidas com base no mínimo **Início esperado** data e o máximo **Prazo** das solicitações de movimentação associadas ao projeto.

Mover exibições do projeto

Quando você seleciona um projeto Mover para o trabalho, ele é aberto em uma guia separada. Por padrão, ele é aberto na exibição de programação. Você pode editar e exibir os detalhes do projeto de movimentação em diferentes exibições.

Agendamento

A exibição padrão quando você abre um projeto de movimentação. A exibição de programação é uma exibição de calendário interativa com exibida de acordo com o fuso horário local. Você também pode alternar para uma exibição de lista usando a guia de opções de lista (List).

A exibição é categorizada com base no seguinte:

- **Mover solicitações** : A primeira coluna exibe os detalhes da solicitação de movimentação, como o nome do solicitante, o número da solicitação de movimentação e seu estado atual.
- **Calendário** : A exibição principal da exibição contém os detalhes do evento em uma exibição de calendário classificada em um conjunto de datas. A data de início mínima planejada é a primeira data do calendário e a data de término máxima planejada é a data de término do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cada dia do calendário é exibido com o número de casos de movimentação que se espera que sejam atendidos.
- O calendário exibe a solicitação de movimentação como uma barra no calendário. Para programar a solicitação de movimentação em um dia diferente, arraste a barra para a data necessária no calendário.
- O calendário exibe as datas com base na data local atual. Exibe a data e a hora com base no seu fuso horário.
- Se uma solicitação de movimentação não tiver nenhuma **Início esperado** ou **Prazo** , o calendário não exibirá nenhuma barra para a solicitação.
- Você pode alternar entre uma exibição semanal e uma exibição mensal. Por padrão, o calendário é exibido em uma exibição semanal.
- Quando você seleciona uma barra de solicitação de movimentação no calendário, um painel de detalhes do caso é exibido. Você pode exibir detalhes do caso, como **Para o local** , **Início esperado** , **Prazo** , **Estado** e **Solicitação para** .

- **Lista** : Você pode mudar sua exibição de uma exibição de calendário para a exibição de lista usando a guia Opções de lista (

). Exiba todas as solicitações de movimentação no projeto de movimentação como uma lista.
  - Você pode exibir os detalhes da solicitação, como o número da solicitação, o estado, as datas relevantes e o projeto de movimentação.
  - Você pode remover uma ou várias solicitações de movimentação selecionando-as na lista.
  - Você também pode atribuir uma ou mais solicitações de movimentação a si mesmo usando **Editar** opção.

Detalhes do projeto de movimentação

A guia Mover detalhes do projeto contém detalhes como o nome do projeto, o gerente de movimentação atribuído ao projeto e o estado do projeto.

- Você pode mudar o estado do projeto atribuído a você.
- Você pode reatribuir o projeto a si mesmo alterando **Atribuído a.** campo.
- Você pode rastrear as atividades, como mudanças de estado e mudanças de atribuição de usuário realizadas no projeto na seção Atividade.
- Você pode adicionar anotações de trabalho no projeto usando a seção Compor. Você pode inserir seus nomes e selecionar **Publicar anotações de trabalho (Privado)** .

Anexos

Você pode exibir todos os anexos no **Anexos** seção.

Adicionar solicitações de mudança

A qualquer momento, você pode adicionar mais solicitações de movimentação a um projeto de movimentação enquanto o projeto ainda está no estado Trabalho em andamento. Selecione **Adicionar novas solicitações** para adicionar solicitações de movimentação. Você pode adicionar várias solicitações de movimentação a um projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mover estados do projeto

Um projeto de movimentação passa pelas seguintes mudanças de estado:

Inicialização

Quando o projeto Mover é criado durante a implantação de um cenário, o estado é definido como **Inicializando** . Este estado é definido quando um projeto de movimentação é criado e as solicitações de movimentação ainda estão sendo criadas nele.

Pronto

Quando um projeto de movimentação está pronto com todas as solicitações de movimentação que corresponderam às condições, o estado do projeto é definido como **Pronto** .

Trabalho em andamento

Ao começar a trabalhar no projeto, você pode definir o estado como **Trabalho em andamento** .

Encerrado concluído

Depois de atender a todas as solicitações de movimentação do projeto de movimentação, você pode mudar o estado para **Encerrado concluído** . Você pode defini-lo como **Encerrado concluído** somente se todas as solicitações de movimentação atribuídas ao projeto estiverem definidas como **Inativo** .

Um projeto que está no **Encerrado concluído** o estado não pode ser editado. Você só pode editar o. **Atribuído a.** e o. **Estado** campos.

Encerradas incompletas

Se você quiser fechar um projeto de movimentação por alguns motivos, independentemente do status das solicitações de movimentação atribuídas a ele, você poderá mudar o estado para **Encerrado incompleto** . Mudar o estado do projeto não afeta o estado das solicitações de movimentação atribuídas ao projeto.

Um projeto que está no **Encerrado incompleto** o estado não pode ser editado. Você só pode editar o. **Atribuído a.** e o. **Estado** campos.

Cancelado(a)

Você pode cancelar um projeto de movimentação a qualquer momento alterando o estado para **Cancelado** . Mudar o estado do projeto não afeta o estado das solicitações de movimentação atribuídas ao projeto.

Um projeto que está no **Cancelado** o estado não pode ser editado. Você só pode editar o. **Atribuído a.** e o. **Estado** campos.

Gestão de casos - Principais recursos, ações e detalhes do caso

. Central do local de trabalho O espaço de gestão de casos é um espaço multifuncional que usa o qual um gerente de casos pode gerenciar centenas de casos de local de trabalho criados na organização.

Gestão de casos - Principais recursos

Como gerente de casos, monitore o grande número de casos do local de trabalho recebidos diariamente a qualquer momento usando o espaço. Verifique o número de casos ativos no local de trabalho, os casos que violaram o ANS e os que são críticos. O espaço permite que você se concentre em casos prioritários, fornecendo uma exibição categorizada. O espaço permite que você execute o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

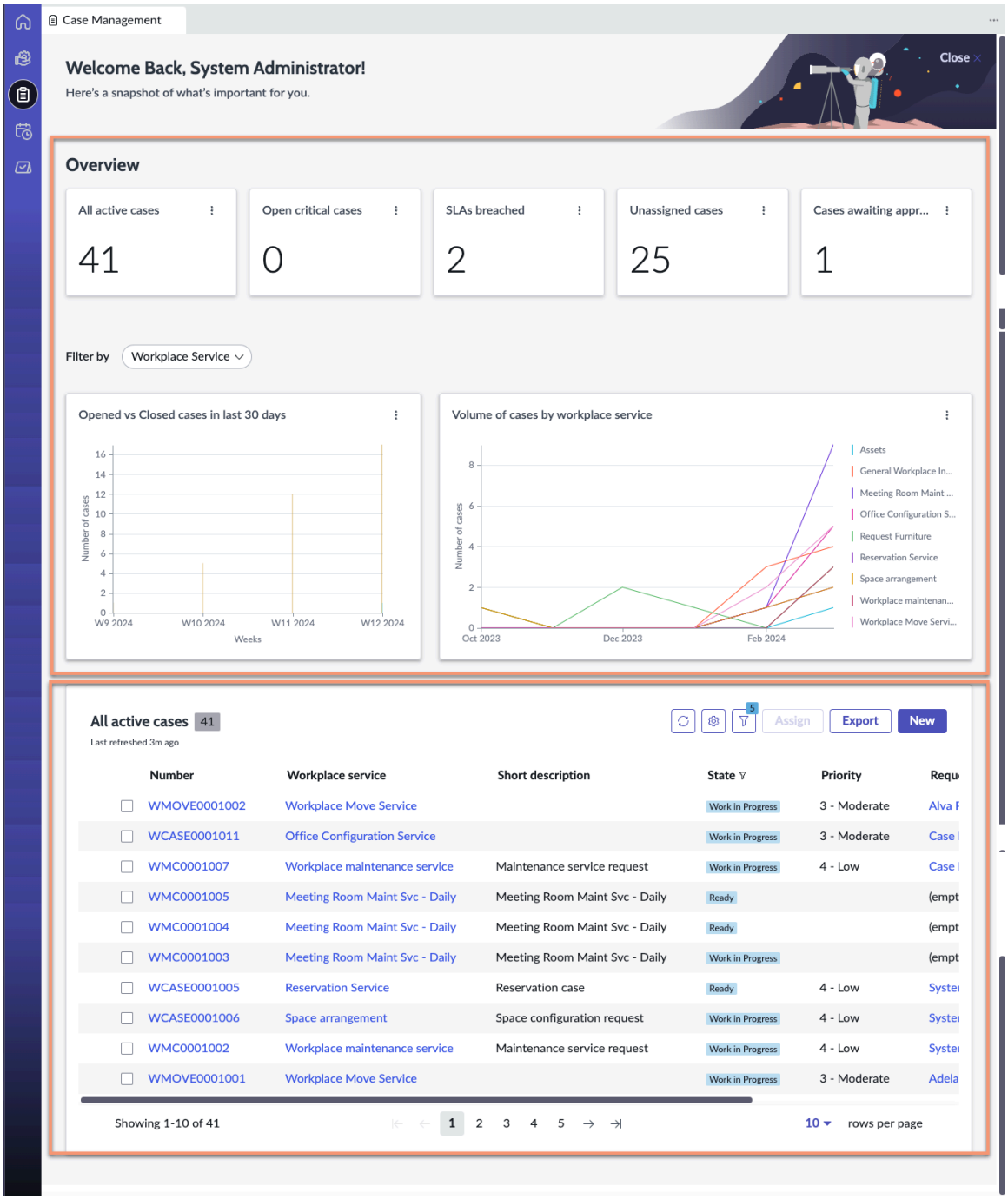
- Você pode analisar o número de casos abertos e encerrados semanalmente. Você pode saber o volume mensal de casos com base nos serviços do local de trabalho.
- Você pode exibir os detalhes do caso em uma exibição organizada na qual pode se concentrar nas ações e detalhes mais importantes para ajudá-lo a resolver o caso rapidamente. Você pode editar um caso, atualizar os detalhes do caso, exibir os detalhes do funcionário que solicitou o caso e também saber o local especificado no caso em um mapa de andares.
- Como administrador ou administrador de caso, você pode cancelar um caso se ele não for mais necessário. Da mesma forma, como administrador de movimentação, você pode cancelar um caso de movimentação e, como administrador de manutenção, pode cancelar um caso de manutenção.
- Em caso de casos de movimentação, você pode exibir o "Local de origem" e "Local de destino" no mapa. Você pode saber a data em que a movimentação deve ser implementada.
- Em caso de casos de manutenção, você pode exibir os detalhes relacionados ao ativo especificado e saber a localização do ativo especificado no mapa. Você conhece os detalhes, como o modelo do produto e os detalhes relacionados ao ativo.
- Quando há centenas de casos, como casos regulares de local de trabalho, casos de movimentação e casos de manutenção, você pode classificar e aplicar um filtro nos casos para trabalhar neles com base na prioridade.
- Se necessário, você pode exportar a lista de casos.

A página principal do espaço é categorizada da seguinte forma:

- **Visão geral** . **Visão geral** exibe as métricas dos casos. Você pode exibir o número de casos em várias categorias e também exibir um gráfico do volume de casos.
- **Todos os casos ativos** . **Todos os casos ativos** a seção exibe uma exibição de lista detalhada de todos os casos ativos no momento, incluindo os casos normais do local de trabalho, os casos de movimentação e os casos de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Gestão de casos - Métricas (visão geral)

O espaço exibe as métricas de todos os casos do local de trabalho em **Visão geral** seção. . **Visão geral** a seção exibe as seguintes informações:

Métricas

A seção de métricas exibe os seguintes números de caso nos cartões:

- **Todos os casos ativos** : Exibe o número de casos ativos solicitados no momento na organização. O número inclui os casos que estão em Rascunho e outros status, exceto Cancelado, Encerrado incompleto e Encerrado concluído.
- **Casos críticos em aberto** : Exibe o número de casos críticos que estão abertos no momento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **ANS violados** : Exibe o número total de casos que violaram SLAs, ou seja, os casos que ultrapassaram o prazo para serem resolvidos.
- **Casos não atribuídos** : Exibe o número total de casos não atribuídos.
- **Casos aguardando aprovação** : Exibe o número total de casos que estão aguardando aprovação.

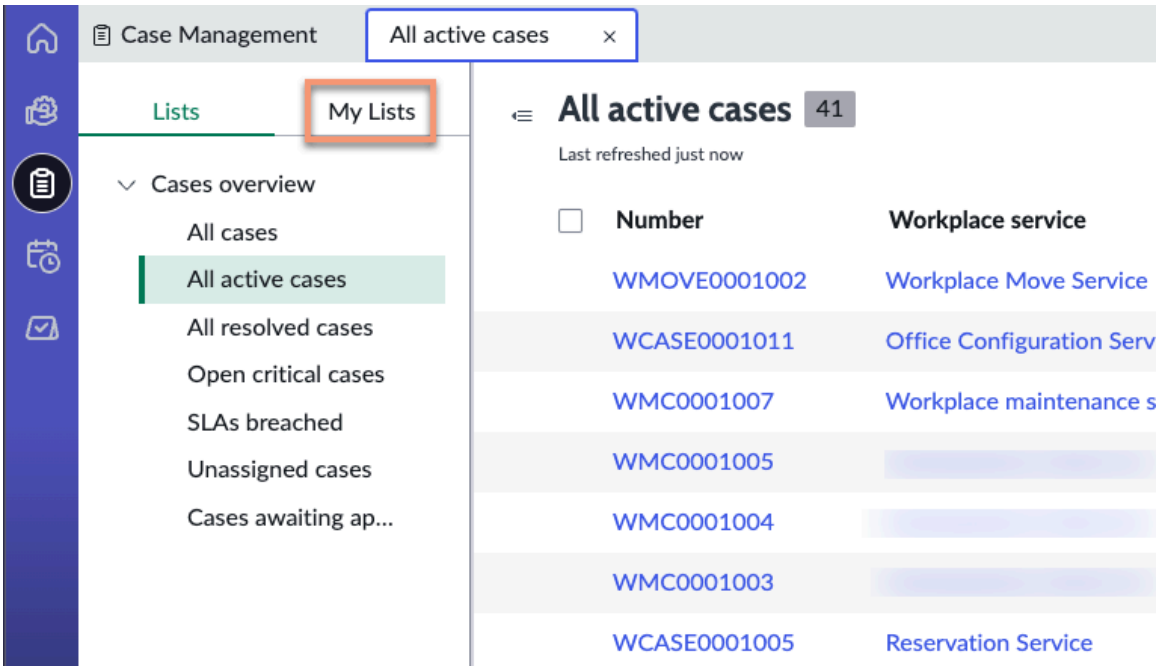
Você pode selecionar o cartão de métrica para exibir uma lista detalhada dos casos. Os números de caso são exibidos como WCASEXXXX para casos do local de trabalho, WMCXXXX para casos de manutenção e WMOVEXXXX para casos de movimentação, igual a em Gestão de casos do local de trabalho aplicação. Na exibição de lista, você pode executar as seguintes ações:

- Atualize a lista e edite as colunas da lista.
- Classifique a lista com base na forma como você deseja exibi-las.
- Copie o URL para a área de transferência.
- Filtre a lista com base em várias condições e exiba as condições filtradas em um painel lateral. Você também pode obter uma exibição avançada desses filtros usando **Exibição avançada** opção.
- Exporte os casos do local de trabalho para o formato desejado usando **Exportação** opção.
- Crie um caso de local de trabalho usando **Novo** opção. Para obter mais informações, consulte Crie um caso de serviço do local de trabalho. Em vez de usar Portal de serviços do local de trabalho Para enviar uma solicitação de serviço do local de trabalho em nome de um funcionário por qualquer outro motivo, você pode criar uma solicitação diretamente usando o espaço de gestão de casos.
- Atribua o caso a um usuário usando **Atribuir** opção.

Quando você abre a exibição de lista, o painel esquerdo exibe uma exibição de lista dos cartões de métrica acima. Além disso, a exibição de lista também permite que você exiba **Todos os casos** e. **Todos os casos resolvidos** . Você também pode alternar para **Minhas listas** no painel e crie uma lista personalizada com base nas outras métricas que você deseja exibir usando **Adicionar nova lista** opção. Para obter mais informações, consulte Crie sua própria lista para exibir métricas de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gráficos

O espaço também exibe um gráfico com o volume de casos com base nos serviços do local de trabalho. Você também pode aplicar filtros adicionais com base em como deseja exibi-los. Por padrão, os gráficos são exibidos com o filtro definido como **Serviço do local de trabalho** apenas. A página exibe os seguintes gráficos:

- **Casos abertos versus encerrados nos últimos 30 dias** : Exibe o número total de casos abertos e encerrados nos últimos 30 dias em uma exibição baseada na semana. Você pode selecionar o gráfico para exibir os detalhes dos casos.
- **Volume de casos por serviço do local de trabalho** : Exibe o volume total de casos com base nos serviços do local de trabalho nos últimos seis meses (incluindo o mês atual). Você pode selecionar o gráfico para exibir os casos associados ao serviço do local de trabalho selecionado.

Gestão de casos - Exibição de lista

Você pode exibir uma lista detalhada de todos os casos do local de trabalho ativos no momento na aplicação no **Todos os casos ativos** seção. A exibição de lista exibe os casos como WCASEXXXX para casos normais de local de trabalho, WMCXXXX para casos de manutenção e WMOVEXXXX para casos de movimentação. Você pode exibir os seguintes detalhes na exibição de lista:

- O número do caso do local de trabalho
- O serviço do local de trabalho usando o qual o caso foi solicitado
- Uma descrição resumida sobre o caso
- Prioridade do caso
- Funcionário para o qual o caso é solicitado
- Data em que o caso foi solicitado

Na lista, você pode executar as seguintes ações:

- Atualize a lista.
- Edite as colunas da lista com base nas informações que você deseja exibir.
- Aplique condições de filtro na lista e também mude sempre que necessário.

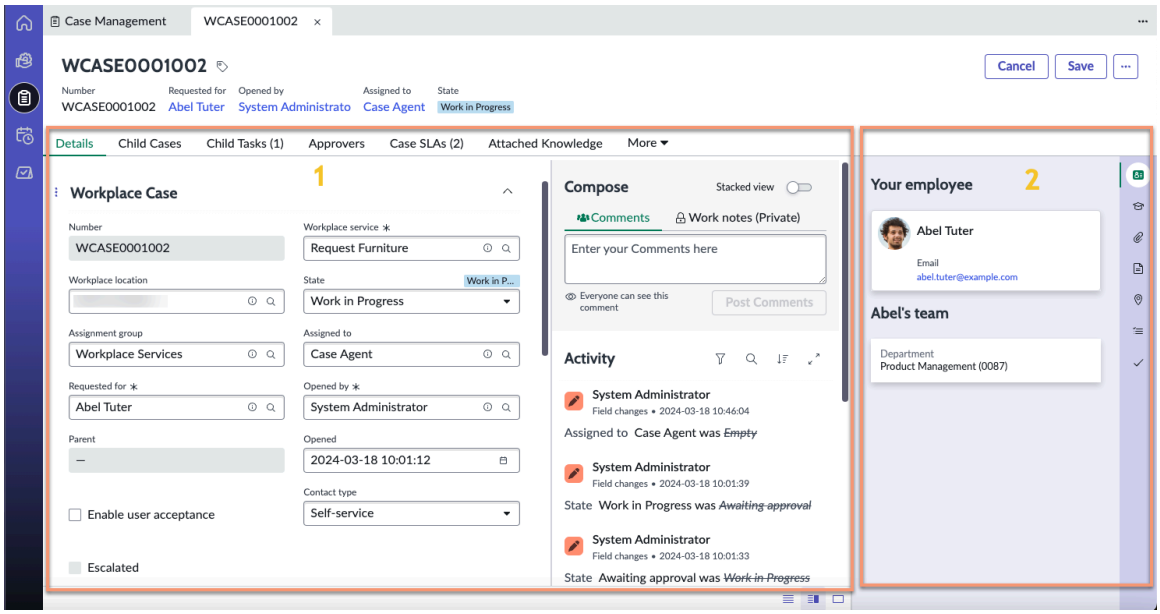
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribua um ou vários casos a outro usuário usando **Atribuir** opção.
- Exporte os casos para o formato desejado usando **Exportação** opção.
- Crie um caso de serviço do local de trabalho a qualquer momento usando **Novo** opção. Em vez de usar Portal de serviços do local de trabalho Para enviar uma solicitação de serviço do local de trabalho em nome de um funcionário por qualquer outro motivo, você pode criar uma solicitação diretamente usando o espaço de gestão de casos.

Página de detalhes do caso

Quando você seleciona um caso para exibir seus detalhes, os detalhes do caso são exibidos em uma guia separada. A página de detalhes do caso exibe os detalhes em um formato organizado e em várias seções.



Os detalhes do caso são categorizados nas seguintes exibições:

(1) Exibição baseada em formulário

Quando você abre um caso, os detalhes básicos do caso, como o caso **Número** , **Solicitado para** , **Aberto por** e atual **Estado** do caso são exibidos no cabeçalho. Os detalhes do caso são exibidos em uma exibição baseada em formulário, da mesma forma que exibidos em Gestão de casos do local de trabalho aplicação. O formulário permite que você exiba as seguintes informações relacionadas ao caso:

Detalhes

Por padrão, a página exibe as informações em **Detalhes** guia. . **Detalhes** exibe as informações do caso do local de trabalho inseridas pelo solicitante. Todos os campos do formulário com os detalhes são exibidos.

- Você pode exibir detalhes como **Serviço do local de trabalho** usando o qual o caso foi solicitado, o. **Local do local de trabalho** , **Grupo de atribuição** , **Atribuído a.** usuário, detalhado **Descrição** , **Itens no local** e muito mais.
- Para casos de movimentação, você também pode exibir os detalhes, como **Do local** , **Para o local** , **Motivo** para mover.
- Para casos de manutenção, você também pode exibir os detalhes, como **Modelo do produto** , **Ativo empresarial** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em **Detalhes** , você pode adicionar comentários no **Compor** e publique-o no caso. Você também pode adicionar anotações de trabalho privadas.

O painel também exibe todas as atividades realizadas no caso no **Atividade** seção do painel.

Casos secundários

. **Casos secundários** exibe os casos secundários criados com o caso do local de trabalho. Você pode exibir detalhes dos casos secundários, como **Número** , **Descrição resumida** , **Estado** , **Atribuído a.** usuário, **Tipo de tarefa do local de trabalho** , **Local do local de trabalho** e muito mais. Você pode editar as colunas, atualizar a lista e aplicar filtros nos casos.

Se necessário, você também pode criar um caso secundário usando **Novo** opção. Para criar um caso secundário, consulte Crie um caso secundário e uma tarefa secundária.

Tarefas secundárias

. **Tarefas secundárias** exibe as tarefas secundárias criadas com o caso do local de trabalho. Você pode exibir detalhes da tarefa secundária, como **Número** , **Descrição resumida** , **Estado** , **Atribuído a.** usuário, **Tipo de tarefa do local de trabalho** , **Local do local de trabalho** e muito mais. Você pode editar as colunas, atualizar a lista e aplicar filtros nas tarefas.

Você também pode criar uma tarefa secundária, se necessário, usando **Novo** opção. Para criar uma tarefa secundária, consulte Crie um caso secundário e uma tarefa secundária.

Aprovadores

. **Aprovadores** exibe os aprovadores do caso.

ANS do caso

. **ANS(s) de caso(s)** Exibe os ANS associados ao caso. Você pode exibir as definições de ANS definidas para os casos associados ao caso. Você também pode adicionar um ANS usando **Novo** opção.

Base de conhecimento anexada

. **Conhecimento anexado** exibe os artigos de conhecimento anexados com o caso. Você pode adicionar um artigo de conhecimento usando **Novo** opção.

Artigos da base de conhecimento lidos por usuário

Exibe os artigos da base de conhecimento lidos pelo usuário associado ao caso.

Casos relacionados

. **Casos relacionados** exibe os casos relacionados ao caso. Você também pode criar um caso usando **Novo** opção.

Casos de local de trabalho

. **Casos do local de trabalho** aparece quando você abre um caso de manutenção. Você pode exibir os casos do local de trabalho associados ao caso de manutenção. Você pode criar um caso usando **Novo** opção.

Itens de serviço solicitados

. **Itens de serviço solicitados** exibe os itens de serviço do local de trabalho solicitados com o caso.

(2) Painel de ação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página de detalhes exibe um painel lateral no lado direito que permite executar várias ações e também exibir detalhes importantes para ajudar a resolver o caso. O painel lateral consiste nas seguintes opções:

- **Resumo geral** : Quando você abre o caso, por padrão, a página exibe **Solicitado para** detalhes do funcionário, se disponíveis em **Detalhes do funcionário** painel. Este painel aparece quando o resumo ( ) está selecionada. Os detalhes incluem o nome do funcionário, o endereço de e-mail do funcionário usando o qual você pode enviar um e-mail diretamente ao funcionário e os detalhes de contato. Se os detalhes do funcionário não estiverem disponíveis, os detalhes do administrador ou do gerente de caso serão exibidos.
- **Artigos de conhecimento** : Selecione o ícone Artigo de conhecimento (para exibir artigos de conhecimento com base no caso. Você pode **Sinalizador** o artigo, exiba o artigo em uma guia separada usando **Exibição completa** e marque o artigo como útil usando **Útil** opção.
- **Anexo** Ícone Selecione Anexo ( ) para exibir os anexos no caso. Você também pode carregar anexos, se necessário.
- **Modelo** : Selecione o ícone Modelo ( ) para exibir os modelos associados ao caso. Se você selecionou seu próprio modelo, poderá exibi-los em **Meu modelo** guia. Você também pode criar um modelo usando a opção Criar modelo ( ).
- **Local** : Selecione o ícone Local ( ) para exibir o local do local de trabalho especificado no caso. . **Local do local de trabalho** o painel exibe os detalhes do local, como **Andar** , **Edifício** , **Campus** e. **Região** . O local também é exibido em um mapa de andares. Você pode arrastar no mapa e também ampliar/reduzir para uma melhor exibição.
  - Para um caso de movimentação, o. **Local** o painel exibe os detalhes do **Do local** e. **Para o local** em **Mover de** e. **Mover para** guias.
  - Para um caso de manutenção, o **Local do local de trabalho** o painel exibe o local do ativo especificado no caso. Se um ativo não for especificado, o local do local de trabalho selecionado no caso será especificado.
- **Instruções de execução** : Selecione o ícone de instruções de execução ( ) para exibir as instruções de execução relacionadas ao caso.
- **Check-list** : Selecione o ícone de check-list ( ) para exibir a check-list do caso. Se estiver pronto, você pode marcar a check-list e também adicionar itens da check-list usando **Editar** opção.

Você pode executar as seguintes ações em um caso a qualquer momento:

Cancelar

Cancele um caso a qualquer momento se ele não for mais necessário. Cancelar o caso cancelará todos os casos secundários e tarefas associadas a ele. O estado dos casos e tarefas é definido como Cancelado.

Salvar

Salve as mudanças feitas no caso usando **Salvar** opção.

Excluir

Como administrador, exclua um registro de caso completamente da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Importante:** Apenas um administrador pode excluir um caso. Um administrador de caso pode excluir somente um caso do local de trabalho, um administrador de movimentação pode excluir somente um caso de movimentação e um administrador de manutenção pode excluir somente um caso de manutenção.

Formulário de detalhes do plano de programação

O formulário de detalhes ajuda você a selecionar o projeto e a programação do seu plano de programação.

Formulário de detalhes

Campo	Descrição
Nome	Nome do plano de programação.
Departamento Centro de custos Entidade do local de trabalho	Entidade Departamento, Centro de custos ou Local de trabalho para a qual o plano de programação é criado. Este nome de campo é baseado no valor de *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade.
Descrição	Descrição do plano de programação.
Ativo	Opção para ativar o registro do plano de programação. Este campo não pode ser editado e é atualizado automaticamente com base no estado do plano de programação. Este campo será selecionado por padrão e será limpo se o plano de programação for cancelado ou concluído. Este campo aparece somente depois que o registro do plano de programação é criado e fica visível durante a edição do plano de programação.
Atribuição a	Usuário ao qual o plano de programação está atribuído. Este campo é definido automaticamente para o usuário que cria o plano de programação. Este campo aparece somente depois que o registro do plano de programação é criado e fica disponível durante a edição do plano de programação.
Domínio	Domínio para o qual o plano de programação é criado. Este campo aparece somente depois que o plano de programação é criado e fica disponível durante a edição do plano de programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo de seleção

Campo	Descrição
Agendamento	Programação seguida para atribuir espaços de trabalho.
Data de início	Data de início das atribuições do espaço. A data de início deve estar no futuro.
Data de término	Data de término das atribuições do espaço.

Nota: Você só pode editar um plano de programação se ele estiver no estado Rascunho. Se o plano de programação não estiver no estado Rascunho, você só poderá mudar **Nome** , **Atribuído a.** e **Descrição** campos.

Formulário de detalhes do cenário

Use o formulário de detalhes do cenário para selecionar o responsável pelo cenário, o local, o grupo por seleção e os critérios de seleção de espaço.

Formulário de detalhes do cenário

Campo	Descrição
Nome do cenário	Nome do cenário
Proprietário do cenário	Nome ou ID do proprietário do cenário. Este é um campo somente leitura e preenchido automaticamente. Depois que o cenário é criado, o nome do campo muda para **De propriedade de** . Depois que o cenário é criado, você pode atribuí-lo a outro usuário.
Localizações	Locais adicionados ao cenário. Este campo é exibido depois que um cenário é criado. Os locais são exibidos com base em **Critérios de seleção de espaço** do cenário.
Agrupar por	Opção para selecionar e agrupar um cenário com base no tipo de alocação. Depois que o cenário é criado, este campo se torna somente leitura. Os tipos de alocação são definidos em *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*propriedade do sistema. • Departamento • Centro de custos • Bairro • Entidade do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de detalhes do cenário

Campo	Descrição
	Se você selecionar Entidade do local de trabalho como a opção Agrupar por, as barras do plano de pilha serão exibidas com base no nó mais baixo da hierarquia. Por exemplo, se a hierarquia de espaços for Suporte corporativo/Europa/Tecnologia da informação/TI , as barras são exibidas para Suporte DE TI . **Nota:** • Se **Bairro** está selecionado como a opção agrupar por, somente atribuições que têm **Atribuição de bairro** os tipos são aplicáveis. Para qualquer outro grupo por opção, atribuições que tenham **Atribuição de local** os tipos são aplicáveis. • A criação ou exibição de um cenário com base em entidades do local de trabalho é compatível com Workplace Space Management versão 1.15.0. A entidade do local de trabalho não é compatível com cenários criados em versões anteriores. Para versões anteriores, você pode exibir espaços com base nas entidades do local de trabalho de um edifício. Para obter mais informações, consulte Edite ou exiba os espaços de um edifício com base em entidades do local de trabalho.
Critérios de seleção de espaço	Opção para aplicar filtro e selecionar locais para um cenário. • Selecionar campo: Selecione campus, edifício ou andar, conforme necessário. Por exemplo: Edifício é B1A2. Você pode selecionar e adicionar vários edifícios usando os critérios de seleção de espaço. • Selecionar operador: Selecione **E.** **Ou** operadores conforme necessário. • Inserir valor: Opção para fornecer o valor do campo selecionado. Por exemplo, se você selecionar Edifício, insira o valor como o nome do edifício (Edifício A).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de detalhes do cenário

Campo	Descrição
	Os nomes dos locais são exibidos com base nas condições do filtro. Selecione o ícone de atualização () para exibir os resultados correspondentes às condições do filtro.

Plano de Implantação do espaço

Um plano de implantação de espaço contém informações sobre como as mudanças feitas no cenário afetam os espaços do edifício.

Tabela do plano de implantação de espaço

Coluna	Descrição
Espaço	Local do local de trabalho que é usado para a mudança relacionada ao cenário.
Piso	Andar do local do local do local de trabalho.
Construção	Construção do local do local de trabalho.
Tipo de mudança	Tipo de mudança feita no espaço no plano de cenário. O valor nesta coluna pode ser Alocação , Tipo de atribuição ou (vazio) com base nas mudanças feitas no local do local de trabalho. Por exemplo, se um espaço foi alocado para o Suporte DE TI e o cenário alocar o espaço para RH e Finanças, o Tipo de mudança será Alocação .
Valor atual	Alocação atual ou valor do tipo de atribuição do local do local de trabalho. O valor nesta coluna depende do tipo de mudança feita no local do trabalho. Por exemplo, se um espaço foi alocado para o Suporte DE TI e o cenário alocar o espaço para RH e Finanças, o valor atual será Suporte DE TI .
Valor do cenário	Valor do tipo de alocação ou atribuição do local de trabalho no cenário. O valor nesta coluna depende do tipo de mudança feita no local do trabalho. Por exemplo, se um espaço foi alocado para o Suporte DE TI da entidade do local de trabalho e o cenário alocar o espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela do plano de implantação de espaço

Coluna	Descrição
	para RH e Finanças, o valor do cenário será Entidades do local de trabalho: RH, Finanças .
Atualizações	Número de atualizações feitas no local do local de trabalho no cenário.
Atualização em	Carimbo de data/hora da última mudança feita no local do local de trabalho.
Caso de local de trabalho	Registro de caso do local de trabalho criado para mudanças de alocação no local do local de trabalho. Os casos do local de trabalho são criados depois que um cenário é implantado. O valor nesta coluna está vazio para mudanças de tipo de atribuição.

Plano de implantação de usuários

Um plano de implantação do usuário contém informações sobre como as mudanças feitas no cenário afetam os funcionários e seus locais de trabalho.

Tabela do plano de implantação do usuário

Coluna	Descrição
Usuário	Usuário afetado pela mudança relacionada ao cenário.
Operação	Tipo de operação feita no cenário. • Inserir: Um novo espaço é atribuído ao usuário no cenário • Atualização: O espaço atribuído do usuário é alterado no cenário • Excluir: A atribuição do usuário é removida no cenário • Órfão: A vizinhança do usuário é redimensionada para 0 no cenário, portanto, a atribuição do usuário à vizinhança no andar correspondente se tornou órfã.
Da localização do local de trabalho	Local do local de trabalho atual atribuído ao usuário.
Localização do local de trabalho	Local do local de trabalho atribuído ao usuário no plano de cenário.
Primário	Primário do local do local de trabalho atribuído. O sistema exibe até 2 primários com base na hierarquia de local.
Caso de local de trabalho	Registro de caso do local de trabalho que é criado para mudanças de atribuição do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela do plano de implantação do usuário

Coluna	Descrição
	Os casos do local de trabalho são criados depois que um cenário é implantado.

Comprimentos de coluna do Excel para mover projetos

As colunas do Excel devem estar dentro do tamanho especificado para criar um projeto de movimentação.

Comprimentos de coluna do Excel para mover projetos

Coluna do Excel	Comprimento da coluna
Nome do funcionário	151
Email do funcionário	100
Urgência	40
Do prédio	100
Do piso	
Do espaço	
Para o prédio	
Para piso	
Para espaço	
Detalhes adicionais	4000

Mover conflitos para projetos criados por meio do carregamento do Excel

Revise os conflitos e decida se você deseja resolvê-los ou ignorá-los.

Se você criar um projeto de movimentação a partir de um arquivo do excel, a tabela Informações de movimentação exibirá os conflitos de negócios e de dados. Você pode revisar os conflitos para decidir se deseja resolvê-los ou ignorá-los. Você também pode remover o registro de movimentação da tabela.

Conflitos de negócios

Conflito	Descrição
Destino inativo	O registro de local do destino selecionado está inativo.
Destino ocupado	O destino selecionado já está ocupado por outro usuário.
Alocação incompatível	A alocação do usuário não corresponde à alocação do destino selecionado. Para obter mais informações sobre alocações, consulte Aloque um centro de custos, departamento ou entidade do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conflitos de negócios

Conflito	Descrição
Destino flexível	O destino selecionado é um local flexível ou compartilhado, não uma atribuição fixa. Para obter mais informações sobre espaços flexíveis e permanentes, consulte Configure um espaço ou mesa como flexível ou permanente.
Capacidade excedida	O destino selecionado excede sua capacidade quando a movimentação é concluída. Para obter mais informações sobre como definir a capacidade de um local, consulte Defina a capacidade das áreas do local de trabalho.

Conflitos de dados

Conflito	Descrição
Dados obrigatórios ausentes	O registro não contém informações para as colunas obrigatórias especificadas. • Nome do funcionário • Email do funcionário • Do prédio • Do piso • Do espaço • Para o prédio • Para piso • Para espaço
Funcionário inválido/inexistente	O nome de usuário não está disponível no sistema.
E-mail inválido/inexistente	O endereço de e-mail não está disponível no sistema.
Prédio/piso/espaço de destino incorreto	O edifício, andar ou espaço para o qual o usuário está se movendo está incorreto ou inválido.
Prédio/piso/espaço de origem incorreto	O edifício, andar ou espaço do qual o usuário está se movendo está incorreto ou inválido.
Mesma origem e destino	O local de origem e destino do registro é o mesmo.

Solução de problemas Central do local de trabalho

Solucione problemas que você enfrenta no Central do local de trabalho aplicação.

Condição

Após a transferência Central do local de trabalho Dados entre a ServiceNow ServiceNow alguns dados e links são perdidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Correção

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Na lista Corrigir scripts, selecione **Tabela de detalhes do espaço de carga- Estado atual** script.
3. Na página Detalhes do script de correção, selecione **Executar script de correção** .

Conectores do Workplace

Conectores para local de trabalhoé uma estrutura genérica que usa a qual os dados dos sensores de selo ou de ocupação podem ser importados Prestação de serviços no local de trabalho aplicações que usam spokes.

Explorar Conectores do Workplace

Conectores para local de trabalho é uma estrutura para integrar diferentes tipos de dados do sensor de identificação, ocupação, qualidade do ar e temperatura. Ele fornece uma maneira padronizada de buscar dados de crachá, ocupação, qualidade do ar e temperatura do hardware ou sensores do local de trabalho no Prestação de serviços no local de trabalho.

Principais recursos

- Configure vários provedores de dados de hardware ou sensor (por exemplo, vários fornecedores de crachás, sensores de ocupação, sensores de qualidade do ar e temperatura).
- Crie pontos de extensão para transformar dados do hardware ou sensor do local de trabalho em um formato independente de fornecedor. Para obter mais informações, consulte Criar e adicionar um ponto de extensão com script .
- Forneça métricas e análises de dados de selo do funcionário para otimizar a ocupação do espaço no local de trabalho.
- Painel de métricas de ocupação de espaço para exibir análises com base no número de funcionários e no uso do espaço do escritório.
- Configure check-in automático de reservas com base nas informações de dados de ocupação de espaço.
- Forneça dados do sensor de ocupação para locais do local de trabalho. Exiba e gerencie suas reservas no diretório de locais com base nos status de ocupação e reserva.
- Monitore poluentes internos, incluindo matéria particulada (PM1 e PM2) e produtos químicos transportados pelo ar (compostos orgânicos voláteis ou VOCs), níveis de umidade relativa, temperatura e níveis de dióxido de carbono (CO2) em um edifício ou local de trabalho.
- Custos operacionais reduzidos de locais de trabalho ou manutenção de edifícios com melhor qualidade do ar e níveis ideais de umidade. A redução de partículas no ar reduz o consumo de energia de um edifício.

Como configurar o Conectores para local de trabalho

Configurar Conectores para local de trabalho para concluir as tarefas de instalação e configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instale os conectores do Workplace

Instale a aplicação Conectores do local de trabalho em ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Certifique-se de ter os seguintes plug-ins:

- Conectores para local de trabalho
- Central do local de trabalho
- Workplace Core

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Conectores para local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_wc

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação pelo nome (Conectores do local de trabalho ou ID (sn_wsd_wc). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow Store.
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes é exibida. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, você deverá instalá-los antes de instalar o Workplace Space Management.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, selecione **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   > **Importante:** Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar provedores de dados do sensor

Configure provedores de dados do sensor em Conectores para local de trabalho para recuperar os dados do sensor do local de trabalho de provedores de dados de terceiros.

Antes de Iniciar

Nota: Se você estiver usando dados de demonstração ou dados do produto (dados de propagação), o campo Nome do provedor será preenchido previamente. Se você não estiver usando os dados do produto do sistema de base, poderá criar um registro de dados do provedor. Os dados de propagação estão disponíveis como parte do Spoke da Metrikus integração.

Função necessária: administrador (sn_wsd_wc.admin)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Provedores**.
2. Selecione **Novo**.

   Insira um nome de provedor. Por exemplo: Metrikus.
3. Selecione **Enviar**.

Configure fontes de dados e programe importações

Configure a fonte de dados para a estrutura de integração (por exemplo, dados do spoke com selo) e programe o trabalho de importação para recuperar dados da fonte de dados periodicamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Fontes de dados**.
2. Abra o formulário de fonte de dados selecionando **Criar Novo** .
3. Importe o registro de dados de selo dos funcionários para Conectores para local de trabalho Selecionando o arquivo importado (por exemplo, o arquivo de selo CSV).
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome da fonte de dados.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo da tabela de conjunto de importação. Por exemplo, Dados de identificação.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela do conjunto de importação. Por exemplo, badging_data.
Tipo	Opção para selecionar o tipo de conexão da origem para a tabela Dados de identificação. Por exemplo, selecione Arquivo.
Método de recuperação de arquivo	Opção para selecionar o método apropriado na lista suspensa para importar o arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, SFTP, FTP e assim por diante.
Formato	Opção para indicar o tipo de formato de dados. Por exemplo, CSV.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação agendada** > **Importações agendadas**.
7. Selecione **Criar novo**.
8. Configure o trabalho agendado de acordo com seus requisitos, incluindo a frequência de execução e o mapeamento para a fonte de dados.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de importação de dados agendados

Campo	Descrição
Nome	Nome do hardware do local de trabalho instalado, provedor de dados do sensor ou spoke. Por exemplo, sensor de ocupação, dados do spoke do selo e assim por diante.
Fonte de dados	A tabela de dados de origem (tabela Dados de identificação) e a tabela de destino (tabela Dados de presença do funcionário).
Executar como	Usuário que executa o trabalho agendado. Por exemplo: **Administrador do sistema** .
Executar	Frequência de importação desejada para o trabalho agendado. Por exemplo, **Diariamente** .
Diariamente	A hora em que o trabalho agendado deve ser importado. Por exemplo: 10:30:00

10. Selecione **Executar agora**.

Configurar opções de dados de crachá

A tabela Escolhas de dados de crachá (sn_wsd_wc_badging_data_choice) contém os detalhes do status de crachá para tipos de evento de deslizar para dentro e para fora. Você pode criar vários estados de selo e atribuir o tipo de evento apropriado.

Antes de Iniciar

Nota: A aplicação vem com valores pré-preenchidos para os status check-in_AccessGranted e check-out_AccessGranted e você não pode modificar ou excluir esses valores. No entanto, você pode criar vários status e definir o tipo de evento conforme necessário.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Escolhas de crachá**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

Escolhas de dados de crachá

Campo	Descrição
Status	O status dos dados do selo. Por exemplo, Acesso concedido.
Aplicação	Nome da aplicação. Valor padrão: Conectores do local de trabalho.
Valor	O valor mínimo ou máximo do status do selo especificado. Insira o valor dentro do intervalo de 1 a 99.
Tipo	Opção para selecionar os tipos de evento: ○ Deslizar para dentro ○ Deslizar para fora

Configure Conectores do local de trabalho para dados de crachá

. Conectores para local de trabalho administrador, configure Conectores para local de trabalho para importar dados de registros de dados de identificação do local de trabalho. Por exemplo, dados de presença do funcionário de spokes de crachá.

O spoke do fornecedor de selo foi projetado para lidar com dados de selo de um fornecedor específico. Ele utiliza uma tabela de dados de selo como a origem para recuperar os dados. Também permite importar arquivos de dados CSV por meio do método SFTP. Um conjunto de importação programada é usado para transformar o arquivo e preencher a tabela Dados de identificação.

O Conector do local de trabalho fornece recursos de análise para analisar os dados de presença do funcionário. O trabalho agendado `Process Provider Data Record`É executado a cada 5 minutos para buscar dados e preencher a tabela Presença do funcionário.

Requisito de análise de dados de selo

- Certifique-se de que os funcionários tenham um perfil de local de trabalho do funcionário.
- Os locais do local de trabalho são atribuídos ao perfil do local de trabalho do funcionário.

Nota: Para obter mais informações sobre como implementar o. Conectores para local de trabalho Estrutura e dados do sensor de crachá, consulte o Guia de implementação de conectores do local de trabalho V1.0 agosto de 2023 no Comunidade ServiceNow.

Crie um provedor de dados de selo

Configure e adicione um novo provedor para buscar os dados do selo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Provedores**.
2. Selecione **Novo** e adicione um novo provedor para obter os dados de selo do fornecedor do spoke.

Configurar conectores para dados de selo

Configure a tabela de configuração do conector [sn_wsd_wc_connector_config] para buscar os registros de dados do spoke do selo.

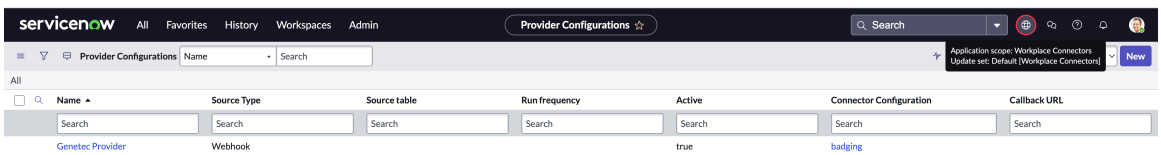
Antes de Iniciar

. Conectores para local de trabalho administrador, adicione a nova tabela de configuração do conector para se conectar à estrutura de integração de selo. Esta configuração busca os dados do selo da estrutura de integração.

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do Conector**.
2. No painel, selecione o escopo da aplicação como **Conectores do local de trabalho** .



3. Selecione **Novo**.
4. Em **Tabela de destino** selecione a tabela de destino para os dados do spoke do selo.
   Nesse caso, é a tabela Dados de presença do funcionário. Para obter mais informações, consulte .
5. Em **Tipo** selecione o tipo de dados que o conector processa na lista suspensa.

   Por exemplo, dados de identificação ou dados de ocupação.
6. Em **Definição do ponto de extensão** , selecione o ícone da lista de pesquisa ( ) e selecione **BadgingDataHandler** como o ponto de extensão para integração.

   Nota: O ponto de extensão é usado para processar dados de crachá do provedor e convertê-los para o formato padrão a ser implementado por cada provedor. É apenas uma interface. Cada provedor deve ter uma implementação separada.

   Para obter mais informações, consulte Criar e adicionar um ponto de extensão com script .
7. Selecione **Enviar** para salvar a configuração do conector.

Configuração do conector do provedor

Para registrar detalhes de um novo provedor, configure um provedor para importar dados de uma tabela de selos ou use as APIs do web hook. Os dados do selo são compartilhados com Conectores para local de trabalho com o selo de fornecedores. Os dados do selo são processados e transformados para derivar métricas de ocupação de espaço em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar dados da tabela de crachás

Registre detalhes de um novo provedor, configure uma tabela de selos e importe dados da tabela de origem para a tabela de destino para integrar com o sistema de selos.

Antes de Iniciar

A tabela de dados de selos é a tabela de origem e a tabela Dados de frequência do funcionário é a tabela de destino. Os dados de selo da tabela de origem são importados de um provedor de selo (por exemplo, os dados de presença dos leitores de selo).

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configurações do conector do provedor**.
2. No menu, selecione o ícone Escopo da aplicação ( ).
3. Selecione **Criar novo**.

No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do conector do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de dados de crachá.
Tipo de Origem	Origem de onde os dados do selo são coletados e carregados na tabela Frequência do funcionário de destino. Na lista suspensa, selecione **Tabela** . **Nota:** Se você for um usuário existente e selecionou **Importar da tabela** opção em uma versão anterior para recuperar dados de selo em seu Conectores para local de trabalho instância, o. **Tipo de origem** o campo é padronizado como **Tabela** . . **Importar da tabela** a opção não foi selecionada em seu Conectores para local de trabalho e, em seguida, o. **Tipo de origem** o campo é padronizado como **Externo** . . **Importar da tabela** A opção não é compatível em novembro ServiceNow Store versão.
Frequência de execução	Frequência de dia e hora para importar dados do sistema do local de trabalho. Por exemplo: 5 minutos. O registro de dados do provedor de processo seleciona os registros da tabela de dados de selo e preenche a tabela Frequência do funcionário com base na frequência de execução.
Ativo	Opção para indicar que a configuração do provedor está ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Configuração do Conector	Selecione o ícone da lista de pesquisa ( ) e selecione **Selo** . Para obter mais informações, consulte Configurar conectores para dados de selo.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na seção Tabela Execuções de provedor, filtre por **Hora da última consulta** .

   A tabela Execução do provedor [sn_wsd_wc_provider_execution] armazena todos os carimbos de data/hora de execução do trabalho agendado. Sempre que o trabalho agendado **Dados do provedor de processo** Execuções de registro, esta tabela mostra uma entrada na coluna Hora da última consulta. O tempo para importar dados da tabela de origem (Dados de identificação) para a tabela de destino (Dados de presença do funcionário) é atualizado na coluna Hora da última consulta.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
8. Em **Nome dos trabalhos agendados** campo, filtrar dados por **Registros de dados do provedor de processo** e selecione-a.
   Os registros de dados do provedor de processo leem dados de identificação do fornecedor (tabela de origem). Depois de processar os dados do selo, ele os carrega na tabela Dados de frequência do funcionário (tabela de destino).
9. Selecione e abra os registros de dados do processo Programar execução de script para provedor no modo de edição.
10. Revise o formulário de registros de dados do provedor de processo.
    Se necessário, altere ou atualize o. **Intervalo de repetição** tempos para o trabalho agendado.
11. Selecione **Executar agora**.
    O trabalho agendado usa os dados de origem da tabela de dados de identificação para transformar os dados no formato necessário e os coloca na tabela Dados de frequência do funcionário de destino.

Configurar um evento de webhook

Configure um evento de API do webhook na tabela de configuração do provedor para permitir que os fornecedores de crachás compartilhem os dados de crachás coletados das tabelas de crachás usando o evento webhook.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os dados de selo (JSON) são processados usando ServiceNow REST API explorer. Um ou vários registros brutos de dados de crachá (carga) podem ser compartilhados e processados usando o explorador DA REST API. O evento de webhook para dados de crachá é carregado na tabela Eventos do conector em um ou vários registros JSON. Vários registros são enviados como uma matriz. Para obter mais informações, consulte Análise de participação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configurações do conector do provedor**.
2. Selecione **Criar novo**.

   No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do conector do provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do provedor.
Tipo de Origem	Origem de onde os dados do selo são coletados e carregados na tabela Frequência do funcionário de destino. Selecione **Webhook** para configurar o evento webhook.
Nome do parâmetro do token	. **Nome do parâmetro do token** e. **Valor do token** É um par de chave-valor secreto, que é usado para autenticar a chamada de API do sistema de selo do fornecedor para o. Conectores para local de trabalho aplicação. Ambos os sistemas têm o valor do nome do token. Usando o nome do token, a aplicação autentica a solicitação de API.
Valor do token	O valor do token é a chave secreta usada pelo fornecedor do selo ao chamar o evento de API para permitir que o servidor autentique a solicitação de API.
Ativo	Opção para indicar que a configuração do provedor está Ativa.
Configuração do Conector	Opção para pesquisar e selecionar o ícone da lista de pesquisa ( ) para selecionar **Selo** . Para obter mais informações, consulte Configurar conectores para dados de selo.
URL do Retorno de Chamada	Opção para selecionar o ícone de URL de retorno de chamada ( ) Para bloquear ou editar o URL de retorno de chamada.

3. Selecione **Atualizar**.
4. Selecione o evento webhook recém-criado.

   O botão Gerar URL de retorno de chamada está disponível para gerar uma URL de retorno de chamada para a solicitação da REST API.

5. Como um fornecedor de selo, compartilhe os dados de selo no formato JSON navegando até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na página Explorador da REST API, selecione o seguinte:
   - Namespace: Na lista suspensa, selecione **sn_wsd_wc**
   - Nome da API: Webhook do conector do local de trabalho
   - Versão da API: v1
7. Na página Evento do webhook do conector do local de trabalho, forneça os seguintes valores:
   - Token_name: Nome do parâmetro do token usado na etapa 2. O valor do nome do token é usado pelos fornecedores de selo para compartilhar os dados de selo (JSON) com Conectores para local de trabalho. Os dados brutos (carga útil ou dados de selo) são processados e carregados na tabela Eventos do conector.
   - ni.nolog.id: Copie o ID do sistema do webhook criado na etapa 2 e cole-o. Selecione o ícone do menu de ações adicionais ( ) no painel.
   - Token_value: Valor do token fornecido na etapa 2. O valor do token é a chave secreta usada pelo fornecedor do selo ao chamar o evento de API para permitir que o servidor autentique a solicitação de API.

   a. No corpo da solicitação de API, selecione **Bruto** E copie os dados do selo (carga útil) no formato JSON. Esses dados de crachá são coletados de sensores de crachá.

   b. Selecione **"Enviar"**.
   Se o código de resposta for **200 OK** e o resultado da resposta é **Sucesso** , Os dados do selo são carregados na tabela Eventos do conector.

      - A tabela Eventos do conector (sn_wsd_wc_connector_events) carrega os dados de selo compartilhados pelos fornecedores de selo. O Estado dos dados do selo é **Novo** Quando é carregado pelo Explorador DA REST API.
      - O trabalho agendado **Processar registros de dados do provedor de webhook** É executado a cada minuto para carregar os dados do selo da tabela Eventos do conector (dados com o Estado **Novo** Para a tabela Dados de presença do funcionário.

   O trabalho agendado usa os dados de origem do **Webhook** Evento para transformar os dados no formato necessário e, em seguida, colocá-los na tabela Dados de frequência do funcionário de destino.

   Nota: Para acessar Conectores para local de trabalho trabalhos agendados, navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**. Pesquisar **Conectores do local de trabalho** Na coluna Aplicação. Dois trabalhos agendados estão disponíveis para Conectores para local de trabalho.

   - **Registros de dados do provedor de processo** : Lê dados de dados de selo do fornecedor (tabela de origem). Depois de processar os dados do selo, o registro os carrega na tabela Dados de frequência do funcionário (tabela de destino). Para obter mais informações, consulte Configurar dados da tabela de crachás.
   - **Processar registros de dados do provedor de webhook** : Lê dados da tabela Eventos do conector. Processa os dados do evento do webhook e os carrega na tabela Dados de frequência do funcionário (tabela de destino).
   - Os dados são carregados na tabela Dados de frequência do funcionário. O estado dos dados do selo na tabela Eventos do conector muda para **Processado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na tabela Dados de presença do funcionário, os dados são carregados na tabela Análise de presença.

  Nota: Os registros de dados de selo na tabela Eventos do conector com o estado Processado são limpos após dois dias a partir da data de criação ou da data atual pela tabela Eventos do conector [sn_wsd_wc_connector_events]. Os dados no estado Erro são limpos após sete dias a partir da data de criação. Os dados no estado Novo não são limpos.

Adição de dados

Dados de identificação [sn_wsd_wc_badging_data] é a tabela de destino que contém os dados de identificação do funcionário e os registros de acesso do funcionário.

Antes de Iniciar

. `Process Provider Data Record`O trabalho agendado é executado periodicamente (a cada cinco minutos) e carrega os dados de identificação na tabela Dados de identificação.

Nota: A tabela Dados de participação do funcionário foi descontinuada e uma nova tabela Dados de crachá foi introduzida para oferecer suporte à integração do MetricBase.

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Leitores de crachá** > **Dados de crachá**.
2. No formulário, revise os detalhes do campo para obter dados de selo.

Dados de crachá

Campo	Descrição
Usuário	O perfil do local de trabalho do usuário.
Local	Local do local de trabalho atribuído ao usuário. Os dados de localização mostram a hierarquia de localização completa (região, local, campus, edifícios, andares, e espaços). No perfil do local de trabalho do usuário, o. **Local** o campo deve ser atualizado com o local correto e **Entidade do local de trabalho** a coluna é mapeada para o perfil do local de trabalho do usuário.
Dados de Evento	Dados da série temporal. Selecione este valor para visualizar os dados da série temporal em diferentes transformações. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

Os dados da tabela Dados de identificação são carregados na tabela Análise de presença para gerar métricas de ocupação de espaço em Central do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Análise de participação.

Análise de participação

A tabela de análise de presença calcula dados de identificação com base na contagem de funcionários no nível de região, local, campus e edifício. Deriva dados de ocupação da tabela Dados de presença do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_wc.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Dados de participação do funcionário**.

   (Optional) Verifique se a coluna Tipo de evento está definida como **Deslizar para dentro** E a coluna Estado está definida como **Acesso concedido** .

2. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Administração** > **Perfis de local de trabalho**.

   - Verifique se o **Local** o campo é atualizado com o local correto. Para obter mais informações, consulte Defina o local primário de um perfil de local de trabalho.
   - Verifique se o **Entidade do local de trabalho** a coluna é mapeada para o perfil do local de trabalho do usuário. Para obter mais informações, consulte Mapeie espaços designados para perfis de usuário e Configure Entidade do local de trabalho e Tipos de entidade.

3. Navegue até **Todos** e na pesquisa do menu de contexto da aplicação por **sn_wsd_central_attendance_analytics.list** .

   A página Análise de presença é exibida.

   Nota: Registros de dados de presença com carimbo de data/hora N-2 são processados pelo trabalho agendado. N é a data atual ou o dia anterior a ontem.

   As métricas do painel de ocupação podem ser exibidas em Central do local de trabalho. As seguintes funções podem acessar os relatórios:

   - sn_wsd_central.workplace_analytics_user
   - sn_wsd_wc.manager
   - sn_wsd_wc.user

4. **Opcional:** Navegar até **Tudo** > **Central do local de trabalho** > **Painel de ocupação**.

   (Optional) Em Central do local de trabalho filtrar dados por **Entidade do local de trabalho** Nos dados do painel Ocupação.

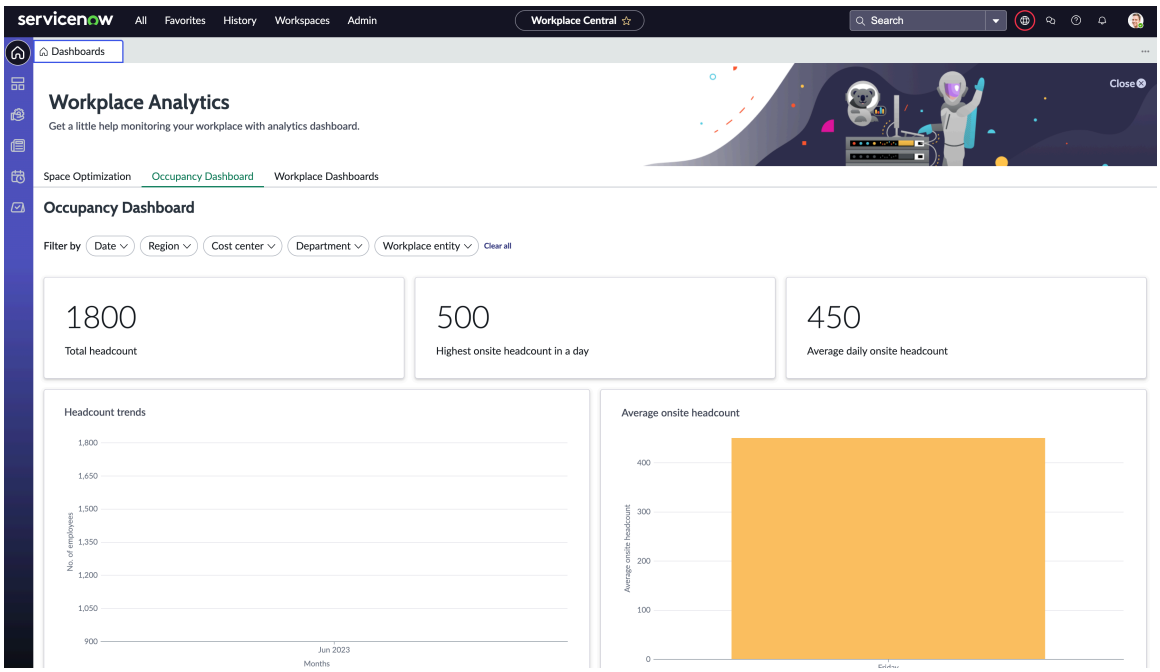
   - O trabalho agendado **Trabalho diário WSDSHeadCount** em Central do local de trabalhoÉ executado diariamente e recupera dados da tabela Presença do funcionário e os carrega na tabela Análise de presença.

   - (Optional) O trabalho programado Trabalho diário do WSDHeadCount verifica os valores mapeados da entidade do local de trabalho. Preenche os dados de ocupação do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

espaço do funcionário com base no número de funcionários nos níveis Região, Local, Campus e Edifício de uma entidade de local de trabalho.



Para obter mais informações, consulte Exibir Painel de ocupação.

Ponto de extensão para dados de crachá

Crie um ponto de extensão com script para processar dados de crachá do provedor e convertê-los em um formato padrão. Confirme se cada provedor implementa esta extensão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar sn_wsd_wc.BadgingDataHandler .
3. Na faixa do formulário, selecione **aqui** link para editar o registro.
4. Selecione **Criar implementação** link relacionado para criar seu script de ponto de extensão específico dos dados do selo.

Configuração Conectores para local de trabalho para dados de ocupação

Configure conectores do local de trabalho para fornecer dados de ocupação do local de trabalho.

Os dados de ocupação do local de trabalho fornecem informações em tempo real sobre o espaço do local de trabalho e a otimização de recursos. Ele usa os dados de ocupação dos conectores de ocupação ou sensores instalados em um local de trabalho. Os dados de ocupação são fornecidos por provedores de dados do sensor de ocupação de terceiros. Por exemplo, Spoke da Metrikus está integrado ao Flow Designer com IntegrationHub. Os IDs externos de Spoke da Metrikus são mapeados com Conectores para local de trabalho locais para buscar os dados de ocupação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Clientes que não estão usando o. Spoke da Metrikus Deve criar sua própria integração para obter informações de dados de ocupação para os locais fornecidos em Conectores para local de trabalho locais.

Os dados do conector de ocupação do local de trabalho fornecem os seguintes benefícios:

- Faz check-in automático de uma reserva com base nos dados de ocupação de espaço e no status da reserva. Por exemplo, Ocupado, desocupado, a reserva está em andamento, a reserva foi cancelada e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.
- Fornece dados de ocupação quase em tempo real em mapas de andares, os funcionários podem reservar espaços com base em dados de ocupação e dados de reserva.

Ativar Spoke da Metrikus

Ative o. Spoke da Metrikus plug-in do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome dela Spoke da Metrikus Ou ID [sn.wsd.metrikus.spoke]. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, solicite-a do ServiceNow store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes são listados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, confirme para ativá-los antes de ativar o. Spoke da Metrikus plug-in.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser ativá-los, selecione **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue dados de demonstração ao ativar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Selecione **Instalar**.

Integrar o spoke do Metrikus

Integrar Spoke da Metrikus com Flow Designer com IntegrationHub para recuperar dados de ocupação para locais do local de trabalho.

Spoke da Metrikus fornece os dados do sensor de ocupação mapeando os locais ou espaços do local de trabalho fornecidos em Conectores para local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ativar Spoke da Metrikus.
- Integrar Metrikus spoke em Flow Designer com IntegrationHub.
- Configurar provedores de dados do sensor em Conectores para local de trabalho

Configurações do Conector

Configure a tabela Configurações do conector para carregar os dados de ocupação na tabela Dados de ocupação do espaço de destino (sn-wsd_wc_space_occupancy). A tabela de configuração do conector recupera os dados do sensor de diferentes provedores de dados de ocupação .

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter os provedores de dados do sensor para recuperar e buscar dados de um fornecedor de provedor de dados de ocupação. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.

Nota: Se você estiver usando dados de demonstração ou dados de produto (dados de propagação), alguns campos serão preenchidos previamente. Se você não estiver usando os dados do produto do sistema de base, poderá configurar os dados do conector. Os dados de propagação estão disponíveis como parte do Spoke da Metrikus integração.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do Conector**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário:

Configuração do Conector

Campo	Descrição
Tabela de destino	Opção para indicar a tabela de destino ou destino para armazenar os dados de ocupação. Selecionar dados de ocupação do espaço (sn_wsd_wc_space_occupancy) tabela. Para obter mais informações, consulte Recuperando dados de ocupação de espaço.
Tipo	Opção para selecionar o tipo de dados do sensor. Selecione **Ocupação** .
Definição de ponto de extensão	Opção para pesquisar a definição do ponto de extensão para os dados de ocupação. Selecione o ícone da lista de pesquisa ( ) para pesquisar uma definição de ponto de extensão, selecione **OccupancyDataHandler** como o ponto de extensão para integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A definição do ponto de extensão define como os dados são transformados de provedores de dados do sensor de ocupação de terceiros. Os dados de ocupação são carregados na tabela de destino ou final (tabela Dados de ocupação do espaço). Os IDs externos fornecidos por Metrikus ou outros provedores de dados de ocupação são processados e transformados. Cada provedor de dados de ocupação deve ter uma implementação separada ou estrutura de spoke de integração.
Tempo obsoleto (em minutos)	Opção para indicar o tempo (em minutos) além do qual os dados de ocupação são considerados obsoletos. Após esse tempo, os dados novos são obtidos da tabela do provedor de dados de ocupação. Quando você seleciona um andar no mapa e se esse espaço tiver um sensor de dados de ocupação, os dados de ocupação novos serão obtidos somente para os espaços que têm dados de ocupação obsoletos.

4. Selecione **Enviar** para salvar a configuração do conector.

Configuração do conector do provedor

Registre os detalhes do provedor de dados de ocupação, o tipo de fonte de dados e os detalhes da configuração do conector (sensor). Filtre espaços usando um construtor de condições e recupere dados de ocupação de um local de trabalho.

Antes de Iniciar

Nota: Se você estiver usando dados de demonstração ou dados de produto (dados de propagação), alguns campos serão preenchidos previamente. Se você não estiver usando os dados do produto do sistema de base, poderá configurar a tabela de dados do conector do provedor. Os dados de propagação estão disponíveis como parte do Spoke da Metrikus integração.

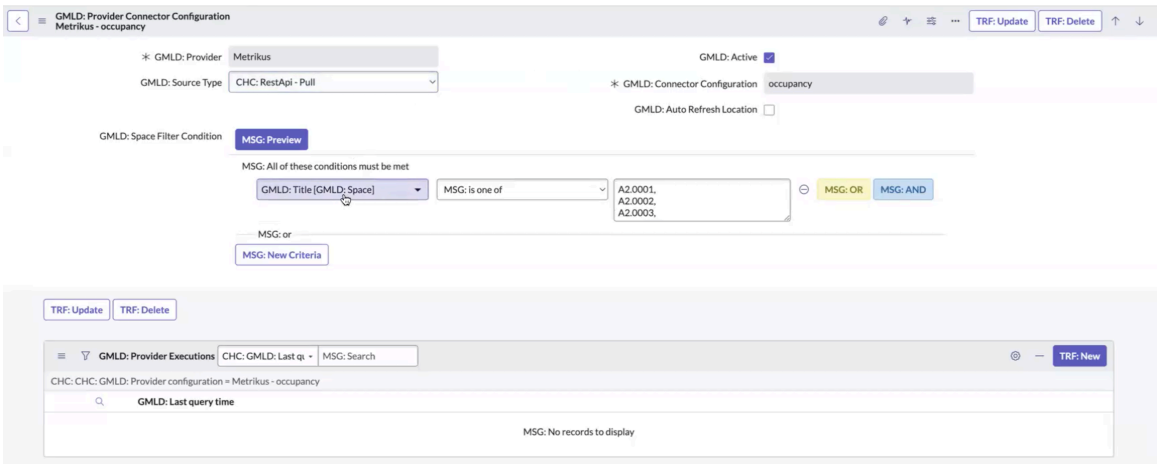
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Configuração do conector do provedor**.



2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos:

Configurações do conector do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de dados de ocupação. Este campo é preenchido automaticamente quando Spoke da Metrikus está instalado e configurado com Flow Designer com IntegrationHub.
Tipo de Origem	Opção para especificar o endpoint usando o qual Conectores para local de trabalho Recupera dados do Metrikus ou de outros provedores de spoke de dados de ocupação. Selecione **RestApi-pull**
Ativo	Opção para selecionar dados de configuração do conector do provedor ativo. Somente registros ativos da tabela Configuração do conector do provedor são adicionados ou atualizados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Por padrão, esta opção está definida como **falso** . Marque a caixa de seleção para definir **verdadeiro** .
Configuração do Conector	Opção para selecionar itens de sensor necessários na tabela Configuração do conector. Por exemplo, selo ou ocupação.
Atualizar locais automaticamente	Opção para atualizar locais automaticamente quando espaços são adicionados ou quando alguns espaços são removidos de um local selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O trabalho agendado **Atualizar registros de mapeamento de espaço do provedor** é executado diariamente e lê o. **Local de atualização automática** Campo na tabela Configuração do conector do provedor. Ele lê todos os registros nos registros de Configuração do conector do provedor e atualiza a tabela Mapeamento de espaço do provedor com os dados mais recentes. Se esta opção for selecionada, os espaços adicionados a um local serão sincronizados com a tabela Mapeamento de espaço do provedor. Se os espaços forem removidos, o registro de dados do sensor de ocupação será removido da lista de conectores da tabela Mapeamento de espaço do provedor. Por exemplo, se um andar ou um espaço for adicionado a um local, eles serão adicionados automaticamente para um local selecionado.

3. Filtre espaços usando **Condição do filtro de espaço** .
   Selecione **Visualização** para ver os resultados que sua consulta de condição de filtro retorna. Selecione o link para exibir os registros de espaço correspondentes em Conectores para local de trabalho.

   Por exemplo, selecione **[Espaço]** da lista. Selecione a condição do filtro como **[é]** e insira manualmente os espaços **[A1.001, A1.002, A1.003]** .

   Quando uma linha é criada ou atualizada nas condições de filtro de espaço, os registros de espaço que atendem à condição são carregados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Uma regra de negócio é executada em segundo plano para preencher os registros de espaço selecionados na tabela Mapeamentos de espaço do provedor. Para obter mais informações, consulte Configure o Mapeamento de espaço do provedor para dados de ocupação.

4. Selecione **Enviar**.
   Quando os registros são atualizados na tabela Configuração do conector do provedor, os espaços ou registros de local selecionados são atualizados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Os registros de local são atualizados com a hierarquia de local (registros de região, campus, prédio, andar e espaço).

Mapeamentos de tipo de espaço do provedor

Esta tabela mapeia tipos ou locais de espaço do local de trabalho com ids externos fornecidos pelos provedores de dados de ocupação de espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração** > **Mapeamentos de tipo de espaço do provedor**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de tipo de espaço do provedor

Campo	Descrição
Tipo de espaço	Prestação de serviços no local de trabalho tipo de espaço. Por exemplo, Salas, mesas, salas de reunião e assim por diante
Tipo de espaço do provedor	Tipo de espaço do Provedor. Por exemplo, mesas, salas e assim por diante.
Provedor	Nome do provedor. Por exemplo: Metrikus.

3. Selecione **Enviar**.

Configure o Mapeamento de espaço do provedor para dados de ocupação

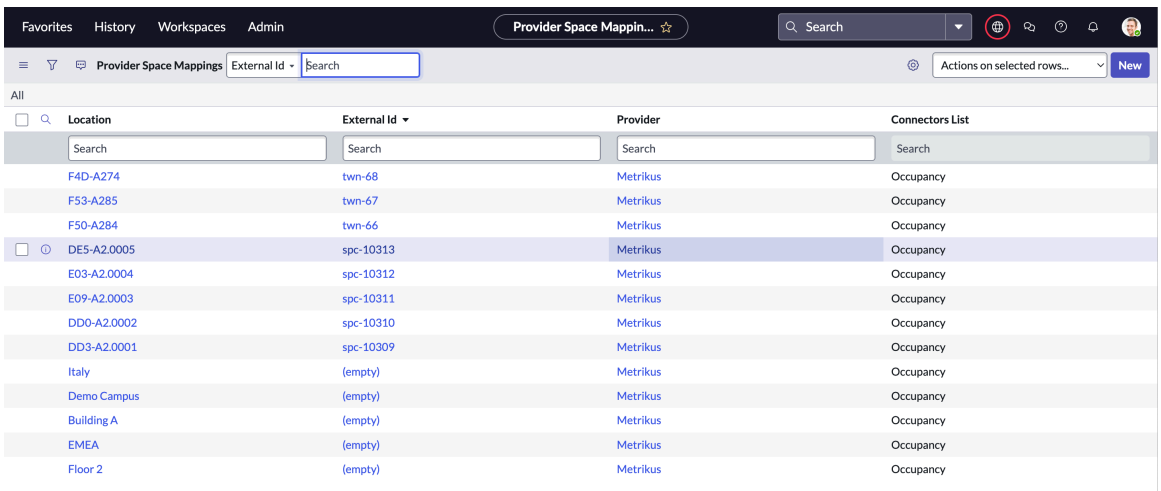
A tabela de dados Mapeamento de espaço do provedor armazena os locais do local de trabalho e os IDs externos fornecidos pelo provedor de dados de ocupação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Mapeamento de espaço do provedor**.
   Os dados de localização são mapeados com os IDs externos do provedor. Por exemplo, Metrikus Dados de ocupação usando os IDs externos. A hierarquia de local é mostrada para os espaços ou locais que você selecionou em Configuração do conector do provedor tabela.



2. Para criar registros de mapeamento de espaço do provedor, selecione **Novo** .
   Preencha os campos de formulário:

Mapeamento de espaço do provedor

Campo	Descrição
Local	Locais do local de trabalho mapeados com o provedor de dados de ocupação. Os dados de localização mostram a hierarquia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de localização completa (região, local, campus, edifícios, andares, e espaços)
ID externo	Opção para inserir manualmente o ID externo fornecido pelo Metrikus spoke ou qualquer outro provedor de dados do spoke de ocupação. Selecione e selecione uma linha na coluna ID externo e insira Metrikus ID ou ID do provedor do spoke e selecione o ícone de marca de seleção ( ) para salvá-lo. IDs externos são IDs de espaço correspondentes ou ids de local no lado do provedor. ids externos do provedor (por exemplo, Metrikus) são mapeados com os registros de espaço em Conectores para local de trabalho . Os dados do ID externo são transformados em um correspondente Conectores para local de trabalho ID do espaço no Spoke da Metrikus ponto de extensão do conversor de dados. Em seguida, os dados são mapeados para um ID de espaço em Conectores para local de trabalho.
Provedor	Nome do provedor que fornece os dados de ocupação em Conectores para local de trabalho. Por exemplo, Metrikus. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.
Lista de conectores	Opção para mostrar a lista de todos os conectores ou dados do sensor compatíveis com o provedor. Selecione o ícone da lista de conectores de desbloqueio ( ) e selecione **Ocupação** .

3. Selecione **Enviar**.

Recuperando dados de Configurações de ação

Recupere ações do provedor de dados de ocupação usando Flow Designer com IntegrationHub. Especifique as definições de transformação e invoque o subfluxo para recuperar dados de ocupação. Por exemplo, Spoke da Metrikus integração. Os dados do sensor de ocupação do provedor de dados de ocupação são transformados para derivar dados de ocupação do espaço em Conectores para local de trabalho.

Antes de Iniciar

Nota: Se você estiver usando dados de demonstração ou dados de produto (dados de propagação), alguns campos serão preenchidos previamente. Se você não estiver usando os dados do produto do sistema de base, poderá configurar a tabela de dados de configuração de ações. Os dados de propagação estão disponíveis como parte do Spoke da Metrikus integração.

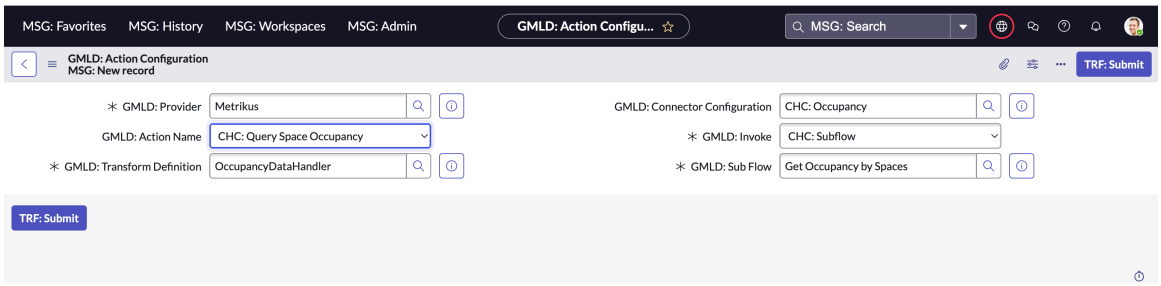
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Administração** > **Configurações de ação**.



2. Selecione **Novo**.

Preencha os campos de formulário:

Configurações de ação

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor. Selecione **Metrikus** . Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.
Nome da Ação	. as ações são operações reutilizáveis para automação processos e. As ações são definidas no Flow Designer Metrikus integração do spoke. Para obter mais informações , consulte Metrikus spoke Selecione **Ocupação do espaço de consulta** O script para a configuração de ação gurations verifica o espaço do local de trabalho quanto à ocupação status. Por exemplo, **Ocupado** , **Desocupado** , **Inválido** e assim por diante.
Definição da transformação	Transforma a saída de dados de ocupação dos provedores (por exemplo, Metrikus) em Conectores para local de trabalho Selecione **DataHandler de ocupação** .
Configuração do Conector	Opção para selecionar dados de um sensor na tabela de configuração do conector. Por exemplo, Ocupação ou Badging. Selecione **Ocupação** . Para obter mais informações, consulte Configurações do Conector.
Invocar	Invoca subfluxos do Flow Designer para Metrikus integração do spoke. Para obter mais informações , consulte Metrikus spoke

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Subfluxo** .
Fluxo secundário	Su os fluxos b consistem em propriedades, entradas ou saídas, sequência de ações e dados coletados ou criados. Subfluxos são ações repetíveis. Selecione **Obter todas as ocupações por IDs** .

3. Selecione **Enviar**.

   Os dados de ocupação da tabela Configurações de ações são carregados na tabela final ou de destino Recuperando dados de ocupação de espaço tabela.

Recuperando dados de ocupação de espaço

Recupere a Ocupação de espaço D tabela ata para carregar trabalho informações de dados de ocupação do kplace e dados de ocupação do espaço para um local de trabalho selecionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Sensores de ocupação** > **Dados de ocupação do espaço**.

   Preencha os campos de formulário.

Dados de ocupação do espaço

Campo	Descrições
Configuração do conector do provedor	Opção para selecionar o provedor de dados de ocupação e o sensor de ocupação. Por exemplo, **Metrikus - Ocupação** .
Contagem	Opção para especificar a contagem de usuários em um local ou espaço do local de trabalho. Usa um valor inteiro. Por exemplo, 0, 1 e assim por diante.
Carimbo de data/hora do evento	Opção para verificar o tempo obsoleto dos dados. Tempo obsoleto sn_wsd_wc_stale_time verifica se **Carimbo de data/hora do evento** O campo na tabela de dados Ocupação do espaço tem o carimbo de data/hora mais recente. Esta propriedade verifica o tempo além do qual os dados de ocupação são considerados obsoletos. Além do tempo obsoleto, os dados atualizados são obtidos do provedor de dados de ocupação (por exemplo, Metrikus Spoke). . **sn_wsd_wc_stale_time** O valor da propriedade é definido como 30 minutos, a aplicação consulta a tabela Ocupação de espaço e busca os dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrições
	atualizados de um local ou espaço de Metrikus a cada 30 minutos.
Local	Opção para selecionar um local para o qual você deseja os dados de ocupação.
Estado	Opção para selecionar o status de ocupação do espaço ou do local (ocupado, desocupado, atualmente desocupado, inválido e assim por diante). para um local selecionado.
Status da Consulta	Indica **Solicitado** ou **Recebido** Status dos dados do sensor de ocupação. ○ **Solicitado** : Indica uma resposta nula ou nenhuma resposta de Metrikus quando há um erro ou quando os espaços do local de trabalho não estão mapeados com Metrikus IDs externos. ○ **Recebido** : Indica uma resposta bem-sucedida de Metrikus para locais de trabalho ocupados ou desocupados. Para verificar o status de ocupação de um espaço no diretório do local (exibição de cartão e exibição de mapa), confirme se o status da consulta está em **Recebido** status. Se um local ou espaço de local de trabalho for mapeado com dados do sensor de ocupação, os registros do espaço do diretório de local também serão atualizados (ocupado, desocupado, não ocupado no momento e assim por diante).

2. Selecione **Enviar** depois de fazer edições ou atualizações.

   Os dados de ocupação de espaço recuperados podem ser usados para verificar os seguintes casos de uso:

   ○ Mostrando o o. Dados de presença no Diretório de locais. Para obter mais informações, consulte Gerencie atividades e serviços do local de trabalho com o diretório Local.

   ○ Check-in automático de reserva. Para obter mais informações, consulte Configurar check-in automático para espaços reservados.

Configuração Conectores para local de trabalho para dados ambientais

Configure os sensores de dados do ambiente do local de trabalho para recuperar e buscar dados de qualidade do ar e temperatura para um local de trabalho. Defina as unidades para medir a qualidade do ar e a temperatura na tabela Unidade de medida [sn_wsd_wc_unit_of_measure]. As unidades são adicionadas à tabela de dados ambientais.

Conectores para local de trabalho A tabela de dados ambientais (sn_wsd_wc_space_environment) verifica a qualidade e a temperatura do ar no local de trabalho. Verifica os níveis de dióxido de carbono e ozônio junto com a temperatura e o valor da umidade relativa em um local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Conectores para local de trabalho Espera-se que os clientes criem sua própria estrutura de dados ambientais para usar registros de dados de sensores ambientais. Para obter mais informações sobre como implementar o. Conectores para local de trabalho Estrutura e dados do sensor ambiental, consulte Conectores do local de trabalho I Guia de Mplementation V1.0 . ug 2024 no Comunidade ServiceNow.

Defina a Configuração do conector para dados do sensor ambiental

Configure a tabela Configurações do conector para carregar os dados ambientais. A tabela de configuração do conector recupera os dados do sensor de diferentes provedores de dados do sensor ambiental.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o fornecedor ou provedor esteja selecionado para buscar dados do sensor ambiental. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.

Nota: Dados de propagação ou registro de tabela pronto para uso são fornecidos com a aplicação e fornece valores pré-preenchidos. Se você quiser criar um novo registro de tabela, siga estas etapas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do Conector**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário:

Configuração do Conector

Campo	Descrição
Tabela de destino	Tabela de destino ou destino para armazenar os dados do sensor ambiental. Selecione a tabela Dados ambientais (sn_wsd_wc_space_environment). Para obter mais informações, consulte Configurar dados do sensor ambiental para um local de trabalho.
Tipo	Tipo de dados do sensor. Selecione **Ambiente** da lista.
Definição de ponto de extensão	PESQUISE a definição do ponto de extensão para os dados ambientais. Pesquisar usando o ícone de lista de pesquisa ( ) para localizar a definição do ponto de extensão **EnvironmentDataHandler** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A definição do ponto de extensão define como os dados são transformados de provedores de dados de sensores ambientais de terceiros. Os dados são carregados após a transformação na tabela de dados ambientais de destino .Os IDs externos fornecidos por Metrikus ou outros provedores de dados são processados e transformados. Os provedores ou fornecedores de dados ambientais devem ter uma estrutura de implementação separada para esses pontos de extensão. Por exemplo, se você tiver dois fornecedores diferentes fornecendo registros de dados ambientais, deverá criar duas implementações diferentes para o ponto de extensão (EnvironmentDataHandler, fornecido pronto para uso). Certifique-se de que você está armazenando os dados ambientais nas unidades de acordo com as unidades configuradas na tabela de unidades de medida. As unidades devem corresponder. Por exemplo, se o fornecedor ou provedor de dados ambientais estiver compartilhando registros de dados do sensor de temperatura em Farenheit e a unidade de temperatura na tabela de unidades de medida estiver em Celsius, as unidades em Farenheit deverão ser convertidas em Celsius. A conversão pode ser feita usando a definição do ponto de extensão. Para obter mais informações, consulte Configure a tabela de dados de unidades de medida para sensores ambientais.
Tempo obsoleto (em minutos)	Tempo (em minutos) além do qual os dados são considerados obsoletos. Após esse tempo, os dados novos são obtidos da tabela do provedor de dados. Por exemplo, 5 minutos. A aplicação buscará dados a cada 5 minutos.

4. Selecione **Enviar** para salvar a configuração do conector.

Configuração do conector do provedor para sensores ambientais

Defina a configuração do conector do provedor para configurar sensores ambientais em locais do local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado os provedores de dados do sensor para buscar dados ambientais de provedores ou fornecedores de sensores ambientais. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de dados do sensor.

Nota: Dados de propagação ou registro de tabela pronto para uso são fornecidos com a aplicação e fornece valores pré-preenchidos. Se você quiser criar um novo registro de tabela, siga estas etapas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do conector do provedor**.
2. Selecione **Novo**.
   No formulário, preencha os campos:

Configurações do conector do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de dados do sensor ambiental. Este campo é preenchido automaticamente quando o provedor (por exemplo, Spoke da Metrikus).
Tipo de Origem	Opção para especificar o endpoint usando o qual Conectores para local de trabalho Recupera dados do Metrikus ou de outros provedores de dados de sensores ambientais. As seguintes opções estão disponíveis: ○ Tabela ○ Webhook ○ Externo ○ RestAPI-pull Por exemplo, selecione **RestApi-pull**
Ativo	Opção para selecionar dados de configuração do conector do provedor ativo. Somente registros ativos da tabela Configuração do conector do provedor são adicionados ou atualizado em Provedor Tabela de Mapeamento de espaço. Por padrão, esta opção está definida como **falso** . Defina este valor como **verdadeiro** .
Configuração do Conector	Opção para selecionar itens de sensor necessários na tabela Configuração do conector. Por exemplo, Ambiental.
Atualizar locais automaticamente	Opção para atualizar locais automaticamente quando espaços são adicionados ou quando alguns espaços são removidos de um local selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O trabalho agendado **Atualizar registros de mapeamento de espaço do provedor** é executado diariamente e lê o. **Local de atualização automática** Campo na tabela Configuração do conector do provedor. Ele lê todos os registros nos registros de Configuração do conector do provedor e atualiza a tabela Mapeamento de espaço do provedor com os dados mais recentes. Por exemplo, se um novo andar ou um novo espaço for adicionado a um local, eles serão adicionados automaticamente para um local selecionado.

3. Filtre espaços usando **Condição do filtro de espaço** .
   Selecione **Visualização** para ver os resultados que sua consulta de condição de filtro retorna. Selecione o link para exibir os registros de espaço correspondentes em Conectores para local de trabalho.

   Por exemplo, selecione **[Espaço]** da lista. Selecione a condição do filtro como **[é]** e insira manualmente os espaços **[A1.001, A1.002, A1.003]** .

   Quando uma linha é criada ou atualizada nas condições de filtro de espaço, os registros de espaço que atendem à condição são carregados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Uma regra de negócio é executada em segundo plano para preencher os registros de espaço selecionados na tabela Mapeamentos de espaço do provedor. Para obter mais informações, consulte Configure o Mapeamento de espaço do provedor para dados de ocupação.

4. Selecione **Enviar**.
   Quando os registros A são atualizados na tabela Configuração do Conector do Provedor, os espaços selecionados ou registros de local são atualizados na lista de propriedades Guia Mapeamento de espaço do criador le. Os registros de local são atualizados com a hierarquia de local (registros de região, campus, prédio, andar e espaço).

Configure a tabela de dados de unidades de medida para sensores ambientais

Configure a unidade de medida para a qualidade do ar (métrica de dióxido de carbono e ozônio) e as unidades de temperatura (grau celsius e microgramas por metro cúbico) para um local de trabalho. . Conectores para local de trabalho os sensores ambientais verificam as métricas de qualidade do ar e da temperatura em um local de trabalho.

Antes de Iniciar

Nota: As unidades selecionadas na tabela de dados Unidades de medida devem corresponder aos dados reais compartilhados pelo provedor ou fornecedor usando a definição de Ponto de extensão ou EnvironmentDataHandler. Se as unidades de dados não corresponderem, elas deverão ser convertidas e armazenadas nos dados ambientais. Para obter mais informações, consulte Configuração do conector do provedor para sensores ambientais.

Dados de propagação ou registro de tabela pronto para uso são fornecidos com a aplicação e fornece valores pré-preenchidos. Se você quiser criar um novo registro de tabela, siga estas etapas.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Unidades de medida**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário.

Unidades de medida

Campo	Descrição
Nome da tabela	O nome da tabela de dados do sensor ambiental (sn_wsd_wc_space_environment).
Campo de valor	Parâmetros para os quais você deseja ter a unidade de medida. Por exemplo, Unidades de dióxido de carbono, Carimbo de data/hora do evento, Local, Unidades de ozônio, unidades de temperatura, umidade relativa e assim por diante. Se você selecionar Dióxido de carbono, as unidades de dióxido de carbono serão mostradas.
Métrica	Métricas de qualidade do ar, como dióxido de carbono, ozônio, matéria específica (PM) e assim por diante. Por exemplo, se você selecionar **Temperatura** No campo Valor, as métricas relacionadas à temperatura são exibidas.
Unidades	Unidades para as métricas selecionadas no campo Métricas. Por exemplo, **Partes por milhão** Se você selecionou Dióxido de carbono no campo Métrica.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar dados do sensor ambiental para um local de trabalho

Crie dados de sensor ambiental para um local de trabalho em Conectores para local de trabalho. A tabela Dados ambientais (sn_wsd_wc_space_environment) verifica a qualidade do ar, a temperatura e os níveis de umidade em um local de trabalho.

Antes de Iniciar

Nota: Dados de propagação ou registro de tabela pronto para uso são fornecidos com a aplicação e fornece valores pré-preenchidos. Se você quiser criar um novo registro de tabela, siga estas etapas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Sensor ambiental** > **Dados do ambiente**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha as informações do campo do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre campos de formulário Ambiental, consulte Formulário de dados ambientais para Conectores para local de trabalho.

4. Selecione **Enviar**.

Ponto de extensão para dados de ocupação e ambiente

Crie um ponto de extensão com script para processar dados de ocupação e ambiente do provedor e convertê-los em um formato padrão. Confirme se cada provedor implementa esta extensão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar sn_wsd_wc.OccupancyEnvironmentDataHandler .
3. Na faixa do formulário, selecione **aqui** link para editar o registro.
4. Selecione **Criar implementação** link relacionado para criar seu script de ponto de extensão específico de dados de ocupação e ambiente.

Configuração Conectores para local de trabalho Para dados Wi-Fi

Configure sensores de dados Wi-Fi do local de trabalho para capturar os dados de provedores de Wi-Fi para otimizar o uso do espaço e gerenciar com eficiência as operações do local de trabalho. Você pode usar dados Wi-Fi para determinar a ocupação de espaços e a presença dos funcionários no escritório.

Os dados Wi-Fi se integram com pontos de acesso, permitindo o rastreamento de conectividade do dispositivo e eventos de desconexão. Por exemplo, laptops e dispositivos móveis.

Nota: Conectores para local de trabalho Espera-se que os clientes criem seus próprios casos de uso de negócios para usar registros de dados Wi-Fi.

Configuração do conector Configuração de dados Wi-Fi

Configure a tabela Configurações do conector para carregar os dados Wi-Fi na tabela Dados de acesso Wi-Fi de destino (sn_wsd_wc_wifi_access_data). A tabela de configuração do conector recupera os dados de diferentes provedores de dados Wi-Fi.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que exista um registro de dados de tabela para os dados Wi-Fi.

Nota: A aplicação vem com dados de propagação ou registros de tabela do sistema de base, que incluem valores pré-preenchidos para dados Wi-Fi.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do Conector**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configurações do conector

Campo	Descrição
Tabela de destino	Tabela de destino ou destino para armazenar os dados Wi-Fi. Selecione a tabela Dados Wi-Fi (sn_wsd_wc_wifi_access_data).
Tipo	Tipo de dados do sensor. Selecione Wi-Fi na lista.
Definição de ponto de extensão	Definição do ponto de extensão para os dados Wi-Fi. Pesquisar usando o ícone de lista de pesquisa ( ) para localizar a definição do ponto de extensão **WifiAccessLogDataHandler** .
Tempo obsoleto (em minutos)	Tempo (em minutos) além do qual os dados são considerados obsoletos. Após esse tempo, os dados novos são obtidos da tabela do provedor de dados. Por exemplo, 5 minutos. A aplicação busca dados a cada 5 minutos.
Métricas compatíveis	Registro de destino para métricas compatíveis. Selecione Dados do evento.

4. Selecione **Enviar**.

Configuração do conector do provedor para dados Wi-Fi

Configure a tabela Configurações do conector do provedor para configurar dados Wi-Fi em locais de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Configuração do conector do provedor**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração do conector do provedor

Campo	Descrição
Provedor	Nome do provedor de dados Wi-Fi (por exemplo, Genetec).
Tipo de Origem	Opção para especificar o endpoint usando o qual Conectores para local de trabalho Recupera dados da Genetec ou de outros provedores de dados Wi-Fi.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, selecione **RestApi-pull** .
Ativo	Opção para selecionar dados de configuração do conector do provedor ativo. Somente registros ativos da tabela Configuração do conector do provedor são adicionados ou atualizados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Por padrão, este valor é definido como **falso** . Defina este valor como **verdadeiro** .
Configuração do Conector	Opção para selecionar itens de sensor necessários na tabela Configuração do conector. Por exemplo, Wi-Fi.
URL do Retorno de Chamada	Isso se aplica somente quando o Tipo de origem é Webhook.
Atualizar locais automaticamente	Opção para atualizar locais automaticamente quando espaços são adicionados ou quando alguns espaços são removidos de um local selecionado. O trabalho agendado **Atualizar registros de mapeamento de espaço do provedor** é executado diariamente e lê o. **Local de atualização automática** Campo na tabela Configuração do conector do provedor. Ele lê todos os registros nos registros de Configuração do conector do provedor e atualiza a tabela Mapeamento de espaço do provedor com os dados mais recentes. Por exemplo, se um novo andar ou um novo espaço for adicionado a um local, eles serão adicionados automaticamente a um local selecionado.
Nome do parâmetro do token	Nome do parâmetro do token.
Valor do token	Valor do token.
Métricas	Tabela de métricas.

4. Filtre espaços usando **Condição do filtro de espaço** .

   Selecione **Visualização** para ver os resultados que sua consulta de condição de filtro retorna. Selecione o link para exibir os registros de espaço correspondentes em Conectores para local de trabalho.

   Por exemplo, selecione **Espaço** da lista. Selecione a condição do filtro como **[é]** e insira manualmente os espaços **A1.001, A1.002, A1.003** .

   Quando uma linha é criada ou atualizada nas condições de filtro de espaço, os registros de espaço que atendem à condição são carregados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Uma regra de negócio é executada em segundo plano para preencher os registros de espaço selecionados na tabela Mapeamentos de espaço do provedor.

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando os registros são atualizados na tabela Configuração do conector do provedor, os espaços ou registros de local selecionados são atualizados na tabela Mapeamento de espaço do provedor. Os registros de local são atualizados com a hierarquia de local (registros de região, campus, prédio, andar e espaço).

Tabela de dados Wi-Fi

Recupere o nome do dispositivo, o ponto de acesso e a data e hora de conexão de um local de trabalho. . Conectores para local de trabalho Os dados Wi-Fi verificam a ocupação de um local de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: A aplicação vem com dados de propagação, ou registros de tabela do sistema de base, que incluem valores pré-preenchidos para dados Wi-Fi recuperados de dispositivos WAP (Wireless Access Point, ponto de acesso sem fio).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Dados de ponto de acesso ao Wi-Fi** > **Dados do Wi-Fi**.
2. No formulário, revise os detalhes do campo para dados de Wi-Fi.

Formulário de dados Wi-fi

Campo	Descrição
Ponto de acesso	Ponto de acesso Wi-Fi por meio do qual um dispositivo se conecta ou desconecta.
Nome do Dispositivo	O nome do dispositivo conectado ao Wi-Fi.
Local	Locais do local de trabalho atribuídos ao provedor de dados Wi-Fi. Os dados de localização mostram a hierarquia de localização completa (região, local, campus, edifícios, andares, e espaços).
Nome do cliente Wap	O nome do dispositivo cliente que se conecta a um ponto de acesso sem fio.
Dados de evento	Dados da série temporal. Selecione este valor para visualizar os dados da série temporal em diferentes transformações. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

Definição de ponto de extensão para dados Wi-Fi

Crie um ponto de extensão com script para processar dados de log de acesso Wi-Fi do provedor e convertê-los em um formato padrão. Confirme se cada provedor implementa esta extensão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar sn_wsd_wc.WifiAccessLogDataHandler .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na faixa do formulário, selecione **aqui** link para editar o registro.
4. Selecione **Criar implementação** Link relacionado para criar seu script de ponto de extensão específico de dados Wi-Fi.

Execute o gatilho Temperatura além do limite MetricBase

Monitore os limites de temperatura usando o gatilho Temperatura além do limite MetricBase, que lê os dados da série temporal dos dados de ocupação e ambiente MetricBase dados e iniciados Workflow Studio fluxos. Isso MetricBase O gatilho envia a notificação por e-mail para a pessoa ou grupo em questão quando a temperatura em um espaço excede o limite definido.

Antes de Iniciar

Nota: A aplicação vem com dados de propagação ou valores pré-preenchidos para o gatilho Temperatura além do limite. Para obter mais informações sobre MetricBase gatilhos, consulte Acionamento de fluxos usando dados do MetricBase .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Gatilhos de MetricBase** > **Definições de gatilho**.
2. Selecione **Temperatura além do limite** .
3. No formulário, revise e atualize os detalhes do campo.

Formulário Escolhas de dados de selo

Campo	Descrição
Agregador	Opção para selecionar o agregador de política de retenção. Selecione uma das seguintes opções: ○ Máx ○ Mín. ○ Média
Janela	A duração agregada para verificar a temperatura de um espaço. Por exemplo, 30 minutos.

4. Selecione **Atualizar**.

referências de Conectores para local de trabalho

Saiba mais sobre as funções, tabelas, propriedades do sistema e tabelas de trabalhos agendados instaladas com Conectores para local de trabalho.

Componentes instalados com conectores do Workplace

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Conectores para local de trabalho aplicação, incluindo funções de usuário e tabelas.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Conectores para local de trabalho

Funções de usuário

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_wc.manager	Fornece acesso de leitura a todos os dados, incluindo o Painel de ocupação e outros painéis.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	Fornece acesso de administrador para configurar e configurar o. Conectores para local de trabalho aplicação.	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	Fornece acesso de leitura a apenas algumas colunas e campos. O acesso de leitura é configurado pelos administradores.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas com Conectores para local de trabalho

Componentes da tabela

Tabela	Descrição
Provedores (sn_wsd_wc_provider)	Armazena dados do sensor de ocupação de espaço fornecidos pelos provedores de dados de ocupação.
Configuração do Conector [sn_wsd_wc_connector_config]	Configura um conector para se conectar à estrutura de integração. Esta configuração busca os dados da integração com as aplicações do local de trabalho. Esta tabela contém informações sobre os conectores do local de trabalho definidos na aplicação . Por exemplo, Dados de identificação, sensores de ocupação e assim por diante. Esta tabela também pode processar dados para cada um dos conectores por meio de pontos de extensão.
Dados de presença do funcionário [sn_wsd_wc_employee_attensiance_data]	A tabela de dados de Presença do funcionário é a tabela de destino para a qual os dados são importados da tabela de origem (tabela de dados de identificação). Esta tabela contém informações de dados de crachá de funcionários, como ID do usuário, tempo de crachá junto com qualquer outro evento definido nos conectores.
Execução do provedor [sn_wsd_wc_provider_execution]	Armazena todos os carimbos de data/hora de execução do trabalho programado. Sempre que o trabalho agendado **Dados do provedor de processo** execuções de registro, esta tabela tem uma entrada para a hora da última consulta. O tempo necessário para importar dados da tabela de origem (Dados de identificação) para a tabela de destino (Dados de presença do funcionário) é atualizado em **Hora da última consulta** . t

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da tabela

Tabela	Descrição
Configuração do conector do provedor [sn_wsd_wc_provider_config]	Armazena dados do provedor (ocupação ou selo). Importa dados da tabela de origem para a tabela de destino.
Eventos do conector [sn_wsd_wc_connector_events]	A tabela Eventos do conector (sn_wsd_wc_connector_events) carrega os dados de selo compartilhados pelos fornecedores de selo. O trabalho agendado **Processar registros de dados do provedor de webhook** É executado a cada minuto para carregar os dados do selo da tabela Eventos do conector (dados com Estado **Novo** Para a tabela Dados de presença do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configurar um evento de webhook.
Provedores (sn_wsd_wc_provider)	Armazena dados do sensor de ocupação de espaço fornecidos pelos provedores de dados de ocupação.
Mapeamento de tipo de espaço do provedor sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping	Armazena mapeamento entre Workplace Core registros de espaço ou local e registros de dados do provedor de sensor para dados de ocupação.
Mapeamento de espaço do provedor [sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping]	Armazenamentos Workplace Core registros de local.
Configuração da ação [sn_wsd_wc_action_config]	Armazena ações, subfluxos e definições de transformação do Spoke da Metrikus.
Dados de ocupação do espaço [sn_wsd_wc_space_occupancy]	Armazena IDs externos compartilhados por um provedor de sensor, por exemplo, Metrikus. Os IDs externos dos provedores de sensores são mapeados com espaços compartilhados por Conectores para local de trabalho.
Dados ambientais [sn_wsd_wc_space_environment]	Armazena dados de sensores ambientais (níveis de ar e temperatura para um local de trabalho). Para obter mais informações, consulte Configurar dados do sensor ambiental para um local de trabalho.
Unidade de medida [sn_wsd_wc_unit_of_measure]	Unidade de medida para ar, temperatura, VOC e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Configure a tabela de dados de unidades de medida para sensores ambientais.
Arquivar dados ambientais [ar_sn_wsd_wc_space_environment]	Arquiva dados ambientais. Para obter mais informações, consulte .
Arquivar ocupação do espaço [ar_sn_wsd_wc_space_occupancy]	Arquiva dados de ocupação do espaço. Para obter mais informações, consulte .

Trabalho programado

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**. Pesquisar Conectores para local de trabalho Em A coluna de pplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *Process webhook provider data records*: Executa a cada minuto para processar registros de dados do provedor de eventos do webhook. Para obter mais informações, consulte Configurar um evento de webhook.
- *Process provider data records*Executar a cada 5 minutos para processar registros de dados do provedor em Conectores para local de trabalho.
- *Refresh Provider Space Mapping records*Executa execuções diárias diariamente e executa a condição de filtro de espaço na tabela de configuração do Conector do provedor para os registros ativos em que o campo Atualização automática está definido como verdadeiro. Para obter mais informações, consulte Configuração do conector do provedor.

Formulário de dados ambientais para Conectores para local de trabalho

O formulário de dados do sensor ambiental tem valores de dados ambientais e unidades de medida pré-preenchidos.

Dados do ambiente

Campo	Descrição	Unidades
Configuração do conector do provedor	Sensor do provedor de dados ambientais. Por exemplo, **Metrikus-Ambiente** .	N/D.
Dióxido de carbono	Nível de concentração de dióxido de carbono (CO2) em um local de trabalho.	Unidades de dióxido de carbono.
Ozônio	Unidade de nível de ozônio em um local de trabalho.	Unidades de ozônio.
Temperatura	Níveis de temperatura para medir calor ou frio extremo em um local de trabalho.	Unidades de temperatura.
Total de compostos orgânicos voláteis (TVOCs)	Unidade para compostos orgânicos voláteis (VOCs) em um local. Ajuda a analisar a qualidade do ar e identificar as fontes de poluição para reduzir a exposição ambiental.	Unidades totais de compostos orgânicos voláteis (TVOCs).
Umidade relativa	Níveis de umidade em um local de trabalho. A alta umidade promove o crescimento de bolor que pode causar problemas respiratórias.	Unidades de humidade relativa.
Material particulado 2,5	Material particulado (PM) para partículas finas de ar com PM de 2,5.microns ou menos de diâmetro.	Material particulado 2,5 unidades.
Material particulado 10	Material particulado (PM) para matérias microscópicas suspensas no ar com PM de 10 mu ou micro de diâmetro.	Material particulado 10 unidades.
Carimbo de data/hora do evento	Data e hora do carimbo de data/hora do evento.	N/D

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados do ambiente

Campo	Descrição	Unidades
	Tempo obsoleto sn_wsd_wc_stale_time verifica se **Carimbo de data/hora do evento** os dados têm o carimbo de data/hora mais recente. Esta propriedade verifica o tempo além do qual os dados são considerados obsoletos. Além da hora obsoleta, os dados mais recentes ou atuais são obtidos do provedor de dados (por exemplo, Metrikus Spoke).	
Local	Local do local de trabalho onde o sensor de dados ambientais está instalado.	N/D
Status da consulta	**Nota:** Este é um campo interno e é usado pelo Conectores para local de trabalho Estrutura para otimizar as consultas do provedor. Este campo não deve ser atualizado manualmente.	N/D

Resumo de dados

Execute o. `DataSummarization`trabalho agendado para recuperar os dados resumidos agregados diários. Quando o trabalho agendado é executado, ele coleta os dados da tabela de destino e. MetricBase e armazena os dados agregados diários na respectiva tabela de resumo.

. MetricBase a aplicação armazena dados de série temporal, que são dados que são amostrados em intervalos regulares. O administrador especifica uma métrica a ser armazenada e a frequência de coleta, criando uma definição de série temporal no MetricBase. Os dados da série temporal são enviados da instância para MetricBase servidor que usa MetricBase API . Para obter mais informações sobre MetricBase, consulte Definição e coleta de dados do MetricBase .

Conectores para local de trabalho oferece suporte à recuperação dos dados da série temporal do MetricBase e preenche os dados nas seguintes tabelas de resumo:

Navegar até **Tudo** > **Conectores do Workplace** > **Resumo** para exibir as tabelas de resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de resumo

Nome da tabela	Descrição
Dados resumidos de ocupação do espaço por dia	A tabela Dados resumidos diários de ocupação do espaço (sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data) exibe dados agregados recuperados da tabela de destino Dados de ocupação e ambiente e MetricBase. . `DataSummarization`o trabalho agendado é executado diariamente e carrega os dados resumidos agregados diários na tabela. Ele coleta os dados de métrica (valor de ocupação de espaço) da tabela de destino (dados de ocupação e ambiente) e. MetricBase E preenche os dados na tabela de resumo (Dados de resumo diário de ocupação de espaço).
Dados de resumo do Wi-Fi por dia	Na tabela Dados de resumo diário do Wi-Fi (sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data), você pode exibir dados agregados de provedores de Wi-Fi para determinar a presença do funcionário no escritório. . `DataSummarization`O trabalho agendado é executado diariamente e recupera os dados de resumo com base nos dados da série temporal do Wi-Fi armazenados na tabela de destino de dados do Wi-Fi e MetricBase banco de dados.
Dados de resumo ambiental por dia	A tabela Dados de resumo diário ambiental (sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data) exibe dados ambientais agregados diários, incluindo qualidade do ar e temperatura de um local de trabalho. . `DataSummarization`O trabalho agendado é executado diariamente e carrega os dados resumidos agregados diários na tabela Dados de resumo diário ambiental. Coleta dados de métrica da tabela de destino (dados de ocupação e ambiente) e. MetricBase e preenche os dados da tabela de resumo.
Dados de resumo ambiental por hora	A tabela Dados de resumo diário ambiental (sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data) exibe dados agregados do ambiente por hora, incluindo dados de qualidade do ar e temperatura de um local de trabalho. . `DataSummarization`O trabalho agendado é executado diariamente e carrega os dados resumidos agregados por hora na tabela Dados de resumo por hora ambiental. Coleta dados de métrica da tabela de destino (dados de ocupação e ambiente) e. MetricBase e preenche os dados da tabela de resumo.

Arquivar e limpar tabelas de dados de resumo

Use as regras de arquivamento e regras de destruição para arquivar e limpar os dados de resumo. Arquive e limpe os dados de resumo diário de ocupação de espaço (sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data), Dados de resumo diário ambiental (sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data), Dados de resumo por hora ambiental (sn_wsd_hourly_summary_data_wifi_daily_records).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Selecione e abra a regra de arquivamento necessária.

Regras de arquivamento para dados de resumo

Tipo	Regra de arquivamento	Duração
Dados resumidos de ocupação do espaço por dia	Tabela de dados de resumo diário da ocupação do espaço de arquivamento	Arquive a tabela de dados de resumo diário de ocupação do espaço após 365 dias.
Dados de resumo ambiental por dia	Arquivar dados de resumo diário ambiental (ar_sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data)	Arquive a tabela de dados de resumo diário ambiental após 365 dias.
Dados de resumo ambiental por hora	Arquivar dados de resumo ambiental por hora (ar_sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data)	Arquive a tabela de dados de resumo ambiental por hora a cada 15 dias.
Dados de resumo do Wi-Fi por dia	Arquivar tabela de dados de resumo diário de Wi-Fi	Arquive a tabela de dados de resumo diário do Wi-Fi após 365 dias.

3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Em **Condições** altere as condições do filtro de arquivamento conforme necessário.
5. Selecione **Executar Arquivar agora** link relacionado.
   Os dados são arquivados na tabela Arquivado.
6. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Destruição de Arquivo**.
7. Selecione e abra a regra de destruição necessária.

Regras de destruição para dados de resumo

Tipo	Regra de destruição	Duração
Dados resumidos de ocupação do espaço por dia	Regra de destruição para sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_data	Limpa os dados da tabela Dados de resumo diário da ocupação do espaço de arquivamento [ar_sn_wsd_wc_space_occupancy_daily_summary_da após 365 dias.
Dados de resumo ambiental por dia	Regra de destruição para sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data	Limpa os dados da tabela Dados de resumo diário ambiental do arquivo [ar_sn_wsd_wc_environmental_daily_summary_data após 365 dias.
Dados de resumo ambiental por hora	Regra de destruição para sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_data	Limpa os dados da tabela Dados de resumo ambiental por hora do arquivamento [ar_sn_wsd_wc_environmental_hourly_summary_dat a cada 15 dias.
Dados de resumo do Wi-Fi por dia	Regra de destruição para sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data	Limpa os dados da tabela Dados de resumo diário de arquivamento de Wi-fi

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Regra de destruição	Duração
		[ar_sn_wsd_wc_wifi_daily_summary_data] após 365 dias.

8. Em **Duração do arquivamento** defina a duração do arquivamento antes que os registros sejam destruídos.
9. Execute o trabalho selecionando **Executar Destruição de arquivo agora** link relacionado.

Execute o trabalho DataSummarization sob demanda

Use o trabalho agendado OnDemandDataSummarization sob demanda para recuperar dados de resumo para o tipo de conector necessário se o trabalho agendado Data Summarization falhar ao preencher os relatórios de resumo de ocupação, ambiental ou Wi-Fi.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Em **Pesquisa de aplicações** campo, insira `Conectores do local de trabalho` .
3. Nos resultados da pesquisa filtrados, selecione e abra o trabalho agendado OnDemandDataSummarization.
4. Selecione **Executar agora**.

Migrar dados de evento para novas tabelas de resumo

Migre dados de eventos de sensor antigos das tabelas existentes para as novas tabelas de dados de resumo usando o trabalho agendado OnDemandDataMigration.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este trabalho resume dados agregados diários com base em critérios especificados, como dia, hierarquia de local e entidade de negócios para ocupação, ambiente, selo e dados de Wi-Fi. Os dados resumidos são armazenados nas novas tabelas Dados de resumo diário de ocupação do espaço, Dados de resumo diário de Wi-Fi, Dados de resumo diário ambiental e Dados de resumo por hora ambiental.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Em **Pesquisa de aplicações** campo, insira `Conectores do local de trabalho` .
3. Nos resultados da pesquisa filtrados, selecione e abra o trabalho agendado OnDemandDataMigration.
4. Selecione **Executar agora**.

Gestão de resposta a emergências

ServiceNow® Gestão de resposta a emergências As aplicações ajudam sua organização a mobilizar seus esforços de continuidade de negócios durante desastres naturais e pandemias como COVID-19. Simplifique e automatize atividades em várias frentes para manter todos informados e conectados conforme você antecipa ou enfrenta emergências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vídeo que descreve os aplicativos Gestão de resposta a emergências e como eles funcionam juntos

Gestão de resposta a emergências as aplicações incluem:

Contato para situação emergencial

Mantenha-se conectado com os usuários por e-mail ou notificações por push de dispositivos móveis. Compartilhe informações importantes sobre medidas de emergência e segurança e peça aos usuários que relatem seu status e localização. Com a instalação de Pesquisa de preparação do funcionário, você usará Contato para situação emergencial para enviar um link de pesquisa para ajudar você a avaliar se os usuários estão prontos para retornar ao local de trabalho.

Relato de emergência

Permita que os usuários relatem o status de integridade. Se os usuários relatarem que estão entrando em quarentena, um fluxo de trabalho os ajudará a retornar ao trabalho com segurança quando estiverem prontos. Funções como RH também podem ser alertadas.

Gestão emergencial de exposição

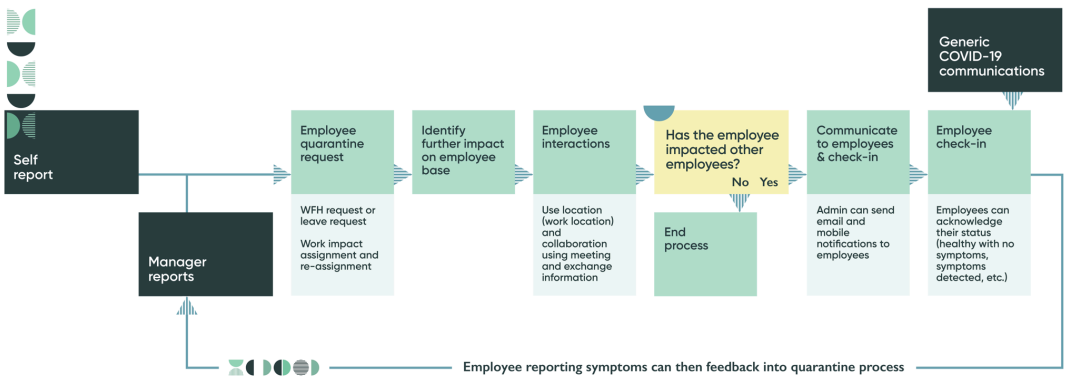
Identifique usuários que podem ter sido expostos a uma doença infecciosa analisando as reuniões de um usuário afetado , locais , turnos e reservas e verificações de crachá.

Emergency Response Management for Now Mobile

Habilite seus usuários que usam o. Now Mobile aplicação a ser respondida Contato para situação emergencial enviar mensagens por push e também relatar automaticamente o status de integridade.

Use Gestão de resposta a emergências aplicativos juntos para automatizar fluxos de trabalho para compartilhar informações com usuários, avaliar o impacto em sua equipe e responder ao evento de emergência.

Fluxo de trabalho do app de resposta a emergências, desde a emissão de relatórios automáticos até a avaliação da exposição e a solicitação de check-in do status de integridade do usuário



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de resposta a emergências para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Gestão de resposta a emergências aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Suporte ao Domain Separation para Gestão de resposta a emergências aplicações

Você pode saber mais sobre o suporte à separação de domínios para casos de uso de provedor de serviços em cada Gestão de resposta a emergências tópico da aplicação.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Contato para situação emergencial

Notifique os usuários sobre informações importantes sobre situações de emergência previstas ou que ocorrem. Envie uma notificação de divulgação por e-mail, mensagem por push para celular ou mensagem SMS para solicitar uma resposta do usuário. Você também pode configurar outros canais de comunicação preferenciais.

Emergency Outreach foi desenvolvido com outro ServiceNow® Gestão de resposta a emergências Apps para monitorar e ajudar a impedir a propagação da comunidade de doenças infeciosas, como a COVID-19 entre os usuários. Com o lançamento de adicional ServiceNow® Safe Workplace Suite aplicações, as empresas são capazes de gerenciar uma situação de emergência a partir do surto através da reabertura do local de trabalho.

Alguns dos Safe Workplace Suite os aplicativos aproveitam o. Contato para situação emergencial recurso de notificação para se comunicar com os usuários.

- Pesquisa de preparação do funcionário fornece uma notificação de divulgação com um link para uma pesquisa para avaliar a prontidão do usuário para retornar ao local de trabalho. Personalize a notificação e a pesquisa para lidar com as preocupações da sua empresa.
- Avaliação de saúde do funcionário o usa notificações de divulgação para solicitar que os usuários enviem sua verificação de status de integridade todos os dias antes de retornar ao local de trabalho.
- Rastreamento de contatos usa as seguintes notificações de divulgação:
  - Uma notificação de divulgação para solicitar que os usuários no local de trabalho forneçam uma lista de usuários com os quais eles estiveram em contato durante o dia. A notificação de log diária pode ser programada e enviada em um determinado horário todos os dias úteis ou conforme necessário. Manter logs diários permite que os rastreadores de contato acompanhem os usuários afetados quando um usuário é afetado.
  - Uma notificação de divulgação para solicitar que os usuários revisem a política de privacidade da organização e forneçam consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.
  - Uma notificação de divulgação para contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los de que eles podem ter sido potencialmente expostos a um usuário afetado no local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Safe Workplace Suite os apps exigem uma assinatura. Instalar Contato para situação emergencial em primeiro lugar, em seguida, instale o. Safe Workplace Suite aplicação.



Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Use com outro Gestão de resposta a emergências aplicações

. Gestão de resposta a emergências criados no ServiceNow AI Platform®, ajude as organizações em seus esforços de resposta a emergências. Com Gestão emergencial de exposição, você pode identificar usuários que podem ter sido expostos a usuários afetados. Por meio de Relato de emergência aplicação, os usuários podem relatar automaticamente seu status de integridade. Os gerentes podem rastrear o status de integridade de seus subordinados diretos para que o trabalho possa ser reatribuído e as equipes de resposta possam monitorar os dados e as tendências gerais. Ambas as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de resposta a emergências para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Gestão de resposta a emergências aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Contato para situação emergencial

Você pode instalar o Contato para situação emergencial se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de instalar Contato para situação emergencial nenhuma configuração de administração adicional é necessária. Como opção, você pode configurar notificações e mensagens de resposta.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Emergency Outreach .
3. Clique em **instalar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.

4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração selecionando **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo no Now Support Base de conhecimento.

5. Clique em **instalar** .
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .

Resultado
Contato para situação emergencial está instalado em sua instância.

O que Fazer Depois
Opcionalmente, instale Pesquisa de preparação do funcionário para usar com Contato para situação emergencial. . Pesquisa de preparação do funcionário o app permite que você avalie a prontidão de seus funcionários para retornar ao local de trabalho usando Contato para situação emergencial notificações.

Instalar Pesquisa de preparação do funcionário para usar com Contato para situação emergencial

Você pode instalar o Pesquisa de preparação do funcionário se tiver a função de administrador. Instalando Pesquisa de preparação do funcionário adiciona opções de notificação ao Contato para situação emergencial aplicação. Uma pesquisa de prontidão de integridade padrão é fornecida como exemplo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formulário Enviar divulgação em Contato para situação emergencial tem uma opção para enviar uma pesquisa em vez de uma solicitação de status de integridade. Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin se tornam proprietários da pesquisa de prontidão de integridade de exemplo.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Pesquisas de prontidão do funcionário .
3. Selecione **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.
4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração selecionando **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, selecione **Fechar** .

Resultado

Pesquisa de preparação do funcionário está instalado em sua instância. Navegue até Contato para situação emergencial aplicação.

Componentes instalados com Contato para situação emergencial

Vários tipos de componentes são instalados com Contato para situação emergencial, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Contato para situação emergencial funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Contato para situação emergencial [sn_imt_checkin.checkin_admin]	Pode criar uma nova notificação de Divulgação de emergência e exibir as respostas recebidas do usuário. Pode criar e gerenciar Local de trabalho seguro públicos. . Base para preparação do funcionário o aplicativo deve ser instalado.	survey_creator

Tabelas instaladas

Tabelas Contato para situação emergencial

Tabela	Descrição
Contato para situação emergencial [sn_imt_checkin_employee_check_in]	Defina o público e o conteúdo da notificação a serem enviados aos usuários.
Confirmações de divulgação [sn_imt_checkin_check_in_acnowledgement]	Defina o registro de confirmação de divulgação e a resposta recebida de um usuário.
Opções de resposta [sn_imt_checkin_response_option]	Defina as respostas que aparecem na mensagem de notificação para os usuários.
Contato para situação emergencial Canais [sn_imt_checkin_channels]	Crie canais de notificação usando um script ou subfluxo, como para Slack Ou plataformas de colaboração do Facebook.
Confirmações de verificação de integridade [sn_imt_checkin_health_verification_acnowledgement]	Defina o registro de confirmação de verificação de integridade diária e a resposta recebida de um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Contato para situação emergencial

Tabela	Descrição
	A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário. Os dados desta tabela são exibidos na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade quando você envia a notificação de divulgação da Verificação de integridade diária aos funcionários.
Contato para situação emergencial Canais de notificação [sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in]	Contém registros conectando Contato para situação emergencial notificações com o canal de notificação usado quando foi enviado.
Script Sysauto de extensão [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	Contém trabalhos agendados para enviar notificações de divulgação, como logs de contato diários do Rastreamento de contatos aplicação.
Instâncias de Pesquisa [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_check in]	Associa registros de pesquisa de divulgação com instâncias de pesquisa para gerar relatórios melhores.
Critérios de resposta [sn_imt_checkin_response_criteria]	Conjunto de perguntas que determinam se o script de resposta é executado quando um funcionário conclui uma pesquisa com base nas respostas do funcionário a essas perguntas.
Script de resposta [sn_imt_checkin_response_script]	Lista de todos os scripts de resposta. Scripts de resposta são usados para executar ações automaticamente com base nas respostas do funcionário às perguntas da pesquisa.
Exibir logs de instância de divulgação [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	Lista de pesquisas de divulgação com informações sobre sua criação e o status de suas instâncias de pesquisa.

Configurar Contato para situação emergencial notificações

Um usuário com a função de administrador pode adicionar notificações por e-mail para usar em qualquer um dos aplicativos que se comunicam usando Contato para situação emergencial. Cada app fornece uma notificação por e-mail padrão como exemplo para ajudar no planejamento de uma nova notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador e sn_imt_checkin.checkin_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Contato para situação emergencial o recurso de notificação é compatível com as seguintes aplicações e notificações de alcance do sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contato para situação emergencial Solicitar resposta do funcionário indicando o status de integridade.
- Pesquisa de preparação do funcionário: Enviar um link de pesquisa com perguntas para determinar a prontidão do funcionário para retornar ao local de trabalho.
- Avaliação de saúde do funcionário: Solicite que os funcionários confirmem sua verificação de status de integridade todos os dias antes que possam retornar ao local de trabalho.
- Rastreamento de contatos:
  - Programe uma notificação por e-mail para solicitar que os funcionários no local de trabalho listem outros funcionários com os quais estavam em contato.
  - Programe uma notificação por e-mail para solicitar que os funcionários revisem a política de privacidade da organização e forneçam consentimento para usar seus dados para rastreamento de contato.
  - Envie uma notificação por e-mail para contatos potencialmente expostos em um caso de exposição para notificá-los de que eles podem ter sido potencialmente expostos a um funcionário afetado no local de trabalho.

Procedimento

1. Adicione uma notificação por e-mail para personalizar as condições de envio e o conteúdo da notificação para um alcance.
2. Atualize a notificação por e-mail usado na notificação de divulgação.
3. Adicione um público do Safe Workplace para os funcionários para os quais você deseja enviar a notificação.
4. Configurar opções de resposta se um contato exigir.
5. **Opcional:** Criar canais de notificação adicionais , como Slack ou Microsoft Teams por meio do qual você deseja enviar notificações.
6. **Opcional:** Adicione uma pesquisa, como a Pesquisa de prontidão do funcionário, a ser enviada com a notificação de divulgação.

   (Optional) Para obter informações sobre como selecionar a pesquisa, consulte .

   Para obter informações sobre como criar uma pesquisa, consulte Administração da pesquisa e. Designer de pesquisa .
7. Configure e envie notificações por e-mail, celular e SMS de divulgação para seus funcionários.

   Nota: As notificações por SMS estão disponíveis somente para confirmações de divulgação e verificações diárias de integridade.

Adicionar notificações por e-mail para uso com Contato para situação emergencial

Adicione uma notificação por e-mail para personalizar as condições de envio e a notificação para seus funcionários e usá-la no lugar da notificação padrão de um Contato para situação emergencial notificação.

Antes de Iniciar

Revise a notificação por e-mail padrão para se familiarizar com a forma como a notificação é disposta e com script. Use os detalhes da notificação padrão para preparar as informações a serem usadas na notificação que você está adicionando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail padrão por aplicação

Aplicação	Nome da notificação
Contato para situação emergencial	Check-ins do funcionário
Pesquisa de preparação do funcionário	Pesquisas de divulgação
Avaliação de saúde do funcionário	Verificação diária de integridade
Rastreamento de contatos	• Alerta de log diário do funcionário • Consentimento de privacidade do usuário • Contato exposto do Notify

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificações do sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificação

Notificação de divulgação	Campos obrigatórios para configurar a notificação por e-mail
Check-in voluntário de integridade	**Tabela** Campo: Confirmações de divulgação [sn_imt_checkin_check_in_acnowledgement] **Quando enviar** guia: ○ **Enviar quando** : Selecione **Registro inserido ou atualizado** ○ **Condições** : **[User.Ativo][is][true]** **[Contagem de notificações][mudanças]** e. **[Sys ID] [Começa com]**
Pesquisas de divulgação	**Tabela** Campo: Instância de avaliação [asmt_assessment_instance] **Quando enviar** guia: ○ **Enviar quando** Campo: Selecione **O evento foi disparado** ○ **Nome do evento** Campo: Selecione **sn_imt_checkin.survey_instance_notify** ○ **Condições** : **[Atribuído a.Ativo][is][true]**
Log de contato diário	**Tabela** Campo: Confirmações de log diário [sn_imt_tracing_daily_log_acnowledgement] **Quando enviar** guia:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação de divulgação	Campos obrigatórios para configurar a notificação por e-mail
	○ **Enviar quando** : Selecione **Registro inserido ou atualizado** ○ **Condições** : **[User.Ativo][is][true]** e. **[Status de confirmação][não é][Confirmado]**
Consentimento de privacidade do usuário	**Tabela** Campo: Aviso de privacidade do usuário e consentimentos [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] **Quando enviar** guia: ○ **Enviar quando** : Selecione **Registro inserido ou atualizado** ○ **Condições** : **[Consentimento primário][está vazio]** e. **[Status do consentimento][is][não reconhecido]** e. **[Contagem de notificações][mudanças]** e. **[Contagem de notificações][Maior que ou é][1]** e. **[User.Ativo][is][true]** e. **[Divulgação de emergência.Notificação por e-mail][is][true]**
Contato exposto do Notify	**Tabela** Campo: Aviso de exposição [sn_imt_tracing_exposure_notice] **Quando enviar** guia: ○ **Enviar quando** : Selecione **Registro inserido ou atualizado** ○ **Condições** : **[User.Ativo][is][true]** e. **[Contagem de notificações][mudanças]**
Verificação diária de integridade	**Tabela** Campo: Confirmações de verificação de integridade [sn_imt_checkin_health_verification_acnowledgement] **Quando enviar** guia: ○ **Enviar quando** : Selecione **Registro inserido ou atualizado** ○ **Condições** : **[User.Ativo][is][true]** e. **[Status de confirmação][não é][Confirmado]**

4. Em **Condição avançada** insira o código para associar a notificação por e-mail à notificação de divulgação correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para a notificação de Pesquisas de divulgação:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

- Para outras notificações de divulgação:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

Substitua a variável <your-sys_id> pelo sys_id da notificação que você está adicionando. Para fazer isso, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Copiar sys_id** e cole o sys_id na linha de código.

5. Em **Quem receberá** selecione o público para o qual a notificação será enviada.
   Você também pode selecionar o público-alvo ao configurar ou enviar a notificação de divulgação associada. Para obter mais informações, consulte Enviar notificações para uma emergência.
6. Em **O que ele conterá** , insira o assunto e o texto da mensagem de e-mail.
   Limpe o modelo de e-mail se ele não se aplicar à sua notificação de divulgação ou se você tiver definido o conteúdo do e-mail na notificação de divulgação correspondente.
7. Clique em **Enviar**.
8. Na lista Notificações, abra a notificação que você adicionou e clique em **Visualizar notificação** .
9. Revise a notificação e modifique conforme necessário.
10. Clique em **Atualizar**.

Modificar notificações usadas com Contato para situação emergencial

O administrador pode modificar as notificações por e-mail usadas com Contato para situação emergencial.

Antes de Iniciar

Revise os detalhes sobre planejamento, criação e modificação de notificações do sistema começando com Crie uma notificação por e-mail .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Enviar divulgação**E selecione a guia Configuração de conteúdo.
2. Em **Modo de resposta** selecione o modo da notificação de divulgação a ser alterado.
   A notificação padrão para esse modo de resposta é exibida. Se ela não aparecer, pesquise a notificação por nome e selecione-a.

Notificações por e-mail padrão por aplicação

Aplicação	Nome da notificação
Contato para situação emergencial	Check-ins do funcionário
Pesquisa de preparação do funcionário	Pesquisas de divulgação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Nome da notificação
Avaliação de saúde do funcionário	Verificação diária de integridade
Rastreamento de contatos	○ Alerta de log diário do funcionário ○ Consentimento de privacidade do usuário ○ Contato exposto do Notify

3. Clique no ícone de visualização ( ) ao lado de **Notificação** e, em seguida, clique em **Abrir registro** .
4. No registro de notificação, modifique os detalhes da notificação.
   Siga os requisitos da notificação específica da aplicação. Para revisar os requisitos de cada aplicação, consulte Adicionar notificações por e-mail para uso com Contato para situação emergencial.
5. Clique em **Visualizar notificação** e verifique suas mudanças.
   Certifique-se de que as informações necessárias na notificação estejam corretas e os links sejam válidos.
6. Ao terminar, clique em **Atualizar**.

Resultado
A notificação modificada é usada para futuras notificações de divulgação para a aplicação correspondente.

Adicione um Local de trabalho seguro público para Contato para situação emergencial

Adicione uma coleção de usuários para Contato para situação emergencial notificações. Segmente usuários específicos com base em critérios como local, departamento ou grupo.

Antes de Iniciar
. Local de trabalho seguro o recurso público estará disponível se você tiver comprado Base para preparação do funcionário.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Público do local de trabalho seguro** e clique em **Novo** .
2. Em **Nome** , insira um nome descritivo para o público.

   Example
   Por exemplo, Criando grupo de rede C. ou Funcionários das instalações que se reportam a Bob .
3. Indique os usuários que devem receber notificações.

Método	Ação
Adicionar usuários manualmente	Selecione os usuários que você deseja adicionar ao público em **Usuários** campo.
Carregue uma planilha de usuários	Selecione o link para adicionar um arquivo no **Carregar arquivo** campo. O cabeçalho da primeira coluna da planilha deve ser user_name Se você carregar uma lista de IDs de usuário ou e-mail se você carregar uma lista de endereços de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
	Nota: Se você tiver mais de 500 entradas, divida a planilha em vários arquivos.
Use critérios adicionais com base em campos comuns da tabela Usuário [sys_user]	**a.** Selecione valores para **Grupos** , **Funções** , **Empresas** , **Locais** ou **Departamentos** campos. **b.** Selecione um valor em **Critérios de público** campo. ▪ Inclua todos os usuários listados no campo Usuários e todos os usuários adicionais que atendam a pelo menos um dos outros critérios selecionando **Qualquer um dos critérios (OU)** . ▪ Incluir somente usuários que atendem a todos os critérios selecionados selecionando **Todos os critérios (E)** . Todos os usuários listados em **Usuários** os campos serão incluídos no público somente se também atenderem a todos os critérios adicionais.
Insira condições no Construtor de condições	**a.** Mantenha a configuração padrão da tabela Usuário [sys_user] ou selecione uma tabela diferente e selecione uma coluna nessa tabela para exibir seus campos. O Construtor de condições lista campos com base em sua seleção. Role até a parte inferior da lista e selecione **Mostrar campos relacionados** para exibir campos de tabelas relacionadas. O número de usuários que o público conterá é mostrado abaixo de **Critérios de público** campo. Ao adicionar critérios, verifique este número para garantir que os usuários sejam adicionados e filtrados conforme você pretende. **b.** Crie a condição. Por exemplo, você pode especificar um andar de um edifício específico ou usuários que se reportam a um gerente específico.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Contato para situação emergencial opções de resposta

Configure as opções de resposta que os funcionários escolhem para responder a um Contato para situação emergencial solicitação de status de integridade. Você pode modificar as respostas do sistema de base, adicionar novas respostas e desativar as respostas que você não usa mais.

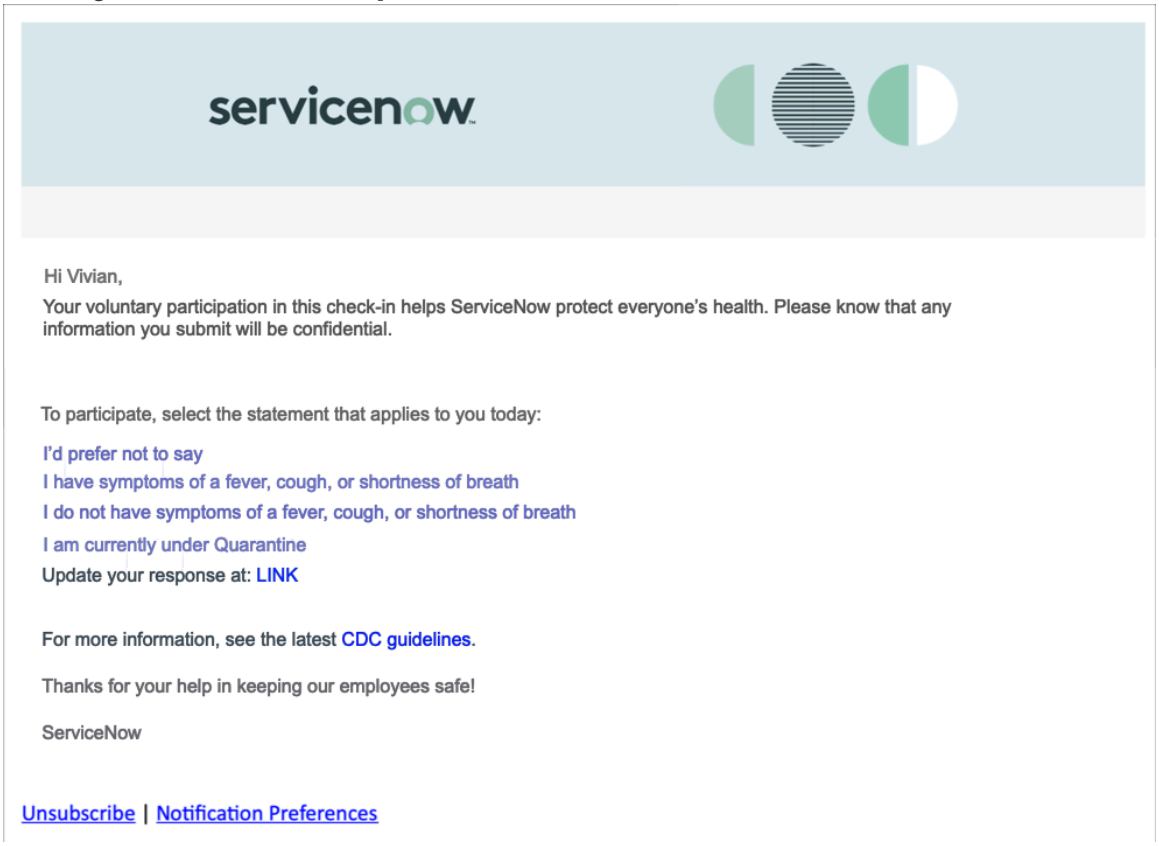
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As opções de resposta aparecem em Contato para situação emergencial notificação por e-mail que os funcionários recebem.

Mensagem de e-mail com respostas



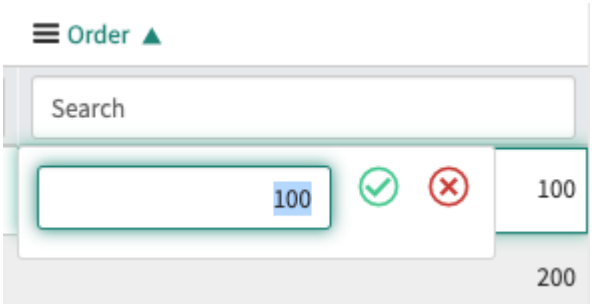
Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Opções de resposta**.
2. **Opcional:** Altere o texto de uma opção de resposta.
   a. Abra a opção de resposta.
   b. Edite o texto em **Texto de resposta** campo.
   c. Clique em **Atualizar**.
3. **Opcional:** Mude a ordem na qual as opções de resposta aparecem.
   A maneira mais fácil de mudar a ordem é usar o recurso de edição de lista na lista de opções de resposta. Você também pode abrir cada opção para atualizar o número do pedido. As respostas aparecem em ordem numérica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Pedido** , clique duas vezes no valor do pedido a ser atualizado.



b. Insira o número e clique no ícone de marca de seleção verde.

c. Verifique se as respostas aparecem na ordem apropriada clicando em **Pedido** cabeçalho da coluna até que seja classificado em ordem decrescente.

4. Opcional: Adicione uma opção de resposta.

a. Na lista Opções de resposta, clique em **Novo.**

b. Preencha os campos.

Campos de formulário

Campo	Descrição
Texto da resposta	O texto que o usuário pode selecionar como resposta.
Ordem	O número que especifica a posição desta resposta na lista. Para colocar a nova resposta: ▪ Primeiro, forneça o menor número. ▪ No meio, forneça um número entre os números das respostas acima e abaixo. ▪ No final, forneça o número mais recente.
Valor da resposta	Valor exclusivo e somente leitura com base no texto da resposta.
Ativo	Opção para garantir que esta opção de resposta apareça na notificação.
Opção de SMS	O número que um usuário seleciona para responder a uma notificação por SMS com esta resposta. Cada opção de SMS deve ter um número exclusivo. **Nota:** Atribua um número se sua empresa usará esta resposta em notificações por SMS.
Modo de resposta	O modo da notificação de divulgação, como confirmações de divulgação.

c. Clique em **Enviar**.

5. Opcional: Desative uma opção de resposta limpando **Ativo** e clique em **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um Contato para situação emergencial canal de notificação

Crie um canal de notificação para enviar solicitações de status de integridade usando o método de comunicação preferencial da sua empresa, como Slack ou Microsoft Teams plataformas de colaboração. Crie o canal de notificação usando um script ou um subfluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

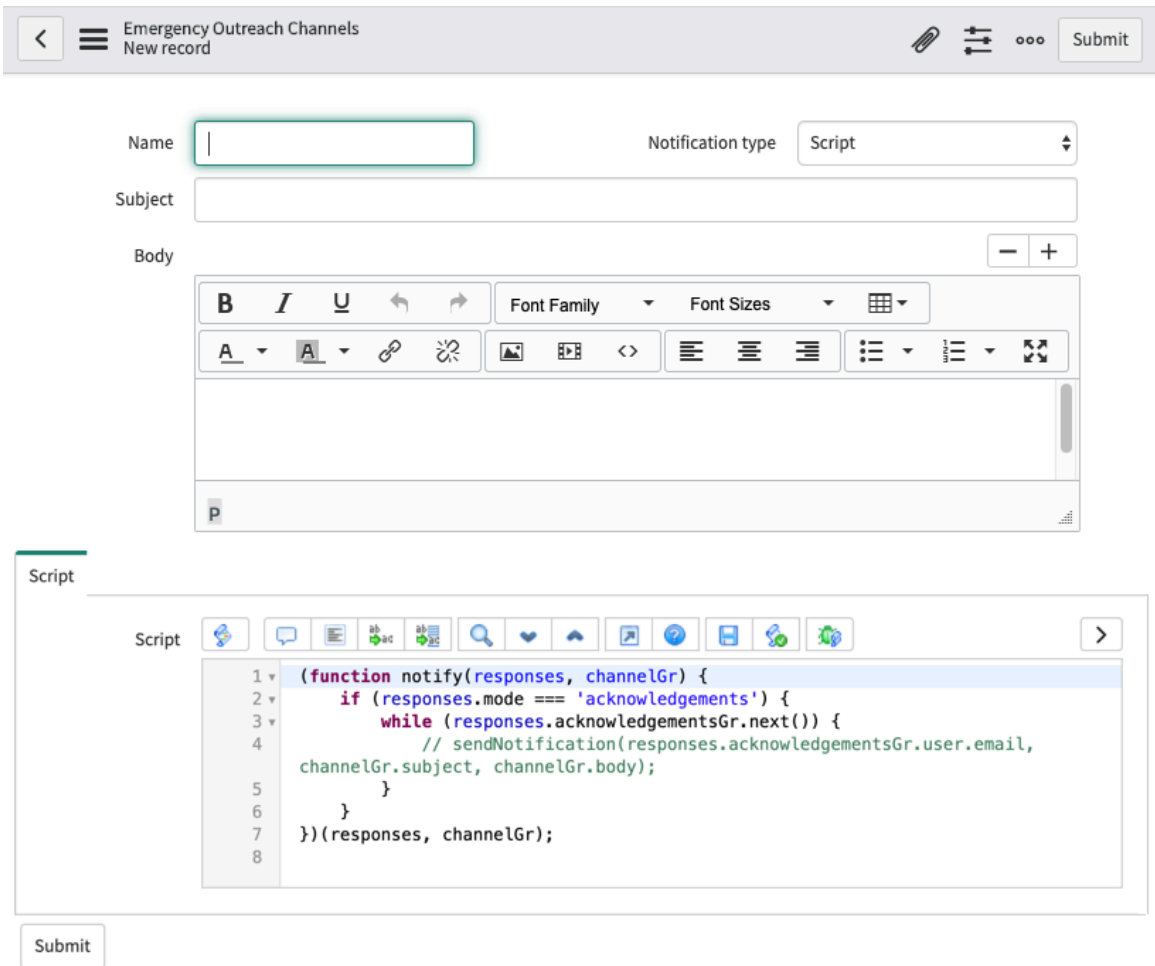
Depois de criar um canal de notificação, você pode selecionar o canal ao enviar uma notificação. O canal usa o assunto e o corpo especificados e envia notificações para os usuários selecionados quando você envia a solicitação de status de integridade.

Por exemplo, o grupo de rede de TI da sua empresa tem um Slack canal que eles monitoram mais de perto do que o e-mail. Crie um Slack canal de notificação. Para se comunicar com os membros do grupo da rede de TI, selecione o grupo como o público-alvo e selecione Slack canal de notificação.

. **Notificação por e-mail** e. **Notificação por push do Now Mobile** as caixas de seleção estão marcadas, todas as três notificações são enviadas. Para usar somente o. Slack canal de notificação, desmarque essas duas caixas de seleção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Canais**.
2. Clique em **Nova**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira o nome do seu canal de notificação.
   Use um nome curto que indique o método de comunicação para facilitar para o solicitante escolher o canal correto.
4. Em **Assunto** insira o assunto do canal de notificação.
5. Em **Corpo** , insira o corpo da mensagem.
6. Crie um canal de notificação de script.

   a. Em **Tipo de notificação** deixe o tipo de notificação padrão de **Script** .

   b. Em **Script** substitua o código no comentário pelo script para se conectar ao seu canal.

   Example

```
{
        // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

   Para obter informações sobre APIs JavaScript para GlideRecord, consulte GlideRecord - Com escopo .

   c. Clique em **Enviar**.

   Example

   O exemplo a seguir inclui o código para contar o número de confirmações e instâncias de pesquisa geradas quando a notificação é enviada. Ele exibe o número de confirmações e instâncias de pesquisa bem-sucedidas. Use essas informações para revisar e lidar com erros que aparecem na lista relacionada Log de entrega no registro de divulgação.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. Crie um canal de notificação de subfluxo.

   a. Crie um subfluxo para usar na notificação de divulgação.
   Para obter informações sobre como criar, publicar e testar subfluxos, consulte Subfluxos .

   Use as seguintes entradas no subfluxo que você cria:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *modo* (cadeia de caracteres)
- *akcnorenowledgements* (Registros de sn_imt_checkin_check_in_acnowledgement)

  Se o modo for *confirmações* , Em seguida, as confirmações são definidas como GlideRecord válido e *survey_instances* . nulo .
- *survey_instances* (Registros de asmt_assessment_instance)

  Se o modo for *survey_instances* , Em seguida, survey_instances será definido como GlideRecord válido e *confirmações* . nulo .
- *canal* (Referência de sn_imt_checkin_channels)

As seguintes saídas são opcionais:

- *total_count* (inteiro)
- *sent_count* (inteiro)

Para revisar essas saídas, inclua o número total de confirmações ou pesquisas versus as confirmações ou pesquisas bem-sucedidas.

b. Selecione **Subfluxo** tipo de notificação.
A seção Script muda para Fluxo e **Subfluxo** o campo de referência é exibido.

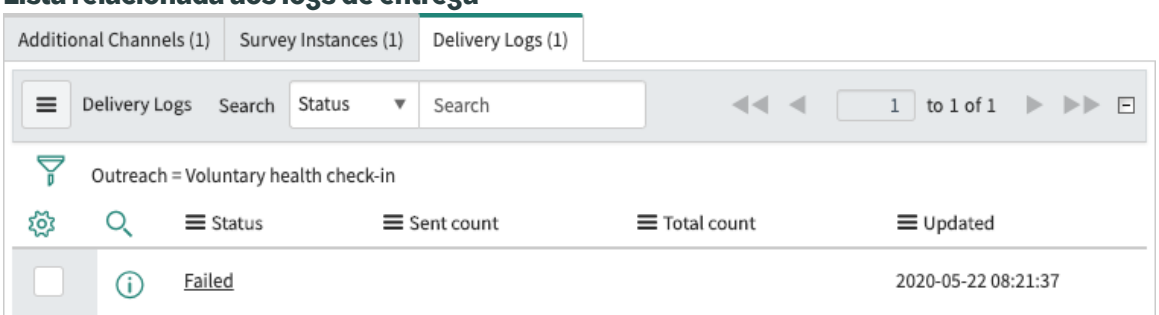
c. Selecione o subfluxo que você criou.

8. Clique em **Enviar**.

Trouble?

Quando uma divulgação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada Logs de entrega aparece na mensagem de divulgação.

Lista relacionada aos logs de entrega



1. Teste o canal de notificação para uma mensagem de divulgação e abra o registro com falha para revisar a mensagem de erro.
2. Corrija erros que causaram a falha da notificação.
3. Continue testando o canal de notificação até que ele não falhe mais.

Example: Slack script do canal

Nota: O script a seguir é somente para referência. Consulte-o ao desenvolver um script de canal de notificação para seu ambiente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
      client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
 xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
      client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
      client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
      return client;
   };

   var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
      var emailToSlackIdMap = {};
      for (var i = 0; i < users.length; i++) {
         var email = users[i].profile.email;
         if (email) {
            emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
         }
      }
      return emailToSlackIdMap;
   };

   var runSlackCommand = function (method, params) {
      var client = createClient();
      client.setHttpMethod('post');
      client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
      client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
      var response = client.execute();
      if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
         throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
      }

      var body = JSON.parse(response.getBody());
      if (!body.ok) {
         throw new Error(body.error);
      }

      return body;
   };

   var sendMessage = function (userId, message) {
      var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
 userId });
      var channel = openConversationResponse.channel.id;
      runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
   };

   var users = runSlackCommand('users.list').members;
   var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
   var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
   var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
 responses.surveyInstancesGr;
   var numSent = 0;

   while (record.next()) {
      var email = record.user.email + '';
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
        ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
        : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;

    var slackId = emailToSlackIdMap[email];
    if (slackId) {
        sendMessage(slackId, message);
        numSent += 1;
    }
  }

  return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Modificar ou adicionar Pesquisa de preparação do funcionário

Revise a pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário que está instalada com o. Pesquisa de preparação do funcionário aplicação. Modifique a pesquisa ou crie uma ou mais pesquisas para usar com base nas preocupações de prontidão que você deseja abordar e em quaisquer obrigações legais de acordo com a lei aplicável, incluindo as leis de proteção de dados.

Antes de Iniciar

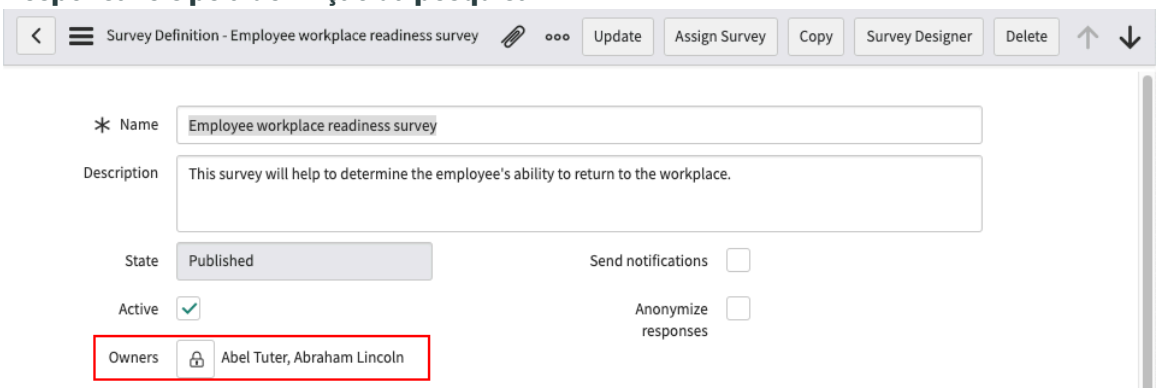
Familiarize-se com Administração da pesquisa . Em seguida, reúna-se com outras partes interessadas da equipe de resposta a emergências para planejar as mudanças na pesquisa. Decida se deseja editar a pesquisa existente antes de enviá-la aos funcionários ou criar uma ou mais novas pesquisas.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin têm a função survey_creator e se tornam proprietários da pesquisa de prontidão padrão. Usuários com a função survey_creator podem editar ou copiar a pesquisa padrão. Esses usuários também podem adicionar outra pesquisa de prontidão e adicionar outros usuários como proprietários para colaborar com eles.

Responsáveis pela definição da pesquisa

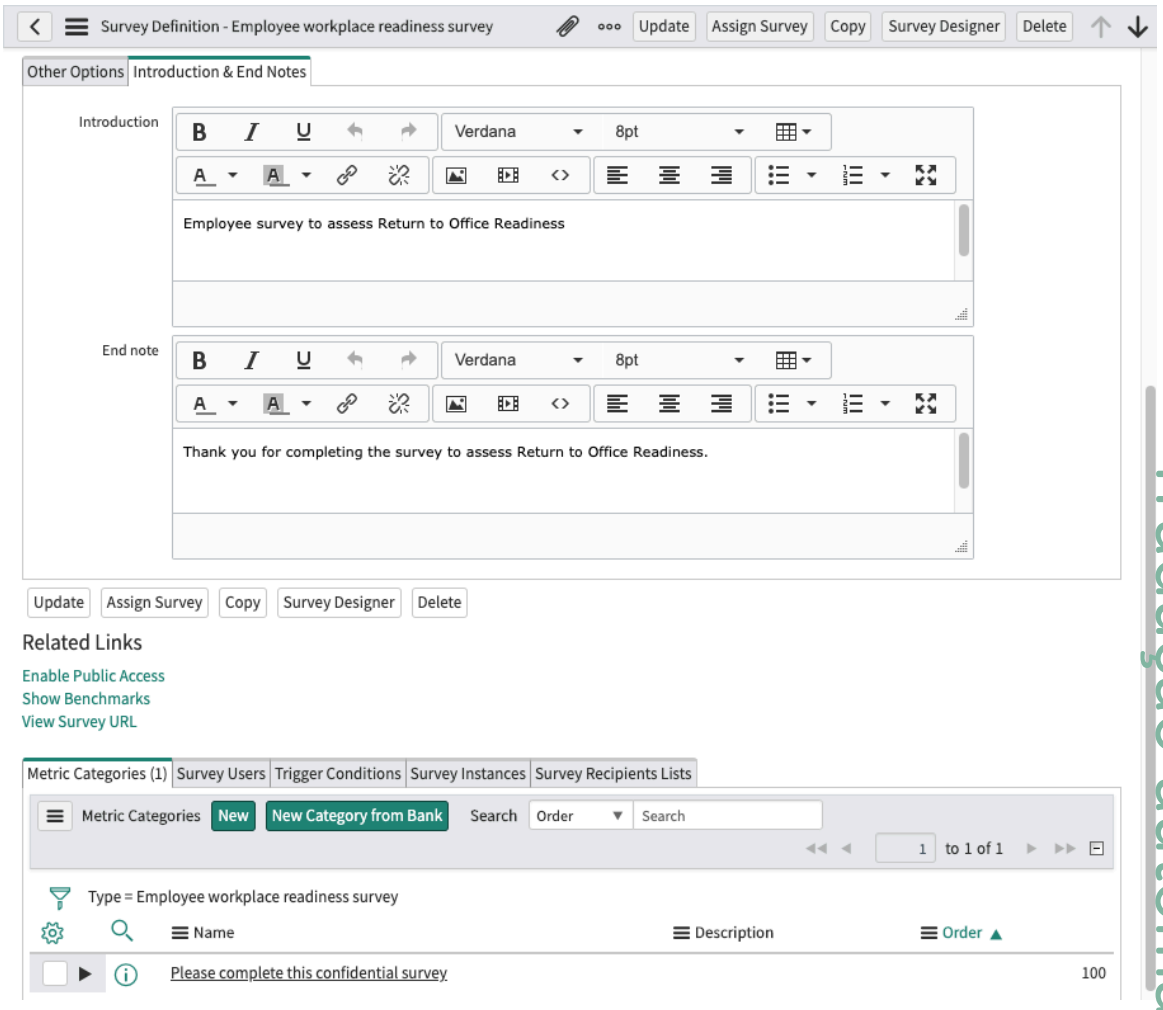


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas** e abra **Pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário** .



2. Usando o plano que você fez para mudar a pesquisa, atualize qualquer um dos elementos de pesquisa a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar responsáveis	Selecione o ícone de cadeado ( ) ao lado **Res ponsáveis** para desbloquear a lista de responsáveis pela pesquisa. Adicione o usuário com o qual colaborar nesta pesquisa.
Atualize o texto introdutório e final	Selecione a guia da seção Introdução e Anotações Finais e atualize o texto.
Trabalhe com as perguntas	**a.** Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Preencha esta pesquisa confidencial** . As perguntas aparecem na lista relacionada Métricas de avaliação. **b.** Selecione a pergunta para abrir o formulário Pergunta da pesquisa. Modifique e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	conclua suas edições. As respostas são listadas na lista relacionada Definições de métrica de avaliação.
Trabalhe com as respostas da pergunta	Na lista relacionada Definições de métrica de avaliação, selecione a resposta a ser editada. Atualize a resposta conforme desejado.

3. Conclua quaisquer outras mudanças nas opções de pesquisa e selecione **Atualização** .

Resultado
A pesquisa modificada é usada para futuras pesquisas de divulgação.

Adicionar adicional Pesquisa de preparação do funcionário

Crie uma ou mais pesquisas para usar em diferentes locais de trabalho ou para avaliar outras áreas de preocupação. Comece planejando as pesquisas com cuidado para coletar os melhores dados para sua avaliação de prontidão para retornar ao local de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere como você deseja começar a reabrir seu local de trabalho e o que você deve entender sobre os funcionários antes de começar. Trabalhe com um usuário com a função survey_admin em sua empresa para planejar os tipos de perguntas e respostas da pesquisa. Para obter informações sobre como adicionar pesquisas, consulte Administração da pesquisa e. Designer de pesquisa .

Procedimento

- Para criar uma pesquisa, navegue até **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
- Selecione **Novo** ou **Designer de pesquisa** e insira as informações para concluir a pesquisa do plano que você fez.
  Decida uma convenção de nomenclatura a ser usada para pesquisas, para que um usuário com a função sn_imt_checkin.checkin_admin saiba qual selecionar ao enviar pesquisas de divulgação. Por exemplo, **Pesquisa de prontidão India** ou **Os funcionários de atendimento ao cliente retornam a prontidão** .

Tópicos relacionados

Envie uma pesquisa de prontidão no Emergency Outreach

Enviar notificações para uma emergência

Usar Contato para situação emergencial notificar os usuários para relatar seu status de integridade. Usar Contato para situação emergencial notificar rapidamente os usuários sobre informações importantes se houver uma emergência.

Antes de Iniciar
Os usuários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Observe os seguintes requisitos para poder enviar e receber notificações por SMS:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Sua empresa deve ter um Safe Workplace Suite assinatura e. Base para preparação do funcionário instalado.
- Sua empresa deve ter uma conta Twilio e um número de telefone.
- O plug-in Notify e o driver Notify-Twilio Direct devem estar habilitados.
- O Rótulo do seu número em **Notificar** > **Mensagens** deve ser definido como **Alcance** .

Para obter mais informações sobre como configurar o Notify e o driver Notify-Twilio Direct, consulte Notificar .

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Contato para situação emergencial está disponível em ServiceNow Store sem uma assinatura. O sistema de base fornece uma notificação que solicita uma resposta do destinatário sobre seu status de integridade. As respostas são armazenadas como registros de divulgação e o status de integridade é atualizado sempre que o usuário responde com uma mudança.

Alguns dos Safe Workplace Suite os aplicativos aproveitam o. Contato para situação emergencial recurso de notificação para se comunicar com os usuários. . Safe Workplace Suite os aplicativos fornecem funções mais flexíveis do que usar Contato para situação emergencial como um aplicativo autônomo.

- Pesquisa de preparação do funcionário fornece notificação com um link de pesquisa para avaliar a prontidão do usuário para retornar ao local de trabalho.
- Base para preparação do funcionário fornece a capacidade de usar Local de trabalho seguro para simplificar a seleção de destinatários para um alcance.
- Avaliação de saúde do funcionário: Solicite que os usuários confirmem sua verificação de status de integridade todos os dias antes que possam retornar ao local de trabalho.
- Rastreamento de contatos oferece suporte a estas necessidades de notificação de divulgação:
  - Uma notificação programada para que os usuários que retornam preencham um log de contato diário.
  - Uma solicitação para revisar a política de privacidade da organização e fornecer consentimento para usar seus dados de rastreamento de contato.

O procedimento a seguir é aplicável ao uso de Contato para situação emergencial como um aplicativo autônomo ou com Safe Workplace Suite aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Enviar divulgação**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da notificação de divulgação.

   Example

   Por exemplo, `Check-in do status de integridade global` ou `Check-in do status de integridade do escritório de Londres` .
3. **Opcional:** Em **Descrição** descreva a finalidade do envio da divulgação.
4. Em **Quando executar** especifique quando a divulgação deve ser enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Para enviar a notificação sob demanda	Mantenha o padrão **Modo** valor de **Nenhum** . A divulgação é enviada quando você seleciona **Enviar notificação** .
Para programar a notificação	**a.** Defina o modo como **Programado** . **b.** Em **Executar** , indique com que frequência o contato deve ser enviado. As opções são **Diariamente** , **Semanalmente** , **Mensal** ou **Uma vez** . ▪ Para despesas diárias, insira a hora em que você deseja enviar a divulgação. Você pode especificar horas, minutos e segundos. Por exemplo, insira 17:30:00 para enviar o contato às 5:30 horas Se você não quiser que a divulgação seja enviada em determinados dias da semana, selecione esses dias em **Excluir** campo. ▪ Para despesas semanais, selecione o dia da semana e a hora em que você deseja enviar a divulgação. ▪ Para despesas mensais, selecione o dia do mês e a hora em que você deseja enviar a divulgação. Se você selecionar um dia que não existe em todos os meses, por exemplo 31 , a divulgação será executada no último dia do mês. ▪ Para despesas que são enviadas apenas uma vez, programe a data e a hora em que você deseja enviar a divulgação no **Iniciando** campo. **c.** (Opcional) Para enviar a divulgação com base no fuso horário definido no perfil do usuário, selecione **Enviar no horário local** caixa de seleção. As mensagens de divulgação fazem referência a um horário de envio com base no fuso horário do usuário que envia a notificação. Por exemplo, se o remetente estiver no fuso horário do Pacífico dos EUA, uma divulgação programada para ser enviada às 4:30 mostrará um horário de envio de 16:30:00 para usuários nesse fuso horário e 18:30:00 (6:30:00) para usuários no fuso horário da Central dos EUA porque o fuso horário do Pacífico é duas horas antes do fuso horário da Central.

Nota:

Em versões anteriores de Contato para situação emergencial a programação de notificação foi configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada no **Quando executar** guia.

As despesas programadas que você enviou antes do upgrade fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Esta funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novas saídas programadas e reenviar saídas programadas anteriores.

5. Para identificar quem receberá a divulgação, execute uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Apps instaladas	Ação
Contato para situação emergencial autônomo	Em **Selecione Público-alvo** selecione a combinação de usuários para os quais enviar a notificação de divulgação. Escolha entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.Para obter mais informações, consulte Adicione um público do Safe Workplace .
Com Local de trabalho seguro	Em Local de trabalho seguro Guia Público, selecione o nome do público para o qual enviar a notificação de divulgação.

6. Clique em **Salvar**.
   Os detalhes da divulgação são salvos e as listas relacionadas são exibidas. A lista relacionada Canais adicionais é usada para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação. Outras listas relacionadas são preenchidas com os destinatários de divulgação e seus status depois que você envia a notificação.
7. Clique em **Configuração de conteúdo** e saia do modo de resposta padrão **Confirmações de divulgação** .
8. Em **Configuração de conteúdo** especifique como enviar a notificação de divulgação.

Opção	Ação
Desabilite a notificação por e-mail	Limpe **E-mail** caixa de seleção.
Selecione uma notificação diferente	Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione a notificação a ser usada.
Revise e edite a mensagem introdutória	Modifique o assunto e o corpo conforme desejado. O modelo de mensagem padrão solicita que os usuários enviem seu status de saúde em relação a doenças infecciosas, como COVID-19. O usuário seleciona uma resposta em uma lista de respostas possíveis.
Enviar uma notificação por push para celular	**a.** Selecione **Notificação por push do Now Mobile** caixa de seleção. A caixa de seleção estará ativa se as telas da aplicação ServiceNow NowMobile e o Inicializador de applet [com.glide.mobile-employee] estiverem ativados. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa e você pode modificá-lo. **b.** Modifique o texto da mensagem por push conforme desejado. As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispositivo de notificação da aplicação. Quando o aplicativo para celular é registrado em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente nas preferências de notificação do usuário. Certifique-se de que este dis-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
	positivo esteja ativo para os usuários que você deseja re–ceber a notificação por push.
Enviar uma notificação por SMS	**a.** Selecione **Mensagem via SMS** caixa de seleção. **b.** Modifique o texto da mensagem SMS. **Nota:** Para saídas existentes, se **Mensagem via SMS** se-lecionado, o. **Mensagem SMS** não é preenchido automati-camente. **c.** Clique em **Salvar**. As opções de resposta por SMS são preenchidas dinami–camente a partir da tabela Opções de resposta [sn_imt_–checkin_response_option].
Use um canal de notificação personalizado	**a.** Clique na lista relacionada Canais adicionais e clique em **Editar** E mova o canal para a Lista de canais adicionais. **b.** Clique em **Salvar**. . **Notificação por e-mail** , **Notificação por push do Now Mo bile** e **Mensagem via SMS** as caixas de seleção estão mar–cadas, todas as quatro notificações são enviadas. Para usar somente o canal de notificação personalizado, des–marque essas três caixas de seleção.

9. Clique em **Enviar notificação** .
   A notificação é enviada imediatamente ou no horário especificado em **Quando executar** guia. Conforme as respostas são recebidas, elas aparecem na lista relacionada Confirmações de divulgação.

O que Fazer Depois

Revise Contato para situação emergencial confirmações.

Tópicos relacionados

- Adicione um Local de trabalho seguro público para Contato para situação emergencial
- Envie uma notificação de divulgação para o log de contato diário
- Envie um Contato para situação emergencial notificação de consentimentos de privacidade do funcionário em Rastreamento de contatos
- Envie uma pesquisa de prontidão e exiba respostas
- Enviar notificações para verificação de integridade diária

Revisão Contato para situação emergencial confirmações

Revise a lista de confirmações de uma notificação de divulgação para ver o status de cada funcionário. Reenvie a notificação de divulgação aos funcionários que não responderam.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos** e abra a notificação de divulgação para exibir.
   As respostas são listadas na lista relacionada Confirmações de divulgação. À medida que os funcionários respondem à notificação, seus registros são atualizados com seu status e se responderam por e-mail, celular ou SMS.



   Se os funcionários ainda não responderam, clique em **Reenviar notificação** . A notificação é enviada novamente somente aos funcionários que ainda não responderam.

   Nota: Se os funcionários atualizarem seu status em um e-mail subsequente, o registro do funcionário será atualizado no evento original e no painel. Os funcionários não podem mudar seu status por meio de notificações por push de dispositivos móveis.

Trouble?

Quando uma divulgação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada Logs de entrega aparece no registro de divulgação. Ele lista registros de log bem-sucedidos e com falha para a notificação que você enviou.

Dependendo de como o canal de notificação foi criado, as mensagens de sucesso podem mostrar o número de notificações que foram enviadas com sucesso e o número total de notificações solicitadas. Se a contagem total for maior do que a contagem enviada, a diferença será o número de notificações com falha.

Abra o registro e investigue a causa dos erros. Corrija a causa das falhas ou use outro método de notificação para os usuários cuja notificação não foi enviada.

2. **Opcional:** Exiba Contato para situação emergencial painel, que resume os dados de eventos de notificação do funcionário.

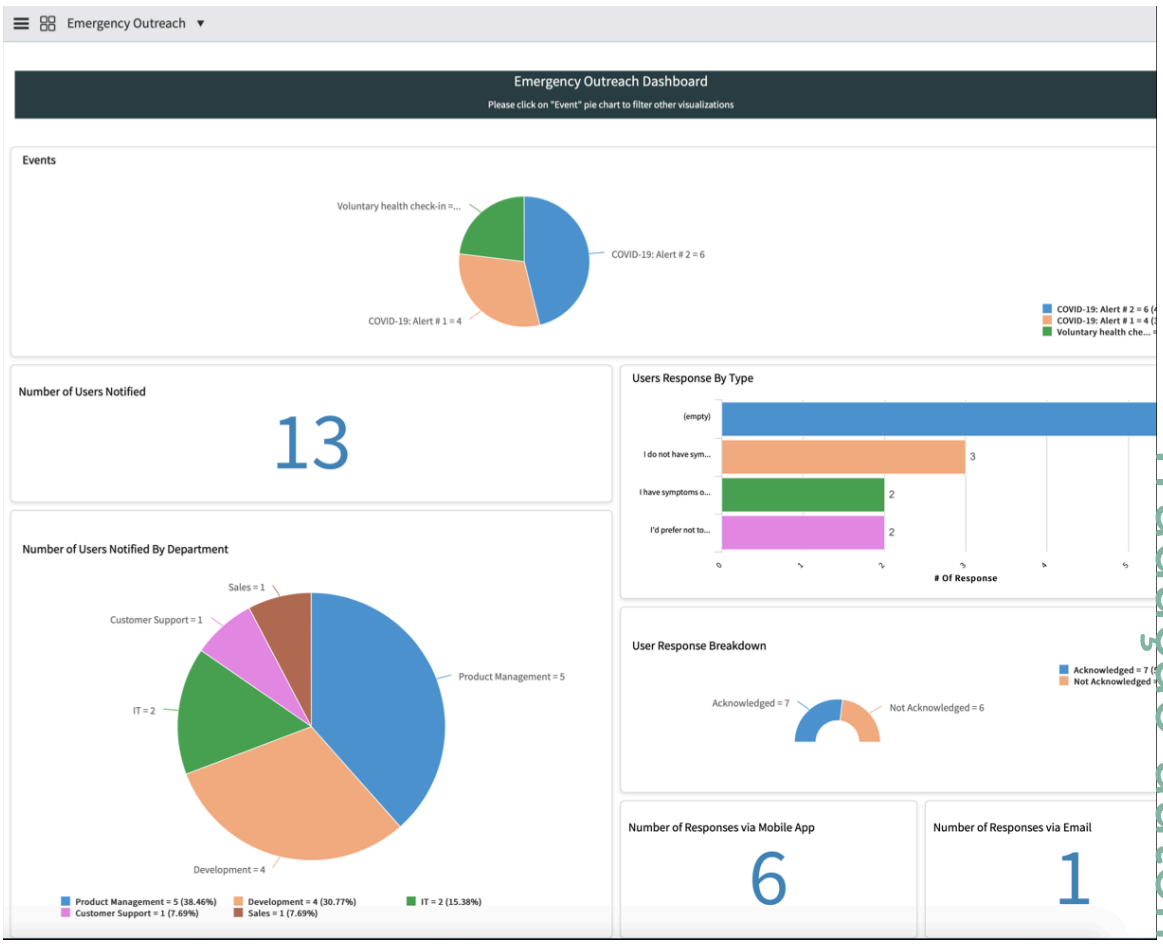
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Contato para situação emergencial** > **Exibir Painel**.

b. Revise os dados de notificação acumulados e a tendência.

c. Clique em um evento no **Eventos** gráfico de pizza para mostrar seus dados.



Enviar notificações para verificação de integridade diária

Usar Contato para situação emergencial notificar os usuários para relatar seu status de integridade diário.

Antes de Iniciar

Os usuários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Observe os seguintes requisitos para poder enviar e receber notificações por SMS:

- Sua empresa deve ter um Safe Workplace Suite assinatura e. Base para preparação do funcionário instalado.
- Sua empresa deve ter uma conta Twilio e um número de telefone.
- O plug-in Notify e o driver Notify-Twilio Direct devem estar habilitados.
- O Rótulo do seu número em **Notificar** > **Mensagens** deve ser definido como **Alcance** .

Para obter mais informações sobre como configurar o Notify e o driver Notify-Twilio Direct, consulte Notificar .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Enviar divulgação**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da notificação de divulgação.

   Example
   Por exemplo, Verificação de integridade diária global ou Verificação diária de integridade do escritório de Londres .
3. **Opcional:** Em **Descrição** descreva a finalidade do envio da divulgação.
4. Em **Quando executar** especifique quando a divulgação deve ser enviada.

Opção	Ação
Para enviar a notificação sob demanda	Mantenha o padrão **Modo** valor de **Nenhum** . A divulgação é enviada quando você seleciona **Enviar notificação** .
Para programar a notificação	**a.** Defina o modo como **Programado** . **b.** Em **Executar** , indique com que frequência o contato deve ser enviado. As opções são **Diariamente** , **Semanalmente** , **Mensal** ou **Uma vez** . ▪ Para despesas diárias, insira a hora em que você deseja enviar a divulgação. Você pode especificar horas, minutos e segundos. Por exemplo, insira 17:30:00 para enviar o contato às 5:30 horas Se você não quiser que a divulgação seja enviada em determinados dias da semana, selecione esses dias em **Excluir** campo. ▪ Para despesas semanais, selecione o dia da semana e a hora em que você deseja enviar a divulgação. ▪ Para despesas mensais, selecione o dia do mês e a hora em que você deseja enviar a divulgação. Se você selecionar um dia que não existe em todos os meses, por exemplo 31 , a divulgação será executada no último dia do mês. ▪ Para despesas que são enviadas apenas uma vez, programe a data e a hora em que você deseja enviar a divulgação no **Iniciando** campo. **c.** (Opcional) Para enviar a divulgação com base no fuso horário definido no perfil do usuário, selecione **Enviar no horário local** caixa de seleção. As mensagens de divulgação fazem referência a um horário de envio com base no fuso horário do usuário que envia a notificação. Por exemplo, se o remetente estiver no fuso horário do Pacífico dos EUA, uma divulgação programada para ser enviada às 4:30 mostrará um horário de envio de 16:30:00 para usuários nesse fuso horário e 18:30:00 (6:30:00) para usuários no fuso horário da Central dos EUA porque o fuso horário do Pacífico é duas horas antes do fuso horário da Central.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Em versões anteriores de Contato para situação emergencial a programação de notificação foi configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada no **Quando executar** guia.

As despesas programadas que você enviou antes do upgrade fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Esta funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novas saídas programadas e reenviar saídas programadas anteriores.

5. Identifique quem receberá a notificação de divulgação por meio de Contato para situação emergencial ou Local de trabalho seguro aplicação.

App	Ação
Contato para situação emergencial autônomo	Na guia Selecionar público-alvo, selecione a combinação de usuários para os quais enviar a notificação de divulgação. Escolha entre listas de usuários, grupos, departamentos, locais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.
Local de trabalho seguro	Em Local de trabalho seguro **Público** selecione o nome do público para o qual enviar a notificação de divulgação.

6. Clique em **Salvar**.
Os detalhes da divulgação são salvos e as listas relacionadas são exibidas. Você pode usar a lista relacionada Canais adicionais para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação. Outras listas relacionadas são preenchidas com destinatários de divulgação e seus status depois que você envia a notificação.
7. Clique em **Configuração de conteúdo** e selecione o modo de resposta **Verificação diária de integridade** .
8. Em **Configuração de conteúdo** especifique como enviar a notificação de divulgação.

Opção	Ação
Desabilite a notificação por e-mail	Limpe **E-mail** caixa de seleção.
Selecione uma notificação diferente	Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione **Verificação diária de integridade** .
Revise e edite a mensagem introdutória	Modifique o assunto e o corpo. A notificação inclui o link para o formulário de verificação de integridade diária que o usuário pode enviar na instância ou no aplicativo para celular.
Enviar uma notificação por push para celular	**a.** Selecione **Notificação por push do Now Mobile** caixa de seleção. A caixa de seleção estará ativa se as telas da aplicação ServiceNow NowMobile e o Inicializador de applet [com.glide.mobile-employee] estiverem ativados. O con–

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
	teúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa. **b.** Modifique o texto da mensagem por push conforme desejado. As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispositivo de notificação da aplicação. Quando o aplicativo para celular é registrado em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente nas preferências de notificação do usuário. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja receber a notificação por push.
Enviar uma notificação por SMS	**a.** Selecione **Mensagem via SMS** caixa de seleção. **b.** Modifique o texto da mensagem SMS conforme necessário. **Nota:** Para saídas existentes, se **Mensagem via SMS** e, em seguida, **Mensagem SMS** não é preenchido automaticamente. **c.** Clique em **Salvar**. Um link de verificação de integridade diária não é enviado quando você envia uma notificação por SMS. Os usuários respondem à mensagem SMS diretamente com seu status. As opções de resposta por SMS são preenchidas dinamicamente a partir da tabela Opções de resposta [sn_imt_checkin_response_option].
Use um canal de notificação personalizado	**a.** Clique na lista relacionada Canais adicionais e clique em **Editar** E mova o canal para a Lista de canais adicionais. **b.** Clique em **Salvar**. . **Notificação por e-mail** , **Notificação por push do Now Mobile** e **Mensagem via SMS** as caixas de seleção estão marcadas, todas as quatro notificações são enviadas. Para usar somente o canal de notificação personalizado, desmarque essas três caixas de seleção.

9. Clique em **Enviar notificação** .
A notificação é enviada imediatamente ou no horário especificado em **Quando executar** guia. Conforme as respostas são recebidas, elas aparecem na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade. Novos registros são criados para cada dia na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade para cada usuário incluído no público-alvo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Revise as confirmações diárias de verificação de integridade. Reenvie a notificação aos usuários que não responderam no dia. Se um usuário enviar uma resposta por meio de uma notificação do dia anterior, o status será atualizado para a notificação da data mais recente enviada ao usuário.

Por exemplo, digamos que você envie a notificação de integridade diária para Zane de 1 de agosto a 10 de agosto. Se Zane usar o link na notificação enviada em 4 de agosto, o status de confirmação da Zane será atualizado na notificação enviada em 10 de agosto.

Tópicos relacionados

- Adicione um Local de trabalho seguro público para Contato para situação emergencial
- Envie uma notificação de divulgação para o log de contato diário
- Envie um Contato para situação emergencial notificação de consentimentos de privacidade do funcionário em Rastreamento de contatos
- Envie uma pesquisa de prontidão e exiba respostas

Revise confirmações diárias de verificação de integridade

Revise a lista de confirmações da notificação de verificação de integridade diária para ver o status de cada usuário. Reenvie a notificação de divulgação aos usuários que não responderam.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos**.
2. Abra a notificação de divulgação da Verificação diária de integridade.
   As respostas são listadas na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade. Conforme os usuários respondem à notificação, seus registros são atualizados com seus status de confirmações.

   Se os usuários ainda não responderam, clique em **Reenviar notificação** . A notificação é enviada novamente somente para usuários que ainda não responderam.

   Nota: Se os usuários enviarem seu status em um e-mail subsequente, o registro do usuário será atualizado no evento original do dia.

   Novos registros são criados na lista relacionada Confirmações de verificação de integridade para cada usuário incluído no público de destino. Se um usuário enviar uma resposta por meio de uma notificação do dia anterior, a resposta será atualizada para a data mais recente em que o usuário recebeu a notificação.

Envie uma pesquisa de prontidão e exiba respostas

Usar Contato para situação emergencial para enviar uma pesquisa de prontidão no local de trabalho. Revise as respostas da pesquisa para ajudar com seus planos de reabrir seu local de trabalho.

Antes de Iniciar

Para enviar uma pesquisa, você deve ter Pesquisa de preparação do funcionário aplicação instalada.

Os funcionários devem ter Now® Mobile aplicativo instalado em seus telefones para receber notificações por push de dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Now Mobile .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Enviar divulgação**.
2. Insira um nome que descreva a finalidade da pesquisa.

   Example
   Por exemplo, "Pesquisa de prontidão de San Diego" ou "prontidão do funcionário na Europa".
3. **Opcional:** Em **Descrição** descreva a finalidade do envio da pesquisa de divulgação.
4. Em **Quando executar** especifique quando a divulgação deve ser enviada.

Opção	Ação
Para enviar a notificação sob demanda	Mantenha o padrão **Modo** valor de **Nenhum** . A divulgação é enviada quando você seleciona **Enviar notificação** .
Para programar a notificação	**a.** Defina o modo como **Programado** . **b.** Em **Executar** , indique com que frequência o contato deve ser enviado. As opções são **Diariamente** , **Semanalmente** , **Mensal** ou **Uma vez** . ▪ Para despesas diárias, insira a hora em que você deseja enviar a divulgação. Você pode especificar horas, minutos e segundos. Por exemplo, insira `17:30:00` para enviar o contato às 5:30 horas Se você não quiser que a divulgação seja enviada em determinados dias da semana, selecione esses dias em **Excluir** campo. ▪ Para despesas semanais, selecione o dia da semana e a hora em que você deseja enviar a divulgação. ▪ Para despesas mensais, selecione o dia do mês e a hora em que você deseja enviar a divulgação. Se você selecionar um dia que não existe em todos os meses, por exemplo `31` , a divulgação será executada no último dia do mês. ▪ Para despesas que são enviadas apenas uma vez, programe a data e a hora em que você deseja enviar a divulgação no **Iniciando** campo. **c.** (Opcional) Para enviar a divulgação com base no fuso horário definido no perfil do usuário, selecione **Enviar no horário local** caixa de seleção. As mensagens de divulgação fazem referência a um horário de envio com base no fuso horário do usuário que envia a notificação. Por exemplo, se o remetente estiver no fuso horário do Pacífico dos EUA, uma divulgação programada para ser enviada às 4:30 mostrará um horário de envio de 16:30:00 para usuários nesse fuso horário e 18:30:00 (6:30:00) para usuários no fuso horário da Central dos EUA porque o fuso horário do Pacífico é duas horas antes do fuso horário da Central.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Em versões anteriores de Contato para situação emergencial a programação de notificação foi configurada selecionando **Programação** e inserindo detalhes em uma janela pop-up. A programação agora está configurada no **Quando executar** guia.

As despesas programadas que você enviou antes do upgrade fornecem a função de programação anterior se você precisar reenviá-la. Esta funcionalidade fornece a flexibilidade para configurar novas saídas programadas e reenviar saídas programadas anteriores.

5. Identifique quem receberá a notificação de divulgação por meio de Contato para situação emergencial ou Local de trabalho seguro aplicação.

App	Ação
Contato para situação emergencial autônomo	Na guia Selecionar público-alvo, selecione a combinação de usuários para os quais enviar a notificação de divulgação. Escolha entre listas de usuários, grupos, departamentos, lo–cais ou outros filtros de pesquisa, como edifício, centro de custos ou código do país.
Local de trabalho seguro	Em Local de trabalho seguro **Público** selecione o nome do público para o qual enviar a notificação de divulgação.

6. Clique em **Salvar**.
Os detalhes de alcance da pesquisa são salvos e as listas relacionadas são exibidas. A lista relacionada Canais adicionais é usada para especificar canais personalizados adicionais a serem usados ao enviar a notificação de pesquisa. A lista relacionada Instâncias de pesquisa é preenchida com os destinatários de divulgação e o status da pesquisa depois que você envia a notificação.
7. Clique em **Configuração de conteúdo** e no **Modo de resposta** campo, selecione **Pesquisa** .
Use **Status** campo que aparece no formulário de divulgação para confirmar o status de criação de suas instâncias de pesquisa quando você envia a notificação.
8. Selecione a pesquisa a ser usada ou mantenha o padrão **Pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário** .
9. Para definir uma data de vencimento para a pesquisa, insira um valor em **Duração** campo.

. **Duração** o campo define a quantidade de tempo permitido para concluir as instâncias de pesquisa atribuídas, começando a partir do momento em que a instância de pesquisa é gerada. As instâncias de pesquisa criadas para o alcance usam **Duração** campo para a data de vencimento em vez de **Duração da avaliação** campo na pesquisa.

10. Especifique como enviar a notificação de divulgação.

Opção	Ação
Desabilite a notificação por e-mail	Limpe **E-mail** caixa de seleção.
Selecione a pesquisa	Selecione a pesquisa a ser usada ou mantenha o padrão **Pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Ação
Selecione uma notificação diferente	Clique no ícone de pesquisa () e selecione a notificação a ser usada.
Revise e edite a mensagem introdutória	Modifique o assunto e o corpo conforme desejado. A notificação inclui o link da pesquisa que o funcionário pode fazer na instância ou no aplicativo para celular.
Enviar uma notificação por push para celular	**a.** Selecione **Notificação por push do Now Mobile** caixa de seleção. A caixa de seleção estará ativa se as telas da aplicação ServiceNow NowMobile e o Inicializador de applet [com.glide.mobile-employee] estiverem ativados. O conteúdo da notificação por push aparece quando a caixa de seleção está ativa e você pode modificá-lo. **b.** Modifique o texto da mensagem por push conforme desejado. As notificações por push usam ServiceNow Solicitar dispositivo de notificação da aplicação. Quando o aplicativo para celular é registrado em uma instância, este dispositivo de notificação é criado automaticamente nas preferências de notificação do usuário. Certifique-se de que este dispositivo esteja ativo para os usuários que você deseja receber a notificação por push.
Use um canal de notificação personalizado	**a.** Clique na lista relacionada Canais adicionais e clique em **Editar** E mova o canal para a Lista de canais adicionais. **b.** Clique em **Salvar**. . **Notificação por e-mail** e. **Notificação por push do Now Mobile** as caixas de seleção estão marcadas, todas as três notificações são enviadas. Para usar somente o canal de notificação personalizado, desmarque essas duas caixas de seleção.

Tradução automática

11. Clique em **Enviar notificação** .
A notificação e o link da pesquisa são enviados para o público-alvo. Uma instância de pesquisa é criada para cada destinatário, com o status **Pronto para levar** .

Quando você envia a notificação de pesquisa de divulgação, todas as instâncias de pesquisa abertas para os destinatários são canceladas. Quando você reenvia uma notificação para uma divulgação, as instâncias de pesquisa abertas não são canceladas.

Se você tiver uma divulgação programada recorrente, como uma pesquisa enviada diariamente ou semanalmente, cada vez que a divulgação for enviada, as pesquisas em aberto do dia ou semana anterior serão canceladas.

Você não pode criar uma notificação de pesquisa de divulgação se a pesquisa estiver sendo usada em uma notificação de divulgação programada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que a notificação é enviada, a lista relacionada Logs da instância de divulgação de emergência é exibida. . **Status de criação da instância** os valores do campo correspondem ao status no formulário de divulgação.

- Sucesso: Uma instância foi criada para cada destinatário no público de destino. O número de instâncias de avaliação criadas deve corresponder ao número de instâncias de avaliação de destino ou destinatários da pesquisa.

- Sucesso parcial: Uma instância foi criada para alguns destinatários no público-alvo, mas não para todos eles. O número de Instâncias de avaliação de destino e Instâncias de avaliação criadas não correspondem.

  Envie as notificações aos usuários que não receberam uma notificação ou instância clicando em **Enviar para restante** .

- Falha: Nenhuma instância foi criada e nenhuma pesquisa foi enviada.

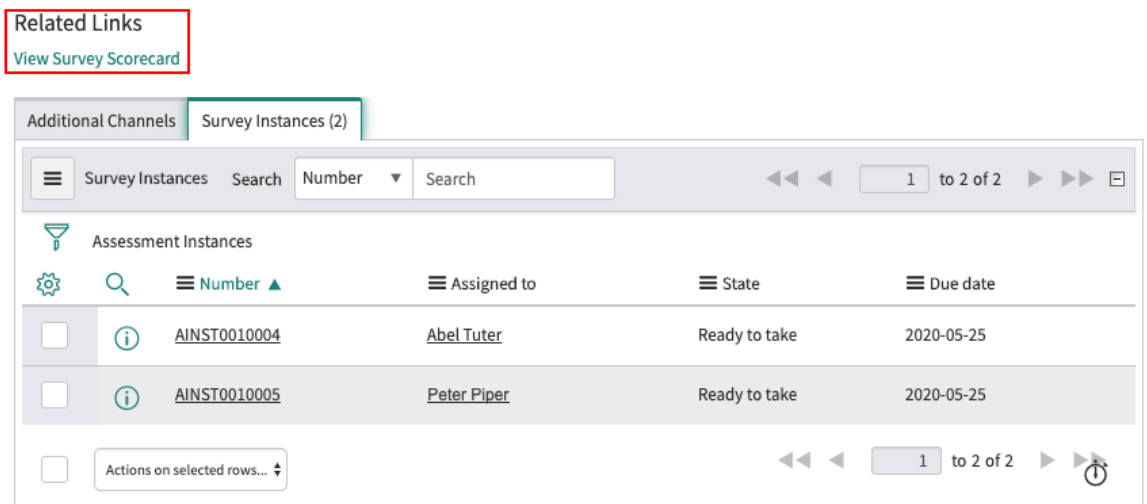
  Reenvie a notificação a todos os usuários clicando em **Enviar notificação** novamente.

12. Para exibir instâncias de pesquisa, navegue até **Contato para situação emergencial** > **Exibir Acessos** e abra a notificação de pesquisa para exibir.

Nota: Usuários com a função sn_imt_checkin.checkin_admin podem ver todas as instâncias de pesquisa. Os usuários atribuídos à pesquisa podem ver somente suas próprias instâncias de pesquisa.

Conforme os funcionários concluem a pesquisa, o status é atualizado em sua instância de pesquisa.

Se os funcionários ainda não responderam e as instâncias foram criadas com sucesso para todos os usuários clique em **Reenviar notificação** . A notificação é enviada novamente somente aos funcionários que ainda não responderam.



Trouble?

Quando uma divulgação é enviada usando um canal de notificação personalizado, uma lista relacionada Logs de entrega aparece no registro de divulgação. Ele lista registros de log bem-sucedidos e com falha para a notificação que você enviou.

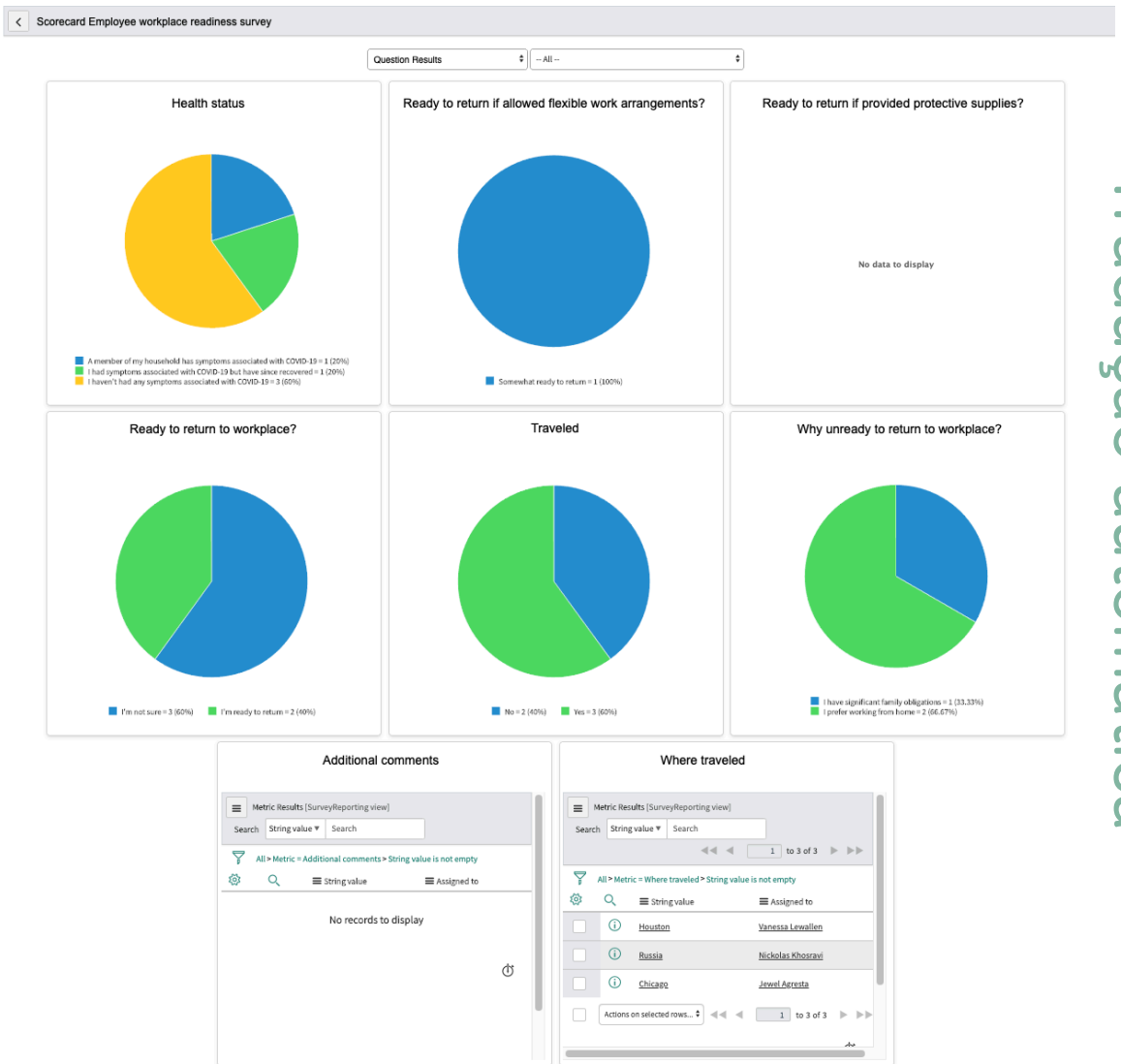
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo de como o canal de notificação foi criado, as mensagens de sucesso podem mostrar o número de notificações que foram enviadas com sucesso e o número total de notificações solicitadas. Se a contagem total for maior do que a contagem enviada, a diferença será o número de notificações com falha.

Abra o registro e investigue a causa dos erros. Corrija a causa das falhas ou use outro método de notificação para os usuários cuja notificação não foi enviada.

13. Para exibir o status das instâncias do Outreach, navegue até **Contato para situação emergencial** > **Exibir logs de instância de divulgação**.
14. Para exibir o cartão de pontuação interativo mostrando todas as respostas e os resultados, clique em **Exibir Cartão de pontuação da pesquisa** link relacionado.



Clique em qualquer área de um gráfico para ver os registros correspondentes.

Relate seu status de integridade

Se você receber um e-mail, notificação por push para celular ou notificação por SMS para relatar seu status de integridade, poderá atualizar seu status na mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

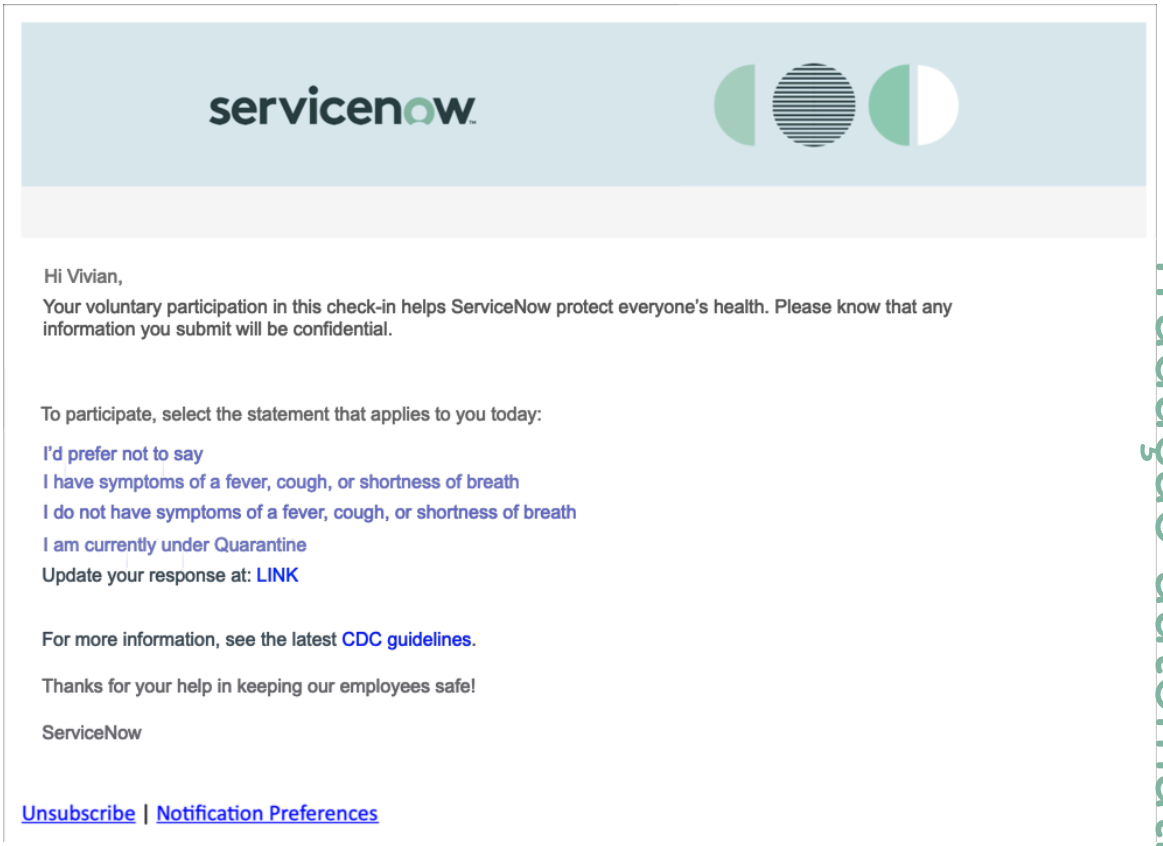
Para receber notificações por push de dispositivos móveis, você deve ter Now® Mobile aplicação.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

- Para responder a uma notificação por e-mail, selecione uma resposta na mensagem e envie-a por e-mail.

Example

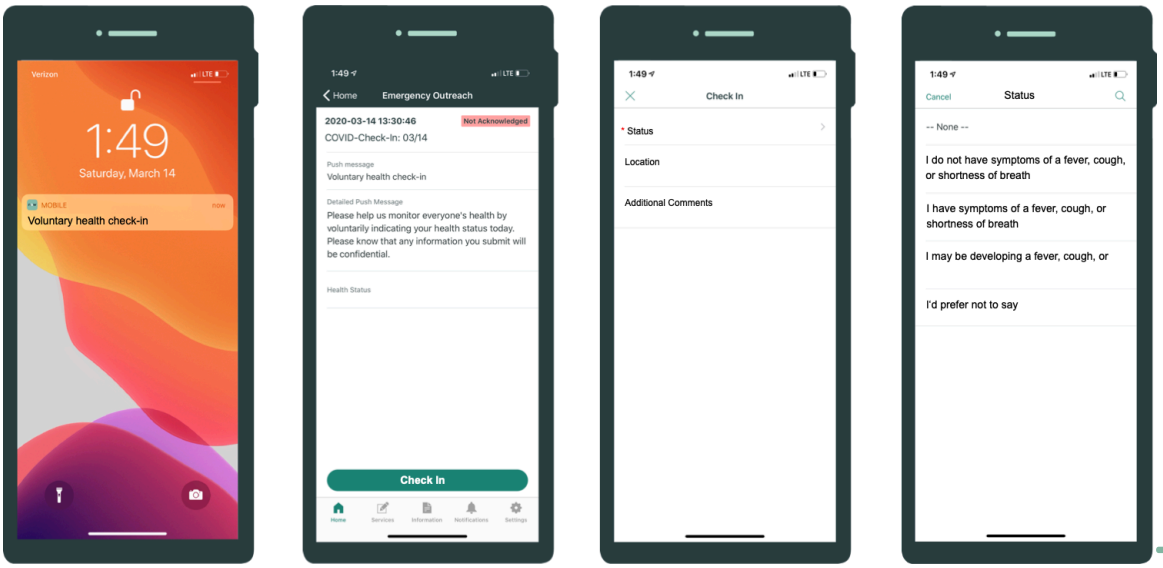


- Para responder a uma notificação por push móvel:
  1. Toque na notificação para abrir a mensagem.
  2. Na mensagem, toque em **Check-in** .
  3. **Opcional:** Na tela Check-in, forneça sua localização e comentários adicionais.
  4. Toque em **Status** e selecione uma resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example



- Para responder a uma notificação por SMS:

1. Abra a mensagem SMS no seu telefone.
2. Responda com o número da sua resposta.

Resultado

Depois de responder à notificação, sua resposta será enviada para você e seu empregador. Um registro para sua resposta também é atualizado. Suas informações pessoais estão seguras. Somente a equipe que gerencia a situação de integridade tem acesso à sua resposta.

Scripts de resposta

Use scripts de resposta para executar ações automaticamente com base nas respostas do usuário às perguntas da pesquisa. Scripts de resposta podem ser usados para criar ou atualizar registros em qualquer um dos Gestão de resposta a emergências e. Safe Workplace Suite aplicações.

Cada script de resposta está associado a uma pesquisa. O script de resposta será executado se um usuário concluir a pesquisa associada e suas respostas corresponderem aos critérios de resposta.

Nota: . Pesquisas de prontidão do funcionário o app deve ser instalado para usar scripts de resposta.

Scripts de resposta incluídos

Contato para situação emergencial Fornece o script de resposta de EPI de solicitação pré-criado.

O script de resposta de solicitação de EPI requer Gestão de inventário de EPI no local de trabalho aplicação. Este script de resposta cria uma solicitação de EPI para os funcionários que concluem a pesquisa de prontidão do local de trabalho do funcionário e atendem aos critérios de resposta para o status de saúde, viagem e pronto para retornar ao local de trabalho.

O script de resposta Solicitar EPI não está ativo por padrão e deve ser ativado manualmente. Ele está pronto para ser ativado sem nenhuma modificação, mas você pode optar por editar o script para atender às necessidades da sua empresa. Para ativar o script de resposta Solicitar EPI, navegue até **Contato para situação emergencial** > **Scripts**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de resposta E clique no registro Solicitar EPI. Selecione **Ativo** caixa de seleção e clique em **Atualização** .

Se você precisar executar ações adicionais com base nas respostas da pesquisa, poderá criar scripts de resposta adicionais. Use o script de resposta de solicitação de EPI incluído como exemplo para ajudar a criar seus próprios scripts de resposta.

Crie um script de resposta

Crie um script de resposta para criar ou atualizar registros automaticamente com base nas respostas do usuário às perguntas da pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_checkin.checkin_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Scripts de resposta podem ser usados para criar ou atualizar registros em qualquer um dos Gestão de resposta a emergências e. Safe Workplace Suite aplicações. Por exemplo, você pode criar um script de resposta para reservar um espaço para um usuário pronto para retornar ao local de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contato para situação emergencial** > **Scripts de resposta** e clique em **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de script de resposta

Campo	Descrição
Ativo	Selecionado.
Nome	Nome do script.
Pesquisa	Pesquisa que faz com que o script seja executado. Quando uma instância de pesquisa é concluída por um usuário, o script é executado se as respostas do usuário às perguntas da pesquisa corresponderem aos critérios de resposta.
Script	Script para inserir ou atualizar um registro. O script deve executar as etapas a seguir. ○ Obtenha o sys_id do usuário que enviou a pesquisa. `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **Nota:** . `UserGr` A variável é definida na ação Executar scripts de resposta. Esta ação é usada pelo fluxo Ações de script de resposta, que executa os scripts de resposta quando um usuário conclui uma pesquisa e atende aos critérios de resposta. . `UserGr` A variável é um GlideRecord do usuário, portanto, você pode usá-la para obter campos adicionais do usuário conforme necessário. Por exemplo, `UserGr.getValue('local')` obtém o local do usuário. ○ Se o plug-in que instala a tabela na qual você deseja gravar estiver ativo, insira ou atualize um registro para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	Nota: O código a seguir é fornecido somente como exemplo. Você deve fornecer os nomes corretos de plug-in, tabela e campo em seu script e fazer as modificações adicionais necessárias.
	
	`//example code to insert a record`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.initialize();`
	`  now_GR.user_field = userSysId;`
	`  now_GR.field = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.insert();`
	`}`
	
	`//example code to update an existing record associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.get('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.field_to_update = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.update();`
	`}`
	
	`//example code to update multiple existing records associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.updateMultiple();`
	`}`

3. Salve o registro do script de resposta usando o menu de contexto do formulário.
   A lista relacionada Critérios de resposta é preenchida automaticamente com todas as perguntas da pesquisa associada.
4. Edite os critérios de resposta para definir as respostas que um usuário deve fornecer para que o script de resposta seja executado.
   a. Defina a resposta necessária nos critérios de resposta para perguntas relevantes.
   b. Exclua os critérios de resposta para todas as perguntas que não exigem uma resposta específica.
5. Clique em **Atualizar**.

Domain Separation para Emergency Outreach

Este aplicativo oferece suporte total a casos de uso do provedor de serviço de separação de domínio (SP). A tabela a seguir lista os casos de uso de separação de domínio para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do Domain Separation

Caso de uso	Funções	Limitações
SP interno - O administrador de check-in do SP usa o aplicativo para entrar em contato com funcionários internos por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile	Sim	Nenhum(a)
SP externo - O administrador de check-in do SP usa o aplicativo para entrar em contato com os funcionários locatários por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile	Sim	Nenhum(a)
Locatário - O administrador de check-in de locatário usa o aplicativo para entrar em contato com seus funcionários (somente em seu domínio) por e-mail ou por meio do aplicativo Now Mobile.	Sim	Nenhum(a)

Alguns módulos no Contato para situação emergencial as aplicações são afetadas pela separação de domínios.

ENVIAR ALCANCE Módulo (Criar novo para a tabela de check-in do funcionário)

- A notificação pode ser configurada para usuários, grupos, departamentos, locais de destino ou personalizada para critérios condicionais
- O e-mail é HTML padrão
- A coluna de domínio existe

Módulo DE OPÇÕES DE RESPOSTA (tabela Respostas de notificação)

- A coluna de domínio existe
- Mostra links de resposta que aparecem nas notificações

EXIBIR OUTREACHES Módulo (tabela de check-in do funcionário)

- A coluna de domínio existe
- Mostra a estrutura de notificação e uma lista relacionada que contém todas as respostas (Tabela: Confirmação de check-in); a tabela de resposta tem linhas de coluna de domínio e proteções de lógica de negócios
- Pode gerar uma planilha do Excel que exibe respostas e status atuais

Módulo DO PAINEL

Painel de emissão de relatórios, mostra o agregado de todas as notificações e seu status de confirmação.

Relato de emergência

Durante uma crise, o. ServiceNow® Relato de emergência a aplicação fornece aos usuários uma maneira de notificar sua organização sobre o status de integridade. Ele também fornece um fluxo de trabalho para usuários qualificados retornarem com segurança ao trabalho. Gerentes e equipes de resposta podem rastrear a emissão de relatórios do usuário.

Em contraste com relatórios por e-mail ou telefone e consolidação manual de dados, Relato de emergência fornece um fluxo de trabalho digital que captura e acumula automaticamente dados de relatórios do usuário para análise e ação. A aplicação oferece benefícios para várias pessoas na organização, com diferentes exibições exibidas para várias funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

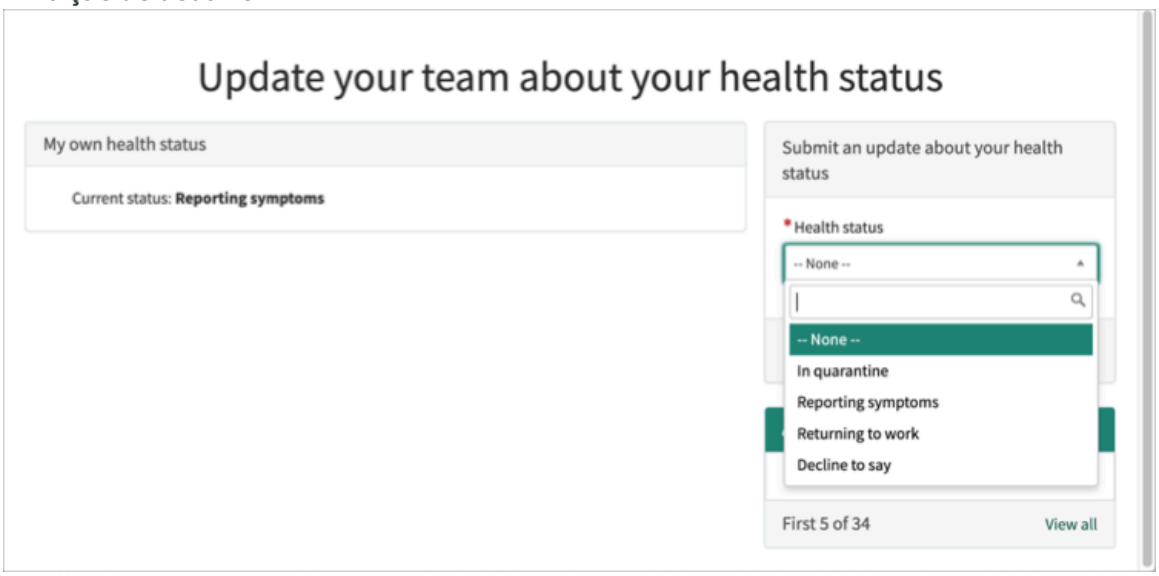
Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Os usuários podem relatar seus status

Uma interface orientada por menus permite que os usuários relatem seu status aos gerentes. Os usuários podem usar a mesma interface para atualizar o gerente e a equipe de resposta global quando estiverem prontos para retornar ao trabalho. Os gerentes podem notificar os usuários quando eles podem retornar.

Exibição do usuário



Se ServiceNow® Rastreamento de contatos instalado, um caso é criado automaticamente para um usuário que se relata como estando em quarentena. Se existir um caso ativo para o usuário no momento do relatório, uma anotação será adicionada ao caso para o relatório automático.

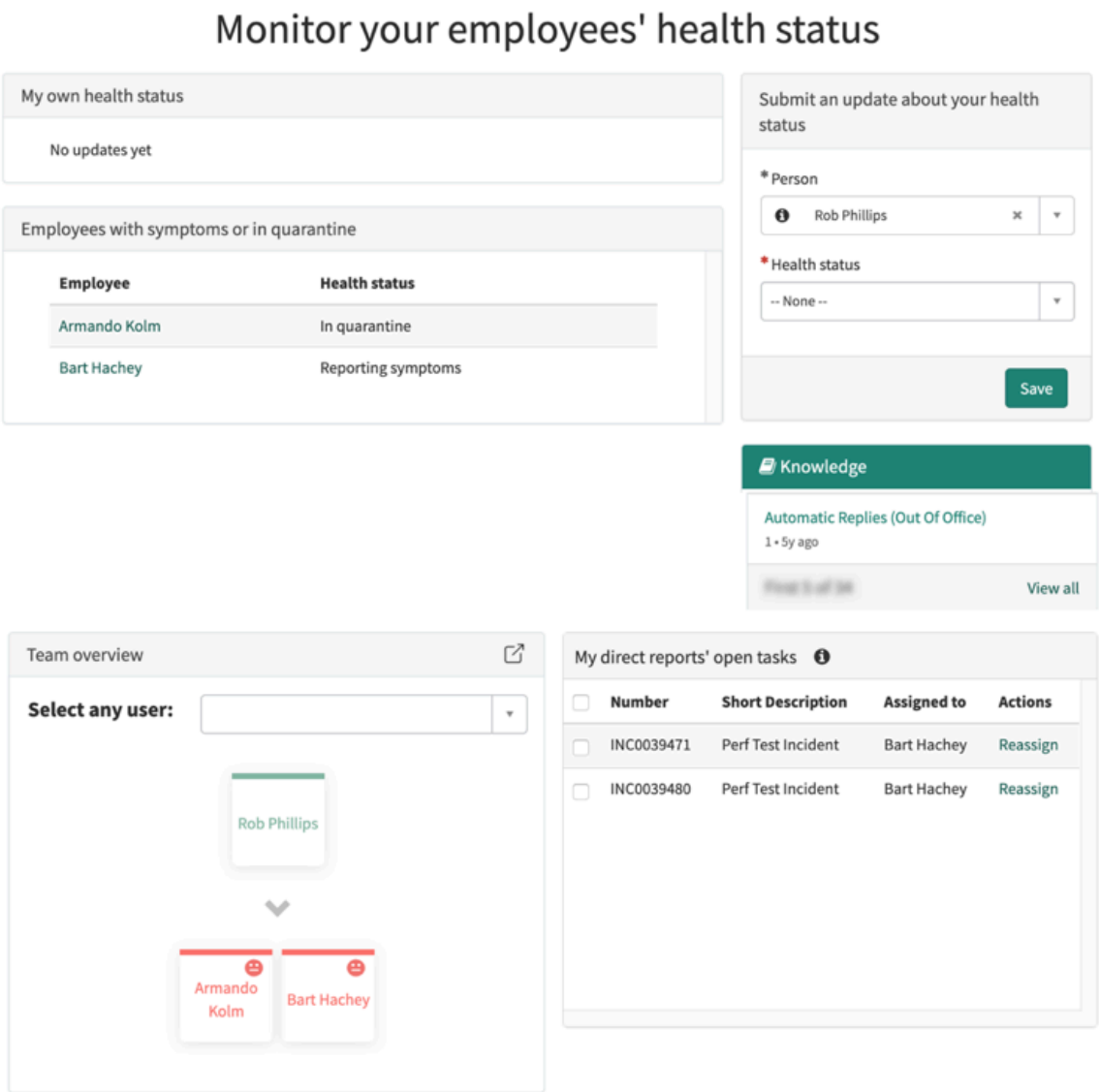
Os gerentes podem monitorar o status de suas equipes

Os gerentes podem exibir um resumo do status relatado de sua equipe e os detalhes de uma pessoa individual. Eles podem reatribuir o trabalho de um usuário afetado para outros na equipe se o trabalho for rastreado no ServiceNow instância. Se os usuários não tiverem acesso à aplicação, o gerente poderá enviar um relatório em seu nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do gerente



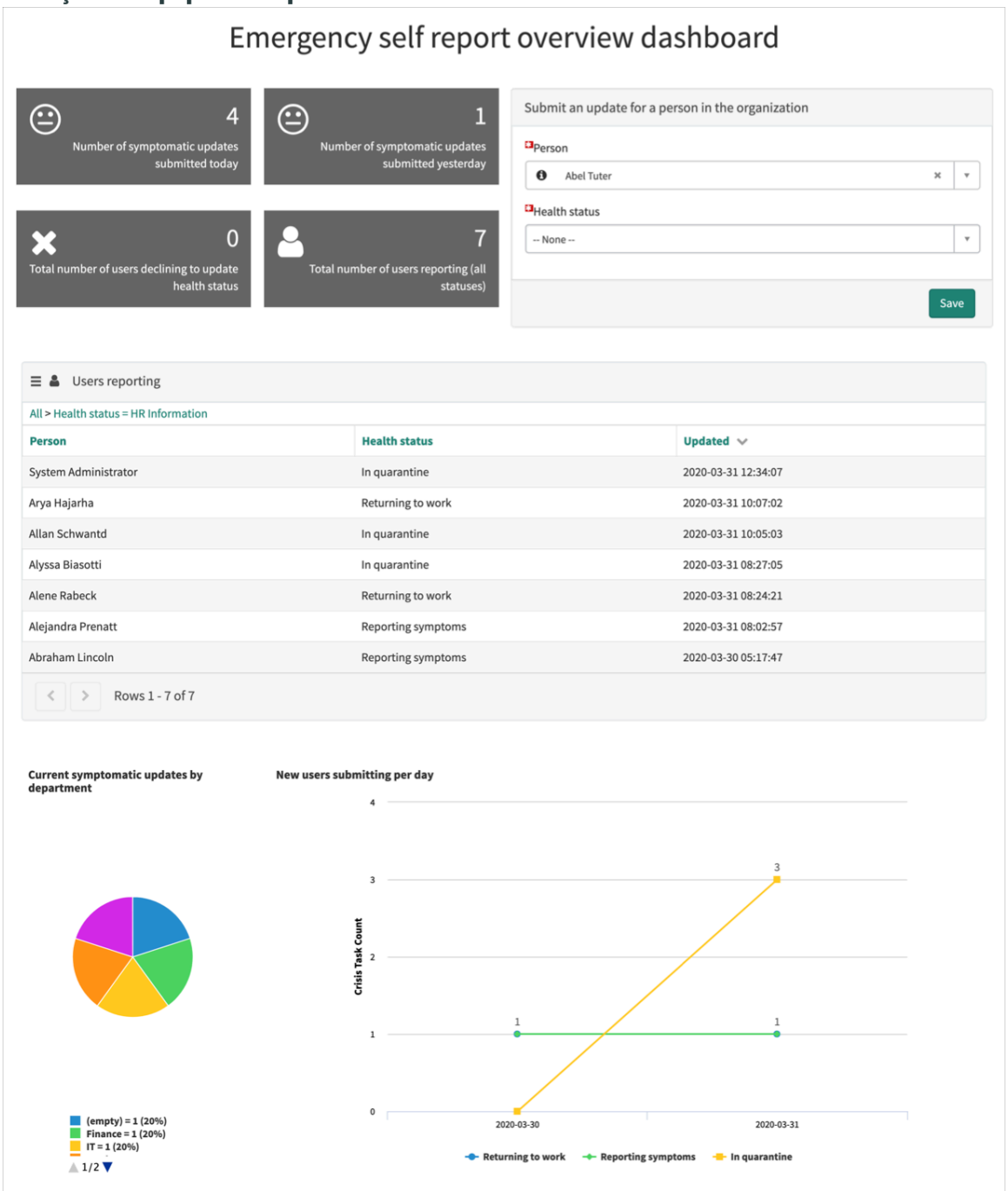
As equipes de resposta podem exibir o status de todas as equipes

As equipes de resposta podem exibir um painel de visão geral que resume o status de todos os usuários relatados automaticamente. Os dados podem ser exibidos e classificados de várias maneiras para análise e ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição da equipe de resposta



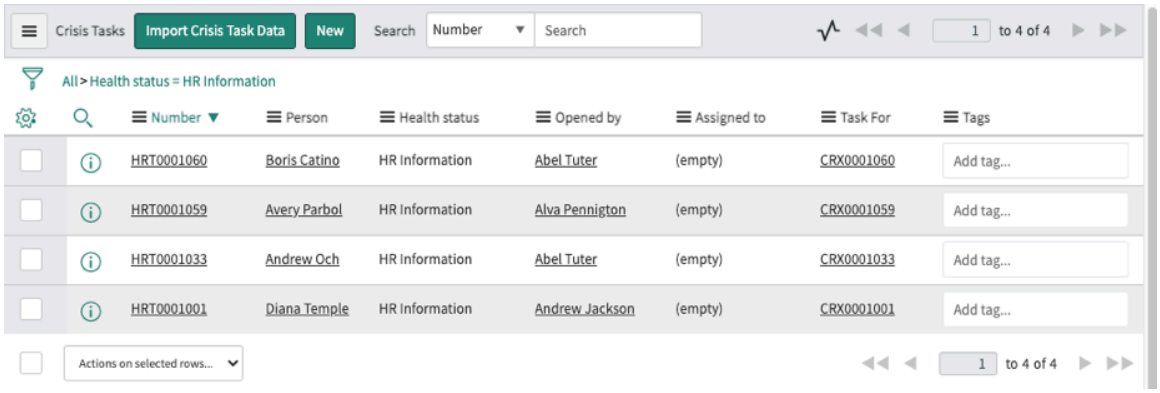
A equipe de resposta pode trabalhar com tarefas de RH

As tarefas de RH são criadas quando um usuário se relata automaticamente. Cada tarefa de RH está associada a uma tarefa de crise relatada automaticamente. O membro da equipe de resposta pode navegar até **Resposta automática de emergência** > **Tarefas de RH** para exibir a lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de RH



As tarefas de RH não têm um fluxo de trabalho específico associado a elas. Eles são criados no estado Aberto e fechar a tarefa de crise associada não afeta a tarefa de RH. Sua organização pode determinar como usar ou gerenciar tarefas de RH, se for o caso. Revise o formulário de tarefa de RH para determinar se ele pode ser útil em sua estratégia de resposta.

Use com outro Gestão de resposta a emergências aplicações

Relato de emergência Foi originalmente desenvolvido para monitorar e ajudar a impedir a propagação da COVID-19 pela comunidade entre os usuários. Faz parte do pacote de ServiceNow® Gestão de resposta a emergências aplicações criadas no ServiceNow AI Platform® ajudar as empresas em seus esforços de resposta a emergências. Com Gestão emergencial de exposição, você pode identificar usuários que podem ter sido expostos. Em seguida, você pode entrar em contato com os usuários afetados por meio do Contato para situação emergencial aplicação. Ambas as aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store .

Gestão de resposta a emergências para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Gestão de resposta a emergências aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Configurar Relato de emergência.

Para configurar Relato de emergência, instale a aplicação . Em seguida, configure o acesso do usuário, uma base de conhecimento dedicada e as propriedades do sistema.

Instalar Relato de emergência

Você pode instalar o Relato de emergência se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Autorrelatório de emergência .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Instalar**.

   A caixa de diálogo de instalação da aplicação é aberta.

4. **Opcional:** Carregue os dados de demonstração selecionando **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.

   (Optional) Para obter informações sobre como instalar ou reinstalar dados de demonstração após a instalação inicial, consulte Solução alternativa para instalar dados de demonstração se a aplicação já estiver instalada [KB0722909] artigo no Now Support Base de conhecimento.

5. Clique em **Instalar**.

6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .

Resultado

. Relato de emergência a aplicação está instalada em sua instância.

Componentes instalados com Relato de emergência

Vários tipos de componentes são instalados com Relato de emergência, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções no Relato de emergência

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do relatório automático [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Acesse o Painel de autorelatório de emergência para relatar o status de integridade.	notification_view
Usuários da tarefa de crise [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	Exiba e gerencie tarefas de RH, envie atualizações para outros usuários e importe tarefas de crise. Conceda também a função de usuário de relatório automático.	notification_view

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Relato de emergência

Tabela	Descrição
Tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task]	Contém todas as tarefas de crise de relatório automático, incluindo tarefas de crise de RH.
Log de status da tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	Contém um histórico de todos os status de integridade relatados para cada usuário. Esta tabela só é preenchida quando *sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* a propriedade está definida como verdadeiro .
Tarefas de crise de importação em massa [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	A tabela Conjunto de importação para importar status de integridade relatados de uma planilha do Excel para criar tarefas de crise em massa. Quando você carrega dados do arquivo do Excel na aplicação, os registros importados são salvos primeiro nesta tabela de conjunto de importação. Depois de executar a transformação ou executar o script de importação programada, os registros são copiados para a tabela Tarefa de crise.

Como configurar o Relato de emergência

Configurar Relato de emergência para se alinhar às suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua as configurações a seguir conforme necessário.

- Conceda acesso ao app aos membros da equipe de resposta apropriados.
- Especifique mensagens do sistema personalizadas para ajudar os usuários e os membros da equipe de resposta.
- Defina as propriedades do sistema para controlar como você usa Relato de emergência.
- Configure as opções de status de integridade do usuário.
- Crie uma base de conhecimento dedicada e adicione-a ao seu Portal de serviços.

Procedimento

1. Adicione as funções de usuário da aplicação padrão aos grupos apropriados.

   A aplicação fornece as seguintes funções padrão na tabela sys_user_role:

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   Permite que membros do grupo ou indivíduos enviem um alerta de integridade para si mesmos. Os gerentes também podem enviar e monitorar alertas para seus subordinados diretos.

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

   Permite que os membros do grupo, como membros da equipe de RH ou Segurança global, gerenciem os alertas de integridade relatados.

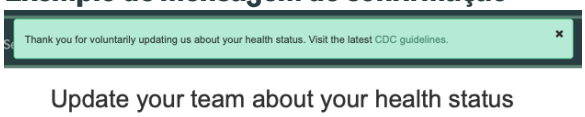
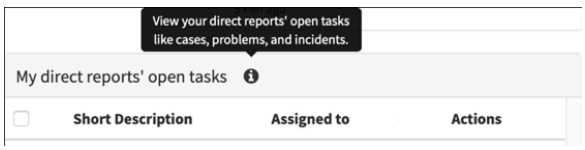
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como atribuir funções a grupos, consulte Funções .

2. Navegar até **Relato de emergência** > **Configuração de IU**defina os valores de mensagem desejados e clique em **Atualização** .

Relato de emergência Propriedades de IU

Nome da propriedade	Descrição
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	Configure a mensagem exibida para os usuários depois que eles enviam um status de integridade. **Exemplo de mensagem de confirmação** 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	Configure uma dica de ferramenta para gerentes que estão exibindo tarefas em aberto para seus subordinados diretos. **Exemplo de mensagem para tarefas em aberto** 

3. Navegar até **Relato de emergência** > **Propriedades do relatório automático de emergência**defina os valores de propriedade desejados e clique em **Atualização** .

Propriedades Relato de emergência

Nome da propriedade	Descrição
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	Quando esta propriedade está definida como `verdadeiro` Um novo registro é criado na tabela Log de status da tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] sempre que uma atualização de status de integridade do usuário é enviada. Os registros de tarefa de crise têm uma lista relacionada Logs de status de tarefa de crise que mostra todas as atualizações de status de integridade para essa tarefa de crise. Quando esta propriedade está definida como `falso` , A tabela Log de status da tarefa de crise não está preenchida. O valor padrão é `falso`.
sn_imt_quarantine.data.retention.period	Define o número de dias em que os registros são armazenados na tabela Log de status da tarefa de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] antes de serem excluídos. O valor padrão é 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da propriedade	Descrição
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	Determina os dados que estão visíveis no Relato de emergência Painel na seção Tarefas em aberto dos Meus subordinados diretos. O valor padrão é mostrar somente solicitações P1 e P2, incidentes do último mês e aqueles atribuídos aos subordinados diretos do gerente: `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2`
sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavor	Define o comportamento das tarefas de crise para usuários que atualizam seu status de integridade depois que a tarefa de crise mais recente é encerrada. Quando o valor é `atualização` , A tarefa de crise de RH mais recente do usuário é reaberta e seu status de integridade é atualizado com o novo status relatado. Quando o valor é criar Uma nova tarefa de crise de RH será criada se ainda não existir uma tarefa aberta para o status recém-relatado do usuário. O valor padrão é `atualização` .
sn_imt_quarantine.healthStatusesToTriggerTaskReabrir	Define os status de integridade que reabrem tarefas ou criam novas tarefas se relatadas por um usuário após o encerramento da tarefa de crise mais recente. Por padrão, os status que reabrem ou criam novas tarefas são **Em quarentena** e. **Relatar sintomas** .
sn_imt_quarantine.hrGroup	Membros da equipe de resposta global, que terão acesso aos registros de usuário da sua equipe. Você pode adicionar uma função a um grupo para atuar como uma equipe de resposta global ou adicionar a função diretamente aos usuários.
sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit	Número de níveis na estrutura da sua organização. Por exemplo, se você tiver CEO, VP, Diretor, Gerente e Colaboradores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da propriedade	Descrição
	individuais, você tem cinco níveis na estrutura da sua organização.
sn_imt_quarantine.outSickDuration	O intervalo de tempo (em dias) após o qual os usuários podem retornar ao trabalho com segurança se estiverem doentes. O valor padrão é 20 dias.
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	O intervalo de tempo (em dias) após o qual os usuários podem retornar ao trabalho com segurança se forem colocados em quarentena automaticamente. O valor padrão é 14 dias.

4. Configure as opções de check-in que o usuário pode selecionar.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.

   b. Defina um filtro de pesquisa com as seguintes condições:
      - **[Tabela] [is] [sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - **[Elemento] [is] [request_type]**

   c. Altere o rótulo ou o valor das opções na lista ou adicione novos valores.

   d. Clique em **Atualizar**.

5. Configurar artigos de conhecimento sobre o evento de emergência.

   Por exemplo, forneça regulamentos locais, políticas da organização e informações de instruções.

   a. Crie uma base de conhecimento para conter os artigos da aplicação.

   b. Navegar até **Portal de serviços** > **Páginas**.

   c. Pesquisar ID `self_report_dashboard` e clique no registro.

   d. Clique em **Relatório automático de emergência - Contêiner 2** link.

   e. Na coluna 2, clique em **Instância da Lista Simples** .

   f. Na guia Tabela e filtro, nomeie a base de conhecimento definindo a seguinte condição de filtro: **[Base de conhecimento] [IS] [<name>]** .

   g. Associe artigos da aplicação à base de conhecimento da aplicação.

Relate e rastreie os status de integridade durante uma emergência

Relato de emergência é usado por usuários para relatar automaticamente seu status de integridade, por gerentes para rastrear o status de integridade de seus usuários e por equipes de resposta para exibir o status de todos os usuários e classificar os dados para análise e ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user ou sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho para Relato de emergência começa com os usuários relatando automaticamente seu status de integridade, os gerentes determinam as ações que devem ser tomadas relacionadas ao status do usuário e uma equipe de resposta avaliando uma exibição unificada do status de todos os usuários que relatam.

Procedimento

- Para relatar seu status de integridade:

1. Navegar até **Relato de emergência** > **Painel de relatório automático de emergência**.

   Nota: Para relatar seu status de integridade no Now Mobile, navegue até **Integridade** e toque no ícone de ação rápida ( ) no canto superior direito.

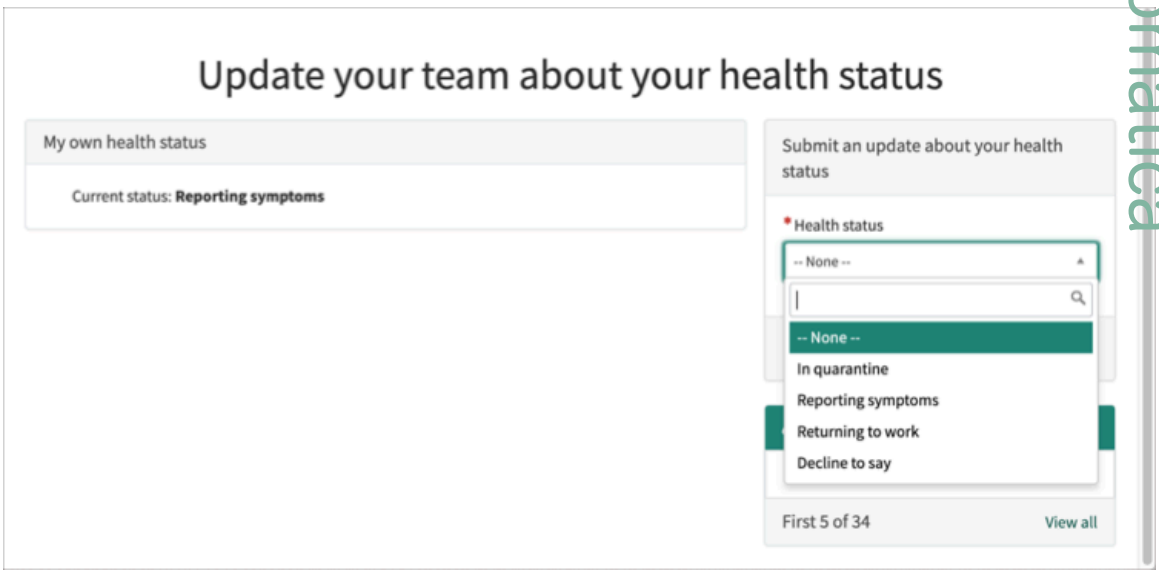
   Se você for um gerente, seu nome será selecionado automaticamente em **Pessoa** para que você possa relatar seu próprio status de integridade. Se você estiver relatando o status de um subordinado direto, selecione o nome do usuário em **Pessoa** campo.

   Se você não for um gerente, poderá relatar somente seu próprio status e o. **Pessoa** o campo não aparece.

2. Escolha uma opção no **Status de integridade** lista.

   Os administradores do sistema podem configurar essas opções.

   Example



3. Clique em **Salvar**.
   O status de integridade é atualizado no lado esquerdo da tela. Uma mensagem é enviada para seu gerente e uma tarefa de crise é gerada para a equipe de resposta. A tarefa de crise pode ser atribuída a um aprovador e as tarefas atribuídas do usuário do relatório podem ser revisadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

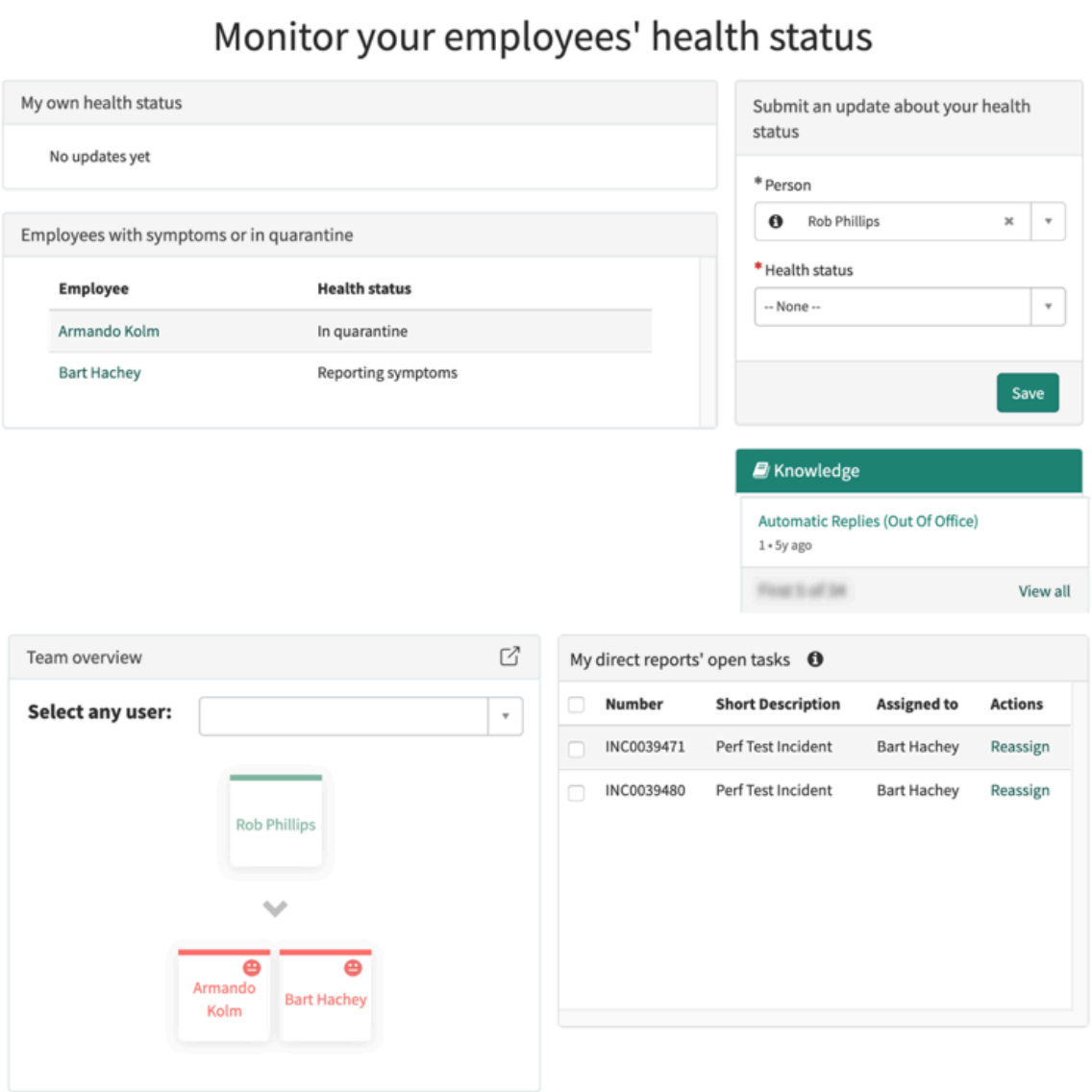
Se Rastreamento de contatos está instalado e você selecionou **Em quarentena** um caso é criado automaticamente para o usuário. Se existir um caso ativo para o usuário no momento do relatório, uma anotação será adicionada ao caso sobre o relatório automático. Para obter mais informações, consulte ServiceNow®. Rastreamento de contatos.

4. **Opcional:** Quando você estiver pronto para retornar ao trabalho, atualize seu status de integridade para **Voltar ao trabalho** .
   Uma tarefa de Recursos Humanos é criada para que o RH possa coordenar com você. A tarefa de RH é informativa e não é atualizada automaticamente quando outras tarefas são atualizadas. Na exibição do gerente, seu status muda para verde.

- Para avaliar o status de integridade de seus subordinados diretos se você for um gerente:

1. Navegar até **Relato de emergência** > **Painel de relatório automático de emergência**.

   Você vê uma exibição de tela única do status e das tarefas da sua equipe direta e pode selecionar registros de usuário individuais. Os blocos verdes indicam que o usuário não forneceu informações. Os blocos dos membros da equipe afetados são vermelhos e exibem um ícone.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Para exibir as tarefas atribuídas de um usuário, clique em um bloco.

3. Para reatribuir tarefas para o usuário, clique em **Reatribuir** na linha da tarefa, atribua a tarefa a outro usuário e clique em **Enviar** .

Tópicos relacionados

Exiba um painel de todos os relatórios do usuário se você for membro da equipe de resposta

Exibir tarefas de RH do usuário relatadas automaticamente

Os membros da equipe de resposta a emergências podem exibir todos os relatórios do usuário e tarefas de RH associadas no Relato de emergência painel de visão geral.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

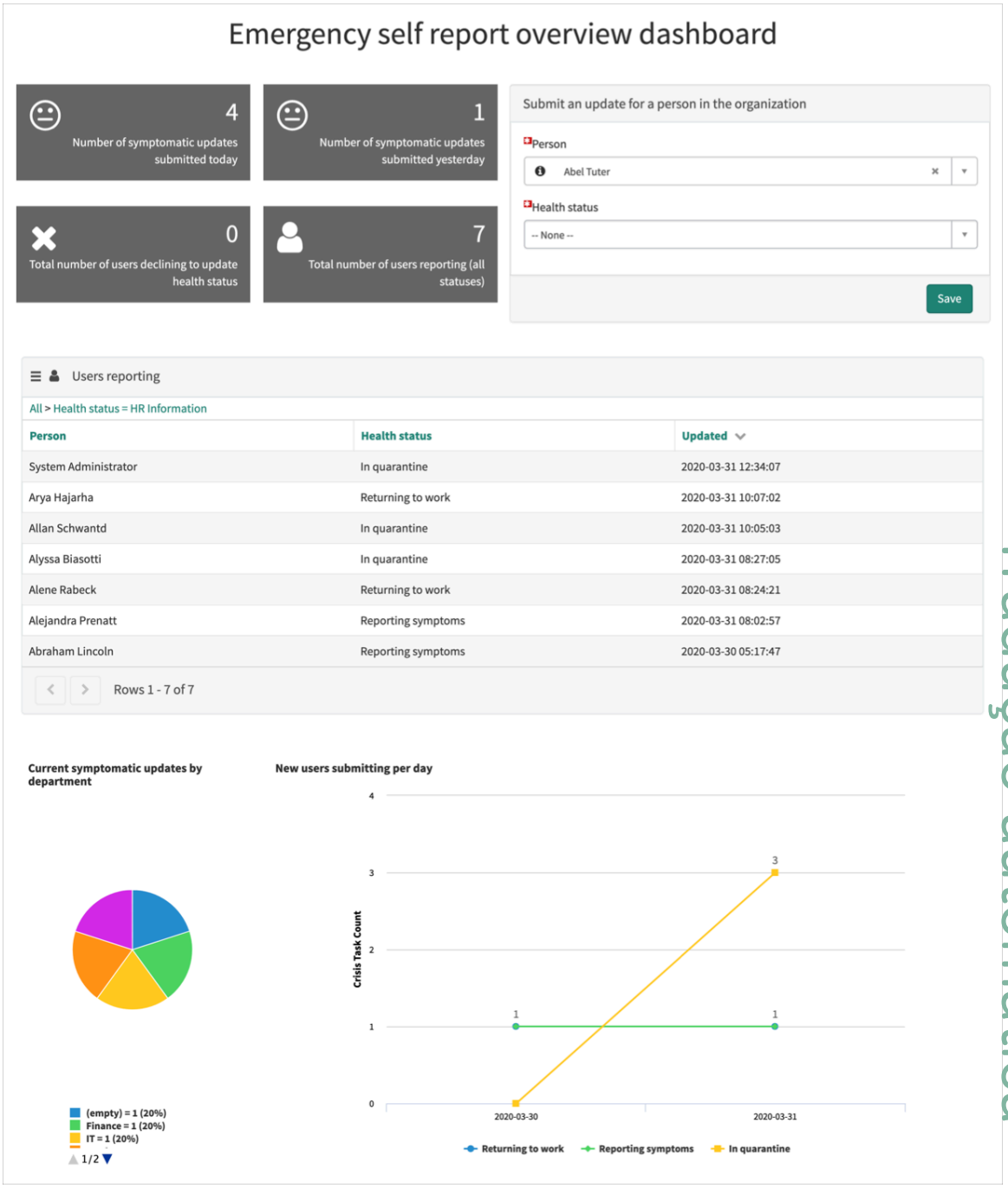
. Relato de emergência o painel permite o monitoramento por e tarefas da equipe de resposta a emergências. Usuários com a função de resposta de emergência de RH também podem relatar em nome de qualquer pessoa em sua organização e atualizar facilmente os registros conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relato de emergência** > **Painel de visão geral**.
   Você também pode acessar o painel como uma página do portal de serviços.
2. Revise o número de relatórios e atualizações que ocorrem hoje e clique em qualquer cartão para ver os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

3. **Opcional:** Para adicionar alguém que não tenha acesso de autorrelato, selecione o nome do usuário em **Pessoa** e selecione um status no **Status de integridade** lista.
4. **Opcional:** Para exibir uma tarefa de RH para um usuário de relatório, clique no nome do usuário em **Relatórios de usuários** lista.
5. **Opcional:** Exporte a lista de usuários de relatórios no formato PDF, Excel ou CSV clicando no ícone na faixa da lista.
6. Revise os gráficos para ver rapidamente como a organização é afetada.
   Clique em qualquer elemento em um gráfico, como uma fatia de pizza ou marcador, para ver os dados correspondentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importar dados da tarefa de crise

Como administrador de tarefa de crise, carregue uma planilha de status de integridade relatados automaticamente para criar tarefas de crise em massa.

Antes de Iniciar

Você precisa de uma planilha (arquivo .csv ou .xlsx) com dados nas seguintes colunas: Pessoa, Nome de usuário e Status de integridade. Você pode baixar um modelo do registro da fonte de dados Importar dados da tarefa de crise.

Função necessária: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O trabalho programado Importar dados da tarefa de crise em massa é instalado com o. Relato de emergência aplicação. Ao carregar a planilha, você pode executar manualmente o trabalho para importar dados para a tabela Tarefa de crise. As tarefas de RH e suas tarefas de crise associadas são criadas para cada usuário com base no status de integridade relatado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Relato de emergência** > **Tarefas de RH**.
2. Clique em **Importar dados da tarefa de crise** botão.
3. Na lista Importações de dados programadas, abra **Importação em massa de dados de tarefa de crise** trabalho de importação de dados programado.
4. Em **Fonte de dados** , abra **Importar dados da tarefa de crise** registro.
   a. Clique no ícone Anexos ( ).
   b. Clique em **Escolha o arquivo** E selecione o arquivo do Excel de origem.
   c. Feche a janela Anexos.
5. Clique em **Atualizar**.
   O registro Importação de dados programada aparece com o anexo.
6. Clique em **Executar Agora**.
   O processo é executado em segundo plano para copiar dados da tabela Tarefas de crise de importação em massa para a tabela Tarefa de crise.

Nota: O número de registros no arquivo Excel de origem afeta o tempo necessário antes que os dados importados estejam disponíveis na tabela Tarefa de crise.

Resultado

Os registros são importados para a tabela Tarefas de crise de importação em massa e copiados para a tabela Tarefa de crise. Novas tarefas de RH são criadas com suas tarefas de crise associadas. Os registros não são copiados para a tabela Tarefa de crise nas seguintes situações:

- O nome de usuário é inválido ou está em branco.
- O status de integridade é inválido ou está em branco.
- O usuário tem um caso ativo.
- O usuário é uma duplicata.

Separação de domínios para relatório automático de emergência

A tabela a seguir lista os casos de uso de separação de domínio para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do Domain Separation

Caso de uso	Funções	Limitações
SP interno - O SP usa o aplicativo para que os funcionários internos relatem automaticamente seu status por meio de um portal de serviços dedicado ou página da Web.	Sim	Nenhum(a)
SP externo - O SP usa a aplicação para que os funcionários locatários relatem automaticamente seu status por meio de um portal de serviços dedicado ou página da Web.	Sim	Nenhum(a)
Locatário - O locatário usa a aplicação para seu subdomínio para que seus funcionários relatem automaticamente seu status por meio de um portal de serviços dedicado ou página da Web.	Sim	Nenhum(a)

Alguns módulos no Relato de emergência as aplicações são afetadas pela separação de domínios. Esses módulos podem ser usados por SPs e locatários.

MÓDULO DO PAINEL DE RELATÓRIO AUTOMÁTICO DE EMERGÊNCIA

- Uma página da Web em que os usuários podem relatar automaticamente seu status atual. Quando eles enviam seu status, um registro de integridade é criado. (Tabela: Tarefa de crise)
- Uma lista de artigos da base de conhecimento.

TODOS OS REGISTROS DE INTEGRIDADE e módulo de TAREFAS de RH (tarefas de crise)

- Existem proteções de linha de coluna de domínio.
- Estendido da tabela Tarefa e, portanto, contém a lógica de negócios separada por domínio necessária.
- Aprovadores (Tabela: Aprovação) é uma tabela separada por domínio estabelecida.
- Tarefas (Tabela: Tarefa) é uma tabela separada por domínio estabelecida.

Gestão emergencial de exposição

. ServiceNow® Gestão emergencial de exposição A aplicação ajuda a identificar usuários que podem ter sido expostos a doenças infecciosas analisando várias fontes de dados, como reuniões, locais, turnos, logs de acesso Wi-Fi e verificações de crachá de usuários afetados.

Gestão emergencial de exposição fornece sistemas de rastreamento para usar as seguintes fontes de dados para gerar uma lista de usuários potencialmente expostos:

- Microsoft Office 365 convite para reunião
- Local do ServiceNow perfil de usuário
- Reserva do espaço
- Log de verificação de crachá
- Log de acesso Wi-Fi
- Log diário do funcionário
- Tarefa de serviço de campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Log de visitantes
- Dados de detecção de proximidade do dispositivo portátil ou portátil

Nota: Alguns dos sistemas de rastreamento exigem que você instale outros Safe Workplace Suite e. Gestão de resposta a emergências aplicações. Para obter mais informações, consulte Sistemas de rastreamento em Gestão emergencial de exposição.

Você também pode adicionar manualmente usuários que você sabe que podem ter sido potencialmente expostos a um usuário afetado.

Além de usar os sistemas de rastreamento do sistema de base, você pode configurar um sistema de rastreamento que usa sua própria fonte de dados para identificar usuários potencialmente expostos. Para obter mais informações, consulte Configure um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Use a configuração assistida para implementar Safe Workplace Suite aplicações

. Local de trabalho seguro a configuração assistida fornece uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o. Local de trabalho seguro e. Gestão de resposta a emergências aplicações em seu ServiceNow instância. Para abrir o. Local de trabalho seguro configuração assistida, navegue até **Configuração assistida** > **Configuração assistida do local de trabalho seguro**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Use com outro Gestão de resposta a emergências aplicações

Gestão emergencial de exposição Foi originalmente desenvolvido para monitorar e ajudar a impedir a propagação da comunidade de doenças infeciosas, como a COVID-19 entre os usuários. Ele faz parte de um pacote de ServiceNow® Gestão de resposta a emergências aplicações criadas no ServiceNow AI Platform® ajudar as empresas em seus esforços de resposta a emergências. Você também pode permitir que os usuários relatem automaticamente seu status de integridade por meio do Contato para situação emergencial e. Relato de emergência, que estão disponíveis no ServiceNow Store .

Gestão de resposta a emergências para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Gestão de resposta a emergências aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias sem precisar fazer solicitações especiais. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
	Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Gestão emergencial de exposição

Você pode instalar o Gestão emergencial de exposição se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Pesquisar Gestão de exposição de emergência .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
5. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .

. Gestão emergencial de exposição a aplicação está instalada em sua instância.

6. **Opcional:** Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

(Optional) Para obter mais informações, consulte Funções .

Componentes instalados com Gestão emergencial de exposição

Vários tipos de componentes são instalados com Gestão emergencial de exposição, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com Gestão emergencial de exposição

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de exposição de emergência [sn_imt_diagnostics.diagnostics_admin]	Pode criar uma nova solicitação de diagnóstico e exibir ou baixar a lista de usuários afetados.	• sn_imt_diagnostic.workplace_exposure • sn_imt_monitoring.monitoring_user
Analista de exposição no local de trabalho [sn_imt_diagnostic.workplace_exposure_analyst]	Identifica funcionários potencialmente expostos usando reservas de local de trabalho do ServiceNow® Workplace Core aplicação.	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalhos agendados instalados com Gestão emergencial de exposição

Trabalho agendado	Descrição
Executar eventos de diagnóstico do funcionário	Pesquisa eventos pendentes na tabela Eventos de diagnóstico [sn_imt_diagnostics_diagnostics_event] e os processa para preencher a tabela Usuários afetados [sn_imt_diagnostics_impacted_users].

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Gestão emergencial de exposição

Tabela	Descrição
Solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	Permite que um usuário crie uma solicitação de diagnóstico para o usuário afetado.
Eventos de Diagnóstico [sn_imt_diagnostics_diagnostics_event]	Subtarefas geradas para solicitações de diagnóstico. Um trabalho agendado processa as tarefas para identificar a lista de funcionários potencialmente afetados.
Tarefa de solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnostic_diagnostic_request_task]	Tarefas de solicitação de diagnóstico criadas automaticamente para solicitações de diagnóstico para identificar a lista de funcionários potencialmente afetados. A tarefa é criada com base na fonte de dados selecionada em uma solicitação de diagnóstico.
Configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnostic_diagnostic_request_task_config]	Configuração de uma tarefa de solicitação de diagnóstico. Para uma fonte de dados selecionada em uma solicitação de diagnóstico, a tarefa de solicitação de diagnóstico correspondente, quando criada, corresponde ao tipo de configuração de tarefa.
Usuários afetados [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	Funcionários que podem ter sido expostos a doenças infecciosas por meio de um funcionário afetado. Preenchido por análise várias fontes de dados para os funcionários afetados.
Visitantes afetados [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	Visitantes que podem ter sido expostos a infecção. Preenchido analisando os registros de entrada de solicitação de visitantes convidados pelos funcionários afetados. A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar ServiceNow® Rastreamento de contatos e. ServiceNow® Avaliação de saúde do funcionário. Os dados desta tabela são exibidos na lista relacionada de visitantes afetados no formulário Relatório de diagnóstico.
Possível exposição no local de trabalho [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	Funcionários potencialmente expostos que tinham locais e/ou os mesmos turnos que o funcionário afetado durante o período especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão emergencial de exposição

Tabela	Descrição
	A tabela estará disponível para uso somente se você também assinar Workplace Core.
Sistema de rastreamento [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	Configuração da fonte de dados para identificar funcionários potencialmente expostos usando solicitações de diagnóstico.
Propriedades do sistema de rastreamento [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	Propriedades do sistema para configuração adicional de sistemas de rastreamento.

Configurar Gestão emergencial de exposição.

Depois de instalar o. Gestão emergencial de exposição, configure o sistema de rastreamento para suas fontes de dados, a configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico e o registro Microsoft aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_diagnostics.diagnostics_admin ou admin

Procedimento

1. Configure o Microsoft Office 365 para Gestão emergencial de exposição.
   Gestão emergencial de exposição usos Microsoft Office 365 dados para analisar as reuniões de funcionários afetados para identificar outros funcionários potencialmente expostos.
2. Configure um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.
   Um sistema de rastreamento corresponde a uma fonte de dados de rastreamento de contato que você pode selecionar em uma solicitação de diagnóstico para identificar a possível exposição de um funcionário afetado.
3. Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.
   Uma tarefa de solicitação de diagnóstico permite que você execute algumas tarefas manuais para buscar funcionários potencialmente expostos em um relatório de solicitação de diagnóstico para um funcionário afetado.

Configure o Microsoft Office 365 para Gestão emergencial de exposição

Configurar Gestão emergencial de exposição definindo as propriedades do sistema de aplicações. Se você quiser pesquisar por Microsoft Informações da reunião do Office 365, você também deve registrar o. Microsoft e configure-o.

Antes de Iniciar

Importante:

Se você for um cliente no local com Microsoft Office 365 e você precisa de assistência na configuração Gestão emergencial de exposição entre em contato com seu representante de vendas ou contato Suporte e atendimento ao cliente em *https://support.servicenow.com/now?draw=case* .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Registre o. Microsoft aplicação.
   a. Entre no portal do Azure.
   b. No painel de navegação esquerdo, selecione **Azure Active Directory** .
   c. Em **Criar** , selecione **Registro da aplicação** .
   d. No formulário, preencha os seguintes campos.

Campos de formulário

Campo	Valor
Nome	O nome da aplicação.
Tipos de conta compatíveis	Selecione a primeira opção: Contas somente neste diretório organizacional

O app é criado com credenciais exclusivas para usar.

2. Adicione permissões ao Microsoft aplicação para ler calendários de funcionários.
   a. No painel de navegação esquerdo, selecione **Permissões de API** .
   b. Clique em **Adicione uma permissão** .
   c. No painel Solicitar permissões da API, em **APIs da Microsoft comumente usadas** , selecione **Microsoft Graph** .
   d. Clique em **Permissões da aplicação** .
   e. Em **Calendários** , selecione **Calendários.Calendários lidos** .
   f. Clique em **Adicionar permissões** .
   g. Clique em **Permissões delegadas** .
   h. Em **Calendários** , selecione **Calendários.Calendários lidos** .
   i. Clique em **Adicionar permissões** .
   j. Na tela Permissões configuradas, clique em **Conceda consentimento do administrador** .
3. Obtenha um certificado SSL confiável seguindo o procedimento da sua empresa.
   Para obter informações sobre como adicionar um certificado TLS/SSL em Microsoft Azure Serviço de app, consulte Adicionar certificado SSL em Microsoft Azure Guia de documentação do serviço de aplicações.
4. No portal do Azure, carregue o certificado.
   a. Acesse seu portal do Azure.
   b. No painel de navegação esquerdo, selecione **Certificados e segredos** .
   c. Selecione **Carregar certificado** e carregue o certificado criado na etapa 3.
5. Crie um certificado Java Key Store em seu ServiceNow instância.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Certificados**.
   b. Clique em **Novo** e criar um novo certificado com um **Tipo** valor de `Java Key Store`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Defina **Descrição resumida** texto para o alias usado em 3.

d. Defina **Senha do armazenamento de chaves** para a senha usada na etapa 3.

e. Anexe o. `keystore.jks` certificado exportado na etapa 3.

6. Em seu ServiceNow instância, defina as propriedades do sistema para Gestão emergencial de exposição.

a. Navegar até **Gestão de exposição de emergência** > **Propriedades**.

b. Verifique os valores ou modifique-os para o seu ambiente.

c. Adicione estas propriedades necessárias.

- ID de cliente
- ID de locatário
- Certificado - O sys_id do certificado criado na etapa 5.
- Chave privada - Use a senha usada para gerar o armazenamento de chaves na etapa 3.
- (Opcional) Local - Local acessível a partir de tabelas, como um andar ou prédio.

d. Verifique se o URL da Microsoft para geração de token está correto para sua organização.

e. Clique em **Salvar**.

Sistemas de rastreamento em Gestão emergencial de exposição

Um sistema de rastreamento configurado para uma fonte de dados de rastreamento de contato permite identificar funcionários potencialmente expostos executando uma solicitação de diagnóstico.

A solicitação de diagnóstico de um funcionário afetado consulta os dados de rastreamento de contato para identificar pessoas que podem ter interagido com o funcionário afetado. Você pode selecionar vários sistemas de rastreamento em uma solicitação de diagnóstico para usar várias fontes de dados para ampliar a cobertura usada para encontrar uma possível exposição.

Um sistema de rastreamento pode ser um grupo de outros sistemas de rastreamento com um tipo semelhante de fonte de dados de entrada. Por exemplo, digamos que você tenha integração de dados de acesso Wi-Fi com vários sistemas, como Cisco DNA Spaces e Mist Systems. Você pode ter um sistema de rastreamento chamado log de acesso Wi-Fi e torná-lo o sistema de rastreamento primário de outros sistemas de rastreamento usando as fontes de dados de entrada Wi-Fi.

Você pode personalizar os sistemas de rastreamento para fontes de dados disponíveis em Gestão emergencial de exposição ou configure um novo sistema de rastreamento. Para obter mais informações, consulte Configure um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Para que alguns sistemas de rastreamento estejam disponíveis em Gestão emergencial de exposição você deve instalar outro Safe Workplace Suite e. Emergency Response Operations aplicações.

Sistemas de rastreamento instalados com Gestão emergencial de exposição

Esses sistemas de rastreamento estão ativos por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão emergencial de exposição sistemas de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Local	Funcionários localizados no mesmo local com o funcionário afetado, por exemplo, no mesmo andar ou prédio.
Reuniões do Outlook Microsoft Office 365	Funcionários que aceitaram as mesmas reuniões que o funcionário afetado durante o período especificado.

Sistema de rastreamento instalado com Workplace Core

Este sistema de rastreamento não está ativo por padrão. Para usar este sistema de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-o e configure a fonte de dados correspondente em Workplace Core.

Para obter mais informações, consulte Instale a Gestão de segurança no local de trabalho .

Workplace Core sistema de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Reservas do local de trabalho	Funcionários que tinham reservas para os mesmos turnos que o funcionário afetado durante o período especificado.

Sistemas de rastreamento instalados com Rastreamento de contatos

Esses sistemas de rastreamento não estão ativos por padrão. Para usar esses sistemas de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-os e configure as fontes de dados correspondentes em Rastreamento de contatos.

Para obter mais informações, consulte Configuração do Rastreamento de contato .

Rastreamento de contatos sistemas de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Leitor de crachá	Consulta a tabela Registro de acesso ao crachá [sn_imt_tracing_badge_access_register] para buscar funcionários que passaram o crachá nos mesmos dispositivos leitores de crachá que o funcionário afetado durante o período especificado.
Log diário do funcionário	Consulta a tabela Logs de contato diários [sn_imt_tracing_daily_contact_log] para buscar funcionários com os quais o funcionário afetado interagiu durante o período especificado.
Log de visitantes	Consulta a tabela Solicitação de visitante para entrada [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] para buscar visitantes que interagiram com o funcionário afetado durante o período especificado. Os visitantes que visitaram o local de trabalho a convite do funcionário afetado e que foram submetidos à triagem e foram autorizados a entrar são consultados. Certifique-se de ter instalado Avaliação de saúde do funcionário para usar este sistema de rastreamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rastreamento de contatos sistemas de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Log de acesso Wi-Fi	Consulta a tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] para buscar funcionários que usaram os mesmos pontos de acesso Wi-Fi que o funcionário afetado durante as datas especificadas. Os dados de log de acesso Wi-Fi usados para identificar funcionários potencialmente afetados dependem das preferências de localização Wi-Fi e das integrações disponíveis. O sistema de rastreamento tem os seguintes sistemas de rastreamento secundários com base na fonte de dados: • Sistemas de névoa • Cisco DNA Spaces Para obter mais informações, consulte Recuperando dados do log de acesso Wi-Fi. **Nota:** O período durante o qual você pode obter os dados por meio de uma API em tempo real depende da política de retenção de dados do seu provedor de serviços Wi-Fi.
Portáteis/vestíveis	Consulta a tabela Registro de acesso wearable [sn_imt_tracing_wearable_access_register] para buscar funcionários equipados com dispositivos portáteis ou vestíveis que estavam próximos do funcionário afetado durante o período especificado. O sistema de rastreamento de dispositivos portáteis/vestíveis tem o sistema de rastreamento de proximidade Zebra Motionworks adicionado como um sistema de rastreamento secundário.
Kinexon SafeZone	Usa uma integração com KINEXON SafeZone API para identificar usuários potencialmente expostos com KINEXON dispositivos vestíveis que estavam próximos aos afetados KINEXON usuário durante as datas especificadas. Para obter mais informações, consulte Configurar KINEXON integração.

Sistema de rastreamento instalado com Gestão de serviços de campo

Este sistema de rastreamento não está ativo por padrão. Para usar este sistema de rastreamento para identificar funcionários potencialmente expostos, ative-o e configure a fonte de dados correspondente em Gestão de serviços de campo.

Para obter mais informações, consulte Gestão de exposição de emergência para agentes de serviço de campo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de serviços de campo sistema de rastreamento

Sistema de rastreamento	Consulta
Serviço de campo	Clientes atendidos por um agente de campo afetado durante o período especificado. Também consulta outros agentes de campo que interagiram com o agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado durante o período especificado.

Configure um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição

Configure um sistema de rastreamento para sua fonte de dados de exposição para identificar funcionários potencialmente expostos executando as solicitações de diagnóstico de um funcionário afetado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre os sistemas de rastreamento disponíveis, consulte Sistemas de rastreamento em Gestão emergencial de exposição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de exposição de emergência** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Sistema de rastreamento

Campo	Descrição
Título	Título do sistema de rastreamento. O título é exibido como uma opção para seleção no **Sistema de rastreamento** No formulário Solicitação de diagnóstico.
Nome	Nome do sistema de rastreamento.
Primário	Sistema de rastreamento para um grupo de outros sistemas de rastreamento com o tipo semelhante de fonte de dados de entrada. Se os sistemas de rastreamento estiverem em um grupo, somente o sistema de rastreamento primário será exibido no **Sistema de rastreamento** No formulário Solicitação de diagnóstico.
Ativo	Opção para ativar o sistema de rastreamento. Somente sistemas de rastreamento ativos estão disponíveis para seleção como uma fonte de dados para as solicitações de diagnóstico.
Datas necessárias	Opção para habilitar as datas de início e término para especificar um período para consultar a fonte de dados do sistema de rastreamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	. **Data de início** e. **Data de término** Os campos aparecem quando você seleciona este sistema de rastreamento no formulário Solicitação de diagnóstico.
Guia Script de processamento	
Condição	Condição para determinar os dados do sistema de rastreamento para a solicitação de diagnóstico ao selecionar um sistema de rastreamento primário. Por exemplo, se dois sistemas de rastreamento A1 e A2 tiverem o mesmo sistema de rastreamento primário chamado A. Em uma solicitação de diagnóstico, se você selecionar A como a origem de rastreamento, a condição determinará se os dados de A1 ou A2 serão consultados. Para referência, você pode revisar os scripts de condição dos sistemas de rastreamento de base Cisco DNA Spaces e Mist System que têm o sistema de rastreamento primário como log de acesso Wi-Fi. Este campo aparece somente quando um sistema de rastreamento é selecionado em **Primário** .
Usar script de processamento primário	Opção para executar o script de processamento do sistema de rastreamento primário. O script de processamento do sistema de rastreamento primário preenche os dados dos funcionários potencialmente expostos na lista relacionada correspondente no formulário Solicitação de diagnóstico. Se você selecionar esta opção, o script de processamento do sistema de rastreamento atual não processará. Este campo aparece somente quando um sistema de rastreamento é selecionado em **Primário** .
Script de processamento	Script para preencher os dados dos funcionários potencialmente expostos na lista relacionada correspondente no formulário Solicitação de diagnóstico.
Guia Gráfico de contato	
Ícone de legenda	Ícone que representa o sistema de rastreamento como fonte de dados dos contatos potencialmente expostos na visualização de contatos potencialmente expostos no formulário Caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um caso por meio da visualização de rastreamento de contato.
Dica da ferramenta da legenda	Texto de dica de ferramenta que aparece quando você aponta para o ícone de legenda.
Ordem	Ordem na qual os ícones aparecem na seção Motivo da exposição.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O sistema de rastreamento é criado. O sistema de rastreamento aparece como uma das opções em **Sistema de rastreamento** Campo no formulário Solicitação de diagnóstico.

O que Fazer Depois
- Associe uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento.
- Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.

Associe uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento

Associe uma propriedade do sistema a um sistema de rastreamento para habilitar controle adicional sobre o uso da fonte de dados do sistema de rastreamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter uma lista de propriedades do sistema associadas a vários sistemas de rastreamento, consulte Propriedades do sistema para rastrear sistemas em Gestão emergencial de exposição.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de exposição de emergência** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento**.
2. Abra um sistema de rastreamento para associar uma propriedade do sistema.
   Para associar uma nova propriedade do sistema ao sistema de rastreamento, crie-a clicando em **Novo** Na lista relacionada Propriedades do sistema e preenchendo o formulário Propriedade do sistema.

   Para obter mais informações sobre os campos do formulário Propriedade do sistema, consulte Adicione uma propriedade do sistema .
3. Associe uma propriedade do sistema ao sistema de rastreamento.
   a. Na lista relacionada Propriedades do sistema, clique em **Editar** .
   b. No formulário Editar membros, mova as propriedades do sistema necessárias do **Coleção** coluna para **Lista de propriedades do sistema** coluna.
   c. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema para rastrear sistemas em Gestão emergencial de exposição

Propriedades do sistema associadas a sistemas de rastreamento que estão disponíveis no Gestão emergencial de exposição aplicação.

Para configurar as propriedades do sistema disponíveis para um sistema de rastreamento, navegue até **Gestão de exposição de emergência** > **Administração** > **Sistemas de rastreamento** e abra o registro do sistema de rastreamento.

Para obter mais informações sobre como configurar ou modificar um sistema de rastreamento, consulte Configure um sistema de rastreamento para uma fonte de dados de exposição.

Propriedades do sistema para rastrear sistemas instalados com Rastreamento de contatos

Para obter mais informações, consulte Configuração do Rastreamento de contato .

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
Sistema de rastreamento: Leitor de crachá	
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	Número de registros a serem processados p do leitor de crachá. O valor padrão é 500.
sn_imt_tracing.badge_reader_location	O campo na tabela Registro de acesso ao c [sn_imt_tracing_badge_access_register] qu do leitor de crachá quando **Usar leitor de** está selecionada no formulário Solicitação Você também pode especificar um campo pontos, por exemplo, floor.floor_name. O campo floor_name na tabela [sn_imt_traci
sn_imt_tracing.badge_owner_field	O campo na tabela Registro de acesso ao c [sn_imt_tracing_badge_access_register] qu proprietário do crachá quando **Usar leitor** A opção está selecionada no formulário So de diagnóstico. Você também pode especif campo com referência com pontos, por exe user.user_name. O valor padrão é o campo tabela [sn_imt_tracing_user_badge].
Sistema de rastreamento: Log de acesso Wi-Fi	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	A tabela Classe do CMDB a ser pesquisad o dispositivo e o proprietário que correspo cliente Wi-Fi nos logs de acesso Wi-Fi. O cmdb_ci_computer.
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	O campo na tabela Classe do CMDB [cmd armazena o endereço mac do cliente Wi-Fi mac_address.
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	O campo na tabela Classe do CMDB [cmd identifica o proprietário do cliente Wi-Fi n Wi-Fi. O valor padrão é assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Os campos na tabela Classe do CMDB [cm que identificam o cliente Wi-Fi correspond

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
	Fi no log de acesso Wi-Fi. Os valores padr name.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	A tabela Classe do CMDB a ser pesquisad dispositivo e o proprietário que correspond (BLE) do Wi-Fi nos logs de acesso Wi-Fi. cmdb_ci_wearable. **Nota:** A tabela Tecnologia Wearab [cmdb_ci_wearable] é instalada com Modelos de classe de IC do CMDB d do ServiceNow Store. Para obter mais consulte Modelos de classe de IC do
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	O campo na tabela Classe do CMDB [cmd que armazena o endereço mac do cliente W padrão é mac_address.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	O campo na tabela Classe do CMDB [cmd que identifica o proprietário do cliente BL acesso Wi-Fi. O valor padrão é assigned_t
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Os campos na tabela Classe do CMDB [cm que identificam o ativo Wi-Fi correspondente Wi-Fi BLE no log de acesso Wi-Fi. Os val mac_address,asset_tag.
Sistema de rastreamento: Sistemas de névoa	
sn_imt_tracing.mist_api	API que acessa os logs de acesso Wi-Fi do valor padrão é https://api.mist.com/api/v1. **Nota:** Esta propriedade se aplica so coletar logs de acesso Wi-Fi usando S
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	Número máximo de registros a serem proc chamadas de API do Mist Systems. O valo **Nota:** Esta propriedade se aplica so coletar logs de acesso Wi-Fi usando S
Sistema de rastreamento: Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	Nível de proximidade para considerar a int funcionário com um funcionário afetado co exposição. As opções disponíveis são 30 p Edifícios . O valor padrão é 30 pés. **Nota:** Esta propriedade se aplica so coletar relatórios de proximidade usan Spaces.
Propriedades que se aplicam somente se você coletar dados brutos de Wi-Fi do Cisco DNA Spaces usando arquivos de dados brut	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	URL ou endereço IP (por exemplo, 192.16 FTP seguro (SFTP) do qual acessar os arq brutos Wi-Fi importados para a tabela Reg Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register].
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	Porta no servidor SFTP para permitir que acesse os arquivos.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Caminho do arquivo no servidor SFTP onc de dados de acesso Wi-Fi do Cisco DNA S armazenados. Por exemplo, no caminho do arquiv Dados de visita/Diário/ServiceNow_D • /Upload/Dados de visita/Diário/ É pasta no servidor SFTP em que armazenados. • ServiceNow_Daily_Visits_ É a prim do nome de arquivo padrão que Spaces usa, seguido pela data e carregamento. Por exemplo, o nome do arquivo pa para os dados de acesso Wi-Fi par de agosto de 2020 às 0100 UCT s ServiceNow_Daily_visits_2020-08-19 • ServiceNow_Daily_Visits é um va • 2020-08-19 Data em que os dado Fi foram capturados • 0100 UTC É a hora programada p que o Cisco DNA Spaces carregu **Nota:** Certifique-se de que somente limitado de usuários tenha acesso de l este local.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Formato HH:MM quando o sistema Cisco carrega os arquivos de dados de acesso Wi servidor SFTP. Este carimbo de data/hora nome do arquivo de dados de acesso Wi-F
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	Nome de usuário necessário para fazer log SFTP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Rastreamento de contatos

Propriedade	Descrição
	Nota: Certifique-se de que o usuári não seja um usuário privilegiado, com administrador. Atribua o privilégio m para ler os arquivos no diretório defin *sn_imt_tracing.wifi_log_s*
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	Senha necessária para fazer login no servic
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Camada de integração com Cisco DNA Sp buscar dados de acesso Wi-Fi. As opções c Proximity_report e wifi_log_report. **Nota:** Esta propriedade se aplica so estiver usando a integração com Cisc obter os dados de acesso Wi-Fi.
Sistema de rastreamento: Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	Endpoint de API usado para fazer login no SafeZone instância e acesso KINEXON da endpoint de API também é usado para busc necessárias para Rastreamento de contatos endpoint padrão pelo endpoint da sua instâ
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON nome de usuário do administra
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON senha do administrador.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	A duração mínima do contato (em segundo KINEXON sensores necessários para deter usuário é um contato potencialmente expos omite todos os registros com valores abaix valor padrão é `300` .
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	A duração total mínima (em segundos) de entre dois KINEXON sensores dentro do i consultado. Se a duração total for menor q consulta omite todos os registros de contat sensores. O valor padrão é `300` .
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	A distância máxima (em metros) entre dois sensores que determinam se os usuários es A consulta omite todas as instâncias de co distância. O valor padrão é `2` .
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Determina a quantidade de tempo que pod segundos) entre duas instâncias consecutiv que a exposição potencial seja considerada potenciais. O valor padrão é `15` .

Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico

Crie ou modifique uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico para criar automaticamente uma tarefa de solicitação de diagnóstico em uma solicitação de diagnóstico. Com base no selecionado sistema de rastreamento na solicitação de diagnóstico, a

tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configuração de tarefa correspondente cria uma tarefa de solicitação de diagnóstico para identificar funcionários potencialmente afetados.

Antes de Iniciar

. **Configurações da tarefa de solicitação de diagnóstico** o módulo no navegador de aplicações estará disponível somente se você tiver o. Rastreamento de contatos aplicação instalada.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico é necessária somente quando um sistema de rastreamento requer trabalho adicional a ser realizado para gerar o relatório de solicitação de diagnóstico. Por exemplo, digamos que você selecione o sistema de rastreamento de log de acesso Wi-Fi em uma solicitação de diagnóstico e o Cisco DNA Spaces seja a fonte de dados de entrada Wi-Fi. Você deve trabalhar em uma tarefa de solicitação de diagnóstico para buscar funcionários potencialmente expostos anexando um arquivo de dados de acesso Wi-Fi ou gerando um relatório de proximidade do portal Cisco DNA Spaces.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de exposição de emergência** > **Configurações da tarefa de solicitação de diagnóstico**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico.
Tabela do conjunto de importação	Tabela de preparação na qual os registros são importados de uma fonte de dados antes de transformar esses registros.
Mapa de transformação	Um conjunto de mapas de campo que definem os relacionamentos entre os campos em um conjunto de importação e os campos na tabela de destino. Por exemplo, a tabela de destino para mapear campos para dados de acesso Wi-Fi é Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]. Durante a transformação, os dados são copiados da tabela Conjunto para importação para a tabela de destino com base no mapa de transformação. Um único campo de conjunto de importação pode ser mapeado para vários campos em outras tabelas.
Tipo	Tipo de fonte de dados que é consultado para identificar os funcionários potencialmente afetados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para tornar a configuração ativa. Somente configurações ativas podem criar uma tarefa de solicitação de diagnóstico.
Instruções	Conjunto de instruções para processar e concluir a tarefa de solicitação de diagnóstico atribuída.
Guia Condições	
Tabela	Tabela Solicitação de diagnóstico [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] para verificar qual fonte de dados está selecionada.
Condição	Condições para obter a fonte de dados selecionada na solicitação de diagnóstico.
Condição de script	Condição de script que avalia todos os parâmetros adicionais.
Guia Pós-processamento	
Script de processamento	Script a ser executado após a conclusão da importação de dados.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico para um tipo de fonte de dados é criada.

Identificar usuários potencialmente expostos

Quando um usuário indicar uma condição de integridade em um relatório automático, use Gestão emergencial de exposição identificar outros usuários que podem ter entrado em contato com o usuário afetado. Você pode analisar várias fontes de dados, como local, reuniões, reservas de espaço, verificações de crachá, e dados de acesso Wi-Fi do usuário afetado para identificar usuários potencialmente expostos.

Antes de Iniciar
Para consultar várias fontes de dados, o Gestão emergencial de exposição requer as seguintes aplicações, plug-ins e configurações disponíveis em sua instância.

Microsoft Office 365

Registre e configure para verificar Microsoft Dados de reunião do Outlook.

Rastreamento de contatos

Verificação do leitor de crachá, log de contato diário do usuário Log de acesso Wi-Fi, dados de proximidade do dispositivo portátil ou portátil, e dados do visitante .

Triagem de integridade do funcionário E Rastreamento de contato

Verifica os dados do visitante.

Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management)

Verifica os dados da tarefa de serviço de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

Se você for um cliente no local com Microsoft Office 365 e você precisa de assistência na configuração Gestão emergencial de exposição entre em contato com seu representante de vendas ou contato Suporte e atendimento ao cliente em *https://support.servicenow.com/now?draw=case* .

Função necessária: sn_imt_diagnostics.diagnostics_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você não pode criar ou executar uma solicitação de diagnóstico para usuários afetados que não consentiram em usar seus dados para rastreamento de contato. Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de exposição de emergência** > **Criar novo(a)**.
   . **Status de geração de relatório** o campo está definido como **Não iniciado** e o. **Ativo** a caixa de seleção está marcada.
2. Em **Usuário afetado** , selecione o nome do usuário.
3. Clique no ícone de cadeado ( ) no **Sistema de rastreamento** e selecione uma ou mais opções do sistema de rastreamento para consultar fontes de dados correspondentes.
   Você pode selecionar várias fontes juntas para melhor identificar usuários potencialmente afetados.

Sistemas de rastreamento e consultas de fonte de dados correspondentes

Sistema de rastreamento (Aplicação/plug-in obrigatório)	Consulta
Local	Usuários co-localizados com o usuário afetado, por exemplo, no mesmo andar ou prédio.
Reuniões do Outlook (Microsoft Office 365)	Usuários que aceitaram as mesmas reuniões que o usuário afetado durante o período especificado.
Reservas do local de trabalho (Workplace Core)	Usuários que tinham reservas para os mesmos turnos que o usuário afetado durante o período especificado.
Leitor de crachá (Rastreamento de contatos)	Usuários que passaram o crachá nos mesmos dispositivos leitores de crachá que o usuário afetado, durante o período especificado.
Log diário do funcionário (Rastreamento de contatos)	A lista de usuários com os quais os usuários afetados interagiram durante o período especificado.
Log de visitantes (Rastreamento de contatos e. Avaliação de saúde do funcionário)	A lista de visitantes que interagiram com o usuário afetado durante o período especificado. Os visitantes que são convidados pelo usuário afetado e foram submetidos à triagem e permitidos são consultados.
Log de acesso Wi-Fi	Usuários que usaram os mesmos pontos de acesso Wi-Fi que o usuário afetado durante as datas especificadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema de rastreamento (Aplicação/plug-in obrigatório)	Consulta
(Rastreamento de contatos)	Os dados de log de acesso Wi-Fi usados para identificar usuários potencialmente afetados dependem das preferências de localização Wi-Fi e das integrações disponíveis. Para obter mais informações, consulte Recuperando dados do log de acesso Wi-Fi. **Nota:** Os dados recebidos por meio de uma API em tempo real serão por um período com base na política de retenção de dados do seu provedor de serviços Wi-Fi.
Portáteis/vestíveis (Rastreamento de contatos)	Usuários que usam dispositivos portáteis ou vestíveis nas proximidades do usuário afetado por mais do que o tempo permitido durante o período de tempo especificado.
Kinexon SafeZone (Rastreamento de contatos)	Usuários com KINEXON wearables que estavam em estreita proximidade com outros KINEXON usuários durante as datas especificadas. Dados adquiridos do KINEXON SafeZone API. Requer um ativo KINEXON integração. Para obter mais informações, consulte Configurar KINEXON integração. **Nota:** Os usuários que precisam concordar com um consentimento de privacidade, mas não o fizeram, são excluídos, mesmo que sejam contatos potencialmente expostos.
Serviço de campo (Gestão de serviços de campo)	Clientes atendidos por um agente de campo afetado durante o período especificado. Também consulta outros agentes de campo que interagiram com o agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado durante o período especificado.

4. Quando necessário para um sistema de rastreamento selecionado, forneça as datas de início e término.
   a. Em **Data de início** forneça a data estimada da infecção.

      Como a janela de infeção com a qual você está preocupado pode variar, escolha uma data de início, como 14 dias antes da data dos sintomas relatados.

   b. Em **Data de término** forneça a data dos sintomas relatados, pelo menos um dia antes de hoje.
5. Clique em **Salvar**.
   Aparecem listas relacionadas que são preenchidas após a execução de um relatório de diagnóstico.
6. Clique em **Executar Diagnóstico** .
   Um trabalho agendado busca dados do usuário potencialmente afetados das origens selecionadas e carrega os dados nas listas relacionadas correspondentes. Atualize uma lista para ver os usuários potencialmente afetados imediatamente.

   Se você selecionou **Portáteis/vestíveis** uma tarefa de solicitação de diagnóstico é criada. Siga as instruções na tarefa para buscar os usuários potencialmente expostos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você selecionou **Log de acesso Wi-Fi** , os dados Wi-Fi consultados são baseados na preferência de local definida para a localização do usuário afetado. As opções disponíveis são:

- Integração de Sistemas Mist: Os dados Wi-Fi são obtidos dos Sistemas Mist quando você executa a solicitação de diagnóstico.

  Se a rede do site for habilitada para Bluetooth LE e a empresa tiver fornecido aos usuários um dispositivo BLE, o acesso Wi-Fi usando os dispositivos BLE será usado para identificar usuários potencialmente expostos.

- Cisco DNA Spaces: Os dados de Wi-Fi estão disponíveis com base no valor de camada Cisco definido em *`sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier`*propriedade:
  - . *`wifi_log_report`*O valor for definido, os dados serão importados dos arquivos de dados de acesso Wi-Fi para os dias especificados do servidor SFTP e consultados pelo caminho do local para identificar usuários potencialmente expostos.
  - . *`proximity_report`*o valor for definido, uma tarefa de solicitação de diagnóstico será criada para buscar os usuários potencialmente expostos. Siga as instruções na tarefa para buscar dados sobre usuários potencialmente afetados da fonte de dados selecionada. Para obter mais informações, consulte Busque dados do usuário potencialmente expostos de uma fonte de dados.
- Importação manual: Os dados Wi-Fi são importados de uma planilha do Microsoft Excel para a tabela Registro de acesso Wi-Fi.

7. **Opcional:** Adicione manualmente os usuários potencialmente afetados, por exemplo, usuários que visitaram um local com um usuário afetado.

   a. Na lista Usuários afetados adicionados manualmente, clique em **Novo** .

   b. Selecione o usuário potencialmente afetado.

   c. **Opcional:** Adicione comentários sobre o motivo pelo qual você adicionou o usuário.
   Inserir comentários ajuda a identificar outros usuários que podem ser potencialmente afetados por este usuário se ele começar a mostrar sintomas.

   d. Clique em **Enviar**.

   O usuário aparece na lista relacionada Usuários afetados adicionados manualmente.

Resultado

As listas relacionadas exibem usuários potencialmente afetados. As listas relacionadas aos visitantes afetados, clientes afetados e agentes de campo afetados serão exibidas somente se houver usuários relevantes.

Nota: Os usuários que não consentiram em usar seus dados são filtrados da lista de usuários potencialmente afetados. No entanto, você pode adicioná-los à lista Usuários potencialmente afetados manualmente.

Listas relacionadas e descrições correspondentes

Lista relacionada	Descrição
Todos os usuários afetados	Todos os usuários que podem ter sido potencialmente expostos. Esta lista é uma combinação de todos os registros nas outras listas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listas relacionadas e descrições correspondentes

Lista relacionada	Descrição
	Em **Sistema de rastreamento** , você pode ver a origem da exposição de um usuário.
Usuários afetados adicionados manualmente	Esta lista está vazia, a menos que um usuário com a função sn_imt_diagnostics.diagnostics_admin adicione manualmente outros usuários potencialmente afetados.
Visitantes afetados	Visitantes convidados pelo usuário afetado que limparam a triagem de integridade e interagiram com o usuário afetado durante o período especificado.
Clientes afetados	Clientes adicionados da análise de ordem de serviço de campo. Os clientes potencialmente afetados são determinados pelas ordens de serviço atendidas por um agente de campo afetado entre as datas especificadas.
Agentes de campo afetados	Agentes de campo adicionados da análise de ordem de serviço de campo. Os agentes de campo potencialmente afetados são determinados se interagiram com um agente afetado ou visitaram o mesmo cliente que o agente afetado entre as datas especificadas.

Trouble?

Se o diagnóstico não for executado, clique em **Mostrar trabalhos relacionados** link para verificar o status de todos os trabalhos que foram iniciados. Você pode exibir os detalhes, incluindo a mensagem de log, para determinar o motivo da falha.

Nota: Trabalhos com falha são repetidos automaticamente três vezes, a configuração padrão em Gestão emergencial de exposição propriedades. Para repetir o trabalho depois de corrigir o problema, clique em **Reprocessar** .

O que Fazer Depois

Dependendo dos aplicativos e plug-ins instalados, você pode executar as seguintes ações:

- Clique em **Relatório de download** para baixar uma planilha listando todos os usuários afetados. O relatório inclui o endereço de e-mail e o local de cada usuário e a origem da identificação, como local, reserva do local de trabalho, colaboração, dados do leitor de crachá, ou ordens de serviço de campo. Para usuários adicionados manualmente, o comentário é incluído.
- Clique em **Baixar Relatório de visitantes** para baixar uma planilha listando todos os visitantes potencialmente expostos que conheceram o usuário afetado. O relatório inclui o endereço de e-mail e o nome de cada visitante.

Nota:

O botão estará disponível somente quando você tiver selecionado **Log de visitantes** sistema de rastreamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O gerente de caso pode criar um caso para o usuário afetado e adicionar usuários potencialmente afetados da lista relacionada ao caso para acompanhar seu status de integridade. Para obter mais informações, consulte Crie um caso para um funcionário afetado.

- O gerente dos agentes de campo afetados pode tomar outras ações, como bloquear suas atribuições de ordem de serviço futuras. Para obter mais informações, consulte Gestão de exposição de emergência para agentes de serviço de campo .

Busque dados do usuário potencialmente expostos de uma fonte de dados

Trabalhe na tarefa de solicitação de diagnóstico para obter informações sobre usuários potencialmente afetados de uma fonte de dados selecionada e preencher as listas relacionadas correspondentes no formulário Solicitação de diagnóstico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_diagnostics.diagnostics_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tarefa de solicitação de diagnóstico é criada a partir da configuração da tarefa de solicitação de diagnóstico para o tipo de fonte de dados selecionado no formulário Solicitação de diagnóstico. Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar uma configuração de tarefa de solicitação de diagnóstico.

Procedimento

1. Navegar até **Gestão de exposição de emergência** > **Tudo**.
2. Abra uma solicitação de diagnóstico na lista.
3. Na lista relacionada Tarefas de solicitação de diagnóstico, abra uma tarefa de solicitação de diagnóstico.
4. Siga as instruções na tarefa para buscar dados sobre usuários potencialmente afetados da fonte de dados selecionada.
5. Se a configuração da tarefa exigir que você feche manualmente a tarefa, selecione **Encerrado** Na lista Estado.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O estado da tarefa de solicitação de diagnóstico é atualizado para Encerrar. Os usuários potencialmente expostos da fonte de dados são adicionados à lista relacionada correspondente no formulário Solicitação de diagnóstico.

Busque dados do usuário potencialmente expostos do Cisco DNA Spaces

Busque informações do usuário potencialmente expostas dos dados de log de acesso do Cisco Wi-Fi e preencha as listas relacionadas correspondentes no formulário Solicitação de diagnóstico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_imt_diagnostics.diagnostics_admin ou admin

Procedimento

Acesse as informações do usuário potencialmente expostas por meio de um anexo com os dados de log de acesso do Cisco Wi-Fi ou gerando um relatório por meio do portal Cisco DNA Spaces.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções	Etapas
Anexe um arquivo de log de acesso Wi-Fi	**a.** Clique no ícone gerenciar anexos (). **b.** Na janela Anexos, clique em **Escolha o arquivo** E selecione um arquivo de log de acesso Wi-Fi. **c.** Selecione **Encerrado** Na lista Estado. **d.** Clique em **Atualizar**. O estado da tarefa de solicitação de diagnóstico é atualizado para Encerrar.
Gere um relatório e publique dados por meio do portal Cisco	**a.** Faça login no portal Cisco DNA Spaces. **b.** Na página Relatório de proximidade, clique em **Criar relatório** . **c.** Insira as datas de início e término do período do relatório. **d.** Selecione **Envio automático de dados do relatório para a tarefa da ServiceNow** caixa de seleção. **e.** Em **Tarefa de solicitação de diagnóstico nº** insira o número da tarefa de solicitação de diagnóstico. **f.** Clique em **Gerar relatório** . O sistema Cisco cria um relatório de proximidade e coloca os dados do log de acesso Wi-Fi do relatório na tabela Registro de acesso Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] no ServiceNow instância. O estado da tarefa de solicitação de diagnóstico é atualizado para Encerrar.

Resultado

Os dados de log de acesso do Cisco Wi-Fi incluem o nível de proximidade dos usuários conectados à rede Cisco Wi-Fi no local de trabalho. Com base nas opções de nível de proximidade definidas pelo `sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference`(A menos de 30 metros do roteador, no mesmo andar ou no mesmo prédio), os usuários potencialmente afetados são identificados nos logs de acesso do Cisco Wi-Fi. As informações sobre esses usuários potencialmente expostos preenchem a lista relacionada correspondente no formulário Solicitação de diagnóstico.

Busque dados do usuário potencialmente expostos do relatório de proximidade do Zebra Motionworks

Carregue uma planilha que contém os dados de proximidade do Zebra Motionworks para buscar uma lista de usuários potencialmente expostos e preencher as listas relacionadas correspondentes no formulário Solicitação de diagnóstico.

Antes de Iniciar

Você deve ter baixado o arquivo do Microsoft Excel do Portal Zebra Motionworks.
Função necessária: sn_imt_diagnostics.diagnostics_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique no ícone gerenciar anexos ( ).
2. Na janela Anexos, clique em **Escolha o arquivo** E selecione uma planilha de relatório de proximidade do Zebra Motionworks.
3. Selecione **Encerrado** Na lista Estado.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O relatório de proximidade do Zebra Motionworks contém uma lista de usuários equipados com dispositivos portáteis ou vestíveis que estavam próximos do usuário afetado. Os usuários que estiveram próximos por mais do que o tempo permitido com o usuário afetado durante as datas especificadas são identificados neste relatório de proximidade. As informações sobre esses usuários potencialmente expostos preenchem a lista relacionada correspondente no formulário Solicitação de diagnóstico.

Domain Separation para Gestão de exposição de emergência

A tabela a seguir lista os casos de uso de separação de domínio para provedores de serviço (SPs) que usam esta aplicação.

Nota: Estas informações estão sujeitas a mudanças: Limitar o uso somente a SPs.

Casos de uso do Domain Separation para SPs

Caso de uso	Funções	Limitações
SP interno - SP usa a aplicação para funcionários internos que podem ter colaborado com um funcionário interno afetado.	Sim	Nenhum(a)
SP externo - SP usa a aplicação para identificar funcionários (SP ou locatário) que podem ter colaborado com um funcionário afetado (SP ou locatário).	Não	Sem a coluna de domínio, não há segurança da plataforma do sistema de base que impeça um usuário do SP que tem acesso à aplicação de ver as informações do locatário que, de outra forma, estariam restritos de ver. Propriedades da aplicação "Limitando" para configurações do Outlook.
Locatário - O locatário usa a aplicação para identificar funcionários que podem ter colaborado com um funcionário afetado.	Não	Sem a coluna de domínio, não há segurança da plataforma do sistema de base que impeça um usuário locatário com acesso à aplicação de ver outras informações do locatário que, de outra forma, estariam restritos de ver. Propriedades da aplicação "Limitando" para configurações do Outlook.

Alguns módulos no Gestão emergencial de exposição as aplicações são afetadas pela separação de domínios.

CRIAR NOVO e TODOS OS módulos (Solicitação de diagnóstico)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nenhuma proteção de linha de coluna de domínio ou lógica de negócios existe.
- Cria um Evento de diagnóstico com base em reuniões do Outlook, exposição a um usuário afetado ou no local do usuário para identificar usuários que podem ter sido potencialmente expostos por meio da colaboração.
- Os resultados do Evento de diagnóstico retornam para a Solicitação de diagnóstico ou podem ser adicionados manualmente.

Nota: Como o registro de Solicitação de diagnóstico contém os campos Usuário (Tabela: Sys_User) e Local (Tabela: CMN_Location), a visibilidade desses campos de referência é afetada pela separação de domínio. Se um usuário estiver em um domínio que não tem as visibilidades apropriadas concedidas, esses campos aparecerão vazios na Solicitação de diagnóstico, mesmo que contenham dados.

Módulo DE PROPRIEDADES

Página Propriedades da aplicação padrão, todas as configurações são globais para a aplicação.

Nota: Esta propriedade limita a capacidade de suporte do Outlook em um ambiente separado por domínio porque os locatários têm configurações diferentes do provedor de serviços.

- Nenhuma proteção de linha de coluna de domínio ou lógica de negócios existe.
- Captura as respostas do Outlook ou do local e as envia de volta para a Solicitação de diagnóstico.
- Apenas uma função de administrador.

Safe Workplace for Mobile

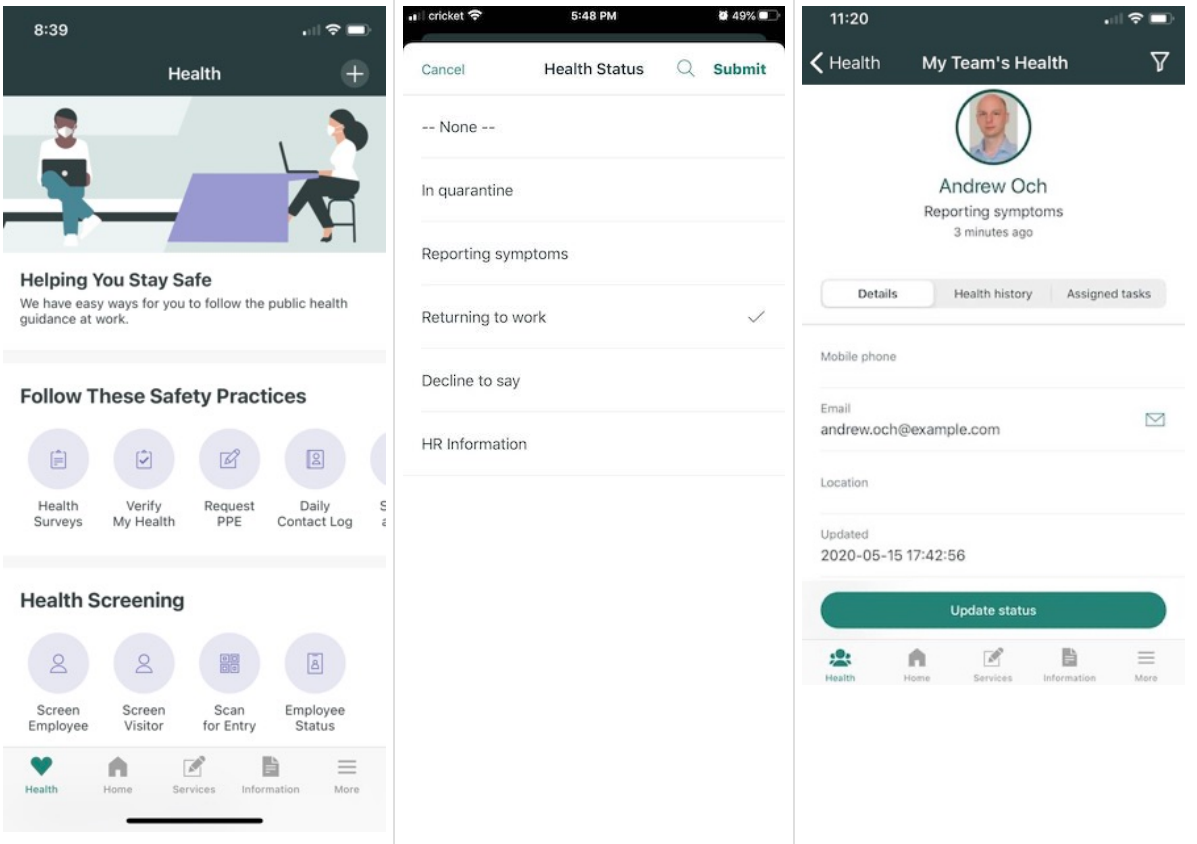
Gerencie as etapas essenciais para retornar ao local de trabalho de qualquer lugar usando Safe Workplace for Mobile aplicação.

. ServiceNow® Local de trabalho seguro mobile experience permite que as organizações gerenciem as etapas essenciais para retornar usuários ao local de trabalho de qualquer lugar com o. Now Mobile aplicação. Com um design móvel intuitivo e uma interface amigável, as organizações podem oferecer uma experiência de retorno contínuo ao local de trabalho, permitindo que os usuários concluam triagens e pesquisas de saúde, configurem visitas, façam reservas, solicitem EPI e muito mais para apoiar sua saúde e segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibições da aplicação



Acesse outras aplicações do Safe Workplace for Mobile

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Aplicações de emergência e local de trabalho seguro

Gestão de resposta a emergências **aplicações**	Local de trabalho seguro **aplicações**
• Contato para situação emergencial • Relato de emergência • Gestão emergencial de exposição	• Pesquisa de preparação do funcionário • Avaliação de saúde do funcionário • Workplace Core • Gestão de inventário de EPI no local de trabalho • Painel do local de trabalho seguro • Rastreamento de contatos • Testes de saúde e segurança • Base para preparação do funcionário • Enterprise Employee Experience Pack

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de emergência e local de trabalho seguro

Gestão de resposta a emergências **aplicações**	Local de trabalho seguro **aplicações**
	• Employee Travel Safety • Vaccination Status

Recursos do Safe Workplace for Mobile

Recursos de emissão de relatórios e notificação do Safe Workplace (Mobile)



Receba e responda a notificações de divulgação

Receba notificações importantes geradas no Contato para situação emergencial em seu dispositivo móvel. Você também pode relatar automaticamente seu status de integridade por meio dessas notificações.

Para obter mais informações sobre Contato para situação emergencial, consulte Contato para situação emergencial.

Para obter informações sobre como relatar seu status de integridade por meio de notificações por push, consulte Relate seu status de integridade.



Relate seu status de integridade no painel de resposta do serviço

Em Meu status de integridade atual, clique em seu nome para relatar seu status de integridade. Para obter mais informações, consulte Relate seu status de integridade em Now Mobile.



Exiba o status de seus subordinados diretos

Como gerente, você pode exibir **Integridade da minha equipe** em **Minha equipe** para ter uma visão geral da integridade de seus subordinados diretos. Para obter mais informações, consulte Gerencie o status de seus subordinados diretos em Now Mobile.



Reatribua tarefas críticas aos seus funcionários que trabalham

Como gerente, você pode tocar em **Tarefas em aberto dos Meus Relatórios diretos** em **Minha equipe** para ver o trabalho atribuído aos seus subordinados diretos. Nesta lista, você pode reatribuir tarefas, conforme necessário, aos seus subordinados diretos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Reatribua tarefas aos membros da sua equipe em Now Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções para dispositivos móveis

Se você assinou o Safe Workplace Suite, Você verá as seções Mobile disponíveis para o Mobile Experience para Gestão de resposta a emergências. Cada seção tem várias aplicações. Para ver todas as aplicações em um tópico, role para a esquerda.

Seções relacionadas a tópicos e recursos do aplicativo para celular

Siga estas práticas de segurança	Triagem de integridade	Gerencie o inventário de EPI
Pesquisas de integridade Para obter mais informações, consulte Pesquisa de preparação do funcionário.	Funcionário da tela Para obter mais informações, consulte Conduzir uma tela de integridade para entrada.	Atribuir consumível Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI aos funcionários.
Verificar minha integridade Para obter mais informações, consulte Verifique seu status de integridade e conformidade.	Visitante da tela Para obter mais informações, consulte Triagem de um visitante para entrada no local de trabalho.	Atribuir hardware Para obter mais informações, consulte Atribuir EPI aos funcionários.
Solicitar EPI Para obter mais informações, consulte Solicitar EPI.	Procurar entrada Para obter mais informações, consulte Coletando dados do selo do usuário.	Adicionar consumível Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI.
Log de contato diário Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de contatos de funcionários usando logs diários.	Status do funcionário Para obter mais informações, consulte Exiba seu status de saúde e segurança.	Adicionar hardware Para obter mais informações, consulte Adicionar estoque de EPI.
Consentimento de privacidade Para obter mais informações, consulte Consentimento de privacidade do usuário para Rastreamento de contatos.		Adicionar modelo Para obter mais informações, consulte Criar modelos para itens de EPI.
Organizar uma visita Para obter mais informações, consulte Convide um visitante para o local de trabalho.		
Teste de COVID-19 Para obter mais informações, consulte		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seções relacionadas a tópicos e recursos do aplicativo para celular

Siga estas práticas de segurança	Triagem de integridade	Gerencie o inventário de EPI
Solicitar um teste de diagnóstico COVID-19.		
Solicitar permissão de viagem Para obter mais informações, consulte Solicitar permissão para viajar.		
Relatar vacinação Para obter mais informações, consulte Relate o status da vacinação à sua organização.		
Solicitar isenção de vacina Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina.		
Solicitações de isenção de vacina Para obter mais informações, consulte Solicitar uma isenção de vacina.		

Seções relacionadas a verificações de integridade de dispositivos móveis

Meu status de integridade atual	Prepare-se para a chegada	Minha equipe
Para obter mais informações, consulte Exiba seu status de integridade em Now Mobile.	Minha check-list de prontidão Fornece uma check-list de tarefas a serem concluídas antes de chegar ao local de trabalho.	Integridade da minha equipe Mostra uma lista de seus subordinados diretos e seus status de integridade.
	Meu código de entrada do escritório Fornece um código QR que permite que você faça check-in em um local de trabalho.	Tarefas em aberto dos meus subordinados diretos Mostra todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus subordinados diretos que devem ser concluídas antes de chegar a um local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Safe Workplace Suite para clientes federais

Os clientes federais que usam ambientes IL4 ou FedRAMP verão o. Safe Workplace Suite aplicações prontas e disponíveis para instalação em suas instâncias de não produção sem precisar fazer solicitações especiais. Licenças são necessárias para usar Safe Workplace Suite aplicações em instâncias de produção. Os clientes são responsáveis por configurar os aplicativos para atender aos regulamentos e diretrizes federais dos EUA.

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Se você assinou o Safe Workplace Suite e você já tiver alguns dos aplicativos instalados, consulte a seguinte ordem de instalação dos aplicativos restantes.

- Contato para situação emergencial (sn_imt_checkin)
- Avaliação de saúde do funcionário (sn_imt_monitoring)
- Gestão de inventário de EPI no local de trabalho (sn_imt_ppe)
- Pesquisa de preparação do funcionário (sn_imt_readiness)
- Conjunto de dados de saúde global da COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Rastreamento de contatos (sn_imt_tracing)
- Relato de emergência (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Painel do local de trabalho seguro (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Testes de saúde e segurança (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo esta aplicação para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso desta aplicação está sendo oferecido gratuitamente por um período limitado ou estendido e sem expectativa de pagamento da agência governamental para ServiceNow para uso durante esse período, tampouco o uso cria uma obrigação futura real ou implícita em nome do governo. ServiceNow nega expressamente quaisquer reivindicações futuras de pagamento da agência em conexão com o uso da aplicação. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Safe Workplace for Mobile

Instale o. Now® Mobile aplicação e. Safe Workplace for Mobile aplicação.

Antes de Iniciar

. Safe Workplace for Mobile a aplicação (sn_imt_mobile) depende do plug-in com.sn_imt_quarantine.

. Safe Workplace for Mobile o app também tem uma dependência opcional de outro Local de trabalho seguro aplicações. Se você tiver algum desses plug-ins instalados, os aplicativos correspondentes serão exibidos em seu Safe Workplace for Mobile aplicação:

- sn_imt_check-in
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Instruções de instalação para ambientes federais e auto-hospedados

Tipo	Instruções
Comercial no local	Visite ServiceNow® Store para baixar e instalar o aplicativo .
Hospedado federal	Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
Federal no local	Se você for um cliente federal no local e quiser instalar este aplicativo, entre em contato com seu representante de vendas ou abra um Now Support Ou tíquete HIWAVE. No tíquete, solicite ser roteado para a equipe DE SHOT. Consulte Downloads federais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030260] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.
No local	Consulte Downloads comerciais para Gestão de resposta a emergências e Safe Workplace Suite Aplicações [KB0030258] artigo na Central de Ajuda da Store para obter mais informações.

Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, baixe o. Now Mobile aplicativo para Apple IOS ou Google Android em Apple App Store ou Google Play Store.
2. Em sua instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
3. Pesquisar Safe Workplace para celular .
4. Clique em **Instalar**.
5. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, clique em **Instalar**.
6. Quando a instalação estiver concluída, clique em **Fechar** .
7. **Opcional:** Controle o acesso à aplicação criando um grupo e atribuindo funções ao grupo ou a usuários individuais.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Funções .

Relate seu status de integridade em Now Mobile

Use Now® Mobile app para relatar seu status de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Para acessar este conteúdo, você deve ter Now Mobile aplicação. Sua instância deve ter Relato de emergência aplicação instalada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

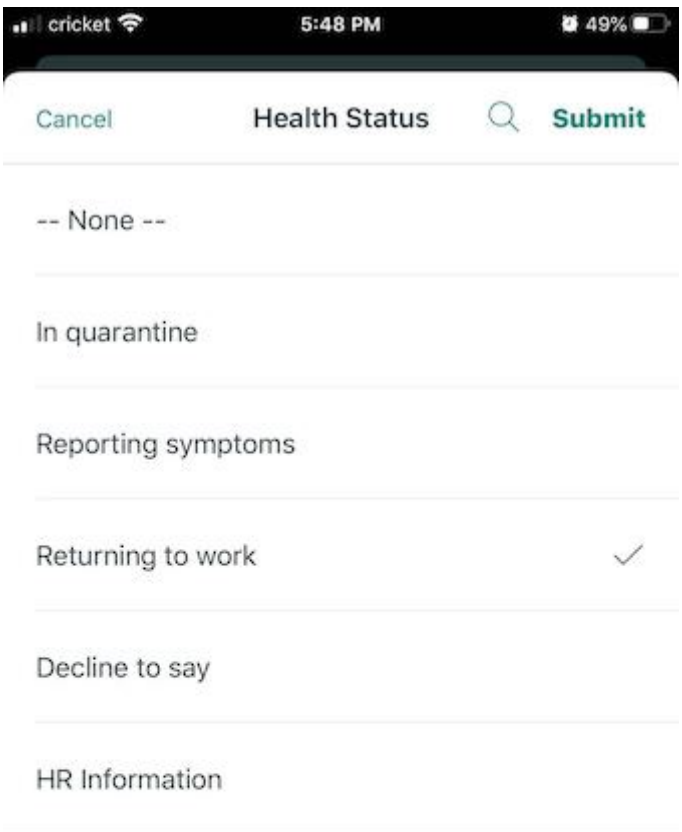
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Na parte superior da página Integridade, clique no ícone de ação rápida para abrir o applet de relatório automático.
3. Selecione seu status de integridade na lista e toque no ícone de verificação ( ) para confirmar seu status.



4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba seu status de integridade em Now Mobile

Use Now Mobile app para exibir seu registro de status de integridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Para acessar este conteúdo, você deve ter Now Mobile aplicação. Sua instância deve ter Relato de emergência aplicação instalada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

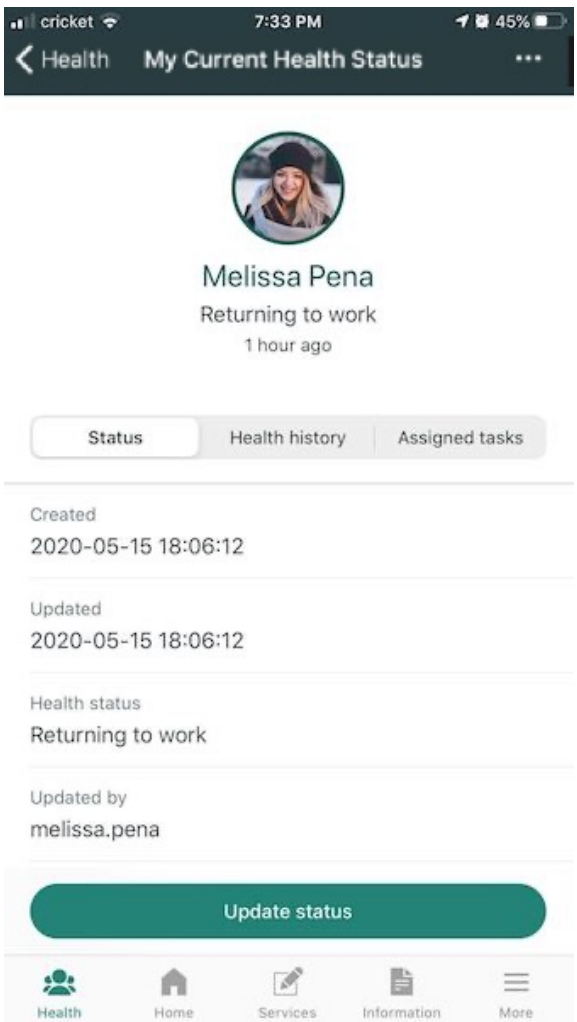
Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até **Meu status de integridade atual** e clique em **Ver tudo** link.
3. Clique no seu nome.

Tela Meu status de integridade atual

. **Meu status de integridade atual** a tela exibe as seguintes informações:

- Use **Status** para ver seu status relatado atual.
- Use **Histórico de integridade** para ver um histórico das atualizações de status de integridade.
- Use **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas a você.
- Use **Atualizar status** botão para mudar seu status de integridade.
- Se você for um gerente, use **Reatribuir tudo** ícone do menu superior ··· para reatribuir todas as suas tarefas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie o status de seus subordinados diretos em Now Mobile

Use Now Mobile aplicativo para exibir o status de integridade de seus subordinados diretos.

Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter Now Mobile aplicação. Sua instância deve ter Relato de emergência aplicação instalada.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

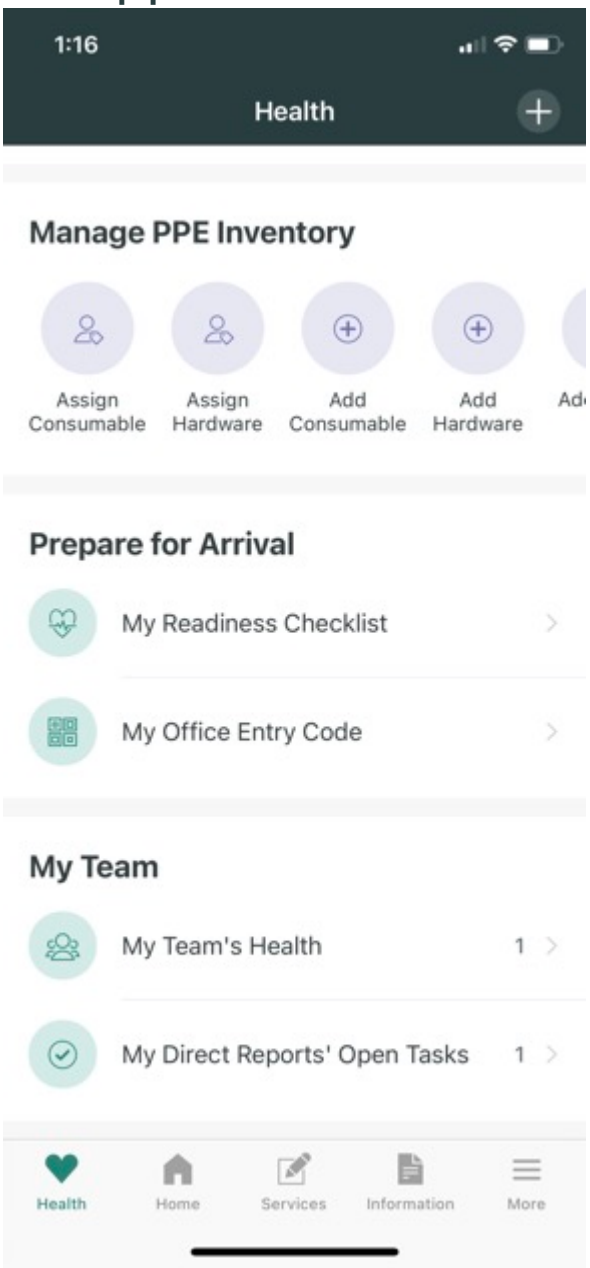
Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique em **Integridade da minha equipe** link.
   Na seção Integridade da minha equipe, você pode ver uma lista de todos os seus usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Minha Equipe

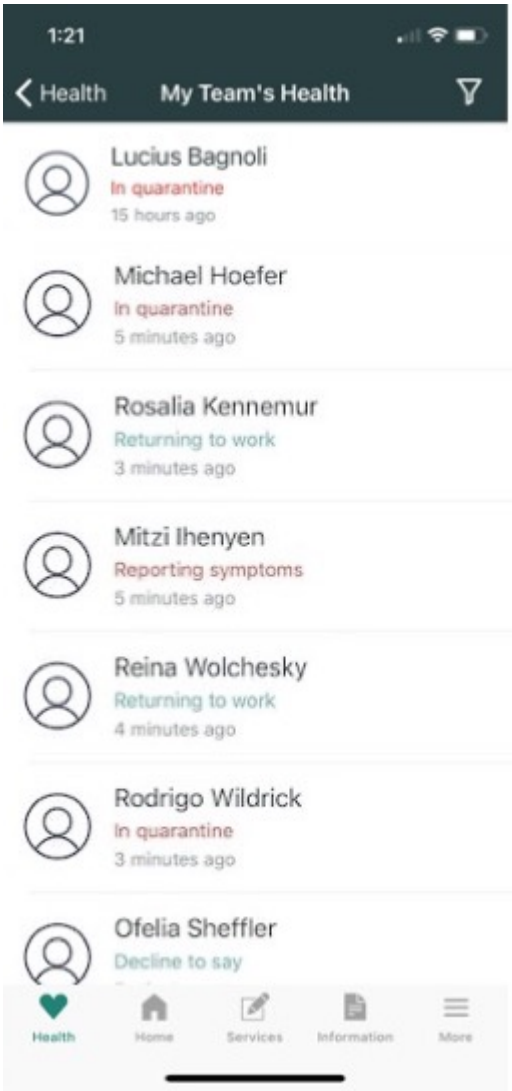


3. Na seção Integridade da minha equipe, uma lista de todos os usuários e seus status é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de usuários e seus status



4. **Opcional:** Atualize o status de um usuário.
   - Deslize para a esquerda em uma entrada na lista para atualizar o status do usuário.
   - Toque em um registro na lista e clique em **Atualizar status** na parte inferior do formulário de tarefa.

Tradução automática

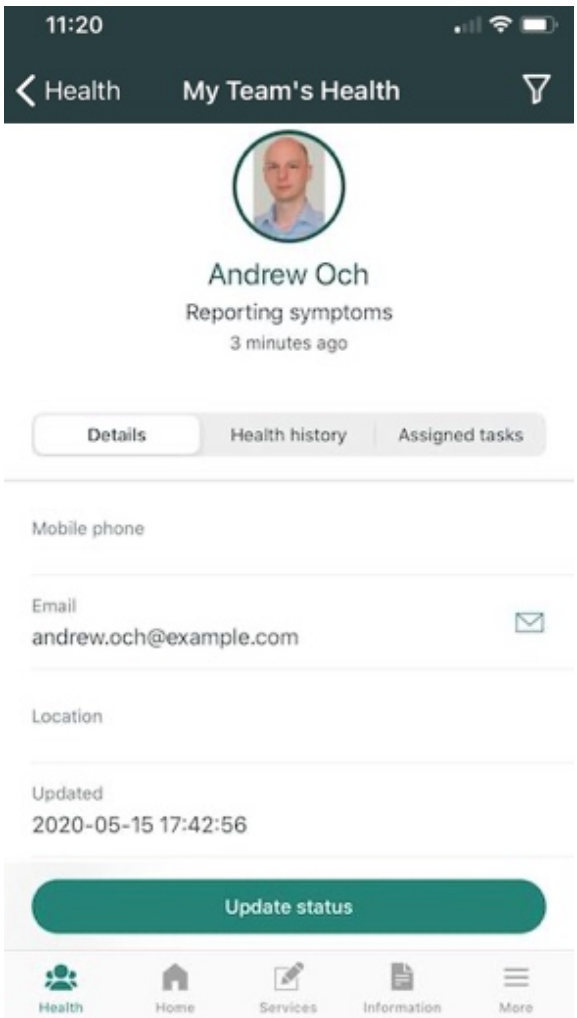
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Toque em uma entrada na lista para exibir a tela de registro do funcionário.

Tela de registro do funcionário

A tela de registro do funcionário exibe as seguintes informações:

- Use as informações de contato e localização na tela Detalhes para manter contato com seus contratados diretos.
- Use **Histórico de integridade** para ver um histórico das atualizações de status de integridade do usuário.
- Use **Tarefas atribuídas** para ver as tarefas atribuídas ao usuário.
- Clique em **Atualizar status** botão para mudar o status de integridade do usuário.



Reatribua tarefas aos membros da sua equipe em Now Mobile

Como gerente, exiba uma lista de tarefas atribuídas aos membros da sua equipe e reatribua as tarefas a outros membros da equipe.

Antes de Iniciar

Para acessar este conteúdo, você deve ter Now® Mobile aplicação. Sua instância deve ter Relato de emergência aplicação instalada.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Safe Workplace for Mobile, os usuários podem acessar aplicações do Gestão de resposta a emergências e. Local de trabalho seguro pacotes de produtos.

Nota: . Gestão de resposta a emergências para Now® Mobile o app foi renomeado para Safe Workplace for Mobile.

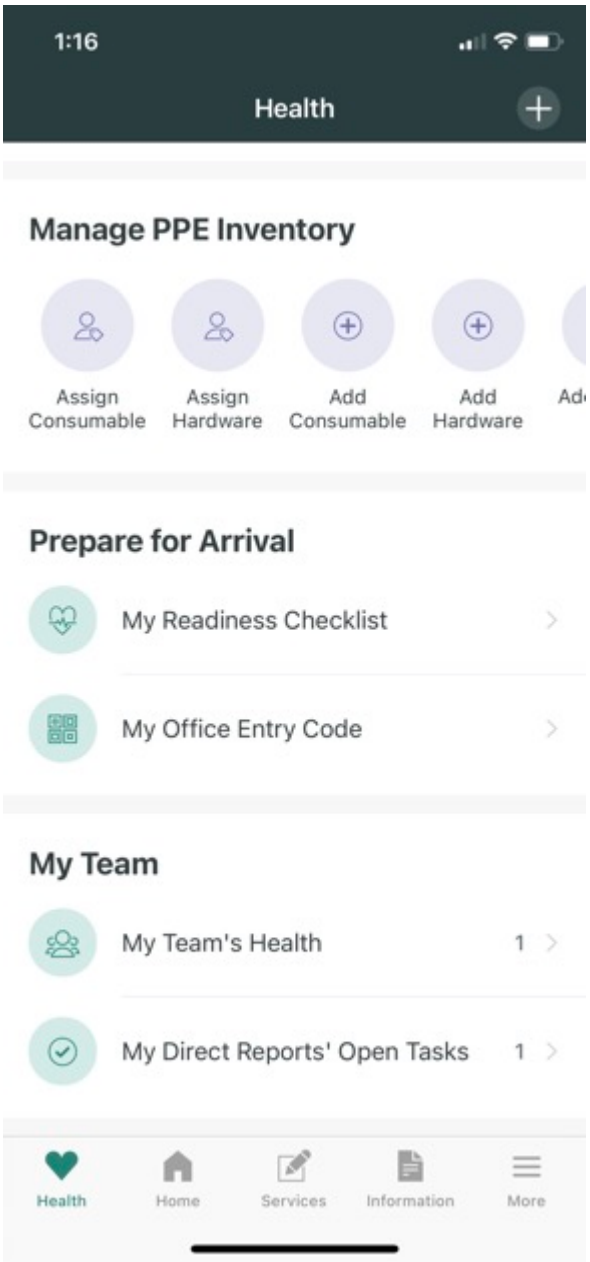
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o app Now Mobile.
2. Role para baixo até a seção Minha equipe e clique em **Tarefas em aberto dos Meus Relatórios diretos** .

Link Tarefas em aberto dos Meus Relatórios diretos



Uma lista de todas as tarefas em aberto atribuídas aos seus subordinados diretos é exibida.

3. Para exibir detalhes sobre a tarefa, clique na tarefa Abrir.
4. Para reatribuir uma tarefa, deslize para a esquerda e clique em **Reatribuir** .
5. PESQUISE um usuário ao qual você deseja reatribuir a tarefa e selecione o nome do usuário.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assistente para local de trabalho

. Assistente para local de trabalho a aplicação é um Prestação de serviços no local de trabalho aplicação projetada para fornecer aos funcionários informações em tempo real para otimizar a experiência no local de trabalho.

Iniciar

Explorar Saiba mais sobre Assistente para local de trabalho conceitos e recursos.	**Configurar** Instalar Assistente para local de trabalho para começar.	**Uso** Usar Assistente para local de trabalho- Presença do funcionário para permitir que os funcionários definam rotinas.
Gerenciar Gerencie rotinas e colaboradores dos funcionários.	**Componentes** Obtenha detalhes sobre os componentes instalados e os principais recursos do Assistente para local de trabalho.	**Referência** Obtenha detalhes sobre os formulários e listas usados em Assistente para local de trabalho.

Explorar Assistente para local de trabalho

. Assistente para local de trabalho a aplicação é um Prestação de serviços no local de trabalho aplicação projetada para fornecer aos funcionários informações em tempo real para otimizar a experiência no local de trabalho.

. Assistente para local de trabalho a aplicação ajuda os funcionários a planejar sua presença no local, melhorar as interações pessoais usando a colaboração em equipe e definir uma rotina para indicar os dias em que eles planejam estar no escritório. O Concierge Experience, ou seja, o módulo Presença do funcionário está disponível no Portal de serviços do local de trabalho, Central do funcionário e também no App Now Mobile.

Painel de presença

O painel Presença pode ser usado para exibir e otimizar a presença do funcionário no local de trabalho. Os funcionários podem criar exceções para atualizar seus dias no escritório sem mudar sua rotina e criar reservas nos dias em que planejam visitar o escritório. Os gerentes de instalações podem usar dados do painel para planejar o espaço do escritório que oferece suporte às necessidades de trabalho da empresa.

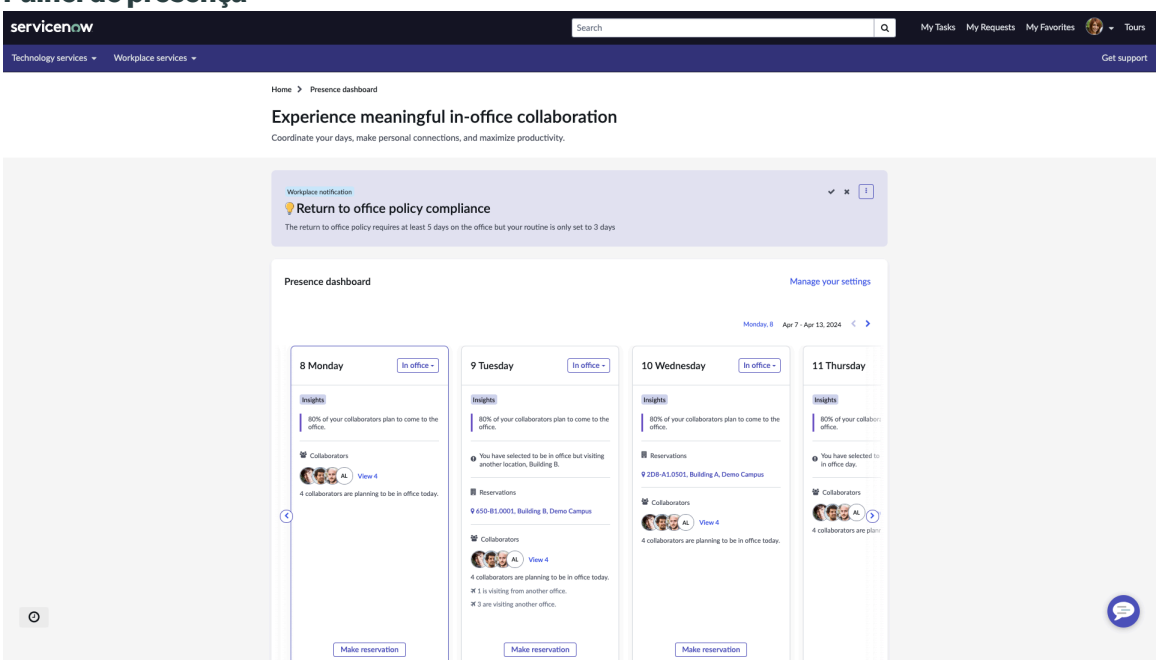
O painel contém uma seção de calendário com uma exibição semanal personalizada que exibe as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rotina do funcionário
- Exceções de rotina
- Exceções de rotina em um local alternativo
- Colaboradores que planejam estar no escritório
- Informações de calendário sobre colaboradores e reservas em um dia específico
- Informações pessoais que informam os funcionários sobre estar no escritório

Painel de presença



Nota:

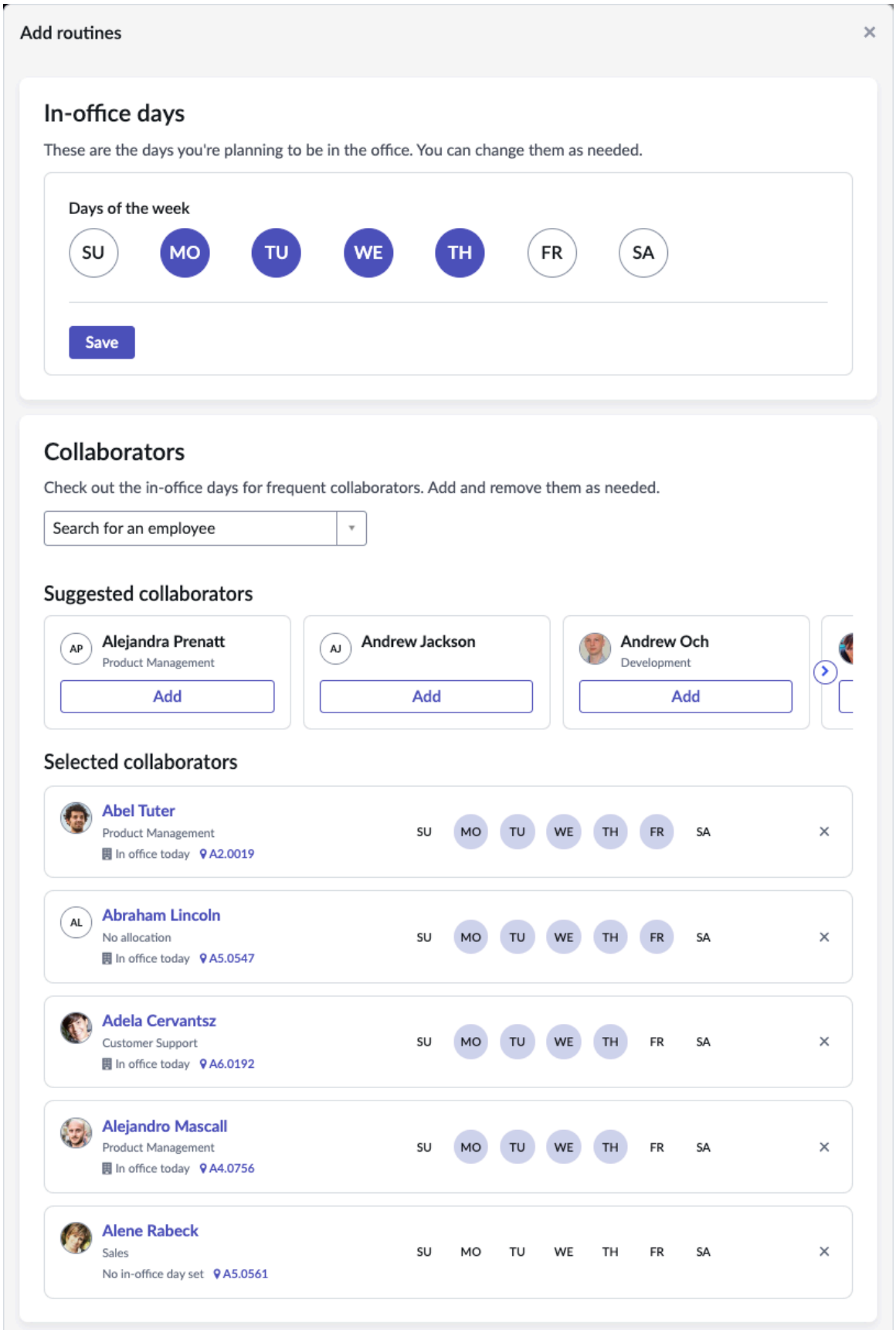
- As informações do painel são geradas após um intervalo definido, que pode ser configurado pelo administrador.
- As informações de calendário são geradas quando você abre o painel e são atualizadas a cada 30 minutos.

Rotina de presença do funcionário

. Assistente para local de trabalho a aplicação permite que os funcionários definam sua presença esperada no escritório. Um funcionário pode definir os dias da semana em que ele estará presente no escritório. Um funcionário também pode adicionar seus colegas, gerentes ou partes interessadas como colaboradores para conscientizá-los sobre sua presença esperada no escritório durante a semana. Ao adicionar colaboradores, os funcionários podem coordenar sua presença no escritório para melhorar a interação, planejar uma reunião ou socializar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

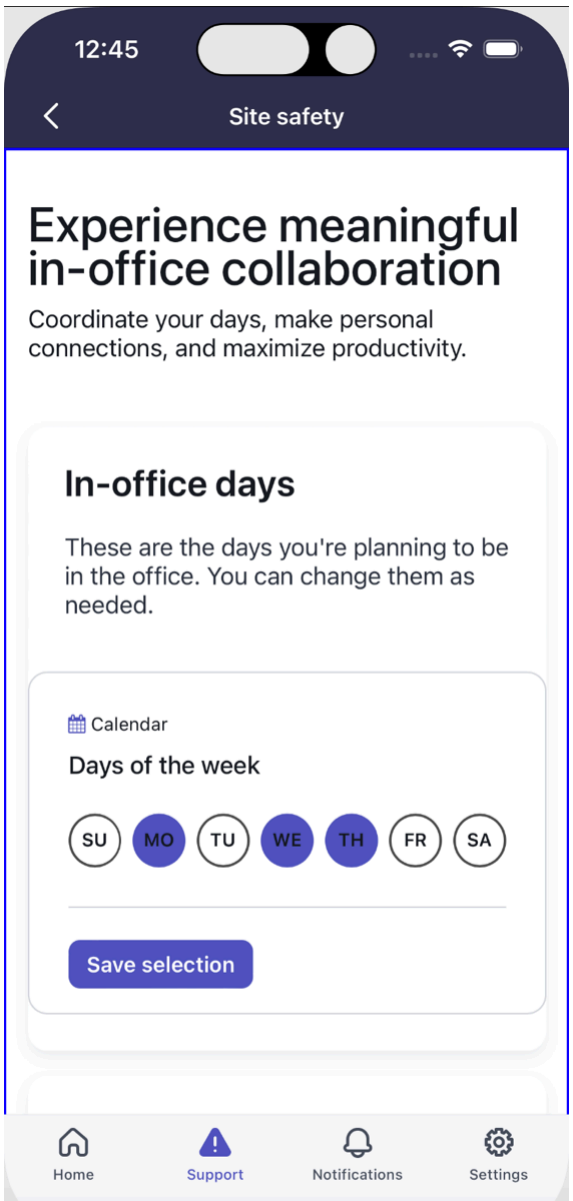


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com a ajuda da colaboração, os funcionários podem adicionar uns aos outros como colaboradores para estarem cientes dos dias esperados uns dos outros no escritório. Eles podem planejar suas rotinas com base no andamento do trabalho, reuniões, Planejamentos e muito mais. A qualquer momento, um funcionário pode modificar sua rotina no escritório ou definir uma exceção para melhor interação com os colaboradores, impulsionando as interações presenciais e o desempenho.

Um funcionário pode definir seus dias no escritório usando Portal de serviços do local de trabalho. Central do funcionário e também App Now Mobile.



Como administrador que usa o módulo Presença do funcionário no Assistente para local de trabalho, você pode executar o seguinte:

- Faça atualizações a qualquer momento, se necessário.
- Exiba os colaboradores adicionados para um funcionário. Você pode exibir os detalhes do funcionário ao qual o colaborador foi adicionado.
- Exiba detalhes relacionados à rotina, como a data de início e término da rotina. Apenas uma rotina de funcionário está ativa a qualquer momento. Portanto, quando um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

funcionário atualiza sua rotina, um registro é criado e o registro antigo se torna inválido e é gerado com uma data de término.

- Exibir exceções de rotina levantadas por funcionários.
- Adicione ou remova seções exibidas no painel de presença.
- Defina o primeiro dia da semana na seção de calendário usando `glide.ui.date_picker.first_day_of_week`propriedade do sistema.
- Aplique o filtro em colaboradores usando `sn_wsd_concierge.collaborators_filter`propriedade do sistema. Com base no filtro, os colaboradores são exibidos para os funcionários ao adicionar um colaborador. Para obter mais informações sobre como definir a propriedade, consulte Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho.
- Crie informações para os funcionários, que são personalizadas e exibidas no painel de presença e na seção de calendário. Para obter mais informações, consulte Crie informações personalizadas usando Sugestões proativas.
- Configure a programação Mudança da configuração de sinal para atualizar o intervalo de informações do painel.

Sugestões de reserva do local de trabalho

Assistente para local de trabalho e. Workplace Core os administradores podem configurar sugestões de local de trabalho enquanto sugerem um espaço para um funcionário para reserva. Para obter mais informações, consulte Configure sugestões de espaço no local de trabalho para os funcionários.

O funcionário pode definir a programação do local de trabalho e as preferências no escritório em Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Ao sugerir um espaço a um funcionário usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular, a aplicação usa essas preferências. Para obter mais informações, consulte Gerencie a programação do local de trabalho e a presença no escritório usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Como configurar o Assistente para local de trabalho

Instale e configure o. Assistente para local de trabalho aplicação.

Instalar Assistente para local de trabalho

Instale o. Assistente para local de trabalho aplicação em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se o Workplace Core o plug-in está ativado.

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Assistente para local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_concierge

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação pelo nome (Assistente para local de trabalho Ou ID (sn_wsd_concierge). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Assistente para local de trabalho.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Configure seções de calendário no painel de presença

Como administrador, adicione ou remova seções de calendário do painel de presença.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_concierge.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Presença do funcionário** > **Seções do calendário**.
   As seções de calendário padrão são as seguintes:
   - Seção Colaboração de presença do WSD
   - Seção de exceção de presença do WSD
   - Seção de informações de presença do WSD
   - Seção de reserva de presença do WSD

   Nota:
   - A seção Informações do WSD estará disponível se você tiver instalado Sugestões proativas.
   - A seção Reserva de presença do WSD estará disponível se você tiver instalado Gestão de reservas do local de trabalho.
2. Altere a ordem da seção de aparência editando os valores na coluna Ordem.
3. **Opcional:** Adicione uma seção ao calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Adicionar um widget que não está otimizado para o Painel de presença pode levar a resultados inesperados na IU. Se você quiser criar um widget, certifique-se de copiar e modificar um widget padrão.

a. Na tabela Widgets do calendário de presença do funcionário, selecione **Novo** .

b. No formulário Widget do calendário de presença do funcionário, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Widget de calendário de presença do funcionário.

c. Selecione **Enviar**.

Configure sugestões de espaço no local de trabalho para os funcionários

Configure a tabela de sugestões de espaço do local de trabalho para buscar sugestões de espaço. A aplicação fornece sugestões de espaço com base nas preferências do funcionário quando ele está reservando um espaço.

Assistente para local de trabalho e. Workplace Core os administradores podem configurar sugestões de local de trabalho enquanto sugerem um espaço para um funcionário. Os funcionários podem ter acesso a um espaço que atenda às suas necessidades para concluir um conjunto de atividades, como reservar um espaço, selecionar seus dias de presença no escritório, colaboradores preferenciais e serviços no local de trabalho.

Nota: A opção de adicionar preferências e sugestões do local de trabalho também está disponível em Central do funcionário portal. Espera-se que os funcionários usem Prestação de serviços no local de trabalho para celular app para reservar um espaço e exibir ou modificar os locais preferenciais do local de trabalho e as sugestões de programação do local de trabalho. Reserve um espaço usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular aplicação. Obtenha sugestões de mesa com base em seu local preferencial, reservas passadas e futuras, proximidade (colaboradores preferenciais), espaços favoritos, bairros e serviços padrão.

Quando um funcionário pesquisa um espaço usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular, a aplicação fornece sugestões de espaço para um funcionário com base nos seguintes critérios:

- Disponibilidade do espaço com base na configuração do módulo reservável (mesas) em Gestão de reservas do local de trabalho
- Preferências de presença do funcionário definidas em Assistente para local de trabalho para sugerir principalmente (ou exclusivamente) o edifício ou local que o funcionário planeja visitar enquanto estiver no escritório.
- Locais favoritos (campus, prédio, andar ou bairros) definidos por um funcionário
- Serviços preferenciais do local de trabalho adicionados às preferências do local de trabalho
- Dados de reservas passadas e futuras
- Proximidade (colaboradores preferenciais)
- Serviços de local de trabalho

O funcionário pode definir a programação do local de trabalho e as preferências no escritório em Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Ao sugerir um espaço para um funcionário, a aplicação usa essas preferências. Para obter mais informações, consulte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie a programação do local de trabalho e a presença no escritório usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Tópicos relacionados

Componentes instalados com Workplace Core

Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho

Definir presença do funcionário

Sugestões de espaço do usuário

As sugestões de espaço recomendado pelo funcionário são armazenadas em cache no registro da tabela Sugestões de espaço do usuário (sn_wsd_core_user_space_suggestions). Esta tabela é atualizada automaticamente quando os funcionários usam a opção de preferências do local de trabalho para atualizar suas reservas, serviços do local de trabalho, presença e informações dos colaboradores. A aplicação usa esses dados em cache ao propor uma sugestão de espaço a um funcionário.

Antes de Iniciar

Os seguintes plug-ins são necessários:

- Workplace Core
- Assistente para local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Workplace Space Management

Nota: Os administradores não precisam configurar ou fazer atualizações neste registro de tabela. Os dados nesta tabela são atualizados automaticamente com base nos dados de presença do funcionário e nas preferências do local de trabalho.

Função necessária: sn_wsd_core.admin, sn_wsd_concierge.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assistente para local de trabalho** > **Sugestões de local de trabalho** > **Sugestões de espaço do usuário**.

   Nota: O resumo do registro da tabela é apenas para ilustração e os administradores não precisam fazer mudanças neste registro.

2. Selecione **Novo**.
   No novo registro Sugestões do Espaço do usuário, preencha as informações do campo a seguir.

Sugestões de espaço do usuário

Campo	Descrição
Usuário	Indica um usuário funcionário.
Tipos de espaço	Indica a opção Coluna de tipo de espaço no registro da tabela Espaços. Por exemplo, Local de trabalho/ mesas. Para obter mais informações, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho ○ Adicione um espaço usando Workplace Space Management ○ Adicione uma configuração de tipo de espaço
Construção	Indica o edifício proposto a um funcionário ou um edifício selecionado por um funcionário com base nas preferências e sugestões do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gerencie a programação do local de trabalho e a presença no escritório usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular e Definir presença do funcionário.
Sugestões	ID do sistema do módulo reservável padrão usado. Por exemplo, o. **Mesas** Módulo reservável.

Nota: Os dados em cache nas Sugestões de espaço do usuário (sn_wsd_core_user_space_suggestions) são limpos após 48 horas pela aplicação.

Tópicos relacionados

Definir presença do funcionário

Gerencie suas preferências de presença no escritório

Crie uma reserva para um dia no Workplace

Configuração de sugestão de espaço

Os administradores podem configurar sugestões de espaço para os funcionários para ajudar os funcionários a reservar seu espaço preferencial. Os funcionários podem reservar um espaço com base em suas preferências usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular aplicação. As sugestões de local de trabalho para um funcionário são derivadas de dados de presença do funcionário, preferências de local, espaços favoritos do funcionário, dados de reservas passadas e futuras, colaboradores preferenciais e serviços padrão.

Antes de Iniciar

Os seguintes plug-ins são necessários:

- Workplace Core
- Assistente para local de trabalho
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Workplace Space Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Carregue os dados de demonstração disponíveis com Workplace Core depois de instalar a aplicação. Os dados de demonstração disponíveis com Workplace Core Fornece tipos de dados de amostra para ilustrar o uso da tabela Configuração de sugestão de espaço [sn_wsd_core_space_suggestion_configuration]. Se você estiver usando dados de demonstração ou dados de produto (dados de propagação), alguns campos serão preenchidos previamente. Se você não estiver usando os dados de demonstração, poderá configurar o registro da tabela de sugestões de espaço conforme necessário.

Função necessária: sn_wsd_core.admin, sn_wsd_concierge.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assistente para local de trabalho** > **Sugestões de local de trabalho** > **Configuração da sugestão de espaço**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos de formulário.

Nota: Certifique-se de que exista apenas um registro para cada tipo de preferência.

Configuração da sugestão de espaço

Campo	Descrição
Tipo de sugestão	Opti para selecionar um tipo de sugestão para exibir sugestões de local de trabalho preferenciais para os funcionários nos resultados da pesquisa quando eles estão reservando um espaço. Selecione qualquer um dos seguintes tipos de sugestão: ○ Local: O local definido no perfil do local de trabalho do funcionário é sugerido como o local preferencial do local de trabalho. Os funcionários podem mudar seu local preferencial (campus, prédio, andar) na guia Preferências no escritório Prestação de serviços no local de trabalho para celular. ○ Espaços favoritos: Espaços definidos como favoritos por um funcionário são priorizados e os espaços favoritos aparecem primeiro nos resultados da pesquisa quando um funcionário pesquisa um espaço. ○ Reservas passadas e futuras: As sugestões de espaço baseadas nos dados de reservas passadas e futuras do funcionário são consideradas e priorizadas ao sugerir um espaço para um funcionário. ○ Proximidade: Colaboradores preferenciais do local de trabalho do funcionário. Os colaboradores preferenciais e seus dias no escritório ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	programação de dias úteis são levados em consideração ao propor um espaço a um funcionário. ○ Serviços padrão: Sugestão de espaço com base nos serviços preferenciais do local de trabalho por um funcionário. Para obter mais informações, consulte Gerencie suas preferências de presença no escritório e Definir presença do funcionário.
Peso	Opção para fornecer um peso (valor inteiro) para priorizar o tipo de sugestão ao propor um espaço a um funcionário. Se o peso fornecido for maior para um **Tipo de sugestão** , a aplicação usa o peso mais alto para priorizar e sugerir um espaço nos resultados da pesquisa ao propor um espaço a um funcionário. Os tipos de sugestão com peso mais alto são classificados em primeiro lugar nos resultados da pesquisa quando um funcionário pesquisa um espaço. Por exemplo, se o tipo de sugestão **Local** tem o valor de ponderação de 33, **Proximidade** tem 32, e. **Favoritos** tem 12, **Local** recebe mais preferência e está classificado como mais alto no resultado da pesquisa. O local preferencial do funcionário é sugerido primeiro para um funcionário nos resultados da pesquisa, seguido por **Proximidade** e **Favoritos** .
Ativo	Opção para definir o valor da caixa de seleção como verdadeiro.
Marcador de sugestão	Opção para adicionar um marcador ou rótulo para um tipo de sugestão de espaço. Por exemplo, os marcadores podem ser adicionados como **Serviços preferenciais** , **Colaboradores próximos** , **Local preferencial** , **Seu favorito** , **Reservado com frequência** e assim por diante. Os marcadores são exibidos no **Sugestões de mesa** cartão em Prestação de serviços no local de trabalho para celular. Para obter mais informações, consulte Crie uma reserva para um dia no Workplace.

4. Selecione **Enviar**.
5. Defina as propriedades em Assistente para local de trabalho para que o funcionário habilite tipos de sugestão do local de trabalho.
   Para obter mais informações, consulte Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho.

   Depois que a configuração estiver concluída e as propriedades necessárias estiverem habilitadas, os funcionários poderão começar a gerenciar a programação e as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

preferências do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Gerencie a programação do local de trabalho e a presença no escritório usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Tópicos relacionados

Gerencie a programação do local de trabalho e a presença no escritório usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular

Componentes instalados com Workplace Core

Definir presença do funcionário

Gerenciar Assistente para local de trabalho- Presença do funcionário

Gerencie rotinas, colaboradores e exceções do funcionário. Monitore as rotinas, os colaboradores e as exceções criadas pelos funcionários.

Exibir módulos de presença do funcionário

Rastreie as rotinas e exceções criado por funcionários e os colaboradores adicionados por funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_concierge.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando o módulo Presença do funcionário, você pode executar o seguinte:

- Adicione ou exiba detalhes da rotina, como o perfil do local de trabalho associado à rotina, a hora de início e término da rotina e os dias no escritório definidos na rotina.
- Adicione ou exiba as exceções de presença para dias no escritório do funcionário ou dias remotos.
- Adicionar ou exibir colaboradores adicionados por funcionários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Presença do funcionário**.
2. Exiba as rotinas do funcionário selecionando o módulo Rotinas.
   Uma lista de rotinas criadas na aplicação é exibida.

   Nota: A lista contém um filtro que oculta rotinas inativas.

3. Exiba as exceções de rotina selecionando o módulo Exceções.
   Uma lista de exceções criadas por funcionários é exibida.

   Nota: Registros com mais de seis meses são removidos da lista.

4. Exiba os colaboradores dos funcionários selecionando o módulo Colaboradores.
   Uma lista de seus colaboradores é exibida.

Crie informações personalizadas usando Sugestões proativas

Usar Sugestões proativas para criar seções de informações para o painel de presença do funcionário.

Antes de Iniciar

Nota: Para criar informações, você deve instalar Sugestões proativas versão 3,1 ou posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador, você pode usar Sugestões proativas para criar informações para os funcionários. Essas informações são exibidas no painel de presença e nas seções do calendário. Para obter mais informações sobre Sugestões proativas, consulte Sugestões proativas.

Para obter informações sobre as informações padrão instaladas com o Workplace Concierge, consulte Informações instaladas com Assistente para local de trabalho.

Procedimento

1. Crie uma fonte de dados de sinal para a informação.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma fonte de dados para um sinal em Sugestões proativas.
2. Navegar até **Tudo** > **Sugestões proativas** > **Configurações de sinal**.
3. Selecione **Novo**.
4. Em **Canais e ações** campo, insira `Painel de presença` .
5. Em **Marcadores de categoria** , insira um dos seguintes valores.
   - Informações do calendário de presença: Cria uma informação para a seção de calendário do painel de presença.
   - Informações do painel de presença: Cria uma informação para o painel de presença.
6. Em **Fonte de dados** selecione a fonte de dados de sinal que você criou anteriormente.
7. Em **Programação** , selecione **Sob demanda** programação.

   Nota: A programação sob demanda é aplicável a informações de calendário. Para obter mais informações sobre cronogramas de sinal, consulte Configure cronogramas de sinal em Sugestões proativas.

8. Em **Usuário de recebimento** , selecione **Funcionário** .
9. Preencha os campos restantes com base em seus requisitos e selecione **Enviar** .

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração de sinal.

   Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de sinal, consulte Crie um sinal em Sugestões proativas.

Resultado

Você configurou um sinal que exibe as informações para o usuário na frequência programada.

Definir presença do funcionário

Defina seus dias no escritório. Colabore com seus colegas de trabalho e planeje sua reunião e colaborações internas com eficiência.

Definir dias de escritório

Como funcionário, usando Portal de serviços do local de trabalho e o. Central do funcionário, você pode definir sua presença no escritório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o painel de presença do funcionário em um dos seguintes locais.

Local	Navegação
Portal de serviços do local de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Workplace Core** > **Portal de serviços do local de trabalho**. A página inicial do portal é aberta. **b.** Abra a categoria Segurança do local. **i.** Selecione **Catálogo** . **ii.** Selecione **Procurar por Categorias** . **iii.** No Catálogo de serviços do local de trabalho, selecione **Segurança do local** . **Nota:** Se houver vários catálogos configurados no portal, vá para a lista Catálogos e selecione **Catálogo de serviços do local de trabalho** > **Segurança do local**. **c.** Selecione **Presença do funcionário** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na página inicial principal da Central do funcionário, selecione **Serviços de local de trabalho** > **Segurança do local**. **c.** Selecione **Presença do funcionário**

2. Na página do painel de presença, selecione **Gerencie suas configurações** Para abrir a janela Adicionar rotina.

   Nota: Se você estiver visitando o painel pela primeira vez, selecione **Começar** .

3. Na seção Dias no escritório, selecione os dias da semana em que você planeja estar no escritório.

   Example
   Por exemplo, se você planeja estar no escritório na segunda e quarta-feira, selecione **MO** e. **NÓS** .

4. Depois de definir os dias, selecione **Salvar** .
   A seleção é salva.

5. **Opcional:** Você também pode adicionar um colega de trabalho como colaborador e exibir em que dias ele está presente no escritório.
   Para obter mais informações, consulte Adicione um colaborador.

Resultado

Você definiu seus dias no escritório. A qualquer momento, você pode modificar sua seleção. Para obter mais informações, consulte Atualize seus dias no escritório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um colaborador

Coordene seus dias no escritório com seus colegas de trabalho. Adicione-os como seus colaboradores e exiba os dias em que seus colegas de trabalho estão presentes no escritório.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até o painel de presença.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui .
2. Na página do painel de presença, abra a janela Adicionar rotina selecionando **Gerencie suas configurações** .

   Nota: Se você estiver visitando o painel pela primeira vez, selecione **Começar** .

3. **Opcional:** Adicione colaboradores na seção Colaboradores sugeridos.

   Nota: Os colaboradores sugeridos aparecem depois que você adiciona colaboradores e reabre a janela Adicionar rotina.

4. Na seção Colaboradores, pesquise o funcionário que você deseja adicionar como colaborador.
5. Selecione o funcionário nos resultados da pesquisa.
   O funcionário é salvo como seu colaborador.

Resultado
Os funcionários selecionados são adicionados como seus colaboradores. Você pode exibir sua rotina no escritório na página Presença do funcionário.

Você também pode remover um colaborador a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte Remover um colaborador.

Atualize seus dias no escritório

Atualize seus dias no escritório a qualquer momento usando o painel de presença.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até o painel de presença.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui .
2. No painel Presença, abra a janela Adicionar rotina selecionando **Gerencie suas configurações** .
3. Na seção Dias no escritório, altere as seleções existentes com base em seus requisitos.
   - Selecione um dia para definir sua presença no escritório.
   - Desmarque uma seleção para definir uma presença remota.
4. Depois de definir os dias, selecione **Salvar** .
   A seleção é atualizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remover um colaborador

Remova um colaborador existente se você não quiser saber mais a rotina dele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até o painel de presença do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui .
2. Na página do painel de presença, selecione **Gerencie suas configurações** Para abrir a janela Adicionar rotina.
3. Na seção Colaboradores, em Colaboradores selecionados, remova um colaborador selecionando o ícone Remover colaborador ( ).
4. Na janela de confirmação, selecione **Remover** .

Resultado

O colaborador é removido da sua rotina.

Atualize seus dias no escritório como exceções

Como funcionário, use o painel de presença para atualizar seus dias no escritório sem mudar sua rotina.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

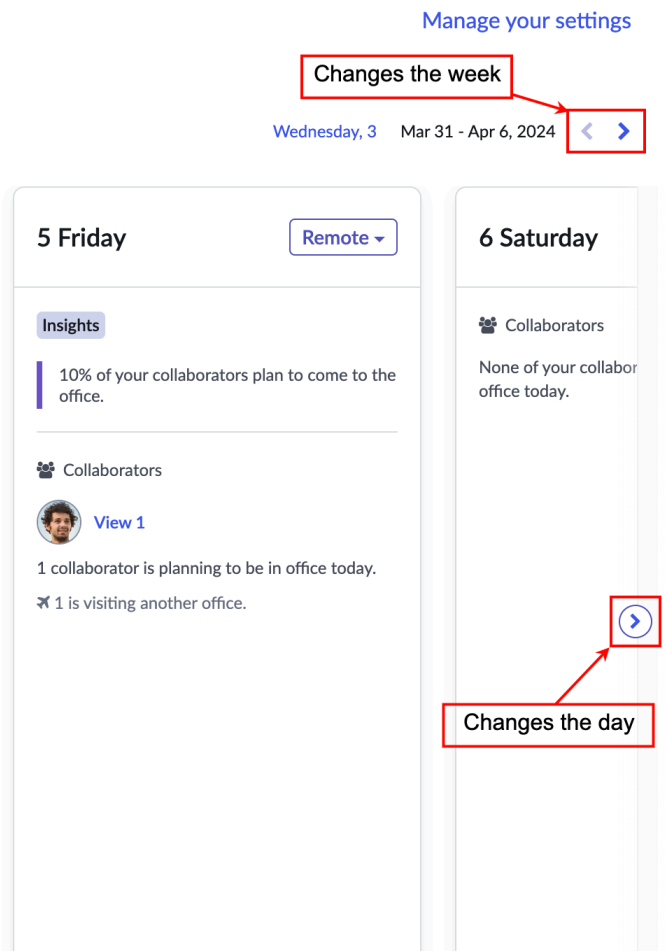
Procedimento

1. Navegue até o painel de presença do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui .
2. Navegue até o dia que você deseja atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use as setas de navegação para mudar o dia ou a semana do calendário.



- Navegue até o dia atual selecionando o link de data.

3. Na lista suspensa do cartão de calendário, selecione uma das seguintes opções.
   - Selecione **Remoto** para mudar sua presença para remota.
   - Selecione **No escritório** para mudar sua presença para o escritório atribuído.
   - Selecione **Visite outro escritório** para mudar sua presença para um escritório diferente do escritório atribuído e selecione o escritório que você visitará.

   Uma exceção é criada automaticamente para o dia selecionado e sua presença é atualizada.
4. **Opcional:** Selecione **Faça uma reserva** reservar um espaço para o dia em que você está visitando o escritório.

   Para obter informações sobre como fazer uma reserva, consulte Criar uma reserva.

Gerenciar configurações de privacidade de presença

Gerencie se os funcionários podem exibir sua presença no escritório selecionando suas configurações de privacidade.

Se você definir sua presença como privada, sua rotina ficará oculta para outros funcionários e você não será exibido como colaborador no calendário do painel de presença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie configurações de privacidade no painel de presença

Gerencie suas configurações de privacidade no painel de presença.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegue até o painel de presença.
   Para obter mais informações, consulte as etapas mencionadas aqui .
2. No painel Presença, abra a janela Adicionar rotina selecionando **Gerencie suas configurações** .

   Nota: Se você estiver visitando o painel pela primeira vez, selecione **Começar** .

3. Na seção Configurações de privacidade, selecione uma das seguintes opções com base em sua preferência.
   - Modo público: Outros funcionários podem ver sua rotina no painel de presença e na seção Colaboradores.
   - Modo privado: Outros funcionários não podem ver sua rotina.

   A opção de privacidade selecionada é salva automaticamente.

Gerencie configurações de privacidade de Perfil do funcionário

Gerencie suas configurações de privacidade no Perfil do funcionário aplicação.

Antes de Iniciar

Um administrador deve aceitar Perfil do funcionário. Para obter mais informações, consulte Aceite o perfil do funcionário.

Função necessária: sn_wsd_core.workplace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Na página inicial da Central do funcionário, selecione seu perfil e selecione **Preferências** .
3. Na seção Preferências do usuário de presença, na lista Privacidade de presença, selecione uma das seguintes opções.
   - Modo público: Outros funcionários podem ver sua rotina no painel de presença e na seção Colaboradores.
   - Modo privado: Outros funcionários não podem ver sua rotina.

Assistente para local de trabalho referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários e listas usados no Assistente para local de trabalho aplicação.

Formulário Widget de calendário de presença do funcionário

Você pode usar o formulário Widget de calendário de presença do funcionário para adicionar um widget à seção de calendário no painel de presença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Widget de calendário de presença do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Nome da seção.
Ordem	Ordem na qual a seção é exibida no painel de presença.
Descrição	Descrição da seção.
Widget	Widget exibido na seção .
Critérios do usuário	Critérios do usuário para decidir quais usuários podem ver a seção.
Parâmetros do widget	Parâmetros passados para o widget.
Ativo	Opção para ativar a seção no painel de presença.

Componentes instalados com Assistente para local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Assistente para local de trabalho aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas com Assistente para local de trabalho

Assistente para local de trabalho funções

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_concierge.admin	Tem acesso completo à aplicação.	sn_wsd_core.profile_writer

Tabelas instaladas com Assistente para local de trabalho

Tabelas Assistente para local de trabalho

Tabela	Descrição
Rotina de presença do funcionário [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	Armazena informações sobre todas as rotinas de presença do funcionário criadas na aplicação .
Exceções de presença do funcionário	Se o status de presença for alterado de **No escritório** . **Remoto** Um registro é criado na tabela Exceções de presença do funcionário (**Tudo** > **Assistente para local de trabalho** > **Presença do funcionário** > **Exceções**). Se o status de presença for alterado de " **No escritório** ou **Remoto** " para " **Visite outro escritório** " Um registro é criado na tabela Exceções de presença do funcionário e a coluna Local é atualizada com o nome do edifício do **No escritório** dia. Para obter mais informações, consulte Gerencie a programação do local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Assistente para local de trabalho

Tabela	Descrição
	de trabalho e a presença no escritório usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular.

Propriedades instaladas com o Assistente para local de trabalho

Personalize as propriedades do sistema disponíveis com Assistente para local de trabalho conforme necessário.

Configurar Assistente para local de trabalho propriedades para sugestões de espaço aprimoradas. As sugestões de local de trabalho preferencial são mostradas a um funcionário nos resultados da pesquisa. Os funcionários podem selecionar um espaço sugerido enquanto reservam um espaço usando Prestação de serviços no local de trabalho para celular aplicação. As sugestões de espaço também são baseadas nas preferências de local do perfil do local de trabalho do usuário, na configuração da presença do funcionário, na tabela de espaço do usuário e na configuração da tabela de sugestões de espaço e nas reservas futuras e passadas.

As seguintes propriedades são instaladas com Assistente para local de trabalho.

Nota: . Assistente para local de trabalho as propriedades estão disponíveis em **Tudo** > **Assistente para local de trabalho** > **Administração** > **Propriedades.**. Essas propriedades também estão disponíveis na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no menu de contexto do filtro de navegação.

Propriedades Assistente para local de trabalho

Propriedade	Descrição
Filtro de colaboradores [sn_wsd_concierge.colaboradores_filter]	Propriedade para adicionar um colaborador para um funcio filtros de condição conforme necessário para adicionar usua colaboradores. O valor padrão é definido como verdadeiro.
Permitir que o usuário tenha reserva paralela do cartão de sugestões de mesa na página do local de trabalho [sn_wsd_concierge.allow_overpopping_reservations]	Propriedade para permitir reservas paralelas ou múltiplas d de mesa em Prestação de serviços no local de trabalho para Por padrão, esta propriedade é definida como ve como falso, os funcionários não poderão ter vári paralelas para um dia usando o cartão Sugestõe um espaço, eles não verão as sugestões de espa Por padrão, allow_overpopping_reservations é definido cor selecionada ou for falsa, depois de fazer uma reserva, o car É exibida a mensagem "Reserva criada para o seu dia no es weekday>". Alterar a data da reserva mostra o aspecto Sug for selecionada ou verdadeira, o aspecto Sugestões de espac informações, consulte Crie uma reserva para um dia no Wo
Especifica o número de dias anteriores a serem considerados ao gerar sugestões de reserva para o usuário [sn_wsd_concierge.suggestions_reservation_past_days_to_consider]	Especifica o número máximo de dias passados que a aplica um funcionário. O valor máximo é 90 dias. Permitir que os cartão Sugestões de espaço pode ser definido como Verdad Para obter mais informações, consulte Configure u

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Assistente para local de trabalho

Propriedade	Descrição
Lista de tipos de espaço que são usados ao sugerir espaços disponíveis para os funcionários reservarem. [sn_wsd_concierge.suggestions_space_types]	Registro de tipo de espaço que é usado ao sugerir espaços a padrão, a sugestão de tipo de espaço é obtida do **Espaço/** reservável. A lista de tipos de espaço determina quais espaç funcionários para reserva. Por exemplo: 5f0173 Por padrão, o **Mesas** O módulo reservável e Espa mostrados. Os funcionários podem ver sugestõe na Configuração do módulo reservável Desks na obter mais informações, consulte Prestação de servi Para incluir outra configuração do módulo reserv reunião, adicione o SYS ID das Salas ou salas de propriedade pode ter valores separados por vírg Lista de tipos de espaço: 5f017383eb512010b89bfdfc9c5228e8,20713b Defina **Disponível em** Propriedade de configuraçã **Experiência no local de trabalho** No módulo reser se **Dia inteiro** Está habilitado no nível do módulo propriedade está habilitada para **Mesas** Configur Para obter mais informações, consulte Configure u programação do local de trabalho e a presença no escritório de trabalho para celular. Para obter mais informações, consulte: • Adicione uma configuração de tipo de espaço • Adicione um espaço usando Workplace Space Managem • Configuração de sugestão de espaço • Gerencie a programação do local de trabalho e a presença serviços no local de trabalho para celular.
O número máximo de dias que um funcionário pode selecionar de uma vez por meio da Experiência no local de trabalho [sn_wsd_concierge.workplace_day_selection_limit]	Opção para inserir o número máximo de dias que um funcio de calendário na página Local de trabalho. O valor padrão é 10 dias. Valor negativo (zero) r mais informações, consulte Gerencie a programação escritório usando Prestação de serviços no local de trabalho Quando esta propriedade é definida, o **Selecione** alternância está disponível na página Local de tra selecionar vários dias no calendário para fazer re se esta propriedade estiver definida como 5, os no escritório selecionados no calendário. O funcionário pode selecionar automaticamente o máximo permitido de dias selecionados nesta p

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades Assistente para local de trabalho

Propriedade	Descrição
	Se não houver data selecionada, o sistema deve permitida (possível) e tentar selecionar todos os seleção. Quando um funcionário remove uma data do cal da exibição de lista Sugestões de espaço.

Informações instaladas com Assistente para local de trabalho

As informações a seguir são instaladas com Assistente para local de trabalho e. Sugestões proativas plug-ins.

Instalando o. Assistente para local de trabalho plug-in com Sugestões proativas o plug-in cria registros nas tabelas a seguir.

Tabela Configuração de sinal [sn_pp_signal_config]

Configuração de sinal	Descrição
Informação de reservas do funcionário	Exibe uma mensagem se o funcionário tiver uma reserva em um dia definido como Remoto. Esta informação é exibida na exibição da semana do calendário.
Percentual de colaboradores no escritório	Exibe a porcentagem de colaboradores que estão no escritório em um dia específico. Esta informação é exibida na exibição da semana do calendário.
Conformidade de rotina	Exibe uma mensagem se a presença do funcionário não estiver definida como cinco dias no escritório. Esta informação é exibida no painel de presença. Esta configuração de sinal está programada para ser executada todas as semanas. Depois de atualizar a rotina, os funcionários ainda podem ver as informações até a semana seguinte. Este problema pode ser resolvido alterando a programação.

Tabela Fonte de dados do sinal [sn_pp_signal_data_source]

Fonte de dados do sinal	Descrição
Fonte de dados do colaborador	Fonte de dados da porcentagem de colaboradores na configuração de sinal do escritório.
Reservas do funcionário	Fonte de dados para a configuração do sinal de informações de reservas do funcionário.
Conformidade de rotina	Fonte de dados para a configuração de sinal de conformidade de rotina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do canal de sinal [sn_pp_signal_channel_config]

Configuração do canal de sinal	Descrição
Painel de presença	Configuração de canal para o painel de presença no Assistente para local de trabalho aplicação.

Tabela Categoria de sinal [sn_pp_signal_category]

Informações do calendário de presença	Exibe as informações na exibição da semana do calendário.
Informações do painel de presença	Exibe as informações no painel de presença.

Agente do local de trabalho para celular

Gerencie todos os casos e tarefas do local de trabalho usando Agente do local de trabalho para celular em seu dispositivo móvel.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Agente do local de trabalho para celular.

Configurar

Instalar Agente do local de trabalho para celular para começar.

Uso

Usar Agente do local de trabalho para celular para gerenciar, editar, atualizar e resolver casos do local de trabalho

Componentes

Conheça os principais recursos do Agente do local de trabalho para celular.

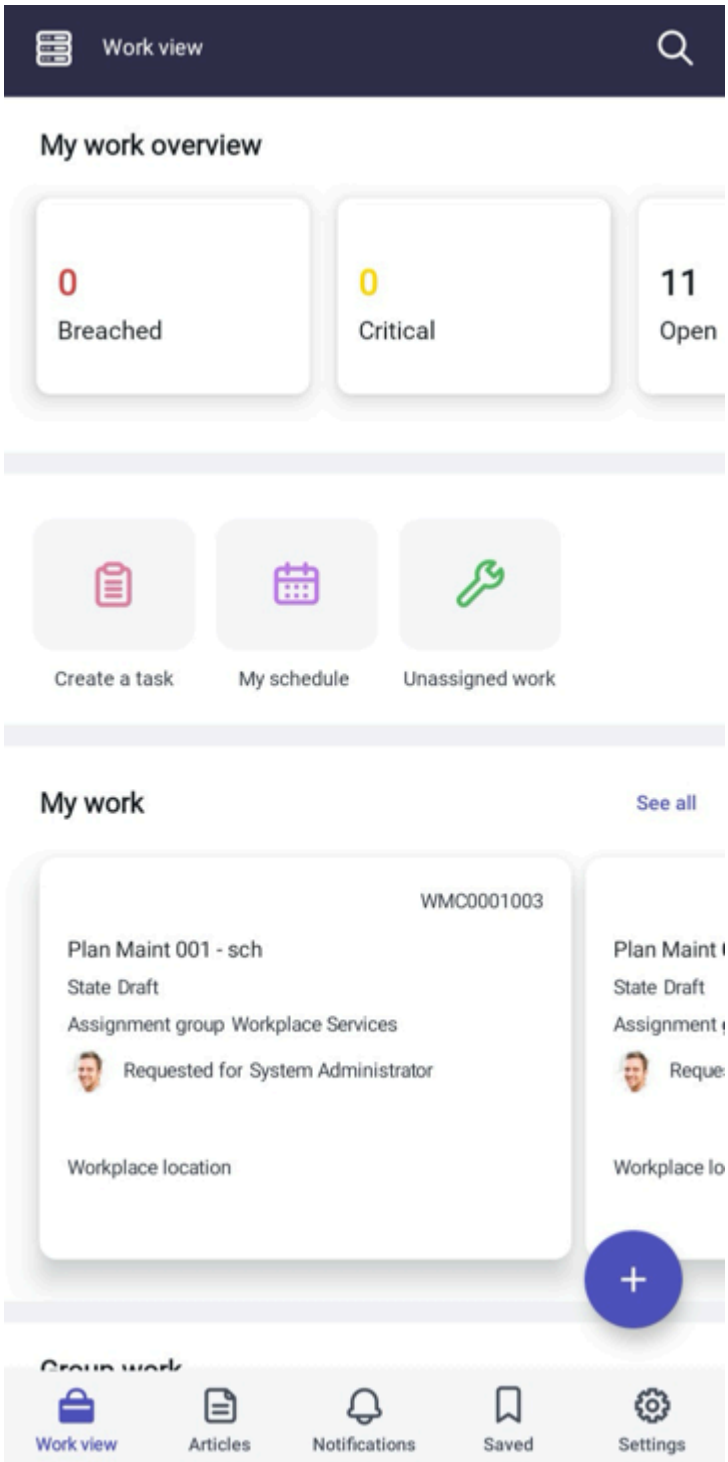
Explorar Agente do local de trabalho para celular

Gerencie todos os casos e tarefas do local de trabalho em trânsito usando o aplicativo Serviços do local de trabalho do agente para celular no Agente da ServiceNow aplicativo para celular. Como agente do local de trabalho, o aplicativo permite que você exiba, gerencie e crie casos no local de trabalho usando seu dispositivo móvel em vez de um desktop ou laptop.

. Agente do local de trabalho para celular aplicação no Agente da ServiceNow o aplicativo para celular permite que você trabalhe nos casos do local de trabalho criados no Prestação de serviços no local de trabalho aplicações. Você pode gerenciar e criar casos de local de trabalho, tarefas de caso, tarefas de movimentação e tarefas de manutenção usando a aplicação .

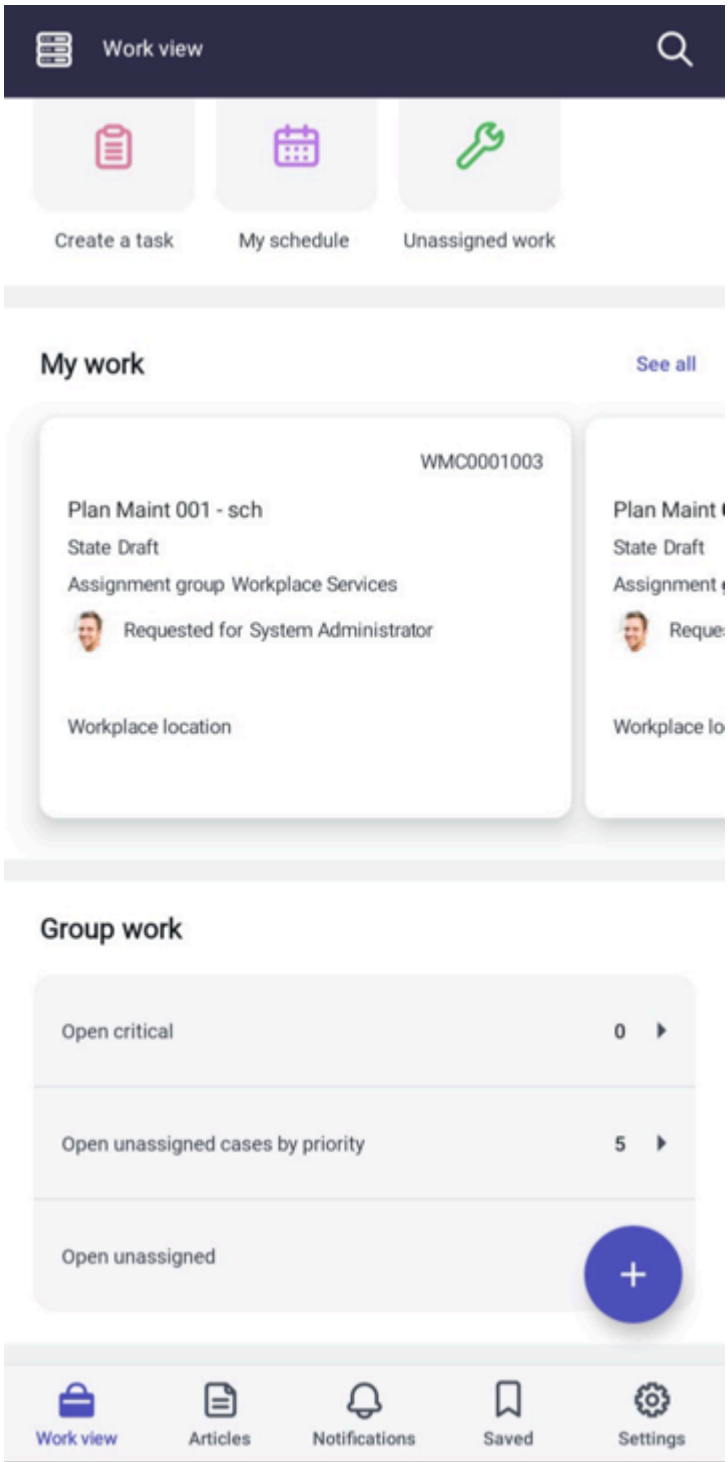
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como agente do local de trabalho, o aplicativo permite que você execute as seguintes ações:

- Você pode exibir todos os casos de local de trabalho criados usando as aplicações .
- A aplicação exibe os casos nas seguintes categorias:
  - Sua visão geral do trabalho com números.
  - Seu trabalho atribuído com os detalhes dos casos.
  - Trabalho do seu grupo de atribuição.
  - Trabalho não atribuído em seu grupo de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode trabalhar nos casos atribuídos a você com base em seu estado, como Crítico, Aberto, Resolvido
- Você pode atribuir casos e tarefas a outro agente do local de trabalho.
- Você pode atualizar casos e tarefas em qualquer lugar sempre que progredir neles ou para adicionar informações extras.
- Você pode navegar até o local do local de trabalho no qual o caso ou a tarefa do local de trabalho é criado usando o local do mapa. Para um caso de movimentação, você pode exibir o "Local de origem" e o "Local de destino".
- Para um caso de manutenção, você pode exibir detalhes como o ativo incluído, o modelo do produto e muito mais.
- Você também pode lidar com casos e tarefas do local de trabalho que estão associados aos casos individualmente.
- Você pode carregar anexos para um caso a qualquer momento.

Para obter mais informações sobre Agente do local de trabalho para celular recursos da aplicação, consulte Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso

Como configurar o Agente do local de trabalho para celular

Instale o. Agente do local de trabalho para celular para começar a usá-lo no Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Instalar Agente do local de trabalho para celular

Instale o. Agente do local de trabalho para celular aplicação de ServiceNow Aplicações da Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se os seguintes plug-ins estão ativados:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - Gestão de casos do local de trabalho (sn_wsd_case)
   - Gestão de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance)
   - Gestão de mudança de local de trabalho (sn_wsd_move)
   - Mapeamento interno do local do trabalho (sn_wsd_indoor_map)
   - Modelo expandido e classes de ativo (sn_ent)

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Agente do local de trabalho para celular
- ID da aplicação: sn_wsd_agent_mob

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os filtros e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Clique em **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Gestão de casos do local de trabalho.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, clique em **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
6. Clique em **Instalar**.

Usar Agente do local de trabalho para celular

Use Agente do local de trabalho para celular para executar atividades relacionadas a tarefas ou casos do local de trabalho usando Agente da ServiceNow aplicativo para celular.

Gerencie casos e tarefas do local de trabalho

Rastreie os casos e tarefas do local de trabalho atribuídos a você e ao seu grupo de atribuição. Saiba o número de casos em aberto, crítico e violado a qualquer momento. Exiba os detalhes do caso e execute uma ação de acordo.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Agente da ServiceNow- Agente do local de trabalho para celular o aplicativo permite que você gerencie os casos e tarefas do local de trabalho atribuídos a você em qualquer lugar sem a necessidade de um desktop ou laptop. Você pode gerenciar qualquer tipo de casos de local de trabalho, como caso de local de trabalho regular, caso de manutenção, caso de movimentação, caso de configuração de espaço e caso de reserva. A aplicação fornece uma exibição baseada em categoria na qual você pode acessar rapidamente os trabalhos atribuídos a você e ao seu grupo de atribuição com facilidade. . **Exibição de trabalho** do aplicativo exibe seu trabalho, seu trabalho em grupo e trabalho não atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações detalhadas sobre os recursos disponíveis, consulte Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso.

Procedimento

1. Faça login em Agente do local de trabalho para celular aplicação.
   A tela de inicialização é aberta com seu **Exibição de trabalho** .
2. Em **Exibição de trabalho** , dependendo de quais casos ou tarefas você deseja verificar, você pode escolher uma das seguintes opções.

Seção	Ações
Visão geral do meu trabalho	Verifique os relatórios de casos do local de trabalho atribuídos a você. Selecione um dos seguintes relatórios para saber mais informações: ○ Selecione **Violado** Para exibir os casos do local de trabalho que violaram os SLAs definidos. ○ Selecione **Crítico** para exibir os casos do local de trabalho que são críticos e exigem atenção. ○ Selecione **Aberto** para exibir os casos que você abriu e o trabalho em andamento. ○ Selecione **Resolvido** para exibir o número total de casos que você resolveu. ○ Selecione **Todos** para exibir todos os casos, independentemente de seu status. Os detalhes dos casos são exibidos quando você seleciona o cartão. Você pode selecionar ainda mais o caso para exibir os detalhes do caso em uma página separada.
Meu trabalho	○ Deslize para a direita na seção para exibir os detalhes de todos os casos e tarefas atribuídos a você. ○ Para exibir os detalhes em uma lista, selecione **Ver tudo** opção. ○ Você pode selecionar o cartão de detalhes do caso para abrir os detalhes em uma página separada e executar qualquer ação. Na página , use o filtro para exibir casos e tarefas separadamente. **a.** Selecione o ícone Filtro ( ). **b.** Para aplicar um filtro nos casos do local de trabalho, selecione **Caso do local de trabalho** .
Trabalho em grupo	Vá para **Trabalho em grupo** seção para exibir os casos e tarefas atribuídos ao grupo de atribuição ao qual você pertence. Selecione uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção	Ações
	○ **Crítico em aberto** : Selecione esta opção para exibir todos os casos críticos atribuídos ao seu grupo de atribuição. ○ **Casos não atribuídos em aberto por prioridade** : Selecione esta opção para exibir uma lista de casos de local de trabalho não atribuídos do seu grupo de atribuição. ▪ Você pode exibir os casos por prioridade. ▪ Você pode selecionar um caso a qualquer momento e atribuí-lo a você mesmo ou a qualquer agente, se necessário. ○ **Não atribuído** : Selecione esta opção Abrir para exibir casos e tarefas que não estão atribuídos.
Trabalho não atribuído	Vá para **Trabalho não atribuído** para exibir os detalhes de todos os casos e tarefas que não estão atribuídos atualmente a nenhum agente em seu grupo de atribuição. ○ Selecione **Ver tudo** para exibir todos os casos e tarefas em uma lista em uma página separada. ○ Selecione o caso ou a tarefa para abri-lo em uma página separada. Na página , você pode atribuir o caso a si mesmo ou fazer atualizações.

3. Para verificar os artigos de conhecimento adicionados por sua organização, selecione **Artigo** na parte inferior.
   A página Artigos é aberta
4. Para exibir as notificações sobre casos que violaram SLAs ou qualquer outro, selecione **Notificações** na parte inferior.
   A página Notificações é aberta. A página exibe as seguintes notificações:
   ○ Atribuído a indivíduo
   ○ Atribuído ao grupo
   ○ Atribuído ao caso comentado- ao designado
   ○ Caso escalado - Se o ANS for violado para um caso, uma notificação será enviada ao designado.
   Selecione **Excluir tudo** para excluir as notificações se elas não forem mais necessárias.
5. Para exibir os casos, tarefas ou anexos salvos, selecione **Salvo** na parte inferior.
   A página Salvo é aberta exibindo todos os casos, tarefas e anexos salvos.
6. Para fazer logout ou fazer configurações relacionadas ao perfil, selecione **Configurações** na parte inferior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribua um caso ou tarefa não atribuído

Trabalhe em um caso ou tarefa não atribuído. Atribua o caso ou a tarefa a você mesmo ou a outro agente.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribua casos ou tarefas não atribuídos a você ou a outro agente do local de trabalho que pertença ao seu grupo de atribuição. Você pode trabalhar em qualquer tipo de caso de local de trabalho, como caso de local de trabalho regular, caso de manutenção, caso de movimentação, caso de configuração de espaço, caso de reserva, e tarefas associadas a esses casos.

Procedimento

1. Faça login em Agente do local de trabalho para celular aplicação.
   A tela de inicialização é aberta com seu **Exibição de trabalho** .
2. Em **Exibição de trabalho** para exibir casos não atribuídos, siga um destes procedimentos:
   a. Vá para **Trabalho em grupo** e selecione uma das seguintes opções:
      i. Selecione **Casos não atribuídos em aberto por prioridade** ou **Não atribuído** para exibir uma lista de casos e tarefas do local de trabalho não atribuídos.

      Uma lista de casos e tarefas do local de trabalho é exibida. Selecione ícone de filtro para filtrar os casos ou tarefas.
      ii. **Aplicar** as mudanças.
   b. **Opcional:** Você também pode acessar **Trabalho não atribuído** seção para exibir os casos e tarefas que não estão atribuídos.
3. Selecione o caso/tarefa do local de trabalho que você deseja atribuir.
   Com base na seleção, a página de detalhes do caso ou a página de detalhes da tarefa é aberta.
4. Para atribuir o caso/tarefa a si mesmo, na página de detalhes, selecione **Atribuir a mim** .

   Nota: . **Atribuir a mim** a opção está disponível somente para um caso de local de trabalho.
5. Para atribuir o caso/tarefa a outro agente, selecione ícone de ação no canto superior direito do cabeçalho.
6. No menu, selecione **Atribuir caso** .
   Uma lista de usuários é exibida em uma página separada na qual você pode pesquisar e selecionar o agente ao qual deseja atribuir o caso/tarefa.
7. Selecione **Enviar**.
   O caso/tarefa é atribuído ao agente selecionado.

Edite ou exiba detalhes do caso no Agente do local de trabalho para celular aplicação

Atualize um caso de local de trabalho a qualquer momento em trânsito. A aplicação fornece todas as opções relacionadas à edição para fazer mudanças relevantes sempre que você quiser editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação permite que você edite qualquer tipo de caso de local de trabalho, como um caso de local de trabalho regular, caso de manutenção, caso de movimentação, caso de configuração de espaço e caso de reserva.

Para obter informações sobre todos os detalhes, listas relacionadas e ações disponíveis em uma página de detalhes do caso, consulte Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso.

Procedimento

1. Faça login no Serviço do Agent Workplace para aplicativo para celular.
   A tela de inicialização é aberta com seu **Exibição de trabalho** .
2. Em **Exibição de trabalho** , vá para qualquer uma das seções a seguir para abrir o caso que você deseja editar:
   - Visão geral do meu trabalho
   - Meu trabalho
   - Trabalho em grupo
   - Trabalho não atribuído
3. Selecione o caso que você deseja editar.
   A página de detalhes do caso selecionado é aberta separadamente.
4. Para editar os campos do caso, faça o seguinte:
   a. Selecione **Editar** para editar o caso.
      O formulário Editar caso é aberto com os campos existentes.
   b. No formulário, altere os campos que você deseja editar.
      Você pode editar campos com base no tipo de caso que está lidando.
   c. Selecione **Enviar**.
      O caso é editado.
5. Para adicionar um comentário, faça o seguinte:
   a. Selecione **Comentário** .
      Você também pode selecionar no canto superior direito do cabeçalho e selecione **Adicionar comentário** .
   b. Na página Adicionar comentário, insira suas anotações e comentários em **Anotações de trabalho** e. **Comentários adicionais (visível para o cliente)** respectivamente.
   c. Selecione **Publicar** .
      O comentário é publicado no caso.
6. Para executar outras ações, selecione no canto superior direito do cabeçalho e faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para anexar um artigo da base de conhecimento, selecione **Anexar Conhecimento** .

i. Na página Anexar conhecimento, pesquise o artigo que você deseja anexar e selecione-o.

ii. Selecione **Enviar**.
O artigo da base de conhecimento está anexado ao caso.

b. Para criar uma tarefa secundária, selecione **Criar tarefa** .

i. No formulário Criar uma tarefa, insira os detalhes. Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa secundária.

ii. Selecione **Enviar**.
A tarefa secundária é criada para o caso.

c. Para atualizar a check-list do caso, selecione **Atualizar check-list** .
Na página Check-list, selecione os itens da check-list que você deseja adicionar. Na página, os itens da check-list selecionados são marcados como concluídos.

d. Para atualizar o estado atual do caso, selecione **Atualizar estado** .

i. No formulário Atualizar estado, selecione o estado para o qual você deseja atualizar o caso.

ii. Selecione **Enviar**.
O estado é atualizado.

e. Para exibir, adicionar ou editar os anexos, selecione **Exibir anexos** .

i. Na página Anexo, exiba a lista de anexos.

ii. Para editar um anexo, selecione ícone.

iii. Para excluir um anexo, selecione ícone.

iv. Para visualizar uma imagem, selecione-a diretamente.

7. Para salvar o caso para referência rápida, selecione ícone.
O caso é salvo. Você pode selecionar **Salvo** na parte inferior da tela para exibir o caso.

Imprimir casos do local de trabalho

Os agentes do local de trabalho podem imprimir o caso do local de trabalho a qualquer momento em trânsito. Os relatórios de caso contêm detalhes de reserva, serviços e todas as outras informações relevantes.

Antes de Iniciar
Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Procedimento

1. Faça login em Agente do local de trabalho para celular aplicação.
A tela de inicialização é aberta com seu **Exibição de trabalho** .

2. Em **Exibição de trabalho** , vá para qualquer uma das seções a seguir para abrir o caso ao qual você deseja adicionar uma tarefa secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visão geral do meu trabalho
- Meu trabalho
- Trabalho em grupo
- Trabalho não atribuído

3. Selecione o caso.
   A página de detalhes do caso selecionado é aberta separadamente.
4. Selecione  ícone no canto superior direito do cabeçalho.
5. Selecione **Caso de impressão** .
   Uma mensagem de confirmação é exibida.
6. Selecione **Sim**.
   O documento baixado exibe os detalhes do caso do local de trabalho.

Tarefas do local de trabalho de impressão

Os agentes do local de trabalho podem imprimir os detalhes da tarefa do local de trabalho relacionados a um caso do local de trabalho. Os relatórios de tarefa contêm detalhes de reserva, serviços e todas as outras informações relevantes.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Procedimento

1. Faça login em Agente do local de trabalho para celular aplicação.
   A tela de inicialização é aberta com seu **Exibição de trabalho** .
2. Em **Exibição de trabalho** , vá para qualquer uma das seções a seguir para exibir os casos e as tarefas.
   - Visão geral do meu trabalho
   - Meu trabalho
   - Trabalho em grupo
   - Trabalho não atribuído
3. **Opcional:** Se você souber o caso primário da tarefa, selecione o caso.
   A página de detalhes do caso é aberta separadamente.
4. Selecione a tarefa.
   A página de detalhes da tarefa é aberta separadamente.
5. Selecione **Tarefa de impressão** .
   Uma mensagem de confirmação é exibida.
6. Selecione **Sim**.
   O documento baixado exibe os detalhes da tarefa do local de trabalho.

Crie uma tarefa secundária

Adicione tarefas secundárias a um caso de local de trabalho quando necessário. A aplicação permite que você crie uma tarefa secundária instantaneamente na página de detalhes do caso.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Procedimento

1. Faça login no Serviço do Agent Workplace para aplicativo para celular.
   A tela de inicialização é aberta com seu **Exibição de trabalho** .
2. Em **Exibição de trabalho** , vá para qualquer uma das seções a seguir para abrir o caso ao qual você deseja adicionar uma tarefa secundária.
   - Visão geral do meu trabalho
   - Meu trabalho
   - Trabalho em grupo
   - Trabalho não atribuído
3. Selecione o caso.
   A página de detalhes do caso selecionado é aberta separadamente.
4. Selecione  ícone no canto superior direito do cabeçalho.
5. Selecione **Criar tarefa** .
6. No formulário, preencha os campos.
   No formulário, **Caso primário** o campo é definido automaticamente com o número do caso ao qual você está adicionando esta tarefa secundária.

Nota: Você também pode criar uma tarefa por ação rápida sem se conectar a nenhum caso primário do **Exibição de trabalho** . Agente do local de trabalho para celular aplicação.

Formulário Criar tarefa

Campo	Descrição
Tipo de tarefa do local de trabalho	Defina o tipo de tarefa
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida sobre a tarefa.
Descrição	Insira uma descrição detalhada sobre a tarefa.
Localização do local de trabalho	Selecione o local para o qual você está criando a tarefa.
Item de serviço do local de trabalho	Selecione o item do local de trabalho se a tarefa estiver associada a um item de serviço do local de trabalho.
Modelo do produto	Selecione o modelo do produto.
Ativo	Selecione o tipo de ativo.
Prioridade	Defina a prioridade da tarefa.
Estado	Defina o estado da tarefa.
Início esperado	Insira a data de início esperada.
Prazo	Insira a data de vencimento.
Custo	Insira o custo da tarefa.
Fornecedor	Selecione o fornecedor adequado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo de atribuição	Selecione o grupo de atribuição ao qual a tarefa pertence.
Atribuição a	Selecione o agente do usuário ao qual você deseja atribuir a tarefa.
Estado	Defina o estado da tarefa.
Caso primário	A tarefa é criada para o caso primário
Modelo de assinatura	Selecione um modelo de assinatura.
Adicionar anexo	Adicione anexo relacionado à tarefa.

7. Selecione **Enviar**.

Resultado
A tarefa secundária é criada. Após a criação, os detalhes da tarefa secundária são exibidos em uma página separada. Para obter mais informações sobre ações que você pode executar em uma tarefa, consulte Edite ou exiba uma tarefa secundária.

Crie um caso de local de trabalho em nome de um funcionário por meio de Agente do local de trabalho para celular

Criar casos de local de trabalho em nome de um funcionário no Agente do local de trabalho para celular página de exibição de trabalho.

Antes de Iniciar
Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Procedimento
1. Faça login em Agente do local de trabalho para celular aplicação.
2. Em **Exibição de trabalho** , clique na opção de ação rápida no canto superior do cabeçalho.
3. Toque em **Criar um caso** .
4. Em **Criar um caso** , selecione qualquer opção.
5. Preencha todos os detalhes necessários no formulário.
6. Toque em **Enviar**.

Edite ou exiba uma tarefa secundária

Exiba ou atualize uma tarefa sempre que quiser obter os detalhes ou atualizar o andamento.

Antes de Iniciar
Verifique se você instalou os plug-ins necessários.

Consulte Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso para obter informações detalhadas de todas as ações disponíveis.

Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no Serviço do Agent Workplace para aplicativo para celular.
   A tela de inicialização é aberta com seu **Exibição de trabalho** .
2. Em **Exibição de trabalho** , vá para qualquer uma das seções a seguir para exibir os casos e as tarefas.
   - Visão geral do meu trabalho
   - Meu trabalho
   - Trabalho em grupo
   - Trabalho não atribuído
3. **Opcional:** Se você souber o caso primário da tarefa, selecione o caso.
   A página de detalhes do caso é aberta separadamente.
4. Selecione a tarefa.
   A página de detalhes da tarefa é aberta separadamente.
5. Para ir para o local especificado na tarefa, selecione o ícone Local ( ).
   O mapa é aberto. Selecione **Obter direções** para saber as direções.
6. Para editar os detalhes da tarefa, faça o seguinte:
   a. Selecione **Editar**.
   b. No formulário Editar tarefa, altere os campos que você deseja editar.
   c. Selecione **Enviar**.
      Os detalhes da tarefa são atualizados.
7. Para exibir as atividades realizadas na tarefa e adicionar anotações ou anexos, faça o seguinte:
   a. Selecione a guia **Atividade**.
   b. Para adicionar um comentário, selecione **Adicionar comentário** .
   c. Para anexar um arquivo, selecione .
   d. Para anexar fotos, selecione .
   e. Para tirar uma foto ou gravar um vídeo, selecione .
8. Para executar outras ações, selecione no canto superior direito do cabeçalho e faça o seguinte:
   a. Para atualizar a check-list da tarefa, selecione **Atualizar check-list** .
      Na página Check-list, selecione os itens da check-list que você deseja adicionar.
   b. Para atualizar o estado atual da tarefa, selecione **Atualizar estado** .
      i. No formulário Atualizar estado, selecione o estado para o qual você deseja atualizar a tarefa.
      ii. Selecione **Enviar**.
      O estado é atualizado.
   c. Para adicionar um comentário, selecione **Adicionar comentário** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode adicionar um comentário diretamente na página de detalhes usando **Comentário** opção.

i. Insira suas anotações de trabalho no **Anotações de trabalho** campo.

ii. Para adicionar comentários adicionais, insira os comentários em **Comentários adicionais (visível para o cliente)** .

iii. Selecione **Publicar** .
Os comentários são publicados.

d. Para exibir, adicionar ou editar os anexos, selecione **Exibir anexos** .

i. Na página Anexo, exiba a lista de anexos.

ii. Para editar um anexo, selecione ícone.

iii. Para excluir um anexo, selecione ícone.

iv. Para visualizar uma imagem, selecione-a diretamente.

9. Para salvar a tarefa para referência rápida, selecione ícone.
A tarefa é salva em **Salvo** guia. Você pode exibir a tarefa a qualquer momento diretamente nesta guia.

Modo off-line

Você pode alternar para um modo off-line e trabalhar nos casos do seu local de trabalho no Agente da ServiceNow aplicação. Ao trabalhar em um modo off-line, você pode executar qualquer ação sem uma conexão com a internet. Depois de ativar o modo online, as mudanças são todas sincronizadas automaticamente. Se houver algum conflito, você pode resolvê-los em sua caixa de saída.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_wsd_case.workplace_agent

Para ativar o modo off-line, execute as seguintes etapas:

Procedimento

1. Navegue até **Configurações** .

2. Selecione **Cache de download** .

3. Habilite o. **Modo off-line** opção.

Agente do local de trabalho para celular - referências

Saiba mais sobre os principais recursos do Agente do local de trabalho para celular aplicação.

Agente do local de trabalho para celular - Principais recursos, ações e detalhes do caso

. Agente do local de trabalho para celular o permite que você gerencie seus casos de local de trabalho, casos de manutenção, casos de movimentação e tarefas associadas a eles em trânsito usando seu dispositivo móvel.

Agente do local de trabalho para celular - Capacidades

. Agente do local de trabalho para celular o foi projetado para que um agente do local de trabalho lide com todos os casos levantados do Prestação de serviços no local de trabalho aplicações a qualquer momento. Principalmente, a aplicação pretende economizar tempo, permitindo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

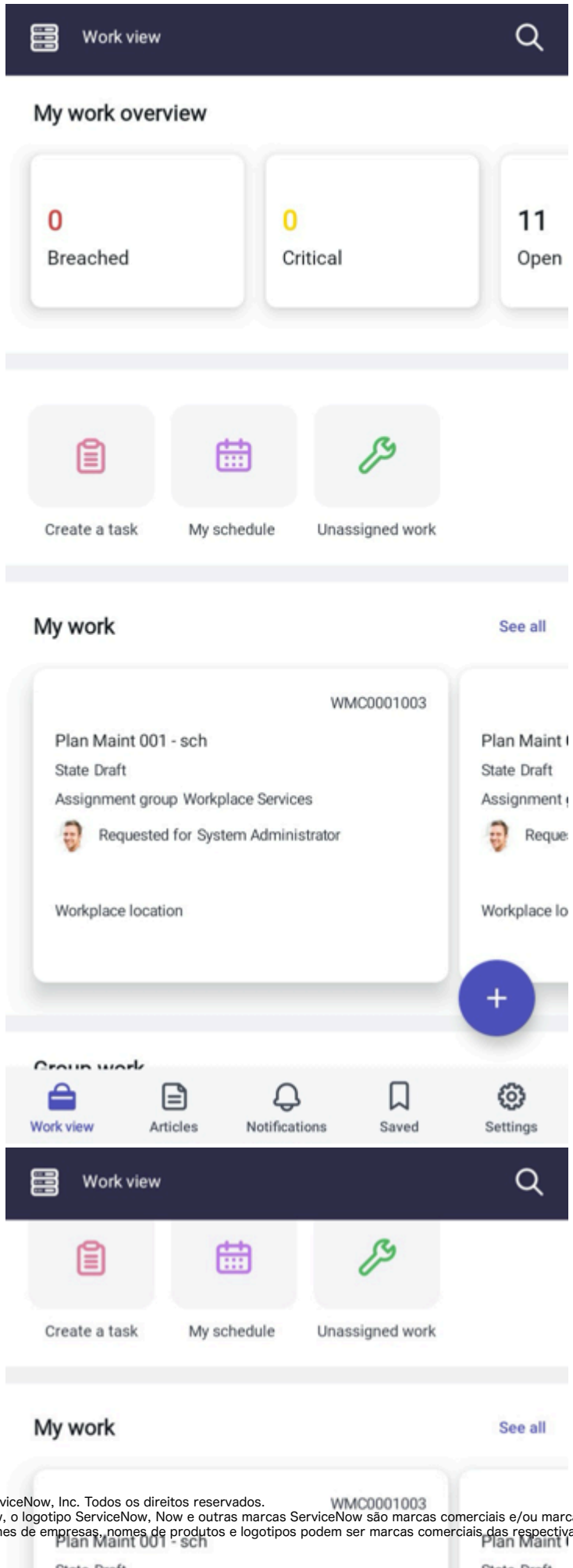
que você visualize ou trabalhe em um caso de qualquer lugar usando apenas um dispositivo móvel. Como agente, você pode exibir, editar, atualizar e resolver um caso com base no andamento.

Quando você faz login na aplicação como um agente, a aplicação exibe todos os casos do local de trabalho associados a você. Você pode obter detalhes como o número de casos atribuídos a você, os detalhes dos casos atribuídos a você, os casos atribuídos ao seu grupo de atribuição e também os casos não atribuídos que pertencem ao grupo de atribuição de agentes.

Ao fazer login como agente, você pode usar uma ação rápida para criar um caso ou tarefa sem precisar se conectar a um caso primário. Use o ícone de pesquisa No canto superior direito para pesquisar casos, tarefas, artigos, serviços e pessoas na página de exibição de trabalho. A Pesquisa com IA fornece resultados de **Caso do local de trabalho** , **Tarefa do local de trabalho** , **Conhecimento** artigos no serviço do local de trabalho ou usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Todas as telas capturadas são do Agente do local de trabalho para celular Em um dispositivo Android.

A tela de inicialização do Agente do local de trabalho para celular a aplicação permite alternar entre as seguintes guias:

- **Exibição de trabalho** : A tela de inicialização exibe **Exibição de trabalho** página por padrão. A tela de exibição de trabalho exibe todas as informações relacionadas ao caso do local de trabalho categorizadas em várias seções. Consulte **Workplace Agent for Mobile - Exibição de trabalho** tópico abaixo.
- **Artigos** . **Artigos** exibe os artigos da base de conhecimento criados pela sua organização. A opção de pesquisa usa IA e é usada para pesquisar os artigos no serviço do local de trabalho.
- **Notificações** . **Notificações** Exibe notificações dos casos que violaram SLAs e muito mais.
- **Salvo** . **Salvo** exibe todos os casos ou tarefas que você salvou para uma exibição rápida ou por qualquer outro motivo.
- **Configurações** . **Configurações** a página permite que você faça configurações relacionadas ao seu perfil e muito mais. Você também pode alternar para um modo off-line. Ao trabalhar em um modo off-line, você pode executar qualquer ação sem uma conexão com a internet. Depois de ativar o modo online, as mudanças são todas sincronizadas automaticamente. Se houver algum conflito, você pode resolvê-los em sua caixa de saída.

Agente do local de trabalho para celular - Exibição de trabalho

. **Exibição de trabalho** é a página padrão que é exibida quando você inicia a aplicação. **Exibição de trabalho** é a página principal da aplicação de onde você pode exibir todos os casos e tarefas do local de trabalho. A exibição é categorizada em várias seções em que os casos atribuídos a você e os casos atribuídos ao seu grupo de atribuição são divididos para facilitar o acompanhamento. A página exibe as seguintes seções:

Visão geral do meu trabalho

. **Visão geral do meu trabalho** a seção exibe um relatório dos casos e tarefas atribuídos ao agente do local de trabalho conectado em vários status.

Os seguintes relatórios são exibidos como cartões:

- **Violado** : Exibe o número de casos de local de trabalho que violaram os SLAs.
- **Crítico** : Exibe o número de casos críticos atribuídos a você e aguardando resolução.
- **Aberto** : Exibe o número de casos que estão abertos e em andamento no momento.
- **Resolvido** : Exibe o número de casos que você resolveu.
- **Todos** : Exibe todos os casos, tarefas e relatórios em aberto.

Você pode selecionar um cartão de relatório para obter mais detalhes dos casos/tarefas. Você pode exibir detalhes como o tipo de caso do local de trabalho, a prioridade do caso, o número do caso, o estado atual do caso, o grupo de atribuição associado ao caso, o funcionário para o qual o caso foi solicitado e o local para o qual o caso do local de trabalho é solicitado junto com o pino do local para exibi-lo no mapa de andares. Você também pode selecionar o cartão de detalhes do caso para obter mais detalhes, como casos secundários, tarefas secundárias associadas ao caso e editar ou executar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

qualquer ação. Para obter mais informações sobre os detalhes do caso e as ações que você pode executar em um caso/tarefa, role para baixo até **Detalhes do caso do local de trabalho - Visão geral e ações** tópico abaixo.

. **Exibição de trabalho** a página exibe uma seção de links rápidos para executar ações.

- **Crie uma tarefa** : Os agentes podem criar uma tarefa sem se conectar a nenhum caso primário.
- **Minha programação** : Exibe somente os casos e tarefas que têm datas de início e vencimento esperadas disponíveis em uma exibição de calendário. Você também pode criar uma tarefa na página Minha programação associada a um caso primário.

  Salvar . **Salvar** opção ( ) salva o caso para que você possa exibi-lo facilmente em uma única janela. Você pode exibir os casos salvos no **Salvo** na parte inferior da tela.

  Para retornar à data atual na exibição do calendário, selecione ícone.
- **Trabalho não atribuído** : Exibe todos os casos e tarefas não atribuídos de um ou mais grupos de atribuição aos quais você pertence. Os casos e tarefas não atribuídos são atribuídos ao grupo de atribuição, mas não são atribuídos a nenhum agente do local de trabalho.

  Casos e tarefas aparecem em uma lista segmentada em suas respectivas guias. Eles também podem ser filtrados usando filtros de caso e tarefa.

Meu trabalho

. **Meu trabalho** exibe os detalhes dos casos/tarefas que você está lidando. Os casos são exibidos como cartões com detalhes como o tipo de caso do local de trabalho, a prioridade do caso, o número do caso, o estado atual do caso, o grupo de atribuição associado ao caso, o usuário para quem o caso foi solicitado e o local para o qual o caso é solicitado junto com o pino do local para exibi-lo no mapa de andares.

Você pode deslizar a lista para a direita para exibir mais casos e também selecionar **Ver tudo** para exibir uma lista completa de todos os casos em uma tela separada.

Trabalho em grupo

. **Trabalho em grupo** a seção permite exibir os casos do local de trabalho atribuídos a você e ao seu grupo de atribuição nas seguintes categorias:

- **Crítico em aberto** : Exibe uma lista de casos críticos.
- **Casos não atribuídos em aberto por prioridade** : Exibe uma lista de casos associados ao seu grupo de atribuição, mas não atribuídos a ninguém. Os casos são exibidos por prioridade
- **Não atribuído** : Exibe uma lista de casos e tarefas que não estão atribuídos.

A qualquer momento, você pode selecionar os detalhes do caso para exibir mais detalhes do caso ou da tarefa em uma tela separada.

Tradução automática

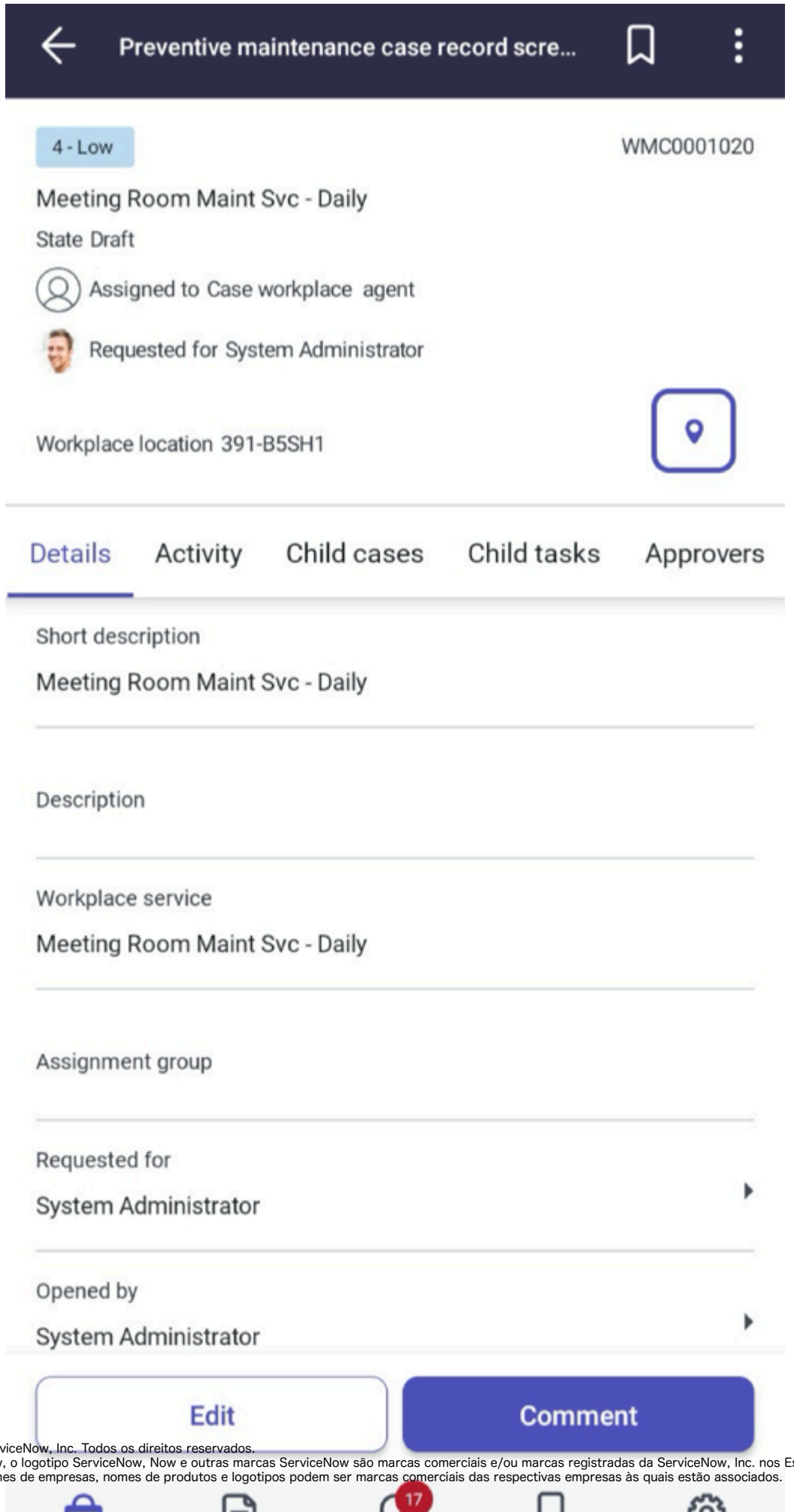
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do caso do local de trabalho - Visão geral e ações

A aplicação permite exibir detalhes completos de um caso de local de trabalho, caso de manutenção, caso de movimentação, caso de configuração de espaço e tarefas associadas ao caso. A exibição de detalhes do caso fornece uma exibição semelhante à que você vê quando abre o caso em uma exibição nativa em um desktop/laptop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na tela de inicialização da aplicação, como agente do local de trabalho, você pode trabalhar em qualquer caso com base em sua prioridade, status de atribuição, estado atual e muito mais. . **Exibição de trabalho** exibe casos com base em várias categorias para facilitar o início do trabalho.

Existem várias telas de detalhes do caso, dependendo do tipo de caso do local de trabalho que você está abrindo, como:

- Caso de local de trabalho
- Caso de reserva do local de trabalho
- Mover caso
- Caso de manutenção preventiva
- Caso de manutenção corretiva

Por exemplo, quando você abre um caso de local de trabalho regular, os detalhes do caso são exibidos em separado **Detalhes do caso do local de trabalho** tela.

A tela de detalhes do caso para todos os tipos de casos exibe detalhes completos do caso junto com as listas relacionadas.

A exibição padrão dos detalhes do caso fornece as seguintes opções:

- **Pino de localização** : Selecione o pino do local ( ) para exibir o pino de localização do local do local de trabalho no mapa de andares acima das listas relacionadas.
- **Salvar** . **Salvar** opção ( ) permite que você salve o caso caso caso queira exibi-lo facilmente em uma única janela. Você pode exibir os casos salvos no **Salvo** na parte inferior da tela.
- **Listas relacionadas** : As seguintes listas relacionadas são exibidas:

  Detalhes

  Exibe os detalhes do caso, como a descrição, o serviço do local de trabalho usando o qual o caso é solicitado, o funcionário para o qual o caso é solicitado, o usuário que abriu o caso, o local do local do local de trabalho para o qual o caso foi criado, a data em que o caso foi solicitado e outros detalhes, como hora de início esperada e data de vencimento.

  - Se você estiver exibindo um Caso de Movimentação, poderá exibir os detalhes, como **Do local** , **Para o local** , **Motivo** para mover, **Data de movimentação solicitada** e o. **Prazo** quando a movimentação deve ser realizada.
  - Se você estiver exibindo um caso de manutenção, poderá exibir os detalhes, como **Modelo do produto** de um ativo e. **Ativo empresarial** .

  Variáveis

  Exibe as variáveis inseridas no formulário quando o caso foi solicitado pelo solicitante.

  Atividade

  Exibe as várias atividades realizadas no caso do local de trabalho desde sua criação.

  Casos secundários

  Exibe os casos secundários criados para este caso.

  Tarefas secundárias

  Exibe as tarefas secundárias criadas para atender ao caso. Você pode selecionar a tarefa secundária para exibir os detalhes da tarefa em uma página separada. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações sobre como exibir detalhes da tarefa e muito mais, consulte **Detalhes da tarefa do local de trabalho - Visão geral e ações** tópico abaixo.

Aprovadores

Exibe os aprovadores relacionados ao caso.

ANS do caso

Exibe os ANS associados ao caso. Se algum caso secundário ou tarefa violar um ANS, o cartão do caso será exibido com um **Violado** marcador.

Base de conhecimento anexada

Exibe todos os artigos de conhecimento associados ao caso. Você pode selecionar o link para navegar até o artigo da base de conhecimento em uma página separada.

Casos relacionados

Exibe casos relacionados a este local de trabalho, se houver algum. Em caso de um caso preventivo ou de manutenção corretiva, o. **Casos relacionados** a lista relacionada é exibida como **Casos do local de trabalho** .

Revisão de conflito de caso

A lista relacionada aparece somente para o caso de movimentação. Exibe os conflitos.

Itens de serviço solicitados

Exibe os itens de serviço solicitados junto com o caso.

Instruções de execução

Exibe a instrução de execução para atender ao caso do local de trabalho. Você pode selecionar o link para navegar até o artigo da base de conhecimento que contém a instrução de execução em uma página separada.

Quando você abre um Caso de Movimentação, as seguintes listas relacionadas são exibidas:

A página de detalhes do caso fornece as seguintes opções de ação:

Editar caso

. **Editar caso** a opção permite editar um caso a qualquer momento.

Comentário

. **Comentário** a opção permite que você adicione comentários a um local de trabalho sempre que quiser adicionar mais informações ou fazer uma atualização sobre o andamento. Você pode adicionar anotações de trabalho para notificar outros agentes e comentários adicionais para informar o solicitante.

Atribuir a mim

. **Atribuir a mim** a opção permite que você atribua o caso a si mesmo se o caso não estiver atribuído e se o caso pertencer ao grupo de atribuição ao qual você pertence. A opção será exibida somente se o caso não estiver atribuído.

Selecione o menu de ação (no cabeçalho superior direito da página de detalhes do caso para exibir outras ações listadas abaixo:

Adicionar comentários

A opção permite que você publique comentários no caso. É o mesmo que **Comentário** ação na página. Você pode adicionar anotações de trabalho para notificar outros agentes e comentários adicionais para informar o solicitante.

Atribuir caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A opção permite atribuir o caso a outro agente do local de trabalho. A opção será exibida somente se a tarefa não estiver atribuída.

Criar tarefa

A opção permite que você crie uma tarefa secundária e um caso primário já esteja associado.

Anexar conhecimento

A opção permite que você adicione artigos da base de conhecimento ao caso do local de trabalho sempre que necessário. Você pode pesquisar em uma lista de artigos da base de conhecimento disponíveis. Você pode adicionar vários artigos a um caso.

Atualizar check-list

A opção permite que você atualize todos os itens da check-list, se necessário.

Estado da atualização

A opção permite que você atualize o estado atual do caso.

Exibir anexos

A opção permite que você exiba todos os anexos do caso em um único lugar.

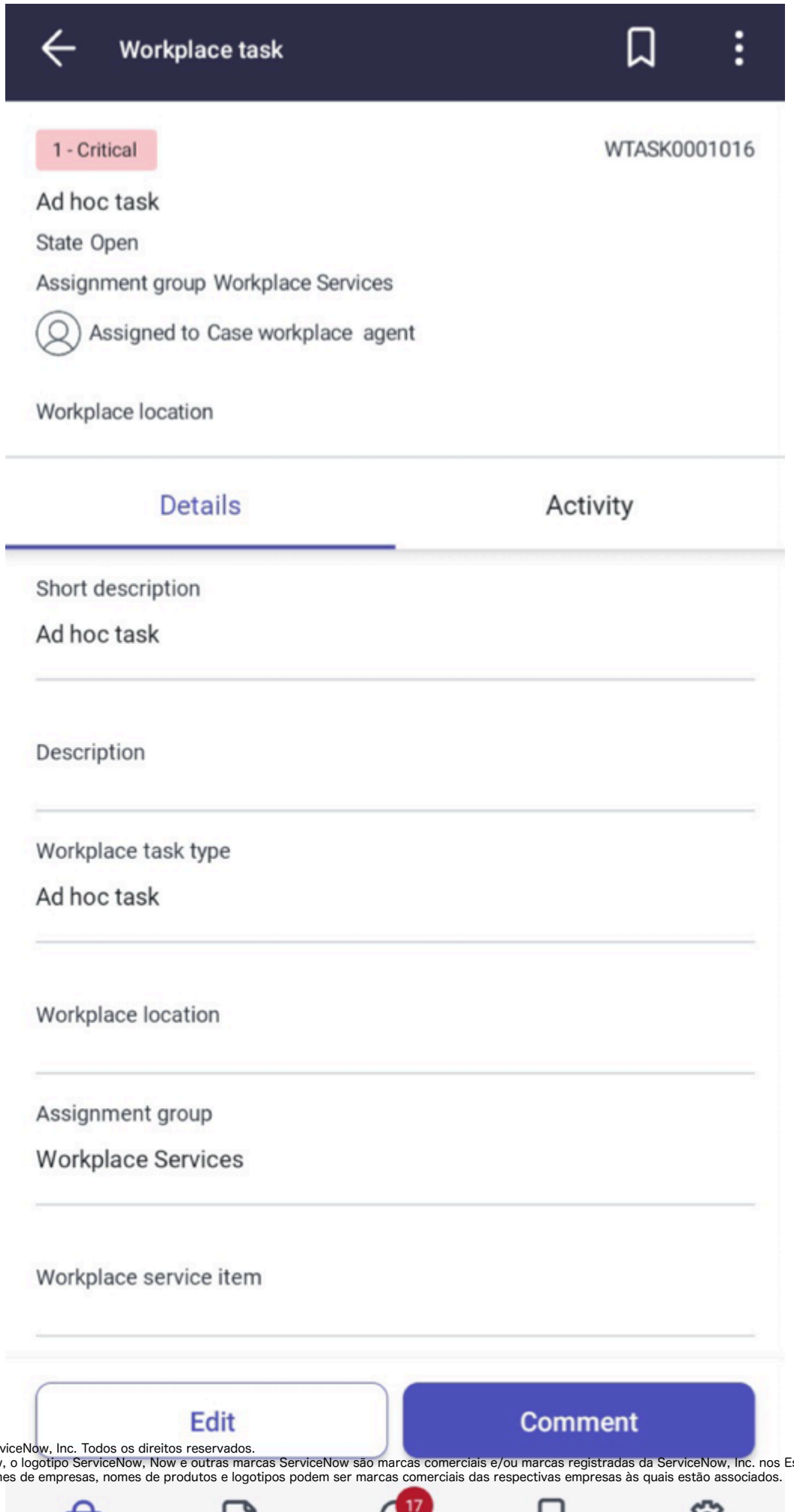
Detalhes da tarefa do local de trabalho - Visão geral e ações

O aplicativo permite que você feche tarefas a qualquer momento. Você pode abrir uma tarefa do seu **Exibição de trabalho** ou abrindo o caso ao qual ele está associado.

O cartão de detalhes da tarefa do local de trabalho exibe informações como o número da tarefa, a prioridade da tarefa, o nome da tarefa, o estado atual da tarefa, o grupo de atribuição ao qual a tarefa foi atribuída, o local do local de trabalho para o qual a tarefa foi criada e o pino do local do local do local de trabalho para exibi-la no mapa do andar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona o cartão de detalhes da tarefa do local de trabalho, os detalhes da tarefa são abertos em uma tela separada. Os detalhes da tarefa exibem os detalhes da tarefa e as atividades realizadas na tarefa.

Na página de detalhes da tarefa, você pode usar as seguintes opções:

- **Pino de localização** : Selecione o pino do local ( ) para exibir o pino de localização do local do local do local de trabalho associado à tarefa no mapa de andares
- **Salvar** . **Salvar** opção ( ) permite que você salve o caso caso caso queira exibi-lo facilmente em uma única janela. Você pode exibir os casos salvos no **Salvo** na parte inferior da tela.

A exibição padrão de detalhes da tarefa exibe as seguintes informações:

Detalhes

Exibe os detalhes da tarefa, como as descrições, o tipo de tarefa, o local para o qual a tarefa é criada, o grupo de atribuição, o item de serviço do local de trabalho incluído na tarefa, o fornecedor, o modelo de assinatura, os detalhes do usuário que abriu a tarefa e quando a tarefa foi aberta e muito mais. Você também pode exibir os detalhes do caso primário da tarefa. A hora de início esperada e os detalhes da data de vencimento também são exibidos.

Atividade

Exibe os detalhes de todas as atividades realizadas na tarefa. Se necessário, você também pode adicionar um comentário e adicionar anexos. Você pode adicionar anexos como arquivos, imagens e até mesmo capturar uma foto ou um vídeo com a câmera.

Você pode executar as seguintes ações em uma tarefa na página de detalhes:

Editar

A opção permite editar os detalhes da tarefa a qualquer momento.

Comentário

A opção permite que você publique comentários sobre a tarefa. Você pode publicar anotações de trabalho e também comentários adicionais.

Para obter mais ações, selecione o menu de ação no cabeçalho superior direito da página de detalhes da tarefa. As seguintes ações são exibidas:

Atribuir tarefa

A opção permite atribuir a tarefa a um agente, se necessário. A opção será exibida somente se a tarefa não estiver atribuída.

Adicionar comentário

A opção permite que você adicione comentários ao caso. Você pode adicionar anotações de trabalho para notificar outros agentes e comentários adicionais para informar o solicitante.

Atualizar check-list

A opção permite que você atualize todos os itens da check-list, se necessário.

Estado da atualização

A opção permite que você atualize o estado atual da tarefa com base no seu andamento.

Exibir anexos

A opção permite que você exiba todos os anexos da tarefa em um único lugar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

WSD para Microsoft Places

Gerencie todas as solicitações de serviço do local de trabalho do WSD para Microsoft Places aplicação integrada com Microsoft Teams.

Iniciar

Explorar	Configurar	Referências
Saiba mais sobre WSD para Microsoft Places	Instalar WSD para Microsoft Places para começar	Conheça os principais recursos do Conheça os principais recursos do WSD para Microsoft Places

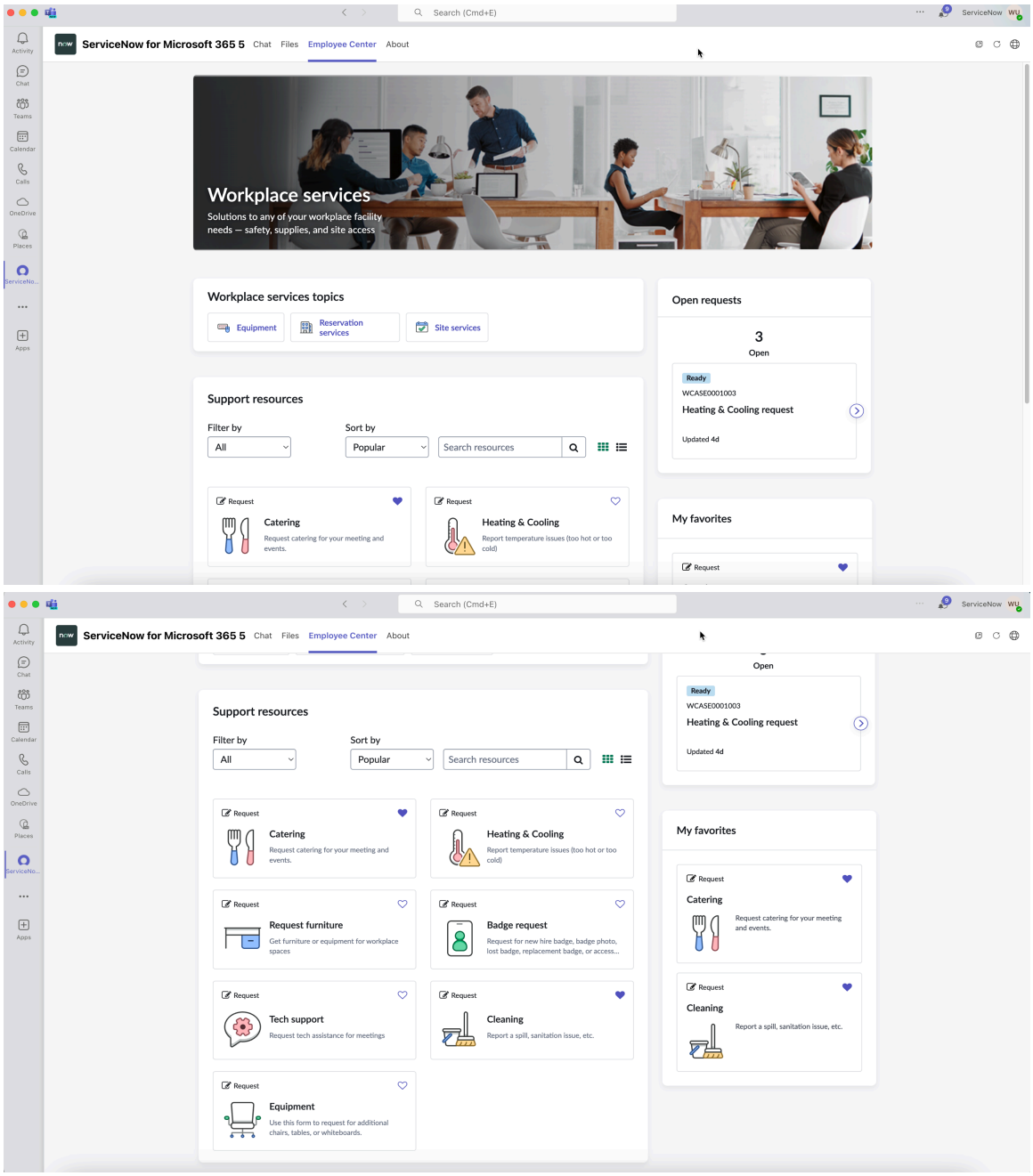
Explorar WSD para Microsoft Places

Gerencie e crie todas as solicitações de serviço do local de trabalho do WSD para Microsoft Places aplicação integrada com Microsoft Teams.

. WSD para Microsoft Places aplicação integrada ao Microsoft Teams permite que você crie e gerencie solicitações de serviço do local de trabalho em aberto. Você pode gerenciar e criar solicitações de serviço do local de trabalho do **Equipamento** , **Serviços de reserva** e **Serviços do site** guias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como um usuário do local de trabalho, a aplicação permite que você execute as seguintes ações:

- Você pode exibir todas as solicitações em aberto.
- Você pode criar solicitações de serviço.
- A aplicação exibe os seguintes tópicos de serviço do local de trabalho:
  - **Equipamento**
  - **Reserva**
  - **Serviços do site**
- Você pode criar um **Equipamento** e. **Solicitar móveis** solicitações de serviço de **Equipamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode criar um **Catering** solicitação de serviço de **Serviços de reserva** .
- Você pode criar solicitações de serviço como **Solicitação de selo** , **Aquecimento e resfriamento** , **Suporte técnico** e **Limpeza** solicitações de **Serviços do site** .

Para obter mais informações sobre como levantar solicitações de serviço, consulte Solicitação de um serviço no local de trabalho.

Tópicos relacionados

WSD para Microsoft Places- Principais recursos e ações

Como configurar o WSD para Microsoft Places

Instale e integre o. WSD para Microsoft Places aplicação com Microsoft Teams.

Para registrar e integrar o. WSD para Microsoft Places aplicação com Microsoft Teams execute os seguintes procedimentos em uma ordem:

- Registre o. **WSD para MS Places** aplicação Registre o. WSD para Microsoft Places aplicação
- Baixar arquivos de manifesto Baixar arquivos de manifesto
- Modificar o arquivo de manifesto (.json) Modifique o arquivo de manifesto
- Carregue a aplicação Carregue o. WSD para Microsoft Places aplicação

Tópicos relacionados

WSD para Microsoft Places- Principais recursos e ações

Registre o. WSD para Microsoft Places aplicação

Registre o. WSD para Microsoft Places aplicação no Microsoft Azure portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login em Microsoft Azure portal.
2. Clique em **Registros de aplicações** .
3. Clique em **Novo registro** .
4. Insira **Nome de exibição** .
   ID da aplicação (cliente) , **ID do diretório (locatário)** , **ID do objeto** e **URL do ID da aplicação** gerados automaticamente.
5. Vá para **Permissões de API** .
6. Em **Permissões configuradas** , adicione as seguintes permissões e forneça **Consentimento geral do administrador para a ServiceNow** .
   - Calendals_ReadWrite
   - e-mail
   - offline_access
   - openid
   - perfil
   - User_Read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Vá para **Exponha uma API** .
8. Você pode adicionar clientes selecionando **- Adicione uma aplicação cliente** .
9. Vá para **Autenticação** .
10. Adicione **URLs de redirecionamento da Web** .

O que Fazer Depois
Acompanhe o download dos arquivos de manifesto.

Baixar arquivos de manifesto

Baixe os arquivos de manifesto como parte da configuração e integração do WSD para Microsoft Places aplicação em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Registre o. WSD para Microsoft Places aplicação no Microsoft Azure portal.

Para obter mais informações sobre como registrar o. WSD para Microsoft Places aplicação, consulte Registre o. WSD para Microsoft Places aplicação

Procedimento

1. Navegar até **Equipes** > **ServiceNow para Teams**.
2. Clique em **Novo** para criar um registro.
3. Todos os campos são gerados, insira um **Nome curto** e. **Nome completo** de acordo com suas necessidades.
4. Clique em **Enviar**.
5. Clique em **Avançar**.
6. Em **Configurar o Virtual Agent** selecione a primeira opção **Configure uma instância da ServiceNow para o locatário do Microsoft Teams** .
7. Clique em **Avançar**.
8. Insira **ID da aplicação** e. **ID do diretório (cliente)** .
9. Insira **Nome da guia** e clique em **Próximo** .
   Registro da aplicação criado.
10. Clique em **Download do manifesto** .

O que Fazer Depois
Modifique o arquivo .json do arquivo zip do manifesto.

Modifique o arquivo de manifesto

Modifique o arquivo de manifesto como parte de WSD para Microsoft Places aplicação em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de baixar o arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como baixar os arquivos de manifesto, consulte Baixar arquivos de manifesto

Procedimento

1. Descompacte o arquivo de manifesto.
2. Abra o arquivo .json
3. Siga as instruções para modificar:
   a. Pesquisar **id** no arquivo .json e substitua-o pelo **ID da aplicação (cliente)** .
   b. Procure **bots** , **Compostesextensões** e **atividades** e remova-os.

   Nota: Se os usuários quiserem abrir vários portais, a segunda parte do url do conteúdo **sn_now_teams_ms_login.do** deve ser substituído por **n_ms_teams_wsd_ms_login.do** .
4. Navegue até **Propriedades do sistema** > **sn_now_teams.portal.sufixo** .
5. Insira **wsp** no campo valor.
6. Salve o arquivo .json e compacte todos os arquivos.

O que Fazer Depois

Faça o upload do processo de candidatura para concluir a integração de WSD para Microsoft Places aplicação com Microsoft Teams.

Carregue o. WSD para Microsoft Places aplicação

Carregue o. WSD para Microsoft Places aplicação em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Modificar o arquivo de manifesto (arquivo .json)

Para obter mais informações sobre como modificar o arquivo de manifesto, consulte Modifique o arquivo de manifesto

Procedimento

1. Faça login em Microsoft Teams com o endereço de e-mail.
2. Selecione **E apps** .
3. Selecione **Gerencie seus apps** .
4. Em **aplicações** clique em **Carregar um app** .
5. Selecione **Carregue um app personalizado** , procure o arquivo zip atualizado e carregue.
6. Clique em **Adicionar** para integrar WSD para Microsoft Places aplicação em Microsoft Teams.

Resultado

. WSD para Microsoft Places a aplicação está integrada ao Microsoft Teams.

WSD para Microsoft Places -referêncis

Saiba mais sobre os principais recursos do WSD para Microsoft Places aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

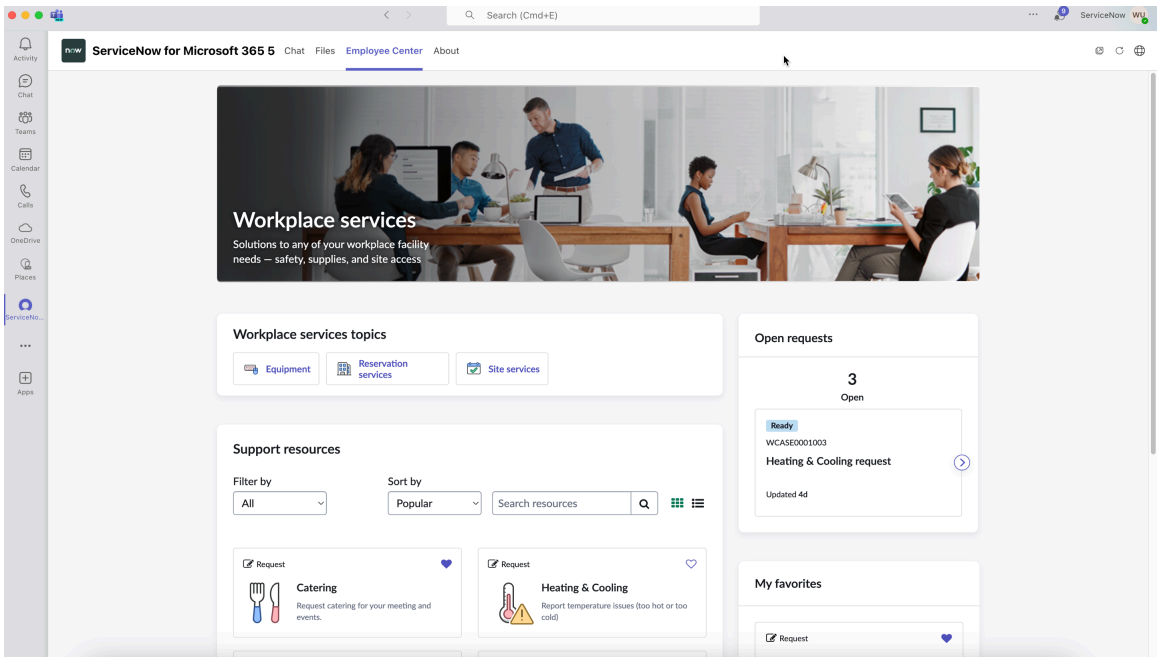
WSD para Microsoft Places- Principais recursos e ações

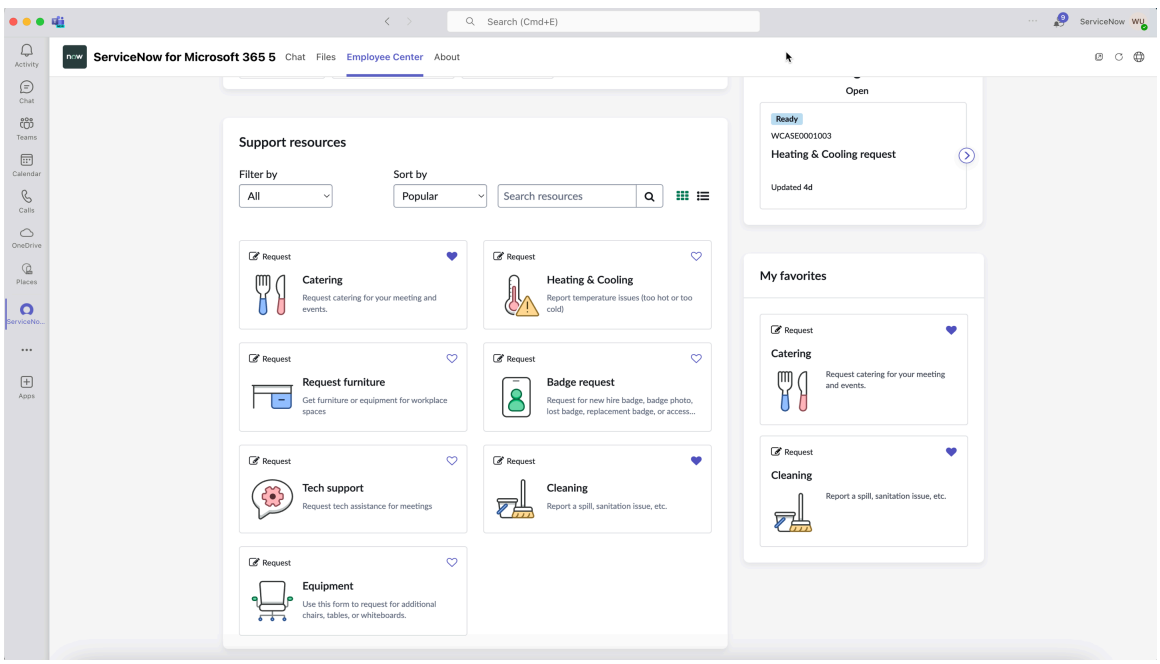
. WSD para Microsoft Places o aplicativo permite criar solicitações de serviço do local de trabalho e gerenciar todas as solicitações de serviço do local de trabalho em aberto.

WSD para Microsoft Places- Principais recursos

. WSD para Microsoft Places o foi projetado para que um usuário do local de trabalho crie e gerencie solicitações de serviços do local de trabalho. Como agente, você pode criar e exibir solicitações de serviço e monitorar seu andamento.

Ao fazer login no WSD para Microsoft Places Aplicação Como agente, a aplicação exibe todas as solicitações de serviços do Workplace em Tópicos de serviço do Workplace. Você pode obter detalhes como o número de solicitações em aberto. Você também pode adicionar solicitações de serviço como favoritos para exibir em **Favoritos** .





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tela de inicialização do WSD para Microsoft Places a aplicação é exibida **Tópicos de serviços do local de trabalho** , **Recursos de suporte** , **Solicitações em aberto** e **Favoritos** .

As solicitações de serviço do local de trabalho em **Recursos de suporte** aparecem em um **Exibição de cartão** por padrão. A exibição pode ser alterada para **Exibição de lista** . Essas solicitações podem ser classificadas por populares e alfabéticas e filtrar por artigos e solicitações.

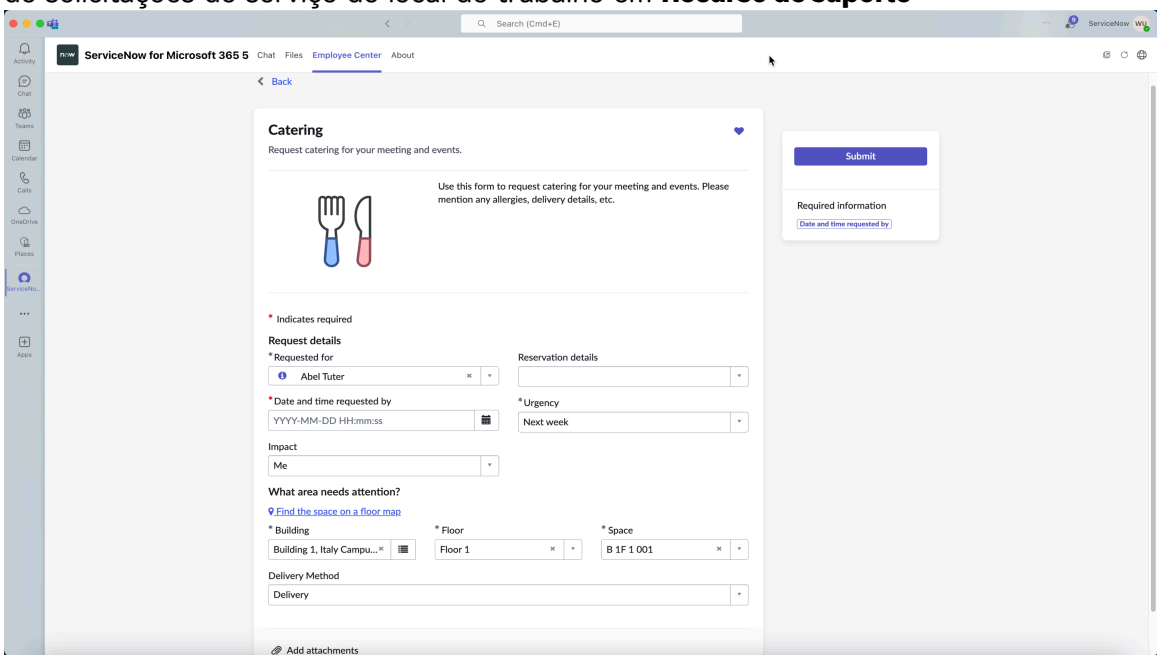
WSD para Microsoft Places- Tópicos de serviço do local de trabalho

. **Tópicos de serviço do local de trabalho** é a página padrão que é exibida quando você inicia a aplicação. **Tópicos de serviço do local de trabalho** categoriza todos os tipos de solicitações de serviço do local de trabalho.

- **Equipamento** : A tela de inicialização exibe **Equipamento** por padrão. . **Equipamento** exibe solicitações de serviços do local de trabalho categorizadas **Equipamento** e. **Mobiliário solicitado** .
- **Serviços de reserva** : A tela de inicialização exibe **Serviços de reserva** por padrão. A guia Serviços de reserva exibe solicitações de serviços do local de trabalho categorizadas **Catering** e. **Suporte técnico** .
- **Serviços do site** : A tela de inicialização exibe **Serviços do site** por padrão. A guia Serviços do site exibe solicitações de serviços do local de trabalho categorizadas **Aquecimento e resfriamento** , **Solicitação de selo** e **Limpeza** .

WSD para Microsoft Places- Recursos de suporte

. **Tópicos de serviço do local de trabalho** é a página padrão que é exibida quando você inicia a aplicação. **Tópicos de serviço do local de trabalho** é a página principal da aplicação e categoriza todos os tipos de solicitações de serviço do local de trabalho em **Recurso de suporte**



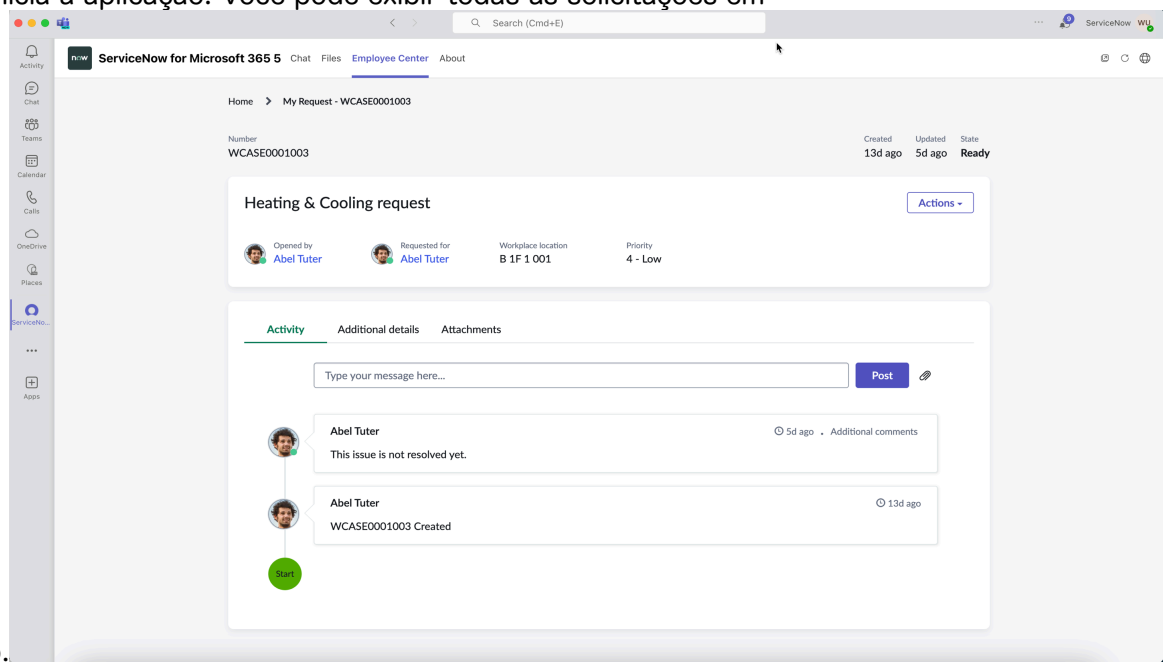
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Catering** : A tela de inicialização exibe **Catering** solicitação por padrão. Você pode enviar uma solicitação de bufê para suas reuniões e eventos.
- **Aquecimento e resfriamento** : A tela de inicialização exibe **Aquecimento e resfriamento** solicitação por padrão. Você pode enviar uma solicitação para relatar problemas de temperatura (muito quente ou muito frio).
- **Mobiliário solicitado** : A tela de inicialização exibe **Mobiliário solicitado** solicitação por padrão. Você pode enviar uma solicitação de móveis ou equipamentos para espaços de trabalho.
- **Solicitação de selo** : A tela de inicialização exibe **Solicitação de selo** por padrão. Você pode enviar uma solicitação para um selo de recém-contratado, foto do selo, crachá perdido, crachá de substituição ou problema de acesso.
- **Suporte técnico** : A tela de inicialização exibe **Suporte técnico** por padrão. Você pode enviar uma solicitação de assistência técnica para projetores, videoconferência e assim por diante, para suas reuniões.
- **Limpeza** : A tela de inicialização exibe **Limpeza** solicitação por padrão. Você pode enviar uma solicitação para relatar um problema de derramamento e higienização.
- **Equipamento** : A tela de inicialização exibe **Equipamento** solicitação por padrão. Você pode enviar uma solicitação de cadeiras, mesas ou quadros brancos adicionais para os espaços do seu local de trabalho.

WSD para Microsoft Places- Solicitações em aberto e Meus favoritos

Solicitações em abertoé o widget padrão que é exibido quando você inicia a aplicação. Você pode exibir todas as solicitações em aberto.



Favoritos é o widget padrão que é exibido quando você inicia a aplicação. Você pode adicionar qualquer solicitação de serviço aos favoritos e, em seguida, essas solicitações serão exibidas em **Favoritos** guia.

Quiosque de serviços no local de trabalho

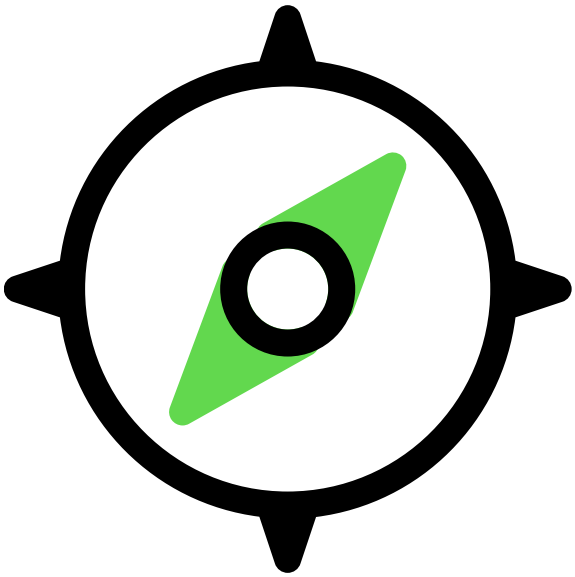
Quiosque de serviços no local de trabalho fornece uma experiência de check-in perfeita para os visitantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

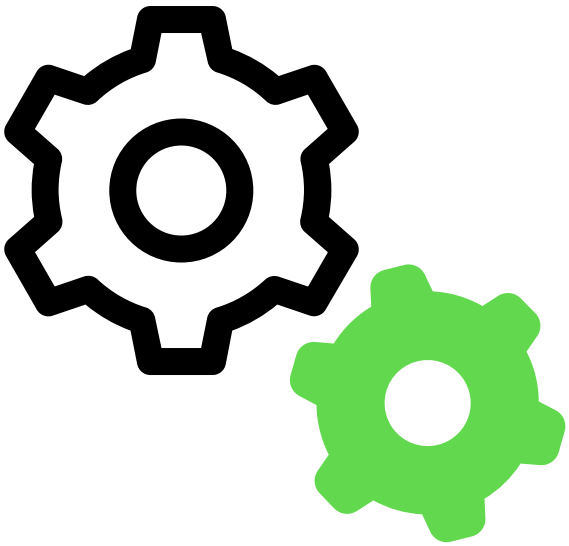
Primeiros passos

Explorar



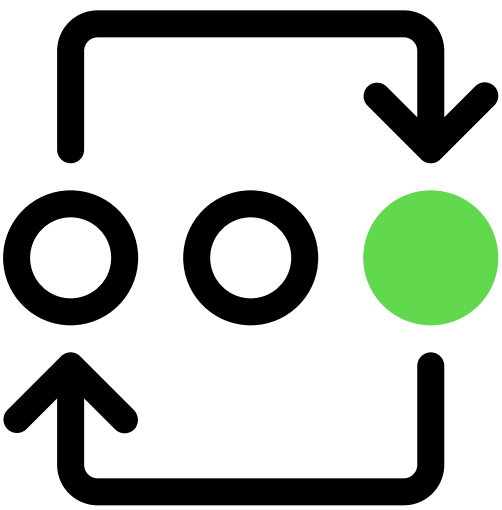
Saiba mais sobre como fornecer uma experiência de check-in perfeita para os visitantes.

Configurar



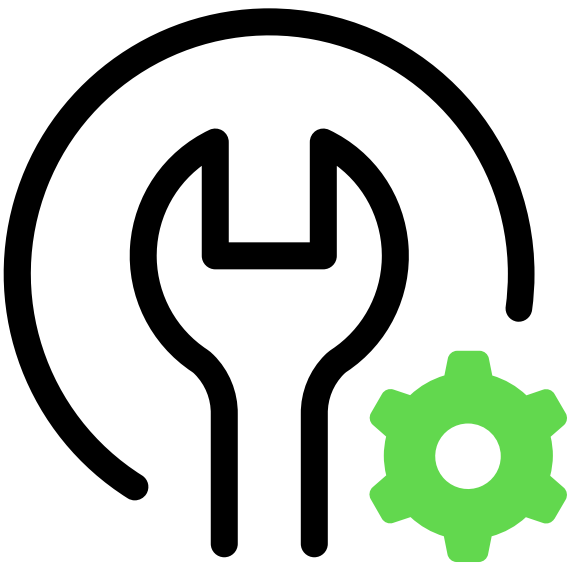
Planeje e configure seu Quiosque de serviços no local de trabalho instalação.

Integrar



Integrar Quiosque de serviços no local de trabalho com outros recursos.

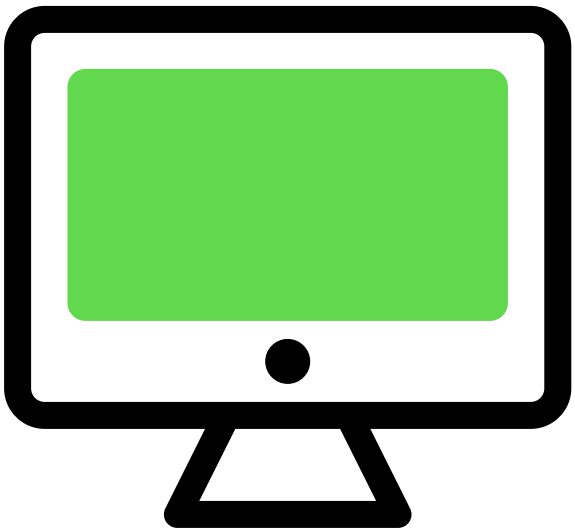
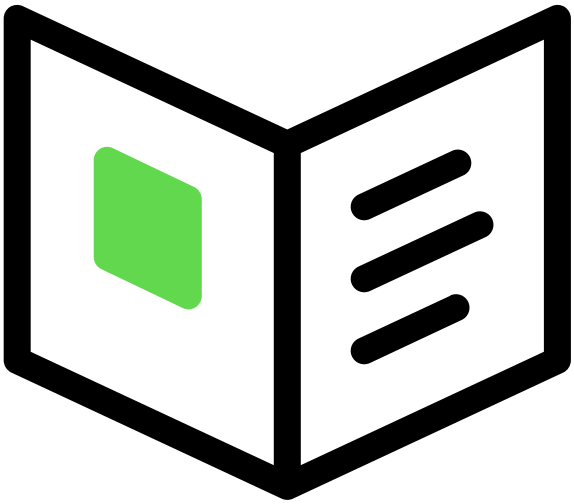
Gerenciar



Atribuir, alterar ou remover uma configuração de quiosque de dispositivos de quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Faça check-in ou se registre como visitante.	Informações sobre listas e formulários usados para configurar Quiosque de serviços no local de trabalho.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Prestação de serviços no local de trabalho ativada Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Quiosque de serviços no local de trabalho

Saiba mais sobre Quiosque de serviços no local de trabalho fornecer uma experiência de check-in, check-out e registro automático perfeita para os visitantes.

Visão geral Quiosque de serviços no local de trabalho

Quiosque de serviços no local de trabalho é uma experiência de quiosque personalizável para visitantes, que podem fazer check-in, check-out e se registrar automaticamente em vez de esperar em uma fila. Os visitantes podem usar seus convites existentes para fazer check-in ou check-out usando seu código de acesso, nome, e-mail ou número de telefone. Os funcionários podem usar Gestão de visitas ao local de trabalho recurso para enviar convites aos visitantes e ser notificado quando o visitante fizer check-in usando o quiosque.

Quiosque de serviços no local de trabalho usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador do quiosque	Os administradores de quiosque configuram dispositivos de quiosque, criam páginas de quiosque e vinculam as páginas às configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários

Usuário	Descrição
Operador do quiosque	Os operadores do quiosque configuram dispositivos vinculando-os às configurações do dispositivo do quiosque.
Visitante	Os visitantes fazem check-in, check-out ou se Registram usando o dispositivo do quiosque.
Funcionário (host)	Os funcionários enviam convites aos visitantes usando Gestão de visitas ao local de trabalho recurso. Os funcionários podem optar por ser notificados por e-mail ou Virtual Agent quando o visitante faz check-in.

Benefícios das Quiosque de serviços no local de trabalho

Benefícios da Quiosque de serviços no local de trabalho

Benefício	Recurso	Usuários
Crie quiosques, configure páginas de boas-vindas e adicione módulos ao quiosque.	• Crie uma configuração de quiosque • Criar uma página inicial de quiosque	Administradores do quiosque
Crie módulos para o fluxo de check-in e registro automático ou o fluxo de check-out.	Crie um módulo de quiosque	Administradores do quiosque
Atribua uma configuração de quiosque a um dispositivo para recuperar a configuração.	Selecione um quiosque para um dispositivo	Operadores de quiosque
Check-in autônomo em vez de esperar em uma fila	Faça check-in usando um convite	Visitantes

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a Quiosque de serviços no local de trabalho, consulte:

- Configuração da Quiosque de serviços no local de trabalho
- Gestão de Quiosque de serviços no local de trabalho
- Como usar o Quiosque de serviços no local de trabalho
- Referência do Quiosque de serviços no local de trabalho

Configuração da Quiosque de serviços no local de trabalho

Planeje e configure seu Quiosque de serviços no local de trabalho instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Nota:

- O dispositivo quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor do tempo limite da sessão pode ser configurado no `glide.ui.session_timeout`propriedade.
- O cabeçalho do quiosque contém a API de atualização da sessão; certifique-se de não remover ou substituir o tema do quiosque ou o cabeçalho do quiosque.

  Para obter informações sobre como personalizar o cabeçalho do quiosque, consulte Personalize o cabeçalho do quiosque.

Instalar Quiosque de serviços no local de trabalho

Instale o. Quiosque de serviços no local de trabalho aplicação em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes instruções de configuração:

1. Navegar até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** em sua instância.

   A lista exibe as assinaturas que sua organização comprou.

2. Verifique se o Workplace Core o plug-in está ativado.

Quando necessário, use os seguintes detalhes:

- Nome da aplicação: Quiosque de serviços no local de trabalho
- ID da aplicação: sn_wsd_kiosk

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   PESQUISE a aplicação pelo nome (Quiosque de serviços no local de trabalho Ou ID (sn_wsd_kiosk). Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow Store.
3. Selecione **Instalar**.
4. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.
   Uma lista de plug-ins e aplicações dependentes será exibida se eles forem instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Quiosque de serviços no local de trabalho.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, selecione **Carregar dados de demonstração** .

   (Optional) Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Crie uma configuração de quiosque

Crie uma configuração de quiosque, atribua uma página inicial e vincule um módulo de dispositivo de quiosque.

Antes de Iniciar

Nota:

- O dispositivo quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor do tempo limite da sessão pode ser configurado no `glide.ui.session_timeout` propriedade.
- O cabeçalho do quiosque contém a API de atualização da sessão; certifique-se de não remover ou substituir o tema do quiosque ou o cabeçalho do quiosque.

  Para obter informações sobre como personalizar o cabeçalho do quiosque, consulte Personalize o cabeçalho do quiosque.

Função necessária: sn_wsd_kiosk.admin

Procedimento

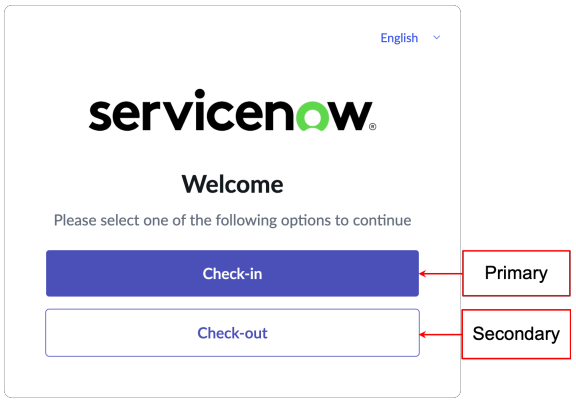
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de quiosque** > **Todos os quiosques**.
   Para Quiosque de serviços no local de trabalho versão 1.1.0 ou anterior, navegue até **Tudo** > **Gestão de quiosque** > **Configurações do quiosque**.
2. Na lista Configurações do quiosque, selecione **Novo** .
3. No formulário Configuração do quiosque, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração do quiosque.
4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada Configurações do módulo do quiosque, selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configurações do módulo do quiosque

Campo	Descrição
Configuração do quiosque	Configuração do quiosque à qual o módulo está vinculado.
Configuração de módulo	Registro de configuração do módulo do quiosque. Para obter mais informações sobre como criar um módulo, consulte Crie um módulo de quiosque. Para obter mais informações sobre como criar uma configuração de mapa, consulte Configurar recursos de mapa para quiosque.
Ativo	Status da configuração do módulo do quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de esquema de cores que você deseja definir para a configuração do módulo do quiosque. O tipo pode ser definido como primário ou secundário. 
Ordem	Ordem de preferência do módulo do quiosque.

Nota:

- O dispositivo quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor do tempo limite da sessão pode ser configurado no `glide.ui.session_timeout`propriedade.
- O cabeçalho do quiosque contém a API de atualização da sessão; certifique-se de não remover ou substituir o tema do quiosque ou o cabeçalho do quiosque.

  Para obter informações sobre como personalizar o cabeçalho do quiosque, consulte Personalize o cabeçalho do quiosque.

7. Selecione **Enviar**.

Resultado

Você configurou uma configuração de quiosque e a vinculou a um módulo de quiosque.

Criar uma página inicial de quiosque

Crie uma configuração de página inicial que será exibida quando um usuário abrir o dispositivo do quiosque.

Antes de Iniciar

Nota:

- O dispositivo quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor do tempo limite da sessão pode ser configurado no `glide.ui.session_timeout`propriedade.
- O cabeçalho do quiosque contém a API de atualização da sessão; certifique-se de não remover ou substituir o tema do quiosque ou o cabeçalho do quiosque.

  Para obter informações sobre como personalizar o cabeçalho do quiosque, consulte Personalize o cabeçalho do quiosque.

Função necessária: sn_wsd_kiosk.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de quiosque** > **Página inicial do quiosque**.
2. Na lista Páginas iniciais do quiosque, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário da página inicial do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome da página inicial do quiosque.
Título	Título exibido na página inicial do quiosque.
Legenda	Legenda exibida na página inicial do quiosque.
Descrição	Descrição da página inicial do quiosque.
Logotipo	Imagem do logotipo exibida na página inicial do quiosque.
Imagem em segundo plano	Imagem de fundo exibida na página inicial do quiosque.

4. Selecione **Enviar**.

Crie um módulo de quiosque

Crie um módulo de quiosque e configurações de módulo para decidir o fluxo e as páginas que devem ser exibidas em um quiosque.

Antes de Iniciar

Nota:

- O dispositivo quiosque mantém automaticamente a sessão antes que ela expire. O valor do tempo limite da sessão pode ser configurado no `glide.ui.session_timeout`propriedade.
- O cabeçalho do quiosque contém a API de atualização da sessão; certifique-se de não remover ou substituir o tema do quiosque ou o cabeçalho do quiosque.

  Para obter informações sobre como personalizar o cabeçalho do quiosque, consulte Personalize o cabeçalho do quiosque.

Função necessária: sn_wsd_kiosk.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de quiosque** > **Módulos de quiosque**.
2. Na página Módulos do quiosque, selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do módulo do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome do módulo do quiosque.
Título	Título do módulo do quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ponto de entrada	Página exibida na tela inicial do módulo. Para check-in do visitante, selecione *visitor_check_in*. Para check-out do visitante, selecione *visitor_check_out*. Para mapeamento de quiosque interno, selecione *kiosk_indoor_map*.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista relacionada Configuração do módulo do quiosque, selecione **Novo** .
6. No formulário, insira um **Nome** e. **Descrição** para o registro, preencha os campos.

Formulário de configuração do módulo

Campo	Descrição
Módulo	Módulo ao qual a configuração está vinculada.
Tabela de configuração	Tabela que contém o fluxo de configuração do quiosque. Por exemplo, para check-in de visitantes, selecione a tabela Configuração de fluxo de check-in do quiosque [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration]. Para check-out de visitantes, selecione a tabela Configuração de fluxo de check-out do quiosque [sn_wsd_visitor_check-out_flow_configuration]. Para um mapa interno de quiosque, selecione a tabela Configuração do recurso de mapeamento interno do quiosque [sn_wsd_indoor_map_feature_configuration].
Condição	Condição que seleciona o fluxo de configuração na tabela de configuração. A condição deve corresponder a apenas uma configuração. Por exemplo, use *sys_id*valor para garantir que somente um registro corresponda à condição.
Requer câmera	Opção para usar a câmera do dispositivo quiosque. Se esta opção for selecionada, o operador do quiosque deverá fornecer permissões de câmera no dispositivo do quiosque. Os visitantes podem usar a câmera para ler códigos QR ou tirar fotos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se um fluxo de quiosque contiver a autenticação por código QR ou exigir uma imagem do visitante, esse campo será habilitado automaticamente quando você adicionar os fluxos ao quiosque.

7. **Opcional:** Adicione parâmetros de Página inserindo o nome e o valor do parâmetro.
8. Selecione **Enviar**.

Personalize o cabeçalho do quiosque

Personalize o cabeçalho do quiosque editando o código CSS do registro do cabeçalho do quiosque.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na lista Portais de serviço, selecione **Quiosque** registro.
3. Em **Tema** , abra **Tema do quiosque** registro.
4. Em **Cabeçalho** , abra **Cabeçalho do quiosque** registro.
5. Em **CSS** personalize o código com base em seu requisito.

Example

Por exemplo, você pode ocultar o cabeçalho do quiosque definindo a exibição do `contêiner de cabeçalho` classe para `nenhum` .

Integrar Quiosque de serviços no local de trabalho

Integrar Quiosque de serviços no local de trabalho com Prestação de serviços no local de trabalho recursos para fornecer diferentes experiências aos usuários do quiosque.

Integração do Quiosque de serviços no local de trabalho com o Gestão de visitas ao local de trabalho

Integrar Quiosque de serviços no local de trabalho com Gestão de visitas ao local de trabalho para criar uma experiência de check-in, check-out e registro automático para os visitantes.

Visão geral da integração

1. Crie configurações de página com base nos fluxos aos quais você deseja oferecer suporte no quiosque. Para obter mais informações, consulte Configurar páginas para Quiosque de serviços no local de trabalho.

   As configurações Autenticação, Resumo e Página final são necessárias para oferecer suporte aos fluxos de check-in e check-out. A configuração da página de registro automático é necessária para oferecer suporte ao fluxo de registro automático. Além disso, você pode criar uma página de confirmação para exibir políticas de visitantes no quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Se as políticas do visitante para a página de confirmação contiverem hiperlinks, os visitantes poderão usar os links para sair do ambiente do quiosque e não poderão retornar ao quiosque. O operador do quiosque deve recarregar o ambiente do quiosque usando o URL do quiosque.

2. Crie fluxos de check-in e check-out para o quiosque usando as configurações da página. Para obter mais informações, consulte Crie um fluxo para Quiosque de serviços no local de trabalho.

   Como alternativa, você pode usar o fluxo de check-in e check-out padrão que está incluído com Gestão de visitas ao local de trabalho aplicação.

   Você pode criar vários fluxos de check-in e check-out e vinculá-los a diferentes módulos de quiosque.

3. Crie um módulo de quiosque e uma configuração de módulo. Para obter mais informações, consulte Crie um módulo de quiosque.

   O módulo do quiosque está vinculado à tabela de check-in ou check-out para decidir o fluxo e as páginas do quiosque.

4. Criar uma configuração de página inicial. Para obter mais informações, consulte Criar uma página inicial de quiosque.
5. Crie uma configuração de quiosque, atribua a configuração da página inicial e vincule o módulo de quiosque que você criou. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de quiosque.
6. Atribua a configuração do quiosque a um dispositivo de quiosque. Para obter mais informações, consulte Configurar um dispositivo de quiosque.

Após a integração Quiosque de serviços no local de trabalho com Gestão de visitas ao local de trabalho, os visitantes podem usar o quiosque para fazer check-in, check-out ou se registrar automaticamente. Para obter mais informações, consulte Como usar o Quiosque de serviços no local de trabalho.

Se ocorrer um erro no quiosque no tempo de execução, uma página de erro genérica será exibida para o usuário. Como administrador, você pode encontrar informações sobre os erros nos logs do sistema. Para obter mais informações sobre cenários de erro, consulte Quiosque de serviços no local de trabalho cenários de erro.

Integração do Quiosque de serviços no local de trabalho com o Mapeamento interno do local do trabalho

Integrar Quiosque de serviços no local de trabalho com Mapeamento interno do local do trabalho fornecer opções para que os usuários do quiosque pesquisem um espaço, obtenham direções e levantem casos.

Visão geral da integração

1. Crie uma configuração de quiosque que você deseja usar para mapeamento interno. Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de quiosque.

   Você também pode usar as configurações de quiosque existentes se atenderem às suas necessidades.

   Nota: Você pode criar uma página inicial personalizada para a configuração do quiosque ou usar a padrão. Para obter mais informações sobre como criar uma página inicial, consulte Criar uma página inicial de quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Crie uma configuração de recurso de mapa a partir de Central do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar recursos de mapa para quiosque.
3. Defina a posição do quiosque e as configurações do mapa. Para obter mais informações, consulte Defina a posição do quiosque e as configurações do mapa.
4. Configure um módulo para o mapa interno do quiosque. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo para mapeamento interno de quiosque.
5. Atribua a configuração do quiosque a um dispositivo de quiosque. Para obter mais informações, consulte Configurar um dispositivo de quiosque.

Após a integração Quiosque de serviços no local de trabalho com Mapeamento interno do local do trabalho, os usuários do quiosque navegam pelo local de trabalho, pesquisam espaços, obtêm direções e levantam casos. Para obter mais informações, consulte Uso do Mapeamento interno do quiosque.

Se ocorrer um erro no quiosque no tempo de execução, uma página de erro genérica será exibida para o usuário. Como administrador, você pode encontrar informações sobre os erros nos logs do sistema. Para obter mais informações sobre cenários de erro, consulte Quiosque de serviços no local de trabalho cenários de erro.

O quiosque usa o. **Solicitação geral do quiosque** produtor de registro para criar um caso a partir do **Levante um problema** modal. Você pode configurar o produtor de registro navegando até **Gestão de casos do local de trabalho** > **Gestão de casos do local de trabalho - Configuração** > **Produtores de registro**.

Gestão de Quiosque de serviços no local de trabalho

Os operadores de quiosque podem vincular e desvincular dispositivos de quiosque das páginas de configuração do quiosque.

Check-list de configuração

Configurar um dispositivo de quiosque

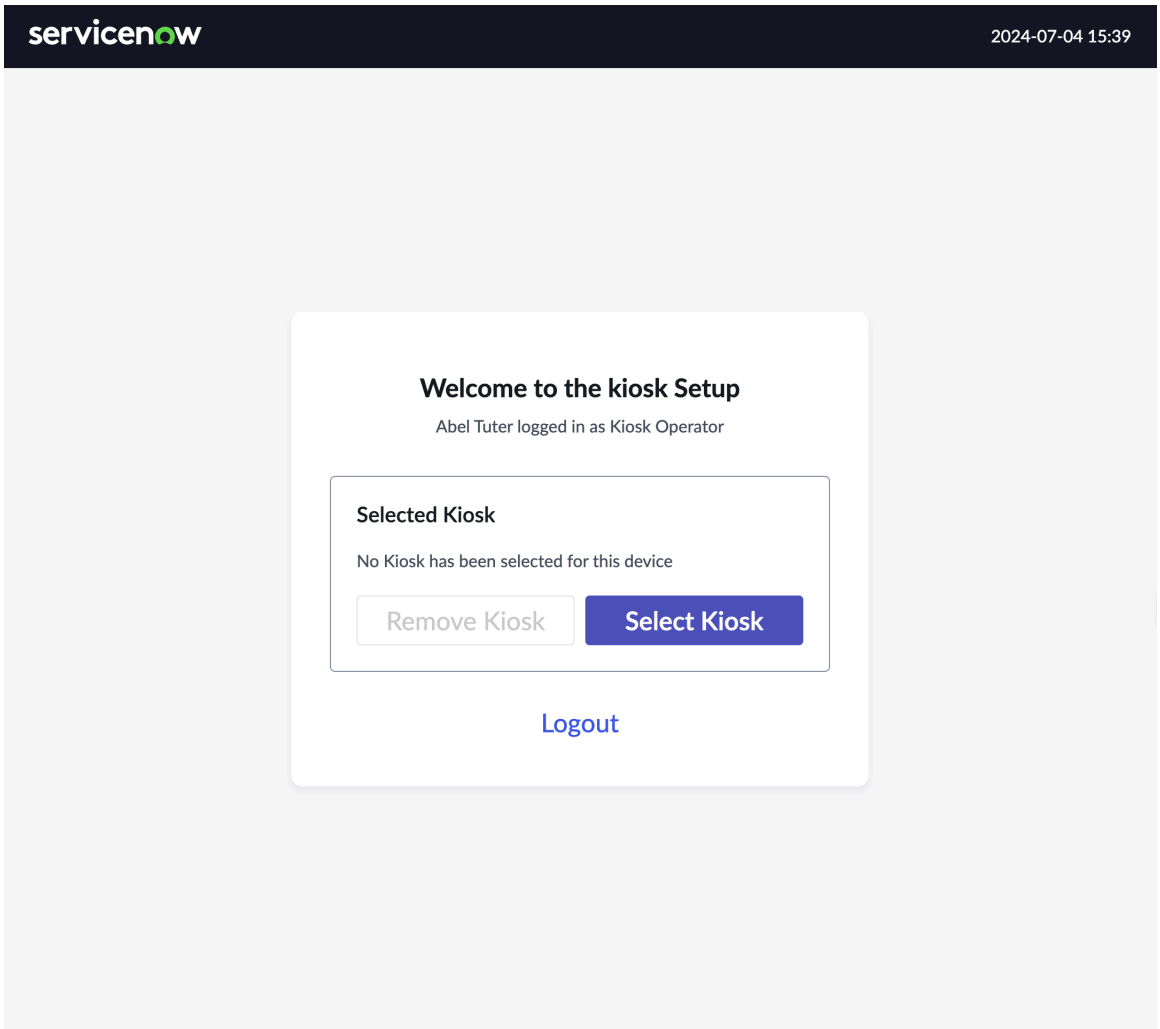
Configure um dispositivo de quiosque atribuindo uma configuração de quiosque ao dispositivo.

Para habilitar o uso de um dispositivo de quiosque, você deve selecionar um quiosque para o dispositivo. Em seguida, o módulo exibe as páginas configuradas pelo administrador e os visitantes podem usar o dispositivo para fazer check-in e se registrar automaticamente. Para obter mais informações sobre como configurar dispositivos de quiosque, consulte Crie uma configuração de quiosque.

Você pode acessar a página do quiosque usando o seguinte URL: https://<instance name>.service-now.com/kiosk

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione um quiosque para um dispositivo

Selecione um quiosque para o dispositivo renderizar as páginas de configuração criadas pelo administrador do quiosque.

Antes de Iniciar

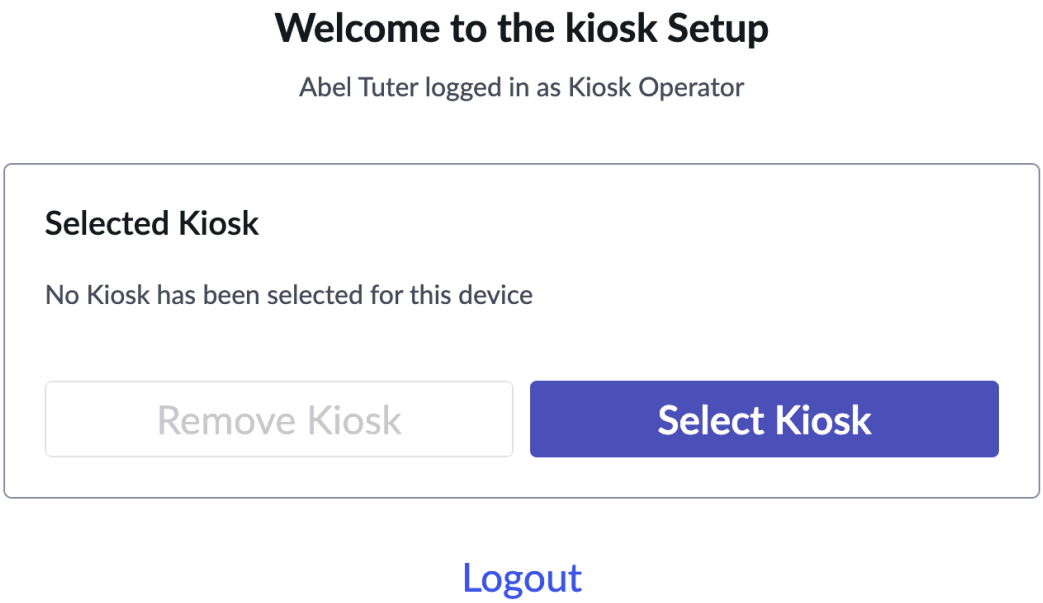
Função necessária: sn_wsd_kiosk.operator

Procedimento

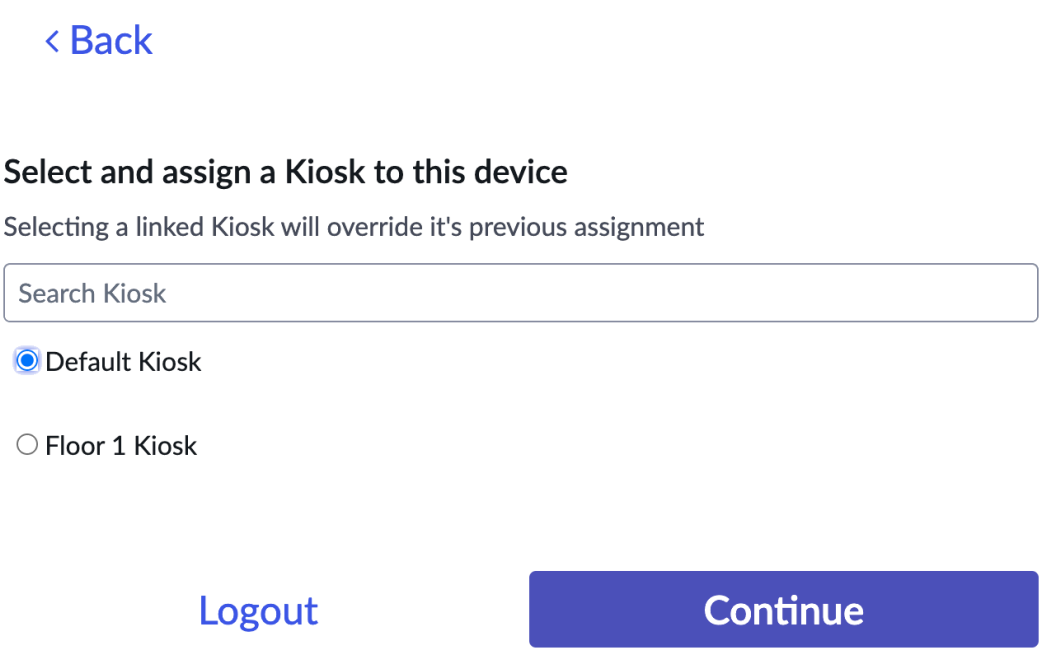
1. Em um dispositivo de quiosque, faça login usando suas credenciais de operador.
2. Na página de configuração do quiosque, selecione **Selecione Quiosque** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione um quiosque na lista e selecione **Continuar** .



4. Opcional: Forneça permissões de câmera para o quiosque.

a. Na página Permitir acesso à câmera, selecione **Continuar** .

b. No aviso do navegador, selecione a opção para sempre permitir o acesso da câmera ao site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se você estiver usando o navegador Apple Safari, você deve permitir que o site sempre acesse a câmera a partir das configurações do navegador.

As funcionalidades de segurança do Google Chrome no iOS não permitem o acesso permanente da câmara aos websites, pelo que as funções relacionadas com a câmara do quiosque estão desativadas.

c. Depois que o acesso à câmera for concedido, selecione **Salvar quiosque** .

Se você tiver quiosques existentes que não tenham permissões de câmera, receberá uma notificação para atualizar os quiosques e permitir o acesso à câmera.

Mude ou remova o quiosque de um dispositivo

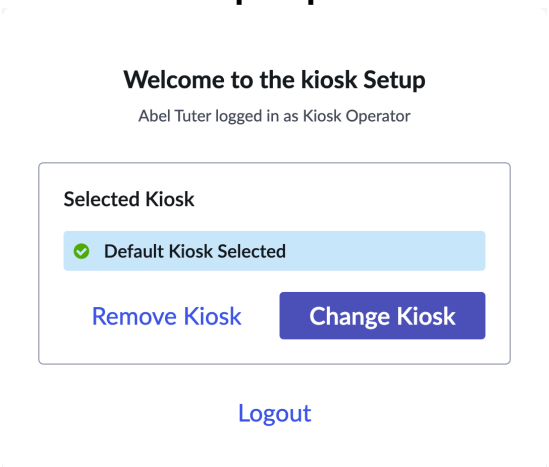
Atribua um quiosque diferente ou remova o quiosque atribuído de um dispositivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_kiosk.operator

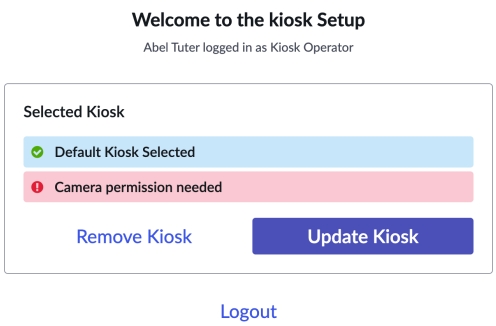
Procedimento

1. Em um dispositivo de quiosque, faça login usando suas credenciais de operador.
2. Na página de configuração do quiosque, selecione qualquer uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Remover quiosque	Remova o quiosque atribuído do dispositivo.
Mudar quiosque	Atribua um quiosque diferente ao dispositivo seguindo estas etapas: **a.** Selecione **Trocar quiosque** .  **b.** Selecione um quiosque na lista e selecione **Continuar** . **c.** Na página Permitir acesso à câmera, selecione **Continuar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	d. No aviso do navegador, selecione a opção para sempre permitir o acesso à câmera. **Nota:** Se você estiver usando o navegador Apple Safari, você deve permitir que o site sempre acesse a câmera a partir das configurações do navegador. As funcionalidades de segurança do Google Chrome no iOS não permitem o acesso permanente da câmara aos websites, pelo que as funções relacionadas com a câmara do quiosque estão desativadas.
Atualizar quiosque	Conceda acesso à câmera ao quiosque seguindo estas etapas: **a.** Selecione **Atualizar quiosque** .  **b.** Na página Permitir acesso à câmera, selecione **Continuar** . **c.** No aviso do navegador, selecione a opção para sempre permitir o acesso à câmera. **Nota:** Se você estiver usando o navegador Apple Safari, você deve permitir que o site sempre acesse a câmera a partir das configurações do navegador. As funcionalidades de segurança do Google Chrome no iOS não permitem o acesso permanente da câmara aos websites, pelo que as funções relacionadas com a câmara do quiosque estão desativadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Quiosque de serviços no local de trabalho

Quiosque de serviços no local de trabalho fornece uma experiência perfeita de check-in, check-out e registro automático para os visitantes.

Faça check-in usando um convite

Faça check-in como visitante usando um convite de um funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_wsd_kiosk.viewer

Procedimento

1. No dispositivo quiosque, selecione **Check-in** .
2. Selecione qualquer uma das seguintes opções de check-in.
   O código de acesso do convite é a opção de check-in padrão.

   Nota: Se o código QR for a opção de check-in padrão, a câmera estará habilitada na página de check-in para digitalizar o código QR.

   - Check-in com código QR
   - Check-in com senha de convite
   - Check-in com endereço de e-mail
   - Check-in com número de telefone
   - Check-in com seu nome
3. Insira as informações com base na opção de check-in e selecione **Continuar** .

   Nota: Se as informações fornecidas estiverem incorretas ou não estiverem vinculadas a um convite, o dispositivo do quiosque exibirá uma página de erro. Se o administrador habilitou o registro automático, você poderá registrar sua visita selecionando **Registrar visita** . Para obter mais informações, consulte Registrar automaticamente como um visitante.
4. Verifique os detalhes da sua visita e selecione **Continuar** .
5. **Opcional:** Tire uma foto para o processo de check-in.
   a. Na página Vamos tirar uma foto, selecione **Continuar** .
   b. Selecione o ícone de câmera para iniciar o temporizador de uma foto.
      Você pode usar o tempo para ajustar sua posição.
   c. Selecione **Continuar** para usar a imagem para sua visita.
      Você também pode capturar novamente sua foto selecionando **Retomar** .
6. **Opcional:** Leia as políticas de visitantes e selecione **Confirmar** .
   Com base na configuração definida pelo administrador, pode ser necessário adicionar uma assinatura para confirmar as políticas.

   Nota: Se você já assinou e concordou com as políticas antes de sua visita, as políticas ainda podem ser exibidas com base na configuração definida pelo administrador.
7. Exiba as próximas etapas e selecione **Concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registrar automaticamente como um visitante

Registre-se como visitante fornecendo seus detalhes, como seu nome, finalidade da visita e host.

Antes de Iniciar

O fluxo de registro automático deve ser configurado e habilitado pelo administrador. Você pode se registrar automaticamente somente se tentar fazer check-in e o dispositivo do quiosque exibir uma página de erro.

Função necessária: sn_wsd_kiosk.viewer

Procedimento

1. Na página de erro, selecione **Registrar visita** .
2. Preencha os seguintes valores de campo quando solicitado pelo dispositivo quiosque.
   a. Finalidade da sua visita
   b. Seu nome
   c. Nome de sua empresa
   d. Seu host, quem é o funcionário que você deseja conhecer
   e. Motivo da visita

   Nota: Os campos podem mudar com base na configuração definida pelo administrador.
3. Na página Resumo do registro, verifique os detalhes da sua visita e selecione **Continuar** .
   Você também pode editar os detalhes com base em seus requisitos.
4. **Opcional:** Tire uma foto para o processo de check-in.
   a. Na página Vamos tirar uma foto, selecione **Continuar** .
   b. Selecione o ícone de câmera para iniciar o temporizador de uma foto.
   Você pode usar o tempo para ajustar sua posição.
   c. Selecione **Continuar** para usar a imagem para sua visita.
   Você também pode capturar novamente sua foto selecionando **Retomar** .
5. Leia as políticas de visitantes e selecione **Confirmar** .
   Com base na configuração definida pelo administrador, pode ser necessário adicionar uma assinatura para confirmar as políticas.
6. Exiba as próximas etapas e selecione **Concluído** .

Uso do Mapeamento interno do quiosque

Use o recurso de mapeamento interno do quiosque para pesquisar espaços, obter direções e levantar casos.

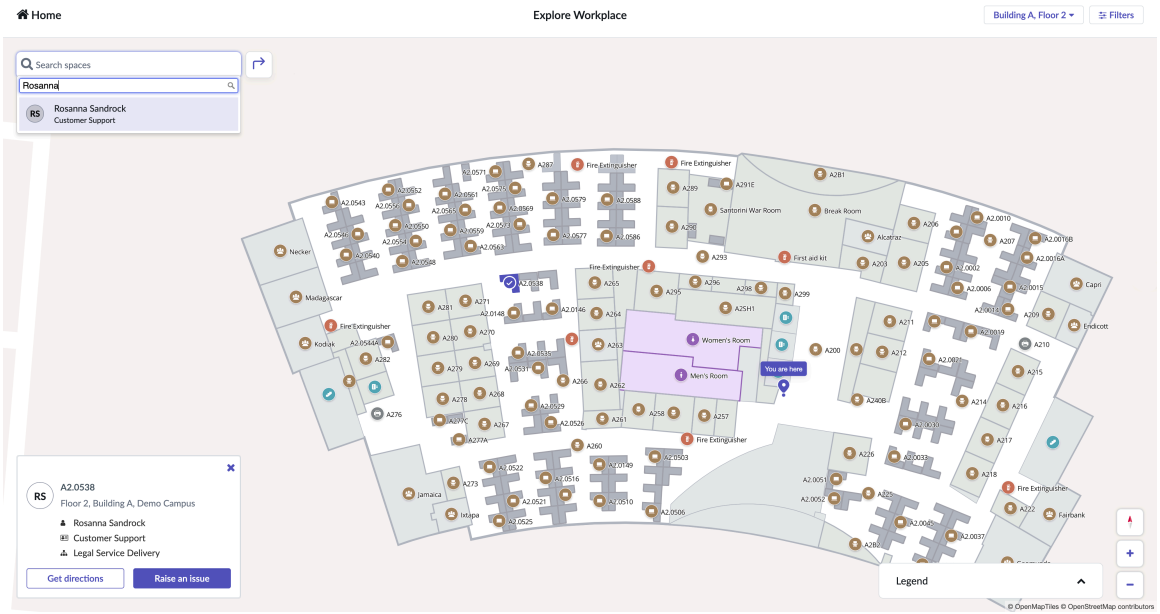
Você pode acessar o mapa interno do quiosque selecionando **Explorar o local de trabalho** no quiosque. Você pode usar o mapa interno para fazer o seguinte.

- Panorâmica, girar ou aplicar zoom ao mapa com base em seus requisitos.
- Selecione um edifício ou andar diferente para navegar pelo mapa relevante.

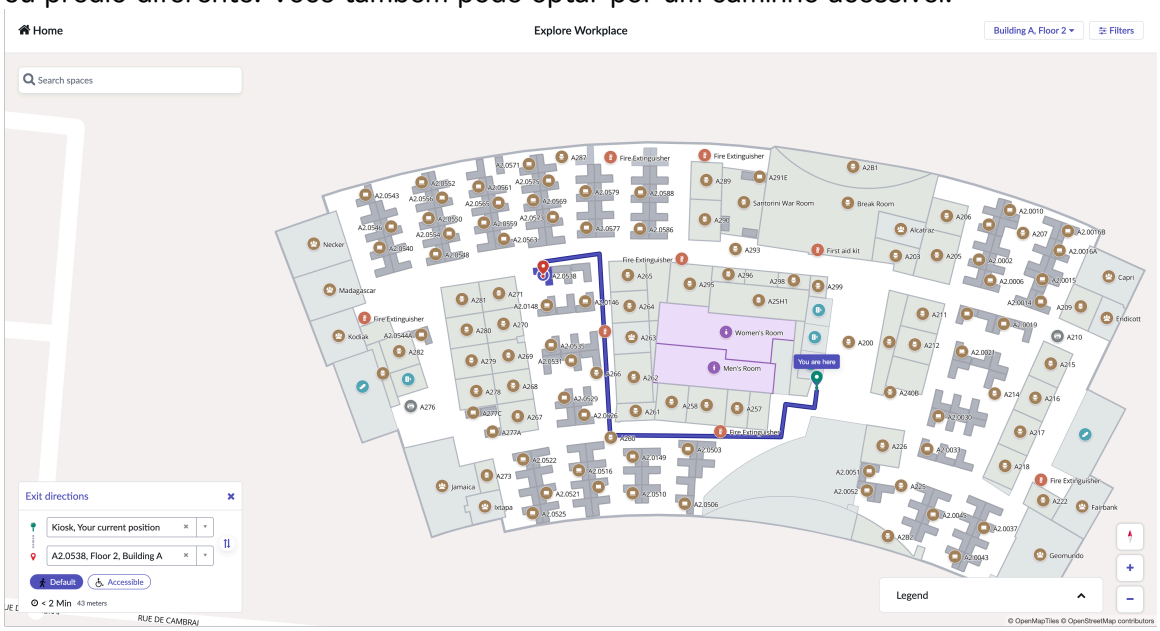
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filtre espaços com base em bairros, status de reserva e ocupação e tipo de espaço.
- PESQUISE um usuário ou um espaço usando a barra de pesquisa e selecionando o resultado relevante. O quiosque destaca o espaço e exibe informações como atribuição do usuário, departamento e bairro. As informações exibidas podem ser diferentes com base na configuração definida pelo administrador.



- Exiba a legenda do mapa para obter informações sobre os ícones e elementos no mapa.
- Obtenha direções para um espaço depois de selecioná-lo no mapa ou na barra de pesquisa. O quiosque exibe o caminho para o seu destino, que pode estar em um andar ou prédio diferente. Você também pode optar por um caminho acessível.



Você também pode obter direções para um espaço selecionando o botão Direções ( ) e, em seguida, selecione o destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode habilitar direções passo a passo e também selecionar as unidades que deseja usar para a distância. Você pode selecionar pés ou metros como a unidade de medida. A unidade padrão é definida com base no local do quiosque.

- Levante um problema depois de selecionar um espaço no mapa ou na barra de pesquisa. O quiosque exibe um formulário no qual você pode fornecer detalhes sobre o problema, selecionar a urgência e selecionar um usuário para fazer uma solicitação em nome dele.

Referência do Quiosque de serviços no local de trabalho

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários usados em Quiosque de serviços no local de trabalho.

Componentes instalados com Quiosque de serviços no local de trabalho

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Quiosque de serviços no local de trabalho plug-in, incluindo tabelas, funções de usuário e regras de negócios.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Quiosque de serviços no local de trabalho

Função	Descrição	Contém as funções
sn_wsd_kiosk.admin	Tem acesso para configurar os recursos e a experiência do quiosque.	Nenhum(a)
sn_wsd_kiosk.operator	Tem acesso para vincular uma configuração de quiosque a um dispositivo de quiosque físico.	Nenhum(a)
sn_wsd_kiosk.viewer	Tem acesso para exibir e usar a experiência do quiosque.	Nenhum(a)

Tabelas

Tabelas instaladas com Quiosque de serviços no local de trabalho

Tabela	Descrição
Configuração do quiosque [sn_wsd_kiosk_configuration]	Armazena informações sobre as configurações do quiosque criadas na aplicação .
Configurações do módulo do quiosque [sn_wsd_kiosk_device_m2m_module_configuration]	Armazena informações sobre os módulos criados para uma configuração de quiosque.
Página inicial do quiosque [sn_wsd_kiosk_home_page]	Armazena informações sobre as páginas iniciais criadas para quiosques.
Módulo de quiosque [sn_wsd_kiosk_module]	Armazena informações sobre os módulos que são exibidos em dispositivos de quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Quiosque de serviços no local de trabalho

Tabela	Descrição
Configuração do módulo do quiosque [sn_wsd_kiosk_module_configuration]	Armazena informações sobre as configurações criadas para um módulo de quiosque.
Status do quiosque [sn_wsd_kiosk_last_alive]	Armazena informações sobre o status dos dispositivos do quiosque, como a data e a hora da última atividade no quiosque e o status da permissão da câmera .

Propriedades

Propriedades instaladas com o Quiosque de serviços no local de trabalho

Propriedade	Descrição
sn_wsd_kiosk.kiosk_reset_delay	Especifica a duração da inatividade antes que o quiosque seja redefinido para a página inicial.
sn_wsd_kiosk.kiosk_heartbeat_delay	Especifica a duração após a qual o quiosque faz ping da instância para atualizar o. **Status do quiosque** tabela.

Formulário de configuração do quiosque

Use o formulário Configuração do quiosque para criar uma configuração de dispositivo de quiosque.

Formulário de configuração do quiosque

Campo	Descrição
Nome	Nome do dispositivo do quiosque.
Configuração da página inicial	Configuração da página inicial que deve ser vinculada ao dispositivo do quiosque.
Gestão de	Grupo de usuários que pode gerenciar o dispositivo do quiosque.
Local	Local do dispositivo quiosque. As políticas da empresa e a lista de hosts são exibidas com base no local selecionado. Certifique-se de que o local não seja um local ou uma região. O local deve ser um campus, um edifício ou um local de ordem inferior. **Nota:** Para exibir funcionários na lista de hosts, o local do quiosque deve corresponder ao local do perfil do local de trabalho dos funcionários.
Descrição	Descrição do dispositivo do quiosque.
Idioma padrão	Idioma padrão exibido no dispositivo quiosque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do quiosque

Campo	Descrição
Modo de módulo único	Opção para habilitar somente um único módulo para a configuração do quiosque. Se você tiver vários módulos vinculados à configuração, o módulo com a ordem mais baixa será exibido no quiosque.
ID do Dispositivo	Identificador gerado automaticamente para o dispositivo do quiosque.

Quiosque de serviços no local de trabalho cenários de erro

Encontre a causa e as informações relacionadas dos erros do quiosque nos logs do sistema.

. Quiosque de serviços no local de trabalho exibe uma página de erro genérica para o usuário quando ocorre um erro. Como administrador, você pode encontrar informações sobre os erros nos logs do sistema. Um erro pode ocorrer nos seguintes cenários:

- O quiosque não fornece os parâmetros necessários.
- O registro de configuração de fluxo não foi encontrado na tabela Configuração do módulo do quiosque [sn_wsd_kiosk_module_configuration].
- O registro de configuração do mapa interno não foi encontrado na tabela Configuração de mapeamento interno do quiosque [sn_wsd_indoor_map_kiosk_configuration].
- O tipo de exibição configurado não pode ser acessado pela função visualizador de quiosque [sn_wsd_kiosk.kiosk_viewer].
- O campus configurado não faz parte do tipo de exibição configurado.
- O andar onde a câmera do quiosque está definida não faz parte do tipo de exibição configurado.
- O andar em que o quiosque está posicionado não faz parte do tipo de exibição configurado.

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

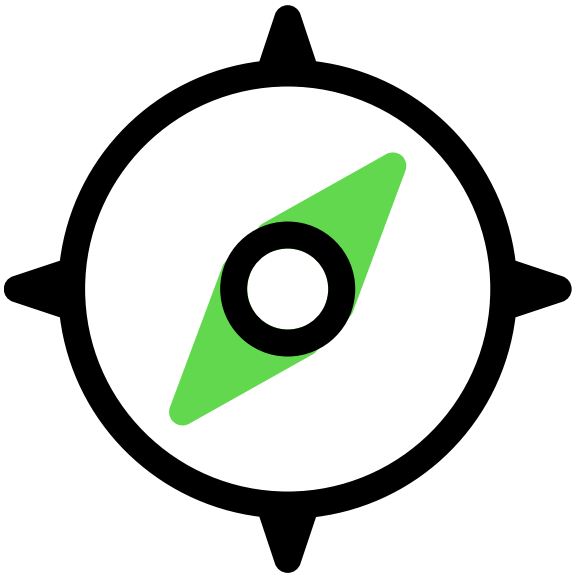
Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) Eleva sua experiência de serviços no local de trabalho com recursos de IA generativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

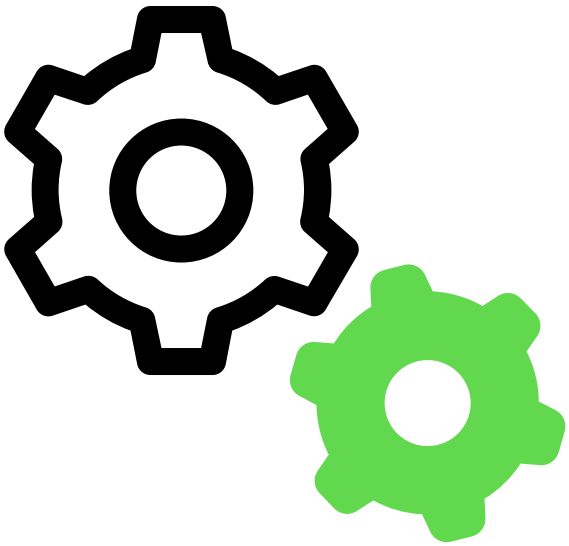
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre
Explorando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Configurar



Instalar e configurar

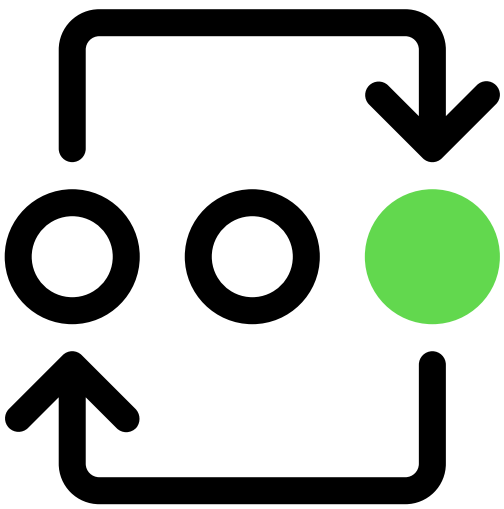
Configurando Now Assist para WSD

Usando fluxos de trabalho do agente de IA em Now Assist para WSD



Use os casos de uso do agente de IA em Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Usando



Use recursos de IA generativa oferecidos por
Como usar o Now Assist para WSD

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Governança de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console . Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform® .

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Esta aplicação coletará dados sobre solicitações do local de trabalho (por exemplo, reservas). Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

. Now Assist em Virtual Agent assistências Prestação de serviços no local de trabalho funcionários do local de trabalho para reservar espaços para reuniões de forma conveniente e rápida.

Visão geral Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) Fornece aos usuários do local de trabalho uma experiência de conversa simplificada com base na IA generativa. Os funcionários do local de trabalho podem enviar uma solicitação de reserva do local de trabalho para reservar um espaço e adicionar serviços a uma reserva. Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) Aprimora a experiência do usuário combinando a Pesquisa com IA com Now Assist em Virtual Agent Habilidades de bate-papo com IA generativa.

Os recursos de IA generativa fornecem uma experiência de conversa semelhante à humana para Gestão de reservas do local de trabalho envios de solicitação de reserva.

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Gestão de reservas do local de trabalho administradores	. Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) recupera detalhes de Gestão de reservas do local de trabalho E fornece aos usuários do local de trabalho aproveitando os recursos da IA generativa do Now Assist. • Reservar um espaço para reunião • Adicionando colegas de trabalho a uma reserva • Adicionar visitantes ou convidados a uma reserva • Adição de um link de reunião do Zoom para ingresso remoto • Pedido e adição de serviços de bufê
Fluxo de trabalho da IA do Agentic	Os seguintes fluxos de trabalho de IA do Agentic estão disponíveis para Now Assist para WSD: • Gerenciar fechamentos de espaço temporários • Ajudar a gerenciar reservas no local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários

Usuário	Descrição
	• Otimizar as atividades de limpeza • Automatizar atualizações de mapas

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD), consulte:

- Configurando Now Assist para WSD
- Como usar o Now Assist para WSD

Informações de suporte para Now Assist para WSD

Obtenha uma visão geral rápida das versões de patch compatíveis e informações da aplicação.

Versões compatíveis

Now Assist para WSD(sn_wsd_gen_ai) é compatível com Zurich v1. 1,0

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) app da store para criar uma reserva.

Instalando Now Assist para WSD(sn_wsd_genai) ativa a seguinte aplicação dependente:

Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)

Configurando Now Assist para WSD

Instalar e configurar Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD). Como administrador do sistema, configure o. Now Assist para WSDpara que os solicitantes de reserva do local de trabalho possam aproveitar o. Now Assist Recursos de IA generativa.

Visão geral da configuração

1. Instalar Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)
2. Configurar Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Instalar Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)

instale e ative Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) de ServiceNow® Store.

Antes de Iniciar
A função de Administrador do sistema (administrador) é necessária para instalar a aplicação.

Certifique-se de ter instalado e configurado as seguintes aplicações dependentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Gestão de casos do local de trabalho
- Gestão de visitas ao local de trabalho
- Assistente para local de trabalho

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
   - Para obter informações sobre plug-in dependente ordem de ativação de plug-in e dependências, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Selecione **Sincronizar agora** para sincronizar a página de plug-ins com sua aplicação da loja recém-autorizada.
3. PESQUISE na barra de pesquisa um produto do Now Assist.

   Pesquisar Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)(sn_wsd_gen_ai).
4. Instale o plug-in e retorne à sua instância.

   Nota: Instalando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)(sn_wsd_gen_ai) Ativa e instala o Now Assist para plataforma (sn_genai_platform).

Configurar Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho

Permita que seus funcionários enviem uma solicitação de reserva usando uma experiência de conversa com base na IA generativa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários do local de trabalho podem aproveitar o. Now Assist em Virtual Agent configurando o. Now Assist para WSD. Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) pode ser configurado para reservar itens do local de trabalho, convidar visitantes e adicionar serviços extras. . Now Assist em Virtual Agent o aplicativo fornece experiências de conversa para Prestação de serviços no local de trabalho fluxos.

Para obter mais informações sobre Now Assist em Virtual Agent, consulte Now Assist no Virtual Agent .

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado os seguintes aplicativos do ServiceNow Store :

- Instalando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) Ativa e instala o Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Gestão de reservas do local de trabalho
- Gestão de visitas ao local de trabalho

  Gestão de visitas ao local de trabalhoé aplicável para **Adicionar visitantes à reserva** bloco de tópicos e é opcional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão de casos do local de trabalho

  Gestão de casos do local de trabalhoé aplicável para **Adicionar serviço de bufê à reserva** blocos de tópicos, e é opcional.

Nota: Os blocos de tópicos a seguir são publicados por padrão.

- Adicionar serviço de alimentação à reserva
- Adicionar Zoom à reserva
- Adicionar visitante à reserva

Para executar os subfluxos relacionados, a aplicação necessária deve ser instalada e o recurso deve estar habilitado na configuração do módulo reservável.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Em **Assistente de LLM** , selecione **Now Assist no Virtual Agent** .
3. Publique o. **Reservar espaço** tópico.
   Para obter mais informações sobre como publicar um tópico, consulte Publicar um tópico Virtual Agent .
   O tópico Reservar espaço é publicado e pode ser usado no Virtual Agent.

O que Fazer Depois

- Crie um módulo reservável para agrupar itens semelhantes do local de trabalho em uma categoria. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.
  - Habilite links de reunião virtual para sua reserva configurando um provedor de reunião virtual. Para obter mais informações, consulte Configurar provedores de reunião virtual.
  - Forneça serviços extras, como catering, para as reservas, criando serviços no local de trabalho e adicionando-os aos locais do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Crie um serviço do local de trabalho para fornecer um serviço extra para uma reserva.
- . escolha os portais e canais que o Virtual Agenté exibido em. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes .

  Nota: Selecionando Portal de serviços do local de trabalho para Now Assist em Virtual Agent Substitui a experiência de NLU existente.

- Use Virtual Agent para reservar um item do local de trabalho, adicione serviços e convide visitantes. Para obter mais informações, consulte Uso do Now Assist no VA para reservar um item do local de trabalho .

Modifique o LLM (LLM) para WSD

Modifique ou atualize um LLM (LLM) a ser gerado para Now Assist para WSD.

Antes de Iniciar

Provedores de LLM de terceiros estão disponíveis para habilidades do Now Assist e agentes de IA, além do serviço Now LLM. Para obter mais informações sobre LLMs no Now Assist. Para cada caso de uso do Now Assist no Document Intelligence, somente um LLM pode ser habilitado por vez. O Now Assist emprega o LLM selecionado ao processar documentos para o caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Serviço Now LLM, Claude na AWS, Azure OpenAI e Google Gemini Os provedores de modelo de LLM compatíveis estão ativados Now Assist para WSD.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações** > **Gerenciar provedores de modelos**.
2. Revise as seguintes opções da página de fluxo de trabalho Gerenciar provedores de modo:
   - Resumo da política definido pela sua organização em relação ao uso do provedor de modelo fora de conformidade.
   - Provedores de modelo atribuídos ao Now Assist Now Assist para WSD.
3. Selecione **Editar provedor de modelo** Para mudar o provedor do modelo LLM.
4. Selecione um provedor de modelo LLM no **Provedor de modelo padrão** lista.

   Selecione **Azure Open AI** Para modificar o provedor de modelo de LLM padrão. O total de habilidades afetadas na mudança do provedor do modelo LLM é exibido.

   Você pode editar o provedor de modelo de uma instância ou personalizá-lo para atualizá-lo em um nível de habilidade ou grupo de habilidades.
5. **Opcional:** Selecione **Instância** cartão para atualizar o provedor de modelo para todas as habilidades e grupos de habilidades em uma instância.
6. Selecione **Salve e ative** Para atualizar o provedor de modelo LLM.

Como usar o Now Assist para WSD

Usando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) f ou criando um reser vation.

Visão geral de Now Assist para WSD

Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD) aprimora seu ServiceNow® Experiência de serviços no local de trabalho com recursos de IA generativa. Aprimore a experiência do funcionário usando uma experiência generativa para interagir com seu espaço físico.

Ele permite aos funcionários o seguinte:

- Reservar um espaço para reunião
- Adicionando colegas de trabalho a uma reserva
- Adicionar visitantes ou convidados a uma reserva
- Adição de um link de reunião do Zoom para ingresso remoto
- Pedido e adição de serviços de bufê

Reserve um espaço usando Now Assist em Virtual Agent

O tópico Reservar espaço do Virtual Agent permite criar uma reserva usando Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD). Você também pode adicionar serviços à sua reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

. **Reservar espaço** o tópico deve ser adicionado a. Now Assist em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho.

Certifique-se de que você tenha as seguintes aplicações:

- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Gestão de reservas do local de trabalho Gestão de reservas do local de trabalho (sn_wsd_rsv)

Função necessária: S n_wsd_core.workplace_user

Procedimento

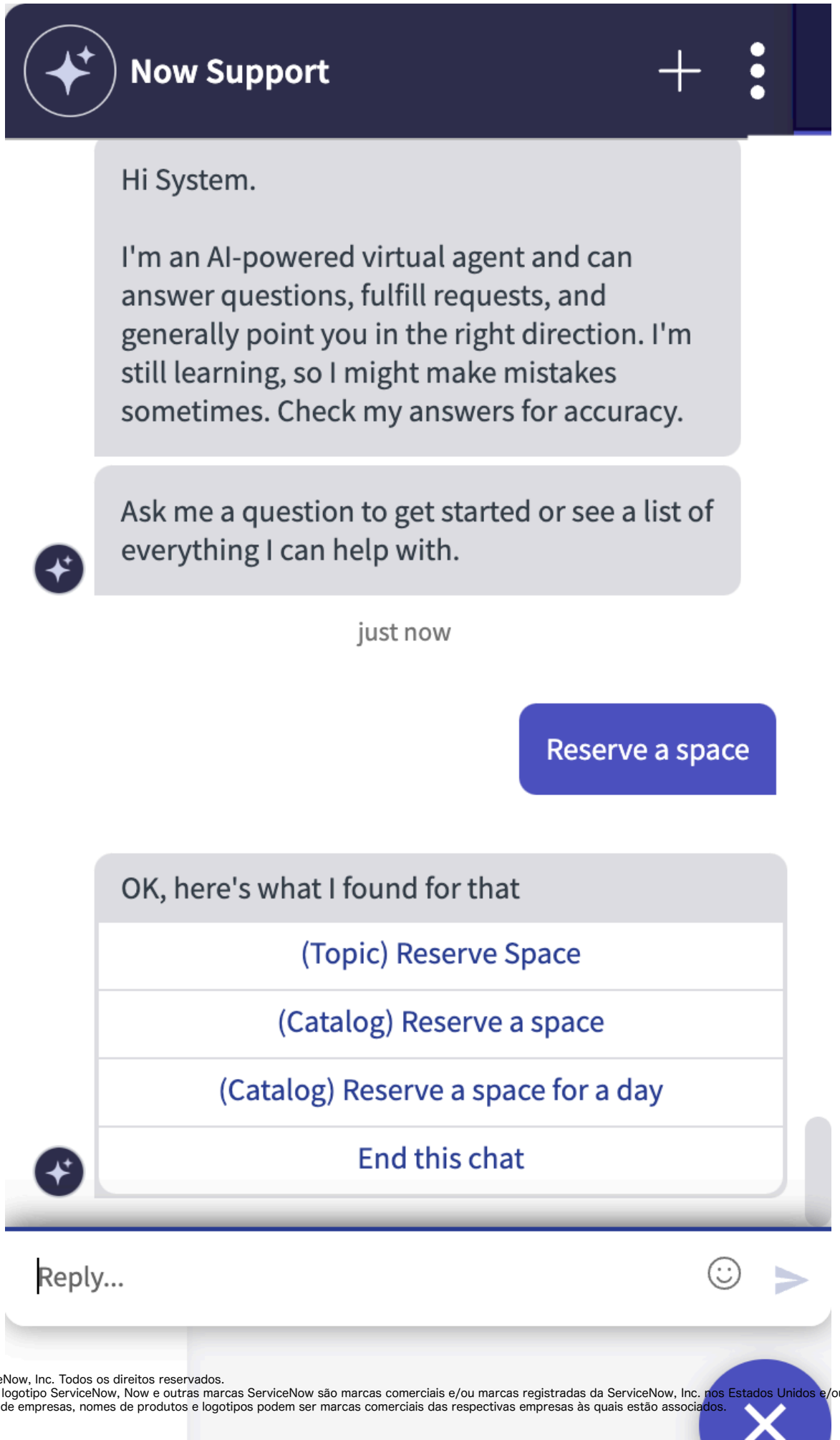
1. Faça login no Central do funcionário portal.
   Para obter mais informações, consulte Serviços do local de trabalho no Central do funcionário portal.
2. Selecione e abra Now Assist em Virtual Agent janela de bate-papo.
3. Insira sua consulta ou palavras-chave para reservar uma sala de reunião.

   . Now Assist em Virtual Agent o bot é compatível com linguagem de conversação semelhante a uma humana. Por exemplo, você pode consultar ' 'Reservar um espaço para mim', quero reservar um espaço para 10 e assim por diante.
4. Após a mensagem de saudação inicial, o. Now Assist em Virtual Agent o bot fornece uma explicação do que você pode esperar dele.
5. Insira sua consulta ou palavras-chave para reservar um espaço.
   Uma conversa ou enunciação amigável e em linguagem natural pode ser usada ao fazer ou enviar solicitações no local de trabalho.

   Enquanto o modelo de linguagem grande (LLM) está processando sua solicitação (enunciado), os pontos animados na janela de bate-papo indicam que o bot está trabalhando em sua solicitação.
6. . Now Assist em Virtual Agent mostra opções para reservar um espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A opção de reservar um espaço usando Now Assist em Virtual Agent estará disponível somente se o administrador tiver adicionado o. **Reservar espaço** Tópico LLM do Virtual Agent no Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho.

7. Selecione **(Tópico) Reserve Espaço** .

   Quando o botão Nome do tópico é selecionado, o solicitante do local de trabalho é iniciado nesse fluxo de tópico no Now Assist em Virtual Agent.

   A aplicação tenta encontrar "palavras-chave" nas frases que o funcionário insere. Ele usa as palavras-chave inseridas por um funcionário para solicitações de reserva e mostra sugestões para reservar um espaço passo a passo. Com base na entrada fornecida, o bot tenta obter o máximo de pontos de dados possível inicialmente. Por exemplo: "Quero reservar uma mesa para sexta-feira das 9 às 11 horas" são as palavras-chave inseridas por um funcionário. A aplicação captura os seguintes pontos de dados e mostra sugestões:

   - Tipo de espaço: O sistema filtrará os módulos com "espaço" nele
   - Criando o AMS-B1, o funcionário é solicitado a confirmar
   - Hora de início: 9 am
   - Hora de término: 11 horas

   Como não há data informada, o bot solicita que o funcionário indique a data.

   Por exemplo, se o funcionário inserir "Quero um espaço na próxima segunda-feira das 9 às 11 horas". As informações do edifício não são fornecidas nesta entrada, portanto, o bot solicita para indicar o edifício. A data é calculada com base na entrada "Próxima segunda-feira" e na hora de início e término. Quanto mais informações um funcionário fornecer, menos entradas serão necessárias para o bot processar e criar uma reserva.

8. . Now Assist em Virtual Agent o bot instrui você a selecionar o tipo de reserva que deseja fazer.

   Por exemplo, selecione **Salas de reuniões.**

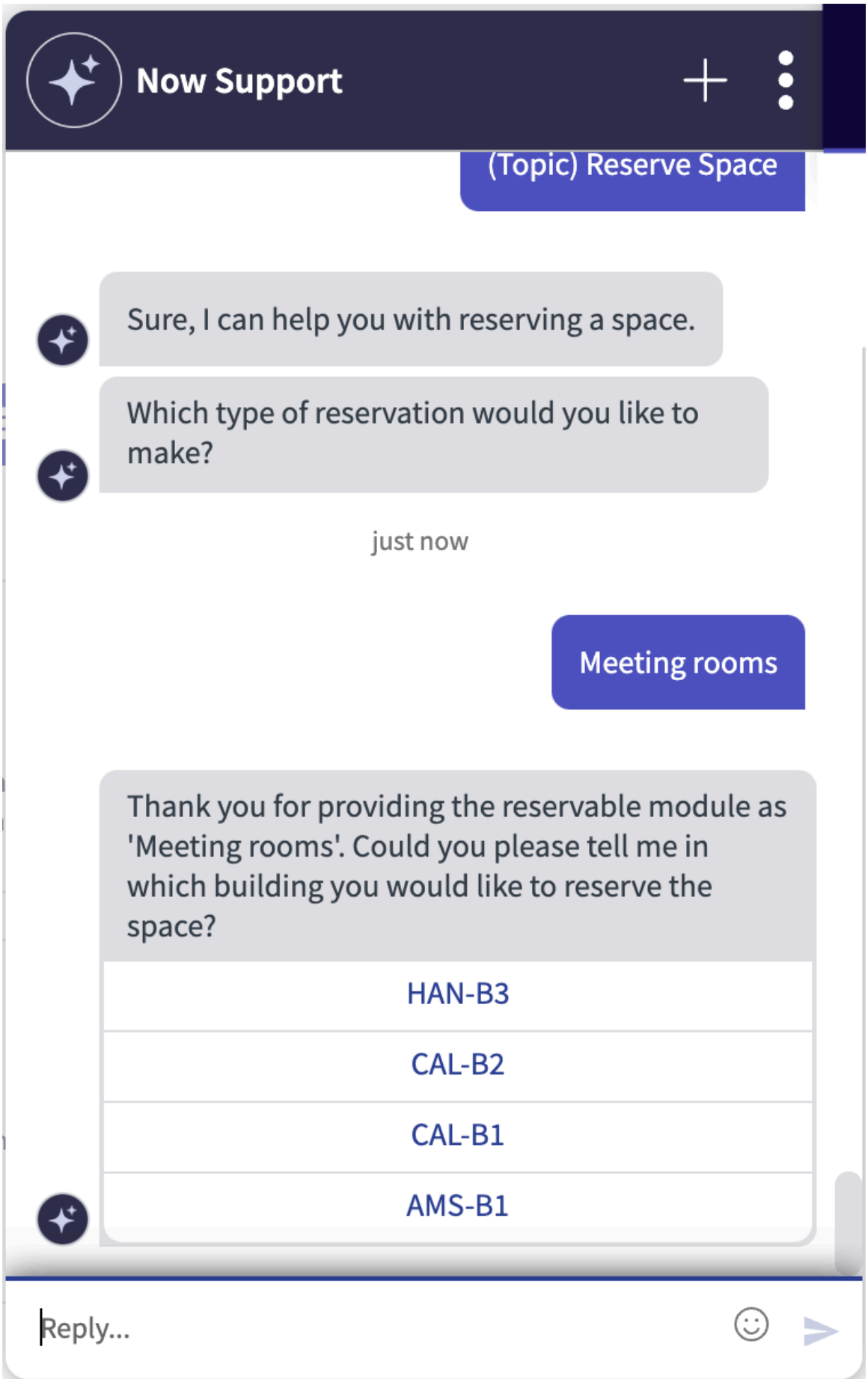
   Nota: . **Procurar tudo** A configuração do módulo reservável é compatível com Now Assist em Virtual Agent. Mostra todos os tipos de reserva disponíveis no **Procurar tudo** Módulo reservável. Por exemplo, **Mesas** , **Mesas em um turno** e assim por diante.

   . **Unidade específica** **Tipo de seleção** É compatível com a configuração da Tabela reservável. **Contêiner** não é compatível com Now Assist em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

9. . Now Assist em Virtual Agent o bot instrui você a selecionar um local para reservar um espaço.
10. Selecione um edifício.
    Por exemplo, **CAL-B2** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

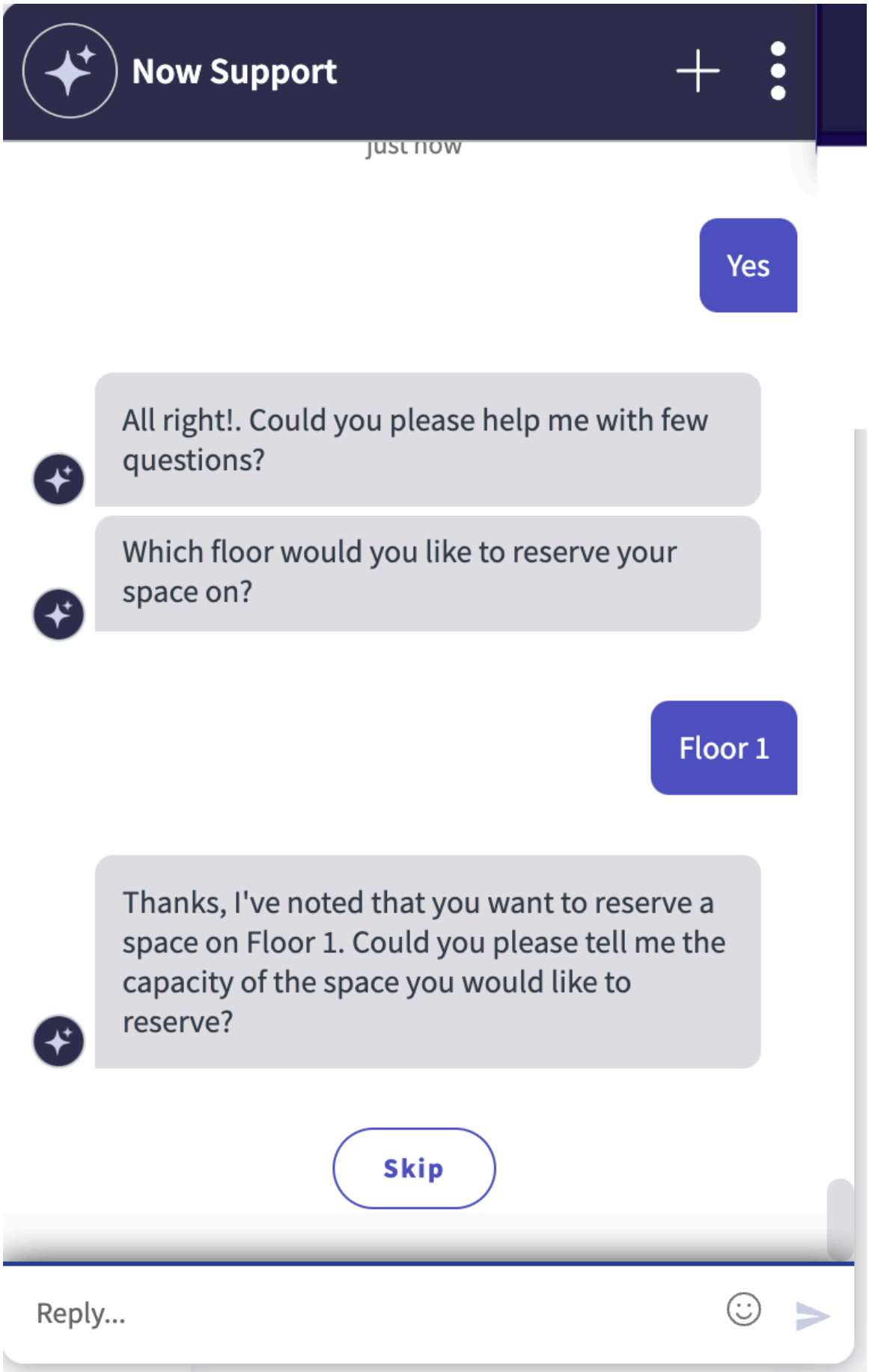
11. Now Assist em Virtual Agent o bot instrui você a fornecer as datas de início e término da reserva.

    Nota: Reservas recorrentes e de vários dias não estão disponíveis no momento quando você reserva uma sala de reunião usando o bot. Somente reservas únicas para uma data selecionada podem ser criadas. Certifique-se de que as datas de início e término estejam no fuso horário do edifício e não possam estar no passado.

12. Now Assist em Virtual Agent o bot confirma sua seleção para um local e datas de reserva.
13. Now Assist em Virtual Agent o bot instrui você a fornecer o nome do andar, a capacidade e o nome do espaço em que você deseja reservar uma sala de reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

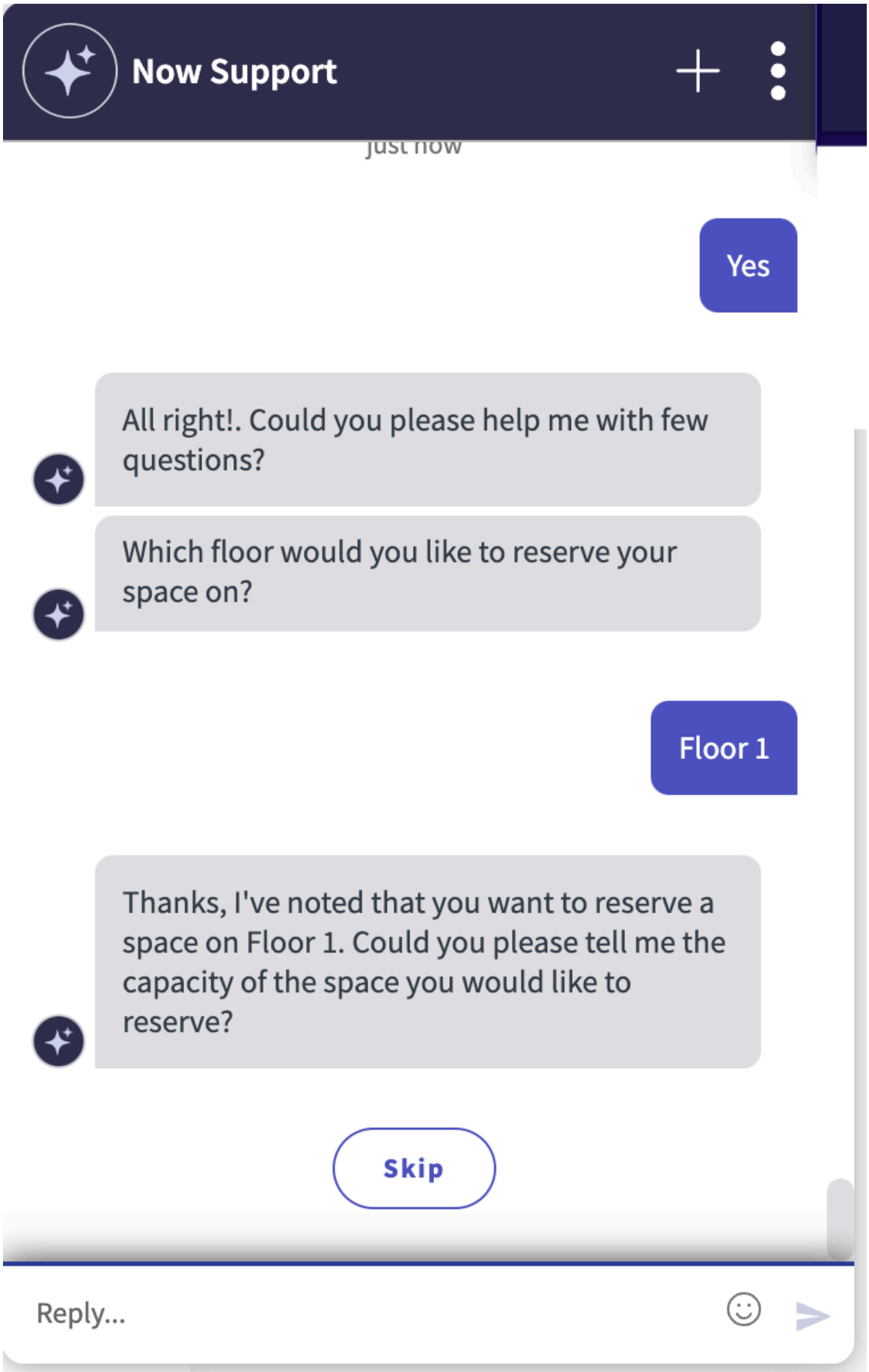
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Andar, capacidade e programação de turno são entradas opcionais. Se não houver espaços disponíveis, o Now Assist em Virtual Agent o bot mostra a seguinte mensagem: "Desculpe, não há espaços disponíveis no momento. Revise suas seleções e tente novamente". Se as sugestões não corresponderem aos seus requisitos, você também terá a opção de selecionar **Nenhum corresponde à minha preferência** . Se entradas de usuário inválidas forem fornecidas, por exemplo, um nome de edifício incorreto ou uma data passada, o bot solicitará que você insira os detalhes novamente.

. Now Assist em Virtual Agent o bot mostra os resultados do local. O nome do edifício, andar e capacidade são exibidos no resultado.

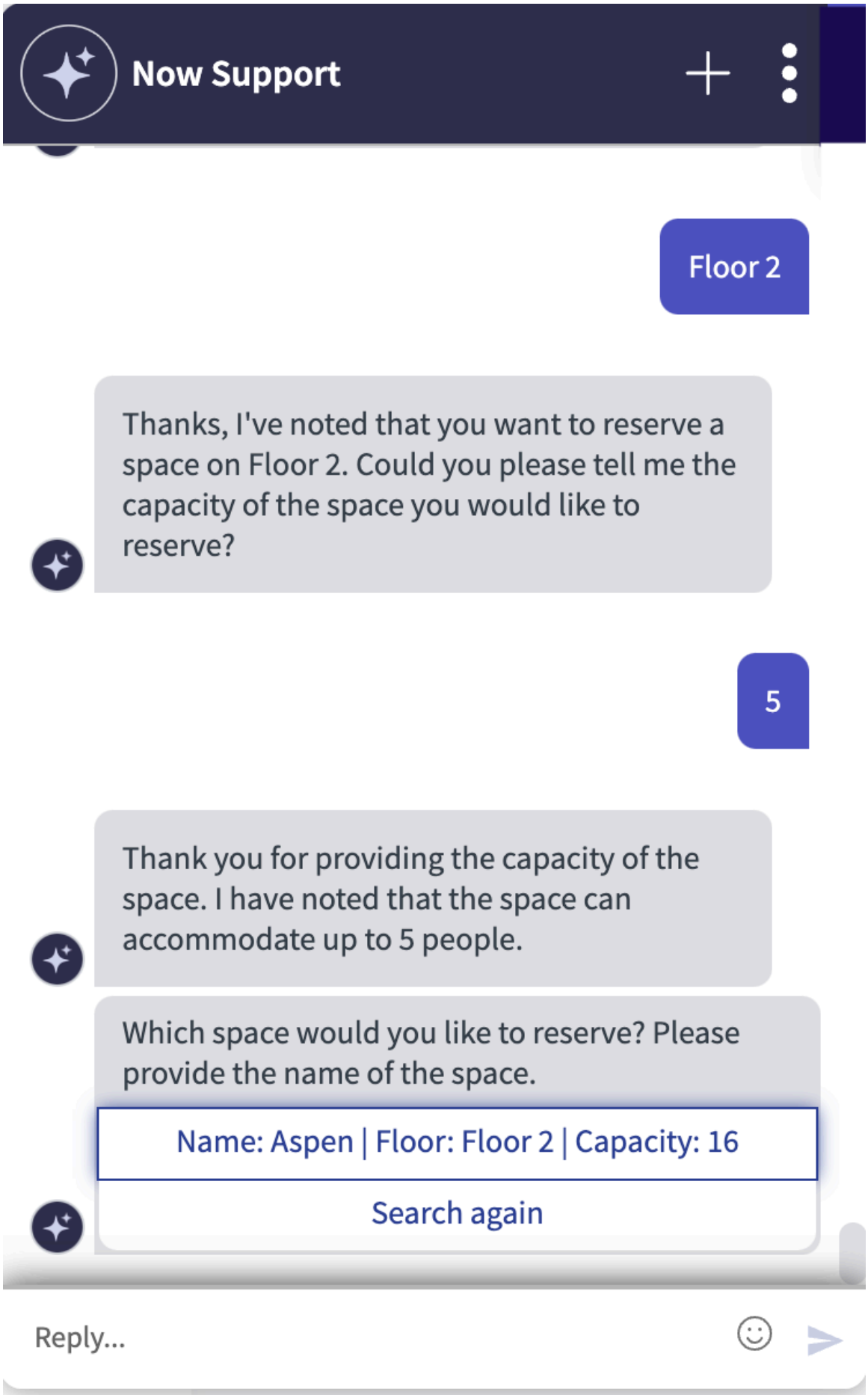
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione um espaço entre as sugestões mostradas por Now Assist em Virtual Agent.

. Now Assist em Virtual Agent processa as informações fornecidas e conclui sua reserva.

14. Para exibir e atualizar os detalhes da reserva, selecione o link **Clique aqui para exibir os detalhes da reserva.**

    A página de resumo da reserva é exibida. Na página de resumo da reserva, você pode editar e atualizar os detalhes da sua reserva.

15. **Opcional:** Now Assist em Virtual Agent fornece sugestões para adicionar serviços à sua reserva.

    (Optional) Você pode adicionar convidados e visitantes externos, link de reunião virtual do Zoom ou serviços de bufê à sua reserva. Se você não quiser adicionar nenhum desses serviços à sua reserva, poderá ignorar esta etapa e concluir sua reserva nesta fase.

    Nota: A opção de adicionar serviços do local de trabalho é mostrada com base na disponibilidade de serviço correspondente para um local selecionado. Por exemplo, se o Zoom Spoke e o provedor de reunião virtual estiverem configurados no módulo reservável, a opção de serviço Zoom adicionada será mostrada pelo bot. Isso também depende da disponibilidade de um local ou das definições de configuração do módulo reservável pelo administrador. Portanto, se não houver spoke do Zoom configurado ou os hóspedes não tiverem permissão para fazer uma reserva, o bot não exibirá as perguntas ou sugestões relacionadas. Para serviços de bufê, a aplicação verifica se eles estão atribuídos a um local selecionado.

16. **Opcional:** Now Assist em Virtual Agent instrui você a convidar hóspedes para sua reserva.

    Nota: A opção de adicionar convidados é mostrada somente quando **Permitir convidados** A configuração está habilitada no módulo de reserva. Esta opção no Módulo reservável permite convidar participantes e adicioná-los à sua reserva. Você pode convidar convidados para sua reserva. Para obter mais informações, consulte Configure um módulo reservável.

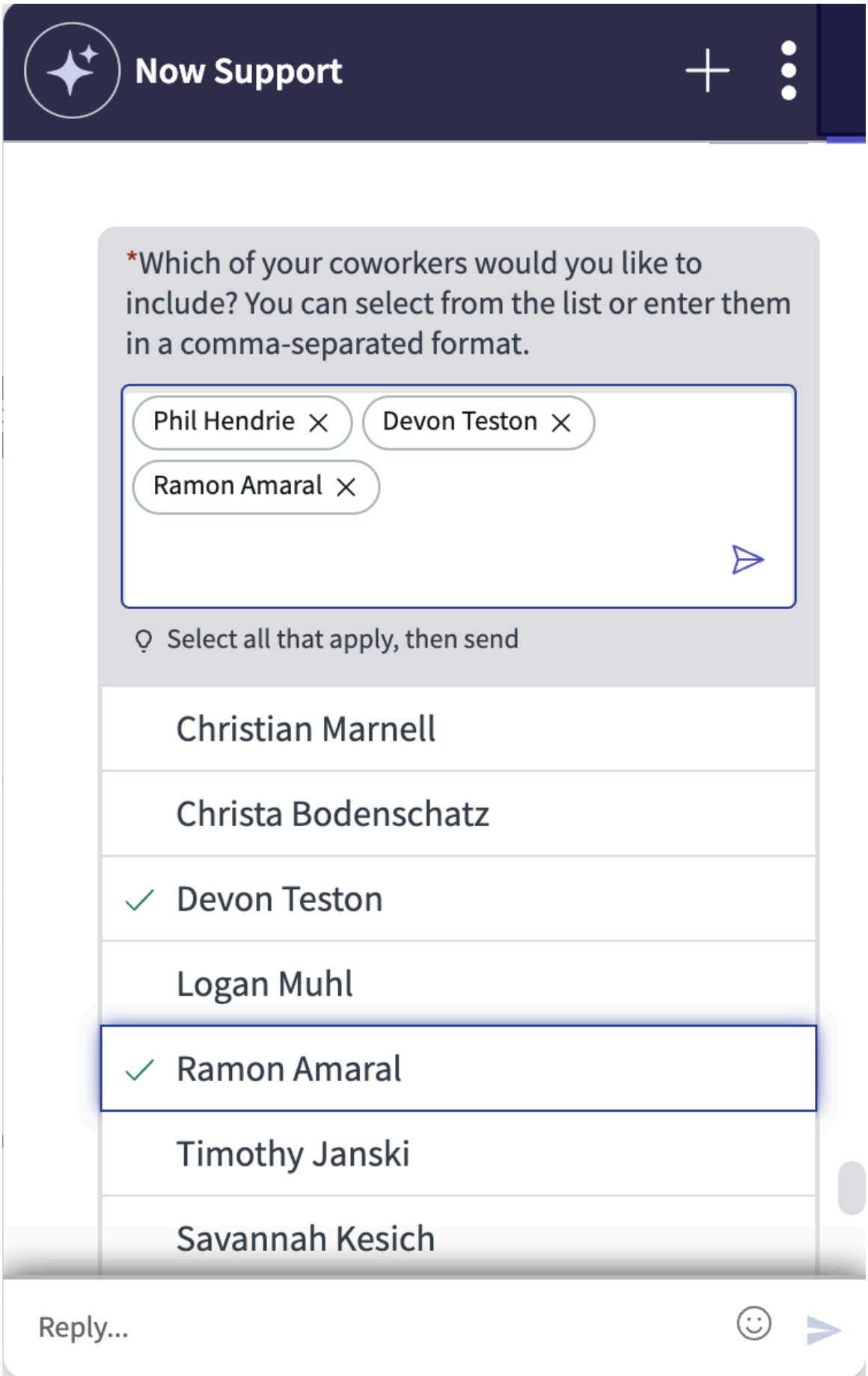
17. **Opcional:** Selecione **Sim** se você quiser adicionar hóspedes à sua reserva.

    Nota: Você pode adicionar vários convidados à sua reserva. Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho. Você também precisa Gestão de visitas ao local de trabalho.

18. Now Assist em Virtual Agent fornece sugestões para selecionar seus convidados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

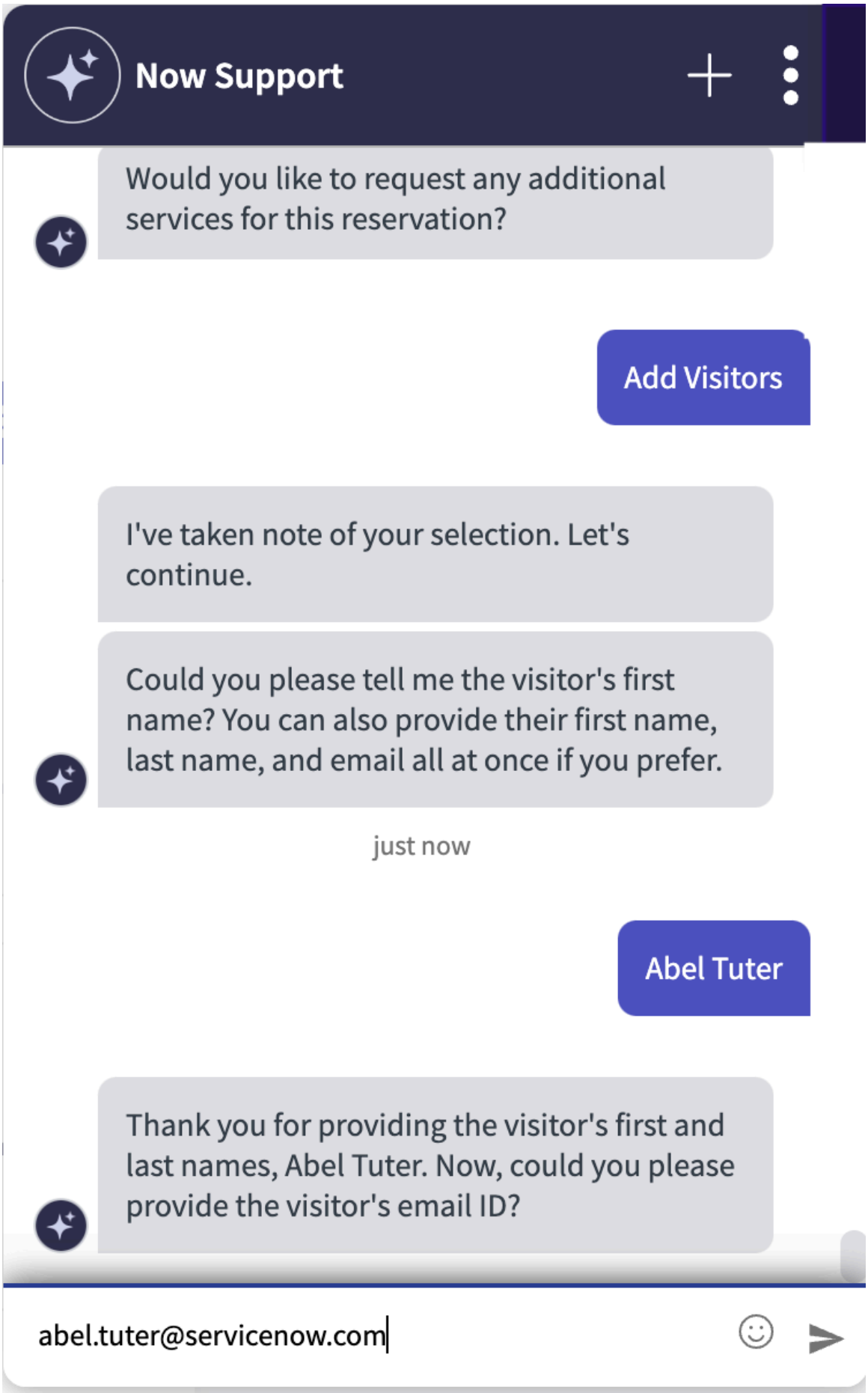
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

19. Now Assist em Virtual Agent confirma os detalhes dos convidados que você forneceu.
20. Selecione **Sim** para prosseguir.
    Selecione **Não** para mudar ou atualizar sua seleção.
21. **Opcional:** Depois de adicionar hóspedes, você pode adicionar serviços adicionais, como visitantes externos, à sua reserva.

    (Optional) Você só pode adicionar visitantes a uma reserva da qual você é o host. Os usuários do local de trabalho com as funções "n_wsd_rsv.manager" ou "n_wsd_rsv.reservation_planner" podem adicionar convidados a uma reserva. Os usuários do local de trabalho com a função "n_wsd_core.workplace_user" não podem adicionar convidados a uma reserva quando não são o host.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Vários visitantes não podem ser adicionados de uma só vez. Você deve adicionar visitantes sequencialmente. Por exemplo, se você tiver o visitante A, o visitante B e o visitante C. Comece adicionando o visitante A primeiro e adicione o visitante B e o visitante C.

a. Now Assist em Virtual Agent Instrui você a fornecer o nome, sobrenome e ID de e-mail do visitante externo.

(Optional) Se um visitante que já foi adicionado a uma reserva for adicionado novamente, o bot fornecerá sugestões para adicionar outro visitante.

b. Forneça os detalhes necessários.

c. Depois de adicionar o visitante, Now Assist em Virtual Agent confirma que o registro do visitante foi concluído.

d. Now Assist em Virtual Agent fornece sugestões para adicionar mais alguns visitantes à sua reserva.

e. Você pode selecionar **Ignorar** para prosseguir e continuar com sua reserva.

22. Opcional: Now Assist em Virtual Agent Mostra a opção para Adicionar serviços de bufê.

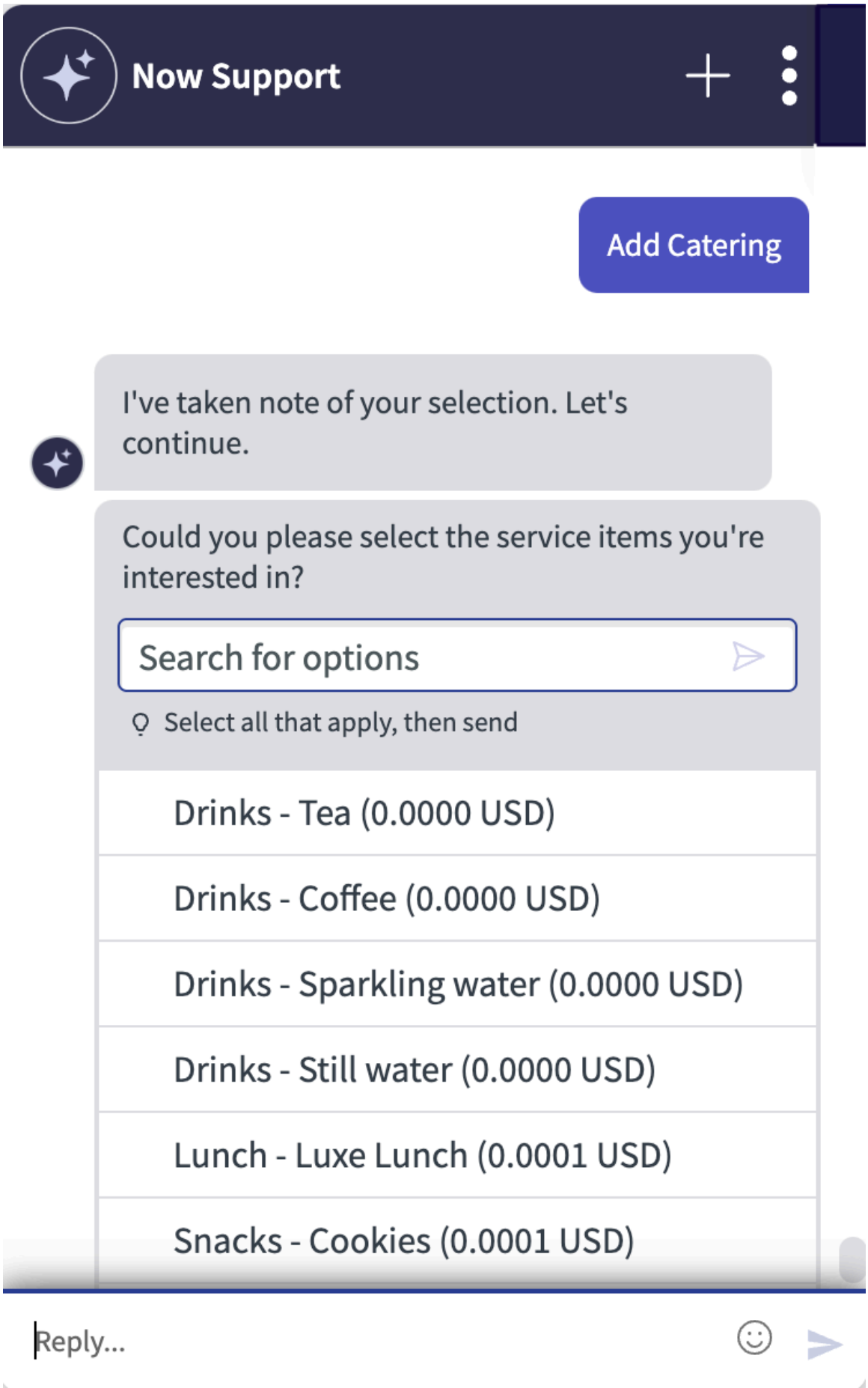
Nota: Os serviços que você adiciona são serviços padrão do local de trabalho de bufê fornecidos com Gestão de reservas do local de trabalho. Ele não oferece suporte a serviços personalizados de bufê ou local de trabalho adicionados por você.

a. Selecione os serviços de catering necessários (almoço, lanches, bebidas).

(Optional) Você também pode inserir ou adicionar um texto de conversa como "Adicionar almoço, alguns lanches e bebidas", "Adicionar água com gás e alguns lanches e assim por diante".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

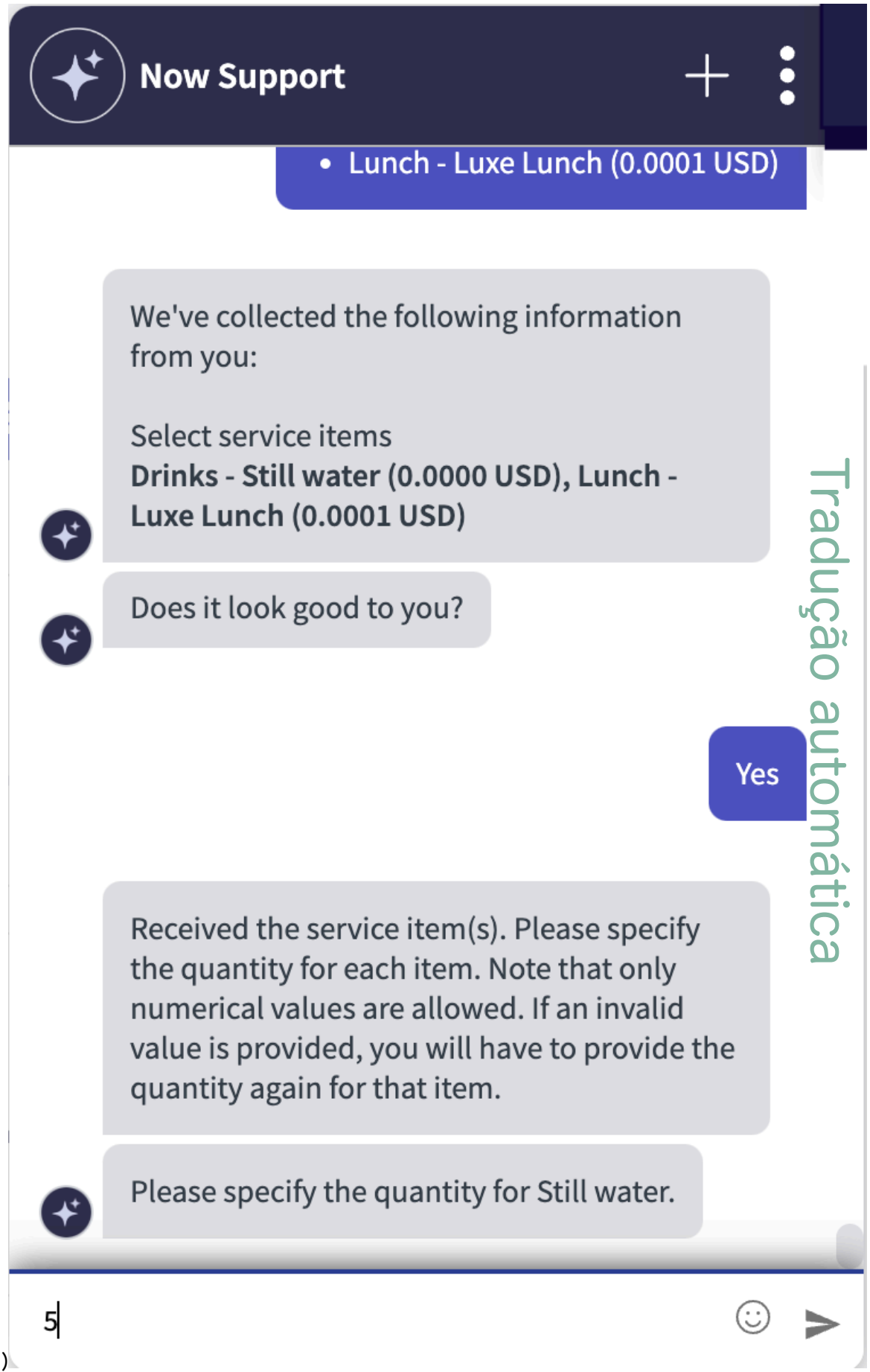
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando o serviço de buffet solicitado não está disponível, uma mensagem é exibida informando que o serviço de buffet solicitado não está disponível.

b. Depois de selecionar uma opção de bufê, o bot solicita que você especifique a quantidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

(Optional)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. O bot solicita que você especifique a quantidade de todos os itens de menu de bufê selecionados.

d. Depois de confirmar sua seleção, o bot adiciona os serviços de bufê à sua reserva.

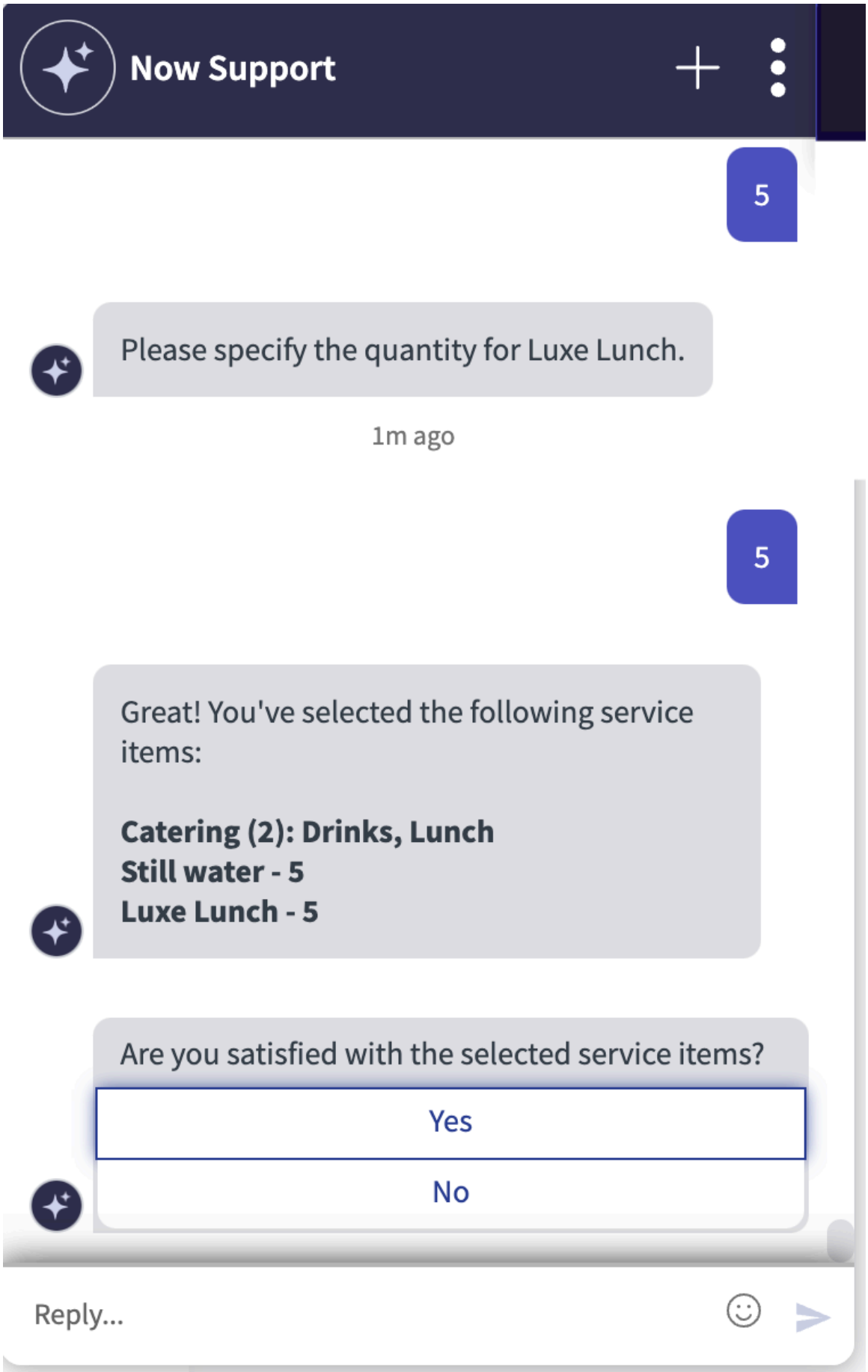
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. . Now Assist em Virtual Agent adiciona com sucesso os serviços de buffet à sua reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

23. **Opcional:** Now Assist em Virtual Agent fornece avisos para adicionar um link de reunião do zoom.

    (Optional) Certifique-se de que você tenha o seguinte:

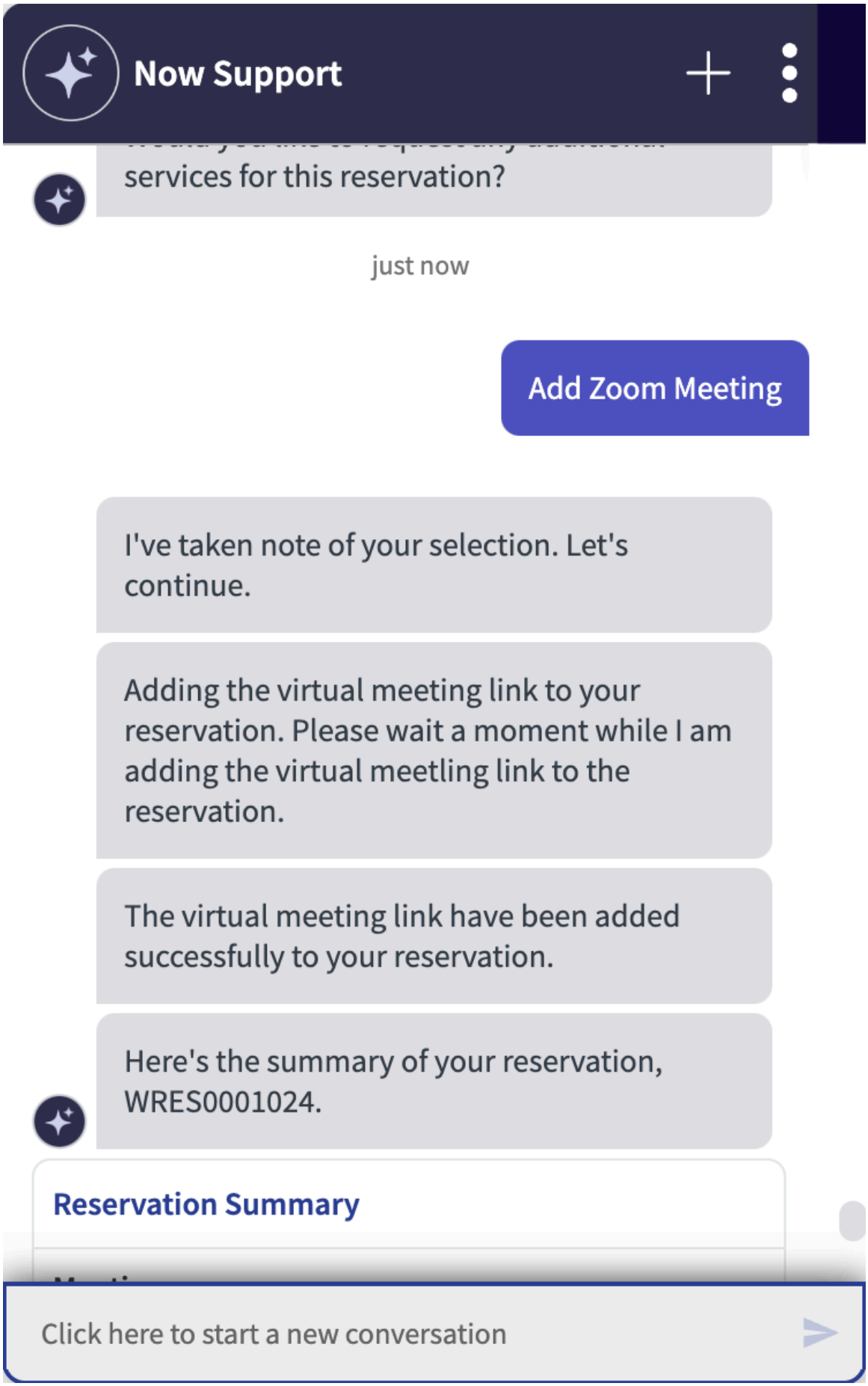
    a. Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist em Virtual Agent para Prestação de serviços no local de trabalho.

    b. O spoke do Zoom está configurado para Gestão de reservas do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Conecte Gestão de reservas do local de trabalho com Zoom.

24. Now Assist em Virtual Agent Mostra uma mensagem de confirmação junto com a tarefa de caso do Workplace criada após adicionar o link de reunião virtual do Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



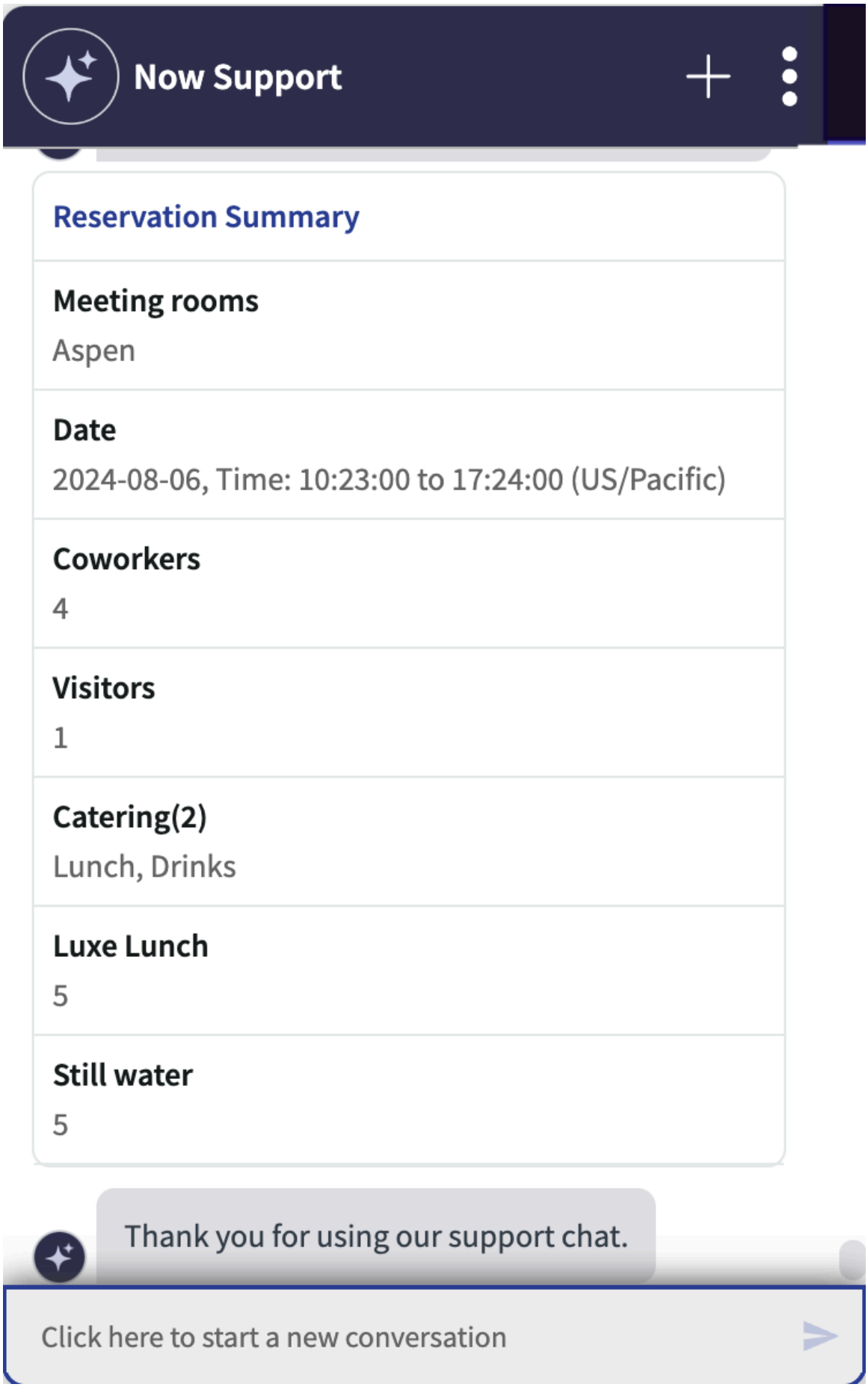
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

25. . Now Assist em Virtual Agent mostra o resumo da reserva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revise as notificações no Now Assist painel

Revise as notificações por agentes de IA no Now Assist painel.

Antes de Iniciar

Os planejadores de eventos do local de trabalho podem revisar as notificações e ajudar os agentes de IA a tomar as ações apropriadas para bloquear um espaço, mover todas as reservas existentes para um novo local ou atualizar a data, hora ou duração de uma reserva existente.

Função necessária: Now_assist_panel_role, sn_wsd_rsv.reservation_planner, sn_wsd_case.case_writer

Procedimento

1. Em sua instância, selecione o ícone de brilho do Now Assist no (Barra de menus de navegação para abrir o painel do Now Assist.

   Use a interface de conversa do Now Assist para receber notificações, resumo de casos e anotações de resolução.

2. Para revisar as notificações por agentes de IA para uma solicitação de manutenção de emergência, selecione o ícone de brilho do Now Assist (na barra de menus de navegação da sua instância.

   Os agentes de IA notificam os planejadores de eventos do local de trabalho sobre as ações realizadas por meio da resolução de casos e anotações de resumo de casos na interface de conversa. Selecione e abra as notificações na interface de conversa para revisar o resumo do caso e as anotações de resolução.

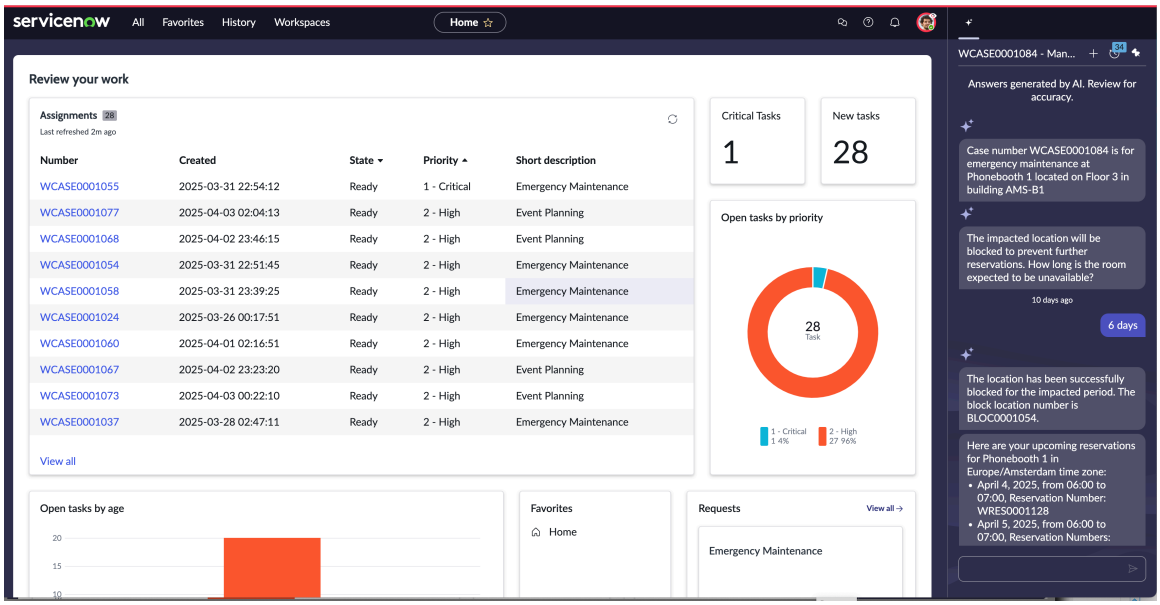
   Por exemplo, uma solicitação de manutenção de emergência é enviada e atribuída a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. Quando uma solicitação de reunião de emergência é enviada, uma tarefa de caso do local de trabalho é criada. Para obter mais informações, consulte Enviar uma solicitação de manutenção de emergência e Exibir detalhes do caso de manutenção de emergência.

   Os planejadores de eventos do local de trabalho são notificados por agentes de IA por bloquear um local e mover uma reserva existente de um local bloqueado para outro. Os agentes de IA notificam o usuário do planejador de eventos do local de trabalho usando o painel do Now Assist e executam as seguintes atividades na interface de conversa:

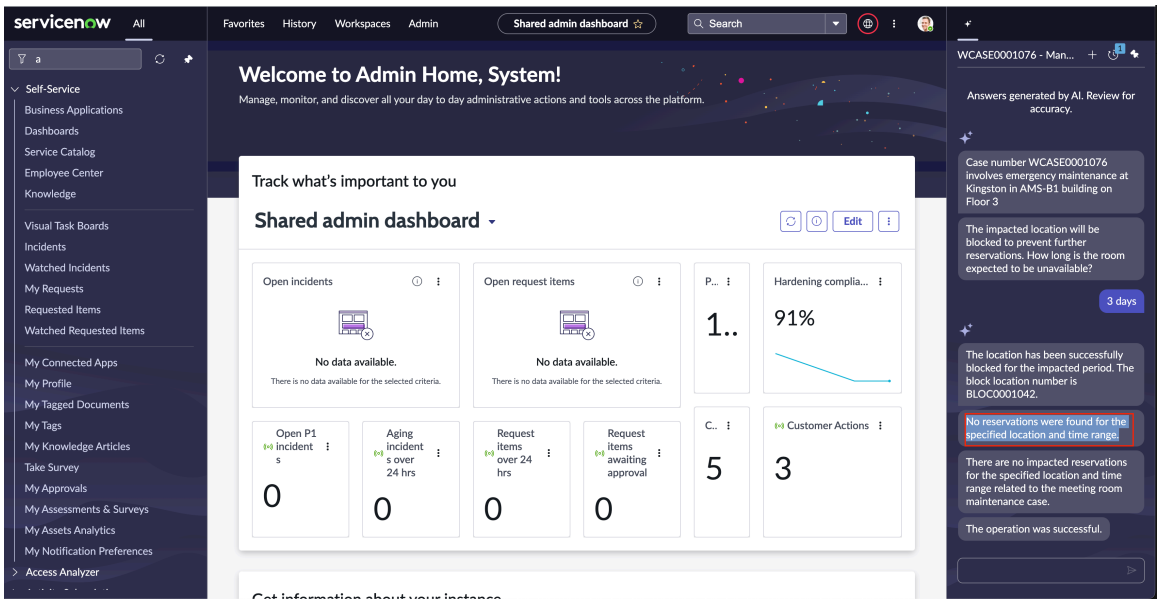
   - Entra em contato com o usuário do planejador de eventos do local de trabalho e resume o problema.
   - O agente com IA pergunta ao Planejador de eventos do local de trabalho a duração pela qual o espaço deve ser bloqueado (indisponível) durante o período de manutenção.
   - Depois de receber a confirmação, os agentes de IA criam um registro de local de bloco na tabela sn_wsd_core_block_location. O local está bloqueado ou indisponível durante o período de manutenção de emergência. Atualiza autonomamente a reserva existente para um novo local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



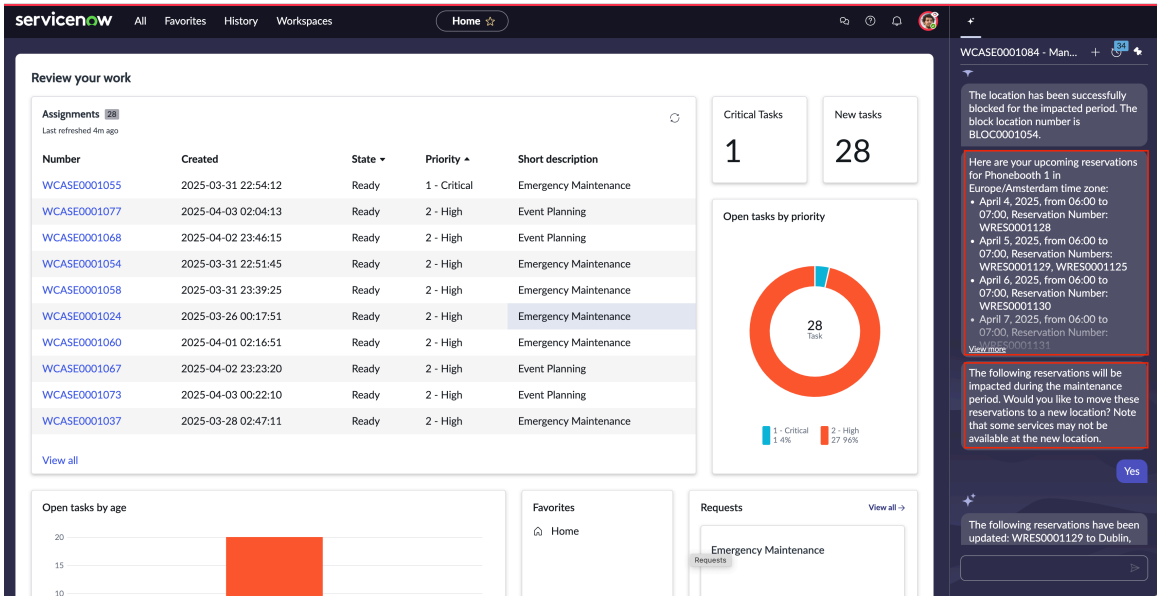
- Se não houver reservas afetadas para um local bloqueado, os agentes de IA informarão os planejadores de eventos do local de trabalho que não há reservas afetadas para um local bloqueado.



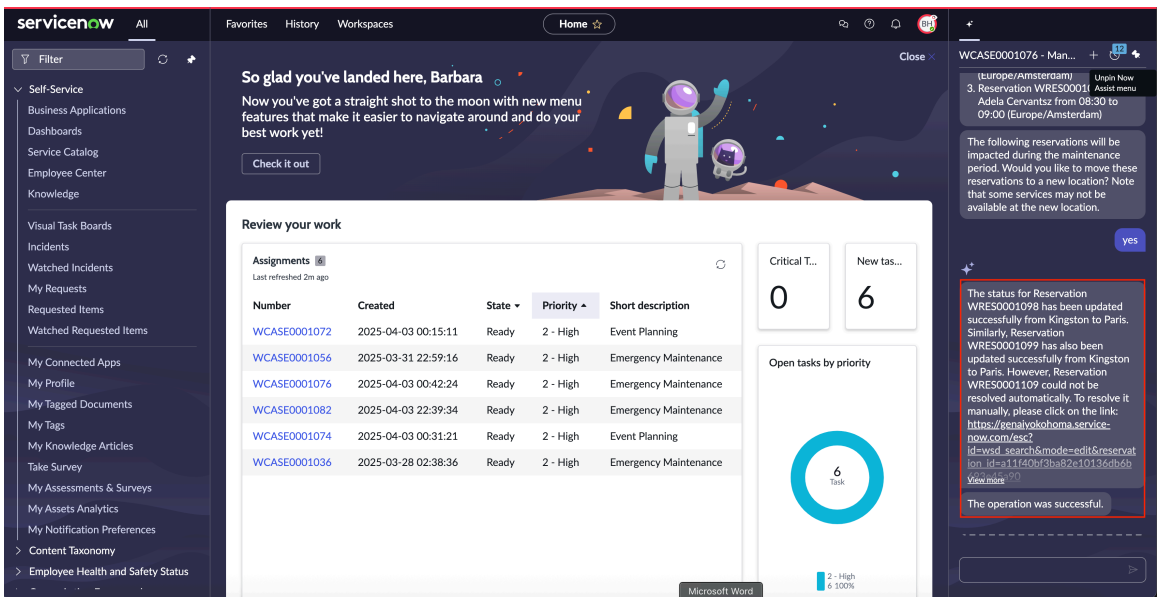
- Se houver reservas existentes no local bloqueado, os agentes de IA listarão a reserva afetada ou as reservas para que os planejadores de eventos do Workplace revisem.
- Os agentes de IA solicitam que os planejadores de eventos do local de trabalho confirmem as reservas afetadas.
- Os planejadores de eventos do local de trabalho podem confirmar o local e ajudar os agentes de IA a mover a reserva ou reservas para um local disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Se você quiser que a reserva seja movida para um local diferente, insira sua sugestão na interface de conversa. Se o local estiver disponível, os agentes de IA bloquearão o local para você.
- Se os agentes de IA não puderem lidar com uma reserva afetada, ele fornecerá um link para o planejador de eventos do Workplace para mover ou atualizar manualmente as reservas. Os planejadores de eventos do local de trabalho podem navegar até a página do portal de reservas e atualizar ou reprogramar manualmente as reservas.



Nota: Reservas em vários locais não são compatíveis com agentes de IA.

- Os agentes de IA compartilham o resumo de casos e as anotações de resolução com os planejadores de eventos do local de trabalho.

As atividades do caso de manutenção de emergência também são adicionadas às anotações de trabalho do caso de manutenção de emergência. Os planejadores de eventos do local de trabalho podem revisar as anotações de trabalho para entender as atividades realizadas pelos agentes de IA. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do caso de manutenção de emergência.

Tradução automática

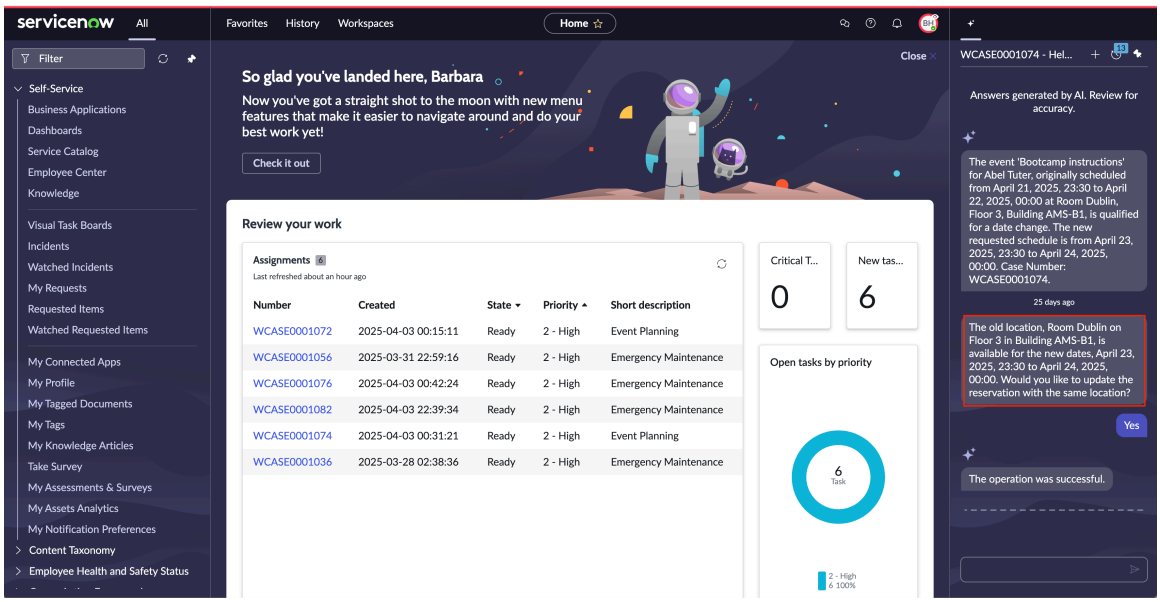
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Outro exemplo pode ser quando uma solicitação de evento de mudança é enviada por um usuário do local de trabalho. O caso de solicitação de evento de mudança é enviado para atualizar a data, hora e duração de uma reserva existente. O caso de solicitação de evento de mudança é atribuído a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. A Ajuda do fluxo de trabalho do agente com IA Gerenciar reservas do local de trabalho é acionada quando o caso é atribuído a um Planejador de eventos no local de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Envie uma solicitação de evento de mudança para uma reserva e Exibir detalhes do caso de reserva de evento de mudança.

Selecione e abra as notificações na interface de conversa para revisar o resumo do caso e as anotações de resolução.

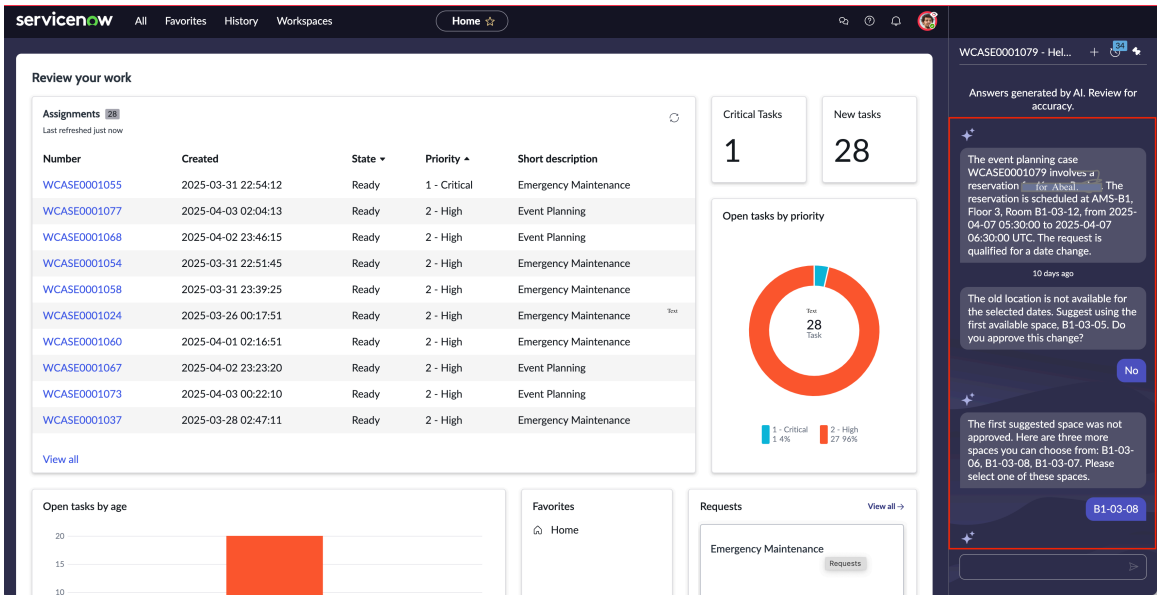
- Os planejadores de eventos do local de trabalho podem revisar a notificação e conversar com o agente de IA para responder a consultas para mover uma reserva para outro local.
- Se o local antigo estiver disponível, os agentes de IA moverão a reserva para o local antigo ao atualizar a data, a hora e a duração de uma reserva existente.



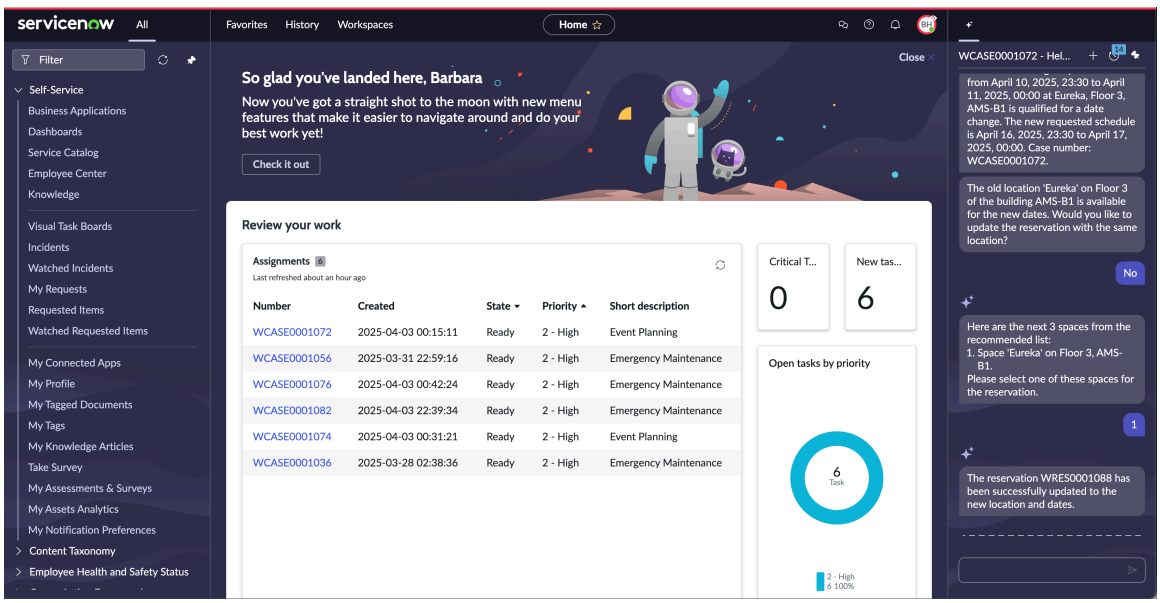
- Se o local antigo não estiver disponível durante a atualização de uma reserva, os agentes de IA mostrarão um novo local e solicitarão que os planejadores de eventos do local de trabalho o confirmem. Você pode confirmar o local ou solicitar um local diferente de sua preferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Em seguida, os agentes com IA mostram 3 novos espaços disponíveis para reserva. Você pode selecionar qualquer um destes. Se você quiser um local diferente, os agentes de IA fornecerão um link para você navegar até a página do portal de reservas e selecionar manualmente o espaço desejado.



- Em seguida, os agentes de IA fornecem anotações de resolução de caso e resumos para que os planejadores de eventos do local de trabalho revisem.

A equipe de agentes de IA atualiza uma reserva existente com uma nova data, hora ou duração. Os agentes de IA notificam os planejadores de eventos do local de trabalho usando a interface de conversa do painel do Now Assist sobre a data e a hora alteradas para uma reserva. Se o local antigo não estiver disponível para reserva, os agentes de IA moverão a reserva com data e hora atualizadas para um novo local. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o fluxo de trabalho do agente de reservas do local de trabalho.

Usando fluxos de trabalho do agente de IA em Now Assist para WSD

Fluxos de trabalho do Agentic em Now Assist para WSD concluir tarefas no local de trabalho de forma autônoma.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Tabela 1. Fluxos de trabalho do agente de IA disponíveis para Now Assist para WSD

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Gerenciar fechamentos de espaço temporários	Essa equipe de agentes de IA se reúne quando há um caso de manutenção de sala de reunião que deve ser analisado com prioridade. • Quando a solicitação de manutenção de emergência é enviada, o trabalho de manutenção deve ser realizado. • O caso de emergência é atribuído a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. • O local está bloqueado por agentes de IA para manutenção. • Se houver reservas existentes no espaço de manutenção, os agentes de IA realocam ou movem as reservas para um local disponível. Os agentes de IA reduzem tarefas repetitivas para planejadores de eventos no local de trabalho. Eles fornecem assistência e verificam se os funcionários têm acesso a espaços funcionais em uma organização durante uma indisponibilidade ou manutenção de emergência. Os agentes de IA lidam com o trabalho dos planejadores de eventos no local de trabalho para que eles possam se concentrar em tarefas mais importantes e complexas que exigem intervenção humana. Para obter mais informações, consulte Gerencie o fluxo de	• Atualizador de anotações de caso do local de trabalho • Recuperador de caso • Agente de IA de processamento de resolução de reserva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela 1. Fluxos de trabalho do agente de IA disponíveis para Now Assist para WSD

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
	trabalho do agente de fechamentos de espaço temporários.	
Ajudar a gerenciar reservas no local de trabalho	Essa equipe de agentes de IA ajuda os planejadores de eventos no local de trabalho e a reprogramar autonomamente os eventos que acontecem no local de trabalho. Os agentes de IA oferecem suporte aos planejadores de eventos no local de trabalho com todas as informações relevantes e ao trabalho de preparação quando ocorrem mudanças em uma reserva planejada. Os agentes de IA coletam informações relevantes e fornecem sugestões aos planejadores de eventos do local de trabalho para a próxima melhor ação possível. Os planejadores de eventos podem revisar e otimizar as reservas conforme necessário, observando os detalhes do caso do local de trabalho. Para concluir a tarefa, os agentes de IA executam o seguinte: • Recupere os detalhes do caso do local de trabalho de edição do evento de mudança. • Analise a reserva recuperada da etapa anterior. • Atualize as anotações de caso do Workplace com todas as ações realizadas. Para obter mais informações, consulte Gerenciar o fluxo de trabalho do	• Agente de IA de atualização de reserva • Recuperador de caso • Agente de IA de análise de reserva • Atualizador de anotações de caso do local de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela 1. Fluxos de trabalho do agente de IA disponíveis para Now Assist para WSD

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
	agente de reservas do local de trabalho.	
Otimizar atividades de limpeza	Esta equipe de agentes de IA obtém todos os casos de gestão de manutenção do local de trabalho em aberto. . `Workplace Planned Maint Nightly Run`o trabalho agendado é executado diariamente ou por hora para criar casos de manutenção. Cada caso de manutenção do local de trabalho representa um caso de limpeza ou manutenção em um local por um determinado intervalo de tempo, também conhecido como programação (diariamente ou por hora). O fluxo de trabalho Otimizar atividades de limpeza recupera o limite de utilização de espaço para cada caso de manutenção do local de trabalho. Com base nos dados de limite de utilização de espaço, ele cria novos casos de manutenção ou desativa casos de manutenção subutilizados. Para obter mais informações, consulte Otimizar o fluxo de trabalho do agente das atividades de limpeza.	• Agregador de casos Agente de IA • Agente de IA da taxa de utilização • Agente de IA do otimizador de caso
Automatizar atualizações de mapas	O agente de IA ajuda os administradores de mapas a configurar o mapa durante atualizações em massa para Mapeamento interno. O agente de IA recupera de forma autônoma as origens do arquivo CAD e retoma a tarefa de importação. Se a origem não for encontrada, o agente de IA moverá a tarefa para Aguardando entrada do usuário estado. Para obter mais informações, consulte Automatizar o fluxo de trabalho do agente atualiza o mapa.	Agente administrador do mapa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Todos os casos de uso e registros de agentes de IA são somente leitura por padrão.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, primeiro você deve duplicar o caso de uso e, em seguida, executar as seguintes etapas:

- Ative o caso de uso.
- Ative todos os agentes no caso de uso.
- Ative o gatilho para invocar o caso de uso automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Gerencie o fluxo de trabalho do agente de fechamentos de espaço temporários

Esta equipe de agentes de IA bloqueia temporariamente um local quando há um caso de manutenção de emergência do local de trabalho enviado.

Gerenciar visão geral do fluxo de trabalho de fechamento de espaço temporário

O agente de IA executa tarefas de manutenção, bloqueia uma sala para manutenção e move qualquer reserva existente para outro local quando a manutenção de emergência do local de trabalho solicitada é atribuída a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Enviar uma solicitação de manutenção de emergência.

A equipe de agentes de IA bloqueia uma sala para manutenção de emergência e move todas as reservas existentes do local bloqueado para outro local. Reservas de vários edifícios e grupos também são tratadas pelos agentes. Os agentes com IA enviam notificações para os planejadores de eventos do local de trabalho usando o painel do Now Assist. A equipe de agentes de IA executa autonomamente o seguinte:

- Recupera os detalhes do caso da solicitação de manutenção de emergência.

  Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do caso de manutenção de emergência.

- Recupera a reserva afetada de um local e bloqueia um local para manutenção.

  Para obter mais informações, consulte Bloquear um local de trabalho.

- Os agentes de IA notificam os planejadores de eventos do local de trabalho com resolução de casos e resumo usando a interface conversacional do painel do Now Assist.

  Os agentes de IA recebem a confirmação dos planejadores do local de trabalho antes de bloquear um local ou antes de mover uma reserva para outro local. Os planejadores de eventos do local de trabalho podem responder a consultas dos agentes de IA usando a interface de conversa do painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Revise as notificações no Now Assist painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualiza as anotações de caso de solicitação de manutenção de emergência com todas as ações realizadas. Os planejadores de eventos do local de trabalho podem revisar o log de atividades para saber as ações realizadas pelos agentes de IA.

  Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do caso de manutenção de emergência.

Gerenciar fluxo de trabalho de fechamentos de espaço temporários

Para acessar o fluxo de trabalho Salas de reunião de manutenção:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Gerencie fechamentos de espaço temporários**. Para obter mais informações, consulte Agentes de IA usados no fluxo de trabalho Gerenciar fechamentos de espaço temporários.

   O fluxo de trabalho Gerenciar fechamento de espaço temporário Descrever e conectar é aberto.

2. Selecione **Gatilho definido** Para revisar o fator de gatilho (salas de reunião de emergência) para este fluxo de trabalho do agente. Para obter mais informações, consulte Gatilhos para Gerenciar fechamentos de espaço temporários.
3. . **Selecione Exibir** A opção habilita o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Selecionar exibição.

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho Gerenciar fechamentos de espaço temporários

. **Agentes de IA do Connect** A seção no fluxo de trabalho Descrever e conectar exibe os agentes de IA que estão trabalhando no fluxo de trabalho Gerenciar fechamento de espaço temporário.

Os agentes a seguir são usados para Gerenciar o fluxo de trabalho de fechamentos de espaço temporários:

Conectar Agentes de IA

Nome do agente com IA	Descrição	Ferramentas e recursos do agente de IA
Anotações de caso do local de trabalho	Atualizador de anotações de caso do local de trabalho	Atualização das anotações de caso do local de trabalho
Recuperador de caso	Recuperador de caso	• Obter detalhes do caso de manutenção da sala de reunião. • Obter detalhes dos detalhes do caso do evento de mudança. .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conectar Agentes de IA

Nome do agente com IA	Descrição	Ferramentas e recursos do agente de IA
Agente de IA de processamento de resolução de reserva	Processamento de resolução de reserva Agente de IA	• Resolução automática para todas as reservas. • Buscar reservas para um local e intervalo de tempo, bloquear local

Gatilhos para Gerenciar fechamentos de espaço temporários

Quando uma solicitação de manutenção de emergência é atribuída a um usuário no grupo Planejadores de eventos no local de trabalho, o fluxo de trabalho do agente de IA Gerenciar fechamentos de espaço temporários é acionado. No fluxo de trabalho Definir gatilho, o fluxo de trabalho do agente começa a ser executado quando o gatilho atende às seguintes condições:

Gatilhos existentes

Campo	Descrição
Nome	Caso de manutenção de emergência
Gatilho	Criado ou atualizado Um caso de manutenção de emergência é enviado e um caso de local de trabalho é criado. Quando o caso do local de trabalho é atribuído a Planejadores de eventos do local de trabalho, agente de IA **Gerencie fechamentos de espaço temporários** o fluxo de trabalho é acionado.
Tabela	Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]
Condições	[Atribuído a] [não está vazio][Serviço do local de trabalho] é [Manutenção de emergência]
Executar como	assigned_to
Canal	Painel do Now Assist
Status	Ativo **Nota:** Quando o status é Ativo, o agente de IA é acionado de forma autônoma.

Selecionar exibição

No fluxo de trabalho Selecionar exibição, selecione **Exibição** Para exibir o painel do Now Assist. Os usuários do local de trabalho com now_assist_panel_role recebem notificações para a saída do caso de uso acionado. Quando a opção do painel do Now Assist está

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

habilitada, a saída ou as notificações do agente com IA são exibidas no painel do Now Assist.

Nota: Para exibir a saída de um caso de uso acionado, você deve ter now_assist_panel_role.

Selecione esta opção para receber e revisar notificações enviadas por agentes de IA no painel do Now Assist. Os agentes com IA enviam notificações para os planejadores de eventos do local de trabalho no painel do Now Assist com a resolução do caso e as anotações de resumo. Ele solicita a confirmação dos Planejadores de eventos no local de trabalho antes de bloquear um local e mover todas as reservas afetadas para outro espaço disponível ou antes de atualizar a data, hora e duração de uma reserva existente. Para obter mais informações, consulte Revise as notificações no Now Assist painel.

Tópicos relacionados

Now Assist Agentes de IA

Instalar Now Assist Agentes de IA

Estúdio de agentes de IA

Gerenciar o fluxo de trabalho do agente de reservas do local de trabalho

O fluxo de trabalho do Agentic AI da Ajuda a gerenciar reservas do local de trabalho permite que os planejadores de eventos do local de trabalho reprogramem uma reserva planejada. Os agentes com IA coletam informações relevantes de uma reserva de local de trabalho e atualizam uma reserva planejada existente com uma nova data, hora e duração.

Os agentes com IA recuperam a reserva dos detalhes do caso de reserva do evento de mudança. Os agentes com IA analisam uma reserva existente antes de atualizá-la com uma nova data e hora. Se o local antigo não estiver disponível ao atualizar uma reserva existente, os agentes de IA atualizarão e moverão a reserva para um novo local. Para obter mais informações, consulte Envie uma solicitação de evento de mudança para uma reserva.

Uma solicitação de evento de mudança é enviada para atualizar uma reserva existente por um usuário do local de trabalho. Um caso de local de trabalho é criado com um novo serviço de local de trabalho. O caso do local de trabalho é atribuído a um usuário no grupo de atribuição de Planejadores de eventos do local de trabalho.

A equipe de agentes de IA executa autonomamente o seguinte:

- Recupere os detalhes do caso do Workplace de solicitação de evento de mudança quando atribuído a um planejador de eventos do Workplace.
- Analise a reserva recuperada da etapa anterior. Se o local antigo estiver disponível ao atualizar a data, a hora e a duração de uma reserva, os agentes de IA atualizarão a reserva. Se o local antigo não estiver disponível para reserva, os agentes de IA moverão a reserva para um novo local enquanto atualizam a data, a hora e a duração da reserva.
- Envie notificação aos planejadores de eventos do local de trabalho usando a interface de conversa do painel do Now Assist.

  Os planejadores de eventos do local de trabalho podem responder a consultas dos agentes de IA usando a interface de conversa do painel do Now Assist. Os agentes com IA recebem a confirmação dos Planejadores do local de trabalho antes de atualizar uma reserva para outro local se o local antigo não estiver disponível. Ele mostra três locais do local de trabalho. Você pode selecionar o local ou solicitar que os agentes de IA mostrem mais locais. O agente com IA fornece um link para você clicar e navegar até a página de reserva para selecionar manualmente um local de sua escolha.

  Para obter mais informações, consulte Revise as notificações no Now Assist painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atualize as anotações de trabalho do caso de solicitação de evento de mudança com todas as ações realizadas. Os planejadores de eventos do local de trabalho podem revisar o log de atividades para ver as ações realizadas pelos agentes de IA para atualizar um evento de reserva planejado.

  Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do caso de reserva de evento de mudança.

Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do caso de reserva de evento de mudança.

Ajudar a gerenciar reservas no local de trabalho

Para acessar a Ajuda gerenciar reservas de fluxo de trabalho:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Gerenciar reservas do local de trabalho.**.

   O fluxo de trabalho Descrever e conectar é exibido. Para obter mais informações, consulte Agentes de IA usados na Ajuda a gerenciar reservas do local de trabalho.

2. Selecione **Gatilho definido** Para revisar o fator de gatilho (salas de reunião de emergência) para este fluxo de trabalho do agente. Para obter mais informações, consulte Gatilhos para Ajuda a gerenciar reservas do local de trabalho.
3. . **Selecione Exibir** A opção habilita o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Selecionar exibição.

Agentes de IA usados na Ajuda a gerenciar reservas do local de trabalho

. **Agentes de IA do Connect** A seção no fluxo de trabalho Descrever e conectar exibe os agentes de IA que estão trabalhando no fluxo de trabalho Ajuda a gerenciar reservas do local de trabalho.

Os seguintes agentes são usados no fluxo de trabalho Gerenciar fechamentos de espaço temporários:

Conectar Agentes de IA

Nome do agente com IA	Descrição	Ferramentas e recursos do agente de IA R
Agente de IA de atualização de reserva	Agente de IA de atualização de reserva	Atualize a reserva.
Recuperador de caso	Recuperador de caso	Obter detalhes dos detalhes do caso do evento de mudança.
Agente de IA de análise de reserva	Agente de IA de análise de reserva	Obter link de edição de recomendações de reserva e de espaço alternativo.
Atualizador de anotações de caso do local de trabalho	Atualizador de anotações de caso do local de trabalho.	Anotações de caso do local de trabalho atualizadas para um caso do local de trabalho criado para uma solicitação de evento de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos para Ajuda a gerenciar reservas do local de trabalho

No fluxo de trabalho Definir gatilho, o fluxo de trabalho do agente começa a ser executado quando o gatilho atende às seguintes condições:

Gatilhos existentes

Campo	Descrição
Nome	Mudança de data da reserva
Gatilho	Criado ou atualizado Uma solicitação de evento de mudança é enviada e um caso de local de trabalho é criado. Quando o caso do local de trabalho é atribuído a Planejadores de eventos do local de trabalho, agente de IA **Gerenciar reservas do local de trabalho** o fluxo de trabalho é acionado.
Tabela	Caso do local de trabalho [sn_wsd_case_workplace_case]
Condições	[Atribuído a] [não está vazio][Serviço do local de trabalho] é [Planejamento de eventos]
Executar como	assigned_to
Canal	Painel do Now Assist
Status	Ativo **Nota:** Quando o status é Ativo, o agente de IA é acionado de forma autônoma.

Selecionar exibição

No fluxo de trabalho Selecionar exibição, selecione **Exibição** Para exibir o painel do Now Assist. Os usuários do local de trabalho com now_assist_panel_role recebem notificações para o caso acionado. Quando a opção do painel do Now Assist está habilitada, a saída ou as notificações do agente com IA são exibidas no painel do Now Assist.

Nota: Para exibir a saída de um caso de uso acionado, você deve ter now_assist_panel_role.

Selecione esta opção para receber e revisar notificações por agentes de IA no painel do Now Assist. Os agentes de IA notificam os planejadores de eventos no painel do Now Assist com as anotações de resolução de caso e resumo. Para obter mais informações, consulte Revise as notificações no Now Assist painel.

Tópicos relacionados

- Now Assist Agentes de IA
- Instalar Now Assist Agentes de IA
- Estúdio de agentes de IA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimizar a visão geral do agente de atividades de limpeza

O agente Otimizar atividades de limpeza executa atividades de limpeza em um local de trabalho com base nos dados de limite de utilização de espaço.

Esta equipe de agentes de IA obtém todos os casos de gestão de manutenção do local de trabalho em aberto. . *Workplace Planned Maint Nightly Run*o trabalho agendado é executado diariamente ou por hora para criar casos de manutenção. Cada caso de manutenção do local de trabalho representa um caso de limpeza ou manutenção em um local por um determinado intervalo de tempo, também conhecido como programação (diariamente ou por hora). O fluxo de trabalho Otimizar atividades de limpeza recupera o limite de utilização de espaço para cada caso de manutenção do local de trabalho.

Nota: O fluxo de trabalho do Agentic otimiza um espaço no nível do piso para um edifício selecionado. Apenas otimiza espaços não reserváveis, como banheiros e assim por diante.

Para obter mais informações sobre como criar registros de plano de gestão de manutenção, consulte Criar e publicar planos de manutenção.

- O fluxo de trabalho Otimizar atividades de limpeza da IA do agente é acionado quando *Optimize cleaning activities*o trabalho agendado foi executado. O agente de IA Otimizar atividades de limpeza otimiza um registro de plano de manutenção e obtém dados de utilização de espaço usando as seguintes propriedades da Gestão de manutenção do local de trabalho.

  Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Workplace Maintenance Management.

  - . *sn_wsd_maintenance.optimise_plans*a propriedade ajuda a otimizar um plano de manutenção para um andar selecionado. Para otimizar um plano de manutenção, os gerentes de manutenção do local de trabalho devem copiar o sys_id do URL do plano de manutenção. Por exemplo, https://<instance_name>.service-now.com/now/workplace-management/maintenance-plan/ 59e13dbc3b27e5090fd390f23e45a68. Você também pode copiar o sys_id de um registro de plano de manutenção navegando até o ícone Ações adicionais ( ) e selecione **Copiar sys_id** .

    Aqui, 59e13dbc3b27ee5090fd390f23e45a68 é o sys_id de um registro de plano de manutenção.

    Nota: Os gerentes de manutenção do local de trabalho devem copiar manualmente o sys_id de um registro de plano de manutenção. Esta é uma etapa necessária para otimizar as atividades de limpeza em um piso de um edifício. Os agentes de IA executam a otimização de espaço no andar de um edifício selecionado.

  - Depois de copiar manualmente o sys_id do plano de manutenção, execute o trabalho programado Otimizar atividades de limpeza. Este trabalho de programação aciona o fluxo de trabalho de IA do agente para otimizar as atividades de limpeza em um andar de um edifício selecionado. A otimização de espaço para o local é feita no fuso horário UTC.
  - . **Agregador de casos Agente de IA** Busca todos os casos de manutenção em aberto com base no ID do plano de manutenção. Busca casos que estão em **Rascunho** , **Pronto** ou **Aguardando aprovação** estado no sistema por cerca de 48 horas (dois dias).
- **Agente de IA da taxa de utilização** usa uma lista de casos de manutenção disponíveis e calcula a taxa de utilização de cada caso. A calculadora da taxa de utilização calcula o limite de utilização de um andar de um edifício. A calculadora da taxa de utilização calcula a otimização de espaço. Considera as reservas disponíveis e o registro de visitantes para um andar selecionado em um edifício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- (Opcional) Os gerentes de manutenção do local de trabalho podem navegar até o menu de contexto em uma instância e entrar **sn_aia_execution_plan.list** Na caixa de pesquisa Filtro para abrir a tabela Planos de execução. Esta tabela mostra o status da execução do fluxo de trabalho de IA do agente do local de trabalho. Revise os casos de manutenção que são executados pelo fluxo de trabalho Otimizar atividades de limpeza do Agentic AI.
  - Selecione um fluxo de trabalho do agente de atividade de limpeza otimizado.
  - Selecione **Execução de ferramentas** para revisar as ferramentas de execução e o status da execução.
  - Um marcador é adicionado ao caso de manutenção depois que ele é otimizado pela primeira vez.

    O marcador é adicionado como um identificador para mostrar que um caso de manutenção selecionado foi processado para otimização de espaço. Ele não é selecionado novamente pelo fluxo de trabalho de IA do agente para processamento. Quando um caso é atualizado e processado novamente, o sys_id dos marcadores existentes e o caso não é marcado novamente. O sys_id do marcador é usado para identificar casos de manutenção processados dos casos de manutenção não processados.

- . **Agente de IA do otimizador de caso** analisa casos agrupados por local, tipo de programação e data para otimizar a utilização de recursos. Confirma que os casos de manutenção permanecem dentro dos limites de utilização definidos criando novos casos quando a taxa de utilização é muito alta e desativando casos subutilizados.
  - Recupera os limites de utilização.
  - `. sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_min_utilisation_threshold`a propriedade analisa o limite mínimo de utilização de espaço. O valor padrão é 40. Se a utilização de um caso de manutenção do local de trabalho estiver abaixo desse intervalo, ela será desativada. Ele é desativado quando atende a todos os critérios de desativação.

    Nota: Por exemplo, se um andar tiver apenas 1 reserva para um dia, somente 10% do espaço será otimizado para um andar selecionado. Este intervalo está abaixo do intervalo mínimo de utilização de limite de 40. Neste caso, o caso de manutenção está desativado. A desativação de um caso de manutenção também depende do tempo de intervalo de um trabalho agendado. Por exemplo, se o trabalho programado estiver programado para ser executado diariamente, os casos de manutenção que mostram otimização de pouco espaço serão removidos ou desativados pelo fluxo de trabalho de IA do agente. No entanto, se um trabalho agendado estiver programado para ser executado por hora, todos os casos de manutenção que mostram o valor de limite mínimo serão removidos ou desativados, exceto um. O sistema retém um caso de manutenção subutilizado antes de desativar todos os outros casos de manutenção programados para execução por hora. Quando os casos são desativados, o status muda para **Encerrado concluído** Na tabela Casos de manutenção do local de trabalho.

  - `. sn_wsd_maintenance.optmise_cleaning_max_utilisation_threshold`a propriedade analisa o limite máximo de utilização de um caso de manutenção. O valor padrão é 80. Se a utilização de um caso de plano de manutenção do local de trabalho estiver dentro desse intervalo ou for maior do que esse intervalo, um novo caso de manutenção será adicionado pelo fluxo de trabalho de IA do agente Otimizar atividades de limpeza. Um novo caso é adicionado para que as atividades de limpeza otimizadas sejam tratadas usando um único caso de manutenção. Um novo caso de manutenção pode processá-lo com eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimizar o fluxo de trabalho do agente das atividades de limpeza

Esta equipe de agentes do local de trabalho pode encontrar casos de manutenção em aberto e otimizá-los para atividades de manutenção do local de trabalho. Esses agentes podem otimizar um caso de manutenção com base na taxa de utilização de um local para o qual um caso de manutenção é criado.

Visão geral do fluxo de trabalho do agente de otimização das atividades de limpeza

Este fluxo de trabalho do agente de IA permite que as equipes do Workplace programem e gerenciem a limpeza e outros cronogramas de manutenção com base na utilização e otimização do espaço. Esta IA do agente recupera os dados de reserva do funcionário e o registro de visitantes planejados para um local e data específicos do escritório. Ele verifica o limite mínimo e máximo de utilização de espaço para ver se as solicitações de limpeza são necessárias. Desativa os casos quando um local mostra um valor de limite mínimo de utilização (abaixo de 40). Os agentes otimizam a programação de limpeza com base em como os funcionários do local de trabalho planejam usar um espaço ou local. Verifica o desperdício de espaço para proporcionar aos funcionários a melhor experiência no local de trabalho. Para obter mais informações, consulte Otimizar a visão geral do agente de atividades de limpeza.

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho Otimizar atividades de limpeza

Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**. Selecione **Otimizar as atividades de limpeza** Na lista de fluxos de trabalho de IA do agente disponíveis. A equipe de agentes otimiza um local com base no limite de utilização de espaço. Esta equipe de agentes busca casos de manutenção em aberto e os otimiza com base na taxa de limite de utilização. A otimização é feita no andar de um edifício selecionado de forma autônoma pelos agentes e não requer nenhuma aprovação necessária de um usuário do local de trabalho.

Nota: Os gerentes de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance.manager) e os administradores de manutenção do local de trabalho (sn_wsd_maintenance.admin) podem configurar este fluxo de trabalho de IA do agente.

Otimizar Atividades de limpeza Agentes de IA

Nome do agente com IA	Descrição
Agregador de casos Agente de IA	Este agente busca todos os casos de manutenção em aberto com base no ID do plano de manutenção. Cada caso de manutenção do local de trabalho representa um caso de limpeza ou manutenção de um local para um intervalo programado. A otimização é feita em um andar de um edifício selecionado. Ele busca todos os registros do plano de manutenção que atendem a determinados critérios. Por exemplo, ele busca um conjunto de planos de manutenção e procura casos que estão abertos nas próximas 48 horas. O estado dos casos deve estar em **Rascunho** , **Pronto** ou **Aguardando aprovação** . Para obter mais informações, consulte Criar e publicar planos de manutenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Otimizar Atividades de limpeza Agentes de IA

Nome do agente com IA	Descrição
	Este agente também considera as reservas do local de trabalho em um andar. Se um caso for aberto para manutenção do banheiro, o agente identificará o piso no qual o banheiro está localizado. Ele também considera o número de reservas do local de trabalho, registros de visitantes e atribuições de estações permanentes antes de recuperar o valor do limite de otimização de espaço.
Agente de IA da taxa de utilização	Este agente pode usar uma lista de casos de manutenção disponíveis para calcular a taxa de utilização de cada caso. Esta taxa de utilização é usada para otimizar os casos. Ele usa a calculadora de taxa de utilização para calcular a taxa de utilização.
Agente de IA do otimizador de casos	O otimizador de utilização de caso analisa casos agrupados por local, tipo de programação e data para otimizar a utilização de recursos. Confirma que os casos permanecem dentro dos limites de utilização definidos criando casos quando a utilização é muito alta e desativando casos subutilizados.

Otimizador de casos Agente de IA

O Agente de IA do otimizador de casos analisa casos agrupados por local, tipo de programação e data para otimizar a utilização de recursos. Ele verifica se os casos de manutenção permanecem dentro dos limites de utilização definidos. Cria casos de manutenção quando o limite de utilização é muito alto. Quando o limite de utilização é baixo, ele desativa os casos de manutenção para andares subutilizados. Ao desativar um caso de manutenção, esse agente garante disponibilidade mínima de caso para cada grupo de programação de manutenção. Retém pelo menos um caso de manutenção antes de desativar todos os casos de manutenção subutilizados. A saída do agente de IA da taxa de utilização é fornecida como entrada para este agente para otimização de espaço.

Agregador de casos Agente de IA

Este agente obtém todos os casos de manutenção em aberto com base no ID do plano de manutenção. Cada caso de manutenção do local de trabalho representa um caso de limpeza ou manutenção em um local por um determinado intervalo de tempo, também conhecido como programação. Este agente busca os casos de manutenção em aberto (IDs de registro do plano de manutenção) no sistema de gestão de manutenção.

Agente de IA da taxa de utilização

Este agente pode pegar uma lista de casos de manutenção disponíveis e calcular a taxa de utilização de cada caso. Esta taxa de utilização é usada para otimizar os casos. Este agente usa uma lista de casos de manutenção como entrada e calcula a taxa de utilização de locais para uma determinada programação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Automatizar o fluxo de trabalho do agente atualiza o mapa

Este agente de IA ajuda os administradores de mapas a configurar o mapa durante atualizações em massa para Mapeamento interno.

Automatizar visão geral do fluxo de trabalho de atualizações de mapa

O agente de IA recupera de forma autônoma as origens do arquivo CAD e retoma a tarefa de importação. Se a origem não for encontrada, o agente de IA moverá a tarefa para Aguardando entrada do usuário estado. Para obter mais informações sobre tarefas de importação, consulte Trabalhar em uma tarefa de importação.

O agente de IA executa autonomamente o seguinte:

- Recupera todas as origens do CAD carregado.
- Define a origem do CAD na tarefa de importação e retoma a tarefa.
- Move a tarefa para Aguardando entrada do usuário estado se a origem não for encontrada.

Automatizar fluxo de trabalho de atualizações de mapa

Para acessar o fluxo de trabalho Automatizar atualizações de mapa, siga estas etapas:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecionar **Automatizar atualizações de mapas**.
3. Selecione **Definir gatilho** para revisar os fatores do gatilho para este fluxo de trabalho do agente.
4. . **Exibição** A opção habilita o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Selecionar exibição.

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho Automatizar atualizações de mapa

. **Agentes de IA do Connect** A seção no fluxo de trabalho Descrever e conectar exibe os agentes de IA que estão trabalhando no fluxo de trabalho Automatizar atualizações de mapa.

Os seguintes agentes são usados no fluxo de trabalho Automatizar atualizações de mapa:

Conectar Agentes de IA

Nome do agente com IA	Descrição
Agente administrador do mapa	Este agente lida com qualquer coisa relacionada à configuração de Mapeamento interno.

Selecionar exibição

Na seção Selecionar uma exibição de IU, selecione **Exibição** Para exibir o painel do Now Assist. Os usuários do local de trabalho com now_assist_panel_role recebem notificações para a saída do caso de uso acionado. Quando a opção do painel do Now Assist está habilitada, a saída ou as notificações do agente com IA são exibidas no painel do Now Assist.

Nota: Para exibir a saída de um caso de uso acionado, você deve ter now_assist_panel_role.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione esta opção para receber e revisar notificações enviadas por agentes de IA no painel do Now Assist. Os agentes com IA enviam notificações para administradores de mapa no painel do Now Assist sobre atualizações nas tarefas de importação.

Tópicos relacionados

- Now Assist Agentes de IA
- Instalar Now Assist Agentes de IA
- Estúdio de agentes de IA

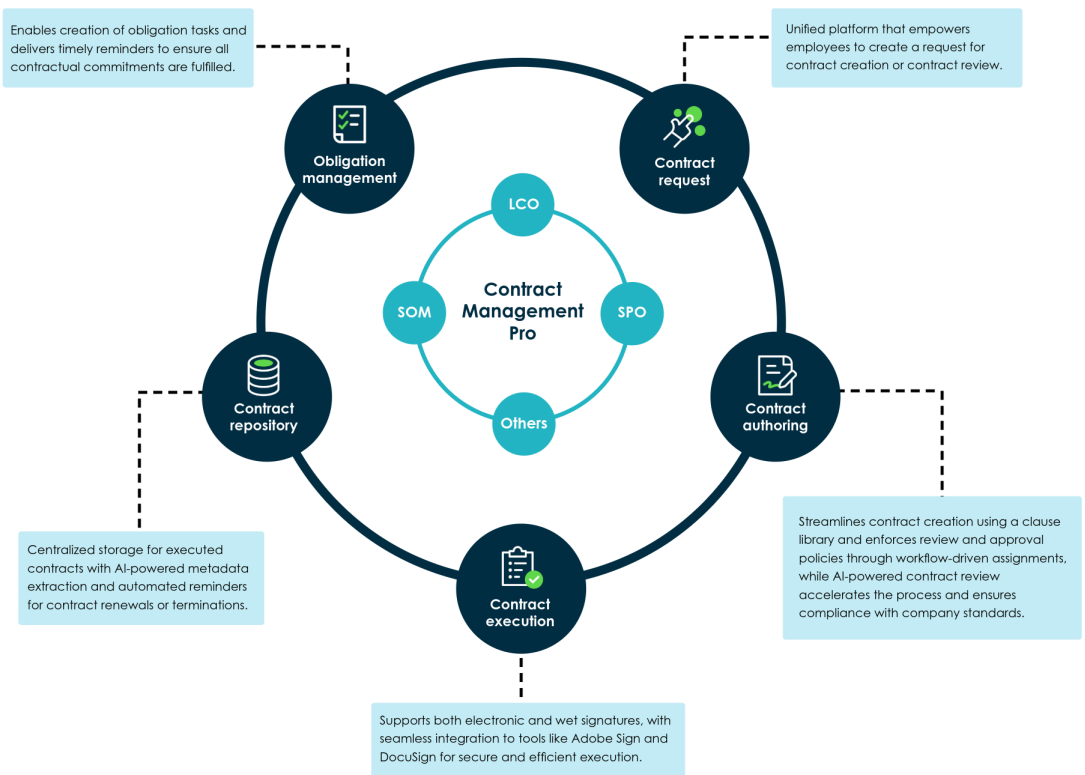
Gestão de contratos Pro

. ServiceNow® Gestão de contratos Pro a solução permite que você configure modelos de documento de contrato, cláusulas, variações de cláusula e inicie solicitações de contrato. Ele também oferece suporte a Now Assist extração de metadados e análise de contratos orientada, assinaturas eletrônicas, assinaturas eletrônicas e sistemas de armazenamento externo.

Você pode usar os widgets acionáveis em Espaço de contratos categorizar, priorizar e trabalhar com eficiência em solicitações de contrato.

Com Painel de contratos, você pode analisar as várias tendências de solicitação de contrato e também obter informações sobre o volume de solicitações de contrato que são tratadas por sua equipe.

Visão geral Gestão de contratos Pro

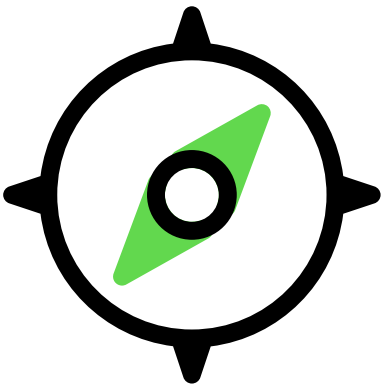


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

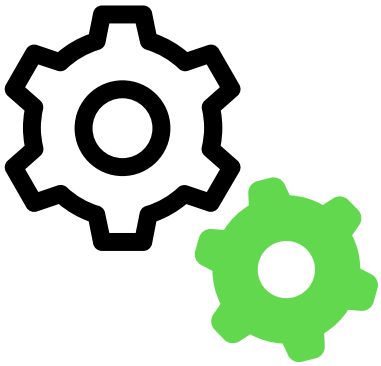
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Gestão de contratos Pro

Configurar



Instalar e configurar Gestão de contratos Pro

Uso



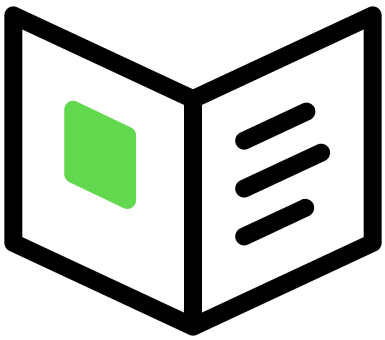
Usar Gestão de contratos Pro para enviar solicitações de contrato, gerencie modelos e cláusulas de documento, solicite assinaturas e use armazenamento externo

Gerenciar



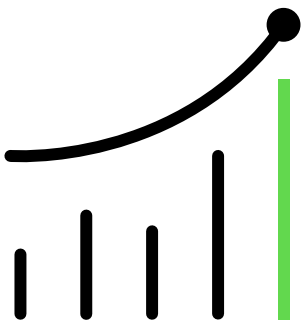
Gerencie modelos de contrato e contratos

Referência



Obter detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, instalados

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usar Now Assist em Gestão de contratos Para melhorar a produtividade do usuário usando a IA generativa

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Notas da versão

Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou. Consulte Notas de versão Gestão de contratos Pro .

Comunidade ServiceNow

Conecte-se com outro Gestão de contratos Pro usuários em Comunidade da ServiceNow .

Central de sucesso do cliente

Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em Central de sucesso do cliente .

ServiceNow University

Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira do ServiceNow University .

Portal de erros conhecidos

Saiba mais sobre erros conhecidos específicos, junto com soluções alternativas, se houver, no Portal de erros conhecidos .

Explorando Gestão de contratos Pro

Saiba mais sobre Gestão de contratos Pro por meio de um fluxo de trabalho de amostra e revise os benefícios que ele pode oferecer.

Visão geral Gestão de contratos Pro

Gestão de contratos Pro a solução permite que você configure modelos de documento de contrato, cláusulas, variações de cláusula e inicie solicitações de contrato. Ele também oferece suporte a Now Assist extração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de metadados e análise de contratos orientada, assinaturas eletrônicas, assinaturas eletrônicas e sistemas de armazenamento externo.

Gestão de contratos Pro usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador principal de contratos	O administrador de contratos gerencia registros de contrato, funções de usuário e configurações do sistema.
Configurador principal de contratos	O configurador de contratos gerencia as configurações relacionadas ao Contract Management Pro. Eles configuram modelos de contrato, sistemas externos e regras de configuração.
Executante principal dos contratos	O executante do contrato inicia ações ao cumprir uma execução de contrato atribuída. Isso inclui tarefas como criar revisões, adicionar signatários e cancelar atribuições de signatário.
Usuário Core de contratos	Os usuários do contrato iniciam e rastreiam a execução do contrato.
Revisor do contrato	Os revisores de contrato revisam documentos de contrato, rastreiam tarefas de revisão e usam a biblioteca de cláusulas para adicionar cláusulas apropriadas.
Visualizador de relatórios de contrato	O visualizador de relatórios de contratos exibe relatórios de contratos, analisa tendências de contratos e oferece suporte à tomada de decisões orientada por dados.
Fornecedor do relatório de contrato	O fornecedor de relatórios de contrato publica relatórios no Painel de contratos.
Usuário da obrigação	O usuário de obrigação envia a solicitação de obrigação.
Executante da obrigação	O executante da obrigação inicia ações ao cumprir uma obrigação. Isso inclui tarefas como criar obrigações, aprovar, rejeitar ou cancelar tarefas de obrigação.
Administrador de obrigações	Fornece acesso administrativo à gestão de obrigações e aos dados subjacentes.

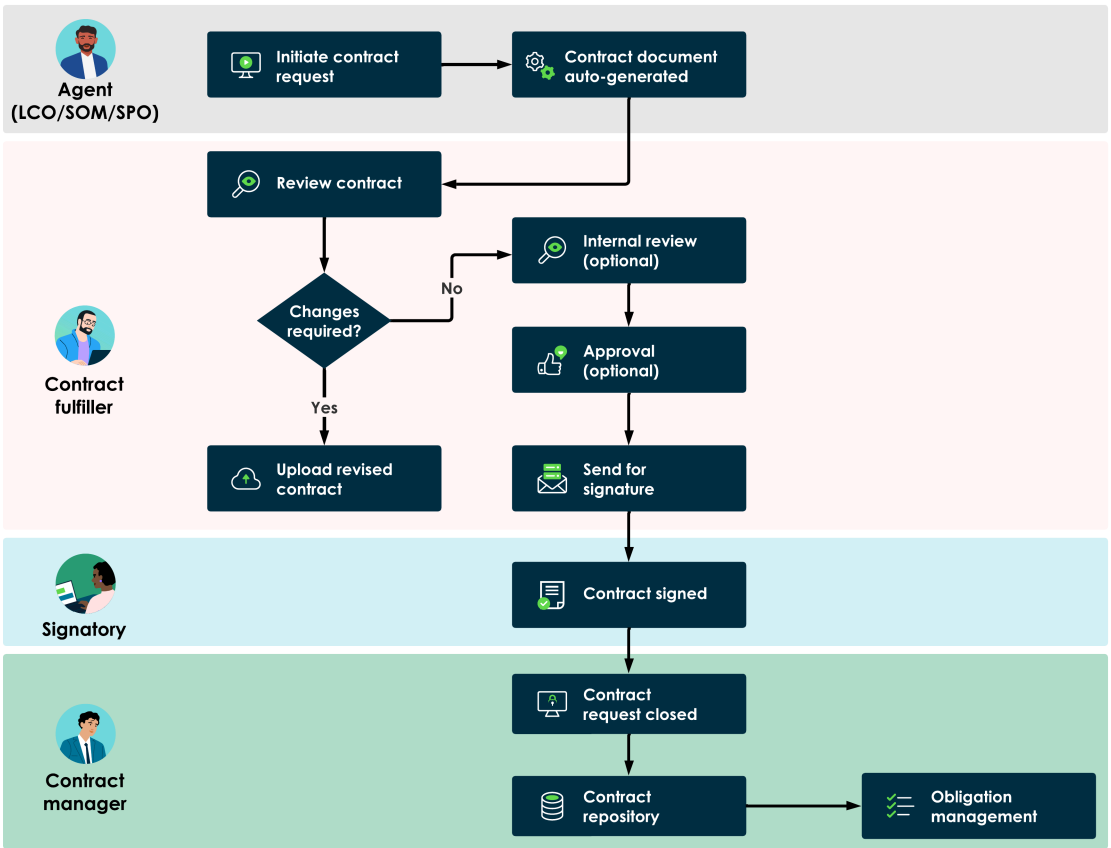
Fluxo de trabalho de solicitação de contrato de autoatendimento

A imagem a seguir fornece uma visão geral das solicitações de contrato de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de solicitação de autoatendimento



1. O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato.
2. Um documento de contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e os metadados, cláusulas, signatários e tabelas são adicionados dinamicamente de acordo com condições predefinidas.
3. O executante do contrato exibe o documento do contrato e executa uma das seguintes ações:
   a. Se nenhuma mudança for necessária, obterá aprovação das partes interessadas. Envia o documento do contrato para assinatura.
   b. Se alguma mudança for necessária, carregará uma nova revisão do documento e obterá aprovação das partes interessadas antes de enviá-lo para assinatura.
4. Se algum signatário recusar o documento, ele será enviado de volta ao solicitante para ser retrabalhado e a revisão será enviada para assinatura.
5. Depois que todos os signatários tiverem aprovado o documento. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação de contrato.
6. O contrato assinado é armazenado no ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

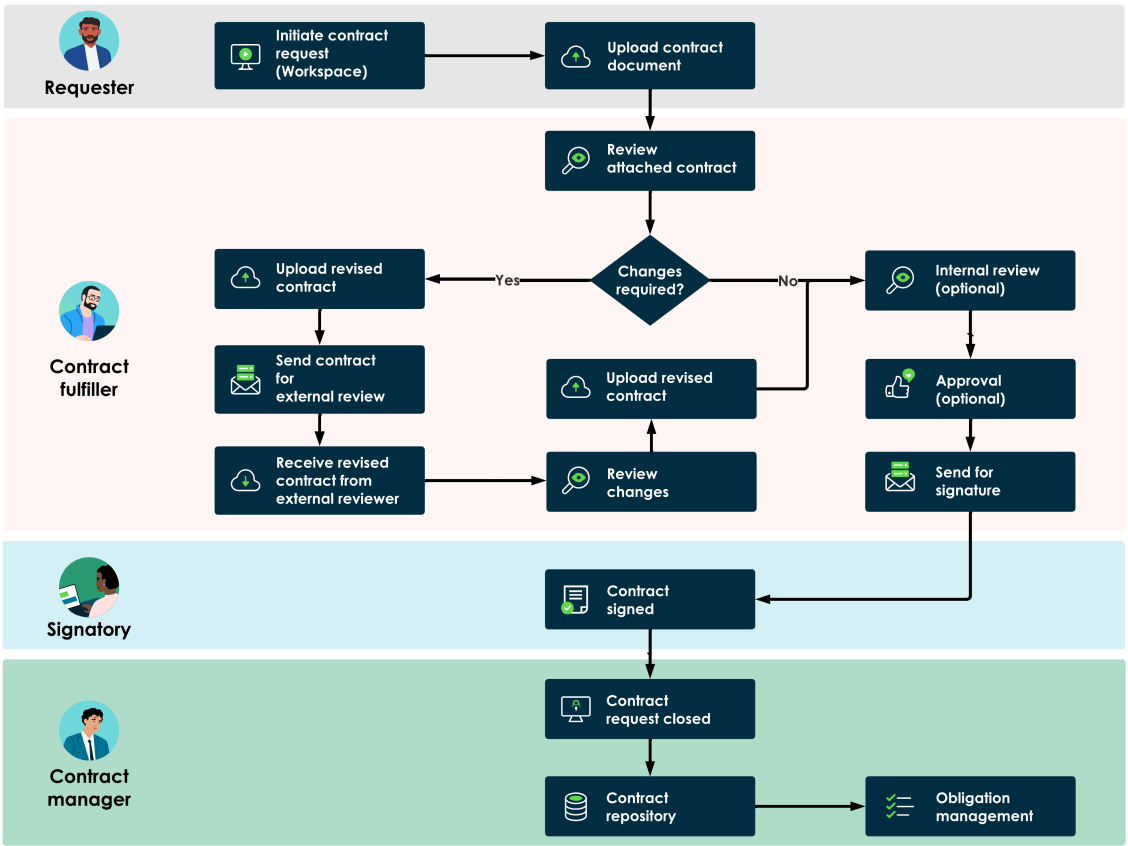
Fluxo de trabalho de solicitação de contrato não atendido automaticamente

A imagem a seguir fornece uma visão geral das solicitações de contrato não atendidas automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de solicitação não atendida automaticamente



Um fluxo de trabalho para solicitação de contrato não atendida automaticamente pode progredir da seguinte forma:

1. O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato no espaço.
2. O solicitante do contrato carrega um único contrato ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
3. O executante do contrato exibe o documento do contrato anexado à solicitação do contrato.
4. Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
5. O executante do contrato exibe o documento do contrato e executa uma das seguintes ações:
   a. Se nenhuma mudança for necessária, obterá aprovação das partes interessadas. Envia o documento do contrato para assinatura.
   b. Se alguma mudança for necessária, modifica o documento do contrato, obtém aprovação interna ou ad-hoc, se necessário. Carrega a nova revisão do documento do contrato e envia para assinatura.
6. Se houver vários documentos de contrato, o executante do contrato se prepara para assinaturas especificando o pedido. Se houver uma assinatura eletrônica, o executante do contrato adicionará os campos obrigatórios e enviará o documento do contrato para assinatura.
7. Os signatários revisam o documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se nenhuma mudança for necessária, o documento do contrato será assinado por todos os signatários.
- Se alguma mudança for necessária, a assinatura será recusada e o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.

8. O contrato assinado é armazenado no ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Benefícios do Gestão de contratos Pro

Benefícios do Gestão de contratos Pro

Recurso	Benefício	Usuários
Modelos de documento do Word	Configure modelos de documento do Word para contrato para simplificar e reduzir a necessidade de retrabalho e manter a uniformidade nos documentos de contrato gerados. Configure a geração de conteúdo dinâmico por meio de mapeamentos e condições para cláusulas e tabelas.	Configurador de contratos
Gestão de cláusulas	Gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula. Use variações de cláusula para colocar dinamicamente o conteúdo em um contrato, dependendo das condições especificadas.	Configurador de contratos
Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos	Use documentos do Microsoft Word para adicionar controles de conteúdo que atuam como espaços reservados para o conteúdo. Os modelos do Word são mais fáceis de revisar, marcar e modificar.	Configurador de contratos
Solicitações de contrato de autoatendimento e não autoatendimento	Iniciar solicitações de contrato de autoatendimento ou não autoatendimento.	Usuário do contrato
Gestão de obrigações	Rastreie e gerencie obrigações contratuais para ajudar a garantir a conformidade e minimizar os riscos.	Executante da obrigação ou usuário da obrigação
Configurando aplicações externas para Gestão de contratos Pro	Integração com armazenamento externo e provedores de assinatura eletrônica.	Configurador de contratos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Gestão de contratos Pro

Recurso	Benefício	Usuários
Painel de contratos	Obtenha informações sobre o volume de solicitações de contrato que são tratadas por sua equipe.	Executante do contrato
Espaço de contratos	Trabalhe com widgets acionáveis para categorizar, priorizar e trabalhar com eficiência em solicitações de contrato.	Usuário do contrato ou executante do contrato
Now Assist em Gestão de contratos	Use o Now Assist na Gestão de contratos para analisar contratos para cláusulas ausentes e fora do padrão e extrair informações de contratos assinados para adicionar ao repositório de contratos.	Executante do contrato do Now Assist

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de contratos Pro, consulte:

- Configuração da Gestão de contratos Pro
- Como usar o Gestão de contratos Pro
- Now Assist em Gestão de contratos
- Gestão de Gestão de contratos Pro
- Referência do Gestão de contratos Pro

Gestão de cláusulas

A gestão de cláusulas permite gerenciar com eficácia uma biblioteca de cláusulas, variações de cláusula e modelos de documento do Word.

Cláusula

Uma cláusula é uma coleção de variações de cláusula, que contém um bloco de conteúdo.

As cláusulas são armazenadas em uma biblioteca de cláusulas, a partir da qual você pode inseri-las em modelos de contrato. Você pode criar e adicionar variações de cláusula ao criar um modelo de contrato ou adicioná-las posteriormente. Para obter mais informações, consulte Criar ou editar uma cláusula de contrato.

Variações da cláusula

Uma variação de cláusula é um bloco de conteúdo que pode ser adicionado dinamicamente ao documento do contrato, eliminando a necessidade de vários modelos para o mesmo tipo de solicitação. Por exemplo, digamos que, para um documento de contrato de Acordo de confidencialidade, somente uma seção precise ser alterada com base na região geográfica da entidade signatária. Você criaria vários modelos de documento com conteúdo idêntico, com a única diferença sendo o conteúdo relacionado ao local. Agora você pode usar as variações de cláusula baseadas em condição para criar apenas um modelo de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que pode gerar documentos para locais diferentes. Para obter mais informações, consulte Configure cláusulas dinâmicas para modelos de contrato.

Benefícios da Gestão de cláusulas

- Gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula usando a Gestão de cláusulas.
- Use variações de cláusula para colocar dinamicamente o conteúdo em um contrato, dependendo das condições especificadas.
- Use modelos de contrato para gerar contratos dinamicamente para diferentes condições em vez de ter que criar contratos para diferentes circunstâncias manualmente.
- Adicione cláusulas da biblioteca de cláusulas à revisão do contrato durante a criação ou negociação.

Modelos de documento do Word

Microsoft Word o modelo de contrato baseado permite que você crie modelos usados para gerar contratos ou documentos de acordo com uma solicitação enviada.

Modelos de documento do Word

Economize tempo e o trabalho manual de preencher documentos de contrato ou cartas padrão do zero para cada solicitação usando modelos de contrato ou documento para gerá-los. Os modelos de documento do Word podem ser usados por unidades de negócios para gerar um documento de contrato com conteúdo predefinido quando um funcionário envia uma solicitação de contrato. Por exemplo, você pode criar um modelo de contrato para Acordo de confidencialidade para gerar um documento de contrato de acordo de confidencialidade. Para obter mais informações, consulte Criação de um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Recursos do Modelos de documentos do Word

- Suporte para modelos de contrato em Microsoft Word Formato para documentos de contrato padrão, como acordos de não divulgação (NDA).
- Suporte a controles de conteúdo de campo, cláusula, signatários e tabela que atuam como espaços reservados para conteúdo no modelo de documento.

Benefícios do Modelos de documentos do Word

- Modelos de documento em Microsoft Word São mais fáceis de revisar, marcar e modificar do que os modelos PDF e HTML.
- Os modelos de documento reduzem a necessidade de retrabalho e mantêm a uniformidade entre os documentos.
- Capacidade de configurar a geração de conteúdo dinâmico por meio de mapeamentos e condições para cláusulas e tabelas.

Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos permitem que você adicione controles de conteúdo em um Microsoft Word documento em ambos Windows e. macOS sistemas. Os controles de conteúdo atuam como espaços reservados para o conteúdo em um modelo de documento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Microsoft Word suplemento para ServiceNow Recursos de contratos

- Suporte para adicionar controles de conteúdo para campos, cláusulas e signatários que atuam como espaços reservados para conteúdo no modelo de documento.
- Suporte para adicionar controles de conteúdo em ambos Windows e. macOS sistemas que usam versões para desktop ou on-line do Microsoft Word.

Microsoft Word suplemento para ServiceNow Benefícios dos contratos

. Microsoft Word o suplemento permite que você adicione controles de conteúdo em ambos macOS bem como em Windows, enquanto adicionar controles de conteúdo manualmente funciona somente em Windows sistema.

Para obter mais informações sobre controles de conteúdo e como configurar o modelo de contrato, consulte Adicione controles de conteúdo do documento usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos e. Criação de um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Solicitações de contrato de autoatendimento e não autoatendimento

Gestão de contratos Pro oferece suporte à inicialização de autoatendimento e. não autoatendimento solicitações de contrato.

A principal diferença entre autoatendimento e. não autoatendimento solicitações de contrato é o uso de próprio papel ou papel de terceiros para gerar documentos de contrato .

Solicitações de contrato de autoatendimento

As solicitações de contrato de autoatendimento são atendidas usando os modelos de contrato baseados nos da empresa próprio papel. Usando modelos de contrato, você economiza tempo e o trabalho manual de preencher documentos de contrato ou cartas padrão do zero para cada solicitação. Além disso, os modelos de contrato garantem que as diretrizes de contrato da empresa sejam seguidas mantendo a consistência. Por exemplo, você pode criar um modelo de contrato para um acordo de não divulgação para gerar um documento de contrato de acordo de não divulgação. Para obter mais informações, consulte Usar solicitação de contrato de autoatendimento.

Solicitações de contrato não atendidas automaticamente

Solicitações de contrato não atendidas por autoatendimento são solicitações para revisar documentos de contrato com base em papel de terceiros. Você não precisa criar e configurar nenhum modelo de contrato para solicitações de contrato em papel de terceiros. Solicitações de contrato não atendidas automaticamente oferecem suporte à revisão de vários contratos e documentos de suporte a partir de uma única solicitação. Para obter mais informações, consulte Usar solicitação de contrato não atendida automaticamente.

Configuração da Gestão de contratos Pro

Configurar dados básicos para Gestão de contratos Pro para gerenciar com eficácia o ciclo de vida do contrato da sua organização.

Instalar Gestão de contratos Pro

Instale o aplicativo Gestão de contratos Pro. As instalações da aplicação relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins, se ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Revise Gestão de contratos Pro lista de aplicações (sn_cm_pro) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Gestão de contratos Pro:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte #unique_4025.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de contratos Pro(sn_cm_pro) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Como administrador, configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos serão instalados quando você instalar Gestão de contratos Pro. Você precisa configurá-lo para estar disponível no Microsoft Word como um suplemento.

O vídeo a seguir orienta você pelo processo de configuração do Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos em macOS.

https://player.vimeo.com/video/1103595090?h=80fc82c814&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação global do cabeçalho de resposta Content-Security-Policy esteja inativa e que a aplicação Complemento do Microsoft Word para Contratos da ServiceNow esteja ativa. Para obter mais informações, consulte Configurar cabeçalhos de resposta HTTP .

Tradução automática

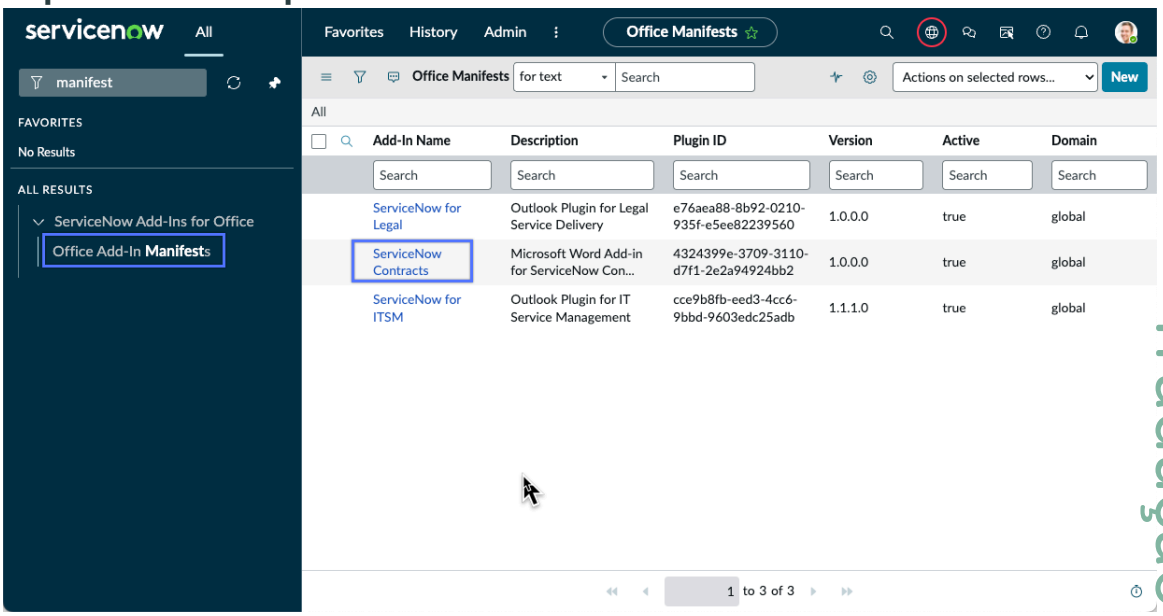
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

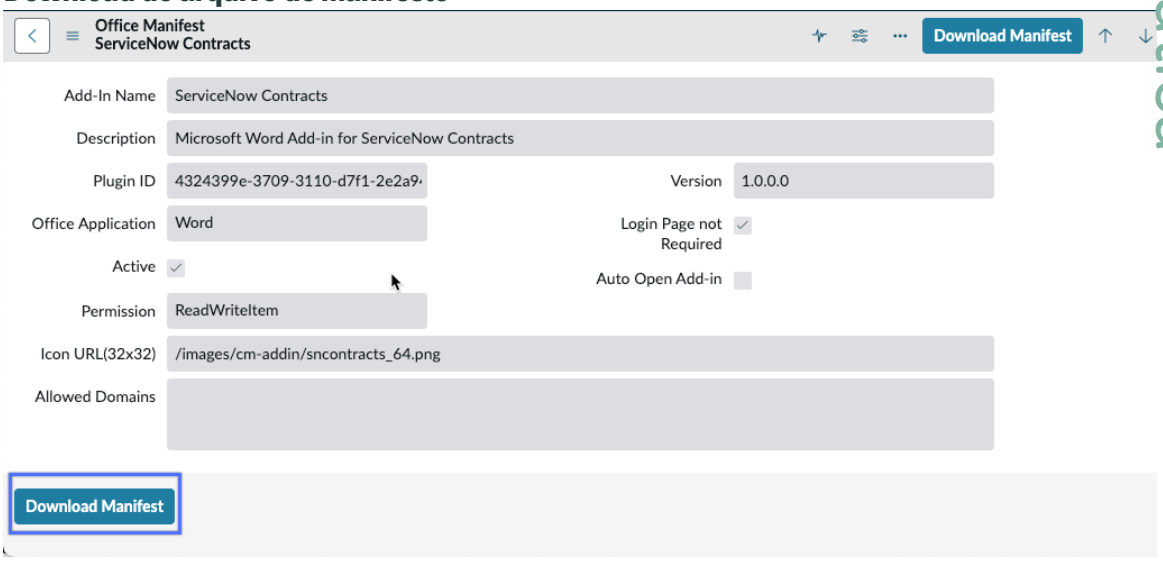
1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Contratos da ServiceNow** .

Arquivo de manifesto para ServiceNow Contratos



3. . ServiceNow A instância está configurada com login de Single Sign-on (SSO), limpe **Página de login não necessária** clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** .
4. Selecione **Download do manifesto** para baixar o arquivo.

Download do arquivo de manifesto



5. . ServiceNow A instância está configurada com login Single Sign-on (SSO), atualize o arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Abra o arquivo de manifesto.

b. Localize `AppDomains` elemento.

c. Adicione um `AppDomain` E insira o URL do host SSO dentro dele.
Exemplo

```
<AppDomains>
<AppDomain><Instance URl></AppDomain>
<AppDomain><SSO Host URl></AppDomain> <!-- Enter the host URL only, e.g.,
 www.<sso provider>.com -->
</AppDomains>
```

d. Salve o arquivo de manifesto.

6. Configure o suplemento.

Sistema	Etapas
macOS	**a.** Copie o arquivo de manifesto para / Users/<user-id>/Library/Contêine– res/com.microsoft.Word/Data/Docu– ments/wef diretório. **b.** Aberto Microsoft Word. **c.** Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo. **d.** Navegar até **Inserir** > **Meus suplementos**. **e.** Selecione **Contratos da ServiceNow** . **f.** Navegue até o menu **Página inicial** . **Nota:** Para se conectar a várias instâncias usando Microsoft Word suplemento, adicione os arquivos de manifesto correspondentes ao wef Em seu sistema e certifique-se de que ca- da arquivo de manifesto contenha um ID ex- clusivo.
Windows	**a.** Publique o arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Office Add-ins com o manifesto de app unificado para Microsoft 365 em Microsoft Office 365. **b.** Aberto Microsoft Word. **c.** Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo **d.** Navegue até o menu **Inserir** > **Meus suple mentos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sistema	Etapas
	e. Selecione **Contratos da ServiceNow** para adicionar o suplemento. **f.** Navegue até **Página inicial** menu.
Microsoft Word On-line	**a.** Aberto Microsoft Word on-line. **b.** Na faixa de opções Página inicial, selecione **Suplementos** > **Mais suplementos**. Os suplementos são exibidos. **c.** Navegue até **GERENCIADO PELO ADMINISTRADOR** . **d.** Selecione **Carregar meu add-in** . **e.** No pop-up Carregar suplemento, navegue e selecione o arquivo de manifesto. **f.** Selecione **Carregar**. A tela Confirmação de carregamento é exibida.

Resultado
. **Contratos da ServiceNow** O suplemento está disponível na faixa de opções Página inicial.

Configurar Base para contratos em Gestão de contratos Pro

Como configurador de contratos, crie e gerencie vários componentes necessários para gerar documento de contrato quando uma solicitação de contrato é enviada.

Execute as tarefas a seguir para criar e gerenciar as cláusulas, as variações de cláusula e os modelos de contrato que serão usados para gerar um documento de contrato em Gestão de contratos Pro.

Crie um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato e associe-o a um modelo de contrato.

Configure modelos de contrato para uma solicitação de contrato em Gestão de contratos Pro

Crie um modelo de contrato do tipo .docx que possa ser usado ao enviar uma solicitação de contrato para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido.

Configure cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contêm variações de cláusula para condições predefinidas.

Defina uma regra de signatário interno

Defina um usuário como uma regra de signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para adicionar automaticamente ao documento de contrato para uma solicitação.

Criar categorias de modelo de documento

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

Crie uma configuração de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina o repositório de contratos onde os contratos serão armazenados e mapeie os dados a serem adicionados ao documento do contrato.

Crie um tipo de contrato

Como configurador de contratos, crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato e associe-o a um modelo de contrato.

Antes de Iniciar

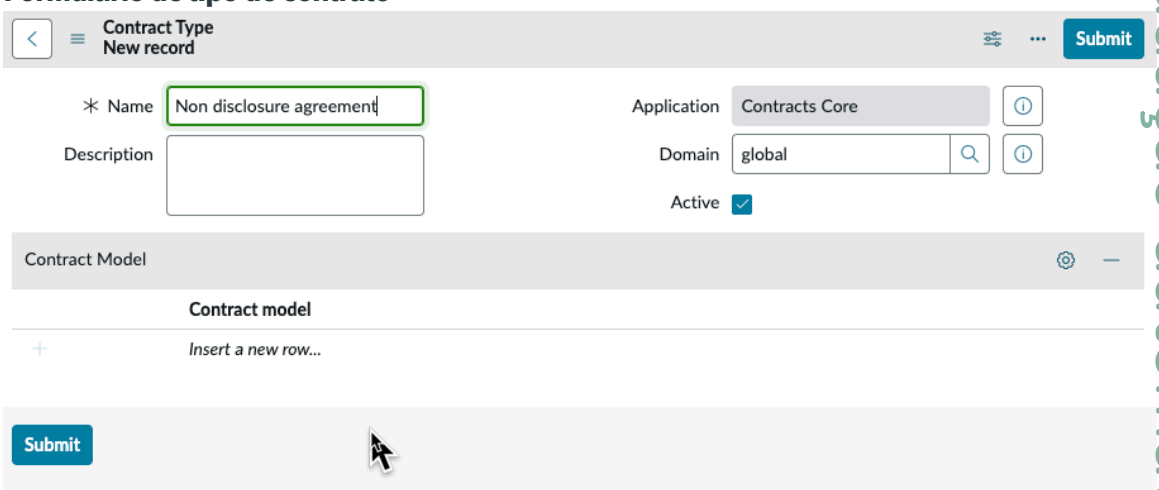
Certifique-se de que a aplicação esteja no escopo global.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Tipos de contrato**.
2. Criar ou modificar um tipo de contrato.
   - Para criar um tipo de contrato, selecione **Novo** .
   - Para modificar um tipo de contrato existente, abra o tipo de contrato na lista.

Formulário de tipo de contrato



3. Em **Nome** insira um nome exclusivo para o tipo de contrato.
4. . **Descrição** insira uma descrição para o tipo de contrato.
5. Selecione **Ativo** para habilitar este tipo de contrato.
   Somente os tipos de contrato ativos estão disponíveis para uso em modelos de documento, repositório de contratos e solicitações de contrato.
6. Adicionar modelo de contrato.
   a. Na lista integrada Modelo de contrato, clique duas vezes **Insira uma nova linha** .
   b. Ícone Pesquisar usando lista ( ).
   A lista de modelos de contrato é exibida.
   c. Selecione o modelo de contrato na lista ou crie um novo.

Nota: Mapeie somente um modelo de contrato para um tipo de contrato. Um erro será exibido ao tentar salvar o registro de tipo de contrato após adicionar mais de um modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Salve o tipo de contrato.
   - Para salvar um novo tipo de contrato, selecione **Enviar** .
   - Para salvar as mudanças em um tipo de contrato existente, selecione **Atualização** .

Resultado
O tipo de contrato associado a um modelo de contrato é criado.

Configure o mapeamento de campo para vinculação de contrato primário-secundário

Selecione o tipo de contrato secundário e configure o mapeamento de campo primário-secundário para herdar os campos mapeados do contrato primário ao vincular.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O vídeo a seguir orienta você pelo processo de configuração do mapeamento de campo primário-secundário para herdar campos mapeados quando vinculados.

https://player.vimeo.com/video/1101939047?h=05c71f2ee4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

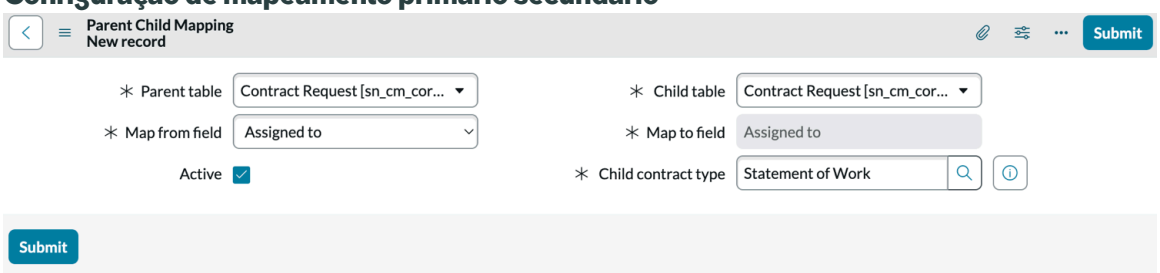
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode configurar um tipo de contrato secundário para um tipo de contrato e mapear os campos para herdar automaticamente valores do contrato primário quando vinculado. Um tipo de contrato pode ter vários tipos de contrato secundário e mapeamentos de campo. Você pode mapear um campo de cada vez.

. **Vincular e herdar campos** O botão na janela Vincular contrato está disponível somente quando você configura o mapeamento primário-secundário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Tipos de contrato**.
2. Selecione o tipo de contrato para o qual você deseja configurar um tipo de contrato secundário.
3. Na lista relacionada Mapeamentos secundários primários, selecione **Novo** .
4. No formulário Mapeamento primário secundário, configure o tipo de contrato secundário e mapeie os campos.

Configuração de mapeamento primário secundário



Formulário de mapeamento primário secundário

Campo	Descrição
Tabela primária	Tabela da qual os campos serão copiados para um tipo de contrato secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela secundária	Tabela para a qual os campos são copiados.
Mapear de campo	Campo na tabela primária que é copiado para um tipo de contrato secundário.
Mapear para campo	Campo na tabela secundária que herda o campo da tabela primária.
Tipo de contrato secundário	Tipo de contrato secundário para o tipo de contrato selecionado.

5. Selecione **Enviar**.
6. No formulário Tipo de contrato, selecione **Atualização** .

Resultado
O mapeamento primário secundário é configurado e os valores dos campos primários mapeados são herdados pelo contrato secundário quando vinculados.

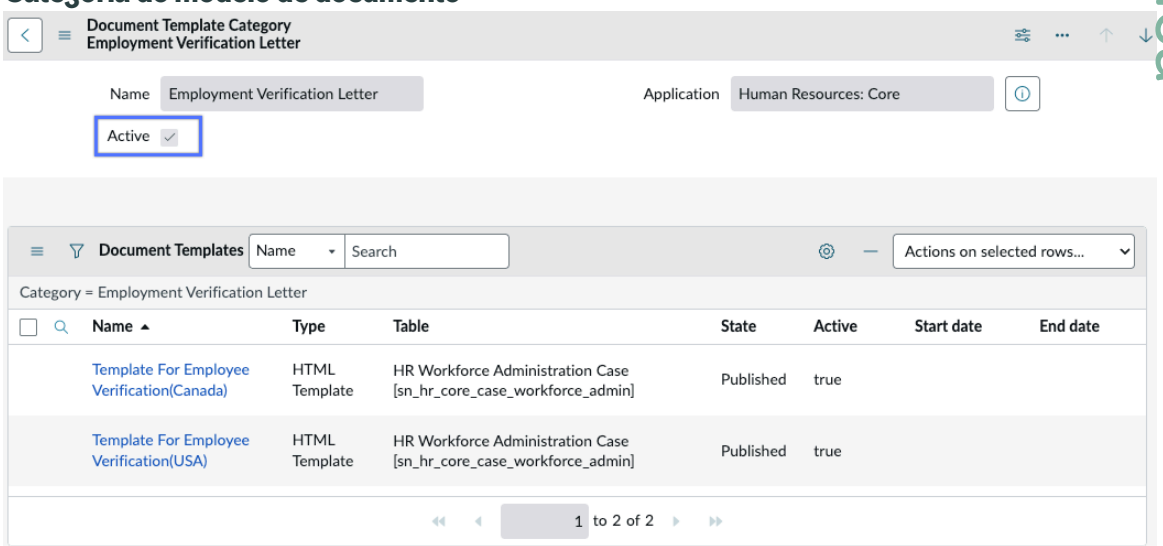
Criar categorias de modelo de documento

Como configurador de contratos, crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade. Por exemplo, uma categoria de modelo de documento de NDA-Japão pode agrupar acordos de não divulgação para o Japão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Categorias do modelo de documento**.
2. Em **Nome** , insira o nome da categoria.
3. Selecione **Ativo** para tornar a categoria ativa.

Categoria do modelo de documento



4. Selecione **Enviar** para salvar a categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A categoria de modelo de documento está ativada e pode ser associada a um modelo de documento.

Permita que os usuários exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades

Como um configurador de contratos, especifique as funções do usuário para permitir que os usuários exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades das solicitações de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

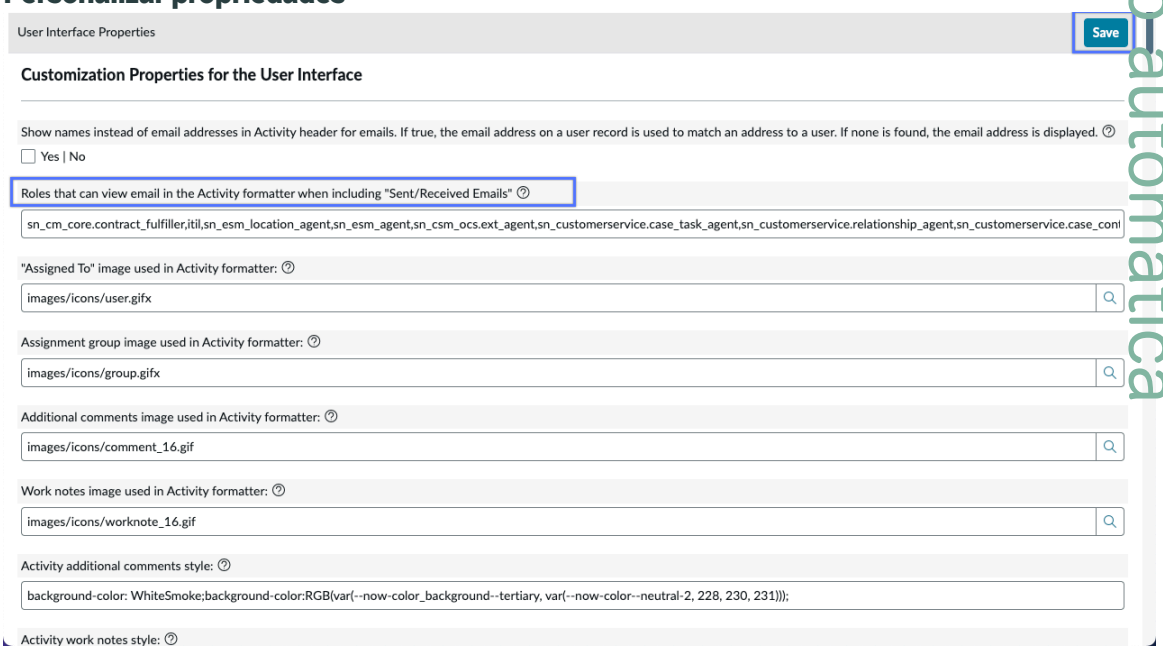
Procedimento

Especifique as funções de usuário para um usuário.

- Adicione função usando a interface do usuário (IU).
  a. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
  b. Em **Funções que podem exibir e-mail no formatador de atividades ao incluir "E-mails enviados/recebidos"** campo propriedade, adicione funções para as quais você deseja habilitar a exibição de detalhes de e-mail enviados no fluxo de atividades. Use o separador de vírgulas ao adicionar funções adicionais.

  Por exemplo, para permitir que os executantes do contrato exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades, adicione `sn_cm_core.contract_fulfiller` .

Personalizar propriedades



  c. Selecione **Save** (Salvar).
- Adicione função à propriedade do sistema.
  a. Selecione **Todos** menu.
  b. Na barra de pesquisa, insira `sys_properties.list` .
  c. Em **Nome** , pesquise `glide.ui.activity.email_roles` propriedade.

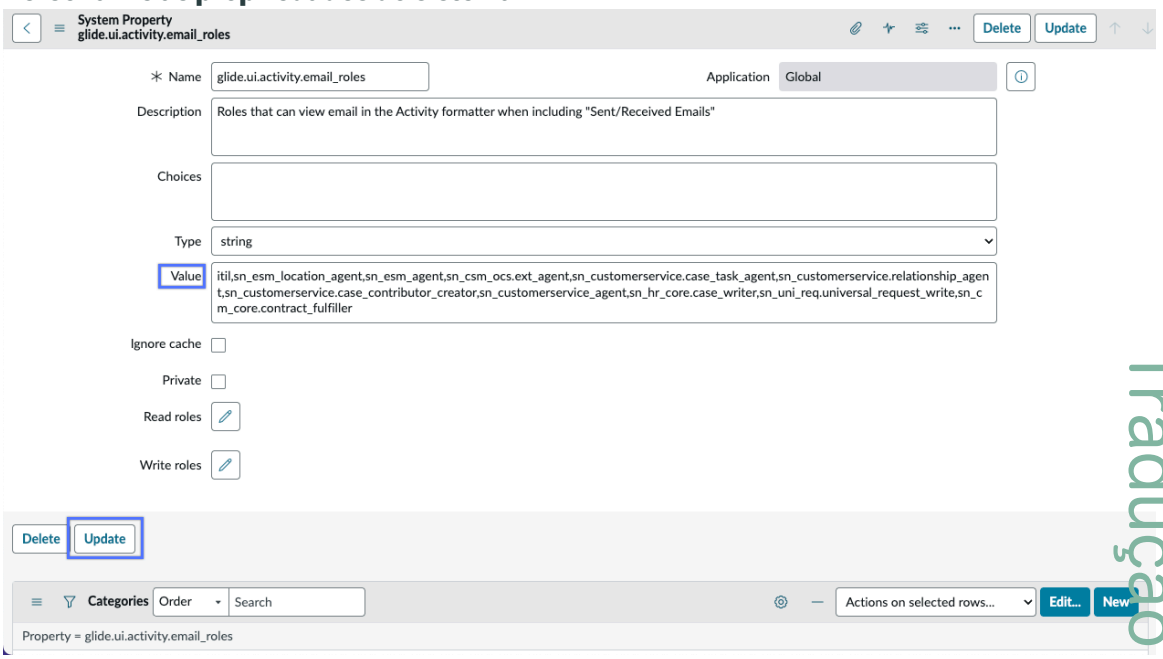
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Em **Valor** adicione funções para as quais você deseja habilitar a exibição de detalhes de e-mail no fluxo de atividades. Use o separador de vírgulas ao adicionar funções adicionais.

Por exemplo, para permitir que os executantes do contrato exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades, adicione `sn_cm_core.contract_fulfiller` .

Personalize as propriedades do sistema



e. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Todos os usuários com a função de usuário que foi adicionada à propriedade do sistema podem exibir detalhes de e-mail no fluxo de atividades de uma solicitação de contrato.

Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Como configurador de contratos, ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão para contratos assinados eletronicamente.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado um provedor de assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de assinatura eletrônica.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Este recurso é aplicável somente para contratos assinados eletronicamente.

O certificado de conclusão fornecido por DocuSign ou Adobe Sign inclui a trilha de auditoria com os detalhes do carimbo de data/hora sobre cada ação do signatário durante uma assinatura eletrônica. A trilha de auditoria garante o não repúdio e resolve todas as objeções.

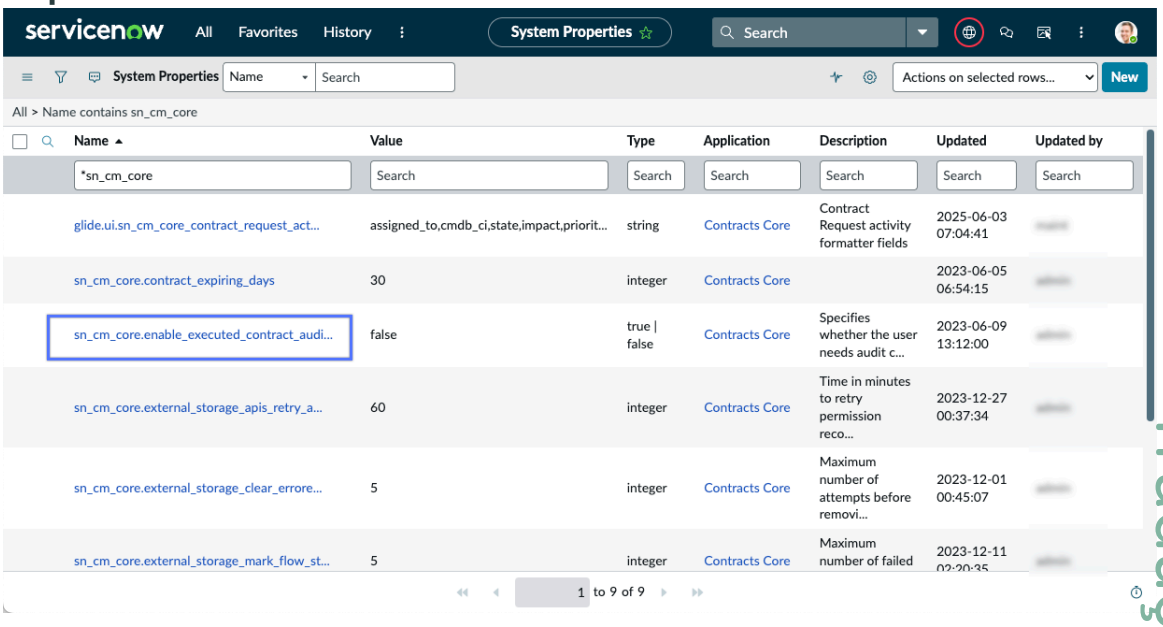
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
2. Em **Nome** , pesquise `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate` propriedade.

Propriedade do certificado de auditoria



3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o. **Valor** campo para `verdadeiro` .
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Um certificado de conclusão será emitido para o contrato assinado eletronicamente.

Configure a duração da pausa da assinatura ao modificar os signatários

Configure a duração pela qual um fluxo de trabalho de assinatura é pausado quando os signatários são modificados para um fluxo de trabalho de assinatura em andamento.

Antes de Iniciar

As opções Modificar signatários e Retomar assinatura permitem que um executante do contrato pause um processo de assinatura em andamento para adicionar, remover, modificar ou reordenar signatários pendentes.

Se o processo de assinatura não for retomado dentro do limite de tempo configurado definido pela propriedade do sistema, as mudanças feitas nos signatários serão revertidas automaticamente e o processo de assinatura será reiniciado do estado anterior.

Função necessária: sn_cm_core.contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta propriedade é aplicável somente ao fluxo de trabalho de assinatura úmida e fluxo de trabalho de assinatura eletrônica com DocuSign integração.

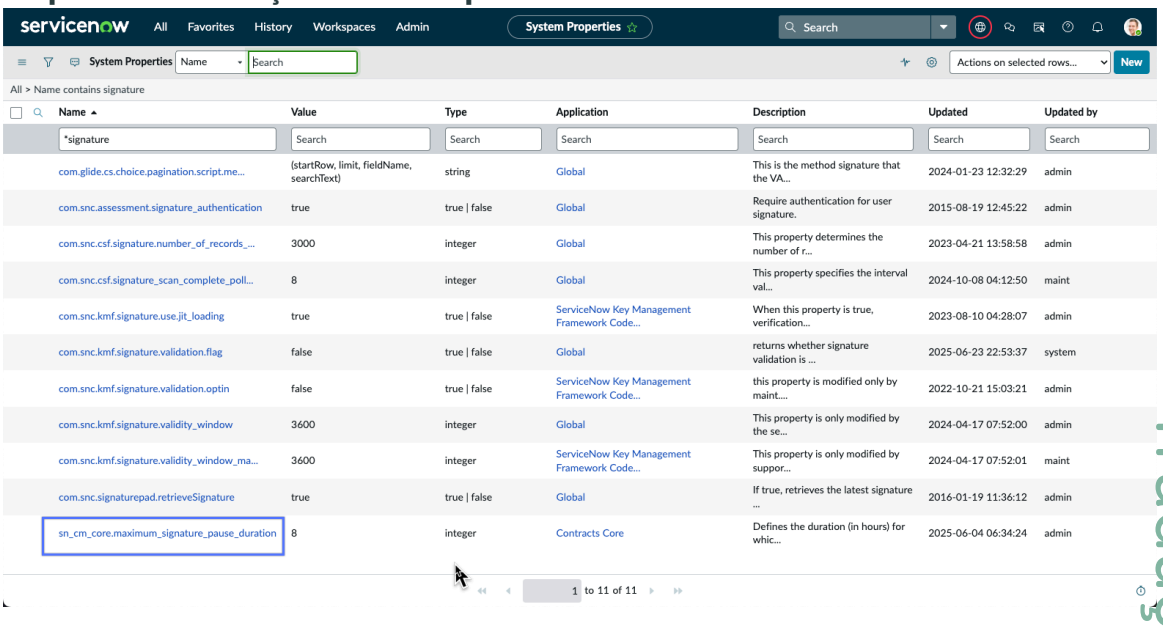
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
2. Em **Nome** , pesquise `maximum_signature_pause_duration` propriedade.

Propriedade de duração máxima da pausa da assinatura



3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o. **Valor** campo com a duração de tempo durante o qual o processo de assinatura é pausado.
   - O valor mínimo que pode ser definido é 8 horas e o máximo é 24 horas. A duração padrão é definida como 8 horas.
   - O valor de 8 horas será considerado se o valor configurado estiver fora do intervalo permitido.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A duração do tempo de pausa da assinatura é definida. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho de assinatura, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato e. Modicar signatários.

Configure condições para enviar notificações de lembrete para contratos expirando

Configure regras de repositório de contratos para determinar as condições de expiração sob as quais as notificações de lembrete para contratos expirando são enviadas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações por e-mail estão disponíveis para as seguintes condições de expiração de contrato no sistema de base:

- Expirado - o lembrete de notificação por e-mail não é enviado e o nível de expiração no contrato é definido como expirado.
- Dentro de 7 dias - o lembrete de notificação por e-mail é enviado sete dias antes da expiração do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Dentro de 15 dias - O lembrete de notificação por e-mail é enviado 15 dias antes da expiração do contrato.
- Dentro de 30 dias - O lembrete de notificação por e-mail é enviado 30 dias antes da expiração do contrato.

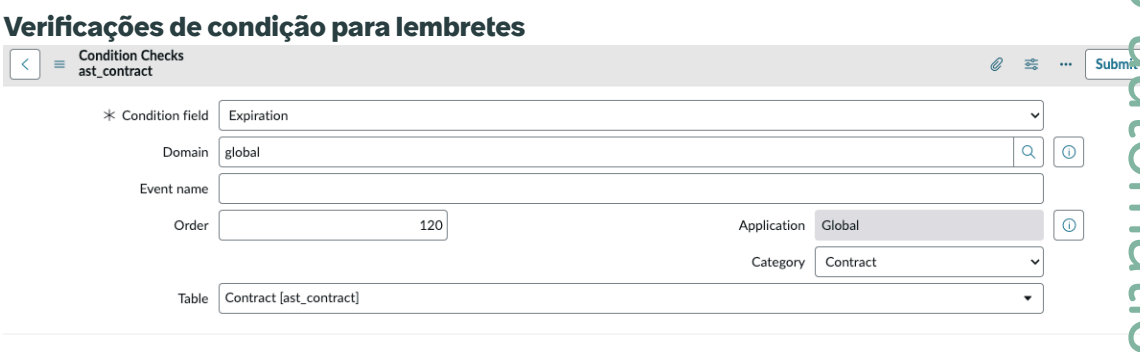
Você pode atualizar a regra do repositório de contratos para modificar ou adicionar condições de expiração que determinam quando o e-mail de notificação é enviado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de repositório de contratos**.
2. Defina a condição para que a notificação seja enviada.
   a. Na página Verificações de condição, localize a entrada cuja **Tabela** O valor do campo é Repositório de contratos jurídicos (sn_lg_cnt_repositório) e. **Campo Condição** o valor é expiration_level e selecione **Contrato** em **Categoria** campo.
   b. Na seção Condições, selecione **Novo** para criar uma condição.
   c. No formulário, preencha os campos.



   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Campos do formulário Condição de contratos expirando.

   d. Selecione **Enviar**.
3. **Opcional:** Personalize o conteúdo da mensagem no modelo de notificação por e-mail padrão.
   a. Selecionar **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
   b. PESQUISE e selecione **Lembrete de vencimento do contrato jurídico** .

      (Optional) Se uma mensagem sobre o escopo da aplicação atual for exibida, selecione **aqui** .

   c. Na janela Lembrete de vencimento do contrato jurídico, selecione **O que ele conterá** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Insira o conteúdo da mensagem de notificação por e-mail no **HTML da mensagem** campo.

e. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Os lembretes de vencimento do contrato serão acionados com base nas condições definidas.

Configurando aplicações externas para Gestão de contratos Pro

Configure aplicações externas que fornecem serviços como assinatura eletrônica de documentos de contrato e salvar contratos assinados ou os documentos relacionados a solicitações em um sistema de armazenamento externo.

. Gestão de contratos Pro a aplicação usa spokes de IntegrationHub para integrar com aplicações externas. O configurador de contratos (sn_cm_core.contract_config) pode concluir a configuração desses aplicativos externos depois que o administrador concluir a instalação e a configuração desses spokes.

Integração com sistemas de armazenamento externos

Configurar spokes do provedor de armazenamento externo

O administrador pode usar IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações de contrato e documentos de contrato assinados:

- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configure um provedor de armazenamento externo

O configurador de contratos pode configurar as integrações do aplicativo de armazenamento externo de **Integrações de contrato** . Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema de armazenamento externo.

Permissões de armazenamento externo

As permissões são concedidas no nível de solicitação. Todas as pastas de documentos e documentos na pasta de solicitação herdam as permissões da pasta primária.

Todas as funções de usuário têm permissão de leitura automaticamente.

A permissão de gravação é concedida às seguintes funções de usuário quando o estado da solicitação do contrato é Trabalho em andamento ou Novo (exceto se as estátuas do documento do contrato também forem Novo):

- Atribuição a
- Gerente de grupo de atribuição
- Colaborador

Integração com provedores de assinatura eletrônica

Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica

O administrador pode usar IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configure o app do provedor de assinatura eletrônica

O configurador pode configurar as integrações do app de assinatura eletrônica do **Integrações de contrato** . Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de assinatura eletrônica.

Configurar um sistema de armazenamento externo

Como configurador de contratos, configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos de contrato assinados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O vídeo a seguir orienta você pelo processo de configuração do armazenamento externo para Gestão de contratos Pro.

https://player.vimeo.com/video/1101939070?h=1bd8c1877f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar.

Google Drive spoke v1.3.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. Google Drive conta, consulte Configurar Google Drive spoke .

Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. Google Drive conta, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke .

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar o armazenamento externo, as permissões de acesso são concedidas aos usuários associados à solicitação de contrato, dependendo do estado da solicitação de contrato e do status do documento de contrato. Todas as funções de usuário têm permissão de leitura automaticamente.

A permissão de gravação é concedida às seguintes funções de usuário quando o estado da solicitação de contrato é Trabalho em andamento ou Novo e o status do documento de contrato não é Preparando para assinatura:

- Atribuição a
- Gerente de grupo de atribuição
- Colaborador

As permissões de acesso definidas na pasta de solicitação primária são herdadas automaticamente por todas as subpastas e documentos dentro dela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de aplicativo externo.

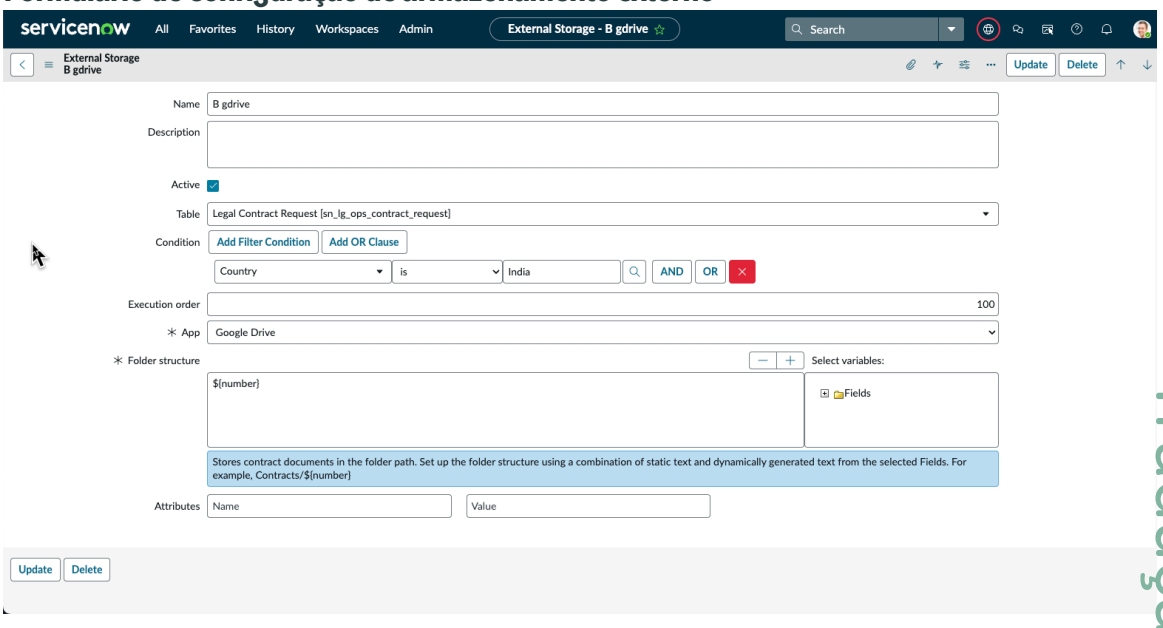
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma configuração de aplicativo externo, clique em **Novo** .
- Para modificar uma configuração de aplicativo externo existente, abra a configuração de aplicativo externo existente na lista.

3. Na página Tipo de integração de contrato, clique em **Armazenamento externo** link.

Formulário de configuração de armazenamento externo



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Armazenamento externo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da aplicação externa.
Descrição	Descrição da configuração da aplicação externa.
Ativo	Opção para marcar a configuração do armazenamento externo como ativa.
Tabela	Tabela configurada para armazenar os detalhes da solicitação para sua aplicação. Todos os documentos anexados aos registros criados na tabela selecionada são armazenados no armazenamento externo que você está configurando. Por exemplo, se você configurar Google Drive Como o armazenamento externo e a tabela Solicitação de contrato selecionada [sn_cm_core_contract_request], todos os documentos anexados aos registros criados na tabela Solicitação de contrato serão armazenados automaticamente em Google Drive. **Nota:** A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode optar por configurar uma tabela diferente para configurar o armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente.
Condição	Condições de filtro para determinar qual app de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou o. Google Drive Integração de armazenamento externo e quiser armazenar somente contratos de NDA lá, você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e, em seguida, selecione Google Drive. Da mesma forma, você pode definir condições com base na região, por exemplo, **[Local] [é] [Estados Unidos]** e, em seguida, selecione Google Drive ou **[Local] [é] [Índia]** e selecione Microsoft OneDrive para uma melhor descoberta.
Ordem de execução	Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos de contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro.
App	Sistema de armazenamento externo, como Google Drive ou Microsoft OneDrive.
Estrutura de pastas	Caminho do arquivo para armazenar os documentos do contrato assinados no sistema de armazenamento externo. Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir dos campos selecionados. Por exemplo, a estrutura de pastas `Jurídico/USD (empresa)/contratos/ USD (número)` , em que, ◦ `Jurídico` e. `Contratos` são os textos estáticos ◦ `(empresa)` e. `(número)` são os campos escolhidos a partir de **Selecione Variáveis** lista. Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento.

5. Salve a configuração do aplicativo externo.
   - Salve uma nova configuração de aplicativo externo clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma configuração de aplicativo externo existente clicando em **Atualização** .

Resultado

A configuração do sistema de armazenamento externo está pronta para ser usada para armazenar documentos de contrato.

Nota: (Opcional) Você pode exibir, editar e excluir o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um provedor de assinatura eletrônica

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O vídeo a seguir orienta você pelo processo de configuração do provedor de assinatura eletrônica para Gestão de contratos Pro.

https://player.vimeo.com/video/1101939031?h=b0e8fb523e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes no IntegrationHub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

Spoke do Adobe Sign v2.5.1 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre a configuração e sincronização do Adobe Sign grupo, consulte Sincronizar Adobe Sign agrupar com ServiceNow .

Spoke do DocuSign v4.1.x ou versão posterior

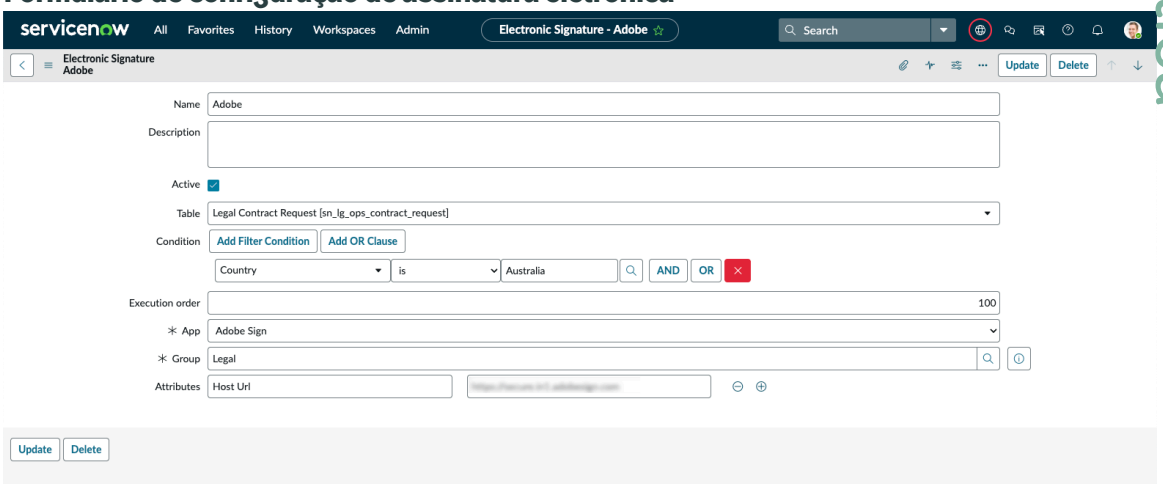
Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. DocuSign conta, consulte Configure o spoke DocuSign eSignature usando a concessão de código de autorização .

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de aplicativo externo.
   - Para criar uma configuração de aplicativo externo, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma configuração de aplicativo externo existente, abra a configuração de aplicativo externo na lista.
3. Na página Tipo de integração de contrato, clique em **Assinatura eletrônica** link.

Formulário de configuração de assinatura eletrônica



4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de assinatura eletrônica

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da aplicação externa.
Descrição	Descrição da configuração da aplicação externa.
Ativo	Opção para marcar a configuração do app externo como ativa.
Tabela	Tabela configurada para armazenar os detalhes da solicitação para sua aplicação. Todos os documentos anexados a registros criados na tabela selecionada usam o provedor de assinatura eletrônica configurado para assinatura. Por exemplo, se você configurar DocuSign Como o provedor de assinatura eletrônica, selecione a tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request], todos os documentos de contrato anexados às solicitações de contrato criadas na tabela Solicitação de contrato seguirão DocuSign fluxo de assinatura eletrônica para assinatura. **Nota:** A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode optar por configurar uma tabela diferente para configurar o provedor de assinatura eletrônica. **Nota:** Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente.
Condição	Condições de filtro para determinar qual conta de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou o. DocuSign Conta de assinatura eletrônica e deseja que somente contratos de NDA usem essa conta para assinaturas, você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e, em seguida, selecione DocuSign em **Provedor de integração** e sua conta associada em **Conta** .
Ordem de execução	Ordem na qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos de contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro.
App	Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign.
Conta	Conta associada ao DocuSign integração para Gestão de contratos Pro. . DocuSign a conta é usada para gerenciar usuários, modelos e documentos. As organizações podem configurar contas separadas para diferentes departamentos, como Jurídico ou Compras, para gerenciar seus próprios fluxos de trabalho de assinatura e permissões de forma independente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando DocuSign está selecionado em **Aplicação** campo.
Grupo	Grupo associado ao Adobe Sign integração para Gestão de contratos Pro. Adobe Sign Os grupos são usados para organizar usuários e seus documentos com base em equipes ou departamentos, como Jurídico ou Compras, para que cada grupo possa gerenciar seus próprios fluxos de trabalho de assinatura e permissões separadamente. Este campo aparece somente quando Adobe Sign está selecionado em **Aplicação** campo.
Atributos	Itens de configuração adicionais com base em seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes: **URL do host** : Adicione o URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use a URL da IU da Web para **Adobe Sign**ou use **DocuSign**IU do DocuSign.

5. Salve a configuração do aplicativo externo.
   - Salve uma nova configuração de aplicativo externo clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma configuração de aplicativo externo existente clicando em **Atualização** .

Resultado
A configuração da assinatura eletrônica está pronta para ser usada para assinar documentos de contrato.

Nota: (Opcional) Você pode exibir, editar e excluir o registro.

Configure o ponto de extensão para notificações

Adicione ou modifique uma Ação e sua funcionalidade na página Tíquete padrão para uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

- Revise a configuração da inclusão de script, pontos de extensão com script e widgets.
- Para obter mais informações sobre como usar e personalizar as inclusões de script, consulte Inclusões de script .
- Certifique-se de ter definido o escopo da aplicação como esta aplicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de base AprovaçãoWorkspaceURLExt o script fornece a configuração de ações comuns para todos os tipos de solicitação. Você pode substituir essas ações comuns para um tipo de solicitação específico ou adicionar mais ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

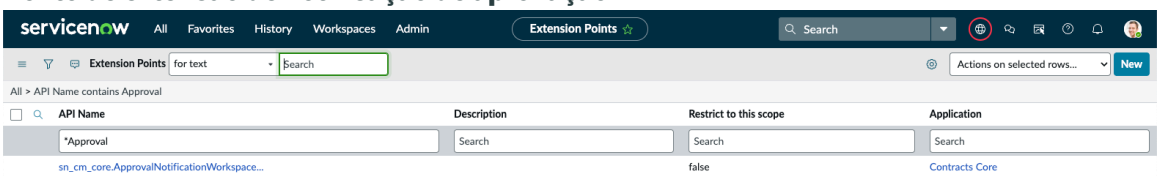
Procedimento

Adicione ou modifique uma ação no ponto de extensão com script.

a. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.

b. PESQUISE e selecione **AprovaçãoWorkspaceURLExt** ponto de extensão.

Ponto de extensão de notificação de aprovação



c. Adicionar ou modificar uma implementação para uma área de prática.
Para adicionar uma nova implementação para uma área de prática, clique em **Criar implementação** link relacionado.

No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

i. Para restringir esta implementação à área de prática, adicione o código a seguir ao *canHandle*parâmetro:

```
appliesTo(parentRecord) {
      return <tablename of the parent record>;
  },
  /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' + sysId
   */
  getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";

  },
```

ii. Para adicionar uma nova ação, atualize *process*método.

Para referência, consulte um existente *process*método do LegalTicketActions padrão inclusão de script ou a implementação de outra área de prática.

d. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Para ver uma lista de notificações por e-mail padrão disponíveis, acesse **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Notificações** e pesquise **Contratos de suporte** categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar novas notificações por e-mail, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Configure notificações por e-mail para fluxo de trabalho de aprovação em Gestão de contratos Pro

Ative as notificações para Gestão de contratos Pro notificar os usuários quando a aprovação da revisão do contrato for iniciada, aprovada, rejeitada ou cancelada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As notificações da plataforma, Solicitação de aprovação e Aprovação rejeitada, são acionadas quando a aprovação é iniciada para revisão de contrato em uma solicitação de contrato.

Para evitar notificações duplicadas para um evento, as seguintes notificações não são ativadas por padrão:

- Documento do contrato - Aprovação solicitada
- Documento do contrato - Aprovado
- Documento do contrato - Aprovação cancelada

Você pode ativar as notificações específicas de Gestão de contratos Pro fluxo de trabalho de aprovação e configure uma condição para interromper as notificações da plataforma padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Em **Categoria** coluna, pesquise `suporte a contratos` .
3. Selecione a notificação de aprovação do documento do contrato que você deseja ativar.
   As notificações disponíveis são:
   - Documento do contrato - Aprovação solicitada
   - Documento do contrato - Aprovado
   - Documento do contrato - Aprovação cancelada
4. No formulário Notificação, selecione **Ativo** caixa de seleção.
5. Selecione **Atualizar**.

   Nota: Você deve configurar o. **AprovaçãoWorkspaceURLExt** ponto de extensão para habilitar as notificações Central de consultoria jurídica.

   Para obter mais informações, consulte Configure o ponto de extensão para notificações.

6. **Opcional:** Certifique-se de que as notificações padrão não sejam acionadas para o fluxo de trabalho de aprovação relacionado a. Gestão de contratos Pro.

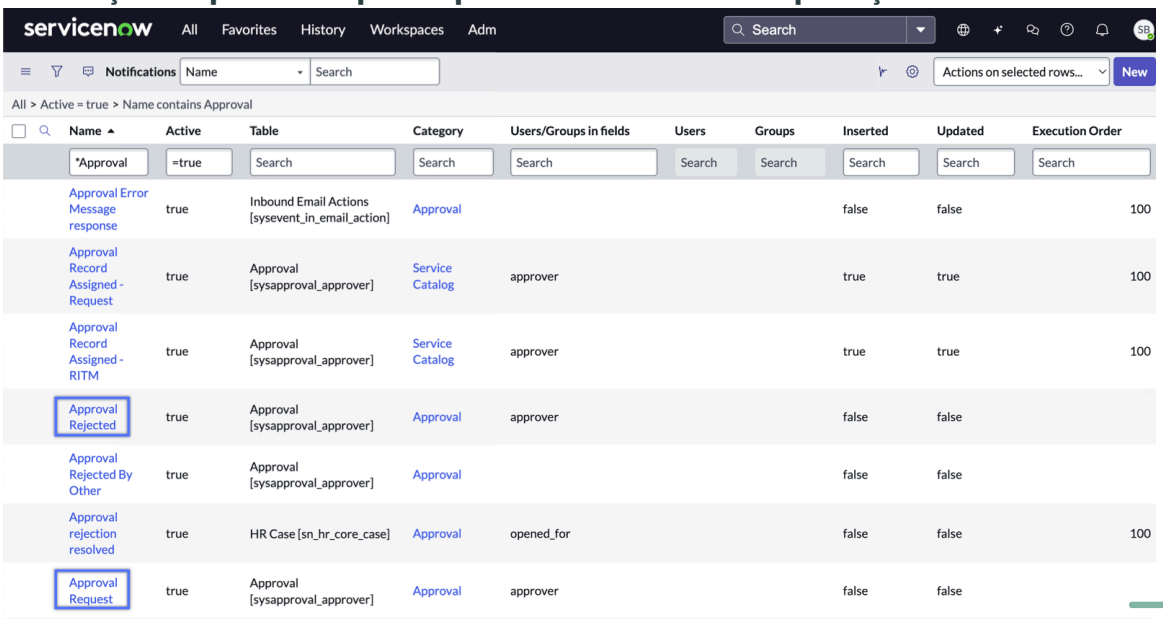
   a. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

   b. PESQUISE as notificações padrão que são acionadas quando a aprovação é iniciada para uma revisão de contrato.
   As notificações padrão são *`Approval Requeste`*. *`Approval Rejected`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações de plataforma padrão para fluxo de trabalho de aprovação



Name	Active	Table	Category	Users/Groups in fields	Users	Groups	Inserted	Updated	Execution Order
*Approval	=true	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search
Approval Error Message response	true	Inbound Email Actions [sysevent_in_email_action]	Approval				false	false	100
Approval Record Assigned - Request	true	Approval [sysapproval_approver]	Service Catalog	approver			true	true	100
Approval Record Assigned - RITM	true	Approval [sysapproval_approver]	Service Catalog	approver			true	true	100
Approval Rejected	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval	approver			false	false	
Approval Rejected By Other	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval				false	false	
Approval rejection resolved	true	HR Case [sn_hr_core_case]	Approval	opened_for			false	false	100
Approval Request	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval	approver			false	false	

c. Selecione a notificação.

d. Selecione **Quando enviar** guia.

e. Em **Condições** , defina a seguinte condição para garantir que a notificação selecionada não seja acionada para o fluxo de trabalho de aprovação de revisão do contrato: **[Tabela de origem] [não é] [sn_cm_core_document_revision]** .

Resultado

. Gestão de contratos Pro notificações de aprovação específicas são ativadas e as notificações do sistema padrão são interrompidas para aprovação de revisão de contrato.

Preencha automaticamente a data de início e a data de término das solicitações de contrato

Configure uma implementação de ponto de extensão para adicionar automaticamente a data de início e a data de término ao criar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.

2. Em **Nome da API** campo, insira `sn_cm_core.ContractManagementExt` .

3. Selecione o registro.

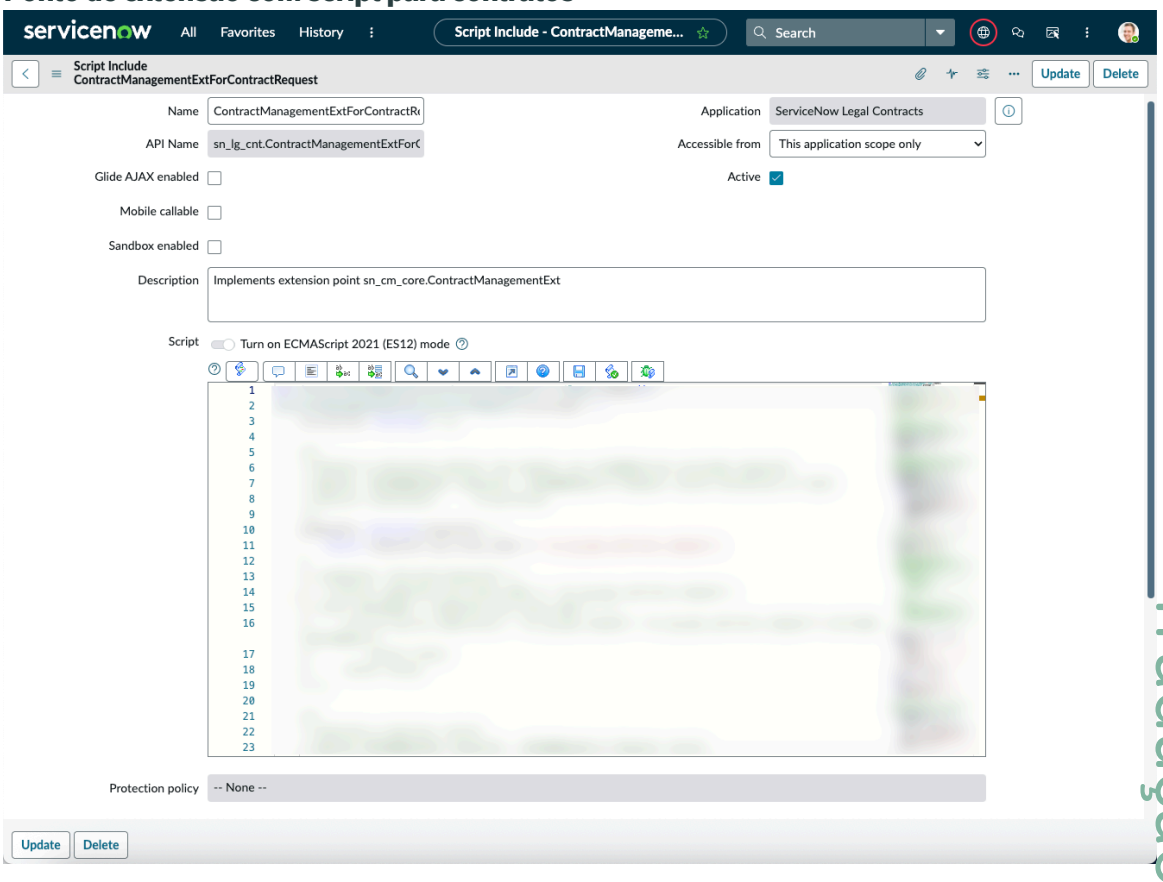
4. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação** .

5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ponto de extensão com script para contratos



Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário Ponto de extensão com script.

6. Em **Script** , adicione um método `PopulateDataForInitiateContractModal` para definir os campos a partir dos quais os valores serão adicionados automaticamente no **Data de início** e. **Data de término** campos de uma solicitação de contrato.
   Você também pode definir as datas exatas para **Data de início** e. **Data de término** .
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado
. **Data de início** e. **Data de término** Os campos na janela do contrato inicial são atualizados automaticamente a partir do registro primário ao criar uma solicitação de contrato.

Configure modelos de contrato para uma solicitação de contrato em Gestão de contratos Pro

Crie modelos de contrato para gerar facilmente Microsoft Word documentos de contrato com base em tipos de solicitação em Gestão de contratos Pro.

O modelo de contrato em Gestão de contratos Pro leva um Microsoft Word documento que contém controles de conteúdo como uma entrada. O conteúdo marcado pelos controles de conteúdo é analisado e usado para criar cláusulas e variações de cláusula.

Você pode adicionar controles de conteúdo manualmente ou usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos. Use apenas um método para um único modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Usando Microsoft Word suplemento, você pode adicionar controles de conteúdo no macOS bem como Windows sistemas. O método manual permite que você adicione controles de conteúdo somente no Windows sistemas.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criação de um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
- Crie um modelo de contrato adicionando controles de conteúdo manualmente.

Configure tabelas sem tarefa para modelos de contrato

Adicione tabelas não relacionadas a tarefas no script de uma implementação de ponto de extensão para que você possa selecioná-las ao criar modelos de contrato. Uma tabela sem tarefa não estende as tabelas de tarefas e armazena registros, dados de referência ou informações de configuração usadas em toda a plataforma.

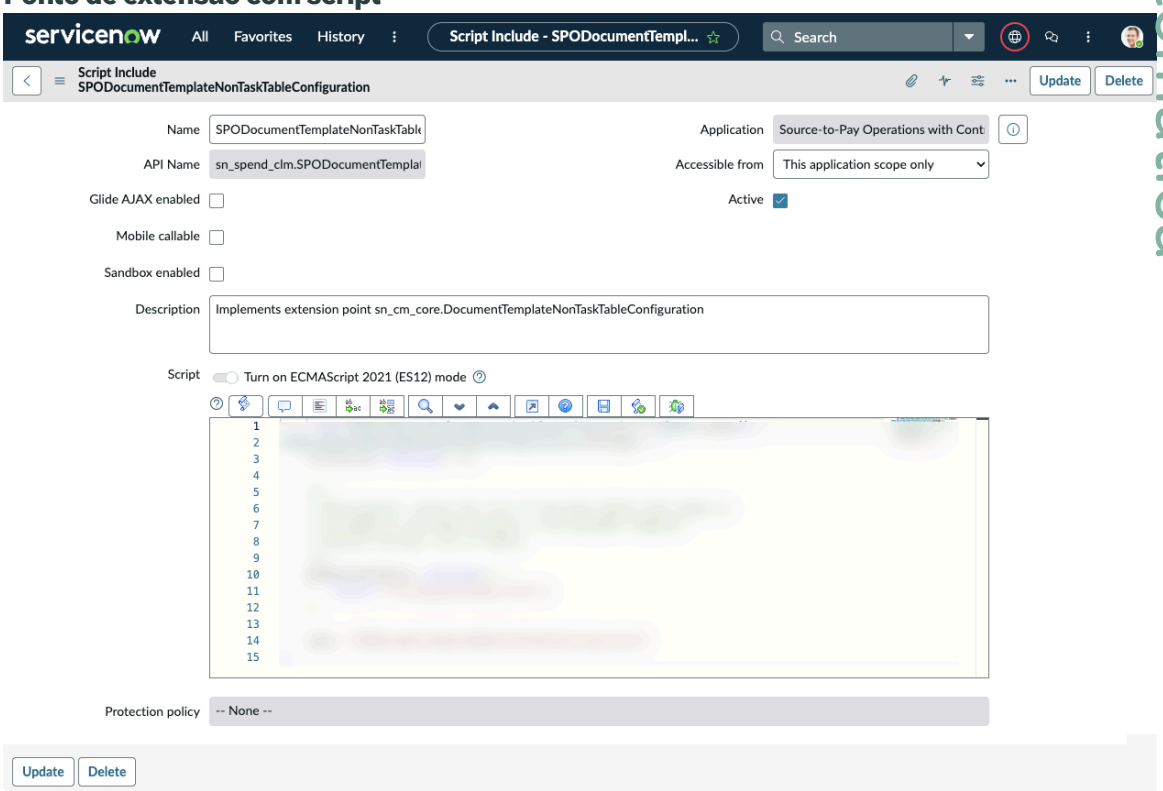
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** campo, insira `sn_cm_core.DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration` .
3. Selecione o registro.
4. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação** .
5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

Ponto de extensão com script



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário Ponto de extensão com script.

6. Em **Script** insira o nome das tabelas não relacionadas a tarefas que você deseja configurar para modelos de contrato.
   Use uma vírgula (,) para separar os nomes das tabelas que não são de tarefa no script.

   Example
   O exemplo a seguir mostra um script no qual duas tabelas não relacionadas a tarefas estão sendo adicionadas.

```
    var DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration = Class.create();
DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration.prototype = {
  initialize: function() {},

  /**
   * Description: return the list of non-task tables that needs to
   * be added in the table choices in the document template
   * @return {Array} list of tables
   */
  getNonTaskTables: function() {
 return ['sn_spend_psd_procurement_request_line','sn_quote_mgmt_core_quote'];
  },

  type: 'DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration'
};
```

7. Selecione **Atualizar**.

Resultado
As tabelas não relacionadas a tarefas estão disponíveis para seleção no **tabela** Lista suspensa na exibição Modelos de contrato da página Modelos do Word da aplicação Administração de contratos.

Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato.

Criação de um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Crie modelos de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos para adicionar controles de conteúdo.

Crie um modelo de contrato para conter controles de conteúdo

Crie um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos aos quais você pode adicionar controles de conteúdo.

Antes de Iniciar
Verifique se o escopo da aplicação está definido como **Global** Selecionando o ícone Escopo da aplicação ( ) no cabeçalho da sua página inicial.

Se você estiver criando um modelo de contrato para uma tabela que não seja de tarefa, verifique se a tabela que não seja de tarefa foi adicionada ao script de extensão. Para obter mais informações, consulte Configure tabelas sem tarefa para modelos de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

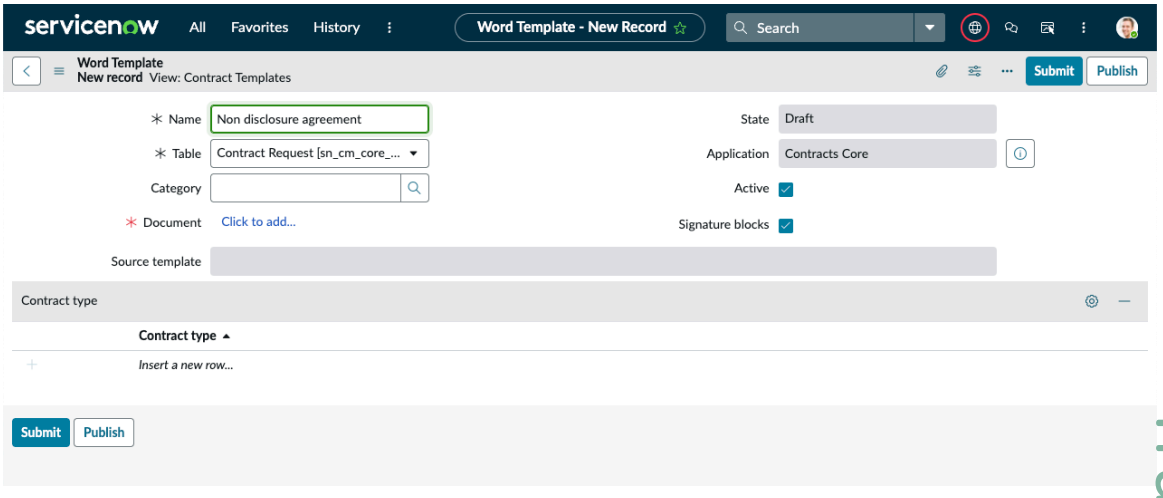
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.

Formulário de modelo de contrato



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato. **Nota:** A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode optar por configurar o modelo em uma tabela diferente.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	Carregue um Microsoft Word documento do tipo `.docx` . Este documento será substituído por uma versão atualizada que contém controles de conteúdo para metadados, signatário e cláusulas usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
Estado	O estado inicial é definido automaticamente como Rascunho.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação na qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.
Bloco de assinatura	Opção para desabilitar blocos de assinatura no modelo de contrato. **Nota:** A caixa de seleção é marcada por padrão para habilitar a configuração do bloco de assinatura para um modelo de contrato. Quando esta opção é selecionada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Você não pode carregar um modelo baseado em participante. ○ . **Participantes** a lista relacionada não está disponível. Para obter mais informações, consulte Adicione e configure blocos de assinatura usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
Data de início	Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Se os valores em **Data de início** e. **Data de término** os campos estão vazios. o modelo será sempre válido. **Nota:** Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início.

4. Em **Tipo de contrato** selecione somente uma categoria do tipo de contrato.
   Por exemplo, se você estiver criando um modelo para um acordo de não divulgação, selecione **Acordo de não divulgação** como o tipo de contrato.

   Nota: Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

O que Fazer Depois
Adicione controles de conteúdo do documento usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Adicione controles de conteúdo do documento usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Adicione controles de conteúdo usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos. Os controles de conteúdo atuam como espaços reservados nos modelos de contrato.

. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos permitem que você adicione controles de conteúdo para metadados, signatários, cláusulas e tabela ao documento do contrato nas guias a seguir.

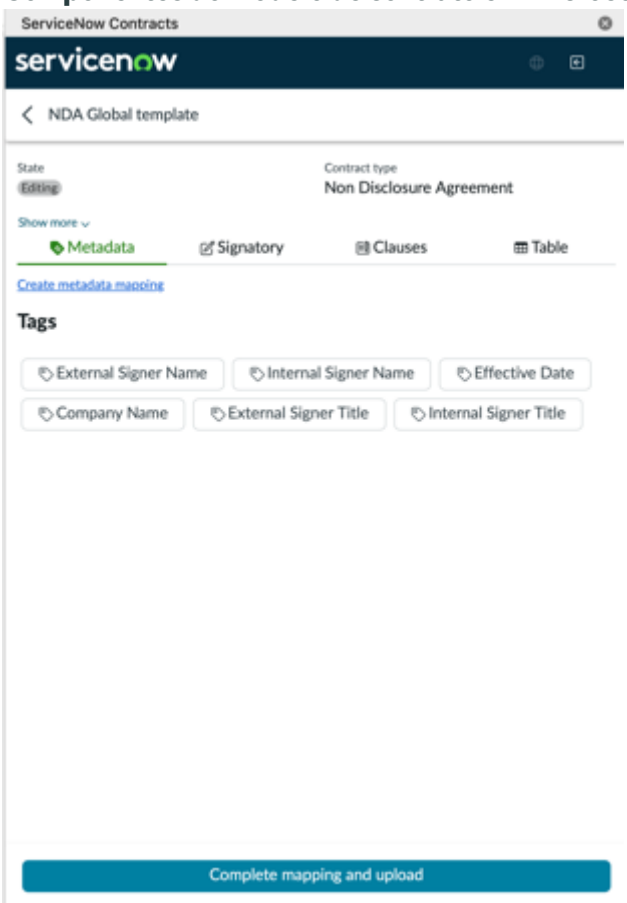
- Metadados: Exiba e adicione metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis para preencher previamente as informações no documento do contrato.
- Signatário: Exiba e adicione signatários para adicionar suas assinaturas no documento do contrato.
- Cláusulas: Exiba e adicione variações de cláusula e cláusula a um documento de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tabela: Determine os dados que serão adicionados de uma tabela de fonte de dados em sua instância da ServiceNow a uma tabela em um documento de contrato

Componentes do modelo de contrato em Microsoft Word suplemento



Você também pode alternar o escopo da aplicação e fazer logout usando as seguintes opções:

- Ícone de alternância de escopo: Use o ícone de alternância de escopo (para definir o escopo correto para habilitar a edição do modelo de contrato. Este ícone fica ativo quando você seleciona um modelo de contrato para edição e também tem uma função de administrador.
- Ícone de logout: Use o ícone de logout (para fazer logout Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

> **Nota:** Se você for direcionado para a página da plataforma em vez da página do suplemento do Word ao fazer login novamente, siga as etapas mencionadas em Este artigo da base de conhecimento para resolver o problema.

Configure metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis em um documento de contrato

Como um configurador de contrato, adicione e configure metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis para preencher previamente as informações no documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos devem ter sido configurados. Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Um modelo de contrato deve existir ativo e no estado Rascunho ou Edição. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os metadados adicionados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis atuam como espaços reservados para valores que serão usados ao gerar documento do contrato.

Nota: Em Gestão de contratos Pro Versão 1,4.1, o formulário Solicitação de contrato jurídico em Central de consultoria jurídica e. Espaço de contratos exibe somente campos jurídicos mapeados para variáveis na exibição do executante do contrato. Portanto, você precisa aplicar **Mapeamento de campo** Opção ao configurar o mapeamento de metadados para contratos jurídicos. Para modelos existentes com mapeamento de variável, edite o modelo e atualize a configuração com **Mapeamento de campo** .

Para obter mais informações sobre como editar um modelo de contrato, consulte Edite um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

- Os metadados do tipo Mapeamento de campo obtêm seu valor da tabela à qual o modelo de contrato está associado.
- Os metadados das variáveis de tipo obtêm seu valor do produtor de registro.

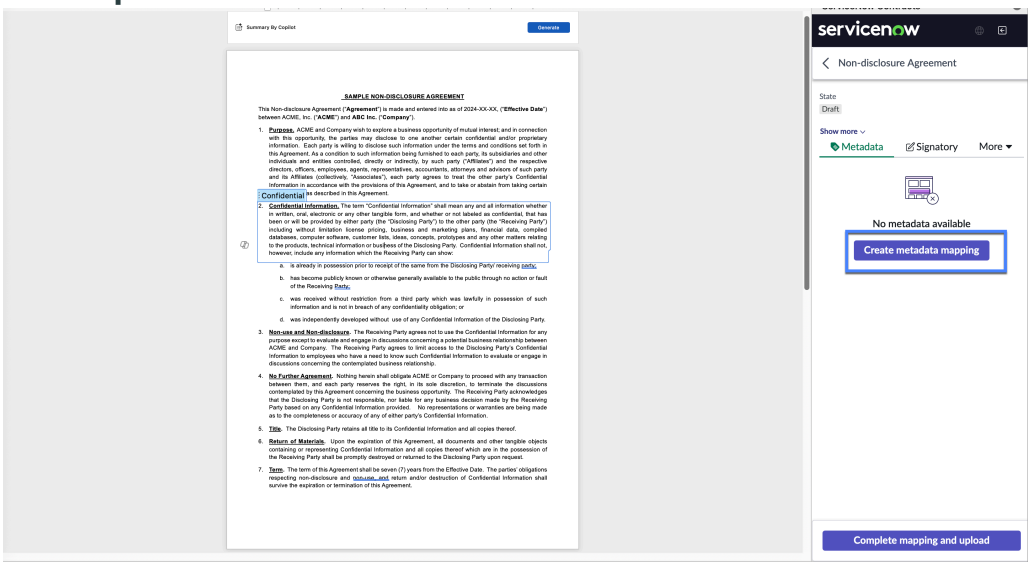
Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo Microsoft Word.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login, insira as credenciais do ServiceNow instância para a qual Microsoft Word o suplemento está configurado.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
4. Na tela do suplemento em **Modelos** selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar os metadados.
   Somente os modelos que foram criados no escopo da aplicação global estão visíveis.
5. Em Microsoft Word documento, coloque o cursor onde você deseja adicionar o espaço reservado para metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar mapeamento de metadados



6. Em **Metadados** , selecione **Criar mapeamento de metadados** .
7. No formulário Criar mapeamento em **Tipo** campo, selecione mapeamento de campo ou variáveis.

Tipo de metadados	Campos disponíveis
Mapeamento de campo	○ **Campo de mapeamento** - Campos da tabela à qual o modelo de contrato está associado. ○ **Nome do campo** - O campo é definido automaticamente com o valor de **Campo de mapeamento** . Você também pode modificar o valor.
Variáveis	**Nota:** Se um executante atualizar os campos jurídicos em uma solicitação de contrato e o modelo da solicitação de contrato usar mapeamento de variáveis, o documento do contrato não será atualizado com os novos valores quando você criar uma revisão de contrato. ○ **Produtor de registro** - O produtor de registro do qual você deseja adicionar a variável. Por exemplo, se você quiser adicionar uma variável de uma solicitação de contrato para um acordo de não divulgação, selecione o produtor de registro para um acordo de não divulgação. ○ **Variável** - A variável do produtor de registro que você deseja adicionar. ○ **Linha do conjunto de variáveis** - O valor da linha do conjunto de variáveis. O campo é exibido somente quando o valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de metadados	Campos disponíveis
	selecionado é **Variável** é um conjunto de valores. Por exemplo, a variável signatário é um conjunto de variáveis para Título, Nome e Endereço de e-mail. Você pode visualizar este conjunto de dados em linhas e colu–nas. **Signatory** | | **Title** | **Name** | **Email address** | | Row1 | Manager | Abel Tuter | abel.tuter@acme.com | | Row2 | COO | Beth Anglin | beth.anglin@acme.com | | Row3 | Lead | Lana Keels | lana.keels@acme.com | Se você quiser mapear a variável para Beth Anglin, insira Rail2 como o valor em **Linha do conjunto de variáveis** campo. ○ **Nome do campo** - Este campo é preen–chido automaticamente, dependendo dos valores de **Variável** e. **Linha do conjunto de variáveis** . Você também pode modifi–car o valor. O limite máximo de caracte–res para o nome do campo é 200. **Nota:** Erros de validação podem ocorrer pelos seguintes motivos: ▪ O nome do campo não é exclusi–vo. ▪ Você mapeou metadados para um campo que já foi mapeado.

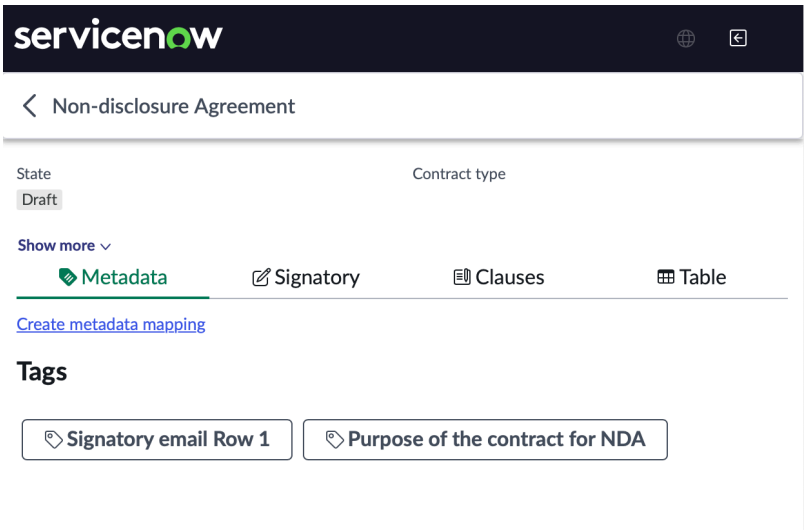
8. Selecione **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os metadados são adicionados e exibidos como um bloco com o nome do campo como título.

Exibir metadados adicionados



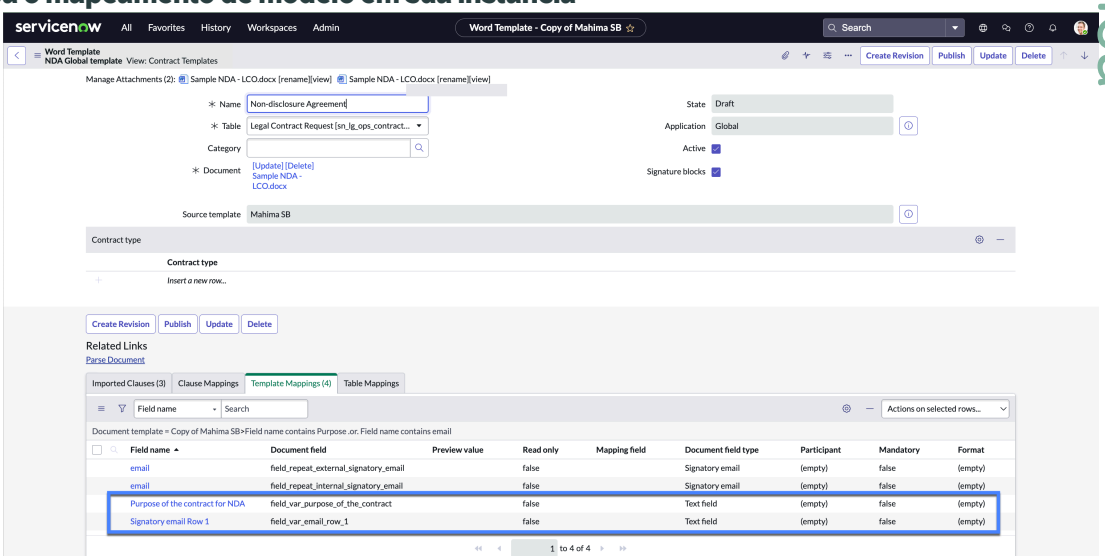
- Os metadados são sincronizados com ServiceNow instância.

Nota:

Se você incluiu a variável sys_id, deverá ajustar este script para exibi-lo corretamente. Para obter mais informações, consulte Configure campos no modelo de contrato para exibir o valor sys_id correto nos documentos do contrato.

9. **Opcional:** Adicione os metadados a outros locais no documento ou no cabeçalho ou rodapé do documento do Word selecionando o bloco e movendo-o para o local desejado.
10. **Opcional:** Exiba os metadados fazendo login em seu ServiceNow e navegando até **Mapeamentos de modelo** lista relacionada do modelo de contrato.

Exiba o mapeamento de modelo em sua instância



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar signatários no modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento

Para que os signatários adicionem suas assinaturas no documento do contrato, você pode criar blocos de assinatura ou configurar participantes em um modelo de contrato com espaços reservados.

Adicione e configure participantes para um contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Como um configurador de contratos, configure os participantes e adicione espaços reservados para suas assinaturas usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow® Contratos.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos devem ter sido configurados. Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Um modelo de contrato ativo deve existir no estado Rascunho ou Edição em que **Blocos de assinatura** a opção não está selecionada. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

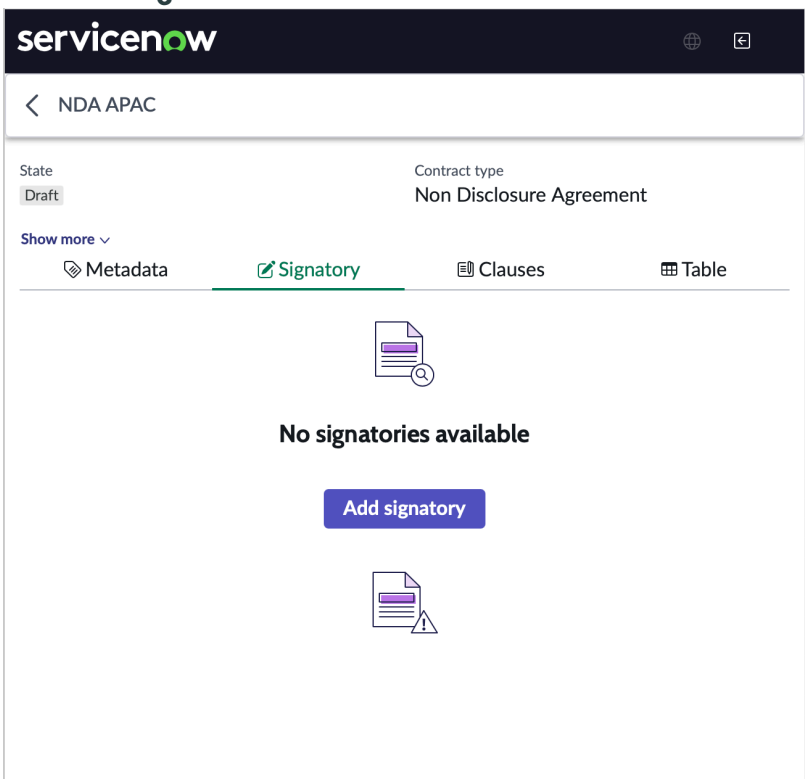
Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo Microsoft Word.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login, insira as credenciais do ServiceNow instância da qual você baixou o arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
4. Na tela do suplemento em **Modelos** selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar os metadados.
5. Em **Signatário** , selecione **Adicionar signatário** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar signatário



6. Adicione e configure o participante como um usuário interno ou externo.
Ao adicionar detalhes do signatário, se você adicionar valor em **Usuário** , o participante é considerado um signatário interno.

Tipo de signatário	Campos disponíveis
Interno	○ **Nome** Nome de exibição exclusivo do signatário mapeado. ○ **Pedido** - Ordem exclusiva na qual uma assinatura deve ser iniciada para que o participante conclua a ação. ○ **Usuário** - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atua como um espaço reservado para o usuário. Por exemplo: **Atribuído a.** . **Nota:** ▪ Quando você seleciona um valor para este cam–po, o participante é considerado um usuário inter–no. Se forem fornecidos valores para os campos opcionais **Nome do participante** e. **E-mail do partici pante** junto com **Usuário** a solicitação de assinatu–ra eletrônica é enviada para os valores de e-mail do participante em vez de **Nome** e. **E-mail** campos associados ao registro do usuário. ▪ . **Script avançado** está selecionado, o valor em **Usuário** o campo é limpo quando você salva ou atualiza o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de signatário	Campos disponíveis
	○ **Nome do participante** (Opcional) - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atuará como um espaço reservado para o nome do participante. Por exemplo: **Encerrado por** . ○ **E-mail do participante** (Opcional) - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atua como um espaço reservado para o endereço de e-mail do participante. Por exemplo: **Encerrado por > E-mail** . ○ **Título do participante** (Opcional) - Opção para especificar o título quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ▪ O valor no campo Título do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ▪ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Externo	○ **Nome** - Campos da tabela à qual o modelo de contrato está associado. ○ **Pedido** - Ordem na qual uma assinatura deve ser iniciada para que o participante conclua a ação. ○ **Usuário** - Não forneça nenhum valor. ○ **Nome do participante** - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atua como um espaço reservado para o nome do participante. Por exemplo: **Encerrado por** . Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign. **Nota:** O valor em **Nome do participante** O campo é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ○ **E-mail do participante** - O campo da tabela associada ao modelo de contrato que atua como um espaço reservado para o e-mail do participante. Por exemplo: **Encerrado por > E-mail** . Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign. **Nota:** O valor no campo E-mail do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ○ **Título do participante** (Opcional) -

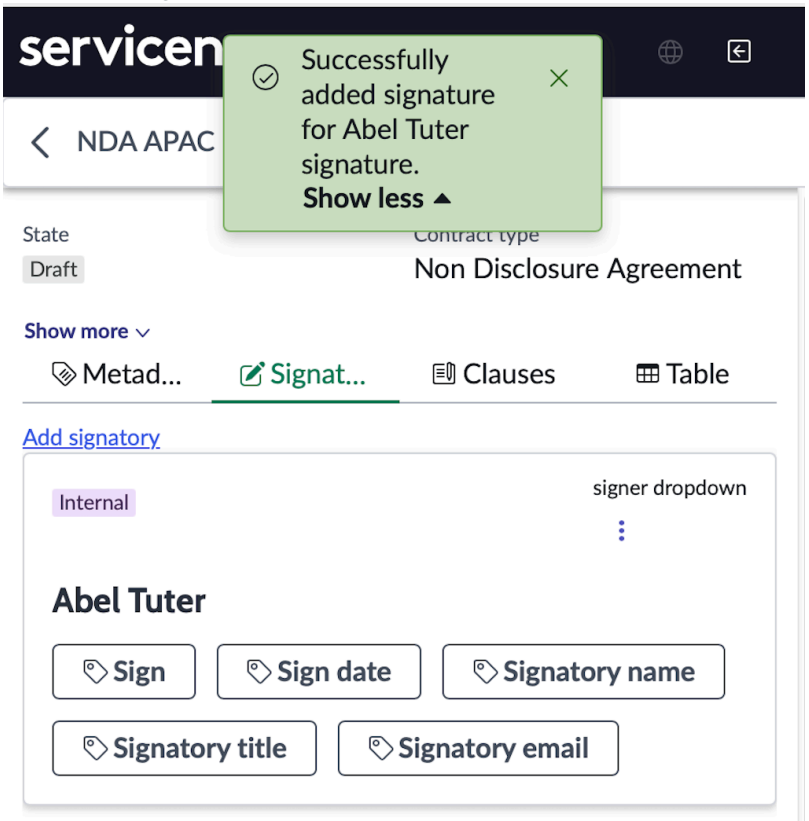
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de signatário	Campos disponíveis
	Opção para especificar o título quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** ▪ O valor no campo Título do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. ▪ Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.

7. Selecione **Criar**.

Cartão do signatário no suplemento do Word



- O signatário é adicionado e o cartão do signatário é exibido.
- O signatário é marcado como interno ou externo dependendo dos valores fornecidos.
- O signatário adicionado tem metadados Assinar, Assinar data, Assinar título, Assinar nome, Assinar e-mail.

8. Coloque o. **Assinar** metadados no documento.
   Ao adicionar controles de conteúdo para participantes, defina a cor da fonte dos marcadores de controle de conteúdo para corresponder à cor de fundo do documento.
   a. Coloque o cursor onde você deseja que a assinatura seja adicionada.
   b. Selecione o marcador Assinar para colocar os metadados.
9. Conclua as etapas para os seguintes metadados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **sign_date**
- **signatary_title**
- **signatary_name**
- **signatary_email**

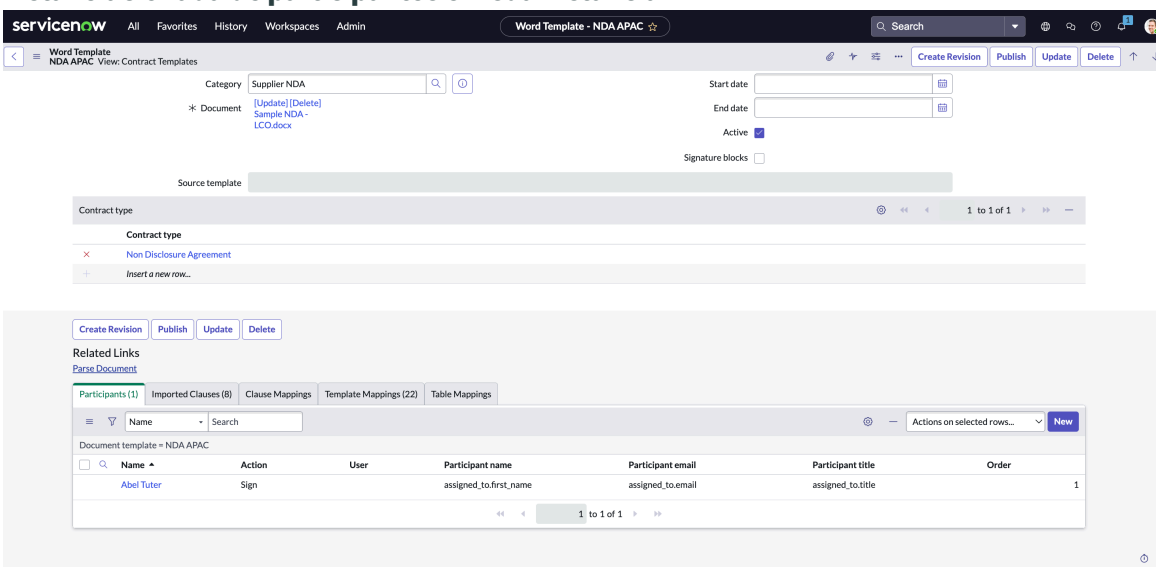
Os campos do signatário, como Nome, Título e E-mail, não são preenchidos previamente no documento do contrato antes de ser enviado para assinatura. Esses campos serão preenchidos pelo provedor de assinatura eletrônica quando o signatário acessar o documento para assiná-lo.

10. **Opcional:** Exiba os detalhes do signatário fazendo login no ServiceNow e navegando até **Participantes** lista relacionada do modelo de contrato.

Resultado

Os detalhes do signatário e os metadados são sincronizados com ServiceNow instância.

Lista relacionada de participantes em sua instância



Adicione e configure blocos de assinatura usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow® Contratos

Adicione e configure blocos de assinatura em modelos de contrato para definir signatários, espaços reservados para assinaturas e outros metadados no documento do contrato. Blocos de assinatura são adicionados automaticamente ao documento do contrato com base no número de signatários especificados na solicitação do contrato.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos devem ser configurados. Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Um modelo de contrato ativo deve existir no estado Rascunho ou Edição em que **Blocos de assinatura** a opção está selecionada. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

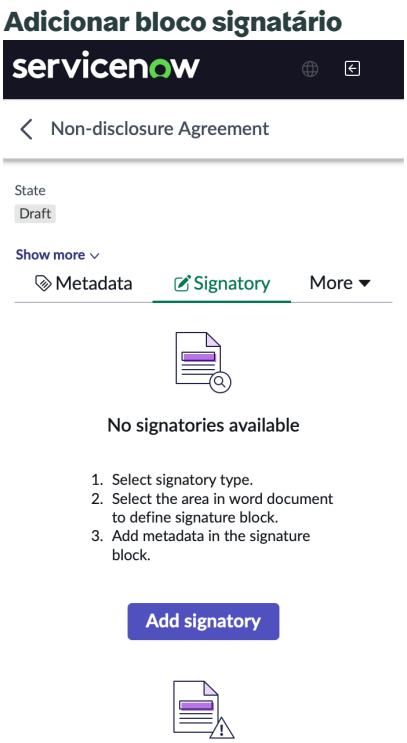
Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja mapear as tabelas usando Microsoft Word suplemento.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login, insira as credenciais do ServiceNow instância para a qual Microsoft Word o suplemento está configurado.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
4. Na tela do suplemento em **Modelos** selecione o modelo de contrato ao qual você deseja adicionar os metadados de assinatura.
5. Em **Signatário** , selecione **Adicionar signatário** .



6. Na seção Tipo de signatário, defina o tipo de assinatura como interno ou externo e selecione **Próximo** .

   Nota: Você pode criar um bloco de assinatura interno e um bloco de assinatura externo.

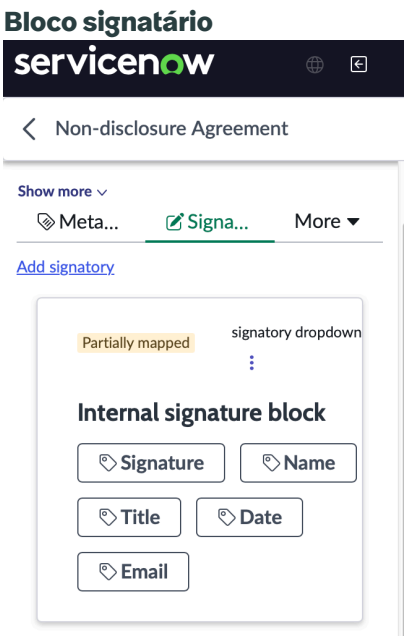
7. Defina o bloco de assinatura no Microsoft Word documento.
   a. Selecione um espaço reservado no Microsoft Word documento.
   b. Selecione o marcador de assinatura.
   c. Selecione **Avançar**.
8. Insira os itens que você deseja exibir no bloco de assinatura.
   Ao adicionar controles de conteúdo para um bloco de assinatura, defina a cor da fonte dos marcadores de controle de conteúdo para corresponder à cor de fundo do documento.
   a. Coloque o cursor dentro do bloco de assinatura.
   b. Selecione o marcador para os metadados que você deseja adicionar.
      Você pode adicionar os seguintes metadados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Assinatura
- Nome
- Título
- Data
- E-mail

9. Selecione **Concluído**.



Os campos do signatário, como Nome, Título e E-mail, não são preenchidos previamente no documento do contrato antes de ser enviado para assinatura. Esses campos serão preenchidos pelo provedor de assinatura eletrônica quando o signatário acessar o documento para assiná-lo.

10. **Opcional:** Para exibir os detalhes do signatário, navegue até **Mapeamentos de modelo** Lista relacionada do formulário Modelo de contrato.

O que Fazer Depois

Defina uma regra de signatário interno para adicionar automaticamente detalhes do signatário em documentos de contrato usando o modelo. Para obter mais informações, consulte Defina uma regra de signatário interno.

Mapear cláusulas e variações de cláusula usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Como configurador de contratos, adicione variações de cláusula e cláusula a um contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos devem ter sido configurados. Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Um modelo de contrato ativo no estado Rascunho ou Edição deve existir. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

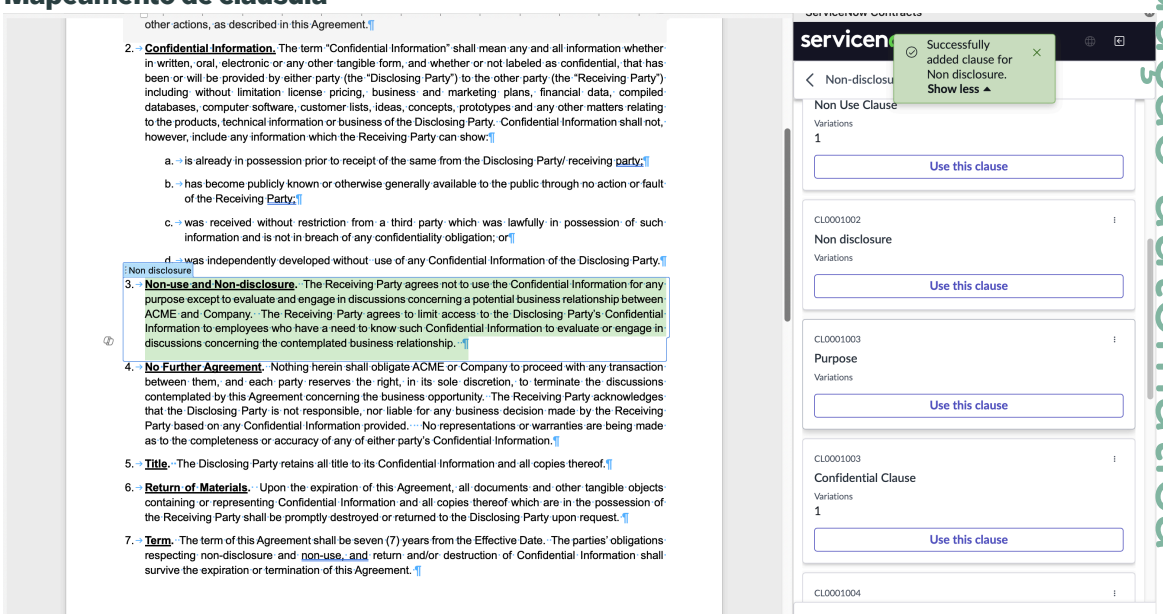
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo Microsoft Word.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login, insira as credenciais do ServiceNow instância da qual você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
4. Em **Modelos** selecione o modelo de contrato para o qual você deseja adicionar ou modificar cláusulas.
5. Navegue até **Cláusulas** guia.
   Uma lista de cláusulas ativas associadas à tabela selecionada no modelo de contrato é exibida.
6. Em Microsoft Word Da faixa de opções Página inicial, selecione o ícone Mostrar/Ocultar marcas de formatação (¶) para ver os símbolos de formatação.
7. Em Microsoft Word documento, selecione o conteúdo a ser marcado junto com o símbolo de término do parágrafo (¶).
8. Mapeie o conteúdo para as cláusulas usando uma variação de cláusula existente, criando uma cláusula ou criando uma variação de cláusula.
   Uma cláusula não pode ser mapeada para mais de um conteúdo.

Mapeamento de cláusula



Métodos para mapeamento de conteúdo e cláusula	Etapas
Use a cláusula como ela está e não atualize nenhuma das cláusulas existentes ou variação de cláusula	Em **Cláusulas** , selecione **Use esta cláusula** para a cláusula que você deseja usar. **Nota:** A cláusula importada é classificada como Nenhuma mudança em ServiceNow instância.
Crie uma cláusula e não crie nenhuma variação de cláusula	**a.** Em **Cláusulas** , Selecione o ícone Criar uma nova cláusula (+). **b.** No formulário Nova cláusula, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos para mapeamento de conteúdo e cláusula	Etapas
	▪ **Nome** - Nome exclusivo da cláusula. ▪ **Tipo de contrato** - Este campo é definido automaticamente para o tipo de contrato associado ao modelo de contrato. **Nota:** Se o tipo de contrato associado ao modelo estiver desativado, o **Tipo de contrato** o campo ficará vazio. Você poderá selecionar somente o tipo de contrato ativo no campo. ▪ **Descrição** - Informações sobre a cláusula. **c.** Selecione **Criar**. **Nota:** ▪ Você pode adicionar manualmente mais tipos de contrato. ▪ Nenhuma variação de cláusula é criada. ▪ A cláusula importada é classificada como cláusula existente em ServiceNow instância.
Crie uma variação de cláusula para uma cláusula existente	Em **Cláusulas** , selecione **Criar variação** para a cláusula que você deseja usar. A cláusula importada é classificada como cláusula existente em ServiceNow instância.

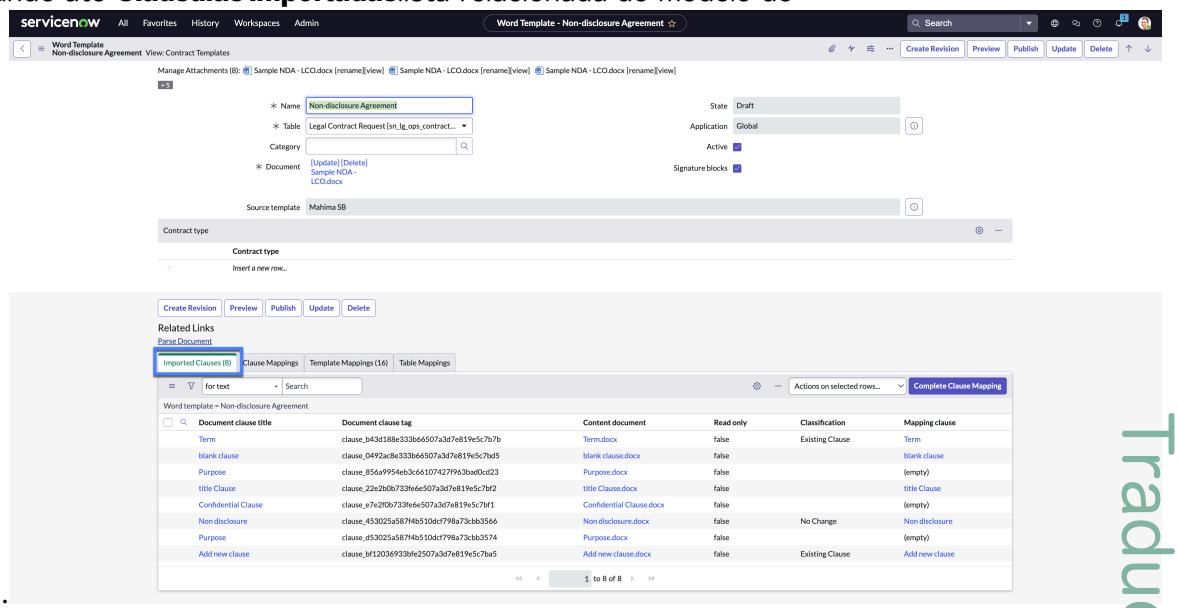
9. Opcional: Selecione **Exibir cláusulas mapeadas** comutador para ver as cláusulas mapeadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- O conteúdo selecionado é marcado com a cláusula.
- Os detalhes da cláusula são sincronizados com ServiceNow instância. Você pode acessar os detalhes da cláusula registrando-se em log no ServiceNow e navegando até **Cláusulas importadas**lista relacionada do modelo de contrato.



O que Fazer Depois

Mapeamento completo e carregamento Microsoft Word documento que inclui controles de conteúdo

Mapear tabelas de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Use ServiceNow Add-in Contratos para mapear uma tabela de contratos para uma tabela de origem em seu ServiceNow instância para determinar os dados que serão adicionados em um documento de contrato. Quando um documento de contrato é gerado a partir do modelo, as linhas e colunas são adicionadas dinamicamente à tabela mapeada do documento de contrato.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos devem ser configurados. Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Um modelo de contrato ativo deve existir no estado Rascunho ou Edição. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato para conter controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra o. Microsoft Word documento no qual você deseja mapear tabelas.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login, insira as credenciais do ServiceNow instância para a qual Microsoft Word o suplemento está configurado.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
4. Em **Modelos** . Microsoft Word tela de suplemento, selecione o modelo de contrato para o qual você deseja mapear a tabela de fonte de dados.
5. Em **Tabela** crie um mapeamento de tabela para o modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para um mapeamento de primeira tabela, selecione **Configurar mapeamento de tabela** .
- Para mapeamentos de tabela subsequentes, selecione o ícone adicionar + ao lado da barra de pesquisa.

6. Em **Detalhes do mapeamento da tabela** configure os detalhes da tabela de fonte de dados da qual você deseja adicionar dados no documento do contrato.

   a. Em **Tabela de solicitação primária** , selecione a tabela de origem a partir da qual a solicitação de contrato é criada.

   > **Nota:** O campo aparece somente quando a tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada ao criar o modelo de contrato.

   b. Em **Tabela** , selecione a tabela de fonte de dados da qual você deseja adicionar dados em um documento de contrato.

   c. **Opcional:** Em **Nome** mantenha o nome padrão ou insira um nome de tabela exclusivo.

   d. Em **Identificador do registro** selecione um campo de tabela para determinar quais registros serão adicionados ao documento do contrato.
   Por exemplo, se você selecionou a tabela Item de linha de cotação e deseja incluir dados somente do registro de cotação que iniciou o contrato, selecione **Cotação** campo.

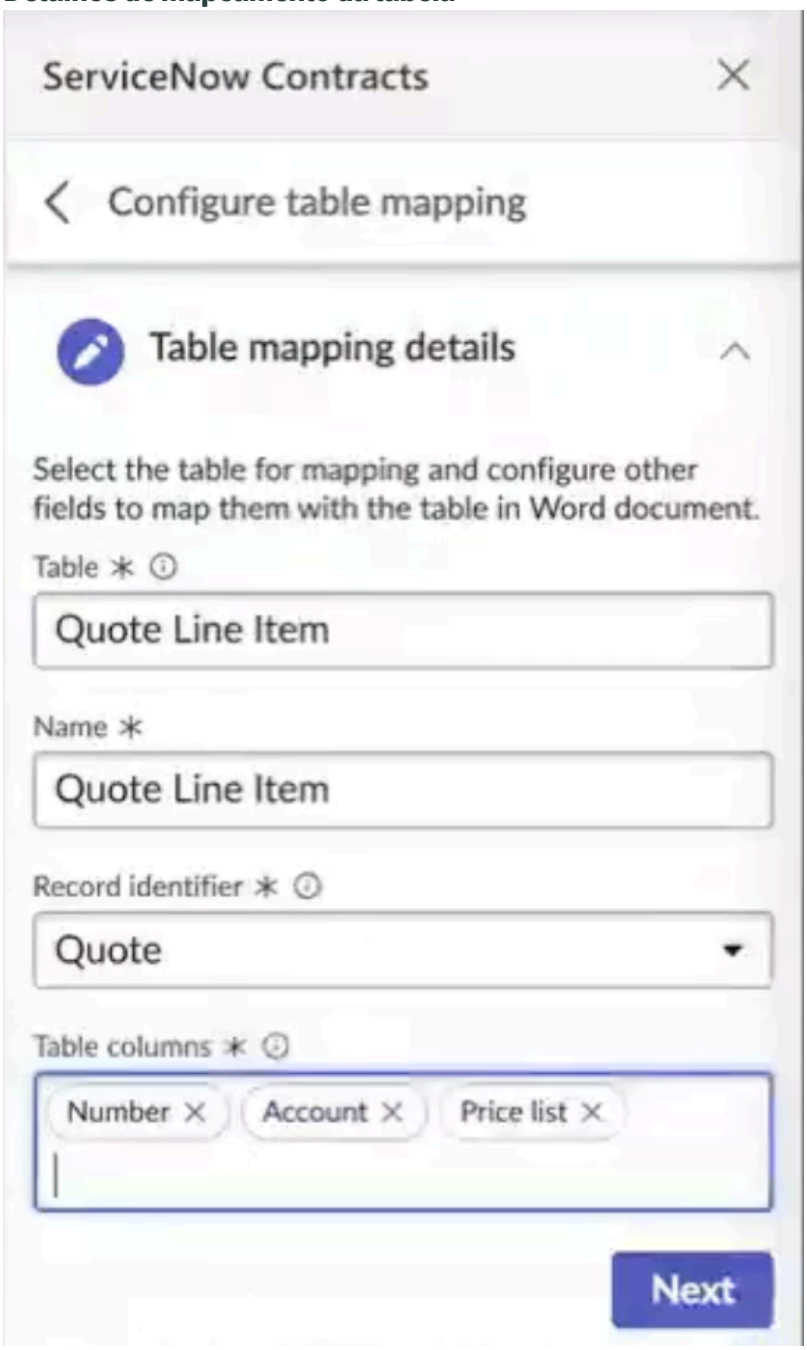
   e. Em **Colunas da tabela** , selecione as colunas da tabela de fonte de dados que você deseja mapear para o modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Selecione **Avançar**.

Detalhes de mapeamento da tabela



7. Em **Configuração de exibição da tabela** , defina as propriedades de exibição para definir como os dados aparecem na tabela no documento do contrato e selecione **Próximo** .

Campo	Descrição
Classificar por	Os critérios pelos quais classificar os dados.
Ordem de classificação	Classifica os dados em ordem crescente ou decrescente.

Tradução automática

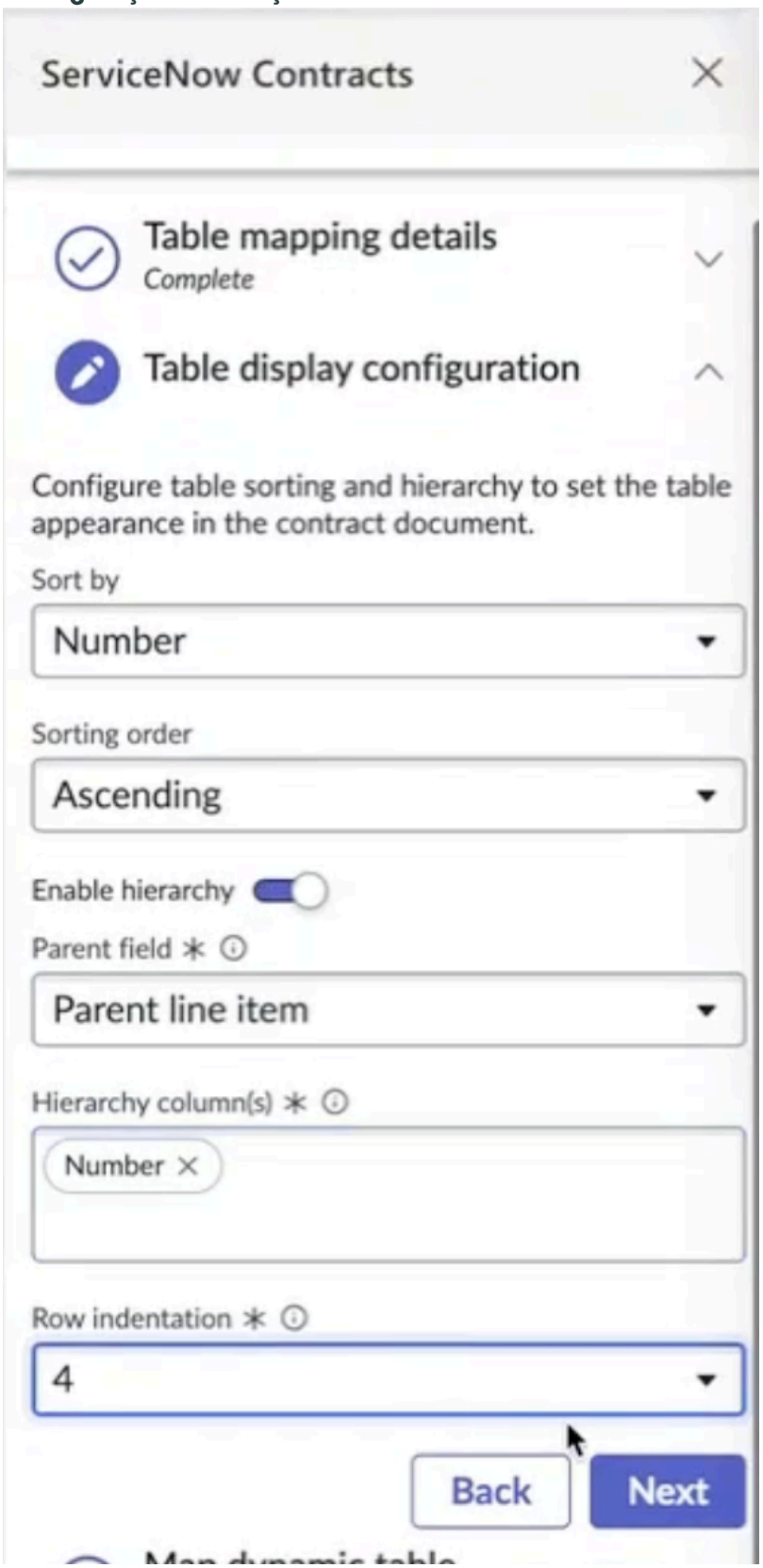
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Habilitar hierarquia	Opção para agrupar os dados com base em relacionamentos primário-secundário.
Campo primário	O campo primário da exibição de hierarquia. Este campo aparece somente quando **Habilitar hierarquia** selecionado.
Coluna(s) de hierarquia	As colunas para as quais os dados devem ser exibidos na exibição de hierarquia. Este campo aparece somente quando **Habilitar hierarquia** selecionado.
Recuo de linha	O número de espaços que as colunas secundárias devem ser recuadas. Este campo aparece somente quando **Habilitar hierarquia** selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de exibição da tabela



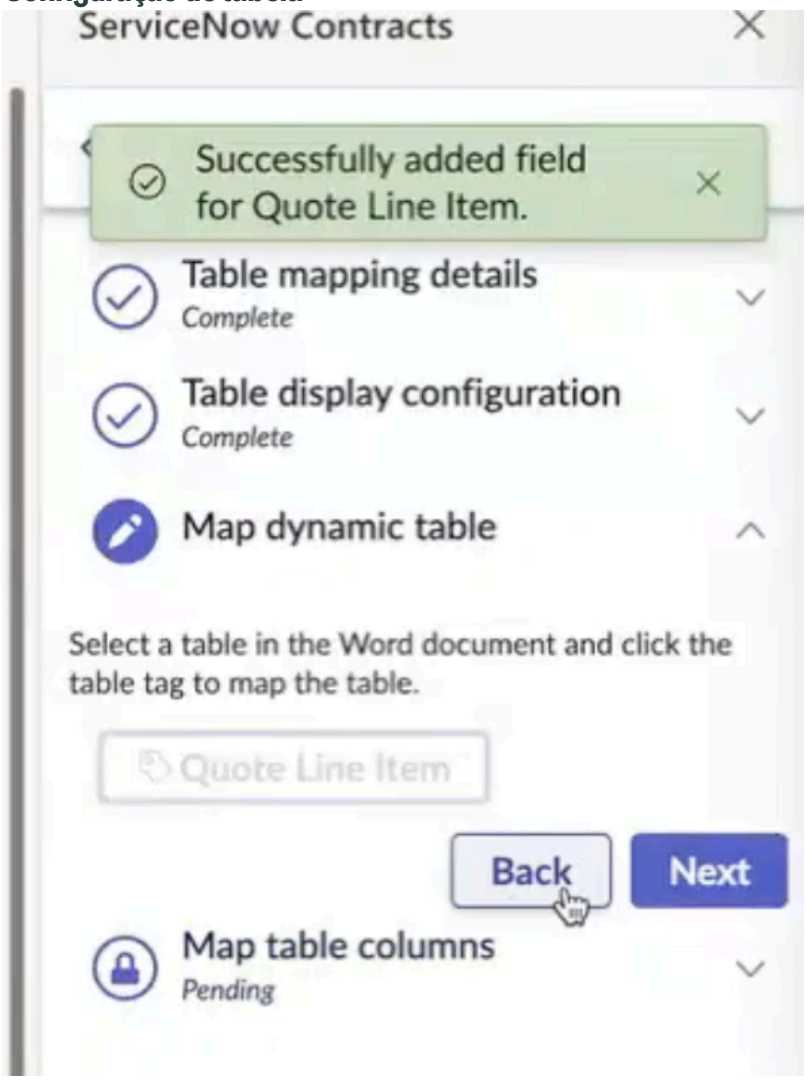
8. Exiba os símbolos de formatação selecionando o ícone Mostrar/Ocultar marcas de formatação (¶) no Microsoft Word Faixa de opções inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Inicie o mapeamento de tabela no modelo de contrato selecionando-o junto com o símbolo de parágrafo (¶) e, em seguida, selecionando o marcador de tabela no **Mapear tabela dinâmica** seção.
10. Selecione **Avançar**.
11. Mapeie as colunas na tabela de modelo de contrato selecionando uma coluna na tabela mapeada e, em seguida, selecionando o marcador de coluna apropriado no **Mapear colunas da tabela** seção.
12. Selecione **Concluído**.

Configuração de tabela

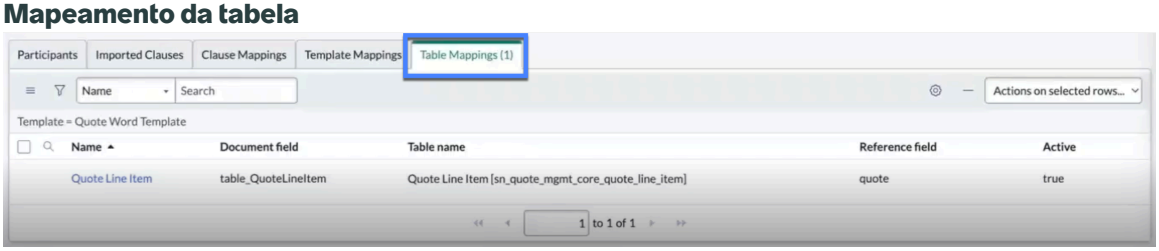


Resultado

O mapeamento da tabela foi concluído e está listado em **Tabela** no painel do suplemento.

Os detalhes do signatário e os metadados são sincronizados com ServiceNow instância.

Mapeamento da tabela



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar condições para o mapeamento de tabela filtrar os dados que aparecem no contrato. Para obter mais informações, consulte Adicione condições para um mapeamento de tabela.

Adicione condições para um mapeamento de tabela

Como configurador de contratos, use construtores de condições para definir critérios para um mapeamento de tabela em um modelo de contrato para que somente os dados essenciais da tabela mapeada sejam exibidos no documento do contrato.

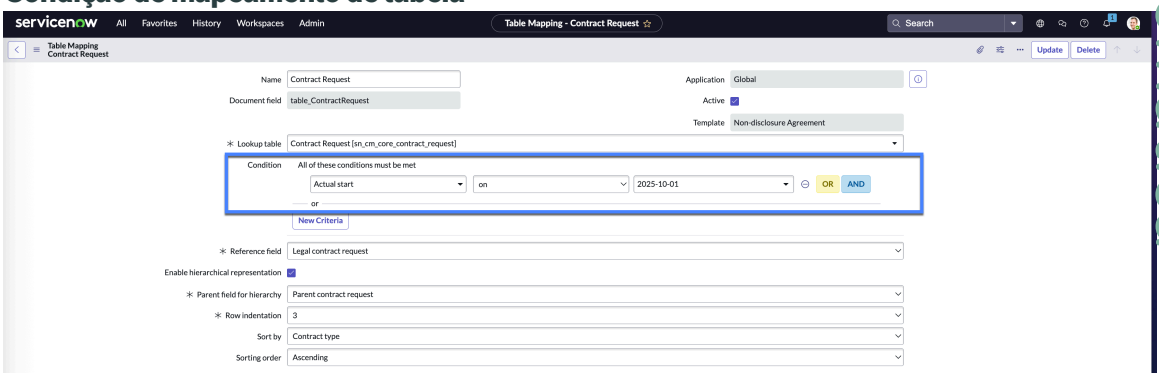
Antes de Iniciar

- Mapear tabelas em Microsoft Word documento usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos. Para obter mais informações, consulte Mapear tabelas de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
- Carregue e analise o documento com os controles de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Mapeamento completo e carregamento Microsoft Word documento que inclui controles de conteúdo.
- Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista, abra o modelo de contrato para o qual você deseja adicionar condições de mapeamento de tabela.
3. Na lista relacionada Mapeamentos de tabela, selecione o mapeamento.
4. Em **Condição** defina uma condição para o mapeamento da tabela.
   Para obter mais informações, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .

Condição de mapeamento de tabela



5. Selecione **Atualizar**.

Configure colunas mapeadas para anexar ou adicionar campos de tabelas relacionadas

Configure tabelas dinâmicas em um modelo de contrato para exibir dados adicionais de campos de tabela relacionados anexando-os a colunas existentes ou adicionando-os como novas colunas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como configurador de contratos, você pode adicionar scripts para configurar as colunas da tabela mapeada em um modelo de contrato para incluir campos adicionais de tabelas relacionadas. Você pode optar por anexar essas informações a uma coluna existente ou adicioná-las como uma nova coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

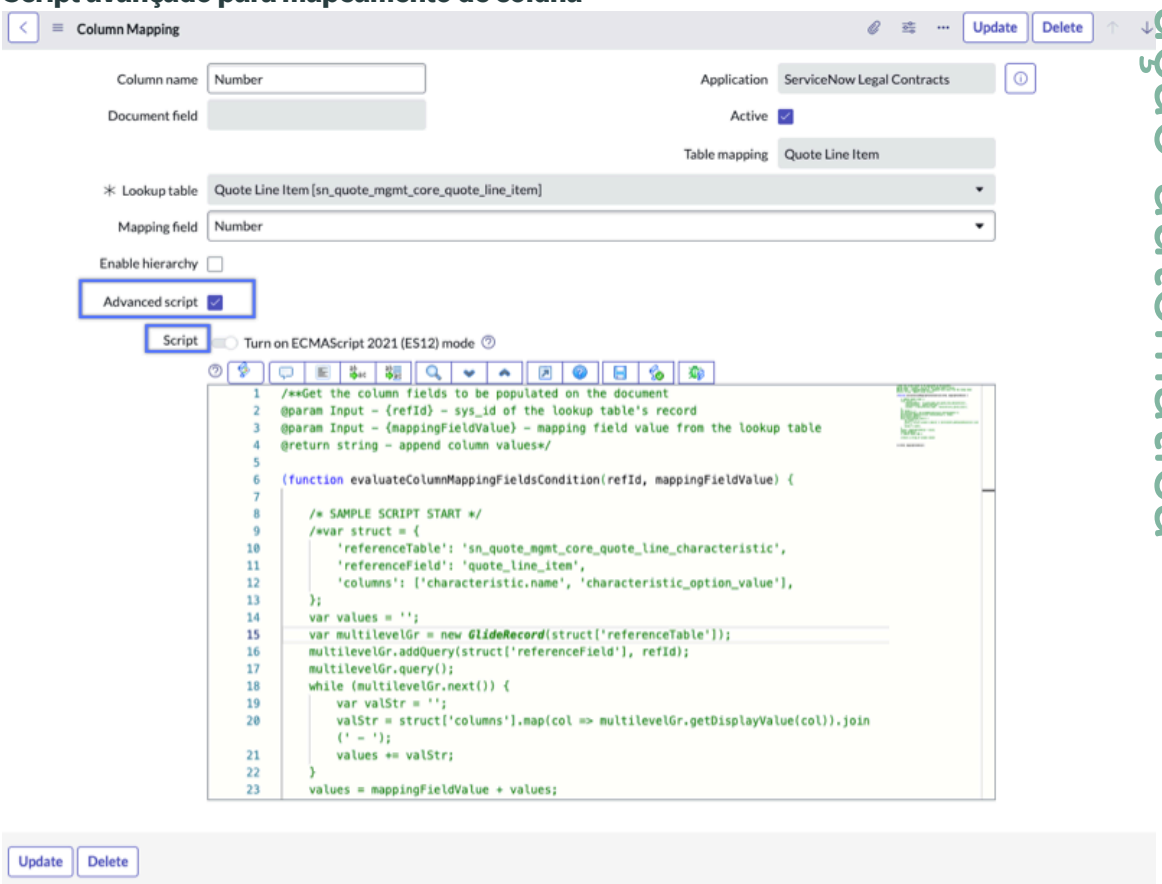
Antes de Iniciar

- Mapear tabelas em Microsoft Word documento usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos. Para obter mais informações, consulte Mapear tabelas de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
- Carregue e analise o documento com os controles de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Mapeamento completo e carregamento Microsoft Word documento que inclui controles de conteúdo.
- Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista, abra o modelo de contrato para o qual você deseja adicionar condições de mapeamento de tabela.
3. Na lista relacionada Mapeamentos de tabela, selecione um mapeamento.
4. Na lista relacionada Mapeamento de coluna, selecione uma coluna.
5. No formulário Mapeamento de coluna, selecione **Script avançado** caixa de seleção.
   . **Script** o campo é exibido.

Script avançado para mapeamento de coluna



6. Em **Campo de script** , adicione o script para incluir campos adicionais de tabelas relacionadas.
7. Selecione **Atualizar**.
8. No formulário Mapeamento de tabela, selecione **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Os campos adicionais serão anexados a uma coluna ou adicionados como uma nova coluna no documento do contrato gerado usando este modelo.

Mapeamento completo e carregamento Microsoft Word documento que inclui controles de conteúdo

Como um configurador de contratos, depois de adicionar os controles de conteúdo ao Microsoft Word documento a ser usado para o modelo de contrato usando Microsoft Word Suplemento para ServiceNow Carregue o documento para ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Adicione metadados, detalhes do signatário e controles de conteúdo para as cláusulas antes de carregar o documento. O documento carregado é analisado para os controles de conteúdo e os dados preenchidos em ServiceNow instância. Para obter mais informações, consulte Adicione controles de conteúdo do documento usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

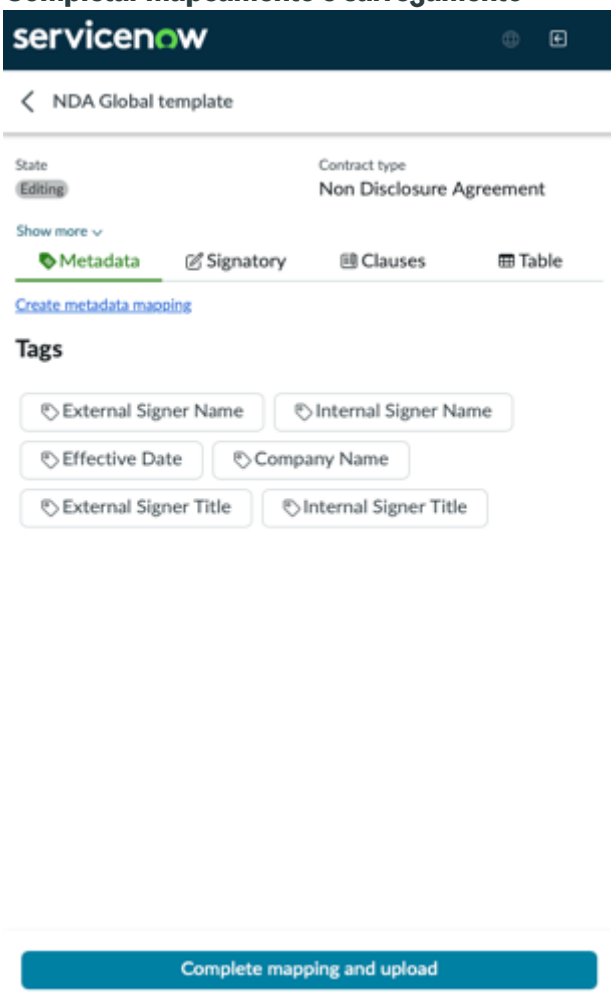
Procedimento

1. Abra o documento no qual você tem adicionado controles de conteúdo em Microsoft Word.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login do suplemento, insira as credenciais do ServiceNow instância da qual você baixou o arquivo de manifesto.
4. Selecione o modelo de contrato para o qual você deseja carregar o documento.
5. Selecione **Mapeamento completo e carregamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Completar mapeamento e carregamento



6. Na tela de confirmação, selecione **Mapeamento concluído** .
   O documento do contrato é carregado e os controles de conteúdo são analisados. . ServiceNow a instância é atualizada com os dados do documento do contrato.

O que Fazer Depois

Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas.

Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas

Como um configurador de contrato, conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusula que contém o conteúdo marcado em Microsoft Word documento usando Microsoft Word Suplemento para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como **Global** . Caso contrário, faça o seguinte:
  1. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ) no canto superior direito.
  2. No menu suspenso, selecione a opção que consiste em **Escopo da aplicação** .
  3. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Global** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mapear cláusula e variações de cláusula no Microsoft Word documento usando Microsoft Word Suplemento para ServiceNow Contratos. Para obter mais informações, consulte Mapear cláusulas e variações de cláusula usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
- Carregue e analise o documento com os controles de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Mapeamento completo e carregamento Microsoft Word documento que inclui controles de conteúdo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

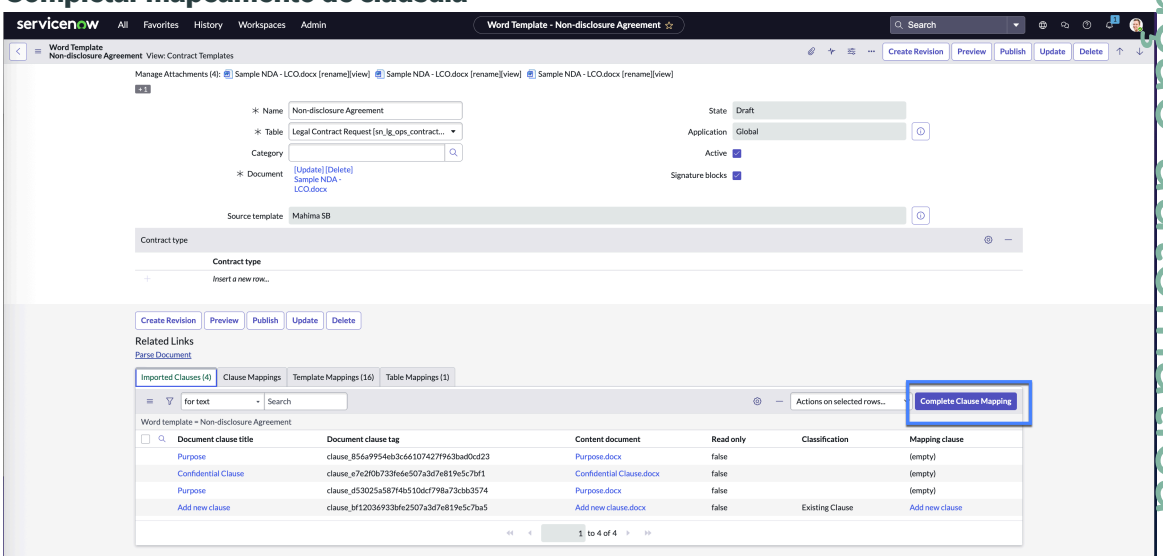
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cláusulas importadas do Microsoft Word documentos são usados para criar uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusula.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista, abra o modelo de contrato para o qual você deseja concluir o mapeamento de cláusula.
3. Navegue até a lista relacionada Cláusões importadas.
4. Selecione **Mapeamento de cláusula concluído** .

Completar mapeamento de cláusula



- Se o mapeamento for bem-sucedido, a lista relacionada Mapeamentos de cláusula exibirá os detalhes das cláusulas mapeadas com seu tipo de contrato.
- Se o mapeamento não for bem-sucedido, uma mensagem de erro será exibida. As possíveis causas podem incluir:
  - Nenhum tipo de contrato foi selecionado.
  - Nenhuma classificação foi atribuída a todas as cláusulas.
  - Cláusulas classificadas como Nova cláusula foram mapeadas para uma cláusula em vez de ficarem vazias.
  - Cláusulas classificadas como cláusula existente ou Nenhuma mudança não têm uma cláusula mapeada para elas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Atualização** para salvar o modelo de contrato.
6. **Opcional:** Exiba as variações de cláusula associadas a uma cláusula selecionando o ícone Exibir/ocultar listas hierárquicas ( ) para a cláusula.

Crie um modelo de contrato adicionando controles de conteúdo manualmente

Crie modelos de contrato adicionando controles de conteúdo manualmente.

Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento

Como configurador de contratos, prepare um Microsoft Word documento que você deseja importar como modelo de contrato marcando o conteúdo com controles de conteúdo para que ele possa ser analisado e reutilizado com eficiência.

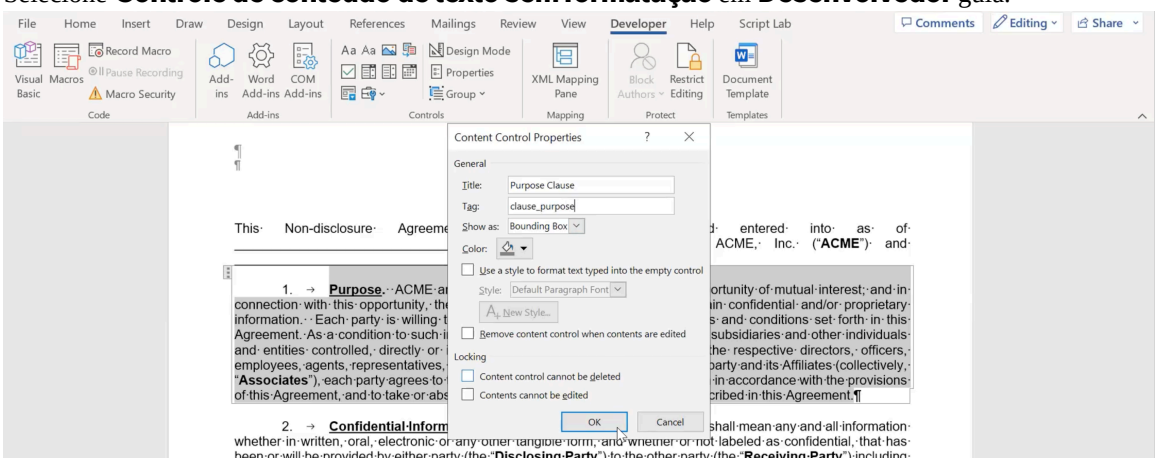
Antes de Iniciar

Certifique-se de estar em um Windows sistema para adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Em Microsoft Word abra o documento que você deseja importar como um modelo de contrato.
2. Em Microsoft Word Da faixa de opções Página inicial, selecione o ícone Mostrar/Ocultar marcas de formatação (¶) para ver os símbolos de formatação.
3. Exiba o. **Desenvolvedor** tab em Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte Mostre a guia Desenvolvedor tópico em Microsoft Office 365 documentação.
4. Selecione o conteúdo a ser marcado.
5. Selecione **Controle de conteúdo de texto sem formatação** em **Desenvolvedor** guia.



6. Selecione **Propriedades** . **Desenvolvedor** guia.
7. Em **Propriedades de controle de conteúdo** caixa de diálogo, insira um título para o controle de conteúdo.
8. Insira um valor de marcador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os nomes dos marcadores não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Se houver dois nomes de marcador como clause_PURPOSE e clause_purpose, ambos serão tratados da mesma forma.
- O limite máximo de caracteres para o marcador é 200.
- Ao adicionar controles de conteúdo para assinatura ou signatários, defina a cor da fonte dos marcadores de controle de conteúdo para corresponder à cor de fundo do documento.

Os nomes de marcador contêm um prefixo com o tipo de controle de conteúdo.

Tipos de controle de conteúdo compatíveis

Tipo de controle de conteúdo	Descrição
campo_	Indica metadados.
cláusula_	Indica uma cláusula.
assinatura_	Indica uma assinatura.
sign_date_	Indica a data de assinatura.
signatary_name	Indica o nome do signatário.
signatary_email	Indica o e-mail do signatário.
signatary_title	Indica o título do signatário.

9. Selecione **OK**.

Crie um modelo de contrato

Crie um modelo de contrato que possa ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Se você estiver criando um modelo de contrato para uma tabela que não seja de tarefa, certifique-se de que a tabela que não seja de tarefa seja adicionada ao script de extensão. Para obter mais informações, consulte Configure tabelas sem tarefa para modelos de contrato.

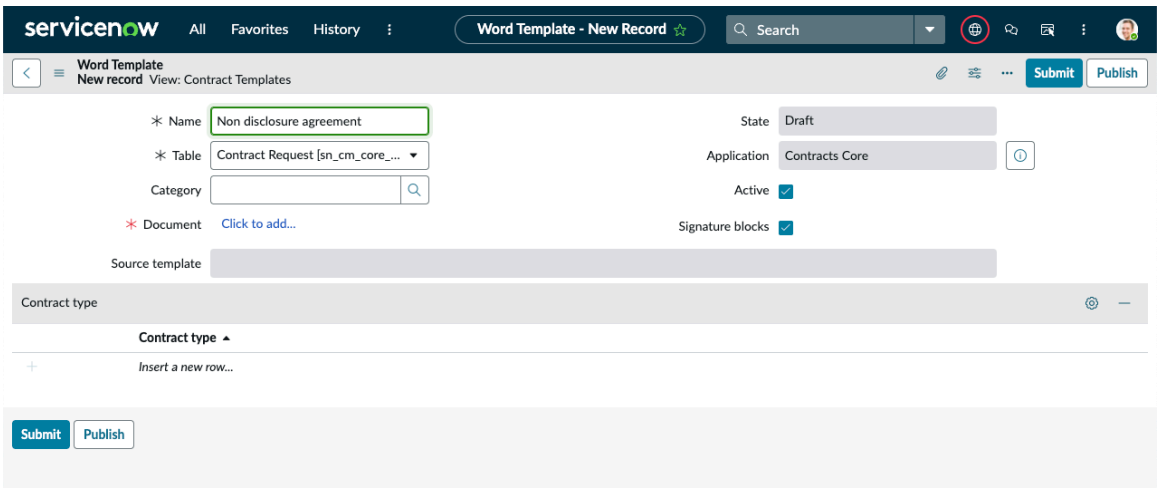
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
   A página Modelos do Word é aberta na exibição Modelos de contrato por padrão.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo de contrato



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	O documento do qual você deseja importar cláusulas e mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um Microsoft Word(.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.
Estado	Estado atual do modelo de documento. ○ **Rascunho**: Indica que o modelo de documento ainda não foi publicado. ○ **Editando**: Indica que o modelo de documento está sendo editado depois que foi publicado. ○ **Publicado**: Indica que o modelo de documento pode ser consumido por serviços e casos.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação na qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.
Data de início	Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Este campo está disponível somente quando **Categoria** selecionado.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se os valores em **Data de início** e. **Data de término** os campos estão vazios. o modelo sempre será válido. **Nota:** Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. Este campo está disponível somente quando **Categoria** selecionado.

Quando o documento é selecionado, a lista relacionada Participantes, cláusulas importadas, Mapeamentos de cláusula e Mapeamentos de modelo é exibida.

4. Em **Tipo de contrato** selecione somente uma categoria do tipo de contrato.
   Se você estiver criando um modelo para acordo de não divulgação, selecione **Acordo de não divulgação** como o tipo de contrato.
5. Selecione **Analisar documento** para extrair o conteúdo marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.
   - Os controles de conteúdo que têm *`clause_`*As prefixo são derivados do documento e listados na lista relacionada Cláusões importadas.
   - Os controles de conteúdo que têm *`field_`*, *`signatory_`*, *`signature_`*e *`sign_`* Os prefixo AS são derivados do documento e listados na lista relacionada Mapeamentos de modelo.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

O que Fazer Depois

1. Para adicionar participantes com os quais você deve obter assinaturas, consulte Criar e configurar participantes.
2. Para inserir assinaturas, abra um **Assinatura_** registre no **Mapeamentos de modelo** lista relacionada. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato.
   a. Em **Tipo de campo de documento** especifique `Assinatura` .
   b. Em **Participante** especifique o participante com quem você precisa da assinatura.
   c. Selecione **Atualizar**.
   Da mesma forma, atualize os seguintes registros.
   - Assinar
   - Data de assinatura
   - Assunto:
   - Nome do signatário
   - E-mail do signatário
   - Título do signatário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter uma lista completa, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento

3. Selecione **Publicar**.

Criar e configurar participantes

Adicione e configure participantes que atuam como espaço reservado para usuários que serão atribuídos como signatários de um documento de contrato.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word o documento deve ter sido carregado e analisado para fornecer cláusulas para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_cm_core.contract_config

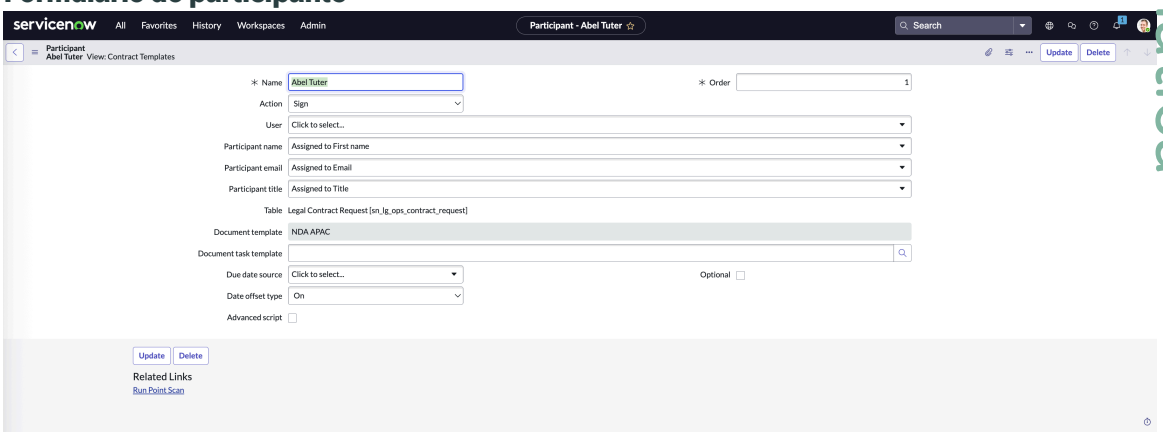
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Em **Participantes** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos:

   Para obter uma descrição sobre os valores de campo, consulte Formulário de participante para modelos de contrato.

   Para obter mais informações sobre controles de conteúdo, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.

Formulário do participante



5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O participante é adicionado ao modelo de documento.

Formulário de participante para modelos de contrato

Use o formulário Participante para adicionar participantes em um modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do participante

Campo	Descrição
Nome	Exiba o nome do participante mapeado.
Ação	Tipo de ação a ser realizada pelo participante, como **Assinar** .
Ordem	Ordem na qual uma tarefa deve ser iniciada para que o participante conclua a ação.
Usuário	Mapeando o campo do usuário para um participante. **Nota:** • Quando você seleciona um valor, o participante é considerado um usuário interno. Quando os campos Nome do participante e E-mail do participante (opcional para usuário interno) são preenchidos junto com o campo Usuário, a tarefa de assinatura eletrônica é enviada para Nome do participante e E-mail do participante, não o Nome e e-mail do campo Usuário. Quando você não seleciona um valor no campo Usuário, o participante é considerado um usuário externo (Participante que não tem acesso ao sistema ServiceNow). Para esses participantes, especifique o nome do participante, o e-mail do participante e o cargo do participante. • O valor no campo Usuário é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado.
Nome do participante	Opção para especificar o nome quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** • O nome do participante e o e-mail do participante são obrigatórios quando você não seleciona um valor em **Usuário** campo. • O valor no campo Nome do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. • Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
E-mail do participante	Opção para especificar um endereço de e-mail quando o participante definido for um usuário externo. **Nota:** • O nome do participante e o e-mail do participante são obrigatórios quando você não seleciona um valor em **Usuário** campo. • O valor no campo E-mail do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. • Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Título do participante	Opção para especificar o título quando o participante definido for um usuário externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do participante

Campo	Descrição
	Nota: • O valor no campo Título do participante é limpo quando você salva ou atualiza o modelo com o campo Script avançado selecionado. • Este campo está disponível somente quando o tipo de assinatura é AdobeSign ou DocuSign.
Tabela	Tabela (tabela sys_user ou qualquer tabela que estenda a tabela sys_user) da qual você escolhe preencher as variáveis.
Modelo de documento	Nome do modelo de documento.
Modelo de tarefa do documento	Modelo selecionado na tabela de tarefas Modelo de documento para preencher detalhes adicionais da tarefa de documento, como descrição e descrição resumida para tarefas de preenchimento, assinatura e revisão. **Nota:** Se detalhes adicionais não forem definidos, os valores padrão do modelo serão usados na tarefa do modelo de documento.
Origem de data de vencimento	Data de vencimento da tarefa de documento criada para esse participante.
Tipo de deslocamento de data	A data de vencimento da tarefa de documento é selecionada no registro da tarefa. Além disso, você pode compensar a data de vencimento em dias, semanas ou meses.
Script avançado	Opção para exibir o campo Script.
Script	Script que indica as condições do participante com ID de usuário, nome do participante, e-mail do participante e título do participante. Este campo é habilitado somente quando o campo Script avançado é selecionado.
Opcional	Quando habilitado, um participante será ignorado se o usuário participante e o e-mail do participante não estiverem disponíveis. Esta verificação é feita somente durante o tempo de execução e não durante a configuração do modelo.

Classificar e mapear cláusulas importadas

Classifique e mapeie cláusulas importadas para usar o conteúdo das cláusulas em um modelo de contrato.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word o documento deve ter sido carregado e analisado para fornecer cláusulas para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As cláusulas importadas contêm conteúdo que foi extraído do Microsoft Word documentos marcados pelos controles de conteúdo. Classificar e mapear as cláusulas importadas cria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma biblioteca de cláusulas de variações de cláusula que contém o conteúdo disponível nas cláusulas importadas.

Para obter mais informações sobre variações de cláusula, consulte Crie uma variação de cláusula.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Cláusões importadas.
4. Atualize uma variação de cláusula existente com o conteúdo disponível na cláusula importada ou crie uma nova cláusula ou variação de cláusula com esse conteúdo.

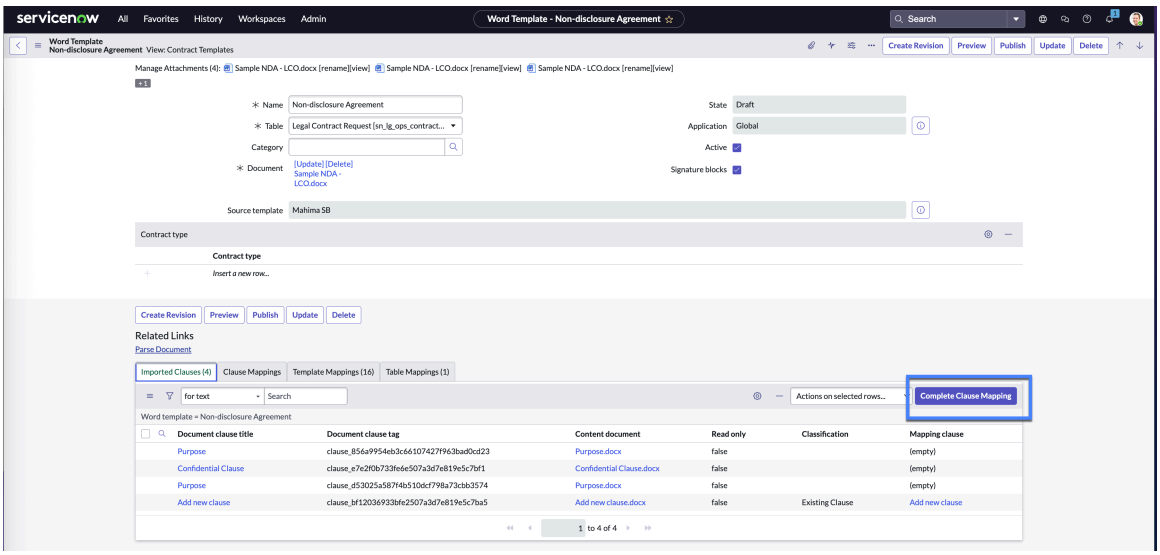
Uso dos dados de cláusula importados	Etapas
Não atualize nenhuma cláusula ou variação de cláusula existente	**a.** Em **Classificação** , selecione a seta suspensa. **b.** Selecione **Nenhuma mudança** da lista. **c.** Em **Cláusula de mapeamento** , selecione uma cláusula ativa na biblioteca de cláusulas.
Crie uma nova cláusula e sua variação de cláusula	**a.** Em **Classificação** , selecione a seta suspensa. **b.** Selecione **Nova cláusula** da lista. **c.** Em **Cláusula de mapeamento** não execute nenhuma ação.
Crie uma nova variação de cláusula	**a.** Em **Classificação** , selecione a seta suspensa. **b.** Selecione **Cláusula existente** da lista. **c.** Em **Cláusula de mapeamento** , selecione uma cláusula ativa na biblioteca de cláusulas.

5. Selecione **Mapeamento de cláusula concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de documento de contrato



- Se o mapeamento for bem-sucedido, a lista relacionada Mapeamentos de cláusula exibirá os detalhes das cláusulas mapeadas com seu tipo de contrato.
- Se o mapeamento não for bem-sucedido, uma mensagem de erro será exibida. As possíveis causas podem incluir:
  - Nenhum tipo de contrato foi selecionado.
  - Nenhuma classificação foi atribuída a todas as cláusulas.
  - Cláusulas com a classificação Nova cláusula foram mapeadas para uma cláusula em vez de ficarem vazias.
  - As cláusulas com as classificações de cláusula existente ou Nenhuma mudança não têm uma cláusula mapeada para elas.

6. **Opcional:** Exiba as variações de cláusula associadas a uma cláusula selecionando o ícone Exibir/ocultar listas hierárquicas (▸ para uma cláusula.

Atualizar mapeamentos de modelo de contrato

Atualize mapeamentos de modelo para preencher previamente as informações colocadas no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo a ser atualizado.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Mapeamento de modelo

Campo	Descrição
Nome do campo	Este campo é preenchido automaticamente com o título do controle de conteúdo. Por exemplo: Empresa
Campo de documento	Este campo é preenchido automaticamente com o marcador do controle de conteúdo. O campo tem o tipo de campo prefixado ao nome. Por exemplo: Field_companyName.
Tipo de campo de documento	O tipo de campo que está sendo mapeado. As opções são: ◦ Campo de texto: Metadados descritivos. ◦ Assinatura: Assinaturas durante o processo de assinatura eletrônica. ◦ Data da assinatura: Data da assinatura. ◦ Nome do signatário: Nome do signatário. ◦ E-mail do signatário: E-mail do signatário. ◦ Título do signatário: Título do signatário. **Nota:** ◦ Essas opções estão disponíveis quando o modelo está relacionado a contratos para Gestão de contratos Pro. ◦ Mapeie a data da assinatura e da assinatura para os participantes e exclua todos os campos Assinatura e Data da assinatura não mapeados.
Valor de visualização	Um valor de mapeamento de campo usado em vez do espaço reservado ao testar o modelo. Este campo aparece somente quando **Campo de texto** selecionado de **Tipo de campo de documento** .
Formato	Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Se o participante não inserir um valor no formato especificado, um erro de validação será exibido para o participante.
Somente leitura	Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado.
Ativo	Opção para ativar o mapeamento de modelo.
Tabela de mapeamento	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o modelo de documento está associado.
Campo de mapeamento	Campo de mapeamento usado para mapear os valores do campo de tabela que é inserido quando este modelo é usado em um contrato. Este campo aparece somente quando **Campo de texto** selecionado de **Tipo de campo de documento** .
Participante	Selecione o participante associado ao modelo de contrato. Ao criar de participantes,

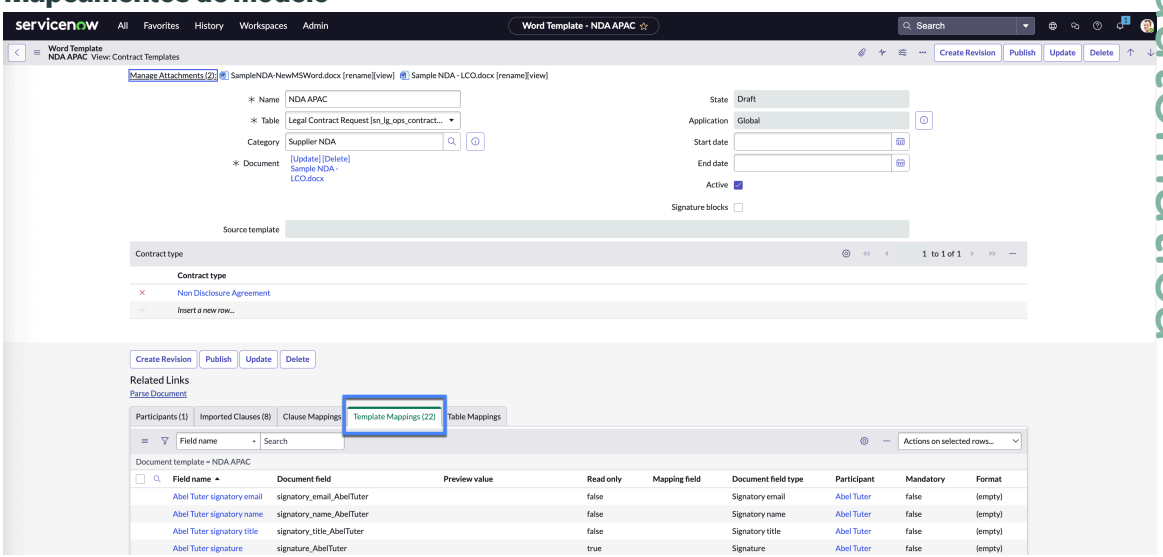
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Para criar um signatário interno, mapeie a referência do usuário para o registro do participante, por exemplo, P1. ○ Para criar um signatário externo, mapeie os campos Nome do participante, E-mail do participante e Título do participante no registro do participante. Quando você mapeia um participante para os campos de nome, e-mail e título do signatário nos mapeamentos de modelo, o valor do registro do participante mapeou para os campos de nome, e-mail e título do participante nas tarefas do signatário. **Nota:** Quando o modelo tem uma regra de signatário, o mapeamento do signatário sob a regra de signatário tem precedência sobre o mapeamento do usuário no registro do participante.
Script avançado	Opção para exibir o Editor de scripts.
Script	O script que configura o mapeamento entre campos e variáveis do produtor de registro. Este campo é habilitado somente quando **Script avançado** o campo está selecionado.

6. Selecione **Atualizar**.

Mapeamentos de modelo



Publique um modelo de contrato

Publique um modelo de contrato para disponibilizá-lo para gerar um documento de contrato padrão com conteúdo predefinido quando um usuário de contrato enviar uma solicitação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o mapeamento de cláusula tenha sido concluído antes de publicar um modelo de contrato com cláusulas. Para obter mais informações, consulte Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas e Classificar e mapear cláusulas importadas.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

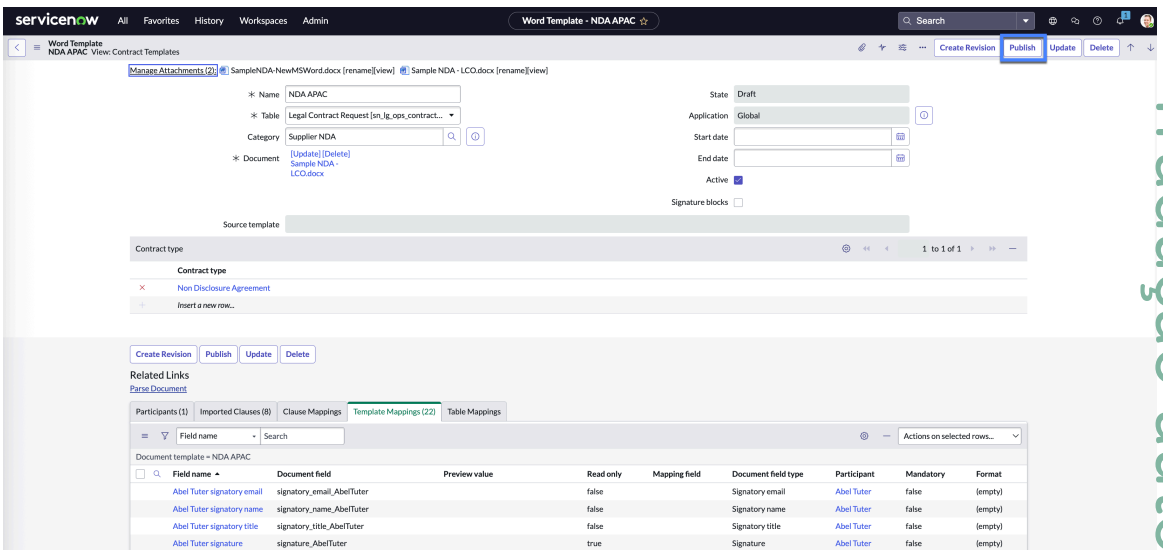
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Modelo de contratos**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. **Opcional:** Revise o documento do contrato.
   a. Gere e visualize o documento do contrato.
   Para obter mais informações, consulte Gere e visualize um documento de contrato a partir de um modelo.
   b. Se alguma mudança for necessária, atualize o documento e salve-o.
4. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar** .

Publicar modelo de contrato



Resultado

O modelo de contrato é publicado.

Nota: Se o tipo de contrato associado ao modelo de contrato for desativado quando o modelo de contrato estiver no estado Rascunho ou Edição, um erro será exibido quando você tentar publicar o modelo.

Configurar regras de modelo de contrato

Configure uma regra para identificar o modelo de documento de contrato usado para gerar o documento de contrato para o solicitante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser que as variáveis relacionadas à solicitação de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições, adicione a referência de solicitação de contrato à tabela da aplicação. Para obter mais informações, consulte Forneça acesso a campos de solicitação de contrato em construtores de condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de modelo de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra do modelo de contrato

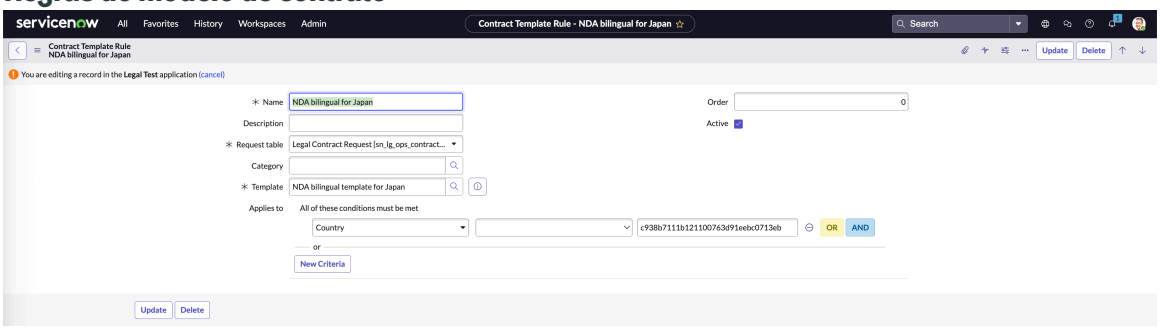
Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra do modelo de contrato.
Descrição	Descrição da regra do modelo de contrato.
Tabela solicitada	Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas. **Nota:** A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar e reutilizar em todas as linhas de produtos. Você pode optar por configurar as regras de modelo em uma tabela diferente.
Categoria	Categoria do modelo de documento.
Modelo	O modelo de contrato publicado e ativo que será usado para gerar o documento do contrato.
Aplica-se a	Condições sob as quais o modelo de contrato é selecionado. Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação de contrato é enviada em uma categoria de NDA, você insere a condição **[Categoria][IS][NDA]** .
Ordem	Ordem na qual a regra de seleção é executada. Se várias regras atenderem às condições de uma solicitação de contrato, a regra de modelo com o número de ordem mais baixo será executada para selecionar o modelo.
Ativo	Opção para marcar a regra como ativa. Somente regras ativas são consideradas ao enviar uma solicitação e identificar o modelo apropriado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar**.

Regras do modelo de contrato



O que Fazer Depois

Crie uma configuração de contrato

Defina uma regra de signatário interno

Defina uma regra de signatário interno para mapear signatários para um modelo usando mapeamentos de signatário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_admin e sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser que as variáveis relacionadas a uma solicitação de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições, adicione a referência de solicitação de contrato à tabela da aplicação. Para obter mais informações, consulte Forneça acesso a campos de solicitação de contrato em construtores de condição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Regras de signatário interno**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regras de signatário interno

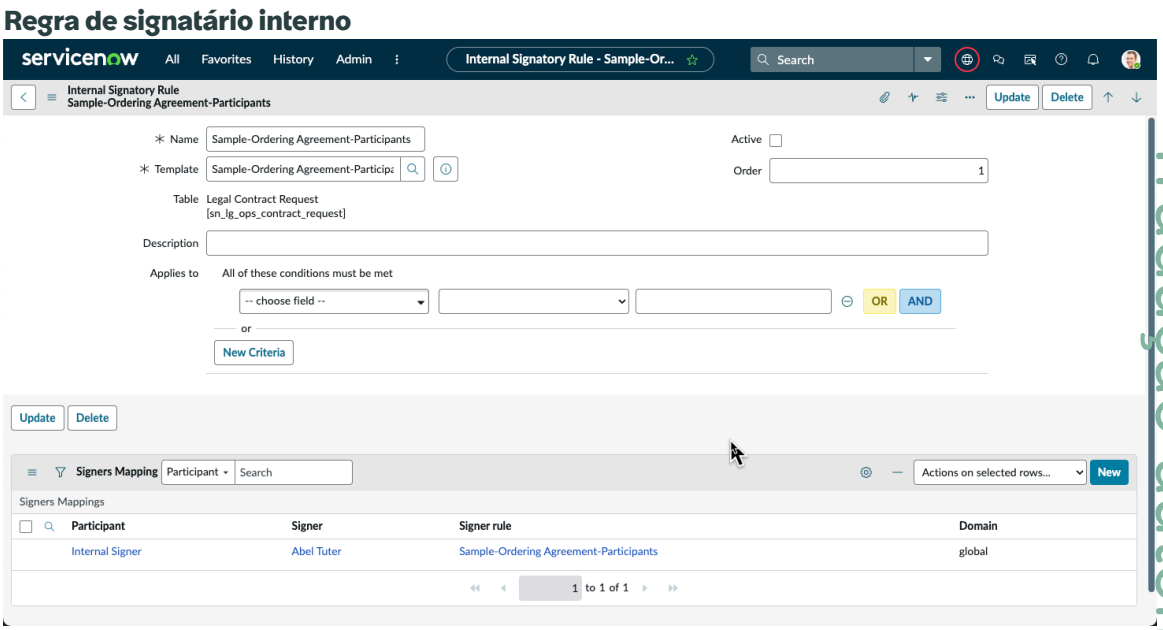
Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da regra do signatário interno.
Modelo	Modelo selecionado na lista de modelos ativos e publicados.
Tabela	Tabela associada ao modelo selecionado. O campo é preenchido automaticamente quando o modelo é selecionado.
Descrição	Descrição da regra de signatário interno.
Ativo	Opção para indicar que a regra do signatário está ativa e disponível para uso.
Ordem	Ordem na qual a regra do signatário é usada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplica-se a	Condições sob as quais a regra de signatário interno é selecionada. Por exemplo, se você selecionar um grupo de atribuição e configurar um usuário como signatário, esse usuário será o signatário interno das solicitações de contrato que incluem o grupo de atribuição selecionado.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.



5. Em **Mapeamentos de signatários** , selecione **Novo** .

   a. Em **Participante** , selecione um participante.

   Nota: Se blocos de assinatura estiverem configurados para o modelo de contrato, este campo não estará disponível.

   b. Em **Signatário** , selecione um usuário na lista.

   c. Selecione **Enviar**.

6. Selecione **Atualizar**.

   Nota: Quando mais de uma regra de signatário interno é aplicável, a regra de signatário com a ordem mais baixa é considerada.

Resultado

Uma regra de signatário interno é criada para mapear um usuário como signatário interno para o modelo de contrato correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Durante a atribuição do signatário para contrato com base em seu próprio papel, o. `Internal Signatory`a regra tem precedência.

- Um usuário de **Mapeamentos de signatários** selecionado como signatário.
- Para modelos de contrato configurados com participantes, quando um participante não atende a. `Internal Signatory`critérios de regra, um signatário é escolhido no mapeamento de campo do usuário da lista de participantes no modelo.
- Ao criar a tarefa de signatário para um usuário interno, verifique se o nome jurídico do usuário está disponível no perfil de funcionário do usuário. Se nenhum valor for fornecido em **Nome jurídico** Use o nome de usuário da tabela Usuários [sys_user]. Para obter mais informações, consulte Perfil do funcionário formulário.
- Quando nenhum dado é encontrado, um registro de signatário vazio é criado que pode ser atualizado com os detalhes corretos do signatário.

Crie uma configuração de contrato

Defina o repositório de contratos onde os contratos serão armazenados e mapeie os dados a serem adicionados ao documento do contrato.

Antes de Iniciar

Um modelo de contrato e uma regra de modelo que selecionarão o modelo quando o usuário enviar uma solicitação de contrato devem existir. Para obter mais informações, consulte Configure modelos de contrato para uma solicitação de contrato em Gestão de contratos Pro e Configurar regras de modelo de contrato.

Se você quiser que as variáveis relacionadas à solicitação de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições, adicione a referência de solicitação de contrato à tabela da aplicação. Para obter mais informações, consulte Forneça acesso a campos de solicitação de contrato em construtores de condição.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar dados aos documentos do contrato, você precisa mapear os campos da tabela de solicitação para os campos do repositório.

Nota:

Os contratos de terceiros já têm uma configuração de contrato padrão no sistema de base.

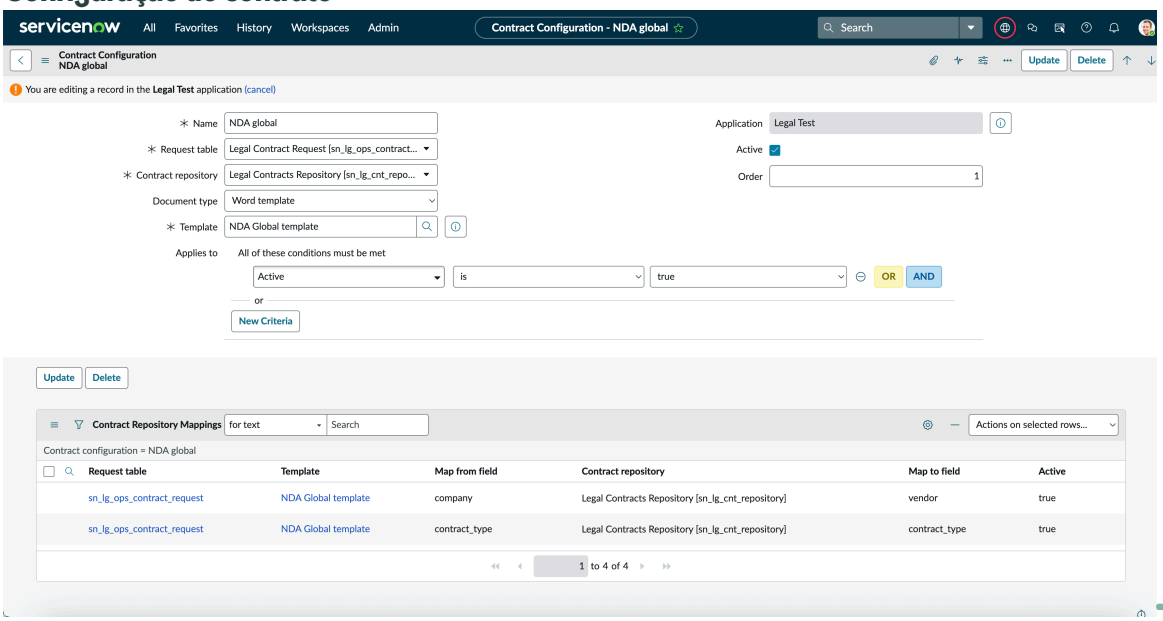
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Configuração do contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de contrato, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Configuração de contrato.
4. Selecione **Save** (Salvar).
5. Na lista relacionada Mapeamentos do repositório de contratos, selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do contrato



6. Em **Tipo de mapeamento** selecione o tipo de mapeamento que você deseja fazer.
   Os campos no formulário mudam dependendo da seleção.

Tipo de mapeamento	Campos disponíveis
Mapeamento de campo - Mapeie campos da tabela de solicitação para os campos na tabela do repositório de contratos.	○ **Tabela de solicitação** - Tabela à qual você deseja associar a configuração do contrato. ○ **Mapear do campo** - Campo da tabela de solicitação que você deseja mapear para **Mapear para campo** , um campo no repositório de contratos. ○ **Ativo** - Opção para indicar que o mapeamento do repositório de contratos está ativo. ○ **Repositório de contratos** - Este campo é definido automaticamente para o repositório de configuração definido no **Repositório de contratos** campo.
Mapeamento de modelo- Mapeie os mapeamentos de modelo de um modelo de contrato para os campos no repositório de contratos.	○ **Modelo** - Este campo é definido automaticamente para o modelo para o qual você está criando o mapeamento de repositório. ○ **Mapeamento de modelo** - O campo do modelo que você deseja mapear para **Mapear para campo** valor, um campo no repositório de contratos. ○ **Ativo** - Opção para indicar que o mapeamento do repositório de contratos está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de mapeamento	Campos disponíveis
Mapeamento de modelo- Mapeie os campos do produtor de registro para os campos na tabela do repositório de contratos.	○ **Produtor de registro** - O produtor de registro do qual você deseja copiar a variável. Por exemplo, se você quiser copiar uma variável de uma solicitação de contrato para Acordo de não divulgação, selecione o produtor de registro para um Acordo de não divulgação. ○ **Variável** - A variável do produtor de registro que você deseja mapear para um campo no repositório de contratos. ○ **Ativo** - Opção para indicar que o mapeamento do repositório de contratos está ativo. ○ **Mapear para campo** - O campo para o qual você deseja mapear a variável do produtor de registro.

7. Selecione **Enviar** para salvar o mapeamento do repositório.
8. Selecione **Atualização** para salvar a configuração do contrato.

Habilite a pesquisa por palavra-chave para modelos de contrato

Habilite a pesquisa por palavra-chave em modelos de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

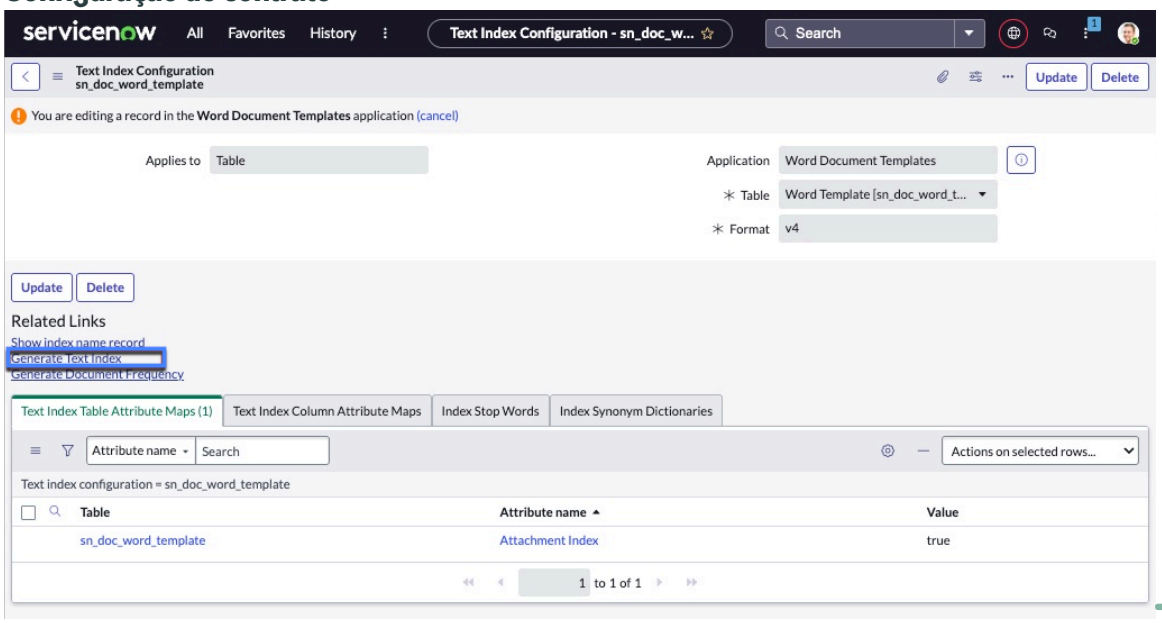
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.
2. Na lista, selecione o registro com o valor da tabela **Modelo do Word [sn_doc_word_template]** .
3. Selecione **Gerar índice de texto** Nos links relacionados

Tradução automática

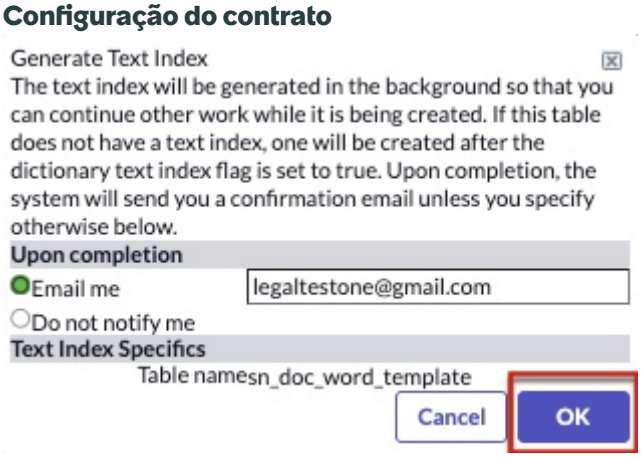
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do contrato



4. Selecione **OK** Na caixa de diálogo Gerar índice de texto.

Configuração do contrato



Resultado

A tabela será indexada. Para obter mais informações sobre como pesquisar uma palavra-chave em um modelo de contrato, consulte PESQUISE palavras-chave em modelos de contrato

Configure cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contêm variações de cláusula para condições predefinidas.

Uma cláusula é uma coleção de variações de cláusula, que contém um bloco de conteúdo. Por exemplo, digamos que apenas uma seção em um documento de contrato de Acordo de confidencialidade precise ser alterada com base na região geográfica da entidade jurídica signatária. Você criaria vários modelos de documento com o conteúdo idêntico, com a única diferença sendo o conteúdo relacionado ao local. Você pode usar as variações de cláusula baseadas em condição para criar apenas um modelo de contrato que pode gerar documentos para locais diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As cláusulas são armazenadas em uma biblioteca de cláusulas, a partir da qual você pode inseri-las em modelos de contrato. Você pode criar e adicionar variações de cláusula ao criar um modelo de contrato ou adicioná-las posteriormente.

Benefícios das variações de cláusula

Os benefícios de usar variações de cláusula em modelos de documento são:

- Uso eficiente de um único modelo de contrato para produzir contratos com diferentes detalhes personalizados.
- Inclusão de uma variação de cláusula única em vários modelos de contrato.
- Capacidade de definir condições e definir a prioridade de execução para que uma variação de conteúdo apropriada seja selecionada dinamicamente no documento gerado.

Informações relacionadas

- Criar ou editar uma cláusula de contrato
- Crie uma variação de cláusula
- Adicione metadados a uma cláusula usando o suplemento

Criar ou editar uma cláusula de contrato

Como um configurador de contratos, crie ou modifique cláusulas que gerenciam as variações de cláusula mapeadas para modelos de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Gestão de cláusulas**.
2. Escolha se você está criando uma nova cláusula ou modificando uma cláusula existente.
   - Para criar uma cláusula, selecione **Novo** .
   - Para modificar uma cláusula existente, abra uma cláusula na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro de cláusula

Campo	Descrição
Número	Este campo é preenchido automaticamente com um número exclusivo.
Nome	Nome exclusivo da cláusula.
Tipo de Contrato	Tipo de contrato ao qual você deseja associar a cláusula. **Nota:** Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar a cláusula. **Nota:** A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode optar por configurar a biblioteca de cláusulas em uma tabela diferente.

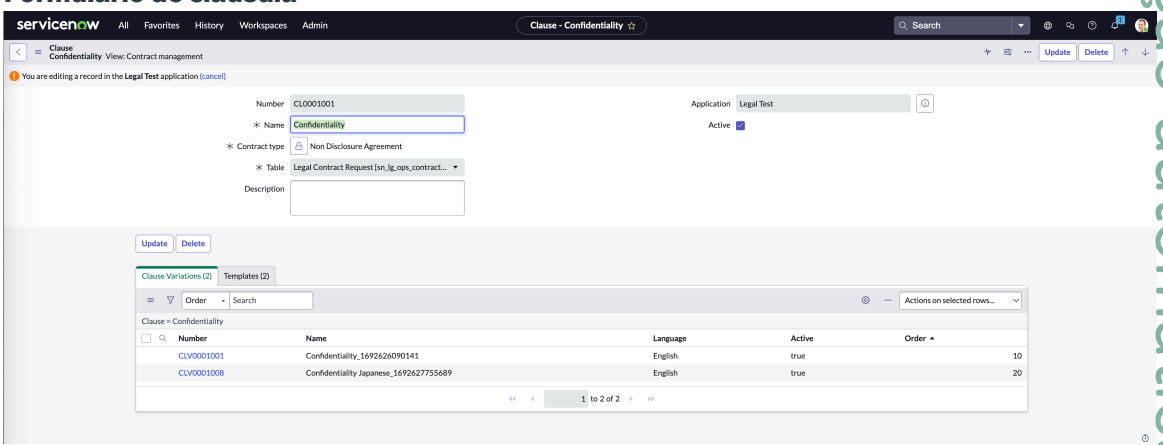
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Exemplo: Se você selecionar a tabela Solicitação de contrato jurídico, a cláusula aparecerá somente para os modelos associados a essa tabela.
Descrição	Informações sobre a cláusula.
Aplicação	Aplicação à qual a cláusula pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação no qual você está criando a cláusula.
Ativo	Opção para tornar a cláusula ativa e disponível para uso. **Nota:** Ao editar uma cláusula existente, você não pode definir a cláusula como inativa se uma variação de cláusula ativa estiver presente.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A cláusula é salva e as listas relacionadas para Variações de cláusula e Modelos são exibidas.
5. Salve a cláusula.
   - Para salvar uma nova cláusula, selecione **Enviar** .
   - Para salvar as mudanças em uma cláusula existente, selecione **Atualização** .

Formulário de cláusula



Tradução automática

O que Fazer Depois

Crie variações de cláusula para usá-las no modelo de documento para uma condição predefinida. Para obter mais informações, consulte Crie uma variação de cláusula.

Crie uma variação de cláusula

Como um configurador de contrato, crie uma variação de cláusula para usar em um modelo de contrato para condição predefinida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

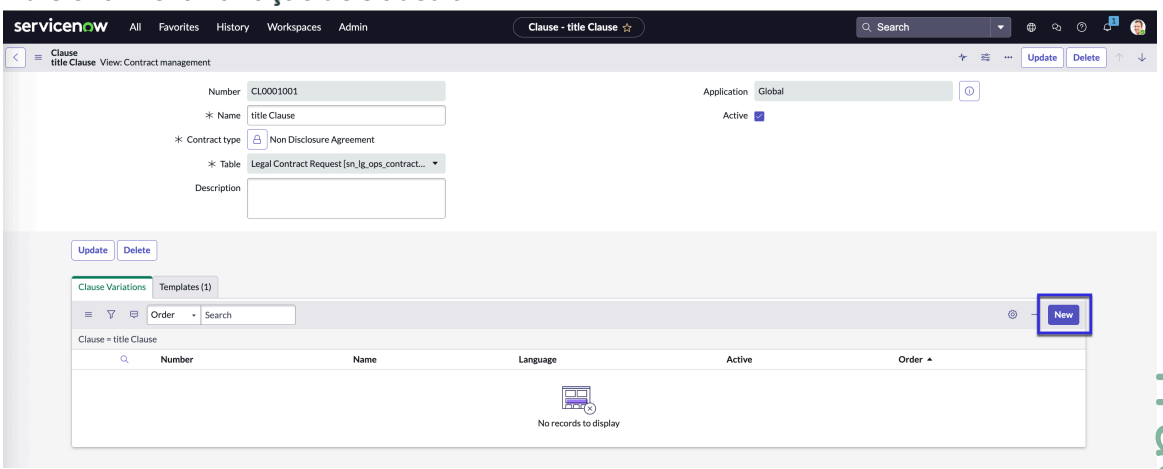
Se você quiser que as variáveis relacionadas à solicitação de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições, adicione a referência de solicitação de contrato à tabela da aplicação. Para obter mais informações, consulte Forneça acesso a campos de solicitação de contrato em construtores de condição.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

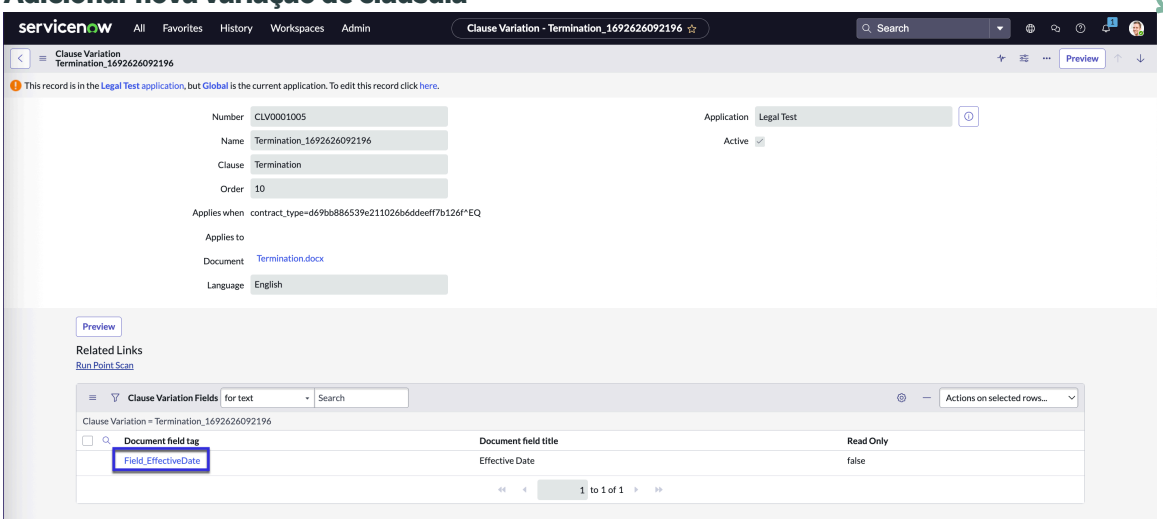
1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Gestão de cláusulas**.
2. Selecione uma cláusula.
3. Em **Variações de cláusula** lista relacionada, selecione **Novo** .

Adicionar nova variação de cláusula



4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos, consulte Formulário Variação de cláusula.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   - A lista relacionada Campos de variação de cláusula é exibida.
   - O documento importado é analisado e os controles de conteúdo do tipo Campo são extraídos e exibidos na lista relacionada Campos de variação de cláusula.
   - Se você estiver editando uma variação de cláusula associada a um modelo de contrato publicado e tiver importado um documento que tenha controles de conteúdo adicionais, os controles de conteúdo não mapeado serão listados na lista relacionada Metadados não mapeados
6. Na lista relacionada Campos de variação de cláusula, selecione um campo de variação de cláusula.

Adicionar nova variação de cláusula



7. No formulário, exiba os detalhes a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Campo de variação de cláusula

Campo	Descrição
Variação da cláusula	Este campo é definido automaticamente com o nome da variação da cláusula.
Título de campo do documento	Título do controle de conteúdo.
Marcador de campo do documento	Marcador do controle de conteúdo.
Somente leitura	Opção para impedir que este campo seja editado.

8. No formulário Campo de variação de cláusula, salve os metadados selecionando **Atualização** .
9. No formulário Variação de cláusula, salve a variação de cláusula selecionando **Atualização** .

Adicione metadados a uma cláusula usando o suplemento

Como um configurador de contrato, adicione metadados para preencher previamente as informações que serão colocadas no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado o suplemento do Word. Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

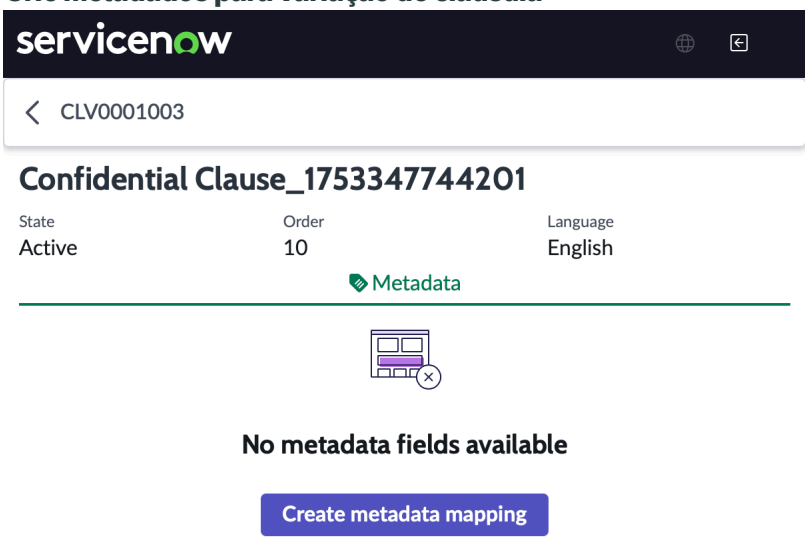
Procedimento

1. Abra um documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo Microsoft Word.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
   A tela de login do suplemento é exibida.
3. Insira as credenciais do ServiceNow instância de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   A tela do suplemento é exibida com as guias Modelos e cláusulas.
4. Na guia Cláusões, selecione uma cláusula.
   Os detalhes da variação da cláusula são exibidos.
5. Selecione a variação de cláusula para a qual você deseja adicionar metadados.
6. Em Microsoft Word coloque o cursor no local onde você deseja adicionar os metadados.
7. Selecione **Criar mapeamento de metadados** .

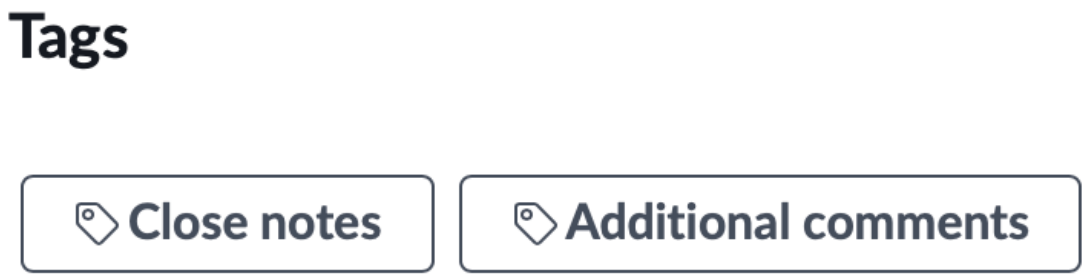
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie metadados para variação de cláusula



8. Em **Nome do campo** insira um nome exclusivo para os metadados.
9. Selecione **Criar**.
   - Os metadados são adicionados e exibidos como um bloco com o nome do campo como título.



   - Os metadados são sincronizados com ServiceNow instância. Você pode exibir os metadados registrando-se em log no ServiceNow e navegando até **Mapeamento de campo** lista relacionada de uma variação de cláusula.
10. **Opcional:** Adicione os metadados criados a outros locais no documento clicando no marcador.
11. Selecione **Mapeamento completo e carregamento** .
    O arquivo será carregado. Se a variação da cláusula for mapeada para vários modelos e a variação tiver metadados, os metadados não mapeados serão exibidos e você deverá mapeá-los para cada um dos modelos.

Adicione e configure a funcionalidade de solicitação de contrato em seu espaço

Como administrador de contratos, configure seu espaço para usar o. Gestão de contratos Pro funcionalidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Botão de ação Adicionar um espaço para iniciar uma solicitação de contrato

Defina um botão de ação em seu espaço e mapeie-o para a ação integrada que inicia uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione a funcionalidade Iniciar solicitação de contrato ao seu espaço.

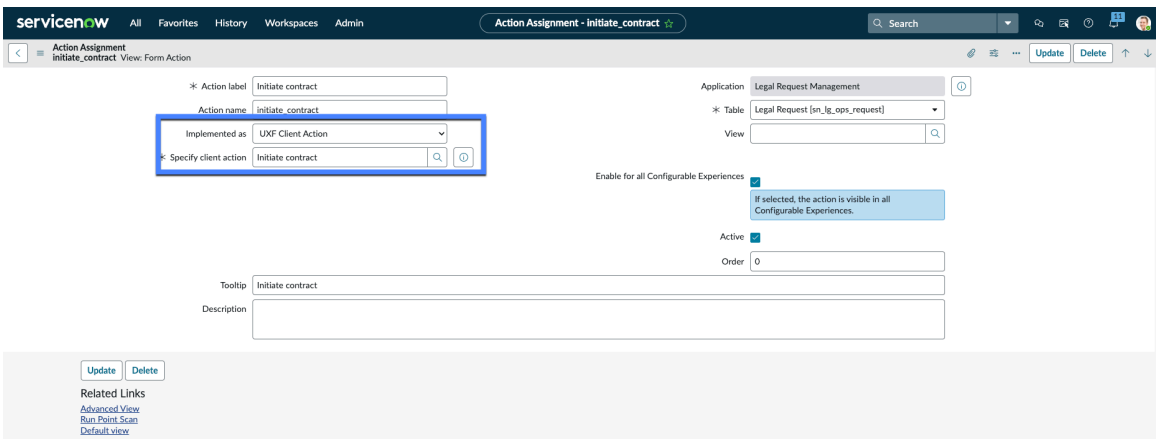
   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**
   Para obter mais informações, consulte Personalizando Espaço configurável com ações declarativas .

   b. Selecione **Novo**.

   c. Defina a ação como o tipo de ação do cliente UXF e mapeie a ação para a funcionalidade Iniciar solicitação de contrato e inserindo os seguintes valores de campo.

   Iniciar campos de solicitação de contrato

Campo	Valor
Implementados como	Ação do cliente UFX
Especificar ação do cliente	Iniciar contrato



   d. No formulário, preencha os outros campos.

   Para obter detalhes, consulte Formulário de atribuição de ação

   e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

2. Crie um mapeamento de evento para a ação declarativa Iniciar contrato.

   a. Selecione **Exibição avançada** Listado em Links relacionados.

   b. Selecione para a lista relacionada Mapeamentos de eventos de complemento de UX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Novo**.

d. No campo Ação declarativa de origem, selecione initiate_contract.

e. No campo Evento de destino, selecione [Página de registro] Abrir modal.

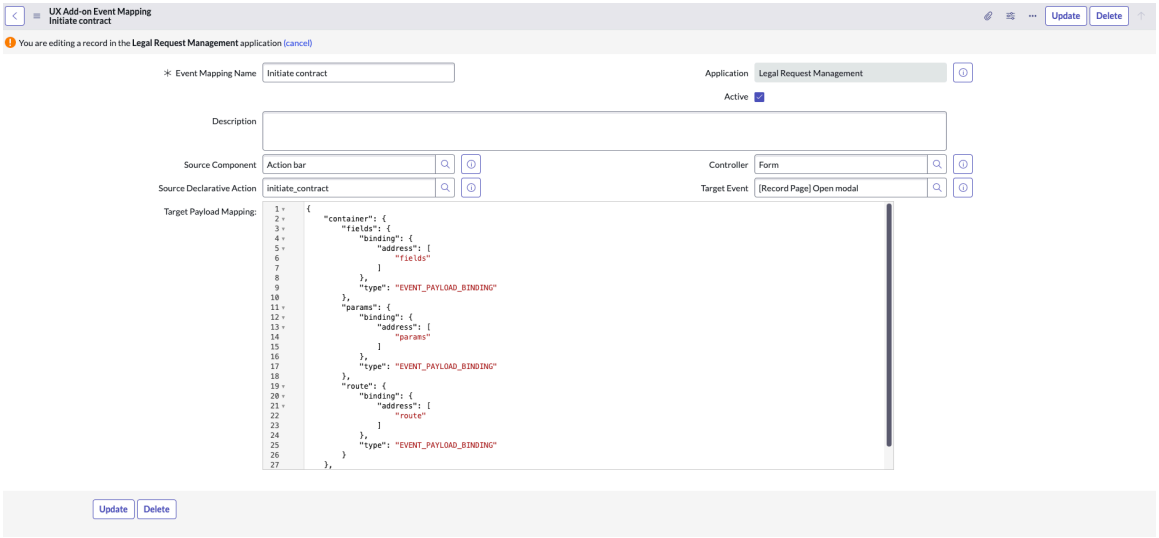
f. Em **Mapeamento da carga de destino** Defina os campos a serem enviados colando o seguinte código JSON.

```
{
   "container": {
      "fields": {
         "binding": {
            "address": [
               "fields"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "params": {
         "binding": {
            "address": [
               "params"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "route": {
         "binding": {
            "address": [
               "route"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      }
   },
   "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

g. No formulário, preencha os outros campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de mapeamento de evento de complemento UFX.

h. Selecione **Enviar**.

3. Configurar condições de visibilidade para o botão Iniciar ação de contrato.

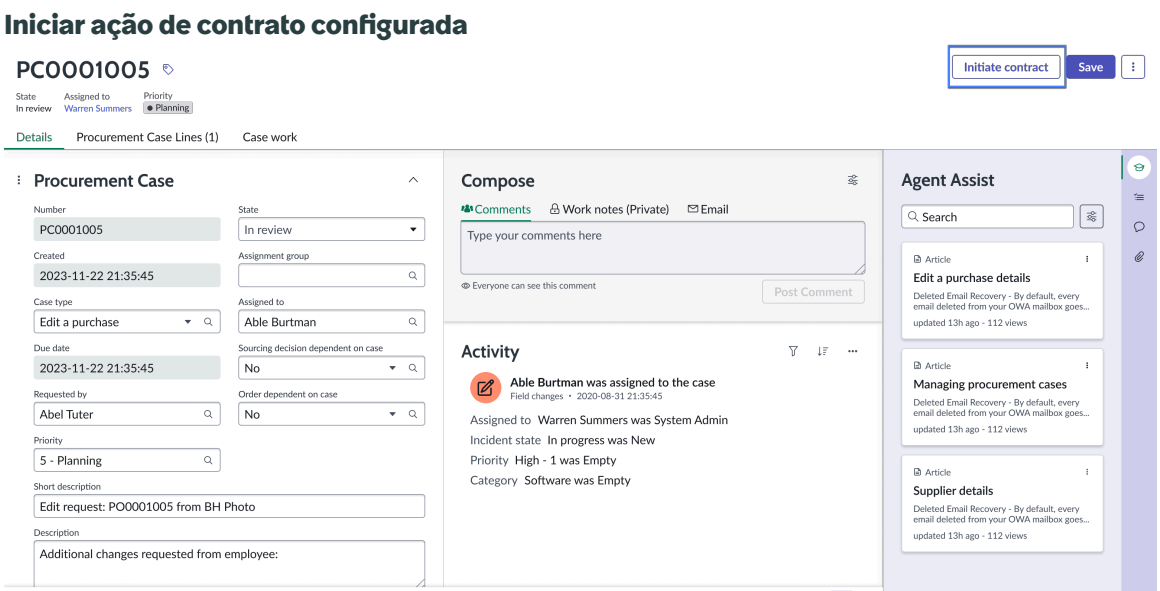
a. Selecione **Exibição avançada** Listado em Links relacionados.

b. Selecione para a lista relacionada Condições.

c. Defina as condições para a visibilidade do botão de ação.

Resultado

Um botão de ação para os usuários iniciarem solicitações de contrato a partir de um registro de contrato está disponível no seu espaço.



Adicione a guia Solicitações de contrato ao seu espaço

Como administrador, adicione a capacidade de acessar detalhes da solicitação de contrato ao seu formulário adicionando a guia Solicitações de contrato.

Tradução automática

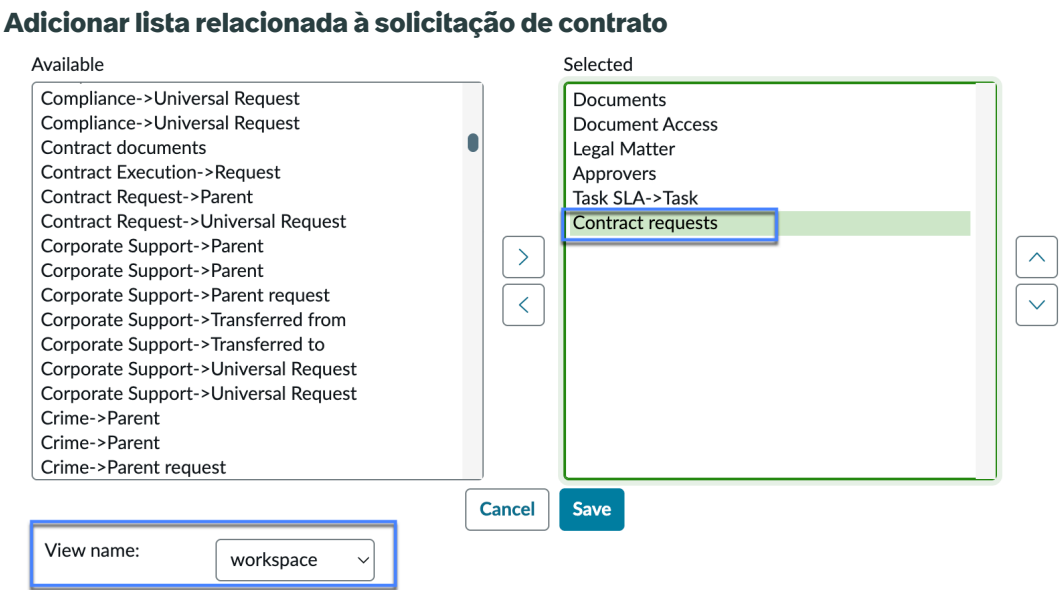
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

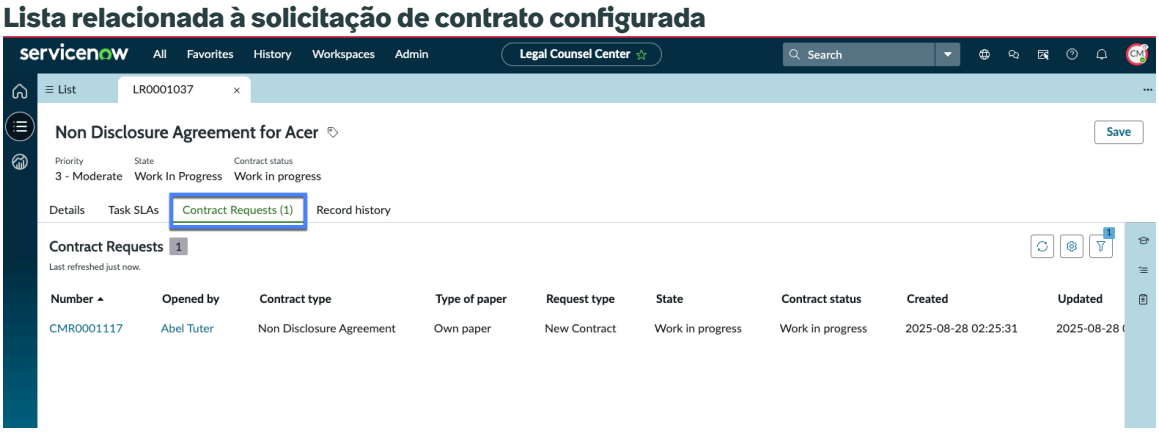
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**
2. Selecione a tabela à qual seu formulário está associado.
3. Clique com o botão direito do mouse no ícone do menu de contexto e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Em **Exibir** , selecione a exibição do espaço que deve incluir a guia Solicitação de contrato.
5. Adicione a guia Solicitações de contrato movendo **Solicitação de contrato** Da lista Disponível para a lista Selecionado.



6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A guia Solicitações de contrato está disponível no seu espaço para exibir os detalhes da solicitação.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre funções necessárias para trabalhar em solicitações de contrato, consulte #unique_4025.

Exiba documentos de contrato em um registro de repositório de contratos

Como administrador, habilite a exibição de documentos de contrato em um registro de repositório de contratos adicionando a ele a guia Documentos de contrato.

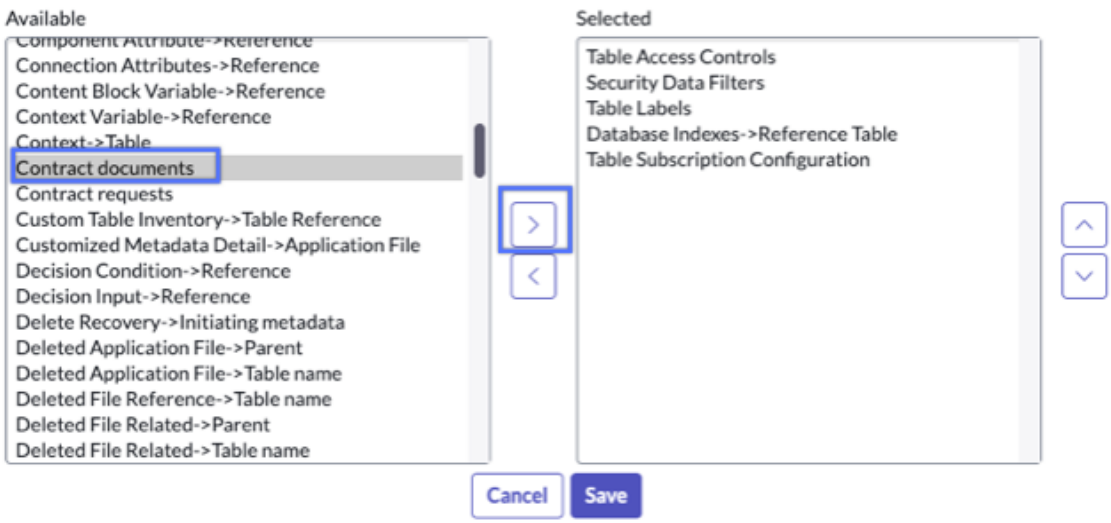
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**
2. Selecione a tabela configurada como um repositório de contratos.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração de contrato.
3. Clique com o botão direito do mouse no ícone do menu de contexto e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Em **Exibir** , selecione seu espaço.
5. Adicione a guia Documentos do contrato nos registros do repositório de contratos movendo **Documentos do contrato** Da lista Disponível para a lista Selecionado.

Adicionar lista relacionada de documentos de contrato



6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Atualizar**.

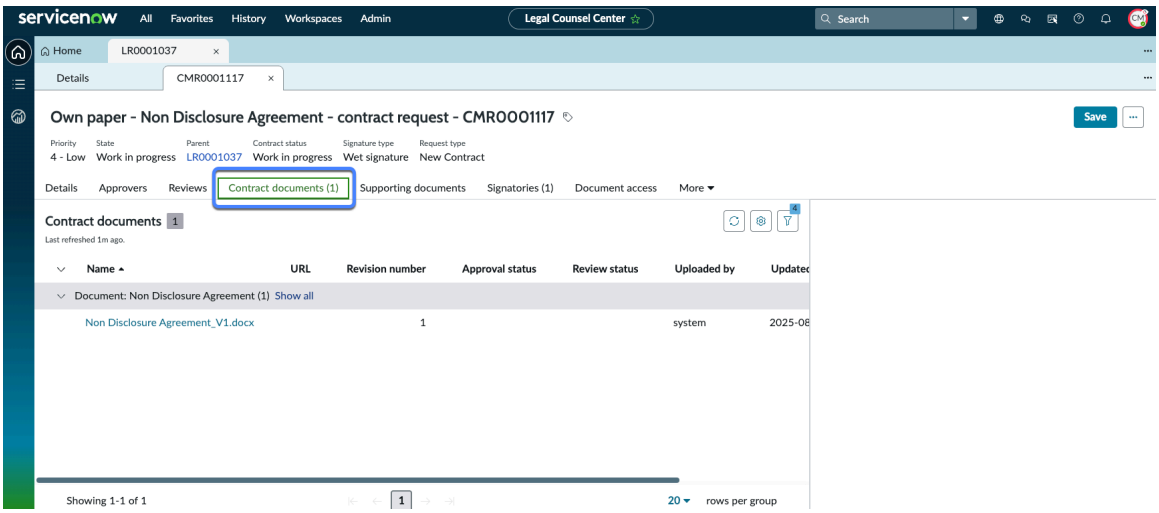
Resultado

A guia Documento do contrato está disponível no seu espaço para exibir os documentos do contrato e suas versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada ao documento do contrato



.

Configure o cabeçalho do formulário de solicitação de contrato para seu espaço

Como administrador, configure o cabeçalho do formulário de solicitação de contrato para seu espaço.

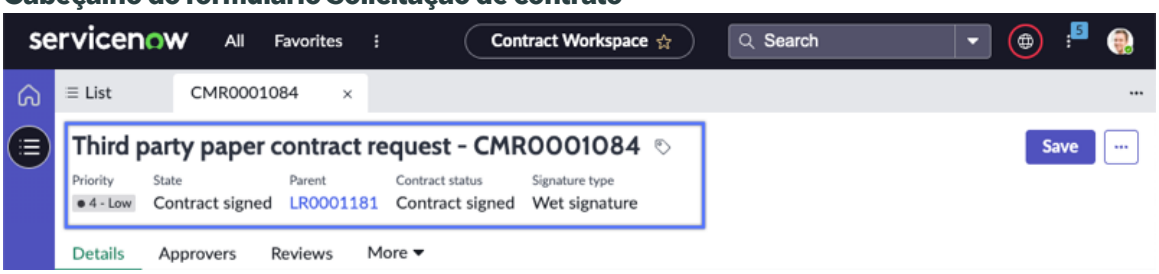
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cabeçalho do formulário contém um campo primário e campos secundários. Você pode adicionar seu espaço às tabelas de cabeçalho do formulário do sistema de base para especificar os campos que aparecem em um cabeçalho de solicitação de contrato para seu espaço.

Cabeçalho do formulário Solicitação de contrato



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
2. Em **Tabela** , selecione as tabelas de Cabeçalho do formulário de UX relacionadas ao formulário de contrato.

Campos do formulário Solicitação de contrato	Tabela
Descrição resumida, Prioridade, Estado do contrato, Registro primário, Status do contrato, e Tipo de assinatura.	sn_cm_core_contract_request
Nome do participante	sn_cm_core_signer_task

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Solicitação de contrato	Tabela
Nome do documento, solicitante da solicitação de contrato, versão mais recente do documento, detalhes de armazenamento e a pasta em que o documento está armazenado	sn_cm_core_document e selecione-o.

3. Selecione **Configurações do cabeçalho de UX** guia.
4. Selecione **Editar**.
5. Selecione seu espaço na lista Disponível e mova-o para a lista Selecionado.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Atualizar**.

Agrupar documentos de contrato por tipo de contrato no formulário de solicitação de contrato

Como administrador, agrupe os documentos do contrato por tipo de contrato no formulário de solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

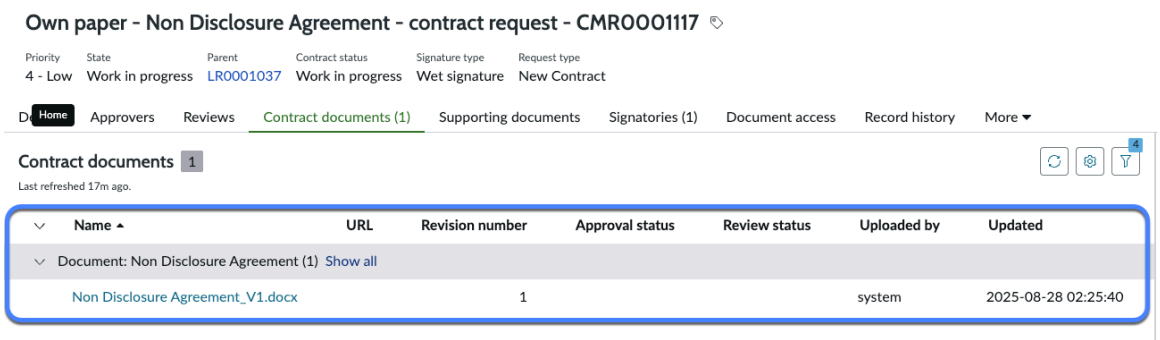
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Em Central de consultoria jurídica e. Espaço de contratos, os documentos do contrato são agrupados com base no tipo de contrato, por padrão.

Personalize a Página de registro padrão (SRP) para exibir documentos de contrato agrupados por tipo de contrato na guia Documento de contrato por meio do Construtor de IU, um construtor de interface do usuário da Web. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

Agrupamento de documentos do contrato



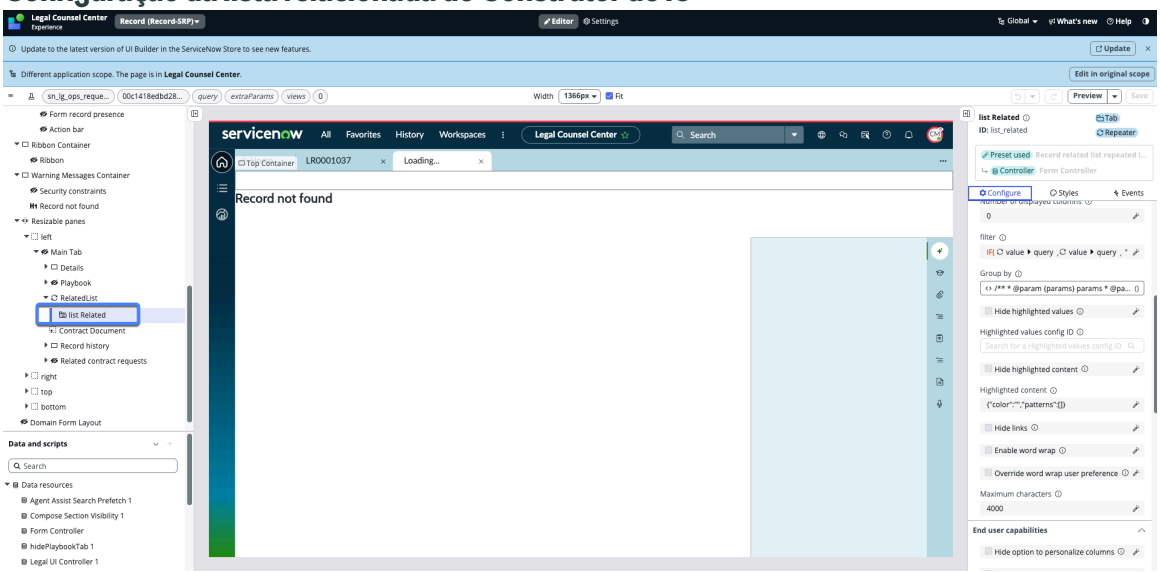
Procedimento

1. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. PESQUISE e selecione seu espaço.
3. Navegar até **Registro** > **Registro SRP**.
4. Na lista Conteúdo da página, em **Corpo da mensagem** > **Painéis redimensionáveis** > **esquerda** > **Guia principal** > **Lista relacionada**, selecione **lista relacionada** .

Tradução automática

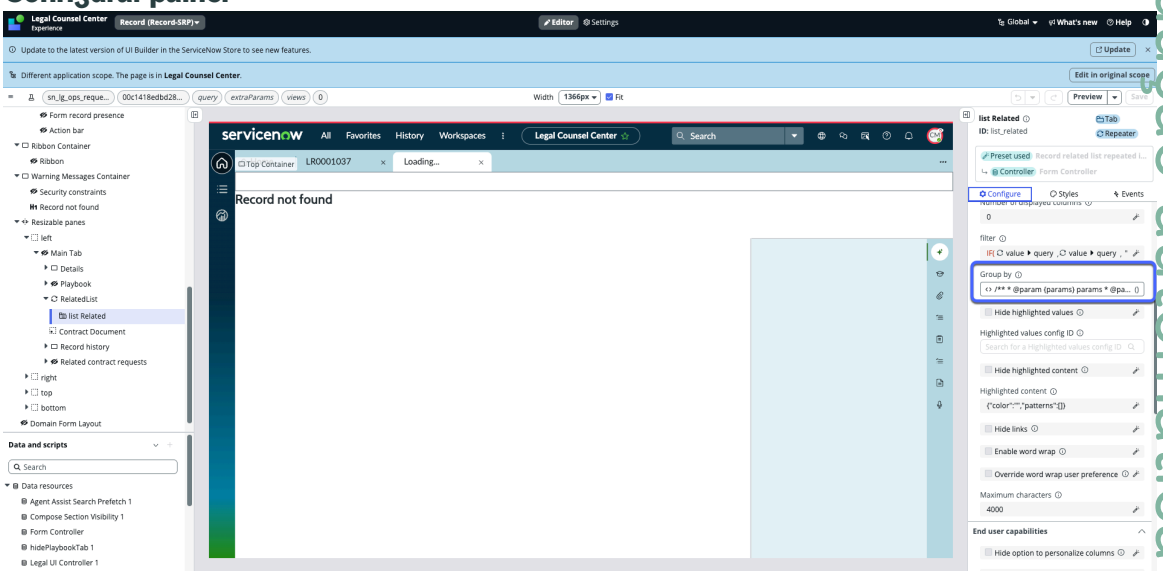
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da lista relacionada do Construtor de IU



5. Em **Configurar** , selecione **Agrupar por** campo.

Configurar painel



6. Insira o seguinte código em **Agrupar por** campo:

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
 var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
=="sn_cm_core_contract_request";
 var isContractRevisionTab = api.item.value.table == "sn_cm_core_document_revision";
 if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
   return 'document';
 }
return '';
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se o campo não for editável, selecione o escopo aplicável ao seu espaço no **Selecione uma aplicação** lista suspensa na parte superior da página.

7. Selecione **Aplicar**.

Forneça permissões para configurar as informações do documento de contrato padrão

Como administrador, permita que um usuário de contrato configure as informações colocadas no documento de contrato atribuindo uma função de configurador de contrato.

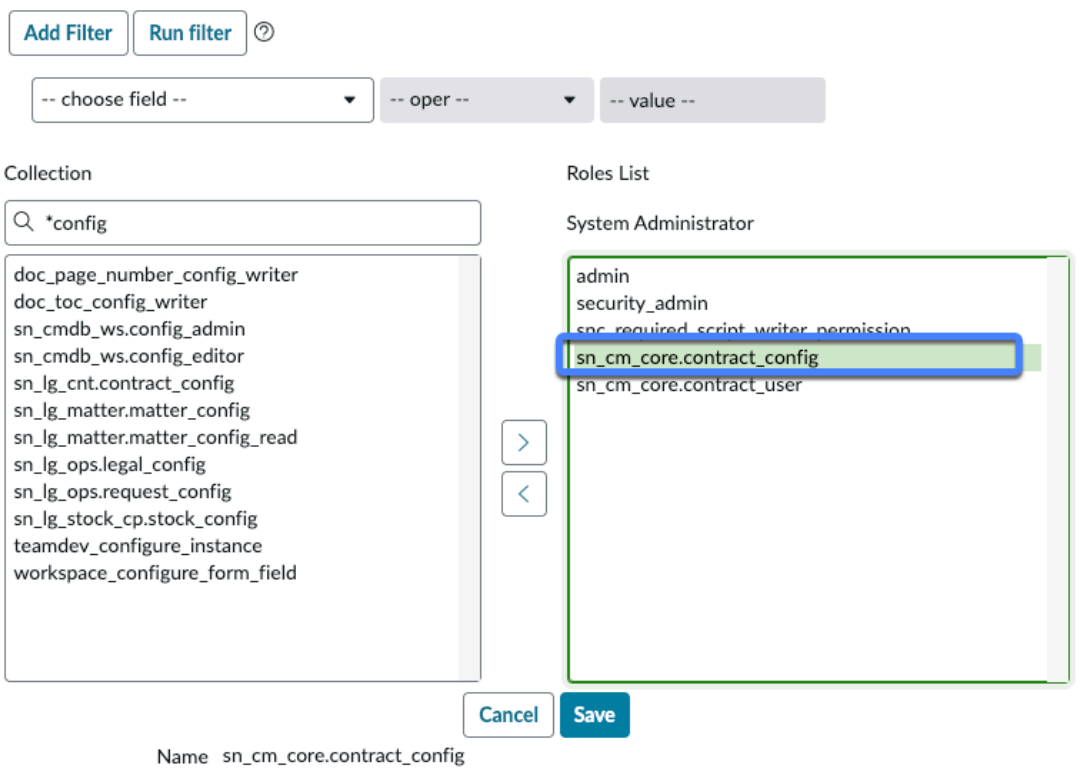
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os mapeamentos de modelo inserem automaticamente informações padrão no documento do contrato. Para configurar mapeamentos de modelo, o usuário do contrato requer uma função de configurador de contratos (sn_cm_core.contract_config).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. PESQUISE e selecione o usuário.
3. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.
4. Mova a função sn_cm_core.contract_config da lista Disponível para a lista Selecionado.

Adicione a função sn_cm_core.contract_config ao usuário



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Salve o registro do usuário selecionando **Atualização** .

Forneça acesso a campos de solicitação de contrato em construtores de condição

Como administrador, forneça acesso aos campos de solicitação de contrato para que eles possam ser selecionados nos construtores de condições.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

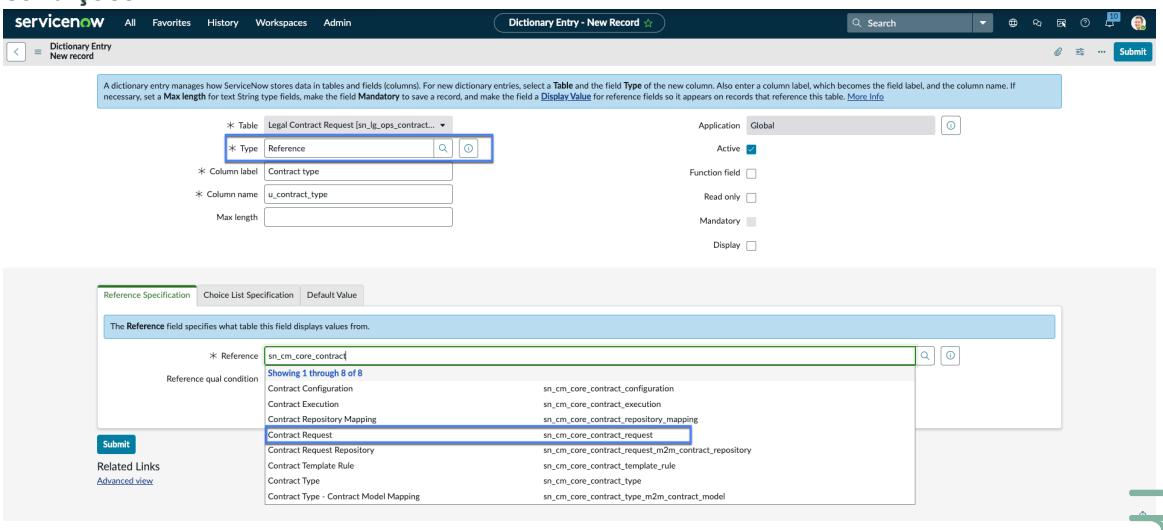
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**
2. Selecione a tabela da aplicação cujas variáveis devem ser usadas em construtores de condições.
3. Adicione a solicitação de contrato como um campo de referência à tabela.
   a. Selecione **Colunas** e selecione **Novo** .
   b. Em **Tipo** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) e pesquise Referência e selecione-a.
   c. Em **Rótulo da coluna** insira um rótulo exclusivo para a coluna.
   d. Em **Rótulo da coluna** insira o nome do campo exclusivo da coluna.
   e. Selecione **Especificação de referência** guia.
   f. Em **Referência** , selecione a tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request].
   g. No formulário Entrada do dicionário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de entrada do dicionário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

h. Selecione **Enviar**.

Permita que as solicitações de contrato estejam disponíveis no Construtor de condições



4. Selecione **Atualizar**.

Adicione acesso à gestão de obrigações a partir de registros do repositório de contratos

Como administrador, adicione a guia Obrigações nos registros do repositório de contratos para gerenciar as obrigações do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Contrato** > **Contratos** > **Tudo**.

2. Selecione um registro de contrato.

3. Clique com o botão direito do mouse no ícone do menu de contexto e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.

4. Em **Exibir** , selecione a exibição do espaço que deve incluir a guia Obrigações.

5. Adicione acesso à gestão de obrigações movendo **Obrigação** Da lista Disponível para a lista Selecionado.

6. Selecione **Save** (Salvar).

7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A guia Obrigações aparecerá nos registros do repositório de contratos.

Para obter mais informações sobre as funções necessárias para trabalhar na gestão de obrigações, consulte #unique_4025.

Copie campos da solicitação primária para a solicitação de contrato

Configure o. `ContractManagementExt` ponto de extensão para copiar automaticamente os campos obrigatórios do registro primário para a solicitação de contrato quando ela é iniciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** campo, insira `sn_cm_core.ContractManagementExt` .
3. Selecione o registro.
4. Na seção Links relacionados, selecione **Criar implementação** .
5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário Ponto de extensão com script.

6. Em **Script** Atualize a função copyDataFromBUToCMR para configurar os campos que você deseja copiar do registro primário para a solicitação de contrato.
   Por exemplo, se você quiser copiar **Conta** e. **Data de término** campos de um registro primário para solicitação de contrato, você pode usar o seguinte:

```
copyDataFromBUToCMR: function(parentRequestGr) {
 return {
        data: {
         'account': parentRequestGr.getValue('account'),
         'end_date': parentRequestGr.getValue('contract_end_date'),
   }
  };
},
```

   Nota: O tipo de dados do campo de registro primário e do campo de solicitação de contrato devem corresponder.

7. Selecione **Atualizar**.
8. No formulário Ponto de extensão, selecione **Atualização** .

Resultado
Quando uma solicitação de contrato é iniciada, os campos configurados são preenchidos automaticamente com os valores correspondentes do registro primário associado.

Configurando Espaço de contratos com Construtor de IU componentes

Configurar e personalizar Espaço de contratos usando o. Construtor de IU construtor de interface do usuário da web.

Visão geral da configuração

Para obter mais informações sobre esta aplicação, consulte Construtor de IU .

Acesso Construtor de IU para personalizar o. Espaço de contratos navegando até **Tudo** > **Construtor de IU**e selecionando **Espaço de contratos** .

Para obter mais informações, consulte Como trabalhar no Construtor de IU e Configuração da Espaço configurável .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar Espaço de contratos

Você pode ativar o. Espaço de contratosplug-in (sn_cm_workspace) para Gestão de contratos Prose você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Revise Espaço de contratos listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Duas funções são instaladas com Espaço de contratos plug-in.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Espaço de contratos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Espaço de contratosplug-in (sn_cm_workspace usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configure a Pesquisa com IA para Espaço de contratos

Obtenha resultados de pesquisa aprimorados em Espaço de contratos configurando o. ServiceNow® Pesquisa com IA aplicação para trabalhar com ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o mecanismo de Pesquisa com IA em Espaço de contratos, você pode pesquisar com palavras-chave relacionadas a solicitações de contrato e encontrar os resultados de pesquisa mais relevantes.

Se você for um novo cliente, o Pesquisa com IA a aplicação está configurada com seu sistema de base.

Se você for um cliente existente, precisará configurar Espaço de contratos para usar o. Pesquisa com IA aplicação.

Para obter mais informações sobre Pesquisa com IA e como usá-lo com mais eficácia, consulte Pesquisa com IA . Para obter informações sobre como associar o. Pesquisa com IA aplicação com Espaço de contratos, consulte Crie uma configuração da aplicação de pesquisa para a Pesquisa com IA .

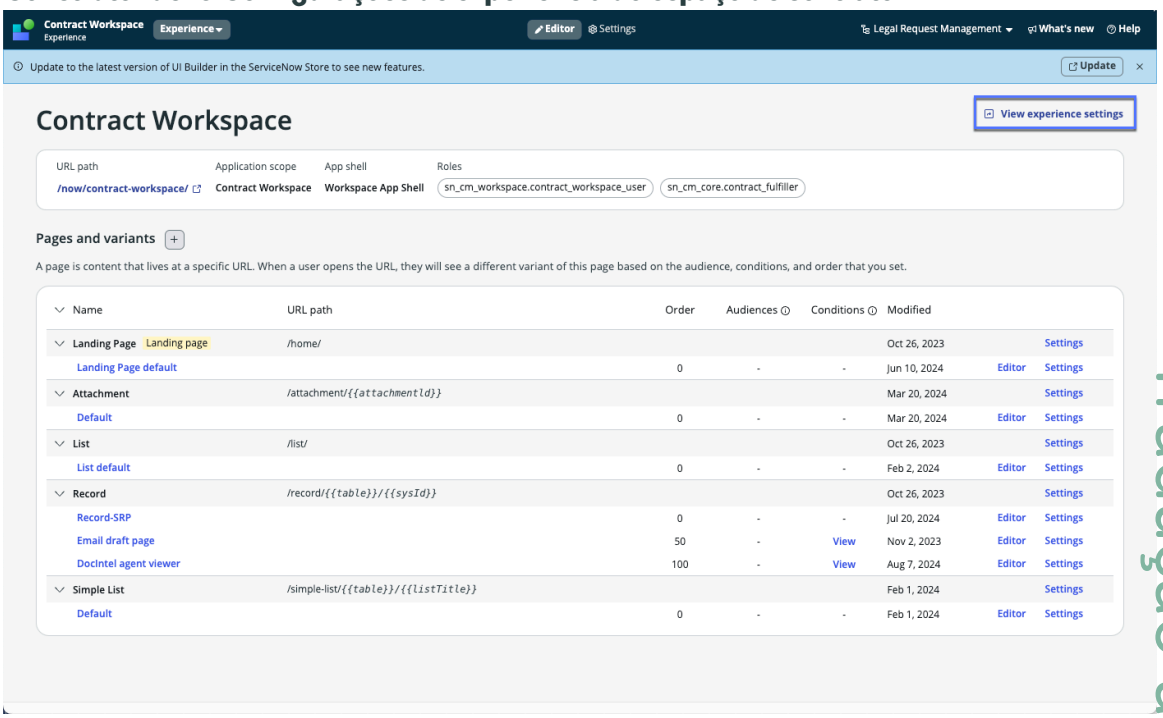
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na seção Experiências, selecione **Espaço de contratos** .
3. Selecione **Exibir configurações de experiência** .

Construtor de IU Configurações de experiência do espaço de contrato

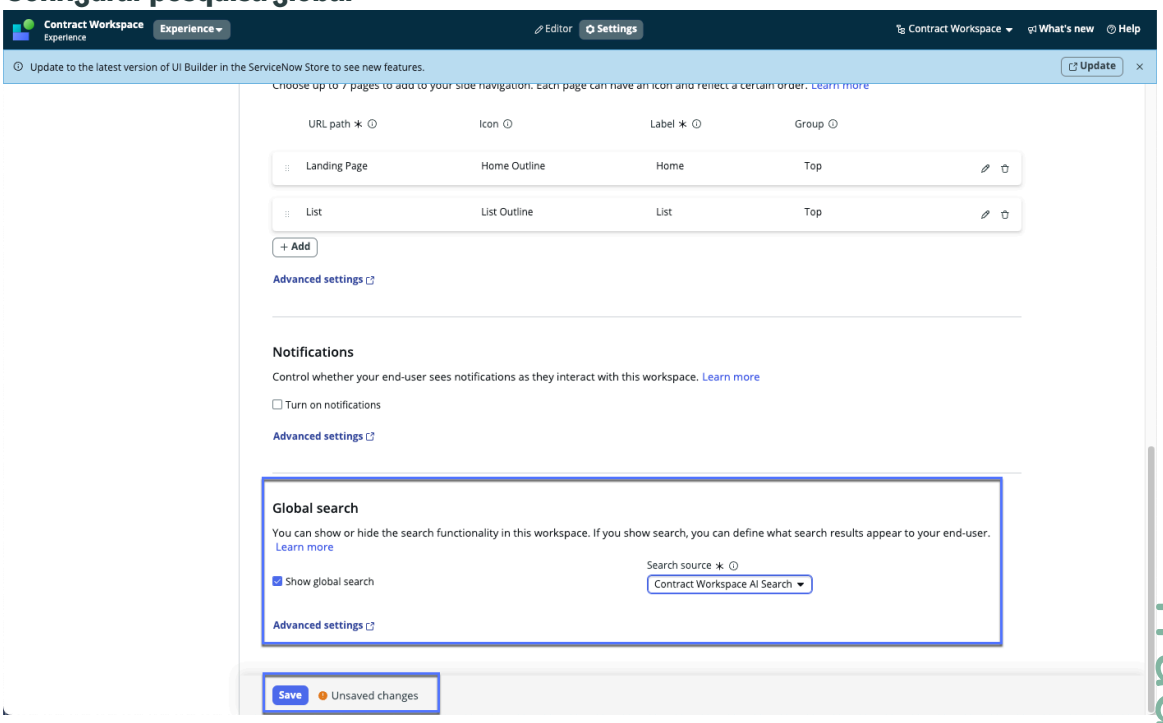


4. Na seção Pesquisa global, em **Origem da pesquisa** lista suspensa, selecione **Pesquisa com IA do espaço de contratos** .
5. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar pesquisa global



6. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
7. Na página Origens do índice da Pesquisa com IA, selecione **Solicitação de contrato** e. **Repositório de contratos** .
8. Tabelas de índice para melhorar o desempenho e a precisão dos resultados de pesquisa selecionando **Indexar todas as tabelas** Na lista suspensa Ações para linhas selecionadas.

Resultado

Pesquisa com IA está configurado para Espaço de contratos.

Configurar Gestão de obrigações notificações

Ativar Gestão de obrigações notificações para notificar os usuários quando uma tarefa de obrigação é criada, atribuída, enviada, aprovada ou rejeitada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações Solicitação de aprovação e Aprovação rejeitada são acionadas quando uma tarefa de obrigação é enviada para aprovação e a tarefa de obrigação é aprovada ou rejeitada.

Para evitar notificações duplicadas para um evento, as seguintes notificações não são ativadas por padrão:

- Tarefa de obrigação enviada
- Tarefa de obrigação aprovada
- Tarefa de obrigação rejeitada

Você pode ativar as notificações específicas para tarefas de obrigação e configurar uma condição para interromper as notificações do sistema padrão.

Para obter mais informações sobre notificações relacionadas a obrigações, consulte Notificações doGestão de obrigações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

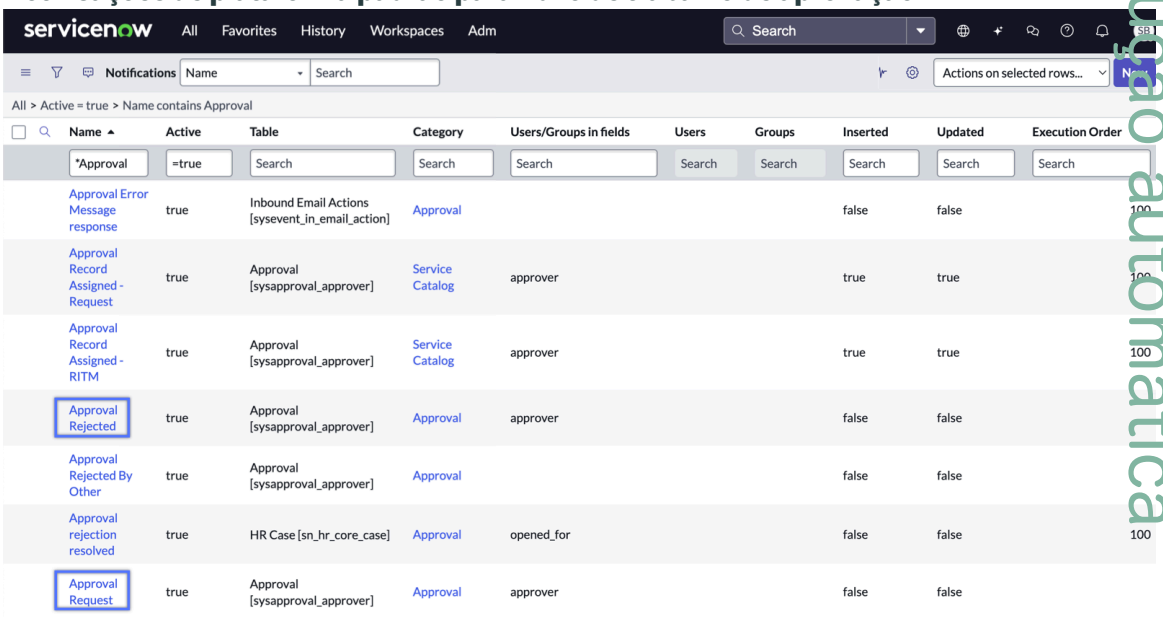
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Em **Nome** coluna, pesquise `Obrigação` .
3. Selecione a notificação de obrigação que você deseja ativar.
4. No formulário Notificação, selecione **Ativo** caixa de seleção.
5. Selecione **Atualizar**.
6. **Opcional:** Certifique-se de que as notificações padrão não sejam acionadas para eventos relacionados a tarefas de obrigação.

   a. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

   b. PESQUISE as notificações padrão que são acionadas quando uma tarefa de obrigação é enviada para aprovação e a tarefa de obrigação é aprovada ou rejeitada.
   As notificações padrão são *`Approval Requeste`*. *`Approval Rejected`*.

Notificações de plataforma padrão para fluxo de trabalho de aprovação



Name	Active	Table	Category	Users/Groups in fields	Users	Groups	Inserted	Updated	Execution Order
*Approval	=true	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search	Search
Approval Error Message response	true	Inbound Email Actions [sysevent_in_email_action]	Approval				false	false	
Approval Record Assigned - Request	true	Approval [sysapproval_approver]	Service Catalog	approver			true	true	
Approval Record Assigned - RITM	true	Approval [sysapproval_approver]	Service Catalog	approver			true	true	100
Approval Rejected	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval	approver			false	false	
Approval Rejected By Other	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval				false	false	
Approval rejection resolved	true	HR Case [sn_hr_core_case]	Approval	opened_for			false	false	100
Approval Request	true	Approval [sysapproval_approver]	Approval	approver			false	false	

   c. Selecione a notificação.

   d. Selecione **Quando enviar** guia.

   e. Em **Condições** , defina a seguinte condição para garantir que a notificação selecionada não seja acionada para eventos relacionados a tarefas de obrigações: **[Tabela de origem] [não é] [sn_cm_oblition_oblition_task]** .

Resultado

As notificações específicas da tarefa de obrigação são ativadas e as notificações do sistema padrão são interrompidas para eventos de obrigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Gestão de contratos Pro

Usar Gestão de contratos Pro para iniciar e gerenciar solicitações de contrato para contratos de autoatendimento e não autoatendimento.

Espaço de contratos

Como executante do contrato, você pode trabalhar com os widgets acionáveis em Espaço de contratos categorizar, priorizar e trabalhar com eficiência em solicitações de contrato.

. Espaço de contratos a página inicial fornece informações sobre solicitações de contrato em aberto, revisões de documentos com aprovação pendente e contratos com vencimento. Selecionar um widget para exibir a lista relacionada de solicitações de contrato em uma página separada. Para widgets de rosca, você pode usar **Agrupar por** filtre para exibir as solicitações de contrato por estado, status ou tipo de papel.

Widgets ativados Espaço de contratos

Nome	Tipo	Descrição
Não atribuído	Pontuação 	Número de solicitações de contrato que não estão atribuídas.
Atribuído a mim	Donut 	Número de solicitações de contrato atribuídas a você.
Minhas colaborações	Donut 	Número de solicitações de contrato às quais você foi adicionado como colaborador.
Aprovações pendentes	Pontuação 	Número de solicitações de contrato atribuídas a você para aprovar uma revisão de documento de contrato que estão pendentes.
Contratos prestes a vencer	Barra 	Número de contratos expirando que você executou. Os contratos são agrupados pelo número de dias antes que o contrato expire.

. Espaço de contratos O é criado por meio da aplicação Construtor de IU configurável. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

Acesso ao Espaço de contratos requer ativação do Espaço de contratos plug-in. Para obter mais informações, consulte Ativar Espaço de contratos.

Benefícios do Espaço de contratos

. Espaço de contratos permite que os executantes do contrato lidem com mais eficiência com as solicitações de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios de Espaço de contratos recursos

Benefício	Recurso
Visão geral de solicitações de contrato em aberto, aprovações de revisão de documentos pendentes e contratos que devem expirar.	Widgets de ação do usuário
Capacidade de exibir somente as solicitações de contrato em aberto que exigem sua atenção imediata.	Capacidades de filtragem
Resultados de pesquisa mais relevantes com o avançado ServiceNow® Mecanismo de Pesquisa com IA.	Pesquisa com IA

Iniciando uma solicitação de contrato

Como responsável ou executante do caso, inicie um contrato de autoatendimento ou não autoatendimento para o caso em que você está trabalhando.

Iniciar uma solicitação de contrato de autoatendimento

Como responsável ou executante do caso, inicie um contrato de autoatendimento para o caso em que você está trabalhando. Os contratos de autoatendimento são enviados quando você deseja que os próprios documentos de contrato baseados em papel sejam enviados para revisão.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar uma solicitação de contrato de autoatendimento, certifique-se de ter criado tipos de contrato e modelos para eles. Para obter mais informações, consulte Crie um tipo de contrato e Configure modelos de contrato para uma solicitação de contrato em Gestão de contratos Pro.

Certifique-se de que o botão Iniciar contrato tenha sido adicionado ao seu espaço. Para obter mais informações, consulte Botão de ação Adicionar um espaço para iniciar uma solicitação de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user ou sn_cm_core.contract_fulfiller

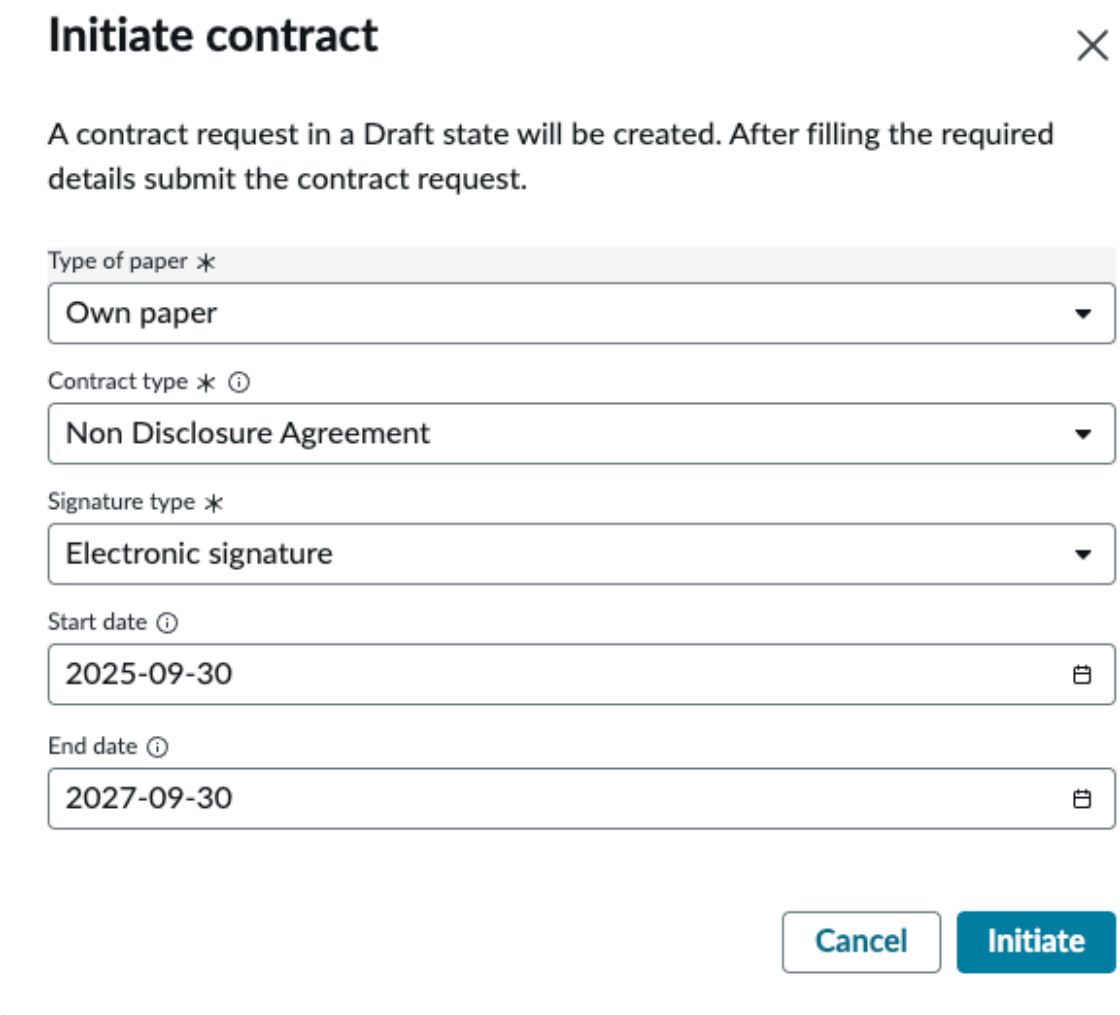
Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra o caso para o qual você deseja iniciar um contrato.
3. Selecione **Iniciar contrato** .
4. Em **Tipo de papel** lista suspensa, selecione **Próprio papel** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar contrato próprio em papel



5. Em **Tipo de contrato** selecione o tipo de contrato que você deseja gerar.

   Nota: Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

6. Em **Tipo de assinatura** selecione o tipo de assinatura do documento do contrato.
7. Em **Data de início** especifique a data de início do contrato.
8. Em **Data de término** especifique a data de término do contrato.
   A data de término deve ser posterior à data de início.
9. Selecione **Iniciar** .
   Se você não tiver um modelo de contrato ativo para o tipo de contrato selecionado, um erro será exibido.

Resultado
Uma solicitação de contrato é iniciada e é aberta em uma nova guia exibindo os detalhes da solicitação de contrato.

Se houver erros de validação, a solicitação de contrato será criada em **Rascunho** estado.
Se não houver erros de validação, a solicitação de contrato será criada em **Trabalho em andamento** estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário Solicitação de contrato, você pode atribuir a solicitação de contrato, adicionar colaboradores, adicionar usuários à lista de observação, alterar o tipo de assinatura e também atualizar a data de início e a data de término.

O que Fazer Depois

As próximas etapas dependem se houve erros de validação:

- Se houver erros de validação, preencha os detalhes do signatário e envie novamente a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Resolva a falha ao enviar um contrato de autoatendimento.
- Se não houver erros de validação, você poderá prosseguir para o trabalho na solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte, Trabalhe em solicitações de contrato de autoatendimento como um usuário de contrato e. Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como executante do contrato.

Iniciar uma solicitação de contrato não atendida automaticamente

Como responsável ou executante do caso, inicie o envio de contratos quando quiser que os documentos de contrato baseados em terceiros sejam enviados para revisão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O contrato iniciado é atribuído de acordo com uma regra de atribuição ou manualmente por um executante do contrato ou um gerente de grupo. O administrador de contrato pode modificar a regra de atribuição para especificar o grupo ao qual a solicitação de contrato deve ser atribuída.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o botão Iniciar contrato tenha sido adicionado ao seu espaço. Para obter mais informações, consulte Botão de ação Adicionar um espaço para iniciar uma solicitação de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

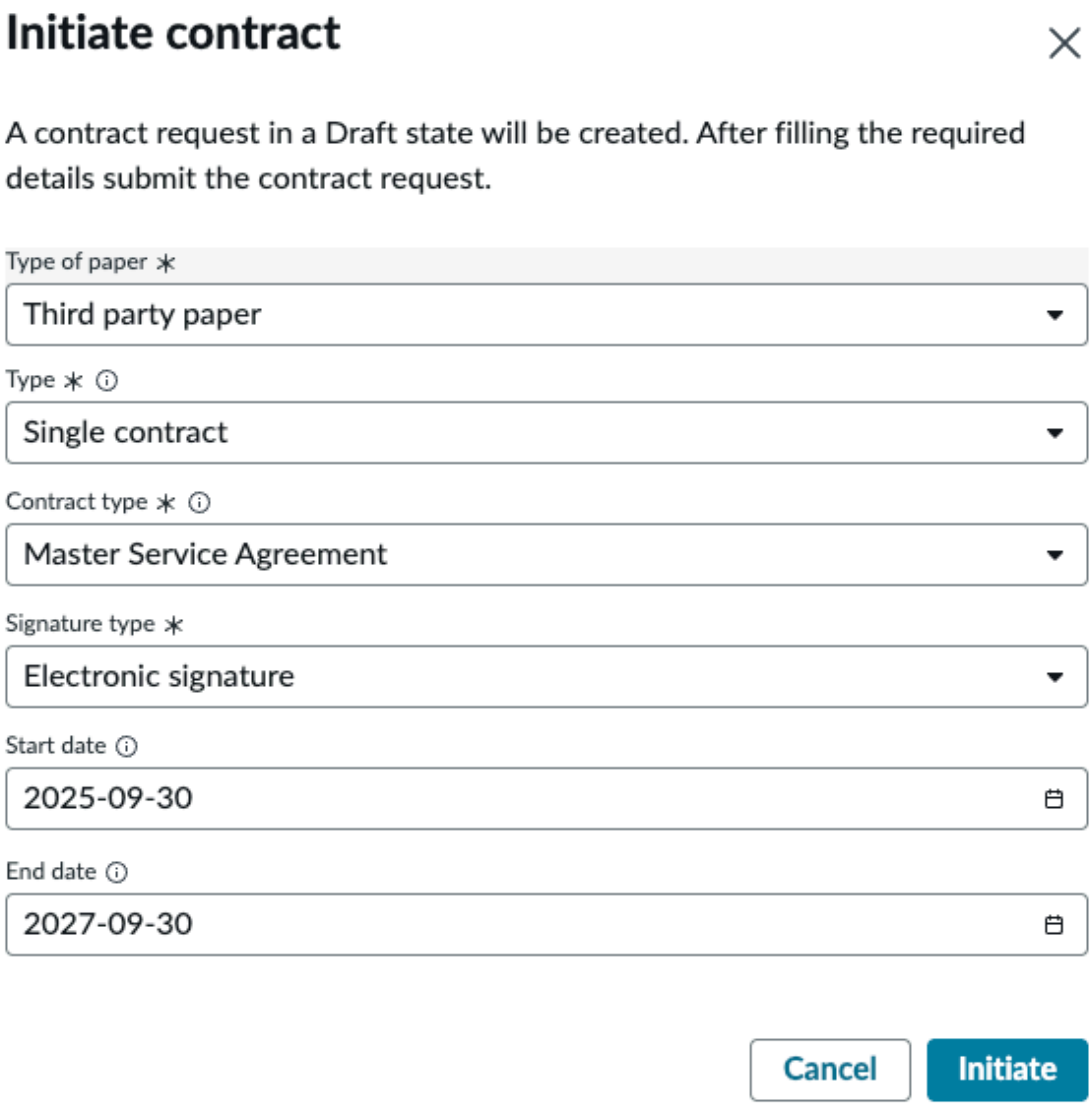
Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra o caso para o qual você deseja iniciar um contrato.
3. Selecione **Iniciar contrato** .
4. Em **Tipo de papel** lista suspensa, selecione **Papel de terceiros** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar contrato próprio em papel



5. Em **Tipo** especifique se a solicitação de contrato é para um único contrato ou vários contratos.
   Se você selecionar **Contrato único** . **Tipo de contrato** o campo é exibido.
6. Em **Tipo de contrato** selecione o tipo de contrato para o qual a solicitação de contrato é criada.
7. Em **Tipo de assinatura** selecione o tipo de assinatura do documento do contrato.
8. Em **Data de início** especifique a data de início do contrato.
9. Em **Data de término** especifique a data de término do contrato.
   A data de término deve ser posterior à data de início.
10. Selecione **Iniciar** .

Resultado
Uma solicitação de contrato é iniciada e é aberta em uma nova guia exibindo os detalhes da solicitação de contrato.

Se houver erros de validação, a solicitação de contrato será criada no estado Rascunho. Se não houver erros de validação, a solicitação de contrato será criada no estado Novo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Adicione documentos de contrato e envie a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Adicione documentos de contrato à solicitação de contrato não atendida automaticamente.

Exibir e rastrear detalhes da solicitação de contrato

Como usuário de contrato ou administrador de contrato, exiba os detalhes e rastreie as atividades da solicitação de contrato.

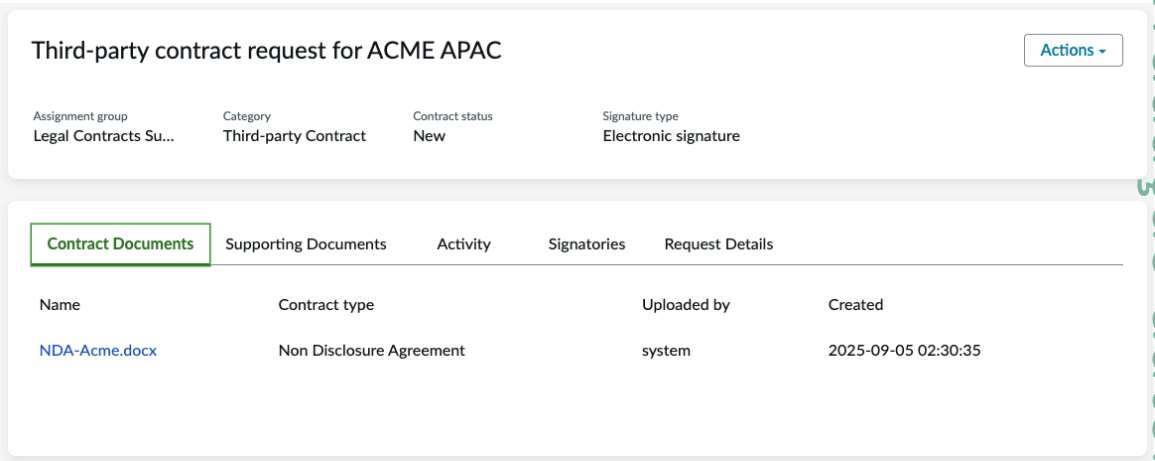
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_admin

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.

Solicitação de contrato



3. Exiba os detalhes da solicitação de contrato.
   - Revise os detalhes da solicitação acessando **Detalhes** guia.
   - Estado exibe o estado da solicitação de contrato.
   - O status do contrato exibe o status do documento do contrato.
   - Revise o documento do contrato acessando **Documentos do contrato** guia.
     - Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse o documento selecionando-o.
     - Se a solicitação usar armazenamento externo, acesse o documento selecionando o link.
   - Exiba a lista de documentos de suporte acessando **Documentos de suporte** guia. Esta lista relacionada está disponível somente para solicitações de contrato não atendidas automaticamente.
   - Exiba uma lista de signatários e seus detalhes acessando **Signatários** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba o documento final do contrato acessando **Repositório de contratos** guia. Quando vários documentos de contrato são anexados à solicitação de contrato não atendida automaticamente, um registro separado é criado para cada tipo de contrato.
- Exiba os níveis de acesso aos documentos de várias personas acessando **Acesso ao documento** guia.

4. Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que trabalha nela acessando **Atividade** guia.

Atribuir uma solicitação de contrato

Como executante de contrato ou administrador de contrato, atribua uma solicitação de contrato a você mesmo ou a alguém em seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller, sn_cm_core.contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário de contrato envia uma solicitação, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário de acordo com a regra de atribuição padrão. Se a solicitação for atribuída a um grupo de suporte de contrato, qualquer membro do grupo poderá atribuir a solicitação de contrato a si mesmo ou atribuí-la a outro membro do grupo.

Procedimento

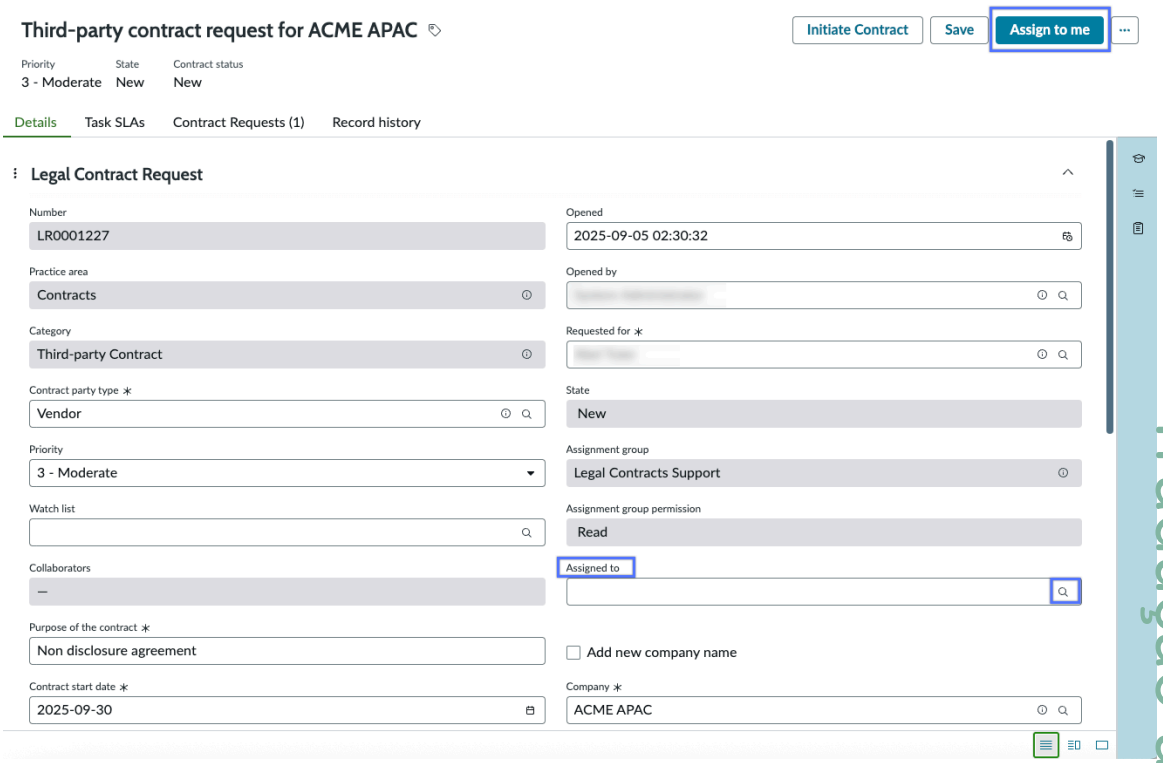
1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação clicando no número da solicitação.
4. Atribua a solicitação a você mesmo ou a outro membro do grupo atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim** .
- Para atribuir a solicitação a outro membro, no **Detalhes** selecione um usuário no **Atribuído a.** e clique **Salvar** .

Atribuir solicitação



Usar solicitação de contrato de autoatendimento

Usar Gestão de contratos Pro para enviar solicitações de contrato que gerarão documentos de contrato usando um modelo de contrato predefinido e regras de modelo.

Recursos

- Modelos de contrato com metadados, cláusulas, tabelas e crie regras de negócios para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Modelos de contrato em Microsoft Word o formato permite revisão e edição de contratos mais fáceis para o executante do contrato.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e. DocuSign.
- Suporte de assinatura úmida para assinatura manual.
- Integrações de armazenamento externo com Google Drive e. Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados.
- Repositório de contratos centralizado que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Propriedade do sistema para gerar uma certificação de conclusão para um contrato assinado eletronicamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de contratos de autoatendimento

Quando um solicitante envia uma solicitação de contrato de autoatendimento, um documento de contrato é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados no modelo.

Se necessário, os solicitantes podem solicitar mudanças específicas no documento de contrato gerado. O executante pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento do contrato a partir de um local centralizado. Porque os documentos do contrato estão em Microsoft Word Formatar, revisar, editar e finalizar os documentos do contrato é mais fácil do que para documentos no formato PDF ou HTML.

Se o documento de contrato gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para uma assinatura eletrônica. Depois que todos os signatários assinarem o documento do contrato, ele será armazenado em ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo com base na configuração. O solicitante e os membros do departamento de contratos podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Um fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

1. O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Iniciando uma solicitação de contrato.
   - Se não houver erros de validação, uma solicitação de contrato será criada no estado Trabalho em andamento.
   - Se houver erros de validação do signatário, o solicitante do contrato os resolverá e enviará novamente a solicitação do contrato.
2. Um documento de contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e os metadados, cláusulas, signatários e tabelas são adicionados dinamicamente de acordo com condições predefinidas.
3. O solicitante do contrato edita as solicitações de mudanças e cria uma nova versão do documento do contrato usando o. **Gerar novamente** ou **Sincronizar documento** opção.
4. O solicitante do contrato exibe o documento do contrato e executa uma das seguintes ações:
   a. Se nenhuma mudança for necessária, o documento será enviado para assinatura.
   b. Se alguma mudança for necessária, o solicitante do contrato enviará uma solicitação de mudança.
5. Com base na solicitação de mudança, o executante do contrato pode executar as seguintes ações:
   a. Inicia um processo de revisão interno.
      i. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para uma revisão interna.

      Nota: O executante do contrato pode criar tarefas de revisão paralela para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, o executante do contrato não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se outra tarefa ativa já existir.

      ii. Um gerente de grupo de revisores de contratos pode atribuir a tarefa de revisão ou um revisor de contrato pode atribuí-la automaticamente.
      iii. O revisor de contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iv. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.

v. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.

vi. O revisor do contrato revisa o documento, aceita ou rejeita marcações, propõe edições e adiciona comentários.

vii. O revisor de contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.

viii. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.

- Para armazenamento interno: Se alguma mudança for necessária, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
- Para armazenamento externo: Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Após a conclusão da revisão, o executante pode finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

b. O executante do contrato inicia uma aprovação ad hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão de documento será criada.

c. Depois que o documento é finalizado, o executante envia o documento para o solicitante.

6. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários. Se forem necessárias mudanças, o processo de revisão e revisão continuará.
7. Se o armazenamento externo estiver configurado, os documentos do contrato serão armazenados nele. Caso contrário, eles serão armazenados no ServiceNow instância.
8. Se algum signatário recusar o documento, ele será enviado de volta ao solicitante para ser retrabalhado e a revisão será enviada para assinatura.
9. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação de contrato.
10. O contrato assinado é armazenado no ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Nota:

O solicitante do contrato pode cancelar uma solicitação de contrato quando o estado estiver em Rascunho, Novo, Aguardando aprovação, Aguardando assinatura ou Trabalho em andamento.

Trabalhar em solicitações de contrato de autoatendimento como executante do contrato

Revise e finalize um documento de contrato de acordo com a solicitação de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma solicitação de contrato de autoatendimento pode ser trabalhada por um usuário de contrato. No entanto, um executante de contrato pode ser atribuído à solicitação por uma regra de atribuição ou por um gerente de grupo. Um executante de contrato pode trabalhar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

na solicitação de contrato, mas também pode iniciar aprovações ad-hoc e criar revisões manualmente, enquanto um usuário de contrato não pode iniciar aprovações ad-hoc ou criar revisões manualmente.

Não é possível adicionar o mesmo usuário aos campos Atribuído a e Colaborador.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato atribuída a você ou se você for um colaborador na solicitação de contrato.
3. Trabalhe na solicitação de contrato.

Ação	Etapas
Especifique o contrato como perpétuo	Selecione **Perpétuo** Caixa de seleção na guia Detalhes para classificar o contrato como perpétuo. **Nota:** . **Data de término** deve ficar em branco quando esta caixa de seleção estiver marcada. . **Perpétuo** a caixa de seleção está disponível em solicitações de contrato iniciadas no Gestão de vendas e pedidos e. Operações de Source-to-Pay.
Gere novamente o documento do contrato	Crie uma versão do documento do contrato. Usar esta opção descarta as mudanças feitas na versão anterior do documento. Para obter mais informações, consulte Gere novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.
Sincronize o documento **Nota: Esta opção está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1**	Crie uma versão do documento do contrato mantendo as mudanças feitas na versão anterior. Para obter mais informações, consulte Crie uma revisão de documento de contrato atualizada após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (iniciando Gestão de contratos Pro1,2.1).
Criar revisões de documento	Crie uma revisão de documento. Para obter mais informações, consulte Crie uma revisão de documento.
Adicionar signatários	Adicionar signatários. Para obter mais informações, consulte Adicionar signatários na solicitação de contrato de autoatendimento.
Sincronização de signatários **Nota: Esta opção não está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1 porque ela não é mais necessária.**	Atualize o documento do contrato com os detalhes do signatário mais recente. Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.
Iniciar aprovações ad hoc	Iniciar aprovações ad hoc. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Comunique-se com as partes interessadas usando e-mail	Comunique-se com as partes interessadas por e-mail. Para obter mais informações, consulte Enviar e-mail para as partes interessadas.
Analise documentos de contrato usando o Now Assist para identificar cláusulas fora do padrão e ausentes	Usar Now Assist analisar os documentos do contrato para identificar as cláusulas fora do padrão e ausentes. Para obter mais informações, consulte Análise de contrato usando Now Assist em Gestão de contratos.
Envie o documento para assinatura	Envie o documento para uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato.
Cancelar solicitação	Cancelar uma solicitação: ○ Na página de solicitação de contrato, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** . ○ Confirme o cancelamento selecionando **Cancelar solicitação** .

Trabalhe em solicitações de contrato de autoatendimento como um usuário de contrato

Como um usuário de contrato, edite a solicitação, gere novamente o documento do contrato e envie para assinatura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_user

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Trabalhe na solicitação de contrato.

Ação	Etapas
Modifique os detalhes da solicitação	Modifique os campos da solicitação de revisão de autoatendimento. Se você quiser adicionar um nome de empresa que não esteja listado em **Empresa** , selecione **Adicionar novo nome da empresa** e insira o nome da empresa em **Novo nome jurídico da empresa** campo.
Gere novamente o documento do contrato	Crie uma revisão de documento de contrato a partir do modelo de contrato que inclua os valores mais recentes e descarte as mudanças feitas na versão anterior do documento. Para obter mais informações, consulte Gere novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.
Sincronize o documento	Crie uma nova versão do documento do contrato com metadados e signatários atualizados, mantendo as mudanças feitas na versão anterior. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Nota: Esta opção está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1	mais informações, consulte Crie uma revisão de documento de contrato atualizada após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (iniciando Gestão de contratos Pro1,2.1).
Sincronização de signatários **Nota: Esta opção não está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1 porque ela não é mais necessária.**	Atualize o documento do contrato com os detalhes do signatário mais recente. Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.
Envie o documento para assinatura.	Consulte Envie um documento de contrato para assinatura.
Cancelar solicitação	○ Na página de solicitação de contrato, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** . ○ Selecione **Cancelar solicitação** para confirmar o cancelamento.

Adicionar signatários na solicitação de contrato de autoatendimento

Adicione signatários em solicitações de contrato de autoatendimento quando o contrato for gerado a partir de um modelo configurado com blocos de assinatura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

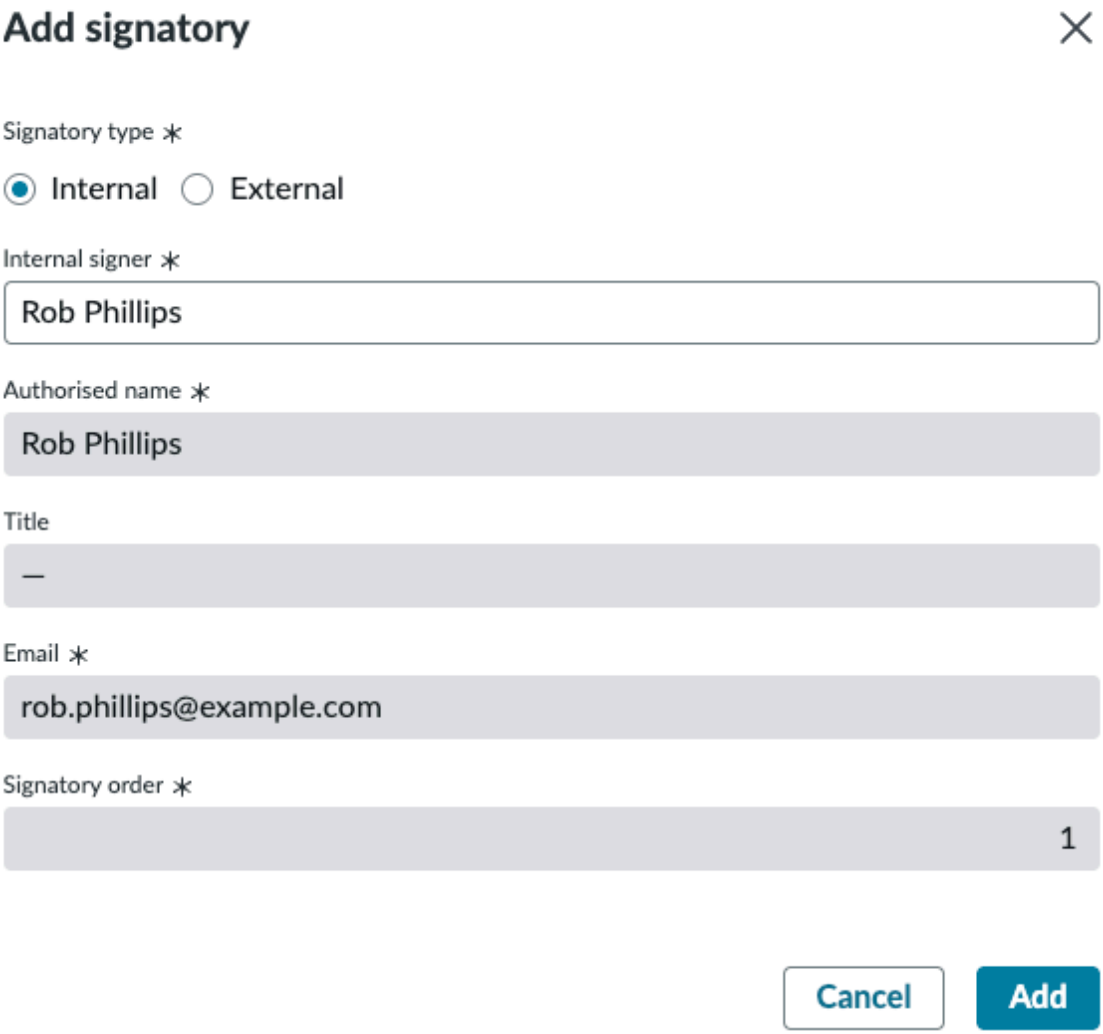
Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato atribuída a você ou da qual você é colaborador.
3. Em **Signatários** , selecione **Adicionar** .
4. No formulário Adicionar signatário, indique se você está configurando um signatário interno ou externo selecionando **Interno** ou **Externo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar signatário



5. Configure os signatários.

Opção	Etapas
Interno	**a.** Em **Signatário interno** , insira o nome do signatário. Os campos **Nome do signatário autorizado** , **Signatário** e **E-mail do signatário** são preenchidos automaticamente. **b.** Em **Pedido** insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado ao signatário. O valor do pedido deve ser exclusivo **c.** Selecione **Adicionar**.
Externo	**a.** Em **Nome do signatário autorizado** insira o nome do signatário externo. **b.** Em **Signatário** insira o título do signatário externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	c. Em **E-mail do signatário** insira o endereço de e-mail do signatário externo. **d.** Em **Pedido** insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado aos signatários para uma assinatura eletrônica. O valor do pedido deve ser exclusivo. **e.** Selecione **Adicionar**.

Crie uma revisão de documento de contrato atualizada após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (iniciando Gestão de contratos Pro1,2.1)

Quando uma solicitação de contrato é modificada, sincronize o documento do contrato para solicitações de autoatendimento para criar uma nova revisão do documento com metadados e signatários atualizados, mantendo as mudanças feitas na versão anterior do documento de contato.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: . **Sincronizar documento** a opção está disponível a partir de Gestão de contratos Pro versão 1,2.1.

Você pode sincronizar um documento de contrato somente quando a solicitação de contrato estiver no estado Trabalho em andamento.

Nota: As tabelas não são atualizadas quando você usa **Sincronizar documento** opção. Você deve gerar novamente o documento para atualizar as tabelas. Para obter mais informações, consulte Gere novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione **Documentos de contratos** guia.
4. Selecione **Sincronizar documento** .

Sincronizar documento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Uma nova revisão de documento de contrato é criada com os metadados e os signatários atualizados. As mudanças feitas na revisão anterior são mantidas.

Gere novamente o documento do contrato após modificar a solicitação

Como usuário de contrato ou executante de contrato, gere novamente o documento do contrato para solicitações de autoatendimento quando a solicitação primária for modificada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a solicitação primária é modificada, você pode u veja o. **Gerar novamente** opção para gerar um novo documento de contrato do modelo de contrato com o mais recente metadados, signatários e tabelas . Você pode gerar novamente um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

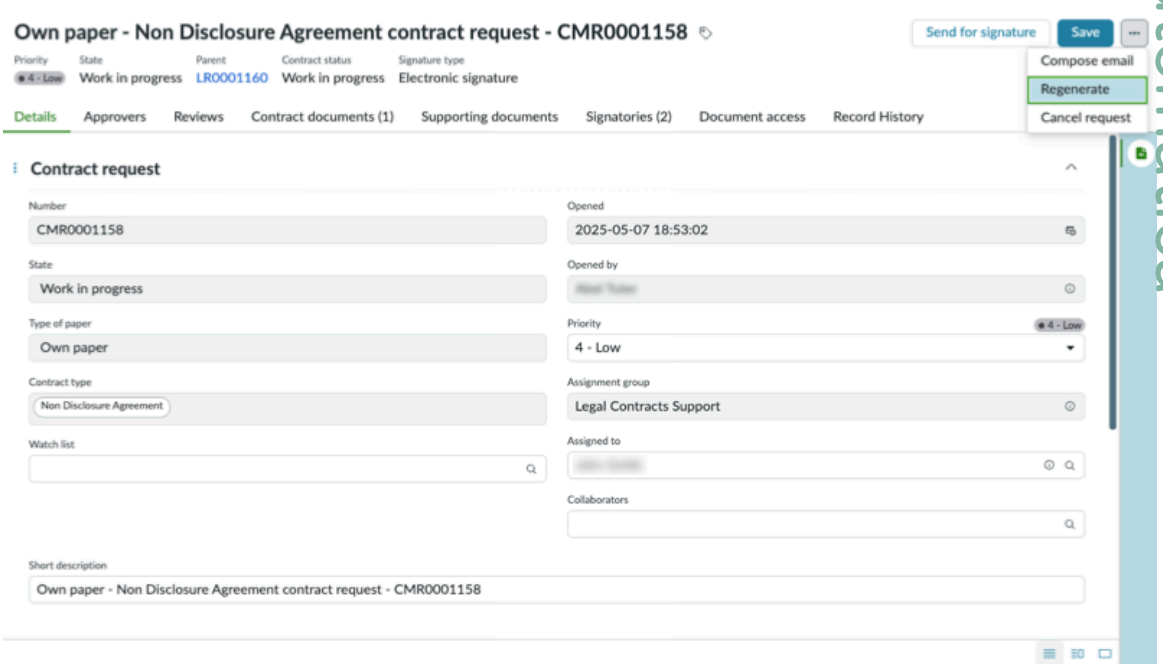
Todas as mudanças feitas nas informações do signatário na solicitação de contrato serão substituídas pelas informações do signatário do modelo de contrato. Se as informações do signatário estiverem incompletas ou inconsistentes após a regeneração, você poderá atualize manualmente os signatários . Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Gerar novamente** .



Resultado

Os resultados da regeneração dependem do estado inicial do documento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rascunho: Substitui a revisão do documento de contrato existente.
- Trabalho em andamento: Cria uma nova revisão de documento de contrato. Todas as mudanças feitas na revisão anterior são descartadas.

Observe que, embora os executantes do contrato possam ver todas as revisões do documento do contrato, um usuário do contrato pode ver somente a revisão mais recente.

Atualizando e sincronizando signatários

Como usuário ou executante do contrato, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio do contrato falhar ou o documento do contrato não puder ser enviado devido a informações incompletas do signatário.

Resolva a falha ao enviar documentos de contrato para assinatura (começando com Gestão de contratos Pro1,2.1)

Atualize os detalhes do signatário em um documento de contrato externo em Gestão de contratos Pro quando há uma falha no envio do documento para assinatura devido a uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação do contrato e o documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione **Signatários** guia.
4. Selecione o signatário.
5. Atualize as informações do signatário.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Selecione **Documentos de contratos** guia.
8. Selecione **Sincronizar documento** .

Sincronizar documento



Uma nova revisão de documento de contrato é criada com as informações atualizadas do signatário.

9. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.
10. Selecione **Enviar para assinatura** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

11. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resolva a falha ao enviar um contrato de autoatendimento

Como usuário de contrato, reenvie uma solicitação de contrato que não foi enviada devido a informações incompletas do signatário, atualizando e sincronizando as informações do signatário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Revise as informações em **Atividade** fluxo para encontrar o erro de validação.
4. Selecione **Signatários** guia.
5. Selecione o signatário e atualize as informações.
6. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
7. Selecione **Signatários** guia.
8. Selecione **Sincronizar signatários** .
   O documento do contrato é atualizado com os novos detalhes do signatário.
9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Selecione **Reenviar** .

Resultado

A solicitação de contrato é reenviada e o estado muda de Rascunho para Trabalho em andamento.

Resolva um erro durante o envio para assinatura

Como usuário ou executante do contrato, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio para assinatura falhar devido a uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação do contrato e no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Navegue até **Atividade** fluxo para encontrar o erro de validação.
4. Selecione **Signatários** guia.
5. Selecione o signatário e atualize as informações.
6. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
7. Selecione **Signatários** guia.
8. Selecione **Sincronizar signatários** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O documento do contrato é atualizado com os novos detalhes do signatário.

9. Selecione **Save** (Salvar).
10. Selecione **Enviar para assinatura.**
    Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.
11. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resultado

Uma nova revisão de documento de contrato é criada com os detalhes do signatário mais recente e enviada para assinatura. O fluxo de Atividade exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

Revisar e finalizar um documento de contrato de autoatendimento

Revise e finalize o documento de contrato gerado após o envio da solicitação de contrato de autoatendimento e envie-o para assinatura.

Depois de enviar uma solicitação de contrato de autoatendimento, um documento de contrato é gerado com base no modelo de contrato e nas regras do modelo de contrato. Um fluxo de trabalho para revisar e finalizar um documento de contrato de autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

1. O usuário do contrato revisa o documento do contrato.
   - Se nenhuma mudança for necessária, o usuário do contrato enviará o documento para assinatura.
   - Se forem necessárias mudanças, o usuário do contrato enviará uma solicitação de mudança para o executante do contrato e o processo continuará.
2. Uma notificação por e-mail com os detalhes da solicitação de mudança é enviada ao executante do contrato.
3. O executante do contrato atualiza o documento e cria uma revisão do documento.
4. O executante do contrato obtém aprovação ad hoc das partes interessadas.
5. Envios do executante do contrato o documento do contrato de volta para o usuário do contrato.
6. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário do contrato informando que o documento foi atualizado.
7. O documento do contrato pode ser compartilhado com as partes interessadas e na finalização pode ser enviado para assinatura.
8. Se forem necessárias mudanças adicionais, o usuário do contrato enviará a solicitação de mudança novamente e esse processo continuará até que o documento seja aceitável e possa ser enviado para assinatura.

Revise um documento de contrato em seu espaço

Como um usuário de contrato, revise um documento de contrato e envie uma solicitação de mudança para o executante do contrato se forem necessárias mudanças no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- As solicitações de mudança podem ser enviadas somente por usuários que iniciaram a solicitação de contrato ou para quem ela foi iniciada.
- O estado Contrato na solicitação é Trabalho em andamento.
- . **Solicitar mudanças** a opção não estará disponível se uma solicitação de mudança enviada anteriormente não for concluída.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo** **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione **Documentos do contrato** guia.

3. Acesse o documento do contrato.

Local	Ação
Do armazenamento interno	**a.** Selecione **Visualizar documento** . **b.** Na lista suspensa, selecione o tipo de contrato. **c.** Selecione **Visualização** para exibir o documento.
Do armazenamento externo	Selecione o link em **URL** coluna. O documento é aberto a partir do armazenamento externo.

4. Revise o documento do contrato.

Analisar resultados	Ação
Nenhuma mudança é necessária	Envie o documento para assinatura. Para obter mais informações, consulte Envie um documento de contrato para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analisar resultados	Ação
Mudanças são necessárias	Envie uma solicitação de mudança. **a.** Na lista suspensa Ações, selecione **Solicitar mudanças** . **b.** Anexe um arquivo no **Documento anexo** campo. **c.** Descreva as mudanças desejadas no **Comentários** caixa. **d.** Selecione **Enviar**. A solicitação de mudança é enviada para o documento do contrato. Os detalhes da solicitação de mudança e o documento anexado são adicionados ao fluxo de atividades. ○ Quando uma solicitação de contrato é atribuída a um executante do contrato, seu status é atualizado para Mudanças solicitadas e o estado do contrato permanece em Trabalho em andamento. ○ Se uma solicitação de contrato não for atribuída a ninguém, seu estado mudará para Novo e será listado como não atribuído no espaço do contrato para um executante do contrato trabalhar.

Trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato

Como executante do contrato, revise a solicitação de mudança, atualize o documento do contrato e envie-o de volta para o usuário do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Selecione a solicitação de contrato para a qual a solicitação de mudança foi enviada.
   Os detalhes da solicitação de mudança estão incluídos em **Atividade** e o e-mail de notificação.
3. Se a solicitação de contrato ainda não estiver atribuída a você, selecione **Atribuir a mim** .
4. Selecione **Iniciar o trabalho** para trabalhar na solicitação de mudança.
5. Selecione a guia Documentos do contrato.
6. Acesse e edite o documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha	Etapas
Baixe o documento do contrato do armazenamento interno	**a.** Selecione **Visualizar documento** . **b.** Na lista suspensa, selecione o tipo de contrato. **c.** Selecionar **Exibição**. **d.** Selecione o ícone Download ( ). **e.** Edite o documento baixado.
Baixe o documento do contrato do armazenamento externo	**a.** Selecione o URL. O documento é aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Baixe o documento do contrato **c.** Edite o documento baixado.
Edite o documento do contrato diretamente do armazenamento externo	**a.** Selecione o URL. O documento é aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Edite o documento diretamente do armazenamento externo. O documento é salvo automaticamente no armazenamento externo.

7. Se você . baixado o documento do armazenamento, carregue o documento do contrato atualizado criando uma revisão.

   a. Selecione **Criar revisão** .

   b. Na lista suspensa Criar revisão de, selecione um tipo de armazenamento e carregue o novo documento.

   - **No espaço** : Selecione **Anexar arquivo** e carregue o documento.
   - **Fluxo de atividades** : Em **Documento** selecione o documento exibido com base nos anexos no fluxo de atividades.

     Os documentos anexados ao solicitar mudanças para um contrato e os documentos recebidos por e-mails de entrada estão disponíveis no fluxo de atividades.
   - **Armazenamento externo** - No campo Documento, selecione o documento. Esta opção será exibida somente se o armazenamento externo estiver configurado

8. **Opcional:** Obter aprovação do documento atualizado das partes interessadas.
   Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.

9. Devolva o documento do contrato ao solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Enviar documento** .

b. Selecione **Enviar documento** na tela de confirmação.

Resultado

O documento é enviado de volta ao usuário e o status do contrato é atualizado para Documento pronto para indicar que o documento do contrato atendeu à solicitação de mudança.

Envie um documento de contrato para assinatura

Depois que um documento de contrato for revisado e finalizado, envie o documento para assinatura.

Antes de Iniciar

O documento do contrato deve ter sido revisado e finalizado, e o status do contrato deve ser definido como Documento pronto. Para obter mais informações, consulte Revise um documento de contrato em seu espaço e Trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato.

Se a solicitação de contrato estiver vinculada a uma solicitação de contrato primário, a solicitação primária deverá estar no estado Contrato assinado ou Encerrado concluído.

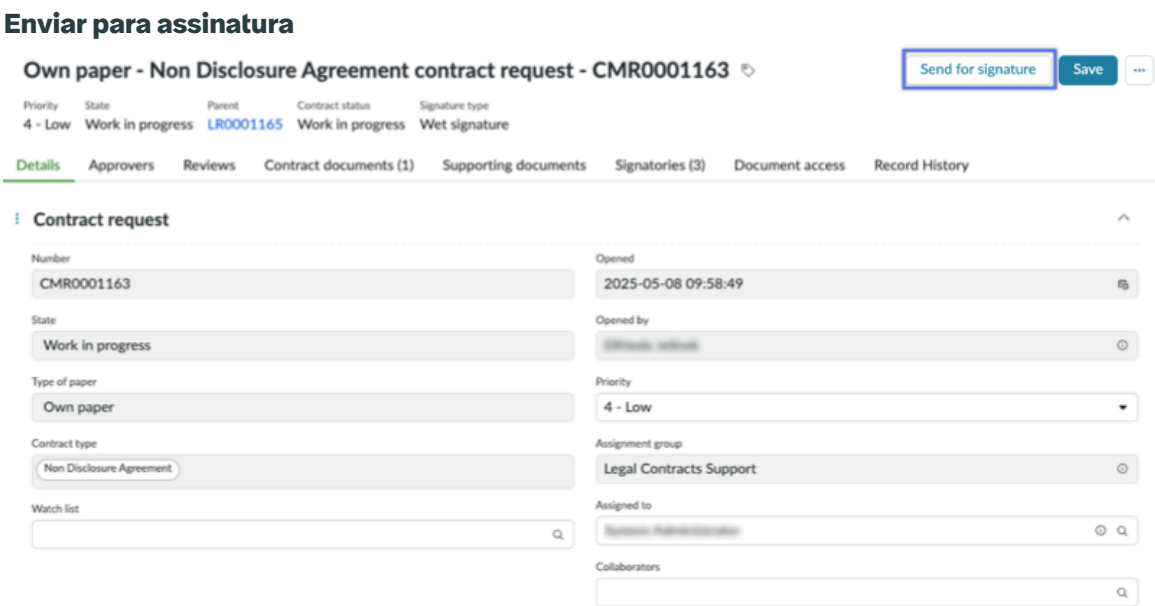
Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.

2. Selecione uma solicitação de contrato.

3. Selecione **Enviar para assinatura** .



- Se for exibida uma mensagem contendo os detalhes do documento do contrato, selecione **Enviar para assinatura** .
- Se uma mensagem for exibida informando que os signatários não estão sincronizados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Atualize e sincronize as assinaturas.

- Para versões de Gestão de contratos Pro a partir de 1,2.1, consulte Resolva a falha ao enviar documentos de contrato para assinatura (começando com Gestão de contratos Pro1,2.1).
- Para versões anteriores de Gestão de contratos Pro, consulte Resolva um erro durante o envio para assinatura.

b. Selecione **Enviar para assinatura** .

c. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

- Se uma mensagem for exibida informando que a solicitação de contrato primário não foi assinada, certifique-se de que o contrato primário esteja assinado ou desvinculado antes de selecionar **Enviar para assinatura** .

  Para obter mais informações, consulte Remover um contrato vinculado.

Resultado
O documento é enviado para assinatura aos signatários especificados. O fluxo de atividades exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.
O estado da solicitação de contrato e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato.

Usar solicitação de contrato não atendida automaticamente

Usar Gestão de contratos Pro epara enviar solicitações de contrato não atendidas automaticamente para revisão de contratos com base em modelos de terceiros.

Recursos

As solicitações de contrato não atendidas por autoatendimento incluem os seguintes recursos:

- Capacidade de enviar um documento de terceiros para revisão.
- Capacidade de carregar vários contratos e documentos de suporte para revisão.
- Obtenha revisão e feedback dos especialistas internos no assunto sobre documentos de contrato.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e. DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em seu ServiceNow instância ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e. Google Drive.
- Repositório de contratos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte a uma propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão.

Fluxo de trabalho de solicitação de contratos não atendidos automaticamente

Um fluxo de trabalho para solicitação de contrato não atendida automaticamente pode progredir da seguinte forma:

1. O solicitante do contrato inicia uma solicitação de contrato no espaço. Para obter mais informações, consulte Iniciando uma solicitação de contrato.
2. Uma solicitação de contrato é criada no estado Rascunho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O solicitante do contrato carrega um único contrato ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
4. O executante do contrato exibe o documento do contrato anexado à solicitação do contrato.
5. Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
6. Se uma revisão de especialista ou feedback for necessário de equipes internas, o executante do contrato iniciará um processo de revisão interno.
   a. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

      Nota: Você pode criar tarefas de revisão paralela para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se existir outra tarefa ativa.

   b. O revisor de contrato recebe a tarefa de revisão
   c. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
   d. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
   e. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
   f. O revisor do contrato revisa o contrato e fornece feedback. Se um documento revisado estiver disponível, ele também será compartilhado com o executante do contrato.
   g. O executante do contrato recebe um documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
      - Para armazenamento interno - Se alguma mudança for necessária, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
      - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão estiver concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.
7. O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.
8. O executante do contrato envia e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros.
9. O executante do contrato exibe as respostas dos contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação de contrato.

   Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes. O processo de revisão pode ser conduzido novamente com diferentes grupos de revisores.
10. O executante do contrato inicia uma aprovação ad hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão de documento será criada. O documento do contrato pode ser enviado para assinatura somente quando tiver sido aprovado.
11. Se houver vários documentos de contrato, o executante do contrato se prepara para assinaturas especificando o pedido. Se houver uma assinatura eletrônica, o executante do contrato adicionará os campos obrigatórios e enviará o documento do contrato para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Os signatários revisam o documento do contrato.
    - Se nenhuma mudança for necessária, o documento do contrato será assinado por todos os signatários.
    - Se alguma mudança for necessária, a assinatura será recusada e o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
13. O contrato assinado é armazenado no ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Modifique uma solicitação de contrato não atendida automaticamente

Como solicitante, modifique a solicitação de contrato para atualizar os detalhes da solicitação ou substituir o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.

Antes de Iniciar

Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Novo.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Navegue até o espaço do contrato e selecione a solicitação do contrato.
2. Modifique a solicitação.

Ação	Etapas
Modifique os detalhes da solicitação	Modifique os campos da solicitação de revisão não atendida automaticamente.
Adicionar e classificar documentos	Para obter mais informações, consulte Adicione documentos de contrato à solicitação de contrato não atendida automaticamente e. Reclassificar documentos de contrato na solicitação de contrato de terceiros
Excluir documentos	Na seção Documentos, selecione o ícone Excluir (🗑 ao lado do documento que você deseja excluir.

3. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato não atendida por conta própria

Revisar e revisar um documento de contrato não atendido por conta própria. Como colaborador na solicitação, você pode enviar o documento revisado por e-mail para as partes interessadas para verificar as revisões e enviar o documento pronto para uma assinatura eletrônica de dentro da solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Em **Listas** abra uma solicitação de contrato selecionando uma opção em **Solicitações de contrato** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuída a você, selecione **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado e o status do contrato da solicitação de contrato são Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

3. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação de contrato, adicione-os em **Colaboradores** campo.

   Nota:
   - Os usuários com a função sn_cm_core.contract_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.
   - O mesmo usuário não pode ser adicionado aos campos Atribuído a e Colaborador.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação de contrato.
4. **Opcional:** Selecione o contrato como perpétuo **Perpétuo** Caixa de seleção na guia Detalhes.

   Nota: . **Data de término** deve ficar em branco quando esta caixa de seleção estiver marcada.

   . **Perpétuo** a caixa de seleção está disponível em solicitações de contrato iniciadas no Gestão de vendas e pedidos e. Operações de Source-to-Pay.
5. **Opcional:** Reclassifique o contrato ou os documentos de suporte enviados para revisão.

   (Optional) Exemplos de reclassificação do contrato ou documentos de suporte são:
   - Você pode mudar o tipo de documento de contrato de um Acordo de não divulgação para um Acordo de parceria. Para obter mais informações, consulte Reclassificar documentos de contrato na solicitação de contrato de terceiros.
   - Você pode mudar o documento de suporte para um documento de contrato. Para obter mais informações, consulte Reclassificar documentos de suporte na solicitação de contrato.
6. Abra uma revisão existente de um documento de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para armazenamento interno: Abra o registro de revisão do documento navegando até **Documentos do contrato** e selecionando o nome do documento.
- Para armazenamento externo: Exiba o documento on-line navegando até **Documentos do contrato** e selecionando o link no **URL** guia.

7. Revise os documentos do contrato.
8. Criar revisões de documento.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma revisão de documento.
9. Analise os documentos do contrato para identificar cláusulas ausentes e fora do padrão usando Now Assist em Gestão de contratos.
   Para obter mais informações, consulte Análise de contrato usando Now Assist em Gestão de contratos.
10. Se uma aprovação for necessária de outras partes interessadas, envie o documento para aprovação ad-hoc.
    Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
11. Configure um e-mail para as partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.
    Para obter mais informações, consulte Enviar e-mail para as partes interessadas.
12. Adicione os signatários internos ou externos necessários para assinaturas eletrônicas no contrato navegando até **Signatários** e selecionando **Adicionar** .

Opção	Etapas
Interno	**a.** Em **Signatário interno** , insira o nome do signatário. . **Nome do signatário autorizado** , **Signatário** e **E-mail do signatário** os campos são preenchidos automaticamente. **b.** Em **Pedido** insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado ao signatário. O valor do pedido deve ser exclusivo. Por exemplo: Insira os números de ordem como 10, 20, 30 e assim por diante, aumentando 10 a cada vez. O sistema começa a enviar o contrato para o signatário interno com o menor número.
Externo	**a.** Em **Nome do signatário autorizado** insira o nome do signatário externo. **b.** Em **Signatário** insira o título do signatário externo. **c.** Em **E-mail do signatário** insira o endereço de e-mail do signatário externo. **d.** Em **Pedido** insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado aos signatários para uma assinatura eletrônica. O valor do pedido deve ser exclusivo. Por exemplo: Insira os números de ordem como 10, 20, 30 e assim por diante, aumen–

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	tando 10 a cada vez. O sistema começa a enviar o contrato para o signatário ex–terno com o menor número.

13. Quando todas as partes interessadas concordarem com uma revisão de documento de contrato, selecione **Preparar para assinatura** preparar e enviar o documento aos signatários para assinaturas eletrônicas.

    Nota: A opção de reordenar é vista somente quando vários documentos estão anexados.

    a. Na janela pop-up Reordenar o documento, arraste e coloque os documentos para definir a ordem.

    b. Selecione **Preparar para assinatura** .

    Nota: Ao selecionar **Preparar para assinatura** , o documento é aberto no sistema de assinatura eletrônica configurado.

    - Para o DocuSign, o documento é aberto automaticamente no portal de assinatura eletrônica sem exigir um login.
    - Para o Adobe Sign, você deve fazer login no portal de assinatura eletrônica para abrir o documento.

    O status do documento é atualizado para Preparando para assinatura. Os documentos do contrato enviados na solicitação de contrato não atendida por conta própria são combinados em um único documento e enviados para Preparar assinatura.

14. Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.

    a. Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.

    b. Adicione os campos obrigatórios, incluindo **Assinatura** campo.

    c. Selecione **"Enviar"**.
    Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status Estado e Contrato será atualizado para Aguardando assinatura.

15. **Opcional:** Se você precisar cancelar a solicitação de assinatura antes que todos os signatários concluam a assinatura do documento, selecione **Cancelar assinatura** .
    O Estado da solicitação do contrato é atualizado para Trabalho em andamento e o Status do documento do contrato é atualizado para Assinatura cancelada.

O que Fazer Depois

- Os signatários podem assinar ou recusar assinar o contrato.

  Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato.

- Verifique o estado da solicitação do contrato e o status do documento do contrato na solicitação:
  - Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o status do documento do contrato será atualizado para Contrato assinado. Em **Signatários** , o status de todos os signatários é atualizado para Assinado. Você pode acessar o registro do repositório de contratos no **Repositório de contratos** guia.
  - Se algum signatário se recusar a assinar o documento do contrato, o Status do contrato será atualizado para Assinatura recusada. Se forem necessárias mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mudanças no documento do contrato, atualize-o e reenvie-o aos signatários para obter suas assinaturas.

- Depois que todos os signatários assinarem o documento, um e-mail será enviado aos signatários com o documento do contrato finalizado anexado.

- Se o contrato for assinado por todos os signatários, você poderá fechar a solicitação selecionando **Encerramento concluído** .

Adicione documentos de contrato à solicitação de contrato não atendida automaticamente

Como um usuário de contrato ou a pessoa para quem o contrato foi solicitado, adicione um ou vários contratos e classifique-os.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A solicitação de contrato não atendida por conta própria oferece suporte ao carregamento de documentos de suporte e de contrato. Somente os documentos do contrato são enviados para assinatura.
- Você pode anexar vários documentos, um documento de cada vez.
- Você pode anexar documentos de contrato quando a solicitação de contrato estiver no estado Rascunho.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Selecione uma solicitação de contrato.
3. Na guia Documento do contrato, selecione **Anexar documento** .
4. No menu suspenso Selecionar tipo de contrato, selecione o tipo de contrato.
5. Selecione **Anexar arquivo** link.
6. Selecione o arquivo a ser anexado.
7. Selecione **Anexar**.
   O arquivo selecionado é anexado e listado na lista relacionada Documentos do contrato.

Reclassificar documentos de contrato na solicitação de contrato de terceiros

Como executante do contrato, reclassifique os documentos enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros. Por exemplo, você precisa mudar o tipo de documento de contrato de Acordo de confidencialidade para Acordo de parceria.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o tipo de solicitação de contrato seja Vários contratos.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

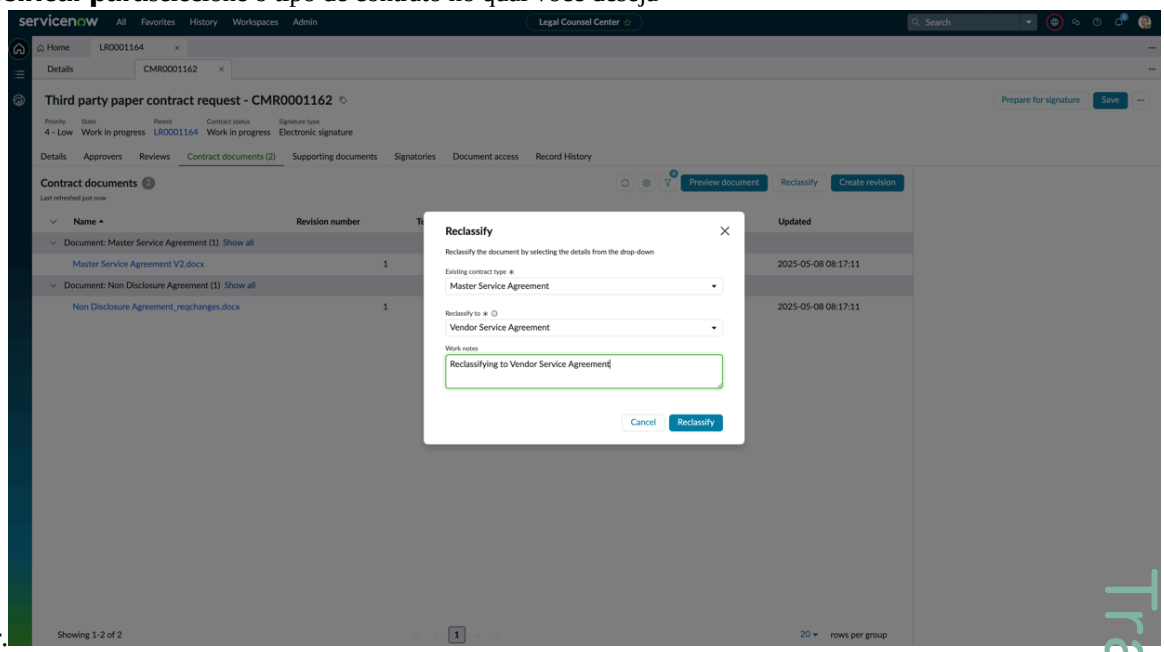
Procedimento

1. Navegue até o espaço do contrato e selecione a solicitação do contrato.
2. Em **Documentos do contrato** lista relacionada, selecione **Reclassificar** .
3. Em **Tipo de contrato existente** selecione o tipo de contrato que você deseja reclassificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Reclassificar para**selecione o tipo de contrato no qual você deseja reclassificar.



Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

5. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento em **Anotações de trabalho** campo.
6. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
7. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Modifique documentos de suporte na solicitação de contrato

Como executante do contrato, adicione, classifique ou remova documentos de suporte enviados na solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até o espaço e selecione a solicitação de contrato para a qual você deseja modificar os documentos.
2. Navegue até **Documentos de suporte** guia.
3. Modifique os documentos de suporte.

Ação	Etapas
Adicionar documentos de suporte	Adicione documentos de suporte à solicitação de contrato
Reclassificar documentos de suporte	Reclassificar documentos de suporte na solicitação de contrato
Remova o documento de suporte	**a.** Selecione o documento que você deseja excluir. **b.** Selecione **Remover** . **c.** Na tela Confirmação, selecione **Remover** .

4. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione documentos de suporte à solicitação de contrato

Como usuário ou executante do contrato, adicione um ou vários documentos de suporte à solicitação do contrato e classifique-os.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- As solicitações de contrato oferecem suporte ao carregamento de contratos únicos ou de vários contratos e documentos de suporte. Somente os documentos do contrato são enviados para assinatura.
- Você pode anexar vários documentos, um de cada vez.
- Você não pode anexar vários documentos de suporte com o mesmo nome.
- Um usuário de contrato pode anexar documento de suporte quando o estado for Rascunho.
- Um executante do contrato pode anexar documento de suporte quando o estado for Trabalho em andamento,

Você pode anexar documentos de suporte somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na guia Documento de suporte, selecione **Anexar documento** .
4. No menu suspenso Carregar de, selecione um tipo de armazenamento e carregue um novo documento.
   - **Computador** : Selecione **Anexar arquivo** e carregue um documento.
   - **E-mail de entrada** : No campo Documento, selecione o documento exibido com base em um anexo no fluxo de atividades.
5. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento em **Anotações de trabalho** campo.
6. Selecione **Carregar**.
   O arquivo selecionado é anexado e listado na lista relacionada Documentos de suporte.

Reclassificar documentos de suporte na solicitação de contrato

Como executante do contrato, reclassifique os documentos de suporte enviados na solicitação de contrato. Por exemplo, você pode reclassificar o documento de suporte como um documento de contrato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o tipo de solicitação de contrato seja Vários contratos.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode reclassificar documentos de suporte somente quando o Estado for Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o espaço e abra a solicitação de contrato para a qual você deseja reclassificar os documentos.
2. Em **Documentos de suporte** , selecione **Reclassificar** .
3. Em **Selecione documento** selecione o documento que você deseja reclassificar.
4. Em **Reclassificar para** selecione o novo tipo de contrato.
   Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
5. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento em **Anotações de trabalho** campo.
6. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
7. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Enviar e-mail para as partes interessadas

Como executante do contrato, configure um e-mail para as partes interessadas para solicitar a revisão do documento do contrato revisado e confirmar as mudanças.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção para compor um e-mail está disponível somente quando o Estado é Aguardando aprovação, Aguardando assinatura, Contrato assinado ou Trabalho em andamento.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione Mais ações ícone.
4. Selecione **Compor e-mail** .
5. No pop-up Compor e-mail, selecione os documentos a serem anexados
6. Em **Novo rascunho de e-mail** , adicione os endereços de e-mail dos destinatários em **.** , **CC** e **CCO** campos conforme apropriado.
7. Insira o assunto do e-mail em **Assunto** campo.
   Por padrão, a descrição resumida da solicitação é preenchida no campo Assunto.
8. Compor um corpo de e-mail.

Ação	Etapas
Insira sua própria mensagem.	Insira sua mensagem na caixa de texto.
Use Modelos de resposta para inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail	○ Ícone Selecionar Modelos de resposta ( ). ○ Selecione o modelo de resposta apropriado. ○ Selecione **Copiar para a área de transferência**. ○ Cole o conteúdo no corpo do e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Use Modelos de e-mail para usar o modelo predefinido	◦ Ícone Selecionar Modelos de e-mail ( ). ◦ Selecione um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. ◦ Selecione **Aplicar modelo** para usar o modelo. **Nota:** Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta .

9. Envie o e-mail imediatamente ou mais tarde, ou descarte-o.

Ação	Etapas
Envie o e-mail imediatamente	Para enviar o e-mail imediatamente, selecione **Enviar e-mail** .
Envie o e-mail mais tarde	◦ No formulário Novo rascunho de e-mail, selecione Mais ações Ícone Para exibir rascunhos de e-mails, selecione **Exibir rascunhos** ◦ Selecione um rascunho de e-mail na lista para carregá-lo. ◦ Se uma revisão de documento mais recente tiver sido publicada, você terá que substituir essa revisão pelo documento anexado. ◦ Para enviar o e-mail, selecione **Enviar e-mail** . .
Descarte o e-mail	Para descartar o e-mail, selecione **Descartar rascunho** .

Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

Resultado

Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de solicitação. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.
Para ver uma lista de notificações por e-mail padrão disponíveis, acesse **Tudo** > **Notificações do sistema** > **Notificações** e pesquise **Contratos de suporte** categoria.

Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Adicione cláusulas durante a criação ou negociação

Como executante ou revisor de contrato, ao criar ou negociar uma revisão de contrato, adicione cláusulas da biblioteca de cláusulas listada em Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao trabalhar em documento de contrato baseado em papel próprio ou em papel de terceiros, você pode usar a biblioteca de cláusulas para verificar se há cláusulas ausentes ou fora de conformidade no documento. Você também pode adicionar conteúdo de cláusula da biblioteca de cláusulas ao documento.
A biblioteca de cláusulas está disponível nas seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A solicitação de contrato está no estado Trabalho em andamento. Esta solicitação foi atribuída a você ou você é um gerente de grupo ou colaborador.
- A solicitação de contrato está no estado Aguardando revisão. A tarefa de revisão interna foi atribuída a você como um revisor de contrato.

Procedimento

1. Abra o. Microsoft Word documento que está em revisão ou negociação.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login do suplemento, insira as credenciais do ServiceNow instância de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
4. Selecione **Biblioteca de cláusulas** guia.
5. PESQUISE a cláusula usando o nome da cláusula.

   Cláusulas ativas para o tipo de contrato associado ao documento do contrato são exibidas.
6. Selecione a cláusula na biblioteca.
7. Selecione o conteúdo no documento ao qual você deseja adicionar a cláusula.
8. Selecione **Use esta cláusula** para uma cláusula específica aplicável.
   A cláusula é adicionada ao documento. Quando existe um mapeamento de metadados válido no conteúdo da cláusula, os metadados são preenchidos automaticamente. Caso contrário, um nome de marcador de controle de conteúdo será adicionado e os metadados deverão ser atualizados manualmente. Para obter mais informações, consulte Configure metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis em um documento de contrato.

Crie uma revisão de documento

Como executante do contrato, crie uma revisão de documento para carregar uma versão atualizada do contrato que contém as mudanças mais recentes na solicitação de contrato, correções ou sugestões de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar revisões de documento somente quando o Estado for Trabalho em andamento.

Nota: Se o tipo de contrato estiver inativo, o **Criar revisão** o botão não está disponível para solicitações de contrato de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

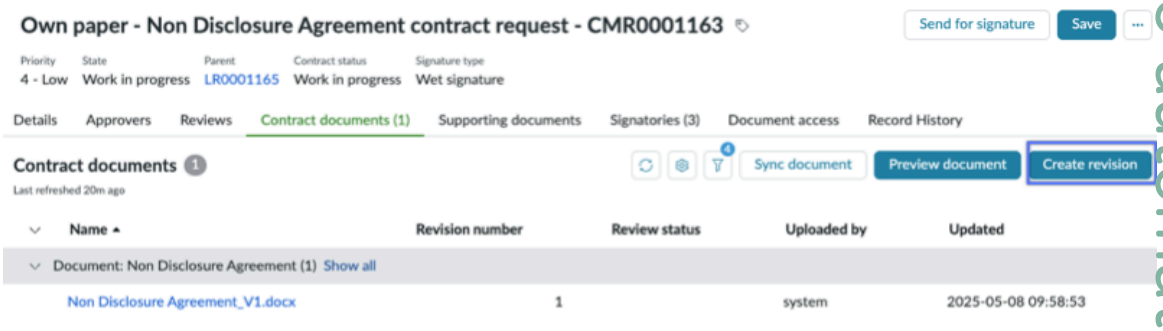
1. Abra uma solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Etapas para abrir uma solicitação de contrato no seu espaço

Método	Etapas
Espaço de contrato	○ Navegue até **Espaço de contratos Todos#Espaço de contratos** . ○ Selecione o ícone de lista (*[Ícone de lista]*). ○ Selecione **Solicitações de contrato#Todos** ○ Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado por sua aplicação	○ Navegue até seu espaço. ○ Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. ○ Selecione uma solicitação de contrato.

2. Em **Documentos do contrato** , selecione **Criar Revisão** .

Criar revisão

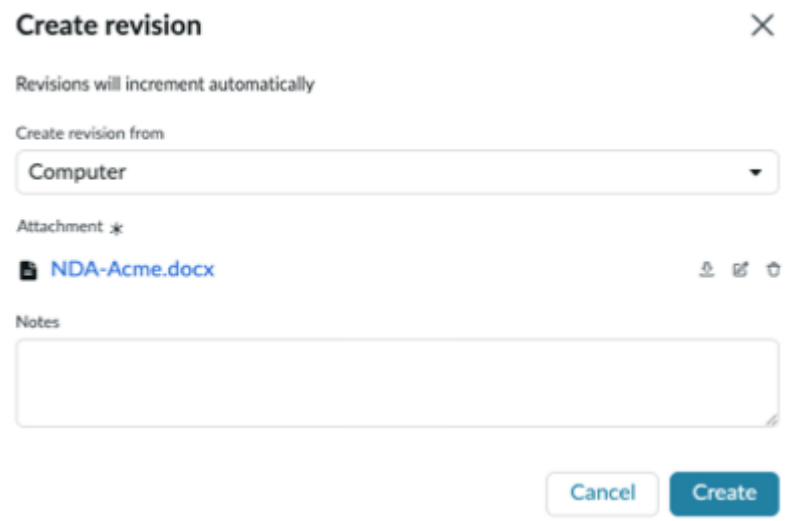


3. Em **Criar revisão** , carregue o contrato atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar janela pop-up de revisão



a. Para solicitações não atendidas automaticamente, selecione o tipo de contrato em **Selecione o tipo de contrato** campo.
Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.

Nota: O campo está disponível somente para solicitações de contrato do tipo vários contratos.

b. Em **Criar revisão de** selecione a origem do contrato atualizado e adicione o arquivo.

Computador

Selecione esta opção para carregar um arquivo do seu sistema. . **Anexo** o campo é exibido . ao selecionar esta opção. Selecione **Anexar arquivo** e carregue o contrato atualizado do seu sistema.

Fluxo de atividades

Selecione esta opção para selecionar um documento do fluxo de atividades. . **Documento** o campo aparece ao selecionar esta opção. Selecione o documento no fluxo de atividades.

O fluxo de atividades inclui documentos anexados ao solicitar mudanças de um contrato ou documentos recebidos por e-mail.

Armazenamento externo

Se o armazenamento externo estiver habilitado. . **Documento** o campo aparece ao selecionar esta opção. Selecione o contrato atualizado do armazenamento externo.

4. Selecione **Criar**.

O documento é adicionado à solicitação de contrato. O número de revisão do documento mais recente é um maior do que o número de revisão do documento anterior. A revisão do documento é listada em **Documentos do contrato** guia.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Visão geral da revisão interna

Revise seu documento de contrato por especialistas internos no assunto que tenham a experiência de que você precisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um fluxo de trabalho para obter conteúdo revisado por especialistas no assunto pode progredir da seguinte forma:

1. Para solicitações de contrato de autoatendimento, o usuário do contrato envia uma solicitação de mudança para o executante para o conteúdo que precisa de revisão interna.

   Nota: Para solicitações de contrato não atendidas por autoatendimento, o usuário do contrato não pode criar uma solicitação de mudança. Em vez disso, o executante do contrato cria uma tarefa para revisão interna.

2. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão quando a solicitação de contrato está em andamento ou aguardando estado de revisão.
3. O revisor do contrato ou o gerente atribui a tarefa de revisão.
4. O revisor de contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.
5. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
6. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
7. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
8. O revisor de contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.
9. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
   - Para armazenamento interno - Se alguma mudança for necessária, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
   - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão estiver concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

A solicitação de contrato permanece no estado Aguardando revisão até que uma tarefa de revisão esteja ativa.

Solicite uma revisão interna

Iniciar uma revisão do documento do contrato por especialistas internos no assunto.

Antes de Iniciar

- Para solicitações de contrato de autoatendimento, convém revisar e receber feedback dos especialistas internos no assunto. Se necessário, o solicitante do contrato pode enviar uma solicitação de mudança para o executante do contrato. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão com os detalhes da solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte Revise um documento de contrato em seu espaço.
- Para solicitações de contrato não atendidas por autoatendimento, o usuário do contrato não pode criar uma solicitação de mudança. Em vez disso, o executante do contrato cria uma tarefa para revisão interna.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode criar uma tarefa de revisão quando o Estado da solicitação de contrato for Trabalho em andamento ou Aguardando revisão.
- Você pode criar tarefas de revisão paralela para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. Não é possível criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato do espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo** **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione a guia Revisões.
3. Selecione **Nova tarefa** .
4. No formulário Criar nova tarefa de revisão, preencha os detalhes.

Criar tarefa para solicitar revisão interna

Campo	Valor
Tipo de contrato	Contrato para o qual você deseja enviar uma solicitação de revisão interna. **Nota:** O campo é preenchido automaticamente quando há apenas um tipo de contrato. A revisão mais recente do documento do contrato é enviada para revisão
Prazo	Data para concluir a tarefa.
Prioridade	Nível de prioridade para lidar com a solicitação de revisão.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários com função de revisor de contrato ao qual a tarefa está atribuída.
Atribuição a	Usuário ao qual a tarefa está atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado.
Instruções	Descrição para especificar o conteúdo a ser revisado.

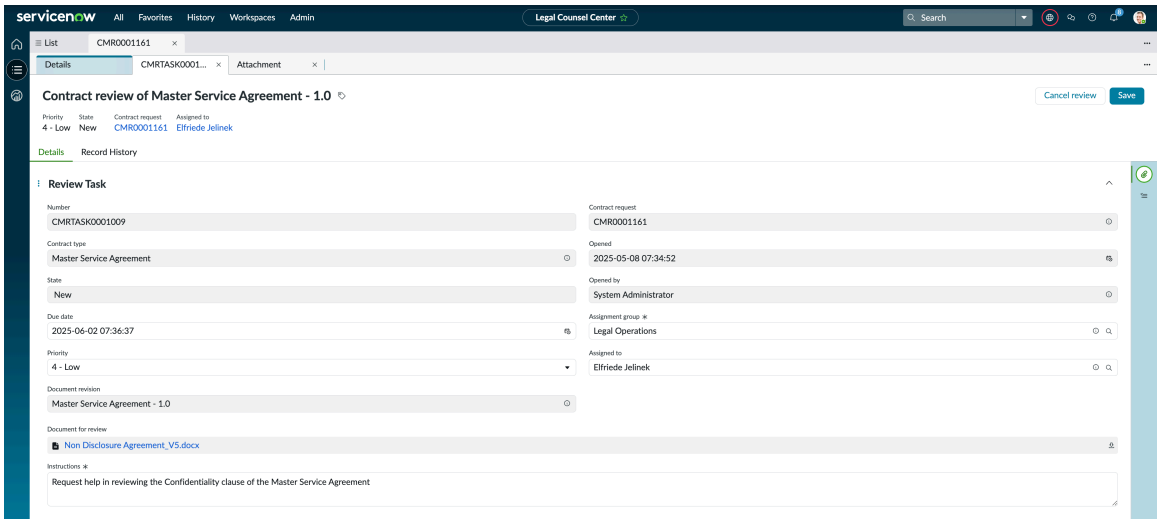
5. Selecione **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Uma tarefa de revisão é criada, listada na guia Revisões e os detalhes da solicitação de mudança são adicionados ao fluxo de atividades. O status do contrato é atualizado para Aguardando revisão. Se a nova tarefa não aparecer na lista, clique no botão Atualizar lista ( ).



Trabalhar na tarefa de revisão interna

Como revisor de contratos, revise e forneça feedback sobre os documentos do contrato

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_reviewer

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista de tarefas de revisão do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecione **Tarefas de revisão** **d.** Selecione **Todos** ou **Não atribuído** . **e.** Abra a tarefa de revisão na lista
Página principal do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione **Tarefa de revisão** cartão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as tarefas de revisão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

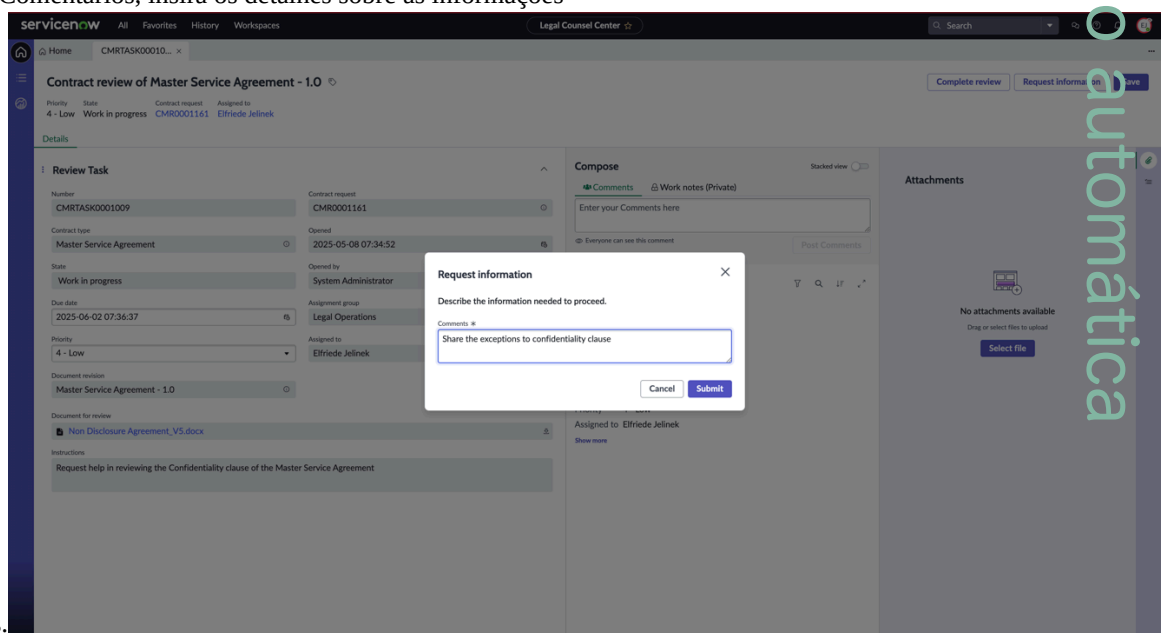
Método	Etapas
Guia Revisões de solicitação de contrato	○ Navegue até Espaço de contratos ou Seu espaço. ○ Abra uma solicitação de contrato. ○ Selecione **Revisões** guia. ○ Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Se a tarefa de revisão ainda não estiver atribuída, selecione **Atribuir a mim** .
3. Selecione **Iniciar trabalho**.
4. Abra o documento do contrato.
   - Armazenamento interno: Baixe o documento.
   - Armazenamento externo: Selecione o link do documento para abri-lo.
5. Se você precisar de contexto adicional para revisar o documento, solicite mais informações.

   a. Selecione o ícone Mais ações ( ).

   b. Selecione **Solicitar informações** .

   c. No campo Comentários, insira os detalhes sobre as informações necessárias.



   d. Selecione **Enviar**.
   O Status da solicitação do contrato e o Estado da tarefa de revisão mudam para Aguardando informações e você pode prosseguir com a revisão depois de receber informações.

6. Compartilhe o feedback da revisão
   O revisor edita o documento, sugere mudanças por meio de comentários e aprova ou rejeita quaisquer marcações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de armazenamento	Etapas
Armazenamento interno	**a.** Selecione **Revisão concluída** . **b.** Se você tiver um documento de contrato modificado para compartilhar, selecione **Sim** . **Nota:** Se você não tiver modificado o documento do contrato para compartilhar, selecione **Não** E insira anotações de trabalho no campo Comentários **c.** Selecione **Anexar arquivo** vincule e selecione um arquivo **d.** No campo Comentários, insira anotações de trabalho. **e.** Selecione **Enviar**.
Armazenamento externo	**a.** Selecione **Revisão concluída** . **b.** No campo Comentários, insira anotações de trabalho. **Nota:** A opção Anexar arquivo não está disponível, pois o documento do contrato é editado diretamente no armazenamento externo. **c.** Selecione **Enviar**.

A tarefa de revisão será encerrada, as anotações de trabalho serão adicionadas ao fluxo de atividades e o estado mudará para Encerrado concluído.

Compartilhe as informações solicitadas para revisão interna

Como executante do contrato, compartilhe as informações solicitadas pelo revisor para prosseguir com a revisão do documento do contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As anotações de trabalho adicionadas ao solicitar informações estão disponíveis no fluxo de atividades. Revise as informações necessárias e reúna as informações a serem enviadas ao revisor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão no espaço que você está usando.

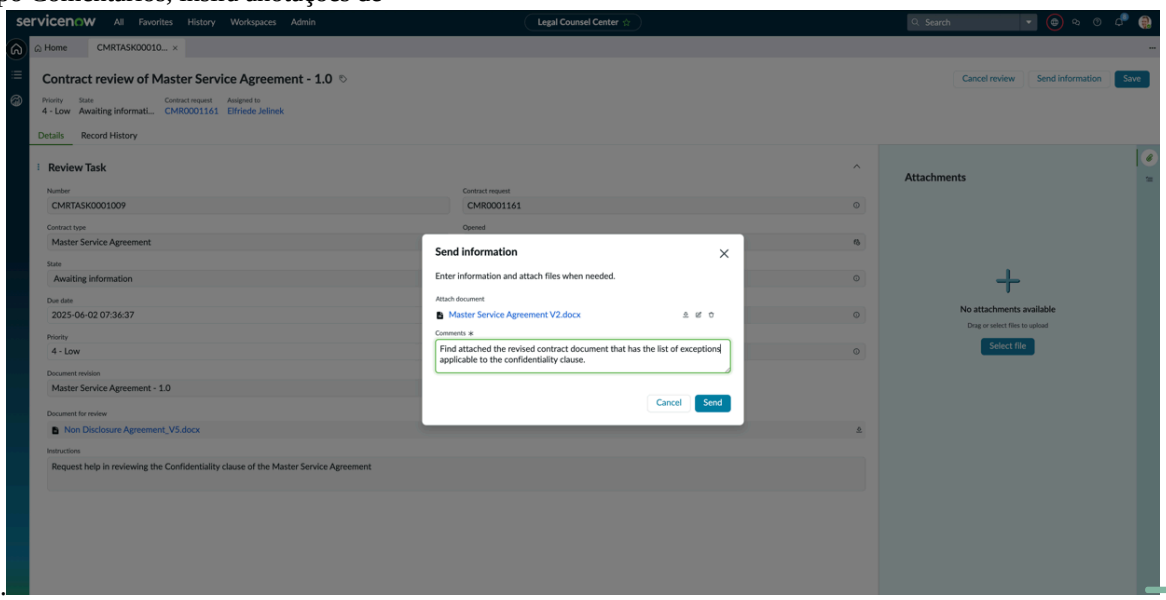
Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Tarefas de revisão** > **Tudo** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Página principal do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione **Tarefa de revisão** cartão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as tarefas de revisão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista.
Guia Revisões	○ Navegue até Espaço de contratos ou Seu espaço. ○ Abra uma solicitação de contrato. ○ Selecione **Revisões** guia. ○ Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Selecione **Enviar informações** .
3. Se você tiver um documento a ser compartilhado, selecione **Anexar arquivo** .
4. Selecione o arquivo a ser compartilhado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No campo Comentários, insira anotações de trabalho.



6. Selecione **"Enviar"**.

Resultado

As informações são compartilhadas com o revisor e o estado da tarefa de revisão muda para Trabalho em andamento.

Cancelar uma tarefa de revisão interna

Como executante do contrato, cancele uma tarefa de revisão independentemente do estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão no espaço que você está usando.

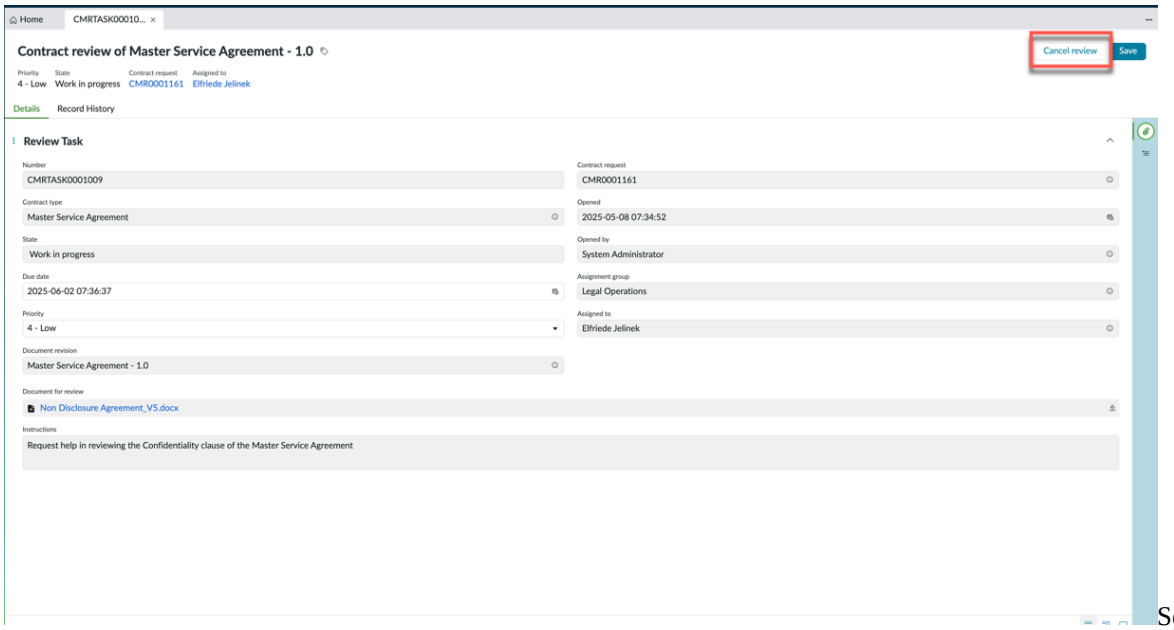
Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Tarefas de revisão** > **Tudo** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Página principal do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione **Tarefa de revisão** cartão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as tarefas de revisão. **c.** Abra a tarefa de revisão na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Guia Revisões	**a.** Navegue até Espaço de contratos ou Seu espaço. **b.** Abra solicitações de contrato. **c.** Selecione **Revisões** guia.

2. Selecione **Cancelar revisão** .



Se você selecionou **Cancelar revisão** Na guia Revisões, selecione a tarefa de revisão a ser cancelada na janela pop-up.

3. No campo Comentários, insira informações para cancelar a solicitação
4. Selecione **Sim, cancelar** .

Resultado

- A tarefa de revisão é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação de contrato.
- Quando todas as tarefas de revisão são canceladas ou encerradas, o Estado da solicitação do contrato é atualizado para Trabalho em andamento.

Vinculando contratos primário-secundário

Vincule um contrato primário a um contrato secundário para estabelecer relacionamentos hierárquicos entre solicitações de contrato e herdar campos da solicitação de contrato primário.

Você pode associar uma solicitação de contrato a um contrato primário na guia Solicitação de contrato relacionada. . **Contrato primário** O campo na guia Detalhes da solicitação de contrato é preenchido automaticamente com o número da solicitação de contrato primário. Dependendo da configuração, os contratos secundários podem herdar campos do contrato primário. Além disso, os registros do repositório de contratos associados para as solicitações de contrato primário e secundário são vinculados automaticamente.

Para vincular um contrato como primário, as seguintes condições devem ser atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O usuário deve ser atribuído à solicitação de contrato, ser um gerente de grupo ou um colaborador.
- A solicitação de contrato deve estar em um dos seguintes estados: Rascunho, Trabalho em andamento, Aguardando revisão ou Contrato assinado.

> **Nota:** Se a solicitação de contrato estiver no estado Contrato assinado, a solicitação de contrato primário deverá estar no estado Contrato assinado ou Encerrado concluído.

- O contrato primário não deve estar em um estado Cancelado.
- Somente um contrato primário pode ser selecionado durante a vinculação.
- O contrato primário deve ser um tipo de contrato único usando papel próprio ou papel de terceiros.

Tópicos relacionados

Vincular solicitações de contrato primário

Vincular e herdar campos de contrato primário

Remover um contrato vinculado

Configure o mapeamento de campo para vinculação de contrato primário-secundário

Vincular solicitações de contrato primário

Vincule contratos primários durante as fases de elaboração e negociação para estabelecer um relacionamento hierárquico entre os contratos primário e secundário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O vídeo a seguir orienta você pelo processo de vincular uma solicitação de contrato primário.

https://player.vimeo.com/video/1101938972?h=8d6091b955&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a solicitação de contrato esteja no estado Rascunho, Trabalho em andamento, Aguardando revisão ou Contrato assinado.

> **Nota:** Se a solicitação de contrato estiver no estado Contrato assinado, a solicitação de contrato primário deverá estar no estado Contrato assinado ou Encerrado concluído.

Você deve ser atribuído à solicitação de contrato ou a um gerente de grupo ou colaborador.

Certifique-se de que o contrato primário seja um único tipo de contrato usando papel próprio ou papel de terceiros.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato do espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ).

Tradução automática

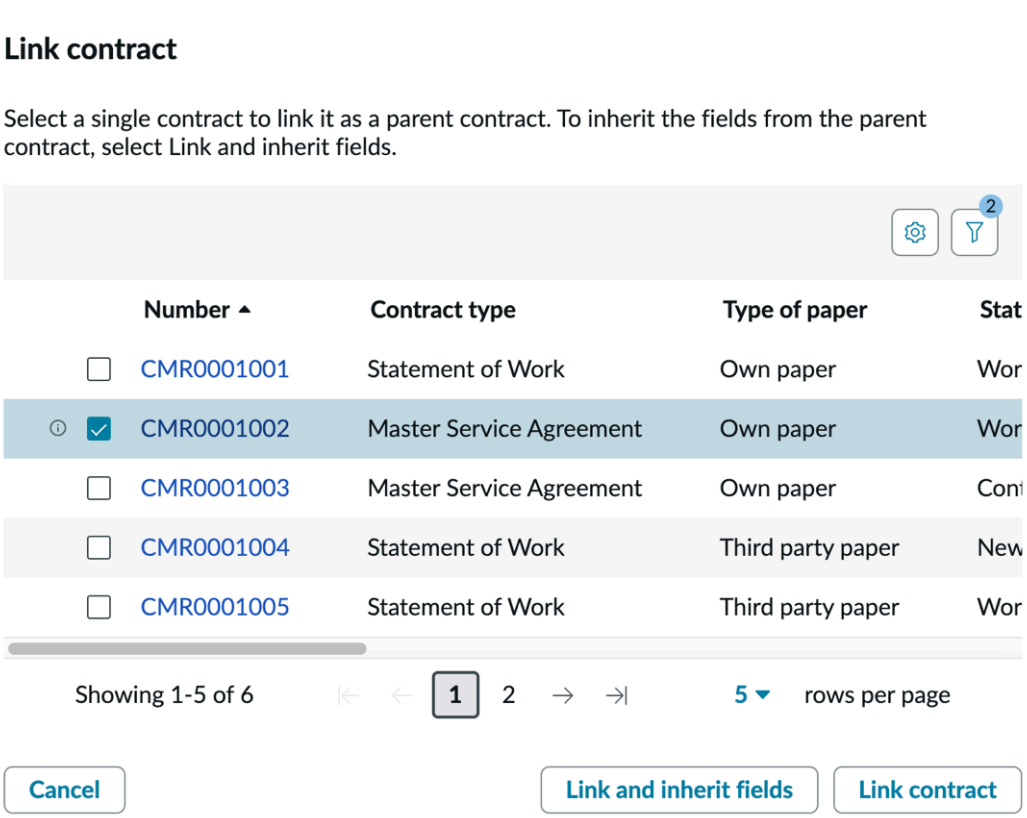
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo** **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione a guia Solicitações de contrato relacionadas.
3. Selecione **Vincular contrato primário** .
4. Na janela Vincular contrato, marque a caixa de seleção correspondente à solicitação de contrato que você deseja vincular como um contrato primário.

Nota: Você pode selecionar apenas uma solicitação de contrato ao vinculá-la como um contrato primário.

Vincular janela de contrato



5. Selecione **Vincular contrato** .
A solicitação de contrato selecionada está vinculada como um contrato primário. O relacionamento primário-secundário aparece em uma ordem hierárquica na guia Solicitações de contrato relacionadas.

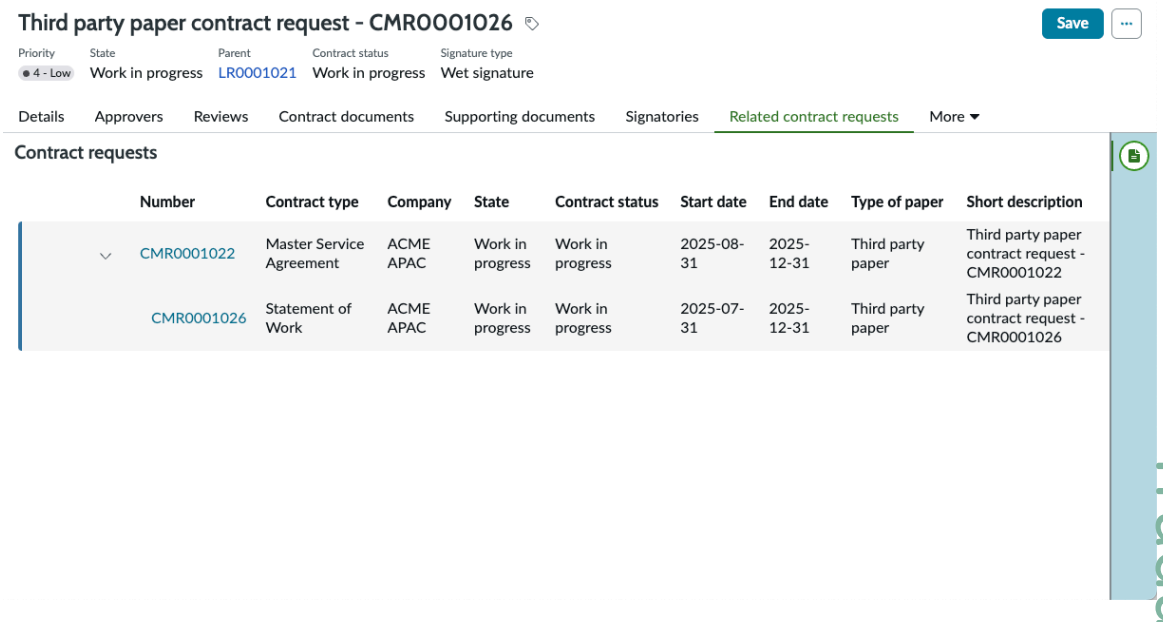
Os registros do repositório de contratos associados às solicitações de contrato são vinculados automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Solicitação de contrato primário** o campo é atualizado com o número da solicitação do contrato primário. Os detalhes do contrato primário vinculado aparecem no fluxo de atividades.

Hierarquia primário-secundário



Vincular e herdar campos de contrato primário

Vincule contratos primários durante as fases de elaboração e negociação para estabelecer um relacionamento hierárquico entre os contratos primário e secundário e herdar automaticamente os campos configurados do contrato primário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O vídeo a seguir orienta você pelo processo de vincular uma solicitação de contrato primário e herdar seus campos.

https://player.vimeo.com/video/1101938996?h=aa72ebab4a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a solicitação de contrato esteja no estado Rascunho, Trabalho em andamento ou Aguardando revisão.

Você deve ser atribuído à solicitação de contrato ou a um gerente de grupo ou colaborador.

Certifique-se de que o contrato primário não seja uma solicitação de contrato de terceiros do tipo vários contratos.

Certifique-se de que o mapeamento primário secundário esteja configurado. Para obter mais informações, consulte Configure o mapeamento de campo para vinculação de contrato primário-secundário.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

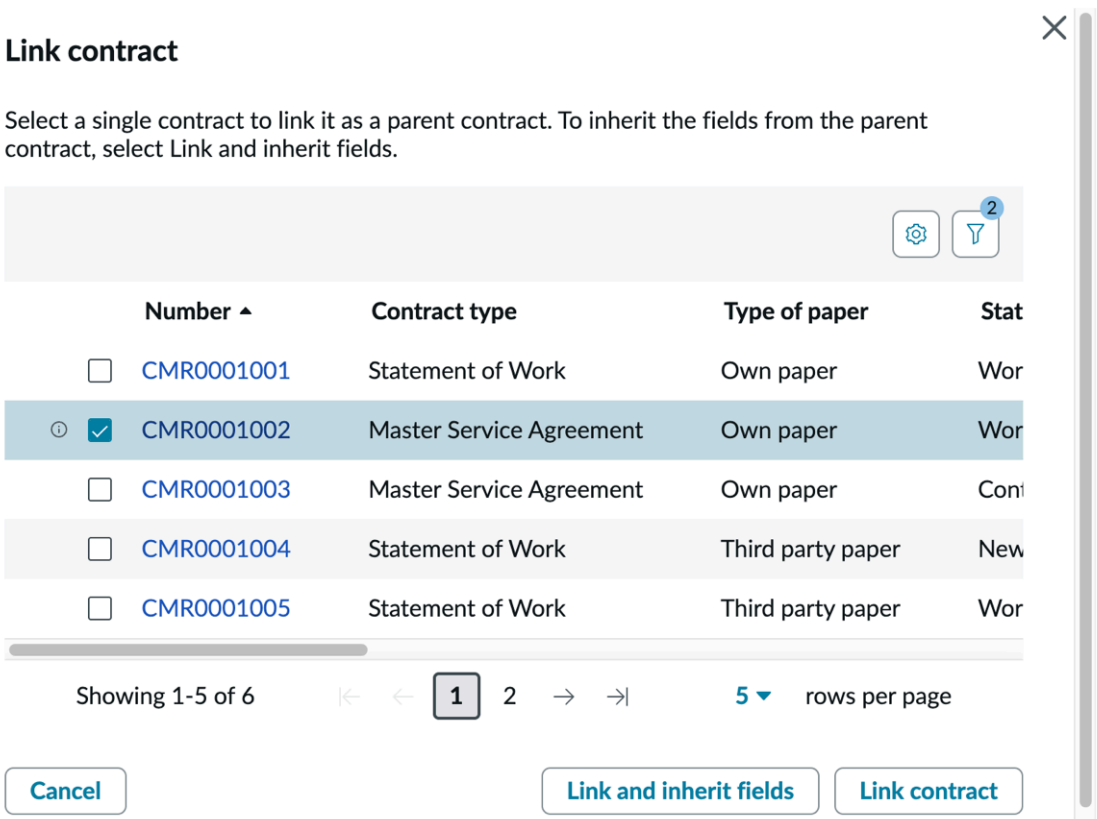
1. Abra a solicitação de contrato do espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo** **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione a guia Solicitações de contrato relacionadas.
3. Selecione **Vincular contrato primário** .
4. Na janela Vincular contrato, marque a caixa de seleção correspondente à solicitação de contrato que você deseja vincular como um contrato primário.

Nota: Você pode selecionar apenas uma solicitação de contrato ao vinculá-la como um contrato primário.

Vincular janela de contrato



Tradução automática

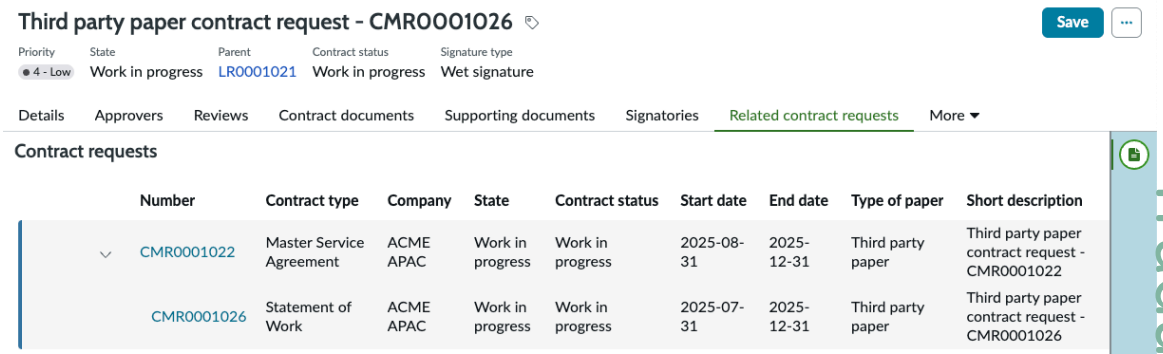
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Vincular e herdar campos** .
   A solicitação de contrato selecionada está vinculada como um contrato primário e seus campos são herdados pelo contrato secundário. O relacionamento primário-secundário aparece em uma ordem hierárquica na guia Solicitações de contrato relacionadas.

   Os registros do repositório de contratos associados às solicitações de contrato serão vinculados automaticamente.

   . **Solicitação de contrato primário** o campo é atualizado com o número da solicitação do contrato primário. Os detalhes do contrato primário vinculado aparecem no fluxo de atividades.

Hierarquia primário-secundário



Tradução automática

Remover um contrato vinculado

Remova um contrato primário vinculado das solicitações de contrato quando você vincular uma solicitação de contrato incorreta ou a vinculação não for mais necessária.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. **Remover contrato vinculado** o botão não está disponível quando não há contratos vinculados na solicitação de contrato.

Procedimento

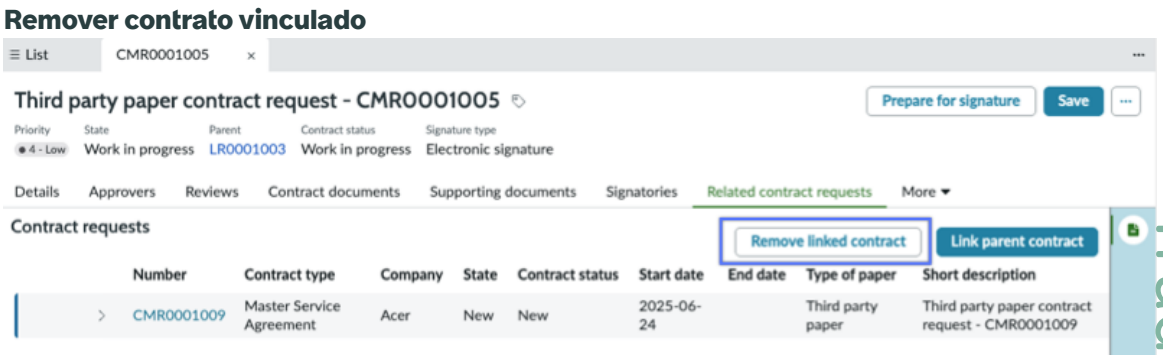
1. Abra a solicitação de contrato do espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo** **d.** Selecione uma solicitação de contrato.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione a guia Solicitações de contrato relacionadas.
3. Selecione **Remover contrato vinculado** .



4. Na mensagem de confirmação, selecione **Remover** .
   A solicitação de contrato primário vinculada é removida e os registros do repositório de contratos associados são desvinculados.

   A hierarquia primário-secundário é atualizada para exibir somente contratos secundários vinculados.

   O número da solicitação do contrato primário é removido do **Solicitação de contrato primário** campo. O fluxo de atividades exibe o histórico de vinculação primário-secundário.

Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Inicie uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato de um usuário ou grupo de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar a aprovação de uma revisão de documentos de contrato das partes interessadas. É assim que o fluxo funciona:

- Você pode atribuir as aprovações a um usuário ou grupo de usuários em sua organização. Usuários com as funções de gerente de grupo ou executante de contrato que estão no **atribuído a.** ou **colaborador** os campos podem gerar a aprovação da revisão.
- Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem agir sobre a aprovação.
- Um aprovador que não tem acesso à revisão do contrato recebe acesso somente leitura ao registro até que o registro de aprovação atribuído seja concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Somente a revisão mais recente do tipo de contrato específico é enviada para aprovação. Se uma aprovação de revisão específica estiver pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para a mesma.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação selecionando uma opção em **Solicitações de contrato** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuí–da a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação é Trabalho em andamento e o status do contrato tam–bém é Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Em **Aprovadores** clique em **Iniciar aprovação** .

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão Mais ações (e selecionando **Iniciar aprovação** .
5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Caixa de diálogo Iniciar aprovação

Campo	Descrição
Tipo de contrato	Na lista suspensa, selecione somente uma categoria do tipo de contrato, por exemplo, **Formulário de pedido** . **Nota:** Quando você tem apenas um tipo de contrato, ele é preenchido automaticamente.
Revisão de documentos	A revisão mais recente do documento . Por exemplo Formulário de pedido - 1,0 . O número reflete a revisão do documento mais recente. O número da revisão está visível no campo Aprovação. **Nota:** O número de revisão do documento mais recente é um maior do que o número de revisão anterior.
Aprovação por	Aprovação necessária no nível de usuário ou no nível de grupo de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Usuário** : Obter aprovação de um usuário individual. ○ **Grupo de usuários** : Obter aprovação de um conjunto de usuários. . **Selecione o usuário** o campo foi substituído pelo **Selecione o grupo de usuários** campo.
Selecionar usuário	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. Se você selecionou **Usuário** em **Aprovação de** selecione um usuário do qual a aprovação é necessária. **Nota:** Se você selecionou **Usuário** em **Aprovação de** um registro de aprovação é criado para o usuário selecionado.
Selecionar grupo de usuários	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. Se você selecionou **Grupo de usuários** em **Aprovação de** selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária. **Nota:** Se você selecionou **Grupo de usuários** em **Aprovação de** um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado é criado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.
Observação da aprovação	Observação para o usuário ou grupo de usuários selecionado.

6. Clique em **Iniciar** .
   Todos os registros de aprovação são listados e o status de aprovação muda para **Solicitado** .

Resultado

Aprovadores atribuídos são adicionados em **Aprovadores** guia com outros detalhes de aprovação. Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para ação.

Nota: O número de revisão do tipo de contrato está visível no campo Aprovação do **Aprovadores** guia.

O que Fazer Depois

Os aprovadores podem exibir e. Aprovar ou rejeitar um documento de contrato.

Aprovar ou rejeitar um documento de contrato

Revise uma solicitação de contrato ou anexo e aprove ou rejeite-o.

Antes de Iniciar

Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para a solicitação de aprovação.
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o registro de aprovação na notificação por e-mail, Autoatendimento ou Central do funcionário portal.

Opções	Etapas
Da notificação por e-mail	Clique no link no e-mail para abrir o registro que precisa de aprovação.
Do autoatendimento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**. **b.** Na lista Minhas aprovações, clique em um registro para abrir para aprovação.
De Central do funcionário	**a.** Em Central do funcionário na barra de menus, clique em **Minhas tarefas** . **b.** Na lista Minhas tarefas pendentes, clique em um registro em **Aberto** para abrir para aprovação.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar o registro, clique em **Aprovar** .
   - Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição em **Comentários** e clique **Rejeitar** .

Nota: Exiba o documento de revisão do contrato disponível como anexo no armazenamento interno ou com o acesso de exibição no armazenamento externo.

Resultado

A tabela a seguir mostra o resultado das ações Aprovar e rejeitar no registro de aprovação. O executante do contrato e os colaboradores recebem uma notificação por e-mail sobre a aprovação ou rejeição.

Resultado da aprovação ou rejeição de um item

Aprovar	Rejeitar
• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. • Qualquer aprovador que não seja adicionado a. **Lista de observação** na solicitação perde o acesso ao documento do contrato aprovado.	• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. • Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades de solicitações. • Qualquer aprovador que não seja adicionado a. **Lista de observação** na solicitação perde o acesso ao documento do contrato rejeitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Cancele uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato se ela não exigir mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até seu espaço e abra a solicitação de contrato.
2. Em **Aprovadores** clique em **Cancelar aprovação** .
3. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação em **Aprovação para** campo que você deseja cancelar.

   Nota: Quando você tem apenas um documento de contrato, ele é preenchido automaticamente.

4. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento** .

Resultado

O registro de aprovação é cancelado e seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes para todos os usuários no grupo de usuários serão cancelados.

Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação de contrato

Gestão de contratos Pro compatível com assinatura eletrônica ou assinatura úmida (manual) para uma solicitação de contrato.

- Assinatura eletrônica: Permite que os signatários assinem o documento do contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de assinatura eletrônica.

  Se você quiser gerar um certificado de conclusão, selecione **Assinatura eletrônica** como tipo de assinatura na solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

- Assinatura úmida: Permite que os signatários assinem o documento do contrato manualmente. Em seguida, você pode carregar o documento assinado para uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Carregue um documento de contrato assinado manualmente.

Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

- Envie o documento finalizado aos signatários para assinatura.
  - O estado e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica é acionado conforme configurado em Configure um provedor de assinatura eletrônica.
  - Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do contrato que o signatário pode abrir e assinar o documento por meio do DocuSign ou Adobe Sign provedor de assinatura eletrônica.

Os signatários receberão e-mail de solicitação de assinatura de acordo com a ordem definida na guia Assinantes.

- Os campos do signatário, como Nome, Título e E-mail, não são preenchidos previamente no documento do contrato antes de ser enviado para assinatura. Esses campos serão preenchidos pelo provedor de assinatura eletrônica quando o signatário acessar o documento para assiná-lo.

- Os signatários podem assinar ou recusar o documento do contrato.

Ação dos signatários no documento do contrato

Ação dos signatários	Fluxo de trabalho
Todos os signatários optam por fazer uma assinatura eletrônica	○ O primeiro signatário assina o documento do contrato Se houver mais de um signatário, o documento do contrato será enviado para o próximo signatário no pedido. O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente. ○ Depois que o último signatário assinar o documento, o registro do repositório de contratos será criado e o documento assinado será anexado a ele. Para solicitações de contrato que contêm vários documentos de contrato, o documento de contrato assinado é dividido em documentos individuais e anexado ao registro do repositório de contratos para o respectivo tipo de contrato. O estado das solicitações é atualizado para Contrato assinado.
Um ou mais signatários decidem fazer uma assinatura úmida	○ Um ou mais signatários decidiram fazer uma assinatura úmida em vez de assinatura eletrônica. ○ O documento do contrato assinado no formato PDF é compartilhado com o executante do contrato. ○ O executante do contrato carrega o documento assinado, seleciona os signatários que compartilharam o documento do contrato assinado por ele e prossegue com o fluxo de trabalho de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação dos signatários	Fluxo de trabalho
	assinatura enviando o documento para os próximos signatários. O status do signatário na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente. O tipo de assinatura é atualizado para Assinatura mista depois que todos os signatários assinam o documento. ○ Depois que o último signatário assinar o documento, o registro do repositório de contratos será criado automaticamente e o documento assinado será anexado a ele. Para solicitações de contrato que contêm vários documentos de contrato, o documento de contrato assinado é dividido em documentos individuais e anexado ao registro do repositório de contratos para o respectivo tipo de contrato. O estado das solicitações é atualizado para Contrato assinado.
O documento foi recusado pelo signatário.	Uma notificação por e-mail informando que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante. O status do signatário na solicitação é atualizado para Recusado. O Estado muda para Trabalho em andamento e o status do contrato muda para Assinatura recusada.
O documento do contrato é reenviado para assinatura.	Para solicitação de contrato atendida pelo usuário do contrato: Um usuário do contrato pode enviar uma solicitação de mudança. O executante do contrato trabalha na solicitação de mudança e envia o documento atualizado de volta ao solicitante do contrato. O documento do contrato atualizado é enviado para assinatura pelo usuário do contrato. Para solicitação de contrato atendida pelo executante do contrato: O executante do contrato cria uma revisão de documento manualmente ou usando a opção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação dos signatários	Fluxo de trabalho
	Regenerar e reenvia o documento para assinatura.

Se for a propriedade do sistema *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate*definido como verdadeiro, o certificado de conclusão é gerado e anexado ao registro do repositório de contratos.

Fluxo de trabalho de assinatura úmida

- Envie o documento finalizado aos signatários para assinatura.
  - O estado e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura.
  - Uma notificação por e-mail é enviada para primeiro signatador y em ordem E os documentos do contrato são anexados como PDFs no e-mail.

    O signatário atual é colocado no campo Para do e-mail. O executante do contrato, a pessoa que abriu o contrato, a pessoa para quem o contrato foi solicitado e o iniciador da ação Enviar para assinatura são colocados no campo CC.
- Os signatários aceitam ou recusam o documento.

Ação dos signatários no documento do contrato

Ação dos signatários	Fluxo de trabalho
O signatário atual aceita o documento e há signatários pendentes	◦ O signatário imprime o documento do contrato, assina-o e retorna-o ao solicitante da assinatura. ◦ Ao receber o documento do contrato assinado, o executante do contrato carrega o contrato assinado e envia o documento para os signatários pendentes.
O signatário recusa o documento	O signatário envia o documento de volta ao solicitante para a correção necessária. Os signatários e o executante do contrato podem colaborar e finalizar o documento do contrato.
Todos os signatários assinaram o documento	◦ Ao receber o documento do contrato assinado por todos os signatários, o executante do contrato carrega o documento do contrato assinado em formato PDF. ◦ O documento do contrato é adicionado ao repositório após ser carregado. Para contratos de autoatendimento, o estado da solicitação é atualizado para Encerrado concluído e o status do contrato é atualizado para Contrato assinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação dos signatários	Fluxo de trabalho
	Para contratos de não autoatendimento, o estado da solicitação e o status do contrato são atualizados para Contrato assinado. Para fechar a solicitação de contrato, selecione Fechar concluído. Para obter mais informações, consulte Carregue um documento de contrato assinado manualmente.

Modifique os signatários quando o fluxo de trabalho de assinatura estiver em andamento

As opções Modificar signatários permitem adicionar, remover, editar ou reordenar signatários pendentes#enquanto um fluxo de trabalho de assinatura está em andamento. Iniciar esta ação pausa o fluxo de trabalho de assinatura#por uma duração definida pela propriedade do sistema `maximum_signature_pause_duration`. Para continuar o fluxo de trabalho de assinatura após fazer mudanças, use **Retomar assinatura** opção para retomar o fluxo de trabalho.

O fluxo de trabalho pode progredir da seguinte forma:

- Usar **Modificar signatários** opção para modifique os signatários .
- Adicionar, remover, modificar ou reordenar signatários.

  Nota:

  - Para modelos de contrato baseados em bloco de assinatura, você pode adicionar, modificar, remover e reordenar ações, para modelos baseados em participantes, somente as ações de modificação e reordenação são habilitado .
  - A opção Modificar signatários está disponível no fluxo de trabalho de assinatura úmida e no fluxo de trabalho de assinatura eletrônica com DocuSign integração do provedor de assinatura eletrônica.

- Selecione **Retomar assinatura** para retomar o fluxo de trabalho de assinatura quando as modificações estiverem concluídas .

  Nota: Se a assinatura fluxo de trabalho não é retomado dentro da duração de tempo configurada, todas as mudanças feitas nos signatários são revertidas e a assinatura fluxo de trabalho reinicia do estado anterior.

- As notificações por e-mail de solicitação de assinatura são enviadas aos signatários.
- Depois que o último signatário assinar o documento, o registro do repositório de contratos será criado e o documento assinado será anexado a ele.

Para obter mais informações, consulte Modicar signatários e Reenviar solicitação de assinatura.

Acesso ao documento do contrato

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um executante do contrato pode exibir e atualizar documentos do contrato
- Somente um administrador de contrato pode excluir documentos de contrato.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação de contrato.
- Os usuários adicionados à lista de observação podem exibir somente documentos de contrato para solicitações de contrato que adicionaram.

Ao gerar o registro do repositório de contratos, os campos mapeados e seus valores são validados quanto ao tipo de dados e à exatidão. Se forem encontrados erros de validação, uma notificação por e-mail será enviada ao executante do contrato. O e-mail também exibe a lista de campos que não foram copiados para o documento final do contrato e o link para o registro do repositório de contratos. Em seguida, o executante abre o registro usando o link e corrige os valores para resolver os erros de validação.

Carregue um documento de contrato assinado manualmente

Carregue o documento de contrato assinado por WET que você recebeu dos signatários. Você precisa carregar um documento de contrato para um fluxo de trabalho de assinatura úmida ou se um dos signatários no fluxo de trabalho eletrônico decidir fazer uma assinatura úmida.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O estado da solicitação de contrato e o status do contrato devem ser Aguardando assinatura.

Antes de Iniciar

Você só pode carregar um documento de contrato no formato PDF.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

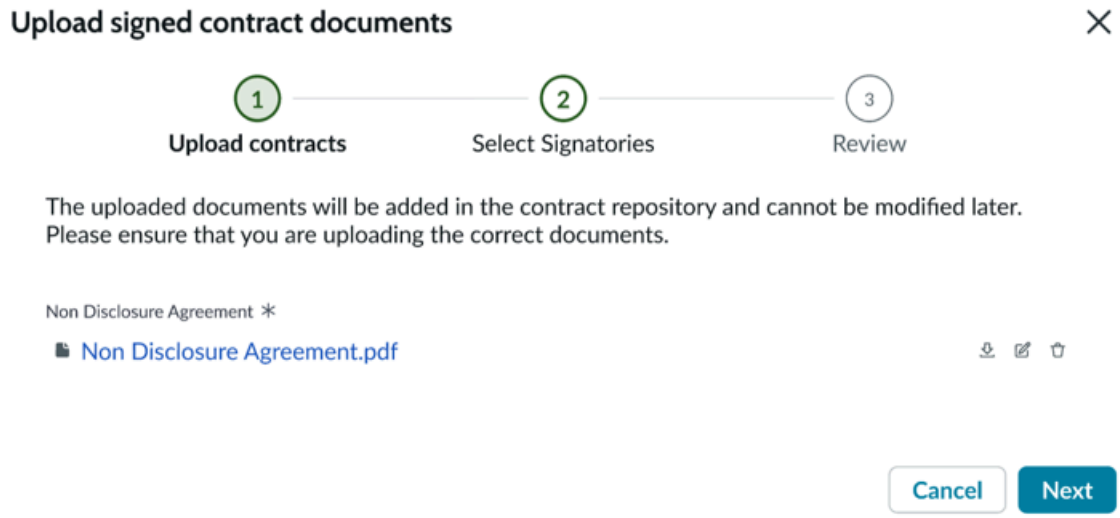
Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione **Carregue documentos de contrato assinados** .
4. Anexe o documento de contrato assinado por WET recebido dos signatários.
   a. Na etapa Carregar contratos, selecione **Anexar arquivo** .
   b. Selecione o documento do contrato e selecione **Aberto** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anexar documento de contrato assinado por WET para carregamento



O documento do contrato está anexado.

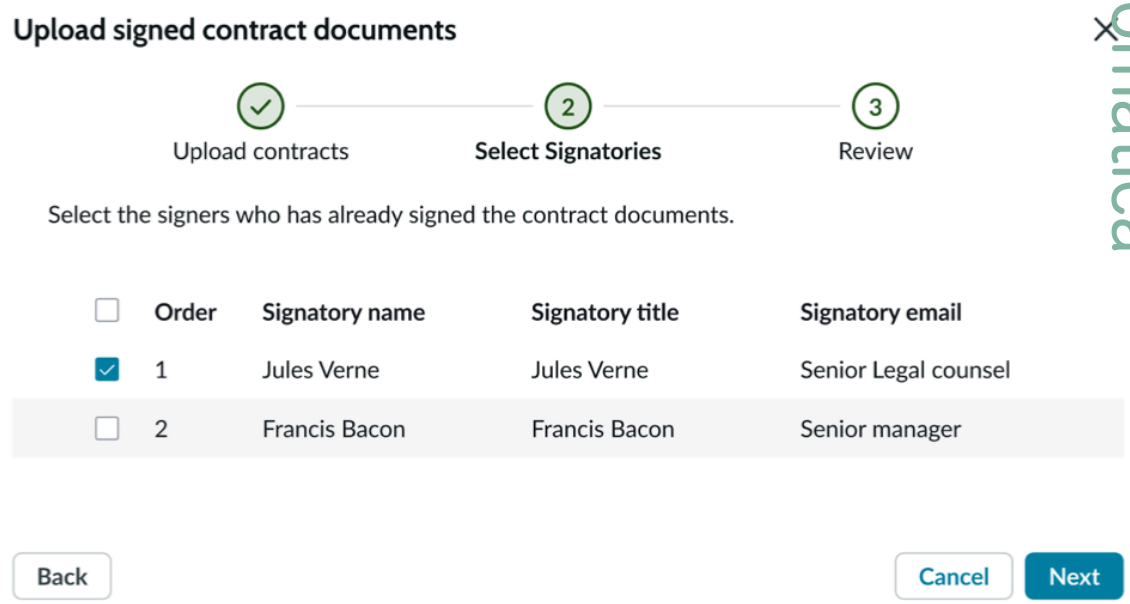
c. Selecione **Avançar**.

5. Selecione os signatários que assinaram e compartilham o documento do contrato.

a. Marque a caixa de seleção dos signatários que assinaram o documento do contrato.

b. Selecione **Avançar**.

Selecionar signatários

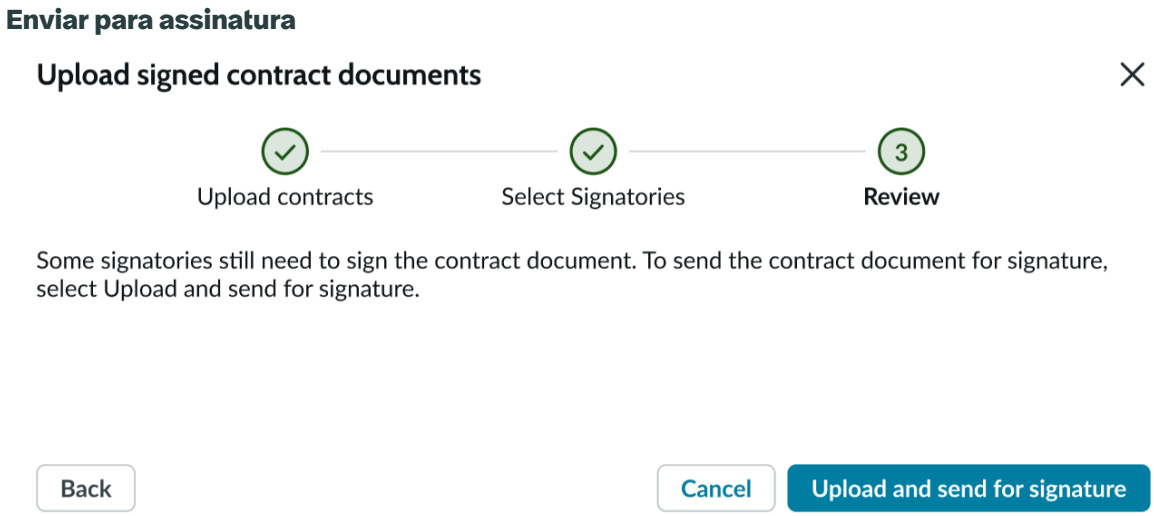


6. Revise e carregue o documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Carregar o documento de contrato assinado - Se todos os signatários tiverem assinado o documento de contrato, selecione **Upload** para carregar o documento.
- Enviar o documento carregado para os próximos signatários - Se algumas das assinaturas estiverem pendentes, selecione **Carregar e enviar para assinatura** para carregar e enviar o documento para o próximo signatário na ordem.



Resultado
Quando todos os signatários têm o documento do contrato, ele é carregado na solicitação do contrato. Um registro de repositório de contratos é criado e o documento de contrato assinado é anexado a ele.

Um e-mail com o documento do contrato final anexado é enviado aos signatários.

Para contratos em papel próprios, o estado da solicitação foi atualizado para **Encerrado concluído** e o status do contrato atualizado para **Contrato assinado** .

Para contratos de terceiros, o estado da solicitação e o status do contrato são atualizados para **Contrato assinado** . Para fechar a solicitação de contrato, selecione **Encerramento concluído** .

Modicar signatários

Modifique os signatários enquanto um fluxo de trabalho de assinatura estiver em andamento.

Antes de Iniciar

- Configure a propriedade do sistema *maximum_signature_pause_duration*para definir a duração de tempo durante a qual o fluxo de trabalho de assinatura será pausado depois que você selecionar a opção para modificar os signatários. O valor mínimo que pode ser definido é 8 horas e o máximo é 24 horas. Para obter mais informações, consulte Configure a duração da pausa da assinatura ao modificar os signatários.
- A opção Modificar signatários só está disponível para fluxo de trabalho de assinatura úmida e fluxo de trabalho de assinatura eletrônica com DocuSign integração do provedor de assinatura eletrônica.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **Modificar signatários** opção para pausar o processo de assinatura quando você quiser adicionar, modificar, reordenar ou remover um signatário. Se o processo de assinatura não for retomado dentro da duração de tempo configurada (conforme definido pela propriedade do sistema *maximum_signature_pause_duration*todas as mudanças feitas nos signatários são revertidas automaticamente e o processo de assinatura é retomado do estado anterior.

- Você pode selecionar a opção para modificar os signatários somente quando a solicitação de contrato estiver no estado Aguardando assinatura.
- Você só pode remover, modificar ou reordenar signatários que ainda não assinaram o documento do contrato.
- Quando o processo de assinatura é pausado, os signatários com tarefa de assinatura pendente não poderão acessar o documento do contrato do e-mail de solicitação de assinatura já recebido.
- Para solicitações de contrato baseadas em bloco de assinatura, você pode executar ações de adição, modificação, remoção e reordenação.
- Para solicitações de contrato baseadas em participantes, você só pode executar ações de modificação e reordenação.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato que está no estado Aguardando assinatura.
3. Selecione **Modificar signatários** .
   - O Status do contrato é atualizado para Assinatura pausada.
   - O fluxo de atividades registra a ação de modificação de signatários.
4. Selecione **Modificar** na tela de confirmação.
5. Navegue até **Signatários** guia.
6. Modificar signatários.

Ação	Etapas
Adicionar signatários	**a.** Selecione **Adicionar**. **b.** Selecione **Interno** ou **Externo** . **c.** Preencha os detalhes. **d.** Selecione **Adicionar**. **Nota:** . **Adicionar** a opção não está disponível para solicitações de contrato de autoatendimento usando modelos de contrato com signatários baseados em participantes.
Editar signatário	**a.** Selecione um signatário na lista clicando no pedido do signatário. A página de detalhes do signatário é exibida. **b.** Modifique os campos. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Reordenar os signatários	**a.** Selecione **Reordenar** . Reordenar pop-up é exibido. **b.** Para o signatário que você deseja reordenar, selecione e mantenha pressionado o ícone Reordenar ( ). **c.** Arraste o signatário para o pedido necessário. **d.** Selecione **Reordenar** .
Remover signatários	**a.** Marque o signatário marcando a caixa de seleção correspondente. **b.** Selecione **Remover** . **Nota:** . **Remover** a opção não está disponível para solicitações de contrato de autoatendimento usando modelos de contrato com signatários baseados em participantes.

Resultado
O processo de assinatura é pausado e os signatários modificados.

O que Fazer Depois
Retome o processo de assinatura depois de modificar os signatários. Para obter mais informações, consulte Retomar o processo de assinatura.

Retomar o processo de assinatura

Retome o processo de assinatura pausado com os signatários modificados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use **Retomar assinatura** opção para retomar o processo de assinatura. Se o processo de assinatura não for retomado dentro da duração de tempo configurada (conforme definido pela propriedade do sistema *`maximum_signature_pause_duration`*todas as mudanças feitas nos signatários são revertidas automaticamente e o processo de assinatura é retomado do estado anterior.

Retomar assinatura a opção só está disponível para fluxo de trabalho de assinatura úmida e fluxo de trabalho de assinatura eletrônica com DocuSign integração do provedor de assinatura eletrônica.

Procedimento
1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato que está no status Assinatura pausada.
3. Selecione **Retomar assinatura** .
4. Selecione **Retomar** na tela de confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- O Status do contrato é atualizado para Aguardando assinatura.
- Se o signatário atual for diferente de antes da pausa, uma notificação será enviada para solicitação de assinatura.
- O fluxo de atividades registra a ação de retomar assinatura.

Reenviar solicitação de assinatura

A funcionalidade Reenviar solicitação de assinatura permite que os executantes do contrato acionem manualmente a solicitação de assinatura quando necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato que está no status Aguardando assinatura.
3. Selecione **Reenviar solicitação de assinatura** .
4. Selecione **Reenviar** na tela de confirmação.

Resultado
A notificação é reenviada ao signatário atual.

Cancele o processo de assinatura

Cancelar um processo de assinatura úmida para documentos de contrato que foram enviados aos signatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O estado da solicitação de contrato deve ser Aguardando assinatura.

Procedimento

1. Navegue até o espaço .
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Na página Tíquete padrão, em **Ações** , selecione **Cancelar assinatura** .
4. Na janela de confirmação, selecione **Cancelar assinatura** .

Resultado
O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada e um e-mail de notificação é enviado a todos os signatários.

Cancelar uma solicitação de contrato

Cancele uma solicitação de contrato se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar

Importante: Cancelar uma solicitação de contrato depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma solicitação de contrato quando o estado da solicitação de contrato for Rascunho, Novo, Aguardando aprovação, Aguardando assinatura e Trabalho em andamento.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione Mais ações  ícone.
4. Selecione **Cancelar solicitação** .
5. Selecione **Cancelar solicitação** para confirmar o cancelamento.

Resultado

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem em **Atividade** da solicitação.
- O Estado da solicitação do contrato é atualizado para Cancelado e o status do contrato é atualizado para Contrato Cancelado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear assinaturas adicionais. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação de contrato foi cancelada.

Visualize e baixe um documento de contrato assinado

Exiba e baixe um documento de contrato assinado.

Antes de Iniciar

Importante: Cancelar uma solicitação de contrato depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando todos os signatários assinam um documento de contrato, ele é considerado o documento final do contrato e é armazenado na tabela Repositórios de solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repositório].

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- O gerente de grupo, atribuído ao usuário e colaborador, tem acesso de edição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que pertence ao mesmo grupo de atribuição tem acesso de exibição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que não está no grupo de atribuição não tem acesso ao repositório de contratos.
- Somente um administrador de contratos pode excluir documentos de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação de contrato.
- Os usuários podem exibir somente documentos de contrato para os quais foram adicionados à lista de observação das solicitações de contrato correspondentes.

Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro de repositório de contratos separado é criado para cada tipo de contrato.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Selecione uma solicitação de contrato.
3. Navegue até **Repositório de contratos** .
4. Selecione o número do contrato.
5. Navegue até **Documentos do contrato** guia.
6. Exiba o documento do contrato.

Escolha	Etapas
Quando o armazenamento interno está configurado	**a.** Selecione o número de revisão. **b.** No painel Anexos, selecione o documento para exibi-lo. **c.** Selecione o ícone de download para baixar o documento.
Quando o armazenamento externo está configurado	**a.** Selecione o URL. O documento será aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Selecione o ícone de download para baixar o documento.

Gestão de obrigações

Gestão de obrigações em Gestão de contratos Pro permite que você rastreie e cumpra as responsabilidades especificadas em um contrato.

Com Gestão de obrigações um gerente de contratos pode criar registros de obrigação para definir instruções específicas e tipos de tarefa de obrigação necessários para cumprir a obrigação do contrato. As tarefas de obrigação são criadas para rastrear e concluir as atividades especificadas em um contrato, como enviar uma fatura de ativo de TI todos os meses.

Um registro de obrigação pode ter dois tipos de tarefas de obrigação:

Tarefa de obrigação ad hoc

A tarefa de obrigação só pode ser exigida uma vez ou em intervalos irregulares para cumprir as obrigações contratuais.

Tarefa de obrigação recorrente

A tarefa de obrigação é necessária em intervalos regulares para cumprir as obrigações contratuais. Tarefas de obrigação recorrente são criadas automaticamente com base na programação definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Gestão de obrigações o fluxo de trabalho começa depois que o contrato assinado é adicionado ao registro do repositório de contratos e pode progredir da seguinte forma:

1. Um gerente de contratos revisa o contrato no repositório de contratos e cria registros de obrigação para obrigações principais.
2. O gerente de contratos fornece os detalhes da obrigação, incluindo uma programação de tarefa de obrigação, no registro de obrigação.

   Para obter mais informações, consulte Criar registros de obrigação.

3. As tarefas de obrigação são criadas.
   - Para uma programação ad hoc, o gerente de contratos cria uma tarefa de obrigação a partir do **Tarefas de obrigação** guia.
   - Para uma programação recorrente, as tarefas de obrigação são criadas automaticamente com base na programação definida.
4. O usuário atribuído é notificado quando a tarefa de obrigação é criada.
5. O usuário atribuído trabalha na tarefa de obrigação e a envia para revisão.

   O estado da tarefa de obrigação muda de aberto para Aguardando aprovação.

6. O executante da obrigação revisa a tarefa e a aprova ou rejeita.
   - Se a tarefa de obrigação for rejeitada, o estado da tarefa mudará para Aberto e o usuário atribuído continuará a trabalhar nela.
   - Se a tarefa de obrigação for aprovada, o estado da tarefa mudará para Concluído.

Criar registros de obrigação

Crie registros de obrigação para contratos assinados em Gestão de obrigações cumprir as responsabilidades especificadas no contrato por meio de tarefas de obrigação. Tarefas de obrigação recorrente são criadas automaticamente a partir do registro. Você também pode adicionar tarefas de obrigação ad hoc que são realizadas apenas uma vez ou em intervalos irregulares.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Para obter mais informações sobre como adicionar tarefas de obrigação que são executadas apenas uma vez ou em intervalos irregulares, consulte Crie uma tarefa de obrigação ad hoc.

Antes de Iniciar

O registro do contrato deve estar no estado Ativo.

Os gerentes de grupo dos grupos Proprietários de contratos jurídicos e Executantes de obrigações também devem ser membros do respectivo grupo.

Função necessária: sn_cm_obliability.oblition_fulfiller

Procedimento

1. Abra um contrato executado no seu espaço.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. Selecione **Contratos executados** . **d.** Selecione **"Tudo"**. **e.** Selecione um registro de repositório de contratos ativo.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado. **c.** Selecione **Repositório de contratos** guia. **d.** Selecione um registro de repositório de contratos ativo.

2. Selecione **Obrigações** guia.
3. Selecione **Novo**.

Nota: . **Novo** o botão não está disponível, verifique se o contrato selecionado está ativo.

4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de obrigação.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Crie uma tarefa de obrigação ad hoc

Crie uma tarefa de obrigação necessária apenas uma vez ou em intervalos irregulares para rastrear e cumprir uma obrigação especificada em um contrato.

Antes de Iniciar

A obrigação e o contrato devem estar no estado Ativo.

O tipo de programação no registro de obrigação deve ser **Ad-hoc** .

Função necessária: sn_cm_obliability.oblition_fulfiller

Procedimento

1. Abra uma obrigação no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Obrigações** . **d.** Selecione **Todas as obrigações** . **e.** Selecione um registro de obrigação ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado. **c.** Selecione **Repositório de contratos** guia. **d.** Abra um registro de contrato ativo. **e.** Selecione **Obrigações** guia. **f.** Selecione um registro de obrigação ativo.

2. Selecione **Tarefas de obrigação** guia.
3. Selecione **Novo**.
4. **Opcional:** Na página de tarefa Nova obrigação, em **Atribuído a.** atualize o usuário atribuído.
5. Em **Prazo** selecione a data de vencimento da tarefa de obrigação.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
A tarefa de obrigação é criada e o usuário atribuído é notificado por e-mail.

Tarefas de obrigação de envio

Como usuário de obrigação, trabalhe em tarefas de obrigação para cumprir a obrigação especificada no contrato e envie-as para revisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_oblition.oblition_user

Procedimento
1. Abra a tarefa de obrigação na notificação por e-mail ou Central do funcionário.

Opções	Etapas
Da notificação por e-mail	Selecione o link no e-mail de notificação enviado quando uma tarefa de obrigação é atribuída a você para acessar a tarefa.
De Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na barra de menus, selecione **Minhas ta refas** . **c.** Selecione a tarefa de obrigação em **Aber to** guia.

2. **Opcional:** Em **Anexo** , adicione os anexos necessários.

Nota: O armazenamento externo não está disponível para Gestão de obrigações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Comentários** campo, adicione comentários obrigatórios.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A tarefa de obrigação é enviada para aprovação e o estado da tarefa muda para Aguardando aprovação.

Cancelar uma tarefa de obrigação

Cancelar uma tarefa de obrigação em aberto em Gestão de obrigações isso não é mais necessário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota: As tarefas de obrigação que não são enviadas ou aguardando aprovação são canceladas automaticamente quando você desativa o registro de obrigação primário.

Antes de Iniciar
A tarefa a ser cancelada deve estar no estado Aberto, Enviado ou Aguardando aprovação.

Você deve ser o gerente do grupo de aprovadores ou o aprovador da tarefa de obrigação.

Função necessária: sn_cm_obliability.oblition_fulfiller

Procedimento
1. Abra uma tarefa de obrigação no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Obrigações** . **d.** Selecione **Tarefas de obrigação** . **e.** Selecione a tarefa de obrigação.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Selecione uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluí–do ou Contrato assinado. **c.** Selecione **Repositório de contratos** guia. **d.** Selecione um registro de contrato ativo. **e.** Selecione **Obrigações** guia. **f.** Selecione a tarefa de obrigação. **g.** Selecione **Tarefas de obrigação** e selecio–ne a tarefa de obrigação.

2. Selecione **Cancelar**.
3. Na janela de tarefa Cancelar obrigação, adicione um comentário necessário e selecione **OK** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O estado da tarefa de obrigação muda para Cancelado.

Aprovar ou rejeitar tarefas de obrigação

Como executante da obrigação, revise as tarefas de obrigação em Gestão de obrigações que foram enviados para aprovação e tome a ação apropriada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_obliability.oblition_fulfiller

Procedimento

1. Abrir a tarefa de obrigação no e-mail de notificação, Central do funcionário ou Espaço de contratos.

Opções	Etapas
Da notificação por e-mail	Selecione o link no e-mail de notificação enviado quando uma tarefa de obrigação é atribuída a você para aprovação para acessar a tarefa de obrigação.
De Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** Na barra de menus, selecione **Minhas ta refas** . **c.** Selecione a tarefa de obrigação em **Aber to** guia.
De Espaço de contratos	**Nota:** . a função sn_cm_workspace.con- tract_workspace_user é necessária para acessar Central de consultoria jurídica. **a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Meu trabalho** . **d.** Selecione **Aprovações pendentes** . **e.** Selecione o registro de obrigação que precisa de aprovação.

2. Revise a tarefa de obrigação e aprove ou rejeite-a.

Opções	Etapas
De Central do funcionário	○ Para aprovar a tarefa, selecione **Aprovar** . ○ Para rejeitar a tarefa, selecione **Rejeitar** .
De Espaço de contratos	**a.** Em **Estado** Campo, selecione Aprovado ou Rejeitado. **b.** Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Se a tarefa de obrigação for aprovada, o usuário atribuído será notificado e o estado da tarefa de obrigação mudará para Encerrado concluído.
Quando a tarefa de obrigação é rejeitada, o usuário atribuído é notificado e o estado da tarefa de obrigação muda para Aberto.

PESQUISE palavras-chave em modelos de contrato

PESQUISE palavras-chave em modelos de contrato com facilidade.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter habilitado a funcionalidade de pesquisa para a pesquisa de palavra-chave. Para obter mais informações, consulte Habilite a pesquisa por palavra-chave para modelos de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Modelos de contrato**.
2. Na lista de modelos de contrato, selecione o ícone de filtro .
3. PESQUISE uma ou várias palavras-chave.
   - Para pesquisar uma única palavra-chave, defina a condição do filtro como **[Keywords][are][<your-search-term>]** . Por exemplo, defina a condição de filtro como [keywords][are][procurement]
   - Para pesquisar várias palavras-chave, defina a condição do filtro como **[Keywords][are]["<your-search-term1>" | "<your-search-term2>"]** . Por exemplo, defina a condição de filtro como [keywords][are]["procurement" | "acme"].
4. Selecione **Executar**.

Resultado

Qualquer modelo de contrato que tenha a palavra-chave é listado.

Pesquisar em Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Como um configurador de contratos, pesquise modelos e cláusulas no Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter configurado o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Add-in Contratos. Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra um documento no qual você deseja marcar os controles de conteúdo Microsoft Word.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login do suplemento, insira as credenciais do ServiceNow instância de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em **Modelos** , pesquise modelos com um nome ou estado específico inserindo o texto de pesquisa em **Modelos de pesquisa** campo de pesquisa.
   Modelos ativos no estado Rascunho ou Edição que correspondam aos critérios de pesquisa serão exibidos.
5. PESQUISE cláusulas que estão no modelo ou somente na biblioteca de cláusulas.

Local da cláusula	Ações
Parte do modelo	**a.** Navegue até **Modelos** guia. **b.** Selecione um modelo. **c.** Vá para **Cláusulas** guia **d.** Em **Cláusulas de pesquisa** , insira o nome da cláusula que você deseja pesquisar.
Biblioteca de cláusulas	**a.** Navegue até **Cláusulas** guia. **b.** Em **Cláusulas de pesquisa** , insira o nome da cláusula que você deseja pesquisar.

6. PESQUISE variações de cláusula por nome selecionando uma cláusula com variações e inserindo o nome da variação de cláusula em **Variações da cláusula de pesquisa** campo de pesquisa.
   Cláusulas ativas que correspondem aos critérios de pesquisa serão exibidas.

Gestão de Gestão de contratos Pro

Como administrador, trabalhe no gerenciamento dos modelos de documento do Word, contratos e análise de exibição.

Gerencie cláusulas, tabelas e modelos de contrato

Como administrador, gerencie cláusulas e modelos de contrato.

Edite uma variação de cláusula contratual

Edite uma variação de cláusula para modificar o conteúdo que será usado em um modelo de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Gestão de cláusulas**.
2. Selecione uma cláusula.
3. Na lista relacionada Variações de cláusula, selecione a variação de cláusula.
4. No formulário Variação de cláusula de formulário, edite os campos que você deseja modificar.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Variação de cláusula.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   O documento importado é analisado e os controles de conteúdo extraídos são listados na lista relacionada Campos de variação da cláusula.
6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Se a variação de cláusula atualizada estiver associada a um modelo de contrato publicado e novos campos estiverem disponíveis após a análise, a lista relacionada de metadados não mapeados será exibida com a lista de campos não mapeados. Para obter instruções sobre como concluir o mapeamento de modelo, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato.

Edite modelos de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo

Edite um modelo de contrato para refletir quaisquer modificações que devem ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. No formulário, modifique os campos.

Formulário Novo registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	O documento do qual você deseja importar cláusulas e mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um Microsoft Word(.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.
Estado	○ Se você editar um modelo de contrato no estado Rascunho, ele permanecerá no estado Rascunho. ○ Se você editar um modelo de contrato no estado Publicado, o estado mudará para Edição.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação na qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.

4. Selecione **Analisar documento** para extrair qualquer conteúdo modificado marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.
   - As cláusulas importadas existentes sem mudança serão mantidas junto com sua cláusula de classificação e mapeamento.
   - As cláusulas importadas para as quais os controles de conteúdo são excluídos no documento importado serão excluídas da lista.
   - Todos os novos controles de conteúdo adicionados serão listados em cláusulas importadas, Mapeamento de cláusula ou Mapeamentos de modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Classifique e mapeie as cláusulas importadas recém-adicionadas.
   Para obter mais informações, consulte Classificar e mapear cláusulas importadas.
6. Selecione **Atualização** para salvar as modificações.
7. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar** .

Edite um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Edite os metadados, os signatários ou as cláusulas em um modelo de contrato que devem ser incluídos no modelo de contrato para gerar um contrato padrão quando um funcionário envia uma solicitação de contrato usando o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra um Microsoft Word documento que contém controles de conteúdo.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Insira as credenciais do ServiceNow instância de onde você baixou o arquivo de manifesto.
4. Na guia Modelo, selecione o modelo de contrato que você deseja modificar.
   O modelo de contrato associado deve estar ativo e no estado Rascunho ou Edição.
5. Modifique o documento.

Modificações do modelo de contrato

Modificação	Instruções
Modifique os metadados, os signatários ou as cláusulas usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.	Adicione controles de conteúdo do documento usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos
Edite ou exclua signatários.	Edite ou exclua participantes usando o suplemento
Excluir controles de conteúdo	Clique com o botão direito do mouse no controle de conteúdo e selecione **Remover controle de conteúdo** . O controle de conteúdo é excluído do Microsoft Word documento. No entanto, você deve carregar e analisar o documento para que os controles de conteúdo sejam excluídos do ServiceNow instância.

6. Ao finalizar os controles de conteúdo, carregue o documento nos modelos de contrato.
   a. Selecione **Selecione um documento** .
   b. Na tela Selecionar anexo, selecione **Anexar arquivo** e selecione o documento modificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o nome do arquivo do documento que você está carregando e o carregado no modelo de contrato forem diferentes, será solicitado que você confirme o carregamento.

c. Selecione **Carregar e analisar documento** para analisar os controles de conteúdo e adicionar os dados ao ServiceNow instância.

7. Mapeamento de cláusula concluído no ServiceNow instância.
   Para obter mais informações, consulte Conclua o mapeamento de cláusula para criar uma biblioteca de cláusulas.
   - Metadados, signatários e cláusulas existentes não modificados são retidos junto com seus detalhes.
   - Os metadados, signatários e cláusulas excluídos são excluídos das listas relacionadas Mapeamentos de modelo, participantes e cláusulas importadas do modelo de contrato.
   - Todos os controles de conteúdo adicionados são listados em Participantes, Cláusões importadas ou Mapeamentos de modelo.
8. Selecione **Atualizar**.
9. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar** .

Edite ou exclua participantes usando o suplemento

Como configurador de contratos, edite ou exclua um participante de um Microsoft Word documento usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word o documento com controles de conteúdo deve ter sido carregado no modelo de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento

1. Abra o. Microsoft Word documento com controles de conteúdo.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login do suplemento, insira as credenciais do ServiceNow instância de onde você baixou o arquivo de manifesto.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
4. Em **Modelo** selecione o modelo de contrato.
5. Navegue até **Signatário** guia.
6. Selecione o ícone Editar ou excluir signatário (⋮).
7. Edite ou exclua o signatário.

Ação	Etapas
Edite o signatário	**a.** Selecione **Editar signatário** . **b.** Modifique os detalhes do signatário. **c.** Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Exclua o signatário	**a.** Selecione **Excluir signatário** . **b.** Selecione **Excluir** na tela de confirmação para excluir o signatário.

Resultado
As mudanças feitas nos participantes são sincronizadas com ServiceNow Instância na lista relacionada Participantes.

Edite ou exclua mapeamentos de tabela em um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento

Como um configurador de contratos, edite ou exclua mapeamentos de tabela em um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usando mapeamentos de tabela, você pode mapear tabelas de fonte de dados em seu ServiceNow instância para tabelas em um modelo de contrato. Os mapeamentos determinam quais registros da tabela de fonte de dados serão adicionados ao contrato e onde eles serão adicionados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config e canvas_user

Procedimento
1. Abra o modelo de contrato em que você deseja editar ou excluir os mapeamentos de tabela.
2. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
3. Na tela de login, insira as credenciais do ServiceNow instância para a qual Microsoft Word o suplemento está configurado.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.
4. Selecione **Tabela** guia.
5. Na lista de mapeamentos de tabela, selecione o mapeamento ou localize-o inserindo o nome da tabela na barra de pesquisa.
6. Modifique ou exclua o mapeamento da tabela.

Ação	Etapas
Exclua o mapeamento de tabela	**a.** Selecione o ícone de menu ⋮ . **b.** Selecione **Excluir**. Os controles de conteúdo relacionados ao mapeamento de tabela são removidos do Microsoft Word documento.
Modifique o mapeamento da tabela	**a.** Selecione o ícone de menu ⋮ . **b.** Selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	Para obter mais informações, consulte Mapear tabelas de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos. **Nota:** Quando você atualiza os campos no **Detalhes do mapeamento da tabela** , talvez seja necessário mapear a tabela e as colunas novamente com base nas seguintes condições: ▪ Se você mudar a tabela no **Tabela** e selecione **Atualização** , todas as seções em Microsoft Word a tela do suplemento está limpa e você deve executar o mapeamento novamente. ▪ Se você mudar o nome da tabela no **Nome** e selecione **Atualização** , o controle de conteúdo da tabela mapeada no Microsoft Word o documento foi removido. Mapeie a tabela e as colunas da tabela novamente. ▪ Se você remover uma coluna do **Coluna da tabela** e selecione **Atualização** o controle de conteúdo da coluna da tabela mapeada em Microsoft Word o documento foi removido.

Crie um modelo de contrato a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se você precisar de apenas uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra o modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Criar Revisão** .

   Selecione a opção **Cópia** Quando você está criando o modelo na Exibição padrão.

   Uma revisão de modelo é criada com os dados relacionados a participantes, cláusulas importadas e mapeamentos de modelo.
4. **Opcional:** Cláusulas de importação e mapeamentos de campo de modelo de um Microsoft Word documento com controles de conteúdo.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Documento** campo, selecione **Atualização** .

b. Selecione **Escolher arquivo**.

c. Escolha um arquivo e selecione **OK** .

d. Selecione **Analisar documento**

- O documento é analisado.
- Os metadados que já estavam presentes são retidos.
- Os metadados presentes anteriormente, mas não encontrados na análise recente, são excluídos.
- Os metadados novos são adicionados.
- Os marcadores de cláusula que já estavam presentes são retidos.
- As cláusulas que estavam presentes anteriormente, mas não encontradas na análise recente, são excluídas.
- Os marcadores de cláusula que são novos são adicionados.

Um novo arquivo é carregado no modelo de contrato.

O que Fazer Depois

- Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato.
- Classifique novas cláusulas encontradas durante a análise. Para obter mais informações, consulte Classificar e mapear cláusulas importadas.

Gere e visualize um documento de contrato a partir de um modelo

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno dos scripts.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Selecionar **Exibição**.
4. Na janela Visualizar documento, selecione o ícone Pesquisar usando lista
5. Selecione uma solicitação de contrato na lista para a qual você deseja gerar um documento de contrato de amostra.
6. Selecione **Gerar visualização** E feche a janela pop-up Visualizar documento.
7. Em **Gerenciar anexos** campo, selecione **Exibir** para exibir o documento.
8. **Opcional:** Selecione o link do documento para baixá-lo.
9. **Opcional:** Modifique o modelo de contrato se quiser fazer mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exclua um modelo de contrato

Exclua o modelo de contrato quando você não precisar mais dele.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Excluir**.
4. No pop-up Confirmação, selecione **Excluir** .

Gerenciar registros de contrato

Como administrador, gerencie registros de contrato.

Exibir um registro de contrato

Exiba o histórico de uma solicitação de contrato para rastrear mudanças, revisar a trilha de auditoria e atualizar campos. Veja facilmente a data em que um contrato foi modificado e quem o modificou.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Para exibir todos os contratos, navegue até **Solicitações de contrato** > **Todos os Contratos**.
4. **Opcional:** Exiba contratos expirados ou contratos que expirarão em breve.
   - Para exibir contratos que expiram em 30 dias, selecione **Contratos expirando** .
   - Para exibir contratos expirados, selecione **Contratos expirados** .
5. **Opcional:** Exiba uma versão anterior do contrato.
   a. Selecione o contrato na lista.
   b. Em **Histórico do contrato** lista relacionada, selecione uma data em **Início do contrato** coluna para exibir a versão anterior.

Modificar um registro de contrato

Depois que um registro de contrato é criado, você pode mudar a data de término, o contrato primário e o modelo de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se forem feitas mudanças em uma data de término do contrato ou em seus termos e condições, uma cópia do contrato será salva automaticamente e colocada no histórico do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato.
3. Selecione um contrato.
4. **Opcional:** Modifique a data de término do contrato.
   a. Em **Data de término** , selecione o ícone Mostrar calendário de data de término ( ).
   b. No pop-up do calendário, selecione uma data.
   c. Selecione **OK**.
5. **Opcional:** Modifique o contrato primário.
   a. Em **Contrato primário** , selecione o ícone Pesquisar registro ( ).
   b. Na lista pop-up Contrato primário, selecione um registro de contrato para atribuir como o contrato primário.
6. **Opcional:** Mude o modelo de contrato.
   a. Em **Modelo de contrato** , selecione o ícone Pesquisar registro ( ).
   b. Na lista pop-up Modelo de contrato, selecione o modelo.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Configure campos no modelo de contrato para exibir o valor sys_id correto nos documentos do contrato

Como um configurador de contrato, atualize um script avançado para imprimir o valor de exibição correto para variáveis sys_id no documento de contrato gerado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Porque o script para mapear variáveis usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Os contratos usam o. `ToString()` para a variável sys_id, seu valor de exibição não é substituído corretamente nos documentos de contrato gerados .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contrato** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo para o qual o script avançado está habilitado e o valor de exibição não é mostrado corretamente.
   Os detalhes do campo são exibidos junto com o script avançado.
5. No script, substitua as ocorrências de `ToString()` com `ObtDisplayValue()` .
6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soluções para Análise da plataforma e relatórios para Gestão de contratos Pro

. Painel de contratos em Gestão de contratos Proé uma solução de análise e emissão de relatórios que permite que você tome decisões orientadas por dados por meio de informações e tendências derivadas de dados de solicitação de contrato.

Funções necessárias

As funções e tarefas a seguir estão associadas a. Painel de contratos:

- ServiceNow AI Platform Administrador (admin): Instale e ative esta solução e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): Revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

Ativar Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro

Você pode ativar o. Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro plug-in (com.sn_cm_pa se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados ServiceNow® Store se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando isso Solução para Performance Analytics e relatórios. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Revise Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Funções e itens de trabalhos agendados são instalados com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Pacote de análise para Gestão de contratos - Proplug-in (com.sn_cm_pa usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

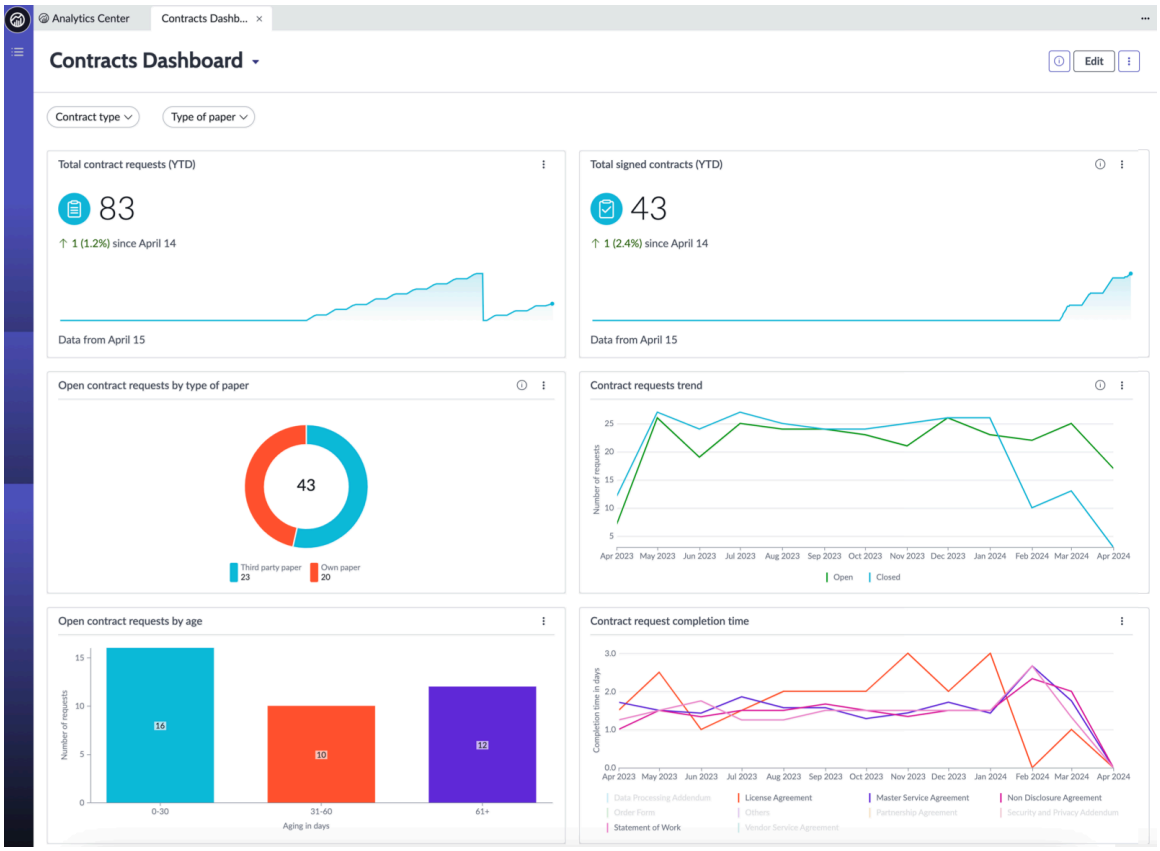
Painel de contratos

Com Painel de contratos, você pode tomar decisões orientadas por dados analisando as tendências e as informações derivadas dos dados da solicitação de contrato.

No painel, você pode analisar as tendências de solicitação de contrato, comparar dados e detalhar cada relatório para exibir os detalhes do KPI (Key Performance Indicator, indicador-chave de desempenho).

Para obter mais informações sobre como trabalhar com detalhes de KPI, consulte Examinando indicadores com Detalhes de KPI .

Painel de contratos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- Fornecedor de relatório de contrato [sn_cm_core.contract_report_publisher]: Necessário para editar e publicar relatórios relacionados a solicitações de contrato e dados de contratos assinados.
- Visualizador de relatórios de contratos [sn_cm_core.contract_report_viewer]: Necessário para exibir relatórios relacionados a solicitações de contratos e dados de contratos assinados.
- Administrador de PA do contrato [sn_cm_pa.pa_admin]: Necessário para ativar e configurar o. Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro.

Como acessar o Painel de contratos

Para abrir o. Painel de contratos, navegue até **Tudo** > **Base para contratos** > **Painel de contratos**.

Usando dados em Painel de contratos

Os consultores gerais podem tomar decisões orientadas por dados por meio de informações sobre os dados das solicitações de contrato com as seguintes métricas:

- Número de solicitações de contrato criadas e contratos assinados até o momento este ano, juntamente com uma comparação com os dados coletados durante a execução anterior de trabalhos agendados.
- Número de solicitações de contrato em aberto por tipo de papel: Papel próprio e papel de terceiros.
- Tendência mensal de solicitações de contrato abertas e encerradas nos últimos 12 meses.
- Número de solicitações de contrato por faixa etária.
- Tendência mensal de tempo de conclusão para vários tipos de contrato nos últimos 12 meses.

Indicadores

Acumulado de solicitação de contrato no ano

Número de solicitações de contrato que foram criadas até o momento este ano.

Acumulado de contratos assinados no ano

Número de contratos que foram assinados até o momento este ano.

Tempo médio de conclusão de solicitação de contrato por tipo de contrato

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações de contrato por vários tipos de contrato.

Idade da solicitação de contrato

Número de solicitações de contrato que estiveram abertas nos seguintes períodos: 0-30 dias, 31-60 dias e mais de 61 dias.

Detalhamentos

- Tipo de Contrato
- Tipo de papel do contrato
- Idade da solicitação de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Relatórios em Painel de contratos

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Total de solicitações de contrato (YTD)	Pontuação 42	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	O número de solicitações de contrato criadas até o momento este ano e a tendência dos dados de solicitação de contrato. Este relatório compara os dados mais recentes com os dados coletados durante a execução anterior de trabalhos agendados. Ele exibe as seguintes informações: • Aumentar ou diminuir o número de solicitações de contrato • Percentual de aumento ou diminuição • Data em que os dados foram coletados pela última vez
Total de contratos assinados (YTD)	Pontuação 42	Repositório de solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository]	Número de contratos assinados até o momento este ano e a tendência para contratos assinados. Este relatório compara os dados mais recentes com os dados coletados durante a execução anterior de trabalhos agendados. Ele exibe as seguintes informações: • Aumentar ou diminuir as solicitações de contrato assinadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios em Painel de contratos

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			• Percentual de aumento ou diminuição • Data em que os dados foram coletados pela última vez
Solicitações de contrato em aberto por tipo de papel	Donut 	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	Contagem em tempo real de solicitações de contrato em aberto por tipo de papel: Papel próprio e papel de terceiros.
Tendência de solicitações de contrato	Linha 	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	Tendência mensal em tempo real de solicitações de contrato que foram abertas e encerradas nos últimos 12 meses. Passar o mouse sobre uma linha exibe o número de solicitações de contrato abertas e encerradas no mês.
Solicitações de contrato em aberto por idade	Barra 	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	Contagem em tempo real de solicitações de contrato por faixas etárias. A idade de uma solicitação de contrato é calculada pela data de criação da solicitação e pela data em que você está exibindo o relatório.
Tempo de conclusão da solicitação de contrato	Linha 	Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request]	Tendência em tempo real do tempo médio de conclusão para diferentes tipos de solicitação de contrato . nos últimos 12 meses. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que a solicitação é criada até o momento em que é encerrada. Gráfico de linhas no qual passar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios em Painel de contratos

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			mouse sobre uma linha exibe o tempo de conclusão do tipo de solicitação de contrato relacionado. Para ocultar um tipo de solicitação de contrato no gráfico, selecione seu nome na legenda abaixo do gráfico.

Filtros

Filtros ativados Painel de contratos

Nome	Tipo	Descrição
Tipo de contrato	Seleção múltipla	Selecione um ou vários valores para exibir dados relevantes do tipo de contrato no Painel de contratos.
Tipo de contrato	Escolha	Exibe o próprio papel e o papel de terceiros na lista. Você pode selecionar a opção desejada para exibir os dados relevantes no Painel de contratos.

Modificar regra de atribuição para solicitações de contrato

Como um configurador de contratos, modifique a regra de atribuição disponível no sistema de base para quaisquer mudanças necessárias no usuário ou grupo ao qual a solicitação de contrato deve ser atribuída.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Atribuição**.
2. Abra o Grupo de atribuição padrão da regra de atribuição para solicitação de CLM
3. No formulário, modifique os campos.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra de atribuição.
Ativo	Opção para marcar a regra de atribuição como ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A solicitação de contrato é atribuída a um grupo ou usuário com base somente em regras de atribuição ativas.
Aplica-se à guia	
Tabela	Nome da tabela à qual a regra de atribuição se aplica.
Condições	Condições sob as quais a regra de atribuição se aplica. Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação de contrato é enviada para papel do tipo próprio, você deve inserir a seguinte condição. **[Tipo de papel][is][Papel próprio]**
Atribuir à guia	
Usuário	Usuário ao qual a solicitação de contrato está atribuída.
Grupo	Grupo de usuários ao qual a solicitação de contrato está atribuída.

4. Clique em **Enviar**.

Now Assist em Gestão de contratos

Usar Now Assist em Gestão de contratos analisar contratos para cláusulas ausentes e fora do padrão e extrair informações de contratos assinados para adicionar ao repositório de contratos.

Nenhum dos produtos de IA e dados avançados fornece aconselhamento jurídico ou profissional. As saídas fornecidas pelos produtos de IA e dados avançados são apenas para fins informativos e não substituem o aconselhamento de um profissional qualificado. O cliente assume todas as responsabilidades e obrigações com relação a quaisquer decisões, conselhos, conclusões, opiniões jurídicas, recomendações feitas ou dadas como resultado do uso dos serviços, incluindo, sem limitação, qualquer decisão tomada ou ação tomada pelo cliente com base na IA avançada e nos produtos de dados.

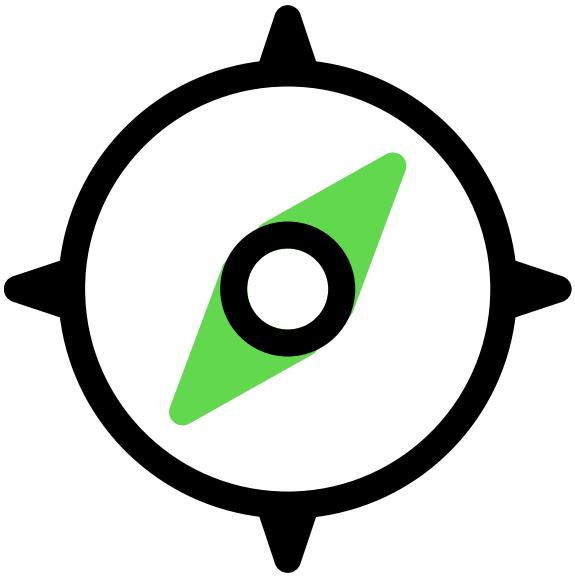
Os produtos e serviços de dados e IA avançada não constituem e não se destinam a constituir aconselhamento jurídico e não criam um relacionamento advogado-cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

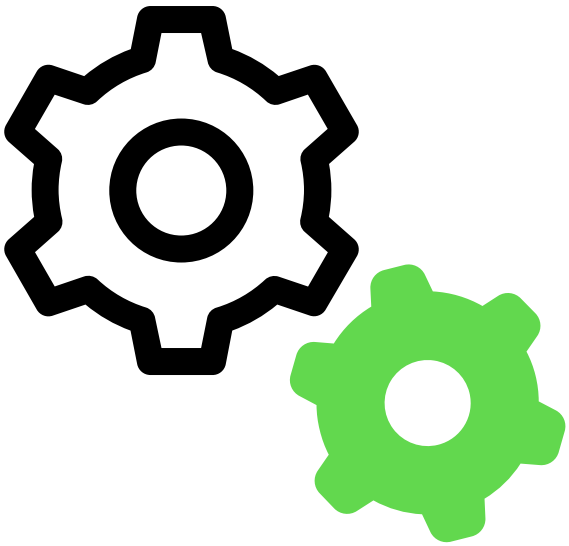
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre as habilidades de IA generativa disponíveis em Now Assist Em Gestão de contratos

Configurar



Ativar e configurar Now Assist Em Gestão de contratos

Uso



Use recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist Em Gestão de contratos

Use fluxos de trabalho do agentic



Use os fluxos de trabalho do agentic em Now Assist Em Gestão de contratos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- artigo da base de conhecimento sobre computação de cláusulas ausentes e fora do padrão na análise de contratos .

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Esta aplicação coletará todo o texto do documento de contrato enviado. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Como explorar Now Assist no Gestão de contratos

Com Now Assist em Gestão de contratos, você pode usar os recursos de IA generativa para identificar as cláusulas fora do padrão e ausentes nos contratos, o que leva a um processo de revisão mais rápido e eficiente para sua organização. Você também pode economizar tempo revisando os metadados extraídos dos contratos assinados e adicionando automaticamente as informações ao repositório de contratos.

Visão geral de Now Assist em Gestão de contratos

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis para um executante do contrato:

- Extraia os metadados de um contrato assinado para revisar e adicionar as informações aos campos mapeados no repositório de contratos.
- Analise os documentos do contrato para cláusulas fora do padrão e ausentes usando as sugestões geradas pelo Now Assist aplicação para minimizar desvios e reduzir o tempo de resposta.

Habilidades

Extração de metadados do contrato

Extrai metadados de um contrato assinado que está anexado a um registro de repositório de contratos e exibe as informações no Inteligência para documentos interface.

Para obter mais informações sobre como ativar a habilidade, consulte Configurar Now Assist em Gestão de contratos. Para obter mais informações sobre como extrair os metadados de um contrato, consulte Extração de metadados usando Now Assist em Gestão de contratos.

Análise de contrato

Revisa o documento do contrato quanto a cláusulas não padronizadas e ausentes.

Para obter mais informações sobre como ativar a habilidade, consulte Configurar Now Assist em Gestão de contratos. Para obter mais informações sobre análise de contratos, consulte Análise de contrato usando Now Assist em Gestão de contratos.

Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Governança de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console . Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform® .

Now Assist em Gestão de contratos usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador [sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin]	Fornece acesso administrativo ao Now Assist em Gestão de contratos. Instalações Now Assist em Gestão de contratos e ativa as habilidades necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários

Usuário	Descrição
Configurador [sn_cm_gen_ai.ai_contract_config]	Configura os mapeamentos de caso de uso para Now Assist em Gestão de contratos aplicação.
Executante [sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller]	Usa o. Now Assist em Gestão de contratos recursos para analisar os documentos do contrato em busca de desvios e extrair os metadados dos contratos assinados.

Fluxo de trabalho de extração de metadados

O fluxo de trabalho a seguir mostra como diferentes usuários trabalham juntos para configurar e extrair os metadados do contrato usando o. Now Assist em Gestão de contratos aplicação.

1. O administrador de IA do contrato instala o. Now Assist em Gestão de contratos plug-in (sn_cm_gen_ai).
2. O administrador de IA do contrato atribui os usuários às funções de executante de IA do contrato e administrador de IA do contrato.
3. . O configurador de IA de contrato configura e. Ativa a habilidade de extração de metadados do contrato em Administração do Now Assist console .
4. Nas propriedades do sistema, o administrador especifica se a extração de metadados deve ser iniciada automática ou manualmente.
5. Quando um contrato assinado é anexado a um registro de repositório de contratos, um gerente de contratos com a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller inicia o processo de extração de metadados.

   As propriedades do sistema também podem ser configuradas para iniciar automaticamente o processo de extração de metadados quando o registro do repositório de contratos é criado. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do sistema para extração de metadados de contrato.

6. O gerente de contratos recebe uma notificação quando a extração de metadados é concluída com sucesso.

   Nota: . `Metadata extraction-Completed`a notificação não está ativa por padrão.

7. O gerente de contratos seleciona **Revise os metadados extraídos** botão para exibir as informações extraídas no DocIntel visualizador.
8. O gerente de contratos envia as informações verificadas para atualizá-las no repositório de contratos.
9. Quando o processo de extração é concluído, o. **Resultados da extração** a guia é aberta no registro do repositório de contratos e exibe o status das informações processadas.

Fluxo de trabalho de análise de contrato

O exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta a seguir mostra como diferentes usuários trabalham juntos para configurar e revisar o contrato usando o. Now Assist em Gestão de contratos aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O administrador de IA do contrato instala o. Now Assist em Gestão de contratos aplicação.
2. O administrador de IA do contrato atribui os usuários às funções de executante de IA do contrato e administrador de IA do contrato.
3. A IA do contrato o configurador configura e. Ativa o Contrato análise habilidade em Administração do Now Assist console.
4. O configurador de IA de contrato mapeia os grupos de perguntas para as cláusulas ativas na biblioteca de cláusulas, mapeia as perguntas para as respostas esperadas e mapeia o caso de uso para tabelas específicas.
5. O executante da IA do contrato inicia a análise do contrato usando o. Now Assist em Gestão de contratos aplicação
6. . Now Assist em Gestão de contratos a aplicação analisa o contrato e identifica as cláusulas não padrão e ausentes.
7. O executante da IA do contrato revisa a análise e executa a ação para usar ou ignorar as cláusulas.
8. O executante de IA do contrato também pode adicionar as cláusulas ausentes da biblioteca de cláusulas.
9. O executante da IA do contrato conclui a tarefa de revisão.

Now Assist em Gestão de contratosbenefícios

Now Assist em Gestão de contratos benefícios

Benefício	Recurso principal	Função
Extraia automaticamente as principais informações dos contratos assinados e atualize o repositório de contratos, o que melhora a precisão e a eficiência.	Metadados e xtraction	Now Assist executante do contrato
Minimize os desvios e reduza o tempo de resposta identificando cláusulas fora do padrão e ausentes do documento do contrato.	Análise de contrato	Now Assist executante do contrato

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Now Assist em Gestão de contratos, consulte os seguintes tópicos:

- Configurar Now Assist em Gestão de contratos
- Usar Now Assist em Gestão de contratos

Informações de suporte para Now Assist em Gestão de contratos

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas ao Now Assist em Gestão de contratos aplicação.

Versões compatíveis

Now Assist os recursos são compatíveis com Gestão de contratos Pro A partir do Xanadu (Patch 3).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist em Gestão de contratos plug-in (sn_cm_gen_ai) para analisar revisões de contratos e extrair metadados de contratos assinados.

A aplicação tem as seguintes dependências:

- Gestão de contratos Pro (sn_cm_pro)
- Espaço do contrato (sn_cm_workspace)
- Pacote de conteúdo de Inteligência de documentos para Gestão de contratos (sn_docintel_cm_cp)
- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Inteligência para documentos da plataforma

Interfaces do usuário compatíveis

Now Assist em Gestão de contratos interfaces compatíveis

Interface	Habilidade
Espaço	• Extração de metadados do contrato • Análise de contrato

Configurar Now Assist em Gestão de contratos

Se você tiver a função de administrador de IA, poderá configurar Now Assist em Gestão de contratos para que os executantes do contrato possam usar Now Assist ao trabalhar em documentos de contrato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação esteja em Global ou Now Assist em Gestão de contratos escopo.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use Administração do Now Assist console a ser configurado Now Assist em Gestão de contratos. O console contém tudo o que você precisa para configurar o. Now Assist habilidades. Para obter mais informações, consulte Administração do Now Assist console .

A tabela a seguir lista o recurso e as habilidades disponíveis para Gestão de contratos Pro em Administração do Now Assist console.

Now Assist em Gestão de contratos recursos e habilidades

Recursos	Habilidades
Gestão de contratos Pro	• Extração de metadados do contrato • Análise de contrato

Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades.

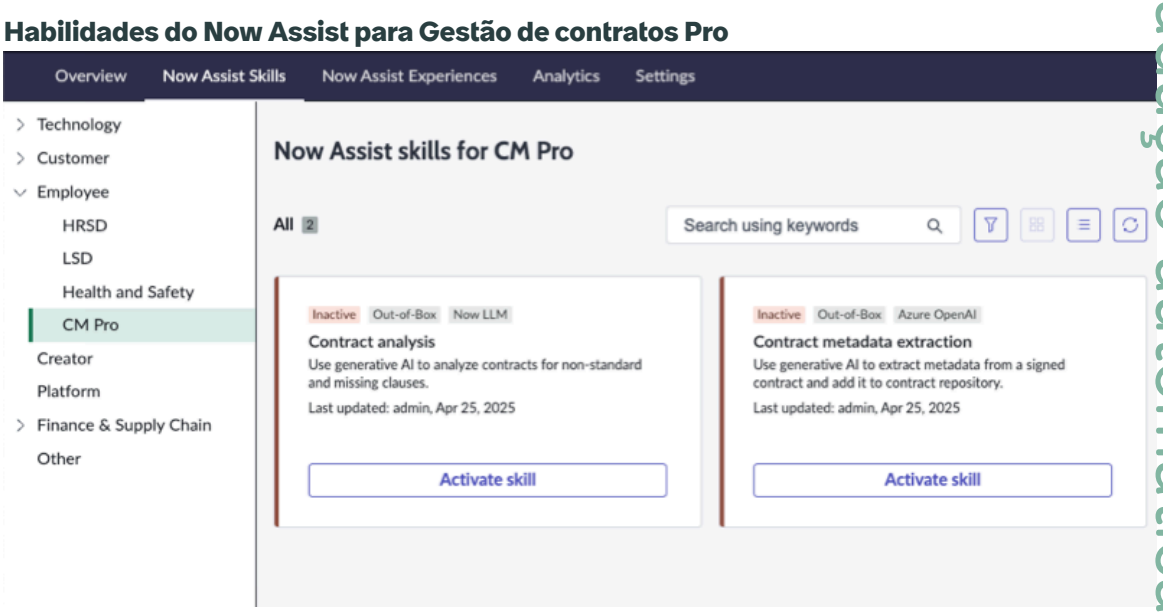
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use os Controles de configuração em Governança de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console . Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform® .

Procedimento

1. Instale o. Now Assist em Gestão de contratos plug-in (sn_cm_gen_ai).
   - Para obter informações sobre o processo de instalação do plug-in, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
3. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
4. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .



5. Na configuração assistida por habilidades, configure os casos de uso e outros mapeamentos para a habilidade. Para obter mais informações sobre como configurar a extração de metadados de contrato, consulte Configurando a extração de metadados do contrato.

   Para obter mais informações sobre como configurar a análise de contratos, consulte Configuração da análise de contrato.

6. Na página Revisar e ativar, selecione **Ativar** .

Resultado

. Now Assist a habilidade está ativada para Gestão de contratos Pro.

Você pode atualizar ou desativar a habilidade selecionando **Editar** e. **Desativar** ícone do menu de opções (⋮ da habilidade ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione modelos de idioma grandes para casos de uso em Now Assist em Gestão de contratos

Selecione um provedor de modelo de linguagem grande (LLM) para um caso de uso de análise de contrato ou extração de metadados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

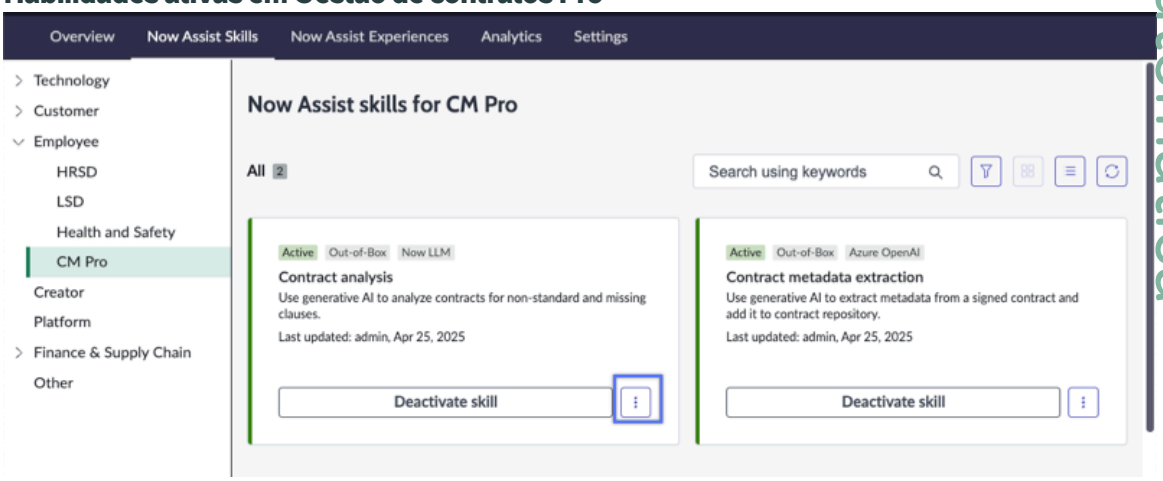
Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Governança de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console . Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform® .

Em Now Assist em Gestão de contratos, Você pode selecionar o provedor de LLM no nível de caso de uso. Este LLM selecionado é aplicável somente ao caso de uso e substitui o LLM selecionado no nível de habilidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da habilidade ativada que você deseja modificar, selecione **Editar** no menu de opções (⋮).

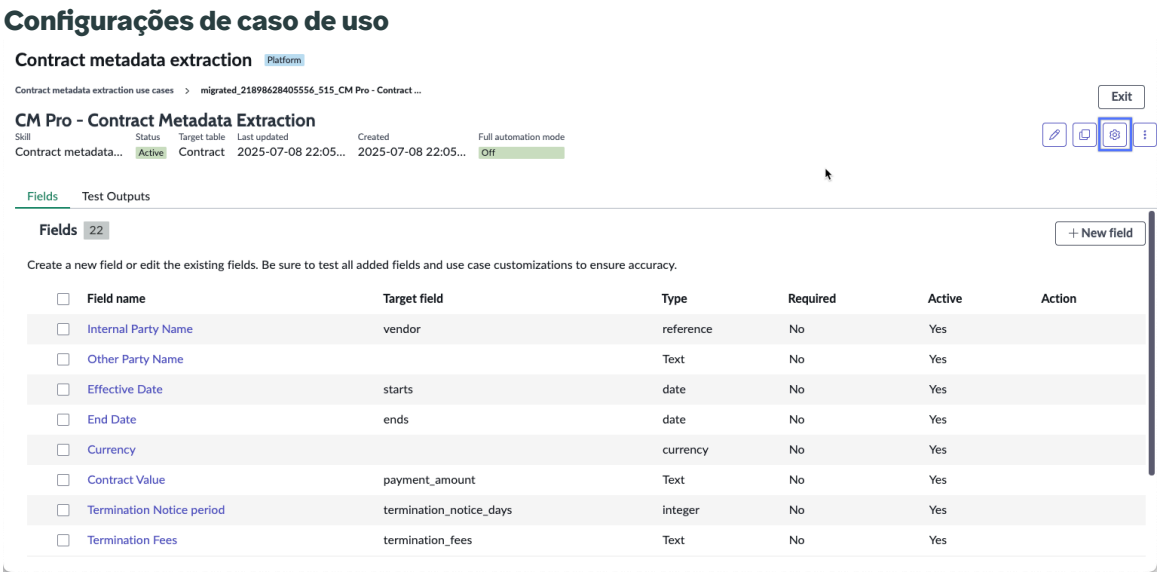
Habilidades ativas em Gestão de contratos Pro



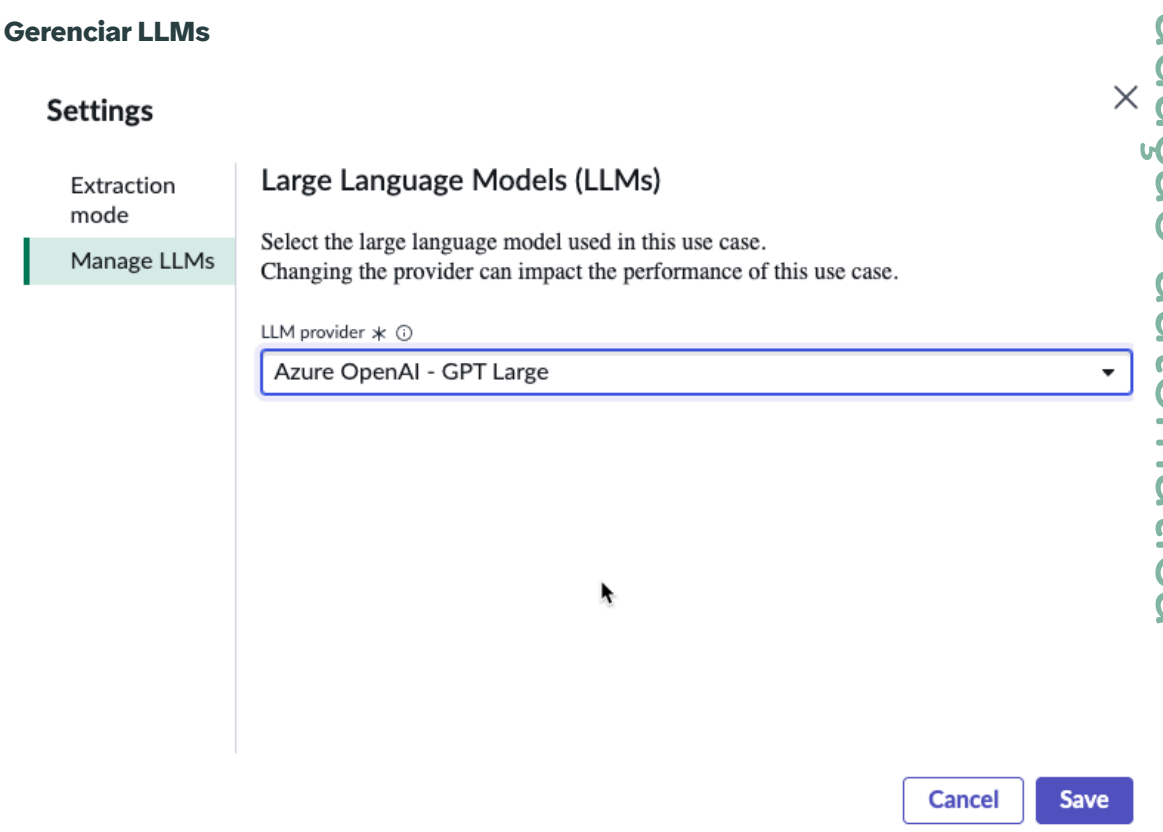
4. Na configuração assistida por habilidades, selecione **Casos de uso** .
5. Abra o caso de uso para o qual você deseja definir o LLM.
6. Selecione o ícone de configurações (⚙).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Na janela Configurações, selecione **Gerenciar LLMs** .



8. Na lista suspensa Provedor de LLM, selecione o provedor de LLM.
9. Na janela Configurações, selecione **Salvar** .
10. Na página Casos de uso, selecione **Salve e continue** .
11. Na página Revisar e ativar, selecione **Concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O provedor de LLM é definido para o caso de uso e é usado para análise de contrato ou extração de metadados quando este caso de uso é aplicável.

Configurando a extração de metadados do contrato

Configure propriedades do sistema e casos de uso para extração de metadados para que um gerente de contratos possa usar Now Assist para extrair metadados de um contrato e adicionar as informações extraídas ao repositório de contratos.

Crie casos de uso para extração de metadados de contrato

Crie um caso de uso para extração de metadados de contrato para definir as informações desejadas Now Assist para detectar em um documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

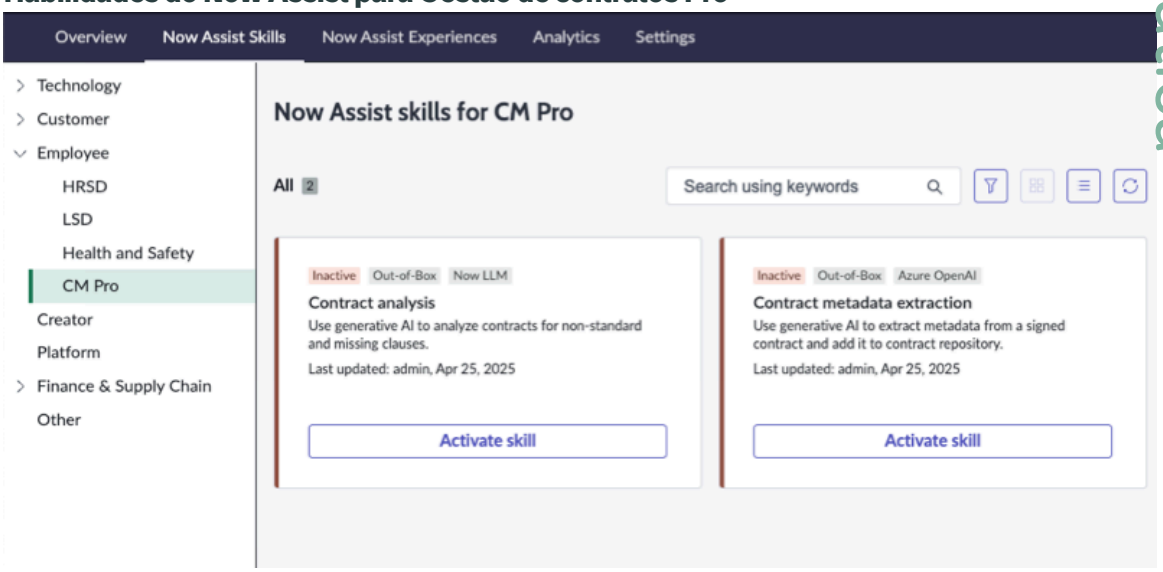
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O caso de uso CM Pro - Extração de metadados de contrato está disponível com Now Assist em Gestão de contratos sistema de base. Este caso de uso não é editável. Para obter mais informações sobre os vários campos no caso de uso CM Pro - Extração de metadados de contrato, consulte Casos de uso de extração de metadados de contrato.

Nota: Se você criar seu próprio caso de uso ou personalizar uma cópia de um caso de uso disponível, certifique-se de testá-lo completamente para garantir a precisão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .

Habilidades do Now Assist para Gestão de contratos Pro



4. Na página Detalhes gerais, exiba os detalhes da habilidade e selecione **Salve e continue** .
5. Na página Casos de uso de extração de metadados de contrato, selecione **Novo caso de uso** .
6. Na página Definir caso de uso, adicione os detalhes do caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Nome do caso de uso** insira um nome exclusivo para o caso de uso.

b. Em **Tabela de destino** selecione a tabela em que as informações extraídas são armazenadas.

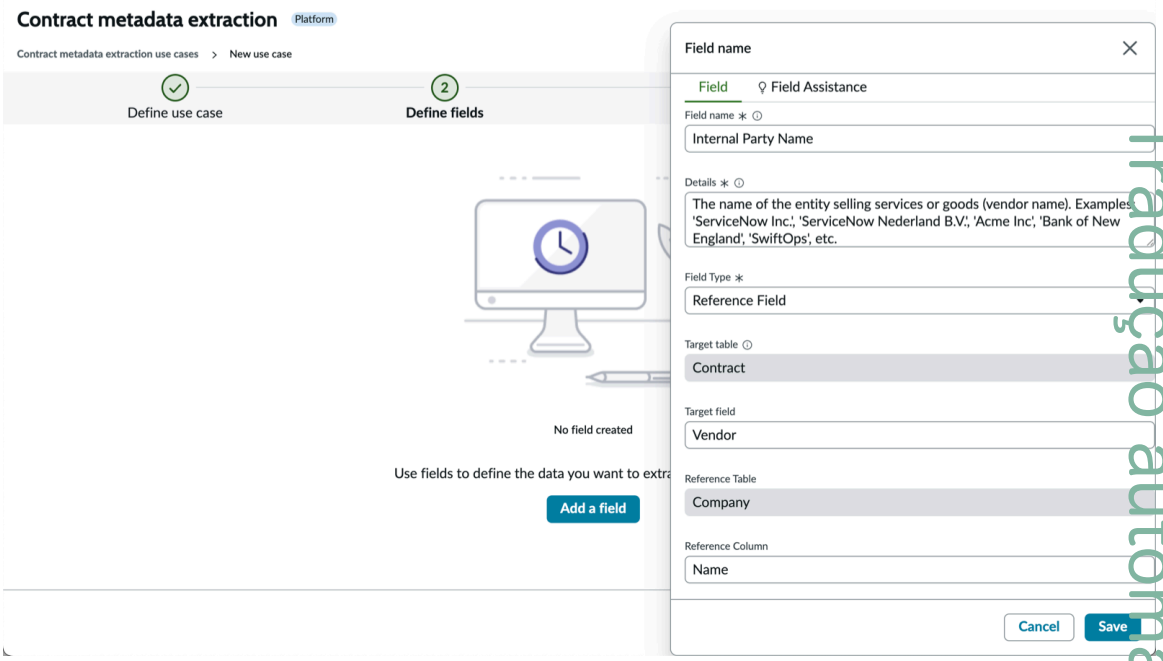
c. Selecione **Salvar e continuar**.

7. Na página Definir campos, selecione **Adicione um campo** para adicionar campos para o caso de uso.

a. Na janela Novo campo, selecione **Campo** .

b. Insira os detalhes do novo campo.
Para obter mais informações sobre o formulário de campo, consulte Campo formulário para caso de uso configuração .

Página de campo para extração de metadados de contrato



c. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: Depois de adicionar campos, certifique-se de testá-los completamente para garantir a precisão.

8. Selecione **Salve e continue** .

9. Opcional: Carregue um documento para testar como a habilidade de extração de metadados do contrato funciona com o novo caso de uso.

a. Selecione **Teste um novo documento** .

b. Carregue um documento de um registro ou do dispositivo.
Você pode testar documentos que estão no formato .pdf.

c. Selecione **Continuar**.
Os resultados da extração de metadados do documento carregado são exibidos no painel lateral.

(Optional) Carregue e teste outro documento selecionando **Teste um novo documento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Opcional: Adicione novos campos ou atualize os campos existentes selecionando **Voltar** .

e. Selecione **Salve e continue** para prosseguir.

10. Selecione **Concluir a configuração** .

Casos de uso de extração de metadados de contrato

Na extração de metadados do contrato, os casos de uso especificam as informações desejadas Now Assist para detectar em um documento, e os mapeamentos de caso de uso definem o tipo de informação a ser processada.

O caso de uso de extração de metadados do CM Pro-Contract está disponível com Now Assist em Gestão de contratos sistema de base. Este caso de uso não é editável.

Nota: Se você criar seu próprio caso de uso ou personalizar uma cópia de um caso de uso disponível, certifique-se de testá-lo completamente para verificar a precisão.

Os campos a seguir são configurados no caso de uso de extração de metadados do CM Pro-Contract para extração de metadados.

Campos de extração de metadados do contrato

Campo	Descrição	Campo de destino padrão
Nome da outra parte	O nome da empresa que vende serviços ou bens.	Nenhum(a)
Nome do participante interno	O nome da empresa que compra serviços ou bens.	fornecedor
Data de efetivação	A data a partir da qual o contrato entra em vigor.	de início
Data de término	A data em que o contrato está definido para expirar.	términos
Número do contrato	Um identificador exclusivo do contrato.	vendor_contract
Termos de pagamento	As condições em que os pagamentos devem ser efetuados.	invoice_payment_terms
Lei aplicável	A jurisdição sob a qual o contrato será governado.	governing_law
Duração do contrato	A duração pela qual um contrato é válido.	contract_duration
Moeda	A moeda na qual o contrato é denominado.	Nenhum(a)
Valor do contrato	O valor total do contrato.	payment_amount
Período do aviso de rescisão	O período de aviso prévio necessário para informar a outra parte antes do término do contrato.	termination_notice_days

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de extração de metadados do contrato

Campo	Descrição	Campo de destino padrão
Taxas de rescisão	As taxas a pagar se o contrato for explicitamente rescindido por conveniência e o contrato mencionar que tal rescisão inclui um pagamento.	termination_fees
Frequência de pagamento	O intervalo de tempo para fazer um pagamento ou gerar fatura.	payment_schedule
Taxas de pagamento atrasado	As taxas a pagar por atraso de pagamento.	late_payment_fees
Nação mais favorecida disponível	Cláusula que cobre as nações mais favorecidas no documento do contrato.	most_favorite_nation_applicable
Limite de renovação	O aumento percentual máximo permitido na taxa de um contrato durante uma renovação automática anual.	reneal_cap
Limite de responsabilidade	O valor máximo que uma parte é obrigada a pagar em caso de sinistro, perda ou violação de um contrato.	liability_cap
Inclui afiliadas	Cláusula que especifica se os termos e condições também se estendem às empresas afiliadas (em outras palavras, entidades controladas, controladoras ou sob controle comum com uma parte) da parte contratante primária.	affiliates_included
Rescisão por conveniência aplicável	Cláusula que indica se uma parte tem o direito de encerrar um contrato a qualquer momento, sem motivo.	termination_for_convience_rights
Restrição de publicidade aplicável	Disponibilidade de cláusula que restringe qualquer uma das partes de divulgar publicamente a existência, termos ou detalhes do acordo sem consentimento prévio por escrito.	_publicity_restricted
Rescisão por justa causa	A cláusula que especifica o motivo da rescisão do contrato por uma parte se a outra parte não cumprir as principais obrigações.	termination_for_cause
Força maior aplicável	Cláusula que protege as partes da responsabilidade se não puderem cumprir obrigações devido a eventos extraordinários fora do seu controlo.	_force_majeure_applicable
Período do aviso de renovação	O período de aviso prévio para renovar um contrato.	renovation_notice_period
Período de aviso de rescisão de renovação	O período de aviso prévio para rescindir a renovação de um contrato.	termination_notice_period

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de extração de metadados do contrato

Campo	Descrição	Campo de destino padrão
Cláusula de renovação automática disponível	Disponibilidade da cláusula que indica se o contrato é renovado por padrão, a menos que alguém tome uma ação para encerrá-lo.	has_auto_renewal_clause

Mapeie um caso de uso para extração de metadados de contrato

Mapeie um caso de uso para tabelas específicas e defina condições para aplicar o caso de uso para extração de metadados.

Antes de Iniciar

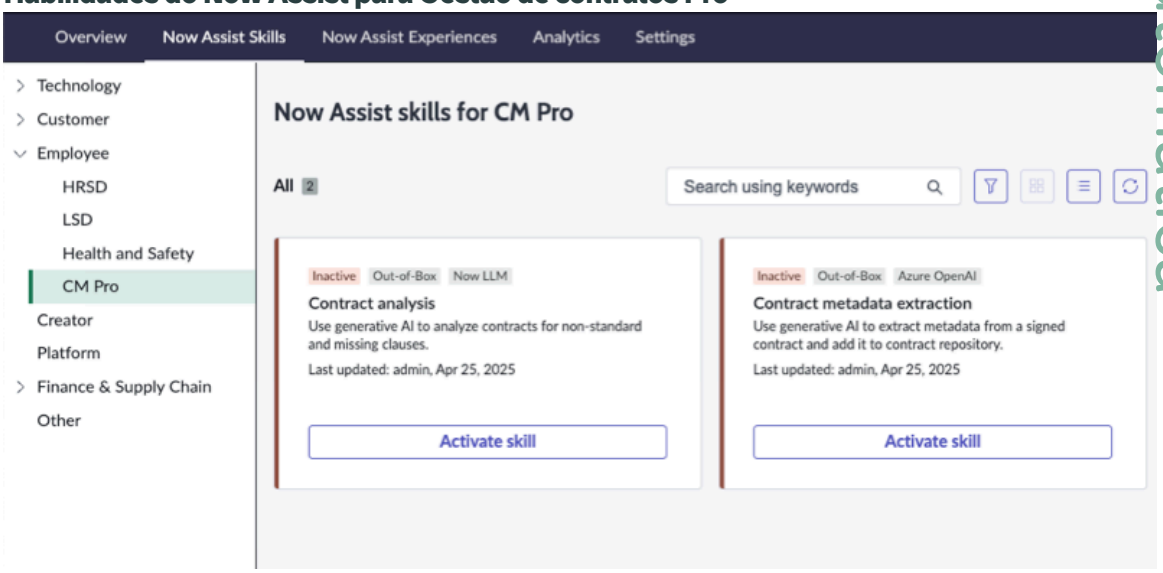
Certifique-se de que a aplicação esteja em Global ou Now Assist em Gestão de contratos escopo. Se você estiver configurando o mapeamento de caso de uso em escopo de aplicação diferente, adicione a ACL com escopo à tabela Mapeamento de caso de uso (sn_cm_gen_ai_usecase_configuration).

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .

Habilidades do Now Assist para Gestão de contratos Pro



4. Na página Detalhes gerais, exiba os detalhes da habilidade e selecione **Salve e continue** .
5. Na página Caso de uso, selecione **Salve e continue** .
   Para obter mais informações sobre como criar um caso de uso, consulte Crie casos de uso para extração de metadados de contrato.
6. Na página Mapeamentos de caso de uso, selecione **Novo** .
7. No formulário Criar novo mapeamento de caso de uso, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de mapeamento de caso de uso

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do mapeamento de caso de uso.
Caso de uso	O caso de uso usado para extrair metadados de um contrato assinado. **Nota:** Somente casos de uso ativos para extração de metadados de contrato são exibidos na lista. . **CM Pro - Extração de metadados do contrato** o caso de uso está disponível com Now Assist em Gestão de contratos sistema de base.
Tipo de contrato	O tipo de contrato ao qual o caso de uso se aplicará. **Nota:** Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
Ordem	Ordem na qual o caso de uso será aplicado. Se vários casos de uso atenderem às mesmas condições, o caso de uso com o menor número de ordem será aplicado primeiro.
Tabela de solicitação	A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode optar por configurar o mapeamento de caso de uso em uma tabela diferente.
Tabela de repositório de contratos	A tabela do repositório de contratos em que os metadados extraídos serão adicionados.
Condições da solicitação	Condições sob as quais o caso de uso se aplica à tabela Solicitação. O campo aparece somente quando a tabela de solicitação é selecionada. Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .
Condições do repositório	Condições sob as quais o caso de uso armazena as informações extraídas na tabela do repositório. O campo aparece somente quando a tabela do repositório de contratos é selecionada. Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .

8. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O caso de uso é mapeado para tabelas e condições específicas e é aplicado para extração de metadados quando as condições são atendidas.

Configure as propriedades do sistema para extração de metadados de contrato

Configure as propriedades do sistema para especificar se a extração de metadados do contrato deve ser iniciada automaticamente ou manualmente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A propriedade do sistema sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction define como o processo de extração de metadados do contrato é iniciado em um registro de repositório de contratos. Por padrão, a propriedade do sistema é definida para iniciar o processo de extração de metadados do contrato manualmente.

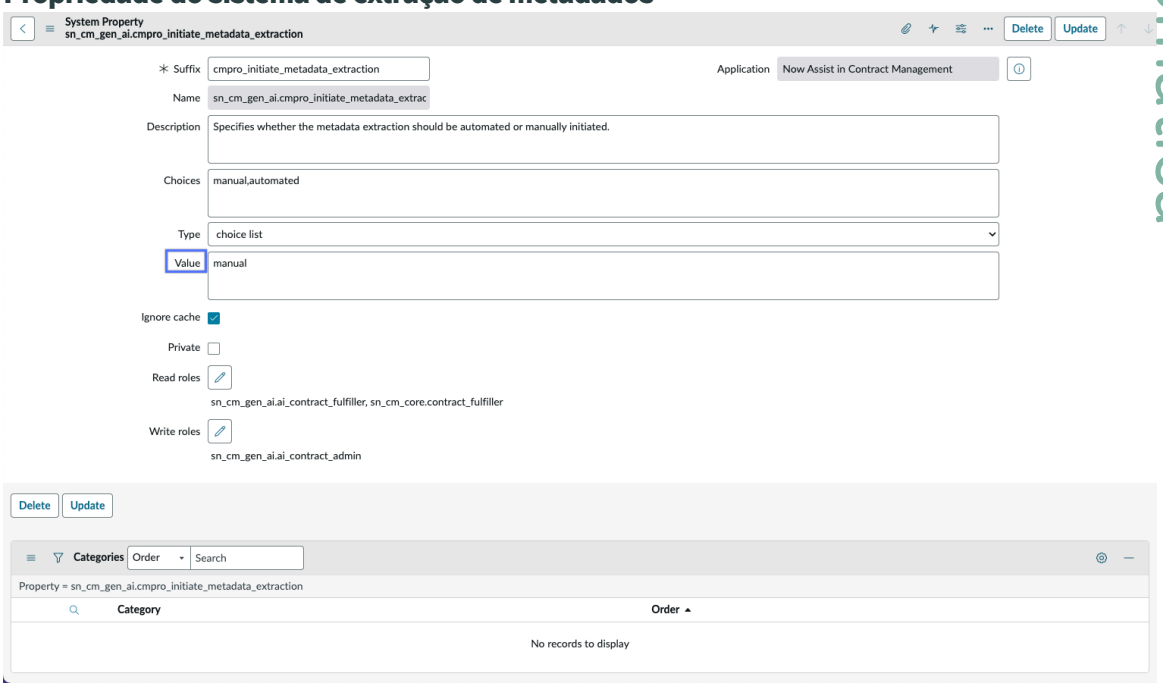
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** e enter `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Em **Nome** coluna, pesquise `sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction` .
3. Selecione a propriedade *`sn_cm_gen_ai.cmpro_initiate_metadata_extraction`*.
4. Atualize o. **Valor** campo.
   - Para definir o início manual do processo de extração de metadados, insira `manual` .
   - Para definir o início automático do processo de extração de metadados, insira `automatizado` .

   O valor padrão é **manual** .

Propriedade do sistema de extração de metadados



5. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O método de iniciação para extração de metadados está configurado.

- Se definido como manual, o. **Iniciar extração de metadados** o botão aparece no registro do repositório de contratos, permitindo que você inicie o processo de extração de metadados desse registro.
- Se definido como automático, a extração de metadados será iniciada automaticamente quando o registro do repositório de contratos for criado.

Habilitar notificação para extração de metadados de contrato

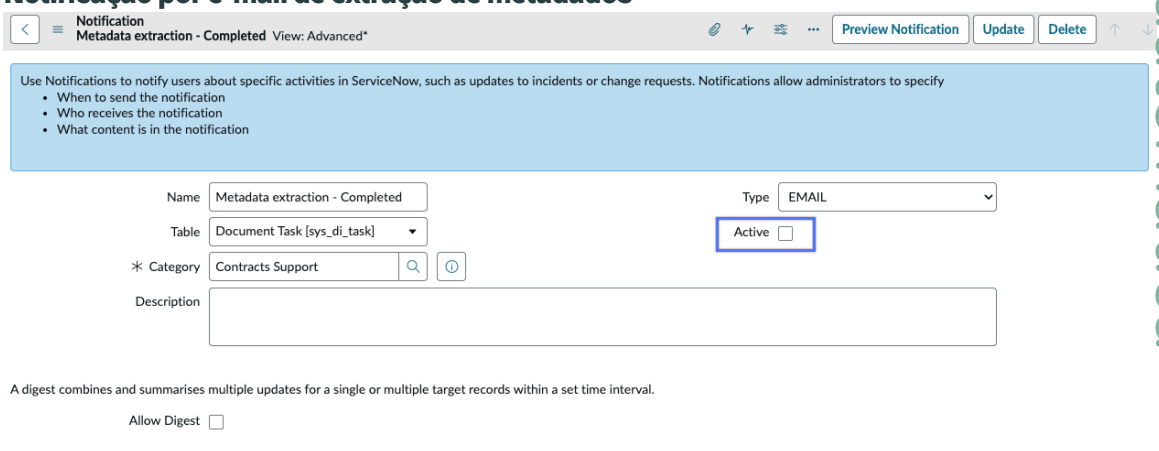
Habilite a notificação para extração de metadados de contrato para receber notificações por e-mail quando a extração de metadados for concluída.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. `Metadata extraction-Completed`a notificação não está ativa por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Em **Nome** coluna, pesquise metadados .
3. Selecione `Metadata extraction-Completed`.
4. No formulário Notificação, selecione **Ativo** caixa de seleção.

Notificação por e-mail de extração de metadados



5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
A notificação por e-mail de extração de metadados é ativada e acionada quando o processo de extração de metadados é concluído.

O que Fazer Depois
Configure a URL do espaço para notificações de extração de metadados de contrato

Configure a URL do espaço para notificações de extração de metadados de contrato

Configure um ponto de extensão para atualizar o URL do espaço nas notificações por e-mail, para que os usuários possam navegar até o espaço correto e exibir os metadados extraídos.

Tradução automática

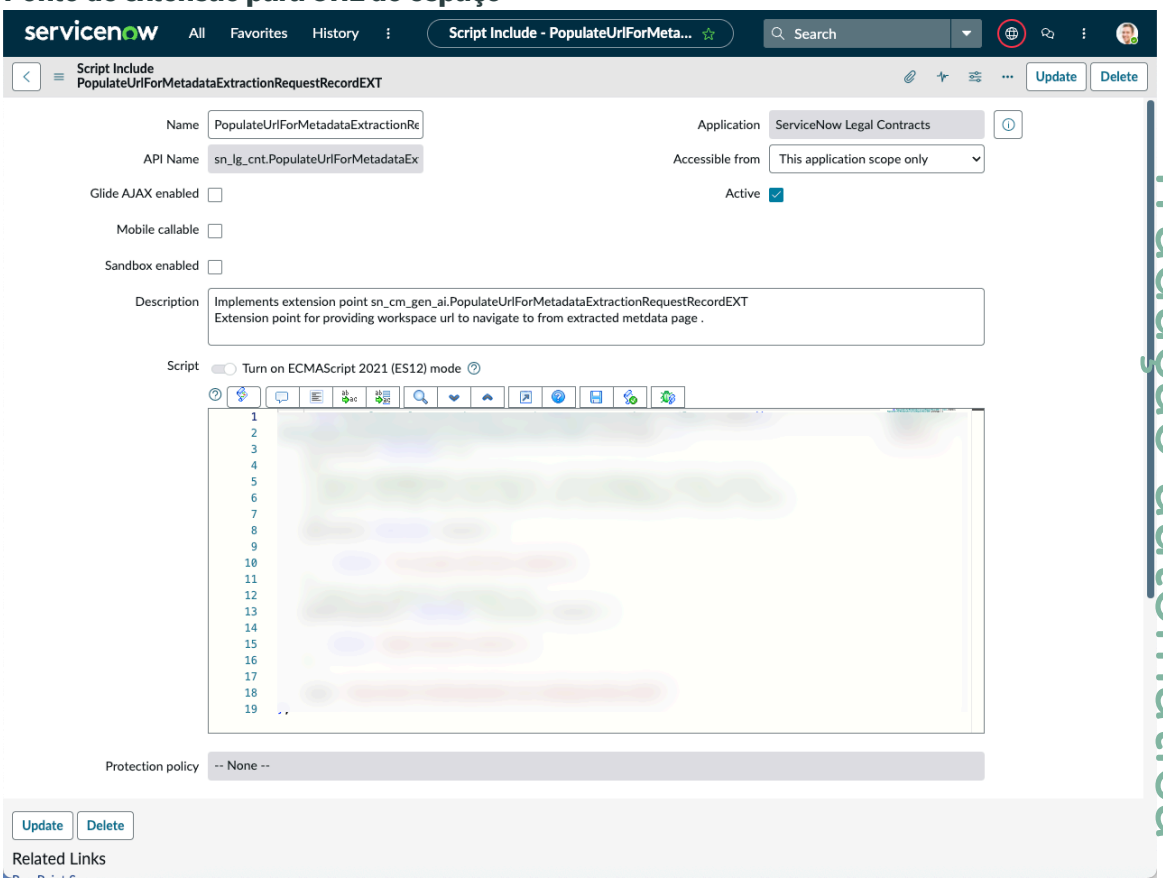
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** campo, pesquise `sn_cm_gen_ai.PopulateUrlForMetadataExtractionRequestEXT` .
3. Selecione o registro.
4. Selecione **Criar implementação** link relacionado.
5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

Ponto de extensão para URL do espaço



Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário Ponto de extensão com script.

6. Em **Script** Atualize o script para definir a tabela do registro primário e especifique o URL do espaço a ser incluído nas notificações por e-mail.
   - Em `Aplica-se a.` , adicione o nome da tabela do registro primário.
   - Em `ObterWorkspaceUrl` , adicione a URL do espaço.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O URL do espaço configurado aparece na notificação por e-mail de extração de metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um ponto de extensão para adicionar metadados de contrato

Atualize o script em um ponto de extensão para especificar campos em uma tabela de repositório de contratos relacionado à qual você deseja adicionar as informações extraídas para campos não mapeados de um caso de uso de extração de metadados.

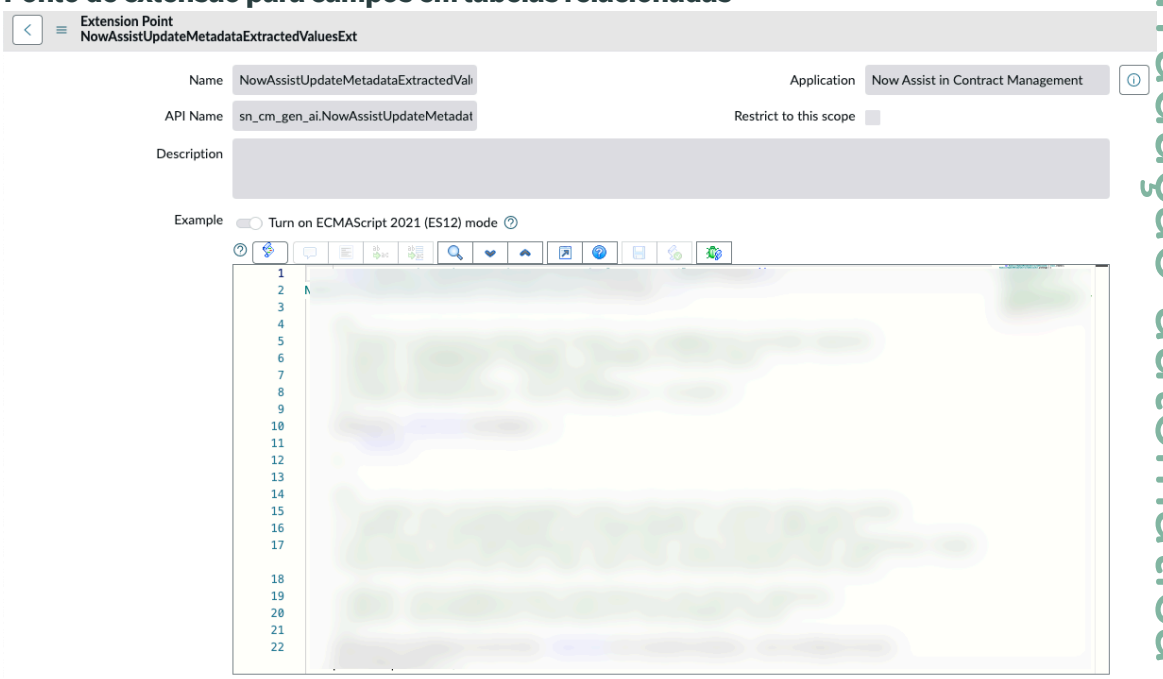
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Em **Nome da API** campo, pesquise `sn_cm_gen_ai.NowAssistAtualizaçãoMetadataExtraçãoExt` .
3. Selecione o registro.
4. Selecione **Criar implementação** link relacionado.
5. No formulário Inclusão de script, preencha os campos.

Ponto de extensão para campos em tabelas relacionadas



Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário Ponto de extensão com script.

6. Em **Script** atualize o script para especificar a tabela relacionada ao repositório de contratos e o mapeamento de campos
   - Em `CanHandle` , adicione o nome da tabela de solicitação onde você deseja atualizar as informações extraídas.
   - Em `UpdateContractRepositoryFields` , adicione um script para atualizar os campos. Os metadados extraídos serão obtidos do `FieldsData recuperados` parâmetro.
7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O script especifica as tabelas de repositório de contratos relacionadas e seus mapeamentos de campo. Após a extração de metadados, os valores desses campos são adicionados de acordo com o mapeamento definido.

Para obter mais informações sobre mapeamento de caso de uso de extração de metadados, consulte Mapeie um caso de uso para extração de metadados de contrato.

Configuração da análise de contrato

Configure casos de uso com grupos de campos e campos associados e mapeie-os para cláusulas e respostas esperadas. Now Assist usa o caso de uso aplicável para analisar um documento de contrato e identificar cláusulas fora do padrão e ausentes.

Criar casos de uso para análise de contrato

Crie um caso de uso para análise de contrato que é usado por Now Assist identificar cláusulas fora do padrão e ausentes em um documento de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O caso de uso de análise de contrato contém grupos de campos e seus campos associados.

Os grupos de campos representam as cláusulas usadas no documento do contrato. Os grupos de campos estão vinculados a variações de cláusula de uma biblioteca de cláusulas. Now Assist usa o conteúdo da cláusula mapeada para exibir sugestões de cláusula ausente ou fora do padrão.

Os campos são as perguntas de prompt adicionadas a um grupo de campos. Os campos são mapeados para uma resposta esperada. Now Assist executa esses campos (perguntas rápidas) em um documento de contrato para identificar as cláusulas não padrão.

Ao criar um caso de uso, adicione um grupo de campos e defina os campos nesse grupo de campos para garantir que os campos estejam vinculados ao grupo de campos.

Em Gestão de contratos Pro, O caso de uso CM Pro - Análise de contrato está disponível no sistema de base. Este caso de uso não é editável.

Nota: Se você criar seu próprio caso de uso ou personalizar uma cópia de um caso de uso disponível, certifique-se de testá-lo completamente para garantir a precisão.

Para obter mais informações sobre o cálculo de cláusulas ausentes e fora do padrão, consulte KB1704731 artigo no Now Support Base de conhecimento.

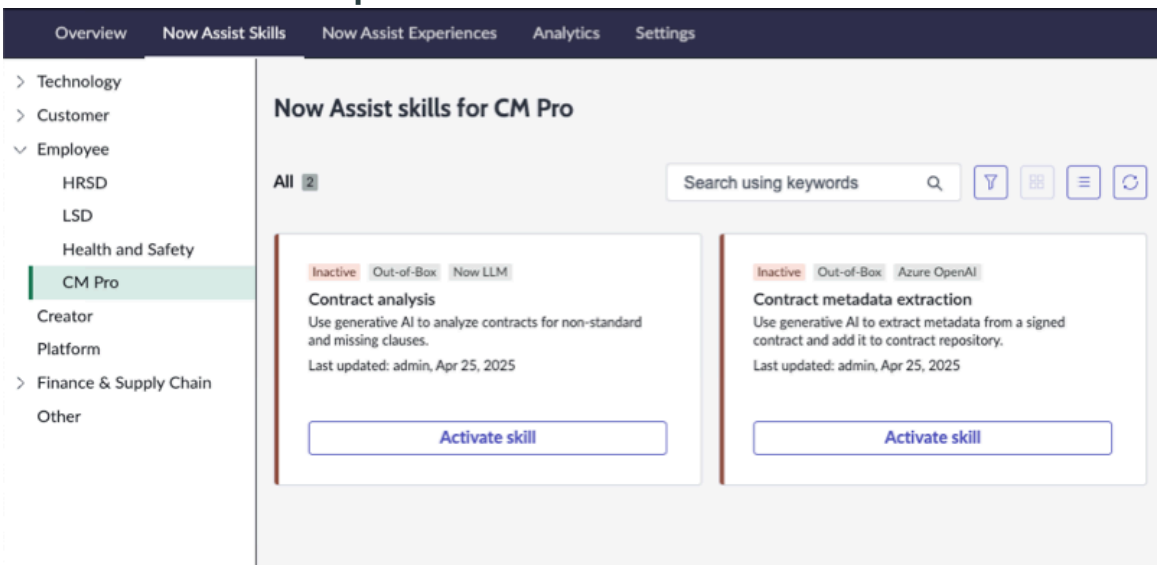
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .

Tradução automática

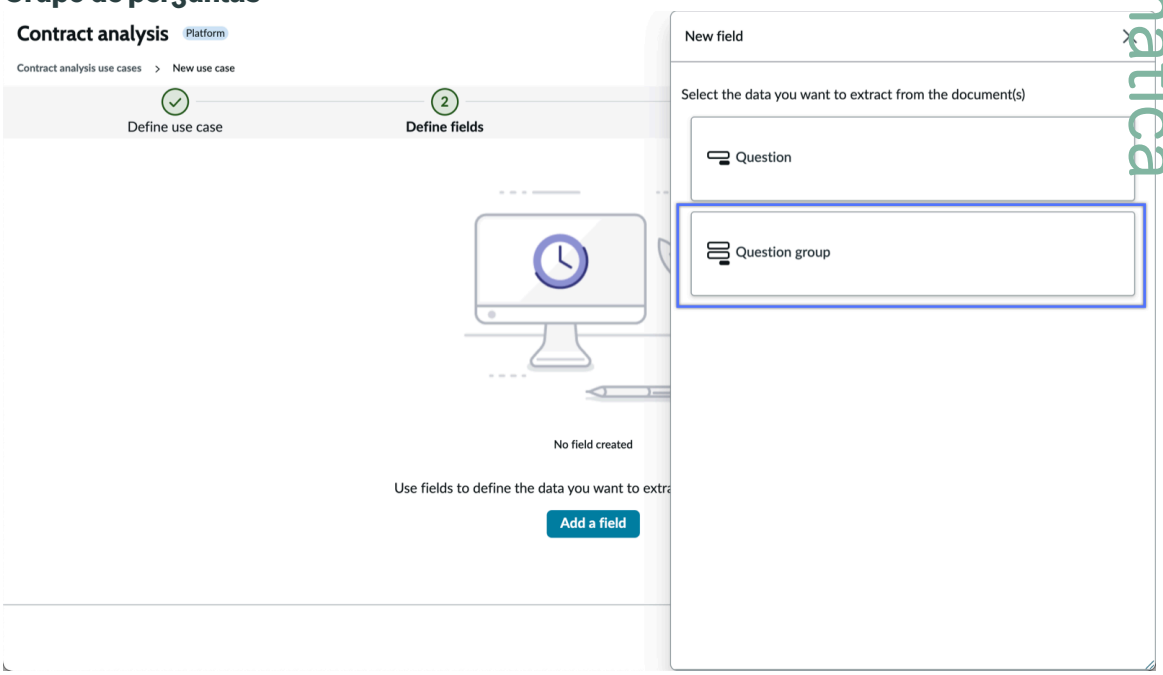
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilidades do Now Assist para Gestão de contratos Pro



4. Na página Detalhes gerais, exiba os detalhes da habilidade e selecione **Salve e continue** .
5. Na página Casos de uso de perguntas e Respostas, selecione **Novo caso de uso** .
6. Na página Definir caso de uso, adicione os detalhes do caso de uso.
   a. Em **Nome do caso de uso** insira um nome exclusivo para o caso de uso.
   b. Em **Tabela de destino** selecione a tabela em que o caso de uso está armazenado.
   c. Selecione **Salvar e continuar**.
7. Na página Definir campos, selecione **Adicione um campo** para adicionar campos para o caso de uso.
   a. Na janela Novo campo, selecione **Grupo de perguntas** .

Grupo de perguntas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Adicione um grupo de perguntas e defina as perguntas dentro desse grupo de perguntas para garantir que as perguntas estejam vinculadas a um grupo de perguntas.

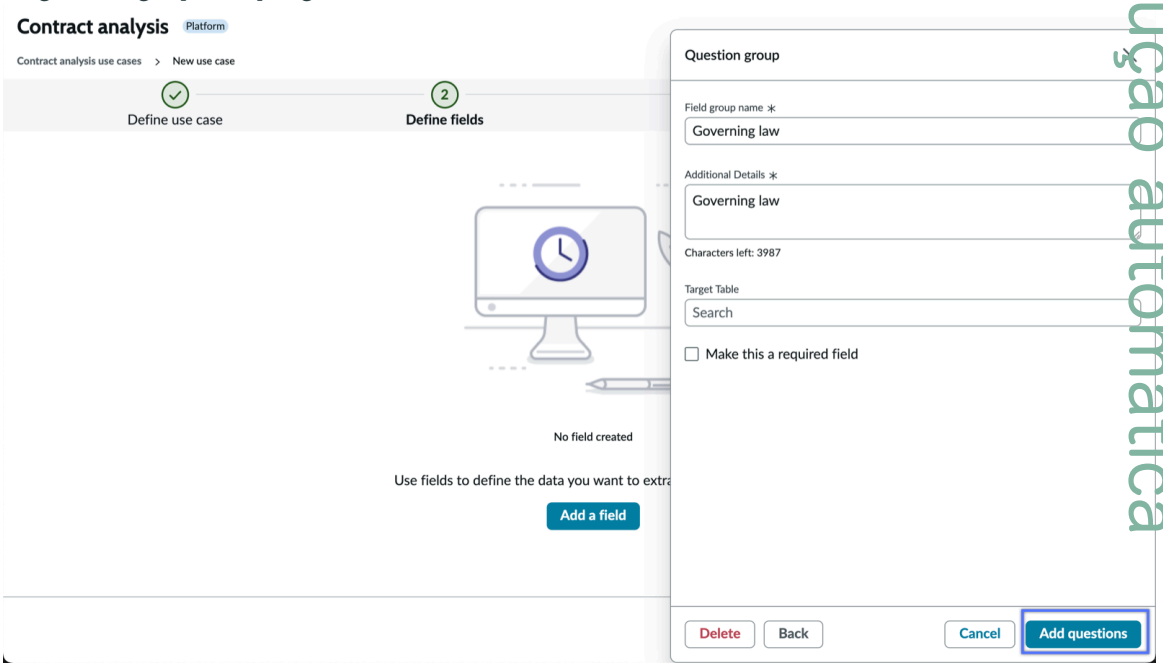
b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupos de campos

Grupo de perguntas	Descrição
Nome do grupo de campos	Nome exclusivo do grupo de perguntas que será mapeado para uma variação de cláusula usando mapeamentos de cláusula. Por exemplo, `Finalidade` , `Termo` e assim por diante.
Detalhes adicionais	Mais informações sobre o grupo de campos.
Tabela de destino	Este campo deve ser deixado em branco.

c. Selecione **Adicionar perguntas** .

Página do grupo de perguntas

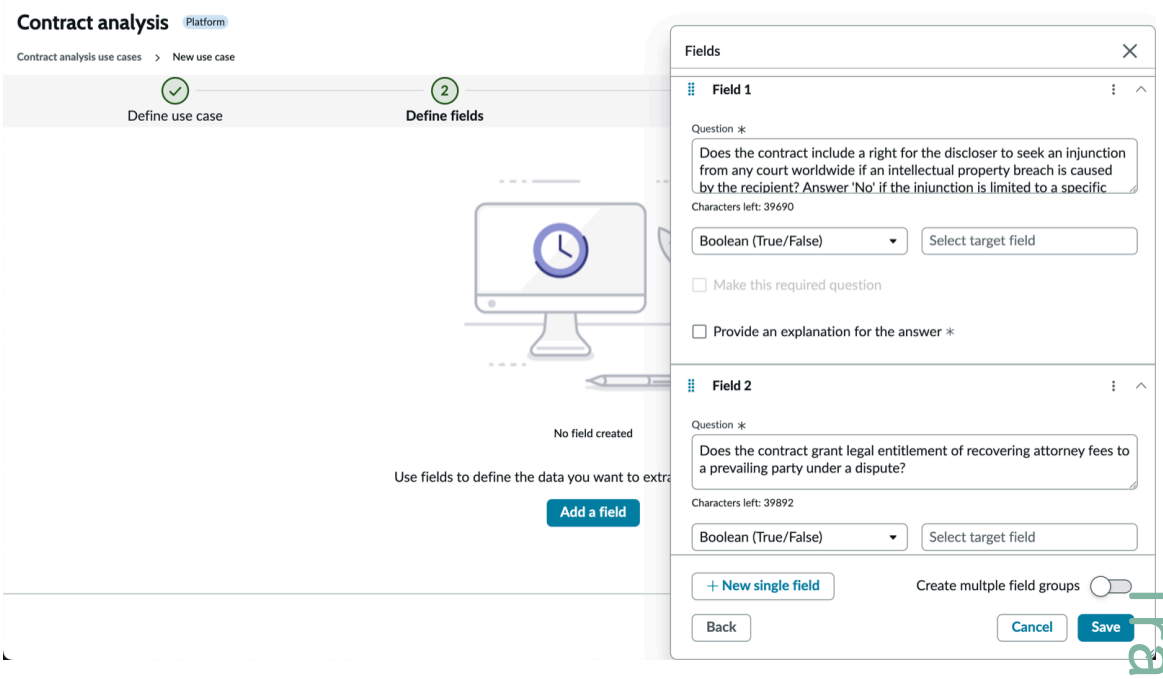


d. Insira os detalhes do campo.
Para obter mais informações sobre o formulário de campo, consulte Pergunta formulário para caso de uso configuração .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Campos



e. Selecione **Save** (Salvar).

Nota: Depois de adicionar grupos de perguntas e perguntas, certifique-se de testá-los completamente para garantir a precisão.

8. Selecione **Salvar e continuar**.

9. Opcional: Carregue um documento para testar como a habilidade de análise de contrato funciona com o novo caso de uso.

a. Selecione **Teste um novo documento** .

b. Carregue um documento de um registro ou do dispositivo.
Você pode testar documentos no formato .pdf ou .docx.

c. Selecione **Continuar**.
Os resultados da análise do contrato do documento carregado são exibidos no painel lateral.

(Optional) Para carregar e testar outro documento, selecione **Teste um novo documento** .

d. Opcional: Adicione novos campos ou atualize os campos existentes selecionando **Voltar** .

e. Selecione **Salve e continue** .

10. Na página Revisar e ativar, selecione **Concluir a configuração** .

Resultado

O caso de uso da habilidade Análise de contrato é criado.

O que Fazer Depois

Mapeie um grupo de campos para uma cláusula

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeie um grupo de campos para uma cláusula

Mapeie grupos de campos de um caso de uso para cláusulas de uma biblioteca de cláusulas. Now Assist usa o conteúdo da cláusula mapeada para exibir sugestões para uma cláusula ausente ou fora do padrão.

Antes de Iniciar

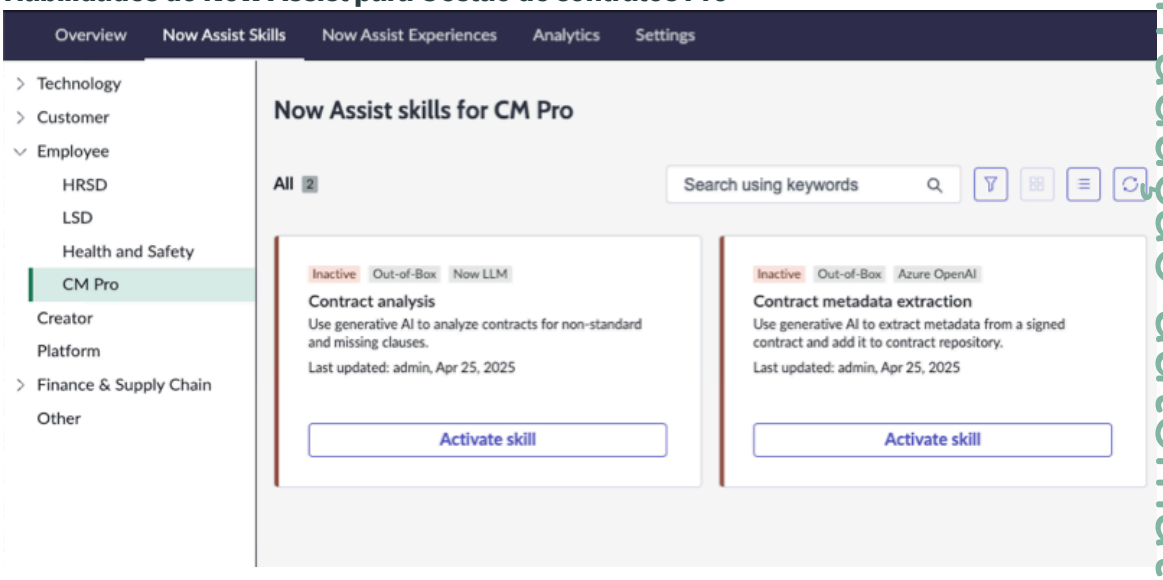
Certifique-se de ter cláusulas ativas na biblioteca de cláusulas.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .

Habilidades do Now Assist para Gestão de contratos Pro



4. Na página Detalhes gerais, exiba os detalhes da habilidade e selecione **Salve e continue** .
5. Na página Caso de uso, selecione **Salve e continue** .
   Para obter mais informações sobre como criar um caso de uso, consulte Criar casos de uso para análise de contrato.
6. Na página Mapeamentos de cláusula, selecione **Novo mapeamento de cláusula** .
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de cláusula

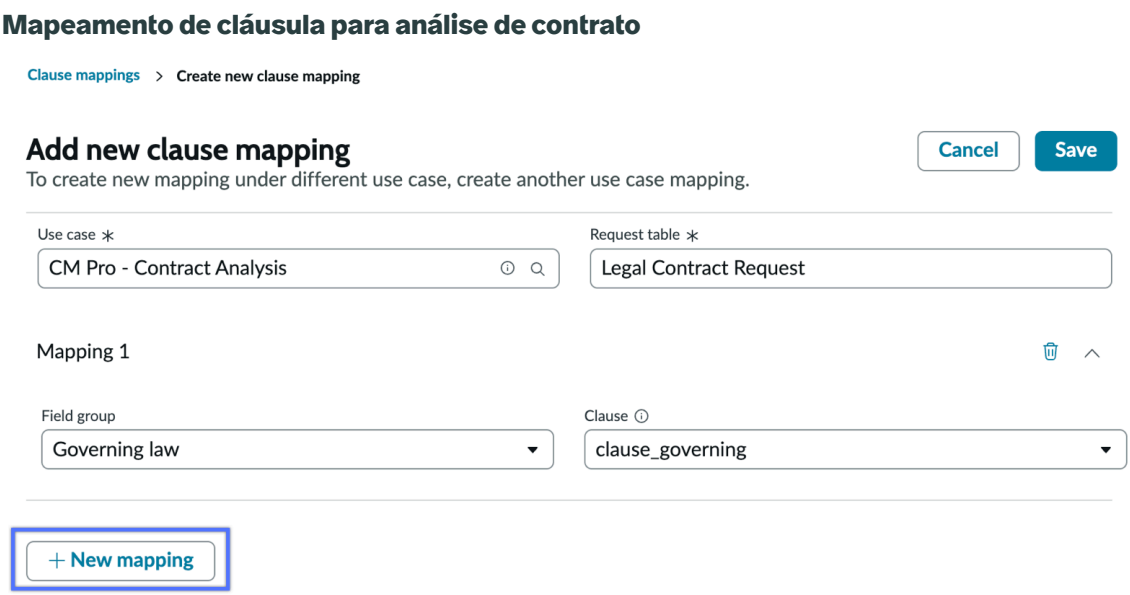
Campo	Descrição
Caso de uso	Caso de uso com o qual você deseja mapear uma cláusula. **Nota:** Somente casos de uso ativos para análise de contrato são exibidos na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de solicitação	Tabela de solicitação que contém as cláusulas que você deseja mapear. **Nota:** A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode escolher uma tabela diferente para o mapeamento.
Grupo de campos	Grupo de campos com o qual você deseja mapear uma cláusula. **Nota:** Somente grupos de campos ativos são exibidos.
Cláusula	Cláusula para a qual você deseja mapear o grupo de campos. **Nota:** Somente cláusulas ativas são exibidas na lista.

8. **Opcional:** Adicione outro grupo de campos a uma variação de cláusula selecionando **Novo mapeamento** .



9. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Os grupos de campos são mapeados para cláusulas da biblioteca de cláusulas. Now Assist usa o conteúdo da cláusula mapeada para exibir sugestões para uma cláusula ausente ou fora do padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeie um campo para uma resposta esperada

Mapeie um campo de um caso de uso para uma resposta esperada. Now Assist usa o mapeamento de campo para identificar uma cláusula não padrão em um documento de contrato.

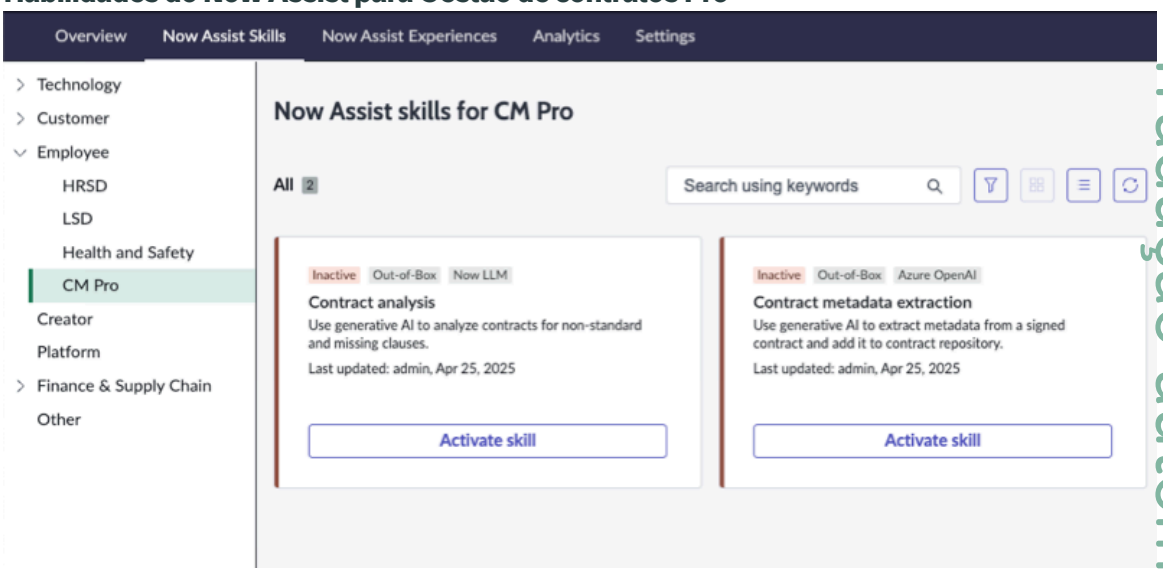
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .

Habilidades do Now Assist para Gestão de contratos Pro



4. Na página Detalhes gerais, exiba os detalhes da habilidade e selecione **Salve e continue** .
5. Na página Caso de uso, selecione **Salve e continue** .
   Para obter mais informações sobre como criar um caso de uso, consulte Criar casos de uso para análise de contrato.
6. Na página Mapeamentos de cláusula, selecione **Salve e continue** .
   Para obter mais informações sobre como mapear um grupo de campos para uma cláusula, consulte Mapeie um grupo de campos para uma cláusula.
7. Na página Mapeamentos de resposta esperados, selecione **Nova resposta** .
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamentos de resposta esperados

Campo	Descrição
Caso de uso	Caso de uso ao qual o campo está associado. **Nota:** Somente casos de uso ativos para análise de contrato são exibidos na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de solicitação	Tabela da qual a análise de contrato é executada. **Nota:** A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode escolher uma tabela diferente para o mapeamento.
Campo	Campo (prompt de pergunta) mapeado para a resposta esperada. **Nota:** Somente campos ativos são exibidos na lista.
Resposta esperada	Resposta esperada: ○ Sim: Quando Now Assist retorna a mesma resposta esperada, o sistema considera o campo como padrão. ○ Não: Quando Now Assist retorna uma resposta diferente da resposta esperada, o sistema considera o campo como não padrão. Todos esses campos em um grupo de campos são categorizados como não padrão e são exibidos nos resultados da transação com comentários gerados por IA no espaço e no suplemento do Word.
Aplica-se quando	Campos condicionais baseados em uma resposta esperada. **Nota:** Se esta condição falhar, a resposta esperada não será considerada. Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .
Ordem	Ordem na qual a resposta esperada é avaliada se um campo tiver sido mapeado para várias respostas. Now Assist avalia a resposta esperada do menor número solicitado para o maior número solicitado. Now Assist interrompe a avaliação quando a resposta esperada é atendida.

9. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Os campos do caso de uso de análise de contrato são mapeados para as respostas esperadas. Now Assist usa o mapeamento de campo para identificar uma cláusula não padrão em um documento de contrato.

O que Fazer Depois
Mapeie um caso de uso para análise de contrato

Mapeie um caso de uso para análise de contrato

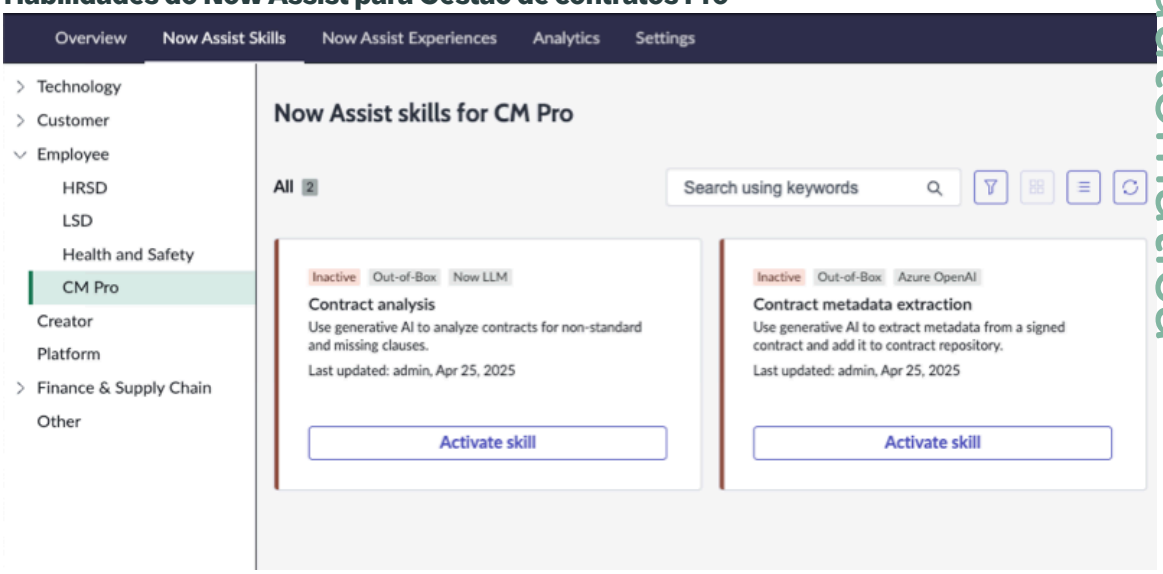
Mapeie um caso de uso para tabelas específicas e defina condições para aplicar o caso de uso para análise de contrato.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a aplicação esteja em Global ou Now Assist em Gestão de contratos escopo. Se você estiver configurando o mapeamento de caso de uso em escopo de aplicação diferente, adicione a ACL com escopo à tabela Mapeamento de caso de uso (sn_cm_gen_ai_usecase_configuration).

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .

Habilidades do Now Assist para Gestão de contratos Pro



4. Na página Detalhes gerais, exiba os detalhes da habilidade e selecione **Salve e continue** .
5. Na página Caso de uso, selecione **Salve e continue** .
   Para obter mais informações sobre como criar um caso de uso, consulte Criar casos de uso para análise de contrato.
6. Na página Mapeamentos de cláusula, selecione **Salve e continue** .
   Para obter mais informações sobre como mapear um grupo de campos para uma cláusula, consulte Mapeie um grupo de campos para uma cláusula.
7. Na página Mapeamentos de resposta esperados, selecione **Salve e continue** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como mapear um campo para uma resposta esperada, consulte Mapeie um campo para uma resposta esperada.

8. Na página Mapeamentos de caso de uso, selecione **Novo** .
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mapeamento de caso de uso

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do mapeamento de caso de uso.
Caso de uso	O caso de uso usado para analisar o contrato para cláusulas fora do padrão ou ausentes. **Nota:** Somente casos de uso ativos para análise de contrato são exibidos na lista.
Tipo de contrato	O tipo de contrato ao qual o caso de uso se aplicará. **Nota:** Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
Ordem	Ordem na qual o caso de uso será aplicado. Se vários casos de uso atenderem às mesmas condições, o caso de uso com o menor número de ordem será aplicado primeiro.
Tabela de solicitação	A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode optar por configurar o mapeamento de caso de uso em uma tabela diferente.
Condições da solicitação	Condições sob as quais o caso de uso é aplicável. Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição. .

10. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O caso de uso é mapeado para tabelas e condições específicas. Now Assist aplica o caso de uso para análise de contrato quando as condições são atendidas.

Etapas pós-upgrade para Now Assist em Gestão de contratos

Se você estiver atualizando para Now Assist em Gestão de contratos de Yokohama(Patch 2 e inferior) ou Xanadu(Patch 8 e inferior) e você personalizou casos de uso, execute um script de correção para migrar os dados existentes para Administração do Now Assist console.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

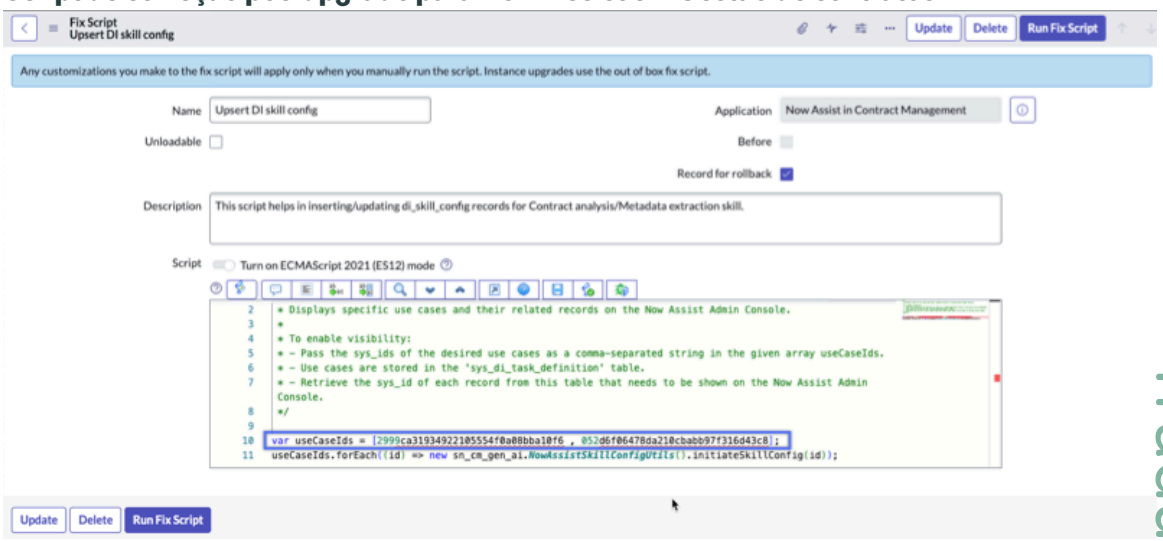
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Em **Nome** campo, pesquise Atualização da configuração de habilidade DI .
3. No script, adicione os ids de caso de uso que você deseja migrar para Administração do Now Assist console.

Script de correção pós-upgrade para Now Assist em Gestão de contratos



4. Selecione **Executar script de correção** .

Resultado

Seus casos de uso personalizados são migrados para Administração do Now Assist console.

Gerenciamento de habilidades para Now Assist em Gestão de contratos

Atualize o. Now Assist modificando, desativando ou excluindo casos de uso, seus campos associados e outros mapeamentos.

Gerenciar casos de uso para Now Assist em Gestão de contratos

Gerenciar casos de uso para Now Assist em Gestão de contratos atualizando os campos, desativando-os quando não estiverem em uso, excluindo quando não forem mais necessários ou copiando casos de uso existentes para criar novos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

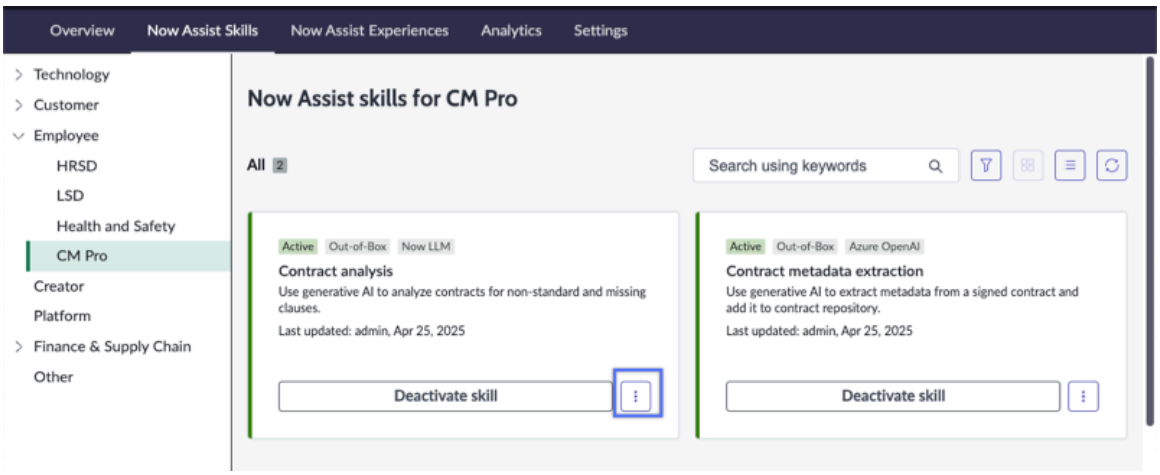
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da habilidade ativada que você deseja modificar, selecione **Editar** no menu de opções (⋮).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilidades ativas em Now Assist em Gestão de contratos



4. Na configuração assistida por habilidades, selecione **Casos de uso** .

5. Selecione o ícone Ações ⋮ no caso de uso que você deseja atualizar, excluir, desativar ou copiar.

Editar

Modifique o caso de uso adicionando novos campos ou atualizando, desativando ou excluindo campos existentes.

Para obter mais informações sobre **Campo** formulário, consulte Campo formulário para caso de uso configuração e. Pergunta formulário para caso de uso configuração .

Os casos de uso do sistema de base, **CM Pro - Extração de metadados do contrato** para extração de metadados de contrato e. **CM Pro - Análise de contrato** para análise de contrato não pode ser editado, excluído ou desativado. Para personalizar esses casos de uso, faça uma cópia dos casos de uso do sistema de base e atualize as versões copiadas.

Nota: Se você criar seu próprio caso de uso ou personalizar uma cópia de um caso de uso disponível, certifique-se de testá-lo completamente para garantir a precisão. Você pode carregar um documento na guia Saídas de teste para testar como a habilidade de análise de contrato funciona com o caso de uso atualizado.

Fazer uma cópia

Copie um caso de uso existente para criar um novo caso de uso com os mesmos campos e grupos de campos. Você pode editar, excluir ou desativar os campos e grupos de campos no novo caso de uso.

Desabilitar

Desative um caso de uso para torná-lo temporariamente indisponível para a habilidade.

. **Reativar** a opção aparece quando um caso de uso é desativado. Use esta opção para ativar um caso de uso.

Excluir

Exclua um caso de uso quando ele não for mais necessário para a habilidade.

Resultado

Now Assist aplica o caso de uso atualizado para análise de contrato ou extração de metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerencie mapeamentos de caso de uso para Now Assist em Gestão de contratos

Gerencie mapeamentos de caso de uso para Now Assist em Gestão de contratos atualizando as tabelas mapeadas para casos de uso, desativando os mapeamentos quando não estiverem em uso ou excluindo-os quando não forem mais necessários.

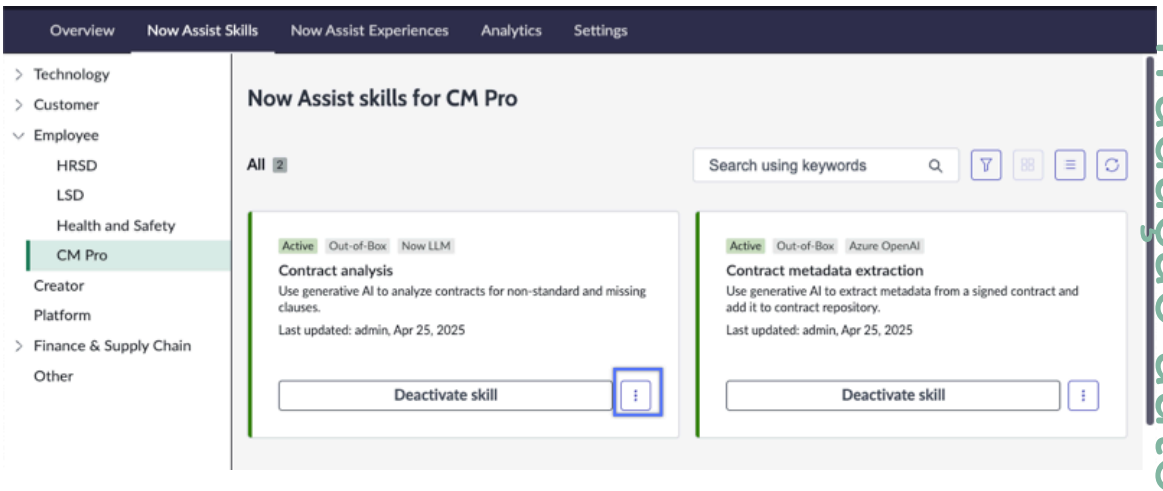
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento

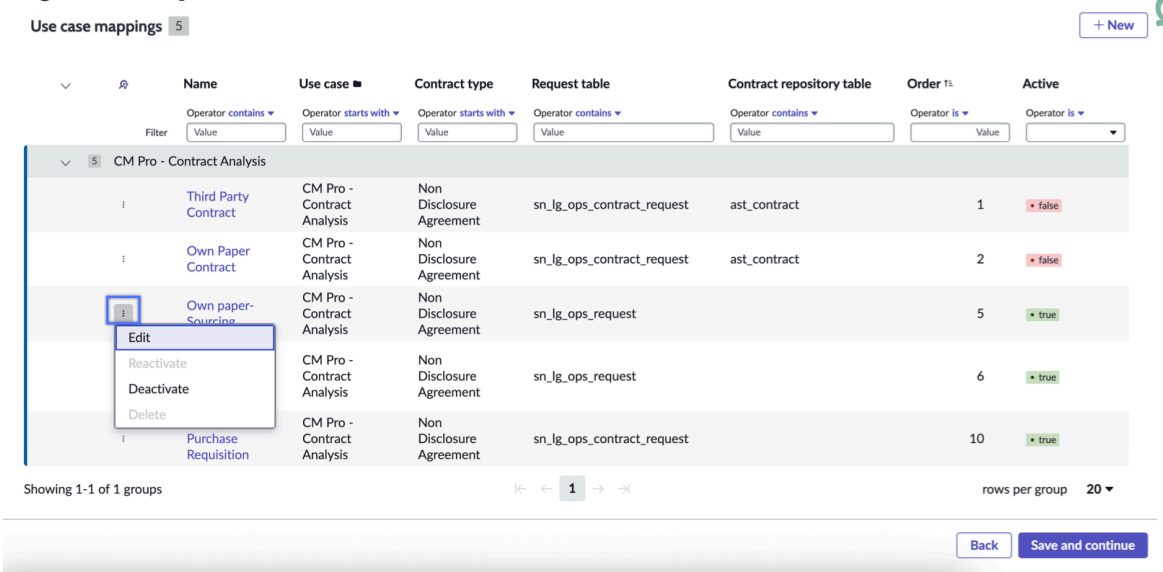
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. No bloco da habilidade ativada que você deseja modificar, selecione **Editar** no menu de opções (⋮).

Habilidades ativas em Now Assist em Gestão de contratos



4. Na configuração assistida por habilidades, selecione **Mapeamentos de casos de uso** .
5. Selecione o ícone Ações ⋮ no mapeamento de caso de uso que você deseja atualizar, excluir ou desativar.

Página de Mapeamentos de caso de uso



Editar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize as tabelas mapeadas ou condições para o mapeamento.

Para obter mais informações sobre como mapear um caso de uso, Mapeie um caso de uso para extração de metadados de contrato e. Mapeie um caso de uso para análise de contrato.

Desabilitar

Desative um mapeamento de caso de uso para torná-lo temporariamente indisponível para a habilidade.

. **Reativar** a opção aparece quando um mapeamento de caso de uso é desativado. Use esta opção para ativar um mapeamento de caso de uso.

Excluir

Exclua um mapeamento de caso de uso quando ele não for mais necessário para a habilidade.

Resultado

Now Assist usa o mapeamento de caso de uso atualizado para análise de contrato ou extração de metadados.

Gerencie mapeamentos de cláusula para análise de contrato

Gerencie mapeamentos de cláusula para análise de contrato atualizando a cláusula mapeada para um grupo de campos, desativando os mapeamentos quando não estiverem em uso ou excluindo-os quando não forem mais necessários.

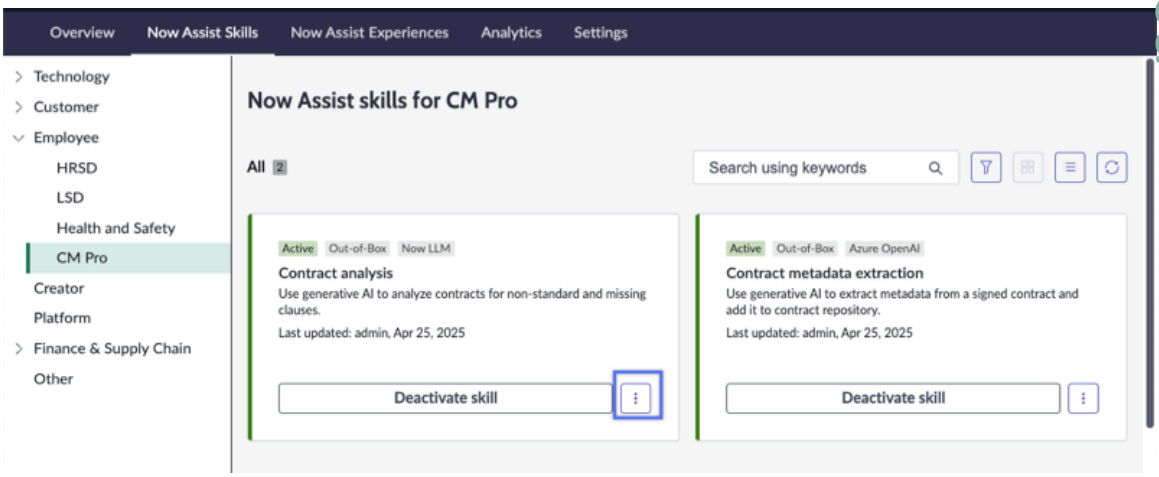
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. Em **Análise de contrato** lado a lado, selecione **Editar** no menu de opções (⋮).

Habilidades ativas em Now Assist em Gestão de contratos

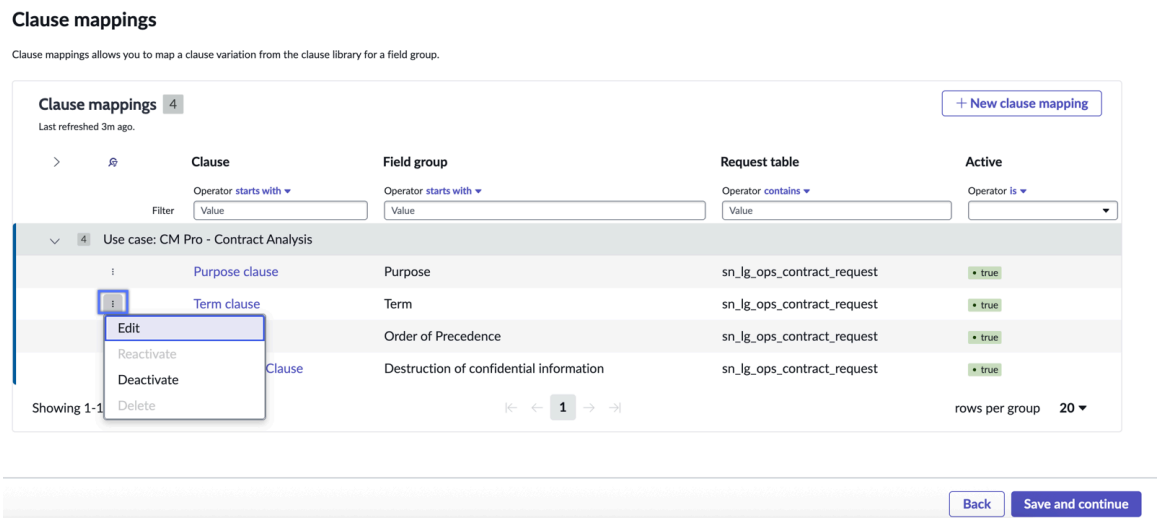


4. Na configuração assistida por habilidades, selecione **Mapeamentos de cláusula** .
5. Selecione o ícone Ações ⋮ no mapeamento de cláusula que você deseja atualizar, excluir ou desativar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de Mapeamentos de cláusula



Editar

Atualize o grupo de campos para mapeamentos de cláusula para um caso de uso.

Para obter mais informações sobre mapeamento de cláusula, consulte Mapeie um grupo de campos para uma cláusula.

Desabilitar

Desative um mapeamento de cláusula para torná-lo temporariamente indisponível para a habilidade.

. **Reativar** a opção aparece quando um mapeamento de cláusula é desativado. Use esta opção para ativar um mapeamento de cláusula.

Excluir

Exclua um mapeamento de cláusula quando ele não for mais necessário para a habilidade.

Resultado

Now Assist usa os mapeamentos de cláusula atualizados para exibir sugestões de cláusulas fora do padrão ou ausentes em um documento de contrato.

Gerencie mapeamentos de resposta esperados para análise de contrato

Gerencie os mapeamentos de resposta esperados para análise de contrato atualizando a resposta esperada para os campos de um caso de uso, desativando os mapeamentos quando não estiverem em uso ou excluindo-os quando não forem mais necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_config, sn_cm_contract_config

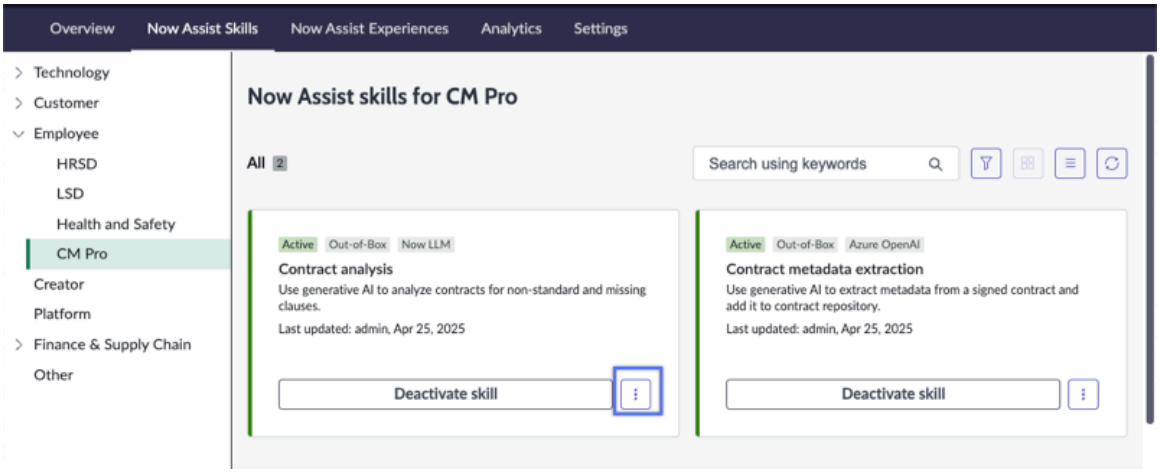
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. Em **Análise de contrato** lado a lado, selecione **Editar** no menu de opções (⋮).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

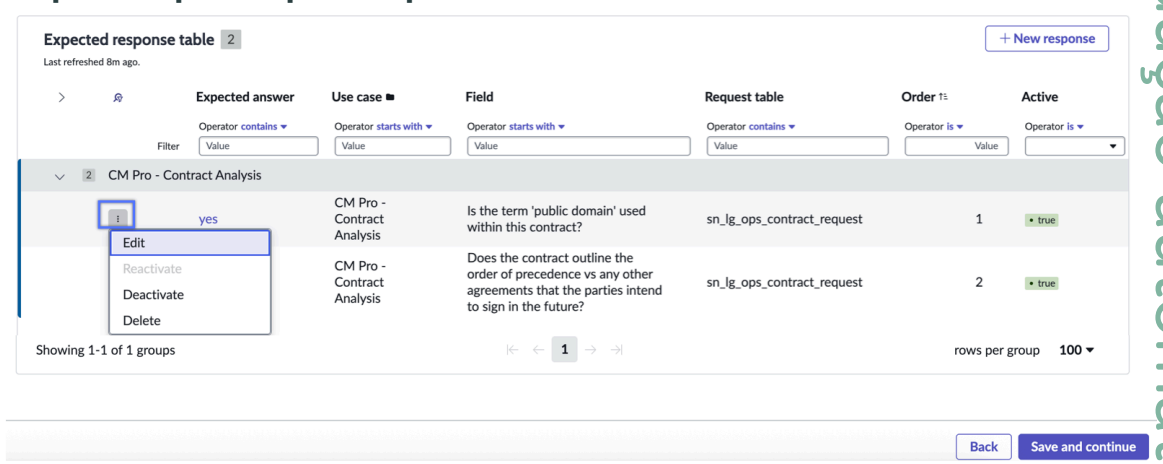
Habilidades ativas em Now Assist em Gestão de contratos



4. Na configuração assistida por habilidades, selecione **Mapeamentos de resposta esperados** .

5. Selecione o ícone Ações ⋮ no mapeamento de resposta esperado que você deseja atualizar, excluir ou desativar.

Respostas esperadas para campos de análise de contrato



Editar

Atualize a resposta esperada para os campos de um caso de uso.

Para obter mais informações sobre mapeamento de cláusula, consulte Mapeie um campo para uma resposta esperada.

Desabilitar

Desative um mapeamento de resposta esperado para torná-lo temporariamente indisponível para a habilidade.

. **Reativar** as opções aparecem quando um mapeamento de resposta esperado é desativado. Use esta opção para ativar um mapeamento de resposta esperado.

Excluir

Exclua um mapeamento de resposta esperado quando ele não for mais necessário para a habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Now Assist usa os mapeamentos de resposta atualizados para identificar cláusulas não padrão em um documento de contrato.

Desativar habilidades para Now Assist em Gestão de contratos

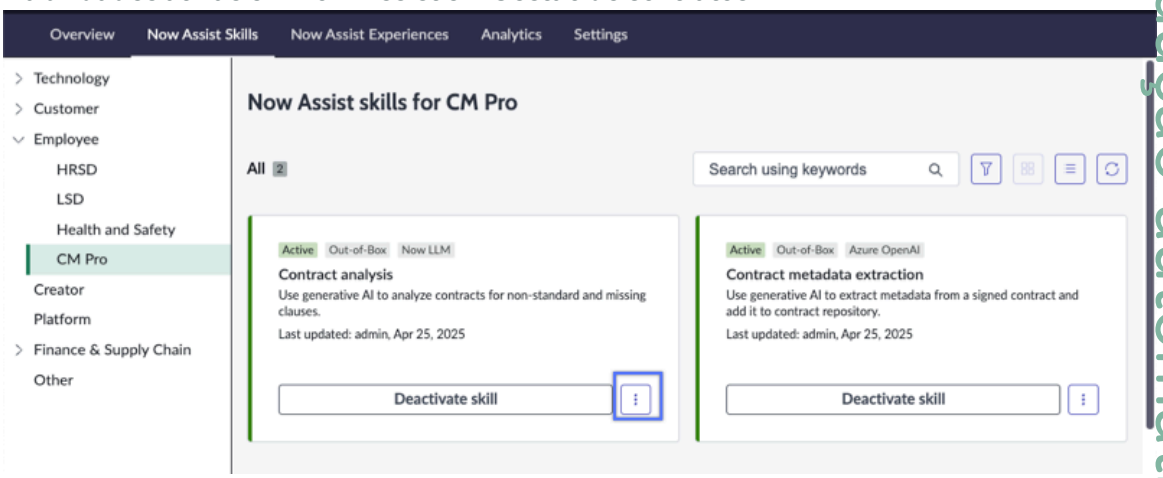
Desative as habilidades em Now Assist em Gestão de contratos quando não estão em uso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **CM Pro**.
3. Em Gestão de contratos Pro cartão, selecione **Exibir detalhes** .
4. No bloco da habilidade que você deseja desativar, selecione **Desativar habilidade** no menu de opções (⋮).

Habilidades ativas em Now Assist em Gestão de contratos



5. Nas mensagens pop-up, selecione **Desativar** .

Resultado
A habilidade está desativada para Now Assist em Gestão de contratos e exibidos em **Gestão de contratos Pro Skills disponíveis** seção.

Para reativar a habilidade, selecione **Ativar habilidade** . Para obter mais informações, consulte Configurar Now Assist em Gestão de contratos.

Usar Now Assist em Gestão de contratos

Se você tiver a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, poderá revisar as cláusulas não padrão e ausentes em um contrato e extrair as informações de um contrato assinado para adicioná-lo ao repositório de contratos usando Now Assist em Gestão de contratos aplicação.

Extração de metadados usando Now Assist em Gestão de contratos

Como executante do contrato, use Now Assist em Gestão de contratos Pro para extrair metadados de um contrato assinado e adicionar as informações aos campos mapeados no repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode revisar as informações extraídas e fazer as correções necessárias no Inteligência para documentos antes de adicionar as informações ao repositório de contratos. Na conclusão do processo de extração, o. **Resultados da extração** a guia é aberta no registro do repositório de contratos exibindo o status dos metadados extraídos.

Fluxo de trabalho de extração de metadados para um executante do contrato

O fluxo de trabalho de ponta a ponta a seguir mostra como um gerente de contratos extrai metadados de um contrato assinado e adiciona as informações no repositório de contratos.

1. O registro do repositório de contratos é criado depois que o contrato assinado é anexado à solicitação de contrato.
2. Um gerente de contratos com a função apropriada (sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller) inicia a extração de metadados no registro do repositório de contratos.

   A extração de metadados é iniciada automaticamente na criação do registro do repositório de contratos, se o processo de extração automática estiver habilitado nas propriedades do sistema. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do sistema para extração de metadados de contrato.

3. O gerente de contratos recebe uma notificação quando a extração de metadados é concluída com sucesso.

   Nota: . `Metadata extraction-Completed` a notificação como não está ativa por padrão.

4. O gerente de contratos seleciona **Revise os metadados extraídos** botão para exibir as informações extraídas no Inteligência para documentos espaço.
5. O gerente de contratos envia as informações verificadas para atualizá-las no repositório de contratos.
6. Quando o processo de extração é concluído, o. **Resultados da extração** a guia é aberta no registro do repositório de contratos exibindo o status das informações processadas.

Iniciar extração de metadados de um contrato

Use recursos de IA generativa para extrair metadados de um contrato assinado anexado a um registro de repositório de contratos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode configurar as propriedades do sistema para iniciar automaticamente o processo de extração de metadados depois que o registro do repositório de contratos for criado. Para obter mais informações, consulte Configure as propriedades do sistema para extração de metadados de contrato.

Nota: A extração de metadados de contrato usando recursos de IA generativa não está disponível quando o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos está habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um registro de repositório de contratos no qual você deseja extrair informações de um contrato.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de lista ( ). **c.** Selecione **Contratos executados** . **d.** Selecione **"Tudo"**. **e.** Selecione o registro do repositório de contratos.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado. **c.** Selecione **Repositório de contratos** guia. **d.** Selecione o registro do repositório de contratos.

2. Selecione **Iniciar extração de metadados** .
   Uma mensagem é exibida informando que o processo de extração de metadados foi iniciado. Você recebe uma notificação por e-mail quando o processo é concluído.

. **Revise os metadados extraídos** o botão aparece ao iniciar a extração de metadados. Você pode selecionar o botão após a conclusão da extração de metadados.

Trabalhar com metadados extraídos

Revise os metadados extraídos de um contrato e adicione-os ao repositório de contratos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após a conclusão do processo de extração de metadados, você pode revisar e modificar os valores dos campos extraídos no Inteligência para documentos antes de enviá-lo para atualizar os campos mapeados no repositório de contratos.

Antes de Iniciar

O processo de extração de metadados deve ser concluído.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

Procedimento

1. Abra um registro de repositório de contratos no qual você deseja revisar as informações extraídas.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de lista ( ). **c.** Selecione **Contratos executados** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	d. Selecione **"Tudo"**. **e.** Selecione o registro do repositório de contratos.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado. **c.** Selecione **Repositório de contratos** guia. **d.** Selecione o registro do repositório de contratos.

2. Selecione **Revise os metadados extraídos** .
   . Inteligência para documentos o espaço é aberto em uma guia diferente exibindo as informações extraídas.
3. Revise as informações extraídas.
4. Insira o valor nos campos extraídos que estão vazios.
5. **Opcional:** Atualize as informações extraídas dos campos com informações incorretas.
   a. Selecione o campo.
   b. Para campos de texto, insira o valor correto.
      (Optional) O valor é salvo automaticamente.
   c. Para campos de referência, selecione **Editar** , pesquise o valor correto em **Correspondido a.** e selecione **Salvar** .
   d. Para campos de data, selecione **Editar** , selecione a data e, em seguida, selecione **Salvar** .
   e. Insira um novo valor ou selecione um valor na lista de opções disponíveis.
   f. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Enviar**.
   As informações são enviadas para serem adicionadas aos campos mapeados no repositório de contratos.

   Quando o processo de extração estiver concluído, você poderá exibir o status dos campos extraídos no **Resultados da extração** lista relacionada no registro do repositório de contratos. Para obter mais informações sobre o status dos campos, consulte Resultados da extração de metadados.

Resultados da extração de metadados

A guia Resultados da extração no registro do repositório de contratos exibe os metadados processados e seus status, indicando se os metadados foram adicionados com sucesso aos campos mapeados no repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status de extração de metadados

Status	Descrição
Bem-sucedido	Os metadados foram adicionados com sucesso ao campo mapeado no repositório de contratos.
Com falha – Acesso negado	O executante do contrato que executa a extração de metadados não tem acesso de gravação para atualizar o campo no repositório de contratos.
Com falha – Campo não mapeado	Os metadados extraídos não são mapeados para nenhum campo de repositório de contratos.
Com falha – Valor inválido	Os metadados extraídos não correspondem ao formato ou tipo esperado para o campo do repositório de contratos mapeado. Por exemplo, um campo de repositório de contratos espera um número inteiro, mas o valor extraído não é um valor numérico.
Com falha – Erro de processamento	Os metadados extraídos para o campo mapeado violaram uma regra de negócios no repositório, levando ao cancelamento do processo.

Análise de contrato usando Now Assist em Gestão de contratos

Como executante do contrato, você pode analisar os documentos do contrato e identificar cláusulas fora do padrão ou ausentes do Now Assist painel lateral contextual usando Now Assist em Gestão de contratos aplicação.

Você pode analisar um documento inteiro e identificar quaisquer cláusulas fora do padrão ou ausentes pelo Now Assist em Gestão de contratos aplicação. Com Now Assist em Gestão de contratos sua organização pode economizar tempo e esforço reduzindo a necessidade de revisão manual.

Nota: Revise a análise gerada por IA para obter precisão.

Usando o. Now Assist em Gestão de contratos sua organização pode seguir um fluxo de trabalho que se move por uma série de estados, que são exibidos na solicitação de contrato. Para obter mais informações sobre os estados do documento durante Now Assist análise, consulte estados da análise de contrato em Now Assist em Gestão de contratos.

Analisar um documento de contrato

Analise um documento de contrato com IA generativa para identificar cláusulas ausentes e fora do padrão. Você pode executar esta tarefa usando Now Assist em Gestão de contratos aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Como colaborador atribuído ou gerente de grupo com a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, você pode iniciar um Now Assist Análise de um documento de contrato quando a solicitação de contrato está no estado Trabalho em andamento.
- . Now Assist a análise é executada na revisão mais recente do documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Somente documentos em Microsoft Word Os formatos (.docx) e PDF podem ser analisados com Now Assist aplicação. Para obter mais informações sobre as limitações do documento, consulte Limitações no Inteligência para documentos .
- Para documentos de contrato que estão em formato PDF, você pode executar o. Now Assist análise, mas você não pode agir com base em uma sugestão.

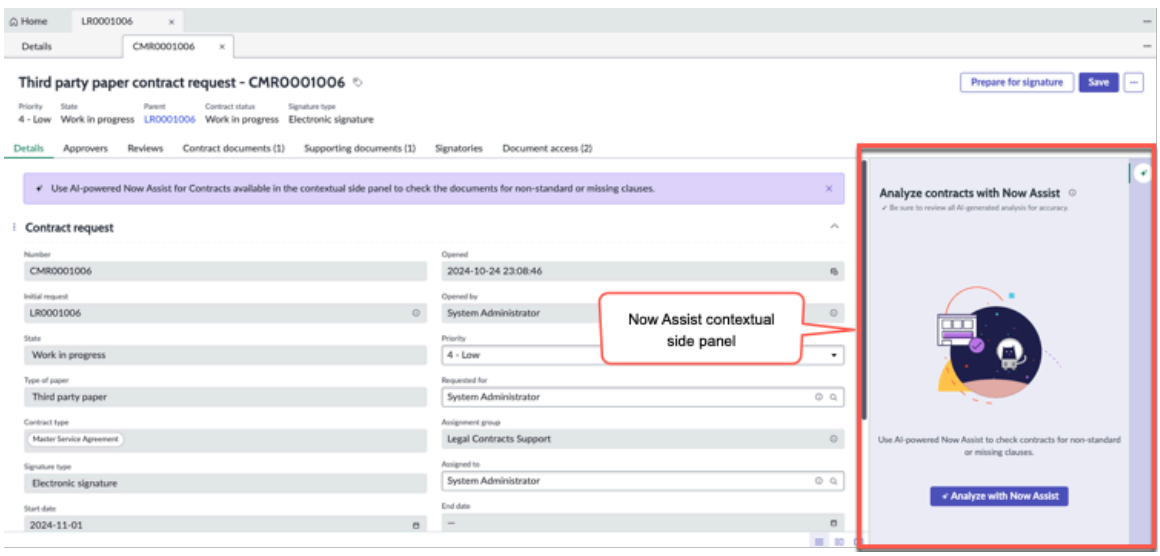
Nota: Revise a análise gerada por IA para obter precisão.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo**. **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Se o painel lateral contextual não estiver aberto, selecione Now AssistÍcone Revisar contratos ( ).
Você pode analisar contratos no Now Assist painel lateral contextual, conforme mostrado no exemplo a seguir.



3. Na página de solicitação de contrato, selecione **Documentos do contrato** .
4. Enviar documentos de contrato para Now Assist análise.
As versões mais recentes dos documentos são selecionadas automaticamente para análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Executar Now Assist análise em um único documento de contrato	**a.** Em **Documentos do contrato** selecione um documento de contrato. **b.** No painel lateral contextual, selecione **Analisar com o Now Assist** .
Executar Now Assist análise em vários documentos de contrato	**a.** Depois de abrir uma solicitação de contrato, no painel lateral contextual, selecione **Analisar com o Now Assist** . **Nota:** Uma lista de documentos de contrato que foram enviados para Now Assist a análise é exibida. Informações sobre os documentos e quaisquer erros encontrados também são incluídos. **b.** Selecione **Analisar contrato** .

5. Selecione **Analisar contrato** .
   a. . Now Assist a aplicação cria uma cópia dos documentos e inicia a análise nos novos documentos. Agora, o status é Análise em andamento.
   b. Um cartão é criado para cada documento em contratos analisados com o. Now Assist painel contextual. O status do contrato é atualizado para o status Aguardando revisão.
   c. Quando a análise dos documentos é concluída, o status muda para Pronto para revisão com os seguintes detalhes:

Status da ação realizada nas sugestões de análise de contrato

Seção	Descrição
Revisões pendentes	Exibe o número de desvios relatados e pendentes para revisão.
Concluído	Exibe o número de desvios revisados que foram revisados e todas as ações realizadas.

6. Selecione o cartão do documento para exibir os detalhes da análise.
   Os detalhes da análise de contrato são exibidos com Now Assist comentários. Os comentários explicam os motivos para marcar uma cláusula não padrão.
7. Exiba a análise e selecione **Voltar** para ir para os contratos analisados em Now Assist painel lateral contextual.
   Você só pode exibir as sugestões no painel lateral contextual. Para agir em uma sugestão, abra um .docx Microsoft Word documente e use o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos. Para obter mais informações, consulte Revise Now Assist sugestões para desvios de cláusula.

Revise Now Assist sugestões para desvios de cláusula

Revise Now Assist sugestões para desvios de cláusula e tomar ações usando Now Assist em Gestão de contratos aplicação para garantir que as cláusulas estejam em conformidade com as diretrizes da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Antes de começar a revisar um documento, certifique-se de que o documento foi analisado pelo Now Assist aplicação. Para obter mais informações, consulte Analisar um documento de contrato.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller e sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma cláusula é uma seção em um documento de contrato que descreve as diretrizes do acordo da empresa, como a finalidade, o termo ou a confidencialidade.

- Como colaborador atribuído ou gerente de grupo com a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller, revise e aja de acordo com as sugestões da análise de contrato quando a solicitação de contrato estiver no estado Trabalho em andamento.
- . Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos não são compatíveis quando o documento é aberto a partir do Google Drive. Se você estiver usando Google Drive para armazenamento externo, você deve baixar o documento de Google Drive e trabalhar offline.
- Se você estiver usando Microsoft OneDrive configuração para armazenamento externo, você pode trabalhar no documento on-line ou baixá-lo para trabalhar off-line.
- Se você trabalhar nas sugestões off-line, deverá carregar o documento manualmente criando uma revisão na solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Crie uma revisão de documento.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo**. **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Selecione **Documentos do contrato** .

3. Se o painel lateral contextual não estiver aberto, selecione Now AssistÍcone Revisar contratos ( ).

4. No cartão de documento, selecione **Documento aberto** .

A tabela a seguir descreve as diferentes opções de armazenamento para downloads de contratos internos ou externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Downloads de documentos de contrato para armazenamento interno ou externo

Armazenamento	Resultado
Armazenamento interno	O documento é baixado em seu sistema local.
Armazenamento externo: **a.** Microsoft OneDrive **b.** Google Drive	O documento é aberto on-line a partir do armazenamento externo.

5. **Opcional:** Se você configurar Google Drive, baixe o documento e abra-o off-line para revisar Now Assist sugestões.
6. Revise Now Assist sugestões.

   a. Em Microsoft Word faixa de opções, selecione ServiceNow Add-in Contratos.
   Para obter mais informações, consulte Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

   b. Insira as credenciais jurídicas do executante para fazer login.
   . ServiceNow O suplemento Contratos exibe as guias conforme listado na tabela a seguir.

Guias do suplemento do Word

Seção	Descrição
Analise a análise	▪ **Revisões pendentes** : Lista todas as cláusulas não padrão e as cláusulas ausentes. ▪ **Concluído** : Lista todas as ações concluídas na cláusula.
Biblioteca de cláusulas	Lista todas as cláusulas padrão que estão ativas para o tipo de contrato ao qual o documento pertence.

   c. Em **Analisar Análise** , selecione **Revisões pendentes** para revisar Now Assist sugestões.

7. Trabalhe em uma cláusula marcada como não padrão.

   a. Em **Revisões pendentes** selecione o cartão de cláusula marcado como **fora do padrão** .
      - Microsoft Word navega até a cláusula associada ao cartão de cláusula. Se ele não navegar até a cláusula, você deverá navegar manualmente até a cláusula.
      - As seguintes sugestões são exibidas no cartão:
        - Now Assist comentário: Now Assist feedback dependendo da cláusula e das respostas esperadas.
        - Sugestão de cláusula padrão: Sugestão de conteúdo de cláusula padrão ou seja.
        - Mostrar mais/menos: Opção para expandir ou recolher o texto.

   b. Aceite ou ignore Now Assist sugestão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Substitua a cláusula não padrão	○ Selecione o conteúdo da cláusula no do–cumento que precisa ser substituído. ○ Selecione **Use esta cláusula** .
Ignorar sugestão	Selecione **Ignorar** .

8. Trabalhe em uma cláusula marcada como ausente.
   a. Em **Revisões pendentes** selecione o cartão de cláusula marcado como não padrão.
   b. Aceite ou ignore Now Assist sugestão.

Ação	Etapas
Adicionar cláusula ausente	Selecione **Use esta cláusula** .
Ignorar sugestão	Selecione **Ignorar** .

9. Revise as cláusulas restantes fora do padrão e ausentes e aja conforme necessário.
   À medida que você revisa as cláusulas e executa ações, elas são movidas para **Concluído** guia com os detalhes da ação realizada.
10. Adicione uma cláusula da biblioteca de cláusulas.
    a. Selecione **Biblioteca de cláusulas** guia.
    b. PESQUISE a cláusula usando o nome da cláusula.

       As cláusulas ativas para o tipo de contrato associado ao documento do contrato são exibidas.

    c. Selecione a cláusula na biblioteca.
    d. Coloque o cursor no documento ao qual você deseja adicionar a cláusula.
    e. Selecione **Use esta cláusula** .

    A cláusula é adicionada ao documento. Quando existe um mapeamento de metadados válido no conteúdo da cláusula, os metadados são preenchidos automaticamente. Caso contrário, um nome de marcador de controle de conteúdo será adicionado e os metadados deverão ser atualizados manualmente. Para obter mais informações, consulte Configure metadados para campos, variáveis e conjuntos de variáveis em um documento de contrato.
11. Marque a revisão como concluída.
    a. Selecione **Marcar como concluído** .
    b. Selecione **Sim** para marcar a revisão como concluída.
       Você pode selecionar **Cancelar** para continuar trabalhando nas sugestões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A revisão é marcada como concluída e o arquivo é atualizado no armazenamento configurado.
- Depois que a revisão for marcada como concluída, você não poderá executar mais ações, mesmo se houver revisões pendentes.
- O estado do contrato é atualizado para Trabalho em andamento e o status do contrato é atualizado para Revisão concluída.

Nota: Se você baixou o documento para trabalhar off-line, deverá carregar o documento manualmente criando uma revisão. Para obter mais informações, consulte Crie uma revisão de documento.

Cancelar um Now Assist análise de contrato

Cancelar um Now Assist análise de contrato quando não é mais necessário devido a uma mudança nos requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Você deve ter iniciado a análise de contrato com Now Assist. Para obter mais informações, consulte Analisar um documento de contrato.

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller e sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma análise de um documento de contrato ou de todos os documentos de contrato cancelando a solicitação de contrato.

Procedimento

1. Abra a solicitação de contrato no espaço que você está usando.

Método	Etapas
Lista do Espaço de contratos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Tudo**. **d.** Selecione uma solicitação de contrato.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra a lista que exibe as solicitações de contrato. **c.** Selecione uma solicitação de contrato.

2. Cancele a análise de contrato para um documento de contrato ou todos os documentos em uma solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Cancelar análise de contrato para um documento	**a.** Selecione **Documentos do contrato** guia. **b.** No cartão de documento no painel contextual do Now Assist, selecione **Cancelar** . **c.** Cancele a análise do contrato selecionando **Sim, Cancelar** .
Cancelar a análise de contrato para todos os documentos em uma solicitação de contrato	**a.** Selecione Mais ações ícone. **b.** Selecione **Cancelar solicitação** **c.** Confirme o cancelamento selecionando **Cancelar solicitação** .

Resultado
A análise do contrato foi cancelada.

- Se uma análise de contrato para um documento de contrato específico tiver sido cancelada, o. Now Assist O status da análise da versão do documento é atualizado para Cancelado.
- Se uma análise de contrato para todos os documentos de contrato em análise for cancelada, o Now Assist O status da análise é atualizado para Cancelado para qualquer análise pendente. Para documentos de contrato que já foram analisados, o status permanece como Concluído.
- O estado da solicitação de contrato é Trabalho em andamento.
- Uma notificação por e-mail de cancelamento é enviada ao executante do contrato, ao gerente do grupo e ao colaborador.

estados da análise de contrato em Now Assist em Gestão de contratos

. Now Assist em Gestão de contratos a análise segue um fluxo de trabalho e passa por uma série de estados, que são exibidos na solicitação de contrato. Os detalhes da análise do contrato estão disponíveis no fluxo de atividades e também são comunicados por uma notificação por e-mail ao executante do contrato, ao colaborador do contrato e ao gerente do grupo de atribuição.

A tabela a seguir descreve os diferentes estados pelos quais um documento passa durante a análise pelo Now Assist aplicação no **C documento de entrada .** guia.

Estado exibido na guia Documento do contrato da solicitação do contrato

Estado	Descrição
Não iniciado	Now Assist a análise não foi solicitada para a versão.
Análise em andamento	Now Assist a análise está em andamento.
Pronto para revisão	Now Assist a análise está concluída e as sugestões estão prontas para revisão.
Concluído	Now Assist as sugestões de análise são revisadas e marcadas como concluídas.
Cancelado	Now Assist a análise foi cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado exibido na guia Documento do contrato da solicitação do contrato

Estado	Descrição
Erro	Ocorreu um erro ao iniciar ou executar o. Now Assist análise.

A tabela a seguir descreve o status dos documentos em Analisar contratos com Now Assist janela pop-up.

Status exibido para cada um dos documentos do contrato no Now Assist janela pop-up

Estado	Descrição
Pronto para analisar	A versão mais recente do documento do contrato está pronta para análise do contrato.
Não configurado	A configuração está ausente para o tipo de contrato associado ao documento do contrato.
Erro de tipo de arquivo	O tipo de arquivo do documento do contrato não é compatível.
Análise em andamento	Now Assist a análise está em andamento.
Erro	Ocorreu um erro ao avaliar os detalhes da análise de contrato.

Usando fluxos de trabalho do agentic em Now Assist em Gestão de contratos

Use fluxos de trabalho do agentic em Gestão de contratos Pro para extrair metadados de contratos assinados e definir lembretes para renovações ou rescisão de contratos.

Fluxos de trabalho do agentic disponíveis para Gestão de contratos Pro Coleção de agentes com IA

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Gerenciar repositório de contratos	Usa agentes de IA para extrair metadados importantes de um contrato assinado e calcular a data do lembrete do contrato analisando a data de término do contrato, a cláusula de renovação automática e o período de aviso prévio para renovação ou rescisão do contrato. O playbook em Espaço de contratos Permite que os usuários revisem as informações extraídas por IA, atualizem o repositório de contratos com metadados extraídos e definam lembretes para renovação ou rescisão de contratos.	• Extrair o agente de IA de metadados do contrato • Calcular agente de IA de lead time do contrato • Agente de IA do manipulador de registros de contrato

Importante: Por padrão, todos os fluxos de trabalho do agente e os registros do agente de IA são somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para modificar um fluxo de trabalho do agente, você deve primeiro duplicá-lo e atualizá-lo. Para obter mais informações, consulte:

- Duplicar um fluxo de trabalho do agentic
- Criar um fluxo de trabalho agentivo
- Modificar um fluxo de trabalho do agentic

Nota: Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agentes de IA ou ferramentas, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Se você personalizou o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos, atualize a inclusão de script para executá-la de forma autônoma.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Governança de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console . Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform® .

Configurar fluxos de trabalho do agentic em Now Assist em Gestão de contratos

Configure fluxos de trabalho do agentic em Now Assist em Gestão de contratos Para que os executantes do contrato possam usar os agentes de IA para executar tarefas específicas de forma autônoma.

Conclua as etapas a seguir para configurar fluxos de trabalho do agentic em Gestão de contratos Pro.

1. Instale o. Now Assist em Gestão de contratos plug-in (sn_cm_gen_ai).
   - Para obter informações sobre o processo de instalação do plug-in, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação .
2. Certifique-se de Now Assist o painel está ativado. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel .
3. Certifique-se de **Now Assist Panel - Plataforma (padrão)** o assistente na Experiência de administrador de IC está ativado. Para obter mais informações, consulte Gerencie agentes virtuais do LLM na tela Assistentes .
4. Ative regras de negócios para o fluxo de trabalho do agente para executar os agentes de IA de forma autônoma. Para obter mais informações, consulte Ative regras de negócios para o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos.
5. Se você quiser modificar um fluxo de trabalho do agente, duplique-o e atualize-o.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte:

- Duplicar um fluxo de trabalho do agentic
- Criar um fluxo de trabalho agentivo
- Modificar um fluxo de trabalho do agentic

6. Se você personalizou o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos, atualize a inclusão de script para executá-lo de forma autônoma.

   Para obter mais informações, consulte Atualize a inclusão de script do manipulador de agentes de IA de contratos.

7. Configure as propriedades do sistema para definir o período de aviso para o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos que será usado quando o período de aviso de renovação de contrato e o período de aviso de rescisão de renovação de contrato não estiverem disponíveis em um contrato.

   Para obter mais informações, consulte Defina o período de aviso padrão para o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos.

8. Habilite a notificação por e-mail para extração de metadados de contrato para notificar os usuários quando a extração de metadados for concluída.

   Para obter mais informações, consulte Habilitar notificações para metadados de contrato extraídos com IA.

Ative regras de negócios para o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos

Ative as regras de negócios Agentic AI - Definir lembretes para contrato e Agentic AI Definir lembretes para Ecoletract para executar autonomamente o fluxo de trabalho Agentic Gerenciar repositório de contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

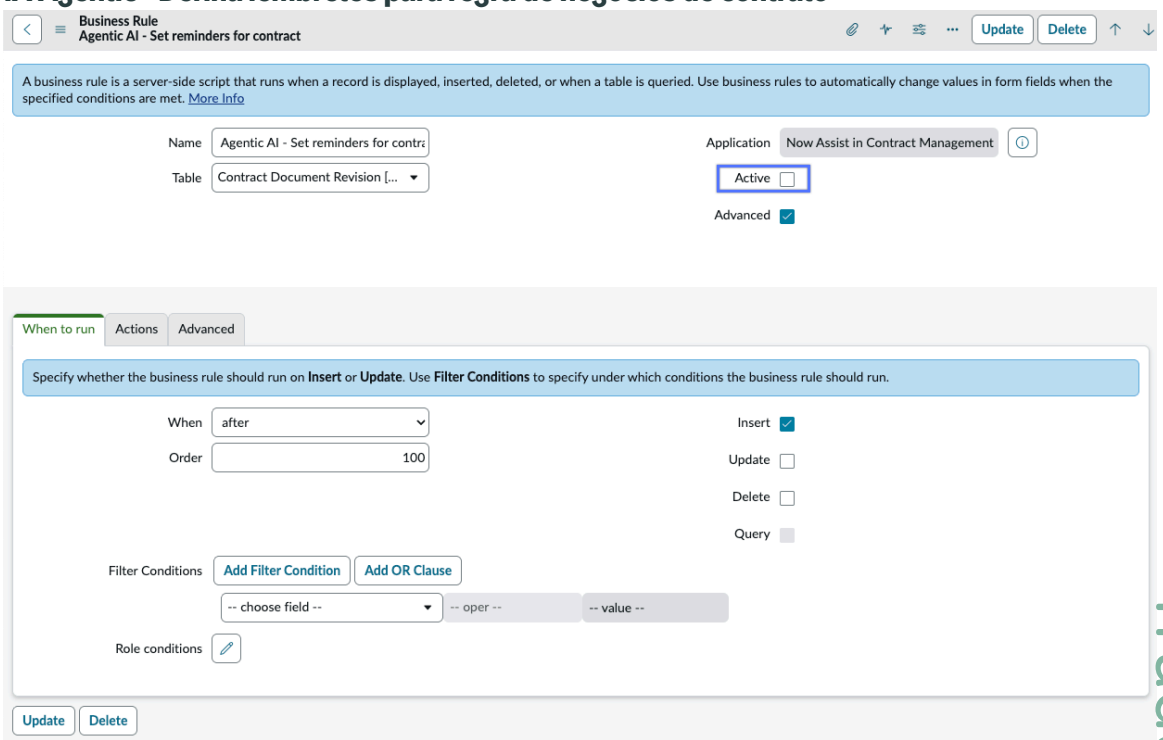
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
   A tabela Regras de negócio é exibida.
2. Na coluna Nome, pesquise `Agentic AI - Definir lembretes para contrato` .
3. Abra o. `Agentic AI - Set reminders for contract` regra.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

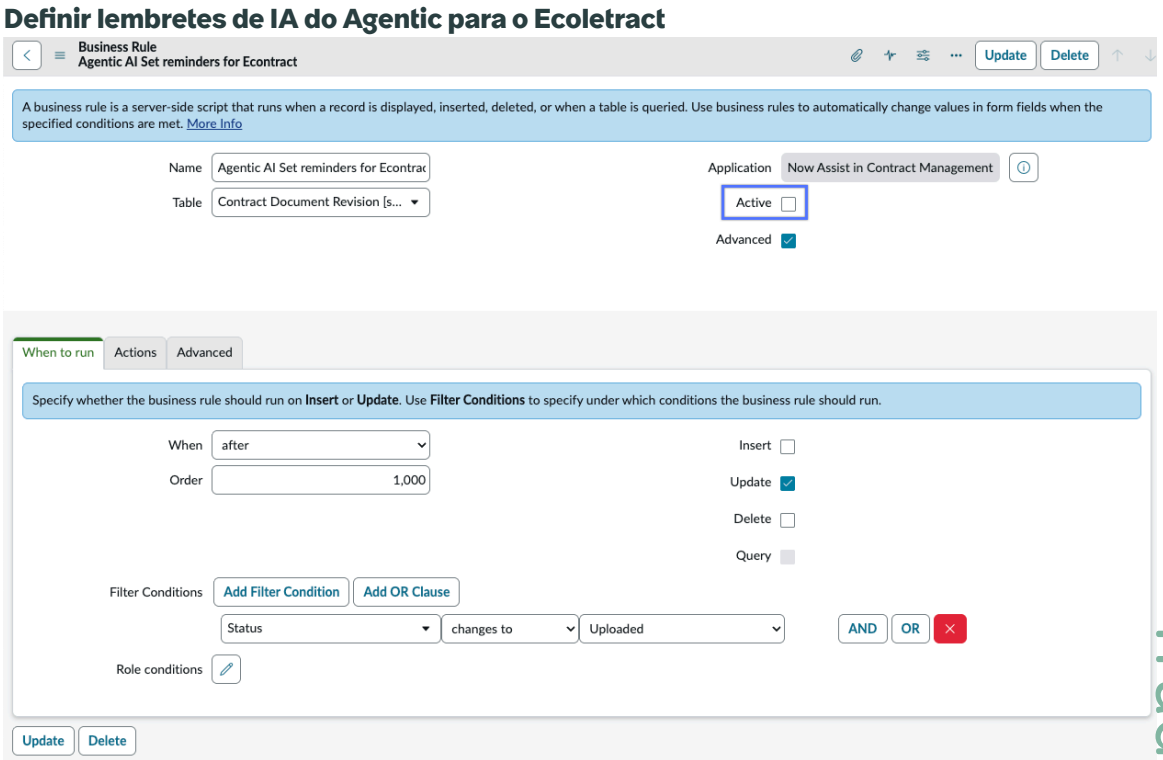
IA Agentic - Defina lembretes para regra de negócios de contrato



5. Selecione **Atualizar**.
   A tabela Regras de negócio é exibida.
6. Na coluna Nome, pesquise Definir lembretes de IA do Agentic para o Ecoletract .
7. Abra o. *`Agentic AI Set reminders for Econtract`*regra.
8. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos está ativado para Now Assist em Gestão de contratos.

Defina o período de aviso padrão para o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos

Configure as propriedades do sistema para definir o período de aviso padrão para o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_admin ou sn_cm_core.contract_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o período de aviso de renovação do contrato e o período de aviso de rescisão do contrato não estão disponíveis em um contrato, o fluxo de trabalho da agência Gerenciar repositório de contratos usa o período de aviso padrão junto com outros detalhes do contrato para definir os lembretes de marco do contrato.

Nota: O período de aviso padrão no sistema de base é de 60 dias.

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** e enter `sys_properties.list` no filtro de navegação.
A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Na coluna Nome, pesquise `sn_cm_gen_ai.contract_notice_period_in_days` .

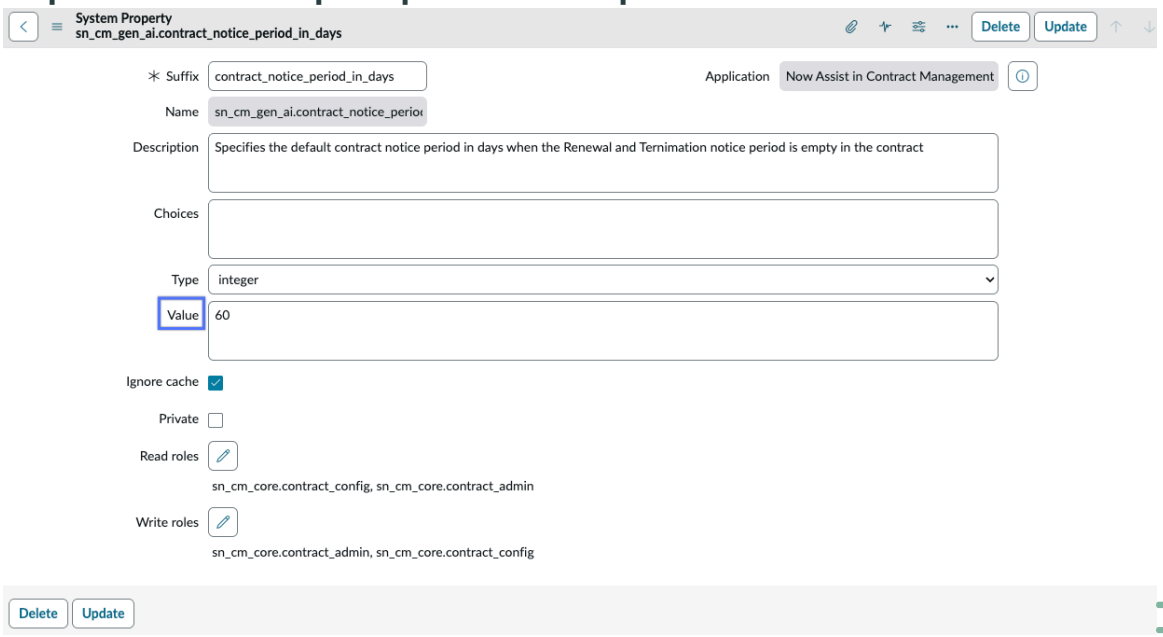
3. Selecione a propriedade *`sn_cm_gen_ai.contract_notice_period_in_days`*.

4. Atualize o. **Valor** campo para definir o período de aviso padrão.
O valor padrão é **60** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema para o período de aviso padrão



5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos usa o valor Definir como período de aviso padrão quando o período de aviso de renovação de contrato e o período de aviso de renovação de contrato não estão disponíveis em um contrato.

Atualize a inclusão de script do manipulador de agentes de IA de contratos

Atualize a inclusão de script ContractsAIAgentsHelper para adicionar o sys_id de um fluxo de trabalho agentic personalizado Gerenciar repositório de contratos para executar o fluxo de trabalho agentic de forma autônoma.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao duplicar o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos e criar um fluxo de trabalho do agente personalizado, você deve adicionar o sys_id do novo fluxo de trabalho do agente na inclusão de script ContractsAIAgentsHelper para executar o fluxo de trabalho do agente de forma autônoma.

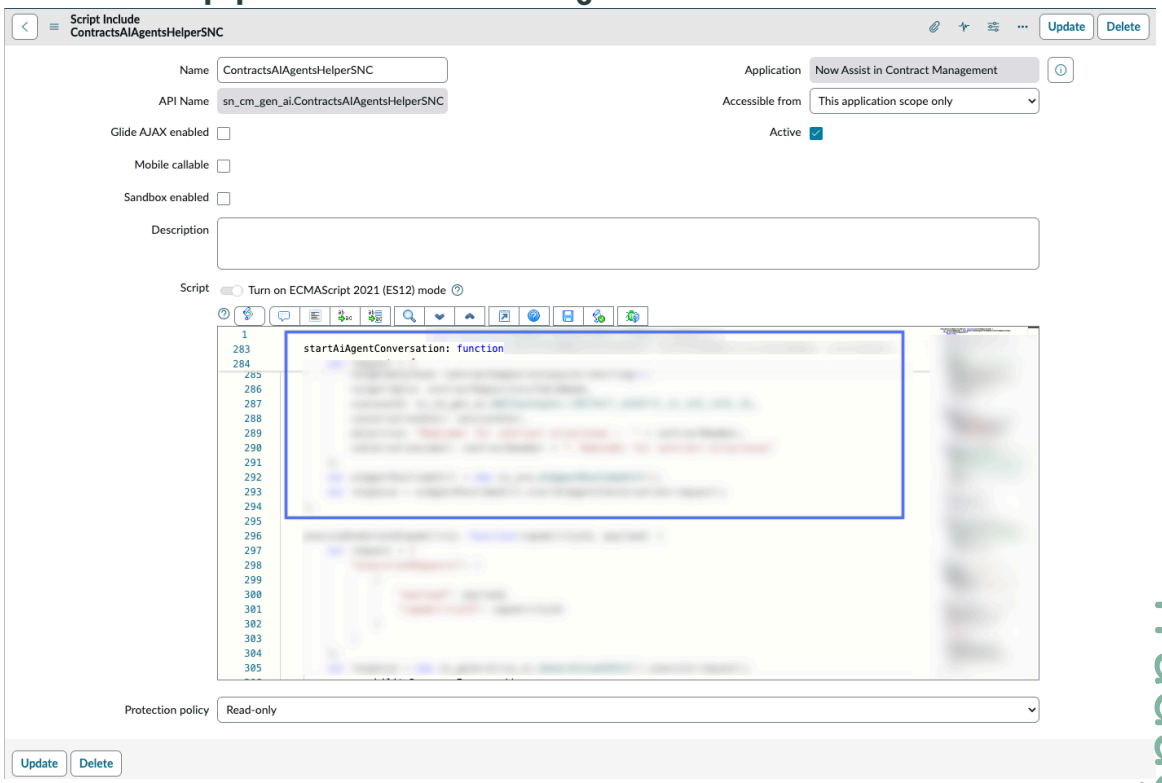
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
   A tabela Inclusões de script é exibida.
2. Na coluna Nome, pesquise `ContractsAIAgentsHelperSNC` .
3. Abra o *`ContractsAIAgentsHelperSNC`*.
4. Em **Script** , copie o. `StartAiAgentConversation()` método.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusão de script para fluxo de trabalho do agentic



5. Navegue de volta para a tabela Inclusão de script.
6. Na coluna Nome, pesquise `ContractsAIAgentsHelper`.
7. Abra o *`ContractsAIAgentsHelper`*.
8. Em **Script**, cole o. `StartAiAgentConversation()` método.
9. Em useId, adicione o sys_id do novo fluxo de trabalho do agentic.
   Você pode copiar o sys_id do novo fluxo de trabalho do agentic da tabela Caso de uso [sn_aia_usecase].
10. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O fluxo de trabalho do agente personalizado Gerenciar repositório de contratos é executado de forma autônoma quando todas as condições do gatilho são atendidas.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar fluxo de trabalho do agente do repositório de contratos.

Habilitar notificações para metadados de contrato extraídos com IA

Habilite a notificação por e-mail para extração de metadados de contrato para notificar os usuários quando a extração de metadados for concluída.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. *`AgenticAIMetadata extraction - Completed`*a notificação não está ativa por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Na coluna Nome, pesquise AgênciaAIMetadados .
3. Selecione *AgenticAIMetadata extraction - Completed*.
4. No formulário Notificação, selecione **Ativo** caixa de seleção.
5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configure a URL do espaço para notificações de extração de metadados de contrato

Gerenciar fluxo de trabalho do agente do repositório de contratos

Use o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos para melhorar a produtividade extraindo automaticamente metadados de contratos assinados e calculando as datas de lembrete de contrato para renovação ou rescisão de contratos.

Gerenciar visão geral do repositório de contratos

Importante:

- Para executar os agentes de IA de forma autônoma, ative as regras de negócios para o fluxo de trabalho do agente. Para obter mais informações, consulte Ative regras de negócios para o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos.

  Se você personalizou o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos, atualize a inclusão de script para executá-lo de forma autônoma. Para obter mais informações, consulte Atualize a inclusão de script do manipulador de agentes de IA de contratos.

- Para exibir o fluxo de trabalho do agentic no Now Assist, ligue o. Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel .

O fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos usa agentes de IA para extrair metadados importantes de contratos assinados e calcular datas de lembrete de contrato.

Quando a extração de metadados estiver concluída, os usuários poderão abrir um playbook para revisar as informações extraídas e enviá-las para atualizar o repositório de contratos.

A data do lembrete do contrato é calculada com base nos seguintes fatores:

- Data de término do contrato
- Presença de cláusula de renovação automática
- Período de aviso prévio para renovação ou rescisão do contrato

Nota: Se o período de aviso de renovação e o período de aviso de rescisão não estiverem disponíveis, ele usará o período de aviso padrão configurado. Para obter mais informações, consulte Defina o período de aviso padrão para o fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos.

Os usuários podem definir os lembretes de contrato no playbook revisando a data calculada e configurando a lista de destinatários para os lembretes.

O fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos para uma solicitação não atendida automaticamente é acionado assim que o registro do repositório

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de contratos é criado e o **Atribuído a.** o usuário na solicitação tem as funções sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller e now_assist_panel_user.

O fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos para uma solicitação de autoatendimento é acionado assim que o registro do repositório de contratos é criado e as seguintes condições são atendidas:

- O gerente de grupo do **Grupo de atribuição** tem a função now_assist_panel_user.
- Se não houver gerente de grupo para **Grupo de atribuição** , um dos usuários no **Grupo de atribuição** tem a função now_assist_panel_user.
- Se o usuário solicitou mudanças na solicitação de contrato, o. **Atribuído a.** o usuário ou o gerente do grupo na solicitação tem a função sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller e now_assist_panel_user.

Executantes de contrato e gerentes de grupo de atribuição com a função now_assist_panel_user podem exibir a conversa do fluxo de trabalho do agente no Now Assist painel.

Acessando o fluxo de trabalho do agentic

Função necessária: sn_aia.admin

Se o seu provedor de serviços de IA generativa não for Serviço Now LLM Certifique-se de que as conexões e credenciais da API estejam configuradas. Para obter mais informações, consulte Configurar credenciais de API para recursos de IA generativa .

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Definir lembretes para marcos do contrato** .

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos

Nomes e descrições dos agentes de IA

Nome	Descrição
Extrair o agente de IA de metadados do contrato	Extrai metadados importantes de documentos de contato assinados com base no caso de uso aplicável na habilidade de extração de metadados do contrato.
Calcular agente de IA de lead time do contrato	Determina o lead time médio para contratos semelhantes.
Agente de IA do manipulador de registros de contrato	Recupera os detalhes do repositório de contratos, como fornecedor de contrato, modelo de contrato, ID de anexo do documento de contrato e assim por diante de um registro de repositório de contratos específico.

Analisando os resultados extraídos com IA no playbook do contrato

O playbook em um registro de repositório de contratos permite que você revise os metadados extraídos pelo fluxo de trabalho da agência Gerenciar repositório de contratos e configure lembretes para renovações ou rescisões de contratos.

O fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos extrai os principais metadados dos contratos assinados. Depois que os metadados são extraídos do contrato,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

você pode abrir o. **Playbook** Em um repositório de contratos para revisar os resultados extraídos por IA.

No playbook, você pode fazer o seguinte:

- Revise os metadados extraídos dos contratos assinados, faça as mudanças necessárias e envie-os para atualizar os campos mapeados de um repositório de contratos.
- Revise a data de lembrete do contrato calculada por IA, ajuste-a, se necessário, e especifique os destinatários que receberão notificações para renovar ou rescindir o contrato.

Trabalhar com resultados extraídos com IA no playbook do contrato

Use o playbook do contrato para revisar e atualizar os metadados extraídos por IA e a data do lembrete do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_gen_ai.ai_contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho do agente Gerenciar repositório de contratos usa agentes de IA para extrair metadados importantes de contratos assinados e calcular a data do lembrete do contrato. Os metadados são extraídos com base no caso de uso aplicável na habilidade de extração de metadados do contrato. Após a conclusão do processo de extração, uma mensagem aparece no registro do contrato e uma notificação por e-mail é enviada com um link para revisar os metadados extraídos. Depois de revisar e enviar os metadados extraídos, a data do lembrete do contrato será calculada com base na data de término do contrato, na cláusula de renovação automática e no período de aviso prévio para renovação ou rescisão do contrato.

Para receber notificações quando os agentes de IA concluírem a extração de metadados, certifique-se de que as notificações estejam habilitadas pelo administrador do sistema. Para obter mais informações, consulte Habilitar notificações para metadados de contrato extraídos com IA.

Procedimento

1. Abra um registro de repositório de contratos no qual você deseja revisar as informações de extração.

Método	Etapas
Espaço de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Espaço de contrato**. **b.** Selecione o ícone de lista ( ). **c.** Selecione **Contratos executados** . **d.** Selecione **"Tudo"**. **e.** Selecione o registro do repositório de contratos.
Espaço usado por sua aplicação	**a.** Navegue até seu espaço. **b.** Abra uma solicitação de contrato que esteja no estado Encerrado concluído ou Contrato assinado.

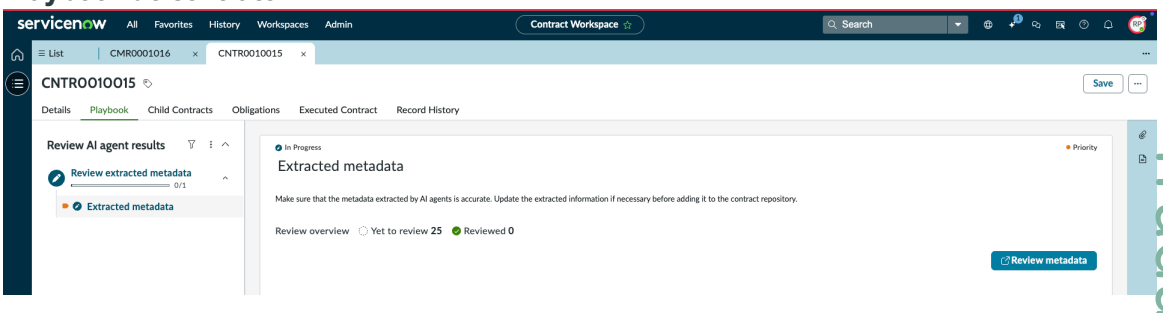
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. Selecione **Repositório de contratos** guia. **d.** Selecione o registro do repositório de contratos.
Notificação por e-mail	Selecione **Playbook aberto** na notificação por e-mail que você recebe após a conclusão da extração de metadados.

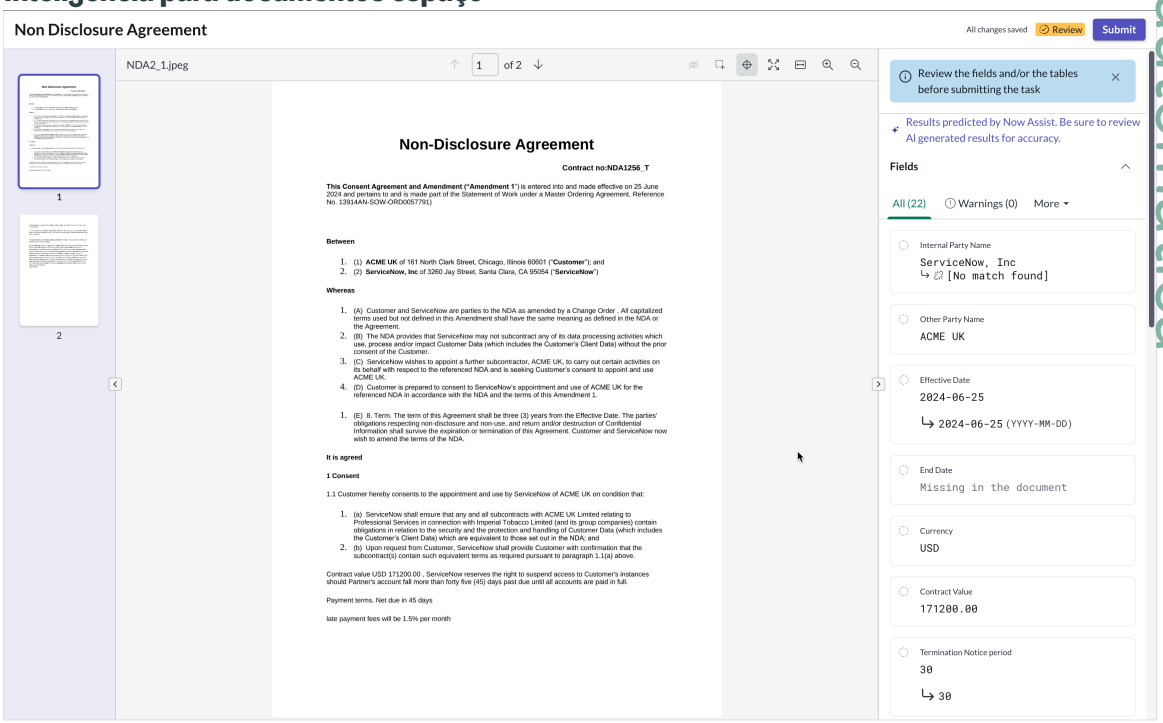
2. Selecione **Playbook** guia.
O playbook é aberto exibindo uma interface passo a passo para revisar os metadados extraídos.

Playbook do contrato



3. Selecione **Revise os metadados** .
. Inteligência para documentos o espaço é aberto em uma guia diferente exibindo as informações extraídas.

Inteligência para documentos espaço



4. Revise e atualize os metadados extraídos.
Para obter mais informações, consulte Trabalhar com metadados extraídos.

5. Selecione **Enviar**.

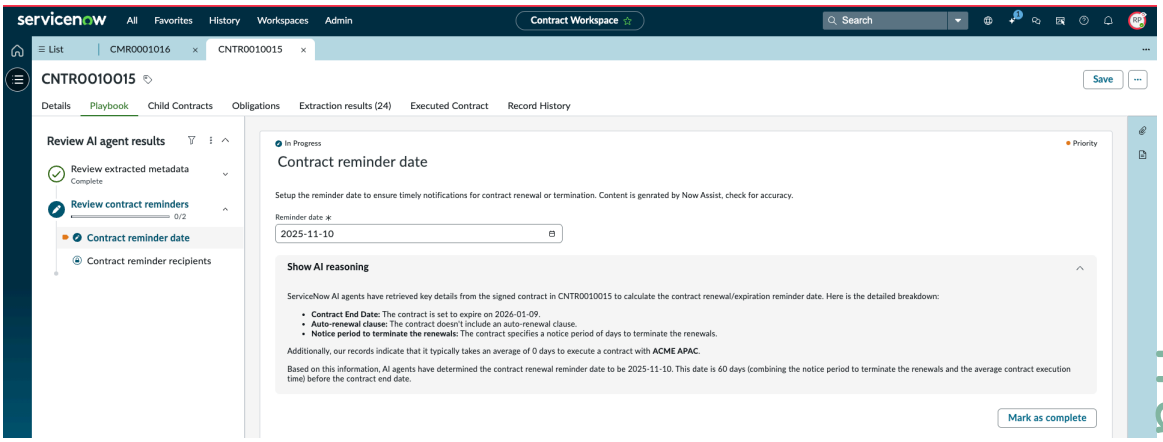
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os metadados revisados são adicionados aos campos do repositório de contratos e ao **Resultados extraídos** a guia é aberta no registro do repositório de contratos. Para obter mais informações, consulte Resultados da extração de metadados.

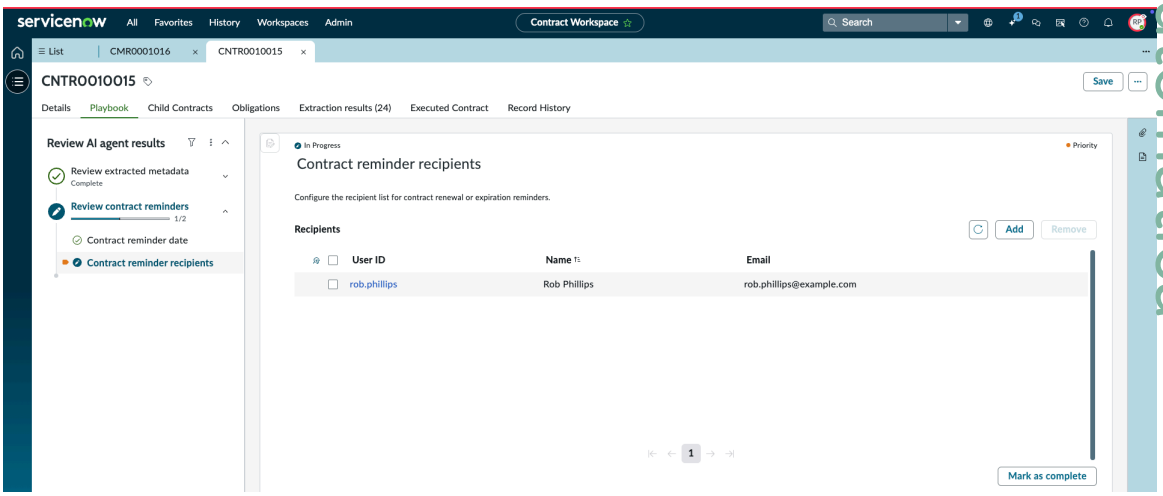
6. Selecione **Playbook** guia.
   Se a data de término do contrato estiver disponível, o playbook será aberto no **Revise lembretes de contrato** Etapa em que você pode revisar a data do lembrete calculada por IA.

Data do lembrete do contrato



7. Em **Data do lembrete** , modifique a data, se necessário.
8. Selecione **Marcar como concluído** .
   A página Destinatários do lembrete de contrato é aberta exibindo a lista de usuários que já estão configurados como destinatários do lembrete de contrato.

Destinatários do lembrete de contrato



9. Configure a lista de destinatários.
   - Para adicionar um usuário, selecione **Adicionar** E, em seguida, insira o nome de usuário na janela Adicionar destinatários.
   - Para remover um usuário, marque a caixa de seleção correspondente ao nome do usuário e selecione Remover.

Nota: Pelo menos um usuário é necessário na lista de destinatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione **Marcar como concluído** .
    A data do lembrete do contrato é salva e os usuários configurados receberão uma notificação na data especificada para lembrá-los das próximas ações de renovação ou rescisão do contrato.

Referência do Gestão de contratos Pro

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Gestão de contratos Pro.

Componentes instalados com Espaço de contratos

As funções de usuário são instaladas com a ativação do Espaço de contratosplug-in.

Funções

Funções instaladas com Espaço de contratos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do Espaço de contratos [sn_cm_workspace.contract_workspace_user]	Fornece aos usuários acesso ao Espaço de contratos.	Usuário do espaço [workspace_user]
Administrador do espaço de contratos [sn_cm_workspace.admin]	Concede permissões a todos os administradores para mudar o. Espaço de contratos para Gestão de contratos Pro para se ajustar aos requisitos de negócios ou do usuário.	Administrador do espaço [workspace_admin] • Administrador de bate-papo [chat_admin] - A função de administrador de bate-papo administra as tabelas de bate-papo. • Designer de estrutura de UX [uxframework_designer] - A função de designer de estrutura de UX tem acesso de gravação aos registros de elemento de página de UX para projetar IUs. • Usuário do espaço de contratos [sn_cm_workspace.contract_workspace_user] - A função de usuário do espaço de contratos tem acesso ao espaço de contratos. • Administrador de recomendação do executante [sn_agent_recommendation.recommendation_admin] - A função de administrador de recomendação do executante gerencia as configurações de recomendação assistida pelo executante. • Administrador de interação [interaction_admin] - A função interaction_admin permite que você administre o sistema de Gestão de interações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Espaço de contratos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• Administrador da lista do espaço [workspace_list_admin] - A função workspace_list_admin permite gerenciar listas e categorias do espaço. • Administrador de ação de IU [ui_action_admin] - A função de administrador de ação de IU permite gerenciar ações de IU. • Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin] - A função de administrador do Construtor de IU fornece permissão para usar as APIs do Construtor de IU para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX. • Usuário da estrutura de UX [uxframework_user] - A função de usuário da estrutura de UX permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • Analisador de Semelhança [sn_intel_analyzer.Semelhança _analyzer_admin] - A função Analisador de Semelhança permite administrar o Analisador de Semelhança. O Analisador de Semelhança define padrões e tendências que podem ajudar você a resolver um registro. • Administrador de formulário [form_admin] - A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção. • Personalizar formulário [personalize_form] - A função personalize_form permite personalizar formulários. • Administrador de notificação de IU [ui_notification_admin] - A função de administrador de notificação de IU permite que você configure gatilhos de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro plug-in, incluindo funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções

Funções instaladas com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Contratos PA Admin [sn_cm_pa.pa_admin]	Fornece ao administrador permissão para ativar e configurar o. Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro aplicação.	Fornecedor do relatório de contrato [sn_cm_core.contract_report_publisher]

Trabalhos agendados

Trabalhos agendados instalados com Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro

Trabalho agendado	Descrição
Contratos Core: Coleta diária de dados	Coleta informações de análise para os indicadores e detalhamentos no Painel de contratos. Este trabalho é executado diariamente e preenche os dados da solicitação de contrato nos widgets do painel.
Contratos Core: Coleta de dados mensal	Coleta informações de análise para os indicadores e detalhamentos no Painel de contratos. Este trabalho é executado mensalmente e preenche os dados da solicitação de contrato nos widgets do painel.
Contratos Core: Coleta de dados históricos	Fornece uma informação imediata dos dados de solicitação de contrato existentes. Execute este trabalho ao ativar pela primeira vez Pacote de análise para Gestão de contratos - Pro ou crie indicadores. Ao coletar dados pela primeira vez, o trabalho gera pontuações e snapshots para registros existentes. Para obter mais informações sobre como executar trabalhos de coleta de dados históricos, consulte Colete dados históricos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Os trabalhos devem ser executados na seguinte sequência:

1. Contratos Core: Coleta diária de dados
2. Contratos Core: Coleta de dados mensal
3. Contratos Core: Coleta de dados históricos

Estado da solicitação do contrato e Status do documento do contrato em Gestão de contratos Pro

As solicitações de contrato seguem um ciclo de vida específico e se movem por uma série de estados em Gestão de contratos Pro. O estado da solicitação do contrato e o status do documento do contrato são exibidos nos campos Estado e Status do contrato no registro da solicitação.

Para uma solicitação de contrato, você pode ver o seguinte:

- Estado: Indica o estado da solicitação de contrato.
- Status do contrato: Indica o status do documento do contrato.

Estado da solicitação de contrato

Estado	Descrição	Status do contrato para o estado
Rascunho	A solicitação de contrato está no estado de rascunho e ainda não foi enviada.	• Rascunho • Erro
Novo(a)	A solicitação de contrato foi enviada e ainda não será atribuída.	• Novo(a) • Mudanças solicitadas
Trabalho em andamento	A solicitação de contrato foi atribuída a um executante do contrato.	• Trabalho em andamento • Documento aprovado • Aprovação de documento rejeitada • Aprovação de documento cancelada • Assinatura recusada • Assinatura eletrônica inválida • Assinatura cancelada • Mudanças solicitadas • Documento pronto • Revisão concluída • Revisão cancelada • Erro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado da solicitação de contrato

Estado	Descrição	Status do contrato para o estado
Aguardando Revisão	Uma tarefa de revisão interna foi criada para a revisão do documento do contrato.	• Aguardando Revisão • Aguardando informações
Aguardando aprovação	Uma solicitação de aprovação foi gerada e o documento do contrato está aguardando aprovação.	Aguardando aprovação
Aguardando assinatura	Todos os signatários assinaram o documento.	• Aguardando assinatura • Preparando para assinatura • Assinatura pausada
Contrato assinado	O documento do contrato foi assinado por todos os signatários.	• Contrato assinado • Falha ao gerar o contrato.
Encerrado concluído	Todas as ações, incluindo aprovações e assinaturas, estão concluídas.	Contrato assinado
Cancelado(a)	A solicitação foi cancelada.	Cancelado(a)

Status do contrato

Status do documento do contrato	Descrição
Rascunho	
Rascunho	A solicitação de contrato está no estado de rascunho e ainda não foi enviada.
Erro	O documento do contrato não pôde ser criado devido a configurações ausentes após o envio de uma solicitação.
Estado: Novo	
Novo(a)	A solicitação de contrato foi enviada e ainda não será atribuída.
Mudanças solicitadas	O usuário do contrato enviou uma solicitação fornecendo detalhes das mudanças necessárias no documento do contrato. **Nota:** No estado Novo, o status do documento do contrato é definido como Mudanças solicitadas somente quando a solicitação do contrato não é atribuída.
Estado: Trabalho em andamento	
Trabalho em andamento	A solicitação de contrato está em andamento.
Mudanças solicitadas	O usuário do contrato enviou uma solicitação fornecendo detalhes das mudanças necessárias no documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status do contrato

Status do documento do contrato	Descrição
Documento pronto	A solicitação de mudança enviada para modificação no documento do contrato foi atendida.
Documento aprovado	O documento do contrato foi aprovado pelo aprovador.
Aprovação de documento rejeitada	O documento do contrato foi rejeitado pelo aprovador.
Aprovação de documento cancelada	A tarefa de aprovação foi cancelada pelo aprovador.
Assinatura recusada	O signatário recusou assinar o documento do contrato.
Assinatura eletrônica inválida	Houve um erro no fluxo de trabalho de assinatura eletrônica.
Assinatura cancelada	O processo de assinatura foi cancelado.
Revisão concluída	Um revisor de contrato está revisando o documento e solicitou informações do executante do contrato.
Revisão cancelada	Um revisor de contrato está revisando o documento e solicitou informações do executante do contrato.
Erro	Não foi possível criar o documento do contrato devido a configurações ausentes ao executar a ação Regenerar documento.
Aguardando revisão	
Aguardando Revisão	Uma tarefa de revisão interna foi criada e o documento do contrato está em análise.
Aguardando informações	Um revisor de contrato está revisando o documento e solicitou informações do executante do contrato.
Aguardando aprovação	
Aguardando aprovação	Uma solicitação de aprovação foi gerada e o documento do contrato está aguardando aprovação
Aguardando assinatura	
Aguardando assinatura	O documento do contrato está aguardando assinatura.
Preparando para assinatura	O documento do contrato está sendo preparado para assinatura.
Assinatura pausada	A ação Modificar signatários foi iniciada e o fluxo de trabalho de assinatura está pausado.
Contrato assinado	
Contrato assinado	O documento do contrato foi assinado por todos os signatários.
Falha ao gerar o contrato.	O contrato foi assinado, mas a geração do documento do contrato para armazenamento do repositório falhou.
Encerrado concluído	
Contrato assinado	O documento do contrato foi assinado por todos os signatários.
Estado: Cancelado	
Cancelado(a)	A solicitação de contrato foi cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Variação de cláusula

Use o novo formulário de registro de variação de cláusula para criar ou modificar uma variação de cláusula.

Variação da cláusula

Campo	Descrição
Número	Este campo contém um número de variação de cláusula exclusivo gerado automaticamente.
Nome	Nome exclusivo para a variação da cláusula.
Cláusula	Este campo é definido automaticamente como o nome da cláusula.
Ordem	Ordem na qual a variação de cláusula é usada. Se várias cláusulas atenderem a uma condição, a cláusula com o valor de ordem inferior será escolhida primeiro.
Aplicação	Este campo é definido automaticamente de acordo com a configuração de escopo da aplicação.
Ativo	Opção para indicar que a variação da cláusula está ativa e disponível para uso.
Aplica-se quando	Condições de filtro aplicadas ao campo de tabela selecionado e às variáveis do produtor de registro para determinar qual variação de cláusula usar.
Aplica-se a	Critérios para determinar os usuários aos quais a variação da cláusula é aplicável. Por exemplo, se uma variação de cláusula for aplicável a funcionários de um local específico, associe a variação de cláusula aos critérios do usuário definindo somente funcionários dessa região.
Aplica-se ao usuário	Usuário ao qual os critérios de usuário selecionados são aplicáveis. **Nota:** Se nenhum valor for selecionado em **Aplica-se quando** e. **Aplica-se a.** , a variação da cláusula é aplicável ao modelo de contrato, independentemente do usuário e da tabela selecionada.
Documento	Selecione **Atualização** link para carregar o documento que tem o conteúdo modificado. O documento selecionado deve estar no formato de arquivo .docx e deve ter controles de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.
Idioma	Este campo é definido automaticamente para o idioma padrão.
Script avançado	Habilita **Script** campo em que você pode definir condições de cláusula em campos e variáveis de uma tabela que não está diretamente vinculada à tabela de modelo de contrato. A condição determina quando a variação da cláusula é usada em um contrato. **Nota:** . **Aplica-se quando** o campo não está disponível quando você seleciona **Script avançado** caixa de seleção.

Formulário Configuração de contrato

Use o formulário Novo registro de configuração de contrato para criar ou modificar as configurações de um contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de contrato para registros de contrato

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a configuração do contrato.
Tabela de solicitação	Tabela à qual você deseja associar a configuração do contrato. **Nota:** A tabela Solicitação de contrato [sn_cm_core_contract_request] é selecionada por padrão para centralizar a configuração em uma única tabela e melhorar a reutilização em todas as linhas de produtos. Você pode optar por ter a configuração em uma tabela diferente.
Repositório de contratos	Repositório onde os registros de contrato devem ser criados.
Tipo de documento	Indica como o documento do contrato é gerado. Os valores disponíveis são: • Modelo do Word: O documento de contrato é gerado a partir de modelos de documento do Word para a configuração do contrato. • Contrato de terceiros: Os documentos de contrato são gerados a partir dos documentos anexados na solicitação de contrato de terceiros.
Modelo	O modelo de contrato a ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido. Este campo aparece somente quando o modelo do Word é selecionado **Tipo de documento** .
Aplicação	Este campo é definido automaticamente de acordo com a configuração de escopo da aplicação.
Ativo	Opção para ativar a configuração do contrato.
Ordem	Ordem na qual a regra de seleção é executada. Se várias regras atenderem às condições de uma solicitação de contrato, a regra com o menor número de ordem será executada primeiro para selecionar a configuração.
Aplica-se a	Condições sob as quais a configuração do contrato é aplicada. Por exemplo, para aplicar uma configuração quando uma solicitação de contrato é enviada na categoria Acordo de não divulgação, você deve inserir a seguinte condição: **[Category][is][Acordo de não divulgação]** .

Propriedades instaladas para configurar notificações de expiração

Existem várias propriedades relacionadas a. Base para contratos que pode ser usado para configurar o número de dias antes dos quais a notificação de expiração deve ser enviada e a geração do certificado de auditoria.

Nota: Essas propriedades estão localizadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para acessar a tabela, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Base para contratos

Propriedade	Descrição
sn_cm_core.contract_expiring_days	Indica o número de dias antes do qual uma notificação por e-mail de expiração é enviada às partes interessadas. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 30
sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Especifica se o usuário precisa de um certificado de auditoria para acompanhar o contrato assinado. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso

Propriedades instaladas para configurar integrações de contratos

Há várias propriedades que você pode usar para configurar integrações para Gestão de contratos Pro.

Essas propriedades estão disponíveis para Gestão de contratos Pro.

Nota: Para configurar essas propriedades, navegue até Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contrato** > **Propriedades**.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Seção Armazenamento externo	
Número máximo de tentativas antes de remover os registros de permissão com erros sn_cm_core.external_storage_clear_errored_records_after	O número de novas tentativas permitidas antes de remover todas as entradas de permissão com erro da fila de execução de trabalho. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
Número máximo de registros de permissão a serem incluídos em uma execução de trabalho sn_cm_core.external_storage_job_batch_limit	O número de registros de permissão que podem ser incluídos na execução de trabalho único. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Propriedade	Descrição
Tempo em minutos para repetir a execução dos registros de permissão sn_cm_core.external_storage_api_retry_after	A quantidade de tempo que o sistema espera em minutos antes de tentar executar novamente os registros de permissão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60
Número máximo de chamadas com falha antes de marcar o status do fluxo como com erro sn_cm_core.external_storage_mark_flow_status_errored	O número máximo de chamadas de execução de trabalho com falha permitidas antes que o status do fluxo seja marcado como com erro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
Seção Assinatura eletrônica	
Especifica se o usuário precisa do certificado de auditoria junto com o contrato assinado sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Gere um certificado de conclusão para contratos assinados eletronicamente.

Campos do formulário Condição de contratos expirando

O formulário Condição de contratos expirando é usado para criar uma regra ou atualizar uma regra existente.

Campos do formulário Condição de contratos expirando

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição.
Tabela	Tabela na qual as condições de vencimento do lembrete de contrato para o campo selecionado são validadas.
Checagem de condição	Tabela na qual as condições de vencimento do lembrete de contrato para o campo selecionado são validadas. Um e-mail de lembrete de contrato é acionado quando as condições são atendidas.
Aplicação	A aplicação em que a condição é criada e usada.
Estado de conformidade	Campo do sistema. Não use.
Ordem	Ordem na qual as condições são avaliadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Condição de contratos expirando

Campo	Descrição
Nome do evento	Nome do evento acionado por esta condição.
Condição de expiração	Condição que deve ser verdadeira para **Verificação de condição** campo a ser definido com este valor. Adicione quantas condições forem necessárias. Para obter mais informações sobre verificação de condição, consulte Defina uma verificação de condição .
Domínio	Domínio da condição.

Gestão de contratos Pro estados e status do fluxo de trabalho de aprovação

Gestão de contratos Pro as solicitações seguem um ciclo de vida específico e se movem por uma série de estados.

Os seguintes valores de campo mudam com base no andamento da aprovação.

- **Estado** Estado da solicitação de contrato.
- **Status do contrato** : Informações adicionais que descrevem o status com base na ação anterior.

Estado

Estado : Quando uma aprovação está no estado Solicitado, o estado da requisição do contrato é em **Aguardando aprovação** .

Quando aprovações são acionadas, o estado da requisição do contrato é em **Trabalho em andamento** .

Status do contrato

Status do contrato (Para revisão mais recente do TPC) Em caso de cenário de aprovação de vários documentos, quando a revisão de tipo de contrato mais recente ou mais de uma revisão de tipo de contrato é enviada para aprovação:

- Para pelo menos 1 documento (versão mais recente), o status de aprovação da revisão é **Solicitado** , o status do contrato é acumulado como **Aguardando aprovação** .
- Quando nenhuma das aprovações está em **Solicitado** status, com
  - Pelo menos uma aprovação está em **rejeitado** estado, o status do contrato é **Aprovação de documento rejeitada** .
  - Nenhuma das aprovações está no estado Rejeitada com pelo menos uma aprovação em **Aprovado** , o status do contrato é **Documento aprovado** .
  - Nenhuma das aprovações está em **rejeitado** estado ou **aprovado** estado, com uma aprovação em **Cancelado** , o status do contrato é **Aprovação de documento cancelada**
  - Nenhuma das aprovações está em **rejeitado** , **cancelado** ou **aprovado** estado sem novas aprovações, o status do contrato é **Trabalho em andamento**

Nota: Para cenário de documento único, o mesmo status é aplicável.

Nota: Para aprovações cumulativas no cenário de vários documentos, o status de aprovação da revisão mais recente é considerado para preencher o status do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de atribuição de ação

Saiba mais sobre os campos do formulário Atribuição de ação. Use este formulário para adicionar o botão Nova ação ao seu espaço.

Use o formulário de atribuição de ação para definir um botão de ação em seu espaço e mapeá-lo para a ação interna que inicia uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Botão de ação Adicionar um espaço para iniciar uma solicitação de contrato.

Novo registro de atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Rótulo que aparece no botão criado por meio da ação. Por exemplo: Iniciar contrato
Nome da ação	Nome da ação que aparece na lista de atribuição de ação. Por exemplo, initiate_contract .
Aplicação	Aplicação do espaço para o qual a ação é adicionada. Exemplo: Para adicionar ação ao espaço Origem até pagamento, selecione Espaço Origem até pagamento.
Tabela	Tabela da aplicação à qual a ação será associada. Exemplo: Para associar a ação ao Sourtable que armazena solicitações de origem de produtos do fornecedor, selecione Solicitação de fornecimento [sn_shop_sourcing_activity]
Exibição	Exibição do formulário no qual o botão de ação é exibido.
Habilitar para todas as experiências configuráveis	Determina se a ação deve aparecer em todas as experiências ou somente em experiências especificadas. Se verdadeiro, a ação aparecerá em qualquer formulário aplicável, independentemente da experiência.
Ativo	Opção para ativar a ação.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ele ser selecionado em relação a outras ações. Esta ordem permite substituir outras ações pelas suas próprias.
Dica da ferramenta	Texto exibido quando os agentes apontam o cursor sobre o botão.
Descrição	Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação.

Formulário de mapeamento de evento de complemento UFX

O formulário Mapeamento de evento de complemento da UFX para configurar a exibição da ação declarativa em sua aplicação.

Formulário Mapeamento de evento de complemento do UFX

Campo	Descrição
Nome do mapeamento de evento	Nome do seu mapa. Por exemplo , Iniciar contrato
Ativo	Opção para ativar o mapeamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Mapeamento de evento de complemento do UFX

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação.
Componente de origem	O componente onde o botão aparecerá. Por exemplo, a barra de ações.
Controlador	Controlador que manipula o evento de destino. Por exemplo, formulário.

Formulário de obrigação

O formulário de obrigação fornece os detalhes para criar ou modificar um registro de obrigação em Gestão de obrigações.

Formulário de registro de obrigação

Campo	Descrição
Número	Um número exclusivo gerado automaticamente para o registro de obrigação.
Contrato	Número exclusivo do registro do repositório de contratos.
Nome	Nome da obrigação.
Categoria	Categoria da obrigação. Os valores disponíveis são: • Entrega operacional ou de serviço • Jurídico • Comercial • Conformidade • Governança
Subcategoria	Subcategoria da obrigação. Os valores disponíveis dependem da categoria selecionada.
Ativo	Opção para ativar a obrigação. Se uma programação recorrente tiver sido definida para tarefas de obrigação, a ativação da obrigação criará tarefas de obrigação com base na programação definida.
Grupo de aprovadores	Grupo cujos membros têm permissões apropriadas para aprovar ou rejeitar uma tarefa de obrigação.
Aprovador	Membro do grupo de aprovadores atribuído para aprovar as tarefas de obrigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de obrigação

Campo	Descrição
Tarefa atribuída a	Usuário ao qual as tarefas de obrigação serão atribuídas por padrão. Este valor pode ser substituído atribuindo um usuário depois que a tarefa de obrigação for criada. Um e-mail de notificação é enviado para o usuário atribuído.
Data de início	Data a partir da qual a obrigação entrará em vigor.
Data de término	Data em que a obrigação termina.
Instruções	Ações que devem ser realizadas como parte da obrigação.
Descrição	Extrair do contrato que descreve a obrigação.
Tipo de programação	Tipo de programação das tarefas de obrigação. **Ad-hoc** A obrigação deve ser cumprida uma vez ou em intervalos irregulares. Você deve criar tarefas de obrigação manualmente. **Recorrente** A obrigação deve ser cumprida regularmente em um intervalo definido. As tarefas de obrigação são criadas automaticamente com base no intervalo especificado em **Repete** e de acordo com o valor em **Lead time de criação de tarefa (dias)** campo.
Repetições	Este campo aparece somente quando **Recorrente** selecionado em **Programação** campo. **Nota:** Para repetições mensais ou anuais, a primeira tarefa de obrigação vence na data selecionada e as tarefas de obrigação recorrentes vencem no mesmo dia do mês ou ano que o valor inicial. Por exemplo, se você selecionar 2024-08-10 como **Prazo** Valor, a primeira tarefa de obrigação vencerá no dia 10 de agosto de 2024 e as tarefas subsequentes vencerão no dia 10 do mês no intervalo especificado ou nessa data todos os anos. Se você selecionar o 31º dia de um mês como **Prazo** valor, as tarefas de obrigação para meses com menos de 31 dias vencerão no último dia desse mês. Os valores disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de registro de obrigação

Campo	Descrição
	• **Diariamente** - As tarefas de obrigação são criadas diariamente e vencem todos os dias entre a data de início e a data de término do registro de obrigação. • **Semanalmente** - Tarefas de obrigação são criadas todas as semanas. O valor em **Repete** o campo que aparece quando este valor é selecionado determina os dias da semana em que as tarefas de obrigação devem ser atendidas. • **Mensal** - As tarefas de obrigação são criadas uma vez por mês e vencem no dia do mês especificado em **Prazo** campo que aparece quando este valor é selecionado. • **A cada três meses** - As tarefas de obrigação são criadas a cada três meses e vencem no dia do mês especificado em **Prazo** campo que aparece quando este valor é selecionado. • **A cada seis meses** - As tarefas de obrigação são criadas uma vez por mês e vencem no dia do mês especificado em **Prazo** campo que aparece quando este valor é selecionado. • **Anual** - As tarefas de obrigação são criadas uma vez por ano, com a primeira tarefa de obrigação vencida na data selecionada e as tarefas de obrigação recorrentes vencem na mesma data todos os anos.
Lead time de criação de tarefa (dias)	Este campo aparece somente quando **Recorrente** selecionado em **Programação** campo. Determina o número de dias antes da data de vencimento da tarefa em que as tarefas de obrigação devem ser criadas automaticamente.

Tradução automática

Notificações doGestão de obrigações

Gestão de obrigações usa notificações por e-mail para notificar o executante da obrigação e os usuários da obrigação quando uma tarefa de obrigação é criada, atribuída, enviada, aprovada ou rejeitada.

Detalhes da notificação da tarefa de obrigação

Nome	Destinatário	Título
Tarefa de obrigação criada/ atribuída	Atribuição a	(número) foi atribuído a você

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da notificação da tarefa de obrigação

Nome	Destinatário	Título
Tarefa de obrigação enviada	Aprovador	(number) foi enviado para sua aprovação
Tarefa de obrigação aprovada	Atribuição a	(número) foi aprovado
Tarefa de obrigação rejeitada	Atribuição a	(número) foi rejeitado

As seguintes notificações não são ativadas por padrão:

- Tarefa de obrigação enviada
- Tarefa de obrigação aprovada
- Tarefa de obrigação rejeitada

Para obter informações sobre como ativar notificações, consulte Configurar Gestão de obrigações notificações.

Gestão de contratos Pro glossário

Saiba mais sobre os termos e conceitos usados em Gestão de contratos Pro.

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

A | C | E | M | N | O | R | P | T | Sem

A

fluxo de trabalho de aprovação

Uma sequência predefinida de etapas automatizadas ou manuais pelas quais um contrato deve passar para receber as aprovações necessárias antes da execução.

trilha de auditoria

Um registro de todas as mudanças feitas em um contrato.

C

gestão de cláusulas

Processo de criação, armazenamento e gestão de cláusulas contratuais padrão e suas variações para garantir consistência e conformidade.

mapeamento de cláusula

Mapear cláusulas para grupos de campo e respostas esperadas, o que ajuda a automatizar o processo de revisão de contratos.

biblioteca de cláusulas

Um repositório centralizado na ServiceNow onde as cláusulas contratuais padrão e suas variações aprovadas são armazenadas para facilitar o acesso e o uso consistente.

análise de contrato

Uma habilidade do Now Assist usada para analisar documentos de contrato em busca de desvios de cláusula, garantindo a conformidade com cláusulas padrão e identificando possíveis riscos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

controles de conteúdo

Espaços reservados dinâmicos em documentos do Microsoft Word que se integram à ServiceNow para inserir e atualizar o conteúdo do contrato.

painel do contrato

Uma interface visual que fornece uma visão geral dos status do contrato, principais métricas e indicadores de desempenho.

Gestão de ciclo de vida de contratos (CLM)

Processo de ponta a ponta de gestão de contratos desde o início até a execução, monitoramento de desempenho e renovação ou rescisão.

repositório de contratos

Um armazenamento seguro e centralizado na ServiceNow, onde todos os documentos do contrato e as informações relacionadas são armazenados, proporcionando recuperação e gestão fáceis.

espaço do contrato

Uma interface centralizada na ServiceNow em que as atividades relacionadas a contratos são rastreadas e gerenciadas.

modelos de contrato

Modelos predefinidos que são usados para agilizar o processo de criação de contratos e manter a consistência entre os acordos. Esses modelos incluem espaços reservados para cláusulas, campos, tabelas dinâmicas e blocos de assinatura, que são atualizados automaticamente com base nas informações em uma solicitação de contrato.

E

assinatura eletrônica

Um método eletrônico legalmente vinculativo para assinar contratos, com integrações disponíveis para provedores como DocuSign e Adobe Sign.

central do funcionário

Um portal para enviar solicitações de contrato.

armazenamento externo

Plataformas de armazenamento em nuvem de terceiros, como OneDrive ou Google Drive, que podem ser integradas à ServiceNow para gestão de documentos de contrato.

M

extração de metadados

Uma habilidade do Now Assist usada para extrair metadados de contratos assinados e adicionar as informações ao sistema, simplificando o processo de entrada de dados

Suplemento do Microsoft Word

Um programa que se integra ao Microsoft Word que permite que um usuário adicione controles de conteúdo para metadados, cláusulas, blocos de assinatura e tabelas dinâmicas.

N

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

solicitação não atendida automaticamente

Uma solicitação de contrato que requer o envolvimento da equipe jurídica para elaboração, negociação ou finalização do contrato.

Now Assist no Gestão de contratos Pro

Um recurso com IA generativa que aumenta a produtividade sugerindo cláusulas contratuais e extraindo metadados de um contrato assinado.

O

obrigação

Compromissos ou deveres específicos descritos em um contrato que as partes devem cumprir.

gestão de obrigações

O processo de rastrear e gerenciar obrigações na ServiceNow para garantir a conformidade e a execução oportuna.

Reconhecimento óptico de caracteres (OCR)

Uma tecnologia que converte documentos de contrato digitalizados ou PDFs em texto pesquisável e editável na ServiceNow.

própria solicitação de papel

Uma solicitação de contrato iniciada e gerenciada pelo solicitante em que o documento do contrato é criado usando modelos e cláusulas que já foram verificados e aprovados pela equipe de contrato interna, reduzindo a dependência das equipes jurídicas e acelerando o processamento.

R

produtor de registro

Um item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros do Catálogo de serviços.

P

solicitação de contrato de autoatendimento

Uma solicitação de contrato que é iniciada e gerenciada pelo solicitante. O documento do contrato é criado usando modelos e cláusulas que já foram verificados e aprovados pela equipe de contrato interna. A solicitação de contrato de autoatendimento reduz a dependência das equipes jurídicas e acelera o processamento.

ServiceNow Store

Um mercado onde os usuários podem encontrar e instalar aplicações, plug-ins e melhorias para a ServiceNow, incluindo extensões de gestão de contratos.

T

solicitação de contrato de terceiros

Uma solicitação de contrato que requer que a equipe jurídica elabore, negocie ou finalize o contrato.

Sem

assinatura úmida

Assinatura tradicional escrita à mão em um documento de contrato físico, às vezes necessária para fins de conformidade ou regulamentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços jurídicos

ServiceNow® Prestação de serviços jurídicos fornece uma experiência unificada entre os funcionários que solicitam suporte jurídico e as equipes jurídicas que os atendem.

Os funcionários podem solicitar serviços jurídicos de uma interface com um fluxo de trabalho inteligente guiado. Os departamentos jurídicos podem automatizar ou simplificar solicitações jurídicas de rotina para que possam se concentrar em trabalhos de maior valor.

As equipes jurídicas podem usar o. ServiceNow® Central de consultoria jurídica que fornece visibilidade da solicitação, uma fila de trabalho priorizada e ferramentas específicas da prática para gerenciar assuntos jurídicos complexos.

Este vídeo fornece uma visão geral da Prestação de serviços jurídicos. Vídeo que fornece uma visão geral da Prestação de serviços jurídicos. Duração aproximada de cinco minutos.

Benefícios

Prestação de serviços jurídicos aprimora os processos internos de consultoria e equipe jurídica da sua organização, permitindo o autoatendimento para os funcionários.

- Forneça aos funcionários experiências de autoatendimento e resolução mais rápida de solicitações jurídicas
- Permita que o departamento jurídico se concentre e priorize o tempo em assuntos de negócios mais complexos
- Obtenha informações sobre as operações e impulsione eficiências por meio do Performance Analytics Painéis Executivo jurídico e Operações jurídicas.

Prestação de serviços jurídicos aplicações

Prestação de serviços jurídicos inclui as seguintes aplicações principais:

Base para apps de prática jurídica

Base para apps de prática jurídica é uma aplicação obrigatória para usar todas as aplicações de prática jurídica.

Gestão de solicitações jurídicas

. ServiceNow® Gestão de solicitações jurídicas a aplicação fornece um mecanismo único e unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico. Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento e ler artigos da base de conhecimento jurídico, tudo por meio de uma experiência omnicanal em canais de portal, dispositivos móveis e agentes virtuais.

Gestão de solicitações jurídicasé a aplicação principal do Prestação de serviços jurídicos pacote. Todos os outros aplicativos que você optar por instalar exigem a instalação de Gestão de solicitações jurídicas.

Gestão de assuntos jurídicos

. ServiceNow® Gestão de assuntos jurídicos a aplicação permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas e fluxo de trabalho entre departamentos com um mecanismo para armazenar documentos e rastrear marcos importantes. Com sua segurança de nível de registro integrada, você pode manter as informações confidenciais e confidenciais de cada registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os modelos de assunto ajudam você com processo e fluxo de trabalho padronizados para vários tipos de assunto.

Aplicações de prática jurídica

Aplicações de prática jurídica no Prestação de serviços jurídicos fornecer soluções para as necessidades específicas das diferentes áreas de prática jurídica.

Revisão de conteúdo jurídico

. ServiceNow® Revisão de conteúdo pelo Jurídico a aplicação fornece um mecanismo para levantar uma solicitação de revisão jurídica de qualquer material de marketing, material de apoio ou conteúdo de apresentação e resolver os problemas.

Processos forenses digitais para jurídico

. ServiceNow® Processos forenses digitais para jurídico a aplicação permite que você manipule solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionadas a fontes de dados custodais e não custodais que estão sujeitas a investigações ou litígio.

Investigações jurídicas

. ServiceNow® Investigações jurídicas A aplicação permite que o departamento Jurídico da sua organização aceite reclamações internas por meio de um processo de admissão simples. Os funcionários podem enviar reclamações por nome ou anonimamente por meio do portal da Central de denúncias anônimas. A equipe jurídica pode conduzir investigações jurídicas, incluindo a realização de entrevistas, coleta de evidências e preparação de relatórios finais com ações recomendadas para lidar com essas reclamações.

Contratos jurídicos simples

. ServiceNow® Contratos jurídicos simples a aplicação permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos. Por exemplo, eles podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos de Acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou contratos de terceiros . O departamento jurídico pode gerenciá-los e processá-los a partir de um local centralizado.

Privacidade simplificada para jurídico

. ServiceNow® Privacidade simplificada para jurídico A aplicação fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de avaliação de privacidade para resolver problemas relacionados à privacidade.

Aviso de retenção de litígio

. ServiceNow® Aviso de retenção de litígio a aplicação ajuda as organizações a gerenciar suas obrigações jurídicas para preservar informações relevantes quando uma retenção jurídica é emitida. Ele permite que você envie um assunto de retenção jurídica, adicione custodiantes, envie avisos e encerre o assunto de retenção jurídica para garantir a conformidade jurídica e regulatória.

Conformidade simplificada para jurídico

. ServiceNow® Conformidade simplificada para jurídico a aplicação fornece fluxos de trabalho jurídicos pré-criados para enviar e gerenciar solicitações de conformidade jurídica. . Conformidade simplificada para jurídico inclui as seguintes aplicações.

Conformidade de presentes e entretenimento

. ServiceNow® Conformidade de presentes e entretenimento permite que você gerencie divulgações de funcionários que dão ou recebem presentes ou entretenimento para partes internas ou externas para garantir que eles estejam em conformidade com as políticas da empresa.

Legal Conflict of Interest

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. ServiceNow® Legal Conflict of Interest a aplicação permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesses que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades concorrentes.

Pré-autorização jurídica para negociar ações

. ServiceNow® Pré-autorização jurídica para negociar ações a aplicação permite gerenciar solicitações de pré-liberação de estoque em conformidade com a política de pré-liberação de estoque da empresa. Você pode configurar janelas de negociação, gerenciar uma lista de acesso e aprovar ou rejeitar solicitações de pré-liberação de estoque.

Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Use ServiceNow® Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação para resumir uma solicitação jurídica ou assunto jurídico. Os executantes da solicitação podem entender o contexto, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho mais rapidamente com a IA generativa.

Central de consultoria jurídica

. ServiceNow® Central de consultoria jurídica a aplicação permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo de problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

Central de serviços jurídicos externos

. ServiceNow® Central de serviços jurídicos externos a aplicação permite que usuários externos, como clientes, parceiros e o público, entrem em contato diretamente com sua organização para obter informações jurídicas. Eles podem solicitar esclarecimentos, enviar preocupações e obter as informações jurídicas de que precisam. Este acesso promove a confiança e mostra o compromisso da empresa com a responsabilidade e a conformidade jurídica.

Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery

Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery Performance Analytics Painel Executivo jurídico

Use Performance Analytics Painel Executivo jurídico para obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa na resolução de solicitações de serviço jurídico. Os líderes da área de consultoria geral e prática podem tomar decisões orientadas por dados por meio de informações sobre operações jurídicas usando vários relatórios e métricas pré-configurados. Você pode exibir os detalhes das principais categorias de solicitação, solicitações por locais do usuário, área de prática e departamento solicitante, conformidade com ANS de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos, número médio de solicitações tratadas por advogado e tempo médio para encerrar solicitações jurídicas e assuntos jurídicos ao longo do tempo.

Virtual Agent para Prestação de serviços jurídicos

Conversas jurídicas no Virtual Agent

. ServiceNow® Conversas jurídicas no Virtual Agent a aplicação fornece tópicos de conversa predefinidos para habilitar bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos. Você pode criar novos tópicos ou personalizar tópicos predefinidos para lidar com solicitações jurídicas comuns de funcionários ou orientá-los em tarefas de autoatendimento.

Experiência de dispositivos móveis Prestação de serviços jurídicos

Use o seguinte ServiceNow® Mobile aplicações para trabalhar no Prestação de serviços jurídicos aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

app Now Mobile

. Now Mobile o app permite que seus funcionários obtenham informações jurídicas e suporte por meio de seus dispositivos móveis. Eles podem enviar solicitações jurídicas, rastrear o status das solicitações e ler artigos de conhecimento.

app Mobile Agent

. Mobile Agent o app permite que os usuários do departamento jurídico resolvam solicitações jurídicas e questões jurídicas atribuídas a eles usando Mobile Agent aplicação.

Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

Domain Separation para Prestação de serviços jurídicos aplicações

. Prestação de serviços jurídicos As aplicações oferecem suporte à separação de domínios no nível Básico. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e. Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Conecte-se com outro Prestação de serviços jurídicos usuários em Comunidade da ServiceNow .

Central de sucesso do cliente

Encontre recursos úteis relacionados à sua função em Central de sucesso do cliente

ServiceNow University

Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira, como Prestação de serviços jurídicos (LSD) Essentials e muito mais, de ServiceNow University .

Portal de erros conhecidos

Saiba mais sobre erros conhecidos específicos, junto com soluções alternativas, se houver, no Portal de erros conhecidos

Gestão de solicitações jurídicas

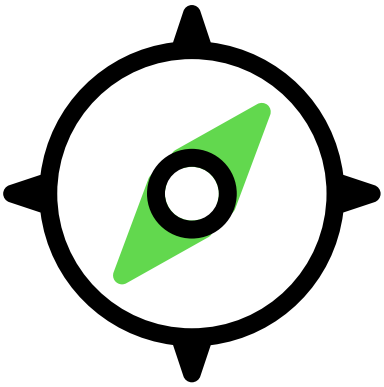
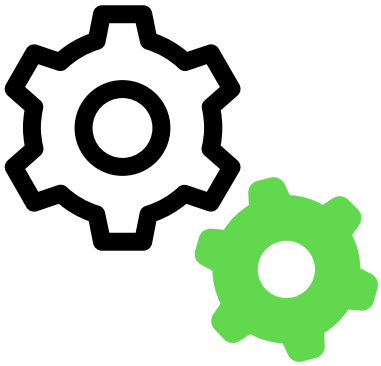
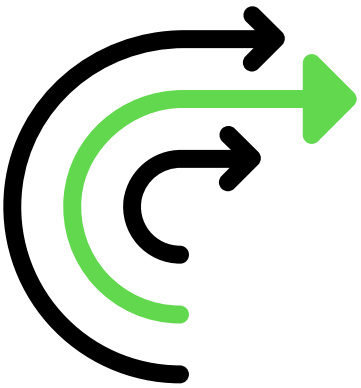
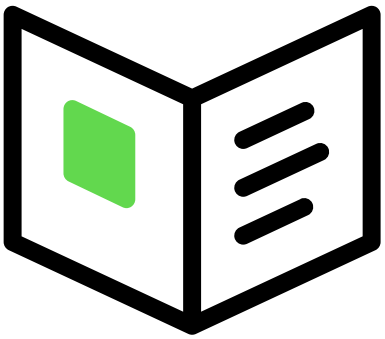
. ServiceNow® Gestão de solicitações jurídicas a aplicação fornece um mecanismo unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico e um processo simplificado e colaborativo para que o departamento jurídico resolva rapidamente essas solicitações.

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento e ler artigos da base de conhecimento jurídico em um portal da Web, plataforma móvel e Virtual Agent.

As equipes jurídicas podem colaborar em um centralizado Central de consultoria jurídica para gerenciar o volume de admissão jurídica, resolver solicitações jurídicas e monitorar a análise de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Solicitação
		
Saiba mais sobre como os funcionários, funcionários jurídicos e advogados usam Gestão de solicitações jurídicas.	Configure áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações.	Envie e rastreie solicitações jurídicas.
Gerenciar	**Análise e emissão de relatórios**	**Referência**
		
Gerenciar solicitações jurídicas.	Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando Gestão de solicitações jurídicas

Gestão de solicitações jurídicas permite que funcionários autorizados na organização enviem solicitações jurídicas e acompanhem seu andamento, enquanto usuários no departamento jurídico com funções apropriadas podem trabalhar para resolver essas solicitações.

Visão geral Gestão de solicitações jurídicas

Os funcionários podem ler artigos da base de conhecimento jurídico, enviar solicitações jurídicas, monitorar o andamento das solicitações enviadas e interagir por meio do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços jurídicos



Gestão de solicitações jurídicas usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Configurador jurídico	O Configurador jurídico configura dados como área de prática, categoria e modelos de assunto jurídico.
Executante jurídico	O executante jurídico trabalha em solicitações e assuntos jurídicos atribuídos.
Usuário jurídico	O usuário jurídico envia solicitações jurídicas e rastreia seu andamento. Pode trabalhar em tarefas atribuídas relacionadas a assuntos.

Gestão de solicitações jurídicas fluxo de trabalho de configuração

O fluxo de trabalho de amostra de ponta a ponta a seguir mostra como diferentes usuários podem trabalhar juntos para configurar os dados básicos e enviar, revisar e solicitações e assuntos jurídicos.

1. O administrador configura uma tabela de área de prática.
2. O administrador do catálogo jurídico cria uma categoria do catálogo jurídico
3. O Configurador jurídico executa as seguintes ações:
   a. Cria uma área de prática.
   b. Adiciona um formulário de admissão a uma área de prática.
4. Configurador jurídico ou Configurador de assunto Crie uma regra para atribuir solicitações ou assuntos jurídicos automaticamente.
5. O Administrador jurídico ativa uma propriedade do sistema para fechar uma solicitação jurídica de longa execução.
6. O Configurador de solicitações executa as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Cria um produtor de registro para serviços jurídicos, usando o Construtor de catálogo.

b. Configura um sistema de armazenamento externo para solicitações e assuntos jurídicos.

7. O Configurador jurídico cria ou modifica um modelo de resposta para serviços jurídicos.

8. O administrador executa as seguintes ações:

a. Configura uma Ação para serviços jurídicos na página Tíquete padrão

b. Habilita e configura a Pesquisa com IA no Portal de serviços jurídicos

Fluxo de trabalho de solicitação jurídica e assunto jurídico

Um fluxo de trabalho para uma solicitação jurídica pode progredir da seguinte forma:

1. O usuário jurídico envia uma solicitação jurídica.

2. O executante jurídico executa as seguintes ações conforme necessário:

a. Atribui a solicitação jurídica.

b. Gerencia anexos para uma solicitação jurídica.

c. Inicia uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo.

d. Se necessário, promove uma solicitação jurídica para um assunto jurídico.

3. Se necessário, o executante da solicitação pode transferir uma solicitação jurídica.

4. O executante jurídico encerra a solicitação jurídica ao preenchê-la.

Benefícios do Gestão de solicitações jurídicas

Benefícios do Gestão de solicitações jurídicas

Benefício	Recurso	Usuários
Remova processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados com uma experiência de autoatendimento de fácil acesso	Gestão de solicitações jurídicas	• Configurador jurídico • Administrador jurídico, executante jurídico • Usuário jurídico • Administrador do catálogo jurídico • Configurador de solicitações
Automatize respostas para solicitações jurídicas comuns com agentes virtuais	Conversas jurídicas no Virtual Agent	Executante jurídico
Obtenha visibilidade em tempo real das demandas de serviço jurídico	Soluções de análise e emissão de relatórios para Prestação de serviços jurídicos	Líder da área de prática

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Gestão de solicitações jurídicas

Benefício	Recurso	Usuários
Rastreie, priorize e trabalhe em várias solicitações simultaneamente com uma Central de consultoria jurídica otimizada	Central de consultoria jurídica	Executante jurídico

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gestão de solicitações jurídicas, consulte:

- Configuração da Gestão de solicitações jurídicas
- Como usar o Gestão de solicitações jurídicas
- Gerenciamento de solicitações jurídicas
- Referência do Gestão de solicitações jurídicas

Configuração da Gestão de solicitações jurídicas

Configure os dados básicos para fornecer serviços de solicitação jurídica aos funcionários que podem usar esses serviços para enviar solicitações ao departamento jurídico.

Visão geral da configuração

1. Áreas de prática

   Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

2. Categorias do catálogo

   Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

3. Produtores de registro

   Crie produtores de registro para definir os formulários de admissão para serviços de solicitação jurídica. Esses produtores de registro estão disponíveis no Catálogo de operações jurídicas no Portal de serviços jurídicos. Os funcionários podem usá-los para enviar solicitações de serviço jurídico.

4. Sistema de armazenamento externo

   Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos . A integração com um sistema de armazenamento externo permite que as organizações tenham uma gestão de documentação centralizada e uma política de retenção.

5. Modelos de resposta

   Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos podem usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada modelo de resposta está associado a uma tabela e pode ser configurado para incluir variáveis de campo dessa tabela. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições que uma solicitação jurídica ou assunto jurídico deve atender para que o modelo possa ser usado por meio dos canais configurados. Por exemplo, você pode definir uma condição para habilitar modelos de resposta somente para solicitações jurídicas do tipo perícia digital.

Para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como atalho com o comando de barra para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

6. Notificações por e-mail Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos. Alguns gatilhos de evento possíveis podem ser: Quando uma solicitação é atribuída a um membro do departamento jurídico para trabalhar, uma solicitação é encerrada ou cancelada ou uma mensagem é publicada para obter informações adicionais.

   Novos modelos de notificação por e-mail estão disponíveis para Prestação de serviços jurídicos aplicações de Gestão de solicitações jurídicas versão 4.2.2 em diante quando você também tiver o. Central do funcionário instalado. Você pode diferenciá-los dos existentes pelo *EC:* prefixo em seus nomes.

   - Essas notificações por e-mail estão ativas por padrão para novas instalações de Gestão de solicitações jurídicas versão 5,0 e versões posteriores.
   - Essas notificações por e-mail ficam inativas por padrão quando você faz upgrade de Gestão de solicitações jurídicas versão anterior à 5,0. Você deve ativá-los manualmente ao desativar as notificações existentes.

     Para ativar as notificações por e-mail com base nas aplicações instaladas, o administrador pode executar os seguintes scripts:

     - Ativar modelo de e-mail de EC para solicitação jurídica Ativa notificações por e-mail para Gestão de solicitações jurídicas.
     - Ative o modelo de e-mail EC para lg Matter Ativa notificações por e-mail para Gestão de assuntos jurídicos.
     - Ativar contratos lg do modelo de e-mail EC Ativa notificações por e-mail para Contratos jurídicos simples.
     - Ativar o modelo de e-mail de EC para COI Jurídico Ativa notificações por e-mail para Legal Conflict of Interest.
     - Ative o modelo de e-mail EC para ações da lg Ativa notificações por e-mail para Pré-autorização jurídica para negociar ações.

     Nota: Os links nas novas notificações por e-mail navegam até um deles Central do funcionário ou Central de consultoria jurídica com base na função do usuário:

     - Para solicitantes, o link no e-mail abre a página Tíquete padrão no Central do funcionário portal.
     - Para executantes jurídicos, o link no e-mail abre o formulário de registro no Central de consultoria jurídica.

7. Disposições jurídicas de solicitação jurídica ou assunto jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposição], que armazena disposições de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos, como uma lista relacionada a qualquer formulário Solicitação jurídica ou assunto jurídico. Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada em um formulário, consulte Adicione uma lista relacionada a um formulário .

Instalar Gestão de solicitações jurídicas

Você pode instalar o. Gestão de solicitações jurídicas(sn_lg_ops) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outros aplicativos da loja, instale-os primeiro se ainda não estiverem instalados.
- Revise Gestão de solicitações jurídicas listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Ative o seguinte ServiceNow plug-ins em sua instância antes de instalar o. Gestão de solicitações jurídicas aplicação:

- Núcleo do espaço (com.workspace_core)
- Check-list (com.glide.ui.checklist)

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação do Gestão de solicitações jurídicas aplicação:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Tabelas específicas para áreas de prática
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de solicitações jurídicas.

Você também pode instalar os seguintes aplicativos:

Central de consultoria jurídica aplicação (sn_lg_cf_workspace)

. ServiceNow® Central de consultoria jurídica a aplicação permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo de problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

Jurídico Mobile (sn_lg_mobile)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. ServiceNow® O aplicativo Legal Mobile (sn_lg_mobile) permite que você encontre informações jurídicas, envie e rastreie solicitações jurídicas e trabalhe nessas solicitações em dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de solicitações jurídicas aplicação (sn_lg_ops) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Gestão de solicitações jurídicas.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Use Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Configure uma tabela de área de prática

Configure uma tabela de área de prática para que você possa usar campos das tabelas de solicitação jurídica e assunto jurídico para incluir na seção Listas de Central de consultoria jurídica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O produtor de registro usa variáveis para armazenar informações de campo enviadas por meio de formulários de admissão para uma solicitação jurídica ou assunto jurídico. Se você precisar usar qualquer uma dessas variáveis como colunas na exibição de lista em Central de consultoria jurídica, você deve adicioná-los como colunas nas respectivas tabelas da área de prática. Essas tabelas de área de prática estendem a tabela Solicitação jurídica [sn_lgs_ops_request] para solicitações jurídicas e a tabela Questões jurídicas [sn_lg_matter_matter_matter] para assuntos jurídicos. Para obter mais informações, consulte Tabelas de área de prática para solicitações jurídicas e Tabelas de área de prática para assuntos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para usar tabelas de área de prática para assuntos jurídicos, você deve ter Gestão de assuntos jurídicos instalado.

Procedimento

1. Adicione novas colunas em uma tabela de área de prática que você deseja usar para criar relatórios para solicitações jurídicas ou assuntos jurídicos enviados para a área de prática.
   Para obter mais informações, consulte Adicione e personalize um campo em uma tabela .
2. Crie ou modifique um produtor de registro para uma solicitação jurídica ou assunto jurídico para a área de prática associada.
   Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico.
3. Atualize a regra de negócio para sincronizar variáveis com as colunas da tabela mapeada quando os usuários modificarem os dados do formulário de admissão depois de enviar uma solicitação ou assunto jurídico.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.

   b. Abra a regra de negócios *`Sync variable with mapped columns`*.

   c. Em **Quando executar** , adicione uma nova condição OU para a categoria.
   Por exemplo, para sincronizar as variáveis de um formulário de admissão de conformidade com as colunas mapeadas da tabela Conformidade [sn_lg_ops_compliance], insira a seguinte condição OU:

   [Category] [is] [Conformidade [sn_lg_ops_compliance]]

   Para obter mais informações, consulte Criar uma regra de negócio .

Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico

Crie ou modifique uma categoria de catálogo para organizar os itens do catálogo jurídico em grupos lógicos no Catálogo de operações jurídicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Catálogo Jurídico** > **Gerenciar Categorias**.
2. Criar ou modificar uma categoria de catálogo.
   - Para criar uma categoria de catálogo, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma categoria de catálogo existente, abra a categoria de catálogo na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Categoria

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da categoria do catálogo.
Catálogo	Nome do catálogo ao qual a categoria pertence. Selecione **Catálogo de Operações Jurídicas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Local	Local relevante para a categoria.
Descrição	Descrição sobre a categoria. A descrição aparece sob o nome da categoria do catálogo quando você seleciona a categoria no Portal de serviços jurídicos.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a categoria é aplicável.
Ativo	Opção para disponibilizar a categoria no portal.
Primário	Categoria do catálogo jurídico que é a primária desta categoria.
Imagem da área de trabalho	Imagem grande que aparece com a categoria no portal.
Ícone	Ícone pequeno que aparece ao lado do nome da categoria quando a categoria está listada como uma subcategoria.
Cabeçalho de ícone	Ícone que aparece ao lado do cabeçalho da categoria quando a categoria é uma categoria de nível superior.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
A categoria do catálogo de serviços é criada. As categorias do catálogo são listadas em **Categoria do catálogo de serviços** . Formulário Área de prática .

O que Fazer Depois
- Associe um produtor de registro à categoria usando Item do catálogo lista relacionada.
- Associe a categoria do catálogo a uma área de prática para mapear a área de prática, o produtor de registro e a categoria do catálogo juntos. Este mapeamento ajuda os funcionários a usar as categorias relevantes para enviar solicitações jurídicas. Por sua vez, essas solicitações são atribuídas aos grupos ou usuários corretos por meio da área de prática associada.

  Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar uma área de prática.

Criar ou modificar uma área de prática

Crie ou modifique áreas de prática para áreas específicas de prática jurídica, como Propriedade intelectual, Privacidade ou Conformidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Área de prática

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da área de prática.
Ativo	Opção para tornar a área de prática ativa. As solicitações jurídicas podem ser enviadas somente para áreas de prática ativas.
Categoria do Catálogo de serviços	Nome do categoria do catálogo em que os novos formulários de admissão para a área de prática são organizados em Portal de serviços jurídicos. **Nota:** Este campo será aplicável somente se você usar Portal de serviços jurídicos para serviços jurídicos. Para habilitar serviços jurídicos no Central do funcionário, use o mapeamento de taxonomia. Para obter mais informações, consulte Serviços jurídicos no Central do funcionário portal.
Descrição	Descrição da área de prática.

4. Clique em **Enviar**.
   A área de prática é criada e as listas relacionadas aos Formulários de admissão e Leads da área de prática são exibidas.
5. Adicione um ou mais usuários como lead para a área de prática.

   Um líder da área de prática pode exibir todas as solicitações não atribuídas relacionadas à área de prática e atribuí-las aos membros da área de prática.

   a. Na lista relacionada Leads da área de prática, clique em **Editar** .

   b. No formulário Editar membros, selecione um ou mais usuários no **Coleção** e clique em **Adicionar** para adicioná-los ao **Lista de Leads da Área de Prática** .
   Somente os usuários do **Líderes da área de prática jurídica** os grupos são listados em **Coleção** lista.

   c. Clique em **Salvar**.
   Os usuários selecionados são adicionados à lista relacionada Leads da área de prática.

O que Fazer Depois

Adicione um formulário de admissão a uma área de prática Na lista relacionada Formulários de admissão.

Adicione um formulário de admissão a uma área de prática

Adicione um formulário de admissão a uma área de prática para associá-la a um produtor de registro e definir regras de atribuição e acordos de nível de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática à qual você deseja adicionar um formulário de admissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Formulários de admissão, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de admissão

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do formulário de admissão.
Subcategoria padrão	Subcategoria padrão a ser associada ao formulário de admissão.
Área de prática	Área de prática à qual o formulário de admissão pertence.
Descrição resumida	Breve descrição do formulário de admissão.
Seção Produtor de registro	
Tipo	Tipo de produtores de registro a serem associados ao formulário de admissão. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ **Solicitação** : O líder da área de prática não pode promover solicitações enviadas nesta área de prática para um assunto jurídico. ○ **Assunto** Usuários do departamento jurídico podem enviar um assunto nesta área de prática. ○ **Solicitação e assunto** : O líder da área de prática pode promover solicitações enviadas nesta área de prática para um assunto jurídico. Durante a promoção, os valores do campo do registro de solicitação jurídica são copiados para o registro do assunto.
Solicitar produtor de registro	Produtor de registro para enviar solicitações na área de prática associada. Selecione um produtor de registro de solicitação existente ou use **Criar produtor de registro de solicitação** link relacionado para criar um. O produtor de registro de solicitação recém-criado contém valores padrão para alguns campos que serão preenchidos previamente no formulário de solicitação. **Nota:** . **Criar produtor de registro de solicitação** o link relacionado aparece somente quando este campo está vazio. Este campo aparece somente quando **Solicitação** ou **Solicitação e assunto** Selecionado como o valor do Tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Produtor de registro do assunto	Produtor de registro para criar um assunto jurídico. Se um assunto puder ser criado diretamente, associe um produtor de registro de assunto existente. Para criar e associar um novo produtor de registro de assunto, clique em **Criar produtor de registro do assunto** link relacionado. **Nota:** . **Criar produtor de registro do assunto** o link relacionado está disponível quando este campo está vazio. Este campo aparece somente quando **Assunto** Selecionado como o valor do Tipo.
Modelo do assunto padrão	Modelo de assunto selecionado por padrão ao promover a solicitação jurídica associada a um assunto. Este campo aparece somente quando **Assunto** ou **Solicitação e assunto** Selecionado como o valor do Tipo.
Opções	Opções para mudar o comportamento padrão ou o fluxo de solicitações jurídicas, assuntos jurídicos ou ambos de acordo com suas necessidades de negócios. Você pode selecionar uma das seguintes opções predefinidas: ○ **Campo Atribuído a não obrigatório** . **Atribuído a.** O campo no formulário Solicitação jurídica se torna um campo opcional. ○ **Desabilitar Solicitações de aprovações ad hoc** : O executante jurídico que trabalha na solicitação jurídica não pode iniciar uma aprovação ad hoc para solicitações ou anexos. . **Iniciar aprovação** O botão não estará disponível no formulário Solicitação jurídica. ○ **Reabrir solicitação** : O solicitante não pode reabrir uma solicitação jurídica que foi encerrada. . **Reabrir solicitação** O botão não está disponível na página Tíquete padrão. ○ **Grupo de atribuição editável na solicitação** : O líder da área de prática, o gerente de grupo e o executante jurídico (usuário em **Atribuído a.**) pode mudar o grupo de atribuição em uma solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Ao mudar o grupo de atribuição, um membro do membro do grupo existente que não está no grupo de atribuição atualizado pode perder o acesso à solicitação. . **Atribuído a.** o campo também está limpo. ○ **Grupo de atribuição editável no assunto** : O líder da área de prática, o gerente de grupo e o executante jurídico (usuário em **Atribuído a.**) pode mudar o grupo de atribuição em um assunto jurídico. **Nota:** Ao mudar o grupo de atribuição, um membro do membro do grupo existente que não está no grupo de atribuição atualizado pode perder o acesso ao assunto. . **Responsável pelo assunto** o campo também está limpo. ○ **Habilitar armazenamento externo para anexo** : Os documentos anexados às solicitações jurídicas e assuntos jurídicos são carregados em um sistema de armazenamento externo configurado . **Importante:** Somente um provedor de armazenamento externo pode ser configurado para um formulário de admissão. ○ **Habilitar criação de solicitação jurídica a partir da Solicitação universal** : Solicitações jurídicas podem ser criadas a partir de um solicitação universal Obter o apoio do Departamento Jurídico para a resolução da solicitação universal. ○ **Solicitante como responsável pelo assunto** : Quando uma solicitação jurídica é promovida a um assunto jurídico, esse assunto jurídico é atribuído automaticamente ao executante da solicitação jurídica. ○ **Gerar documento a partir do modelo** : Quando uma solicitação jurídica para revisão de contrato é enviada, esta opção determina se o documento será gerado usando um modelo de documento. Se esta opção não for selecionada, o solicitante deverá enviar o contrato para revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A opção está disponível somente para a tabela sn_lg_ops_contract_request. ○ **Atualizar campos de solicitação com variáveis** : Quando você envia uma solicitação jurídica para revisão de contrato ou atualiza as variáveis, os valores de campo mapeados para as variáveis são atualizados automaticamente. ○ **Inicialize o contrato jurídico** : Uma solicitação de contrato é criada automaticamente quando uma solicitação jurídica de contratos é enviada.

5. Clique em **Enviar**.
   Um formulário de admissão é adicionado à área de prática. A seção Check-list e as listas relacionadas para gerenciar subcategorias, definições de acordo de nível de serviço, regras de atribuição e modelos de assunto são exibidas.
6. **Opcional:** Adicione itens pendentes na seção Check-list para fornecer uma lista de atividades para o executante da solicitação.
   Quando um funcionário envia uma nova solicitação jurídica por meio do formulário de admissão, essa check-list predefinida aparece como os itens pendentes padrão na solicitação correspondente.
   a. Clique no ícone Mais ações ( ) ao lado de **Check-list** .
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.

O que Fazer Depois

- Na lista relacionada Subcategorias, adicione uma nova subcategoria para associá-lo ao formulário de admissão.
- Na lista relacionada Definições de ANS, Crie uma definição de acordos de nível de serviço (ANS) , se necessário.
- Na lista relacionada Regras de atribuição, crie uma regra de atribuição para um formulário de admissão .
- Clique em **Edite no Construtor de catálogo** link relacionado para atualizar o produtor de registro para uma solicitação jurídica ou assunto ou ambos com base em **Tipo** valor do campo. Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de catálogo.

  O administrador também pode criar ou modificar produtores de registro para serviços jurídicos .
- Na lista relacionada Modelos de assunto, associe um modelo de assunto ao formulário de admissão se um produtor de registro do assunto for selecionado.

Adicione uma subcategoria para o formulário de admissão

Adicione uma subcategoria a um formulário de admissão de uma área de prática para organizar solicitações e atribuições jurídicas por meio do formulário de admissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Você pode associar uma subcategoria com o mesmo nome a muitos formulários de admissão. No entanto, um formulário de admissão não pode ter várias subcategorias com o mesmo nome.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática.
3. Na lista relacionada Formulários de admissão, abra um formulário de admissão no qual você deseja adicionar uma subcategoria.
4. Na lista relacionada Subcategorias, clique em **Novo** .
   Se você não conseguir ver **Novo** no escopo da aplicação atual, selecione a palavra aqui na mensagem na parte superior da página para definir o escopo da aplicação correto para exibir o botão.
5. Em **Subcategorias** , insira um nome exclusivo da subcategoria
6. Selecione **Ativo** caixa de seleção para indicar se a subcategoria está ativa.
7. Clique em **Enviar**.

Associe um modelo de assunto a um formulário de admissão

Associe um modelo de assunto a um formulário de admissão que pode ser usado ao promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico para incluir dados predefinidos.

Antes de Iniciar

Nota: A lista relacionada Modelo de assunto está disponível em Formulário de admissão formulário somente quando você tiver selecionado **Assunto** ou **Solicitação e assunto** . **Tipo** valor.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um modelo de assunto existente é atualizado e publicado , o formulário de admissão reflete a versão mais recente do modelo de assunto associado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra uma área de prática.
3. Abra o formulário de admissão na lista relacionada ao formulário de admissão à qual você deseja associar um modelo de assunto.
4. Na lista relacionada Modelo de assunto, associe um modelo de assunto existente ou crie e associe um novo modelo de assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Associe um modelo de assunto existente	**a.** Clique em **Editar**. **b.** Mova o modelo necessário do **Coleção** lista para **Lista de modelos de assunto** . **c.** Clique em **Salvar**.
Crie um modelo e associe-o ao formulário de admissão	**a.** Clique em **Nova**. **b.** Crie um modelo de assunto jurídico. Em **Mapeamento do formulário de admissão** Campo do formulário Modelo de assunto, certifique-se de que o formulário de admissão atual esteja selecionado.

Resultado

O modelo de assunto selecionado está associado ao formulário de admissão.

Atribuindo solicitação jurídica

As solicitações jurídicas podem ser atribuídas automaticamente por meio de regras de atribuição ou Advanced Work Assignment. Você também pode usar a Inteligência preditiva para prever o grupo de atribuição.

Para atribuir solicitação jurídica, adote qualquer uma das seguintes soluções:

- Use regras de atribuição para atribuir solicitações jurídicas diretamente. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Use Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery para atribuir solicitações jurídicas aos agentes. Este recurso considera disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades. Para obter mais informações, consulte Atribuição de trabalho avançada para Prestação de serviços jurídicos.
- Use Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos, que usa algoritmos de aprendizado de máquina para prever a subcategoria e o grupo de atribuição. Previsões com alta confiança são preenchidas automaticamente nos campos, enquanto previsões com baixa e média confiança são exibidas como sugestões. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.
- Use as regras de atribuição e a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos. Para previsões com alta confiança, o valor do grupo de atribuição é atualizado automaticamente no campo. Para previsões com confiança baixa e média, as sugestões são exibidas e a funcionalidade de regra de atribuição preenche o grupo de atribuição com base em suas configurações.

Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos

Crie uma regra de atribuição para um formulário de admissão para atribuir a solicitação ou assunto jurídico associado a um usuário ou grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Abra o formulário de admissão na lista relacionada ao formulário de admissão.
3. Na lista relacionada Regras de atribuição, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra de atribuição.
Ativo	Opção para marcar a regra de atribuição como ativa. Uma solicitação jurídica é atribuída a um grupo ou usuário com base somente em regras de atribuição ativas.
Aplica-se à guia	
Tabela	Nome da tabela à qual a regra de atribuição se aplica.
Condições	Condições sob as quais a regra de atribuição se aplica. Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação jurídica é enviada em uma categoria Privacidade, você deve inserir a seguinte condição: **[Category][is][Privacidade]** .
Atribuir à guia	
Usuário	Usuário ao qual a solicitação jurídica está atribuída.
Grupo	Grupo de usuários ao qual a solicitação jurídica está atribuída.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

Uma regra de atribuição com condições é criada. Qualquer solicitação ou assunto jurídico que atenda às condições da regra é atribuído ao grupo ou usuário especificado.

Ative uma propriedade do sistema para fechar uma solicitação jurídica de longa execução

Como administrador, ative o. sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters propriedade do sistema para fechar solicitações jurídicas mesmo quando elas estão vinculadas a solicitações de longa execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters é uma propriedade do sistema configurável que é usada para configurar uma solicitação jurídica para fechar, mesmo que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

esteja vinculada a solicitações de longa execução. A propriedade não depende de nenhum outro recurso. Por padrão, a propriedade é definida como **Falso** e as solicitações jurídicas não podem ser encerradas quando estão abertas. Para fechar solicitações jurídicas mesmo que a solicitação jurídica primária esteja aberta, ative a propriedade alterando-a para **Verdadeiro** .

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
2. Em **Nome** , pesquise `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` propriedade.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o. **Valor** campo para `verdadeiro` .
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

. `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` a propriedade do sistema está ativada e as solicitações jurídicas relacionadas podem ser encerradas mesmo se a solicitação jurídica primária estiver aberta.

Configure o número de registros a serem exibidos nas sugestões de pesquisa

Como administrador, configure a propriedade do sistema sn_lg_cf_workspace.workspace_typeahead_list_count para especificar o número de registros que aparecem na lista de sugestões de uma pesquisa autoantecipada em solicitações jurídicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cf_workspace.admin

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Em **Nome** , pesquise `sn_lg_cf_workspace.workspace_typeahead_list_count` propriedade.
3. Selecione a propriedade.
4. Em **Valor** especifique o número de registros a serem exibidos na lista de sugestões de uma pesquisa autocompletável.
5. Selecione **Atualizar**.

Gerenciar produtores de registro para serviços jurídicos

Um produtor de registro ajuda a configurar um formulário de admissão jurídica que contém campos que um solicitante deve preencher e iniciar uma solicitação jurídica.

Um produtor de registro de um serviço jurídico está associado a uma área de prática e aparece em uma categoria do catálogo de serviços definida na área de prática. A área Prática também tem o acordo de nível de serviço e as regras de atribuição configuradas. Com base nas regras de atribuição, a solicitação é atribuída a um grupo jurídico apropriado ou usuário jurídico para resolver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico

Crie ou modifique um produtor de registro para definir um formulário de admissão para uma solicitação jurídica. Os funcionários podem usar esses formulários de admissão no Portal de serviços jurídicos para enviar solicitações jurídicas.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter o. Gestão de solicitações jurídicas escopo da aplicação selecionado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para gerenciar produtores de registro usando o Construtor de catálogo, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de catálogo .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Catálogo Jurídico** > **Produtores de Registros**.
2. Criar ou modificar um produtor de registro.
   - Para criar um produtor de registro, clique em **Novo** .
   - Para modificar um produtor de registro existente, abra o produtor de registro na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do produtor de registro.
Nome da tabela	Nome da tabela que armazena os dados coletados por meio do produtor de registro. ○ Selecione **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]** se você estiver criando o produtor de registro para solicitações jurídicas. ○ Selecione **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]** se você estiver criando o produtor de registro para assuntos jurídicos. **Nota:** Você deve ter instalado o. Gestão de assuntos jurídicos para usar esta opção. ○ Selecione uma tabela específica para uma área de prática se quiser usar os dados coletados do produtor de registro para emissão de relatórios. Para obter mais informações, consulte Configure uma tabela de área de prática.
Aplicação	Aplicação à qual o produtor de registro pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação na qual você está criando o produtor de registro.
Ativo	Opção para marcar o produtor de registro ativo. Somente produtores de registro ativos estão disponíveis como formulários de admissão jurídica no Portal de serviços jurídicos.
Guia O que ele conterá	
Descrição resumida	Breve descrição do produtor de registro.
Descrição	Descrição completa do produtor de registro.
Script	Script que atribui valores dinamicamente a campos específicos no registro criado.
Guia Acessibilidade	
Catálogos	Nome do catálogo de serviços ao qual o produtor de registro pertence. Selecione **Catálogo de Operações Jurídicas** .
Categoria	Nome do categoria do catálogo de serviços no qual o formulário de admissão deve aparecer em Portal de serviços jurídicos.

4. Salve o produtor de registro.
   - Salve um novo produtor de registro clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em um produtor de registro existente clicando em **Atualização** .
5. Na lista relacionada Variáveis, adicione ou modifique variáveis.
   As variáveis em um produtor de registro aparecem como campos no formulário de admissão jurídica para coletar informações dos funcionários quando eles estão enviando uma solicitação jurídica.

   Importante: Se você estiver configurando o produtor de registro para uma tabela de área de prática, deverá mapear a variável com um nome de coluna da tabela selecionada. No formulário Variável, selecione **Mapear para campo** e o nome da coluna da tabela da área de prática selecionada no **Campo** . Somente as variáveis mapeadas são copiadas para as colunas da tabela selecionada.

   Para obter mais informações sobre como criar variáveis, consulte Crie uma variável do catálogo de serviços .
6. Na lista relacionada Tópicos atribuídos, atribua o item do catálogo a um tópico em uma taxonomia para que o item do catálogo seja adicionado ao Central do funcionário portal.
   Para obter mais informações sobre tópicos atribuídos e taxonomia, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário.
7. Nas listas relacionadas Aplicável a e Não aplicável a, aplique os critérios do usuário para controlar o acesso do produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os critérios do usuário definem condições para registros de usuário que permitem conceder ou negar acesso ao produtor de registro para usuários que correspondam a essas condições. Para obter mais informações sobre como criar critérios de usuário, consulte Configure os critérios do usuário .

8. Se você habilitou a opção para salve documentos anexados para uma solicitação jurídica em um armazenamento externo , você pode adicionar o script para validar os documentos anexados a uma solicitação jurídica durante o envio.

   a. Na lista relacionada Scripts de cliente de catálogo, clique em **Novo** .

   b. No formulário Scripts de cliente do catálogo, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Crie um client script do Catálogo de serviços .

   c. Em **Script** copie o script de cliente a seguir que é executado no item do catálogo para determinar se:

   - O tamanho do arquivo do documento que está sendo carregado está dentro dos limites permitidos.

     Esta verificação se aplica a. Microsoft OneDrive armazenamento externo.

   - Já existe um arquivo com o mesmo nome na pasta.

```
var status = true;
      var uniqueNames = [];
      var duplicateNames = [];
      var largeFileNames = [];
      var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
      attachments.forEach(function(attachment) {
         var name = attachment['file_name'];
         var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
         if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
            duplicateNames.push(name);
         } else if (size > 4000000) {
            largeFileNames.push(name);
         }
         uniqueNames.push(name);
      });
      if (largeFileNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
         largeFileNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
         });
         status = false;
      }
      if (duplicateNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
         duplicateNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
         });
         status = false;
      }
      return status;
   }
}
function getSizeInBytes(size) {
   var unit = size.split(" ")[1];
   var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  switch (unit) {
     case "MB":
        value = value * 1000000;
        break;
     case "KB":
        value = value * 1000;
        break;
  }
  return value;
}
```

Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de catálogo

Crie ou modifique um produtor de registro usando um modelo de catálogo para definir um formulário de admissão para um serviço jurídico. Os funcionários podem usar esses formulários de admissão no Portal de serviços jurídicos para enviar uma solicitação jurídica ou assunto jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_matter.matter_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use os seguintes modelos de item do catálogo do sistema de base instalados com Gestão de solicitações jurídicas para criar um produtor de registro para serviços jurídicos:

- **Modelo de formulário de admissão de solicitação jurídica** : Para criar um produtor de registro para solicitações jurídicas
- **Modelo de formulário de admissão de assunto jurídico** : Para criar um produtor de registro para assuntos jurídicos

Para obter mais informações sobre modelos de item do catálogo e itens do catálogo, consulte Construtor de catálogo .

Procedimento

1. Abra o Construtor de catálogo no navegador de aplicações ou em um formulário de admissão.

Opção	Etapas
De um formulário de admissão	**a.** Abra um formulário de admissão que tem um produtor de registro selecionado. **b.** Clique em **Edite no Construtor de catálogo** link relacionado.
No navegador de aplicações	**a.** Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Construtor de catálogo**. **b.** Criar ou modificar um produtor de regis–tro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	▪ Para criar um produtor de registro, no **Painel** clique em **Crie um novo item do catálogo** . ▪ Para modificar um produtor de registro existente, clique em **Itens do catálogo** e abra o produtor de registro na lista. **c.** Revise as etapas envolvidas no processo de criação e clique em **Continuar**. **d.** Selecione um modelo na lista, revise a visualização do modelo e clique em **Use este modelo de item** .

2. Com base em como cada etapa é definida no modelo, especifique as informações necessárias.
Para obter mais informações, consulte Crie um item do catálogo usando um modelo .

Além de inserir outros detalhes, certifique-se de fornecer as seguintes informações para um produtor de registro para um serviço jurídico:

Produtor de registro para serviço jurídico

Etapa	Campos e valores padrão do modelo
Destino	**Tabela** : ○ Para solicitações jurídicas: O padrão é **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]** . Você pode selecionar um tabela da área de prática para solicitações jurídicas conforme necessário. ○ Para assuntos jurídicos: O padrão é **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]** . Você pode selecionar um tabela da área de prática para assuntos jurídicos conforme necessário.
Local	○ **Catálogos** : O padrão é **Catálogo de Operações Jurídicas** . ○ **Categorias** Solicitação jurídica para solicitações jurídicas e Questões jurídicas para questões jurídicas. Você pode selecionar um catálogo diferente e categoria com base em suas necessidades.
Acesso	○ **Disponível para** : ▪ Para solicitações jurídicas: O padrão é **Usuários com função legal_user** . ▪ Para assuntos jurídicos: O padrão é **Catálogo de assuntos jurídicos** . Selecione usuários com funções específicas que tenham acesso ao produtor de registro. ○ **Não disponível para** : Selecione usuários com funções específicas que têm acesso negado ao produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Campos e valores padrão do modelo
	Nota: Se você não especificar um critério de usuário em nenhuma opção, o acesso será concedido a todos. Para obter mais informações sobre como criar critérios de usuário, consulte Configure os critérios do usuário .

3. Para salvar suas mudanças em cada etapa, clique em **Salvar**.
   Todas as edições nos atributos do item são salvas automaticamente quando você navega para a próxima etapa.
4. Para visualizar o produtor de registro, clique em **Visualização** .
5. Em **Revise e envie** revise o produtor de registro e clique em **Enviar** para publicar o produtor de registro no catálogo selecionado.

Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos .

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar para aplicativos jurídicos.

Spoke do Box v3.1.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. Box conta, consulte Configure o spoke do Box .

Google Drive spoke v1.3.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. Google Drive conta, consulte Configurar Google Drive spoke .

Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. Microsoft OneDrive conta, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke.

Microsoft SharePoint spoke v2.2.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre como configurar Microsoft SharePoint, consulte .

iManage Spoke spoke v1.0.0

Para obter mais informações sobre como configurar e criar a conta do iManage, consulte Configure o spoke do iManage .

Importante: Depois de configurar o spoke, atribua a função de usuário do spoke do iManage [sn_imanage_spk.user] aos usuários que acessam o armazenamento externo do iManage.

Função necessária: sn_lg_ops.request_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de aplicativo externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Para criar uma configuração de aplicativo externo	**a.** Selecione **Novo**. **b.** Na página Tipo de integração, selecione **Armazenamento externo** link.
Para modificar uma configuração de aplicativo externo existente	Abra a configuração do aplicativo externo na lista.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Armazenamento externo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da aplicação externa.
Descrição	Descrição da configuração da aplicação externa.
Ativo	Opção para marcar a configuração do armazenamento externo como ativa.
Tabela	Tabela na qual a solicitação jurídica ou assunto jurídico as informações são armazenadas. Por exemplo, ○ Para armazenar documentos para uma solicitação jurídica, selecione **Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]** tabela. ○ Para armazenar documentos para um assunto jurídico, selecione **Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]** tabela. ○ Para armazenar documentos para uma solicitação de contrato, selecione **Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositório]** tabela. A tabela selecionada determina as variáveis disponíveis no **Selecione Variáveis** campo.
Condição	Condições de filtro para determinar como salvar documentos para uma categoria de solicitação específica. Por exemplo, digamos que você já tenha configurado o. Box Integração de armazenamento externo e quiser que somente documentos de contrato NDA sejam armazenados lá, você pode definir a condição como **[Categoria] [é] [NDA]** . Em seguida, selecione o nome do armazenamento externo em **Aplicação** campo.
Ordem de execução	Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos. Quando vários sistemas de armazenamento externo correspondem às condições, aquele com o valor de ordem inferior é escolhido para armazenar os documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
App	Sistema de armazenamento externo no qual os documentos são armazenados. **Nota:** A lista mostra somente sistemas de armazenamento externo para os quais os spokes foram instalados e configurados.
Estrutura de pastas	Caminho de arquivo para armazenar documentos anexados a uma solicitação jurídica ou assunto jurídico no sistema de armazenamento externo. Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir das variáveis de campo selecionadas no **Selecione Variáveis** lista. Por exemplo, na estrutura de pastas `Jurídico/USD (empresa)/contratos/ USD (número)` , ○ `Jurídico` e. `Contratos` são textos estáticos ○ `(empresa)` e. `(número)` variáveis de campo escolhidas em **Selecione Variáveis** lista. Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento no armazenamento externo.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas na estrutura de pastas. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar a estrutura de pastas.
Atributos	Itens de configuração adicionais com base no seu Microsoft SharePoint e. iManage configuração. Adicione os seguintes detalhes: *`Microsoft SharePoint`* ○ **Locatário** : Adicione o sys_id do Microsoft SharePoint registro de locatário. ○ **Site_Name** : Adicione o nome do site no locatário. ○ **Biblioteca de documentos** : Adicione a biblioteca de documentos configurada no site onde todos os documentos relacionados a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos são armazenados. Para obter mais informações sobre como gerenciar Microsoft SharePoint locatários, sites e bibliotecas de documentos, consulte Microsoft documentação. Esses campos aparecem somente quando **SharePoint** selecionado em **Aplicação** campo. *`iManage`*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Biblioteca** : Quando um valor é especificado, a aplicação carrega documentos usando a biblioteca designada. Isso também pode incluir a criação ou o uso de espaços de trabalho, pastas e assim por diante. Este atributo é opcional, portanto, se a biblioteca não for fornecida, a biblioteca preferencial do iManage o usuário da conta de serviço é usado. ○ **Workspace_type** : Captura o tipo de espaço para oferecer suporte aos vários casos de uso. Por exemplo: ▪ **Compartilhado** : Use um espaço existente para carregar documentos. ▪ **Independente** : Crie um espaço separado para cada solicitação e assunto. Isso ajuda a organizar e rastrear efetivamente os documentos. O Espaço independente pode ou não usar um modelo. ○ **Template_ID** Identificador exclusivo do modelo de iManage. A aplicação usa o identificador para criar iManage Objetos como espaços, pastas e subpastas que usam as configurações de modelo ao carregar os documentos. Este atributo é usado quando Workspace_type é Independente. Você pode usar modelos para manter nomes consistentes e estrutura de pastas para espaços criados em iManage. ○ **Folder_path** : Usado para identificar as pastas ou subpastas nas quais o documento é carregado. Este atributo é usado quando Workspace_type é Independente. ○ **Shared_workspace_ID** Identificador exclusivo do Espaço compartilhado. Isso é usado para identificar o espaço para carregar os documentos quando o tipo de espaço é Compartilhado. Para obter mais informações sobre iManage, consulte IManage documentação. **Nota:** iManage credenciais de login são necessárias para acessar a documentação.

4. Salve a configuração do aplicativo externo.
   - Salve uma nova configuração de aplicativo externo selecionando **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma configuração de aplicativo externo existente selecionando **Atualização** .

   A configuração de armazenamento externo é salva.
5. Selecione **Publicar**.

Resultado

A integração do sistema de armazenamento externo foi publicada e está pronta para armazenar documentos anexados a solicitações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Adicione **Habilitar armazenamento externo para anexo** opção nos formulários de admissão para que os documentos anexados a essas solicitações jurídicas ou assuntos jurídicos são armazenados no armazenamento externo configurado. Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática.

Configure as propriedades do sistema para Prestação de serviços jurídicos integração com o provedor de armazenamento externo. Para obter mais informações, consulte Propriedades Prestação de serviços jurídicos.

Integração Prestação de serviços jurídicos aplicações com iManage armazenamento

Integrar iManage armazenamento com Prestação de serviços jurídicos aplicações para fornecer mais segurança aos arquivos.

Você pode integrar iManage armazenamento com Prestação de serviços jurídicos aplicações.

Os três tipos de integrações são:

- Espaço compartilhado: Para usar um espaço e uma pasta existentes para carregar documentos, use o Espaço compartilhado quando necessário. Por exemplo, você pode organizar os documentos por áreas de prática. Portanto, você seguiria um cenário de espaço compartilhado em que as pastas relacionadas à solicitação jurídica ou a assunto jurídico são criadas dentro do espaço existente e os documentos são carregados nas pastas.
- Espaço independente usando um modelo: Para rastrear cada solicitação ou assunto separadamente e carregar documentos, use o Espaço independente quando necessário. Usando um predefinido iManage O modelo ajuda a manter nomes consistentes e a estrutura de pastas para o Espaço no iManage. Os documentos são carregados usando a pasta mencionada no campo Folder_path.
- Espaço independente sem modelo: Quando você quiser rastrear cada solicitação ou assunto separadamente e carregar documentos, respectivamente, usando a pasta mencionada no campo Folder_path, use o Espaço independente.

Espaço compartilhado

No Espaço compartilhado, os espaços são compartilhados entre ServiceNow® usuários registrados em iManage e. iManage armazenamento.

Detalhes do atributo do Espaço compartilhado

Atributo	Opcional/Obrigatório	Valores de amostra (entrada manual)
Biblioteca	Opcional	Nenhum(a)
Workspace_type	Obrigatório(a)	Compartilhado
Template_ID	Não aplicável	Não aplicável
Folder_path	Não aplicável	Não aplicável
Shared_workspace_ID	Obrigatório(a)	Jurídico!123

- **Estrutura de pastas** : <folder>.
- **Como funciona** : Quando um documento é carregado, a aplicação usa um espaço existente (Jurídico) e reutiliza a pasta primária. A aplicação cria a pasta nesta hierarquia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de pastas usando a solicitação jurídica ou o número do assunto jurídico e carrega o documento neste caminho.

O exemplo a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta específica.

Nota: Se alguma das pastas não existir, a aplicação as criará primeiro e as usará posteriormente. Neste exemplo, é

Legal (Workspace) > Folder > LR001.

Espaço independente usando um modelo

Espaço independente que usa detalhes de atributo de modelo

Atributo	Opcional/Obrigatório	Valores de amostra
Biblioteca	Opcional	Nenhum(a)
Workspace_type	Obrigatório(a)	Independente
Template_ID	Obrigatório(a)	LegalTemplate!120
Folder_path	Obrigatório(a)	Documentos
Shared_workspace_ID	Não aplicável	Não aplicável

- **Estrutura de pastas** .
- **Como funciona** : A aplicação cria um espaço usando o valor fornecido no campo de estrutura de pastas como o nome do espaço e cria as pastas conforme definido no modelo. LegalTemplate!123 é o Template_ID que é usado como o modelo. Em seguida, use o caminho da pasta fornecido no campo Folder_path para carregar o documento para a pasta no caminho. Neste exemplo, o arquivo de documento é carregado na pasta Documentos.

  O exemplo a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta específica:

  LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

Espaço independente sem um modelo

Espaço independente sem detalhes de atributo de modelo

Atributo	Opcional/Obrigatório	Valores de amostra (entrada manual)
Biblioteca	Opcional	Nenhum(a)
Workspace_type	Obrigatório(a)	Independente
Template_ID	Não aplicável	Não aplicável
Folder_path	Obrigatório(a)	Documentos
Shared_workspace_ID	Não aplicável	Não aplicável

- **Estrutura de pastas** .
- **Como funciona** : A aplicação cria um espaço usando o valor fornecido no campo de estrutura de pastas como o nome do espaço. Em seguida, a aplicação cria uma pasta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usando as informações do campo Folder_path e carrega o documento para a última pasta.

O exemplo a seguir mostra que o documento foi carregado na pasta específica:

LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

Criar implementação em Ponto de extensão com script

Crie a implementação em O ponto de extensão com script, fornecido pronto para uso, por local ing em . inclusão de script no código da aplicação de base.

Antes de Iniciar

O escopo da aplicação deve ser alterado para a aplicação específica para o qual . implementação No Ponto de extensão com script é direcionado.

Função necessária: Você deve ter a função específica para o desenvolvedor ou administrador da aplicação ou deve ter a função de administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se que você deseja enviar ao carregar o documento, você a implementação deve ser criada em O ponto de extensão com script e armazene-o em campos personalizados em . iManage Espaço. Os campos personalizados são predefinidos no iManage e devem ser habilitados para mapeamento. Por exemplo, o campo personalizado 1> está mapeado para Área de prática, o campo personalizado 2> está mapeado para Categoria, o campo personalizado 3> está mapeado para Solicitado por e assim por diante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** No campo Nome da API, em Gestão de solicitações jurídicas escopo da aplicação.
3. Selecione o registro a ser aberto.
4. Selecione **Criar implementação** em link relacionado seção .
5. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Campos do formulário Ponto de extensão com script.

Resultado

. A implementação foi criada No ponto de extensão com script . Para obter mais informações sobre como usar a inclusão de script para Script Ponto de extensão, consulte Usar a inclusão de script para Script Ponto de extensão.

Usar a inclusão de script para Script Ponto de extensão

Usar A inclusão de script para o Ponto de extensão com script para atualizar os campos personalizados no iManage armazenamento baseado no mapeamento fornecido nas funções .

Os processos abaixo explicam como implementar a inclusão de script para o Ponto de extensão com script.

- No formulário de inclusão de script, o campo script . preenchido automaticamente com a estrutura das definições de função esperadas.Para obter mais informações sobre o formulário de inclusão de script, consulte Inclusões de script .
- Na inclusão de script, a função entradas isso é disponível quando a implementação . chamado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em caso de iManage Ponto de extensão (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension), a seguir estão a definição da função, a expectativa e as saídas possíveis:

Função nomes esperado resultados de ed e possíveis saídas

Nome da função	Informações de uso	Saída
CanHandle	Entrada: Tablename: Nome da tabela da qual o registro atual está sendo processado. Uso: Esta função é usada para identificar se esta implementação deve ser executada Se o TableName que você está aprovando for usando . . . condição me isso é definido na função . Exemplo: Em Gestão de solicitações jurídicas, você Tenha a entrada como tablename para identificar se esta implementação é para o mesmo tabela. O script possível seria o seguinte: `CanHandle: Function(tablename)(`	Verdadeiro/Falso Verdadeiro: A execução atual deve ser executada. Falso: A execução atual não deve ser executada.
Processo	Entrada: RequestRecord: Objeto GlideRecord do registro jurídico atual que está sendo processado. Uso: Esta função é usada para criar mapeamento entre iManage E os campos do registro jurídico. Exemplo: Em Gestão de solicitações jurídicas, você . Objeto GlideRecord do registro da tabela jurídica atual em questão, que é usado para obter os valores dos campos de registro e mapear para os campos personalizados na função de processo.	`custom1: RequestRecord.getDisplayValue("practice_area` `custom2: RequestRecord.getValue("description")`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da função	Informações de uso	Saída
	O script possível seria o seguinte: custom1: RequestRecord.getDisplayValue("practice_area"), custom2: Data, custom4: RequestRecord.requestRecord.requestRecord.requestRecord.requestfor.country description: requestRecord.description	

Campos do formulário Ponto de extensão com script

Lista de campos no Ponto de extensão com script.

Campos do formulário Ponto de extensão com script

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do ponto de extensão. O nome pode ter até 100 caracteres alfanuméricos, incluindo caracteres especiais.
Nome da API	Nome da API de ponto de extensão que é pré-pendente com o escopo da aplicação ao qual ela se aplica. Este é um nome atribuído pelo sistema e não pode ser alterado.
Aplicação	Aplicação à qual o ponto de extensão está atribuído. Isso é atribuído pelo sistema e não pode ser alterado.
Acessível de	Aplicação escopo que define as aplicações que pode acessar este ponto de extensão com script. Os valores disponíveis são: • Todos os escopos da aplicação: Pode ser acessado de qualquer escopo da aplicação. • Este escopo da aplicação - pode ser acessado a partir do escopo da aplicação atual.
Ativo	Opção para habilitar o ponto de extensão com script.
Descrição	Conteúdo descritivo sobre o ponto de extensão com script.
Script	O script do lado do servidor a ser executado quando chamado de outros scripts. O script deve definir uma única classe JavaScript ou uma função global. O nome da classe ou função deve corresponder a. **Nome** campo.
Cliente chamável	Opções para disponibilizar o ponto de extensão com script para scripts de cliente, filtros de lista/relatório,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Ponto de extensão com script

Campo	Descrição
	qualificadores de referência ou, se especificado, como parte do URL.

Crie ou modifique um modelo de resposta para serviços jurídicos

Crie ou modifique um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos podem usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes. Eles podem usar essas mensagens reutilizáveis em suas solicitações jurídicas atribuídas ou formulários de assunto jurídico, bem como em sessões de bate-papo ou e-mails.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Resposta de modelo (com.sn_templated_snip) esteja instalado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de resposta são mensagens reutilizáveis que podem ser usadas pelos executantes jurídicos para responder às partes interessadas de uma solicitação jurídica ou assunto jurídico. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Criar ou modificar um modelo de resposta.
   - Para criar um modelo de resposta, clique em **Novo** .
   - Para modificar um modelo de resposta existente, abra-o na lista.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições dos campos, consulte Formulário Modelo de resposta.
4. Salve o modelo de resposta.
   - Salve um novo modelo de resposta clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em um modelo de resposta existente clicando em **Atualização** .

   O modelo de resposta é criado e a lista relacionada Canais é exibida.
5. Associe um ou mais canais por meio dos quais o modelo de resposta pode ser usado.
   Um modelo de resposta só está disponível por meio dos canais selecionados. Você pode fornecer mensagens diferentes criando modelos de resposta para cada canal, como bate-papo, e-mail ou formulário.

   a. Na lista relacionada Canais, clique em **Editar** .

   b. No formulário Editar membros, selecione um ou mais canais no **Coleção** e clique em **>** para adicioná-los ao **Lista de canais** .

   c. Clique em **Salvar**.
   Os canais selecionados são adicionados à lista relacionada Canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O modelo de resposta está pronto para ser usado pelo executante jurídico por meio dos canais configurados.

Configure uma Ação para serviços jurídicos na página Tíquete padrão

Adicione ou modifique uma Ação e sua funcionalidade na página Tíquete padrão para uma solicitação jurídica.

Antes de Iniciar

- Revise a configuração da inclusão de script, pontos de extensão com script e widgets do portal de serviços para serviços jurídicos instalados com o. Prestação de serviços jurídicos aplicações.
- As ações é uma das seções de uma página de tíquete padrão do Portal de serviços, portanto, familiarize-se com Página de tíquete padrão e. Portal de serviços .
- Para obter mais informações sobre como configurar widgets do portal de serviços, consulte Widgets do Portal de serviços .
- Para obter mais informações sobre como usar e personalizar as inclusões de script, consulte Inclusões de script .
- Defina o escopo da aplicação como Gestão de solicitações jurídicas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema de base LegalTicketActions padrão o script fornece a configuração de ações comuns para todos os tipos de solicitação jurídica. Você pode substituir essas ações comuns para um tipo de solicitação jurídica específico ou adicionar mais ações.

Procedimento

1. Adicione ou modifique uma ação no ponto de extensão com script.

a. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.

b. PESQUISE e selecione **LegalTicketAction** ponto de extensão.

c. Adicionar ou modificar uma implementação para uma área de prática.

- Para adicionar uma nova implementação para uma área de prática, clique em **Criar implementação** link relacionado.

  No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

  i. Para restringir esta implementação à área de prática, adicione o código a seguir ao *canHandle*parâmetro:

```
canHandle: function(tableName) {
      return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table
name
  },
```

  ii. Para adicionar uma nova ação, atualize *process*método.

  Para referência, consulte um existente *process*método do LegalTicketActions padrão inclusão de script ou a implementação de outra área de prática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para modificar Uma implementação existente, abra uma classe na lista relacionada Implementações.

  No formulário Inclusão de script, atualize o script conforme necessário.

  - Para modificar uma ação existente, atualize *name*Parâmetro no objeto JSON para corresponder ao em LegalTicketActions padrão script.

    Por exemplo, para mudar o comportamento padrão da ação Cancelar em uma área de prática específica, abra sua implementação de ponto de extensão Mantenha o. *name*parâmetro como `cancelar` Ao modificar outros parâmetros no objeto JSON conforme necessário.

  - Para adicionar uma nova ação, crie um objeto JSON e altere o nome e outros parâmetros conforme necessário.

d. Clique em **Atualizar**.

2. **Opcional:** Configure widgets de ações na página de tíquete padrão para serviços jurídicos.

   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

   b. PESQUISE e selecione **Ações de tíquete jurídico** widget.

   c. Revise o script existente e o modelo ng angular para referência e adicione ou modifique-os conforme necessário.

   d. Clique em **Atualizar**.

Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços jurídicos

. ServiceNow® Pesquisa com IA a aplicação fornece um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor para o. Portal de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione o sys_id do Portal de serviços jurídicos registro na propriedade do sistema que inclui os portais compatíveis.

   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.

   b. Abra o. Portal de serviços jurídicos registre e copie seu sys_id.

   c. Abra a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], pesquise e abra `glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list`.

   d. Em **Valor** anexe o sys_id de Portal de serviços jurídicos registro.

   e. Clique em **Atualizar**.

2. Atualize o. Portal de serviços jurídicos registro.

   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.

   b. Abra o. Portal de serviços jurídicos registro.

   c. Selecione **Habilitar Pesquisa com IA** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Em **Aplicação de pesquisa** campo, selecione **Aplicação de pesquisa padrão do Portal de serviços jurídicos** .
Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração da aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode alterá-la conforme necessário. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Configurações da aplicação de pesquisa .

e. Em **Configuração de resultados da pesquisa** campo, selecione **Pesquisa do portal jurídico** .
Uma configuração de resultados de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração de resultados de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode alterá-la conforme necessário. Para obter informações sobre como definir a configuração dos resultados de pesquisa, consulte Criar uma definição do EVAM .

f. Clique em **Atualizar**.

Delegação de deveres jurídicos e aprovações

Executantes jurídicos podem delegar seus deveres legais a outros usuários enquanto eles não estiverem disponíveis. O delegado obtém o mesmo nível de acesso que os executantes jurídicos para trabalhar em suas solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas de assuntos jurídicos e aprovações.

Prestação de serviços jurídicos apoia as seguintes delegações:

ServiceNow AI Platform delegação

Este método de delegação está ativo por padrão. Esta delegação permite que os advogados delegem todos os itens ao delegado. No entanto, ao adicionar um delegado, os advogados podem limitar as opções de delegação:

- Aprovações somente delegadas
- Delegar somente atribuições
- Delegar aprovações e atribuições
- Delegar notificações

Delegação granular

A delegação granular permite que os advogados escolham quais itens de suas solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas jurídicas e aprovações eles desejam delegar.

Nota: Este método de delegação requer a ativação do plug-in Delegação granular (com.glide.granular_service_delegation).

Antes que os advogados possam usar a delegação, o administrador deve configurar as tabelas de regras de delegação, as regras de delegação e o. **Meu delegado** lista de espaço no Central de assistência jurídica - clássica Espaço:

- Defina **Meu delegado** Lista de espaço na tabela Delegar granular [sys_granular_delegate] como ativa.
- Defina **Meu delegado** Lista de espaço na tabela Delegar [sys_user_delegate] como inativa.

Para a nova experiência Central de consultoria jurídica Espaço, Abrir `<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. **Meu delegado** A lista de UX deve ser configurada da seguinte forma:

- . **Meus delegados** A lista na tabela Delegado granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
- . **Meus delegados** A lista na tabela Delegar [sys_user_delegate] deve estar inativa.

Uma tarefa é delegada quando corresponde às regras de delegação especificadas para uma delegação. Por exemplo, você pode delegar somente as solicitações de avaliação de privacidade. Uma regra de delegação pode ser definida na tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] com a condição **[Categoria] [É] [Privacidade]** .

Tópicos relacionados

Configuração da delegação granular

Delegar deveres jurídicos a outro usuário

Delege deveres jurídicos relacionados às solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas jurídicas e aprovações a outro usuário quando você não tiver tempo ou não estiver disponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: executante

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Delegar** clique em **Meus delegados** .
4. Na lista Meus delegados, clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Delegar

Campo	Descrição
Usuário	Usuário que delega deveres legais a um delegado.
Delegado	Usuário a quem você está delegando deveres jurídicos atribuídos a você. **Nota:** O delegado deve ser do grupo de atribuição do qual você é membro.
Inícios	Data de início do período de delegação.
Termina	Data de término do período de delegação.
Aprovações	Opção para delegar aprovações. Selecione esta opção para autorizar o delegado a aprovar ou rejeitar as aprovações atribuídas a você.
Atribuições	Opção para delegar atribuições. Selecione esta opção para conceder ao delegado o mesmo nível de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	acesso a todas as aprovações, solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e tarefas do assunto que você.
Todas as notificações	Opção para delegar notificações. Selecione esta opção para enviar uma cópia de todas as notificações recebidas para o delegado durante o período de delegação.

6. Clique em **Salvar**.

Resultado

Definir a delegação tem os seguintes efeitos durante o período especificado:

- O delegado pode acessar e executar todas as funções que você pode executar para suas solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas do assunto e aprovações do **Delegado a mim** lista.
- Você e o delegado recebem notificações relacionadas a atividades realizadas em solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas do assunto e aprovações.

Delegar deveres jurídicos específicos a outro usuário usando delegação granular

Delege deveres jurídicos específicos relacionados às solicitações jurídicas atribuídas, questões jurídicas, tarefas jurídicas e aprovações a outro usuário quando você não tiver tempo ou não estiver disponível. Esses deveres específicos são derivados das regras de delegação predefinidas.

Antes de Iniciar

- O plug-in Delegação granular (com.glide.granular_service_delegation) deve ser ativado.
- Nas configurações do Espaço do Conselho jurídico, o. **Meu delegado** a lista de espaço deve ser configurada da seguinte forma:
  - . **Meu delegado** A lista de espaço na tabela Delegar granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
  - . **Meu delegado** A lista de espaço na tabela Delegar [sys_user_delegate] deve estar inativa.
- Para a nova experiência Central de consultoria jurídica Espaço, Abrir `<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates`.

  . **Meu delegado** A lista de UX deve ser configurada da seguinte forma:
  - . **Meus delegados** A lista na tabela Delegado granular [sys_granular_delegate] deve estar ativa.
  - . **Meus delegados** A lista na tabela Delegar [sys_user_delegate] deve estar inativa.
- As regras de delegação devem ser criadas pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Criar regras de delegação.

Função necessária: executante

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a delegação granular para delegar somente solicitações específicas, como Solicitações de avaliação de privacidade. Uma regra de delegação pode ser definida na tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] com a condição **[Categoria] [É] [Privacidade]** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Delegar** clique em **Meus delegados** .
4. Na lista Meus delegados, clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Delegado granular

Campo	Descrição
Delegado	Usuário a quem você está delegando deveres jurídicos atribuídos a você. **Nota:** O delegado deve ser do grupo de atribuição do qual você é membro.
Inícios	Data de início do período de delegação.
Termina	Data de término do período de delegação.

6. Clique em **Salvar**.
   A delegação é criada para o período especificado. . **Regras de delegação** é exibida.
7. Em **Regras de delegação** atribua somente deveres jurídicos específicos e aprovações definidos nas regras de delegação ao delegado.
   a. Em **Regras de delegação** clique em **Adicionar deveres** .
   b. Na caixa de diálogo Adicionar deveres, selecione as regras de delegação que você deseja atribuir ao delegado.
   c. Clique em **Adicionar**.

Resultado

Definir a delegação granular tem os seguintes efeitos durante o período especificado:

- O delegado pode acessar e trabalhar em suas solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas jurídicas e aprovações de acordo com os deveres atribuídos do **Delegado a mim** lista.
- Você e o delegado recebem notificações relacionadas a atividades realizadas em solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas do assunto e aprovações.

Exibir e trabalhar em deveres jurídicos delegados

Delege deveres jurídicos relacionados às solicitações jurídicas atribuídas, assuntos jurídicos, tarefas jurídicas e aprovações a outro usuário quando você não tiver tempo ou não estiver disponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: executante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Delegar para mim** , clique em um item de lista para ver os registros atribuídos ao usuário que delegou suas tarefas a você.
   - Aprovações: Abre uma lista de todas as aprovações delegadas para solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e tarefas de assuntos jurídicos
   - Solicitações: Abre uma lista de todas as solicitações jurídicas delegadas
   - Assuntos: Abre uma lista de todos os assuntos jurídicos delegados
   - Tarefas do assunto: Abre uma lista de todas as tarefas do assunto jurídico delegadas
4. Abra um registro da lista para exibi-lo e trabalhar nele.

Como usar o Gestão de solicitações jurídicas

Os funcionários podem enviar uma solicitação jurídica para buscar serviços do departamento jurídico e rastrear seu status.

Visão geral do uso Gestão de solicitações jurídicas

Para enviar e rastrear solicitações jurídicas, consulte as tarefas a seguir.

Envie uma solicitação jurídica

Envie uma solicitação jurídica para você ou em nome de outro usuário para buscar serviços do departamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode enviar uma solicitação jurídica por meio do seu dispositivo móvel ou do Virtual Agent bate-papo.

- Para obter mais informações sobre como enviar uma solicitação jurídica por meio de um dispositivo móvel, consulte Envie uma solicitação jurídica por Now Mobile.
- Para enviar uma solicitação jurídica por Virtual Agent bate-papo, você deve ter Conversas jurídicas no Virtual Agent aplicação instalada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Conversas jurídicas no Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços jurídicos, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal do Portal de serviços jurídicos e selecionando uma solicitação no **Catálogo de serviços** .

2. Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho.
3. Selecione **Procurar serviços jurídicos** .
4. Filtre e pesquise nas categorias da solicitação de serviço jurídico.
5. Clique em um item de serviço jurídico para o qual você deseja enviar uma solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não tiver certeza de qual item de serviço jurídico escolher para enviar sua solicitação, selecione **Solicitação jurídica geral** .

6. No formulário, preencha os campos.

   Nota: Cada formulário de solicitação de serviço jurídico tem um conjunto diferente de campos com base no item de serviço jurídico selecionado.

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação jurídica é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base em regra de atribuição definido na área prática associada.
- A página Tíquete padrão é exibida com as seguintes guias para executar tarefas diferentes:
  - Atividade: Rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: Carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, o **Documentos** é exibida. Caso contrário, o **Anexos** é exibida.

  - Detalhes da solicitação: Revise os detalhes da solicitação.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

Exibir e rastrear detalhes da solicitação jurídica

Exiba os detalhes de uma solicitação jurídica depois que ela foi enviada e rastreie as atividades de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos abra uma solicitação navegando até Portal de serviços jurídicos e seleção **Minhas solicitações** do cabeçalho.

2. Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.
3. Selecione a solicitação jurídica na lista.
4. Exiba os detalhes da solicitação jurídica.
   - Revise os detalhes da solicitação acessando **Detalhes da solicitação** guia.
   - Revise o documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse **Visualização** guia.
- Se a solicitação usar armazenamento externo, como Microsoft OneDrive Google Drive, ou semelhante, acesse **Revisão do documento** guia.

- Exiba uma lista de signatários e seus detalhes acessando **Signatários** guia.
- Exiba os detalhes do ANS da tarefa acessando **ANS de tarefa** guia.
- Exiba os níveis de acesso aos documentos de várias personas acessando **Acesso ao documento** guia.

5. **Opcional:** Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que trabalha nela acessando **Atividade** guia.

Atualize uma solicitação jurídica enviada

Atualize detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação jurídica enviada enquanto ela ainda está no estado Novo ou Atribuído. Você pode cancelar uma solicitação enviada independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos abra uma solicitação navegando até Portal de serviços jurídicos e seleção **Minhas solicitações** do cabeçalho.

2. Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.
3. Selecione a solicitação jurídica na lista.
4. Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação, gerencie anexos ou cancele a solicitação.

Ação	Etapas
Modifique os detalhes da solicitação	**Nota:** Esta opção estará disponível somente se a solicitação estiver no estado Novo. **a.** No menu Ações, selecione **Editar solicitação** . **b.** No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicita–ção. **c.** Clique em **Salvar**. **d.** Clique em **Voltar** Para retornar à página Tíquete padrão. A solicitação jurídica é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
Cancelar a solicitação	**a.** No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** . **b.** Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento de solicitação, forneça o motivo do cancelamento em **Comentários** e clique **Confirmar cancelamento** . A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	Todos os fluxos ativos associados são encerrados. Qualquer registro de aprovação pendente também é cancelado e um comentário é publicado na seção Comentários adicionais do registro de aprovação.

5. **Opcional:** Em **Atividade** forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
6. **Opcional:** Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione o ícone adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ○ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone Editar nome do arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).
Se a guia Documentos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado em **URL externo** coluna da lista documentos. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir** . Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir** .

7. **Opcional:** Em **Aprovações** exiba os detalhes da aprovação associados à solicitação jurídica.

   Nota: . **Aprovações** aparece somente quando a solicitação jurídica ou seu anexo tem registros de aprovação.

8. **Opcional:** Em **Questões jurídicas** exiba qualquer assunto jurídico associado à solicitação jurídica.

   Nota: . **Questões jurídicas** aparece somente quando a solicitação jurídica está associada a um assunto jurídico e você tem permissão para exibir assuntos jurídicos.

Reabra uma solicitação jurídica encerrada

Reabra uma solicitação se você não estiver satisfeito com a resolução fornecida pela equipe jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como solicitante, você só pode reabrir suas solicitações que foram encerradas (Encerramento concluído ou Encerrado incompleto). Você não pode reabrir uma solicitação que foi cancelada.

Nota: A opção de reabrir não está disponível para solicitações jurídicas de fluxo de trabalho baseadas em aprovação, como aprovação de pré-liberação de estoque, divulgação de conflito de interesses e acordo de não divulgação com terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos abra uma solicitação navegando até Portal de serviços jurídicos e seleção **Minhas solicitações** do cabeçalho.

2. Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.
3. Selecione a solicitação jurídica na lista.
4. Na página Tíquete padrão, clique em **Reabrir solicitação** para abrir a solicitação.
5. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que você está reabrindo a solicitação no **Motivo** campo.
6. Clique em **Reabrir solicitação** .

Resultado

A solicitação é reaberta e seu estado muda para Trabalho em andamento. A solicitação é reatribuída ao mesmo membro da equipe jurídica a quem foi atribuída anteriormente.

Se o administrador tiver configurado notificações por e-mail, o usuário atribuído, o líder da área de prática, o gerente do grupo de atribuição, e todos os colaboradores adicionados à solicitação receberá notificações sobre a reabertura da solicitação pelo solicitante. Se as permissões do grupo de atribuição de solicitação jurídica não forem Sem acesso, todos os membros do grupo de atribuição também serão notificados.

Gerenciamento de solicitações jurídicas

Como membro do departamento jurídico, você trabalha em solicitações jurídicas enviadas pelos funcionários para resolver seus problemas ou responder a suas dúvidas.

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada . Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá fazer a triagem da solicitação para ele mesmo ou para qualquer membro do grupo de atribuição.

Quando um solicitante cria uma solicitação jurídica na Categoria e Área de prática incorretas, o executante jurídico pode transferir a solicitação para a Categoria e a Área de prática corretas. A solicitação transferida contém todos os detalhes relevantes copiados da solicitação antiga, incluindo os anexos. O executante pode enviar a solicitação ou enviar a solicitação de volta ao solicitante para conclusão.

Nota: As opções de armazenamento externo compatíveis com anexos em uma solicitação transferida são Microsoft OneDrive e Google Drive.

Use Central de consultoria jurídica para trabalhar em solicitações jurídicas atribuídas a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir uma solicitação jurídica

Atribua uma solicitação jurídica a você mesmo ou a alguém do seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico. A atribuição é feita com base em regras de atribuição configurado para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem da solicitação por conta própria ou atribuí-la a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Solicitações jurídicas** clique em **Não atribuído** .
4. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação clicando no número da solicitação.
5. **Opcional:** Atualize o. **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso** : Somente o líder da área de prática, o gerente de grupo e o usuário no **Atribuído a.** o campo pode acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica.
   - **Leitura** : Todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar** : Todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo Atribuído a se tornará opcional se esta opção estiver definida.

   O campo Permissão do grupo de atribuição de um registro de solicitação jurídica ativo pode ser editado por:
   - Líder da área de prática, Gerente do grupo de atribuição, Atribuído a e Usuários delegados.
   - Qualquer membro do grupo de atribuição, se o registro estiver no estado Novo ou a permissão do grupo de atribuição for editar ou as opções configuradas tiverem assigned_to_field_not_mandatory nele.
6. Com base na opção de permissão, atribua a solicitação a você mesmo ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim** .
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, no **Detalhes** selecione um usuário no **Atribuído a.** e clique **Salvar** .

Resultado
O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode iniciar trabalhando na solicitação jurídica .

Trabalhar em uma solicitação jurídica

Trabalhe em solicitações jurídicas atribuídas a você ou como colaborador para resolver problemas ou responder a consultas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Nota: Quando você não estiver disponível, você pode delegar seus deveres legais a outros usuários .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuída a você, selecione **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. **Opcional:** Atualize o. **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso** : Somente o líder da área de prática, o gerente de grupo e o usuário no **Atribuído a.** o campo pode acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica.
   - **Leitura** : Todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar** : Todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. O campo Atribuído a se tornará opcional se esta opção estiver definida.

   O campo Permissão do grupo de atribuição de um registro de solicitação jurídica ativo pode ser editado por:
   - Líder da área de prática, Gerente do grupo de atribuição, Atribuído a e Usuários delegados.
   - Qualquer membro do grupo de atribuição, se o registro estiver no estado Novo ou a permissão do grupo de atribuição for editar ou as opções configuradas tiverem assigned_to_field_not_mandatory nele.
5. **Opcional:** Se a solicitação precisar ser reatribuída a um novo grupo de atribuição devido a necessidades de negócios, selecione um novo grupo de atribuição no **Grupo de atribuição** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Edição do **Grupo de atribuição** o campo está disponível somente quando **Grupo de atribuição editável na solicitação** a opção está configurada no formulário de admissão associado.

Quando o grupo de atribuição é alterado, os usuários do grupo existentes que não estão no grupo de atribuição atualizado podem perder o acesso à solicitação. . **Atribuído a.** o campo também está limpo e o usuário atribuído é notificado por e-mail.

6. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os em **Colaboradores** campo.

   Nota: Os usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

7. Trabalhar na solicitação jurídica para atender aos serviços ou informações solicitados.
   Se a solicitação precisar de investigação detalhada, você poderá promova a solicitação a um assunto jurídico .

   Nota: Para promover uma solicitação jurídica a um assunto jurídico, você deve ter o. Gestão de assuntos jurídicos aplicativo instalado e o tipo de produtor de registro do formulário de admissão associado deve ser definido como **Solicitação e assunto** . Para obter mais informações sobre como definir um tipo de produtor de registro, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática .

8. Gerenciar documentos parte da resolução do pedido jurídico.
9. **Opcional:** Iniciar uma aprovação ad hoc para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação é necessária de outras partes interessadas.
10. **Opcional:** Comunique-se com o solicitante ou outras partes interessadas usando e-mails, bate-papos, anotações de trabalho ou comentários.
    - Usando e-mails: Comunique-se com todas as partes interessadas usando e-mails. Para obter mais informações, consulte Comunique-se usando e-mails .
    - Como usar bate-papos ao vivo: Comunique-se com todas as partes interessadas usando bate-papos. Para obter mais informações, consulte Inicie uma sessão de bate-papo por meio de Central de consultoria jurídica Caixa de entrada.
    - Como usar comentários: Para se comunicar com o solicitante ou outras partes interessadas, na seção Compor, insira sua mensagem em **Comentários** e clique **Publicar comentários** .
    - Uso de anotações de trabalho: Comunique-se com os outros membros do departamento jurídico, na seção Compor, insira sua mensagem em **Anotações de trabalho** e clique **Publicar anotações de trabalho** .

      Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em e-mails, bate-papos e campos de formulário de solicitação jurídica e assunto jurídico, como **Comentários** e. **Anotações de trabalho** . Selecione o ícone do modelo de resposta (e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no campo obrigatório.

      Nota: Modelos de resposta configurados para serviços jurídicos só estão disponíveis para uso.

11. Feche a solicitação ou cancele-a.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Depois de resolver a solicitação, você pode feche a solicitação .
- Se você identificar que a solicitação não precisa de nenhuma ação, poderá cancelá-la.

Gerencie anexos para uma solicitação jurídica

Carregue documentação de suporte, como documentos, cópias de e-mail, imagens ou quaisquer outros arquivos em uma solicitação jurídica enquanto trabalha nela.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

. opção de armazenamento externo habilitado, você pode gerenciar o acesso ao documento para que os usuários vejam esses anexos. Para obter mais informações, consulte Acesso ao documento em uma solicitação jurídica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuí–da a você, selecione **Iniciar o trabalho** pa–ra começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Traba–lho em andamento e o documento é Re–visão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. **Opcional:** Gerencie documentos na solicitação jurídica.

Opção	Etapas
Usando o ícone de anexo	(Optional) Ícone de anexo Aparece na barra lateral da Assistência do advogado quando a opção de armazenamento exter–no não está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	a. Na barra lateral Assistência do advoga–do, selecione o ícone de anexo. **b.** Em **Anexos** adicionar, renomear ou re–mover anexos. ▪ Para carregar um documento, selecio–ne **Procurar** ou o ícone adicionar anexo (+) e selecione um arquivo. **Nota:** . **Procurar** o botão está dispo-nível quando a solicitação jurídica não tem anexos, caso contrário, o ícone de adicionar anexo + está disponível. ▪ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone Ações (⋮), selecio–ne **Renomear** e atualize o nome do ar–quivo. ▪ Para excluir um arquivo anexado, sele–cione o ícone Ações e selecione **Remo ver** . ▪ Para baixar um arquivo anexado, sele–cione o ícone Ações e selecione **Down load** .
Usando a guia Documentos	(Optional) . **Documentos** aparece quando a opção de armazenamento externo está ha–bilitada. ○ Carregue um novo documento. **a.** Em **Documentos** , selecione **Anexar** e selecione um arquivo. **b.** No formulário Novo documento, seleci–one **Anexar arquivo** vincule e selecione um arquivo. **c.** Selecione **Save** (Salvar). Em **Documentos** um link para o docu–mento é listado em **URL externo** coluna da lista documentos. ○ Remover um arquivo anexado. **a.** Em **Documentos** selecione um docu–mento da lista que você deseja excluir. **b.** Selecione **Excluir**. O acesso a esses documentos para vá–rios usuários é controlado de várias ma–neiras. Para obter mais informações so–

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	bre como gerenciar o acesso ao docu–mento, consulte Acesso ao documento em uma solicitação jurídica.

Acesso ao documento em uma solicitação jurídica

Os documentos anexados a solicitações jurídicas são carregados no sistema de armazenamento externo configurado quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão de solicitação jurídica. O acesso desses documentos a várias personas é controlado em tempo real, por meio de um trabalho agendado ou sob demanda.

Acesso ao documento para várias personas

A tabela a seguir mostra o tipo de acesso aos documentos e quando ele é concedido a várias personas.

Acesso ao documento em uma solicitação jurídica

Persona	Tipo de acesso	Quando
Solicitante, solicitado para	Ler, gravar, excluir - em seus próprios documentos Somente leitura - em documentos anexados pelo executante da solicitação jurídica	Solicitação foi enviada
Gerenciador de grupos	Leitura, Gravação, Excluir	Solicitação foi enviada
Executante da solicitação jurídica (atribuído a)	Leitura, Gravação, Excluir	A solicitação foi atribuída
Colaboradores	Leitura, Gravação, Excluir	Adicionado ao **Colaboradores** lista
Aprovadores ad hoc	Somente leitura, Sem exclusão	A aprovação ad hoc foi iniciada
Líder da área de prática	Somente leitura, Sem exclusão	O trabalho agendado é executado ou sob demanda
Membros do grupo de atribuição	Depende de **Permissão do grupo de atribuição** campo	O trabalho agendado é executado ou sob demanda
Usuários da lista de observação	Somente leitura, Sem exclusão	Adicionado ao **Lista de observação**
Delegações	Leitura, Gravação, Excluir	`Resolve platform delegation permissions for legal request` o trabalho é executado conforme programado ou sob demanda
Delega por meio de	Somente leitura, Sem exclusão	O usuário foi delegado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso ao documento em uma solicitação jurídica

Persona	Tipo de acesso	Quando
delegação granular		

O trabalho agendado *Process External Storage Permissions*é executado nos intervalos definidos para sincronizar o acesso a todas as permissões não processadas em documentos para solicitações jurídicas armazenadas no armazenamento externo.

- Os solicitantes podem acessar documentos anexados às solicitações jurídicas do **Documentos** Na página Tíquete padrão.

  Nota: Os solicitantes podem excluir somente os documentos da solicitação anexada.

- O executante jurídico atribuído à solicitação jurídica pode acessar documentos do **Documentos** guia do registro de solicitação no Central de consultoria jurídica.
- Os usuários adicionados ao assunto podem solicitar acesso sob demanda aos documentos se precisarem de acesso antes que o trabalho agendado seja executado.
- O executante jurídico pode revogar o acesso de um usuário aos documentos.
- Aprovadores ad hoc perdem o acesso ao documento depois de aprovar ou rejeitar o item solicitado.
- Os delegados perdem o acesso após o vencimento do período de delegação.

Solicitar acesso ao documento para uma solicitação jurídica

Solicite acesso a documentos anexados a uma solicitação jurídica aos quais você não tem acesso no momento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Solicitações jurídicas** clique em **Todos** .
4. Abra uma solicitação jurídica que você deseja solicitar acesso para ver os documentos anexados a ela.
5. Em **Documentos** clique em **Solicitar acesso** .

Resultado
O sistema processa as permissões do usuário e concede acesso aos documentos na solicitação jurídica.

Remova o acesso ao documento dos usuários em uma solicitação jurídica

Remova o acesso dos usuários existentes aos documentos anexados a uma solicitação jurídica quando eles não precisarem mais exibir esses documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.request_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Solicitações jurídicas** clique em **Todos** .
4. Abra uma solicitação jurídica para remover o acesso dos usuários aos documentos anexados a ela.
5. Em **Acesso aos documentos** selecione os usuários dos quais você deseja remover o acesso ao documento.

   Nota: . **Acesso ao documento** só está visível para o líder da área de prática, o gerente do grupo de atribuição atual e a pessoa atribuída a.

6. Clique em **Remover acesso** .

Resultado
O acesso ao documento dos usuários selecionados é removido e eles também são removidos da lista. O usuário não poderá mais exibir os documentos da solicitação.

Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo

Inicie uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seus anexos de um usuário ou grupo de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Alguns casos em que aprovações podem ser solicitadas para uma solicitação jurídica ou seu anexo incluem:

- Aprovação de documentos de contratos jurídicos das partes interessadas.
- Aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica que precisa de uma autorização da equipe de privacidade antes que possa ser processada.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que têm a função legal_user. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir sobre a aprovação.

Nota: Se uma solicitação jurídica ou anexo já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuída a você, selecione **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Em **Aprovadores** clique em **Iniciar aprovação** .

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão Mais ações ( ) e selecionando **Iniciar aprovação** .

5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Caixa de diálogo Iniciar aprovação

Campo	Descrição
Aprovação para	Item que precisa de aprovação. ○ **Solicitação** : Obter aprovação para toda a solicitação jurídica. ○ **Anexo** : Obter aprovação para um anexo na solicitação jurídica.
Selecionar anexo	Anexo na solicitação jurídica para a qual a aprovação é necessária. Este campo aparece somente quando **Anexo** selecionado de **Aprovação para** .
Selecionar documento	Documentos anexados à solicitação jurídica para a qual a aprovação é necessária. Este campo aparece somente quando **Documento** selecionado de **Aprovação para** . **Nota:** A opção Documento na lista aparece somente quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão do tipo de solicitação.
Aprovação por	Aprovação necessária no nível de usuário ou no nível de grupo de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Usuário** : Obter aprovação de um usuário individual. ○ **Grupo de usuários** : Obter aprovação de um conjunto de usuários. . **Selecione o usuário** o campo foi substituído pelo **Selecione o grupo de usuários** campo.
Selecionar usuário	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. **Nota:** Usuários ou grupos de usuários com a função legal_user são listados. ○ Se você selecionou **Usuário** em **Aprovação de** selecione um usuário do qual a aprovação é necessária. ○ Se você selecionou **Grupo de usuários** em **Aprovação de** selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária.
Observação da aprovação	Observação para o usuário ou grupo de usuários selecionado.

6. Clique em **Iniciar** .

Resultado

Aprovadores atribuídos são adicionados em **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** em **Aprovação de** um registro de aprovação é criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** em **Aprovação de** um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado é criado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

Nota:

- Um anexo não pode ser excluído depois que uma aprovação ad hoc é iniciada e está no estado Solicitado. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de uma solicitação jurídica, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados. Uma anotação de trabalho é publicada com os detalhes da exclusão no fluxo de atividades da solicitação jurídica.

Os detalhes da aprovação aparecem em **Aprovações** Na página Tíquete padrão.

O que Fazer Depois

Os aprovadores podem revisar e. aprovar ou rejeitar o item solicitado .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica

Cancele uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica se ela não exigir mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuí–da a você, selecione **Iniciar o trabalho** pa–ra começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Traba–lho em andamento e o documento é Re–visão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. Em **Aprovadores** clique em **Cancelar aprovação** .
5. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação em **Aprovação para** campo que você deseja cancelar.
6. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento** .

Resultado

O registro de aprovação é cancelado e seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes para todos os usuários no grupo de usuários serão cancelados.

Aprovar ou rejeitar uma solicitação jurídica ou seu anexo

Revise uma solicitação jurídica ou anexo e aprove ou rejeite-o.

Antes de Iniciar

Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para o item jurídico para aprovação.
Função necessária: approver_user e jurídico_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abrir o registro de aprovação da notificação por e-mail, Central de consultoria jurídica, Autoatendimento ou Central do funcionário portal.

Opções	Etapas
Da notificação por e-mail	Clique no link no e-mail para abrir o registro que precisa de aprovação.
De Central de consultoria jurídica	**Nota:** A função request_fulfiller é necessária para acessar Central de consultoria jurídica. **a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Itens com aprovação pendente** . **d.** Na lista Itens Aprovação pendente, clique em um registro para abrir para aprovação.
Do autoatendimento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**. **b.** Na lista Minhas aprovações, clique em um registro para abrir para aprovação.
De Central do funcionário	**a.** Em Central do funcionário na barra de menus, clique em **Minhas tarefas** . **b.** Na lista Minhas tarefas pendentes, clique em um registro em **Aberto** para abrir para aprovação.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar o registro, clique em **Aprovar** .
   - Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição em **Comentários** e clique **Rejeitar** .

Resultado

A tabela a seguir mostra o resultado das ações Aprovar e rejeitar no registro de aprovação.

Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico

Aprovar	Rejeitar
• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o	• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico

Aprovar	Rejeitar
estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. **Nota:** Se a aprovação tiver sido para um anexo de uma solicitação jurídica, o anexo não poderá ser excluído da solicitação jurídica. • Qualquer aprovador que não seja adicionado a. **Lista de observação** na solicitação jurídica perderia o acesso ao item aprovado.	estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. • Os comentários de rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades da solicitação jurídica. • Qualquer aprovador que não seja adicionado a. **Lista de observação** na solicitação jurídica perderia o acesso ao item aprovado.

- Qualquer aprovador que não seja adicionado a. **Lista de observação** na solicitação jurídica perderia o acesso ao item aprovado.
- O executante e os colaboradores da solicitação recebem uma notificação por e-mail sobre a aprovação ou rejeição.

Comunique-se usando e-mails de Central de consultoria jurídica

Componha e envie e-mails diretamente do formulário de registro de solicitação jurídica no Central de consultoria jurídica. Você também pode salvar o e-mail como rascunho para enviá-lo mais tarde.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Solicitações jurídicas** clique em **Atribuído a mim** .
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Clique no botão Mais ações ( ) e selecione **Compor e-mail** .
   . **Compor e-mail** O botão está disponível somente quando a solicitação jurídica está no estado Atribuído ou Trabalho em andamento.
6. Em **Novo rascunho de e-mail** redigir um novo e-mail ou responder ao e-mail recebido.

   Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta (e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

   Nota: Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

7. Envie-o imediatamente ou salve-o como rascunho para enviar mais tarde.
   - Para enviar o e-mail instantaneamente, clique em **Enviar e-mail** .
   - Para salvar o e-mail como rascunho, clique em **Salvar como rascunho** .

   Nota: Você pode exibir os rascunhos de e-mails clicando no ícone de lista ( ), selecionando **Rascunhos** item da lista em **E-mail** e abrindo um rascunho de e-mail.

Resultado

Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de solicitação jurídica. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.

Promover uma solicitação jurídica para um assunto jurídico

Promova uma solicitação jurídica a um assunto jurídico quando a solicitação precisar de investigação adicional e colaboração entre departamentos que possam levar mais tempo para ser resolvida.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter Gestão de assuntos jurídicos aplicativo instalado e o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado definido como **Solicitação e assunto** . Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática .

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuída a você, selecione **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para promover a solicitação jurídica a um assunto jurídico, clique em **Criar assunto** .
5. Na caixa de diálogo Criar assunto, indique se um modelo deve ser usado para criar um assunto jurídico.
   - Para criar um registro de assunto jurídico com dados predefinidos, como fases e tarefas, selecione um nome de modelo em **Modelo de assunto** e clique em **OK** .
   - Para criar um registro de assunto jurídico sem dados predefinidos, saia de **Modelo de assunto** campo vazio e clique **OK** .

Resultado

- Um assunto jurídico é criado com detalhes copiados da solicitação jurídica.
- Você (executante jurídico ou colaborador) será adicionado em **Lista de observação** do assunto jurídico para acessá-lo.
- Se você selecionou um modelo de assunto, o assunto terá fases, tarefas e atributos predefinidos do modelo.
- Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, os documentos anexados à solicitação jurídica e armazenados no armazenamento externo configurado serão listados em **Documentos** . Registro de artefato do assunto jurídico .

> **Nota:** Como os documentos no artefato criado a partir das solicitações são compartilhados, a adição ou exclusão de quaisquer documentos neste artefato compartilhado é refletida na solicitação e no assunto. Além disso, a permissão de documento para este artefato compartilhado é gerenciada no nível de solicitação jurídica e não no nível de assunto jurídico.

Transferir uma solicitação jurídica

Transfira uma solicitação jurídica para uma nova área de prática ou categoria se a solicitação tiver sido enviada com uma área de prática ou categoria inadequada.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o produtor de registro esteja mapeado para a categoria. Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática.

A ação de solicitação de transferência está disponível para os usuários que têm acesso de gravação à solicitação, como Leads da área de prática, gerentes de grupo e usuários com funções de gerente de solicitação no estado Novo. Também está disponível para os respectivos executantes aos quais a solicitação está atribuída no estado Atribuído.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Selecione **Atribuído a mim** em **Solicitações jurídicas** .

> **Nota:** Leads e gerentes de grupo da área de prática podem transferir uma solicitação jurídica sem atribuir a solicitação a ninguém.

4. Abra a solicitação jurídica que você deseja transferir.
5. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Solicitação de transferência** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na caixa de diálogo, preencha os campos.

Caixa de diálogo Solicitação de transferência

Campo	Descrição
Área de prática	Área de prática para a qual você deseja transferir a solicitação.
Categoria	Categoria associada à área de prática. **Nota:** Se você selecionar o contrato de terceiros como a categoria, será necessário usar **Enviar ao Solicitante** ação em vez de **Enviar** depois de transferir a solicitação.
Subcategoria	Subcategoria associada à categoria.
Comentários adicionais	Quaisquer comentários que seriam úteis em relação à transferência da solicitação jurídica.

7. Selecione **Transferência**.
As informações na seção Variáveis devem estar completas.
   - Se você tiver as informações da variável, atualize os detalhes das variáveis e selecione **Enviar** .

     Uma notificação por e-mail é enviada para o solicitante, executante e qualquer pessoa na lista de observação.

     Nota: Se a solicitação jurídica for transferida para **Contratos** . **Enviar** o botão não está disponível.

   - Se você não tiver as informações completas da variável, selecione **Enviar ao Solicitante** para enviar a solicitação de volta ao solicitante.

     Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante e solicitada. Para obter mais informações, consulte Atualize uma solicitação jurídica pelo solicitante.

Resultado

- A solicitação jurídica é transferida para a área de prática selecionada.
- Uma nova solicitação é criada e a solicitação antiga é cancelada.
- O estado da nova solicitação é Rascunho.
- O executante se torna o colaborador. Os colaboradores são designados que têm privilégios semelhantes à pessoa a quem a solicitação jurídica é atribuída.
- Anexos em ServiceNow® armazenamento ou armazenamento externo como Google Drive e. Microsoft OneDrive são transferidos para a nova solicitação.
- Depois que a solicitação é enviada para o solicitante, o nome do executante é movido do campo Colaboradores para a Lista de observação.
- O estado da solicitação é alterado para Novo depois que as variáveis são atualizadas e enviadas pelo executante ou pelo solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualize uma solicitação jurídica pelo solicitante

Atualize as variáveis nos campos de formulário e envie a solicitação jurídica pelo solicitante quando a solicitação for enviada de volta pelo executante.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que Central do funcionário o portal está instalado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que a solicitação jurídica é transferida e o executante envia a solicitação de volta ao solicitante, uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante. Para obter mais informações sobre a transferência de uma solicitação jurídica, consulte Transferir uma solicitação jurídica .

Nota: Se a solicitação jurídica for criada por um usuário diferente em nome do solicitante, os dois usuários receberão a notificação por e-mail e ambos poderão atualizar a solicitação.

Procedimento

1. Selecione **Revise e envie** link no e-mail.
2. Na página Minhas tarefas em Central do funcionário, selecione a tarefa de solicitação necessária.
3. A tarefa solicitada é aberta em Central do funcionário.
4. Preencha os campos em **Detalhes** guia.
   Os campos na guia Detalhes variam dependendo da área de prática ou da categoria da solicitação.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A solicitação jurídica é atualizada com as novas informações de variável.

Uma mensagem de confirmação de sucesso é exibida.

Feche uma solicitação jurídica

Você pode fechar uma solicitação jurídica atribuída a você quando a resolver.

Antes de Iniciar
Se você instalou Gestão de assuntos jurídicos e ter uma solicitação jurídica promovida a um assunto jurídico, o sistema fecha as solicitações jurídicas automaticamente quando o proprietário do assunto opta por encerrar as solicitações relacionadas ao encerrar o assunto.

Nota: Uma solicitação jurídica não poderá ser encerrada se houver registros de aprovação ad hoc em aberto para ela ou seus anexos.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuída a você, selecione **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. **Opcional:** Anexar arquivos que são uma solução para a solicitação ou um link para o artigo da base de conhecimento como material de referência para o solicitante.
5. Feche a solicitação com base no trabalho realizado na solicitação:
   - Se o seu trabalho na solicitação resolveu a solicitação, clique em **Encerramento concluído** .
   - Se você fez algum trabalho na solicitação, mas não conseguiu resolver a solicitação, clique em **Encerramento incompleto** .
6. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi encerrada em **Comentários adicionais** campo.
7. Clique em **OK**.

Resultado

A solicitação jurídica foi encerrada com base em propriedade do sistema `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` se há ou não um assunto jurídico associado à solicitação.

- Se a propriedade estiver definida como falsa e houver um assunto jurídico associado em aberto, a solicitação será encerrada somente depois que o assunto jurídico for encerrado.
- Se a propriedade estiver definida como verdadeira, a solicitação será encerrada independentemente do estado dos assuntos jurídicos associados.

O estado da solicitação muda para Encerrado concluído ou Encerrado incompleto, dependendo da opção selecionada.

Referência do Gestão de solicitações jurídicas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Gestão de solicitações jurídicas.

Componentes instalados com Gestão de solicitações jurídicas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Gestão de solicitações jurídicas aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Nota: Algumas funções no **Contém funções** as colunas estão disponíveis com a instalação do respectivo Prestação de serviços jurídicos aplicação. Por exemplo, funções com um prefixo sn_lg_matter são adicionadas quando você instala o. Gestão de assuntos jurídicos aplicação.

Funções instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador jurídico [sn_lg_ops.legal_admin]	Fornece acesso administrativo a todos os aplicativos jurídicos e aos dados subjacentes.	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin • sn_lg_awa.admin • sn_lg_pi.admin
Administrador de regras de atribuição jurídica [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	Fornece acesso administrativo ao módulo Regras de atribuição em aplicativos jurídicos.	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user
Administrador do catálogo jurídico [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	Fornece acesso administrativo ao módulo de administração de catálogo em aplicativos jurídicos.	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
Configurador jurídico [sn_lg_ops.legal_config]	Fornece acesso para configurar dados como área de prática, categoria e modelos de assunto jurídico. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de solicitações e assuntos jurídicos.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de evento jurídico [sn_lg_ops.legal_event_manager]	Fornece acesso somente leitura ao módulo Eventos em aplicativos jurídicos.	sn_lg_ops.legal_user
Executante jurídico [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	Fornece acesso do executante para trabalhar em solicitações e assuntos jurídicos atribuídos.	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
Gerente jurídico [sn_lg_ops.legal_manager]	Fornece acesso a todos os dados transacionais de solicitações e assuntos jurídicos e permissão para atribuir responsáveis por solicitações e assuntos.	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager • sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
Administrador de Notificação Jurídica [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	Fornece acesso administrativo ao módulo Notificações em aplicativos jurídicos para configurar notificações por e-mail. **Importante:** Para adicionar ou modificar notificações, você precisa da função de administrador.	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
Fornecedor do relatório jurídico [sn_lg_ops.legal_report_publisher]	Fornece acesso restrito a dados de solicitação jurídica e assunto jurídico para publicar os relatórios relacionados.	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
Visualizador de relatórios jurídicos [sn_lg_ops.legal_report_viewer]	Fornece acesso restrito aos usuários para exibir relatórios de solicitações e assuntos jurídicos nos painéis Operações jurídicas e Executivo jurídico.	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
Executante da solicitação jurídica	Fornece acesso do executante para trabalhar em solicitações atribuídas.	• approver_user • canvas_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_lg_ops.request_fulfiller]		• task_editor • sn_templated_snip.template_snippet_reader • sn_lg_ops.legal_report_viewer • workspace_user • sn_uxc_gen_ai.platform_ai_field_predictor • email_composer • sn_lg_ops.legal_user • email_composer • sn_uxc_gen_ai.platform_ai_record_mgmt • conhecimento • sn_lg_ops.legal_sla_read • awa_agent • sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user **Importante:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user herda o workspace_user que fornece acesso ao Next Experience Workspace.
Leitura de ANS jurídico [sn_lg_ops.legal_sla_read]	Fornece acesso para exibir SLAs criados em solicitações.	sn_lg_ops.legal_user
Usuário jurídico [sn_lg_ops.legal_user]	Fornece acesso para enviar solicitações jurídicas e rastrear seu andamento. Pode trabalhar em tarefas atribuídas relacionadas a assuntos.	sn_interview_temp.reader
Administrador de solicitações [sn_lg_ops.request_admin]	Fornece acesso administrativo ao módulo Solicitação jurídica com acesso total aos dados.	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
Configurador de solicitações [sn_lg_ops.request_config]	Fornece acesso para configurar dados, como uma área de prática e categoria E gerencie produtores de registro por meio do Construtor de catálogo . Ele não fornece acesso aos dados transacionais de solicitações jurídicas.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_writer
Gerenciador de solicitações [sn_lg_ops.request_manager]	Fornece acesso a todos os dados transacionais de solicitações jurídicas e permissão para atribuir solicitações.	sn_lg_ops.request_fulfiller

Trabalhos agendados

Nota: Os seguintes trabalhos agendados são aplicáveis quando **Habilitar armazenamento externo para anexo** a opção é adicionada a um formulário de admissão. Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática.

Trabalhos agendados instalados com Gestão de solicitações jurídicas

Trabalho agendado	Descrição
Processar permissões de armazenamento externo	O trabalho seleciona e executa todos os registros de permissão programada em documentos para solicitações jurídicas armazenadas no armazenamento externo.
Tentar falha de documento externo novamente	O trabalho é executado sob demanda pelo administrador para repetir carregamentos de documentos com falha para o armazenamento externo.

Tabelas

Nota: Além das tabelas a seguir, as tabelas específicas das áreas de prática são instaladas com Gestão de solicitações jurídicas. Para obter mais informações, consulte Tabelas de área de prática para solicitações jurídicas.

Tabelas instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Tabela	Descrição
Padrões do catálogo [sn_lg_ops_catalog_default]	Armazena padrões do catálogo de serviços, como qualquer conteúdo de declaração ou modelos para solicitação jurídica específica. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Categoria [sn_lg_ops_category]	Armazena formulários de admissão de uma área de prática. Esses formulários de admissão categorizam as solicitações jurídicas em grupos relevantes. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Tabela	Descrição
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Armazena detalhes de configuração para aplicações de CRM (Customer Relationship Management, Gestão de relacionamento com o cliente), como CRM do Microsoft Dynamics. Estende a tabela Integração jurídica.
Documento (sn_lg_ops_external_document)	Armazena os detalhes dos documentos para solicitações jurídicas armazenadas em um armazenamento externo. Esta tabela é aplicável quando **Habilitar armazenamento externo para anexo** a opção é adicionada a um formulário de admissão. Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática.
Assinatura eletrônica [sn_lg_ops_integration_esignature]	Armazena detalhes de configuração para assinatura eletrônica externa, como Adobe Sign ou DocuSign. Esta tabela estende a tabela Integração jurídica.
Configuração de aplicações externas (Descontinuado) [sn_lg_ops_external_configuration]	A tabela foi descontinuada. Em vez disso, use as tabelas Integração jurídica, Assinatura eletrônica e Armazenamento externo.
Armazenamento externo [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Armazena detalhes de configuração para sistemas de armazenamento externo, como Google Drive ou Box. Estende a tabela Integração jurídica.
Provedor de integração [sn_lg_ops_integration_provider]	Armazena os detalhes de aplicativos externos usados por Prestação de serviços jurídicos aplicações. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Dispositivo jurídico [sn_lg_ops_legal_disposição]	Armazena detalhes de disposição para solicitações jurídicas, como patentes, contratos e lobby.
Entrada da programação do evento jurídico [sn_lg_ops_schedule_span]	Armazena itens agendados, como reuniões ou compromissos, para um usuário do departamento jurídico.
Pasta jurídica externa (sn_lg_ops_external_folder)	Armazena URLs e detalhes de pastas criadas no sistema de armazenamento externo para salvar documentos para cada solicitação jurídica. Esta tabela é aplicável quando **Habilitar armazenamento externo para anexo** a opção é adicionada a um formulário de admissão. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Tabela	Descrição
	obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática.
Integração jurídica [sn_lg_ops_integration_core]	Armazena detalhes de configuração de aplicações externas para armazenamento e assinaturas eletrônicas.
Perfil jurídico [sn_lg_ops_legal_profile]	Armazena todos os dados jurídicos associados a um funcionário, como retenções jurídicas ativas, nome jurídico completo e informações de cidadania que podem ser usadas para aplicações de prática jurídica (LPAs) específicas.
Associação de perfil jurídico [sn_lg_ops_legal_profile_association]	Armazena a associação entre um perfil jurídico e solicitações jurídicas ou assuntos jurídicos.
Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Armazena solicitações jurídicas enviadas por um usuário.
Cronogramas jurídicas [sn_lg_ops_schedule]	Armazena a programação de um usuário do departamento jurídico.
Tipos jurídicos [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	Armazena o tipo de solicitação jurídica: Solicitação jurídica, assunto ou tarefa do assunto.
Marcos [sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	Armazena os marcos relacionados a uma solicitação jurídica.
Opção [sn_lg_ops_option]	Armazena as opções predefinidas para mudar o comportamento padrão de solicitações e assuntos jurídicos. Você pode definir essas opções ao configurar o formulário de admissão de uma área de prática. Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Área de prática [sn_lg_ops_practice_area]	Armazena detalhes da área de prática. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Líder da área de prática [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	Armazena líderes da área de prática para diferentes áreas de prática.
Subcategoria [sn_lg_ops_subcategoria]	Armazena as subcategorias associadas a um formulário de admissão de uma área de prática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de solicitações jurídicas

Tabela	Descrição
	Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].

Propriedades Prestação de serviços jurídicos

Há várias propriedades que você pode usar para configurar integrações para Prestação de serviços jurídicos aplicações.

Essas propriedades estão disponíveis para Prestação de serviços jurídicos.

Nota: Para configurar essas propriedades, navegue até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Propriedades**.

Propriedades de Prestação de serviços jurídicos

Propriedade	Descrição
Seção Armazenamento externo	
Número máximo de tentativas antes de remover os registros de permissão com erros sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	O número de novas tentativas permitidas antes de remover todas as entradas de permissão com erro da fila de execução de trabalho. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Saiba mais: Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos
Tempo em minutos para repetir a execução dos registros de permissão sn_lg_ops.integration_retry_after	A quantidade de tempo que o sistema espera em minutos antes de tentar executar novamente os registros de permissão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Saiba mais: Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Prestação de serviços jurídicos

Propriedade	Descrição
Número máximo de registros de permissão a serem incluídos em uma execução de trabalho sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	O número de registros de permissão que podem ser incluídos na execução de trabalho único. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Saiba mais: Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos
Número máximo de chamadas com falha antes de marcar o status do fluxo como com erro sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	O número máximo de chamadas de execução de trabalho com falha permitidas antes que o status do fluxo seja marcado como com erro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Saiba mais: Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos
Seção Core de integração jurídica	
Substituição de esquema de script IntegrationCore sn_lg_ops.integration_schema_overrides	Sua estrutura de esquema personalizada, que tem precedência sobre o esquema no script IntegrationCore. Você pode usar uma estrutura de esquema existente do script IntegrationCore como ponto de partida para criar sua estrutura de esquema. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão

A propriedade está disponível para Gestão de solicitações jurídicas.

Nota: Para configurar a propriedade, navegue até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Gestão de solicitações jurídicas** > **Propriedades**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Gestão de solicitações jurídicas

Propriedade	Descrição
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	A propriedade permite o fechamento de uma solicitação jurídica, mesmo que tenha assuntos em aberto associados. • Tipo: booliano • Valor padrão: falso

Tabelas de área de prática para solicitações jurídicas

As tabelas específicas das áreas de prática são instaladas com Gestão de solicitações jurídicas aplicação.

Essas tabelas de área de prática estendem a tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request].

Se você adicionar colunas em uma tabela de área de prática, poderá configurar a tabela para adicionar essas colunas na seção Listas de Central de consultoria jurídica. Você também pode usar essas tabelas em outra configuração, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Configure uma tabela de área de prática.

- Conformidade [sn_lg_ops_compliance]
- Suporte corporativo [sn_lg_ops_corporate_support]
- Crime [sn_lg_ops_crime]
- Perícia digital [sn_lg_ops_digital_forensics]
- Ética [sn_lg_ops_ethics]
- Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]
- Jurídico geral [sn_lg_ops_general_legal]
- Assuntos governamentais [sn_lg_ops_government_affoirs]
- Saúde, segurança e meio ambiente [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- Trabalho e emprego [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- Operações jurídicas [sn_lg_ops_legal_operations]
- Licenciamento e transações técnicas [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- Litígio [sn_lg_ops_litigious]
- Suporte de marketing [sn_lg_ops_marketing_support]
- Fusões e aquisições [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- Marcas comerciais, marcas comerciais e segredos comerciais [sn_lg_ops_patents_trademale_and_trade_secrets]
- Privacidade e segurança de dados [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- Suporte de contrato de compras [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- Imobiliário [sn_lg_ops_real_estate]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Suporte de contrato de vendas [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Suporte do plano de ações [sn_lg_ops_stock_plan_support]

Nota: Algumas das tabelas listadas anteriormente têm fluxos de trabalho dedicados, conforme mostrado na tabela a seguir. Para maximizar sua funcionalidade, instale os fluxos de trabalho correspondentes.

Tabela da área de prática (Solicitação jurídica)	Aplicação/fluxo de trabalho da área de prática
Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]	Contratos simples jurídicos
Suporte de contrato de vendas [sn_lg_ops_sales_contract_support]	
Perícia digital [sn_lg_ops_digital_forensics]	Jurídico Digital Forensics
Ética [sn_lg_ops_ethics]	Investigações jurídicas
Divulgação de presentes e entretenimento [sn_lg_ops_gift_disclosure]	Divulgação de presentes e entretenimento
Suporte de marketing [sn_lg_ops_marketing_support]	Revisão de conteúdo jurídico
Marcas comerciais, marcas comerciais e segredos comerciais [sn_lg_ops_patents_trademale_and_trade_secrets]	Propriedade Intelectual Simples Jurídica
Privacidade e segurança de dados [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	Privacidade simples jurídica
Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request]	Contract Management Pro para Prestação de serviços jurídicos

Registro de solicitação jurídica - Guia Detalhes

Lista de campos no **Detalhes** guia de uma solicitação jurídica no Central de consultoria jurídica.

Um registro de solicitação jurídica no Central de consultoria jurídica contém as informações completas sobre a solicitação. . **Detalhes** contém campos do formulário de admissão jurídica e outros campos obrigatórios pelos usuários do departamento jurídico.

Campos da guia Detalhes para uma solicitação jurídica

Campo	Descrição
Número	Número gerado pelo sistema para a solicitação jurídica.
Área de prática	Área de prática à qual a solicitação pertence.
Categoria	Categoria da solicitação jurídica associada à área de prática selecionada.
Subcategoria	Subcategoria da solicitação jurídica associada à categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes para uma solicitação jurídica

Campo	Descrição
Prioridade	Nível de prioridade para lidar com a solicitação jurídica. Uma prioridade mais alta significa que o usuário atribuído deve agir na solicitação jurídica mais cedo.
Participantes da lista de observação	Usuários com acesso somente leitura que podem revisar a solicitação jurídica e publicar comentários adicionais na solicitação. A lista mostra todos os usuários que têm a função sn_legal_user. O executante da solicitação pode adicionar qualquer usuário da lista ou inserir o endereço de e-mail de um usuário que não está na lista.
Colaboradores	Usuários adicionados à solicitação para ajudar o executante jurídico a resolver a solicitação. Os colaboradores têm acesso total à solicitação para trabalhar. **Nota:** A lista mostra todos os usuários que têm a função request_fulfiller.
Aberto(a)	Data em que a solicitação jurídica foi enviada.
Aberta por	Usuário que enviou a solicitação jurídica.
Solicitado(a) para	Usuário para o qual o solicitante enviou a solicitação jurídica.
Estado	Estado atual da solicitação jurídica.
Grupo de atribuição	Grupo jurídico ao qual a solicitação jurídica está atribuída.
Permissão do grupo de atribuição	Nível de permissão da solicitação jurídica para os membros do grupo de atribuição. • **Sem acesso** : Somente o líder da área de prática e o gerente do grupo podem acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição. O usuário atribuído pode trabalhar na solicitação jurídica. • **Leitura** : Todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão. • **Editar** : Todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica.
Atribuição a	Usuário do grupo de atribuição ao qual a solicitação jurídica está atribuída.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação jurídica.
Anotações de trabalho	Comentários ou anotações para os usuários internos do departamento jurídico que têm acesso para exibir a solicitação jurídica.
Comentários adicionais	Comentários ou anotações para o solicitante ou usuários no **Lista de observação** campo que tem acesso para exibir a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de resposta

O configurador jurídico pode usar o formulário Modelo de resposta para criar ou modificar um modelo de resposta para mensagens reutilizáveis.

Crie ou modifique um modelo de resposta navegando até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Configuração do modelo de resposta**.

Formulário Modelo de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de resposta.
Nome Curto	Descrição resumida que identifica o modelo de resposta ao usar o bate-papo em Central de consultoria jurídica. Use o nome curto com um comando rápido (/) para mostrar o texto do corpo do modelo do modelo de resposta durante o bate-papo. Este recurso fornece uma maneira rápida e consistente de preencher texto durante o bate-papo. Por exemplo, o nome curto `gm` identifica o modelo de resposta do bate-papo para uma saudação de bom dia. Insira **/ gm** em uma janela de bate-papo para mostrar o texto deste modelo de resposta.
Tabela	Nome da tabela à qual o modelo de resposta está associado. **Nota:** Se você estiver criando um modelo de resposta para Central de consultoria jurídica Bate-papo, você deve selecionar a tabela Interação [interaction]. Para outros modelos de resposta, você deve selecionar uma tabela no Prestação de serviços jurídicos aplicações.
Condição	Condições para determinar quando o modelo de resposta está disponível para uso. Ao definir condições como distinção entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte API GlideFilter - escopo, global . **Nota:** As condições disponíveis dependem da tabela selecionada. Para modelos de resposta de bate-papo, especifique a condição: **[Type] [is] [Chat]**
Aplicação	A aplicação que criou o modelo de resposta.
Visibilidade do grupo	Grupos de usuários que têm acesso ao modelo de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de resposta

Campo	Descrição
	Nota: Deixar este campo em branco torna o modelo de resposta disponível para todos os grupos jurídicos.
Corpo do modelo	Texto do modelo de resposta que fornece instruções para os executantes jurídicos sobre como responder a uma solicitação jurídica atribuída ou assunto jurídico. Você pode fazer referência a valores de campo selecionando variáveis em **Variáveis** lista com base na tabela selecionada. Coloque o cursor onde você deseja que a referência de variável personalizada apareça e clique em **Inserir usuário atual** para inserir a variável do usuário atual ((current_user) ou **Inserir data atual** para inserir a variável de data atual ((Data)).
Selecionar variáveis	Campos da tabela selecionada que você pode incluir no corpo do modelo como variáveis. Por exemplo, digamos que você selecionou a tabela Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request] no **Tabela** e, em seguida, inseriu o. **Solicitado para** variável de campo no corpo do modelo. Quando o modelo de resposta for usado, esta variável de campo será substituída pelo nome real do usuário para o qual a solicitação jurídica foi enviada.

Gestão de assuntos jurídicos

. ServiceNow® Gestão de assuntos jurídicos a aplicação permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas interdepartammentais e um fluxo de trabalho com um mecanismo para armazenar documentos de suporte e rastrear marcos importantes.

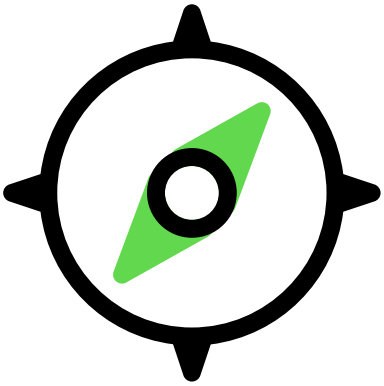
- Com sua segurança integrada em nível de registro, mantenha as informações confidenciais e confidenciais de cada registro. Defina um processo e um fluxo de trabalho padronizados para vários tipos de assunto usando modelos de assunto.
- Com o fluxo de trabalho de compromisso de advogado externo, resolva questões jurídicas usando a experiência e os serviços de um advogado externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

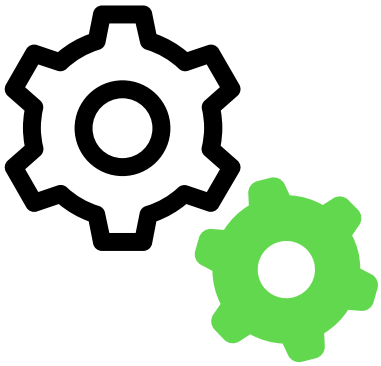
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como os funcionários, funcionários jurídicos e advogados usam Gestão de assuntos jurídicos.

Configurar



Configure modelos de assunto jurídico e conclua outras configurações.

Atribuir



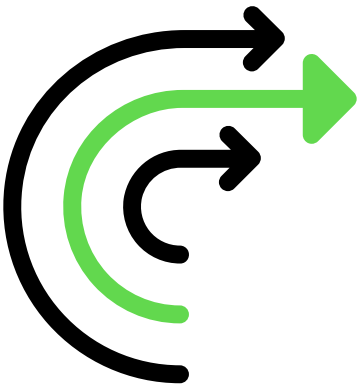
Atribuir assuntos jurídicos aos proprietários do assunto.

Gerenciar



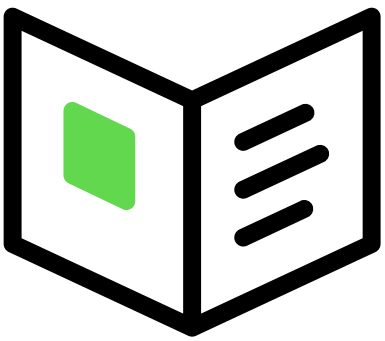
Gerenciar solicitações de contrato.

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando Gestão de assuntos jurídicos

Gestão de assuntos jurídicos permite que você gerencie assuntos jurídicos e tarefas interfuncionais para concluir com eficácia o trabalho jurídico. Você pode armazenar documentos relevantes e rastrear marcos importantes dessas questões jurídicas a partir de um único lugar.

Criando um assunto jurídico

Você pode criar um assunto jurídico de duas maneiras:

- Uma equipe ou advogado pode promover uma solicitação jurídica para um assunto jurídico se a solicitação precisar de investigação adicional e tempo substancial para trabalhar.
- Um líder da área de prática pode criar um assunto jurídico diretamente. Essas questões não têm nenhuma solicitação jurídica primária, embora as solicitações relacionadas possam ser adicionadas a elas.

Recursos

Os recursos desta aplicação incluem:

- Modelos de assunto para diferentes áreas de prática com fases e tarefas predefinidas
- Privacidade e confidencialidade no nível de registro de um assunto jurídico para proteger as informações confidenciais
- Artefatos no registro do assunto para gerenciar melhor os documentos jurídicos relevantes a um assunto jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Marcos para rastrear o andamento de um assunto jurídico
- Integrar o assunto jurídico com o terceiro Acompanhamento jurídico aplicação.

Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Gerencie e rastreie todos os aspectos de um assunto jurídico
- Remova processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados
- Rastreie e conclua tarefas e marcos por meio de notificações
- Tome decisões significativas obtendo visibilidade em tempo real sobre assuntos jurídicos
- Rastreie, priorize e trabalhe em vários assuntos jurídicos simultaneamente com um otimizado Central de consultoria jurídica
- Interaja com empresas e consultores externos integrando assuntos jurídicos com Acompanhamento jurídico aplicação para rastrear áreas ou assuntos tratados por consultores externos e rastrear gastos com compromisso de advogados externos.

Integrar Gestão de assuntos jurídicos com Acompanhamento jurídico aplicação

Saiba mais sobre a integração por meio de um fluxo de trabalho de amostra e revise os benefícios que ela pode oferecer.

Acompanhamento jurídico é uma aplicação de terceiros para operações jurídicas, incluindo gestão de assuntos e faturamento eletrônico.

Integrando Gestão de assuntos jurídicos com Acompanhamento jurídico, Você pode se envolver com advogados externos criando automaticamente um assunto no Rastreador jurídico. Você também pode rastrear os gastos com compromisso de advogado externo.

https://player.vimeo.com/video/1060415894?h=4dfbed1d0c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Benefícios da integração com Acompanhamento jurídico

Os benefícios da integração são:

- Envolver e rastrear o compromisso do advogado externo.
- Criação automática de assunto em Acompanhamento jurídico Na aprovação de compromissos de advogado externo.
- O assunto criado em Acompanhamento jurídico pode ser acessado e atualizado pelo advogado externo.
- Interface única para rastrear e exibir as atualizações do rastreador jurídico para as solicitações de compromisso do advogado externo.
- Rastreie os gastos para o compromisso do advogado externo.

Fluxo de trabalho de amostra para compromisso de advogado externo usando Acompanhamento jurídico

1. O executante do assunto jurídico revisa um assunto jurídico.
2. O executante da questão jurídica decide se envolver com um advogado externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O executante da questão jurídica inicia uma solicitação de compromisso de advogado externo.
4. O executante do assunto jurídico insere Acompanhamento jurídico ou opta por criar uma tarefa para que as informações sejam preenchidas posteriormente.
5. O executante do assunto jurídico envia a solicitação de advogado externo para aprovação.
6. Os líderes da área de prática recebem uma solicitação de aprovação.
7. O líder da área de prática revisa e aprova a solicitação de compromisso do advogado externo. Se houver mais de um líder de área de prática, a aprovação de qualquer um será necessária para marcar a solicitação como aprovada.
   a. Se os detalhes do rastreador jurídico já estiverem preenchidos, uma integração com o rastreador jurídico será iniciada automaticamente.
   b. Nos casos em que uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico, o executante da tarefa deve iniciar a integração manualmente após preencher os detalhes.
8. Na integração bem-sucedida, o assunto é criado em Acompanhamento jurídico.
9. Os detalhes do assunto são sincronizados com Gestão de assuntos jurídicos e podem ser exibidos na lista relacionada a assuntos externos.
10. O advogado externo pode acessar e atualizar o assunto em Acompanhamento jurídico.

Ações de integração

Para integrar Gestão de assuntos jurídicos com Acompanhamento jurídico conclua as seguintes ações:

- Instale o. Acompanhamento jurídico spoke. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico Spoke.
- Configurar Acompanhamento jurídico integração. Para obter mais informações, consulte Configurar Gestão de assuntos jurídicos Para interagir com advogados externos usando o rastreador jurídico.

Configuração do Gestão de assuntos jurídicos

Configure os dados básicos para assuntos jurídicos por meio de Gestão de assuntos jurídicos fornecer serviços jurídicos aos funcionários.

Visão geral da configuração

- Modelos para assuntos jurídicos

  Crie modelos de assunto jurídico para padronizar procedimentos jurídicospara lidar com assuntos jurídicos.

- Notificações por e-mail

  Configure notificações por e-mail a serem enviadas quando ocorrerem eventos específicos, como quando um assunto jurídico é atribuído a um proprietário do assunto ou quando um assunto é encerrado ou cancelado.

- Configurar Gestão de assuntos jurídicos Para interagir com advogados externos usando o rastreador jurídico

  Configure os requisitos para habilitar o compromisso de advogado externo e a criação de assunto no Rastreador jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Gestão de assuntos jurídicos

Você pode instalar o. Gestão de assuntos jurídicos aplicação (sn_lg_matter) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outros aplicativos da loja, instale-os primeiro se ainda não estiverem instalados.
- Revise Gestão de assuntos jurídicos listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação do Gestão de assuntos jurídicos aplicação:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Tabelas específicas para áreas de prática
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gestão de assuntos jurídicos.

Você também pode instalar os seguintes aplicativos:

Central de consultoria jurídica aplicação (sn_lg_cf_workspace)

. ServiceNow® Central de consultoria jurídica a aplicação permite que os advogados resolvam problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Em uma única exibição, obtenha o contexto completo de problemas jurídicos para resolvê-los rapidamente.

Central de consultoria jurídica Componentes (sn_lg_ws_comps)

. ServiceNow® Central de consultoria jurídica A aplicação Componentes aprimora a experiência do espaço do Central de consultoria jurídica desacoplando os componentes no Central de consultoria jurídica para oferecer melhor desempenho.

Jurídico Mobile (sn_lg_mobile)

. ServiceNow® O aplicativo Legal Mobile (sn_lg_mobile) permite que você encontre informações jurídicas, envie e rastreie solicitações jurídicas e trabalhe nessas solicitações em dispositivos móveis. Para obter mais informações, consulte Legal: Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Gestão de assuntos jurídicos aplicação (sn_lg_matter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Gestão de assuntos jurídicos.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Use Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Modelos para assuntos jurídicos

Os modelos de assunto jurídico ajudam a padronizar procedimentos jurídicos, políticas e fluxos de trabalho para vários tipos de assunto.

Crie um modelo de assunto jurídico

Crie um modelo de assunto jurídico que você possa aplicar a um assunto jurídico ao promover a partir de uma solicitação jurídica. O assunto jurídico criado usando o modelo contém dados predefinidos, como fases, tarefas, propriedade e aprovações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode reutilizar um modelo de assunto existente para criar um modelo de assunto. Para fazer isso, você pode abrir um modelo existente e copiá-lo usando **Copiar modelo** link relacionado. Você pode modificar o modelo recém-criado conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Tudo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de assunto

Campo	Descrição
Número	Número do modelo gerado pelo sistema.
Nome	Nome exclusivo do modelo de assunto.
Fluxo	Fluxo de trabalho associado ao assunto.
Estado	Estado do modelo de assunto. O valor padrão ao criar um modelo de assunto é Rascunho.
Ativo	Opção para marcar o modelo de assunto ativo. Somente modelos de assunto ativos estão disponíveis para seleção ao criar um assunto.
Mapeamento do formulário de admissão	O formulário de admissão para o qual o assunto é mapeado. Ao promover uma solicitação jurídica para um assunto, o mapeamento do formulário de admissão permite que o modelo de assunto associado disponível para executantes jurídicos selecionem e se apliquem ao assunto promovido.
Seção Padrões do assunto	
Modelo	Valores padrão que preenchem previamente os campos de um formulário de assunto jurídico criado usando o modelo. Selecione um campo na lista e insira um valor padrão.

4. Clique em **Enviar**.
   Um modelo de assunto jurídico é criado no estado Rascunho. As listas relacionadas Fases, Tarefas, Aprovações e Grupos de aprovadores são exibidas.
5. Na lista relacionada Fases, criar modelos de fase .
6. Na lista relacionada Tarefas, criar modelos de tarefa .
   Você também pode criar modelos de tarefa de assunto na lista relacionada Tarefas no formulário Modelo de fase do assunto.
7. Na lista relacionada Grupos de aprovadores, adicione grupos de usuários aos quais o modelo de assunto é enviado para aprovação.
   a. Na lista relacionada Grupos de aprovadores, clique em **Editar** .
   b. No formulário Editar membros, selecione um grupo de usuários em **Coleção** e clique em **Adicionar** para adicioná-lo ao **Lista de grupos de aprovadores** .
      Somente os grupos de usuários do departamento Jurídico são listados em **Coleção** lista.
   c. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os grupos de aprovadores selecionados são adicionados à lista relacionada Grupos de aprovadores. Os membros desses grupos são listados na lista relacionada Aprovações. Uma notificação por e-mail é enviada a esses membros para aprovação do modelo de assunto.

Nota: Qualquer usuário que pertença a vários grupos receberá apenas uma notificação e aparecerá apenas uma vez na lista de aprovações.

8. Clique em **Enviar para aprovação** .
   - Se um grupo de aprovadores for selecionado, o modelo será enviado ao grupo para aprovação. O estado do modelo de assunto é atualizado para Aguardando aprovação. Qualquer pessoa do grupo de aprovadores pode revise e aprove o modelo de assunto para publicá-lo.
   - Se um grupo de aprovadores não for selecionado, o assunto será publicado diretamente e seu estado será Publicado.

Nota: Quando um modelo de assunto existente é atualizado e publicado, todos os formulários de admissão associados refletem a versão mais recente do modelo.

Crie um modelo de fase para um modelo de assunto

Crie um modelo de fase para um modelo de assunto para resolver o assunto de maneira organizada. Quando você aplica um modelo de assunto jurídico ao criar um assunto, as fases associadas do modelo são adicionadas por padrão ao assunto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Tudo**.
2. Abra um modelo de assunto.
3. Na lista relacionada Fases, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de fase do assunto

Campo	Descrição
Número	Número do modelo de fase gerado pelo sistema.
Nome	Nome exclusivo do modelo de fase.
Assunto principal	Modelo de assunto ao qual o modelo de fase pertence.
Ordem	Número que determina a ordem na qual a fase deve ser trabalhada para resolver o assunto. Um modelo de fase com um número de ordem inferior é maior na fila a ser trabalhado.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar modelos de tarefa em um modelo de fase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um modelo de tarefa em um modelo de fase

Crie um modelo de tarefa em um modelo de fase de um modelo de assunto jurídico. Quando você aplica um modelo de assunto jurídico ao criar um assunto, as fases e tarefas associadas do modelo são adicionadas por padrão ao assunto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Modelos** > **Tudo**.
2. Abra um modelo de assunto.
3. Na lista relacionada Fases, abra um modelo de fase ao qual você deseja adicionar um modelo de tarefa.
4. Na lista relacionada Modelos de tarefa do assunto, clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo de tarefa do assunto

Campo	Descrição
Número	Número do modelo de tarefa gerado pelo sistema.
Nome	Nome exclusivo do modelo de tarefa.
Primário	Modelo de fase ao qual o modelo de tarefa pertence.
Ordem	Número que determina a ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada para resolver o assunto. Um modelo de tarefa com um número de ordem inferior é maior na fila a ser trabalhado.
Seção Padrões de tarefa	
Modelo	Valores padrão preenchidos em campos em um formulário de tarefa no assunto jurídico que é criado usando o modelo de assunto. Selecione um campo na lista e insira um valor para ele.

6. Clique em **Enviar**.
   Um modelo de tarefa é criado. . **Check-list** a seção é exibida.
7. **Opcional:** Adicione itens pendentes em **Check-list** seção para fornecer uma lista de atividades para o executante da tarefa.
   a. Clique no ícone Mais ações ( ) ao lado de **Check-list** .
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.
   Esta check-list aparece como os itens pendentes padrão na tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar ou rejeitar um modelo de assunto

Revise e aprove ou rejeite um modelo de assunto atribuído a um grupo de usuários do qual você é membro. Um modelo de assunto aprovado é publicado e está disponível para uso ao promover solicitações jurídicas para assuntos jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Abra um modelo de assunto para revisão que tenha um estado de **Solicitado** .
3. Na seção Resumo do item sendo aprovado, revise os detalhes do modelo do assunto.
4. Aprovar ou rejeitar o modelo de assunto.
   - Para aprovar o modelo de assunto para publicação, clique em **Aprovar** .

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Aprovado** .
   - Para rejeitar o modelo de assunto, clique em **Rejeitar** .

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Rejeitado** .

Resultado

- Se você aprovar, o modelo de assunto será publicado. O estado do registro do modelo de assunto é atualizado para Publicado.
- Se você rejeitar, o estado do modelo de assunto será atualizado para Rascunho. O usuário que criou o modelo de assunto pode trabalhar no modelo novamente para preencher as informações necessárias e reenviar para aprovação.

Configurar Gestão de assuntos jurídicos Para interagir com advogados externos usando o rastreador jurídico

Configure os requisitos para habilitar o compromisso de advogado externo e a criação de assunto no Rastreador jurídico.

Para integrar Gestão de assuntos jurídicos com Acompanhamento jurídico certifique-se de ter instalado o. Acompanhamento jurídico Spoke. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico .

Configurar Acompanhamento jurídico URL da instância

Atualize as propriedades do sistema para gerar o URL específico do assunto externo que é exibido no campo de link do assunto do rastreador jurídico. Ao selecionar o URL, o usuário pode abrir diretamente o assunto no Acompanhamento jurídico aplicação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e ativado Acompanhamento jurídico spoke. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico .

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Na página Propriedades do sistema, no campo Pesquisa de nome, insira `sn_lg_matter.legal_tracker_host_url` .
3. Selecione a propriedade do sistema.
4. **Opcional:** Na mensagem informativa na parte superior da página sobre a aplicação atual, selecione **aqui** para poder editar o formulário.
5. Em **Valor** , insira a URL da instância para Acompanhamento jurídico aplicação.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A propriedade do sistema é atualizada para adicionar a nova URL para abrir diretamente assuntos externos para Acompanhamento jurídico aplicação que deve ser integrada ao Gestão de assuntos jurídicos.

Configure o registro do webhook

Configure um URL de retorno de chamada para comunicação entre Gestão de assuntos jurídicos e. Acompanhamento jurídico aplicações.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e ativado Acompanhamento jurídico spoke. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico .

Função necessária: admin, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração do registro do webhook é necessária para sincronizar atualizações no registro de assunto externo no Gestão de assuntos jurídicos em Acompanhamento jurídico aplicação. Após a configuração bem-sucedida, o status de integridade da configuração deve ser íntegro. Se o status for Interrompido, a sincronização das atualizações falhará.

Procedimento

1. Defina o escopo da aplicação como Gestão de assuntos jurídicos.
2. **Opcional:** Se o escopo da aplicação não estiver definido corretamente, execute o seguinte:
   a. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ).
   b. Selecione a opção **Escopo da aplicação** .
   c. No navegador de filtros, pesquise e selecione Gestão de assuntos jurídicos.
   d. Atualize a página.
3. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
4. Selecione **Rótulo** Para Escopo de pesquisa e insira `webhook` .
5. Selecione **Registro do webhook do rastreador jurídico** da lista.
6. Selecione **Mostrar formulário** Na seção Links relacionados.
7. No campo Descrição, insira a descrição do webhook.
8. No campo Token, preencha os detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista .

b. Selecione **Novo**.

c. Preencha os detalhes em **Novo registro de verificação de token** formulário.

Formulário Novo registro de verificação de token

Campo	Descrição
Nome	Nome do token.
Descrição	Descrição do token.
Token	Senha para acessar o token.

d. Selecione **Enviar**.

9. No campo Nome, insira o nome do webhook.
10. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da página e selecione **Salvar** .
11. Selecione o **URL de retorno de chamada**.
    Na mensagem informativa exibida, o URL de retorno de chamada é exibido. Copie esta URL para usar no campo URL de retorno de chamada em Acompanhamento jurídico plataforma.
12. Faça login no seu Acompanhamento jurídico e selecione o ícone de configurações ( ).
13. Na seção Integrações, selecione **Webhooks** .
14. Na seção Assuntos da página webhooks, selecione **Adicione um novo webhook** .
15. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar webhook

Campo	Descrição
URL do Retorno de Chamada	As informações do URL de retorno de chamada copiadas da página Verificação de token.
Eventos	Eventos para os quais informações automatizadas estão disponíveis sobre o assunto jurídico. As opções disponíveis são: . **Criar** e. **Atualização** A caixa de seleção deve ser marcada para receber as informações no assunto jurídico associado para qualquer nova modificação ou modificação feita no Acompanhamento jurídico plataforma.
Chave secreta	Senha para acessar as informações do webhook.

16. Selecione **Salvar e fechar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O webhook para Acompanhamento jurídico A aplicação foi configurada com sucesso e as atualizações do assunto no Rastreador jurídico serão sincronizadas com a Gestão de assuntos jurídicos e os detalhes poderão ser vistos em registros de assunto externos. Para uma configuração de webhook funcional, o status de integridade deve ser íntegro. Para configurações incorretas, o status de Integridade é mostrado como quebrado.

Configure dados para habilitar a criação de assunto em Acompanhamento jurídico

Configure os dados necessários para criar um assunto no Acompanhamento jurídico.

Modelo de tipo de assunto em Acompanhamento jurídico ajuda a definir os campos e as opções padrão que são rastreados para cada tipo de assunto. Isso permite que os administradores determinem quais dados serão rastreados no Acompanhamento jurídico importa. A integração atual oferece suporte aos campos mínimos exigidos pelo Acompanhamento jurídico para criar o assunto. Os administradores devem identificar modelos de tipo de assunto com campos obrigatórios adicionais para a criação do assunto e criar os registros para eles na tabela Acompanhamento jurídico Modelo de assunto [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template].

Os dados configurados em tabelas servem como valores, que os remetentes selecionam ao enviar um formulário de solicitação de compromisso externo. Os valores são usados no Rastreador jurídico para gerar um assunto.

Para evitar falhas ao criar o assunto no Rastreador jurídico, os administradores devem manter os mesmos dados do Rastreador jurídico nas tabelas a seguir.

Tabelas do rastreador jurídico

Nome	Tabela
Advogado externo	sn_lg_matter_outside_counsel **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicione detalhes do advogado externo.
Rota de aprovação de fatura	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route **Nota:** Para obter mais informações, consulte Adicionar detalhes da rota de aprovação.

Adicione detalhes do advogado externo

Adicione detalhes do advogado externo para uma empresa externa para habilitar a criação de assunto no Acompanhamento jurídico.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e ativado Acompanhamento jurídico spoke. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico .

Verifique o trabalho programado **Buscar dados da empresa** foi executado uma vez antes de adicionar os detalhes do advogado externo para uma empresa externa.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar um assunto em Acompanhamento jurídico as informações relacionadas a uma empresa externa e seus conselhos externos devem estar presentes em ambos Acompanhamento jurídico e. Gestão de assuntos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O trabalho agendado **Buscar dados da empresa** extrai os dados de empresas externas do Acompanhamento jurídico em Gestão de assuntos jurídicos, mas não há trabalho agendado para extrair o nome e o e-mail dos conselhos externos. Para habilitar a criação do assunto, adicione manualmente o nome do advogado externo e o e-mail da empresa externa em Gestão de assuntos jurídicos.

Procedimento

1. Colete o nome do advogado externo e o endereço de e-mail da empresa externa Acompanhamento jurídico.
2. Abra a lista de conselhos externos.

Local	Ações
No módulo Assunto jurídico	Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Configuração de advogados externos** > **Configurar advogados externos**.
De Central de consultoria jurídica	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Selecione o ícone Lista ( Na navegação primária e na seção Consultor externo do **Listas** , selecione **Todos** .

3. Selecione o advogado externo para o qual você deseja adicionar os detalhes.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de advogado externo

Campo	Descrição
Empresa externa	Este campo é definido automaticamente como o nome da empresa externa.
Nome do advogado externo	Nome do advogado externo.
Email do advogado externo	Endereço de e-mail do advogado externo.
Ativo	Opção para ativar o registro do advogado externo.

5. Salve o registro do advogado externo.
   - Se você adicionou detalhes do módulo Assunto jurídico, selecione **Atualização** .
   - Se você adicionou detalhes do Central de consultoria jurídica, selecione **Salvar** .

Adicionar detalhes da rota de aprovação

Adicione detalhes da rota de aprovação em Gestão de assuntos jurídicos Para habilitar a criação de assunto no Rastreador jurídico.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e ativado Acompanhamento jurídico spoke. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico .

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar um assunto no Rastreador jurídico, as informações relacionadas à rota de aprovação devem estar presentes no Rastreador jurídico e Gestão de assuntos jurídicos.

Como não há trabalho programado para extrair os detalhes da rota de aprovação, você deve adicioná-lo manualmente Gestão de assuntos jurídicos.

Procedimento

1. Colete os detalhes da rota de aprovação do rastreador jurídico.
2. No filtro de navegação, insira: `sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route.list`
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os detalhes conforme presentes no Rastreador jurídico.

Formulário Rotas de aprovação de fatura do rastreador jurídico

Campo	Descrição
Nome de rota de aprovação de fatura	Nome da rota de aprovação da fatura do rastreador jurídico.
Ativo	Opção para ativar a rota de aprovação.
Domínio	Nome do advogado externo.
ID da rota de aprovação de fatura	Nome da rota de aprovação da fatura do rastreador jurídico.

5. Selecione **"Enviar"** para salvar o registro.

Configure o símbolo de moeda para o fluxo de atividades

Configure a moeda a ser exibida no fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o fluxo de atividades exibe campos de moeda e preço convertidos na localidade da sessão do usuário. Configure a propriedade do sistema `glide.sys.audit_currency_value` para exibir os campos de moeda e preço como no campo valor.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
2. Em **Nome** , pesquise `glide.sys.audit_currency_value` propriedade.
3. Selecione a propriedade.
4. Atualize o. **Valor** campo para `verdadeiro` .
5. Selecione **Atualizar**.

Habilite a opção de se envolver com um advogado externo para um assunto

Permita que o executante jurídico envie solicitações de compromissos de advogado externo para um assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter instalado e ativado o spoke do Rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Rastreador jurídico .

> **Importante:** Depois de configurar o spoke, atribua a função de usuário do spoke do rastreador jurídico [sn_legal_trckr_spk.user] aos usuários que acessam o rastreador jurídico

- Certifique-se de ter selecionado formulários de admissão de áreas de prática em que o tipo de registro é um dos seguintes:
  - Assunto
  - Solicitação e assunto
- Certifique-se de ter adicionado detalhes para os conselhos externos e a rota de aprovação. Para obter mais informações, consulte Adicione detalhes do advogado externo e Adicionar detalhes da rota de aprovação.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao trabalhar em assuntos, você pode se envolver com advogados externos para obter serviços adicionais. Você pode enviar uma solicitação para interagir com o advogado externo. Para exibir o. **Adicionar advogado externo para rastreador jurídico** Opção Em um assunto jurídico, você deve habilitar Consultor externo no assunto para as áreas de prática.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione um registro na lista de áreas de prática.
3. Selecione o formulário de admissão no **Formulários de admissão** guia.
4. Na mensagem informativa na parte superior da página sobre a aplicação atual, selecione **aqui** para poder editar o formulário.
5. Selecione o ícone Opções de desbloqueio em **Opções** Campo na seção Produtor de registro.
6. Insira Habilitar em **Selecione registro de destino** campo.
7. Selecione **Habilitar advogado externo no assunto** da lista.
8. Selecione **Atualizar**.

Resultado

. **Adicionar advogado externo para rastreador jurídico** o botão está disponível no **Advogado externo** guia de um assunto. Usuários com a função de executante do assunto e acesso para atualizar assuntos podem enviar compromisso de advogado externo para Acompanhamento jurídico. Esta opção é aplicável somente para o assunto e não para solicitações.

Como usar o Gestão de assuntos jurídicos

Crie ou promova assuntos jurídicos para concluir solicitações jurídicas que precisam de tarefas entre departamentos e um fluxo de trabalho com um mecanismo para armazenar documentos de suporte e rastrear marcos importantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral do uso Gestão de assuntos jurídicos

Para enviar e rastrear assuntos jurídicos, consulte as tarefas a seguir.

Atribua um assunto jurídico a um usuário do grupo jurídico

Atribua um assunto jurídico a si mesmo ou a alguém no grupo de atribuição para começar a trabalhar no assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Durante a criação de um assunto jurídico diretamente ou promovendo uma solicitação jurídica, ele é atribuído a um grupo de atribuição. O líder da área de prática ou o gerente do grupo pode atribuir o assunto jurídico a si mesmo ou a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Questões jurídicas** clique em **Não atribuído** .
4. Na lista de assuntos não atribuídos, clique em um número de assunto para abrir.
5. Em **Detalhes** selecione seu nome ou o nome de outro usuário no **Responsável pelo assunto** campo para trabalhar no assunto.
6. **Opcional:** Atualize o. **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão do assunto jurídico para o grupo de usuários atribuído.
   - **Sem acesso** : Somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o proprietário do assunto (usuário em **Responsável pelo assunto** (campo) pode acessar e trabalhar no assunto jurídico.
   - **Leitura** : Todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir o assunto jurídico.
   - **Editar** : Todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e editar o assunto jurídico.

   Nota: O proprietário do assunto, o líder da área de prática ou o gerente do grupo podem definir as permissões do grupo de atribuição no assunto jurídico.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado
O assunto jurídico é atribuído ao membro selecionado do grupo de usuários. O estado do assunto é atualizado para Atribuído.

O que Fazer Depois
O membro atribuído pode iniciar trabalhando na questão jurídica .

Trabalhar em um assunto jurídico

Como responsável pelo assunto, trabalhe em um assunto jurídico atribuído a você para resolver problemas ou responder a consultas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Nota: Quando você não estiver disponível, você pode delegar seus deveres legais a outros usuários .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido recém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. **Opcional:** Atualize o. **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão do assunto jurídico para o grupo de usuários atribuído.
   - **Sem acesso** : Somente o líder da área de prática, o gerente do grupo e o proprietário do assunto (usuário em **Responsável pelo assunto** (campo) pode acessar e trabalhar no assunto jurídico.
   - **Leitura** : Todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir o assunto jurídico.
   - **Editar** : Todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e editar o assunto jurídico.

   Nota: O proprietário do assunto, o líder da área de prática ou o gerente do grupo podem definir as permissões do grupo de atribuição no assunto jurídico.

5. Criar artefatos (pastas) e. anexar arquivos a um artefato de assunto jurídico armazenar os documentos de suporte coletados no assunto.
6. **Opcional:** Se a solicitação precisar ser reatribuída a um novo grupo de atribuição devido a necessidades de negócios, selecione um novo grupo de atribuição no **Grupo de atribuição** campo.

   Nota: Edição do **Grupo de atribuição** o campo está disponível somente quando **Grupo de atribuição editável no assunto** a opção está configurada no formulário de admissão associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o grupo de atribuição é alterado, os membros do grupo existentes que não estão no grupo de atribuição atualizado podem perder o acesso ao assunto. . **Responsável pelo assunto** o campo também está limpo e o responsável pelo assunto é notificado por e-mail.

7. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar no assunto jurídico, adicione-os em **Colaboradores** campo.

   Nota: Os usuários com a função matter_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a um assunto jurídico.

8. **Opcional:** Iniciar uma aprovação ad hoc para o assunto jurídico ou o conteúdo do artefato quando uma aprovação é necessária de outras partes interessadas.

9. **Opcional:** Interaja com um advogado externo ao resolver questões.

10. **Opcional:** Comunique-se com o solicitante ou outras partes interessadas usando e-mails, bate-papos, anotações de trabalho ou comentários.

    - Usando e-mails: Comunique-se com todas as partes interessadas usando e-mails. Para obter mais informações, consulte Comunique-se usando e-mails .
    - Como usar bate-papos ao vivo: Comunique-se com todas as partes interessadas usando bate-papos. Para obter mais informações, consulte Inicie uma sessão de bate-papo por meio de Central de consultoria jurídica Caixa de entrada.
    - Como usar comentários: Para se comunicar com o solicitante ou outras partes interessadas, na seção Compor, insira sua mensagem em **Comentários** e clique **Publicar comentários** .
    - Uso de anotações de trabalho: Comunique-se com os outros membros do departamento jurídico, na seção Compor, insira sua mensagem em **Anotações de trabalho** e clique **Publicar anotações de trabalho** .

      Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em e-mails, bate-papos e campos de formulário de solicitação jurídica e assunto jurídico, como **Comentários** e. **Anotações de trabalho** . Selecione o ícone do modelo de resposta (e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no campo obrigatório.

      Nota: Modelos de resposta configurados para serviços jurídicos só estão disponíveis para uso.

11. **Opcional:** Crie e gerencie uma check-list de itens na seção Assistência ao advogado para rastrear o que deve ser feito para resolver a questão jurídica.

12. Criar fases e. tarefas em fases para organizar a investigação.
    Você pode atribuir essas tarefas a usuários em vários departamentos da sua organização.

13. Adicionar marcos manter um controle das linhas do tempo para concluir tarefas importantes.

14. **Opcional:** Associe o assunto a outra solicitação jurídica isso é semelhante na natureza.

15. Encerre o assunto jurídico depois de concluir as atividades necessárias ou cancele-o se não precisar de mais ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para encerrar o assunto, siga as instruções em Encerre o assunto jurídico .
- Para cancelar o assunto, clique no botão Mais ações ( ) e selecione **Cancelar** .

16. Se novas informações surgirem ou forem necessárias investigações adicionais reabra o assunto jurídico depois de ser fechada ou cancelada.

Iniciar uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico ou seu artefato

Inicie uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico ou seus artefatos de um usuário ou grupo de usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Alguns casos em que aprovações podem ser solicitadas para um assunto jurídico ou seu artefato incluem:

- Aprovação de documentos de contratos jurídicos das partes interessadas.
- Aprovação ad hoc para um assunto jurídico que precisa de uma autorização da equipe de privacidade antes que possa ser processado.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que têm a função legal_user. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir sobre a aprovação.

Nota:

- Se um assunto jurídico ou artefato já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.
- Anexos que têm um registro de aprovação ad hoc no estado Solicitado não podem ser removidos de um assunto jurídico. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de um assunto jurídico, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados.

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	c. Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Em **Aprovadores** clique em **Iniciar aprovação** .

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão Mais ações ( e selecionando **Iniciar aprovação** .

5. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Caixa de diálogo Iniciar aprovação

Campo	Descrição
Aprovação para	Item que precisa de aprovação. ○ **Assunto** : Obter aprovação para todo o assunto jurídico. ○ **Artefato** : Obter aprovação para um ou todos os anexos em um artefato.
Selecionar artefato	Artefato no assunto jurídico para o qual a aprovação é necessária. Este campo aparece somente quando **Artefato** selecionado de **Aprovação para** .
Selecionar anexo	Anexo no artefato selecionado para o qual a aprovação é necessária. Escolha um anexo específico para aprovação ou deixe o campo em branco para obter aprovação para todos os anexos. Este campo aparece somente quando **Artefato** selecionado de **Aprovação para** .
Selecionar documento	Documentos anexados ao assunto jurídico para os quais a aprovação é necessária. Este campo aparece somente quando **Documento** selecionado de **Aprovação para** . **Nota:** A opção Documento na lista aparece somente quando a opção de armazenamento externo está habilitada no formulário de admissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aprovação por	Aprovação necessária no nível de usuário ou no nível de grupo de usuários. ○ **Usuário** : Obter aprovação de um usuário individual. ○ **Grupo de usuários** : Obter aprovação de um conjunto de usuários. . **Selecione o usuário** o campo foi substituído pelo **Selecione o grupo de usuários** campo.
Selecionar usuário	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. **Nota:** Usuários ou grupos de usuários com a função legal_user são listados. ○ Se você selecionou **Usuário** em **Aprovação de** selecione um usuário do qual a aprovação é necessária. ○ Se você selecionou **Grupo de usuários** em **Aprovação de** selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária.
Observação da aprovação	Observação para o usuário ou grupo de usuários selecionado.

6. Clique em **Iniciar** .

Resultado

Aprovadores atribuídos são adicionados em **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** em **Aprovação de** um registro de aprovação é criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** em **Aprovação de** um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado é criado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, o documento em um artefato de assunto jurídico será armazenado nos sistemas de armazenamento externo. Com base na solicitação de aprovação, o acesso ao documento aos aprovadores é no nível do assunto, artefato ou documento. Para obter mais informações sobre acesso a documentos, consulte Acesso a documentos em um assunto jurídico.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Um anexo não pode ser excluído depois que uma aprovação ad hoc é iniciada e está no estado Solicitado. Para remover esses anexos, cancele a solicitação de aprovação ad hoc ou obtenha a aprovação primeiro.
- Quando você remove um anexo de um assunto jurídico, ele também exclui os registros de aprovação ad hoc associados. Uma anotação de trabalho é publicada com os detalhes da exclusão no fluxo de atividades do assunto jurídico.

Os detalhes da aprovação aparecem em **Aprovações** Na página Tíquete padrão.

O que Fazer Depois

Os aprovadores podem revisar e. aprovar ou rejeitar o item solicitado .

Cancelar uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico

Cancele uma aprovação ad hoc para um assunto jurídico se ela não exigir mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Você só pode cancelar uma aprovação ad hoc que esteja no estado Solicitado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Em **Aprovadores** clique em **Cancelar aprovação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na caixa de diálogo Cancelar aprovação, selecione o registro de aprovação em **Aprovação para** campo que você deseja cancelar.
6. Insira comentários para cancelar o registro de aprovação e clique em **Confirmar cancelamento** .

Resultado

O registro de aprovação é cancelado e seu estado é atualizado para Cancelado e os comentários são adicionados ao registro de aprovação. Se a aprovação foi solicitada de um grupo de usuários, os registros de aprovação correspondentes para todos os usuários no grupo de usuários serão cancelados.

Interaja com um advogado externo

Envolver-se com advogados externos para se beneficiar de sua experiência na resolução de questões jurídicas.

As opções a seguir estão disponíveis para compromisso de advogado externo.

- Usando o fluxo de trabalho de divulgação de invenção jurídica, você pode permitir que os inventores divulguem suas invenções de maneira estruturada. Para obter mais informações, consulte Divulgação jurídica de invenção.
- Usando a integração com Acompanhamento jurídico, Você pode interagir com advogados externos criando automaticamente assuntos no Rastreador jurídico para rastrear atualizações e gastos com compromisso de advogados externos.

Fluxo de trabalho de amostra para compromisso de advogado externo usando Acompanhamento jurídico

1. O executante do assunto jurídico revisa um assunto jurídico.
2. O executante da questão jurídica decide se envolver com um advogado externo.
3. O executante da questão jurídica inicia uma solicitação de compromisso de advogado externo.
4. O executante do assunto jurídico insere Acompanhamento jurídico ou opta por criar uma tarefa para que as informações sejam preenchidas posteriormente.
5. O executante do assunto jurídico envia a solicitação de advogado externo para aprovação.
6. Os líderes da área de prática recebem uma solicitação de aprovação.
7. O líder da área de prática revisa e aprova a solicitação de compromisso do advogado externo. Se houver mais de um líder de área de prática, a aprovação de qualquer um será necessária para marcar a solicitação como aprovada.
   a. Se os detalhes do rastreador jurídico já estiverem preenchidos, uma integração com o rastreador jurídico será iniciada automaticamente.
   b. Nos casos em que uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico, o executante da tarefa deve iniciar a integração manualmente após preencher os detalhes.
8. Na integração bem-sucedida, o assunto é criado em Acompanhamento jurídico.
9. Os detalhes do assunto são sincronizados com Gestão de assuntos jurídicos e podem ser exibidos na lista relacionada a assuntos externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. O advogado externo pode acessar e atualizar o assunto em Acompanhamento jurídico.

    Quando o advogado externo reabre ou fecha um assunto externo no rastreador jurídico, o campo Status do assunto é atualizado automaticamente com um comentário no fluxo de atividades na Central de aconselhamento jurídico.

Solicitar compromisso de advogado externo

Como executante jurídico, crie uma solicitação de compromisso de advogado externo para um assunto.

Antes de Iniciar

A Gestão de assuntos jurídicos deve ser configurada para se envolver com advogados externos. Para obter mais informações, consulte Configurar Gestão de assuntos jurídicos Para interagir com advogados externos usando o rastreador jurídico.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione **Exibir tudo** Opção no widget Assuntos. **c.** Na lista, abra um assunto jurídico. **d.** Selecione **Conselhos externos** guia.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**. **d.** Na lista, abra um assunto jurídico. **e.** Selecione **Conselhos externos** guia.
Usando a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico. **c.** Navegue até a guia Conselhos externos Lista relacionada.

2. Selecione **Adicionar advogado externo para rastreador jurídico** na seta para baixo ativado **Adicionar advogado externo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para mais informações sobre campos de formulário, consulte Acompanhamento jurídico Formulário de solicitação de compromisso do advogado externo.
4. Se não tiver os detalhes completos do rastreador jurídico e quiser que ele seja preenchido posteriormente, selecione **Crie uma tarefa para inserir detalhes do campo Rastreador jurídico** caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma tarefa será criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico assim que a solicitação de advogado externo for aprovada. Você precisa preencher os detalhes e enviar a solicitação de compromisso de advogado externo para integração com o Rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Tarefa de atribuição criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico e Insira Acompanhamento jurídico detalhes e enviar para integração.

5. Selecione **Save** (Salvar).

Enviar solicitação de compromisso de advogado externo para aprovação

Como executante jurídico, envie uma solicitação de compromisso de advogado externo para aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione **Exibir tudo** Opção no widget Assuntos. **c.** Selecione **Conselhos externos** guia.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**. **d.** Selecione **Conselhos externos** guia.
Usando a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico. **c.** Navegue até a guia Conselhos externos Lista relacionada.

2. Na lista, abra a solicitação de compromisso de advogado externo.
3. Selecione **Enviar para aprovação** .

Aprovar ou rejeitar solicitação de compromisso de advogado externo

Como líder da área de prática, aprove a solicitação de compromisso do advogado externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a solicitação de aprovação de compromisso de advogado externo.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione **Exibir tudo** Opção no widget Aprovações pendentes. **c.** Na lista, abra o registro para aprovação.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Meus trabalhos** > **Itens com aprovação pendente**. **d.** Na lista, abra o registro para aprovação.
Usando a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas Aprovações** **b.** Na lista, abra o registro para aprovação.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar a solicitação de aprovação de compromisso de advogado externo, no campo Estado, selecione **Aprovado** .

     Nota: Quando a solicitação de compromisso de advogado externo é aprovada e os detalhes do rastreador jurídico são preenchidos e nenhuma tarefa é criada para ela, a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada automaticamente para integração.

   - Para rejeitar a solicitação de aprovação de compromisso de advogado externo, no campo Estado, selecione **Rejeitado** .

     Nota: Quando o líder da área de prática rejeita a solicitação com os detalhes, o registro é enviado de volta ao executante. O estado do registro é alterado para Rejeitado. O executante deve atualizar o registro de acordo com o comentário fornecido e enviar novamente a solicitação para aprovação.

3. Selecione **Save** (Salvar).
   Se você estiver usando a exibição da plataforma, selecione **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Resultado da aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo

A opção para criar uma tarefa para inserir detalhes do campo Rastreador jurídico foi selecionada	Os detalhes do rastreador jurídico já estão preenchidos
Na aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo, uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico.	• Na aprovação da solicitação de compromisso de advogado externo, uma integração com o Rastreador jurídico é iniciada automaticamente. • Na integração bem-sucedida, o assunto criado no Rastreador jurídico ficará acessível aos seguintes usuários com a função de administrador do assunto ◦ Proprietário do assunto - Usuário selecionado como proprietário do assunto jurídico. ◦ Solicitado para - Usuário para o qual a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada. ◦ Advogado externo líder - Usuário selecionado como advogado externo líder da empresa líder associada. ◦ Líder da empresa - Usuário selecionado como líder da organização que deve coordenar com o advogado externo. ◦ Pessoa nº 2 da empresa - Usuário selecionado como pessoa de contato alternativa na ausência da pessoa líder da empresa. ◦ Leads da área de prática - Um ou mais usuários que podem aprovar a solicitação de compromisso do advogado externo.

Tradução automática

O que Fazer Depois

Se uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico, você precisará preencher os detalhes e enviar a solicitação de compromisso de advogado externo para integração com o rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Tarefa de atribuição criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico e Insira Acompanhamento jurídico detalhes e enviar para integração.

Tarefa de atribuição criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico

Como executante jurídico, atribua a tarefa criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico ao executante da tarefa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao enviar uma solicitação de advogado externo, você pode optar por preencher os detalhes do Rastreador jurídico posteriormente selecionando **Crie uma tarefa para inserir detalhes do**

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

campo Rastreador jurídico . Na aprovação da solicitação de advogado externo, uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico. Atribua esta tarefa ao usuário jurídico, executante jurídico ou executante do assunto para preencher os detalhes. Para obter mais informações sobre como enviar uma solicitação de advogado externo, consulte Solicitar compromisso de advogado externo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra uma tarefa.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione **Exibir tudo** Opção no widget Assuntos. **c.** Na lista, abra um assunto jurídico. **d.** Navegue até a guia Tarefas. **e.** Na lista, abra uma tarefa não atribuída.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**. **d.** Na lista, abra um assunto jurídico. **e.** Navegue até a guia Tarefas. **f.** Na lista, abra uma tarefa não atribuída.
Usando a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico. **c.** Navegue até a lista relacionada Tarefas e abra uma tarefa não atribuída.

2. No campo Atribuído a, selecione o usuário ao qual você deseja atribuir a tarefa.
   Por padrão, a regra de atribuição Regra de tarefa de assunto OCE está disponível e é usada para atribuir uma tarefa jurídica. Revise e modifique a regra de atribuição de acordo com seu requisito.
3. Selecione **Save** (Salvar).

Insira Acompanhamento jurídico detalhes e enviar para integração

Como executante da tarefa, insira os detalhes em Acompanhamento jurídico solicitação de compromisso de advogado externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao enviar uma solicitação de advogado externo, você pode optar por preencher os detalhes do Rastreador jurídico posteriormente selecionando **Crie uma tarefa para inserir detalhes do campo Rastreador jurídico** . Na aprovação da solicitação de advogado externo, uma tarefa é criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico. Insira os detalhes do rastreador jurídico e envie para integração. Para obter mais informações sobre como enviar uma solicitação de advogado externo, consulte Solicitar compromisso de advogado externo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra uma tarefa de assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione **Exibir tudo** Opção no widget Tarefas do assunto. **c.** Na lista, abra uma tarefa de assunto jurídico. **d.** Selecione o ícone Abrir registro ( ) No campo Compromisso do advogado externo. **e.** Navegue até a seção Detalhes do rastreador jurídico.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Tarefas do assunto** > **Minhas tarefas**. **d.** Na lista, abra uma tarefa de assunto jurídico. **e.** Selecione o ícone Abrir registro ( ) No campo Compromisso do advogado externo. **f.** Navegue até a seção Detalhes do rastreador jurídico.
Usando a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Tarefas do assunto** > **Minhas tarefas** **b.** Na lista, abra uma tarefa de assunto jurídico. **c.** Selecione o ícone Visualizar este registro ( ) No campo Compromisso do advogado externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
	d. Selecione **Abrir registro**. **e.** Navegue até Lista relacionada Detalhes do rastrea–dor jurídico.

2. Preencha os detalhes do rastreador jurídico.
3. Selecione **Save** (Salvar).
4. Selecione **Enviar para integração** Para criar o assunto no Rastreador jurídico.
   Durante a criação do assunto, erros podem ser relatados para os dados relacionados à solicitação de compromisso de advogado externo ou Acompanhamento jurídico seção de detalhes ou ambas. Para obter mais informações, consulte Resolva erros durante a criação do assunto.

Resultado

Na integração bem-sucedida, a permissão de acesso é concedida aos seguintes usuários para o assunto criado no Rastreador jurídico.

- Proprietário do assunto - Usuário selecionado como proprietário do assunto jurídico.
- Leads da área de prática - Usuários selecionados como líderes da área de prática para a área de prática no assunto jurídico, para quem a aprovação da solicitação de compromisso do advogado externo é enviada.
- Solicitado para - Usuário para o qual a solicitação de compromisso de advogado externo é enviada.
- Advogado externo líder - Usuário selecionado como advogado principal da empresa líder associada.
- Líder da empresa - Usuário selecionado como líder da organização que deve coordenar com o advogado externo.
- Pessoa nº 2 da empresa - Usuário selecionado como pessoa de contato alternativa na ausência da pessoa líder da empresa.

Resolva erros durante a criação do assunto

Em Acompanhamento jurídico, um assunto é criado depois que as solicitações de compromisso de advogado externo são aprovadas e uma integração iniciada.

Durante a criação do assunto, erros podem ser relatados para os dados relacionados à solicitação de compromisso de advogado externo ou Acompanhamento jurídico seção de detalhes ou ambas. Você pode ver os erros no fluxo de atividades da solicitação de compromisso de advogado externo.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes da solicitação de compromisso de advogado externo

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes da solicitação de compromisso de advogado externo

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
	• O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente. • O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso do advogado externo. • Uma integração com o Rastreador jurídico será iniciada automaticamente.
Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto. • O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente. • O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso do advogado externo. • O executante do assunto envia a solicitação de integração.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes do rastreador jurídico

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Falha na integração e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto. • O executante do assunto corrige os valores na seção Rastreador jurídico. • O executante do assunto envia a solicitação de integração.
Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Falha na integração e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada para o assunto e o executante da tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado para detalhes do rastreador jurídico

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
	• O executante da tarefa corrige os valores na seção Rastreador jurídico. • O executante da tarefa envia a solicitação de integração.

Fluxo de trabalho quando o erro é relatado nos detalhes da solicitação de compromisso do advogado externo e do rastreador jurídico

Detalhes do rastreador jurídico	Fluxo de trabalho
Quando o executante do assunto preenche os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto. • O executante do assunto corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente. • O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso do advogado externo. • Uma integração com Acompanhamento jurídico será iniciado automaticamente.
Quando uma tarefa foi criada para preencher os detalhes do rastreador jurídico	• A solicitação de compromisso de advogado externo é movida para o estado Rascunho e o fluxo de atividades é atualizado com os detalhes do erro. • Uma notificação é enviada ao executante do assunto. • O executante jurídico corrige os valores e envia a solicitação para aprovação novamente. • O líder da área de prática aprova a solicitação de compromisso do advogado externo. • O executante da tarefa preenche os detalhes de Acompanhamento jurídico. • O executante da tarefa envia a solicitação de integração.

Exibir detalhes do assunto externo

Como executante jurídico, exiba os detalhes do assunto externo obtidos no assunto jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione **Exibir tudo** Opção no widget Assuntos.
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**.
Usando a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico.

2. Selecione **Assuntos externos** guia.
3. Selecione o ID do assunto para exibir Resumo, Informações de gastos, Detalhes da empresa e Outros detalhes.
4. Selecione o link no campo Link do assunto do rastreador jurídico para abrir e exibir o assunto em Acompanhamento jurídico.

Excluir solicitação de compromisso de advogado externo

Como executante jurídico, você pode excluir a solicitação de compromisso de advogado externo que não é mais necessária.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Abra um assunto jurídico.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica página inicial	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione **Exibir tudo** Opção no widget Assuntos. **c.** Na lista, abra um registro de assunto jurídico. **d.** Selecione **Conselhos externos** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
Usando Central de consultoria jurídica listas	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Na guia Listas, navegue até **Assuntos** > **Tudo**. **d.** Na lista, abra um registro de assunto jurídico. **e.** Selecione **Conselhos externos** guia.
Usando a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Assunto** > **Tudo** **b.** Na lista, abra um assunto jurídico. **c.** Selecione **Conselhos externos** lista relacionada.

2. Marque a caixa de seleção da solicitação de compromisso de advogado externo que você deseja excluir.
3. Selecione **Remover** .
   Se você estiver na exibição de plataforma, selecione **Excluir** Na lista suspensa Ação nas linhas selecionadas.

Resultado

Status de exclusão

Status da solicitação de compromisso do advogado externo	Assunto externo criado	Exclusão
Trabalho em andamento e não integrado ao rastreador jurídico	Não	A solicitação de compromisso de advogado externo foi excluída.
Integrado ao rastreador jurídico	Sim	• A solicitação de compromisso de advogado externo e o assunto externo associado são excluídos. • O assunto criado no Rastreador jurídico não é excluído.

Aprovar ou rejeitar um assunto jurídico ou seu artefato

Revise um assunto jurídico ou o conteúdo de seu artefato e aprove ou rejeite-o.

Antes de Iniciar

Você deve ter recebido uma notificação por e-mail com um link para o item jurídico para aprovação.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abrir o registro de aprovação da notificação por e-mail, Central de consultoria jurídica, Autoatendimento ou Central do funcionário portal.

Opções	Etapas
Da notificação por e-mail	Clique no link no e-mail para abrir o registro que precisa de aprovação.
De Central de consultoria jurídica	**Nota:** A função request_fulfiller é necessária para acessar Central de consultoria jurídica. **a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Itens com aprovação pendente** . **d.** Na lista Itens Aprovação pendente, clique em um registro para abrir para aprovação.
Do autoatendimento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**. **b.** Na lista Minhas aprovações, clique em um registro para abrir para aprovação.
De Central do funcionário	**a.** Em Central do funcionário na barra de menus, clique em **Minhas tarefas** . **b.** Na lista Minhas tarefas pendentes, clique em um registro em **Aberto** para abrir para aprovação.

2. Revise o registro e aprove ou rejeite:
   - Para aprovar o registro, clique em **Aprovar** .
   - Para rejeitar o registro, insira comentários para rejeição em **Comentários** e clique **Rejeitar** .

Resultado

A tabela a seguir mostra o resultado das ações Aprovar e rejeitar no registro de aprovação.

Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico

Aprovar	Rejeitar
• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o	• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado. Se o item solicitado tiver sido atribuído a um grupo de usuários para aprovação, o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da aprovação ou rejeição de um item jurídico

Aprovar	Rejeitar
estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. **Nota:** Se a aprovação tiver sido para um anexo do artefato do assunto jurídico, o anexo não poderá ser excluído do artefato do assunto jurídico. • Qualquer aprovador que não seja adicionado a. **Lista de observação** no assunto jurídico, perderia o acesso ao item aprovado.	estado dos registros de aprovação dos usuários restantes será atualizado de Solicitado para Não é mais necessário. • Os comentários para rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à seção Atividades do assunto jurídico. • Qualquer aprovador que não seja adicionado a. **Lista de observação** no assunto jurídico, perderia o acesso ao item aprovado.

Comunique-se usando e-mails de Central de consultoria jurídica

Componha e envie e-mails diretamente do formulário de registro de assunto jurídico no Central de consultoria jurídica. Você também pode salvar o e-mail como rascunho para enviá-lo mais tarde.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Clique no botão Mais ações ( ) e selecione **Compor e-mail** .
. **Compor e-mail** O botão está disponível somente quando o assunto jurídico está no estado Atribuído ou Trabalho em andamento.
5. Em **Novo rascunho de e-mail** escreva um novo e-mail ou responda ao e-mail recebido e envie-o imediatamente ou salve-o como rascunho para enviar mais tarde.
Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

Resultado
Depois que o e-mail é enviado, ele é adicionado ao fluxo de atividades no formulário de assunto jurídico. Os e-mails que você recebe de outras pessoas também são adicionados ao fluxo de atividades.

Adicione uma fase a um assunto jurídico

Adicione uma fase a um assunto para rastrear tarefas específicas para concluir o assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você criou um assunto jurídico usando um modelo de assunto, talvez você já tenha as fases predefinidas no assunto a partir do modelo.

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Para adicionar uma fase, no **Fases** clique em **Novo** .
5. Em **Nome** insira um nome exclusivo para a fase.
6. Em **Pedido** insira um número para determinar a ordem na qual a fase deve ser processada.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado
Uma fase é adicionada ao assunto.

O que Fazer Depois
Adicione tarefas na fase para gerenciar atividades no assunto. Se a tarefa precisar ser feita por um usuário diferente, atribua-a a ele.

Crie uma tarefa para um assunto jurídico

Crie uma tarefa em um assunto jurídico ou uma fase do assunto que você ou outro usuário deve executar para resolver o assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Adicione tarefas a um assunto ou fase.
   - Para adicionar uma tarefa a um assunto, em **Tarefas** Do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo** .
   - Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase do **Fases** e clique **Novo** em **Tarefas de assuntos jurídicos** do registro de fase.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de assunto jurídico

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da tarefa.
Tipo	Tipo da tarefa.
Prioridade	Nível de prioridade para trabalhar e concluir a tarefa. A prioridade de uma tarefa determina sua importância para resolver o assunto.
Fase	Fase à qual a tarefa pertence.
Assunto	Assunto ao qual a tarefa pertence.
Nome do evento	Nome do evento de calendário associado à tarefa. Um evento de calendário com uma data de vencimento ajuda você a rastrear o andamento da tarefa para marcos específicos.
Estado	Estado atual da tarefa para determinar o andamento da tarefa.
Ordem	Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada quando há várias tarefas em uma fase ou assunto.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual a tarefa está atribuída.
Atribuição a	Usuário ao qual a tarefa está atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado.
Prazo	Data para concluir a tarefa.
Descrição resumida	Descrição resumida para especificar as atividades esperadas e a saída envolvidas na conclusão da tarefa.
Seção de anotações	
Comentários adicionais	Comentários ou anotações que o solicitante também pode ver.
Anotações de trabalho	Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao assunto podem ver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Detalhes do risco - Esta seção aparece somente quando Risco e mitigação é selecionado em Tipo.	
Responsável pelo risco	Responsável pelo risco.
Descrição do risco	Descrição do risco.
Plano de mitigação proposto	Reduzir o risco.
Ação concluída	Ações que foram concluídas.
Detalhes da entrevista - Esta seção aparece somente quando Entrevista é selecionada em Tipo.	
Data e hora de início	A data e a hora de início da entrevista.
Data e hora de término	A data e a hora de término da entrevista.
Entrevistado	Nome da pessoa que você está entrevistando.
Entrevistadores adicionais	Nomes das pessoas que conduziram a entrevista.
Anotações de entrevista	Anotações da entrevista.

6. Clique em **Salvar**.
7. **Opcional:** Na barra lateral contextual, adicione instruções e itens pendentes para a tarefa.
   - Em **Instruções** clique em **Adicionar** para adicionar instruções para o usuário atribuído concluir a tarefa.
   - Em **Check-list** clique em **Criar** para adicionar itens pendentes para rastrear o andamento das atividades na tarefa do assunto.
   - Se o tipo de assunto estiver definido como Entrevista, o componente Modelo de entrevista ficará visível na barra lateral contextual.

   Importante: Para usar modelos de entrevista, você deve primeiro instalar o plug-in Modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) e habilitar o RCA solicitado de Modelos de entrevista para Gestão de assuntos jurídicos e. Central de consultoria jurídica escopo da aplicação.
8. **Opcional:** Adicionar um artefato (pasta) no qual você ou o usuário atribuído pode carregar arquivos relacionados à tarefa ou à investigação.

Resultado
Uma tarefa de assunto jurídico é criada e listada no assunto **Tarefas** guia. Se a tarefa foi adicionada em um registro de fase, a tarefa também será listada na fase **Tarefas de assuntos jurídicos** guia.

Dica: Se a nova tarefa não aparecer na lista, clique no botão Atualizar lista ( ).

Concluir uma tarefa de assunto jurídico

Ao terminar de trabalhar em uma tarefa de assunto atribuída, marque a tarefa como concluída.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Tarefas a serem realizadas** .
4. Na lista Minhas tarefas, abra a tarefa.
5. **Opcional:** Em **Atividade** seção da tarefa, insira comentários ou adicione anexos.
6. Clique em **Marcar como Concluído**.

Resultado

A tarefa do assunto é concluída e seu estado é atualizado para Revisão. Enviado ao proprietário do assunto para aprovação.

Aprovar ou rejeitar uma tarefa de assunto jurídico

Como proprietário do assunto, você pode revisar e aprovar ou rejeitar tarefas do assunto marcadas como concluídas pelos proprietários da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Itens com aprovações pendentes** .
4. Na lista Tarefas pendentes, clique em **Solicitado** para abrir uma tarefa de assunto para revisão para aprovação.
5. Aprovar ou rejeitar a tarefa do assunto:
   - Para aprovar a tarefa do assunto, clique em **Aprovar** .

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para Aprovado.
   - Para rejeitar a tarefa do assunto, clique em **Rejeitar** . Na caixa de diálogo, insira comentários para aprovação ou rejeição em **Comentários** campo.

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para Rejeitado.

Resultado

- Se você aprovar a tarefa do assunto, a tarefa será encerrada. O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído.
- Se você rejeitar a tarefa do assunto, a tarefa será aberta novamente. O estado da tarefa é atualizado para Trabalho em andamento. O proprietário da tarefa pode trabalhar na tarefa novamente para atender aos requisitos da tarefa e marcá-la como concluída para aprovação.

Cancelar uma tarefa de assunto jurídico

Você pode cancelar uma tarefa do assunto se ela não exigir mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Você pode cancelar somente tarefas que estejam em qualquer um destes estados: Rascunho, Atribuído ou Trabalho em andamento.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Questões jurídicas** clique em **Atribuído a mim** .
4. Em **Tarefas** abra a tarefa que você deseja cancelar.

> **Nota:** Você também pode cancelar várias tarefas de uma só vez. Selecione Tarefas na lista e clique em **Cancelar tarefas** .

5. No formulário Tarefa de assunto jurídico, clique em **Cancelar** .
6. Na caixa de diálogo Cancelar tarefa, insira comentários para cancelar a tarefa e clique em **OK** .

Resultado
A tarefa do assunto é cancelada e seu estado é atualizado para Cancelado.

Crie um artefato para um assunto jurídico

Crie um artefato para um assunto jurídico carregar e armazenar documentos, e-mails e arquivos relacionados ao assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Além do proprietário do assunto, um colaborador ou executante da tarefa também pode adicionar um artefato a uma tarefa do assunto do **Tarefas** guia.

> **Nota:** Se algum arquivo tiver sido anexado à solicitação antes de ser promovido a um assunto, um artefato padrão contendo esses arquivos será criado nesse assunto. Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, os documentos no artefato criado a partir das solicitações serão compartilhados. Portanto, a adição ou exclusão de quaisquer documentos neste artefato compartilhado é refletida na solicitação e na matéria. Além disso, a permissão de documento para este artefato compartilhado é gerenciada no nível de solicitação jurídica e não no nível de assunto jurídico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	c. Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Para adicionar um artefato, no **Artefatos** clique em **Novo** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de artefato

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo do artefato.
Assunto principal	Assunto ao qual o artefato está associado.
Tipo de conteúdo	Tipo de conteúdo que o artefato pode conter, como e-mails, documentos ou imagens.
Descrição resumida	Descrição resumida do artefato, por exemplo, o nome do artefato.
Descrição	Descrição detalhada do artefato, por exemplo, a finalidade e o conteúdo do artefato.
Seção de anotações	
Anotações de trabalho	Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao artefato e ao assunto primário podem ver.

6. Clique em **Salvar**.
   O artefato com os detalhes especificados é criado.
7. Em **Links externos** adicione o caminho ou o link para arquivos externos. .
   a. Clique em **Novo** para adicionar um novo caminho de armazenamento.
   b. Insira um link válido para a pasta de armazenamento e uma descrição resumida.
   c. Clique em **Salvar**.
8. **Opcional:** Associe o artefato a uma tarefa de assunto.

   Nota: Se você criar um artefato a partir de uma tarefa de assunto, o artefato será associado à tarefa por padrão.

   a. Em **Tarefa do assunto** selecione um artefato e clique em **Adicionar** .
   b. Na caixa de diálogo Adicionar tarefa jurídica, selecione uma tarefa do assunto e clique em **Adicionar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o proprietário do assunto atribui esta tarefa a um grupo ou a um usuário, ele obtém o acesso ao artefato automaticamente. Os usuários que podem acessar o artefato são listados em **Usuários de artefato** guia.

9. **Opcional:** Revogue a permissão de acesso dos usuários que receberam acesso padrão por meio da tarefa do assunto associada.
   a. Em **Usuários de artefato** selecione um ou mais usuários aos quais você deseja negar acesso ao artefato.
   b. Clique em **Revogar permissões** .
   c. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Anexar arquivos a um artefato de assunto jurídico.

Anexar arquivos a um artefato de assunto jurídico

Carregue documentação de suporte, como documentos, cópias de e-mail, imagens ou quaisquer outros arquivos no artefato enquanto estiver trabalhando em um assunto jurídico ou tarefa do assunto. Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller ou sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	a. Selecione **Atribuído a mim** opção. b. Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. c. Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	a. Selecione **Colaborações** opção. b. Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Em **Artefatos** abra um artefato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Opcional: Adicione ou remova documentos do assunto jurídico.

Opção	Etapas
Usando o ícone de anexo	(Optional) Ícone de anexo Aparece na barra lateral da Assistência do advogado quando a opção de armazenamento exter–no não está habilitada. **a.** Na barra lateral Assistência do advoga–do, selecione o ícone de anexo. **b.** Em **Anexos** adicionar, renomear ou re–mover anexos. ▪ Para carregar um documento, selecio–ne **Procurar** ou o ícone adicionar anexo (+) e selecione um arquivo. **Nota:** Se não houver anexos, o **Procu rar** o botão está disponível, caso contrá-rio, o ícone adicionar anexo + está dis-ponível. ▪ Para renomear um documento anexa–do, selecione o ícone Ações (⋮), se–lecione **Renomear** e atualize o nome do arquivo. ▪ Para excluir um documento anexado, selecione o ícone Ações e selecione **Re mover** . ▪ Para baixar um documento anexado, selecione o ícone Ações e selecione **Download** .
Usando a guia Documentos	(Optional) . **Documentos** A guia no formu–lário Artefatos aparece quando a opção de armazenamento externo está habilitada. ○ Carregue um novo documento. **a.** Em **Documentos** , selecione **Anexar** e selecione um arquivo. **b.** No formulário Novo documento, seleci–one **Anexar arquivo** vincule e selecione um arquivo. **c.** Selecione **Save** (Salvar). Em **Documentos** um link para o docu–mento é listado em **URL externo** coluna da lista documentos. ○ Remover um documento anexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	a. Em **Documentos** selecione um documento da lista que você deseja excluir. **b.** Selecione **Excluir**. O acesso a esses documentos para vários usuários é controlado de várias maneiras. Para obter mais informações sobre como gerenciar o acesso ao documento, consulte Acesso a documentos em um assunto jurídico.

Acesso a documentos em um assunto jurídico

Os documentos anexados a assuntos jurídicos são carregados no sistema de armazenamento externo configurado quando a opção de armazenamento externo está habilitada em um formulário de admissão com o tipo Todos ou assunto selecionado. A permissão de acesso desses documentos a várias personas é controlada em tempo real, por meio de um trabalho agendado ou sob demanda.

Acesso a documentos em assuntos jurídicos para várias personas

A tabela a seguir mostra o tipo de acesso aos documentos e quando ele é concedido a várias personas.

Acesso a documentos em um assunto jurídico

Persona	Tipo de acesso	Nível de Acesso	Quando
Solicitante, solicitado para	Somente leitura	Documento	O assunto jurídico foi enviado
Gerenciador de grupos	Leitura, Gravação, Excluir	Assunto jurídico	O assunto jurídico é enviado ou promovido a partir da solicitação jurídica
Responsável pelo assunto (atribuído a)	Leitura, Gravação, Excluir	Assunto jurídico	O assunto jurídico foi atribuído
Colaboradores	Leitura, Gravação, Excluir	Assunto jurídico	Adicionado ao **Colaboradores** lista
Aprovadores ad hoc	Somente leitura, Sem exclusão	Artefato ou documento jurídico com base na aprovação solicitada	A aprovação ad hoc foi iniciada
Responsável pela tarefa do assunto	Somente leitura, Sem exclusão	Artefato	O artefato está associado a uma tarefa do assunto ou quando uma tarefa é atribuída a um usuário
Responsável pela tarefa do assunto	Somente leitura, Sem exclusão	Documento no artefato associado à tarefa do assunto	O artefato está associado a uma tarefa do assunto ou quando uma tarefa é atribuída a um usuário
Membros do grupo de atribuição	Depende de **Permissão**	Documento	O trabalho é executado conforme programado ou sob demanda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso a documentos em um assunto jurídico

Persona	Tipo de acesso	Nível de Acesso	Quando
	do grupo de atribuição campo		
Usuários da lista de observação	Somente leitura, Sem exclusão	Assunto jurídico	Adicionado ao **Lista de observação**
Delegações	Somente leitura, Sem exclusão	Artefato ou documento jurídico com base em deveres delegados	`Resolve platform delegation permissions for legal matter` o trabalho é executado conforme programado ou sob demanda
Delega por meio de delegação granular	Somente leitura, Sem exclusão	Artefato ou documento jurídico com base em deveres delegados	O usuário foi delegado

O trabalho agendado `Process External Storage Permissions`é executado nos intervalos definidos para sincronizar o acesso a todas as permissões não processadas em documentos para assuntos jurídicos armazenados no armazenamento externo.

Nota:

- Os solicitantes podem acessar documentos anexados às solicitações jurídicas do **Documentos** Na página Tíquete padrão.

  Nota: Os solicitantes podem excluir somente os documentos da solicitação anexada.

- O proprietário do assunto atribuído ao assunto jurídico pode acessar documentos do **Documentos** Do registro de artefatos no Central de consultoria jurídica.
- Os usuários adicionados ao assunto podem solicitar acesso sob demanda aos documentos se precisarem de acesso antes que o trabalho agendado seja executado.
- O administrador jurídico pode revogar o acesso de um usuário a documentos de um assunto jurídico e solicitações jurídicas.
- Aprovadores ad hoc perdem o acesso ao documento depois de aprovar ou rejeitar o item solicitado.
- Os delegados perdem o acesso após o vencimento do período de delegação.

Solicitar acesso ao documento para uma questão jurídica

Solicite acesso a documentos anexados a um assunto jurídico ao qual você não tem acesso no momento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Importa** clique em **Todos** .
4. Abra um assunto jurídico para o qual você deseja solicitar acesso ao documento.
5. Em **Artefatos** abra um artefato.
6. Em **Documentos** selecione os documentos aos quais você deseja acessar e clique em **Solicitar acesso** .

Resultado
O sistema processa as permissões do usuário e concede acesso aos documentos no artefato do assunto.

Remova o acesso ao documento de usuários em um assunto jurídico

Remova o acesso dos usuários existentes aos documentos anexados ao artefato de um assunto jurídico quando eles não forem mais necessários para exibir esses documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Importa** clique em **Todos** .
4. Abra um assunto jurídico para o qual você deseja remover o acesso dos usuários aos documentos anexados a ele.
5. Em **Acesso aos documentos** selecione os usuários dos quais você deseja remover o acesso ao documento.
6. Clique em **Remover acesso** .

Resultado
O acesso ao documento dos usuários selecionados é removido e eles também são removidos da lista. O usuário não poderá mais exibir os documentos do assunto.

Adicione um marco a um assunto jurídico

Adicione um marco a um assunto jurídico para rastrear eventos de calendário importantes relacionados ao assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode rastrear os próximos marcos em um assunto no **Página inicial** . Central de consultoria jurídica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido recém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Para adicionar um marco, no **Marcos** clique em **Novo** .
5. Em **Nome** insira um nome exclusivo para o marco.
6. Em **Prazo** selecione uma data em que o marco deve ser realizado.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado
Um marco com a data de vencimento especificada é criado.

Associe solicitações jurídicas relacionadas a um assunto jurídico

Associe uma ou mais solicitações jurídicas a um assunto jurídico para organizar e resolver solicitações relacionadas por meio de um único assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Para associar uma solicitação jurídica, em **Solicitações relacionadas** clique em **Adicionar** .
5. Na caixa de diálogo Adicionar solicitação jurídica, selecione as solicitações que você deseja adicionar ao assunto e clique em **Adicionar** .

Nota: Qualquer solicitação jurídica pode ser associada a um assunto, incluindo solicitações encerradas ou canceladas.

Resultado
As solicitações jurídicas selecionadas são adicionadas ao assunto e listadas em **Solicitações relacionadas** guia.

Associe um assunto jurídico existente a uma solicitação jurídica

Associe um assunto jurídico existente a uma solicitação jurídica semelhante a fornecer informações úteis para resolver a solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Para associar um assunto existente, em **Questões jurídicas** clique em **Adicionar** .
5. Na caixa de diálogo Adicionar assunto jurídico, selecione um assunto jurídico que você deseja adicionar à solicitação e clique em **Adicionar** .

Resultado
O assunto jurídico selecionado está associado à solicitação jurídica e aparece na lista em **Questões jurídicas** guia.

Encerre um assunto jurídico

Encerre um assunto jurídico atribuído a você ao concluir todas as atividades para resolver o assunto jurídico. Você também pode encerrar o assunto se achar que ele não precisa de nenhuma ação adicional.

Antes de Iniciar
Encerre todas as tarefas relacionadas antes de encerrar o assunto jurídico.

Nota: Um assunto jurídico não pode ser encerrado se tiver registros de aprovação ad hoc em aberto ou para seus artefatos.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. **Opcional:** Em **Atividade** insira comentários, adicione links para artigos da base de conhecimento relacionados ou anexe arquivos.
5. Clique em **Encerramento concluído** .
6. Na caixa de diálogo Fechar assunto completo, insira comentários em **Comentários** campo.
   Os comentários inseridos na caixa de diálogo Encerrar assunto concluído serão publicados em todas as solicitações relacionadas em aberto.
7. Feche as solicitações jurídicas relacionadas nos estados Atribuído ou Trabalho em andamento junto com a solicitação primária selecionando **Fechar solicitações relacionadas** caixa de seleção.
8. Clique em **OK**.

Resultado

- O assunto jurídico é encerrado e seu estado é atualizado para Encerrado concluído.
- Se a solicitação jurídica primária do assunto não estiver associada a outros assuntos em aberto, a solicitação também será encerrada.
- Se você optar por fechar também todas as solicitações relacionadas, elas também serão encerradas se atenderem às seguintes condições:
  - O estado é Atribuído ou Trabalho em andamento.
  - As solicitações não estão associadas a outros assuntos em aberto.

Reabra um assunto jurídico

Se um assunto jurídico exigir investigação adicional depois de encerrado ou cancelado, você poderá reabri-lo para trabalhar nele novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido re–cém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para tra–balhar.

4. Abra o assunto jurídico que você deseja reabrir.
5. Clique em **Reabrir** .
6. Na caixa de diálogo Reabrir assunto, insira comentários em **Comentários** campo para anotar por que você está reabrindo o assunto.
   Os comentários inseridos na caixa de diálogo Reabrir assunto serão publicados em todas as solicitações relacionadas.
7. Reabra as solicitações jurídicas encerradas ou canceladas relacionadas junto com a solicitação primária selecionando **Reabra solicitações relacionadas** caixa de seleção.
8. Clique em **OK**.

Resultado

- O assunto jurídico é reaberto.
- O estado do assunto é atualizado para o estado em que estava antes de ser encerrado ou cancelado.
- Se a solicitação jurídica primária do assunto for encerrada ou cancelada, a solicitação será reaberta.
- Se você optar por reabrir todas as solicitações relacionadas também, todas as solicitações jurídicas relacionadas que estão no estado Encerrado concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado também serão reabertas.
- Todos os colaboradores adicionados ao assunto receberão uma notificação por e-mail de que o assunto foi reaberto.

O que Fazer Depois

Trabalhar no assunto jurídico para concluí-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Gestão de assuntos jurídicos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Gestão de assuntos jurídicos.

Componentes instalados com Gestão de assuntos jurídicos

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Gestão de assuntos jurídicos, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Gestão de assuntos jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do assunto [sn_lg_matter.matter_admin]	Fornece o acesso administrativo a assuntos jurídicos e aos dados subjacentes.	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
Configurador de assunto [sn_lg_matter.matter_config]	Fornece acesso para configurar dados como áreas de prática, formulários de admissão e modelos de assunto E gerencie produtores de registro por meio do Construtor de catálogo . Não fornece acesso a dados transacionais de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting • sla_manager • sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Configurador de assunto somente leitura [sn_lg_matter.matter_config_read]	Fornece acesso somente leitura a dados de configuração de aplicações jurídicas, como áreas de prática e modelos de assunto.	sn_lg_ops.legal_user
Executante do assunto [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	Fornece ao executante acesso para trabalhar em assuntos atribuídos.	• approver_user • email_composer • conhecimento • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Gestão de assuntos jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user • awa_agent **Importante:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user herda o workspace_user que fornece acesso ao Next Experience Workspace.
Gerente de assunto [sn_lg_matter.matter_manager]	Fornece acesso a todos os dados transacionais de assuntos e permissão para atribuir assuntos.	• sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tabelas

Nota: Além das tabelas a seguir, as tabelas específicas das áreas de prática são instaladas com Gestão de assuntos jurídicos. Para obter mais informações, consulte Tabelas de área de prática para assuntos jurídicos.

Tabelas instaladas com Gestão de assuntos jurídicos

Tabela	Descrição
Tipo de conteúdo de artefato [sn_lg_matter_artifact_content_type]	Armazena o tipo de conteúdo usado para categorizar artefatos do assunto.
Grupo de Aprovadores [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	Armazena grupos de usuários que podem aprovar modelos de assunto jurídico.
Armazenamento externo [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Armazena links de sistemas externos, como Microsoft OneDrive ou Microsoft SharePoint onde os documentos do assunto podem ser armazenados.
Artefato jurídico [sn_lg_matter_artifact]	Armazena os detalhes do artefato coletados para um assunto.
Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]	Armazena assuntos jurídicos.
Núcleo de assunto jurídico [sn_lg_matter_core]	Armazena os detalhes principais de um assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Gestão de assuntos jurídicos

Tabela	Descrição
Etapa jurídica principal [sn_lg_matter_phase]	Armazena as fases de um assunto.
Tarefa do assunto jurídico [sn_lg_matter_task]	Armazena as tarefas associadas a uma fase ou a um assunto.
Importar artefato da tarefa [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	Armazena os detalhes do relacionamento entre um artefato e uma tarefa de assunto.
Modelo de tarefa de assunto [sn_lg_matter_template_task]	Armazena as tarefas definidas em um modelo de assunto.
Modelo do assunto [sn_lg_matter_template]	Armazena o modelo de assunto que define os valores padrão para um assunto. Criar um assunto a partir do modelo de assunto preenche os valores predefinidos no assunto.
Solicitação: assunto m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	Armazena os detalhes do relacionamento entre uma solicitação e um assunto.

Tabelas de área de prática para assuntos jurídicos

As tabelas específicas das áreas de prática são instaladas com Gestão de assuntos jurídicos aplicação.

Essas tabelas de área de prática estendem a tabela Questões jurídicas [sn_lg_matter_matter].

Se você adicionar colunas em uma tabela de área de prática, poderá configurar a tabela para adicionar essas colunas na seção Listas de Central de consultoria jurídica. Você também pode usar essas tabelas em outra configuração, conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Configure uma tabela de área de prática.

- Conformidade [sn_lg_matter_compliance]
- Suporte corporativo [sn_lg_matter_corporate_support]
- Crime [sn_lg_matter_crime]
- Perícia digital [sn_lg_matter_digital_forensics]
- Ética [sn_lg_matter_ethics]
- Suporte de contrato geral [sn_lg_matter_general_contract_support]
- Jurídico geral [sn_lg_matter_general_legal]
- Assuntos governamentais [sn_lg_matter_government_affoirs]
- Saúde, segurança e meio ambiente [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- Trabalho e emprego [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- Operações jurídicas [sn_lg_matter_legal_operations]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Licenciamento e transações técnicas [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- Litígio [sn_lg_matter_litigation]
- Suporte de marketing [sn_lg_matter_marketing_support]
- Fusões e aquisições [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- Marcas comerciais, marcas comerciais e segredos comerciais [sn_lg_matter_patents_trademale_and_trade_secrets]
- Privacidade e segurança de dados [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- Suporte de contrato de compras [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- Imobiliário [sn_lg_matter_real_estate]
- Suporte de contrato de vendas [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- Suporte do plano de ações [sn_lg_matter_stock_plan_support]

Nota: Algumas das tabelas listadas anteriormente têm fluxos de trabalho dedicados, conforme mostrado na tabela a seguir. Para maximizar sua funcionalidade, instale os fluxos de trabalho correspondentes.

Tabela da área de prática (assunto jurídico)	Aplicação/fluxo de trabalho da área de prática
Suporte de contrato geral [sn_lg_matter_general_contract_support]	Contratos simples jurídicos
Suporte de contrato de vendas [sn_lg_matter_sales_contract_support]	
Perícia digital [sn_lg_matter_digital_forensics]	Jurídico Digital Forensics
Ética [sn_lg_matter_ethics]	Investigações jurídicas
Suporte de marketing [sn_lg_matter_marketing_support]	Revisão de conteúdo jurídico
Marcas comerciais, marcas comerciais e segredos comerciais [sn_lg_matter_patents_trademale_and_trade_secrets]	Propriedade Intelectual Simples Jurídica
Privacidade e segurança de dados [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Privacidade simples jurídica
Retenção jurídica [sn_lg_matter_legal_hold]	Notificação de retenção jurídica

Acompanhamento jurídico Formulário de solicitação de compromisso do advogado externo

Campos no Acompanhamento jurídico Formulário de solicitação de compromisso do advogado externo de um assunto jurídico.

Consulte a tabela para obter os campos no formulário de Compromisso do advogado externo e como eles são mapeados quando integramos para criar um assunto no Rastreador jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar solicitação de compromisso de advogado externo

Campo	Descrição	Parâmetros mapeados na API Assuntos do rastreador jurídico
Detalhes da solicitação		
Solicitado(a) para	Nome do usuário que está solicitando o advogado externo.	Nenhum(a)
Número do OCE	Identificador exclusivo do registro do advogado externo.	Nenhum(a)
Motivo para contratar um advogado externo	Descrição dos motivos para o recrutamento de advogado externo.	Nenhum(a)
Descreva o escopo do trabalho a ser realizado	Descrição do escopo do trabalho a ser realizado pelo advogado externo.	Nenhum(a)
Detalhes da empresa		
Acesso da empresa	Opção para definir o acesso da empresa ao assunto na lista suspensa.	FirmAccess
Empresa líder	Empresa principal à qual o advogado externo está associado.	Nenhum(a)
Advogado externo líder	Advogado líder da empresa líder associada.	Nenhum(a)
Detalhes do assunto		
Nome completo do assunto/partes envolvidas	Nome completo do assunto ou das partes a serem associadas ao advogado externo.	NameePartidos Involvidos
Nome do assunto curto	Nome curto do assunto a ser associado ao advogado externo.	shortName
Pessoa da empresa líder	Líder da organização que deve coordenar com o advogado externo.	LeadCompanyPersonEmail
Pessoa da empresa nº 2	Pessoa de contato alternativa na ausência da pessoa líder da empresa.	NumberTwoCompanyPersonEmail
Descrição do assunto	Descrição detalhada do assunto.	descrição
Data de início	Data de início do advogado externo. Esta data deve ser anterior à data de hoje.	startDate
Organização de taxa	Tipo de taxas a serem selecionadas na lista suspensa.	LeadFirmFeeArrangement
Valor	Valor a ser fornecido ao advogado externo de acordo com o acordo de taxa.	Nenhum(a)
Detalhes do rastreador jurídico		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar solicitação de compromisso de advogado externo

Campo	Descrição	Parâmetros mapeados na API Assuntos do rastreador jurídico
Criar uma tarefa para inserir detalhes do campo do rastreador jurídico	Opção para selecionar para criar uma tarefa de assunto jurídico e delegar a tarefa para preencher a seção Detalhes do rastreador jurídico. Para obter mais informações, consulte Solicitar compromisso de advogado externo.	Nenhum(a)
Grupo de assuntos	Grupo de assunto associado do registro do advogado externo.	MatterGroup
Tipo de assunto	Tipo de assunto associado do registro de advogado externo.	MatterType
ID do assunto associado	ID do assunto associado do advogado externo.	AssociatedMatterId
País	País de operação do advogado externo.	OrRegião
Grupo de prática	Grupo de prática associado do advogado externo.	PracticeGroup
Unidade organizacional	Unidade organizacional associada do advogado externo.	OrganizationalUnit
Direito material	Direito material associado do advogado externo.	SubstantveLaw
Rota de aprovação de fatura	Rota de aprovação de fatura associada do advogado externo.	InvoiceApprovalRoute
Rota AP	Rota de contas a pagar associada do advogado externo.	ApRoute

Trabalhos agendados instalados para o rastreador jurídico

Trabalhos agendados que são instalados quando o spoke do rastreador jurídico está habilitado. Esses trabalhos são usados para buscar dados do rastreador jurídico.

Trabalhos agendados instalados para buscar dados do rastreador jurídico

Trabalho programado	Dados sincronizados com a tabela	Ativo	Descrição
Buscar dados de rotas do AP	Rota AP do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route]	Verdadeiro(a)	Recupera dados de Rotas de AP do portal do rastreador jurídico.
Buscar dados do país	País do assunto jurídico [sn_lg_matter_legal_matter_country]	Verdadeiro(a)	Recupera dados do país do portal do rastreador jurídico.
Buscar dados da empresa	Empresa externa [sn_lg_matter_outside_firm]	Verdadeiro(a)	Recupera dados da empresa do portal do rastreador jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados instalados para buscar dados do rastreador jurídico

Trabalho programado	Dados sincronizados com a tabela	Ativo	Descrição
Buscar Finanças do assunto	Rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	Verdadeiro(a)	Recupera dados financeiros do assunto do portal do rastreador jurídico.
Buscar dados de modelos de assunto	Modelo de assunto do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	Falso(a)	Recupera dados de Modelos de assunto do portal do rastreador jurídico.
Buscar dados da unidade organizacional	Unidade organizacional do rastreador jurídico [sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unit]	Verdadeiro(a)	Recupera dados da unidade organizacional do portal do rastreador jurídico.
Buscar dados do grupo de prática	LegalTracker Practice Group [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group]	Verdadeiro(a)	Recupera dados do Grupo de prática do portal do rastreador jurídico.
Buscar dados de direito material	Rastreador jurídico Direito substantivo [sn_lg_matter_legal_tracker_substantian_law]	Verdadeiro(a)	Recupera dados de direito material do portal do rastreador jurídico.

Notificações de compromisso de advogado externo

Notificações são lembretes criados usando modelos de e-mail e enviados para fluxo de trabalho de compromisso de advogado externo. Use as notificações recebidas para trabalhar na solicitação de advogado externo, tarefas e resolver erros.

Detalhes da notificação de compromisso do advogado externo

Nome	Destinatário	Lado a Lado
Compromisso do advogado externo - Iniciado	Líderes da área de prática	Compromisso do advogado externo O <OCEXXXXXX1> precisa da sua aprovação
Compromisso do advogado externo - Aprovado	• Solicitado para • Responsável pelo assunto jurídico, se for diferente do solicitado para	Sua solicitação foi aprovada
Compromisso do advogado externo - Rejeitado	• Solicitado para • Responsável pelo assunto jurídico, se for diferente do solicitado para	Sua solicitação foi rejeitada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da notificação de compromisso do advogado externo

Nome	Destinatário	Lado a Lado
Integração da OCE com o rastreador jurídico	• Solicitado para • Responsável pelo assunto jurídico, se for diferente do solicitado para • Líderes da área de prática	Assunto criado com sucesso para o <OCERXXXX1> no rastreador jurídico
Rastreador jurídico da OCE - Erro	• Solicitado para • Responsável pelo assunto jurídico, se for diferente do solicitado para	Falha ao criar o assunto para o <OCERXXXX1> no rastreador jurídico
Aprovador não encontrado	• Administrador jurídico • Proprietário do assunto	<OCEXXXXXX1> de compromisso do advogado externo - Falha ao iniciar processo de aprovação

Aplicações de Prática de Prestação de serviços jurídicos

As aplicações de prática jurídica no pacote Legal Service Delivery fornecem soluções para as necessidades específicas de diferentes áreas de prática jurídica.

Revisão de conteúdo jurídico

. ServiceNow® Revisão de conteúdo pelo Jurídico a aplicação permite que os funcionários levantem uma solicitação de revisão jurídica de quaisquer materiais de marketing, materiais de apoio ou conteúdos de apresentação e resolvam os problemas.

Os funcionários podem enviar Revisão de conteúdo pelo Jurídico monitore o andamento das solicitações e leia artigos da base de conhecimento relacionados por meio de um portal da web ou Virtual Agent. . Revisão de conteúdo pelo Jurídico A solicitação está associada à área Prática de conformidade.

As equipes jurídicas podem colaborar em um centralizado Central de consultoria jurídica para gerenciar o volume de admissão jurídica, resolva Revisão de conteúdo pelo Jurídico e monitorar a análise de trabalho.

Explorar

Saiba mais sobre como os funcionários, funcionários jurídicos e advogados usam Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

Configurar

Configure áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar e gerenciar Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação



Enviar e rastrear Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Revisão de conteúdo pelo Jurídico

. Revisão de conteúdo pelo Jurídico(sn_lg_cont_review) permite que funcionários autorizados em sua organização enviem Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações de conformidade e para rastrear o andamento da solicitação. Os usuários no departamento jurídico que têm funções apropriadas podem trabalhar e resolver essas solicitações.

Recursos

Os recursos desta aplicação incluem:

- Enviando Revisão de conteúdo pelo Jurídico Solicitação por meio de um portal de serviços ou Virtual Agent
- Gerenciando Revisão de conteúdo pelo Jurídico resolvendo o problema ou respondendo a consultas

Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Autoatendimento do funcionário facilmente acessado que substitui processos e tarefas de e-mail manuais e não estruturados
- Respostas automatizadas para solicitações jurídicas comuns com agentes virtuais
- Centralizado Central de consultoria jurídica que permite rastrear, priorizar e trabalhar em várias solicitações simultaneamente
- Visibilidade em tempo real sobre demandas de serviço jurídico que ajuda você a tomar decisões significativas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Configure os dados de base a serem fornecidos Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicite serviços aos funcionários que podem usar esses serviços para enviar solicitações ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Criar ou modificar uma área de prática

Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico

Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

Se você for um usuário existente e estiver atualizando a aplicação, execute o. Corrigir formulário de admissão de revisão de conteúdo script de correção para mapear o novo Revisão de conteúdo pelo Jurídico produtor de registro para a categoria de revisão de conteúdo.

Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico

Crie produtores de registro para definir os formulários de admissão para Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitar serviços. Esses produtores de registro estão disponíveis no catálogo de serviços de Operações jurídicas no Portal de serviços jurídicos. Os funcionários podem usá-los para enviar solicitações de serviço jurídico.

Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados ao Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações do solicitante ou do executante para permitir que sua organização tenha uma política de retenção e gestão de documentação centralizada.

Crie ou modifique um modelo de resposta para serviços jurídicos

Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos podem usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Cada modelo de resposta está associado a uma tabela e pode ser configurado para incluir variáveis de campo dessa tabela. Você pode usar um construtor de condições para especificar as condições que um Revisão de conteúdo pelo Jurídico a solicitação deve atender para que o modelo possa ser usado por meio dos canais configurados. Por exemplo, você pode definir uma condição para habilitar modelos de resposta somente para Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações do tipo apresentação de marketing.

Para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como atalho para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

Criar uma notificação por e-mail

Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos, por exemplo, quando uma solicitação é atribuída, encerrada ou cancelada ou uma mensagem foi publicada para solicitar informações adicionais.

Configuração do layout do formulário

Para rastrear disposições de Revisão de conteúdo pelo Jurídico, adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposição] como uma lista relacionada a qualquer um Revisão de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conteúdo pelo Jurídico Formulário de solicitação. Para obter mais informações sobre como adicionar uma lista relacionada em um formulário, consulte Adicione uma lista relacionada a um formulário .

Instalar Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Você pode instalar o. Revisão de conteúdo pelo Jurídico aplicação (sn_lg_cont_review se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Revisão de conteúdo pelo Jurídico lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Instale o. Gestão de solicitações jurídicas(sn_lg_ops) antes de instalar Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

Função necessária: sn_lg_cont_review.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Revisão de conteúdo pelo Jurídico:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Revisão de conteúdo pelo Jurídico aplicação (sn_lg_cont_review) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Use Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar Prestação de serviços jurídicos configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Reconfigure formulários para usar novos componentes

Após a instalação Revisão de conteúdo pelo Jurídico reconfigure os formulários para usar o novo produtor de registro de revisão de conteúdo, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A solicitação de revisão de conteúdo, da qual fazia parte Gestão de solicitações jurídicas, foi movido para uma nova aplicação Revisão de conteúdo pelo Jurídico. Com a nova aplicação, novos componentes de revisão de conteúdo estão disponíveis para Revisão de conteúdo pelo Jurídico. Você pode reconfigurar os formulários de admissão para usar o novo produtor de registro de revisão de conteúdo, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo, dependendo dos seguintes pontos.

- Se você usar os novos componentes de revisão de conteúdo, deverá refazer todas as personalizações feitas nos formulários anteriores.
- Os componentes de revisão de conteúdo anteriores não serão aprimorados para novas funcionalidades.

Procedimento

1. Reconfigure o. **Revisão de conteúdo do formulário de admissão** .
   a. No filtro de navegação, insira `sn_lg_ops_category.list` .
   b. Na lista, selecione Revisão de conteúdo pelo Jurídico.
   c. Em **Produtor de registro de solicitação** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( )
   d. Se você não conseguir editar o formulário no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
   e. Na lista Produtores de registro, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).
   f. Em **escolha o campo** campo, selecione **Aplicação** .
   g. No campo Condição, selecione **.** se não for exibido.
   h. Insira Revisão de conteúdo pelo Jurídico na caixa de texto.
   i. Selecione **Executar** botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

j. Selecione **Revisão de conteúdo** da lista de produtores de registro que pertencem ao Revisão de conteúdo pelo Jurídico aplicação.

k. Selecione **Atualizar**.

2. Reconfigure o item do catálogo para categorias de item do catálogo.

a. No filtro de navegação, insira `sc_cat_item_category.list` .

b. Na lista Categorias de item do catálogo, localize **Revisão de conteúdo** E selecione o ícone Visualizar este registro ( ).

c. Selecione **Abrir registro**.

d. Em **Item do catálogo** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
Se você não conseguir editar o registro, selecione **aqui** na mensagem de acesso na parte superior do formulário.

e. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).

f. Em **escolha o campo** campo, selecione **Aplicação** .

g. No campo Condição, selecione **.** se ainda não estiver exibido.

h. Insira *`Revisão de conteúdo pelo Jurídico`* na caixa de texto.

i. Selecione **Executar** botão.

j. Selecione **Revisão de conteúdo** na lista de itens do catálogo que pertencem ao Revisão de conteúdo pelo Jurídico aplicação.

k. Selecione **Atualizar**.

3. Reconfigure o item do catálogo para conteúdo conectado.

a. No filtro de navegação, insira `m2m_connected_content.list` .
O formulário Item do catálogo de conteúdo conectado: Revisão de conteúdo é exibido.

b. Em **Item do catálogo** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).

c. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).

d. Em **escolha o campo** campo, selecione **Aplicação** .

e. No campo Condição, selecione **.** se não for exibido.

f. Insira Revisão de conteúdo pelo Jurídico na caixa de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

g. Selecione **Executar** botão.

h. Selecione **Revisão de conteúdo** da lista de produtores de registro que pertencem ao Revisão de conteúdo pelo Jurídico aplicação.

i. Selecione **Atualizar**.

Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitações

Revisão de conteúdo pelo Jurídico é um mecanismo para gerar uma solicitação de revisão jurídica para qualquer material de marketing, material de apoio ou conteúdo de apresentação e buscar serviços do departamento jurídico para resolver o problema e rastrear seu status.

Quando um funcionário envia um Revisão de conteúdo pelo Jurídico, é atribuído automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá atribuir a solicitação a si mesmo ou a qualquer membro do grupo de atribuição. Você pode enviar uma nova solicitação, atualizar ou atribuir uma solicitação existente ou até mesmo cancelar uma solicitação jurídica.

Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática.

Trabalhe nas solicitações atribuídas a você no Central de consultoria jurídica.

Envie um Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação

Envie um Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação para buscar serviços do departamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Conversas jurídicas no Virtual Agent instalado em sua instância, você também pode enviar um Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação por Virtual Agent bate-papo. Para obter mais informações, consulte Conversas jurídicas no Virtual Agent.

Procedimento

1. Acesse Revisão de conteúdo pelo Jurídico formulário de admissão.

Opção	Descrição
Usando Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho. **c.** Selecione **Procurar serviços jurídicos** . **d.** Selecione **Revisão de conteúdo jurídico** .
Usando Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	c. Selecione o ícone Expandir + ativado **Solicitações jurídicas** no painel esquerdo. **d.** Selecione **Solicitações de conformidade** . **e.** Selecione **Revisão de conteúdo jurídico** na lista completa de solicitações de conformidade.

2. No formulário Revisão de conteúdo, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte Revisão de conteúdo pelo Jurídico formulário.
3. Selecione **Enviar**.

Resultado

- . Revisão de conteúdo pelo Jurídico A solicitação é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base na regra de atribuição definida na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

Atualize um Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação

Atualize detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em um Revisão de conteúdo pelo Jurídico Solicitação enviada enquanto ainda está no estado Novo ou Atribuído.

Antes de Iniciar

Você pode modificar um Revisão de conteúdo pelo Jurídico Solicite somente se a solicitação estiver no estado Novo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Abra o. Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação.

Opção	Descrição
Usando **Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.
Usando **Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Exibir todas as solicitações** em **Minhas solicitações** painel.

2. Abra seu enviado Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação, gerencie anexos ou cancele a solicitação.

3. Selecione **Editar solicitação** No menu Ações.
4. No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Voltar** Para retornar à página Tíquete padrão.
   A solicitação é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
7. **Opcional:** Em **Atividade** forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
8. **Opcional:** Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione o ícone adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ○ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone Editar nome do arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).
Se a guia Documentos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado em **URL externo** coluna da lista documentos. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir** . Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir** .

9. **Opcional:** Em **Aprovações** exiba os detalhes de aprovação associados à solicitação.

Nota: . **Aprovações** aparece somente quando Revisão de conteúdo pelo Jurídico a solicitação ou seu anexo tem registros de aprovação.

Atribua um Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação

Atribua um Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicite para você mesmo ou para alguém em seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cont_review.content_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá atribuir a solicitação a si mesmo ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atribuí-la a outro membro do grupo. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.

O nível de permissão do grupo de atribuição deve ser Ler ou Editar para exibir ou mudar o nível de permissão da solicitação jurídica dos usuários. Por padrão, o nível de permissão é definido como Leitura. Para alterá-lo para Editar, primeiro selecione **Atribuir a mim** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Em **Solicitações jurídicas** campo, selecione **Não atribuído** .
4. Na lista de solicitações não atribuídas, selecione o número da solicitação.
5. Atribua a solicitação a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
   Os campos na solicitação jurídica ficam no modo somente leitura até que sejam atribuídos a você.
6. **Opcional:** Atualize o. **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.
   - **Sem acesso** : Somente o líder da área de prática, o gerente de grupo e o usuário no **Atribuído a.** o campo pode acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição.
   - **Leitura** : Todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
   - **Editar** : Todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. . **Atribuído a.** o campo se tornará opcional se esta opção estiver definida.
7. **Opcional:** Para atribuir a solicitação a outro membro, no **Detalhes** selecione um usuário no **Atribuído a.** campo.
8. Para atualizar a solicitação, selecione **Salvar** .

Resultado
O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode começar a trabalhar na solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma solicitação jurídica.

Cancelar um Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação

Cancelar um Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Exibir tudo** em **Minhas solicitações** painel.
3. Abra seu enviado Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação.
4. No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento de solicitação, forneça o motivo do cancelamento em **Comentários** campo.
6. Selecione **Confirmar cancelamento** .
   A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

   Todos os fluxos ativos associados são encerrados.

Referência do Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Revisão de conteúdo pelo Jurídico.

Componentes instalados com Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Revisão de conteúdo pelo Jurídico

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de revisão de conteúdo [sn_lg_cont_review.admin]	Fornece acesso administrativo ao Revisão de conteúdo pelo Jurídico e seus dados subjacentes.	sn_lg_cont_review.content_fulfiller
Executante da revisão de conteúdo [sn_lg_cont_review.content_fulfiller]	Fornece acesso do executante para trabalhar em solicitações de revisão de conteúdo atribuídas.	sn_lg_ops.legal_user

Revisão de conteúdo pelo Jurídico formulário

Lista de campos no Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação no Portal de serviços jurídicos.

Formulário Revisão de conteúdo jurídico

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação.
Proprietário do conteúdo	O proprietário do Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação.
Tipo de conteúdo	Selecione na lista de tipo de conteúdo na lista suspensa.
Link de conteúdo	Forneça qualquer link para o conteúdo, se disponível.
Finalidade	Finalidade do Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Revisão de conteúdo jurídico

Campo	Descrição
Data de solicitação da aprovação	Data de aprovação do Revisão de conteúdo pelo Jurídico solicitação.
Adicionar anexos	Anexos a serem adicionados à solicitação.

Processos forenses digitais para jurídico

. ServiceNow® Processos forenses digitais para jurídico a aplicação permite que você manipule solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionadas a fontes de dados custodais e não custodais que estão sujeitas a investigações ou litígio.

Explorar  Saiba mais sobre como os funcionários, funcionários jurídicos e advogados usam Processos forenses digitais para jurídico.	**Configurar**  Configure fontes de dados, suas instruções de execução e uma check-list.	**Solicitação**  Envie e rastreie solicitações de perícia digital.
Gerenciar  Gerencie solicitações de perícia digital para fontes de dados sujeitas a investigação ou litígio.	**Análise e emissão de relatórios**  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Processos forenses digitais para jurídico

Processos forenses digitais para jurídico permite que diferentes departamentos em sua organização enviem solicitações jurídicas para descoberta e processamento de dados digitais de funcionários suspeitos de atividade mal-intencionada ou litígio.

Recursos

- Formulário de admissão para coletar fontes de dados de histórico, custódia e não custódia da solicitação com palavras-chave e datas de filtro.
- Sinalização de fontes de dados de descoberta eletrônica com instruções para processamento de dados.
- Fluxo de aprovação de privacidade integrado para obter as aprovações necessárias antes de iniciar a investigação.
- Tarefas forenses digitais padrão predefinidas usando um modelo.
- Registro e trilha de auditoria de todas as atividades realizadas em apoio à investigação e litígio.

Você pode enviar uma solicitação forense digital para as seguintes ações para dados de custódia e não custódia nas fontes de dados especificadas:

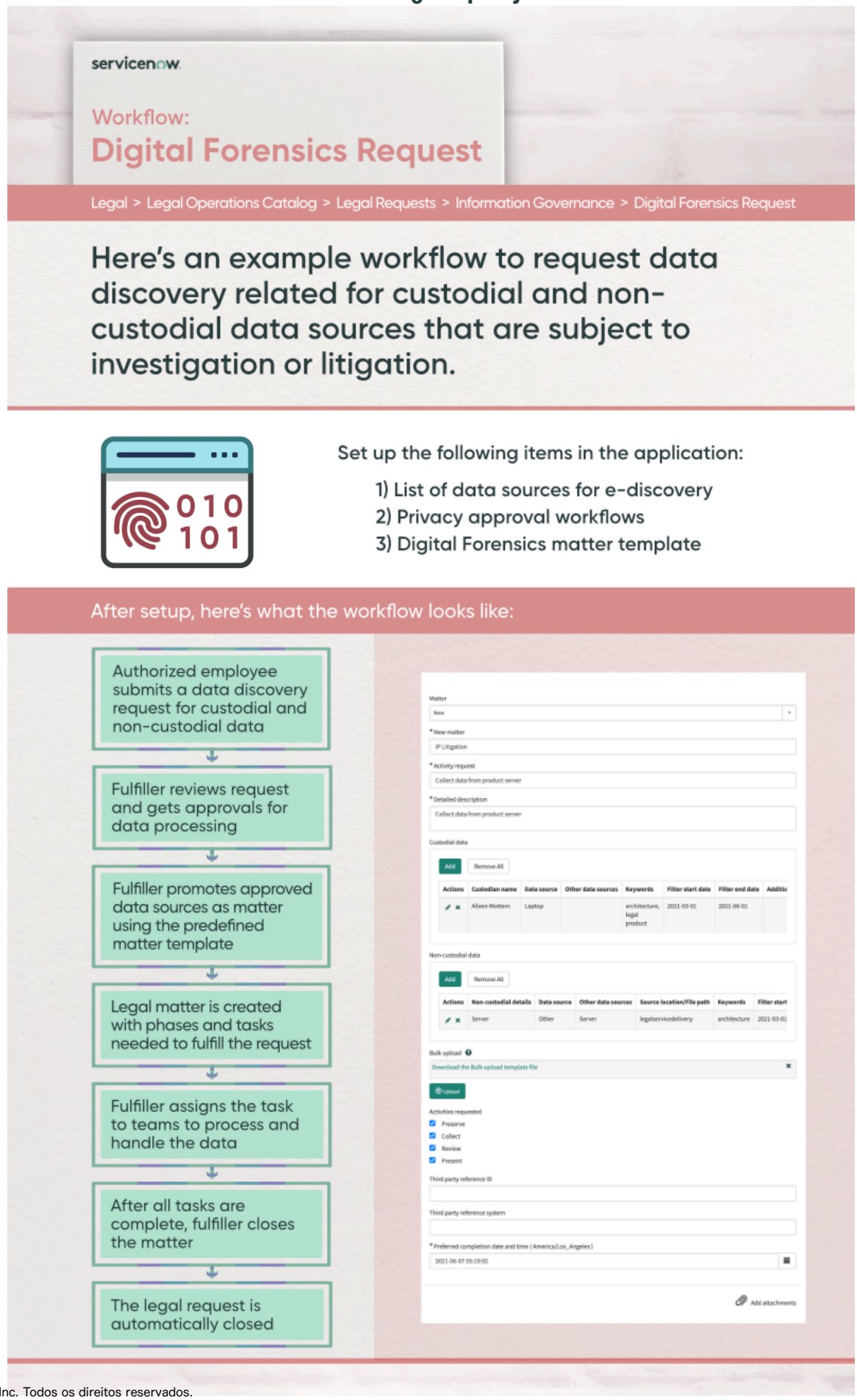
- Preservar: Opção para preservar informações digitais relevantes de dados de custódia e não custódia e documentar os fatos.
- Coletar: Opção para coletar informações digitais de dados de custódia e não custódia que podem ser relevantes para a investigação. A coleta pode envolver atividades como dispositivos de armazenamento de imagens ou cópia ou impressão de informações digitais.
- Revisão: Opção para uma pesquisa aprofundada e sistemática de fatos nas informações coletadas relacionadas à investigação.
- Apresentar: Opção para apresentar as informações relevantes de dados de custódia e não custódia em um formato apropriado para as partes interessadas.

Após as aprovações de privacidade necessárias para investigação, o membro da equipe de perícia digital que trabalha na solicitação forense digital pode promovê-la a um assunto jurídico. A questão jurídica da solicitação forense digital pode ter fases com base nas ações solicitadas. Cada fase pode ter tarefas para cada dados de custódia ou não custódia para uma palavra-chave, fonte de dados e intervalo de datas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Processos forenses digitais para jurídico



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Processos forenses digitais para jurídico

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as solicitações forense digitais.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Configure uma fonte de dados para perícia digital
- Adicione instruções de execução e check-list para uma fonte de dados

Instalar Processos forenses digitais para jurídico

Você pode instalar o. Processos forenses digitais para jurídico aplicação (sn_lg_forensics) se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Processos forenses digitais para jurídico listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Processos forenses digitais para jurídico:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Processos forenses digitais para jurídico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Processos forenses digitais para jurídico aplicação (sn_lg_forensics) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Processos forenses digitais para jurídico.
4. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure uma fonte de dados para perícia digital

Configure uma fonte de dados que um solicitante pode selecionar em uma solicitação forense digital como a fonte de dados potencialmente probatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de perícia digital** > **Fontes de dados**.
2. Criar ou modificar uma fonte de dados.
   - Para criar uma fonte de dados, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma fonte de dados existente, abra a fonte de dados na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Origem	Nome da fonte de dados.
Ativo	Opção para marcar a fonte de dados como ativa. Somente fontes de dados ativas estão disponíveis no formulário de admissão de solicitação forense digital em Portal de serviços jurídicos.
Campos de detalhe da origem	Campos aplicáveis à fonte de dados. Os campos selecionados aparecem no formulário de detalhes da fonte de dados em um assunto de solicitação forense digital. Os responsáveis pela tarefa fornecem detalhes nesses campos com base nas atividades de execução realizadas por eles. Para obter mais informações, consulte Crie uma tarefa para um assunto jurídico forense digital. As opções de campo na lista são preenchidas a partir da tabela Detalhe da fonte de dados [sn_lg_forensics_search_source_detail].

4. Salve a fonte de dados.
   - Salve uma nova fonte de dados clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma fonte de dados existente clicando em **Atualização** .

O que Fazer Depois

Adicione instruções de execução e check-list para uma fonte de dados. Quando um proprietário do assunto cria uma tarefa para a origem em um assunto jurídico, essas instruções são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

preenchidas previamente na tarefa. Os usuários aos quais a tarefa de assunto jurídico está atribuída podem seguir estas instruções para resolver a tarefa.

Adicione instruções de execução e check-list para uma fonte de dados

Adicione instruções para uma fonte de dados que um proprietário de tarefa em um assunto jurídico pode seguir para resolver a tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de perícia digital** > **Fontes de dados**.
2. Abra uma fonte de dados à qual você deseja adicionar instruções.
3. Na lista relacionada Etapas de execução, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Etapas de execução

Campo	Descrição
Fase	Nome da fase em que a tarefa é criada em um assunto jurídico para uma solicitação forense digital.
Fonte de pesquisa	Nome da fonte de dados para a qual você está adicionando as instruções.
Instruções	Instruções para o usuário atribuído executar para resolver a tarefa de assunto jurídico.

5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de etapa de execução é criado. . **Check-list** a seção é exibida.
6. **Opcional:** Adicione itens pendentes em **Check-list** seção para fornecer uma lista de atividades para o executante da tarefa.
   a. Clique no ícone Mais ações ( ) ao lado de **Check-list** .
   b. Clique em **Criar novo**.
   c. Insira uma descrição para o item pendente e pressione a tecla Enter.
   Esta check-list aparece como os itens pendentes padrão na tarefa de assunto jurídico correspondente.
7. Clique em **Atualizar**.

Enviando solicitações de perícia digital

Funcionários de diferentes departamentos da sua organização podem enviar solicitações jurídicas para descoberta e processamento de dados digitais de funcionários suspeitos de atividade mal-intencionada ou litígio.

Envie uma solicitação forense digital

Envie uma solicitação jurídica para acessar dados de funcionários atuais ou ex-funcionários para investigação interna ou motivos de litígio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços jurídicos, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal do Portal de serviços jurídicos e selecionando uma solicitação no **Catálogo de serviços** .

2. Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho.
3. Selecione **Procurar serviços jurídicos** .
4. PESQUISE o item de solicitação forense digital.
5. Clique em **Solicitação forense digital** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de admissão de solicitação forense digital

Campo	Descrição
Adicionar esta solicitação a	Opção para associar a solicitação jurídica a um assunto jurídico existente ou a um novo assunto jurídico. ○ **Assunto existente** Opção para associar a solicitação jurídica a um assunto jurídico existente. Somente assuntos jurídicos atuais que você tem permissão para acessar aparecem na lista. ○ **Novo assunto** Opção para criar um novo assunto jurídico e associar a solicitação jurídica a ele.
Assunto existente	Lista de assuntos jurídicos existentes a serem associados à solicitação jurídica. Somente assuntos jurídicos atuais que você tem permissão para acessar aparecem na lista. Este campo aparece somente quando **Assunto existente** a opção está selecionada.
Nome do novo assunto	Nome do novo assunto jurídico. Este campo aparece somente quando **Novo assunto** a opção está selecionada.
Solicitação de atividade	Descrição resumida da solicitação.
Descrição detalhada	Informações detalhadas da solicitação, por exemplo, detalhes das atividades suspeitas pelos custodiantes ou detalhes do litígio.
Dados de custódia	Funcionários cujos dados você está solicitando a investigação. Forneça também outros detalhes de investigação para um custodiante: Palavras-chave de pesquisa, fontes de dados e período de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Adicione um custodiante a uma solicitação forense digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Dados não relacionados a custódia	Recursos e ativos, como servidor, laptop, celular ou armazenamento em nuvem, em que você está solicitando a investigação. Forneça também outros detalhes de investigação para um não custodiante: Palavras-chave de pesquisa, fontes de dados e período de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Adicione dados que não são de custódia a uma solicitação forense digital.
Carregamento em massa	Exporte vários dados de custodiante e não custodial de um arquivo. Para obter mais informações sobre como carregar os dados de um arquivo, consulte Adicione dados de custódia e não custodial de um arquivo.
Atividades solicitadas	Tipo de ações necessárias nos dados para a investigação. ◦ Proteger: Proteja os dados originais dos dispositivos de origem em conformidade com as diretrizes do departamento para proteger e preservar as evidências. ◦ Coletar: Adquira as evidências digitais que podem ser relevantes para a investigação. A coleta pode envolver atividades como dispositivos de armazenamento de imagens ou cópia ou impressão de informações digitais. ◦ Revisão: Conduza um exame detalhado e sistemático dos fatos nas evidências digitais coletadas relacionadas à investigação. ◦ Documentar e apresentar as informações e descobertas relevantes do exame em um formato apropriado para as partes interessadas.
ID de referência de terceiros	Referência a um ID de assunto jurídico armazenado em seu outro sistema de gestão de assuntos.
Sistema de referência de terceiros	Referência ao seu outro sistema de gestão de assuntos.
Data e hora preferenciais para a conclusão	Data em que a investigação deve ser concluída. A data e a hora são baseadas no fuso horário em que você está durante a solicitação.

Tradução automática

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação forense digital é criada no estado Novo.
- A página Tíquete padrão é exibida com as seguintes guias para executar tarefas diferentes:
  - Atividade: Rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: Carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, o **Documentos** é exibida. Caso contrário, o **Anexos** é exibida.

  - Dados de custódia: Exiba detalhes de custódia existentes. Você também pode exportar os dados para um arquivo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Dados sem custódia: Exiba detalhes de não custódia existentes. Você também pode exportar os dados para um arquivo.
- Detalhes da solicitação: Revise os detalhes da solicitação.

- Se você Dados custodial e não custodial carregados de um arquivo Excel ou CSV , o arquivo é anexado como um documento de referência à solicitação.

  O número de registros carregados com sucesso do arquivo na solicitação é publicado como comentários adicionais na guia Atividade na página Tíquete padrão.

  Se um registro do arquivo não for adicionado à solicitação, um arquivo de log de erros será adicionado na guia Atividade. Você pode revisar o motivo da falha no arquivo de log de erros, corrigir os erros em seu arquivo e carregá-lo novamente em editando a solicitação .

- Para cada custodiante adicionado na solicitação, um registro é criado na tabela Dados de custódia [sn_lg_forensics_custodial_data]. Se um registro de perfil jurídico para cada custodiante ainda não estiver presente na tabela Perfil jurídico [sn_lg_ops_legal_profile], um registro correspondente será criado.
- Para cada dados de não custódia adicionados à solicitação, um registro é criado na tabela Dados de não custódia [sn_lg_forensics_non_custodial_data].

O que Fazer Depois

Na página Tíquete padrão, você pode atualizar detalhes da solicitação, adicionar comentários, gerenciar dados de custódia e não custódia, carregar documentos de suporte ou cancelar a solicitação. Para obter mais informações, consulte Atualize uma solicitação forense digital enviada.

Qualquer membro da equipe forense digital pode fazer a triagem e atribuir a solicitação a si mesmo ou a qualquer outro membro do grupo. Depois que a solicitação é atribuída, um fluxo de aprovação é acionado. O fluxo cria um registro de aprovação para cada custodial e não custodial adicionado à solicitação forense digital. Esses registros de aprovação são atribuídos à equipe de privacidade no departamento jurídico. Qualquer membro da equipe de privacidade jurídica pode aprovar a solicitação. Após a aprovação, um membro da equipe forense digital a quem a solicitação jurídica é atribuída pode começar a trabalhar na solicitação. Para obter mais informações, consulte Trabalhe em uma solicitação forense digital.

Nota:

Os detalhes da aprovação aparecem em **Aprovações** Na página Tíquete padrão.

Adicione um custodiante a uma solicitação forense digital

Adicione um custodiante e os detalhes da fonte de dados relacionada à sua solicitação forense digital.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. No formulário de admissão de solicitação forense digital, na seção Dados de custódia, clique em **Adicionar** .
2. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um custodiante em uma solicitação forense digital

Campo	Descrição
Nome do guardião	Nome do custodiante em cujos ativos digitais você está solicitando uma investigação forense digital.
Fonte de dados	Origem (hardware ou software) da qual os dados para investigação serão coletados.
Outras fontes de dados	Origem (hardware ou software), não listada em **Fonte de dados** campo, do qual os dados para investigação serão coletados. Este campo aparece somente quando **Outro** selecionado de **Fonte de dados** .
Palavras-chave	Termos a serem pesquisados nos dados coletados das fontes de dados do custodiante. Você pode fornecer vários termos de pesquisa separados por vírgula.
Data de início do filtro	Data de início do período de investigação forense digital. O membro da equipe forense digital verificaria os termos de pesquisa nos dados a partir desta data.
Data de fim do filtro	Data de término do período de investigação forense digital. O membro da equipe forense digital verificaria os termos de pesquisa nos dados até essa data.
Informações adicionais	Detalhes adicionais sobre os dados de custódia que seriam úteis para resolver a solicitação.

3. Clique em **Adicionar**.
   O registro de custodiante aparece na lista de dados de custódia no formulário de admissão de solicitação forense digital.

Adicione dados que não são de custódia a uma solicitação forense digital

Adicione dados não custodial e detalhes da fonte de pesquisa relacionada à sua solicitação forense digital.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. No formulário de admissão de solicitação forense digital, na seção Dados sem custódia, clique em **Adicionar** .
2. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione dados não custodial em uma solicitação forense digital

Campo	Descrição
Detalhes não relacionados à custódia	Detalhes dos dados que não são de custódia nos quais você está solicitando uma investigação forense digital. Por exemplo, você pode inserir detalhes como número do modelo, número de série ou nome do produto dos dados que não são de custódia.
Fonte de dados	Origem da qual os dados para investigação serão coletados.
Outras fontes de dados	Origem (hardware ou software), não listada em **Fonte de dados** campo, do qual os dados para investigação serão coletados. Este campo aparece somente quando **Outro** selecionado de **Fonte de dados** .
Local de pesquisa/Caminho do arquivo	Local da pasta ou arquivo de onde os dados para investigação serão coletados. Por exemplo, um URL em um armazenamento em nuvem ou uma pasta ou arquivo em um sistema.
Palavras-chave	Termos a serem pesquisados nos dados coletados das fontes de dados. Você pode fornecer vários termos de pesquisa separados por vírgula.
Data de início do filtro	Data de início do período de investigação forense digital. O membro da equipe forense digital verificaria os termos de pesquisa nos dados a partir desta data.
Data de fim do filtro	Data de término do período de investigação forense digital. O membro da equipe forense digital verificaria os termos de pesquisa nos dados até essa data.
Informações adicionais	Detalhes adicionais sobre os dados que não são de custódia que seriam úteis para resolver a solicitação.

3. Clique em **Adicionar**.
   O registro de não custódia aparece na lista de dados de não custódia no formulário de admissão de solicitação forense digital.

Adicione dados de custódia e não custodial de um arquivo

Carregue um arquivo do Microsoft Excel ou CSV contendo dados de custódia e não custódia para adicionar rapidamente vários registros em uma solicitação forense digital de uma só vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use um arquivo com um formato predefinido disponível na página de solicitação de perícia digital para carregar dados de custódia e não custódia.

Procedimento

1. Baixe o arquivo de modelo com as colunas predefinidas e adicione detalhes de custódia e não custódia.

   a. Clique em **Baixe um modelo de carregamento aqui** Link para baixar o modelo de arquivo do Excel. O arquivo de modelo contém registros de amostra para dados de custódia e não custódia. Durante a importação, as colunas marcadas como não aplicáveis no arquivo são ignoradas.

   b. Revise os dados de amostra no arquivo do Excel baixado e adicione detalhes de custódia e não custódia no mesmo formato e salve.

2. No formulário de admissão de solicitação forense digital, na seção Upload em massa, clique em **Upload** .
3. Procure e selecione o arquivo do Excel que contém os dados de custódia e não custódia.
   O arquivo é anexado à solicitação. Os dados do arquivo são carregados na solicitação quando você envia a solicitação.

Atualize uma solicitação forense digital enviada

Atualize os detalhes da solicitação, adicione comentários, gerencie dados de custódia e não custódia ou carregue documentos em uma solicitação forense digital que você enviou enquanto ela ainda está no estado Novo. Você pode cancelar uma solicitação enviada independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos abra uma solicitação navegando até Portal de serviços jurídicos e seleção **Minhas solicitações** do cabeçalho.

2. Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho.
3. Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.
4. Abra sua solicitação forense digital enviada na lista.
5. Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação ou cancele a solicitação.

Ação	Etapas
Editar detalhes da solicitação	**Nota:** Esta opção estará disponível se a solicitação estiver no estado Novo. **a.** No menu Ações, selecione **Editar solicitação** . **b.** No formulário Variáveis, conclua uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	▪ Para modificar os detalhes da solicitação, atualize os campos conforme necessário. ▪ Para adicionar dados de custódia, clique em **Adicionar** . Para obter mais informações, consulte Adicione um custodiante a uma solicitação forense digital. ▪ Para remover todos os dados de custódia, clique em **Remover tudo** . ▪ Para adicionar dados que não são de custódia, clique em **Adicionar** . Para obter mais informações, consulte Adicione um custodiante a uma solicitação forense digital. ▪ Para remover todos os dados que não são de custódia, clique em **Remover tudo** . ▪ Para adicionar vários dados de custódia ou não custódia de um arquivo de uma só vez, clique em **Upload** . Para obter mais informações, consulte Adicione dados de custódia e não custodial de um arquivo. . **c.** Clique em **Salvar**. **d.** Clique em **Voltar** Para retornar à página Tíquete padrão. A solicitação forense digital é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
Cancelar a solicitação	**a.** No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** . **b.** Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento de solicitação, forneça o motivo do cancelamento em **Comentários** e clique **Confirmar cancelamento** . A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

6. **Opcional:** Em **Atividade** forneça comentários de suporte à sua solicitação.
7. **Opcional:** Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione o ícone adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ○ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone Editar nome do arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Se a guia Documentos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado em **URL externo** coluna da lista documentos. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir** . Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir** .

8. **Opcional:** Em **Dados de custódia** exiba os custodiantes existentes adicionados à solicitação ou exporte para um arquivo clicando no ícone mais opções ( ).
9. **Opcional:** Em **Dados sem custódia** exiba os dados não custodial existentes adicionados à solicitação ou exporte para um arquivo clicando no ícone mais opções ( ).

Gerenciamento de solicitações de perícia digital

Como membro do departamento jurídico, trabalhe nas solicitações forense digitais para descoberta de dados relacionadas a fontes de dados custodiais e não custodiais que estão sujeitas a investigações ou litígio.

Use Central de consultoria jurídica para gerenciar solicitações de perícia digital.

Trabalhe em uma solicitação forense digital

Como membro da equipe forense digital, você trabalha em uma solicitação jurídica para investigar e resolver a solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Solicitações jurídicas** clique em **Todos** .
   Se você for um colaborador de uma solicitação jurídica, poderá abrir suas colaborações atribuídas de **Colaborações** em **Solicitação jurídica** .
4. Abra uma solicitação forense digital para trabalhar.
   - Se a solicitação jurídica não estiver atribuída, clique em **Atribuir a mim** para atribuí-lo a você mesmo. Para atribuir a outro membro, selecione o nome do membro em **Atribuído a.** e clique **Salvar** .

     O estado da solicitação jurídica é atualizado para Atribuído. . `Digital Forensics - Privacy Approval` o fluxo está ativo, um fluxo de aprovação é acionado. Para cada dados de custódia e não custódia na solicitação forense digital, um registro de aprovação correspondente é criado e atribuído a cada membro do grupo de privacidade jurídica. Qualquer membro do grupo de privacidade jurídica pode revisar e. aprovar ou rejeitar esses registros de aprovação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O status dos dados de custódia e não custódia é atualizado para Aprovação pendente. Você pode revisar o status dos registros de aprovação no **Aprovadores** guia.

- Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os em **Colaboradores** campo.

  Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

  Nota: Os colaboradores têm o mesmo grau de acesso que você para trabalhar na solicitação jurídica, mas não podem modificar o. **Atribuído a.** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

- Em **Dados de custódia** e. **Dados sem custódia** , você pode adicionar novos dados de custódia e não custódia clicando em **Novo** e preenchendo os detalhes. Para esses registros de custódia e não custódia recém-adicionados, o fluxo de aprovação é acionado, o que cria registros de aprovação e os atribui a cada membro do grupo de privacidade jurídica.

  Nota:

  Os detalhes da aprovação aparecem em **Aprovações** Na página Tíquete padrão.

- Após obtendo aprovações promover os dados de custódia aprovados no **Dados de custódia** e os dados aprovados de não custódia em **Dados sem custódia** tab para um assunto jurídico novo ou existente.
  - Para promovê-los a um novo assunto jurídico, selecione-os e clique em **Criar assunto** . Você pode optar por criar o assunto usando um modelo de assunto forense digital para preencher o assunto com fases e tarefas predefinidas.
  - Para promovê-los a um assunto jurídico existente, selecione-os e clique em **Adicionar a um assunto existente** . Na caixa de diálogo Adicionar ao assunto existente, selecione um assunto na lista e clique em **OK** .

  Para obter mais informações, consulte Promover uma solicitação jurídica para um assunto jurídico.

  Nota: Você pode promover a solicitação jurídica a um assunto jurídico somente se tiver instalado Gestão de assuntos jurídicos e. defina o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado como **Solicitação e assunto** .

  O assunto jurídico para o qual os registros de dados de custódia e não custódia são promovidos aparece em **Questões jurídicas** guia.

- Associe outros assuntos jurídicos relacionados à solicitação jurídica. Em **Questões jurídicas** clique em **Adicionar** e selecione o assunto jurídico a ser associado.
- Remova um assunto jurídico da solicitação jurídica se o assunto jurídico não precisar ser rastreado para a solicitação. Em **Questões jurídicas** selecione o assunto jurídico a ser removido e clique em **Remover** . Se o assunto removido for um assunto jurídico forense digital, todos os registros de custódia e não custódia do assunto jurídico também serão removidos. O proprietário do assunto jurídico deve cancelar as fases e tarefas associadas do assunto manualmente.
- Feche a solicitação jurídica depois de concluir as atividades necessárias para resolver o assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Uma solicitação jurídica é encerrada automaticamente quando é associada a um assunto jurídico e o proprietário do assunto opta por fechar as solicitações relacionadas ao encerrar o assunto.

- Se a solicitação não precisar mais de resolução, cancele a solicitação.

  Todos os registros de dados de custódia e não custódia, bem como quaisquer registros de aprovação pendente associados a eles, também são cancelados.

Aprovar ou rejeitar o processamento de dados de custódia e não custódia

Revise e aprove ou rejeite o processamento de um registro de custódia ou não de custódia de uma solicitação forense digital.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de aprovação para permitir que um membro da equipe forense digital acesse os dados de custódia ou não de custódia para uma solicitação forense digital é automatizado por meio do *Digital Forensics - Privacy Approval*fluxo. O fluxo deve estar no estado Publicado. O fluxo é acionado quando uma solicitação forense digital é atribuída a um membro da equipe forense digital. Para cada registro de custódia e não custódia na solicitação forense digital, um registro de aprovação correspondente é criado e atribuído a cada membro do grupo de privacidade jurídica. Qualquer membro do grupo pode revisar e aprovar ou rejeitar a aprovação do custodiante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Itens com aprovação pendente** .
4. Na lista Itens Aprovação pendente, abra uma solicitação clicando em **Solicitado** em **Estado** coluna.
5. Revise os detalhes dos dados de custódia e não custódia e aprove ou rejeite a solicitação.
   - Para aprovar, clique em **Aprovar** .
   - Para rejeitar, clique em **Rejeitar** .

Resultado
A tabela a seguir mostra os resultados das ações Aprovar e rejeitar na solicitação de aprovação.

Resultado da aprovação ou rejeição de dados de custódia ou não custódia

Aprovar	Rejeitar
• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Aprovado. • O status do registro de custódia e do registro de não custódia na solicitação	• O estado do registro de aprovação é atualizado de Solicitado para Rejeitado. • O status do registro de custódia e do registro de não custódia na solicitação jurídica é atualizado de Aprovação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da aprovação ou rejeição de dados de custódia ou não custódia

Aprovar	Rejeitar
jurídica é atualizado de Aprovação pendente para Aprovado. • O estado da solicitação jurídica é atualizado de Atribuído para Trabalho em andamento.	pendente para Rejeitada. Um registro de custodiante rejeitado não pode ser movido para um assunto jurídico. • O estado da solicitação jurídica permanece Atribuído.

Trabalhar em um assunto jurídico forense digital

Trabalhe em uma questão jurídica forense digital atribuída a você para obter as ações solicitadas para os dados de custódia e não custódia realizadas para resolver a solicitação.

Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo teria atribuído o assunto jurídico a você para trabalhar.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido recém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar no assunto jurídico, adicione-os em **Colaboradores** campo.

Nota: Os usuários com a função matter_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a um assunto jurídico.

5. **Opcional:** Adicione outros custodiantes aprovados das solicitações jurídicas associadas.

   a. Em **Dados de custódia** clique em **Adicionar** .

   b. Na caixa de diálogo Adicionar dados de custódia, selecione os registros de custódia que você deseja adicionar ao assunto.
   Todos os custodiantes aprovados nas solicitações associadas, mas ainda não adicionados ao assunto jurídico, são listados.

   c. Clique em **Adicionar**.

6. **Opcional:** Adicione novos dados não custodial ao assunto.

   a. Em **Dados sem custódia** clique em **Adicionar** .

   b. Na caixa de diálogo Adicionar dados sem custódia, selecione os registros de não custódia que você deseja adicionar ao assunto.
   Todos os registros aprovados sem custódia nas solicitações associadas, mas não adicionados anteriormente ao assunto jurídico, são listados.

   c. Clique em **Adicionar**.

   d. Clique em **Salvar**.

7. **Opcional:** Remova todos os dados de custódia ou não de custódia existentes que não precisem de investigação adicional ou que tenham sido adicionados por engano ao assunto selecionando o registro em **Dados de custódia** ou **Dados sem custódia** e clicando **Remover** .

8. Revise as fases e tarefas nas respectivas guias e, se necessário, criar mais fases e. criar tarefas de matéria forense digital organizar o processamento de dados de dados custodial e não custodial.

   Nota: As fases e tarefas estarão disponíveis no assunto jurídico somente se você tiver criado o assunto usando o modelo de assunto forense digital.

9. Atribua tarefas a usuários em vários departamentos da sua organização para trabalhar.

   a. Em **Tarefas** abra a tarefa clicando no número da tarefa.

   b. No formulário, preencha os campos obrigatórios e clique em **Salvar** .

10. Revise as tarefas do assunto jurídico para determinar se todas as ações necessárias estão concluídas e. aprovar ou rejeitar as tarefas .

11. Atualize o status dos registros de custódia e não custódia associados para Concluído.

    - Em **Dados de custódia** abra o registro do custodiante e atualize-o. **Status** . **Concluído** e clique em **Salvar** .
    - Em **Dados sem custódia** abra o registro de não custódia e atualize-o. **Status** . **Concluído** e clique em **Salvar** .

12. **Opcional:** Adicionar marcos manter um controle das linhas do tempo para concluir tarefas importantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Criar artefatos (pastas) e. carregue arquivos nesses artefatos para registrar e armazenar documentos de suporte no assunto jurídico.
14. **Opcional:** Associe uma nova solicitação jurídica ao assunto jurídico combinar várias solicitações jurídicas com as mesmas necessidades subjacentes em um único assunto.
    Todos os dados de custódia e não custódia da solicitação selecionada são adicionados ao assunto e aparecem nas respectivas guias.
15. **Opcional:** Associe o assunto a outra solicitação jurídica isso é semelhante na natureza.
16. Feche ou cancele a solicitação conforme apropriado.
    - Encerre o assunto jurídico depois de concluir as ações necessárias para todos os dados de custódia e não custódia no assunto. Certifique-se de ter concluído os seguintes itens antes de encerrar o assunto jurídico.
      - Todas as tarefas concluídas ou canceladas que não precisam de nenhuma ação foram encerradas.
      - Atualizado o status de todos os dados de custódia e não custódia no assunto jurídico para Concluído ou Cancelado, conforme apropriado.
    - Se o assunto não precisar de nenhuma ação, você poderá cancelá-lo clicando no botão Mais ( e selecionando **Cancelar** .

      Para cancelar as solicitações associadas ao assunto, selecione **Cancelar solicitações relacionadas** Caixa de seleção na caixa de diálogo Cancelar assunto. Essas solicitações serão canceladas somente se não estiverem relacionadas a outros assuntos em aberto.
      - Se uma solicitação relacionada for cancelada, o status de todos os dados de custódia e não custódia em aberto (status diferente de Concluído) será atualizado para Cancelado.
      - Se uma solicitação relacionada não puder ser cancelada, todos os dados de custódia e não custódia em aberto serão removidos do assunto. O status desses registros é atualizado para Aprovado.

      Quando você cancela o assunto sem optar por cancelar solicitações relacionadas, todos os dados de custódia e não custódia, exceto com o status Concluído, são removidos do assunto. O status desses registros é atualizado para Aprovado.

Crie uma tarefa para um assunto jurídico forense digital

Crie uma tarefa para um assunto jurídico forense digital e adicione instruções e itens pendentes em uma check-list para o proprietário da tarefa trabalhar.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a um assunto jurídico, você pode acessar e trabalhar no assunto jurídico da mesma forma que os proprietários do assunto podem. No entanto, você não pode modificar **Responsável pelo assunto** , **Grupo de atribuição** e **Permissão do grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Em Central de consultoria jurídica, selecione o ícone de lista ().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** abra um assunto jurídico selecionando uma opção em **Importa** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar. **c.** Se o assunto jurídico tiver sido recém-atribuído a você, selecione **Iniciar** para começar a trabalhar nele. O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione um assunto jurídico para trabalhar.

4. Para adicionar uma tarefa de assunto, em **Tarefas** clique em **Novo** . adicione uma tarefa .
A tarefa do assunto é criada e. **Artefatos** , **Aprovadores** e **Detalhes da fonte de dados** as guias são exibidas.

5. No formulário Tarefa, adicione uma nova fonte de dados.

   a. Em **Detalhes da fonte de dados** clique em **Novo** .

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Detalhes da fonte de dados

Campo	Descrição
Fonte de pesquisa	Fonte na qual a evidência digital será investigada. Um ou mais campos aparecem no formulário com base na configuração da fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configure uma fonte de dados para perícia digital.
Tipo	Tipo de dados (custodial ou não custodial) a serem investigados.
Dados de custódia	Usuário cujos dados precisam de investigação. A lista exibe custodiantes adicionados ao assunto jurídico. Este campo aparece somente quando **Dados de custódia** selecionado de **Tipo** .
Dados não relacionados a custódia	Detalhes dos dados que não são de custódia a serem investigados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A lista exibe dados que não são de custódia adicionados ao assunto jurídico. Este campo aparece somente quando **Dados sem custódia** selecionado de **Tipo** .
Hold notice issued	Opção para indicar que o custodiante foi notificado sobre a retenção jurídica nos dados ou dispositivo.

c. Clique em **Salvar**.

Um registro detalhado da fonte de dados para um dado de custódia ou não custodial selecionado é adicionado à tarefa do assunto. Aparece em **Detalhes da fonte de dados** No formulário Tarefa e no formulário Assunto.

Se houver etapas de execução associadas à fonte de dados selecionada, elas também serão adicionadas ao formulário Tarefa.

6. Volte para o formulário Tarefa e, na barra lateral contextual, adicione instruções e itens pendentes para a tarefa.
   - Em **Instruções** clique em **Adicionar** para adicionar instruções para o usuário atribuído concluir a tarefa.
   - Em **Check-list** clique em **Criar** para adicionar itens pendentes para rastrear o andamento das atividades na tarefa do assunto.
7. **Opcional:** Adicionar um artefato (pasta) em que você ou a pessoa atribuída pode carregar arquivos relacionados à tarefa ou à investigação.
8. Em **Detalhes** Do formulário Tarefa, selecione um usuário no **Atribuído a.** campo para atribuir a tarefa na qual trabalhar.

O que Fazer Depois

O usuário atribuído pode trabalhe na tarefa do assunto seguindo as instruções e preenchendo os itens da check-list.

Trabalhe em uma tarefa para um assunto jurídico forense digital

Siga as instruções e conclua os itens pendentes na check-list de uma tarefa de assunto jurídico atribuída a você.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Tarefas a serem realizadas** .
4. Na lista Tarefas pendentes, abra uma tarefa na qual você deseja trabalhar e marque como concluída.
5. Siga as instruções listadas em **Instruções** no formulário e preencha os itens pendentes em **Check-list** seção.
6. Atualize os detalhes da fonte de dados com as informações necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Detalhes da fonte de dados** , clique no valor em **Aviso de espera emitido** coluna para abrir o registro de detalhes da fonte de dados.

b. No formulário Detalhes da fonte de dados, preencha os campos obrigatórios.

> **Nota:** O formulário Detalhes da fonte de dados tem um conjunto diferente de campos conforme configurado na fonte de dados. Para obter mais informações, consulte Configure uma fonte de dados para perícia digital.

c. Se você tiver notificado os custodiantes de que seus dados ou dispositivos estão em retenção jurídica, selecione **Aviso de espera emitido** .

d. Carregue documentos relevantes do **Anexos** seção.

e. Clique em **Salvar**.

7. **Opcional:** Em **Atividade** seção da tarefa, insira comentários ou adicione anexos.
8. Clique em **Marcar como Concluído**.

Resultado

A tarefa do assunto é concluída e enviada ao proprietário do assunto para aprovação.

Referência do Processos forenses digitais para jurídico

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Processos forenses digitais para jurídico.

Componentes instalados com Processos forenses digitais para jurídico

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Processos forenses digitais para jurídico aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

> **Nota:** A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Processos forenses digitais para jurídico

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador forense [sn_lg_forensics.forensics_admin]	Função de administrador específica da aplicação para Processos forenses digitais para jurídico aplicação com acesso administrativo para a aplicação e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Processos forenses digitais para jurídico

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Configurador forense [sn_lg_forensics.forensics_config]	Fornece acesso para configurar dados para Processos forenses digitais para jurídico aplicativo, como fontes de pesquisa.	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Executante de perícia [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações e assuntos forenses digitais atribuídos.	sn_lg_ops.legal_user

Tabelas

Tabelas instaladas com Processos forenses digitais para jurídico

Tabela	Descrição
Núcleo de custódia [sn_lg_forensics_custodian]	Usuários da tabela Perfil jurídico que são adicionados em uma solicitação forense digital.
Dados de custódia [sn_lg_forensics_custodial_data]	Estende a tabela Núcleo de custódia e tem campos adicionais para armazenar informações de usuários adicionados em uma solicitação forense digital.
Fonte de dados [sn_lg_forensics_search_source]	Pesquisar fontes, itens de check-list e instruções para os responsáveis pela tarefa para a resolução de solicitações jurídicas. Você pode configurar fontes de pesquisa, como Slack, Box, OneDrive ou Microsoft Outlook. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Detalhes da fonte de dados [sn_lg_forensics_search_source_detail]	Detalhes registrados para uma fonte de pesquisa para custodiantes pelo proprietário da tarefa ao trabalhar em uma tarefa de assunto forense digital.
Etapas de execução [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	Etapas necessárias para que um proprietário da tarefa atenda a uma solicitação forense digital atribuída. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Núcleo não custodial [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	Estende a tabela Núcleo de custódia e tem campos adicionais para armazenar informações de registros não custodial adicionados em uma solicitação forense digital.

Divulgação jurídica de invenção

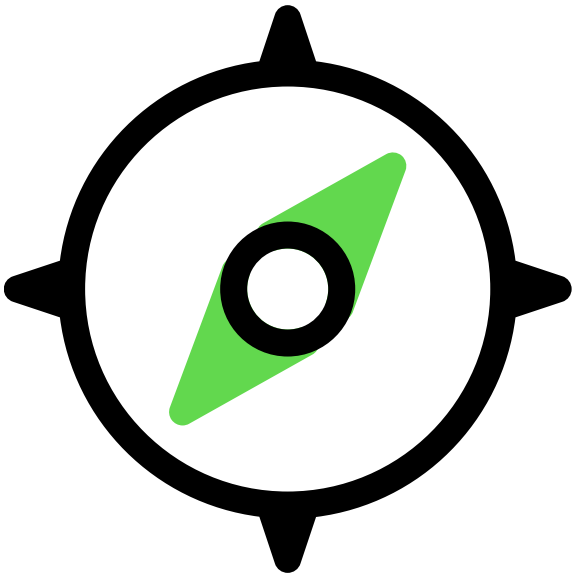
Divulgação jurídica de invenção é um fluxo de trabalho que permite que os inventores divulguem suas invenções de maneira estruturada. A aplicação é instalada pela aplicação Propriedade intelectual simples jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

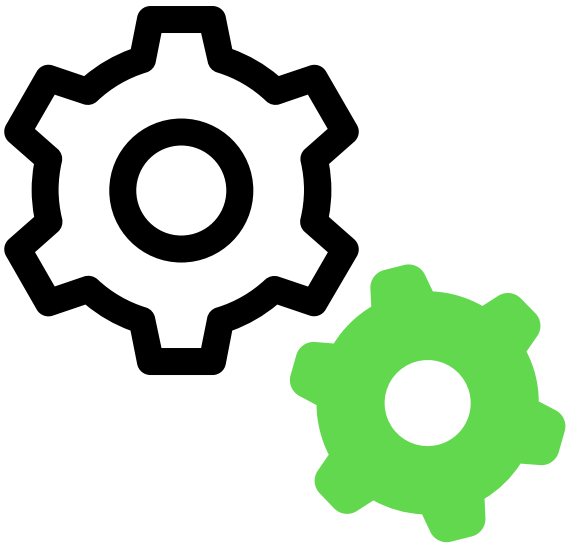
Primeiros passos

Explorar



Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Divulgação jurídica de invenção.

Configurar



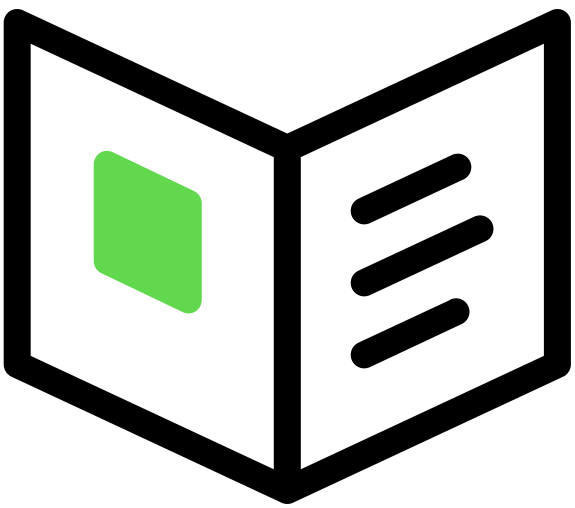
Instalar e configurar Divulgação jurídica de invenção, configure empresas externas e conselhos externos e configure e configure recompensas do inventor.

Gerenciar



Usar Divulgação jurídica de invenção para gerenciar solicitações de patente, criar assunto relacionado, facilitar o processo de solicitação e rastrear o andamento.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas e formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Divulgação jurídica de invenção

Saiba mais sobre Divulgação jurídica de invenção por meio de um fluxo de trabalho de amostra e revise os benefícios que ele pode oferecer.

Visão geral Divulgação jurídica de invenção

Divulgação jurídica de invenção simplifica o processo de solicitação de patente junto com o processo de revisão e recompensas opcionais para os inventores. Divulgação jurídica de invençãoÉ instalado quando o plug-in Propriedade intelectual simples jurídica é instalado.

Benefícios do Divulgação jurídica de invenção

Benefícios de divulgação de invenção jurídica

Benefício	Recurso	Usuários
Processo estruturado para criar e enviar Divulgação jurídica de invenção solicitações.	Crie um Divulgação jurídica de invenção solicitação	sn_lg_ip.patent_fulfiller e sn_lg_ops.legal_user
Recompensas monetárias opcionais concedidas ao Inventor em fases selecionadas do processo de solicitação de patente.	Configure recompensas opcionais do Inventor em Divulgação jurídica de invenção	sn_lg_ip.patent_fulfiller
Inclusão de conselhos externos para revisar solicitações de pedido de patente.	Configurar empresas externas para Divulgação jurídica de invenção Configurar conselhos externos para Divulgação jurídica de invenção	

Fluxo de trabalho do Divulgação jurídica de invenção

. Divulgação jurídica de invenção o fluxo de trabalho de configuração é o seguinte:

1. Instale a aplicação Propriedade intelectual simples jurídica para instalar automaticamente Divulgação jurídica de invenção.
2. Configurar e adicionar empresas externas.
3. Configurar e adicionar conselhos externos das respectivas empresas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Habilitar advogado externo.
5. Configure recompensas opcionais do Inventor.

. Divulgação jurídica de invenção o fluxo de trabalho da tarefa é o seguinte:

1. O Inventor cria e envia um Divulgação jurídica de invenção solicitação.
2. O revisor de patentes ou executante revisa a solicitação.
3. Se algum esclarecimento for necessário, o revisor de patentes ou executante enviará a solicitação de volta ao solicitante, que atualiza a solicitação e a retorna.
4. O executante aprova a aplicação e inicia o processo de arquivamento ou rejeita a aplicação e fecha a solicitação.
5. O executante cria um assunto a partir da solicitação ou adiciona a solicitação a um assunto existente se uma solicitação semelhante já existir.
6. O executante prossegue com a aplicação. Depois disso, conforme configurado, uma recompensa para o Inventor é gerada automaticamente e precisa ser enviada para a folha de pagamento para processar e enviar para o Inventor.
7. Adicione um advogado externo à questão jurídica e permita que o executante da patente se comunique com o advogado externo para revisar e processar o. Divulgação jurídica de invenção solicitações.
8. O executante envia por e-mail os detalhes da solicitação para o advogado externo.
9. O advogado externo revisa a solicitação.
10. O advogado externo, após a aprovação, arquiva uma solicitação com a autoridade de patentes. Se a solicitação não for aprovada, o advogado externo informará o executante e o executante encerrará a solicitação.
11. O advogado externo responde ao e-mail e fornece os detalhes do registro de patente ao executante. Os detalhes estarão disponíveis para que o executante no fluxo de atividades execute as ações necessárias.
12. O executante atualiza o assunto jurídico com as informações de registro de patente.
13. Um registro de repositório de patentes é gerado automaticamente com os detalhes relevantes do registro de patente.
14. Se uma recompensa para o Inventor tiver sido configurada para esta fase, ela será gerada e enviada automaticamente para o Inventor.
15. A autoridade de patentes revisa a solicitação de patente e o advogado externo informa o executante sobre o resultado da revisão por e-mail.
16. Se a patente for concedida, o executante atualizará o assunto jurídico com as informações da patente e encerrará a solicitação. O registro do repositório de patentes é atualizado automaticamente com as informações. Se o pedido de patente for rejeitado, o executante encerrará a solicitação.
17. Se uma recompensa para o Inventor tiver sido configurada para esta fase, ela será gerada e enviada automaticamente para o Inventor.

Como configurar o Divulgação jurídica de invenção

Instalar Divulgação jurídica de invenção e configurar os requisitos para permitir o processamento e o acompanhamento eficientes de solicitações de patente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

1. Instale o. Divulgação jurídica de invenção Instalando o aplicativo Propriedade intelectual simples jurídica.
2. Configure empresas externas para permitir a atribuição de consultores externos, que podem ser associados e avaliar Divulgação jurídica de invenção solicitações.
3. Configure recompensas opcionais do Inventor a serem concedidas em três fases de solicitação e aquisição de uma patente.

Instalar Divulgação jurídica de invenção

Você pode instalar o. Divulgação jurídica de invenção aplicação por Instalação da Propriedade Intelectual Simples Jurídica (sn_lg_ip) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Divulgação jurídica de invenção:

- Funções
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Localizar . Propriedade Intelectual Simples Jurídica aplicação (sn_lg_ip usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar empresas externas para Divulgação jurídica de invenção

Configure registros externos da empresa para permitir a atribuição de consultores externos para revisar e processar o registro de patente do Divulgação jurídica de invenção solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Configuração de advogados externos** > **Configurar empresas externas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro da empresa externa

Campo	Descrição
Nome da empresa externa	Nome da empresa externa.
Descrição	Descrição detalhada sobre a empresa externa.
Nome do escritório	Nome do escritório da empresa externa.
Endereço	Endereço da empresa externa.
Número da caixa postal	Número da caixa postal da empresa externa.
Cidade	Cidade onde a empresa externa está localizada.
Estado/província	Estado ou província onde a empresa externa está localizada.
País	País onde a empresa externa está localizada.
Ativo	Opção para ativar o registro da empresa externa.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configurar conselhos externos para Divulgação jurídica de invenção

Configurar conselhos externos para Divulgação jurídica de invenção

Crie registros de advogado externo para permitir que os advogados externos trabalhem em um Divulgação jurídica de invenção solicitação.

Antes de Iniciar

Um registro de empresa externo deve estar ativo. Para obter mais informações, consulte Configurar empresas externas para Divulgação jurídica de invenção.

Função necessária: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar um advogado externo pode ser feito como uma tarefa executante ou ao configurar Divulgação jurídica de invenção após a instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Acesse o formulário para criar um registro de advogado externo.

Local	Ações
No módulo Assunto jurídico	Navegar até **Tudo** > **Assunto jurídico** > **Configuração de advogados externos** > **Configurar advogados externos**.
De Central de consultoria jurídica	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Selecione o ícone Lista ( Na navegação primária e na seção Consultor externo do **Listas** , selecione **Todos** .

2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de advogado externo

Campo	Descrição
Empresa externa	Nome da empresa primária do advogado externo da pesquisa que já foi adicionada.
Nome do advogado externo	Nome do advogado externo.
Email do advogado externo	Endereço de e-mail do advogado externo.
Ativo	Opção para ativar o registro do advogado externo.

4. Salve o registro do advogado externo.
   - No formulário Novo registro de conselhos externos, selecione **Enviar** .
   - Em Criar novo advogado externo do Central de consultoria jurídica, selecione **Salvar** .

Permita que o advogado externo seja adicionado a. Divulgação jurídica de invenção importa

Permita que conselhos externos sejam adicionados a assuntos relacionados a. Divulgação jurídica de invenção solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione **Propriedade intelectual** da lista.
3. Selecione **Divulgação de Invenção** em **Formulários de admissão** guia.

   Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione o ícone de cadeado em **Opções** Campo na seção Produtor de registro.
5. Insira Habilitar No campo Selecionar registro de destino e selecione **Habilitar advogado externo no assunto** da lista.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Associe um advogado externo existente a um assunto jurídico

Configure recompensas opcionais do Inventor em Divulgação jurídica de invenção

Configure recompensas opcionais para os inventores serem concedidas em três fases de solicitação e aquisição de uma patente.

Antes de Iniciar

Você deve atualizar as configurações de localidade nas propriedades do sistema e configurar a moeda de localidade do sistema antes de configurar as recompensas de patente. Para obter mais informações, consulte Configurações de localidade e Definição das configurações globais de Moeda FX .

Função necessária: sn_lg_ip.patent_config

Procedimento

1. Configure um limite de recompensa para o valor máximo da recompensa.
   Se houver vários inventores, o valor será dividido automaticamente igualmente entre eles.

   a. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Propriedade Intelectual** > **Limites de recompensa de patente**.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de limites de recompensa de patente

Data de início	Data a partir da qual o limite de recompensa da patente é implementado.
Data de término	Data até a qual o limite de recompensa da patente é implementado.
Limite de recompensa	Limite máximo do valor da recompensa na moeda do sistema.

   d. Selecione **Enviar**.

2. Configure a recompensa com base no país de residência do Inventor.

   a. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Propriedade Intelectual** > **Recompensas de patente por país**.

   b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Recompensas de Patentes por Países

País	Nome do país do Inventor.
Moeda de origem	Moeda do país selecionado.
Moeda de destino	A moeda da localidade do sistema.
Limite de recompensa específico do país	O limite máximo do valor da recompensa na moeda do país do Inventor e também contém limites máximos de recompensas em relação à fase. **Nota:** Se vários inventores estiverem associados à solicitação de patente, a recompensa será dividida automaticamente igualmente entre eles.
Taxa de conversão Forex	Taxa de conversão de câmbio do valor.
Data de início	Data a partir da qual a recompensa do país foi implementada.
Data de término	Data até a qual a recompensa de patente do país é implementada.

3. Determine se uma recompensa é concedida em várias fases do processo de solicitação de patente.

a. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Propriedade Intelectual** > **Recompensas de patente por país**.

b. Selecione o valor em **Limite de recompensa específico do país** coluna da nova entrada de país.

c. No formulário Recompensas de fase, selecione **Novo** .

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de recompensas de fase

Campo	Descrição
Valor	Valor a ser recompensado ao Inventor pelo status selecionado.
Recompensas de patente por país	O país do inventor a quem a patente é concedida. Este campo é preenchido automaticamente.
Status de candidatura	O status da aplicação na qual o Inventor deve ser premiado. As fases de uma aplicação em que as recompensas podem ser concedidas são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Prosseguir com a aplicação ▪ Patente registrada ▪ Patente concedida

Usando o Divulgação jurídica de invenção

Divulgação jurídica de invenção fornece um processo simplificado para que os inventores solicitem uma solicitação de uma patente e que essa solicitação seja revisada interna e externamente por consultores externos. O pedido é então submetido às autoridades de patentes. Você pode optar por recompensar inventores em fases selecionadas do processo de candidatura.

Crie um Divulgação jurídica de invenção solicitação

Crie um Divulgação jurídica de invenção solicitação para fornecer informações detalhadas sobre a invenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Acesse Divulgação jurídica de invenção formulário de admissão.
   a. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
   b. Em **Serviços jurídicos** , selecione **Propriedade intelectual** .
   c. Selecione **Solicitação de divulgação de invenção** .
2. Em Divulgação jurídica de invenção formulário de solicitação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Divulgação jurídica de invenção formulário.
3. **Opcional:** Adicione anexos com detalhes da invenção à solicitação, se houver.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

- . Divulgação jurídica de invenção A solicitação é criada no estado Novo.
- Um ID de solicitação exclusivo é gerado.
- O status da aplicação em Central de consultoria jurídica Está definido como Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base nas regras de atribuição definidas na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Você começará a receber notificações sobre o andamento da solicitação.

Revise Divulgação jurídica de invenção solicitação

Revise um Divulgação jurídica de invenção solicite e aprove o envio para aprovação de patente ou solicite esclarecimentos do solicitante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_ip.patent_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista ( Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** .
3. Selecione a solicitação a ser aberta.
4. Selecione **Atribuir a mim**.
5. Selecione **Iniciar trabalho**.
6. Revise a solicitação.
   - Se você estiver satisfeito com as informações fornecidas, crie o assunto relacionado. Para obter mais informações, consulte Crie um assunto ou adicione um Divulgação jurídica de invenção solicitação para um assunto existente.
   - Se você não estiver satisfeito com as informações, selecione **Esclarecimento necessário** Preencha os detalhes sobre as informações necessárias na caixa de diálogo Esclarecimento necessário e selecione **Enviar** .

Resultado

- Uma notificação por e-mail é enviada ao solicitante para atualizar a solicitação.
- O Estado é atualizado para Atribuído.
- O status da aplicação em Central de consultoria jurídicaÉ atualizado para o esclarecimento necessário.

Responder a uma solicitação de esclarecimento para um Divulgação jurídica de invenção solicitação

Forneça as informações solicitadas pelo revisor de patentes ou executante para concluir um Divulgação jurídica de invenção solicitação de revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você enviou um Divulgação jurídica de invenção com informações ausentes ou incompletas, o executante solicitará esclarecimentos e você receberá uma notificação por e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.
2. Selecione **Minhas solicitações** .
3. No campo de pesquisa, insira Divulgação jurídica de invenção Solicite o número da notificação por e-mail e pressione Enter.
4. Selecione o nome da solicitação para abrir a solicitação.
5. Forneça as informações necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você for solicitado a esclarecimentos sobre as informações fornecidas, insira a resposta à consulta em **Digite sua mensagem aqui** e selecione **Publicar** .
- Se um valor de campo estiver incorreto, selecione **Ações** > **Editar solicitação** e corrija os valores nos campos.

6. Selecione **Enviar para revisão** para enviar a solicitação de volta ao executante com a resposta atualizada.

Resultado
A solicitação é enviada de volta ao executante para revisão.

Crie um assunto ou adicione um Divulgação jurídica de invenção solicitação para um assunto existente

Criar um assunto a partir de um Divulgação jurídica de invenção solicite ou adicione a solicitação a um assunto existente para rastrear os detalhes do processo completo de solicitação de patente se a solicitação for aprovada para solicitar uma patente.

Antes de Iniciar
. Divulgação jurídica de invenção a solicitação deve ter sido enviada e aceita. Para obter mais informações, consulte Crie um Divulgação jurídica de invenção solicitação.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista (Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** .
3. Selecione Divulgação jurídica de invenção solicitação para abrir.
4. Selecione **Atribuir a mim**.
5. Selecione **Iniciar trabalho**.
6. Determine se uma solicitação semelhante foi enviada anteriormente.
   Se uma solicitação semelhante tiver sido enviada anteriormente, você poderá adicionar a solicitação atual ao assunto existente relacionado a essa solicitação.

   a. Em Central de consultoria jurídica **Pesquisa** , pesquise uma palavra-chave relacionada à ideia na solicitação.
   Escolha uma palavra-chave que seja o mais específica possível para restringir os resultados da pesquisa.

   b. Nos resultados da pesquisa, se houver um assunto relacionado, copie seu número.

7. Crie um assunto a partir da solicitação ou adicione a solicitação a um assunto existente.

Resultado da pesquisa da solicitação	Ações
A solicitação é original	**a.** Selecione **Criar assunto** . **b.** Na caixa de diálogo Criar assunto, verifique se o modelo de assunto de divulgação de invenção está selecionado ou, se não estiver presente, selecione-o. **c.** Selecione **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado da pesquisa da solicitação	Ações
	Nota: Se a solicitação contiver várias ideias em **Descreva a invenção** considere criar um assunto separado para cada ideia com um nome exclusivo e modifique o campo para que apenas uma ideia esteja no campo para cada assunto.
Existe uma solicitação semelhante	**a.** Em **Criar assunto** lista suspensa, selecione **Adicionar ao assunto existente** . **b.** Na caixa de diálogo Adicionar a um assunto existente, pesquise e selecione o número do assunto. **c.** Selecione **OK**. Se o nome do solicitante for diferente do solicitante do assunto existente, os detalhes adicionais do solicitante serão adicionados ao assunto existente.

Resultado

Um novo assunto é criado a partir da solicitação ou a solicitação é adicionada a um assunto existente. Ocorrem as seguintes ações:

- . Divulgação jurídica de invenção a janela assunto é aberta com todas as informações da solicitação.
- O Estado é atualizado para Trabalho em andamento.
- O status da aplicação é Em Solicitação de patente para o novo assunto ou Em revisão para um assunto existente.

Associe um advogado externo existente a um assunto jurídico

Adicione consultores externos existentes a uma questão jurídica e permita que o executante da patente se comunique com o advogado externo para revisar e processar o. Divulgação jurídica de invenção solicitações.

Antes de Iniciar

Os seguintes itens devem ter sido criados:

- Um registro de empresa externo. Para obter mais informações, consulte Configurar empresas externas para Divulgação jurídica de invenção.
- Um registro de advogado externo. Para obter mais informações, consulte Configurar conselhos externos para Divulgação jurídica de invenção.
- Um assunto jurídico relacionado. Para obter mais informações, consulte Crie um assunto ou adicione um Divulgação jurídica de invenção solicitação para um assunto existente.

Você deve ter o ID da solicitação de divulgação de invenção e o ID do assunto.

Função necessária: administrador, sn_lg_ops.request_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista (Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** .
3. Selecione e abra a solicitação.
4. Selecione **Questões jurídicas** e abra o assunto.
5. Selecione **Atribuir a mim**.
6. Selecione **Advogado externo** guia.
7. Selecione **Adicionar advogado externo** .
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar compromisso de advogado externo

Firma externa	Nome da empresa primária do advogado externo da pesquisa que já foi adicionada.
Advogado externo	Nome do advogado externo da pesquisa que já foi adicionado para a empresa externa específica.
Estado	Este campo é definido automaticamente como Off-line e não pode ser modificado.
Email do advogado externo	Este campo é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail do advogado externo.

9. Selecione **Save** (Salvar).
10. **Opcional:** Verifique se o advogado externo foi adicionado atualizando a guia Advogado externo.

Prossiga com um Divulgação jurídica de invenção solicitação

Uma vez uma aplicação para um Divulgação jurídica de invenção a solicitação está concluída e foi aprovada. aprove a aplicação para prosseguir para revisão por um advogado externo.

Antes de Iniciar

Um assunto jurídico relacionado à solicitação ao qual um advogado externo está associado deve existir.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista (Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** .
3. Abra o. Divulgação jurídica de invenção solicitação.
4. Selecione **Questões jurídicas** guia.
5. Abra o assunto associado à solicitação.
6. Selecione **Prosseguir com a aplicação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Uma tarefa de assunto chamada "Prosseguir com a aplicação" é gerada e pode ser exibida na guia Tarefas. O Estado é atualizado para Trabalho em andamento e o status da aplicação é atualizado para prosseguir com a aplicação.

Se uma recompensa opcional para o Inventor na fase Prosseguir com a aplicação tiver sido configurada, ela será processada e enviada para o Inventor. Quando uma tarefa recompensadora é gerada, a tarefa é enviada para o executante da patente para aprovação. Após a aprovação, as informações são enviadas para a equipe de folha de pagamento para processar a recompensa.

O que Fazer Depois
Depois de associar o advogado externo a um assunto jurídico, envie um e-mail com os detalhes do assunto para o advogado externo. Para obter mais informações, consulte Fornecer Divulgação jurídica de invenção solicitar informações a um advogado externo.

Fornecer Divulgação jurídica de invenção solicitar informações a um advogado externo

Forneça as informações relacionadas a um Divulgação jurídica de invenção solicitação a um advogado externo para revisão para determinar se uma patente deve ser solicitada.

Antes de Iniciar
Um assunto jurídico relacionado à solicitação ao qual um advogado externo está associado deve existir.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista (Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** .
3. Abra o. Divulgação jurídica de invenção solicitação.
4. Selecione **Questões jurídicas** guia.
5. Abra o assunto associado à solicitação.
6. Selecione **Prosseguir com a aplicação** .

   Uma tarefa de assunto chamada "Prosseguir com a aplicação" é gerada e pode ser exibida em **Tarefas** guia. O Estado é atualizado para Trabalho em andamento e o status da aplicação é atualizado para prosseguir com a aplicação.

   Se uma recompensa opcional para o Inventor na fase Prosseguir com a aplicação tiver sido configurada, ela será processada e enviada para o Inventor.
7. Crie um documento para fornecer as informações da aplicação ao advogado externo selecionando **Gerar PDF** .
   Os detalhes completos do assunto são capturados no PDF e armazenados no **Artefatos** guia. Você também pode salvar o PDF no armazenamento externo, se ele estiver configurado.
8. Escreva e envie um e-mail com o PDF do assunto para o advogado externo para revisão.
   a. Selecione **Compor e-mail** .
   b. Anexe o PDF e quaisquer outros documentos de suporte marcando as caixas de seleção associadas e selecionando **Selecione Documentos** .
   c. Na mensagem de e-mail, verifique o endereço de e-mail do advogado externo no . campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Opcional: Modifique o texto padrão no **Assunto** campo.

e. Selecione **Enviar e-mail** .

O que Fazer Depois

Depois de receber a decisão do advogado externo sobre se a patente está sendo arquivada, finalize o processo de solicitação. Para obter mais informações, consulte Facilitar o processo de revisão de patentes.

Facilitar o processo de revisão de patentes

Atualize as informações de rastreamento por meio da resolução final do processo de revisão de patentes depois de receber a resolução da revisão da solicitação de patente por um advogado externo.

Antes de Iniciar

Um e-mail de advogado externo com a decisão sobre o depósito de patente foi recebido.

Função necessária: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Com base na resolução da revisão do pedido de patente pelo advogado externo, encerre a solicitação ou indique que a patente foi arquivada.

Decisão do advogado externo	Ações
Aceitas	**a.** Selecione o ícone Lista ( Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** . **b.** Abra o. Divulgação jurídica de invenção solicite e selecione **Questões jurídicas** guia. **c.** Abra o assunto associado à solicitação. **d.** Selecione **Patente arquivada** . **e.** No formulário, forneça o número de referência, a data de arquivamento e o título da solicitação da mensagem de e-mail do advogado externo. **f.** Selecione **Enviar**. ▪ Um registro de repositório de patentes para rastrear os detalhes e o status da aplicação é gerado automaticamente e pode ser acessado no **Repositórios de patentes** guia. ▪ Uma nova tarefa de assunto chamada "Patente arquivada" é gerada e pode ser acessada em **Tarefas** guia. ▪ O Estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento e o status da aplicação é atualizado para Patente arquivada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Decisão do advogado externo	Ações
	▪ Se uma recompensa opcional para o Inventor na fase de registro de patente tiver sido configurada, ela será processada e enviada para o Inventor.
Rejeitado	**a.** Selecione o ícone Lista () Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** . **b.** Abra o. Divulgação jurídica de invenção solicite e selecione **Questões jurídicas** guia. **c.** Abra o assunto associado à solicitação. **d.** Selecione **Encerramento concluído** . **e.** Forneça o motivo do fechamento na caixa de comentários em **Assunto completo** janela. **f.** Se você quiser fechar todas as solicitações associadas, selecione **Fechar solicitações relacionadas** caixa de seleção. **g.** Selecione **OK**.

3. Uma vez que o advogado externo notifique o executante da patente sobre a resolução do pedido de patente às autoridades de patente, encerre a solicitação se a patente foi rejeitada ou indique que a patente foi concedida.

Decisão do advogado externo	Ações
Aceitas	**a.** Selecione o ícone Lista () Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** . **b.** Abra o. Divulgação jurídica de invenção solicite e selecione **Questões jurídicas** guia. **c.** Abra o assunto associado à solicitação. **d.** Selecione **Patente concedida** . **e.** No formulário, forneça o número de concessão de patente e a data de emissão da solicitação da mensagem de e-mail do advogado externo. **f.** Selecione **Confirmar** . ▪ O registro do repositório de patentes é atualizado automaticamente com os detalhes adicionais e pode ser acessado no **Repositórios de patentes** guia. ▪ Uma nova tarefa de assunto chamada "Patente concedida" é gerada e pode ser acessada em **Tarefas** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Decisão do advogado externo	Ações
	▪ O Estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento e o status da aplicação é atualizado para Patente concedida. ▪ Se uma recompensa opcional para o Inventor na fase Patente concedida tiver sido configurada, ela será processada e enviada para o Inventor.
Rejeitado	**a.** Selecione o ícone Lista ( Na navegação primária e na seção Solicitações jurídicas do **Listas** , selecione **Todos** . **b.** Abra o. Divulgação jurídica de invenção solicite e selecione **Questões jurídicas** guia. **c.** Abra o assunto associado à solicitação. **d.** Selecione **Encerramento concluído** . **e.** Forneça o motivo do fechamento na caixa de comentários em **Assunto completo** janela. **f.** Se você quiser fechar todas as solicitações associadas, selecione **Fechar solicitações relacionadas** caixa de seleção. **g.** Selecione **OK**.

4. Aprove as tarefas pendentes relacionadas às fases do processo de candidatura.
   a. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
   b. Em **Aprovações pendentes** widget, selecione o número.
   c. Selecione todas as solicitações na seção Aprovações.
   d. Selecione **Aprovar** para aprovação em massa das solicitações.
      Na guia Tarefa, o Estado da tarefa aprovada é atualizado para Encerrado concluído.
5. Selecione **Encerramento concluído** para encerrar o assunto.

Referência do Divulgação jurídica de invenção

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários que você usa no Divulgação jurídica de invenção.

Componentes instalados com Divulgação jurídica de invenção

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Divulgação jurídica de invenção plug-in, incluindo tabelas e função do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com Divulgação jurídica de invenção

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Configuração de patente [sn_lg_ip.patent_config]	Acesso à configuração para trabalhar em solicitações e assuntos.	sn_lg_ops.legal_user
Executante jurídico [sn_lg_ip.patent_fulfiller]	Acesso do executante para trabalhar em solicitações e assuntos atribuídos.	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.reader

Tabelas

Tabelas instaladas com Divulgação jurídica de invenção

Tabela	Descrição
Repositório de patentes [sn_lg_ip_patent_repositório]	Contém os detalhes de todas as patentes arquivadas para um assunto jurídico.
Recompensas de patente por país [sn_lg_ip_patent_rewards]	Contém os detalhes das recompensas para diferentes fases do depósito de patente com base no país do inventor.
Limites de recompensa de patente [sn_lg_ip_patent_reward_caps]	Contém os detalhes do valor máximo a ser recompensado à inventora por fases individuais do processo de candidatura.
Recompensas de fase [sn_lg_ip_stage_rewards]	Contém os detalhes dos valores de recompensas para fases individuais do processo de candidatura para cada país.

Divulgação jurídica de invenção formulário

Lista de campos no Divulgação jurídica de invenção solicitação no Portal de serviços jurídicos.

Divulgação jurídica de invenção formulário

Campo	Descrição
Nome do solicitante	Nome do solicitante. O nome é preenchido automaticamente com o nome do solicitante atual, mas pode ser modificado se for solicitado outro usuário.
Inventores	Nomes e detalhes dos inventores.
Qual título você deseja usar para descrever sua invenção	Título da invenção.
Descreva resumidamente qual problema sua invenção resolve	Descrição do problema que a invenção ajudará a resolver.
Descreva a invenção	Descrição detalhada da invenção.
Data aproximada de concepção da invenção	Data em que a invenção foi concebida. A data deve ser a data atual ou anterior.
Invenção divulgada publicamente?	Indica se a invenção foi divulgada publicamente. Se a opção for **Sim** campos adicionais solicitam informações detalhadas sobre a divulgação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Divulgação jurídica de invenção formulário

Campo	Descrição
	• **Método de divulgação de invenção** - Como a invenção foi publicamente divulgada. • **Data da primeira divulgação pública** - Data em que foi feita a primeira divulgação pública da invenção.
A invenção foi implementada em um produto do cliente ou há planos de implementá-la em um produto do cliente?	Indica se a invenção já foi usada em qualquer lugar. Se a opção for **Sim** campos adicionais solicitam informações detalhadas sobre a implementação. • **Data passada ou futura de lançamento do produto** - Data passada ou futura em que o produto é lançado. • **Especifique o nome do produto** - Nome do produto onde a invenção é utilizada.

Investigações jurídicas

. ServiceNow® Investigações jurídicas O aplicativo permite que os departamentos jurídicos aceitem reclamações de um processo de admissão simples por meio de vários canais. A equipe jurídica pode organizar e conduzir investigações jurídicas detalhadas, incluindo entrevistas, coleta de evidências e preparação de relatórios finais junto com as ações recomendadas.

As reclamações enviadas ao departamento jurídico, como reclamações de ética, podem incluir suborno, fraude financeira, uso de informações privilegiadas e outras violações éticas. Se os funcionários suspeitarem de um incidente de qualquer uma dessas violações, eles poderão relatar isso com detalhes ao departamento jurídico para investigações jurídicas.

Integrar Investigações jurídicas com ServiceNow® Solicitação universal e. Prestação de serviços de RH Employee Relations apps para fornecer uma experiência perfeita para os funcionários enviarem reclamações por meio de sua solicitação universal e para que os consultores jurídicos trabalhem nelas, transferindo-as entre os departamentos jurídico e de RH. Para obter mais informações, consulte Melhor juntos solução: Investigações jurídicas e. Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.

Explorar	Configurar	Solicitação
		
Saiba mais sobre como os funcionários, funcionários jurídicos e advogados usam Investigações jurídicas.	Configure tipos e subtipos de alegação e outras configurações.	Envie e rastreie reclamações, como reclamações de ética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Análise e emissão de relatórios	Referência
Gerencie solicitações jurídicas e assuntos jurídicos para investigar e resolver reclamações.	Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Investigações jurídicas

Investigações jurídicas Permite que o departamento Jurídico aceite reclamações e conduza investigações jurídicas detalhadas conduzindo entrevistas, coletando evidências e preparando relatórios finais e ações recomendadas.

Recursos

- Processo de admissão multicanal, incluindo Portal de serviços jurídicos, Central do funcionário E portal da Central de relatórios anônimos (ARC).
- Opção para enviar reclamações anônimas ou nomeadas.
- Formulário de admissão para coletar informações detalhadas sobre o incidente, o tipo de reclamação, as partes envolvidas e a data do incidente.

Para transferência interdepartamental de reclamações entre os departamentos Jurídico e de RH, consulte Melhor juntos solução: Investigações jurídicas e. Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.

Investigações jurídicas - fluxo de trabalho

A ilustração a seguir mostra o fluxo de trabalho para enviar e lidar com reclamações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de investigações jurídicas

Legal Investigations workflow

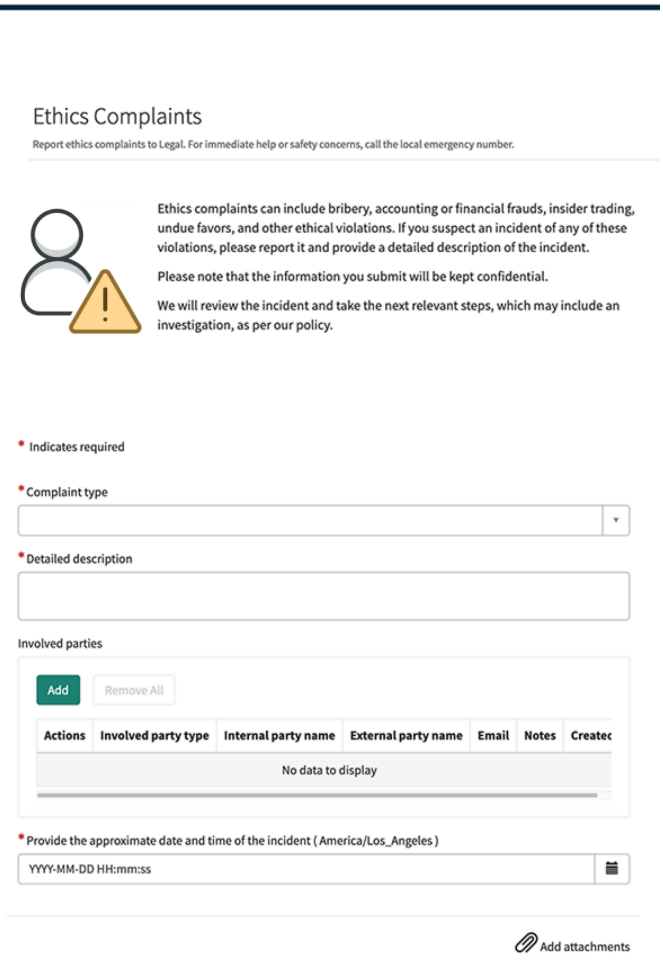
Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.



Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Melhor juntos solução: Investigações jurídicas e. Prestação de serviços de RH Relações do funcionário

Os funcionários podem enviar reclamações por meio do Central do funcionário portal sem se preocupar com quem deve investigar a reclamação. Durante o processo de triagem ou investigação, os executantes que trabalham nesses problemas podem transferi-los entre os departamentos Jurídico e de RH, conforme necessário para resolução.

Principais recursos

Usando Investigações jurídicas e. Prestação de serviços de RH Relações do funcionário com Solicitação universal juntos para os seguintes recursos principais:

- Modos omnicanal para envio de reclamações via Central do funcionário E portal da Central de relatórios anônimos (ARC).
- Fila de triagem única para todas as reclamações por meio do Solicitação universal.
- Transferência interdepartamental de detalhes básicos do caso entre Prestação de serviços jurídicos Investigações jurídicas e. Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.

Configurando Investigações jurídicas e. Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário para trabalhar juntos

Conclua as configurações a seguir para integrar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.

- Configurar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relações do funcionário
- Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos

Mapeamento de dados

Informações relacionadas ao RH Relacionamentos do funcionário E questões de ética jurídica relacionadas são transferidas entre o RH e os departamentos jurídicos, uma cópia de dados completa com mapeamento de dados apropriado é realizada. Para a transferência jurídica para RH, ative HERDepartmentTransferPostProcessor script para habilitar a cópia. Para obter mais informações, consulte D mapeamento de ata campos.

Para executar personalizações adicionais para cópia profunda, edite os seguintes scripts:

- Jurídico para RH: HERDepartmentTransferPostProcessor (Relações com funcionários)
- RH para Jurídico: LegalDepartmentTransferPostProcessor (Investigações jurídicas)

Em **Evidência do tipo de link** Para uma transferência jurídica para RH, se o armazenamento externo estiver habilitado para o assunto jurídico, os artefatos serão copiados em evidências com o campo URL que contém o URL do documento. Se o armazenamento externo estiver desativado, o artefato do assunto será copiado como uma evidência com todos os anexos.

Se o armazenamento externo estiver habilitado para o assunto jurídico, todos os anexos ou documentos serão copiados como evidências com um link de documentos externos. Para uma transferência jurídica para RH, não existe associação entre as entrevistas e as evidências.

Em **Ações corretivas/recomendadas** Para uma transferência jurídica para RH, os anexos no assunto e artefatos vinculados à tarefa de ação recomendada são copiados como anexos para a Ação corretiva de RH. Se o armazenamento externo estiver habilitado para o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

assunto jurídico, todos os anexos ou documentos serão copiados como evidências com um link de documentos externos.

Fluxo de trabalho para lidar com reclamações

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir explica como agentes de roteamento, executantes jurídicos e agentes de RH podem usar as aplicações juntos para resolver solicitações de reclamação enviadas pelos funcionários.

1. Os funcionários que observam uma violação ética ou incidente semelhante relatam isso enviando uma solicitação universal. Consulte Envie uma reclamação por meio do Link rápido em Central do funcionário.
2. Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem dessas solicitações de reclamação e criar tíquetes para o departamento apropriado trabalhar. Consulte Triagem de solicitações universais para reclamações de investigação jurídica.

   Nota: Quando o agente de roteamento cria um tíquete jurídico para reclamações da solicitação universal, uma questão jurídica ética é criada diretamente para lidar e resolver a reclamação.

3. O executante do respectivo departamento ao qual o tíquete foi atribuído pode trabalhar nele e fechá-lo, transferi-lo para outro departamento ou transferir para a solicitação universal. Consulte Trabalhar em uma questão jurídica para uma reclamação.
4. Quando um tíquete é transferido do departamento jurídico para o departamento de RH, os detalhes no tíquete jurídico, como a descrição, a descrição resumida e os comentários, são copiados para o caso de RH. O tíquete jurídico é encerrado e um caso de RH é criado, que é então tratado por um agente de RH. Consulte Transfira um tíquete jurídico para outro departamento. Da mesma forma, um agente de RH que trabalha em um caso de RH pode transferi-lo para o departamento jurídico, o que cria uma questão jurídica ética.

Como configurar o Investigações jurídicas

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as reclamações para investigações jurídicas.

Os seguintes componentes são instalados com Investigações jurídicas:

- Área de prática: Ética
- Categoria: Reclamações éticas
- Grupo de atribuição: Jurídico - Ética
- Produtor de registro: Reclamações de ética

  Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

- Modelo do assunto: Modelo de ética

Como administrador, você pode revisar os componentes do sistema de base instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Configure tipos de alegação e subtipos de alegação que será usado pelos executantes jurídicos ao adicionar novas alegações durante as investigações, conforme necessário.
- Adicione ou modifique subcategorias Formulário de admissão de reclamações de ética do sistema de base da área de Prática de ética. Essas subcategorias aparecem em **Tipo de reclamação** . Formulário de admissão de reclamações éticas.
- Habilite o envio de reclamação anônima concluindo as seguintes tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instale o plug-in da Central de denúncias anônima (com.sn_anonymous_report_center) para habilitar o portal da Central de denúncias anônima para enviar reclamações ao Jurídico.
- Instale o plug-in Segurança com escopo de RH (com.snc.hr.scoped_security) para habilitar o código de verificação de texto no formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônima.

  Nota: Se Prestação de serviços de RH não está instalado, você precisa modificar as configurações de permissão. Para obter mais informações, consulte Dependência da Central de relatórios anônima (ARC) para Entrega de serviços jurídicos [KB1171443] artigo no Now Support Base de conhecimento.

- Habilitar o sistema de base Reclamações de ética produtores de registro para investigações jurídicas Para ARC.

- Crie um modelo de assunto jurídico padronizar o processo de investigação de uma reclamação.
- Configure um modelo de entrevista para tarefas de assunto jurídico do tipo entrevista para capturar informações consistentes das entrevistas. Por exemplo, se você definir um questionário no modelo, o executante da tarefa atribuído poderá exibir uma lista de perguntas predefinidas a serem feitas aos entrevistados.

  Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas para Relações com funcionários.

Instalar Investigações jurídicas

Você pode instalar o. Investigações jurídicas aplicação (sn_lg_investigate se você tiver a função de administrador.A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Investigações jurídicas listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Investigações jurídicas:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Investigações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Investigações jurídicas aplicação (sn_lg_investigate) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configure um tipo de alegação e seus subtipos

Configure tipos de alegação e subtipos de alegação que os executantes jurídicos que trabalham em reclamações podem escolher ao adicionar novas alegações durante as investigações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_investigate.config ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de Investigações jurídicas** > **Tipos de Alegação**.
2. Configure ou modifique um tipo de alegação.
   - Para configurar um novo tipo de alegação, clique em **Novo** .
   - Para modificar um tipo de alegação existente, abra o tipo de alegação na lista.
3. Em **Nome** insira um nome exclusivo para o tipo de alegação.
4. Selecione **Ativo** opção para habilitar o tipo de alegação.
   Somente os tipos de alegação ativos são listados em **Tipo de alegação** . Formulário de alegação de um assunto jurídico.
5. Salve o tipo de alegação.
   - Salve um tipo de alegação clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em um tipo de alegação existente clicando em **Atualização** .

   A lista relacionada Subtipos de alegação é exibida.
6. Configure subtipos de alegação para o tipo de alegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você também pode configurar um subtipo de alegação navegando até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de Investigações jurídicas** > **Subtipos de alegação** > **.**

a. Na lista relacionada Subtipos de alegação, adicione um subtipo de alegação clicando em **Novo** ou modifique um existente selecionando na lista.

Formulário de subtipo de alegação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o subtipo de alegação.
Tipo de alegação	Tipo de alegação primária.
Ativo	Opção para habilitar este subtipo de alegação.

b. Salve o subtipo de alegação.

- Salve um subtipo de alegação clicando em **Enviar** .
- Salve as mudanças em um subtipo de alegação existente clicando em **Atualização** .

Configure as propriedades do sistema para atualizar o grupo de atribuição de reclamação ética

Como administrador, configure o. sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group propriedade do sistema para usar um grupo de atribuição diferente para atribuir reclamações de ética.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group é uma propriedade do sistema configurável que é usada para configurar o grupo de atribuição padrão para reclamações éticas geradas usando links rápidos em Central do funcionário. O sys_id de qualquer grupo protegido com Solicitação universal a função confidencial e tem executantes que podem trabalhar em reclamações de ética está habilitada para configurar a propriedade do sistema.

Como alternativa, configure a propriedade de Configurar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relacionamentos do funcionário.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira sys_properties.list .
2. Em **Nome** , pesquise sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group propriedade.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o. **Valor** campo com o sys_id do novo grupo de atribuição.
6. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Agora você pode usar o novo grupo de atribuição para atribuir reclamações de ética.

Configurar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relações do funcionário

Configurar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relações do funcionário para permitir que as solicitações de reclamação sejam transferidas entre os departamentos jurídico e de RH.

Antes de Iniciar
Certifique-se de ter o seguinte ServiceNow® aplicações instaladas:

- Investigações jurídicas (sn_lg_investigate)
- Solicitação universal (com.snc.universal_request)
- Prestação de serviços de RH Relações do funcionário (com.sn_hr_employee_relations)

Nota: Você deve aprovar o RCA (Restricted Caller Access, acesso restrito do solicitante) solicitado com o escopo de origem como Investigações jurídicas e escopo de destino como Recursos Humanos Relações com funcionários E Gestão de evidências .

Como opção, você pode instalar o plug-in Central de denúncias anônimas (ARC) (com.sn_anônimo_report_center) para habilitar a transferência de tíquetes entre os departamentos Jurídico e de Recursos Humanos (RH). O ARC requer uma licença HRSD Pro/Enterprise além do Investigações jurídicas assinatura.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ative os produtores de registro para envio de reclamações por meio de **Link rápido** em Central do funcionário.
   Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

   a. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Produtores de Registros**.

   b. PESQUISE e abra produtores de registro com o nome **Reclamações de ética** .

   c. Verifique isso **Solicitação universal [universal_request]** está selecionado em **Nome da tabela** campo.
   Há dois registros de produtores de registro que permitem as opções de envio de reclamação ética: Um por meio de Central do funcionário do **Link rápido** E outro por meio do portal da Central de relatórios anônimos.

   d. Selecione **Ativo** para ativar os produtores de registro para solicitações universais.

   e. Clique em **Atualizar**.

   Nota: Você deve desativar os produtores de registro mapeados para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics].

2. Revise o grupo de atribuição do sistema de base, **Conformidade** , ao qual as solicitações de reclamação ética serão atribuídas por padrão e farão as mudanças necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.

b. Abra o grupo de atribuição que você deseja configurar para atribuir as solicitações compatíveis por padrão.

c. Na lista relacionada Funções, verifique se as funções a seguir estão atribuídas ao grupo de atribuição.

- agent_workspace_user
- sn_uni_req.routing_agent
- interaction_agent

d. Na lista relacionada Membros do grupo, adicione usuários à triagem e trabalhe nas reclamações enviadas. Esses usuários devem receber a função sn_uni_req.sensitiveinfo_agent e as seguintes funções específicas do departamento:

- sn_lg_investigate.fulfiller, para usuários no departamento jurídico
- sn_hr_er.case_writer, para usuários no departamento de RH

Para obter mais informações, consulte Crie um grupo de usuários .

3. Se você configurou um grupo de atribuição diferente do grupo de atribuição do sistema de base, torne-o o grupo de atribuição padrão para solicitações de reclamação ética atualizando a propriedade do sistema.

a. Copie o sys_id do grupo de atribuição configurado na última etapa.

b. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de Investigações jurídicas** > **Propriedades**.

c. Cole o sys_id do grupo de atribuição no **Grupo de atribuição padrão** campo.

4. Configure o. Solicitação universal propriedade para determinar como o tíquete primário deve ser tratado durante a transferência entre os departamentos.

a. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Propriedades**.

b. Em **Tipo de transferência** atualize o. **Selecione o tipo de transferência para determinar como o tíquete primário é tratado** propriedade (`sn_uni_req.transfer_type`) a **Serviço** .

Nota: Se um serviço não for selecionado durante a transferência do tíquete, a transferência ocorrerá com o serviço padrão configurado para o departamento de transferência selecionado.

Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

5. Para que a cópia de dados completa do Jurídico para o RH seja executada, ative **HERDepartmentTransferPostProcessor** .

a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.

b. PESQUISE **HERDepartmentTransferPostProcessor** inclusão de script e ative-o.

6. . **Reclamação de ética** o link rápido não está visível em **Links rápidos** seção de Central do funcionário portal, execute manualmente o. **AddQuickLinkToECPortal** script de correção.

Envio de uma reclamação para investigação

Os funcionários podem enviar uma reclamação para relatar um incidente de violação de conformidade para solicitar uma investigação do departamento jurídico ou de RH.

Você pode enviar reclamações por vários canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma reclamação por Portal de serviços jurídicos

Envie uma reclamação por meio de Portal de serviços jurídicos relatar um incidente de violação para investigação e resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para enviar uma reclamação anonimamente, consulte Envie uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. PESQUISE uma solicitação de serviço jurídico para registrar uma reclamação, como reclamação ética, ou clique em **Catálogo de serviços** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
3. Selecione **Solicitações de ética** No painel Categorias.
4. Clique em **Reclamações de ética** para enviar uma solicitação.
5. No formulário Reclamações éticas, preencha os campos.
6. Para adicionar uma parte envolvida, clique em **Adicionar** em **Partes envolvidas** seção.

   a. Na caixa de diálogo Adicionar linha, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de admissão de reclamações éticas.

   b. Clique em **Adicionar**.

   O registro da parte envolvida aparece na lista Partes envolvidas no formulário de admissão de reclamações de ética.
7. Clique em **Enviar**.

Envie uma reclamação por Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio de Central do funcionário portal para relatar um incidente de violação de conformidade para investigação e resolução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para enviar uma reclamação anonimamente, consulte Envie uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas.

Procedimento

No portal da Central do funcionário, envie uma reclamação usando **Jurídico** ou **Links rápidos** seção.

Envie uma reclamação por meio do menu Jurídico em Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio do menu Jurídico em Central do funcionário portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta opção estará disponível se o administrador tiver ativado o produtor de registro mapeado para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics]. Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal da Central do funcionário, clique em **Jurídico** e selecione **Ética e Conformidade** opção.
3. Na página da categoria Solicitação de ética e conformidade, clique em **Reclamações de ética** .
4. No formulário Reclamações éticas, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de admissão de reclamações éticas.
5. Para adicionar uma parte envolvida, em **Partes envolvidas** clique em **Adicionar** .

   a. Na caixa de diálogo Adicionar linha, selecione uma opção de tipo de parte envolvida para indicar se a parte envolvida é um funcionário da organização ou um usuário de fora da organização.

   b. Forneça o nome, o ID de e-mail e outras anotações da parte envolvida.

      Nota: Para um funcionário interno, o. **ID de e-mail** o campo é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário.

   c. Clique em **Adicionar**.
      O registro da parte envolvida aparece na lista Partes envolvidas no formulário de admissão de reclamações de ética.

   Repita essas etapas para adicionar mais partes envolvidas.
6. No formulário Reclamações de ética, clique em **Enviar** .

Resultado

Uma solicitação jurídica é criada e atribuída a um solicite executante ou um grupo de atribuição conforme configurado .

Envie uma reclamação por meio do Link rápido em Central do funcionário

Envie uma reclamação por meio do Link rápido em Central do funcionário portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Esta opção estará disponível se o administrador tiver ativado o produtor de registro mapeado para a tabela Solicitação universal [universal_request]. Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. No portal da Central do funcionário, clique em **Reclamações de ética** link em **Links rápidos** seção.
3. No formulário de Reclamações éticas, forneça o resumo da reclamação.
4. Em **Descrição detalhada** forneça os detalhes da reclamação, os nomes das pessoas envolvidas e a data e hora aproximadas do incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Clique em **Adicionar anexos** para carregar quaisquer documentos que suportem sua reclamação.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado

Uma solicitação universal é criada e atribuída ao o grupo de atribuição conforme configurado . Um agente de roteamento de solicitação universal pode fazer a triagem e trabalhar nele.

Envie uma reclamação por meio do portal da Central de denúncias anônimas

Envie uma reclamação anonimamente por meio do portal da Central de denúncias anônimas (ARC) para relatar um incidente de violação de conformidade para investigação e resolução.

Antes de Iniciar

Para registrar uma reclamação anonimamente, os administradores devem ter concluído as seguintes tarefas:

- Instalado o plug-in Central de relatórios anônimos (com.sn_anônimo_report_center)
- Produtor de registro de reclamações de ética habilitado para envio por meio do portal ARC.

  Para obter mais informações, consulte Produtores de registro para investigações jurídicas.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

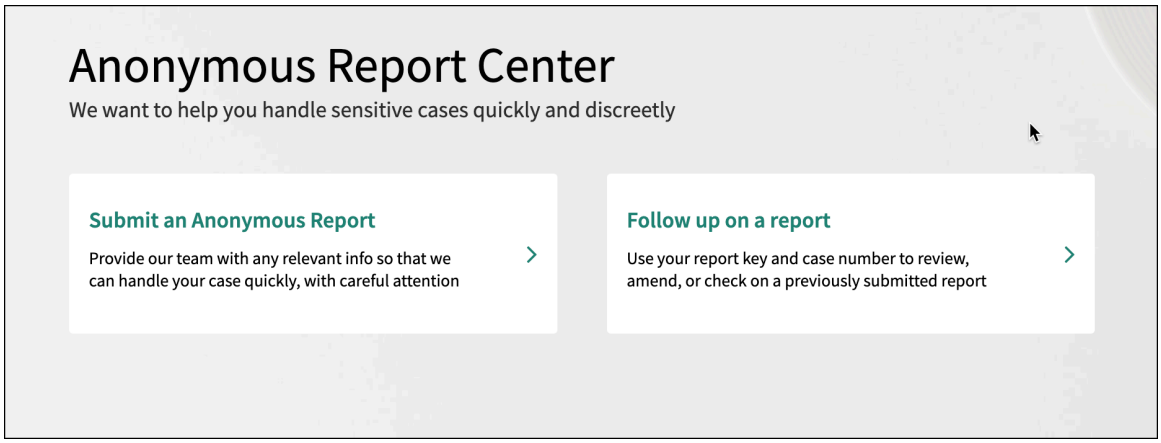
1. Abra o portal da Central de relatórios anônimos via Central do funcionário Ou usando um URL direto.

Opção	Etapas
De Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** No portal da Central do funcionário, clique em **Jurídico** e selecione **Ética e Conformidade** opção. **c.** Na página da categoria Solicitação de ética e conformidade, clique em **Reclamação de ética anônima** .
Usando URL direta que não requer login	Navegue até a Central de relatórios anônimos acessando o URL da instância e adicionando um sufixo / arc. Por exemplo, https://example.com/arc
De Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**. **b.** Em Portal de serviços jurídicos clique em **Catálogo de serviços** e selecione **Solicitações de ética** categoria. **c.** Na página da categoria Solicitações de ética, clique em **Reclamação de ética anônima** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver usando Central do funcionário ou Portal de serviços jurídicos, você foi desconectado da sua conta para manter sua identidade anônima. O portal da Central de relatórios anônimos é aberto em uma nova guia do navegador.



2. No portal da Central de relatórios anônimos, clique em **Enviar um relatório anônimo** .
3. Na página Enviar uma denúncia anônima, clique em **Reclamações de ética** .
4. No formulário Reclamações éticas, preencha os campos.
   Com base em Produtores de registro ativos para ARC Diferentes conjuntos de campos podem aparecer no formulário Reclamações de ética.

   Para obter descrições dos campos, consulte Formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas.
5. Insira o código de verificação de texto.

   Nota: Para que o código de verificação de texto funcione, você deve instalar o plug-in Segurança com escopo de RH.
6. Clique em **Enviar**.
7. **Opcional:** Para baixar e salvar a solicitação relatada em seu sistema, na caixa de diálogo Obrigado por enviar seu relatório, clique em **Cópia do relatório de download** .
8. Anote a chave do relatório e o número do relatório nos respectivos campos para acessar seu relatório anônimo no futuro e rastrear seu andamento.

Resultado

Uma solicitação jurídica ou uma solicitação universal é criada com base em produtores de registros ativos para investigações jurídicas .

Para manter o anonimato do solicitante ou Solicitado para usuários, a solicitação é enviada com os seguintes valores para os campos correspondentes:

- **Aberto por** está preenchido como `Convidado` .
- **Solicitado para** está vazio.

Acesse seu relatório anônimo no portal da Central de denúncias anônimas

Você pode acompanhar seu relatório anônimo para exibir comentários e atualizações do executante jurídico que está trabalhando nele ou adicionar comentários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para acessar seu relatório anônimo, você deve ter a chave do relatório e o número do relatório que foram gerados quando você enviou a solicitação.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o portal da Central de relatórios anônimos via Central do funcionário Ou usando um URL direto.

Opção	Etapas
De Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**. **b.** No portal da Central do funcionário, clique em **Jurídico** e selecione **Ética e Conformidade** opção. **c.** Na página da categoria Solicitação de ética e conformidade, clique em **Reclamação de ética anônima** .
Usando URL direta que não requer login	Navegue até a Central de relatórios anônimos acessando o URL da instância e adicionando um sufixo / arc. Por exemplo, https://example.com/arc
De Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**. **b.** Em Portal de serviços jurídicos clique em **Catálogo de serviços** e selecione **Solicitações de ética** categoria. **c.** Na página da categoria Solicitações de ética, clique em **Reclamação de ética anônima** .

   Se você estiver usando Central do funcionário ou Portal de serviços jurídicos, você foi desconectado da sua conta para manter sua identidade anônima. O portal da Central de relatórios anônimos é aberto em uma nova guia do navegador.

2. Se você for solicitado a fornecer credenciais para fazer login, poderá copiar este URL e inserir os detalhes da sua instância para acessar a Central de relatórios anônimos.
   Por exemplo: https://<instance_name>/arc.

3. No portal da Central de relatórios anônimos, clique em **Acompanhamento de um relatório** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na página Acompanhamento em um relatório, insira os detalhes.
   a. Em **Chave de relatório** insira a chave de relatório que você obtém após enviar uma denúncia anônima.
   b. Em **Número do relatório** insira o número do relatório que você obtém após enviar um relatório anônimo.
5. Insira o código de verificação de texto.

   Nota: Para que o código de verificação de texto funcione, você deve instalar o plug-in Segurança com escopo de RH (com.snc.hr.scoped_security).

6. Clique em **Avançar**.
   O relatório é exibido na página Tíquete padrão.

Gerenciar solicitações de reclamação

Como membro do departamento jurídico, trabalhe em solicitações jurídicas de reclamações enviadas pelos funcionários para relatar incidentes de não conformidade e conduzir investigações jurídicas.

Reclamações apresentadas como solicitações jurídicas

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica relacionada a uma reclamação de ética, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas no formulário de admissão da área de prática associada . Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, o líder do grupo poderá fazer a triagem da solicitação para ele mesmo ou para qualquer membro do grupo de atribuição.

Reclamações apresentadas como solicitações universais

Se você habilitou o envio de reclamações de ética usando solicitações universais, ele será atribuído a um grupo de conformidade. O agente de roteamento universal pode criar um assunto jurídico ético a partir da solicitação universal que pode ser atribuído a um proprietário do assunto para trabalhar. Para obter mais informações, consulte Melhor juntos solução: Investigações jurídicas e. Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhando em reclamações

Para que a investigação jurídica seja conduzida de forma eficaz, os executantes jurídicos podem avaliar o incidente relatado em detalhes para:

- Identificar fontes de informações e evidências
- Adicione ou modifique partes envolvidas
- Preparar perguntas de entrevista para coletar detalhes importantes
- Anexar documentação de suporte e relevante

Use Central de consultoria jurídica conduzir investigações jurídicas sobre as reclamações apresentadas.

Triagem de solicitações universais para reclamações de investigação jurídica

Quando os funcionários observam e relatam uma violação de ética ou incidente semelhante, as solicitações universais resultantes são triadas para priorização e resolução.

Devido à confidencialidade desses casos, você pode exibir e trabalhar nessas solicitações universais de reclamações com base nas funções atribuídas a você.

Solicitação universal agente de roteamento

Com a função sn_uni_req.sensitiveinfo_agent para lidar com solicitações confidenciais, você pode revisar e fazer a triagem dessas solicitações universais.

Executante jurídico

Com a função sn_lg_investigate.fulfiller, você pode criar uma questão jurídica ética a partir da solicitação universal.

Agente de RH

Com a função sn_hr_er.case_writer, você pode criar um Caso de RH Relatar má conduta a partir da solicitação universal.

Criar um assunto jurídico ético a partir de uma solicitação universal

Crie uma questão jurídica ética a partir de uma solicitação universal para obter assistência do departamento jurídico na resolução das reclamações.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter Solicitação universal aplicação instalada e configuração relacionada para serviços jurídicos concluído pelo administrador.

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller e sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
   Como alternativa, você também pode abrir uma solicitação universal navegando até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Aberto**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Reclamações de ética** clique em **Todos** .
4. Abra a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.
5. Atribua a solicitação universal a você mesmo ou a outro membro do grupo atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atribuir a solicitação a você mesmo, clique em **Atribuir a mim** .
- Para atribuir a solicitação a outro membro, no **Detalhes** selecione um usuário no **Atribuído a.** e clique **Salvar** .

O membro atribuído pode começar a trabalhar na solicitação universal e executar as próximas etapas.

6. Com base no assunto da reclamação, você pode encaminhá-la para o departamento apropriado criando uma questão jurídica ética ou um caso de RH.
   Para obter mais informações sobre como criar um Caso de RH de Relatar má conduta, consulte Usando Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.
7. Clique em **Criar tíquete jurídico** .
8. Na caixa de diálogo Criar tíquete jurídico, preencha os campos.
   a. Em **Tipo de tíquete** , selecione **Reclamações de ética** .
   b. Em **Comentários adicionais** Insira os detalhes sobre o serviço e o suporte necessários do departamento jurídico.
   c. Clique em **Criar**.

Resultado

- Uma questão jurídica ética é criada e se torna o tíquete primário para a solicitação universal. O número do assunto jurídico é preenchido em **Tíquete primário** campo.
- Todos os anexos da solicitação universal são copiados para o assunto jurídico. O modelo de assunto jurídico de reclamações éticas é aplicado a este assunto jurídico por padrão.
- O estado da solicitação universal muda para Em andamento.
- . **Motivo do estado** O campo é exibido com o valor preenchido previamente Tíquete primário - Em andamento.

O que Fazer Depois

- Se um assunto jurídico ético for criado: No departamento Jurídico, o assunto jurídico será atribuído a um proprietário do assunto. O responsável pelo assunto atribuído trabalha na questão jurídica e fornece a resolução ou transfere a solicitação jurídica para outro departamento ou de volta para a solicitação universal.
- Se um caso de RH for criado: No departamento de RH, o caso de RH será atribuído a um agente de RH para trabalhar. Para obter mais informações, consulte Trabalhar um caso de RH.

Trabalhar em uma solicitação jurídica para uma reclamação

Trabalhe em solicitações jurídicas de reclamações atribuídas a você ou como colaborador para resolver problemas ou responder a consultas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra uma solicitação jurídica atribuída a você para revisar e executar tarefas.
   - Trabalhe na solicitação jurídica verificar os detalhes da reclamação e conduzir uma consulta inicial.
   - Adicione ou modifique uma parte envolvida em **Partes envolvidas** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a solicitação jurídica precisar de investigação completa, promova-o a um assunto jurídico .
- Feche a solicitação ou cancele a solicitação jurídica.
  - Feche a solicitação depois de resolvê-lo.
  - Se você identificar que a solicitação não precisa de nenhuma ação, poderá cancelá-la.

Trabalhar em uma questão jurídica para uma reclamação

Trabalhar em uma questão jurídica atribuída a você para conduzir investigações jurídicas e resolver uma reclamação interna.

Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo teria atribuído o assunto jurídico a você para trabalhar.

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Importa** clique em **Todos** .
4. Abra um assunto jurídico para trabalhar.
5. Clique em **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar no assunto jurídico.
   O estado do assunto jurídico é atualizado para Trabalho em andamento.
6. Durante a investigação jurídica, você pode criar e registrar as seguintes informações relacionadas ao incidente e às partes envolvidas.
   - Adicione ou modifique uma parte envolvida em **Partes envolvidas** guia.
   - Adicione uma alegação E associá-lo a uma ou mais partes envolvidas do tipo objeto da alegação.
   - Adicione documentação, entrevistas e ações recomendadas por meio de tarefas de assunto jurídico ao conduzir investigações.

     Nota: Para um assunto de investigação jurídica, adicione tarefas dos seguintes tipos:

     - **Documentação** : Armazene documentos que você coletou como parte das investigações no assunto jurídico. Você também pode atribuir a tarefa de coletar documentação de investigação a outro usuário. Para obter instruções detalhadas, consulte Adicione uma tarefa no assunto jurídico .
     - **Entrevista** Conduzir entrevistas com as partes envolvidas e, conforme necessário, incluir outros usuários no painel de entrevistas. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar entrevistas, consulte Adicione uma tarefa de entrevista a um assunto jurídico.
     - **Ações recomendadas** : Com base nas descobertas das investigações, fornecer recomendações para as partes envolvidas. Para obter instruções detalhadas sobre como adicionar ações recomendadas, consulte Adicione uma tarefa de ações recomendadas a um assunto jurídico.

   - Executar outras tarefas gerais sobre o assunto jurídico .
7. Encerre o assunto jurídico ou transferir o assunto jurídico com base nos requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um registro de alegação e associe-o a uma parte envolvida

Adicione um registro de alegação ao assunto jurídico como parte da investigação de reclamação e associe-o a uma parte envolvida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode associar uma alegação a uma parte envolvida no formulário Parte envolvida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você no qual você deseja adicionar um registro de alegação.
3. Em **Alegações** adicione ou modifique um registro de alegação.
   - Para adicionar um registro de alegação, clique em **Novo** .
   - Para modificar um registro de alegação existente, abra um registro de alegação na lista.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de alegação

Campo	Descrição
Tipo de alegação	Tipo da alegação.
Subtipo de alegação	Subtipo do tipo de alegação selecionado.
Descrição	Informações detalhadas sobre a alegação.

5. Salve o registro de alegação.
   - Salve um registro de alegação clicando em **Salvar** .
   - Salve as mudanças em um registro de alegação existente clicando em **Atualização** .

   . **Sujeitos da alegação** é exibida.
6. Associe a alegação a uma parte envolvida.

   a. Em **Sujeitos da alegação** clique em **Adicionar** .

   b. Na caixa de diálogo Adicionar parte envolvida, selecione uma parte envolvida na lista.

   Nota: Uma parte envolvida do tipo Assunto da alegação só pode ser associada a um registro de alegação.

   c. Clique em **Adicionar**.

   A parte envolvida selecionada está listada em **Sujeitos da alegação** guia.

Adicione uma tarefa de entrevista a um assunto jurídico

Como parte da sua investigação de reclamação, adicione uma tarefa de entrevista para as partes envolvidas no assunto de investigações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária:sn_lg_investigate.fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você ao qual você deseja adicionar uma tarefa de assunto jurídico.
   - Para adicionar uma tarefa a um assunto, em **Tarefas** Do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo** .
   - Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase do **Fases** e clique **Novo** em **Tarefas de assuntos jurídicos** do registro de fase.
3. No formulário Tarefa de assunto jurídico, selecione **Entrevista** em **Tipo** campo.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições dos campos, consulte Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas e. campos específicos para a entrevista tipo de tarefa.
5. Salve a tarefa de assunto jurídico.
   - Salve uma tarefa de assunto jurídico clicando em **Salvar** .
   - Salve as mudanças em uma tarefa de assunto jurídico existente clicando em **Atualização** .

Adicione uma tarefa de ações recomendadas a um assunto jurídico

Com base em suas descobertas da investigação de reclamação, adicione ações recomendadas para as partes envolvidas no assunto de investigações jurídicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra um assunto jurídico atribuído a você ao qual você deseja adicionar uma tarefa de assunto jurídico.
   - Para adicionar uma tarefa a um assunto, em **Tarefas** Do formulário Assunto jurídico, clique em **Novo** .
   - Para adicionar uma tarefa a uma fase, abra uma fase do **Fases** e clique **Novo** em **Tarefas de assuntos jurídicos** do registro de fase.
3. No formulário Tarefa de assunto jurídico, selecione **Ação recomendada** em **Tipo** campo.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições dos campos, consulte Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas e. campos específicos para a ação recomendada tipo de tarefa.
5. Salve a tarefa de assunto jurídico.
   - Salve uma tarefa de assunto jurídico clicando em **Salvar** .
   - Salve as mudanças em uma tarefa de assunto jurídico existente clicando em **Atualização** .

Gerencie as partes envolvidas em uma solicitação jurídica ou assunto jurídico

Adicione uma nova parte envolvida ou modifique as informações de uma parte envolvida existente em uma solicitação jurídica ou assunto jurídico relacionado a uma reclamação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_investigate.fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As partes envolvidas são indivíduos que estão direta ou indiretamente conectados a uma reclamação, como reclamantes, testemunhas, os sujeitos de alegações e outros indivíduos relevantes. Esses indivíduos podem ser de dentro ou de fora da organização.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Abra uma solicitação jurídica ou assunto jurídico atribuído a você no qual você deseja gerenciar as partes envolvidas.
3. Em **Partes envolvidas** adicione ou modifique uma parte envolvida.
   - Para adicionar uma parte envolvida, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma parte envolvida existente, abra uma parte envolvida na lista.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições dos campos, consulte Formulário de Parte envolvida.
5. Clique em **Salvar**.

Referência do Investigações jurídicas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Investigações jurídicas.

Componentes instalados com Investigações jurídicas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Investigações jurídicas aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Funções

Funções instaladas com Investigações jurídicas

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de investigações [sn_lg_investigate.admin]	Função de administrador específica da aplicação para Investigações jurídicas aplicação com acesso administrativo para a aplicação e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
Configurador de investigações [sn_lg_investigate.config]	Fornece acesso para configurar dados como tipo e subtipo de alegação. Ele não fornece acesso a dados transacionais de solicitações e assuntos.	sn_interview_temp.writer
Executante de investigações [sn_lg_investigate.fulfiller]	Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações e assuntos atribuídos.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Funções instaladas com Investigações jurídicas

Tabela	Descrição
Alegação [sn_lg_investigate_allegation]	Alegações reclamadas sobre uma pessoa, também conhecido como o assunto da alegação.
Tipo de Alegação [sn_lg_investigate_allegation_type]	Tipo de alegação usada para registrar uma reclamação, como fraude financeira, discriminação e assédio.
Subtipo de alegação [sn_lg_investigate_allegation_subtipo]	Subtipo usado para classificar melhor um tipo de alegação. Por exemplo, a fraude financeira pode ter subtipos, como favores indevidos ou subornos.
Parte envolvida [sn_lg_investigate_involved_party]	Usuários que estão envolvidos em uma reclamação como reclamante, sujeito a alegação, testemunha ou qualquer outro tipo.
Alegação associada [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	Associação entre uma alegação e seus sujeitos de alegação. Uma alegação pode ser associada a um ou mais sujeitos de alegação.

Produtores de registro para investigações jurídicas

Um produtor de registro ajuda a configurar um formulário de admissão que contém campos que um solicitante deve preencher e iniciar uma solicitação.

Quando Investigações jurídicas está instalado, produtores de registro para reclamações éticas estão instalados.

Quando um funcionário envia uma reclamação, uma solicitação jurídica ou solicitação universal é criada com base no mapeamento dos produtores de registro ativos para diferentes tabelas.

Importante: A qualquer momento, somente um conjunto de produtores de registro mapeado para uma tabela específica pode estar ativo.

Solicitações jurídicas

Os seguintes produtores de registro podem ser ativados para criar solicitações jurídicas quando uma reclamação é enviada.

Nota: Para enviar uma solicitação jurídica por meio do portal da Central de denúncias anônimas, você precisa de uma licença HRSD Pro/Enterprise além de Investigações jurídicas assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produtores de registro para enviar reclamações como solicitações jurídicas

Nome do produtor de registro	Tabela mapeada	Descrição
Reclamações de ética	Ética [sn_lg_ops_ethics]	• Enviando via Portal de serviços jurídicos ou por meio de **Jurídico** opção de menu no Central do funcionário portal. • Cria uma solicitação jurídica.
Reclamações de ética	Ética [sn_lg_ops_ethics]	• Envio por meio do portal da Central de denúncias anônima. • Cria uma solicitação jurídica.

Solicitações universais

Os seguintes produtores de registro podem ser ativados para criar solicitações universais quando uma reclamação é enviada.

Nota: Esses produtores de registro estão inativos por padrão. Se você quiser integrar Investigações jurídicas com Prestação de serviços de RH Relações do funcionário e reclamações de transferência entre os departamentos Jurídico e de RH, você deve ativá-las.

Produtores de registro para enviar reclamações como solicitações universais

Nome do produtor de registro	Tabela mapeada	Descrição
Reclamações de ética	Solicitação universal [universal_request]	• Enviando por **Link rápido** . Central do funcionário portal. • Cria uma solicitação universal. • Marca a solicitação como um caso confidencial por padrão.
Reclamações de ética	Solicitação universal [universal_request]	• Envio por meio do portal da Central de denúncias anônima. • Cria uma solicitação universal. • Marca a solicitação como um caso confidencial por padrão.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar produtores de registro para serviços jurídicos.

Formulário de admissão de reclamações éticas

Os funcionários podem usar o formulário de admissão de reclamações de ética para relatar um incidente de violação de ética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de reclamações de ética

Campo	Descrição
Tipo de reclamação	Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização.
Descrição detalhada	Informações detalhadas sobre o incidente, como onde e quando ocorreu.
Partes envolvidas	Usuários que são o assunto da reclamação.
Forneça a data e hora aproximadas do incidente	Data provisória em que ocorreu o incidente.

Adicione partes envolvidas na caixa de diálogo Adicionar linha que aparece clicando em **Adicionar** botão em **Partes envolvidas** Formulário de reclamações éticas.

Caixa de diálogo de Partes envolvidas - Adicionar linha

Campo	Descrição
Tipo de parte envolvida	Tipo de parte envolvida. • **Interno** : Um funcionário dentro da organização que é o assunto da reclamação. • **Externo** : Um usuário fora da organização que é o assunto da reclamação.
Nome do participante interno	Nome da parte envolvida. . **Nome da parte interna** o campo foi substituído pelo **Nome da parte externa** quando **Externo** selecionado como o tipo de parte envolvida.
E-mail	ID de e-mail da parte envolvida. Para o funcionário interno, o ID de e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário. Para um funcionário externo, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando **Externo** selecionado de **Tipo de parte envolvida** .
Anotações	Qualquer informação adicional sobre a parte envolvida.

Formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas

Os funcionários podem usar o formulário de admissão de reclamações de ética no portal da Central de denúncias anônimas (ARC) para relatar um incidente de violação de ética. Diferentes conjuntos de campos aparecem no formulário com base nos produtores de registro ativos.

Os campos a seguir aparecem no formulário Reclamações de ética no portal ARC quando o produtor de registro mapeado para a tabela Ética [sn_lg_ops_ethics] está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de reclamações éticas no portal ARC

Campo	Descrição
Tipo de reclamação	Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização.
Descrição detalhada	Informações detalhadas sobre o incidente, como onde e quando aconteceu.
Partes envolvidas	Usuários que são o assunto da reclamação. Insira os nomes ou IDs de e-mail das partes envolvidas, cada nome separado por vírgula.
Data aproximada do evento	Data provisória em que ocorreu o incidente.
Entendo que as informações que estou fornecendo, incluindo detalhes confidenciais ou pessoais, serão revisadas pelas equipes responsáveis.	Opção para confirmar o envio de informações confidenciais ou detalhes pessoais de pessoas envolvidas por meio da solicitação.

Os campos a seguir aparecem no formulário Reclamações de ética no portal ARC quando o produtor de registro mapeado para a tabela Solicitação universal [universal_request] está ativo.

Formulário de reclamações éticas - Portal ARC

Campo	Descrição
Resumo da reclamação	Tipo de reclamação ou alegação que violou a política de ética da organização.
Descrição detalhada	Informações detalhadas sobre o incidente, como a descrição detalhada do incidente, os nomes das pessoas envolvidas e a data e hora aproximadas do incidente.

Formulário de Parte envolvida

Executantes jurídicos ou proprietários do assunto podem usar o formulário de Parte envolvida para adicionar ou modificar uma parte envolvida em uma solicitação jurídica ou assunto jurídico atribuído a eles.

Formulário de Parte envolvida

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de parte envolvida. • **Reclamante** : Um usuário que enviou a reclamação. • **Assunto da alegação** : Um usuário contra o qual a reclamação foi enviada. • **Testemunha** : Um usuário que estava presente no incidente descrito na reclamação. • **Outro** Um usuário que pode ser uma parte interessada na investigação.
Usuário externo	Opção para especificar se o usuário é de fora da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Parte envolvida

Campo	Descrição
Participante interno	Usuário adicionado como uma parte envolvida. . **Parte interna** o campo foi substituído pelo **Parte externa** campo quando **Usuário externo** a opção está selecionada.
E-mail	ID de e-mail da parte envolvida. Para o funcionário interno, o ID de e-mail é preenchido automaticamente a partir do perfil do usuário. Para um funcionário externo, insira o ID de e-mail. Este campo está disponível somente quando **Usuário externo** a opção está selecionada.
Anotações	Qualquer informação adicional sobre a parte envolvida.

Formulário de tarefa de assunto jurídico para investigações jurídicas

Os proprietários do assunto podem usar o formulário Tarefa do assunto jurídico para adicionar tipos de tarefa de documentos, ações recomendadas e entrevistas como parte da investigação jurídica.

Formulário de tarefa de assunto jurídico com detalhes da ação recomendada

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da tarefa.
Tipo	Tipo da tarefa. Selecione **Ação recomendada** .
Prioridade	Nível de prioridade para trabalhar e concluir a tarefa. A prioridade de uma tarefa determina sua importância para resolver o assunto.
Fase	Fase à qual a tarefa pertence.
Assunto	Assunto ao qual a tarefa pertence.
Nome do evento	Nome do evento de calendário associado à tarefa. Um evento de calendário com uma data de vencimento ajuda você a rastrear o andamento da tarefa para marcos específicos.
Estado	Estado atual da tarefa para determinar o andamento da tarefa.
Ordem	Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada quando há várias tarefas em uma fase ou assunto.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual a tarefa está atribuída.
Atribuição a	Usuário ao qual a tarefa está atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado.
Prazo	Data para concluir a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tarefa de assunto jurídico com detalhes da ação recomendada

Campo	Descrição
Participante interno	Nomes das partes envolvidas às quais as ações recomendadas se aplicam.
Seção Detalhes da ação recomendada	
Tipo de ação recomendada	Tipo da ação recomendada, como aviso verbal ou suspensão.
Data e hora da discussão	Data em que as ações recomendadas devem ser discutidas com as partes envolvidas associadas.
Participantes adicionais	Usuários diferentes das partes envolvidas que fariam parte da reunião de discussão.
Descrição	Descrição das ações recomendadas.
Seção de anotações	
Anotações de trabalho	Comentários ou anotações que somente usuários autorizados relacionados ao assunto podem ver.
Comentários adicionais	Comentários ou anotações que o solicitante também pode ver.

A tabela a seguir descreve sobre os campos específicos para o tipo de tarefa de ação recomendada.

Seção Detalhes da ação recomendada

Campo	Descrição
Tipo de ação recomendada	Tipo da ação recomendada, como aviso verbal ou suspensão.
Data e hora da discussão	Data em que as ações recomendadas devem ser discutidas com as partes envolvidas associadas.
Participantes adicionais	Usuários diferentes das partes envolvidas que fariam parte da reunião de discussão.
Descrição	Descrição das ações recomendadas.

A tabela a seguir descreve sobre os campos específicos para o tipo de tarefa de entrevista.

Seção de entrevista

Campo	Descrição
Data e hora de início	Data e hora em que a entrevista começa.
Data e hora de término	Data e hora em que a entrevista termina. Por padrão, quando você seleciona a data e a hora de início, a data e hora de término é definida automaticamente como uma hora após a hora de início. Você pode mudar com base no tempo da entrevista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de entrevista

Campo	Descrição
Entrevistadores adicionais	Usuários diferentes do entrevistador principal (usuário selecionado em **Atribuído a.** (campo da tarefa) quem estaria no painel de entrevista. Quando a tarefa é salva, os entrevistadores adicionais são notificados por e-mail sobre a tarefa de entrevista.

D mapeamento de ata campos

O mapeamento de dados de tabelas é necessário quando a questão ética é transferida pelo executante jurídico para o RH e um RH Relações com funcionários O caso é transferido para o departamento Jurídico.

Parte envolvida

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_involved_party.

Tabela de RH: sn_hr_er_involved_party.

Mapeamento de campo da parte envolvida

Campos Legais	Campos de RH
external_user	not_in_system
tipo	tipo
internal_party	usuário
external_party	nome

Alegações

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_allegation☒

Tabela de RH: sn_hr_er_allegation.

Mapeamento de campos de alegações

Campos Legais	Campos de RH
allement_type	allement_type
allement_subtipo	allement_subtipo
descrição	descrição

Sujeitos da alegação

Tabela jurídica: sn_lg_investigate_m2m_allegation_party.

Tabela de RH: sn_hr_er_m2m_allegation_party.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento do campo de alegação

Campos Legais	Campos de RH
involved_party	involved_party
alegação	alegação
resultado	resultado

Evidência/Artefato

Tabela jurídica: Artefato sn_lg_matter☒

Tabela de RH: sn_em_evidence☒

Mapeamento de campo de evidência/artefato

Campos Legais	Campos de RH
sn_lg_matter_artifact.short_description	nome
involved_party_users	subjects_of_alegation
submited_by	submited_by_involved_party

Evidência do tipo de link

Tabela jurídica: sn_lg_matter_artifact_external_storage.

Tabela de RH: sn_em_evidence.

Mapeamento de campo de link do tipo

Campos Legais	Campos de RH
sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description	nome
link	origem da url

Entrevistas

Tabela jurídica: Tarefa sn_lg_matter.

Tabela de RH: sn_hr_er_interview.

Mapeamento de campo de entrevistas

Campos Legais	Campos de RH
involved_party	entrevistado
interview_notes	anotações

Ações corretivas/recomendadas

Tabela jurídica: Tarefa sn_lg_matter.

Tabela de RH: sn_hr_er_ação corretiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento do campo Ações corretivas/recomendadas

Campos Legais	Campos de RH
involved_party	involved_party
also_present	also_present
discussion_date	discussion_date
descrição	descrição
estado	status
recommended_action_type	corretive_action_type
due_date	due_date

Nota: . **Descrição** campos incluem **Atribuído a.** ou **Discussão realizada por** campos para nome de usuário.

Contratos jurídicos simples

. ServiceNow® Contratos jurídicos simples a aplicação permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos. Por exemplo, eles podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos de Acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou contratos de terceiros . O departamento jurídico pode gerenciá-los e processá-los a partir de um local centralizado.

Por exemplo, os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para a criação de documentos NDA com terceiros ou a revisão de contratos de vendas ou contratos de terceiros . O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações de um local centralizado.

Importante: Contratos jurídicos simples está sendo preparado para descontinuação. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação por novos clientes, mas continuará funcionando e com suporte para clientes atuais. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Entre em contato com ServiceNow equipe de conta sobre Gestão de contratos Pro, uma oferta paga, que está totalmente integrada ao Prestação de serviços jurídicos E inclui muitos recursos encontrados em um sistema CLM (Contract Lifecycle Management) tradicional.

Considerações sobre migração

Contratos jurídicos da ServiceNow compatível com os seguintes recursos adicionais em comparação com Contratos jurídicos simples.

- Gestão de cláusulas para gerenciar com eficácia uma biblioteca de cláusulas e variações de cláusula.
- Variações de cláusula para um Microsoft Word modelo de documento para colocar conteúdo dinamicamente em um contrato, dependendo das condições especificadas.
- Suporte a vários documentos para revisões de contratos de terceiros que permite revisar e finalizar vários documentos de contrato a partir de uma única solicitação.

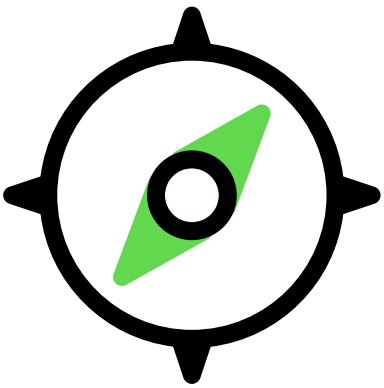
Para começar a usar os recursos, migre o. Contratos jurídicos simples dados para Contratos jurídicos da ServiceNow, uma aplicação licenciada que deve ser instalada separadamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

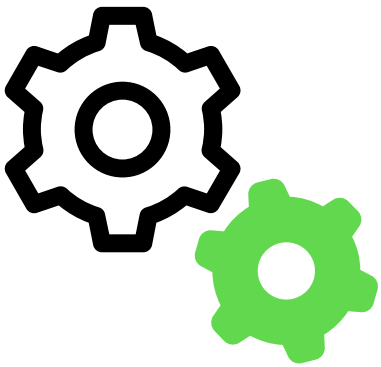
Para obter mais informações, consulte Migrando para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Explorar



Saiba mais sobre como os funcionários, funcionários jurídicos e advogados usam Contratos jurídicos simples.

Configuração



Configure modelos de contrato, regras de desvio, integrações de terceiros e outras configurações.

Solicitação



Envie e rastreie solicitações jurídicas de contratos.

Gerenciar



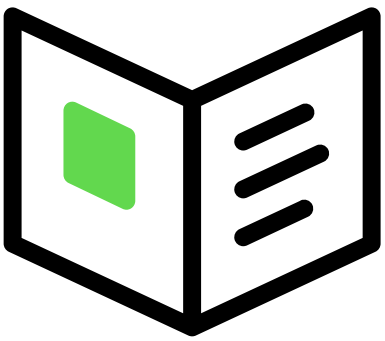
Gerencie solicitações jurídicas para contratos.

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Contratos jurídicos simples

Contratos jurídicos simples permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para a criação ou revisão de contratos com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.

Recursos

- Modelos de documento em HTML, PDF e. Microsoft Word Formato para documentos de contrato padrão, como acordos de não divulgação (NDA).
- Blocos de modelo que podem substituir texto com base nas condições nos modelos de documento do tipo HTML.
- Suporte para modelos de contrato em Microsoft Word formato mais fácil de revisar e modificar.
- Integração com CRM do Microsoft Dynamics extrair representantes de vendas e contas de vendas associadas e dados de oportunidades ativas.
- Integração com provedores de assinatura eletrônica, como DocuSign e. Adobe Sign.
- Integração com provedores de armazenamento externos, como Box, Google Drive e Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados finais.
- Repositório centralizado de todos os documentos de contrato assinados e assinados.

Suporte jurídico para contratos

Contratos jurídicos simples permite que sua organização forneça suporte jurídico para as seguintes solicitações de contrato:

- Solicitações de acordo de não divulgação em Contratos simples jurídicos
- Solicitações de revisão de contrato de vendas
- Solicitações de revisão de contrato de terceiros

Para saber como fornecer suporte jurídico para um tipo de contrato personalizado, consulte Crie um fluxo de trabalho de admissão de contrato jurídico.

Como configurar o Contratos jurídicos simples

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Como administrador, instale e configure componentes para Contratos jurídicos simples.

Instalar Contratos jurídicos simples

Instalar Contratos jurídicos simples aplicação que permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos.

Ativar Modelos de documentos do Word

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão Contratos jurídicos simples Ofereça suporte a modelos de contratos jurídicos em formato HTML e PDF. Para habilitar o suporte para o modelo de contrato jurídico em Microsoft Word formato, instalar Modelos de documentos do Word plug-in (sn_doc_word).

Como configurar o Contratos jurídicos simples

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Instalar Contratos jurídicos simples

Você pode instalar o. Contratos jurídicos simples aplicação (sn_lg_contracts) se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Contratos jurídicos simples listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Contratos jurídicos simples:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Contratos jurídicos simples.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Contratos jurídicos simples aplicação (sn_lg_contracts) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Contratos jurídicos simples.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

5. Selecione **Instalar**.

Ativar Modelos de documentos do Word

Você pode ativar o. Modelos de documentos do Word plug-in (sn_doc_word) se você tiver a função de administrador. A aplicação ativa Relacionado ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Modelo do Word [sn_doc_word_template] é instalada com Modelos de documentos do Word.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Modelos de documentos do Word plug-in (sn_doc_word) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Como configurar o Contratos jurídicos simples

Configure os dados básicos para contratos jurídicos simples para que os funcionários possam usá-los para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Defina um usuário como um signatário interno

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para preencher automaticamente um documento de contrato para uma solicitação.

Crie um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico.

Modelos de contrato jurídico

Crie um modelo de documento que possa ser usado ao enviar uma solicitação de contrato jurídico para gerar um contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido. Você pode criar modelos de tipos HTML, PDF e Microsoft Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

Configure uma regra para identificar e usar o modelo de contrato correto com base na solicitação jurídica enviada e gerar um documento de contrato para o solicitante.

Defina assinaturas externas e configurações de armazenamento

Defina configurações de aplicativo externo para contratos jurídicos para habilitar serviços para assinatura eletrônica de documentos de contrato e salvar os documentos de contrato assinados em um armazenamento externo.

Notificações por e-mail

Configure notificações por e-mail a serem enviadas quando ocorrerem vários eventos. Alguns possíveis gatilhos de evento podem ser quando um signatário assina ou se recusa a assinar um documento de contrato ou todos os signatários assinaram o documento de contrato.

Configurar CRM do Microsoft Dynamics para contratos de vendas

Integrar com CRM do Microsoft Dynamics para importar dados e informações de oportunidades ativas sobre representantes de vendas e suas contas de vendas associadas para as tabelas no ServiceNow instância.

Programar trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM

Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair representantes de vendas e contas de vendas associadas e dados de oportunidades ativas do sistema CRM para o. ServiceNow instância.

Crie uma regra de desvio para contratos de vendas

Crie uma regra de desvio para fornecer orientação aos solicitantes para um contrato de vendas com base nas condições especificadas.

Defina um usuário como um signatário interno

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para preencher automaticamente um documento de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Signatários internos**.
2. Defina ou modifique um signatário interno.
   - Para definir um novo signatário interno, clique em **Novo** .
   - Para modificar um signatário interno existente, abra o signatário interno na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Assinantes internos

Campo	Descrição
Signatário interno	Usuário designado como signatário interno. A lista mostra usuários da tabela Usuários [sys_user].
Nome do signatário autorizado	Nome jurídico do usuário selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O nome jurídico é obtido do Perfil do funcionário formulário.
Título do signatário	Título oficial do usuário selecionado.
E-mail do signatário	ID de e-mail do usuário selecionado.

4. Salve o signatário interno.
   - Salve um signatário interno clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em um signatário interno existente clicando em **Atualização** .

Crie um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Tipos de contrato**.
2. Criar ou modificar um tipo de contrato.
   - Para criar um tipo de contrato, clique em **Novo** .
   - Para modificar um tipo de contrato existente, abra o tipo de contrato na lista.
3. Em **Nome** insira um nome exclusivo para o tipo de contrato.
4. Selecione **Ativo** caixa de seleção para habilitar este tipo de contrato.
   Somente os tipos de contrato ativos estão disponíveis para uso em modelos de documento, repositório de contratos e solicitações jurídicas relacionadas a contratos de terceiros ou NDA.
5. Salve o tipo de contrato.
   - Salve um tipo de contrato clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em um tipo de contrato existente clicando em **Atualização** .

Modelos de contrato jurídico

Crie modelos de documento para gerar documentos de contrato dependendo de vários tipos de solicitação.

Você pode economizar tempo e retrabalho manual usando modelos de documento para criar documentos de contrato em vez de preencher um documento de contrato do zero para cada solicitação. Também é uma maneira eficiente de gerar documentos de contrato consistentes para solicitações jurídicas.

- Configure contrato jurídico do tipo HTML
- Crie um modelo de contrato jurídico do tipo PDF
- Configure modelos de contrato jurídico do tipo Microsoft Word
- Configure uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure contrato jurídico do tipo HTML

Configure um modelo de contrato no formato HTML.

Blocos de modelo de documento para modelos HTML de contrato jurídico

Blocos de modelo de documento são blocos dinâmicos de conteúdo que você pode usar quando somente uma seção de um modelo precisa ser alterada para diferentes requisitos ou tipos de solicitação. Por exemplo, digamos que em um documento de contrato de NDA, somente uma seção precisa ser alterada com base na região geográfica da entidade jurídica signatária. O ideal é criar vários modelos de documento com o conteúdo idêntico, com a única diferença sendo o conteúdo relacionado ao local. Os blocos de modelo de documento baseados em condição, por outro lado, permitem que você crie apenas um modelo de documento que pode gerar documentos para locais diferentes.

Estes são os principais recursos do uso de blocos de modelo de documento em modelos de documento:

- Use um único bloco de modelo de documento em vários modelos de documento para diferentes versões do mesmo contrato.
- Adicione vários conteúdos de bloco de modelo de documento a um bloco de modelo de documento com condições definidas e ordem de execução. Um conteúdo de bloco apropriado é escolhido dinamicamente no documento gerado com base nessas condições definidas e na ordem de execução.
- Adicione vários blocos de documento em um modelo de documento.

Crie um bloco de documentos para modelos de contrato jurídico

Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos de documentos para contratos jurídicos.

Adicione conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento

Adicione um ou mais conteúdos de bloco em um bloco de modelo de documento e defina sua condição e ordem de execução.

Crie um modelo de contrato jurídico do tipo HTML

Crie um modelo de documento do tipo HTML.

Crie um bloco de documentos para modelos de contrato jurídico

Crie blocos de documentos que você pode usar em vários modelos de documentos para contratos jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Todos os blocos de modelo de documento devem ser criados no Gestão de solicitações jurídicas somente escopo da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Blocos de modelo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Bloco de modelos de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do bloco de modelo de documento.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o bloco de modelo de documento. Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]** .
Ativo	Opção para tornar o bloco de modelo de documento ativo e disponível para uso.
Descrição	Informações sobre o bloco de modelo de documento.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento.

Adicione conteúdo de bloco em um bloco de modelo de documento

Adicione um ou mais conteúdos de bloco em um bloco de modelo de documento e defina sua condição e ordem de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Todo o conteúdo do bloco em um bloco de modelo de documento deve ser criado no Gestão de solicitações jurídicas somente escopo da aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Blocos de modelo**.
2. Selecione um bloco de modelo de documento.
3. Em **Conteúdos do bloco de modelos de documento** lista relacionada, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Conteúdo do bloco do modelo de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o conteúdo do bloco.
Bloquear	Nome do bloco de modelo de documento associado ao conteúdo do bloco de documentos.
Ordem	Ordem na qual um conteúdo de bloco é usado. Se vários conteúdos de bloco atenderem a uma condição, o conteúdo do bloco com o valor de ordem inferior será escolhido primeiro.
Ativo	Opção para indicar que o conteúdo do bloco está ativo e disponível para uso.
Aplica-se quando	Condições de filtro aplicadas à tabela selecionada para determinar qual bloco de modelo de documento usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplica-se a	Critérios do usuário aos quais o conteúdo do bloco é aplicável. Por exemplo, um conteúdo de bloco aplicável a funcionários de um local específico, associe o conteúdo do bloco a um critério de usuário que contém somente funcionários dessa região.
Corpo da mensagem	Texto no conteúdo do bloco que aparece no documento gerado a partir do modelo de documento associado. Incluir campos da tabela selecionada do **Selecione Variável** painel.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Crie um modelo de contrato jurídico do tipo HTML.

Crie um modelo de contrato jurídico do tipo HTML

Crie um modelo de documento do tipo HTML.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos de contrato jurídico ajudam você a criar e organizar modelos de contrato padrão junto com espaços reservados de metadados preenchíveis. Você pode criar modelos de HTML, PDF e. Microsoft Word tipos. Em um tipo de modelo de documento HTML, você pode mapeie as entradas fornecidas no formulário de admissão para os espaços reservados de metadados preenchíveis.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento HTML**
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo.
Tabela	Nome da tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento. Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]** . **Nota:** As tabelas são mostradas dependendo do escopo da aplicação selecionada.
Tipo de contrato	Tipo de contrato ao qual o modelo está associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Critérios do usuário	Critérios do usuário para controlar quais usuários podem usar o documento.
Corpo da mensagem	Conteúdo a ser incluído no documento de contrato jurídico gerado. Insira colunas da tabela selecionada no modelo de documento: **a.** Aponte o cursor para o local desejado no editor de texto. **b.** Em **Selecione Variáveis** , clique no ícone de mais ( ) ao lado **Campos** . **c.** Na lista de campos, selecione um nome de coluna. A coluna selecionada é adicionada na posição do cursor. **Nota:** As variáveis do formulário de admissão jurídica devem ser mapeadas para uma coluna para que possam ser usadas para preencher o modelo.
Selecionar variáveis	Lista de variáveis que podem ser usadas no corpo do modelo. As variáveis extraem informações da tabela selecionada para personalizar o modelo.
Guia Cabeçalho	
Imagem do Cabeçalho	Arquivo de imagem a ser usado no cabeçalho do documento.
Altura da imagem do cabeçalho	Altura máxima da imagem do cabeçalho.
Posição do cabeçalho	Posição da imagem no cabeçalho.
Guia Rodapé	
Imagem do rodapé	Arquivo de imagem a ser usado no rodapé do documento.
Altura da imagem do rodapé	Altura máxima da imagem do rodapé.
Posição da imagem do rodapé	Posição da imagem no rodapé.
Texto do rodapé	Texto como declaração de privacidade e confidencial a ser exibido no rodapé.
Posição do texto do rodapé	Posição do texto do rodapé no rodapé.
Alinhamento vertical	Posicionamento do texto do rodapé em relação à imagem do rodapé.
Guia Página	
Tamanho da página	Tamanho da página do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fonte personalizada	Fonte do texto na página.
Margem Superior/Inferior	Margem a ser deixada nos lados superior e inferior da página.
Margem Esquerda/Direita	Margem a ser deixada nos lados esquerdo e direito da página.

5. **Opcional:** Clique em **Inserir data** para inserir uma data no local do cursor no modelo.
   Você pode inserir vários tipos de data mapeados para diferentes colunas de data da tabela selecionada, como data de início, data de término ou data atual.
6. **Opcional:** Adicione um bloco de modelo de documento para inserir conteúdo baseado em condição no documento gerado.
   a. Aponte o cursor para o local desejado no editor de texto e clique em **Adicionar blocos** botão.
   b. No painel Adicionar blocos, pesquise um bloco de modelo de documento.
   c. Selecione um bloco para adicionar ao modelo e clique em **Inserir no modelo** .
      O bloco selecionado é inserido no ponto selecionado no modelo.
   d. **Opcional:** Arraste o bloco inserido para colocá-lo em outro local no modelo.
7. Salve o modelo de contrato.
   - Salve um modelo de contrato clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em um modelo de contrato existente clicando em **Atualização** .

   O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho. A lista relacionada Participantes é exibida.
8. Adicione participantes no modelo de contrato.
   a. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo** .
   b. Em **Nome** , insira o nome de exibição do participante.
      Por exemplo, para um signatário interno, você pode inserir `Signatário interno 1` .
   c. Em **Pedido** insira a ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante.
   d. Em **Signatário** , selecione um campo de usuário na lista de campos preenchidos na tabela selecionada.
      O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento.
   e. Em **Usuário** selecione o mesmo campo que no **Signatário** campo.
   f. Clique em **Enviar**.
9. Insira assinaturas no modelo de contrato.
   a. Coloque o cursor no local desejado em **Corpo** campo.
   b. Selecione **Inserir assinatura** para inserir variável de assinatura para um participante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na janela Adicionar uma assinatura, selecione um participante.

d. Clique em **OK**.

10. Insira a data de assinatura no modelo de contrato.

a. Coloque o cursor no local desejado em **Corpo** campo.

b. Insira o código `(Sign_date:<Participant Name>)` para inserir variável de data de assinatura para um participante.
Por exemplo: Para capturar a data de assinatura do participante Abel no modelo de contrato, insira `(Sign_date:Abel)` .

11. Para disponibilizar o modelo para uso, clique em **Publicar** .

Crie um modelo de contrato jurídico do tipo PDF

Crie um modelo de documento do tipo PDF carregando um arquivo PDF editável e preenchível.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos de contrato jurídico ajudam você a criar e organizar modelos de contrato padrão junto com espaços reservados de metadados preenchíveis.Você pode criar modelos de HTML, PDF e. Microsoft Word tipos. Em um tipo de modelo de documento PDF, você pode carregar um arquivo PDF preenchível e mapear campos no arquivo PDF com campos em uma tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione Criar **Modelo de documento PDF** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo.
Nome da tabela	Nome da tabela que contém os campos a serem incluídos no modelo de documento. Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]** .
Tipo de contrato	Tipo de contrato ao qual o modelo está associado.
Ativo	Opção para marcar o modelo de contrato como ativo.
Critérios do usuário	Critérios do usuário para controlar quais usuários podem usar o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Documento	Opção para carregar um PDF preenchível para personalização adicional. Clique em **Clique para adicionar** Link para carregar um arquivo PDF.

5. Salve o modelo de contrato.
   - Salve um modelo de contrato clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em um modelo de contrato existente clicando em **Atualização** .

   O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho. As listas relacionadas para gerenciar participantes e mapear campos de Modelo de PDF são exibidas.
6. Adicione participantes no modelo de contrato.
   a. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo** .
   b. Em **Nome** , insira o nome de exibição do participante.
   Por exemplo, para um signatário interno, você pode inserir `Signatário interno 1` .
   c. Em **Pedido** insira a ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante.
   d. Em **Signatário** , selecione um campo de usuário na lista de campos preenchidos na tabela Signer [sn_lg_contracts_signer].

      Nota: Você pode selecionar somente os campos de usuário realçados.

      O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento.
   e. Em **Usuário** , selecione um campo de usuário na lista de campos preenchidos na tabela Usuários [sys_user].
   f. Clique em **Enviar**.
7. Mapeie um mapeamento de campo PDF para um campo na tabela selecionada.
   a. Clique em **Analisar PDF** link relacionado.

      Nota: O link relacionado aparecerá somente se o arquivo PDF anexado for editável.

      Os campos editáveis do arquivo PDF anexado são adicionados à lista relacionada Mapeamentos de modelo de PDF.
   b. Na lista relacionada Mapeamentos de modelo de PDF, clique em **Nome do campo** para abrir o mapeamento de campo.
   c. No formulário Mapeamentos de modelo PDF, atualize os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Mapeamento de modelo em PDF

Campo	Descrição
Nome do campo	Nome que representa o mapeamento de campo e armazenado como parte do mapeamento de documento no banco de dados.
Modelo de PDF	Nome do modelo PDF ao qual o registro de mapeamento pertence.
Campo de documento	Campo do arquivo PDF editável. ⚠ **Aviso:** Editar o campo de documento pode interromper o fluxo do modelo de documento.
Tipo de campo de documento	Tipo do campo de mapeamento.
Valor de visualização	Valor do campo de mapeamento para visualização. Você pode usar este campo para validar um valor de campo que aparecerá no documento gerado sem criar uma solicitação jurídica para testar seus mapeamentos.
Formato	Formato para inserir valores pelo participante no campo. Um erro de validação aparece quando o participante não insere um valor no formato especificado.
Somente leitura	Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado.
Obrigatório(a)	Opção para marcar o campo como obrigatório a ser preenchido pelo participante atribuído.
Ativo	Opção para marcar o mapeamento de campo como ativo.
Tabela de mapeamento	Tabela da qual os campos de mapeamento são referenciados.
Campo de mapeamento	Campo da tabela de mapeamento que mapeia para o campo no **Campo do documento** .
Participante	Usuário que pode editar o campo no documento. A lista é preenchida a partir da lista relacionada Participantes.
Script avançado	Opção para usar campos com script para mapeamento complexo de um campo. Ao selecionar, o. **Script** o campo é exibido.
Script	Insira um script para configurar campos de script para um mapeamento de campo complexo.

d. Clique em **Atualizar**.

8. Especifique uma área no documento PDF em que você deseja coletar as assinaturas dos participantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Marcar assinaturas** link relacionado.

b. Na caixa de diálogo Marcar blocos de assinatura, clique em **Adicionar campo** .

c. No painel de visualização do documento, marque uma área arrastando o mouse.

d. Em **Nome** insira um nome para o registro de mapeamento de assinatura.

e. Em **Mapeamento** selecione um usuário como o signatário.
A lista mostra os participantes da lista relacionada Participantes.

f. Clique em **Salvar**.

9. **Opcional:** Clique em **Visualização de PDF** para visualizar o documento.
10. Para disponibilizar o modelo para uso, clique em **Publicar** .

Configure modelos de contrato jurídico do tipo Microsoft Word

Configure um modelo de contrato de Microsoft Word formato mais fácil de revisar e modificar.

Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento

Como configurador de contratos jurídicos, prepare um Microsoft Word documento que você deseja importar como modelo de contrato marcando o conteúdo com controles de conteúdo para que ele possa ser analisado e reutilizado com eficiência.

Antes de Iniciar

Certifique-se de estar em um Windows sistema para adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Em Microsoft Word abra o documento que você deseja importar como um modelo de contrato.
2. Exiba o. **Desenvolvedor** tab em Microsoft Word.
Para obter mais informações, consulte Mostre a guia Desenvolvedor tópico em Microsoft Office 365 documentação.
3. Selecione o conteúdo a ser marcado.
4. Selecione **Controle de conteúdo de texto sem formatação** em **Desenvolvedor** guia.
5. Selecione **Propriedades** . **Desenvolvedor** guia.
6. Em **Propriedades de controle de conteúdo** caixa de diálogo, insira um título para o controle de conteúdo.
7. Insira um valor de marcador.

Nota:

- Os nomes dos marcadores não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Se houver dois nomes de marcador como field_COMPANY e field_company, ambos serão tratados da mesma forma.
- O limite máximo de caracteres para o marcador é 200.

Tradução automática

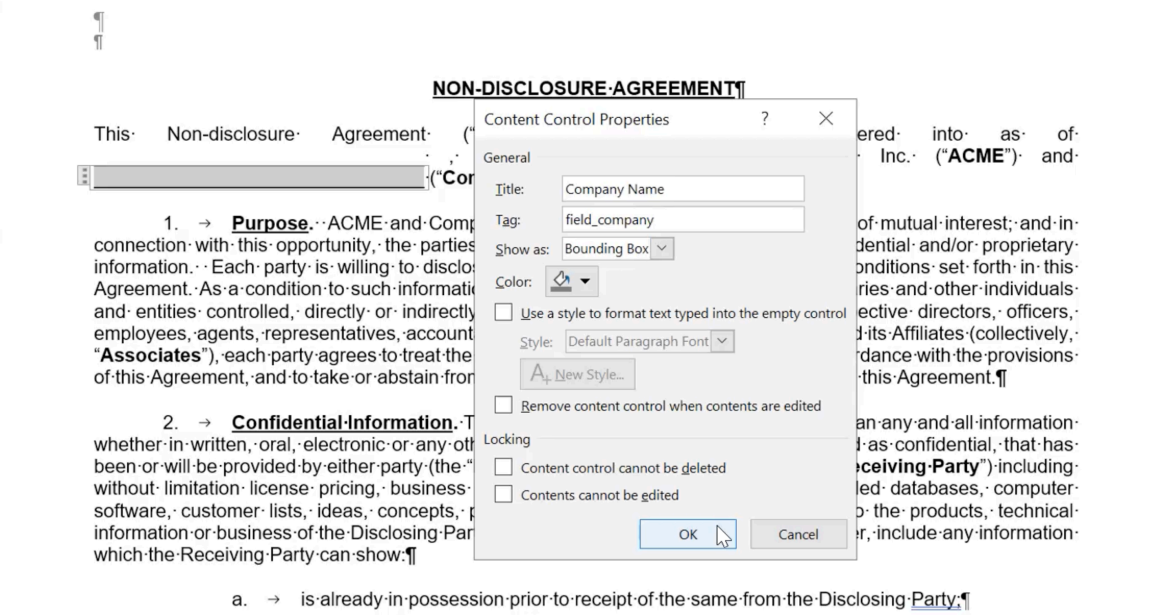
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os nomes de marcador contêm um prefixo com o tipo de controle de conteúdo.

Tipos de controle de conteúdo compatíveis

Tipo de controle de conteúdo	Descrição
campo_	Indica metadados.
assinatura_	Indica uma assinatura.
sign_date_	Indica a data de assinatura.

Por exemplo, Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos Se você estiver adicionando metadados para o nome da empresa, nomeie o marcador *`field_company`*.



8. Selecione **OK**.

Crie um Microsoft Word modelo de contrato jurídico

Crie um modelo de contrato jurídico em Microsoft Word formato que pode ser usado para gerar um contrato padrão com conteúdo predefinido quando um funcionário envia uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento do Word** .
4. No formulário Novo registro do modelo do Word, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Novo registro do modelo do Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Extraia o conteúdo marcado pelos controles de conteúdo compatíveis do documento importado selecionando **Analisar documento** .

   Os controles de conteúdo compatíveis são:

   - **campo** - Indica metadados
   - **assinatura_** - Indica uma assinatura
   - **sign_date_** - Indica a data de assinatura

   Para obter mais informações sobre os controles de conteúdo compatíveis e diretrizes de marcação, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.
   Os controles de conteúdo derivados do documentoestão listados na lista relacionada Mapeamentos de modelo.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O modelo de contrato é salvo no estado Rascunho.

Crie e configure participantes para o modelo de contrato jurídico

Adicione e configure participantes que atuam como espaço reservado para usuários que serão atribuídos como signatários de um documento de contrato.

Antes de Iniciar

. Microsoft Word o documento deve ter sido carregado e analisado para fornecer mapeamentos de modelo para o modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Crie um Microsoft Word modelo de contrato jurídico.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Na lista relacionada Participantes, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de registro do participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição exclusivo do participante mapeado. **Nota:** O tamanho do nome deve ser igual ou menor do que o tamanho alocado no modelo de documento do Word para um signatário.
Ordem	Ordem na qual a solicitação de assinatura será iniciada para o participante.
Signatário	Campo do usuário da lista de campos preenchidos na tabela Signer [sn_lg_contracts_signer]. **Nota:** Você pode selecionar somente os campos de usuário realçados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O usuário no campo mapeado é adicionado automaticamente como signatário no documento.

5. Selecione **Enviar**.

Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para modelo de contrato jurídico

Atualize mapeamentos de modelo para preencher previamente as informações que serão colocadas no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Navegue até a lista relacionada Mapeamento de modelo.
4. Selecione o campo a ser atualizado.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de modelo

Campo	Descrição
Nome do campo	Este campo é preenchido automaticamente com o título do controle de conteúdo. Por exemplo: Empresa
Campo de documento	Este campo é preenchido automaticamente com o marcador do controle de conteúdo. O campo tem o tipo de campo prefixado ao nome. Por exemplo: Field_companyName.
Tipo de campo de documento	O tipo de campo que está sendo mapeado. As opções são: ○ Campo de texto: Um espaço reservado para metadados. ○ Espaço reservado para assinaturas durante o processo de assinatura eletrônica. ○ Data da assinatura: Um espaço reservado para a data da assinatura.
Valor de visualização	Um valor de mapeamento de campo usado em vez do espaço reservado ao testar o modelo. Este campo aparece somente quando **Campo de texto** selecionado de **Tipo de campo de documento** .
Formato	Formato no qual os valores devem ser inseridos pelo participante. Uma validação será exibida se o valor inserido não corresponder ao formato especificado, este campo aparecerá somente quando **Campo de texto** selecionado de **Tipo de campo de documento** .
Somente leitura	Opção para habilitar a edição do campo pelo participante selecionado.
Ativo	Opção para ativar o mapeamento de modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de mapeamento	Este campo é definido automaticamente para a tabela à qual o modelo de documento está associado.
Campo de mapeamento	Campo de mapeamento usado para mapear os valores do campo de tabela que serão inseridos quando este modelo for usado em um contrato. Este campo aparece somente quando **Campo de texto** selecionado de **Tipo de campo de documento** .
Participante	Selecione o participante associado ao modelo de contrato. ○ Se **Tipo de campo de documento** está definido como **Campo de texto** , o participante selecionado é responsável pela tarefa. ○ Se **Tipo de campo de documento** está definido como **Assinatura** , o participante selecionado é responsável por assinar o documento. ○ Se **Tipo de campo de documento** está definido como **Data da assinatura** a data de assinatura pelo signatário será colocada no documento.
Script avançado	Opção para exibir o Editor de scripts.
Script	Script que configura o mapeamento entre campos e variáveis do produtor de registro. Este campo é habilitado somente quando **Script avançado** o campo está selecionado.

6. Selecione **Atualizar**.

Publique um modelo de contrato

Publique o modelo de contrato para disponibilizá-lo para gerar um documento de contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido quando um usuário jurídico enviar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os mapeamentos de modelo tenham sido concluídos antes de publicar mapeamentos de modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para modelo de contrato jurídico.

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. **Opcional:** Revise o modelo de documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Gere e visualize o documento do contrato.
Para obter mais informações, consulte Visualize um documento de contrato para um modelo de documento do Word.

b. Se alguma mudança for necessária, atualize o documento e salve-o.

4. Ao finalizar o conteúdo do documento do contrato, selecione **Publicar** .

Resultado
O estado do modelo de contrato é Publicado.

Configure uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico

Configure uma regra para identificar e usar o modelo de documento de contrato jurídico correto com base na solicitação jurídica enviada e gerar um documento de contrato para o solicitante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Regras de modelo de contrato**.
2. Configure ou modifique uma regra de modelo de contrato.
   - Para configurar uma nova regra de modelo de contrato, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma regra de modelo de contrato existente, abra a regra de modelo de contrato na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra do modelo de contrato

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra do modelo de contrato.
Ativo	Opção para marcar a regra como ativa.
Descrição	
Tabela Contratos	Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas.
Condição	Condições sob as quais a regra de seleção de modelo de contrato se aplica. Por exemplo, para aplicar uma regra quando uma solicitação jurídica é enviada em uma categoria de NDA, você deve inserir a seguinte condição: **[Categoria][IS][NDA]** .
Modelo de documento	Modelo de documento publicado e ativo que será selecionado para gerar o documento do contrato quando as condições especificadas forem atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem de execução	Ordem na qual a regra de seleção é executada. Se houver várias regras que atendam às condições de uma solicitação jurídica, uma regra de modelo com um número de ordem inferior será executada para selecionar o modelo.

4. Salve a regra do modelo de contrato.
   - Salve uma regra de modelo de contrato clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma regra de modelo de contrato existente clicando em **Atualização** .

   A lista relacionada Mapeamento de signatários internos é exibida.
5. Mapeie signatários internos.
   a. Na lista relacionada Mapeamento de signatários internos, clique em **Novo** .
   b. Em **Signatário interno** , selecione um usuário na lista de signatários internos.
   A lista mostra todos os usuários da tabela Signer [sn_lg_contracts_signer].
   c. No campo Participante, selecione o usuário na lista de participantes adicionados ao modelo selecionado em **Modelo de documento** campo.
   d. Clique em **Enviar**.

Configurar aplicações externas para contratos jurídicos

Configure aplicações externas que fornecem serviços como assinatura eletrônica de documentos de contrato e salvamento de contratos assinados ou documentos relacionados a solicitações jurídicas em um sistema de armazenamento externo.

. Prestação de serviços jurídicos as aplicações usam spokes de IntegrationHub para integrar com aplicações externas. O configurador jurídico pode concluir a configuração desses aplicativos externos depois que o administrador instalar e configurar esses spokes.

Integração com sistemas de armazenamento externos

Configurar spokes do provedor de armazenamento externo

O administrador pode usar IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações jurídicas e documentos de contrato assinados:

- Spoke do Box
- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configure um provedor de armazenamento externo

O configurador jurídico pode configurar as integrações do aplicativo de armazenamento externo para aplicativos jurídicos do **Integrações jurídicas** . Para obter mais informações, consulte Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com provedores de assinatura eletrônica

Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica

O administrador pode usar IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configure o app do provedor de assinatura eletrônica

O configurador jurídico pode configurar as integrações do app de assinatura eletrônica para aplicativos jurídicos do **Integrações jurídicas** . Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

Configure um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes no IntegrationHub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

Spoke do Adobe Sign spoke v2.5.1 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre a configuração e sincronização do Adobe Sign grupo, consulte Sincronizar Adobe Sign agrupar com ServiceNow .

Spoke do DocuSign spoke v2.2.0 ou versão posterior

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. DocuSign conta, consulte Configure o spoke DocuSign eSignature usando a concessão de código de autorização .

Função necessária: sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de aplicativo externo.
   - Para criar uma configuração de aplicativo externo, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma configuração de aplicativo externo existente, abra a configuração de aplicativo externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique em **Assinatura eletrônica** link.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de assinatura eletrônica

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da aplicação externa.
Descrição	Descrição da configuração da aplicação externa.
Ativo	Opção para marcar a configuração do app externo como ativa.
Tabela	Tabela na qual os dados de contratos são armazenados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]** tabela.
Condição	Condições de filtro para determinar qual conta de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou o. DocuSign Conta de assinatura eletrônica e deseja que somente contratos de NDA usem essa conta para assinaturas, você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e, em seguida, selecione DocuSign em **Provedor de integração** e sua conta associada em **Conta** .
Ordem de execução	Ordem na qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos de contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro.
App	Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign.
Conta	Número da conta associada ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **DocuSign**selecionado de **Provedor de integração** .
Grupo	Grupo associado ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **Adobe Sign**selecionado de **Provedor de integração** .
Atributos	Itens de configuração adicionais com base em seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes: **URL do host** : Adicione o URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use a URL da IU da Web para **Adobe Sign**ou use **DocuSign**IU do DocuSign.

5. Salve a configuração do aplicativo externo.
   - Salve uma nova configuração de aplicativo externo clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma configuração de aplicativo externo existente clicando em **Atualização** .

   A configuração da aplicação externa é salva.
6. Clique em **Publicar**.

Resultado

A configuração do app de assinatura eletrônica foi publicada e está pronta para ser usada para a assinatura eletrônica de documentos de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar CRM do Microsoft Dynamics para contratos de vendas

Configurar CRM do Microsoft Dynamics para importar os dados dos representantes de vendas, contas de vendas e oportunidades ativas para as tabelas no ServiceNow instância para o suporte a contratos de vendas.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o aplicativo de CRM que você deseja configurar.

CRM do Microsoft Dynamics spoke **v1.3.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. CRM do Microsoft Dynamics conta, consulte Configurar CRM do Microsoft Dynamics spoke .

Função necessária: sn_lg_ops.request_config, sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Integrações jurídicas** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de aplicativo externo.
   - Para criar uma configuração de aplicativo externo, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma configuração de aplicativo externo existente, abra a configuração de aplicativo externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique em **CRM** link.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de CRM

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do app CRM.
Descrição	Descrição da configuração do app CRM.
Ativo	Opção para marcar a configuração da aplicação CRM como ativa.
Tabela	Tabela na qual as informações sobre contratos de vendas são armazenadas.
Condição	Condições de filtro para determinar qual configuração do aplicativo CRM usar.
Ordem de execução	Ordem na qual um aplicativo de CRM é usado para criar documentos de contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro.
App	Aplicativo de CRM, como CRM do Microsoft Dynamics.

5. Salve a configuração do aplicativo externo.
   - Salve uma nova configuração de aplicativo externo clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma configuração de aplicativo externo existente clicando em **Atualização** .
6. Clique em **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A configuração do CRM do Microsoft Dynamics a aplicação foi publicada e está pronta para ser usada em solicitações de revisão de contrato de vendas.

O que Fazer Depois

- Programar trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM
- Crie uma regra de desvio para contratos de vendas

Programar trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM

Programe trabalhos de conjunto de importação para extrair representantes de vendas e contas de vendas associadas e dados de oportunidades ativas do sistema CRM para o. ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

Configurar CRM do Microsoft Dynamics para contratos de vendas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Por padrão, o trabalho do conjunto de importação está programado para ser executado diariamente para extrair os dados do sistema CRM.
- Somente representantes de vendas ativos e oportunidades são extraídos do sistema de CRM. Todas as oportunidades que não são ganhas ou perdidas são consideradas oportunidades ativas.
- Quando uma oportunidade é fechada e não associada a nenhuma outra solicitação jurídica ativa, o trabalho agendado removerá o registro de oportunidade do ServiceNow instância.

Os trabalhos do conjunto de importação acionam um Flow Designer Fluxo que extrai os dados do sistema CRM para o. ServiceNow instância. O número máximo de registros extraídos cada vez que o trabalho é executado é baseado no seguinte Flow Designer propriedades:

- **O número máximo de registros a serem retornados ao buscar dados** (`sn_flow_designer.action_picker_limit`)
- **A quantidade máxima de iterações que um loop executará no Flow Designer** (`sn_flow_designer.max_iterations`)

Com base no número de registros extraídos para o seu sistema, você pode modificar os valores dessas propriedades. Para obter mais informações, consulte Flow Designer propriedades do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Administração** > **Importações agendadas**.
2. Abra um registro de importações de dados programadas para atualizar.
   Os seguintes trabalhos de importação de dados programados para extrair dados do sistema CRM estão disponíveis:
   - **Importação de dados programada dos representantes de vendas**
   - **Importação de dados programada de contas de vendas**
   - **Importação de dados programada de oportunidades de vendas**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Importações de dados Agendadas.

3. Configure o trabalho de importação de dados conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre como configurar uma programação de conjunto de importação de dados, consulte Programe uma importação de dados .
4. **Opcional:** Para extrair dados de um conjunto diferente de campos do sistema CRM, atualize os mapas de transformação correspondentes.
   Para obter mais informações sobre como configurar um mapa de transformação, consulte Crie um mapa de transformação .

Crie uma regra de desvio para contratos de vendas

Crie uma regra de desvio para fornecer orientação aos solicitantes para um contrato de vendas com base nas condições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Regras de deflexão**.
2. Crie ou modifique uma regra de desvio.
   - Para criar uma regra de desvio, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma regra de desvio existente, abra a regra de desvio na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de desvio

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra de desvio.
Ordem	Ordem na qual a regra de desvio é executada. Se houver várias regras que atendam às condições de uma solicitação jurídica, uma regra de desvio com um número de ordem inferior será executada para fornecer a orientação.
Ativo	Opção para marcar a regra de desvio como ativa.
Descrição resumida	Breve descrição sobre a regra de desvio.
Tabela	Tabela na qual as solicitações de contrato são salvas. O nome da tabela é definido automaticamente como **Suporte de contrato de vendas [sn_lg_ops_sales_contract_support]** .
Condições	Condições sob as quais a regra de desvio se aplica. Por exemplo, para aplicar uma regra quando um contrato de vendas tiver um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	tamanho de oportunidade maior ou igual a USD 50 000, insira a seguinte condição: **[Tamanho da oportunidade][Maior que ou é] [50 000 USD]** .
Orientação	Mensagem mostrada ao solicitante ao enviar uma solicitação de revisão de contrato de vendas para fornecer orientação. Por exemplo, você pode adicionar um link para o artigo da base de conhecimento relevante para a solicitação jurídica ou para uma página da Web externa. **Nota:** Algumas opções de formatação, como alinhamento de texto, texto sublinhado e diferentes fontes e tamanhos, podem não se aplicar à saída.

4. Salve a regra de desvio.
   - Salve uma regra de desvio clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma regra de desvio existente clicando em **Atualização** .

Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Como administrador, ative o. *sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate*Propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão para acordos de confidencialidade (NDA) assinados eletronicamente e contratos de terceiros.

Antes de Iniciar

Você deve ter configurado um provedor de assinatura eletrônica. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Este recurso é aplicável somente para contratos assinados eletronicamente. Para obter mais informações sobre como enviar contratos de NDA e de terceiros, consulte Envie uma solicitação jurídica para um NDA e. Envie uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

O certificado de conclusão fornecido por DocuSign ou Adobe Sign inclui a trilha de auditoria com os detalhes do carimbo de data/hora sobre cada ação do signatário durante uma assinatura eletrônica. A trilha de auditoria garante o não repúdio e resolve todas as objeções.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
2. Em **Nome** , pesquise `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` propriedade.
3. Selecione a propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o. **Valor** campo para `verdadeiro` .
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Um certificado de conclusão será emitido para o contrato.

Crie um fluxo de trabalho de admissão de contrato jurídico

Crie um fluxo de trabalho de admissão de contrato jurídico criando um produtor de registro e definindo as configurações do sistema de base para que os funcionários possam solicitar orientação do departamento jurídico sobre contratos jurídicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O suporte jurídico para uma solicitação de contrato funciona com base em um fluxo de trabalho, portanto, você deve fornecer informações específicas ao configurar o processo de admissão.

Procedimento
1. Crie um produtor de registro para um novo tipo de contrato.
   Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico. No formulário, você deve fornecer as seguintes especificações no produtor de registro para um novo tipo de contrato:

   a. Em **Nome da tabela** , selecione a tabela Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support].
   O fluxo de trabalho do contrato está associado à tabela Suporte de contrato geral.

   b. Defina **contract_type** campo para um nome de tipo de contrato, como `NDA` , `MSA` ou `SOW` se você quiser configurar o formulário de admissão para selecionar o tipo de contrato específico.

   Example
   Por exemplo, para definir o tipo de contato como NDA, insira o seguinte código:

   ```
   current.contract_type = 1;
   ```

   c. Se o contrato exigir a assinatura de partes externas, na lista relacionada Conjuntos de variáveis, clique em **Editar** e adicione **Detalhes do signatário externo** conjunto de variáveis.

2. Adicione um novo formulário de admissão na área Prática de contratos.
   Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática. Forneça os seguintes detalhes nos respectivos campos.

   a. Em **Tipo** lista suspensa, selecione **Solicitação** .

   b. Em **Opções** campo, selecione **Campo Atribuído a não obrigatório** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Para o formulário de admissão de contrato de terceiros, o. **Gerar documento a partir do modelo** a opção não deve estar habilitada.

d. Em **Produtor de registro de solicitação** , selecione o produtor de registro criado na Etapa 1 para associar ao formulário de admissão.

3. Criar modelos de contrato jurídico.
   - Para obter mais informações, consulte Modelos de contrato jurídico.
   - Em **Condições** , você deve selecionar a nova categoria adicionada ao novo contrato.
4. Configure uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico quando uma solicitação de contrato jurídico está sendo criada por um usuário.
5. Defina as configurações na Página Tíquete padrão para solicitações jurídicas.

   Nota: As configurações a seguir devem ser atualizadas no Contratos jurídicos simples escopo da aplicação.

   a. Navegar até **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.

   b. Selecione **sn_lg_ops_request** configuração do tíquete.

   c. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Documentos** Na lista relacionada Configuração da guia.

   d. No formulário Configuração da guia, adicione a condição **[Category][is][<CategoryName>]** em **Visível** Campo, em que <CategoryName> é a categoria criada para o novo contrato.

   e. Clique em **Atualizar**.

   f. Repita as etapas 5c-5e para **Visualização** configuração da guia.

Para obter mais informações, consulte Configure a página de tíquete padrão

Migrando para Contratos jurídicos da ServiceNow

Migrando de Contratos jurídicos simples. Contratos jurídicos da ServiceNow permite que você use Microsoft Word modelos e modelos de contrato.

Preparando para migração de Contratos jurídicos simples. Contratos jurídicos da ServiceNow

Prepare o. ServiceNow instância da qual migrar os dados Contratos jurídicos simples. Contratos jurídicos da ServiceNow.

Observe os seguintes requisitos para preparar seu ServiceNow instância para migração:

- Contratos jurídicos da ServiceNow instalado.

  Nota: Contratos jurídicos da ServiceNowé uma aplicação licenciada e deve ser instalado separadamente do ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Contratos jurídicos da ServiceNow.

- Personalizações feitas em Contratos jurídicos simples deve ser reproduzido em Contratos jurídicos da ServiceNow.
- Quaisquer mudanças nos registros do repositório de contratos devem ser feitas antes de fechar a solicitação jurídica ou as mudanças terão que ser feitas manualmente após a migração.
- Produtores de registro disponíveis em Contratos jurídicos simples deve ser recriado em Contratos jurídicos da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você configurou o armazenamento externo para Contratos jurídicos simples certifique-se de ter feito isso para Contratos jurídicos da ServiceNow.
- Criar Microsoft Word modelos de documento em Contratos jurídicos da ServiceNow Equivalentes aos modelos de contrato HTML ou PDF disponíveis em Contratos jurídicos simples.
- Certifique-se de que Contratos jurídicos da ServiceNow está configurado corretamente. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow.

Migrar para Contratos jurídicos da ServiceNow de Contratos jurídicos simples

Como administrador de contratos jurídicos, migre dados de Contratos jurídicos simples. Contratos jurídicos da ServiceNow usando o script de migração.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter preparado o. ServiceNow instância para migração. Para informações detalhadas, consulte Preparando para migração de Contratos jurídicos simples. Contratos jurídicos da ServiceNow.

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A migração de um grande número de registros pode levar uma quantidade significativa de tempo, portanto, considere executar a migração durante o horário de trabalho fora de pico.
- Os dados relacionados a. Contratos jurídicos simples estará disponível mesmo após a migração.
- Durante a migração, os seguintes artefatos são copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow:
  - Tipos de contratos
  - Registros do repositório de contratos

  Para obter mais informações, consulte Dados copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow durante a migração de Contratos jurídicos simples.

  Nota: As solicitações jurídicas em andamento não são migradas. Quando uma solicitação é encerrada e o contrato finalizado, os registros do repositório de contratos criados são copiados automaticamente para Contratos jurídicos da ServiceNow se você executou o script de migração.

- Os dados relacionados à revisão do contrato de vendas não serão migrados.
- As revisões de contrato e os formulários de admissão não serão migrados durante a migração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Tipos de contrato**.
2. Observe os tipos de contrato listados na tabela.
3. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Administração de contratos** > **Tipos de contratos**.
4. Crie os tipos de contrato anotados na etapa 2.
   Ao criar o tipo de contrato, certifique-se de associá-lo a um modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Crie um tipo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
6. Observe o número de registros na lista de registros do repositório de contratos.
7. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
8. Selecione o *Migrate Old Contracts* trabalho agendado.
9. Selecione **Executar agora** para migrar os dados.
10. Compare o número de registros criados na tabela Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repositório] com o número de registros que você anotou para rastrear o andamento e o sucesso total da migração.
11. Acesse as mensagens de log para verificar se há falhas.
    a. Verifique se há mensagens de erro com o prefixo *ContractMigrationUtils*, o que indica uma falha ao migrar um registro.
    b. Para quaisquer registros com falha, verifique *Migrate contract related records*e. *Copy Contract Attachments*subfluxo para determinar a causa da falha.
    c. Corrija os erros e execute novamente o script de migração.

Dados copiados para Contratos jurídicos da ServiceNow durante a migração de Contratos jurídicos simples

Um utilitário de migração copia dados do Contratos jurídicos simples tabelas para Contratos jurídicos da ServiceNow tabelas.

Tabelas migradas

Tabelas Contratos jurídicos simples	**Tabelas** Contratos jurídicos da ServiceNow
Tipo de contrato [sn_lg_contracts_type]	Tipo de contrato [sn_cm_core_contract_type]
Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositório]	Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repositório]

Tabela de tipo de contrato

A tabela de tipo de contrato é copiada para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Se um tipo de contrato já existir no Contratos jurídicos da ServiceNow o tipo de contrato não é migrado.

Qualquer modificação ou exclusão do tipo de contrato no após a migração Contratos jurídicos simples a tabela não será sincronizada automaticamente com Contratos jurídicos da ServiceNow tabela.

Dados migrados

Tipo de contrato [sn_lg_contracts_type]	**Tipo de contrato** [sn_cm_core_contract_type]	**Descrição**
Nome	Nome	Nome do tipo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados migrados

Tipo de contrato [sn_lg_contracts_type]	Tipo de contrato [sn_cm_core_contract_type]	Descrição
Ativo	Ativo	Estado do tipo de contrato.
Domínio	Domínio	Domínio regional.

Tabela do repositório de contratos jurídicos

Solicitações jurídicas para acordos de não divulgação e revisões de contratos de terceiros que estão no estado Encerrado concluído são copiadas para Contratos jurídicos da ServiceNow.

A tabela a seguir fornece os detalhes do Contratos jurídicos simples e o correspondente Contratos jurídicos da ServiceNow dados.

Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositó	Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repositório]	Descrição
Solicitação de contrato	Solicitação de contrato	Número da solicitação do contrato
Status do contrato	Estado	O estado da solicitação. O mapeamento entre estados no repositório antigo e novo. • Encerrado no repositório antigo é marcado como cancelado no novo repositório. • Se a data de início do contrato estiver no passado, Corrigido no repositório antigo será marcado como Ativo. • Se a data de início do contrato estiver no futuro, Corrigido no repositório antigo será marcado como Rascunho. • Expirado na tabela antiga sem datas é marcado como expirado na nova tabela. • Expirado na tabela antiga com data de início do contrato no passado está marcado como Ativo. • Expirado na tabela antiga com uma data de término do contrato no passado está marcado como expirado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositó	Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repositório]	Descrição
		• Expirado na tabela antiga com uma data de início do contrato no futuro é marcado como Rascunho. • Ativo na tabela antiga com uma data de início no passado está marcado como Ativo. • Ativo na tabela antiga com uma data de início no futuro é marcado como Rascunho. • Ativo na tabela antiga sem datas está marcado como Ativo. • Cancelado no repositório antigo é marcado como cancelado no novo repositório.
Número	Contrato legado	O número do contrato de Contratos jurídicos simples.
Tipo de Contrato	Tipo de Contrato	Tipo de contrato de Contratos jurídicos da ServiceNow tabela.
Data de Início do Contrato	Inícios	Data de início do contrato
Data de Término do Contrato	Termina	Data de término do contrato
Proprietário do contrato	Administrador de contrato	O administrador do contrato.
Nome da empresa	Nome jurídico da empresa Fornecedor	O campo Fornecedor é preenchido com base na disponibilidade do Nome da empresa na tabela Empresas [core_company]. • O nome da empresa existe. ◦ Correspondência única encontrada - O fornecedor é preenchido com o nome da empresa. ◦ Várias correspondências encontradas - o campo Fornecedor é preenchido com o nome jurídico da empresa. Quando o registro do repositório de contratos é aberto, uma recomendação é exibida para modificar o valor do fornecedor manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados copiados do contrato jurídico para o repositório de contratos jurídicos

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositó	Repositório de contratos jurídicos [sn_lg_cnt_repositório]	Descrição
		• A nova empresa não existe em ambas as tabelas. ◦ Correspondência única encontrada - O fornecedor é preenchido com o nome da empresa. ◦ Várias correspondências encontradas - O campo Fornecedor não é preenchido e um erro é exibido quando o registro é aberto. Você pode mapear o valor do Fornecedor manualmente. Quando não há correspondência para o campo fornecedor, o nome da empresa é copiado para o nome jurídico da empresa e o erro é exibido para preencher o valor do fornecedor.
Endereço da empresa	Nenhum(a)	O endereço da empresa faz parte dos detalhes do fornecedor.
País	Nenhum(a)	Os detalhes do país fazem parte dos detalhes do fornecedor.
Nenhum(a)	Modelo de tipo de contrato	Modelo de contrato associado ao tipo de contrato.

Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Documento do contrato

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositó	Documento de contrato [sn_cm_core_document]	Descrição
Nenhum(a)	Nome	Nome do Documento. O nome está no formato "<contract type> for <company_name>". Se o tipo de contrato estiver vazio, o nome estará no formato "<contract_number> for <company_name>".
URL de pasta externa	URL	URL da pasta de armazenamento externo.
ID da pasta externa	ID externo	ID da pasta de armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Documento do contrato

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositó	Documento de contrato [sn_cm_core_document]	Descrição
Provedor externo	Fornecedor de armazenamento	Provedor de armazenamento de documentos.
Solicitação aberta por	Responsável	O usuário que abriu a solicitação.
Nenhum(a)	Tipo de contrato	Tipo de contrato correspondente ao registro.
Nenhum(a)	Versão padrão	Versão da revisão do documento marcada como Pronto.

Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Revisão do documento do contrato

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositó	Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision]	Descrição
Consulte o documento recém-criado	Documento	Revisão do documento.
Nenhum(a)	Nome	Nome da revisão do documento. Para armazenamento externo: O nome está no formato "<contract type> for <company_name>". Se o tipo de contrato estiver vazio, o nome estará no formato "<contract_number> for <company_name>". Para armazenamento interno: O nome está no formato <document_name>.
Nenhum(a)	Tipo de arquivo	O tipo de revisão do documento. Para armazenamento externo, o tipo de revisão do documento é um URL. Para armazenamento interno, o tipo de revisão do documento é um anexo.
Contrato assinado	URL	O contrato assinado está disponível no URL de armazenamento externo.
ID de arquivo externo	ID externo	ID do arquivo externo.
Nenhum(a)	Estado da versão	O número de revisão do documento, que é definido como 1 inicialmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados copiados da tabela Contrato jurídico para a tabela Revisão do documento do contrato

Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositó	Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision]	Descrição
Documento	Documento	O arquivo no campo de documento é copiado para o registro de revisão recém-criado.

Resultado da migração de Contratos jurídicos simples. Contratos jurídicos da ServiceNow

Em executando o script do qual migrar dados Contratos jurídicos simples. Contratos jurídicos da ServiceNow, os dados são copiados junto com outras mudanças feitas em Contratos jurídicos simples módulos, Central de consultoria jurídica E o painel Executivo jurídico.

- Após a migração, os seguintes módulos de Contratos jurídicos simples estão marcados como legados:
  - **Administrador de contratos simples**
  - **Contratos simples**
  - **Contratos jurídicos**
- Solicitações de contrato jurídico que ainda não foram concluídas continuam visíveis no Central de consultoria jurídica.
- Em Central de consultoria jurídica, Os registros do repositório de contratos migrados são exibidos na lista Todos os contratos em Contratos jurídicos, que você pode acessar navegando até **Listas** > **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
- No painel Executivo jurídico, solicitações de contrato legado de Contratos jurídicos simples são exibidos nas seguintes guias:
  - Guia Contratos (legado)
  - Guia Contratos: Navegue até a seção Solicitações de contrato legado para exibir as solicitações de contrato.
- Novos registros de repositório de contratos criados devido à conclusão de uma solicitação jurídica são migrados automaticamente para Contratos jurídicos da ServiceNow.

Envio de solicitações jurídicas de contratos simples

Funcionários de diferentes departamentos da sua organização podem enviar solicitações jurídicas para a criação ou revisão de contratos com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros.

Solicitações de acordo de não divulgação em Contratos simples jurídicos

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para criar contratos de acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas a partir de um local centralizado.

Recursos

- Modelos de contrato com metadados e regras de negócios para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Autoatendimento completo para criar contratos de NDA padronizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

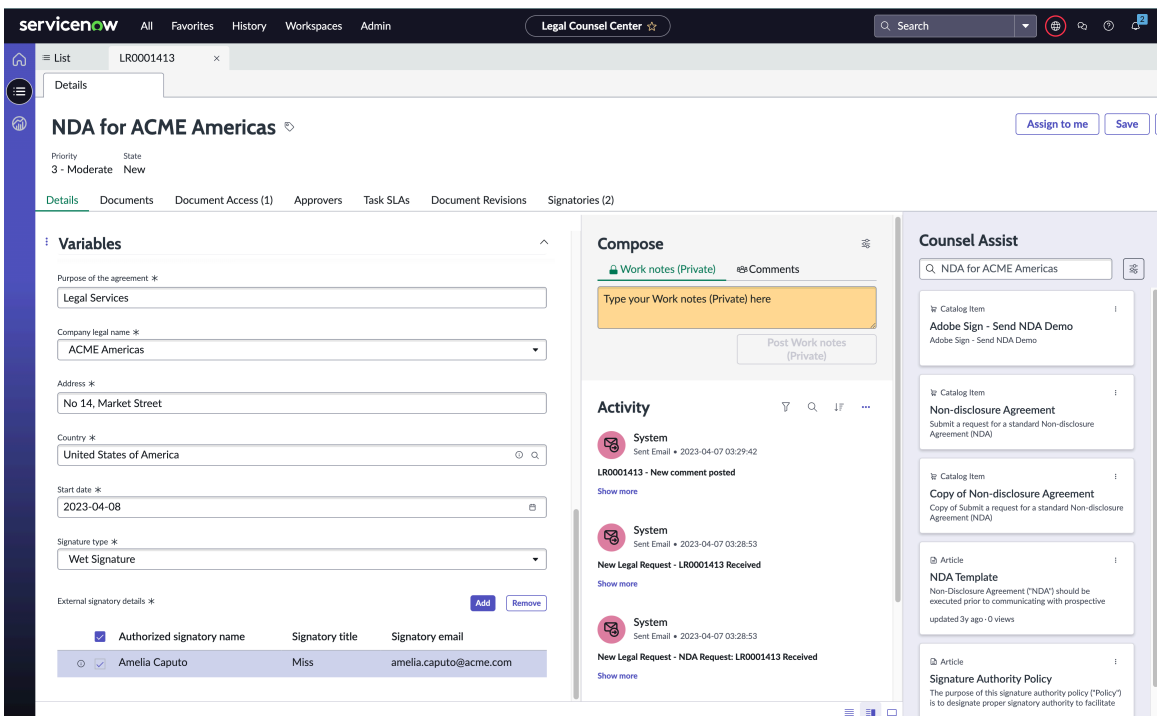
- Solicitações para mudar os contratos padronizados roteados para a equipe jurídica.
- Suporte para assinaturas eletrônicas.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e. DocuSign.
- Suporte para assinatura WET para permitir a colaboração eficaz entre os signatários.
- Armazenamento de documentos no ServiceNow bem como sistemas de armazenamento externo, como Box, Google Drive e Microsoft OneDrive.
- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão para um acordo de confidencialidade (NDA) assinado eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

Solicitação de contrato de acordo de confidencialidade - Fluxo de trabalho

Quando um solicitante envia uma solicitação jurídica, um documento de contrato de NDA é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados no modelo.

Se necessário, os solicitantes podem solicitar mudanças específicas no documento de contrato de NDA gerado. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento do contrato de NDA a partir de um local centralizado.

Se o documento de NDA gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para obter uma assinatura eletrônica ou manual. Depois que todos os signatários assinarem o documento do contrato, ele será armazenado em ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example: Fluxo de trabalho para uma solicitação de contrato de acordo de não divulgação

Um fluxo de trabalho de amostra para uma solicitação de contrato de acordo de não divulgação pode progredir da seguinte forma:

1. Configurar os seguintes itens na aplicação:
   - Várias variações de modelos de NDA
   - Regra de seleção de modelo para escolher o modelo correto com base na solicitação jurídica
   - Signatários internos para diferentes modelos
   - Integração de assinatura eletrônica - Adobe Sign ou DocuSign
2. O funcionário preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. O funcionário visualiza o contrato gerado com metadados e o envia para os signatários.
4. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
5. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação jurídica.
6. Um registro de repositório de contratos é criado com os metadados e o contrato assinado.
7. (Opcional) O contrato assinado é movido para o armazenamento configurado e referenciado na seção Repositório de contratos.

Envie uma solicitação jurídica para um NDA

Envie uma solicitação jurídica para um acordo de não divulgação com terceiros, como fornecedores, clientes ou parceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de acordo de não divulgação.

Opção	Descrição
Usando **Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Todos os assuntos jurídicos** do cabeçalho. **c.** PESQUISE e abra **Acordo de não divulgação** item da solicitação.
Usando **Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços** . **c.** PESQUISE e abra **Acordo de não divulgação** item da solicitação.

2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de admissão de acordo de confidencialidade

Campo	Descrição
Isso é para um fornecedor, cliente ou parceiro?	Categoria do terceiro.
Finalidade do Acordo	Finalidade do acordo. Exemplo: Acordo de confidencialidade para novos investimentos de negócios.
Nome oficial da empresa	Nome jurídico do terceiro com quem você está fazendo um acordo. Se o nome da empresa não estiver listado, selecione **[Empresa não listada]** e insira o nome em **Novo nome jurídico da empresa** .
Endereço	Endereço de correspondência do terceiro.
País	País do terceiro.
Data de início	Data de início do período do acordo.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura. ○ Assinatura eletrônica: O signatário assina digitalmente o contrato. ○ Assinatura WET: O signatário assina manualmente a versão física do contrato. O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica.
Detalhes do signatário externo	Lista de pessoas do terceiro selecionado que assinariam o acordo.

3. **Opcional:** Modifique a lista de signatários.
   - (Optional) Para adicionar um signatário, selecione **Adicionar** e fornecem os detalhes do signatário.
   - (Optional) Para modificar as informações de um signatário, selecione o ícone Editar linha (na linha do signatário e atualize os detalhes.
   - (Optional) Para remover um signatário, selecione o ícone Remover linha (✖) na linha do signatário.
4. Selecione **Enviar**.
   - Uma solicitação jurídica para gerar um documento de contrato para acordo de não divulgação é criada no estado Novo.
   - Um documento de contrato no status Documento Pronto é gerado com dados da solicitação usando um modelo de contrato com base nas regras do modelo de contrato. Os signatários internos baseados no modelo também são preenchidos no documento gerado. Para obter mais informações, consulte Configure uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se mais signatários tiverem sido adicionados à solicitação do que o necessário para o contrato, conforme definido no modelo de contrato, somente o número padrão de signatários será necessário para assinar o contrato. Outros signatários são marcados como não considerados.
- Se menos signatários forem incluídos na solicitação do que os necessários para o contrato, você poderá adicionar mais signatários.

Em ambos os casos, você pode enviar uma solicitação de mudança para atualizar o número de signatários conforme necessário para seu contrato.

- Um registro para cada signatário externo é criado na tabela Signer [sn_lg_contracts_signer].

Para obter mais informações sobre como exibir e rastrear uma solicitação jurídica, consulte Exibir e rastrear detalhes da solicitação jurídica.

5. **Opcional:** Se você precisar de mudanças no documento gerado, envie uma solicitação de mudança para o departamento jurídico.
   Para obter mais informações, consulte Revise e finalize o documento do contrato.
6. **Opcional:** Modifique os detalhes da solicitação ou gerencie os signatários selecionando **Ações** e selecionando **Editar solicitação** .
   Esta opção estará disponível somente se o estado da solicitação for Novo e o status do documento for Documento Pronto. Para obter mais informações, consulte Modificar uma solicitação jurídica.
7. Quando o documento do contrato for finalizado, envie-o aos signatários para que ele seja assinado.
   Para obter mais informações, consulte Revise e finalize o documento do contrato.

Trabalhar em uma solicitação de contrato jurídico

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de acordo com as mudanças solicitadas. Carregue o documento revisado na solicitação e envie o documento para o solicitante de dentro da solicitação.

Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a você a solicitação. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribua-o a você mesmo ou a alguém do grupo .

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Nota: Quando você não estiver disponível, você pode delegar seus deveres legais a outros usuários .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuída a você, selecione **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os em **Colaboradores** campo.

   Nota: Os usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

5. **Opcional:** Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação é necessária de outras partes interessadas.
6. **Opcional:** Em **Signatários** revise os signatários do documento do contrato e seu status.
7. Na seção Atividade, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.
   Para os documentos do contrato está no formato DOCX,
   - Quando o armazenamento externo está configurado, você pode editar e salvar a revisão do documento diretamente do armazenamento externo.
   - Quando o armazenamento interno estiver configurado, baixe o documento do contrato, edite, salve-o e carregue-o usando a opção Criar revisão.
8. Carregue o documento do contrato revisado.
   a. Em **Revisões do documento** clique em **Criar Revisão** .
   b. Na caixa de diálogo Carregar revisão, clique em **Anexar arquivo** vincular e carregar o documento revisado.
   c. **Opcional:** Adicione anotações de trabalho para fornecer informações sobre o documento anexado.
   d. Se o arquivo anexado for a revisão final e estiver pronto para ser enviado ao solicitante para revisão e confirmação, selecione **Marcar como pronto** caixa de seleção.
   e. Clique em **Upload** (Carregar).
   O documento anexado é adicionado à solicitação. O número de revisão do documento mais recente é um maior do que o número de revisão do documento anterior. O documento está listado em **Revisões do documento** guia.
9. Clique em **Enviar documento** para enviar o documento do contrato marcado como pronto para o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O documento atualizado é enviado ao solicitante para revisão. O status do documento é atualizado para Documento Pronto.

Revise e finalize o documento do contrato

Revise e finalize o documento do contrato para enviá-lo para assinatura.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Minhas solicitações** no menu de contexto do formulário.
3. Selecione **Exibir todas as solicitações** na lista suspensa.
4. Selecione a solicitação jurídica na lista.
5. Revise o documento do contrato na guia Visualização.
   Na guia de visualização, o documento do contrato do tipo PDF ou HTML será baixado no formato PDF, enquanto o documento do contrato do tipo Microsoft Word Será baixado no formato DOCX.
6. **Opcional:** Se alguma mudança precisar ser feita no documento do contrato, envie uma solicitação de mudança.

   a. Em **Ações** lista suspensa, selecione **Solicitar mudanças** .

   b. Na caixa de diálogo Solicitar mudanças, insira os detalhes que você deseja atualizar.

   c. Selecione **Enviar**.
   A solicitação de mudança é enviada ao departamento jurídico para revisão no documento do contrato e seu status é atualizado para Trabalho em andamento. O status do documento do contrato é atualizado para Revisão jurídica interna.

   Qualquer pessoa do departamento jurídico pode fazer as mudanças solicitadas no documento e enviar o documento atualizado de volta para você.

   Nota: Você não pode acessar uma visualização do documento até que o departamento jurídico envie de volta o documento revisado.

O que Fazer Depois
Quando o documento do contrato for finalizado, envie-o para assinatura selecionando **Enviar para assinatura** .

Processo de assinatura para uma solicitação jurídica

Você pode exigir uma assinatura eletrônica ou uma assinatura úmida (manual) para uma solicitação jurídica. O processo de aprovação de contrato difere dependendo do tipo de assinatura selecionado.

- Assinatura eletrônica: Permite que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos. Selecione o tipo de assinatura como Assinatura eletrônica se você também quiser gerar um certificado de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Assinatura úmida: Permite a finalização do contrato manualmente em vez de eletronicamente. Você pode carregar o documento finalizado. Para obter mais informações sobre como carregar o documento, consulte Adicione um contrato assinado manualmente.

Quando o documento do contrato é finalizado, ele é enviado aos signatários para que ele seja assinado.

Envio de um documento de contrato para assinatura

Para Assinatura eletrônica	Para Assinatura úmida
• O status do documento é atualizado para Enviado para assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica é acionado como em integração jurídica . Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento do contrato que o signatário pode abrir e assinar o documento por meio do DocuSign ou Adobe Sign provedor de assinatura eletrônica conforme configurado na integração jurídica de assinatura eletrônica. O primeiro signatário é aquele cujo valor de pedido na lista de signatários é definido como o mais baixo na regra do modelo de contrato. Para obter mais informações, consulte Configure uma regra para selecionar um modelo de contrato jurídico. Um e-mail é enviado para o próximo signatário em ordem após o primeiro assinar o contrato para solicitar sua assinatura. • Os signatários podem aceitar ou recusar a solicitação de assinatura. Para obter mais informações, consulte Assinar ou recusar um contrato jurídico eletronicamente em Contratos simples jurídicos.	• O status do documento é atualizado para Assinatura pendente. • Uma notificação por e-mail é enviada aos signatários com o documento do contrato anexado. • Os signatários imprimem o documento, assinam e retornam ao solicitante jurídico. • O solicitante jurídico carrega o documento do contrato no formato PDF para a solicitação. Para obter mais informações, consulte Adicione um contrato assinado manualmente.

Tradução automática

Assinar ou recusar um contrato jurídico eletronicamente em Contratos simples jurídicos

Como signatário, você pode revisar e assinar ou recusar a assinatura de um documento de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é aplicável somente a contratos que têm o tipo de assinatura definido como **Assinatura eletrônica** . Se o contrato exigir uma assinatura úmida (manual), os signatários receberão um e-mail com o contrato anexado, assinarão e retornarão ao solicitante jurídico. Em seguida, o solicitante jurídico anexa o documento do contrato no formato PDF à solicitação.

Procedimento

1. Selecione o link na notificação por e-mail.
2. Revise o documento do contrato e assine-o ou recuse-se a assiná-lo.

Resultado

A tabela a seguir mostra os resultados da assinatura do documento do contrato e da recusa de assiná-lo.

Resultado da aprovação ou rejeição de um contrato

Assine o documento do contrato	Recusar assinar o documento do contrato
• Se houver mais signatários para assinar o documento do contrato, ele será enviado para o próximo signatário no pedido. O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente. • Se o último signatário assinou o documento, um registro de contrato jurídico será criado. O status do documento é atualizado para Contrato assinado. • Se for a propriedade do sistema `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` está definido como `verdadeiro` , o certificado de conclusão é gerado e anexado ao documento do contrato finalizado.	• O documento do contrato é enviado de volta ao solicitante. Uma notificação por e-mail informando que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante. O solicitante pode revisar o documento e solicitar mudanças no documento e reenviar aos signatários para assinatura. O status do signatário na solicitação é atualizado para Cancelado. • O status do documento na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Contrato recusado.

Fluxo de trabalho de assinatura úmida

O fluxo de trabalho de assinatura úmida é acionado quando uma solicitação jurídica com o tipo de assinatura como Assinatura úmida é enviada aos signatários para assinatura.

O tipo de assinatura é especificado ao enviar uma solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Envie uma solicitação jurídica para um NDA.

O fluxo de trabalho genérico para assinatura úmida pode progredir da seguinte forma.

Como signatário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Receba uma notificação por e-mail solicitando sua assinatura.
- Abra o documento do contrato anexado ao e-mail.
- Imprima o anexo do contrato.
- Assine a impressão do contrato e envie-a de volta ao solicitante.

Como solicitante jurídico:

- Depois de receber o documento de contrato assinado de todos os signatários, gerar cópia digital em formato PDF.
- Anexe a cópia digital do documento do contrato à solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Adicione um contrato assinado manualmente.

Adicione um contrato assinado manualmente

Como solicitante jurídico, ao receber o documento de contrato assinado dos signatários, adicione a versão digital ao registro de solicitação jurídica.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma versão em PDF do contrato assinado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.

   Nota: Se você estiver usando Central do funcionário, você pode enviar uma solicitação jurídica navegando até Central do funcionário e selecionando uma solicitação no **Serviços jurídicos** > **Procurar serviços jurídicos** menu.

2. Selecione **Minhas solicitações** no menu de contexto do formulário.
3. Selecione **Exibir todas as solicitações** na lista suspensa.
4. Selecione a solicitação jurídica na lista.
5. Selecione **Carregar contrato** e navegue até o arquivo.
6. Selecione **Abrir**.
7. Se você carregou um arquivo incorreto, carregue o documento correto selecionando **Recarregar contrato** em **Ações** lista suspensa.
8. Selecione **Encerramento concluído** para fechar a solicitação jurídica.

   Nota: Você não pode fazer mudanças na solicitação jurídica depois que a solicitação jurídica é encerrada.

Resultado

Quando a solicitação jurídica é encerrada, um e-mail com o documento final do contrato anexado é enviado aos signatários.

Solicitações de revisão de contrato de vendas

Os membros da equipe de vendas podem enviar solicitações jurídicas para revisão de contrato de vendas quando precisarem contratar um advogado para consultas do cliente, revisar os termos e condições fornecidos pelos clientes ou para orientação jurídica. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

equipe jurídica comercial pode revisar o contrato de vendas e fornecer o suporte de contrato solicitado.

Recursos

- Solicitações de roteamento para a equipe jurídica para mudanças em contratos padrão e aprovações sob demanda para mudanças de conteúdo.
- Regras de desvio configuráveis para fornecer orientação jurídica predefinida com base nos dados do CRM, como segmento da conta e tamanho da oportunidade.
- Aprovações ad hoc para elaboração de contratos.
- Repositório de contratos jurídicos que contém metadados de documentos de contrato assinados.

Configuração de uma solicitação de revisão de contratos de vendas

O administrador deve configurar os seguintes itens para que os membros da equipe de vendas vejam suas contas e oportunidades de vendas atribuídas ao enviar solicitações jurídicas para revisão de contrato de vendas:

- Configurar CRM do Microsoft Dynamics para contratos de vendas
- Programar trabalhos de conjunto de importação para extrair dados do sistema CRM
- Crie uma regra de desvio para contratos de vendas

Solicitação de revisão de contratos de vendas - Fluxo de trabalho

Como membro da equipe de vendas, você pode enviar uma solicitação jurídica para obter suporte jurídico em contratos de vendas para as oportunidades de vendas ou contas que você possui. Ao clicar em **Enviar**, o sistema verifica se uma regra de desvio corresponde às condições definidas com as informações inseridas na solicitação.

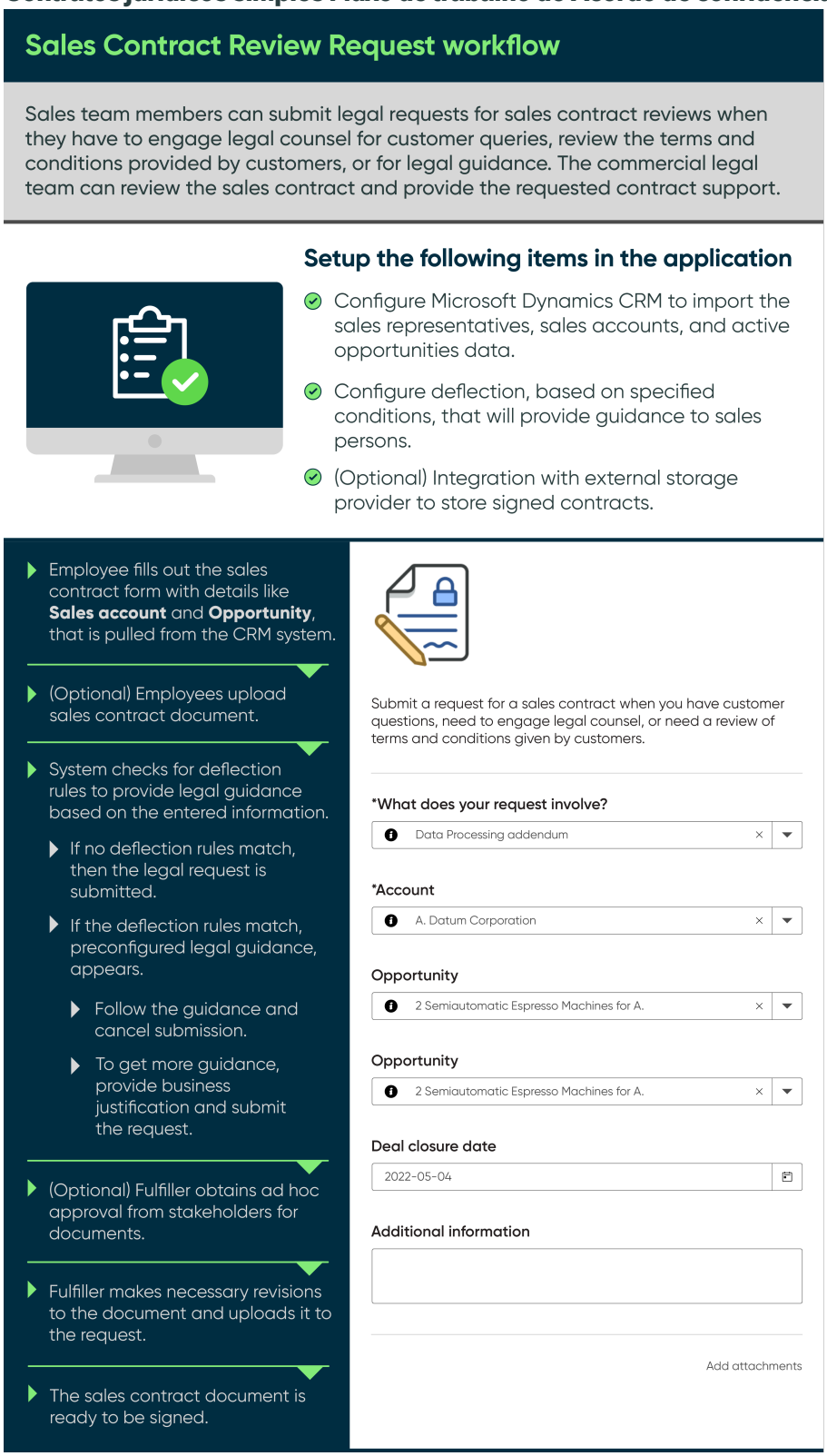
- Se as condições em qualquer regra de desvio não corresponderem aos detalhes da solicitação, a solicitação jurídica será enviada e atribuída ao grupo de contratos de vendas jurídicos.
- Se as condições de uma regra de desvio corresponderem aos detalhes da solicitação, o texto de orientação jurídica pré-configurado aparecerá em uma caixa de diálogo. Você pode optar por executar uma das seguintes ações:
  - Siga a orientação e cancele o envio da Solicitação jurídica.
  - Forneça os motivos apropriados em **Justificativa de negócios** e envie a solicitação.

O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas para fazer as revisões necessárias no documento do contrato a partir de um local centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contratos jurídicos simples Fluxo de trabalho do Acordo de confidencialidade



Envie uma solicitação jurídica para revisão do contrato de vendas

Envie uma solicitação jurídica para a equipe jurídica para revisão e suporte jurídico de um contrato de vendas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.sales_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar uma solicitação para revisão de um contrato de vendas para contratar um advogado, obter uma resposta às perguntas do cliente ou revisar os termos e condições fornecidos pelos clientes.

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de revisão de contrato de vendas.

Opção	Descrição
Usando **Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Todos os assuntos jurídicos** do cabeçalho. **c.** PESQUISE e abra **Revisão do contrato de vendas** item da solicitação.
Usando **Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços** . **c.** PESQUISE e abra **Revisão do contrato de vendas** item da solicitação.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de admissão de revisão de contrato de vendas

Campo	Descrição
O que a sua solicitação envolve?	Categoria do contrato. Se a categoria necessária não estiver listada, selecione **Outros** .
Forneça detalhes se outros	Detalhes da categoria. Este campo aparece somente quando **Outros** selecionado de **O que envolve sua solicitação?** .
Conta	Contas de vendas, pertencentes a você, extraídas de CRM do Microsoft Dynamics sistema. **Nota:** Somente a conta de vendas à qual você foi atribuída será listada.
Oportunidade	Lista de oportunidades ativas associadas à conta selecionada. Se nenhuma oportunidade estiver associada à conta selecionada, deixe o campo em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: São listadas somente as oportunidades às quais você foi atribuído.
Data de fechamento do negócio	Data de fechamento esperada da oportunidade, extraída do sistema CRM. Você pode modificar a data de fechamento do negócio para qualquer data futura, conforme necessário.
Informações adicionais	Informações adicionais sobre o contrato de vendas.

3. **Opcional:** Clique no ícone adicionar anexos ( ) para carregar um anexo para a solicitação.
4. Clique em **Enviar**.
   O sistema verifica regras de desvio para fornecer orientação com base nas informações inseridas.
   - Se as condições em alguma regra de desvio não corresponderem aos detalhes da solicitação, a solicitação jurídica será enviada.
   - Se as condições de uma regra de desvio corresponderem aos detalhes da solicitação, o texto de orientação jurídica pré-configurado aparecerá em uma caixa de diálogo. Você pode optar por executar qualquer uma das seguintes ações:
     - Siga a orientação e cancele o envio da Solicitação jurídica.
     - Forneça os motivos apropriados em **Justificativa de negócios** e envie a solicitação.

Resultado
A solicitação jurídica é criada e atribuída ao grupo de contratos de vendas jurídicas.

Trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de vendas

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de vendas de acordo com as mudanças solicitadas. Carregue o documento revisado na solicitação e envie-o para o solicitante diretamente da solicitação.

Antes de Iniciar
O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a você a solicitação. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribua-o a você mesmo ou a alguém do grupo .

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuída a você, selecione **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os em **Colaboradores** campo.

   Nota: Os usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

5. **Opcional:** Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo para a solicitação jurídica ou seus anexos quando uma aprovação é necessária de outras partes interessadas.
6. Na seção Fluxo de atividades, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.
7. **Opcional:** Comunique-se usando e-mails de Central de consultoria jurídica com o solicitante ou outras partes interessadas.
8. Baixe o documento de contrato anexado para fazer as mudanças solicitadas pelo solicitante
9. **Opcional:** Depois que o contrato de vendas for finalizado, crie um registro de repositório de contratos jurídicos para armazenar o documento.

   a. Em **Contratos jurídicos** clique em **Novo** .
   É exibido o formulário Contrato jurídico que contém a maioria dos campos preenchidos automaticamente a partir dos campos de solicitação jurídica.

   b. Carregue o documento do contrato atualizado.

Carregar documento de contrato

Opção	Etapas
Carregue o documento do contrato na solicitação	Em **Anexos** anexe o arquivo do documento do contrato. ▪ Se você estiver anexando um arquivo pela primeira vez, clique em **Procurar** . ▪ Se você estiver anexando arquivos adicionais, clique no ícone adicionar anexo (+).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Carregue o documento do contrato em um armazenamento externo e adicione seu link	Em **Contrato assinado** Insira o URL do documento do contrato que é carregado no sistema de armazenamento externo.

c. Clique em **Salvar**.

10. Depois de resolver a solicitação jurídica, feche a solicitação clicando em **Encerramento concluído** .

Solicitações de revisão de contrato de terceiros

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

Recursos

As solicitações de revisão de terceiros incluem os seguintes recursos:

- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e. DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em seu ServiceNow instância ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e. Google Drive.
- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte a uma propriedade do sistema configurável (`sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` para gerar uma certificação de conclusão. Para obter mais informações, consulte Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

Solicitação de revisão de contrato de terceiros - Fluxo de trabalho

Como executante jurídico da equipe jurídica, você pode trabalhar nas solicitações de revisão de terceiros atribuídas concluindo as seguintes atividades:

- Revise o documento do contrato anexado à solicitação jurídica e faça as mudanças necessárias.
- E-mail do documento do contrato revisado para contatos de terceiros para revisão diretamente do Central de consultoria jurídica.
- Exiba respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação jurídica.

  Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes.
- Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado adicionando campos obrigatórios e envie-o para assinatura
- Envie o documento do contrato para os signatários necessários (internos e externos) para suas assinaturas eletrônicas.

Depois que todos os signatários assinarem o documento do contrato, ele será armazenado em ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros

Envie uma solicitação jurídica para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode enviar uma solicitação de revisão de um contrato de terceiros para contratar aconselhamento jurídico, obter respostas a perguntas de terceiros ou revisar os termos e condições fornecidos por eles.
- O certificado de conclusão será gerado somente se você tiver configurado a propriedade do sistema `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` . Para obter mais informações, consulte Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de revisão de contrato de terceiros.

Opção	Descrição
Usando **Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Todos os assuntos jurídicos** do cabeçalho. **c.** PESQUISE e abra **Revisão de contrato de terceiros** item da solicitação.
Usando **Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços** . **c.** PESQUISE e abra **Revisão de contrato de terceiros** item da solicitação.

2. No formulário Revisão de contrato de terceiros, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de revisão de contrato de terceiros.
3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Uma solicitação jurídica para revisão do documento de contrato de terceiros anexado é criada no estado Novo.
Para obter mais informações sobre como exibir e rastrear a solicitação jurídica, consulte Exibir e rastrear detalhes da solicitação jurídica.

O que Fazer Depois

Como membro da equipe de suporte de contrato do departamento jurídico, você pode trabalhar na solicitação para revisar o contrato e assiná-lo. Para obter mais informações, consulte Trabalhe em uma solicitação de revisão de TPC.

Modificar uma solicitação jurídica

Como um usuário jurídico, modifique uma solicitação jurídica para atualizar os detalhes da solicitação ou substituir o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja no estado Novo.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos abra uma solicitação navegando até Portal de serviços jurídicos e seleção **Minhas solicitações** do cabeçalho.

2. Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho.
3. Abra sua solicitação jurídica enviada no **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho.
4. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação** .
5. Atualize os detalhes da solicitação ou substitua o documento do contrato anexado por uma versão atualizada.
6. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Trabalhe em uma solicitação de revisão de TPC

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de terceiros. Você pode enviar o documento revisado por e-mail para as partes interessadas para verificar as revisões e enviar o documento pronto para assinatura eletrônica de dentro da solicitação jurídica.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Nota: Quando você não estiver disponível, você pode delegar seus deveres legais a outros usuários .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** abra uma solicitação jurídica selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar. **c.** Se a solicitação tiver sido recém-atribuída a você, selecione **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação. O estado da solicitação jurídica é Trabalho em andamento e o documento é Revisão jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação para trabalhar.

4. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os em **Colaboradores** campo.

   Nota: Os usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

5. Em **Revisões do documento** gerenciar todas as revisões do documento do contrato.

Opção	Etapas
Para revisar uma revisão de documento existente	○ Selecione o nome do documento para abrir o registro de revisão do documento. ○ Para visualizar o arquivo, clique no nome do arquivo em **Documento** campo. ○ Para baixar o arquivo, clique no ícone de download (⇩). ○ Para marcar a revisão do documento como pronta, selecione **Pronto** .
Para criar outra revisão de documento	Se forem necessárias mais mudanças na versão mais recente do documento, crie outra revisão do documento. **a.** Clique em **Criar Revisão** . A caixa de diálogo Criar revisão é exibida. **b.** Em **Criar revisão de** , selecione o local do documento. ▪ **Computador** : Selecione um arquivo do seu sistema local. Clique em **Anexar arquivo** e carregue um arquivo. ▪ **Atividade** : Selecione um anexo no fluxo de atividades. Todos os arquivos anexados nos e-mails de entrada são listados em **Documento** campo. ▪ **On-line** : Selecione um arquivo armazenado no sistema de armazenamento externo configurado . **c.** Adicione mais informações sobre o documento em **Anotações de trabalho** campo. Essas informações são adicionadas ao fluxo de atividades junto com o anexo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	d. Para tornar o documento pronto para revisão ou envio para assinatura eletrô–nica, selecione **Pronto** . **e.** Clique em **Criar**. O documento é adicionado à solicitação. O número de revisão do documento mais re–cente é um maior do que o número de re–visão do documento anterior. A revisão do documento é listada em **Revisões do docu mento** guia.

Nota: Se você marcar a revisão do documento atual como Pronto, todas as versões anteriores do documento marcadas como Pronto serão apagadas.

6. **Opcional:** Envie o documento para aprovação ad-hoc quando uma aprovação é necessária de outras partes interessadas.
7. Envie um e-mail às partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.

   a. Clique em **Compor e-mail** .

   b. Em **Novo rascunho de e-mail** , adicione os endereços de e-mail dos destinatários em **.** , **CC** e **CCO** campos conforme necessário.
   . **.** o campo é preenchido previamente com o e-mail do ponto de contato de terceiros inserido na solicitação e o. **CC** campo com o id de e-mail do solicitante.

   c. Insira o assunto do e-mail em **Assunto** .
   A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.

   d. Em **Anexos** clique em **Adicionar arquivo** link para adicionar os documentos e selecionar a origem do arquivo.
   Se você marcou uma revisão de documento de contrato como Pronto, ela será anexada ao e-mail por padrão.

   e. Insira a mensagem no corpo do e-mail.

   f. Clique em **Enviar e-mail** para enviar o e-mail imediatamente, ou **Salvar como rascunho** para enviá-lo mais tarde.

8. Em **Signatários** adicione os signatários aos quais o contrato será enviado para assinatura eletrônica.
9. Quando todas as partes interessadas concordarem com uma revisão de documento de contrato, clique em **Preparar para assinatura** preparar e enviar o documento aos signatários para assinatura eletrônica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Ao selecionar **Preparar para assinatura** , o documento é aberto no sistema de assinatura eletrônica configurado.

- Para o DocuSign, o documento é aberto automaticamente no portal de assinatura eletrônica sem exigir um login.
- Para o Adobe Sign, você deve fazer login no portal de assinatura eletrônica para abrir o documento.

O status do documento é atualizado de Revisão jurídica interna para Preparação para assinatura.

10. Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.
    a. Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.
    b. Adicione os campos obrigatórios, incluindo o campo Assinatura.
    c. Clique em **Enviar**.
    Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status do documento será atualizado de Preparação para assinatura para Assinatura pendente.

O que Fazer Depois

1. Os signatários podem revisar e. assine ou recuse para assinar o documento do contrato .
2. Você pode verificar o status do documento na solicitação.
   - Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o status do documento será atualizado para Contrato assinado. . registro do repositório de contratos jurídicos é criado onde o documento assinado é anexado ou vinculado. Você também pode acessar o registro do repositório de contratos jurídicos do **Contratos jurídicos** guia.
   - Em **Signatários** , o status de todos os signatários é atualizado para Assinado.
   - Se algum signatário se recusar a assinar o documento do contrato, o status do documento será atualizado para Contrato recusado.Se forem necessárias mais mudanças no documento do contrato, atualize-o e envie-o novamente aos signatários para assinatura.
3. Se o contrato for assinado por todas as partes, você poderá feche a solicitação clicando em **Encerramento concluído.**

Cancelar uma solicitação jurídica

Cancele uma solicitação de contrato de terceiros se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar

Importante: Cancelar uma solicitação de contrato jurídico depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação jurídica enviada no **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** .
4. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi cancelada.
5. Selecione **Confirmar cancelamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem em **Atividade** da solicitação.
- O status do documento muda para Contrato anulado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear assinaturas adicionais. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação jurídica foi cancelada.

Gerencie contratos jurídicos simples

Como administrador, trabalhe no gerenciamento dos modelos de contratos jurídicos e contratos jurídicos.

Edite um modelo de contrato do tipo Microsoft Word

Edite um modelo de contrato para refletir quaisquer modificações que devem ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato na lista.
3. No formulário, modifique os campos.

Formulário Novo registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	O documento do qual você deseja importar o mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um Microsoft Word(.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Ao assinar usando uma aplicação ServiceNow ou a aplicação AdobeSign: Se nenhum valor for selecionado em **Formato de data do modelo** o valor especificado em **template_date_format** a propriedade do sistema é considerada. Se ambos **Formato de data do modelo** e. **template_date_format** A propriedade do sistema está vazia, o valor no campo Formato de data do perfil de usuário do agente é considerado. ◦ Ao assinar usando uma aplicação DocuSign: O formato de data selecionado nas configurações de assinatura na aplicação DocuSign é considerado concluído **Formato de data do modelo** No modelo de palavras configurado em uma instância da ServiceNow.
Idioma do modelo	Idioma no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualiza o documento, gera o anexo ou inicia tarefas de documento para os participantes. **Nota:** ◦ O idioma do modelo é um campo obrigatório. O idioma padrão é nenhum. ◦ O recurso de tradução está disponível somente quando os plug-ins de idioma estão instalados no ServiceNow instância.
Estado	O estado é definido automaticamente como Rascunho.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação na qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.

4. Em **Tipo de contrato** selecione somente uma categoria do tipo de contrato.
   Se você estiver criando um modelo para acordo de não divulgação, selecione **Acordo de não divulgação** como o tipo de contrato.
5. Selecione **Analisar documento** para extrair qualquer conteúdo modificado marcado pelo controle de conteúdo do documento importado.
   Novos controles de conteúdo adicionados serão listados em Mapeamentos de modelo.
6. Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise.
   Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para modelo de contrato jurídico.
7. Selecione **Atualização** para salvar as modificações.

Visualize um documento de contrato para um modelo de documento do Word

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno dos scripts.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra um modelo de contrato.
3. Selecionar **Exibição**.
4. Na janela Visualizar documento, selecione o ícone Pesquisar usando lista
5. Selecione uma solicitação de contrato jurídico na lista para a qual você deseja gerar um documento de contrato de amostra.
6. Selecione **Gerar visualização** E feche a janela pop-up Visualizar documento.
7. Em **Gerenciar anexos** campo, selecione **Exibir** para exibir o documento.
8. **Opcional:** Selecione o link do documento para baixá-lo.
9. **Opcional:** Modifique o modelo de contrato se quiser fazer mudanças.

Visualize e baixe um documento de contrato assinado

Visualize e baixe um documento de contrato assinado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando todos os signatários assinarem um documento de contrato, ele será considerado documento final do contrato e. armazenado em Contrato jurídico tabela [sn_lg_contracts_repositório].

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- Um Executante de contratos pode criar, exibir e atualizar documentos de contrato.
- Somente um Administrador de contratos pode excluir documentos de contrato.
- Os solicitantes podem exibir somente documentos de contrato para os quais enviaram a solicitação jurídica.
- Os usuários podem exibir somente documentos de contrato para os quais eles estão incluídos em a lista de observação das solicitações jurídicas correspondentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Contratos simples** , selecione **Contratos jurídicos** .
4. Na lista de contratos jurídicos, selecione um nome de empresa para abrir o contrato.
5. Revise o documento do contrato e os detalhes da solicitação associada.
6. **Opcional:** Baixe o documento do contrato.

Status da integração externa	Ação
Ativo e publicado	Selecione o link na lista Contrato assinado em **Detalhes** guia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status da integração externa	Ação
Indisponível	**a.** Selecione o ícone de anexo na barra lateral Assistência ao advogado. **b.** Na seção Anexos, selecione o ícone Ações (⋮) e selecione **Download** .

- Se uma integração externa estiver ativa e publicada, abra o local de armazenamento externo para baixar o documento do contrato selecionando o link em Contrato assinado lista em . **Detalhes** guia .
- Se um a integração de armazenamento externo não está disponível, selecione ícone de anexo i no lado da Assistência do advogado E, na seção Anexos, clique no ícone Ações (⋮) e selecione **Download** .

Crie um modelo de contrato de documento do Word a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se você precisar de apenas uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de contratos simples** > **Modelos de contrato**.
2. Abra o modelo de contrato na lista.
3. Selecione **Copiar**.
   Uma revisão de modelo é criada com os dados relacionados a participantes e mapeamentos de modelo.
4. **Opcional:** Importar mapeamentos de campo de modelo de um Microsoft Word documento com controles de conteúdo.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.

   a. Em **Documento** campo, selecione **Atualização** .

   b. Selecione **Escolher arquivo**.

   c. Escolha um arquivo e selecione **OK** .

   d. Selecione **Analisar documento**

   - O documento é analisado.
   - Os metadados que já estavam presentes são retidos.
   - Os metadados presentes anteriormente, mas não encontrados na análise recente, são excluídos.
   - Os metadados novos são adicionados.

   Um novo arquivo é carregado no modelo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Mapeie todos os novos metadados encontrados durante a análise. Para obter mais informações, consulte Atualizar mapeamentos de modelo de contrato para modelo de contrato jurídico.

Referência do Contratos jurídicos simples

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Contratos jurídicos simples.

Componentes instalados com Contratos jurídicos simples

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Contratos jurídicos simples aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de contratos [sn_lg_contracts.contracts_admin]	Função de administrador específica da aplicação para Contratos jurídicos simples aplicação com acesso administrativo para a aplicação e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller
Configurador de contratos [sn_lg_contracts.contracts_config]	Fornece acesso para configurar dados como modelos de documento, signatários internos e regras de modelo. Ele não fornece acesso a dados transacionais de solicitações e assuntos.	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Executante de contratos [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	Fornece ao executante acesso para trabalhar em solicitações de contrato atribuídas.	sn_lg_ops.legal_user
Usuário de vendas [sn_lg_contracts.sales_user]	Fornece o acesso de leitura em oportunidades de vendas e dados de contas.	sn_lg_ops.legal_user

Importações de dados Agendadas

Importações de dados programadas instaladas

Importações de dados Agendadas	Descrição
Importação de dados programada dos representantes de vendas	Extrai todos os dados dos representantes de vendas do sistema CRM para a tabela Representante de vendas [sn_lg_contracts_sales_representative]. Este é o principal trabalho de importação de dados programado que está programado para ser executado uma vez por dia no horário definido.
Importação de dados programada de contas de vendas	Extrai as contas associadas ao representante de vendas para a tabela Conta de vendas [sn_lg_contracts_sales_account]. Este trabalho é executado após a conclusão do trabalho Importação de dados programada dos representantes de vendas.
Importação de dados programada de oportunidades de vendas	Extrai oportunidades associadas ao representante de vendas para a tabela Oportunidade de vendas [sn_lg_contracts_sales_opportunity]. Este trabalho é executado após a conclusão do trabalho Importação de dados programada de contas de vendas.

Tabelas

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Mapeamento de solicitações de contrato [sn_lg_contracts_repositório_request_m2m]	Armazena os detalhes do relacionamento entre uma solicitação na tabela Suporte de contrato geral [sn_lg_ops_general_contract_support]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
	e um registro de contrato na tabela Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositório].
Regra de modelo de contrato [sn_lg_contracts_template_rule]	Armazena regras para identificar um documento de contrato de modelo com base nos dados de entrada em uma solicitação. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Tipo de Contrato [sn_lg_contracts_type]	Armazena os tipos de contrato.
Regra de deflexão [sn_lg_contracts_deflection_rule]	Armazena regras de desvio para revisões de contratos de vendas para fornecer resolução aos solicitantes com base nas informações inseridas na solicitação, sem a necessidade de enviar a solicitação. Estende a tabela Arquivos de aplicativo [sys_metadata].
Revisão do documento [sn_lg_contracts_contract_draft]	Armazena o primeiro rascunho e outras revisões de um documento de contrato para uma solicitação jurídica.
Contrato jurídico [sn_lg_contracts_repositório]	Armazena todos os documentos de contrato assinados.
Conta de vendas [sn_lg_contracts_sales_account]	Armazena informações sobre contas de vendas que pertencem a representantes de vendas.
Conjunto de importação da conta de vendas [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Tabela de preparação para registros de conta de vendas extraídos do CRM do Microsoft Dynamics sistema.
Dados de preparação da dinâmica de vendas [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	Armazena dados importados do sistema CRM. Os dados são extraídos do CRM do Microsoft Dynamics sistema usando um trabalho de conjunto de importação programado.
Oportunidade de vendas [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	Armazena todas as oportunidades associadas a contas de vendas. Os dados são extraídos do CRM do Microsoft Dynamics sistema usando um trabalho de conjunto de importação programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Conjunto de importação da oportunidade de vendas [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Tabela de preparação para registros de oportunidade de vendas extraídos do CRM do Microsoft Dynamics sistema.
Representante de vendas [sn_lg_contracts_sales_representative]	Armazena representantes de vendas recebidos do sistema CRM. Os dados são extraídos do CRM do Microsoft Dynamics sistema que usa um trabalho de conjunto de importação programado que é executado diariamente.
Conjunto de importação do representante de vendas [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Tabela de preparação para registros de representantes de vendas extraídos do CRM do Microsoft Dynamics sistema.
Signatário [sn_lg_contracts_signer]	Armazena informações de signatários internos e externos.
Configuração de signatário [sn_lg_contracts_signer_config]	Armazena o mapeamento entre um signatário interno e o campo participante de um modelo de documento.
Tarefa do signatário [sn_lg_contracts_signer_task]	Armazena todas as informações do signatário, incluindo a ordem dos signatários para assinar o documento do contrato e o status de assinatura atual de uma solicitação.

Formulário de revisão de contrato de terceiros

O formulário Revisão de contrato de terceiros é usado para enviar uma solicitação jurídica ao departamento jurídico para que os contratos de terceiros sejam revisados.

Envie uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

Formulário de revisão de contrato de terceiros

Campo	Descrição
Isso é para um fornecedor, cliente ou parceiro?	Tipo de terceiro com quem o contrato deve ser assinado.
Objetivo do contrato	Objeto e finalidade do contrato.
Tipo de contrato	Tipo de contrato. Somente os tipos de contrato ativos são listados no campo. Para obter mais informações, consulte Crie um tipo de contrato.
Carregar documento de contrato	Documento do contrato a ser revisado pelo departamento jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de revisão de contrato de terceiros

Campo	Descrição
Nome oficial da empresa	Nome jurídico do terceiro com quem o contrato deve ser assinado.
Data estimada de conclusão	Data em que a revisão do contrato deve ser concluída.
Nome do ponto de contato jurídico da outra parte	Nome da pessoa do terceiro que é o ponto de contato.
E-mail do ponto de contato jurídico da outra parte	Endereço de e-mail do ponto de contato.

Formulário Novo registro do modelo do Word

O formulário Novo registro do modelo do Word é usado para criar modelo de documento.

Formulário Novo registro do modelo do Word

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo de contrato.
Tabela	Tabela à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Categoria	Categoria de documento à qual você deseja associar o modelo de contrato.
Documento	O documento do qual você deseja importar o mapeamento de campo de modelo. O documento selecionado deve ser um Microsoft Word(.docx) e deve ter controladores de conteúdo válidos. Para obter mais informações, consulte Adicionar controles de conteúdo em um Microsoft Word documento.
Formato de data do modelo	Formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualiza o documento ou gera o anexo.
Idioma do modelo	Selecione um idioma na lista suspensa. **Nota:** Este campo não esteja marcado como obrigatório, ele é necessário para processar o modelo.
Tipo de Contrato	O tipo de contrato gerado usando o modelo de documento do Word. Por exemplo, se você estiver criando um modelo para um acordo de não divulgação, selecione Acordo de não divulgação como o tipo de contrato. **Nota:** Este campo não esteja marcado como obrigatório, ele é necessário para processar o modelo.
Estado	O estado é definido automaticamente como Rascunho.
Aplicação	Aplicação à qual o modelo de contrato pertence. Este campo é definido automaticamente para o escopo da aplicação na qual você está criando o modelo de contrato.
Ativo	Opção para tornar o modelo ativo e disponível para uso.
Data de início	Data em que o modelo de documento do Word se torna válido. Fornecer uma data de início ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Novo registro do modelo do Word

Campo	Descrição
	Este campo está disponível somente quando **Categoria** selecionado.
Data de término	Data até a qual o modelo de documento do Word é válido. Fornecer uma data de término ajuda na manutenção de várias versões do mesmo modelo. Se os valores em **Data de início** e. **Data de término** os campos estão vazios. o modelo sempre será válido. **Nota:** Se você especificar uma data de término, também deverá especificar uma data de início. Este campo está disponível somente quando **Categoria** selecionado.

Privacidade simplificada para jurídico

. ServiceNow® Privacidade simplificada para jurídico A aplicação fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de avaliação de privacidade para resolver problemas relacionados à privacidade.

Como solicitante jurídico, você pode enviar um **Avaliação de privacidade** solicitá-lo e rastreá-lo.

Como executante jurídico, você pode colaborar em um centralizado **Conselho Jurídico** para trabalhar em solicitações de avaliação de privacidade e resolvê-las.

Explorar Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Privacidade simplificada para jurídico.	**Configurar** Instale a aplicação e defina áreas de prática, formulários de admissão e outras configurações.
Solicitar e gerenciar solicitação de avaliação de privacidade Envie e rastreie solicitações de avaliação de privacidade.	**Referência** Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Privacidade simplificada para jurídico

. ServiceNow® Privacidade simplificada para jurídico fornece um mecanismo para gerar uma solicitação de uma avaliação de privacidade para resolver preocupações relacionadas à privacidade.

Recursos

Os recursos desta aplicação incluem:

- A capacidade de enviar uma solicitação de avaliação de privacidade.
- Acompanhamento de solicitações de avaliação de privacidade.

Benefícios

Os benefícios desta aplicação incluem:

- Facilmente acessado **Avaliação de privacidade** por meio de um catálogo de serviços para substituir tarefas e processos de e-mail manuais e não estruturados.
- Colaboração eficiente com equipes para resolver solicitações.

Como configurar o Privacidade simplificada para jurídico

Configure os dados básicos para permitir o envio de uma solicitação de avaliação de impacto na privacidade para o departamento jurídico.

Como administrador, revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Criar ou modificar uma área de prática

Configure as áreas de prática específicas para práticas jurídicas, como Propriedade intelectual, Privacidade ou Conformidade. Associe categorias à área de prática e atribua um usuário do departamento jurídico como líder da área de prática.

Criar ou modificar uma categoria do catálogo jurídico

Crie categorias de catálogo para agrupar serviços jurídicos que os funcionários podem usar para encontrar uma solicitação de serviço jurídico específica no Portal de serviços jurídicos.

Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos anexados ao Privacidade simplificada para jurídico solicitações do solicitante ou do executante, o que permite que sua organização tenha uma política centralizada de retenção e gestão de documentação.

Crie ou modifique um modelo de resposta para serviços jurídicos

Configure um modelo de resposta com uma mensagem reutilizável que os executantes jurídicos podem usar para enviar aos usuários mensagens rápidas e consistentes por meio de anotações de trabalho, comentários, e-mails ou conversas de bate-papo.

Para modelos de resposta de bate-papo, você pode especificar um nome curto que pode ser usado como atalho para apresentar a mensagem de resposta a um usuário rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma notificação por e-mail

Crie ou modifique notificações por e-mail que são enviadas quando ocorrem eventos específicos, por exemplo, quando uma solicitação é atribuída, encerrada ou cancelada ou uma mensagem foi publicada para solicitar informações adicionais.

Configuração do layout do formulário

Para rastrear disposições de Privacidade simplificada para jurídico, adicione a tabela Disposição jurídica [sn_lg_ops_legal_disposição] como uma lista relacionada a qualquer um Privacidade simplificada para jurídico Formulário de solicitação.

Instalar Privacidade simplificada para jurídico

Instale o A. Privacidade simplificada para jurídico(sn_lg_privacy) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Revise a lista de aplicações Privacidade simplificada para jurídico em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Certifique-se de que a aplicação Gestão de solicitações jurídicas(sn_lg_ops) é instalado antes da instalação Privacidade simplificada para jurídico.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Privacidade simplificada para jurídico:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Privacidade simplificada para jurídico(sn_lg_privacy) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

(Opcional) Reconfigure os formulários na aplicação para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Reconfigure formulários para usar novos componentes.

Use Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida para configurar a aplicação em sua instância. Para acessar Prestação de serviços jurídicos configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Reconfigure formulários para usar novos componentes

Após a instalação Privacidade simplificada para jurídico reconfigure formulários para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A solicitação jurídica de avaliação de privacidade da qual fazia parte Gestão de solicitações jurídicas foi movido para uma nova aplicação Privacidade simplificada para jurídico. Com a nova aplicação, novos componentes de avaliação de privacidade estão disponíveis para Privacidade simplificada para jurídico. Você pode reconfigurar os formulários de admissão para usar o novo produtor de registro de avaliação de privacidade, categoria de catálogo e taxonomia de conteúdo, dependendo dos seguintes pontos.

- Se você usar os novos componentes de avaliação de privacidade, deverá refazer todas as personalizações feitas nos formulários anteriores.
- Os componentes de avaliação de privacidade anteriores não serão aprimorados para novas funcionalidades.

Procedimento

1. Reconfigure o. **Avaliação de privacidade do formulário de admissão** .
   a. No filtro de navegação, insira `sn_lg_ops_category.list` .
   b. Na lista, selecione **Avaliação de privacidade**
   c. Em **Produtor de registro de solicitação** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( )
   d. Se você não conseguir editar o formulário no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
   e. Na lista Produtores de registro, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).
   f. Em **escolha o campo** campo, selecione **Aplicação** .
   g. No campo Condição, selecione **.** se não for exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

h. Insira *`Privacidade simplificada para jurídico`* na caixa de texto.

i. Selecione **Executar** botão.

j. Selecione **Avaliação de privacidade** da lista de produtores de registro que pertencem ao Privacidade simplificada para jurídico aplicação.

k. Selecione **Atualizar**.

2. Reconfigure o item do catálogo para categorias de item do catálogo.

a. No filtro de navegação, insira `sc_cat_item_category.list` .

b. Na lista Categorias de item do catálogo, localize **Avaliação de privacidade** E selecione o ícone Visualizar este registro ( ).

c. Selecione **Abrir registro**.

d. Em **Item do catálogo** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).
Se você não conseguir editar o registro, selecione **aqui** na mensagem de acesso na parte superior do formulário.

e. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).

f. Em **escolha o campo** campo, selecione **Aplicação** .

g. No campo Condição, selecione **.** se ainda não estiver exibido.

h. Insira *`Privacidade simplificada para jurídico`* na caixa de texto.

i. Selecione **Executar** botão.

j. Selecione **Avaliação de privacidade** na lista de itens do catálogo que pertencem ao Privacidade simplificada para jurídico aplicação.

k. Selecione **Atualizar**.

3. Reconfigure o item do catálogo para conteúdo conectado.

a. No filtro de navegação, insira `m2m_connected_content.list` .
O formulário Item do catálogo de conteúdo conectado: Avaliação de privacidade é exibido.

b. Em **Item do catálogo** , selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ).

c. Na lista de itens do catálogo, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ).

d. Em **escolha o campo** campo, selecione **Aplicação** .

e. No campo Condição, selecione **.** se não for exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Insira *Privacidade simplificada para jurídico* na caixa de texto.

g. Selecione **Executar** botão.

h. Selecione **Avaliação de privacidade** da lista de produtores de registro que pertencem ao Privacidade simplificada para jurídico aplicação.

i. Selecione **Atualizar**.

Solicitações de avaliação de privacidade

As solicitações de avaliação de privacidade permitem que os funcionários busquem serviços do departamento de Privacidade jurídica para resolver preocupações relacionadas à privacidade.

Envie uma solicitação de avaliação de privacidade

Envie uma solicitação de avaliação de privacidade para você ou em nome de outro usuário para buscar serviços do departamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Conversas jurídicas no Virtual Agent instalado em sua instância, você pode enviar uma solicitação de avaliação de privacidade por meio do Virtual Agent bate-papo. Para obter mais informações, consulte Conversas jurídicas no Virtual Agent.

Procedimento

1. Abra o formulário de admissão de avaliação de privacidade usando uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Usando **Central do funcionário**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Jurídico** do cabeçalho. **c.** Selecione **Privacidade e dados** . **d.** Selecione **Avaliação de privacidade** .
Usando **Portal de serviços jurídicos**	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços** . **c.** Selecione o ícone Expandir + ativado **Solicitações jurídicas** no painel esquerdo. **d.** Selecione **Solicitações de privacidade** . **e.** Selecione **Avaliação de privacidade** .

2. No formulário Avaliação de privacidade, forneça uma descrição do projeto ou iniciativa para a qual você precisa da avaliação de privacidade e do patrocinador do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Indique se os dados pessoais estão envolvidos em **Os dados pessoais estão envolvidos?** campo.
4. Se você selecionou **Sim** para indicar que dados pessoais estão envolvidos, preencha os detalhes dos campos adicionais da seguinte forma.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação de avaliação de privacidade é criada no estado Novo.
- A solicitação é atribuída a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base na regra de atribuição definida na área de prática associada. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.
- Se o administrador tiver configurado notificações, você receberá notificações sobre o andamento da solicitação.

Atualize uma solicitação de avaliação de privacidade

Atualize detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação de avaliação de privacidade enviada enquanto ela ainda está no estado Novo ou Atribuído.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos abra uma solicitação navegando até Portal de serviços jurídicos e seleção **Minhas solicitações** do cabeçalho.

2. Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho.
3. Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.
4. Abra sua solicitação de avaliação de privacidade enviada.
5. Na página do tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação.
6. No menu Ações, selecione **Editar solicitação** .
7. No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação.
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Selecione **Voltar** para retornar à página do tíquete padrão.
   A solicitação é atualizada com as novas informações. As mudanças aparecem como comentários na seção Comentários adicionais da solicitação.
10. **Opcional:** Em **Atividade** forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
11. **Opcional:** Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione o ícone adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ○ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone Editar nome do arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).
Se a guia Documentos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado em **URL externo** coluna da lista documentos. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir** . Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir** .

12. **Opcional:** Em **Aprovações** exiba os detalhes de aprovação associados à solicitação.

> **Nota:** . **Aprovações** aparece somente quando a solicitação de avaliação de privacidade ou um anexo tem registros de aprovação.

Atribua uma solicitação de avaliação de privacidade

Atribua uma solicitação de avaliação de privacidade jurídica a você mesmo ou a alguém em seu grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento de privacidade jurídica. A atribuição é feita com base nas regras de atribuição configuradas para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem da solicitação por conta própria ou atribuí-la a outro membro do grupo. Para obter mais informações, consulte Regra de atribuição para atribuir automaticamente solicitações ou assuntos jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Lista (☑).
3. Em **Solicitações jurídicas** seção , selecione **Não atribuído** .
4. Na lista de solicitações não atribuídas, abra uma solicitação selecionando seu número de solicitação.
5. **Opcional:** Atualize o. **Permissão do grupo de atribuição** para mudar o nível de permissão da solicitação jurídica para os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Sem acesso** : Somente o líder da área de prática, o gerente de grupo e o usuário no **Atribuído a.** o campo pode acessar a solicitação jurídica e atribuí-la a um dos membros do grupo de atribuição.
- **Leitura** : Todos os membros do grupo de atribuição só podem exibir a solicitação jurídica. Esta opção é o nível de permissão padrão.
- **Editar** : Todos os membros do grupo de atribuição podem exibir e trabalhar na solicitação jurídica. . **Atribuído a.** o campo se tornará opcional se esta opção estiver definida.

6. Com base na opção de permissão, atribua a solicitação a você mesmo ou a outro membro do grupo atribuído.
   - Para atribuir a solicitação a você mesmo, selecione **Atribuir a mim** .
   - Para atribuir a solicitação a outro membro, no **Detalhes** selecione um usuário no **Atribuído a.** e selecione **Salvar** .

Resultado
O estado da solicitação é atualizado para Atribuído.

O que Fazer Depois
O usuário atribuído pode começar a trabalhar na solicitação jurídica. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma solicitação jurídica.

Cancelar uma solicitação de avaliação de privacidade

Cancele uma solicitação de avaliação de privacidade se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar
Nota: Você pode cancelar uma solicitação de avaliação de privacidade, independentemente do estado dela.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Selecione **Exibir tudo** em **Minhas solicitações** painel.
3. Abra sua solicitação de avaliação de privacidade enviada.
4. No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** .
5. Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento de solicitação, forneça o motivo do cancelamento em **Comentários** campo .
6. Selecione **Confirmar cancelamento** .
   A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação.

   Todos os fluxos ativos associados são encerrados. Qualquer registro de aprovação pendente também é cancelado e um comentário é publicado na seção Comentários adicionais do registro de aprovação.

Referência jurídica de privacidade simples

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Privacidade simplificada para jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Privacidade simplificada para jurídico

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Privacidade simplificada para jurídico aplicação, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções de usuário instaladas com Privacidade simplificada para jurídico

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	Fornece acesso do executante para trabalhar em solicitações e assuntos de privacidade atribuídos.	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	Função de administrador do sistema específica da aplicação para Privacidade simplificada para jurídico aplicação, que fornece acesso administrativo para a aplicação e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config
sn_lg_simple_priva.privacy_config	Fornece acesso para configurar dados para Privacidade simplificada para jurídico aplicação, como fontes de pesquisa.	Nenhum(a)

Tabelas

Tabelas instaladas com Privacidade simplificada para jurídico

Tabela	Descrição
Privacidade e segurança de dados [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	Armazena os detalhes de uma solicitação de avaliação de privacidade.
Privacidade e segurança de dados [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Armazena os detalhes de todos os assuntos jurídicos criados.

Conformidade simplificada para jurídico

. ServiceNow® Conformidade simplificada para jurídico o pacote fornece fluxos de trabalho jurídicos pré-criados para enviar e gerenciar solicitações de conformidade jurídica.

. Conformidade simplificada para jurídico inclui as seguintes aplicações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conformidade de presentes e entretenimento Gerencie divulgações relacionadas a presentes e entretenimento quando os funcionários os derem ou receberem de partes internas ou externas para garantir que estejam de acordo com as políticas da empresa.
- Legal Conflict of Interest Gerenciar a divulgação, aprovação e registro de conflitos de interesse que possam surgir de funcionários que tenham interesses ou lealdades concorrentes.
- Pré-autorização jurídica para negociar ações Gerenciar solicitações de pré-liberação de estoque de acordo com a política de pré-liberação de estoque da sua empresa.

Instalar Conformidade simplificada para jurídico

Instale o Conformidade simplificada para jurídico aplicação para oferecer fluxos de trabalho pré-criados para várias necessidades de conformidade jurídica. Ele permite que você gerencie solicitações de conformidade jurídica.

Antes de Iniciar

Revise Conformidade simplificada para jurídico(sn_lg_simplecompll) aplicação listada em ServiceNow® Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao instalar o Conformidade simplificada para jurídico, as seguintes aplicações serão instaladas junto com as outras aplicações e plug-ins dependentes, se ainda não estiverem instaladas:

- Conformidade de presentes e entretenimento
- Legal Conflict of Interest
- Pré-autorização jurídica para negociar ações

Nota: Você também pode instalar esses aplicativos separadamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Conformidade simplificada para jurídico aplicação (sn_lg_simplecompll) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

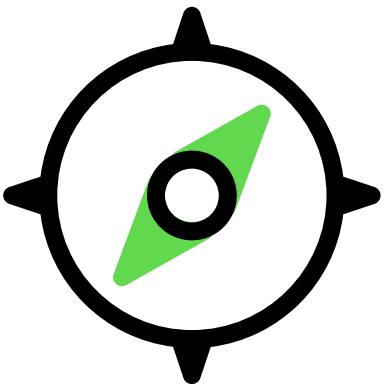
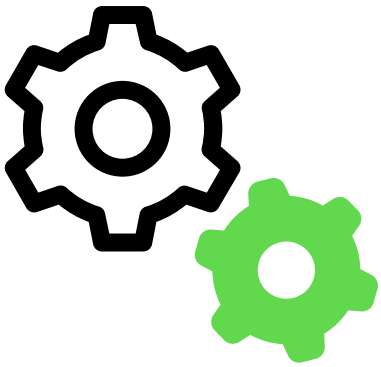
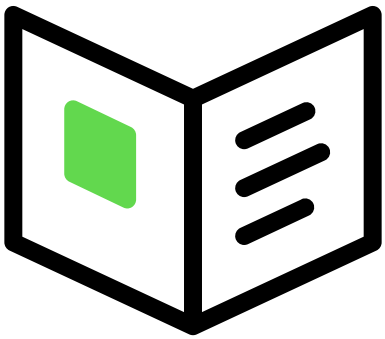
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conformidade de presentes e entretenimento

. ServiceNow® Conformidade de presentes e entretenimento permite que você gerencie divulgações de funcionários que dão ou recebem presentes ou entretenimento para partes internas ou externas para garantir que eles estejam em conformidade com as políticas da empresa.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba como os recursos e os benefícios do Conformidade de presentes e entretenimento.		Use Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos
Gerenciar	**Referência**	
		
Gerencie divulgações de presentes e entretenimento	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, campos, tabelas e propriedades.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Conformidade de presentes e entretenimento em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Conformidade de presentes e entretenimento

. Conformidade de presentes e entretenimento a aplicação permite que você gerencie divulgações e sua aprovação decorrentes da oferta ou recebimento de presentes ou entretenimento de funcionários.

Visão geral Conformidade de presentes e entretenimento

Conformidade de presentes e entretenimento permite simplificar a oferta e o recebimento de presentes e entretenimento de acordo com as políticas de presentes configuradas. Você pode criar e gerenciar políticas de presentes de acordo com as políticas da sua organização.

As solicitações de divulgação são aprovadas automaticamente quando o valor da divulgação está dentro dos limites configurados na política de presentes. Isso acelera o processo de aprovação, para que você obtenha respostas rápidas.

Conformidade de presentes e entretenimento usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de presentes e entretenimento	Administra a aplicação de presentes e entretenimento com acesso total aos dados subjacentes.
Configurador de presentes e entretenimento	Gerencia políticas de presentes e entretenimento.
Executante de presentes e entretenimento	Trabalha em solicitações de divulgação de presentes e entretenimento com acesso a todos os registros de divulgação.

Fluxo de trabalho do Conformidade de presentes e entretenimento

1. O configurador de presentes e entretenimento define uma política de presentes.
2. Um funcionário com função de usuário jurídico envia uma solicitação de divulgação de presente ou entretenimento.
   - Se uma política estiver configurada e o valor da divulgação de presentes ou entretenimento estiver dentro dos limites permitidos, a solicitação será aprovada automaticamente.
   - Se uma política estiver configurada e o valor da divulgação de presentes ou entretenimento não estiver dentro dos limites permitidos, a solicitação será enviada para aprovação do gerente.
   - Se não houver nenhuma política configurada, a solicitação será enviada para aprovação do gerente.
3. Após a aprovação do gerente, a solicitação é enviada aos membros do grupo Jurídico - Conformidade de presentes para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Qualquer um dos membros do grupo Jurídico - Conformidade de presentes aprova a solicitação de divulgação.
5. O gerente ou os membros do grupo Jurídico - Conformidade de presentes podem rejeitar a aprovação, o que resultará na rejeição da solicitação.

Benefícios do Conformidade de presentes e entretenimento

Benefícios do Conformidade de presentes e entretenimento

Benefício	Recurso	Usuários
Configure políticas de presentes de acordo com as políticas da organização.	Conformidade de presentes e entretenimento	Configurador
Use o fluxo de trabalho de presentes e entretenimento para enviar a divulgação	Conformidade de presentes e entretenimento	Usuário
Aprovar ou rejeitar a solicitação de divulgação	Conformidade de presentes e entretenimento	Gerente e executante

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Conformidade de presentes e entretenimento, consulte:

- Como configurar o Conformidade de presentes e entretenimento
- Solicitar autorização jurídica para presentes e entretenimento
- Gerenciar solicitações de divulgação de presentes e entretenimento
- Referência do Conformidade de presentes e entretenimento

Como configurar o Conformidade de presentes e entretenimento

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as solicitações de divulgação de presentes e entretenimento.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Grupo de aprovadores para gerenciamento Conformidade de presentes e entretenimento solicitações
- Políticas de presentes para Conformidade de presentes e entretenimento.
- Notificações informar diferentes partes interessadas em diferentes fases de solicitações de divulgação de presentes e entretenimento.

Instalar Conformidade de presentes e entretenimento

Você pode instalar o. Conformidade de presentes e entretenimento aplicação (sn_lg_gift se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota:

. Conformidade de presentes e entretenimento a aplicação é instalada automaticamente quando você instala o. Conformidade simplificada para jurídico pacote.

Conformidade de presentes e entretenimento requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Conformidade de presentes e entretenimento:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Fluxos
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Conformidade de presentes e entretenimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Conformidade de presentes e entretenimento plug-in (sn_lg_gift) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configurar política de presentes para Conformidade de presentes e entretenimento

Configure uma política de presentes de acordo com a política da sua organização. Esta política descreverá as condições sob as quais a aprovação é necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Conformidade de presentes e entretenimento o escopo da aplicação está selecionado.

Função necessária: sn_lg_gift.gift_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de presentes** > **Políticas de presentes**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos:

   Para obter uma descrição sobre os valores de campo, consulte Formulário Políticas de presentes.

4. Clique em **Salvar**.

Configure o fluxo de trabalho de aprovação para Conformidade de presentes e entretenimento

Revise os fluxos instalados com Conformidade de presentes e entretenimento e configure-os para se alinharem à política da sua empresa.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Conformidade de presentes e entretenimento o escopo da aplicação está selecionado.

Função necessária: sn_lg_gift.gift_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conformidade de presentes e entretenimento Usa o fluxo Aprovação de presentes para acionar aprovações multinível quando um funcionário envia uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento

Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Flow Designer noções básicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Encontre `Gifts Approval` e clique no nome do fluxo para abrir.
3. Modifique o gatilho para definir as condições para o fluxo ser acionado e ações para adicionar ou atualizar os níveis de aprovação.

   Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte Crie um fluxo .

4. Clique em **Salvar**.
5. Teste o fluxo clicando em **Teste** .

   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo .

6. Se ainda não estiver ativo, clique em **Ativar** para habilitar o fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar autorização jurídica para presentes e entretenimento

Os funcionários que se envolvem em dar ou receber presentes e entretenimento podem enviar uma divulgação e obter a autorização jurídica para sua transação.

Envie uma divulgação de presentes e entretenimento

Envie uma divulgação para obter a autorização jurídica para presentes e entretenimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **Serviços jurídicos** > **Ética e conformidade**.
2. Selecione **Divulgação de presentes e entretenimento** .
3. **Nota:** Para obter uma descrição sobre os valores de campo, consulte Formulário de divulgação de presentes e entretenimento

   No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar** .

Resultado

- Uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento é criada no estado Novo. Se o valor da divulgação estiver dentro do valor máximo permitido, a solicitação será aprovada automaticamente e o estado será atualizado para Aprovado.
- O fluxo de aprovação é acionado nas seguintes condições.
  - Não há políticas de presentes definidas ou não há políticas ativas.
  - O valor da divulgação é maior do que o valor máximo permitido.
  - O nome da empresa externa não está disponível na lista e foi inserido manualmente.
- A página Tíquete padrão exibe as seguintes guias para executar diferentes tarefas:
  - Atividade: Rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: Carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

    Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, o **Documentos** é exibida. Caso contrário, o **Anexos** é exibida.

  - Detalhes da solicitação: Revise os detalhes da solicitação.

Gerenciar solicitações de divulgação de presentes e entretenimento

Como membro do grupo Jurídico - Conformidade de presentes, revise as solicitações de divulgação de presentes e entretenimento dos funcionários e as aprove ou rejeite.

Use Central de consultoria jurídica gerenciar solicitações de divulgação de presentes e entretenimento.

Aprovar ou rejeitar uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento

Aprove ou rejeite uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento atribuída a você ou a um grupo Jurídico - Conformidade de presentes do qual você é membro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_gift.gift_fulfiller ou sn_lg_ops.request_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. `Gifts Approval`o flow, disponível no sistema de base, roteia automaticamente sua solicitação de divulgação de presentes e entretenimento por meio de vários níveis de aprovação. Depois que sua solicitação é aprovada, ela passa para o próximo nível.

Nota: Se a aprovação for atribuída a um grupo de aprovação, qualquer membro do grupo poderá aprovar ou rejeitar a solicitação.

Procedimento

1. Abra a solicitação de aprovação

Método	Etapas
Da lista da Central de aconselhamento jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Itens com aprovação pendente** . **d.** Na lista Itens Aprovação pendente, abra uma solicitação clicando no número da solicitação em **Aprovando** coluna.
Na página principal da Central de aconselhamento jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Selecione **Exibir tudo** No widget Aprovação pendente **c.** Selecione a Solicitação de aprovação.
Da Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** **b.** Na barra de menus, clique em **Minhas tarefas** . **c.** Na guia Abrir, selecione a Solicitação de aprovação

2. Em **Aprovadores** clique em **Solicitado** em **Estado** coluna para abrir o formulário de aprovação.
3. Aprovar ou rejeitar a solicitação.
   - Para aprovar a solicitação de divulgação de presentes e entretenimento, clique em **Aprovar** .
   - Para rejeitar a solicitação de divulgação de presentes e entretenimento, clique em **Rejeitar** .

Resultado

O status de aprovação da solicitação é atualizado na guia Aprovadores.

A tabela a seguir mostra os resultados das ações Aprovar e rejeitar na solicitação de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados de ações na solicitação de aprovação

Aprovar	Rejeitar
• O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Aprovado. • Se disponível, a solicitação avança para o próximo nível de aprovação e é atribuída a um aprovador ou grupo de aprovadores definido no nível de aprovação. O estado da próxima aprovação é definido como Solicitado. • Se a aprovação atual for a última no fluxo de aprovação, a aprovação será movida para o estado Aprovado. O status da solicitação jurídica muda para Aprovado.	• O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Rejeitado. • Todos os níveis de aprovação subsequentes no fluxo de aprovação são ignorados. • O status da solicitação jurídica é atualizado para Rejeitado. • Os comentários para rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à solicitação.

Atualize uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento enviada

Atualize detalhes da solicitação, adicione comentários ou carregue documentos em uma solicitação de divulgação de presentes e entretenimento enviada enquanto ela ainda está no estado Novo. Você pode cancelar uma solicitação enviada independentemente de seu estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
2. Abra sua solicitação jurídica enviada no **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, revise e edite os detalhes da solicitação, gerencie anexos ou cancele a solicitação.

Ação	Etapas
Modifique os detalhes da solicitação	**Nota:** Esta opção estará disponível somente se a solicitação estiver no estado Novo. **a.** No menu Ações, selecione **Editar solicitação** . **b.** No formulário Variáveis, modifique os detalhes da solicitação. **c.** Clique em **Salvar**. **d.** Clique em **Voltar** Para retornar à página Tíquete padrão. A solicitação de divulgação de presentes e entretenimento é atualizada com as novas informações.
Cancelar a solicitação	**a.** No menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** . **b.** Na caixa de diálogo Confirmar cancelamento de solicitação, forneça o motivo do cancelamento em **Comentários** e clique **Confirmar cancelamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	A solicitação é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na guia Atividade da solicitação. Todos os fluxos ativos associados são encerrados. Qualquer registro de aprovação pendente também é cancelado e um comentário é publicado na guia Atividade do registro de aprovação.

4. **Opcional:** Em **Atividade** forneça comentários ou mais informações sobre sua solicitação para o executante da solicitação.
5. **Opcional:** Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione o ícone adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ○ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone Editar nome do arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).
Se a guia Documentos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado em **URL externo** coluna da lista documentos. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir** . Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir** .

Tradução automática

Referência do Conformidade de presentes e entretenimento

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes, listas e formulários que você usa no Conformidade de presentes e entretenimento.

Componentes instalados com Conformidade de presentes e entretenimento

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Conformidade de presentes e entretenimento, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com Conformidade de presentes e entretenimento

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de presentes e entretenimento [sn_lg_gift.gift_admin]	Fornece as permissões administrativas para o app Presentes e entretenimento e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_gift.gift_fulfiller • sn_lg_gift.gift_config
Configurador de presentes e entretenimento [sn_lg_gift.gift_config]	Fornece acesso para configurar dados para a aplicação Presentes e entretenimento.	sn_lg_ops.legal_user
Executante de presentes e entretenimento [sn_lg_gift.gift_fulfiller]	Fornece acesso do executante a todos os registros de divulgação de presentes e entretenimento.	sn_lg_ops.legal_user

Fluxos

Fluxos instalados com Conformidade de presentes e entretenimento

Fluxo	Descrição
Aprovação de presentes	Este fluxo controla as aprovações multinível para solicitações de divulgação de presentes e entretenimento.

Tabelas

Tabelas instaladas com Conformidade de presentes e entretenimento

Tabela	Descrição
Política de presente [sn_lg_gift_policy_configuration]	Armazena registros de políticas de presentes e entretenimento.

Formulário Políticas de presentes

Use o formulário Políticas de presentes para adicionar a política de acordo com a política da sua organização.

Formulário do participante

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da política de presentes.
Descrição	Descrição da política.
Categoria	A categoria da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do participante

Campo	Descrição
	Nota: Você pode adicionar subcategorias de acordo com sua necessidade. Para obter mais informações, consulte Adicione uma subcategoria para o formulário de admissão.
Tipo de transação	O tipo de transação entre as partes. • Dar: Quando o solicitante da divulgação está dando um presente ou entretenimento. • Recebimento: Quando o solicitante da divulgação está recebendo um presente ou entretenimento.
Tipo de destinatário	Destinatário interno ou externo à organização. • Interno - Dentro da empresa: Um funcionário dentro da empresa que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento. • Parte externa: Um usuário fora da empresa que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento.
Valor máximo permitido	O valor máximo permitido para presentes ou entretenimento. Um fluxo de aprovação é acionado quando a divulgação enviada excede o valor máximo permitido.
Data de início da validade	Data a partir da qual a política está ativa.
Data de término da validade	Data em que a política se torna inativa.
Ativo	Opção para se a política de presentes estiver ativa.

Formulário de divulgação de presentes e entretenimento

Use o formulário Políticas de presentes para adicionar a política de acordo com a política da sua organização.

Formulário do participante

Campo	Descrição
Selecione a categoria de presentes ou entretenimento	Categoria da transação. **Nota:** Você pode personalizar as opções adicionando subcategoria. Para obter mais informações, consulte Adicione uma subcategoria para o formulário de admissão.
Apresentar informações adicionais	Informações adicionais quando a categoria é selecionada em **Outros** .
Você está oferecendo ou recebendo presentes ou entretenimento?	O tipo de transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do participante

Campo	Descrição
	• Dar: Quando o solicitante está dando um presente ou entretenimento. • Recebimento: Quando o solicitante está recebendo um presente ou entretenimento.
Selecione o destinatário. É alguém dentro da empresa ou um participante externo?	Destinatário interno ou externo à organização. • Organização interna: Um funcionário dentro da empresa que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento. • Parte externa: Um usuário fora da empresa que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento.
Forneça a data aproximada do evento	Data da transação.
Forneça o valor aproximado do presente ou entretenimento	Valor do presente ou entretenimento.
Campos quando o destinatário está na empresa	
Nome do funcionário	Funcionário que está dando ou recebendo presentes ou entretenimento.
Campos quando o destinatário é uma parte externa	
Nome da empresa	Nome da empresa
Funcionários da empresa que aceitam ou oferecem presentes e entretenimento	Nome do pessoal da empresa que dá ou recebe.
É uma entidade governamental ou funcionário do governo?	Indica se a divulgação envolve uma entidade governamental ou pessoal.
É um familiar de funcionários do governo?	Indica se a divulgação envolve um parente do pessoal do governo.
É afiliado a uma empresa pública (como uma instituição de ensino superior ou hospital público)?	Indica se a empresa envolvida é de propriedade do estado.

Notificações doConformidade de presentes e entretenimento

As notificações alertam você sobre mudanças na solicitação de divulgação de presentes e entretenimento e ações a serem tomadas. Use as notificações recebidas para trabalhar nas solicitações.

Conformidade de presentes e entretenimento detalhes da notificação

Nome	Destinatário	Lado a Lado
Aprovação de solicitação de G&E - aprovada/rejeitada	Solicitado para, Atribuído a.	Sua solicitação foi de valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest permite que você gerencie a divulgação, aprovação e registro de conflitos de interesses que podem surgir de funcionários que têm interesses ou lealdades concorrentes.

Explorar Saiba mais sobre como os funcionários, funcionários jurídicos e advogados usam Legal Conflict of Interest.	**Configurar** Configurar grupos de aprovadores, fluxos e notificações.	**Solicitação** Solicitar liberação jurídica para conflito de interesses.
Gerenciar Gerencie solicitações de divulgação de conflito de interesses.	**Análise e emissão de relatórios** Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	**Referência** Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Legal Conflict of Interest

. Legal Conflict of Interest a aplicação permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesses que podem surgir de funcionários que têm interesses ou lealdades concorrentes.

Recursos

- Fluxos de aprovação configuráveis de acordo com a política de Conflito de interesses (COI) da organização.
- Registro centralizado para toda a divulgação de possíveis conflitos.

Tradução automática

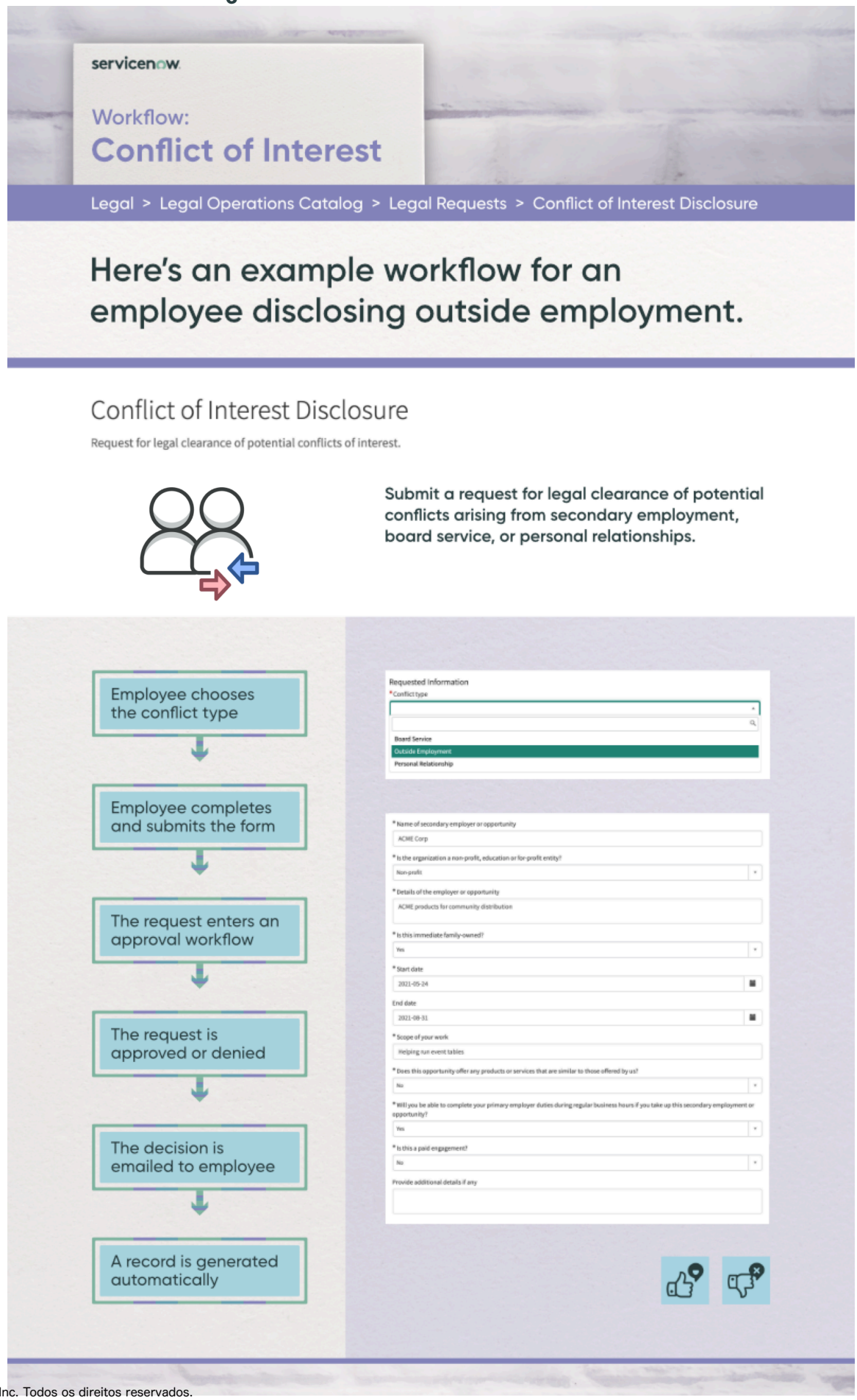
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Monitoramento contínuo de todas as solicitações de divulgação para sua validade.
- Lembretes automatizados para os solicitantes antes antes da expiração de suas aprovações de conflito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Legal Conflict of Interest



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de aprovação automatizado

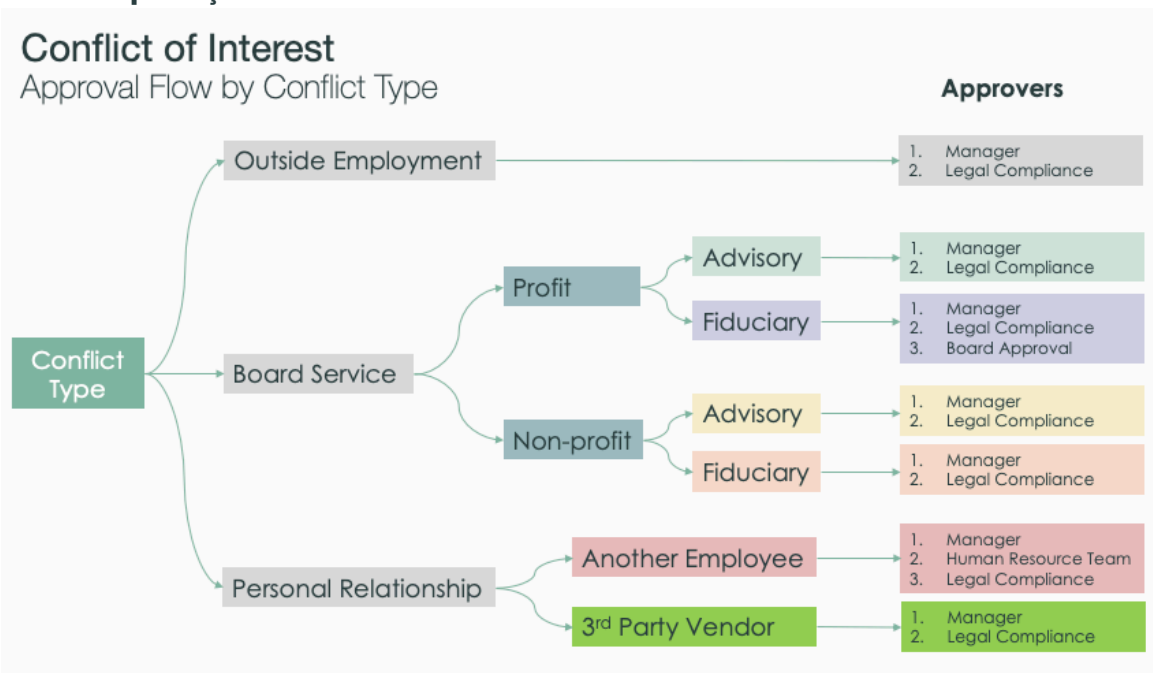
O fluxo de aprovação para aprovar uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é automatizado. Quando todos os aprovadores designados aprovam a solicitação de divulgação de conflito de interesses, um registro correspondente para o conflito é criado.

Uma notificação é enviada aos solicitantes antes antes da expiração da validade de seus registros de divulgação do COI. Se os solicitantes precisarem de uma extensão, eles deverão revisar e reenviar uma solicitação para obter a liberação jurídica para o período estendido.

Os aprovadores e o número de níveis de aprovação diferem com base no tipo de conflito.

A ilustração a seguir mostra os aprovadores e o número de níveis de aprovação para cada tipo de conflito. Por exemplo, o tipo Conflito de emprego externo tem dois níveis de aprovação. O aprovador de primeiro nível é o gerente do solicitante e o aprovador de segundo nível é o grupo de conformidade jurídica.

Fluxo de aprovação de conflito de interesses



O administrador pode modificar o fluxo de aprovação das seguintes maneiras:

- Altere o número de níveis de aprovação necessários.
- Adicione ou modifique aprovadores ou grupos de aprovadores em cada nível de aprovação.

Para obter mais informações, consulte Configurar fluxos para Legal Conflict of Interest.

Como configurar o Legal Conflict of Interest

Configure os dados básicos necessários para gerenciar as solicitações de conflito de interesses.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Grupo de aprovadores para gerenciar solicitações de conflito de interesses
- Fluxos para Legal Conflict of Interest
- Notificações informar diferentes partes interessadas em diferentes fases de uma solicitação de conflito de interesses

Instalar Legal Conflict of Interest

Você pode instalar o. Legal Conflict of Interest(sn_lg_coi) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Nota:

. Legal Conflict of Interest a aplicação é instalada automaticamente quando você instala o. Conformidade simplificada para jurídico pacote.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Legal Conflict of Interest listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Instale o. Gestão de solicitações jurídicas(sn_lg_ops) antes de instalar Legal Conflict of Interest.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Legal Conflict of Interest:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Legal Conflict of Interest.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Legal Conflict of Interest aplicação (sn_lg_coi) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista, ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Use Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar Prestação de serviços jurídicos configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Configurar fluxos para Legal Conflict of Interest

Revise os fluxos instalados com Legal Conflict of Interest e configure-os para se alinharem às suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Legal Conflict of Interest o escopo da aplicação está selecionado.

Função necessária: sn_lg_coi.coi_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Legal Conflict of Interest usa os seguintes fluxos:

- Fluxo de aprovação de COI: Aciona aprovações em vários níveis quando um funcionário envia uma solicitação de conflito de interesses
- Fluxo programado para desativar o COI: Gatilhos para validar e desativar qualquer registro de divulgação de conflito de interesses existente que tenha a data de término anterior à data atual. O fluxo é acionado em um horário programado.

Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Flow Designer noções básicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Encontre `COI Approval flow`e clique no nome do fluxo para abrir.
3. Modifique o gatilho para definir as condições para o fluxo ser acionado e ações para adicionar ou atualizar os níveis de aprovação.

   Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte Crie um fluxo .
4. Clique em **Salvar**.
5. Teste o fluxo clicando em **Teste** .

   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo .
6. Se ainda não estiver ativo, clique em **Ativar** para habilitar o fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de liberação jurídica para conflito de interesses

Os funcionários que se envolvem em atividades que podem entrar em conflito com suas obrigações primárias de emprego podem revelar esses conflitos potenciais e obter a autorização jurídica enviando uma solicitação.

Envie uma nova solicitação de divulgação de conflito de interesses

Envie uma solicitação para obter a autorização jurídica antes de envolver em qualquer atividade que possa representar um risco de conflito potencial com os deveres primários do empregador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços jurídicos, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal do Portal de serviços jurídicos e selecionando uma solicitação no **Catálogo de serviços** .

2. Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho.
3. Selecione **Procurar serviços jurídicos** .
4. PESQUISE o item da solicitação de divulgação de conflito de interesses.
5. Clique em **Divulgação de conflito de interesses** .
6. Em **Tipo de conflito** , selecione o tipo de conflito.
   As seguintes opções estão disponíveis para seleção:
   - **Serviço do quadro** Um conflito de interesses quando o interesse de um membro do conselho pode comprometer o interesse da organização ou derivar um ganho financeiro ou pessoal de um relacionamento direto ou indireto.
   - **Emprego externo** Um conflito de interesses quando os funcionários assumem um segundo emprego que pode estar em conflito com as tarefas primárias do trabalho.
   - **Relacionamento pessoal** Um conflito de interesses quando os funcionários que têm relacionamentos pessoais também têm um relacionamento profissional dentro da organização.

   Com base na seleção, mais campos aparecem para preencher as informações necessárias.
7. No formulário, preencha os campos e clique em **Enviar** .

Resultado

- Uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é criada no estado Novo e enviada para aprovação. O fluxo de aprovação do tipo de conflito selecionado controla a solicitação para passar pelo número necessário de níveis de aprovação. Os aprovadores atribuídos em cada nível de aprovação podem aprovar a solicitação. Quando o fluxo de aprovação é acionado, o estado da solicitação é atualizado para Trabalho em andamento.
- A página Tíquete padrão é exibida com as seguintes guias para executar tarefas diferentes:
  - Atividade: Rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: Carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, o **Documentos** é exibida. Caso contrário, o **Anexos** é exibida.

- Os detalhes da aprovação aparecem em **Aprovações** Na página Tíquete padrão.
- Detalhes da solicitação: Revise os detalhes da solicitação.

Atualize uma solicitação de divulgação de conflito de interesses existente

Atualize uma solicitação de divulgação de conflito de interesses existente para obter a liberação jurídica novamente antes que ela expire. Você pode querer obter novas aprovações para uma extensão do período ou para as condições revisadas que podem representar um risco de conflito potencial com os deveres primários do empregador.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando Portal de serviços jurídicos abra uma solicitação navegando até Portal de serviços jurídicos e seleção **Minhas solicitações** do cabeçalho.

2. Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho.
3. Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.
4. Abra a solicitação de divulgação de conflito de interesses.
5. No menu Ações, selecione **Editar solicitação** .
6. No formulário, atualize os campos e clique em **Enviar** .

   Nota: Alguns campos não podem ser atualizados no formulário e, portanto, eles aparecem como inativos.

7. **Opcional:** Gerencie documentos que dão suporte à sua solicitação.

Opção	Etapas
Se a guia Anexos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione o ícone adicionar anexo (📎) e selecione um arquivo. ○ Para renomear um arquivo anexado, selecione o ícone Editar nome do arquivo (✎) e atualize o nome do arquivo. ○ Para remover um arquivo anexado, selecione o ícone de exclusão (✖).
Se a guia Documentos estiver visível	○ Para carregar um novo documento, selecione **Anexar** e selecione um arquivo. Um link para o documento é listado em **URL externo** coluna da lista documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	○ Para remover um arquivo anexado, selecione **Excluir** . Na caixa de diálogo Excluir documento, selecione um documento na lista e selecione **Excluir** .

Resultado

A solicitação de divulgação de conflito de interesses é atualizada e o estado é definido como Novo. O fluxo Atividades mostra os detalhes dos campos atualizados. A solicitação é enviada para aprovação. O fluxo de aprovação do tipo de conflito selecionado controla a solicitação para passar pelo número necessário de níveis de aprovação. Os aprovadores atribuídos em cada nível de aprovação podem aprovar a solicitação. Depois que o fluxo de aprovação é acionado, o estado da solicitação é atualizado para Trabalho em andamento.

Os detalhes da aprovação aparecem em **Aprovações** Na página Tíquete padrão.

Gerenciar solicitações de divulgação de conflito de interesses

Como membro do departamento jurídico, revise as solicitações de conflito de interesses dos funcionários e as aprove ou rejeite. Você também pode atualizar os registros de divulgação aprovados para estender sua validade ou status.

Use Central de consultoria jurídica para gerenciar solicitações ou registros de divulgação de conflito de interesses.

Aprovar ou rejeitar uma solicitação de divulgação de conflito de interesses

Aprove ou rejeite uma solicitação de divulgação de conflito de interesses atribuída a você ou a um grupo de usuários jurídicos do qual você é membro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.coi_fulfiller ou sn_lg_ops.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de aprovação multinível para uma solicitação de divulgação de conflito de interesses é automatizado por meio de `COI Approval flow`. O fluxo controla a solicitação para avançar para o próximo nível de aprovação quando aprovada em um nível de aprovação. Após a aprovação de nível final, um registro de divulgação de conflito de interesses é criado. A aprovação ou rejeição da solicitação e a data de término especificadas na solicitação determinam o estado do registro de divulgação recém-criado.

Para obter mais informações sobre o fluxo de aprovação, consulte Conflito de interesses - Fluxo de aprovação .

Nota: Se a aprovação for atribuída a um grupo de aprovação, qualquer membro do grupo poderá aprovar ou rejeitar a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Itens com aprovação pendente** .
4. Na lista Itens Aprovação pendente, abra uma solicitação clicando no número da solicitação em **Aprovação para** coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se for uma solicitação existente que foi atualizada pelo solicitante, revise e valide as mudanças do fluxo de atividades.
6. Em **Aprovadores** clique em **Solicitado** em **Estado** coluna para abrir o formulário de aprovação.
7. Aprovar ou rejeitar a solicitação.
   - Para aprovar a solicitação de divulgação de conflito de interesses, clique em **Aprovar** .
   - Para rejeitar a solicitação de divulgação de conflito de interesses, clique em **Rejeitar** .

Resultado
O status de aprovação da solicitação é atualizado na guia Aprovadores.

A tabela a seguir mostra os resultados das ações Aprovar e rejeitar na solicitação de aprovação.

Resultados de ações na solicitação de aprovação

Aprovar	Rejeitar
• O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Aprovado. • Se disponível, a solicitação avança para o próximo nível de aprovação e é atribuída a um aprovador ou grupo de aprovadores definido no nível de aprovação. O estado da próxima aprovação é definido como Solicitado. • Se a aprovação atual for a última no fluxo de aprovação, a aprovação será movida para o estado Aprovado. O status da solicitação jurídica muda para Encerrado. • Para uma nova solicitação, um registro de divulgação de conflito de interesses correspondente é criado. Para uma solicitação existente, o registro de divulgação de conflito de interesses relacionado é atualizado. O estado do registro de divulgação de conflito de interesses é baseado nas seguintes condições: ◦ Se a data de término do registro estiver vazia ou posterior à data de aprovação, o estado será Ativo. ◦ Se a data de término do registro for anterior à data de aprovação, o estado do registro será inativo.	• O estado do nível de aprovação atual na solicitação é atualizado para Rejeitado. • Todos os níveis de aprovação subsequentes no fluxo de aprovação são ignorados. • O status da solicitação jurídica é atualizado para Encerrado. • Os comentários para rejeição publicados pelo aprovador são adicionados à solicitação. • Para uma nova solicitação, um registro de divulgação de conflito de interesses correspondente é criado no estado Rejeitado. • Para uma solicitação existente, o registro de divulgação de conflito de interesses relacionado é atualizado sem mudar seu estado existente.

Tradução automática

Atualize um registro de divulgação de conflito de interesses existente

Você pode atualizar um registro de divulgação de conflito de interesses existente para mudar o período de validade ou o status do registro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.coi_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode atualizar registros de divulgação de conflito de interesses que tenham o status de conflito como Ativo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Apps para advocacia e jurídico** > **Conflito de interesse** > **Tudo**.
2. Abra um registro de divulgação de conflito de interesses que você deseja revisar ou atualizar.
3. No formulário, atualize os campos conforme necessário.
   Você pode atualizar somente os seguintes campos que estão disponíveis com base no tipo de conflito do registro de divulgação:
   - **Data de início** Tipos de Conflito de emprego disponível no Serviço de quadro e Fora do trabalho.
   - **Data de término** Tipos de Conflito de emprego disponível no Serviço de quadro e Fora do trabalho.
   - **Status do conflito** : Disponível em todos os tipos de conflito.
4. Clique em **Atualizar**.

Referência do Legal Conflict of Interest

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Legal Conflict of Interest.

Componentes instalados com Legal Conflict of Interest

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Legal Conflict of Interest, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Legal Conflict of Interest

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do COI [sn_lg_coi.coi_admin]	Fornece as permissões administrativas para o app Conflito de interesses e acesso total aos dados subjacentes.	sn_lg_coi.coi_fulfiller
Executante do COI [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	Fornece acesso do executante a todos os registros de divulgação de conflito de interesses.	sn_lg_coi.coi_read
Leitura de COI [sn_lg_coi.coi_read]	Fornece o acesso somente leitura para exibir todos os registros de conflito de interesses.	sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos agendados

Programa trabalhos instalados com Legal Conflict of Interest

Trabalho programado	Descrição
Enviar e-mail de lembrete para o solicitante do COI	O trabalho verifica os registros de divulgação de conflito de interesses ativos que têm a data de término nos próximos 30 dias. Para todos esses registros, ele envia notificações de lembrete para os solicitantes atualizarem quaisquer mudanças em seus registros de conflitos.

Fluxos

Fluxos instalados com Legal Conflict of Interest

Fluxo	Descrição
Fluxo de aprovação do COI	Este fluxo controla as aprovações multinível para solicitações de divulgação de conflito de interesses.
Fluxo programado para desativar o COI	Este fluxo programado é executado diariamente para verificar os registros de divulgação de conflito de interesses ativos para os quais a data de término passou da data atual. Para todos esses registros, ele atualiza o estado de Ativo para Inativo.

Tabelas

Tabelas instaladas com Legal Conflict of Interest

Tabela	Descrição
Solicitações associadas a conflito de interesses [sn_lg_coi_coi_request]	Armazena o mapeamento de solicitações jurídicas enviadas pelo usuário e os registros de divulgação de conflito de interesses.
Divulgação de conflito de interesse [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	Armazena registros de divulgação de conflitos de interesses.

Pré-autorização jurídica para negociar ações

Pré-autorização jurídica para negociar ações permite gerenciar solicitações de pré-liberação de estoque em conformidade com a política de pré-liberação de estoque da empresa. Você pode configurar janelas de negociação, gerenciar uma lista de pessoas de acesso e aprovar ou rejeitar solicitações de pré-liberação de estoque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar  Saiba mais sobre como os funcionários e aprovadores de estoque usam Pré-autorização jurídica para negociar ações.	**Configurar**  Configure janelas de negociação, feriados de negociação, pessoas de acesso e outras configurações.	**Solicitação**  Envie e rastreie solicitações de pré-liberação de estoque.
Gerenciar  Gerencie solicitações de aprovação de pré-liberação de estoque.	**Análise e emissão de relatórios**  Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.	**Referência**  Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Pré-autorização jurídica para negociar ações

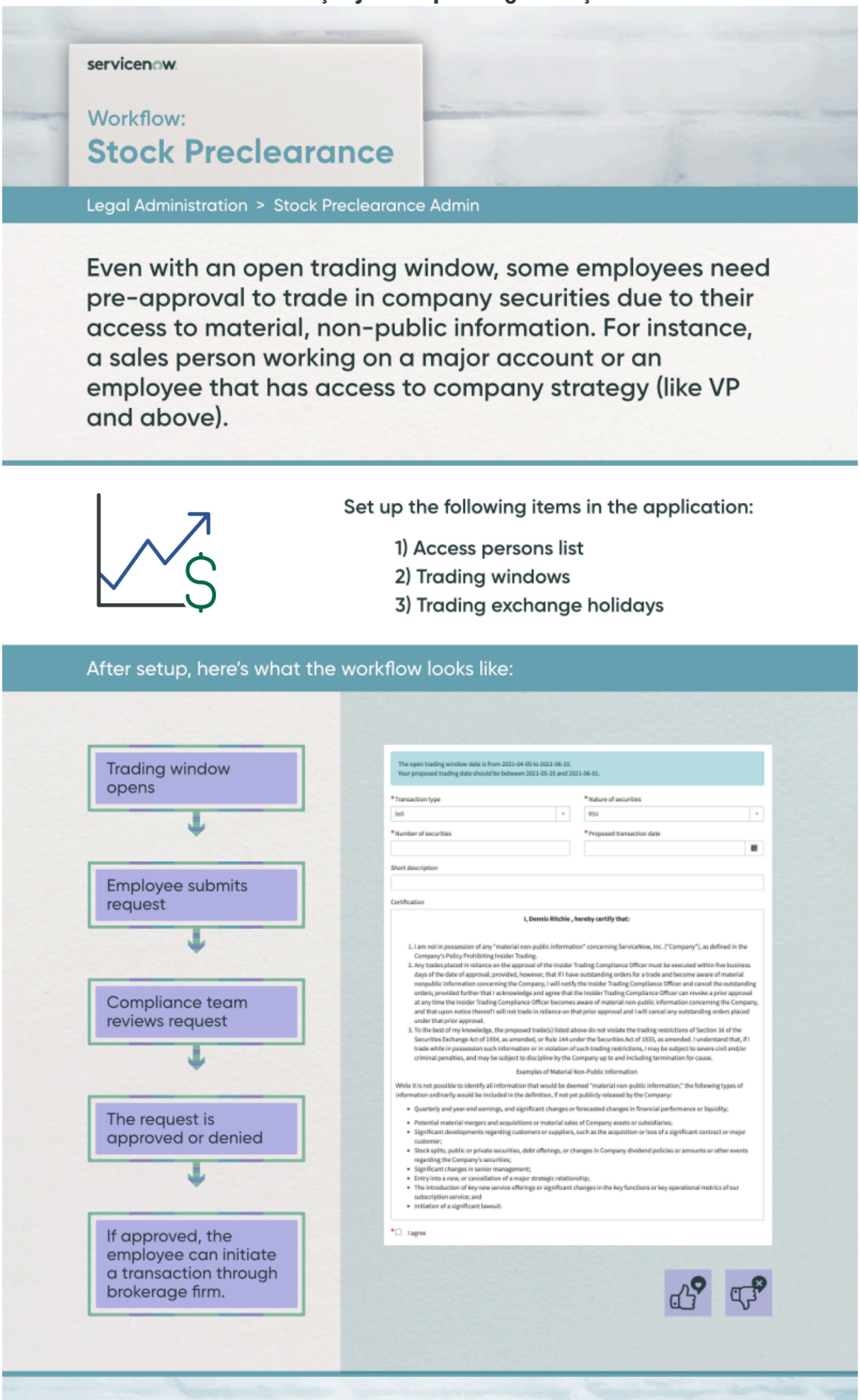
Pré-autorização jurídica para negociar ações a aplicação mantém você em conformidade com a política de pré-liberação de estoque da sua organização por meio da automação do envio e aprovações de solicitações de pré-liberação.

Os funcionários de sua organização designados como pessoa de acesso, como diretores e executivos, devem obter a aprovação de pré-liberação do departamento jurídico antes de poderem negociar títulos da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do Pré-autorização jurídica para negociar ações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Pré-autorização jurídica para negociar ações

Configure os dados de base do seu processo de pré-liberação de ações para permitir que os funcionários enviem solicitações de aprovação de pré-liberação antes de comercializarem os títulos.

Como administrador, você pode revisar os componentes instalados e modificá-los ou adicionar novos, conforme aplicável.

- Aprovadores de ações jurídicas
- Calendário fiscal
- Janelas de negociação
- Feriados de negociação
- Lista de pessoas de acesso
- Notificações

Instalar Pré-autorização jurídica para negociar ações

Você pode instalar o. Pré-autorização jurídica para negociar ações aplicação (sn_lg_stock_cp) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Nota:

. Pré-autorização jurídica para negociar ações a aplicação é instalada automaticamente quando você instala o. Conformidade simplificada para jurídico pacote.

- Verifique se a aplicação e todas as suas aplicações de armazenamento associadas são válidas ServiceNow direitos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Pré-autorização jurídica para negociar ações listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes componentes são instalados com a instalação do Pré-autorização jurídica para negociar ações aplicação:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas
- Regras de negócio

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Pré-autorização jurídica para negociar ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Pré-autorização jurídica para negociar ações aplicação (sn_lg_stock_cp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Em *Instalação da aplicação* caixa de diálogo, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes são listados que já estão instalados, serão instalados ou devem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Pré-autorização jurídica para negociar ações.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Use Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida para configurar a aplicação em sua instância.

Para acessar Prestação de serviços jurídicos Configuração assistida, navegue até **Administração Jurídica** > **Configuração assistida do jurídico**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Usando a configuração assistida .

Configure uma janela de negociação

Configure uma janela de negociação para um período em que determinados funcionários designados da organização têm permissão para negociar os valores mobiliários da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante uma janela de negociação aberta, os funcionários designados, como diretores e executivos, podem negociar em conformidade com as políticas de uso de informações privilegiadas da sua organização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Janelas de negociação**.
2. Clique em **Novo** para configurar uma janela de negociação.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário da janela de negociação

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição resumida exclusiva da janela de negociação.
Trimestre fiscal	Trimestre fiscal para o qual a janela de negociação está aberta.
Data de abertura	Data em que a janela de negociação é aberta.
Data de encerramento	Data em que a janela de negociação é fechada.
Data de início do envio de solicitação	Data a partir da qual você pode começar a enviar solicitações de pré-liberação.
Earnings date	Data dos ganhos da sua empresa.
Approval validity days	Número de dias para os quais uma aprovação de pré-liberação de estoque é válida.
Exclude trading holidays	Opção para excluir a negociação em feriados que se enquadram na janela de negociação. Selecionar esta opção estende os dias de validade da aprovação pelo número de feriados durante o período de negociação. **Nota:** Por padrão, os dias de fim de semana são excluídos para calcular a data de vencimento da validade. Por exemplo, digamos que uma janela de negociação abre de 1 de janeiro a 31 de janeiro e você definiu os dias de validade da aprovação como 10 dias. E se os dias 24 e 25 de janeiro são feriados de negociação, então, ○ Se a pré-liberação for aprovada em 8 de janeiro, a validade da aprovação será até 22 de janeiro (10 dias a partir de 8 de janeiro e 4 dias de dois finais de semana). ○ Se a pré-liberação for aprovada em 15 de janeiro, a validade da aprovação será até 31 de janeiro em vez de 25 de janeiro (10 dias mais 4 dias de dois finais de semana mais 2 feriados a partir de janeiro de 15). ○ Se a pré-liberação for aprovada em 21 de janeiro, a validade da aprovação será até 6 de fevereiro (10 dias mais 2 feriados a partir de 20 de janeiro e 4 dias de dois finais de semana). No entanto, como a janela de negociação fecha antes da validade da aprovação, a última data é 31 de janeiro em vez de 6 de fevereiro.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar feriados de negociação

Adicione feriados de negociação durante os quais a negociação é encerrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um feriado de negociação pode afetar o período de validade de aprovação de pré-liberação de ações com base em **Excluir feriados de negociação** configuração do campo na janela de negociação. Para obter mais informações, consulte Configure uma janela de negociação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Feriados comerciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o ano calendário para o qual você deseja adicionar feriados de negociação e clique em **Enviar** .
4. Abra o ano civil que você criou para adicionar feriados de negociação.
5. Na lista relacionada Feriados, clique em **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Feriado

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição resumida exclusiva do feriado de negociação, como Ano Novo, Dia do Trabalho ou Natal.
Data	Data do feriado.

7. Clique em **Enviar**.

Gerenciar lista de pessoas de acesso

Adicione usuários que têm acesso a informações não públicas sobre a negociação de títulos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_stock_cp.stock_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Administrador de pré-autorização de ações** > **Pessoas com acesso**.
2. Para adicionar um usuário à lista Pessoas de acesso,
   a. Clique em **Adicionar usuários** .
   b. Na caixa de diálogo Adicionar usuário, selecione usuários na lista para adicionar como pessoas de acesso. A lista mostra somente usuários ativos da tabela Usuários [sys_user].
   a. Role para baixo até o menu Ações nas linhas selecionadas e escolha **Adicionar usuários à lista de acesso** .
   Os usuários selecionados são adicionados à lista Pessoas de acesso.
3. Para modificar as informações de um usuário na lista Pessoas de acesso,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique no ícone de visualização ( ) e clique em **Registro em aberto** .

b. No formulário, atualize os campos.

Formulário Pessoas de acesso

Campo	Descrição
Usuário	Nome do usuário.
Data de entrada	Data em que o usuário foi adicionado à lista Pessoas de acesso. Este campo não está disponível para modificação.
Data de saída	Data em que o usuário é removido automaticamente da lista Pessoas de acesso.
Oficial da seção 16	Opção para marcar o usuário como funcionário da Seção 16.

c. Clique em **Atualizar**.

Enviando Pré-autorização jurídica para negociar ações solicitações

Funcionários de diferentes departamentos da sua organização podem enviar solicitações de pré-liberação de estoque em conformidade com a política de pré-liberação de estoque da empresa

Envie uma solicitação de aprovação de pré-liberação

Como uma pessoa de acesso designada, envie uma solicitação para obter a aprovação de pré-liberação do departamento jurídico antes de poder negociar os títulos da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar uma solicitação de pré-liberação durante um período de janela de negociação aberta somente se estiver na lista Pessoas de acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**.

   Nota: Se você estiver usando o Portal de serviços jurídicos, poderá enviar uma solicitação jurídica navegando até o portal do Portal de serviços jurídicos e selecionando uma solicitação no **Catálogo de serviços** .

2. Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho.
3. Selecione **Procurar serviços jurídicos** .
4. PESQUISE o item de solicitação de pré-liberação de estoque.
5. Clique em **Pré-liberação de estoque** .
6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de pré-liberação de estoque

Campo	Descrição
Tipo de transação	Tipo de transação de títulos para a qual você precisa de uma aprovação de pré-liberação. ○ Comprar ○ Vender ○ Transferir ○ Presente
Número de títulos	Número de ações a serem negociadas.
Natureza dos títulos	Tipos de compartilhamentos para os quais você precisa de uma aprovação de pré-liberação. ○ Mercado aberto ○ ESPP (plano de compra de ações do funcionário) ○ ESOP (Plano de opção de ações do funcionário) ○ RSU (Unidade de estoque restrito)
Data proposta para a transação	Data em que você deseja executar a transação de títulos. A data deve estar dentro da janela de negociação atual.
Descrição resumida	Descrição da aprovação de pré-liberação.
Aceito	Opção para confirmar seu consentimento para negociar valores mobiliários de acordo com as políticas de uso de informações privilegiadas da sua organização.

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação de aprovação de pré-liberação é criada e atribuída ao grupo de aprovadores de estoque jurídico. Se configurado pelo administrador, você receberá a notificação sobre o andamento da sua solicitação.

  Nota:

  Os detalhes da aprovação aparecem em **Aprovações** Na página Tíquete padrão.

- Ao enviar a solicitação de pré-liberação de estoque como funcionário da Sec-16, o. **Subcategoria** Na solicitação é definida automaticamente como Oficial Sec-16.
- A página Tíquete padrão é exibida com as seguintes guias para executar tarefas diferentes:
  - Atividade: Rastreie o histórico de atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que está trabalhando na solicitação.
  - Anexos ou documentos: Carregue e gerencie os documentos na solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se a opção de armazenamento externo estiver habilitada, o **Documentos** é exibida. Caso contrário, o **Anexos** é exibida.

- Detalhes da solicitação: Revise os detalhes da solicitação.

Aprovar ou rejeitar uma aprovação de pré-liberação de estoque

Como membro do grupo de aprovadores jurídicos de ações, aprove ou rejeite uma solicitação de aprovação de pré-liberação de ações para que o solicitante possa negociar os títulos da organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , em **Meu trabalho** clique em **Itens com aprovações pendentes** .
4. Abra um registro de solicitação de aprovação de pré-liberação de estoque clicando em **Solicitado** .
5. Aprovar ou rejeitar a solicitação de aprovação de pré-liberação de estoque.
   - Para aprovar a solicitação de aprovação de pré-liberação de estoque, clique em **Aprovar** .

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Aprovado** .
   - Para rejeitar a solicitação de aprovação de pré-liberação de estoque, clique em **Rejeitar** .

     O estado da solicitação de aprovação é atualizado para **Rejeitado** .

Resultado

- Se você aprovar a solicitação de aprovação de pré-liberação de ações, o solicitante poderá executar a transação de títulos solicitada na janela de negociação atual. A aprovação é válida com base nas configurações de dias de validade da aprovação ou na data de fechamento da janela de negociação atual, o que ocorrer primeiro.
- Se você aprovar a solicitação em um feriado, a validade da aprovação começará no próximo dia útil.
- Se você rejeitar a solicitação, o solicitante não poderá executar transações de títulos.

Referência do Pré-autorização jurídica para negociar ações

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa no Pré-autorização jurídica para negociar ações.

Componentes instalados com Pré-autorização jurídica para negociar ações

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Pré-autorização jurídica para negociar ações aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções

Funções instaladas com Pré-autorização jurídica para negociar ações

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de pré-liberação de estoque [sn_lg_stock_cp.stock_config]	Fornece acesso para configurar dados de pré-liberação de estoque, como janelas de negociação, feriados e pessoas de acesso.	sn_lg_ops.legal_user

Tabelas

Tabelas instaladas com Pré-autorização jurídica para negociar ações

Tabela	Descrição
Pessoas com acesso [sn_lg_stock_cp_access_person]	Armazena usuários designados como pessoas de acesso para enviar uma solicitação de pré-liberação de estoque.
Ano civil [sn_lg_stock_cp_trading_year]	Armazena anos civis usados para configurar feriados de negociação para sua organização durante os quais nenhuma negociação de títulos é permitida.
Feriado [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	Armazena os feriados de negociação da bolsa de valores para sua organização.
Janela de negociação [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Armazena os detalhes da janela de negociação para solicitações de pré-liberação de estoque.
Solicitações da janela de negociação [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Armazena as solicitações de janela de negociação para solicitações de pré-liberação de estoque.

Aviso de retenção de litígio

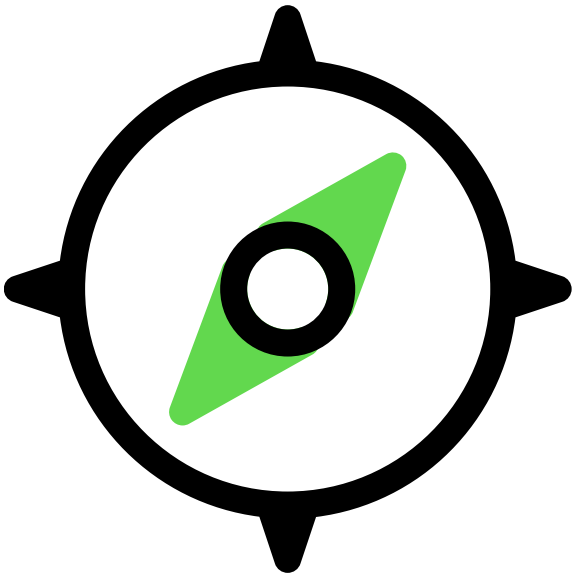
. ServiceNow® Aviso de retenção de litígio a aplicação ajuda as organizações a gerenciar suas obrigações jurídicas para preservar informações relevantes quando uma retenção jurídica é emitida. Ele permite que você envie um assunto de retenção jurídica, adicione custodiantes, envie avisos e encerre o assunto de retenção jurídica para garantir a conformidade jurídica e regulatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

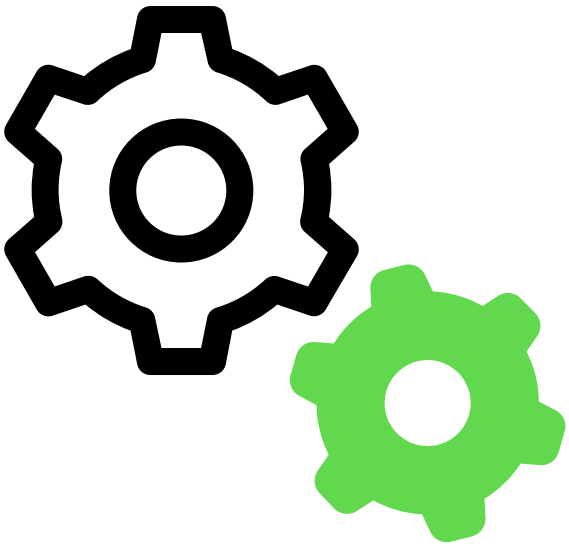
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre o fluxo de trabalho, as funções do usuário, os recursos e os principais benefícios do Aviso de retenção de litígio.

Configurar



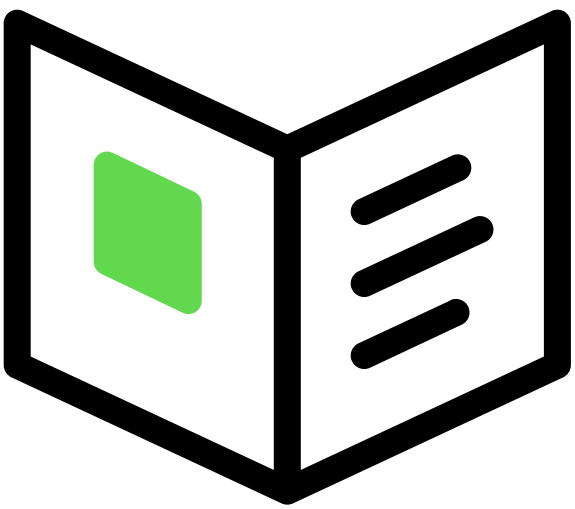
Instalar e configurar Aviso de retenção de litígio gerenciar com eficiência o processo de retenção jurídica de ponta a ponta.

Uso



Use Aviso de retenção de litígio gerenciar obrigações jurídicas criando, emitindo e encerrando assuntos de retenção jurídica.

Referência



Obter detalhes sobre Aviso de retenção de litígio componentes como tabelas e outros elementos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Aviso de retenção de litígio em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Aviso de retenção de litígio

Explore o. Aviso de retenção de litígio para entender seu fluxo de trabalho, funções do usuário e os principais benefícios que ele oferece em sua organização.

Visão geral Aviso de retenção de litígio

O . ServiceNow® Aviso de retenção de litígio a aplicação ajuda as organizações a gerenciar suas obrigações jurídicas para preservar informações relevantes quando uma retenção jurídica é emitida. Ele permite que você envie um assunto de retenção jurídica, adicione custodiantes, envie avisos e encerre o assunto de retenção jurídica para garantir a conformidade jurídica e regulatória.

Aviso de retenção de litígio usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador de retenção jurídica	Gerencia os processos administrativos do Aviso de retenção de litígio aplicação.
Configurador de retenção jurídica	Lida com a configuração e o gerenciamento de Aviso de retenção de litígio registros.
Executante de retenção jurídica	Responsável por gerenciar solicitações de notificação de retenção jurídica, incluindo a criação de avisos e o envio de notificações por e-mail aos custodiantes para garantir a confirmação.
Guardião	Responsável por preservar dados potencialmente relevantes relacionados a um assunto de retenção jurídica e são responsabilizados por receber e reconhecer o aviso de retenção jurídica.

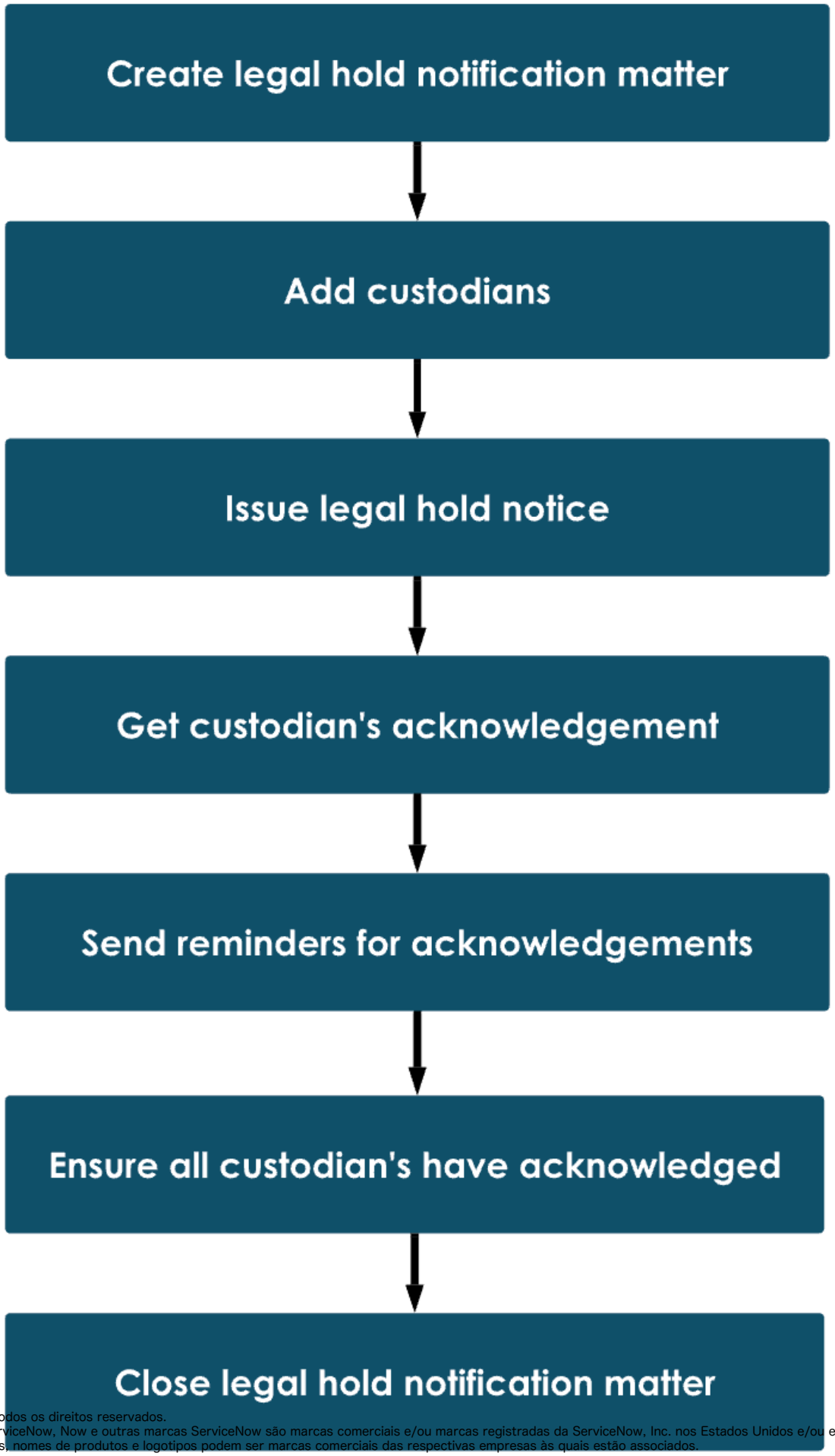
Fluxo de trabalho do Aviso de retenção de litígio

O fluxo de trabalho a seguir descreve o processo de retenção jurídica, desde a criação até o encerramento de um assunto de notificação de retenção jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso de retenção de litígio Fluxo de trabalho de ponta a ponta



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um executante de retenção jurídica envia um assunto de notificação de retenção jurídica quando uma retenção jurídica é emitida.
2. Um gerente de grupo ou líder da área de prática atribui o proprietário do assunto (executante da retenção jurídica) ao assunto da retenção jurídica.
3. O executante da retenção jurídica extrai o aviso de retenção jurídica, adiciona custodiantes e envia o aviso para garantir que os dados relacionados sejam preservados.
4. Os custodiantes recebem o aviso de retenção jurídica e confirmam formalmente seu recebimento.
5. O executante de retenção jurídica rastreia o status de confirmação do custodiante e envia lembretes para os custodiantes que não reconheceram o aviso.
6. O executante da retenção jurídica confirma que todos os custodiantes reconheceram o aviso.
7. O executante da retenção jurídica encerra o assunto da notificação de retenção jurídica quando a retenção jurídica é oficialmente suspensa.

Benefícios do Aviso de retenção de litígio

Aviso de retenção de litígio fornece os seguintes benefícios:

- Fornece um fluxo de trabalho de retenção jurídica simplificado que simplifica os processos e se integra perfeitamente aos sistemas jurídicos e corporativos existentes.
- Minimiza o esforço administrativo no acompanhamento do status de retenção jurídica por meio do uso de interfaces e painéis estruturados.
- Melhora a eficiência geral reduzindo o tempo necessário para gerenciar tarefas relacionadas à retenção jurídica.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Aviso de retenção de litígio, consulte:

- Como configurar o Aviso de retenção de litígio
- Como usar o Aviso de retenção de litígio
- Referência do Aviso de retenção de litígio

Como configurar o Aviso de retenção de litígio

Instale e configure o. Aviso de retenção de litígio aplicação para criar e gerenciar assunto de notificação de retenção jurídica.

Instalar Aviso de retenção de litígio

Instale o. Aviso de retenção de litígio plug-in para poder criar um assunto de notificação de retenção jurídica, adicionar custodiantes, emitir o aviso de retenção jurídica e fechar o assunto de notificação de retenção jurídica.

Antes de Iniciar
Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Aviso de retenção de litígio:

- Aplicações de armazenamento dependentes
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Aviso de retenção de litígio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Aviso de retenção de litígio(sn_lg_hold) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

. Central de consultoria jurídica a aplicação não foi instalada anteriormente, você deve instalá-la para começar a usar Aviso de retenção de litígio. Para obter mais informações, consulte Instalar Central de consultoria jurídica Espaço.

Atribua a função de usuário jurídico a um custodiante

Atribua a função de usuário jurídico a um custodiante responsável por preservar os dados relacionados a uma retenção jurídica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários**.
2. PESQUISE e selecione o usuário de destino.
   Se o registro do usuário não existir, crie-o. Para obter mais informações, consulte Criar um usuário .
3. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.
4. Na lista Coleção, pesquise e selecione a função sn_lg_ops.legal_user.
5. Adicione o usuário à lista Funções selecionando o ícone de seta para a direita ( ) para adicioná-lo ao **Lista de funções** .
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O usuário é atribuído como a função de usuário jurídico e pode ser adicionado como custodiante ao emitir um aviso de retenção jurídica.

Personalize um modelo de aviso de retenção jurídica existente

Personalize o modelo de aviso de retenção jurídica disponível no sistema de base para se alinhar aos seus requisitos organizacionais.

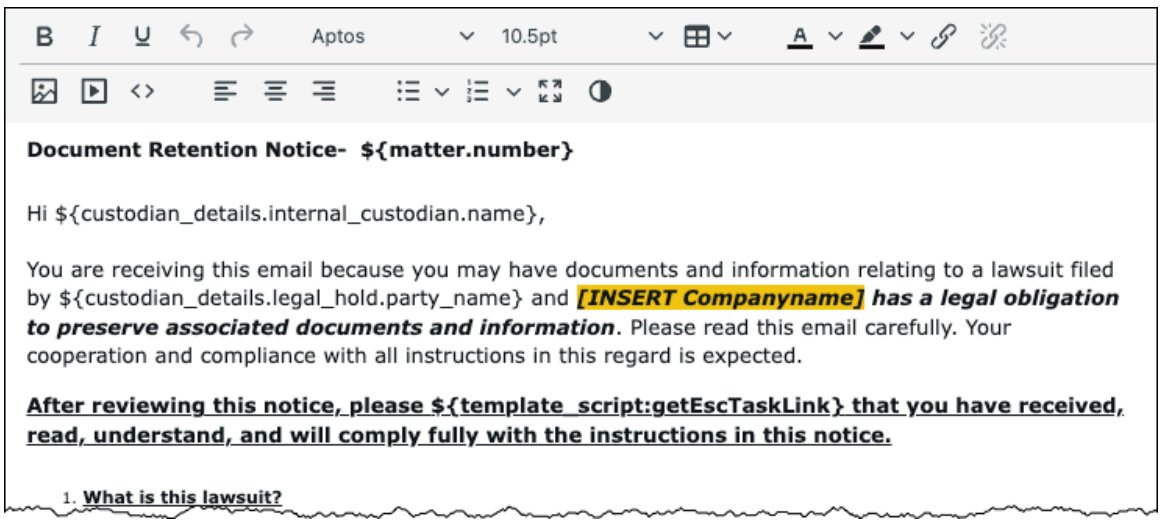
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. PESQUISE e selecione **Aviso de retenção jurídica** .
3. Se uma mensagem for exibida sobre o escopo da aplicação, selecione **aqui** para poder editar o registro.

   Um aviso de retenção jurídica é aberto em um formato editável.



4. Personalize o modelo substituindo o nome da sua empresa pelo texto de espaço reservado e adicionando qualquer texto adicional que você deseja incluir.

   Aviso: Não modifique as variáveis JavaScript marcadas com Editar essas variáveis pode corromper o modelo e impedir que o aviso de retenção jurídica seja gerado.

5. Selecione **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Um modelo de retenção jurídica personalizado é criado.

Configure um novo modelo de aviso de retenção jurídica

Configure um modelo de aviso de retenção jurídica para se alinhar com seus requisitos organizacionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Modelos de documento** > **Todos os modelos de documento**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione **Modelo de documento HTML** .
4. No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de registro do modelo HTML

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo.
Aplicação	A aplicação à qual o modelo pertence, que, nesse caso, é Notificação de retenção jurídica. **Notificação de retenção jurídica** .
Tabela	Tabela associada ao tipo de modelo, que, neste caso, é sn_lg_matter_task. A tabela determina as variáveis disponíveis que podem ser usadas. **Nota:** As tabelas listadas são baseadas no escopo da aplicação selecionada.

5. Preencha os campos restantes conforme necessário .
   Para obter mais informações, consulte Configure um modelo de documento HTML.
6. Selecione **Publicar**.

Resultado
Um novo modelo de aviso de retenção jurídica é criado.

Configure um privilégio de acesso restrito do solicitante

Configure um privilégio de acesso de solicitante restrito para a aplicação de modelos de documento com um escopo global para permitir que a aplicação de assunto jurídico execute operações de leitura.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação**.
2. Defina o escopo da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone Escopo da aplicação ( ).

b. No navegador de filtros, pesquise e selecione **Modelos de documento** .

3. Em **Privilégios de acesso restrito do solicitante** , selecione **Novo** .

4. Insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Escopo de origem	Global
Aplicação	Modelos de documento
Tipo de Origem	Inclusão de origem
Escopo de destino	Modelos de documento
Status	Permitido
Tipo de destino	Tabela: Modelos de documento
Descrição	Texto de descrição resumida.

5. Selecione **Enviar**.

Como usar o Aviso de retenção de litígio

. Aviso de retenção de litígio a aplicação permite que as organizações emitam, rastreiem e gerenciem avisos de retenção jurídica com eficiência.

Envie um Aviso de retenção de litígio assunto

Crie um Aviso de retenção de litígio assunto para iniciar o processo de preservação dos dados relacionados à retenção jurídica quando a retenção jurídica é emitida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Acesse Aviso de retenção de litígio formulário de admissão de assunto por meio de Central do funcionário ou Central de consultoria jurídica.

Opção	Descrição
Usando Central do funcionário(sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller)	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Serviços jurídicos** do cabeçalho. **c.** Em **Ética e Conformidade** categoria, selecione **Notificação de retenção jurídica** .
Usando Central de consultoria jurídica(sn_lg_ops.legal_fulfiller)	**a.** Navegar até **Lista** > **Assuntos** > **Tudo** **b.** Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	c. Em **Tipo de solicitação** janela pop-up, selecione **Notificação de retenção jurídica** . **d.** Selecione **Enviar**.

2. Em Aviso de retenção de litígio formulário de admissão de assunto, preencha os campos.

   Nota: Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de admissão de assunto de notificação de retenção jurídica.

3. Selecione **Enviar**.

Resultado
. **Assunto de retenção jurídica** criado.

Em **Assunto de retenção jurídica** , em **Tarefas** , uma tarefa é criada com o estado inicial definido como **Rascunho** .

Em **Custodiantes** os detalhes do custodiante são adicionados.

Atribua um responsável pelo assunto

Atribua um responsável pelo assunto (executante) para o assunto de retenção jurídica como responsável por gerenciá-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Em **Listas padrão** , navegue até **Assuntos** > **Tudo**.
4. Selecione o assunto jurídico na lista.
5. Atualize o. **Permissão do grupo de atribuição** valor do campo para **Leitura** .
6. Em **Responsável pelo assunto** , selecione o ícone Pesquisar registro (e pesquise e selecione o executante responsável por gerenciar este assunto de retenção jurídica.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
O estado do assunto jurídico muda de Novo para Atribuído.

Um proprietário do assunto (executante) é atribuído ao assunto de retenção jurídica.

Emitir um aviso de retenção jurídica

Emitir o aviso de retenção jurídica para o custodiante para garantir a preservação oportuna dos dados relevantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

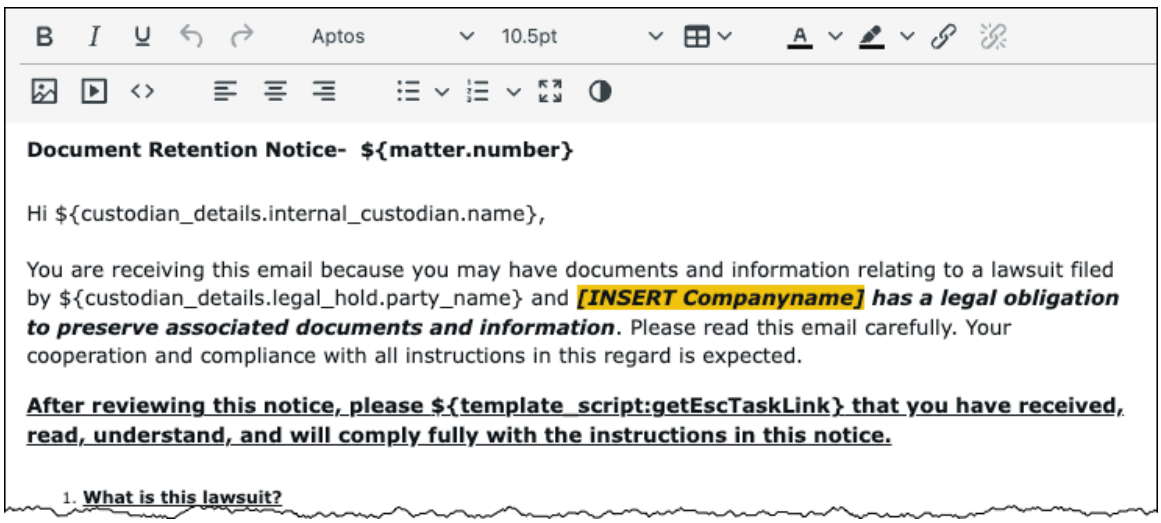
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Em **Listas padrão** , navegue até **Assuntos** > **Tudo**
4. Selecione o assunto jurídico na lista.
5. Selecione **Iniciar trabalho**.
   O estado do assunto jurídico muda de Atribuído para Trabalho em andamento.
6. Na página Assunto jurídico, selecione **Exibição e emissão em espera** .
   O aviso de retenção jurídica aparece na janela.
7. Selecione **Editar**.

   Um aviso de retenção jurídica é aberto em um formato editável.



8. Personalize o aviso substituindo o nome da empresa da sua organização pelo texto de espaço reservado e adicionando qualquer texto adicional que você deseja incluir.

   ⚠ **Aviso:** Não modifique as variáveis JavaScript marcadas com Editar essas variáveis pode corromper o modelo e impedir que o aviso de retenção jurídica seja gerado.

   Se você precisar reverter mudanças, selecione **Descartar mudanças** .

9. Selecione **Salve e visualize** .
10. Revise o aviso de retenção jurídica editado e selecione **Emissão de retenção jurídica** .

Resultado

Em **Atividade** uma mensagem é exibida como **O aviso de retenção jurídica foi enviado para X custodiantes** .

Em **Tarefas** , o estado da tarefa atribuída ao custodiante muda de Rascunho para Atribuído.

Um aviso de retenção jurídica é emitido para o custodiante por e-mail, com o executante copiado no **Cc** campo.

Uma cópia do aviso de retenção jurídica enviada ao custodiante está anexada em **Artefatos** no assunto jurídico correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione um novo custodiante a um assunto de retenção jurídica existente

Adicione um novo custodiante para emitir o aviso de retenção jurídica se um usuário for identificado posteriormente como responsável pela preservação de dados relevantes para a retenção jurídica existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Em **Lista padrão** , navegue até **Assuntos** > **Tudo**
4. Selecione o assunto de retenção jurídica na lista.
5. Em **Custodiantes** , selecione **Novo** .
6. No formulário Criar novos custodiantes, em **Nome do custodiante** , selecione o ícone Pesquisar registro (e pesquise e selecione o nome do custodiante.
   Somente usuários com a função de custodiante estão disponíveis na lista. Para obter mais informações, consulte Atribua a função de usuário jurídico a um custodiante.
7. No formulário, preencha os campos remanescentes.

Formulário Criar novos custodiantes

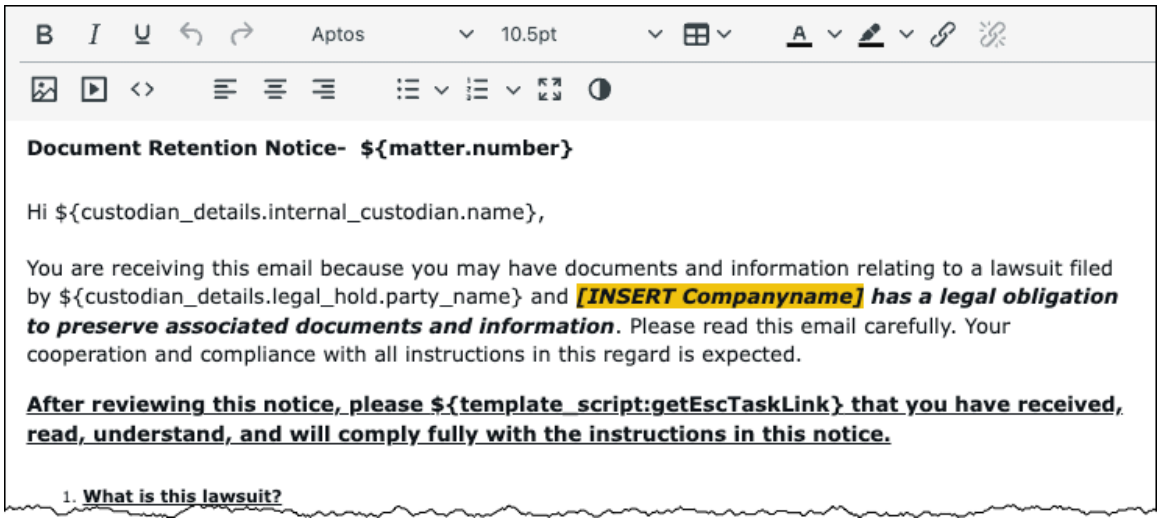
Campo	Descrição
Assunto jurídico	Assunto jurídico ao qual o custodiante está associado. Este campo é definido automaticamente como o número do assunto primário e uma descrição.
E-mail do custodiante	E-mail do custodiante. Este campo é definido automaticamente como o e-mail do custodiante quando o custodiante é selecionado.
Fontes de dados	Tipo de fonte de dados relacionado ao assunto de retenção jurídica, como documentos, planilhas, apresentações, e-mails e anexos.

8. Selecione **Save** (Salvar).
   - Um novo custodiante é adicionado em **Custodiantes** guia.
   - Uma nova tarefa é criada para um novo custodiante em **Tarefas** , com o estado inicial definido como Rascunho.
9. Emitir um aviso de retenção jurídica para o custodiante recém-adicionado.
   a. Na página Assunto jurídico, selecione **Exibição e emissão em espera** .
   b. No aviso de retenção jurídica, selecione **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um aviso de retenção jurídica é aberto em um formato editável.



c. Personalize o modelo substituindo o nome da sua empresa pelo texto de espaço reservado e adicionando informações adicionais que você deseja incluir.

> ⚠ **Aviso:** Não modifique as variáveis JavaScript marcadas com Editar essas variáveis pode corromper o modelo e impedir que o aviso de retenção jurídica seja gerado.

Se você quiser reverter as mudanças, selecione **Descartar mudanças** .

d. Selecione **Salve e visualize** .

e. Revise o aviso de retenção jurídica editado e selecione **Emissão de retenção jurídica** .

Resultado

A mensagem **O aviso de retenção jurídica foi enviado para X custodiantes** aparece em **Atividade** seção.

Um aviso de retenção jurídica é emitido para o custodiante por e-mail, com o executante copiado no **Cc** campo.

Em **Tarefas** , o estado da tarefa muda de Rascunho para Atribuído.

Em **Artefatos** , o aviso de retenção jurídica enviado ao custodiante é anexado automaticamente.

Confirme o aviso de retenção jurídica

Como custodiante, confirme que você recebeu o aviso de retenção jurídica, confirmando seu acordo em preservar todos os dados relevantes. Este reconhecimento serve como documentação formal de apoio à equipa jurídica no contexto de processos judiciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Custodiante

Procedimento

1. Abra o e-mail com a linha de assunto Aviso de retenção jurídica - Ação necessária - <LM number>.

2. Abra o anexo de aviso de retenção jurídica e leia-o com atenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Confirme o aviso jurídico.
   a. Selecione o link no corpo do e-mail ou no anexo de aviso de retenção jurídica.
   b. Em **Minhas tarefas** guia de Central do funcionário, Selecione o assunto de retenção jurídica na lista Tarefas em aberto.
   c. Revise os detalhes do assunto de retenção jurídica.
   d. Selecione **Confirmar** .

Resultado

Em Central do funcionário, em **Minhas tarefas** , o assunto de retenção jurídica reconhecida passa de aberto para concluído.

Em Central de consultoria jurídica, em **Custodiantes** Da página do assunto jurídico, o estado muda de Atribuído para Confirmado.

Envie um lembrete aos custodiantes para confirmação

Envie um lembrete aos custodiantes para que eles reconheçam sua função em garantir que os dados relacionados à retenção jurídica sejam preservados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Em **Listas padrão** , navegue até **Assuntos** > **Tudo**
4. Selecione o assunto de retenção jurídica para o qual o lembrete deve ser enviado.
5. Selecione **Tarefas** guia.
6. Selecione a tarefa, que deve estar no estado Atribuído.
7. Selecione **Enviar lembrete**.
8. Em *`Enviar lembrete`* janela pop-up, selecione **Enviar** .

Resultado

Um e-mail de lembrete é enviado para o custodiante.

A mensagem **Um aviso de lembrete foi enviado** aparece em **Atividade** seção.

Encerre um assunto de retenção jurídica

Encerrar um assunto de retenção jurídica quando a retenção jurídica for oficialmente suspensa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas padrão** , navegue até **Assuntos** > **Tudo**
4. Selecione o assunto de retenção jurídica que você deseja fechar.
5. Selecione **Encerramento concluído** .
6. Insira seus comentários na janela pop-up Encerrar assunto concluído.
7. Selecione **OK**.

Resultado

Todos os custodiantes recebem o e-mail informando que a retenção jurídica foi liberada.

A mensagem **O assunto jurídico foi encerrado** aparece em **Atividade** seção.

Na página do assunto de retenção jurídica, o estado muda de Trabalho em andamento para Encerrado concluído.

Reabra um assunto de retenção jurídica

Reabra um assunto de retenção jurídica encerrado quando uma retenção jurídica for revogada ou recém-emitida em relação ao mesmo assunto jurídico encerrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Em **Listas padrão** , navegue até **Assuntos** > **Tudo**
4. Selecione o assunto jurídico na lista.
5. Na página Assunto jurídico, selecione **Reabrir** .
6. Em **Comentários** Campo da janela pop-up Assunto de resposta, insira o motivo para reabrir o assunto da notificação de retenção jurídica.
7. Selecione **OK**.

Resultado

O assunto da notificação de retenção jurídica encerrada é reaberto e seu estado muda de Encerrado concluído para Trabalho em andamento.

Referência do Aviso de retenção de litígio

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes usados em Aviso de retenção de litígio.

Componentes instalados com Aviso de retenção de litígio

Vários componentes são instalados com Aviso de retenção de litígio.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Funções instaladas com Aviso de retenção de litígio

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de retenção jurídica (sn_lg_hold.legal_hold_admin)	Fornece as permissões administrativas para Aviso de retenção de litígio e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_hold.legal_hold_config • sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller
Configurador de retenção jurídica (sn_lg_hold.legal_hold_config)	Fornece acesso para configurar dados para Aviso de retenção de litígio aplicação.	sn_lg_ops.legal_config
Executante de retenção jurídica (sn_lg_hold.legal_hold_fulfiller)	Fornece acesso do executante a todos Aviso de retenção de litígio registros.	sn_lg_ops.legal_user
Guardião	Responsável por preservar os dados relacionados à retenção jurídica.	sn_lg_ops.legal_user

Tabelas

Tabelas instaladas com Aviso de retenção de litígio

Tabela	Descrição
Retenção jurídica sn_lg_matter_legal_hold	Armazena assuntos de retenção jurídica.
Custodiante de retenção jurídica sn_lg_hold_custodian	Armazena detalhes do custodiante.

Formulário de admissão de assunto de notificação de retenção jurídica

Use o formulário de admissão de notificação de retenção jurídica para enviar o assunto da notificação de retenção jurídica.

Aviso de retenção de litígio formulário de admissão de assunto

Campo	Descrição
Justificativa para a retenção legal	Motivo da retenção jurídica.
Descrição resumida	Breve visão geral da finalidade da retenção jurídica.
Resumo da questão jurídica	Resumo detalhado do problema jurídico.
Ação judicial movida por (nome da parte)	Nome da parte que entrou com a ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso de retenção de litígio formulário de admissão de assunto

Campo	Descrição
Quando a retenção jurídica foi emitida?	Data da emissão da retenção jurídica.
Data de início da retenção jurídica	Data da data de início da retenção jurídica.
Data final da retenção jurídica	Data da data de término da retenção jurídica (se disponível).
Modelo de aviso	Modelo de aviso de retenção jurídica. Um modelo editável de aviso de retenção jurídica é fornecido com Aviso de retenção de litígio aplicação.
Dados de custódia	O usuário jurídico responsável pela preservação dos dados relacionados à retenção jurídica. O campo fornece as seguintes informações: • Nome do custodiante. • E-mail do custodiante, que é preenchido automaticamente quando o custodiante é selecionado. • Fontes de dados, como documentos, planilhas, apresentações, e-mails e anexos.
Adicionar anexos	Habilita o anexo de documentos relacionados à retenção jurídica.

Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Use ServiceNow® Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação para resumir uma solicitação jurídica ou assunto jurídico para entender o contexto, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho. Ele também habilita os resultados do Genius de perguntas e Respostas que geram respostas acionáveis a partir dos resultados da pesquisa de artigos de conhecimento.

Nenhum dos produtos de IA e dados avançados fornece aconselhamento jurídico ou profissional. As saídas fornecidas pelos produtos de IA e dados avançados são apenas para fins informativos e não substituem o aconselhamento de um profissional qualificado. O cliente assume todas as responsabilidades e obrigações com relação a quaisquer decisões, conselhos, conclusões, opiniões jurídicas, recomendações feitas ou dadas como resultado do uso dos serviços, incluindo, sem limitação, qualquer decisão tomada ou ação tomada pelo cliente com base na IA avançada e nos produtos de dados.

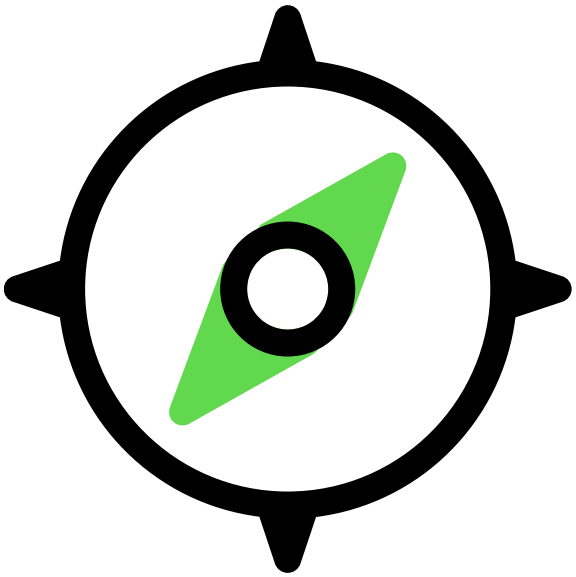
Os produtos e serviços de dados e IA avançada não constituem e não se destinam a constituir aconselhamento jurídico e não criam um relacionamento advogado-cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

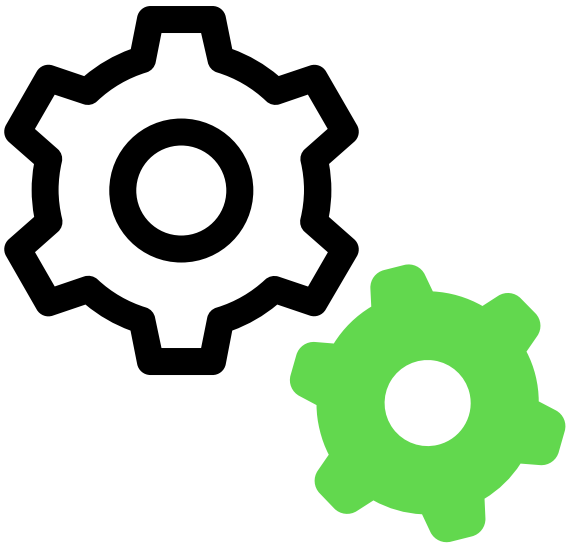
Iniciar

Explorar



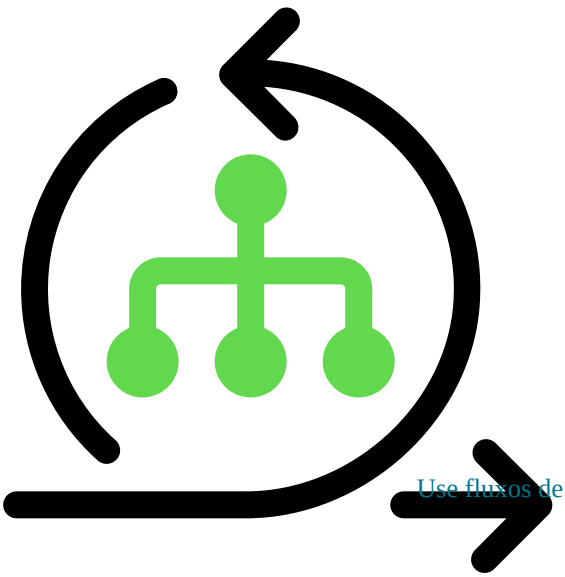
Saiba mais sobre Now Assist para LSD

Configurar



Configure o. Now Assist para LSD aplicação para começar

Uso



Use recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist para LSD



Use fluxos de trabalho do agentic

Use os fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Esta aplicação coletará Informações sobre a Solicitação jurídica e/ou o assunto jurídico (incluindo informações de campo relacionadas, comentários e anotações de trabalho) E informações sobre solicitações de pesquisa (incluindo prompts de pesquisa e resultados) de artigos de conhecimento na Central de aconselhamento jurídico e na Central do funcionário . Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorar Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Com Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) Os executantes da solicitação podem usar a IA generativa para resumir uma solicitação ou assunto jurídico.Executantes de solicitações ou usuários jurídicos também podem gerar respostas acionáveis a partir dos resultados de pesquisa de artigos de conhecimento no Central do funcionário, Central de consultoria jurídica e pesquisa global.

Visão geral Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Os seguintes recursos de IA generativa estão disponíveis em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD):

- Recurso de resumo para que os executantes da solicitação obtenham um resumo conciso de uma solicitação ou assunto. Este resumo da IA generativa permite que um executante da solicitação entenda o contexto da solicitação para que ele possa fechar a solicitação ou o assunto mais rapidamente. O recurso de resumo está disponível em Central de consultoria jurídica e Now Assist painel.
- Recurso de Perguntas e Respostas Genius Results para executantes de solicitações e usuários jurídicos gerarem respostas concisas e acionáveis dos resultados de artigos de conhecimento no Central de consultoria jurídica, Central do funcionário e pesquisa global.

Solicitação jurídica e habilidades de resumo de assunto jurídico

. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) A aplicação fornece um resumo gerado por IA da solicitação ou assunto jurídico. O resumo inclui os detalhes da solicitação ou do assunto e as ações que foram realizadas para esta solicitação ou assunto. Um executante da solicitação pode exibir este resumo para entender o contexto, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho.

O resumo é exibido acima do fluxo de atividades e inclui as informações dos campos e variáveis configurado como entradas.

Para obter mais informações sobre os campos e variáveis que são considerados para resumo, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) e. Configure variáveis para Now Assist resumo.

Para obter informações sobre como ativar a habilidade Resumo de solicitação jurídica ou a habilidade Resumo de assunto jurídico, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD). Para obter informações sobre como usar as habilidades em Central de consultoria jurídica, consulte Resuma uma solicitação ou assunto jurídico usando Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Resultados do Genius de perguntas e Respostas

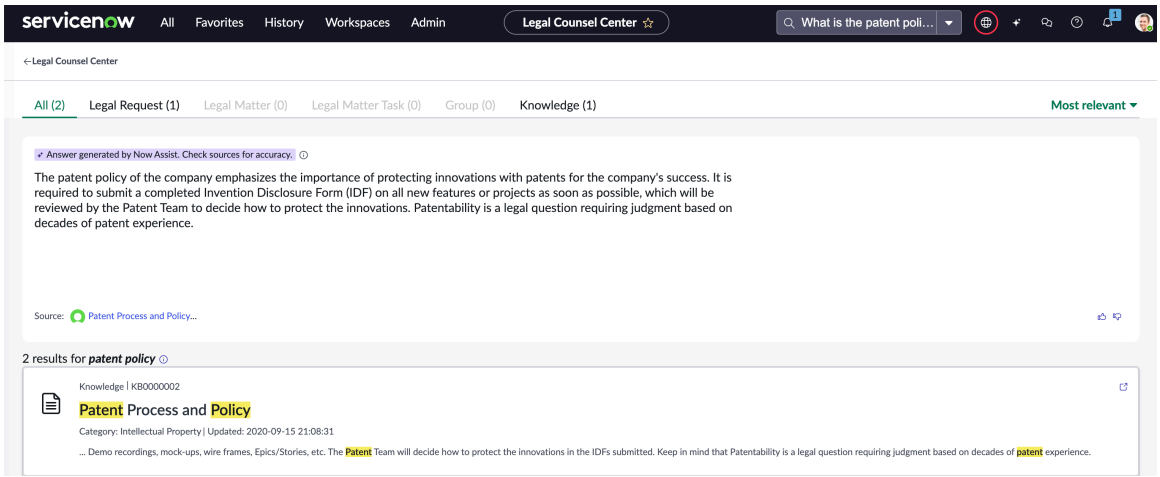
Os resultados do Genius de perguntas e Respostas usam Serviço Now LLM para gerar resultados de pesquisa a partir de resultados de artigos de conhecimento em Central do funcionário, Central de consultoria jurídica e pesquisa global.

O cartão de resposta do resultado do Genius de perguntas e Respostas mostra um snippet de tópico e um snippet de resposta que foi extraído de um artigo de conhecimento. Você pode exibir o artigo completo diretamente no cartão de resposta. Para obter mais informações, consulte Resultados do Genius .

Ele é habilitado quando ambos Pesquisa com IA e. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) estão ativados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Governança de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console . Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform® .

Informações de suporte para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Versões com suporte

Now Assist para LSD É compatível a partir do Xanadu (Patch 3).

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist para LSD app da store (sn_lg_gen_ai) para usar as habilidades de resumo.

Este app da Store tem as seguintes dependências que serão instaladas automaticamente:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform) - Versão 7.x
- Console do administrador do Now Assist (sn_nowassist_admin)

Você precisa instalar os seguintes aplicativos manualmente:

- Centro de aconselhamento jurídico (sn_lg_cf_workspace) - Versão 1.5.1 e superior
- Gestão de assuntos jurídicos (sn_lg_matter) - Necessário para o resumo de assuntos jurídicos

Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para LSD inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interfaces compatíveis com o Now Assist para LSD

Interface	Habilidade
IU principal	• Resumo da solicitação jurídica • Resumo do assunto jurídico
Central de consultoria jurídica	• Resumo da solicitação jurídica • Resumo do assunto jurídico • Perguntas e Respostas do Now Assist - Resultados do Genius
Central do funcionário	Perguntas e Respostas do Now Assist - Resultados do Genius
Pesquisa global	Perguntas e Respostas do Now Assist - Resultados do Genius

Como configurar o Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) Para que usuários jurídicos ou executantes de solicitações possam usar as habilidades de IA generativa do Central de consultoria jurídica e. IU principal.

Antes de Iniciar

Central de aconselhamento jurídico (sn_lg_cf_workspace) - Versão 1.5.1 ou posterior.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use Administração do Now Assist console para configurar o. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação. Este console contém tudo o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administração do Now Assist console .

A tabela a seguir lista os recursos e as habilidades que você pode acessar no console do Administração do Now Assist.

Recurso de Prestação de serviços jurídicos e habilidades no Administração do Now Assist console

Recursos do LSD	Habilidades
Assunto e solicitação jurídica	• Resumo da solicitação jurídica • Resumo do assunto jurídico

As habilidades de resumo de solicitação jurídica e resumo de assunto jurídico estão disponíveis no sistema de base com as configurações necessárias. Para criar uma habilidade personalizada, você deve criar uma cópia da habilidade que está no sistema de base antes de modificar a configuração. A habilidade primária é desativada automaticamente quando você ativa sua nova habilidade personalizada. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações, consulte Personalize uma habilidade de resumo em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

1. Instale o. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) plug-in (sn_lg_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
3. Navegar até **Funcionário** > **LSD**.
4. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .
5. Na etapa Detalhes gerais, exiba os campos.
6. Depois de exibir os detalhes da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
7. Personalize o. Now Assist configuração do menu de contexto.
   Personalize o. Now Assist configuração do menu de contexto para controlar quais opções devem aparecer e como elas são exibidas no Now Assist resumo.

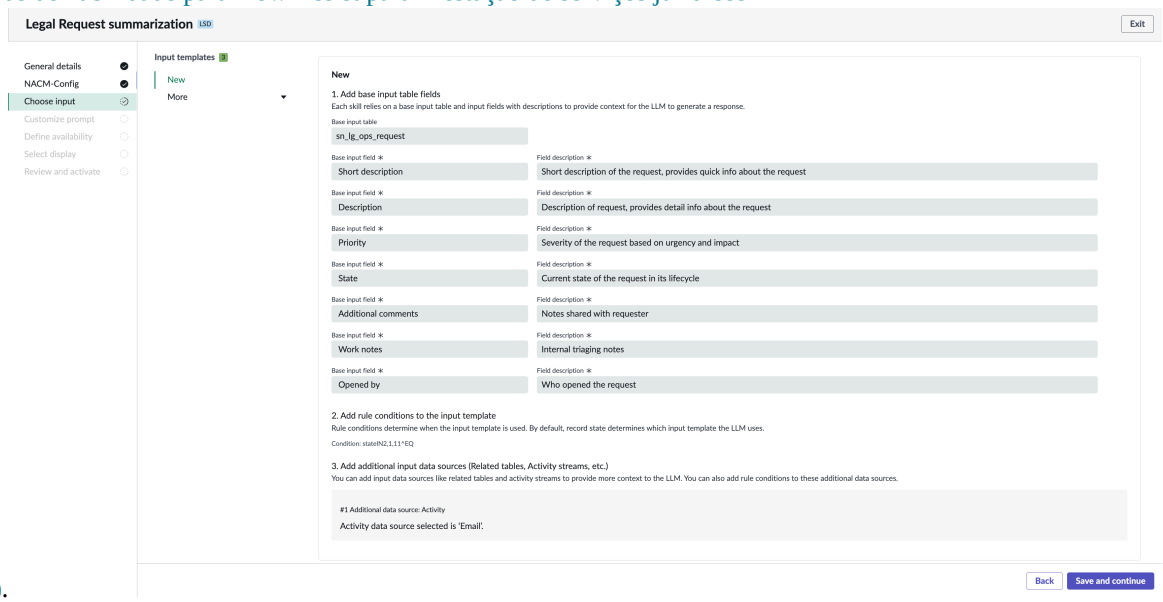
   Nota: Marcar a caixa de seleção Habilitar tabelas estendidas aplica o. Now Assist configuração do menu de contexto para todas as tabelas estendidas da solicitação jurídica e do assunto jurídico.

   Para obter mais informações sobre Now Assist resumo do menu de contexto, consulte Resumir registros com Now Assist menu de contexto .
8. Depois de personalizar o. Now Assist menu de contexto, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
9. Selecione as entradas para a habilidade selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre as entradas de cada habilidade, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).



10. Depois de configurar as entradas para a habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
    Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
11. Personalize a saída do prompt.
    Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada.
12. Depois de personalizar a saída do prompt, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
    Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
13. Defina a disponibilidade da habilidade.
    Você pode configurar a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecionar as condições que os usuários devem atender antes que a habilidade esteja disponível. Selecionando **Personalize a disponibilidade de habilidades** exibe um construtor de condições.
14. Depois de configurar a disponibilidade de habilidade, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
15. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.

Ação	Etapas
No produto	Quando selecionado, o Now Assist as habilidades são exibidas em espaços de trabalho. Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.
Painel do Now Assist	Quando selecionado, o Now Assist as habilidades estão disponíveis em Now Assist painel. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel . Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para bai-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	xo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

16. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
17. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.
    Sua habilidade está configurada.
18. Configure as variáveis das áreas de prática que você deseja que sejam consideradas como entradas para a solicitação jurídica ou resumo do assunto.
    Para obter mais informações, consulte Configure variáveis para Now Assist resumo.

Entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Obtenha uma visão geral rápida das entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) para que você possa configurar como e quando uma habilidade é usada.

Dependendo da habilidade selecionada, você pode configurar entradas. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo.

Configure as variáveis das áreas de prática a serem consideradas como entradas para solicitação jurídica ou resumo do assunto. Para adicionar variáveis, consulte Configure variáveis para Now Assist resumo.

Resumo da solicitação jurídica

A habilidade Resumo de solicitação jurídica inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo é gerado.

Nota: Esses campos são somente leitura.

Entradas para o resumo de uma solicitação no estado Novo, Estado Trabalho em andamento ou Encerrado

Tabela de entrada	Campos de entrada
Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	• Descrição resumida • Descrição • Prioridade • Estado • Comentários adicionais • Anotações de trabalho • Aberta por

Para solicitações no estado Trabalho em andamento ou Encerrado, as tabelas e campos relacionados adicionais a seguir são considerados para resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para o resumo da solicitação no estado Trabalho em andamento ou Encerrado

Tabela de entrada	Campos de entrada
Tarefa ANS->Tarefa	• Violado • Hora da violação • Definição do ANS • Fase • Tempo útil restante • Condição da Fase

Resumo do assunto jurídico

O Resumo do assunto jurídico inclui as entradas que identificam a tabela e os campos que são usados quando um resumo é gerado.

Nota: Esses campos são somente leitura.

Entradas para o resumo de um assunto no estado Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado

Tabela de entrada	Campos de entrada
Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]	• Descrição resumida • Descrição • Prioridade • Estado • Comentários adicionais • Anotações de trabalho • Solicitação principal
Assunto jurídico->assunto	• Nome • Estado • Ordem • Prioridade • Solicitação de • Fase • Assunto • Nome do evento • Atribuição a • Prazo • Comentários adicionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para o resumo de um assunto no estado Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado

Tabela de entrada	Campos de entrada
	• Anotações de trabalho • Descrição resumida
Solicitação jurídica	Solicitação jurídica
Aprovadores	• Estado • Aprovador • Comentários • Aprovação

Personalize uma habilidade de resumo em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar um Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) Para que você possa usar as habilidades de IA generativa em Central de consultoria jurídica e em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em Administração do Now Assist console, você pode selecionar a tabela de entrada, os registros relacionados e os campos para cada modelo de entrada da habilidade de resumo de solicitação e configurar os cabeçalhos de prompt a serem incluídos no resumo geral.

As habilidades Resumo de solicitação jurídica e Resumo de assunto jurídico estão disponíveis no sistema de base com as configurações necessárias. Para criar uma habilidade personalizada, crie uma cópia das habilidades disponíveis no sistema de base e modifique as configurações. Quando a habilidade personalizada é ativada, a habilidade primária é desativada automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
2. Navegar até **Funcionário** > **LSD**.
3. Crie uma cópia do Now Assist para LSD habilidade de resumo de recursos para personalização.

   a. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione o ícone Mais ações Para a habilidade na seção Habilidades ativas e crie uma cópia que você pode personalizar selecionando **Faça uma cópia** .

   b. No pop-up de confirmação, selecione **Faça uma cópia** .
   Uma configuração assistida ajuda a guiar você na configuração dos detalhes gerais, entrada, comando, disponibilidade, exibição, revisão e ativação da habilidade personalizada. Se você concluir todo o passo a passo, a habilidade de resumo será ativada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na etapa Detalhes gerais, preencha todos os campos.
   Para obter informações sobre as entradas de cada habilidade, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

   a. Digite um nome e uma descrição para a habilidade.

   b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

5. Personalize o. Now Assist configuração do menu de contexto.
   Personalize o. Now Assist configuração do menu de contexto para controlar quais opções devem aparecer e como elas são exibidas no Now Assist resumo.

   Nota: Marcar a caixa de seleção Habilitar tabelas estendidas aplica o. Now Assist configuração do menu de contexto para todas as tabelas estendidas da solicitação jurídica e do assunto jurídico.

   Para obter mais informações sobre Now Assist resumo do menu de contexto, consulte Resumir registros com Now Assist menu de contexto .

6. Exiba os dados de entrada de cada habilidade, como os campos de entrada de base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou estados Encerrado).

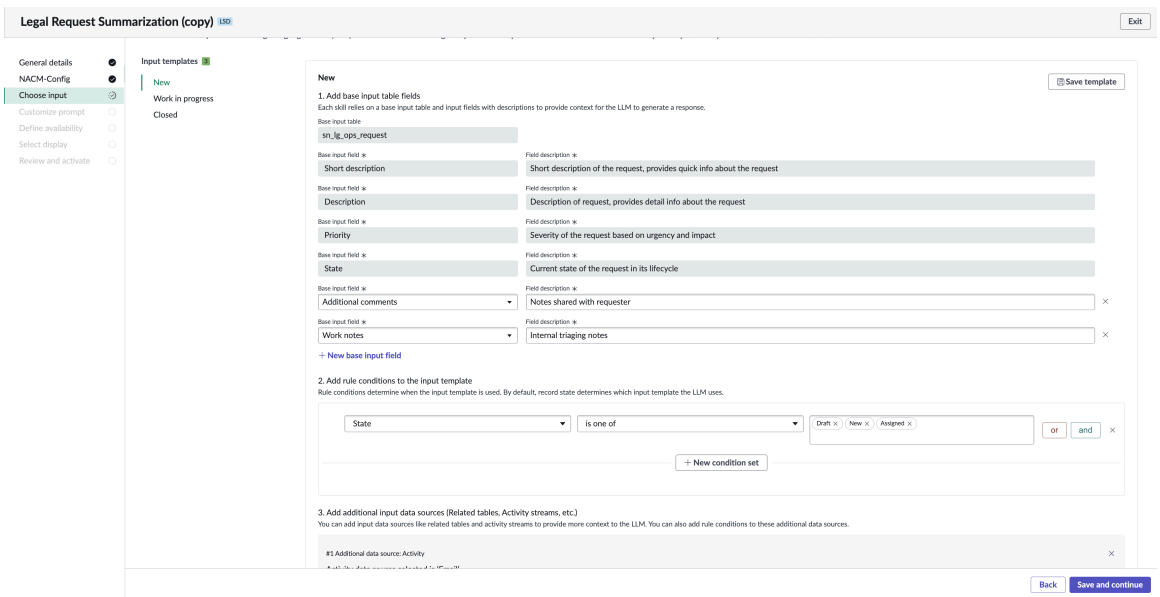
   Configure os campos da tabela de entrada base e as listas relacionadas para os diferentes modelos de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou estados Encerrado) da habilidade.

   Cada habilidade depende de uma tabela de entrada base e campos de entrada com descrições para fornecer contexto para o Serviço Now LLM gerar uma resposta.

   Selecione somente as tabelas relacionadas que são oferecidas como o sistema de base, como parte dos dados de entrada.

   a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado), selecione **Novo campo de entrada de base** e configuram os campos da tabela de entrada de base.

      Adicione vários campos de entrada de base, conforme necessário.



      A tabela a seguir lista os campos e as descrições da tabela de entrada de base, o que inclui um exemplo relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de entrada de base

Campo	Descrição
Campo de entrada base	Campo na tabela cujo valor esta habilidade usa em sua resposta. Por exemplo, Descrição resumida.
Descrições de campo	Descrição do valor do campo de entrada de base. Por exemplo, Descrição resumida da solicitação jurídica, fornece informações rápidas sobre a solicitação.

b. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado), configure as condições da regra usando o construtor de condições para filtrar os dados.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. Por padrão, o estado do registro define o modelo de entrada que o Serviço Now LLM usa.

Você pode criar a condição ainda mais selecionando **Novo conjunto de condições** e configurar parâmetros adicionais.

A tabela a seguir lista os estados do modelo de entrada.

Estados dos modelos de entrada

Estado	Descrição
Novo	O estado é Novo.
Trabalho em andamento	O estado é Trabalho em andamento.
Encerrado	O estado é Encerrado.

c. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado), selecione **Nova fonte de dados** para configurar a tabela relacionada adicional e os dados do fluxo de atividades, conforme necessário.

Adicionar fontes de dados de entrada, como tabelas relacionadas e fluxos de atividades, fornece mais contexto para Serviço Now LLM em uma lista relacionada.

Você também pode adicionar as condições de regra a essas fontes de dados adicionais.

A seleção dos campos da tabela relacionada pode ter um impacto direto na qualidade do cabeçalho do prompt correspondente. Por exemplo, se um cabeçalho de prompt exigir um campo específico da tabela relacionada, mas esse campo não estiver selecionado como entrada, o resumo desse cabeçalho de prompt conterá informações ausentes. Por exemplo, para uma solicitação jurídica, você vê uma tabela relacionada, como Acordo de nível de serviço (ANS), que inclui todos os campos obrigatórios e condições de filtragem para o cabeçalho do prompt. O cabeçalho do prompt de ANS é pré-selecionado para ajudar você a entender como a tabela relacionada, seus campos e o cabeçalho do prompt funcionam juntos para produzir um resumo. Você pode usar o ANS como referência para configurar as outras tabelas relacionadas para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

determinar quais campos selecionar e qual descrição adiciona os requisitos de seus respectivos cabeçalhos de prompt. Aplique todas as condições adicionais para filtrar os dados ainda mais.

d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

7. Personalize o comando.

Revise e teste o comando para cada configuração de modelo de entrada. Você pode editar o prompt adicionando novas seções predefinidas e reordenando-as, conforme necessário.

a. Para cada estado do modelo de entrada (Novo, Trabalho em andamento ou Encerrado), selecione as seções de aviso na lista de seções disponíveis para incluir no resumo gerado.

Para adicionar uma seção, você deve configurar os dados de entrada relevantes antes desta etapa.

As seções de comando disponíveis que podem ser selecionadas:

- **Detalhes da solicitação ou assunto**
- **Principais ações realizadas**
- **Resolução**

A tabela a seguir lista os cabeçalhos de comando obrigatórios.

Cabeçalhos de prompt obrigatórios para resumo de solicitação jurídica

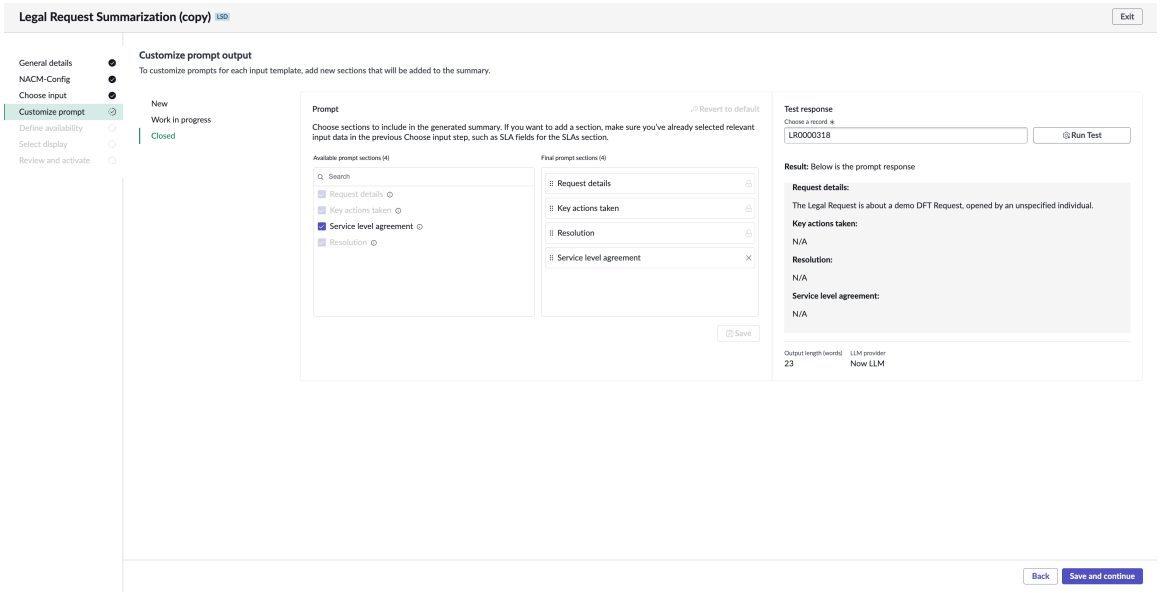
Estado do modelo de entrada	Cabeçalho de comando obrigatório
Novo(a)	Detalhes da solicitação ou assunto
Trabalho em andamento	▪ Detalhes da solicitação ▪ Principais ações realizadas ▪ Acordo de nível de serviço (somente para resumo de solicitação)
Resolvido	▪ Detalhes da solicitação ▪ Principais ações realizadas ▪ Acordo de nível de serviço (somente para resumo de solicitação) ▪ Resolução

b. Selecione **Salvar** para prosseguir para a resposta do teste.

c. Selecione um registro na seção Testar resposta e teste o formato de saída de resposta do prompt selecionando **Executar teste** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

8. Defina como a habilidade está disponível para seus usuários.

a. Configure a habilidade para estar sempre disponível para os usuários ou selecione as condições que devem ser atendidas antes que a habilidade esteja disponível.
Selecionar **Personalizar disponibilidade da habilidade** mostra um construtor de condições para filtrar os dados ainda mais.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

9. Configure onde exibir o resumo.

a. Selecione **No produto**ou **painel do Now Assist**.

- **No produto** : Quando selecionado, o. Now Assist as habilidades são exibidas nos formulários e espaços de trabalho.

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.

  Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel .

  Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

b. Selecione **Salvar e continuar** para prosseguir para a próxima etapa.

10. Revise e ative a habilidade.
Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a personalização da habilidade.
Agora você pode selecionar **Resumir** para gerar o resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Configure as variáveis das áreas de prática que você deseja que sejam consideradas como entradas para a solicitação jurídica ou resumo do assunto.
    Para obter mais informações, consulte Configure variáveis para Now Assist resumo.

Configure variáveis para Now Assist resumo

Configure as variáveis das áreas de prática que você deseja que sejam consideradas como entradas para solicitação jurídica ou resumo de assunto usando Now Assist aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_lg_ops.legal_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione a área de prática, como Contratos, Ética ou Conformidade, à qual você deseja adicionar as variáveis.
3. Em **Formulários de admissão** selecione e abra o registro.
4. Na mensagem informativa na parte superior da página, selecione o link **aqui** para editar o registro do formulário de admissão.
5. Desbloqueie e selecione as variáveis selecionando as variáveis para resumo (ícone).

   Nota: Somente variáveis de linha única que não estão mapeadas para um campo ficam visíveis.

6. Adicione uma única variável ou várias variáveis a um formulário de admissão da área de prática.

Opção	Etapas
Adicione uma única variável	**a.** Abra a lista de variáveis selecionando o ícone Pesquisar usando lista ( ). **b.** Encontre a variável usando a barra de pesquisa ou a rolagem. **c.** Selecione a variável a ser adicionada.
Adicione várias variáveis	**a.** Abra a janela Editar membros selecionando o ícone Adicionar/Remover vários (ícone). **b.** Na lista Variáveis disponíveis, use a barra de pesquisa ou role para encontrar e selecionar as variáveis necessárias. **c.** Mova as variáveis para a lista Variável selecionada selecionando o ícone de seta para a direita ( ). **d.** Se você quiser remover uma variável, selecione-a na lista Variáveis selecionadas e selecione o ícone de seta para a esquerda ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	e. Aplique as variáveis selecionadas seleci–onando **Salvar** . **f.** Se você não quiser salvar as mudanças, selecione **Cancelar** .

7. Bloqueie as variáveis selecionadas selecionando o ícone de chave de desbloqueio).
8. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Todas as variáveis selecionadas são adicionadas ao formulário de admissão da área de prática.

O que Fazer Depois
Você pode adicionar variáveis aos formulários de admissão de outras áreas de prática repetindo as etapas deste procedimento.

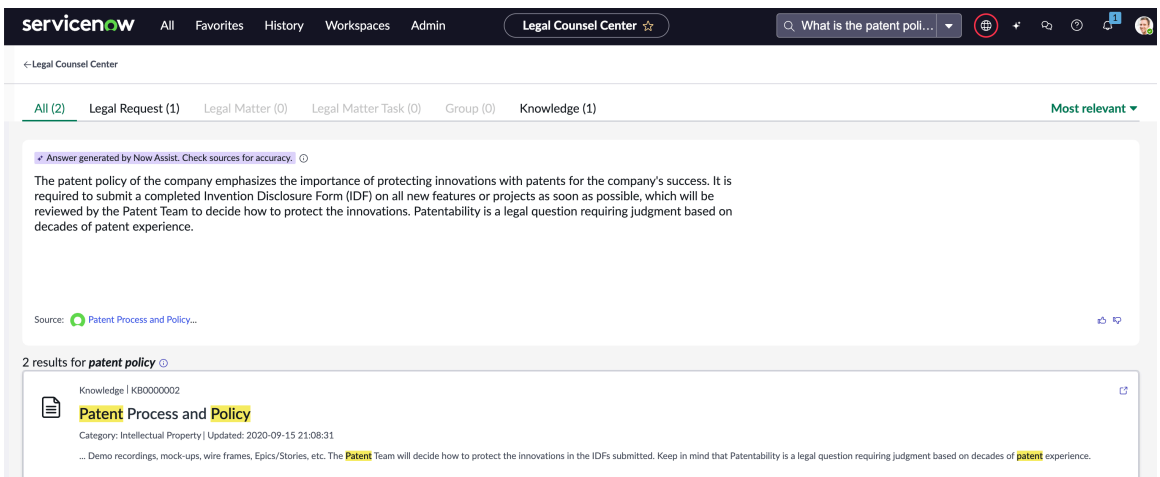
Para resumir uma solicitação jurídica ou assunto jurídico, consulte Resuma uma solicitação ou assunto jurídico usando Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Configurar os resultados das perguntas e Respostas do Genius em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Usando as perguntas e Respostas Genius resultados no Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD), você pode encontrar rapidamente as informações mais ideais em Central do funcionário, Central de consultoria jurídica e pesquisa global.

Perguntas e Respostas Visão geral dos resultados do Genius

O recurso de Perguntas e Respostas Genius Results permite que os executantes da solicitação e usuários jurídicos gerem respostas concisas e acionáveis dos resultados de artigos de conhecimento no Central de consultoria jurídica, Central do funcionário e pesquisa global.



Configuração dos resultados do Genius de perguntas e Respostas

Para Central de consultoria jurídica, O recurso de Perguntas e Respostas Resultados do Genius é ativado por padrão quando você instala e ativa Pesquisa com IA e o. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para pesquisa global e. Central do funcionário Você deve habilitar os Resultados do Genius de perguntas e Respostas manualmente. Para obter mais informações, consulte Habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius e Habilitar Now Assist resultados do genius.

Para obter mais informações sobre os outros mecanismos de pesquisa compatíveis, consulte Pesquisar em Prestação de serviços jurídicos.

Como usar o Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Se você tiver uma função sn_lg_gen_ai.request_fulfiller, poderá resumir os detalhes das solicitações e assuntos jurídicos com Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação. Você também pode usar o recurso Genius de Perguntas e Respostas do Now Assist para obter resultados de pesquisa acionáveis de artigos de conhecimento.

Resuma uma solicitação ou assunto jurídico usando Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Gere um resumo dos campos selecionados na solicitação jurídica ou no registro do assunto e entenda rapidamente o contexto da solicitação usando a habilidade Solicitação jurídica ou Resumo de assunto jurídico no Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_gen_ai.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade Solicitação jurídica ou Resumo de assunto jurídico fornece um resumo conciso de uma solicitação jurídica ou assunto jurídico, incluindo as ações tomadas e os detalhes da resolução. Ao exibir um resumo, você pode entender o contexto, atualizar o resumo e publicar o resumo nas anotações de trabalho.

Você pode configurar as variáveis das áreas de prática que você deseja que sejam consideradas como entradas para solicitação jurídica ou resumo de assunto usando Now Assist aplicação. Para adicionar variáveis, consulte Configure variáveis para Now Assist resumo.

As habilidades de resumo estão disponíveis em Central de consultoria jurídica e em IU principal.

- Em Central de consultoria jurídica, Você usa o componente Resumo da solicitação jurídica do Now Assist para gerar um resumo. Este componente aparece acima do fluxo de atividades.

  Nota: Você também pode gerar um resumo sob demanda do Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Solicite o. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) recursos do Now Assist painel.

- Em IU principal selecione **Resumir** botão na solicitação jurídica ou no registro do assunto para gerar um resumo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Central de consultoria jurídica** e abra uma solicitação ou assunto jurídico.
2. No componente Resumo da solicitação jurídica do Now Assist, selecione **Resumir** .
   O componente de resumo do Now Assist aparece acima do fluxo de atividades.

   Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Ao terminar de resumir um registro, você pode adicioná-lo às anotações de trabalho, expandi-lo ou recolhê-lo, fornecer feedback, copiá-lo ou exibir informações sobre ele.

Opção	Procedimento
Salve as informações resumidas adicionando-as às anotações de trabalho	**a.** Selecione **Compartilhar como anotações de trabalho**. **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar com anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone Expandir cartão ( ) ou o ícone recolher cartão ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes resumidos.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
Copie o resumo	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência ( ) para usar as informações resumidas para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Atualize o resumo	Selecione o ícone Atualizar ( ) para resumir a solicitação novamente.
Exiba as informações sobre o resumo	Se você quiser verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone mais informações ( ).
Elaborar	Selecione Elaborar para obter um resumo mais abrangente com detalhes adicionais.

Tradução automática

Solicite o. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) recursos do Now Assist painel

Solicite os recursos de IA generativa contextual, como um resumo de solicitação usando a interface de conversa no Now Assist painel.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte IU Next Experience .

Função necessária: sn_lg_gen_ai.request_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

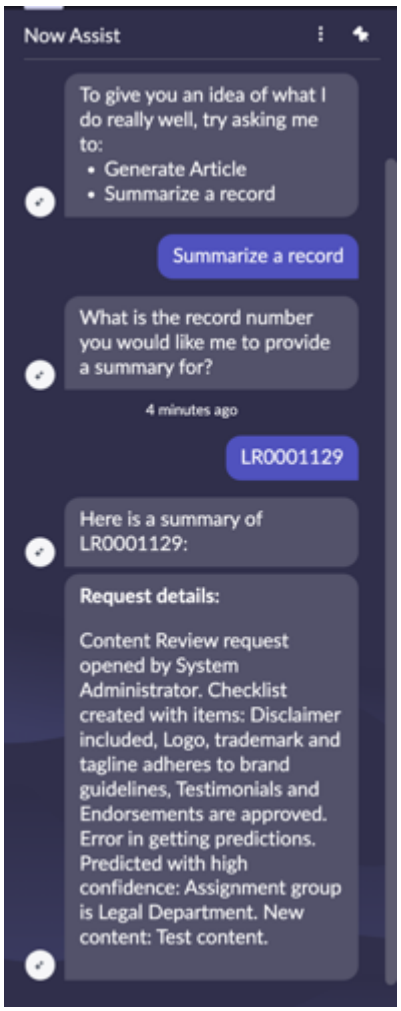
Você pode usar Now Assist painel para solicitar um resumo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Painel do Now Assist . Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte Ligue o. Now Assist painel .

Procedimento

1. Faça login em uma instância em que Now Assist para LSD a aplicação está instalada.
2. Navegar até **Espaços** > **Central de consultoria jurídica**.
3. Solicite os recursos de IA generativa no LSD para resumo selecionando Now Assistícone .
4. Depois de solicitar os recursos da IA generativa, selecione **Resumir um registro** .
5. Insira o número do registro que você deseja resumir.
   O resumo é exibido.



Tradução automática

Gerar resultados da pesquisa Usar os resultados do Genius de perguntas e Respostas em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Gere resultados de pesquisa acionáveis a partir de resultados de artigos de conhecimento em Central de consultoria jurídica, Central do funcionário E pesquisa global usando os resultados de perguntas e Respostas do Genius em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Antes de Iniciar

Para Central de consultoria jurídica Perguntas e Respostas Genius Results é ativado por padrão quando você instala e ativa Pesquisa com IA e. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para pesquisa global e. Central do funcionário Você deve habilitar os Resultados do Genius de perguntas e Respostas manualmente. Para obter mais informações, consulte Habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius e Habilitar Now Assist resultados do genius.

Para obter mais informações sobre os outros mecanismos de pesquisa compatíveis, consulte Pesquisar em Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_fulfiller para Central de consultoria jurídica
- sn_lg_ops.legal_user para Central do funcionário
- Nenhuma função específica é necessária para acessar a pesquisa global.

Procedimento

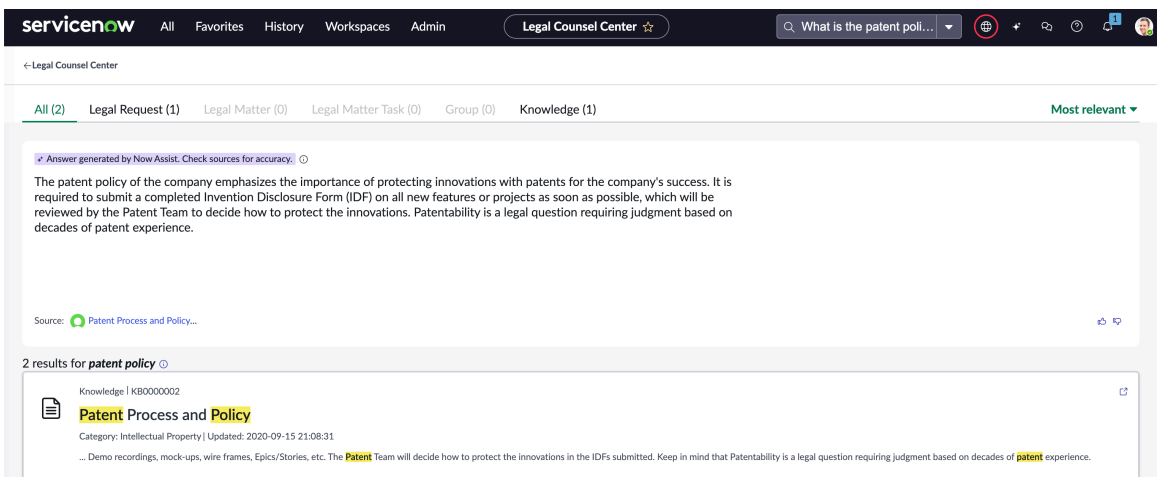
1. Navegue até o espaço por meio de Central de consultoria jurídica, Central do funcionário Ou Pesquisa global.

Opção	Descrição
Central de consultoria jurídica com a função sn_lg_ops.legal_fulfiller	Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
Central do funcionário com a função sn_lg_-ops.legal_user	Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**
Pesquisa global	Navegue até a página principal de um ServiceNow instância.

2. Em **Pesquisa** , insira sua consulta.

Resultado

Com os resultados da pesquisa, você também vê um cartão de resposta com um snippet de tópico e um snippet de resposta extraído de um único artigo de conhecimento. Você pode exibir o artigo completo diretamente no cartão de resposta.



Usando o fluxo de trabalho do agentic em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Use fluxos de trabalho do agentic para Prestação de serviços jurídicos para analisar solicitações jurídicas gerais, prever a categoria jurídica apropriada e iniciar uma transferência após a confirmação do executante jurídico ou gerente de grupo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho do agentic disponíveis para Prestação de serviços jurídicos Coleção de agentes com IA

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Triagem de solicitações jurídicas	Usa agentes de IA para analisar solicitações jurídicas gerais, prever a categoria jurídica apropriada e iniciar uma transferência mediante uma confirmação do executante jurídico. O fluxo de trabalho do agentic melhora os tempos de resposta, reduz tarefas manuais e melhora a produtividade geral.	• Agente de IA para gestão de registros • Agente de IA de previsão de valor de campo de registro • Agente de IA para transferência de solicitações jurídicas

Importante: Por padrão, todos os fluxos de trabalho do agente e os registros do agente de IA são somente leitura.

Para obter mais informações sobre os agentes de IA, consulte Now Assist Agentes de IA .

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve primeiro duplique o caso de uso e prossiga com as seguintes etapas:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic. Para obter mais informações, consulte Ative um modelo de fluxo de trabalho do agentic .
- Ative todos os agentes no fluxo de trabalho.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Nota:

- Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agentes de IA ou ferramentas, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.
- Se você tiver um caso de uso de agente de solicitação jurídica de triagem personalizado, atualize a inclusão de script da regra de negócios com o sys_id do caso de uso personalizado. Para obter mais informações, consulte Ative a regra de negócio para o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Configuração do fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem

Você pode configurar o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem no Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação para analisar as solicitações jurídicas gerais, prever a categoria jurídica apropriada e iniciar uma transferência quando um executante jurídico ou gerente de grupo confirmar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve concluir as seguintes tarefas para o fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem:

1. Instale o. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) plug-in (sn_lg_gen_ai).
2. Certifique-se de Now Assist o painel está ativado. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel .
3. Certifique-se de **Now Assist Panel - Plataforma (padrão)** o assistente na Experiência de administrador de IC está ativado. Para obter mais informações, consulte Gerencie agentes virtuais do LLM na tela Assistentes .
4. Configure Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Configuração da Pesquisa com IA .
5. Ative a regra de negócio de caso de uso de Solicitação jurídica de triagem para o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem. Para obter mais informações, consulte Ative a regra de negócio para o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem.
6. Incluir as tabelas de aplicação de prática jurídica para Pesquisa com IA indexação. Para obter mais informações, consulte Adicione tabelas de solicitação jurídica para indexação de dados.

Importante: . Now Assist O painel lista as seguintes habilidades necessárias para o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem:

- Pesquisa com IA de solicitação jurídica de triagem
- Capacidade de solicitação jurídica de triagem

Você pode acessar Now Assist navegando até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** > **Funcionário** > **LSD**.

As habilidades estão disponíveis em um estado ativo no sistema de base e não devem ser modificadas.

Ative a regra de negócio para o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem

Ative as regras de negócio para o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem no Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem é enviado em um estado inativo no sistema de base. Para ativá-lo, você deve habilitar a regra de negócio chamada Caso de uso de Solicitação jurídica de triagem de gatilho.

Por padrão, a inclusão de script nesta regra de negócios contém o sys_id do caso de uso de Solicitação jurídica de triagem de gatilho. Se você tiver um caso de uso personalizado, deverá atualizar a inclusão de script na regra de negócios com o sys_id do seu caso de uso personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
   A tabela Regras de negócio é exibida.
2. Na coluna Nome, pesquise `Acionar caso de uso de solicitação jurídica de triagem` .
3. Abra o. `Trigger Triage Legal Request use case`regra.

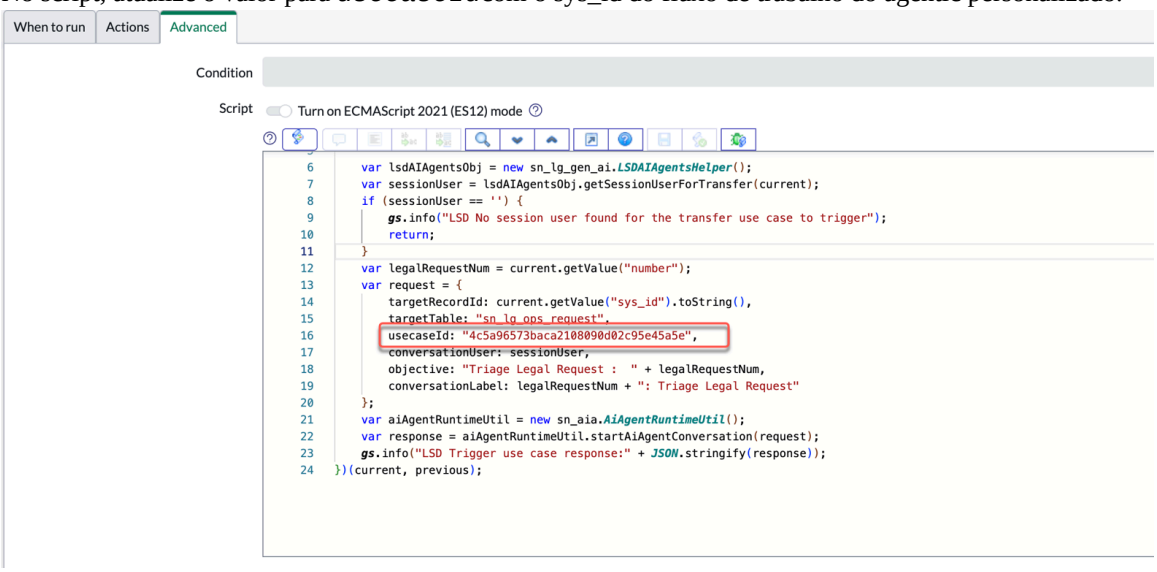
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
5. **Opcional:** Para um fluxo de trabalho personalizado do agente, atualize `usecaseId` no script com o sys_id do fluxo de trabalho do agentic personalizado.

   a. Navegue até a lista relacionada Avançado.

   b. No script, atualize o valor para `usecaseId` com o sys_id do fluxo de trabalho do agentic personalizado.



   Para obter o sys_id de um caso de uso personalizado, navegue até a lista Casos de uso, clique com o botão direito do mouse no registro de caso de uso personalizado e selecione **Copiar sys_id** .

6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem está ativado para Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD).

Adicione tabelas de solicitação jurídica para indexação de dados

Adicione as tabelas de solicitação jurídica a serem consideradas para indexação de dados Pesquisa com IA em Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) aplicação. As tabelas de solicitação jurídica são indexadas para que você possa ser relevante Pesquisa com IA resultados dos registros jurídicos.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como **Conselho Jurídico** no seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Inclua as tabelas de solicitação jurídica para defini-las como origens indexadas. Essas tabelas adicionadas são selecionadas para indexação. Para obter mais informações sobre a indexação de origens do Pesquisa com IA, consulte Condições de filtro e políticas de retenção de origem indexada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
2. Na coluna Nome, pesquise Solicitações jurídicas .
3. Selecione a origem indexada Solicitações jurídicas.
4. Selecione **Indexar todas as tabelas** .

Resultado

As tabelas de solicitação jurídica são indexadas para Pesquisa com IA.

Fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem

Use o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem para prever a categoria jurídica apropriada e iniciar uma transferência após uma confirmação do executante jurídico ou do gerente do grupo.

Triagem de solicitações jurídicas Visão geral do fluxo de trabalho do agente

Importante:

- Para executar o fluxo de trabalho de agente de solicitações jurídicas de triagem, certifique-se de ter concluído todas as configurações. Para obter mais informações, consulte Configuração do fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem.
- Se o seu provedor de serviços de IA generativa não for Serviço Now LLM Certifique-se de que as conexões e credenciais da API estejam configuradas. Para obter mais informações, consulte Configurar credenciais de API para recursos de IA generativa .

O fluxo de trabalho do agentic é acionado sob as seguintes condições:

- Uma solicitação jurídica geral é enviada e uma regra de atribuição é configurada para ela.
- . **Atribuído a.** o campo foi atualizado para uma solicitação jurídica geral.

A conversa do fluxo de trabalho do agentic pode ser vista em Now Assist painel pelo executante jurídico ou gerente de grupo com a função now_assist_panel_user.

Acessar o fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem no AI Agent Studio

Você pode acessar o fluxo de trabalho do agentic em Estúdio de agentes de IA quando você tem a função sn_aia.admin.

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Solicitações jurídicas de triagem** .

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem

Nomes e descrições dos agentes de IA

Nome	Descrição
Agente de IA para gestão de registros	Obtém os detalhes da solicitação da descrição fornecida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes e descrições dos agentes de IA

Nome	Descrição
Agente de IA de previsão de valor de campo de registro	Verifica registros semelhantes e prevê a categoria jurídica.
Agente de IA para transferência de solicitações jurídicas	É o agente supervisionado. O agente de IA prevê a categoria jurídica apropriada e inicia uma transferência após uma confirmação do executante jurídico.

Usando o fluxo de trabalho do agente de solicitações jurídicas de triagem

A conversa do fluxo de trabalho do agentic pode ser vista em Now Assist painel pelo executante jurídico ou gerente de grupo com a função now_assist_panel_user.

1. Abra o. Now Assist selecionando Now Assistícone
2. Em Now Assist painel de bate-papo, selecione a solicitação jurídica no bate-papo ativo.
3. Consulte a conversa do fluxo de trabalho do agente e a categoria jurídica prevista:
   - Se você optar por transferir a solicitação jurídica geral, insira Sim e selecione o ícone de envio ( ) no painel. Quando ela é transferida, a solicitação original é cancelada e uma nova solicitação é criada com a categoria jurídica prevista . A conversa do agente é encerrada após a transferência da solicitação jurídica.
   - Se você optar por não transferir a solicitação jurídica geral, insira Não e selecione o ícone de envio ( ) no painel. A solicitação jurídica geral não é transferida e a conversa do agente é encerrada.

Integração da Prestação de serviços jurídicos com as aplicações da ServiceNow

Estenda os recursos da Prestação de serviços jurídicos integrando-os a outras aplicações da ServiceNow.

Contratos jurídicos da ServiceNow

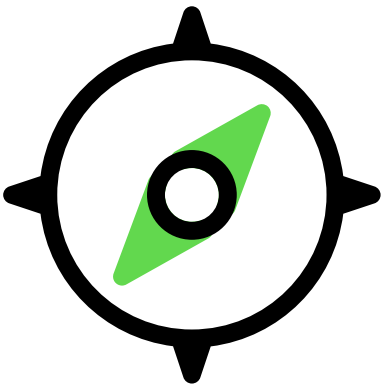
Com o Jurídico Contratos jurídicos da ServiceNow, você pode configurar e automatizar o ciclo de vida do contrato jurídico criando modelos de documento de contrato, cláusulas e variações de cláusula. O ciclo de vida do contrato jurídico permite que você envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contrato jurídico. A integração também oferece suporte a assinaturas eletrônicas e sistemas de armazenamento externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

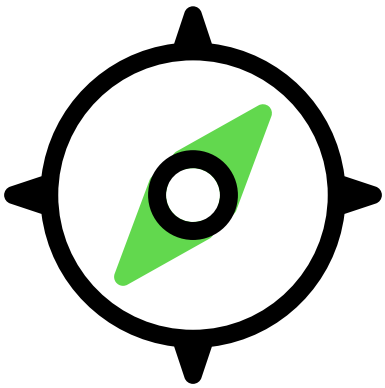
Primeiros passos

Explorar



Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Contratos jurídicos da ServiceNow.

Configurar



Instalar e configurar Contratos jurídicos da ServiceNow.

Uso



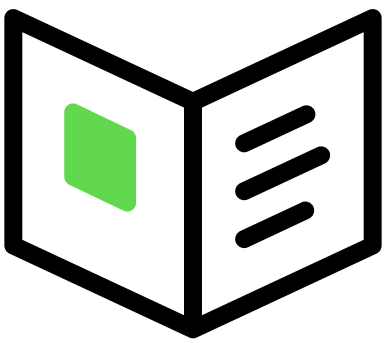
Usar Contratos jurídicos da ServiceNow para enviar, revisar, finalizar e gerenciar solicitações de contrato jurídico.

Gerenciar



Gerencie solicitações jurídicas e contratos jurídicos

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Now Assist na Gestão de contratos



Usar Now Assist em Gestão de contratos Para melhorar a produtividade do usuário usando a IA generativa

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ou responda perguntas no Prestação de serviços jurídicos fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Contratos jurídicos da ServiceNow

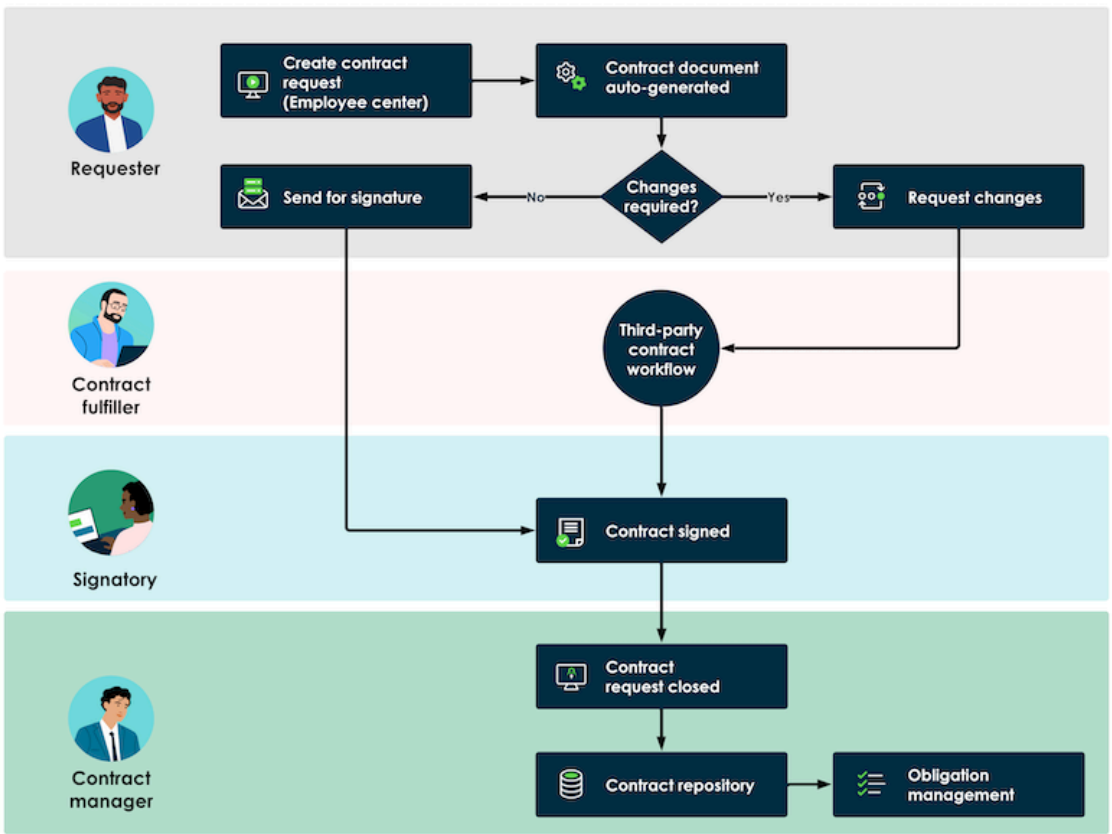
Saiba mais sobre Contratos jurídicos da ServiceNow por meio de um fluxo de trabalho de amostra e revise os benefícios que ele pode oferecer.

Visão geral Contratos jurídicos da ServiceNow

Com o Jurídico Contratos jurídicos da ServiceNow, você pode configurar e automatizar o ciclo de vida do contrato jurídico criando modelos de documento de contrato, cláusulas e variações de cláusula. O ciclo de vida do contrato jurídico permite que você envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contrato jurídico. A integração também oferece suporte a assinaturas eletrônicas e sistemas de armazenamento externo.

Fluxo de trabalho de solicitação de contrato de acordo de confidencialidade

Importante: Esta é uma imagem interativa. Tente clicar no fluxo de trabalho de contrato de terceiros para saber mais sobre o processo.



1. Clique aqui para saber mais sobre o fluxo de trabalho de contratos de terceiros.

Um fluxo de trabalho de amostra para uma solicitação de contrato de acordo de confidencialidade (NDA) pode prosseguir da seguinte forma:

1. O configurador jurídico configura os dados básicos para enviar uma solicitação de NDA. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow.
2. O solicitante jurídico preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. Uma solicitação de contrato é iniciada.
4. O documento de contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e o conteúdo é adicionado dinamicamente de acordo com as condições predefinidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. O usuário do contrato edita as solicitações de mudanças e cria uma nova versão do documento do contrato usando o. **Gerar novamente** ou **Sincronizar documento** opção.
6. O solicitante do contrato exibe o documento do contrato.
   a. Se nenhuma mudança for necessária, o documento será enviado para assinatura.
   b. Se alguma mudança for necessária, o solicitante do contrato enviará uma solicitação de mudança, que será enviada ao executante do contrato.
7. Com base na solicitação de mudança, o executante do contrato pode executar as seguintes ações.
   a. O executante do contrato inicia um processo de revisão interno.
      i. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

      Nota: Você pode criar tarefas de revisão paralela para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

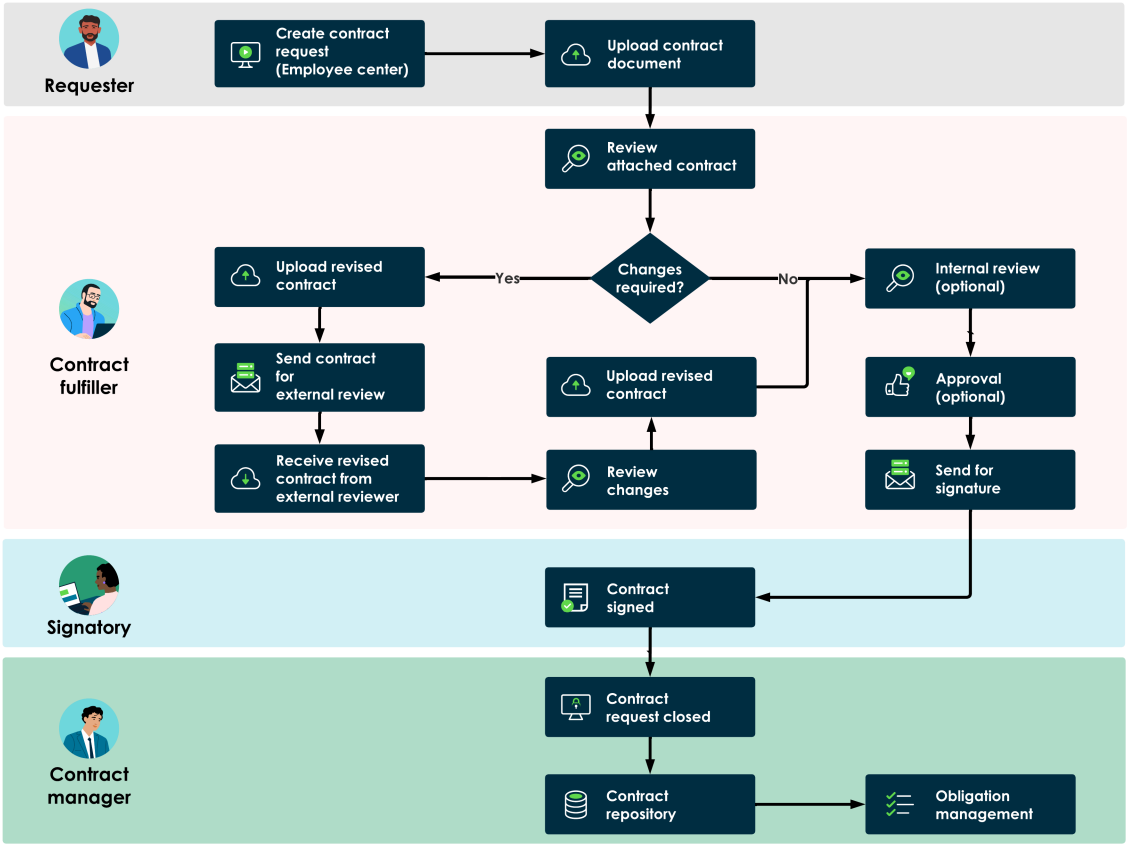
      ii. Um gerente de grupo de revisores de contratos pode atribuir a tarefa de revisão ou um revisor de contrato pode atribuí-la automaticamente.
      iii. O revisor de contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.
      iv. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
      v. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
      vi. O revisor do contrato revisa o documento, aceita ou rejeita marcações, propõe edições e adiciona comentários.
      vii. O revisor de contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.
      viii. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
         - Para armazenamento interno - Se alguma mudança for necessária, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
         - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão estiver concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.
   b. O executante do contrato inicia uma aprovação ad hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão de documento será criada.
   c. Quando o documento é finalizado, o executante envia o documento para o solicitante.
8. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários.
9. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
10. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação jurídica.
11. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de solicitação de revisão de contrato de terceiros

Fluxo de trabalho de revisão de contrato de terceiros



Como executante jurídico da equipe jurídica, você trabalha em solicitações de revisão de terceiros atribuídas concluindo as seguintes atividades:

1. O usuário jurídico cria uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.
2. O usuário jurídico carrega um ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
3. O executante do contrato revisa o documento do contrato anexado à solicitação jurídica.
4. Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
5. Se uma revisão de especialista ou feedback for necessário de equipes internas, o executante do contrato iniciará o processo de revisão interno.
   a. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

> **Nota:** Você pode criar tarefas de revisão paralela para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

   b. O revisor de contrato recebe a tarefa de revisão
   c. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
   d. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.

f. O revisor do contrato revisa o contrato e fornece feedback. Se um documento revisado estiver disponível, ele também será compartilhado com o executante do contrato.

g. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.

- Para armazenamento interno - Se alguma mudança for necessária, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
- Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão estiver concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

6. O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.
7. O executante do contrato envia e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros.
8. Exiba respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação de contrato.

   Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes. O processo de revisão pode ser conduzido novamente com diferentes grupos de revisores.

9. O executante do contrato inicia uma aprovação ad hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão de documento será criada. O documento do contrato pode ser enviado para assinatura somente quando tiver sido aprovado.
10. O executante do contrato se prepara para assinaturas especificando a ordem no caso de vários documentos de contrato, adicionando campos obrigatórios em caso de assinatura eletrônica e envia o documento do contrato para assinatura.
11. Os signatários revisam o documento do contrato.
    - Se nenhuma mudança for necessária, o documento do contrato será assinado por todos os signatários.
    - Se alguma mudança for necessária, a assinatura será recusada, o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
12. O contrato assinado é armazenado no ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios das Contratos jurídicos da ServiceNow

Recursos e benefícios do Contratos jurídicos da ServiceNow

Benefício	Recurso	Usuários
Envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contrato jurídico. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.	Contratos jurídicos da ServiceNow	• Usuário jurídico e usuário do contrato • Contratos jurídicos da ServiceNow executante
Configure modelos de documento do Word para contrato para simplificar e reduzir a necessidade de retrabalho e manter a uniformidade nos documentos de contrato gerados. Configure a geração de conteúdo dinâmico por meio de mapeamentos e condições para cláusulas e tabelas.	Modelos de documento do Word	Configurador de contratos
Gerencie com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula. Use variações de cláusula para colocar dinamicamente o conteúdo em um contrato, dependendo das condições especificadas.	Gestão de cláusulas	Configurador de contratos
Use documentos do Microsoft Word para adicionar controles de conteúdo que atuam como espaços reservados para o conteúdo. Os modelos do Word são mais fáceis de revisar, marcar e modificar.	Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos	Configurador de contratos
Usar Now Assist em Gestão de contratos analisar contratos para cláusulas ausentes e fora do padrão e extrair informações de contratos assinados para adicionar ao repositório de contratos.	Now Assist em Gestão de contratos	Now Assist executante do contrato

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

- Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow
-
- Solicitações de acordo de não divulgação
- Solicitações de revisão de contrato de terceiros
- Referência do Contratos jurídicos da ServiceNow

Contratos jurídicos da ServiceNow

Contratos jurídicos da ServiceNow permite que você envie, revise, finalize e gerencie solicitações de contratos jurídicos. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas solicitações jurídicas enviadas para contratos a partir de um local centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos

- Fluxo de trabalho para acompanhamento, aprovação e execução de solicitações.
- Modelos de contrato de palavra de suporte para o próprio papel.
- Suporte para adicionar vários documentos de contrato e de suporte em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.
- Integração com provedores de armazenamento externos para armazenar documentos de contrato finais assinados.
- Suporte para eletrônico e molhado assinaturas.
- Repositório centralizado para todos os documentos de contrato assinados.

Benefícios

- Suporte jurídico para revisar e finalizar acordos de não divulgação e solicitações jurídicas de terceiros.
- Capacidade de rastrear, priorizar e trabalhar em várias solicitações simultaneamente com Central de consultoria jurídica.
- Modelos de contrato para uniformidade entre contratos jurídicos e retrabalho reduzido.
- Notificações automáticas para monitorar contratos e tomar medidas oportunas.
- O suporte a vários documentos para revisão de contratos de terceiros permite revisar e finalizar vários documentos de contrato a partir de uma única solicitação.

Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow

Instalar Contratos jurídicos da ServiceNow e. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos. Configure os requisitos para gerenciar solicitações de contratos jurídicos.

Instalar Contratos jurídicos da ServiceNow

Instale o. Contratos jurídicos da ServiceNow aplicação (sn_lg_cnt). O aplicativo instala dados de demonstração e relacionados ServiceNow® Store aplicações e plug-ins, se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Revise Contratos jurídicos da ServiceNow lista de aplicações (sn_lg_cnt) no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow:

- Aplicativos da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Contratos jurídicos da ServiceNow(sn_lg_cnt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   As versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Instalar Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Você pode ativar o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Plug-in Contratos (sn_cm_word_addin) se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos plug-in (sn_cm_word_addin) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Como administrador, configure o. Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **Contratos da ServiceNow** .
3. Selecione **Download do manifesto** para baixar o arquivo.
4. Configure o suplemento.

Sistema	Etapas
macOS	**a.** Copie o arquivo de manifesto para / Users/<user-id>/Library/Contêine–res/com.microsoft.Word/Data/Docu–ments/wef diretório. **b.** Aberto Microsoft Word. **c.** Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo. **d.** Navegar até **Inserir** > **Meus suplementos**. **e.** Selecione **Contratos da ServiceNow** . **f.** Navegue até o menu **Página inicial** .
Windows	**a.** Publique o arquivo de manifesto. Para obter mais informações, consulte Office Add-ins com o manifesto de app unificado para Microsoft 365 em Microsoft Office 365. **b.** Aberto Microsoft Word. **c.** Abra um documento em que você deseja marcar os controles de conteúdo **d.** Navegue até o menu **Inserir** > **Meus suple mentos**. **e.** Selecione **Contratos da ServiceNow** para adicionar o suplemento. **f.** Navegue até **Página inicial** menu.
Microsoft Word On-line	**a.** Aberto Microsoft Word on-line. **b.** Selecionar **Arquivo** > **Obter suplementos**. Os suplementos são listados. **c.** Selecione **Mais suplementos** . Os suple–mentos do escritório são listados. **d.** Navegue até **GERENCIADO PELO ADMINISTRADOR** . **e.** Selecione **Carregar meu add-in** . **f.** No pop-up Carregar suplemento, nave–gue e selecione o arquivo de manifesto. **g.** Selecione **Carregar**. A tela Confirmação de carregamento é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

. **Contratos da ServiceNow** O suplemento está disponível na faixa de opções Página inicial.

Crie um fluxo de trabalho de admissão de contrato jurídico

Crie um fluxo de trabalho de admissão de contrato jurídico criando um produtor de registro e definindo as configurações do sistema de base para que os usuários possam solicitar orientação do departamento jurídico sobre contratos jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_config, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O suporte jurídico para uma solicitação de contrato funciona com base em um fluxo de trabalho, portanto, você deve fornecer informações específicas ao configurar o processo de admissão.

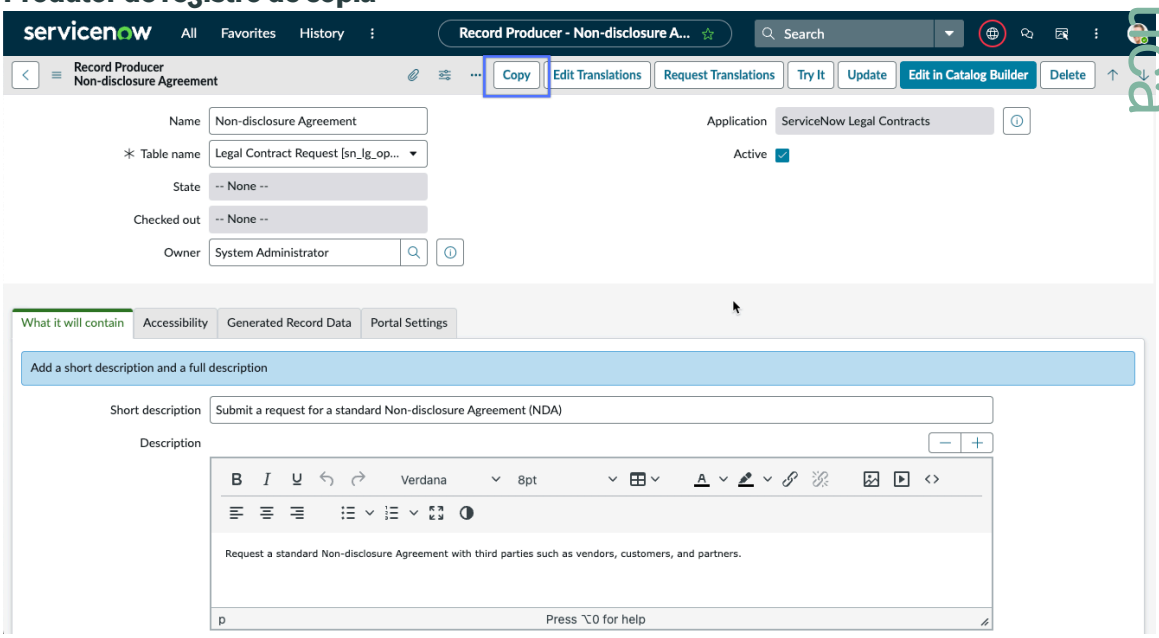
Dois produtores de registro estão disponíveis com o sistema de base, Acordo de confidencialidade e Revisão de contrato de terceiros. Você pode criar um produtor de registro copiando um produtor de registro do sistema de base (OOB) para reutilizar suas definições de configuração existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Catálogo Jurídico** > **Produtores de Registros**.
2. Crie um produtor de registro ou copie um produtor de registro do sistema de base para um novo tipo de contrato.
   - Para criar um produtor de registro, clique em **Novo** .

     Para obter mais informações, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico.
   - Para copiar um produtor de registro do sistema de base, abra o produtor de registro e selecione **Cópia** .

Produtor de registro de cópia



3. No formulário do produtor de registro, forneça as seguintes especificações para um novo tipo de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Nome da tabela** , selecione a tabela Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request]. O fluxo de trabalho do contrato está associado à tabela Solicitação de contrato jurídico.

b. **Opcional:** Crie variáveis para adicionar campos no formulário de admissão jurídica.

i. Na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo** .

Para obter mais informações sobre como criar variáveis, consulte Crie uma variável do catálogo de serviços .

ii. Mapeie a variável para a coluna correspondente na tabela Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request].

c. Se o formulário de admissão exigir entrada do usuário para o tipo de contrato, na lista relacionada Variáveis, selecione **Novo** E adicione uma variável do tipo Referência.
Mapeie a variável para a tabela Tipo de contrato [sn_cm_core_contract_type] em **Especificações de tipo** guia.

d. Se o contrato exigir a assinatura de partes externas, na lista relacionada Conjuntos de variáveis, selecione **Editar** e, em seguida, adicione o. **Detalhes do signatário externo** conjunto de variáveis.

e. Se você quiser validar o estado do tipo de contrato e restringir a criação de uma solicitação jurídica para o tipo de contrato inativo no envio da solicitação jurídica, adicione **Verifique se o tipo de contrato está ativo** script do produtor de registro do acordo de não divulgação do sistema de base para o novo produtor de registro.
Para obter mais informações sobre como adicionar um client script de catálogo, consulte Crie um client script do Catálogo de serviços .

Nota: Se você não adicionar este script no novo produtor de registro, a solicitação jurídica com o produtor de registro correspondente será criada no estado Cancelado e a solicitação de contrato não será criada.

4. Adicione um formulário de admissão na área Prática de contratos.
Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática. Forneça os seguintes detalhes nos respectivos campos.

a. Em **Tipo** lista suspensa, selecione **Solicitação** .

b. Em **Opções** campo, selecione **Campo Atribuído a não obrigatório** .

c. Para o formulário de admissão de contrato de terceiros, o. **Gerar documento a partir do modelo** a opção não deve estar habilitada.

d. Em **Produtor de registro de solicitação** , selecione o produtor de registro criado na Etapa 1 para associar ao formulário de admissão.

5. Modifique a regra de negócio para habilitar a sincronização de dados para formulários de admissão personalizados.
Para obter mais informações, consulte Configure uma tabela de área de prática.

6. Para o formulário de admissão de acordo de não divulgação que usa documentos próprios, crie um modelo de contrato.

Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de contrato.

Em **Condições** , você deve selecionar a nova categoria adicionada ao novo contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para o formulário de admissão de acordo de não divulgação que usa documentos próprios, configure regras de modelo de contrato quando uma solicitação de contrato jurídico estiver sendo criada por um usuário jurídico. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de modelo de contrato.
8. Defina as configurações na Página Tíquete padrão para solicitações jurídicas.

   Nota: As configurações a seguir devem ser atualizadas no Contratos jurídicos da ServiceNow escopo da aplicação.

   a. Navegar até **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
   b. Selecione **sn_lg_ops_request** configuração do tíquete.
   c. No formulário Configuração de tíquete, selecione **Documentos** Na lista relacionada Configuração da guia.
   d. No formulário Configuração da guia, adicione a condição **[Category][is][<CategoryName>]** em **Visível** Campo, em que <CategoryName> é a categoria criada para o novo contrato.
   e. Selecione **Atualizar**.
   f. Repita as etapas 6c-6e para **Visualização** configuração da guia.

Para obter mais informações, consulte Configure a página de tíquete padrão .

Habilitar transferência de uma solicitação jurídica

Como administrador, configure a regra de negócios para habilitar a transferência da solicitação jurídica geral para a área de prática de contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A regra de negócio deve ser configurada somente se você tiver um produtor de registro personalizado que será usado para gerar uma solicitação de contrato. Para obter informações sobre como criar um produtor de registro personalizado, consulte Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do ambiente Clássico e. Crie ou modifique um produtor de registro para serviços jurídicos por meio do Construtor de catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Abra a regra de negócios `Initializing Legal Contract` .
3. Em **Quando executar** Adicione uma nova condição OU para o produtor de registro personalizado.
   a. Defina a seguinte condição de filtro: **[Category][is][<record-producer>]** .
   b. Selecione **E.** .
   c. Defina a seguinte condição de filtro: **[Perguntas][<record-producer>][<mandatory-question>] [Não está vazio]** .
4. Selecione **Atualização** para salvar a regra de negócio.

Configurar Contratos Core

Como configurador de contratos, crie e gerencie uma biblioteca de cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato que serão usados para gerar documento de contrato quando uma solicitação jurídica for enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na instalação Contratos jurídicos da ServiceNow, Base para contratos o plug-in também está instalado. Base para contratos permite gerenciar com eficácia uma biblioteca de variações de cláusula, solicitações de assinatura eletrônica, receber notificações e integrar com um sistema de armazenamento externo.. Execute as tarefas a seguir para criar e gerenciar as cláusulas, as variações de cláusula e os modelos de contrato que serão usados para gerar um documento de contrato.

Crie um tipo de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico e associe-o a um modelo de contrato.

Criar categorias de modelo de documento

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

Permita que os usuários exibam detalhes de e-mail no fluxo de atividades

Permita que os usuários exibam os detalhes do e-mail enviado no fluxo de atividades.

Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão

Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão para acordos de confidencialidade (NDA) assinados eletronicamente e contratos de terceiros.

Configure condições para enviar notificações de lembrete para contratos expirando

Configure lembretes para contratos expirando que cada unidade de negócios pode usar sem a necessidade de criar seus próprios.

Configure modelos de contrato para uma solicitação de contrato em Gestão de contratos Pro

Crie um modelo de contrato do tipo .docx que possa ser usado ao enviar uma solicitação de contrato jurídico para gerar um contrato jurídico padrão com conteúdo predefinido.

Configure cláusulas dinâmicas para modelos de contrato

Habilite conteúdo personalizado dinâmico em modelos de contrato por meio de cláusulas que contêm variações de cláusula para condições predefinidas.

Configurar aplicações externas para contratos jurídicos

Configure aplicações externas que fornecem serviços como assinatura eletrônica de documentos de contrato e salvamento de contratos assinados ou documentos relacionados a solicitações jurídicas em um sistema de armazenamento externo.

. Prestação de serviços jurídicos as aplicações usam spokes de IntegrationHub para integrar com aplicações externas. O configurador jurídico pode concluir a configuração desses aplicativos externos depois que o administrador instalar e configurar esses spokes.

Integração com sistemas de armazenamento externos

Configurar spokes do provedor de armazenamento externo

O administrador pode usar IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de armazenamento externo para salvar documentos anexados a solicitações de contratos jurídicos e documentos de contratos assinados:

- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configure um provedor de armazenamento externo

O configurador jurídico pode configurar as integrações do aplicativo de armazenamento externo para aplicativos jurídicos do **Integrações jurídicas** . Para obter mais informações, consulte Configure um sistema de armazenamento externo para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com provedores de assinatura eletrônica

Configurar spokes do provedor de assinatura eletrônica

O administrador pode usar IntegrationHub para instalar e configurar os seguintes spokes do provedor de assinatura eletrônica para documentos de contrato:

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configure o app do provedor de assinatura eletrônica

O configurador jurídico pode configurar as integrações do app de assinatura eletrônica para aplicativos jurídicos do **Integrações jurídicas** . Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.

Configure um sistema de armazenamento externo para contratos jurídicos

Configure um sistema de armazenamento externo para armazenar documentos de contrato assinados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes para o sistema de armazenamento externo que você deseja configurar.

Google Drive spoke **v1.3.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. Google Drive conta, consulte Configurar Google Drive spoke .

Microsoft OneDrive spoke **v2.1.0 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. Google Drive conta, consulte Configurar Microsoft OneDrive spoke .

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de aplicativo externo.
   - Para criar uma configuração de aplicativo externo, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma configuração de aplicativo externo existente, abra a configuração de aplicativo externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique em **Armazenamento externo** link.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Armazenamento externo

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da aplicação externa.
Descrição	Descrição da configuração da aplicação externa.
Ativo	Opção para marcar a configuração do armazenamento externo como ativa.
Tabela	Tabela na qual as informações dos contratos jurídicos assinados são armazenadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request]** tabela. **Nota:** Se você selecionar uma tabela diferente, deverá associar um fluxo correspondente.
Condição	Condições de filtro para determinar qual app de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou o. Google Drive Integração de armazenamento externo e deseja que somente contratos de NDA sejam armazenados lá, você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e, em seguida, selecione Google Drive.
Ordem de execução	Ordem na qual um sistema de armazenamento externo é usado para armazenar documentos de contrato. O sistema com o valor de ordem inferior é escolhido primeiro.
App	Sistema de armazenamento externo, como Google Drive ou Microsoft OneDrive.
Estrutura de pastas	Caminho do arquivo para armazenar os documentos do contrato assinados no sistema de armazenamento externo. Defina uma estrutura de pastas usando uma combinação de texto estático e texto gerado dinamicamente a partir dos campos selecionados. Por exemplo, a estrutura de pastas `Jurídico/USD (empresa)/contratos/ USD (número)` , em que, ○ `Jurídico` e. `Contratos` são os textos estáticos ○ `(empresa)` e. `(número)` são os campos escolhidos a partir de **Selecione Variáveis** lista. Essas variáveis de campo são substituídas dinamicamente pelos valores em cada campo ao salvar um documento.

5. Salve a configuração do aplicativo externo.

- Salve uma nova configuração de aplicativo externo clicando em **Enviar** .
- Salve as mudanças em uma configuração de aplicativo externo existente clicando em **Atualização** .

A configuração de armazenamento externo é salva.

6. Clique em **Publicar**.

Resultado

A configuração do sistema de armazenamento externo foi publicada e está pronta para ser usada para armazenar documentos de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos

Configure um provedor de assinatura eletrônica para permitir que os usuários assinem documentos de contrato eletronicamente.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o administrador tenha instalado e configurado spokes no IntegrationHub para os provedores de assinatura eletrônica que você deseja configurar.

Spoke do Adobe Sign **spoke v2.5.1 ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e sincronização do Adobe Sign grupo, consulte Sincronizar Adobe Sign agrupar com ServiceNow .

Spoke do DocuSign **spoke v4.1.x ou versão posterior**

Para obter mais informações sobre a configuração e como criar o. DocuSign conta, consulte Configure o spoke DocuSign eSignature usando a concessão de código de autorização .

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Base para contratos** > **Integrações de contratos** > **Integrações**.
2. Crie ou modifique uma configuração de aplicativo externo.
   - Para criar uma configuração de aplicativo externo, clique em **Novo** .
   - Para modificar uma configuração de aplicativo externo existente, abra a configuração de aplicativo externo na lista.
3. Na página Tipo de integração, clique em **Assinatura eletrônica** link.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de assinatura eletrônica

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da aplicação externa.
Descrição	Descrição da configuração da aplicação externa.
Ativo	Opção para marcar a configuração do app externo como ativa.
Tabela	Tabela na qual os dados de contratos são armazenados. Selecione **Solicitação de contrato jurídico [sn_lg_ops_contract_request]** tabela.
Condição	Condições de filtro para determinar qual conta de integração usar. Por exemplo, digamos que você já configurou o. DocuSign Conta de assinatura eletrônica e deseja que somente contratos de NDA usem essa conta para assinaturas, você pode definir a condição da seguinte forma: **[Categoria] [é] [NDA]** e, em seguida, selecione DocuSign em **Provedor de integração** e sua conta associada em **Conta** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem de execução	Ordem na qual uma conta de integração é usada para assinatura eletrônica de documentos de contrato. A conta de integração com o valor de ordem inferior é escolhida primeiro.
App	Provedor de assinatura eletrônica, como Adobe Sign ou DocuSign.
Conta	Número da conta associada ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **DocuSign**selecionado de **Provedor de integração** .
Grupo	Grupo associado ao provedor de assinatura eletrônica. Este campo aparece somente quando **Adobe Sign**selecionado de **Provedor de integração** .
Atributos	Itens de configuração adicionais com base em seu provedor de assinatura eletrônica. Forneça os seguintes detalhes: **URL do host** : Adicione o URL do provedor de assinatura eletrônica selecionado que permite finalizar ou atualizar o documento do contrato antes de enviá-lo aos signatários. Por exemplo, use a URL da IU da Web para **Adobe Sign**ou use **DocuSign**IU do DocuSign.

5. Salve a configuração do aplicativo externo.
   - Salve uma nova configuração de aplicativo externo clicando em **Enviar** .
   - Salve as mudanças em uma configuração de aplicativo externo existente clicando em **Atualização** .

   A configuração da aplicação externa é salva.
6. Clique em **Publicar**.

Resultado

A configuração do app de assinatura eletrônica foi publicada e está pronta para ser usada para a assinatura eletrônica de documentos de contrato.

Usar Contratos jurídicos da ServiceNow

Usar Contratos jurídicos da ServiceNow Enviar solicitações jurídicas de acordo de confidencialidade (NDA) e contratos de terceiros.

Solicitações de acordo de não divulgação

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para criar contratos de acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes e parceiros. O departamento jurídico pode gerenciar e processar essas mudanças solicitadas a partir de um local centralizado.

Recursos

- Modelos de contrato com metadados e regras de negócios para selecionar o modelo mais relevante para uma solicitação.
- Microsoft Word formate modelos de contrato para facilitar edição para o executante do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Capacidade de autoatendimento para criar e executar contratos de NDA padronizados.
- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e. DocuSign.
- Suporte de assinatura úmida para assinatura manual.
- Integrações de armazenamento externo com Google Drive e. Microsoft OneDrive para armazenar documentos de contrato assinados.
- Repositório centralizado de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.

Fluxo de trabalho de solicitação de contrato de acordo de confidencialidade

Quando um solicitante envia uma solicitação jurídica, um documento de contrato de NDA é criado usando um modelo de contrato padrão com base nas informações da solicitação. As informações da solicitação são inseridas nos locais apropriados no modelo.

Porque os documentos do contrato estão em Microsoft Word Formatar, revisar, editar e finalizar os documentos do contrato é mais fácil do que documentos no formato PDF ou HTML.

Se o documento de NDA gerado não exigir mudanças, o solicitante poderá enviá-lo aos signatários para um eletrônico ou molhado assinatura. Depois que todos os signatários assinarem o documento do contrato, ele será armazenado em ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo com base na configuração. O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos.

Um fluxo de trabalho de amostra para uma solicitação de contrato de acordo de confidencialidade (NDA) pode prosseguir da seguinte forma:

1. O configurador jurídico configura os dados básicos para enviar uma solicitação de NDA. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Contratos jurídicos da ServiceNow.
2. O solicitante jurídico preenche o formulário de solicitação de admissão de NDA.
3. Uma solicitação de contrato é iniciada.
4. O documento de contrato é gerado a partir de um modelo de contrato e o conteúdo é adicionado dinamicamente de acordo com as condições predefinidas.
5. O usuário do contrato edita as solicitações de mudanças e cria uma nova versão do documento do contrato usando o. **Gerar novamente** ou **Sincronizar documento** opção.
6. O solicitante do contrato exibe o documento do contrato.
   a. Se nenhuma mudança for necessária, o documento será enviado para assinatura.
   b. Se alguma mudança for necessária, o solicitante do contrato enviará uma solicitação de mudança, que será enviada ao executante do contrato.
7. Com base na solicitação de mudança, o executante do contrato pode executar as seguintes ações.
   a. O executante do contrato inicia um processo de revisão interno.
      i. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

> **Nota:** Você pode criar tarefas de revisão paralela para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ii. Um gerente de grupo de revisores de contratos pode atribuir a tarefa de revisão ou um revisor de contrato pode atribuí-la automaticamente.

iii. O revisor de contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.

iv. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.

v. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.

vi. O revisor do contrato revisa o documento, aceita ou rejeita marcações, propõe edições e adiciona comentários.

vii. O revisor de contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.

viii. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.

- Para armazenamento interno - Se alguma mudança for necessária, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
- Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão estiver concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

b. O executante do contrato inicia uma aprovação ad hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão de documento será criada.

c. Quando o documento é finalizado, o executante envia o documento para o solicitante.

8. O solicitante do contrato visualiza o contrato gerado e, se nenhuma mudança for necessária, o envia para os signatários.
9. Todos os signatários enviam as assinaturas necessárias.
10. O contrato assinado é anexado ao registro de solicitação jurídica.
11. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

Envie uma solicitação jurídica para um acordo de não divulgação

Envie uma solicitação jurídica para um acordo de confidencialidade (NDA) com terceiros, como fornecedores, clientes ou parceiros.

Antes de Iniciar

- O tipo de contrato deve estar ativo.
- Função necessária:
  - sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de acordo de não divulgação.

Método	Ações
Employee Center	a. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**. b. Selecionar **Jurídico** > **Todos os assuntos jurídicos** do cabeçalho. c. PESQUISE e abra **Acordo de não divulgação** item da solicitação.
Portal de serviços Jurídico	a. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** b. Selecione **Catálogo de serviços** . c. PESQUISE e abra **Acordo de não divulgação** item da solicitação.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de admissão de acordo de confidencialidade

Campo	Descrição
Solicitado para	Usuário para o qual você deseja enviar uma solicitação jurídica. Este campo fica visível somente quando você é um executante jurídico com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller.
Tipo de parte do contrato	Categoria da entidade terceirizada com a qual o contrato deve ser assinado.
Objetivo do contrato	Finalidade do acordo. Exemplo: Acordo de confidencialidade para novos investimentos de negócios.
Empresa	Nome jurídico do terceiro com quem você está fazendo um acordo. Se o nome da empresa não estiver listado, selecione **[Empresa não listada]** e insira o nome em **Novo nome jurídico da empresa** campo.
Endereço	Endereço de correspondência do terceiro.
País	País do terceiro.
Data de início do contrato	Data de início do período do contrato.
Data de término do contrato	Data de término do período do contrato.
Detalhes do signatário externo	Lista de pessoas do terceiro selecionado que devem assinar o acordo.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura. ○ Assinatura eletrônica: O signatário assina eletronicamente o contrato. ○ Assinatura WET: O signatário assina manualmente a versão física do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica.

3. **Opcional:** Modifique a lista de signatários.
   - (Optional) Para adicionar um signatário, selecione **Adicionar** e fornecem os detalhes do signatário.
   - (Optional) Para modificar as informações de um signatário, selecione o ícone Editar linha (na linha do signatário e atualize os detalhes.
   - (Optional) Para remover um signatário, selecione o ícone Remover linha ( ) na linha do signatário.
4. Selecione **Enviar**.
5. **Opcional:** Modifique os detalhes da solicitação ou gerencie os signatários selecionando **Ações** e selecionando **Editar solicitação** .
   Esta opção estará disponível somente se o estado da solicitação for Rascunho ou Trabalho em andamento. Para obter mais informações, consulte Modificar uma solicitação jurídica de acordo de não divulgação.

Resultado

- Uma solicitação jurídica é enviada e uma solicitação de contrato é criada para gerar documentos de contrato.
  - Se não houver erros de validação, uma solicitação de contrato será criada no estado Trabalho em andamento.
  - Se houver um erro de validação devido a informações incorretas do signatário, uma solicitação de contrato será criada no estado Rascunho.
- Se uma regra de modelo de contrato ou configuração de contrato não estiver disponível, uma solicitação de contrato não será criada. O configurador de contratos deve corrigir a configuração para acionar a criação de solicitação de contrato. A solicitação jurídica permanece no estado Rascunho.
- A versão 1,0 de um documento de contrato é gerada e listada em **Documento do contrato** da solicitação de contrato.
- . O processo de documento de contrato envolve:
  - Usando o modelo de contrato correto com base nas regras do modelo de contrato.
  - Substituindo os metadados por dados da solicitação.
  - Substituindo as informações do signatário.
  - Colocar o conteúdo das cláusulas no documento do contrato de acordo com as regras de variação da cláusula.
- Os signatários internos baseados no modelo também são preenchidos no documento gerado. Para obter mais informações, consulte Defina uma regra de signatário interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se mais signatários tiverem sido adicionados à solicitação do que o necessário para o contrato, conforme definido no modelo de contrato, somente o número padrão de signatários será necessário para assinar o contrato. Outros signatários são marcados como não considerados.
- Se menos signatários forem incluídos na solicitação do que os necessários para o contrato, você poderá adicionar mais signatários.

Um registro para cada signatário externo é criado na tabela Signer [sn_cm_core_signer].

Para obter mais informações sobre como exibir e rastrear uma solicitação jurídica, consulte Exiba e rastreie solicitações de acordo de não divulgação como um usuário jurídico.

Modificar uma solicitação jurídica de acordo de não divulgação

Como solicitante, modifique a solicitação jurídica de um acordo de confidencialidade (NDA).

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Observe o seguinte:

- Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja em Rascunho ou trabalho em andamento estado.
- Não é possível modificar **Tipo de assinatura** campo.

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica de NDA.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.

2. Selecione a solicitação que você deseja editar.
3. Na página Solicitação, no menu Ações, selecione **Editar solicitação** .
4. Edite os campos que você deseja modificar.
5. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Com base na mudança nos valores no formulário de solicitação, o documento do contrato é atualizado da seguinte forma:
  - O modelo de contrato correto é usado com base nas regras do modelo de contrato. Por exemplo, as regras do modelo de contrato podem ser definidas para países específicos. Se uma mudança for feita no valor do país, o documento do contrato será atualizado de acordo com o modelo de contrato definido para o valor atualizado do país.
  - Metadados e informações do signatário substituído pelos dados da solicitação modificada.
  - O conteúdo é inserido nas cláusulas no documento do contrato de acordo com as regras de variação da cláusula.
- Uma nova revisão de documento é criada e o nome do arquivo é anexado com o número da versão.
- . Contrato O status é marcado como Revisão pronta.

Exiba e rastreie solicitações de acordo de não divulgação como um usuário jurídico

Exiba os detalhes de uma solicitação de acordo de não divulgação depois que ela foi enviada e rastreie as atividades na solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade enviada.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** . **d.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade enviada.

2. Exiba os detalhes da solicitação de contrato.

Detalhes da solicitação de contrato

Tipo de informação	Tab
Documento de contrato	Documentos de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de informação	Tab
	○ Se a solicitação usar armazenamento interno para anexos, acesse o documento selecionando-o. ○ Se a solicitação usar armazenamento externo, acesse o documento selecionando o link.
Signatários	Signatários
Detalhes da solicitação	Detalhes da solicitação **Nota:** Se os campos jurídicos tiverem sido modificados em um espaço, os valores atualizados e os valores anteriores serão exibidos nas variáveis correspondentes em **Detalhes da solicitação** tab em Central do funcionário.
Documento de contrato assinado	Contrato jurídico
Documentos de anexo no armazenamento interno	Visualização

3. **Opcional:** Rastreie as atividades na solicitação e publique mensagens para o executante que trabalha nela acessando **Atividade** guia.

Trabalhar em solicitações jurídicas de NDA

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, trabalhe na solicitação jurídica. Carregue o documento revisado na solicitação e envie o documento para o solicitante de dentro da solicitação.

Antes de Iniciar

O líder da área de prática ou o gerente do grupo deve ter atribuído a você a solicitação. Caso contrário, você pode abrir a solicitação para atribua-o a você mesmo ou a alguém do grupo .

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Atribua uma solicitação jurídica a você mesmo ou a alguém do seu grupo de atribuição.
   Para obter mais informações, consulte Atribuir uma solicitação jurídica.
2. Comece a trabalhar em uma solicitação jurídica.
   a. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
   b. Selecione o ícone de Lista ( ).
   c. Selecione **Solicitações jurídicas** opção.
   d. Selecione **Atribuir a mim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Abra a solicitação jurídica na lista.

f. Selecione **Iniciar o trabalho**
O estado da solicitação jurídica é atualizado para Trabalho em andamento.

3. Em **Listas** , navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.

4. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os em **Colaboradores** campo.

   Nota: Os usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

5. **Opcional:** Na solicitação jurídica, atualize **Lista de observação** , **Colaboradores** e **Solicitado para** . Todas as mudanças feitas no **Lista de observação** , **Colaboradores** e **Solicitado para** são sincronizados com a solicitação de contrato.

6. **Opcional:** Atualize o nome de uma empresa selecionando seu nome em **Empresa** campo.
   Se o nome da empresa não estiver listado em **Empresa** , selecione **Adicionar novo nome da empresa** e insira o nome da empresa em **Novo nome jurídico da empresa** campo.

7. **Opcional:** Se você abriu uma solicitação de contrato do **Solicitações jurídicas** , selecione **Solicitações de contrato** guia.

8. **Opcional:** Inicie uma aprovação ad hoc para a revisão do documento do contrato quando uma aprovação for necessária de outras partes interessadas.
   Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.

9. **Opcional:** Adicione signatários internos ou externos à solicitação de contrato acessando **Signatários** e selecionando **Adicionar** .

   Nota: Você pode adicionar signatários em solicitações jurídicas de NDA somente quando o contrato é gerado a partir de um modelo configurado com blocos de assinatura

Opção	Etapas
Interno	**a.** Em **Signatário interno** , insira o nome do signatário. Os campos **Nome do signatário autorizado** , **Signatário** e **E-mail do signatário** são preenchidos automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	b. Em **Pedido** insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado ao signatário. O valor do pedido deve ser exclusivo **c.** Selecione **Adicionar**.
Externo	**a.** Em **Nome do signatário autorizado** insira o nome do signatário externo. **b.** Em **Signatário** insira o título do signatário externo. **c.** Em **E-mail do signatário** insira o endereço de e-mail do signatário externo. **d.** Em **Pedido** insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado aos signatários para uma assinatura eletrônica. O valor do pedido deve ser exclusivo. **e.** Selecione **Adicionar**.

10. **Opcional:** Remova os signatários da solicitação de contrato acessando **Signatários** selecionando o signatário e selecionando **Remover** .

    Nota: Você pode remover signatários em solicitações jurídicas de NDA somente quando o contrato é gerado a partir de um modelo configurado com blocos de assinatura

11. **Opcional:** Em **Signatários** , selecione **Sincronizar signatários** para atualizar o documento do contrato com os detalhes do signatário mais recente.
    Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.

    Nota: Esta opção não está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1,2.1.

12. Na seção Atividade, revise as mudanças solicitadas pelo solicitante e faça as mudanças necessárias no documento do contrato.
13. Carregue o documento do contrato revisado.

    a. Em **Documentos do contrato** , selecione **Criar Revisão** .

    b. Na caixa de diálogo Criar revisão, selecione a origem do contrato atualizado e carregue uma nova revisão de documento.

    Computador

    Selecione esta opção para carregar um arquivo do seu sistema. . **Anexo** o campo aparece ao selecionar esta opção. Selecione **Anexar arquivo** e carregue o contrato atualizado do seu sistema.

    Fluxo de atividades

    Selecione esta opção para selecionar um documento do fluxo de atividades. . **Documento** o campo aparece ao selecionar esta opção. Selecione o documento no fluxo de atividades.

    O fluxo de atividades inclui documentos anexados ao solicitar mudanças de um contrato ou documentos recebidos por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Armazenamento externo

Se o armazenamento externo estiver habilitado. . **Documento** o campo aparece ao selecionar esta opção. Selecione o contrato atualizado do armazenamento externo.

c. Opcional: Adicione anotações de trabalho para fornecer informações sobre o documento anexado.

d. Selecione **Criar**.

O documento anexado é adicionado à solicitação. O número de revisão do documento mais recente é um maior do que o número de revisão do documento anterior. O documento está listado em **Documento do contrato** guia.

14. Quando uma solicitação jurídica mudar, crie uma nova versão do documento do contrato com metadados e signatários atualizados e mantenha as mudanças na versão anterior selecionando **Sincronizar documento** . Para obter mais informações, consulte Sincronizar um documento de acordo de não divulgação após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (Gestão de contratos Pro1,2.1).

Nota: Esta opção está disponível em Gestão de contratos Pro a partir da versão 1.2.1

15. Opcional: Para quaisquer mudanças na solicitação jurídica, selecione **Gerar novamente** opção para criar uma nova versão do documento do contrato com metadados e signatários atualizados e descartar as mudanças na versão anterior.
Para obter mais informações, consulte Gere novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.

16. Configure um e-mail para as partes interessadas solicitarem que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.

a. Selecione **Compor e-mail** .

b. Em **Novo rascunho de e-mail** , adicione os endereços de e-mail dos destinatários em **.** , **CC** e **CCO** campos conforme apropriado.
. **CC** o campo é preenchido automaticamente com o endereço de e-mail do solicitante.

c. Insira o assunto do e-mail em **Assunto** campo.
A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.

d. Em **Anexos** campo, selecione **Adicionar arquivo** .

e. Selecione se a origem do arquivo é o seu computador ou um anexo a um registro e selecione o arquivo a ser anexado.
Se você marcou uma revisão de documento de contrato como Pronto, ela será anexada ao e-mail por padrão.

f. Insira sua própria mensagem no corpo do e-mail ou copie e cole o conteúdo de um modelo de resposta de e-mail no corpo do e-mail.

Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta (e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail .

Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

g. Envie o e-mail imediatamente ou indique que ele deve ser enviado mais tarde.

- Para enviar o e-mail imediatamente, selecione **Enviar e-mail** .
- Para indicar que o e-mail deve ser enviado mais tarde, selecione **Salvar como rascunho** .

  Se você optar por salvar o e-mail como rascunho, poderá modificá-lo posteriormente. Se uma revisão de documento mais recente tiver sido publicada, você deverá substituir essa revisão pelo documento anexado.

Sincronizar um documento de acordo de não divulgação após modificar uma solicitação de contrato de autoatendimento (Gestão de contratos Pro1,2.1)

Sincronize o documento do contrato para solicitações de contrato de acordos de não divulgação para criar uma nova revisão do documento com metadados e signatários atualizados, mantendo as mudanças feitas na versão anterior do documento de contato.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: . **Sincronizar documento** a opção só está disponível a partir de Gestão de contratos Pro versão 1.2.1

Você pode sincronizar um documento de contrato somente quando a solicitação de contrato estiver no estado Trabalho em andamento.

Nota: As tabelas não são atualizadas quando você usa o. **Sincronizar documento** opção. Você deve gerar novamente o documento para atualizar as tabelas. Para obter mais informações, consulte Gere novamente o documento do contrato após modificar a solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas** .
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até **Solicitações de contrato** e abra a solicitação.
6. Em **Documentos de contratos** , selecione **Sincronizar documento** .

Resultado

Uma nova revisão de documento de contrato é criada com os metadados de atualização e os signatários. As mudanças feitas na revisão anterior são mantidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gere novamente o documento do contrato após modificar a solicitação

Como usuário jurídico ou executante jurídico, gere novamente o documento do contrato para solicitações de contrato de acordo de não divulgação quando a solicitação jurídica for modificada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a solicitação primária é modificada, você pode usar **Gerar novamente** opção para gerar um novo documento de contrato a partir do modelo de contrato com os metadados, signatários e tabelas mais recentes. Você pode gerar novamente um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

Todas as mudanças feitas nas informações do signatário na solicitação de contrato serão substituídas pelas informações do signatário do modelo de contrato. Se as informações do signatário estiverem incompletas ou inconsistentes após a regeneração, você poderá atualizar manualmente os signatários. Para obter mais informações, consulte Atualizando e sincronizando signatários.

Você pode gerar novamente um documento de contrato somente quando o Estado for Rascunho ou Trabalho em andamento.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas** .
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até **Solicitação de contrato** e abra a solicitação.
6. Selecione o ícone Mais ações ( ) e selecione **Gerar novamente** .

Resultado

Os resultados da regeneração dependem do estado inicial do documento:

- Rascunho: Substitui a revisão do documento de contrato existente.
- Trabalho em andamento: Cria uma nova revisão de documento de contrato e todas as mudanças feitas na revisão anterior são descartadas.

Observe que, embora os executantes do contrato possam ver todas as revisões do documento do contrato, um usuário do contrato pode ver somente a revisão mais recente.

Atualizando e sincronizando signatários

Como usuário jurídico ou executante, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio do contrato falhar ou o documento do contrato não puder ser enviado devido a informações incompletas do signatário.

Nota: Se você estiver usando Gestão de contratos Pro versão 1.2.1 e o documento é armazenado em seu ServiceNow os signatários são atualizados automaticamente quando você envia o documento para assinatura ou reenvia a solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolva a falha ao enviar documentos de contrato para assinatura (iniciando Gestão de contratos Pro1,2.1)

Atualize os detalhes do signatário em um documento de contrato externo quando houver uma falha no envio do documento para assinatura devido a uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação do contrato e o documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas** .
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até **Solicitações de contrato** e abra a solicitação.
6. Navegue até **Atividade** fluxo para saber o erro de validação.
7. Selecione **Signatários** guia.
8. Selecione o signatário e atualize as informações.
9. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
10. Selecione **Documentos de contratos** guia.
11. Selecione **Sincronizar documento** .
    Uma nova revisão de documento de contrato é criada com as informações atualizadas do signatário.
12. Selecione **Salvar** para salvar a solicitação de contrato.
13. Selecione **Enviar para assinatura.**
    Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.
14. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resolva a falha ao enviar um contrato de autoatendimento

Como um usuário jurídico, reenvie uma solicitação de contrato que não foi enviada devido a informações incompletas do signatário, atualizando e sincronizando as informações do signatário.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se as informações do signatário estiverem ausentes, a solicitação de contrato será salva como rascunho e não será enviada. Atualize os signatários e sincronize-os para resolver a falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas** .
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Selecione **Contrato R equest .** e abra a solicitação.
6. Selecione **Atividade** fluxo para saber o erro de validação.
7. Selecione **Signatários** guia.
8. Selecione o signatário e atualize as informações.
9. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
10. Selecione **Signatários** guia.
11. Selecione **Sincronizar signatários** .
    O documento do contrato é atualizado com os novos detalhes do signatário.
12. Selecione **Save** (Salvar).
13. Selecione **Reenviar** .

Resultado

A solicitação de contrato é reenviada e o estado muda de Rascunho para Trabalho em andamento.

Resolva um erro durante o envio para assinatura

Como usuário jurídico ou executante, atualize e sincronize os detalhes do signatário quando o envio para assinatura falhar devido a uma incompatibilidade entre as informações do signatário na solicitação do contrato e no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegue até **Solicitações jurídicas** .
4. Abra a solicitação jurídica.
5. Navegue até **Solicitações de contrato** e abra a solicitação.
6. Navegue até **Atividade** fluxo para encontrar o erro de validação.
7. Selecione **Signatários** guia.
8. Selecione o signatário e atualize as informações.
9. Selecione **Salvar** para salvar os detalhes do signatário.
10. Selecione **Signatários** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Selecione **Sincronizar signatários** .
    O documento do contrato é atualizado com os novos detalhes do signatário.
12. Selecione **Save** (Salvar).
13. Selecione **Enviar para assinatura.**
    Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.
14. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resultado

Uma nova revisão de documento de contrato é criada com os detalhes do signatário mais recente e enviada para assinatura. O fluxo de Atividade exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

Revisar e finalizar um documento de contrato de autoatendimento

Revise e finalize o documento de contrato gerado após o envio da solicitação de contrato de autoatendimento e envie-o para assinatura.

Depois de enviar uma solicitação de contrato de autoatendimento, um documento de contrato é gerado com base no modelo de contrato e nas regras do modelo de contrato. Um fluxo de trabalho para revisar e finalizar um documento de contrato de autoatendimento pode progredir da seguinte forma:

1. O usuário do contrato revisa o documento do contrato.
   - Se nenhuma mudança for necessária, o usuário do contrato enviará o documento para assinatura.
   - Se forem necessárias mudanças, o usuário do contrato enviará uma solicitação de mudança para o executante do contrato e o processo continuará.
2. Uma notificação por e-mail com os detalhes da solicitação de mudança é enviada ao executante do contrato.
3. O executante do contrato atualiza o documento e cria uma revisão do documento.
4. O executante do contrato obtém aprovação ad hoc das partes interessadas.
5. Envios do executante do contrato o documento do contrato de volta para o usuário do contrato.
6. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário do contrato informando que o documento foi atualizado.
7. O documento do contrato pode ser compartilhado com as partes interessadas e na finalização pode ser enviado para assinatura.
8. Se forem necessárias mudanças adicionais, o usuário do contrato enviará a solicitação de mudança novamente e esse processo continuará até que o documento seja aceitável e possa ser enviado para assinatura.

Revise um documento de contrato em Central do funcionário

Como um usuário de contrato, revise um documento de contrato e envie uma solicitação de mudança para o executante do contrato se forem necessárias mudanças no documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_user e sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- As solicitações de mudança podem ser enviadas somente pelo usuário que iniciou a solicitação de contrato ou para quem ela foi iniciada.
- O estado Contrato é Trabalho em andamento.
- . **Solicitar mudanças** a opção não estará disponível se uma solicitação de mudança enviada anteriormente não for concluída.

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Abra sua solicitação de acordo de não divulgação.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica** **b.** Selecione o ícone de Lista ( ). **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** . **d.** Abra sua solicitação de acordo de não divulgação.

2. Selecione **Documentos do contrato** guia.

3. Acesse o documento do contrato.

Local	Ação
Do armazenamento interno	**a.** Selecione **Visualizar documento** . **b.** Na lista suspensa, selecione o tipo de contrato. **c.** Selecione **Visualização** para exibir o documento.
Do armazenamento externo	Selecione o link em **URL** coluna. O documento é aberto a partir do armazenamento externo.

4. Revise o documento do contrato.

Analisar resultados	Ação
Nenhuma mudança é necessária	Envie o documento para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analisar resultados	Ação
	Para obter mais informações, consulte Envie um documento de acordo de não divulgação para assinatura.
Mudanças são necessárias	Envie uma solicitação de mudança. **a.** Na lista suspensa Ações, selecione **Solicitar mudanças** . **b.** Anexe um arquivo no **Documento anexo** campo. **c.** Descreva as mudanças desejadas no **Comentários** caixa. **d.** Selecione **Enviar**. A solicitação de mudança é enviada para o documento do contrato. Os detalhes da solicitação de mudança e o documento anexado são adicionados ao fluxo de atividades. ○ Quando uma solicitação de contrato é atribuída a um executante do contrato, seu status é atualizado para Mudanças solicitadas e o estado do contrato permanece em Trabalho em andamento. ○ Se uma solicitação de contrato não for atribuída a ninguém, seu estado mudará para Novo e será listado como não atribuído no espaço do contrato para um executante do contrato trabalhar.

Tradução automática

Trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato

Como executante do contrato, revise a solicitação de mudança, atualize o documento do contrato e envie-o de volta para o usuário do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller e sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Selecione **Solicitações jurídicas** .
4. Vá para a listagem de solicitações de contrato.
   - Para solicitação de contrato atribuída - Selecione **Atribuído a mim** .
   - Para solicitação de contrato não atribuída - Selecione **Não atribuído** .
5. Selecione a solicitação jurídica para a qual a solicitação de mudança foi enviada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando você abrir uma solicitação da lista não atribuída, atribua-a a você mesmo ou o gerente do grupo deve atribuí-la a um usuário.
- Quando a solicitação jurídica for atribuída, selecione **Iniciar o trabalho** .
- Você pode obter os detalhes da solicitação de mudança no fluxo de atividades ou no e-mail de notificação recebido.

6. Selecione a guia Solicitação de contratos e abra a solicitação.
   Você pode obter os detalhes da solicitação de mudança no fluxo de atividades ou no e-mail de notificação recebido.
7. Selecione a guia Documentos do contrato.
8. Acesse e edite o documento do contrato.

Escolha	Etapas
Baixe o documento do contrato do armazenamento interno	**a.** Selecione **Visualizar documento** . **b.** Na lista suspensa, selecione o tipo de contrato. **c.** Selecionar **Exibição**. **d.** Selecione o ícone Download (). **e.** Edite o documento baixado.
Baixe o documento do contrato do armazenamento externo	**a.** Selecione o URL. O documento é aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Baixe o documento do contrato **c.** Edite o documento baixado.
Edite o documento do contrato diretamente do armazenamento externo	**a.** Selecione o URL. O documento é aberto a partir do armazenamento externo. **b.** Edite o documento diretamente do armazenamento externo. O documento é salvo automaticamente no armazenamento externo. **c.**

9. Se você . baixado o documento do armazenamento, carregue o documento do contrato atualizado criando uma revisão.

   a. Selecione **Criar revisão** .

   b. Na lista suspensa Criar revisão de, selecione um tipo de armazenamento e carregue o novo documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **No espaço** : Selecione **Anexar arquivo** e carregue o documento.
- **Fluxo de atividades** : Em **Documento** selecione o documento exibido com base nos anexos no fluxo de atividades.

  Os documentos anexados ao solicitar mudanças para um contrato e os documentos recebidos por e-mails de entrada estão disponíveis no fluxo de atividades.
- **Armazenamento externo** - No campo Documento, selecione o documento. Esta opção será exibida somente se o armazenamento externo estiver configurado.

10. **Opcional:** Obter aprovação do documento atualizado das partes interessadas.
    Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato.
11. Devolva o documento do contrato ao solicitante da mudança.
    a. Selecione **Enviar documento** .
    b. Selecione **Enviar documento** na tela de confirmação.

Resultado
O documento é enviado de volta ao usuário e o status do contrato é atualizado para Documento pronto para indicar que o documento do contrato foi atualizado de acordo com a solicitação de mudança.

Iniciar uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato

Inicie uma aprovação ad hoc para uma revisão de documento de contrato de um usuário ou grupo de usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Você pode atribuir essas aprovações a qualquer usuário ou grupo de usuários em sua organização que têm a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller. Quando você inicia uma aprovação, os aprovadores recebem uma notificação por e-mail e podem revisar e agir sobre a aprovação.

Nota: Se uma revisão de documento de contrato já tiver um registro de aprovação pendente, você não poderá iniciar outra aprovação para o mesmo item.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** , navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato** .

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.

4. **Opcional:** Se você abriu a solicitação de contrato do **Solicitações jurídicas** listagem, selecione **Solicitação de contrato** guia.
5. Em **Aprovadores** clique em **Iniciar aprovação** .

   Você também pode iniciar uma aprovação clicando no botão Mais ações (e selecionando **Iniciar aprovação** .
6. Na caixa de diálogo Iniciar aprovação, preencha os campos.

Caixa de diálogo Iniciar aprovação

Campo	Descrição
Tipo de contrato	Tipo de contrato para o qual você precisa iniciar a aprovação.
Revisão de documentos	Este campo é preenchido automaticamente com a revisão mais recente do documento.
Aprovação por	Aprovação necessária no nível de usuário ou no nível de grupo de usuários. ○ **Usuário** : Obter aprovação de um usuário individual. ○ **Grupo de usuários** : Obter aprovação de um conjunto de usuários. . **Selecione o usuário** o campo foi substituído pelo **Selecione o grupo de usuários** campo.
Selecionar usuário	Usuário ou grupo de usuários que deve aprovar o item. **Nota:** Usuários ou grupos de usuários com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller são listados. ○ Se você selecionou **Usuário** em **Aprovação de** selecione um usuário do qual a aprovação é necessária. ○ Se você selecionou **Grupo de usuários** em **Aprovação de** selecione um grupo de usuários do qual a aprovação é necessária.
Observação da aprovação	Observação para o usuário ou grupo de usuários selecionado.

7. Clique em **Iniciar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Aprovadores atribuídos são adicionados em **Aprovadores** com base nas seguintes condições:

- Se você selecionou **Usuário** em **Aprovação de** um registro de aprovação é criado para o usuário selecionado.
- Se você selecionou **Grupo de usuários** em **Aprovação de** um registro de aprovação para cada usuário no grupo de usuários selecionado é criado. Qualquer pessoa do grupo pode aprovar.

Os aprovadores atribuídos recebem uma notificação por e-mail com um link para abrir o registro para revisão e ação.

Os detalhes da aprovação aparecem em **Aprovações** Na página Tíquete padrão.

Envie um documento de acordo de não divulgação para assinatura

Depois que um documento de contrato de acordo de confidencialidade for revisado e finalizado, envie o documento para assinatura.

Antes de Iniciar

O documento do contrato deve ter sido revisado e finalizado, e o status do contrato deve ser definido como Documento pronto. Para obter mais informações, consulte e. Revise um documento de contrato em Central do funcionário e. Trabalhar em uma solicitação de mudança de contrato.

Função necessária: sn_cm_core.contract_user e sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade enviada.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** . **d.** Abra sua solicitação de acordo de confidencialidade enviada.

2. Selecione **Documentos do contrato** guia.

3. Selecione **Enviar para assinatura** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se uma mensagem declarar que os signatários não estão sincronizados, atualize-os e sincronize-os antes de enviar o documento para assinatura.

- Se você estiver usando Gestão de contratos Pro1,2.1, consulte Resolva a falha ao enviar documentos de contrato para assinatura (iniciando Gestão de contratos Pro1,2.1).
- Se você estiver usando uma versão anterior de Gestão de contratos Pro, consulte Resolva um erro durante o envio para assinatura.

Uma mensagem é exibida exibindo detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.

4. Selecione **Enviar para assinatura** na mensagem de confirmação.

Resultado

O documento é enviado para assinatura aos signatários especificados. O fluxo de atividades exibe detalhes do documento do contrato que é enviado para assinatura.
O estado do contrato e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura. Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação jurídica.

Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação jurídica

Contratos jurídicos da ServiceNow compatível com assinatura eletrônica ou assinatura úmida (manual) para uma solicitação de contrato.

- Assinatura eletrônica: Permite que os signatários assinem o documento do contrato eletronicamente. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor de assinatura eletrônica.

  Se você quiser gerar um certificado de conclusão, selecione **Assinatura eletrônica** como tipo de assinatura na solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Ative uma propriedade do sistema para gerar um certificado de conclusão.

- Assinatura úmida: Permite que os signatários assinem o documento do contrato manualmente. Em seguida, você pode carregar o documento assinado para uma solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Carregue um documento de contrato assinado manualmente.

Fluxo de trabalho de assinatura eletrônica

- Envie o documento finalizado aos signatários para assinatura.
  - O estado e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura e o fluxo de assinatura eletrônica é acionado conforme configurado em Configure um provedor de assinatura eletrônica para contratos jurídicos.
  - Uma notificação por e-mail de que o documento do contrato está disponível para assinatura é enviada ao primeiro signatário. O e-mail contém um link para o documento do contrato que o signatário pode abrir e assinar o documento por meio do DocuSign ou Adobe Sign provedor de assinatura eletrônica.

    Os signatários receberão e-mail de solicitação de assinatura de acordo com a ordem definida na guia Assinantes.

  - Os campos do signatário, como Nome, Título e E-mail, não são preenchidos previamente no documento do contrato antes de ser enviado para assinatura. Esses campos serão preenchidos pelo provedor de assinatura eletrônica quando o signatário acessar o documento para assiná-lo.
- Os signatários podem assinar ou recusar o documento do contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação dos signatários no documento do contrato

Ação dos signatários	Fluxo de trabalho
Todos os signatários optam por fazer uma assinatura eletrônica	○ O primeiro signatário assina o documento do contrato Se houver mais de um signatário, o documento do contrato será enviado para o próximo signatário no pedido. O status do signatário atual na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente. ○ Depois que o último signatário assinar o documento, o registro do repositório de contratos será criado e o documento assinado será anexado a ele. Para solicitações de contrato que contêm vários documentos de contrato, o documento de contrato assinado é dividido em documentos individuais e anexado ao registro do repositório de contratos para o respectivo tipo de contrato. O estado das solicitações é atualizado para Contrato assinado.
Um ou mais signatários decidem fazer uma assinatura úmida	○ Um ou mais signatários decidiram fazer uma assinatura úmida em vez de assinatura eletrônica. ○ O documento do contrato assinado no formato PDF é compartilhado com o executante do contrato. ○ O executante do contrato carrega o documento assinado, seleciona os signatários que compartilharam o documento do contrato assinado por ele e prossegue com o fluxo de trabalho de assinatura enviando o documento para os próximos signatários. O status do signatário na solicitação é atualizado de Assinatura pendente para Assinado. O status do próximo signatário é atualizado de Não iniciado para Assinatura pendente. O tipo de assinatura é atualizado para Assinatura mista depois que todos os signatários assinam o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação dos signatários	Fluxo de trabalho
	○ Depois que o último signatário assinar o documento, o registro do repositório de contratos será criado automaticamente e o documento assinado será anexado a ele. Para solicitações de contrato que contêm vários documentos de contrato, o documento de contrato assinado é dividido em documentos individuais e anexado ao registro do repositório de contratos para o respectivo tipo de contrato. O estado das solicitações é atualizado para Contrato assinado.
O documento foi recusado pelo signatário.	Uma notificação por e-mail informando que o signatário se recusou a assinar o documento é enviada ao solicitante. O status do signatário na solicitação é atualizado para Recusado. O Estado muda para Trabalho em andamento e o status do contrato muda para Assinatura recusada.
O documento do contrato é reenviado para assinatura.	Para solicitação de contrato atendida pelo usuário do contrato: Um usuário do contrato pode enviar uma solicitação de mudança. O executante do contrato trabalha na solicitação de mudança e envia o documento atualizado de volta ao solicitante do contrato. O documento do contrato atualizado é enviado para assinatura pelo usuário do contrato. Para solicitação de contrato atendida pelo executante do contrato: O executante do contrato cria uma revisão de documento manualmente ou usando a opção Regenerar e reenvia o documento para assinatura.

Se for a propriedade do sistema *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate*definido como verdadeiro, o certificado de conclusão é gerado e anexado ao registro do repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de assinatura úmida

- Envie o documento finalizado aos signatários para assinatura.
  - O estado e o status do contrato são atualizados para Aguardando assinatura.
  - Uma notificação por e-mail é enviada para primeiro signatador y em ordem E os documentos do contrato são anexados como PDFs no e-mail.

    O signatário atual é colocado no campo Para do e-mail. O executante do contrato, a pessoa que abriu o contrato, a pessoa para quem o contrato foi solicitado e o iniciador da ação Enviar para assinatura são colocados no campo CC.
- Os signatários aceitam ou recusam o documento.

Ação dos signatários no documento do contrato

Ação dos signatários	Fluxo de trabalho
O signatário atual aceita o documento e há signatários pendentes	◦ O signatário imprime o documento do contrato, assina-o e retorna-o ao solicitante da assinatura. ◦ Ao receber o documento do contrato assinado, o executante do contrato carrega o contrato assinado e envia o documento para os signatários pendentes.
O signatário recusa o documento	O signatário envia o documento de volta ao solicitante para a correção necessária. Os signatários e o executante do contrato podem colaborar e finalizar o documento do contrato.
Todos os signatários assinaram o documento	◦ Ao receber o documento do contrato assinado por todos os signatários, o executante do contrato carrega o documento do contrato assinado em formato PDF. ◦ O documento do contrato é adicionado ao repositório após ser carregado. Para contratos de autoatendimento, o estado da solicitação é atualizado para Encerrado concluído e o status do contrato é atualizado para Contrato assinado. Para contratos de não autoatendimento, o estado da solicitação e o status do contrato são atualizados para Contrato assinado. Para fechar a solicitação de contrato, selecione Fechar concluído. Para obter mais informações, consulte Carregue um documento de contrato assinado manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifique os signatários quando o fluxo de trabalho de assinatura estiver em andamento

As opções Modificar signatários permitem adicionar, remover, editar ou reordenar signatários pendentes#enquanto um fluxo de trabalho de assinatura está em andamento. Iniciar esta ação pausa o fluxo de trabalho de assinatura#por uma duração definida pela propriedade do sistema *maximum_signature_pause_duration*. Para continuar o fluxo de trabalho de assinatura após fazer mudanças, use **Retomar assinatura** opção para retomar o fluxo de trabalho.

O fluxo de trabalho pode progredir da seguinte forma:

- Usar **Modificar signatários** opção para modifique os signatários .
- Adicionar, remover, modificar ou reordenar signatários.

  Nota:

  - Para modelos de contrato baseados em bloco de assinatura, você pode adicionar, modificar, remover e reordenar ações, para modelos baseados em participantes, somente as ações de modificação e reordenação são habilitado .
  - A opção Modificar signatários está disponível no fluxo de trabalho de assinatura úmida e no fluxo de trabalho de assinatura eletrônica com DocuSign integração do provedor de assinatura eletrônica.

- Selecione **Retomar assinatura** para retomar o fluxo de trabalho de assinatura quando as modificações estiverem concluídas .

  Nota: Se a assinatura fluxo de trabalho não é retomado dentro da duração de tempo configurada, todas as mudanças feitas nos signatários são revertidas e a assinatura fluxo de trabalho reinicia do estado anterior.

- As notificações por e-mail de solicitação de assinatura são enviadas aos signatários.
- Depois que o último signatário assinar o documento, o registro do repositório de contratos será criado e o documento assinado será anexado a ele.

Para obter mais informações, consulte Modicar signatários e Reenviar solicitação de assinatura.

Acesso ao documento do contrato

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- Um executante do contrato pode exibir e atualizar documentos do contrato
- Somente um administrador de contrato pode excluir documentos de contrato.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação de contrato.
- Os usuários adicionados à lista de observação podem exibir somente documentos de contrato para solicitações de contrato que adicionaram.

Ao gerar o registro do repositório de contratos, os campos mapeados e seus valores são validados quanto ao tipo de dados e à exatidão. Se forem encontrados erros de validação, uma notificação por e-mail será enviada ao executante do contrato. O e-mail também exibe a lista de campos que não foram copiados para o documento final do contrato e o link para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o registro do repositório de contratos. Em seguida, o executante abre o registro usando o link e corrige os valores para resolver os erros de validação.

Carregue um documento de contrato assinado manualmente

Carregue o documento de contrato assinado por WET que você recebeu dos signatários. Você precisa carregar um documento de contrato para um fluxo de trabalho de assinatura úmida ou se um dos signatários no fluxo de trabalho eletrônico decidir fazer uma assinatura úmida.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O estado do acordo de não divulgação deve ser Aguardando assinatura.

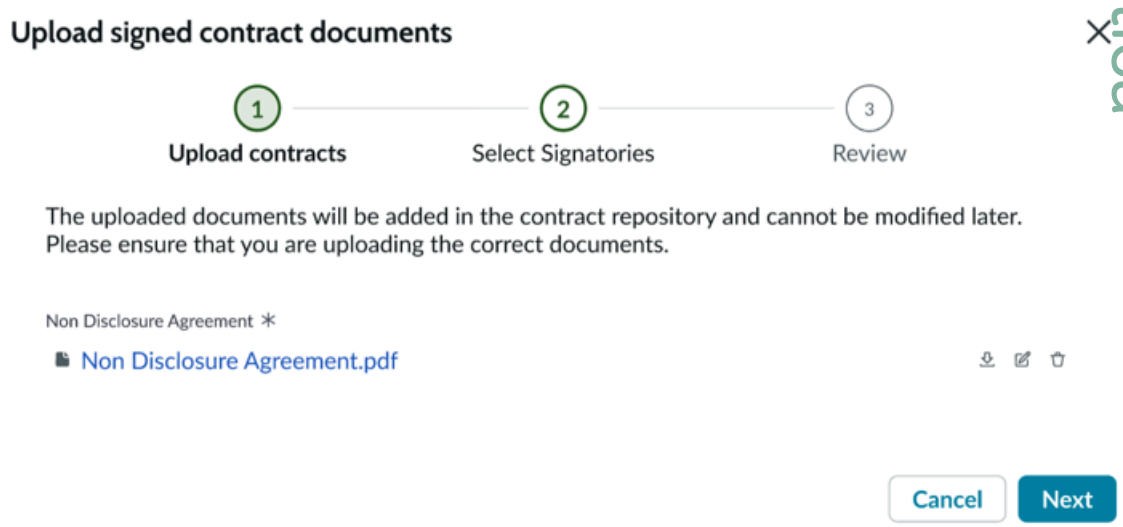
Antes de Iniciar
Você só pode carregar um documento de contrato no formato PDF.

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller e sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Em **Listas** , navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato** .
4. **Opcional:** Se você abriu uma solicitação de contrato do **Solicitações jurídicas** , selecione **Solicitação de contrato** guia.
5. Selecione **Carregue documentos de contrato assinados** .
6. Anexe o documento de contrato assinado por WET recebido dos signatários.
   a. Na etapa Carregar contratos, selecione **Anexar arquivo** .
   b. Selecione o documento do contrato e selecione **Aberto** .

Anexar documento de contrato assinado por WET para carregamento



O documento do contrato está anexado.

   c. Selecione **Avançar**.

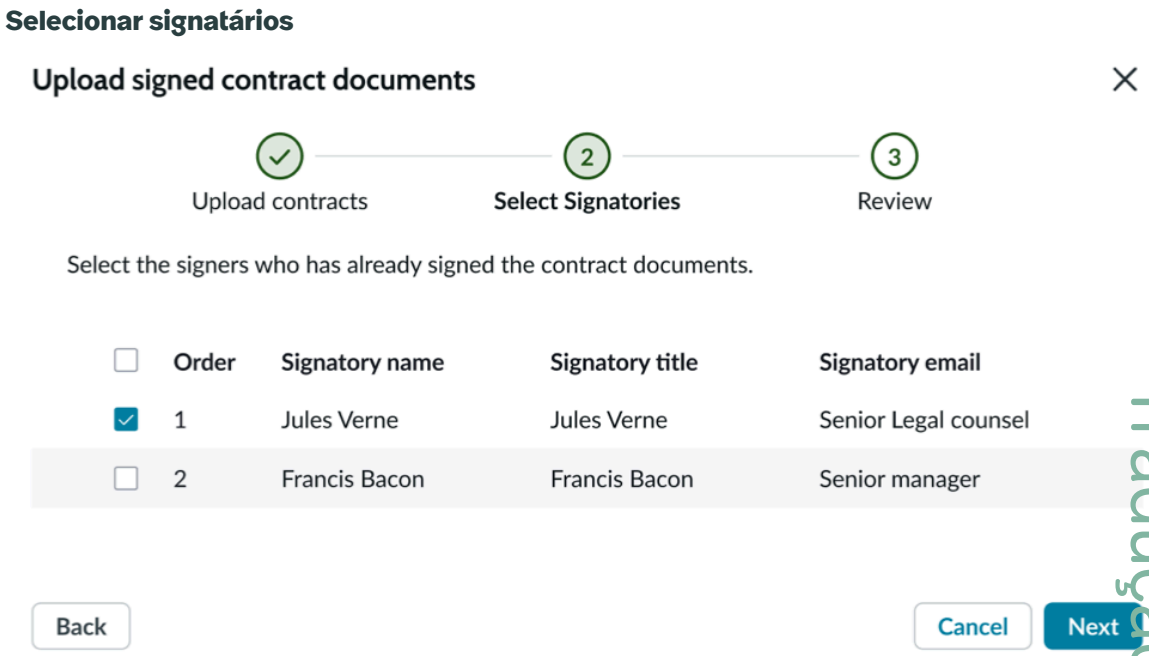
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione os signatários que assinaram e compartilham o documento do contrato.

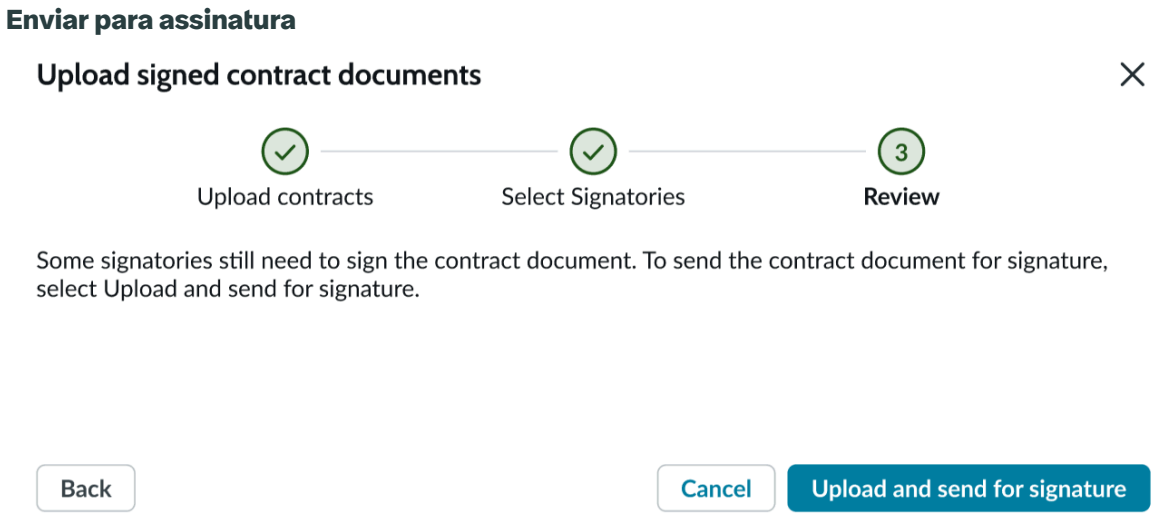
a. Marque a caixa de seleção dos signatários que assinaram o documento do contrato.

b. Selecione **Avançar**.



8. Revise e carregue o documento do contrato.

- Carregar o documento de contrato assinado - Se todos os signatários tiverem assinado o documento de contrato, selecione **Upload** para carregar o documento.
- Enviar o documento carregado para os próximos signatários - Se algumas das assinaturas estiverem pendentes, selecione **Carregar e enviar para assinatura** para carregar e enviar o documento para os signatários pendentes.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Quando todos os signatários têm o documento do contrato, ele é carregado na solicitação do contrato. Um registro de repositório de contratos é criado e o documento de contrato assinado é anexado a ele.

Um e-mail com o documento do contrato final anexado é enviado aos signatários.

Para solicitações jurídicas de acordo de não divulgação, o estado da solicitação é atualizado para **Encerrado concluído** e o status do contrato é atualizado para **Contrato assinado** .

Para solicitações de revisão de contrato de terceiros, o estado da solicitação e o status do contrato são atualizados para **Contrato assinado** . Para fechar a solicitação de contrato, selecione **Encerramento concluído** .

Modicar signatários

Modifique os signatários enquanto um fluxo de trabalho de assinatura estiver em andamento.

Antes de Iniciar

- Configure a propriedade do sistema *maximum_signature_pause_duration*para definir a duração de tempo durante a qual o fluxo de trabalho de assinatura será pausado depois que você selecionar a opção para modificar os signatários. O valor mínimo que pode ser definido é 8 horas e o máximo é 24 horas. Para obter mais informações, consulte Configure a duração da pausa da assinatura ao modificar os signatários.
- A opção Modificar signatários só está disponível para fluxo de trabalho de assinatura úmida e fluxo de trabalho de assinatura eletrônica com DocuSign integração do provedor de assinatura eletrônica.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use **Modificar signatários** opção para pausar o processo de assinatura quando você quiser adicionar, modificar, reordenar ou remover um signatário. Se o processo de assinatura não for retomado dentro da duração de tempo configurada (conforme definido pela propriedade do sistema *maximum_signature_pause_duration*todas as mudanças feitas nos signatários são revertidas automaticamente e o processo de assinatura é retomado do estado anterior.

- Você pode selecionar a opção para modificar os signatários somente quando a solicitação de contrato estiver no estado Aguardando assinatura.
- Você só pode remover, modificar ou reordenar signatários que ainda não assinaram o documento do contrato.
- Quando o processo de assinatura é pausado, os signatários com tarefa de assinatura pendente não poderão acessar o documento do contrato do e-mail de solicitação de assinatura já recebido.
- Para solicitações de contrato baseadas em bloco de assinatura, você pode executar ações de adição, modificação, remoção e reordenação.
- Para solicitações de contrato baseadas em participantes, você só pode executar ações de modificação e reordenação.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato que está no estado Aguardando assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Modificar signatários** .
   - O Status do contrato é atualizado para Assinatura pausada.
   - O fluxo de atividades registra a ação de modificação de signatários.
4. Selecione **Modificar** na tela de confirmação.
5. Navegue até **Signatários** guia.
6. Modificar signatários.

Ação	Etapas
Adicionar signatários	**a.** Selecione **Adicionar**. **b.** Selecione **Interno** ou **Externo** . **c.** Preencha os detalhes. **d.** Selecione **Adicionar**. **Nota:** . **Adicionar** a opção não está disponível para solicitações de contrato de autoatendimento usando modelos de contrato com signatários baseados em participantes.
Editar signatário	**a.** Selecione um signatário na lista clicando no pedido do signatário. A página de detalhes do signatário é exibida. **b.** Modifique os campos. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Reordenar os signatários	**a.** Selecione **Reordenar** . Reordenar pop-up é exibido. **b.** Para o signatário que você deseja reordenar, selecione e mantenha pressionado o ícone Reordenar ( ). **c.** Arraste o signatário para o pedido necessário. **d.** Selecione **Reordenar** .
Remover signatários	**a.** Marque o signatário marcando a caixa de seleção correspondente. **b.** Selecione **Remover** . **Nota:** . **Remover** a opção não está disponível para solicitações de contrato de autoatendimento usando modelos de contrato com signatários baseados em participantes.

Resultado
O processo de assinatura é pausado e os signatários modificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Retome o processo de assinatura depois de modificar os signatários. Para obter mais informações, consulte Retomar o processo de assinatura.

Retomar o processo de assinatura

Retome o processo de assinatura pausado com os signatários modificados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use **Retomar assinatura** opção para retomar o processo de assinatura. Se o processo de assinatura não for retomado dentro da duração de tempo configurada (conforme definido pela propriedade do sistema *`maximum_signature_pause_duration`*todas as mudanças feitas nos signatários são revertidas automaticamente e o processo de assinatura é retomado do estado anterior.

Retomar assinatura a opção só está disponível para fluxo de trabalho de assinatura úmida e fluxo de trabalho de assinatura eletrônica com DocuSign integração do provedor de assinatura eletrônica.

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato que está no status Assinatura pausada.
3. Selecione **Retomar assinatura** .
4. Selecione **Retomar** na tela de confirmação.

Resultado

- O Status do contrato é atualizado para Aguardando assinatura.
- Se o signatário atual for diferente de antes da pausa, uma notificação será enviada para solicitação de assinatura.
- O fluxo de atividades registra a ação de retomar assinatura.

Reenviar solicitação de assinatura

A funcionalidade Reenviar solicitação de assinatura permite que os executantes do contrato acionem manualmente a solicitação de assinatura quando necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegue até seu espaço.
2. Abra a solicitação de contrato que está no status Aguardando assinatura.
3. Selecione **Reenviar solicitação de assinatura** .
4. Selecione **Reenviar** na tela de confirmação.

Resultado
A notificação é reenviada ao signatário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar um processo de assinatura úmida para solicitações jurídicas de acordo de não divulgação

Como um usuário jurídico, cancele o processo de assinatura úmida para documentos de contrato em solicitações jurídicas de NDA que foram enviadas aos signatários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cm_core.contract_user e sn_lg_ops.legal_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O estado da solicitação de contrato deve ser Aguardando assinatura.

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Abra a solicitação de acordo de não divulgação.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** . **d.** Abra a solicitação de acordo de não divulgação.

2. Na página Tíquete padrão, em **Ações** , selecione **Cancelar assinatura** .
3. Na janela de confirmação, selecione **Cancelar assinatura** .

Resultado
O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada e um e-mail de notificação é enviado a todos os signatários.

Solicitações de revisão de contrato de terceiros

Os funcionários podem enviar solicitações jurídicas para revisão de contratos de terceiros pela equipe jurídica.

Recursos

As solicitações de revisão de terceiros incluem os seguintes recursos:

- Capacidade de enviar um documento de terceiros para revisão.
- Capacidade de carregar vários contratos e documentos de suporte para revisão.
- Obtenha revisão e feedback dos especialistas internos no assunto sobre documentos de contrato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Integrações de assinatura eletrônica com Adobe Sign e. DocuSign.
- Suporte para armazenar documentos de contrato em seu ServiceNow instância ou sistemas de armazenamento externo, como Microsoft OneDrive e. Google Drive.
- Repositório de contratos jurídicos que contém os metadados de documentos de contrato assinados.
- Suporte a uma propriedade do sistema configurável para gerar uma certificação de conclusão.

Fluxo de trabalho de solicitação de revisão de contrato de terceiros

Como executante jurídico da equipe jurídica, você trabalha em solicitações de revisão de terceiros atribuídas concluindo as seguintes atividades:

1. O usuário jurídico cria uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.
2. O usuário jurídico carrega um ou vários contratos e seus documentos de suporte e os classifica.
3. O executante do contrato revisa o documento do contrato anexado à solicitação jurídica.
4. Se necessário, o executante do contrato reclassifica o contrato e os documentos de suporte.
5. Se uma revisão de especialista ou feedback for necessário de equipes internas, o executante do contrato iniciará o processo de revisão interno.
   a. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão para revisão interna.

      Nota: Você pode criar tarefas de revisão paralela para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. No entanto, você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

   b. O revisor de contrato recebe a tarefa de revisão
   c. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
   d. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
   e. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
   f. O revisor do contrato revisa o contrato e fornece feedback. Se um documento revisado estiver disponível, ele também será compartilhado com o executante do contrato.
   g. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
      - Para armazenamento interno - Se alguma mudança for necessária, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
      - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão estiver concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.
6. O executante do contrato carrega o contrato revisado na solicitação de contrato.
7. O executante do contrato envia e-mail o documento do contrato revisado para contatos de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Exiba respostas de contatos de terceiros no fluxo de atividades da solicitação de contrato.

   Várias iterações de revisões entre sua empresa e o terceiro podem ser necessárias antes que o documento do contrato seja finalizado por todas as partes. O processo de revisão pode ser conduzido novamente com diferentes grupos de revisores.

9. O executante do contrato inicia uma aprovação ad hoc das partes interessadas. Se a revisão revelar mudanças necessárias, as mudanças serão feitas e uma nova revisão de documento será criada. O documento do contrato pode ser enviado para assinatura somente quando tiver sido aprovado.
10. O executante do contrato se prepara para assinaturas especificando a ordem no caso de vários documentos de contrato, adicionando campos obrigatórios em caso de assinatura eletrônica e envia o documento do contrato para assinatura.
11. Os signatários revisam o documento do contrato.
    - Se nenhuma mudança for necessária, o documento do contrato será assinado por todos os signatários.
    - Se alguma mudança for necessária, a assinatura será recusada, o usuário que está trabalhando na solicitação de contrato gerará um novo documento e o reenviará para assinatura.
12. O contrato assinado é armazenado no ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo e referenciado no repositório de contratos. O solicitante e os membros do departamento podem acessar o documento de contrato assinado no repositório de contratos.

Para assinaturas eletrônicas, depois que todos os signatários assinarem o documento do contrato, ele será armazenado em ServiceNow ou um sistema de armazenamento externo. Se um armazenamento externo estiver configurado, o contrato assinado será armazenado nele e referenciado no repositório de contratos.

Para assinaturas molhadas, depois que todos os signatários assinarem e devolverem o documento do contrato, o executante jurídico carregará o contrato assinado na solicitação do contrato. O documento é armazenado no repositório de contratos.

O solicitante e os membros do departamento jurídico podem acessar o documento do contrato assinado no repositório de contratos jurídicos.

Crie uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros

Crie uma solicitação jurídica para que a equipe jurídica revise um contrato de terceiros ou os termos e condições fornecidos pelo terceiro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Acesse o formulário de admissão de revisão de terceiros em Portal de serviços jurídicos ou de Central do funcionário.

Método	Ação
Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Catálogo de serviços** . **c.** PESQUISE e abra **Revisão de terceiros** item da solicitação.
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** **b.** Selecionar **Jurídico** > **Todos os assuntos jurídicos** do cabeçalho. **c.** PESQUISE e abra **Revisão de terceiros** item da solicitação.

2. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte Formulário de revisão de contrato de terceiros

3. Adicione um ou vários contratos e documentos de suporte a serem revisados pelo departamento jurídico.

   a. Na seção Documentos, anexe documentos.

Método	Ações
Escolha o arquivo	**a.** Selecione **Escolha um arquivo** . **b.** Selecione os arquivos a serem anexados e selecione **Aberto** .
Arraste o arquivo	Arraste arquivos do seu computador local para a janela do navegador para anexá-los ao registro atual.

4. Classifique os documentos anexados.

Classificação	Ações
Documento de contrato	Em **Tipo de documento** , selecione o tipo de contrato relevante para o documento anexado. Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista. **Nota:** Pelo menos um documento deve ser classificado como documento de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação	Ações
Documento de suporte	Em **Tipo de documento** , selecione **Documentos de suporte** .

Nota: Adicionar um único documento de contrato classifica a solicitação como uma única solicitação de tipo de contrato, enquanto adicionar mais de um documento de contrato a classifica como várias solicitações de tipo de contrato.

5. **Opcional:** Salve as informações na solicitação para enviar mais tarde em Central do funcionário selecionando **Salvar como rascunho** .

Nota: Se o tipo de contrato for desativado quando a solicitação for salva como rascunho, o tipo de contrato inativo não será incluído na lista exibida em **Tipo de documento** campo. Você deve selecionar um tipo de contrato ativo antes de enviar a solicitação.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Uma solicitação jurídica para revisar os contratos de terceiros anexados e todos os documentos de suporte é criada no estado Novo.
- Os documentos do contrato e os documentos de suporte estão disponíveis nas respectivas guias e o status do contrato é Novo.
- Para um produtor de registro personalizado, se nenhum documento estiver anexado, a solicitação jurídica será criada no estado Rascunho. Você deve carregar os documentos e reenviar a solicitação de contrato. Para obter mais informações, consulte Reenvie a solicitação de contrato de terceiros.

Para obter mais informações sobre como exibir e rastrear a solicitação jurídica, consulte Exiba e rastreie a solicitação de revisão de contrato de terceiros como um usuário jurídico.

O que Fazer Depois

Como membro da equipe de suporte de contrato do departamento jurídico, trabalhe na solicitação para revisar o contrato e assiná-lo. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.

.

Reenvie a solicitação de contrato de terceiros

Como um usuário jurídico, reenvie a solicitação de contrato no estado de rascunho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um produtor de registro personalizado, se nenhum documento estiver anexado ao enviar a solicitação jurídica a solicitação jurídica será criado Estado Rascunho. Você precisa carregar o documento e reenviar a solicitação de contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a solicitação de revisão de contrato de terceiros.

Método	Ação
Como usar o Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** . **d.** Abra sua solicitação jurídica enviada na lista. **e.** Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** . **d.** Abra sua solicitação jurídica enviada na lista. **e.** Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação** .

2. Na seção Documentos, anexe documentos.

Método	Ações
Escolha um arquivo	**a.** Selecione **Escolha um arquivo** . **b.** Selecione os arquivos a serem anexados e selecione **Aberto** .
Arrastar arquivo	Arraste arquivos do seu computador local para a janela do navegador para anexá-los ao registro atual.
Copiar e colar arquivos da área de transferência	○ Em seu computador local, copie os arquivos que você deseja anexar. ○ Clique dentro da caixa Documentos e cole os arquivos.

Os arquivos anexados são listados com Nome do arquivo, Tipo de documento e Ações na seção Documentos. A lista de documentos anexados pode ser vista no fluxo de atividades da solicitação.

3. Classifique os documentos anexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação	Ações
Documento de contrato	**a.** Em **Tipo de documento** , selecione a seta suspensa. **b.** Selecione o tipo de contrato relevante para o documento. Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista. **Nota:** Pelo menos um documento deve ser classificado como documento de contrato.
Documento de suporte	**a.** Em **Tipo de documento** , selecione a seta suspensa. **b.** Selecione **Documentos de suporte** na lista suspensa.

4. Selecione **Reenviar** .

Exiba e rastreie a solicitação de revisão de contrato de terceiros como um usuário jurídico

Exiba os detalhes de uma solicitação de revisão de contrato de terceiros depois que ela foi enviada e rastreie as atividades em solicitação .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Abra uma solicitação jurídica.

Método	Ações
Employee Center	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Abra sua solicitação de revisão de contrato de terceiros enviada.
Portal de serviços Jurídico	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** . **d.** Abra sua solicitação de revisão de contrato de terceiros enviada.

2. Exibe os detalhes da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exiba o documento do contrato acessando **Documentos do contrato** guia.
- Exiba os documentos de suporte acessando **Documentos de suporte** guia.
- Rastreie as atividades da solicitação e publique mensagens para o executante que trabalha nela acessando **Atividade** guia.
- Exiba a lista de signatários e seus detalhes acessando **Signatários** guia.
- Exiba os detalhes da revisão do contrato de terceiros acessando **Detalhes da solicitação** guia.

  Quando os campos jurídicos são modificados em um espaço, o valor atualizado e os valores anteriores são exibidos nas variáveis correspondentes em **Detalhes da solicitação** guia.

- Exiba os documentos finais do contrato acessando **Contrato jurídico** guia. Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro separado é criado para cada tipo de contrato.

Modifique uma solicitação de revisão de terceiros

Como solicitante, modifique uma solicitação jurídica para atualizar os detalhes da solicitação ou substituir o documento de contrato anexado por uma versão atualizada.

Antes de Iniciar

Você pode modificar uma solicitação até que ela esteja em Rascunho estado.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Procedimento

1. Abra a solicitação de revisão de contrato de terceiros.

Método	Ação
Como usar o Portal de serviços jurídicos	**a.** Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** . **d.** Abra sua solicitação jurídica enviada na lista. **e.** Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação** .
Central do funcionário	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário** **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Selecione **Exibir todas as solicitações** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Ação
	d. Abra sua solicitação jurídica enviada na lista. **e.** Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Editar solicitação** .

2. Modifique a solicitação.

Ação	Etapas
Modifique os detalhes da solicitação	Modifique os campos da solicitação de revisão de terceiros. Para obter mais informações, consulte Formulário de revisão de contrato de terceiros.
Adicionar e classificar documentos	Para obter mais informações, consulte Reenvie a solicitação de contrato de terceiros.
Excluir documentos	Na seção Documentos, selecione o ícone Excluir (🗑 ao lado do documento que você deseja excluir.

3. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.

Trabalhar em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros

Como membro da equipe de suporte de contratos jurídicos, revise e revise um documento de contrato de terceiros. Você pode enviar o documento revisado por e-mail para as partes interessadas para verificar as revisões e enviar o documento pronto para assinatura de dentro da solicitação jurídica.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador adicionado a uma solicitação, você pode acessar e trabalhar na solicitação da mesma forma que os designados. No entanto, você não pode modificar **Atribuído a.** e. **Grupo de atribuição** campos.

Procedimento

1. Atribua uma solicitação jurídica a você mesmo ou a alguém do seu grupo de atribuição.
   Para obter mais informações, consulte Atribuir uma solicitação jurídica.
2. Comece a trabalhar em uma solicitação jurídica.
   a. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
   b. Clique no ícone de lista ( ).
   c. Selecione **Solicitações jurídicas** opção.
   d. Selecione **Atribuir a mim**.
   e. Abra a solicitação jurídica na lista.
   f. Selecione **Iniciar o trabalho**
   O estado da solicitação jurídica é atualizado para Trabalho em andamento.
3. Em **Listas** , navegue até **Solicitações jurídicas** ou **Solicitações de contrato** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Como um designado	**a.** Selecione **Atribuído a mim** opção. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.
Como colaborador	**a.** Selecione **Colaborações** opção. **b.** Selecione uma solicitação de contrato para trabalhar.

4. **Opcional:** Se você precisar de ajuda de outros executantes para trabalhar na solicitação jurídica, adicione-os em **Colaboradores** campo.

   Nota: Os usuários com a função sn_lg_contracts.contracts_fulfiller são listados em **Colaboradores** campo.

   Os colaboradores são notificados por e-mail de que foram adicionados como colaboradores a uma solicitação jurídica.

5. **Opcional:** Reclassifique o contrato ou os documentos de suporte enviados para revisão.
   Para obter mais informações, consulte Reclassificar documentos de contrato na solicitação de revisão de contrato de terceiros como executante jurídico e Modifique documentos de suporte na solicitação de revisão de contrato de terceiros como executante jurídico.
6. **Opcional:** Se você abriu a solicitação de contrato do **Solicitações jurídicas** listagem, selecione **Solicitação de contrato** guia.
7. Abra uma revisão existente de um documento de contrato.
   - Para armazenamento interno:no **Documentos do contrato** selecione o nome do documento para abrir o registro de revisão do documento.
   - Para armazenamento externo: Em **Documentos do contrato** , clique no link em **URL** para exibir o documento on-line.
8. Revise os documentos do contrato.
9. Revise o documento do contrato se alguma mudança for necessária e carregue-o criando uma revisão.

   a. Selecione **Criar revisão** .

   b. Em **Selecione o tipo de contrato** selecione o tipo de contrato.

   c. Em **Criar revisão de** selecione o tipo de armazenamento para anexar a revisão.

   - Para selecionar um arquivo do seu sistema local, selecione **Computador** e carregue um arquivo.
   - Para selecionar um anexo do fluxo de atividades, selecione **Fluxo de atividades** .

     Os arquivos anexados a e-mails de entrada são listados em **Documento** campo.
   - Para selecionar um arquivo armazenado no sistema de armazenamento externo configurado, selecione **Armazenamento externo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta opção será exibida somente se um armazenamento externo tiver sido configurado.

(Opcional) Adicione mais informações sobre o documento em **Anotações** campo.

Essas informações são adicionadas ao fluxo de atividades junto com o anexo.

d. Selecione **Criar**.

O documento é adicionado à solicitação. O número de revisão do documento mais recente é um maior do que o número de revisão do documento anterior. A revisão do documento é listada em **Documentos do contrato** guia.

10. Se uma aprovação for necessária de outras partes interessadas, envie o documento para aprovação ad hoc. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma aprovação ad hoc para uma solicitação jurídica ou seu anexo.

11. Configure um e-mail para as partes interessadas para que o documento do contrato concluído seja revisado e as mudanças confirmadas.

a. Selecione **Compor e-mail** .

b. No pop-up Compor e-mail, selecione Documentos a serem anexados ao e-mail.

c. Selecione **Adicionar** para anexar o documento ao e-mail.
Um editor de e-mail é exibido.

d. Em **Novo rascunho de e-mail** , adicione endereços de e-mail do destinatário em **.** , **CC** e **CCO** campos conforme apropriado.

Em **.** Insira o endereço de e-mail do destinatário, o. **CC** o campo será definido como o endereço de e-mail do solicitante.

e. Insira o assunto do e-mail em **Assunto** campo.
A descrição resumida da solicitação é preenchida por padrão.

f. Em **Anexos** , selecione **Adicionar arquivo** link para adicionar os documentos e selecionar a origem do arquivo.

g. Insira sua própria mensagem no corpo do e-mail ou copie e cole o conteúdo de um modelo de resposta de e-mail no corpo do e-mail.

Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido no corpo do e-mail. Selecione o ícone do modelo de resposta (e encontre um modelo de resposta apropriado com base no assunto do seu e-mail. Copie e cole o conteúdo do modelo no corpo do e-mail.

Nota: Somente modelos de resposta configurados para o canal de e-mail estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de e-mail .

Para obter mais informações, consulte Comunicação por e-mail .

h. Envie o e-mail imediatamente ou indique que ele deve ser enviado mais tarde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para enviar o e-mail imediatamente, selecione **Enviar e-mail** .
- Para indicar que o e-mail deve ser enviado mais tarde, selecione **Salvar como rascunho** .

12. Em **Signatários** para adicionar signatários aos quais o contrato será enviado para assinatura, selecione **Adicionar** .

Opção	Etapas
Interno	**a.** Em **Signatário interno** , insira o nome do signatário. Os campos **Nome do signatário autorizado** , **Signatário** e **E-mail do signatário** são preenchidos automaticamente. **b.** Em **Pedido** insira a ordem na qual o e-mail deve ser enviado ao signatário. O valor do pedido deve ser exclusivo
Externo	**a.** Em **Nome do signatário autorizado** insira o nome do signatário interno. **b.** Em **Signatário** insira o título do signatário interno. **c.** Em **E-mail do signatário** insira o endereço de e-mail do signatário interno. **d.** Em **Pedido** insira a ordem na qual o contrato deve ser enviado aos signatários para assinatura. O valor do pedido deve ser exclusivo.

13. Quando todas as partes interessadas concordarem com uma revisão de documento de contrato, selecione **Preparar para assinatura** preparar e enviar o documento aos signatários para assinatura.

a. No pop-up Reordenar o documento, arraste e coloque os documentos para definir a ordem.
A opção de reordenar é exibida somente quando mais de um documento está anexado à solicitação de contrato.

b. Selecione **Preparar para assinatura** .

Nota: Ao selecionar **Preparar para assinatura** , o documento é aberto no sistema de assinatura eletrônica configurado.

- Para o DocuSign, o documento é aberto automaticamente no portal de assinatura eletrônica sem exigir um login.
- Para o Adobe Sign, você deve fazer login no portal de assinatura eletrônica para abrir o documento.

O Status do contrato e o Estado são atualizados para Preparação para assinatura.

14. Preencha o documento no sistema de assinatura eletrônica configurado e envie-o para assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Visualize o documento para garantir que o conteúdo esteja correto.
Os documentos do contrato enviados na solicitação de revisão de contrato de terceiros serão combinados em um único documento.

b. Adicione os campos obrigatórios, incluindo o campo Assinatura e Data da assinatura para todos os signatários.

c. Selecione **"Enviar"**.

Um envelope de assinatura eletrônica é criado e enviado a todos os signatários. Se o sistema receber uma notificação de sucesso do provedor de assinatura eletrônica, o status do contrato será atualizado de Preparando para assinatura para Aguardando assinatura.

15. **Opcional:** Se você precisar cancelar a solicitação de assinatura antes que todos os signatários concluam a assinatura do documento, selecione **Cancelar assinaturas** .
O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada.

O que Fazer Depois

- Os signatários podem revisar e assinar ou recusar assinar o contrato.

  Para obter mais informações, consulte Fluxo de trabalho de assinatura para uma solicitação jurídica.

- Verifique Status do contrato na solicitação.
  - Se todos os signatários assinarem o documento do contrato, o. Status do contrato Atualizações do Contrato assinado. Em **Signatários** , o status de todos os signatários é atualizado para Assinado. Você pode acessar o registro do repositório de contratos jurídicos do **Repositório de contratos jurídicos** guia.
  - Se algum signatário recusar assinar o documento do contrato, o status do contrato será atualizado para Assinatura recusada. Em **Signatários** , o status de todos os signatários é atualizado para Recusado. Se forem necessárias mais mudanças no documento do contrato, atualize-o e envie-o novamente aos signatários para assinatura.
  - Depois que todos os signatários assinarem o documento, um e-mail será enviado para os signatários legais com o documento do contrato finalizado anexado.
  - Se o certificado de conclusão estiver habilitado, um certificado será emitido com os detalhes do carimbo de data/hora sobre a ação de cada signatário durante uma assinatura eletrônica.
- Se o contrato for assinado por todos os signatários, você poderá fechar a solicitação selecionando **Encerramento concluído** . Para obter mais informações, consulte Feche uma solicitação jurídica.

Reclassificar documentos de contrato na solicitação de revisão de contrato de terceiros como executante jurídico

Como executante jurídico, reclassifique os documentos enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros. Por exemplo, você precisa mudar o tipo de documento de contrato de Acordo de confidencialidade para Acordo de parceria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Abra a solicitação jurídica para a qual você deseja reclassificar os documentos.
4. Selecione a solicitação de contrato em **Solicitações de contrato** guia.
5. Em **Documentos do contrato** , selecione **Reclassificar** .
6. Em **Tipo de contrato** selecione o tipo de contrato que você deseja reclassificar.
7. Em **Reclassificar para** selecione o tipo de contrato no qual você deseja reclassificar.
   Somente os tipos de contrato ativos são exibidos na lista.
8. **Opcional:** Adicione mais informações sobre o documento em **Anotações de trabalho** campo.
9. Selecione **Reclassificar** para atualizar a classificação.
10. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Modifique documentos de suporte na solicitação de revisão de contrato de terceiros como executante jurídico

Como executante jurídico, adicione , remover ou reclassificar documentos de suporte enviados em uma solicitação de revisão de contrato de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Abra a solicitação para a qual você deseja reclassificar os documentos.
4. Selecione a solicitação de contrato em **Solicitações de contrato** guia.
5. Navegue até **Documentos de suporte** guia.
6. Modifique os documentos de suporte.

Ação	Etapas
Adicionar documentos de suporte	**a.** Selecione **Anexar documento** . **b.** Em **Carregar de** selecione um tipo de ar–mazenamento e carregue um novo docu–mento. Os tipos de armazenamento disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
	▪ **Computador** - Selecione **Anexar arquivo** e carregue o documento revisado. ▪ **Fluxo de atividades** - Em **Documento** selecione o documento exibido com base em um anexo no fluxo de atividades. ▪ **Armazenamento externo** - Em **Documento** , selecione o documento. Esta opção será exibida somente se o armazenamento externo estiver configurado. **c.** (Opcional) Adicione mais informações sobre o documento em **Anotações de trabalho** campo.
Reclassificar documentos de suporte	Reclassificar documentos de contrato na solicitação de revisão de contrato de terceiros como executante jurídico
Remova o documento de suporte	**a.** Selecione o documento que você deseja excluir. **b.** Selecione **Remover** . **c.** Na tela Confirmação, selecione **Remover** .

7. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Cancele o processo de assinatura úmida do Central do funcionário

Cancelar um processo de assinatura úmida para solicitações jurídicas de acordo de não divulgação do Central do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar o processo de assinatura no Central do funcionário nas seguintes condições:

- A solicitação jurídica é do tipo Acordo de confidencialidade.
- O tipo de assinatura da solicitação jurídica do acordo de não divulgação é Assinatura úmida.
- O estado da solicitação de contrato deve ser Aguardando assinatura.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário**

2. Selecione **Minhas solicitações** do cabeçalho.

3. Abra a solicitação jurídica para a qual você deseja cancelar a assinatura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na página Solicitação, no menu Ações, selecione **Cancelar assinatura** .
5. Na janela de confirmação, selecione **Cancelar assinatura** para confirmar o cancelamento.

Resultado
O status do contrato é atualizado para Assinatura cancelada e um e-mail de notificação é enviado a todos os signatários.

Vinculando contratos primário-secundário

Vincule um contrato primário a um contrato secundário para estabelecer relacionamentos hierárquicos entre solicitações de contrato e herdar campos da solicitação de contrato primário.

Você pode associar uma solicitação de contrato a um contrato primário na guia Solicitação de contrato relacionada. . **Contrato primário** O campo na guia Detalhes da solicitação de contrato é preenchido automaticamente com o número da solicitação de contrato primário. Dependendo da configuração, os contratos secundários podem herdar campos do contrato primário. Além disso, os registros do repositório de contratos associados para as solicitações de contrato primário e secundário são vinculados automaticamente.

Para vincular um contrato como primário, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O usuário deve ser atribuído à solicitação de contrato, ser um gerente de grupo ou um colaborador.
- A solicitação de contrato deve estar em um dos seguintes estados: Rascunho, Trabalho em andamento, Aguardando revisão ou Contrato assinado.

> **Nota:** Se a solicitação de contrato estiver no estado Contrato assinado, a solicitação de contrato primário deverá estar no estado Contrato assinado ou Encerrado concluído.

- O contrato primário não deve estar em um estado Cancelado.
- Somente um contrato primário pode ser selecionado durante a vinculação.
- O contrato primário deve ser um tipo de contrato único usando papel próprio ou papel de terceiros.

Tópicos relacionados

Vincular solicitações de contrato primário

Vincular e herdar campos de contrato primário

Remover um contrato vinculado

Configure o mapeamento de campo para vinculação de contrato primário-secundário

Visão geral da revisão interna

Revise seu conteúdo por equipes internas que têm a experiência de que você precisa.

Um fluxo de trabalho para obter conteúdo revisado por equipes internas pode progredir da seguinte forma:

1. Para acordos de não divulgação, o usuário jurídico envia uma solicitação de mudança ao executante para o conteúdo que precisa de revisão interna.

> **Nota:** Para solicitações de revisão de contrato de terceiros, o usuário do contrato não pode criar uma solicitação de mudança. Em vez disso, o executante do contrato cria uma tarefa para revisão interna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão quando a solicitação de contrato está em andamento ou aguardando estado de revisão.
3. O revisor do contrato ou o gerente atribui a tarefa de revisão.
4. O revisor de contrato atribuído começa a trabalhar no documento do contrato.
5. Se as informações estiverem incompletas, o revisor do contrato solicitará mais informações do executante do contrato.
6. Se uma solicitação de mais informações tiver sido enviada, o executante do contrato compartilhará as informações.
7. O revisor do contrato revisa o documento, aceita, rejeita ou propõe edições e adiciona comentários.
8. O revisor de contrato conclui a revisão e compartilha o documento do contrato atualizado, se disponível.
9. O executante do contrato recebe o documento atualizado e faz as mudanças necessárias com base no feedback.
   - Para armazenamento interno - Se alguma mudança for necessária, uma nova versão do documento será criada após a finalização do documento.
   - Para armazenamento externo - Os revisores colaboram na revisão do documento do contrato on-line em tempo real. Quando a revisão estiver concluída, o executante poderá finalizar o documento do contrato que está disponível on-line ou criar uma nova versão off-line com as mudanças.

A solicitação de contrato permanece no estado Aguardando revisão até que uma tarefa de revisão esteja ativa.

Solicite uma revisão interna

Iniciar uma tarefa de revisão para revisão do documento do contrato por especialistas no assunto.

Antes de Iniciar

- Para acordos de não divulgação, você pode querer revisar e feedback dos especialistas internos no assunto. Se necessário, o solicitante do contrato pode enviar uma solicitação de mudança para o executante do contrato. O executante do contrato envia uma tarefa de revisão com os detalhes da solicitação de mudança. Para obter mais informações, consulte Revise um documento de contrato em Central do funcionário.
- Para solicitações de revisão de contrato de terceiros, o usuário do contrato não pode criar uma solicitação de mudança. Em vez disso, o executante do contrato cria uma tarefa para revisão interna.

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Você pode criar uma tarefa de revisão quando o Estado da solicitação de contrato for Trabalho em andamento ou Aguardando revisão.
- Você pode criar tarefas de revisão paralela para o mesmo documento de contrato para diferentes grupos de revisores. Você não pode criar uma tarefa de revisão para o mesmo documento com o mesmo grupo de revisores se já existir outra tarefa ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Navegar até **Solicitações jurídicas** > **Tudo**.
4. Abra uma solicitação jurídica.
5. Navegue até **Solicitações de contrato** e abra a solicitação.
6. Selecione a guia Revisões.
7. Selecione **Nova tarefa** .
8. No formulário Criar nova tarefa de revisão, preencha os detalhes.

Criar tarefa para solicitar revisão interna

Campo	Valor
Tipo de contrato	Contrato para o qual você deseja enviar uma solicitação de revisão interna. **Nota:** O campo é preenchido automaticamente quando há apenas um tipo de contrato. A revisão mais recente do documento do contrato é enviada para revisão
Prazo	Data para concluir a tarefa.
Prioridade	Nível de prioridade para lidar com a solicitação de revisão.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários com função de revisor de contrato ao qual a tarefa está atribuída.
Atribuição a	Usuário ao qual a tarefa está atribuída. Se um grupo de atribuição for selecionado, a lista mostrará os membros do grupo selecionado.
Instruções	Descrição para especificar o conteúdo a ser revisado.

9. Selecione **Criar**.

Resultado

Uma tarefa de revisão é criada, listada na guia Revisões e os detalhes da solicitação de mudança são adicionados ao fluxo de atividades. O status do contrato é atualizado para Aguardando revisão. Se a nova tarefa não aparecer na lista, clique no botão Atualizar lista ( ) para exibi-lo.

Trabalhar na tarefa de revisão interna

Como revisor de contratos, revise e forneça feedback sobre os documentos do contrato

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_reviewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão.

Método	Etapas
Minha lista de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Meus trabalhos** > **Tarefas solicitadas** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Lista delegada a mim	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Delegado a mim** > **Tarefas de revisão de contrato** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Lista de tarefas de revisão de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Em **Tarefas de revisão de contrato** , selecione **Todos** ou **Minhas tarefas** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Guia Revisões de solicitação de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Atribuído a mim** **d.** Abra a solicitação de contrato na lista **e.** Selecione **Revisões** guia. **f.** Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Se a tarefa de revisão ainda não estiver atribuída, selecione **Atribuir a mim** .
3. Selecione **Iniciar trabalho**.
4. Abra o documento do contrato.
   - Armazenamento interno: Baixe o documento.
   - Armazenamento externo: Selecione o link do documento para abri-lo.
5. Se você precisar de contexto adicional para revisar o documento, solicite mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone Mais ações ( ).

b. Selecione **Solicitar informações** .

c. No campo Comentários, insira os detalhes sobre as informações necessárias.

d. Selecione **Enviar**.
O Status da solicitação do contrato e o Estado da tarefa de revisão mudam para Aguardando informações e você pode prosseguir com a revisão depois de receber informações.

6. Compartilhe o feedback da revisão
O revisor pode fazer edições no documento, sugerir mudanças por meio de comentários e aprovar ou rejeitar anotações.

Tipo de armazenamento	Etapas
Armazenamento interno	**a.** Selecione **Revisão concluída** . **b.** Se você tiver um documento de contrato modificado para compartilhar, selecione **Sim** . **Nota:** Se você não tiver modificado o documento do contrato para compartilhar, selecione **Não** E insira anotações de trabalho no campo Comentários **c.** Selecione **Anexar arquivo** vincule e selecione um arquivo **d.** No campo Comentários, insira anotações de trabalho. **e.** Selecione **Enviar**.
Armazenamento externo	**a.** Selecione **Revisão concluída** . **b.** No campo Comentários, insira anotações de trabalho. **Nota:** A opção Anexar arquivo não está disponível, pois o documento do contrato é editado diretamente no armazenamento externo. **c.** Selecione **Enviar**.

A tarefa de revisão será encerrada, as anotações de trabalho serão adicionadas ao fluxo de atividades e o estado mudará para Encerrado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compartilhe as informações solicitadas para revisão interna

Como executante do contrato, compartilhe as informações solicitadas pelo revisor para prosseguir com a revisão do documento do contrato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As anotações de trabalho adicionadas ao solicitar informações estão disponíveis no fluxo de atividades. Revise as informações necessárias e reúna as informações a serem enviadas ao revisor.

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão.

Método	Etapas
Minha lista de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Meus trabalhos** > **Tarefas solicitadas** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Lista delegada a mim	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Delegado a mim** > **Tarefas de revisão de contrato** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Lista de tarefas de revisão de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Em **Tarefas de revisão de contrato** , selecione **Todos** ou **Minhas tarefas** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Guia Revisões de solicitação de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Solicitações de contrato** > **Atribuído a mim** **d.** Abra a solicitação de contrato na lista **e.** Selecione **Revisões** guia. **f.** Abra a tarefa de revisão na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione **Enviar informações** .
3. Se você tiver um documento a ser compartilhado, selecione **Anexar arquivo** .
4. Selecione o arquivo a ser compartilhado.
5. No campo Comentários, insira anotações de trabalho.
6. Selecione **"Enviar"**.

Resultado

As informações são compartilhadas com o revisor e o estado da tarefa de revisão muda para Trabalho em andamento.

Cancelar uma tarefa de revisão

Como executante do contrato, cancele uma tarefa de revisão independentemente do estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cm_core.contract_fulfiller

Procedimento

1. Abra a tarefa de revisão.

Método	Etapas
Minha lista de trabalho	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Meus trabalhos** > **Tarefas solicitadas** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Lista delegada a mim	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Selecionar **Delegado a mim** > **Tarefas de revisão de contrato** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Lista de tarefas de revisão de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ). **c.** Em **Tarefas de revisão de contrato** , selecione **Todos** ou **Minhas tarefas** **d.** Abra a tarefa de revisão na lista
Guia Revisões de solicitação de contrato	**a.** Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**. **b.** Clique no ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. Selecionar **Solicitações de contrato** > **Atribuído a mim** **d.** Abra a solicitação de contrato na lista **e.** Selecione **Revisões** guia. **f.** Abra a tarefa de revisão na lista.

2. Selecione **Cancelar revisão** .
   Se você selecionou **Cancelar revisão** Na guia Revisões, selecione a tarefa de revisão a ser cancelada na janela pop-up.
3. No campo Comentários, insira informações para cancelar a solicitação
4. Selecione **Sim, cancelar** .

Resultado

- A tarefa de revisão é cancelada e os comentários de cancelamento aparecem na seção Comentários adicionais da solicitação de contrato.
- Quando todas as tarefas de revisão são canceladas ou encerradas, o Estado da solicitação do contrato é atualizado para Trabalho em andamento.

Cancelar uma solicitação jurídica

Cancele uma solicitação de contrato jurídico se ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar

Importante: Cancelar uma solicitação de contrato jurídico depois que ela foi enviada para assinatura interrompe o processo em seu estado atual.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user, sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos**.
2. Abra sua solicitação jurídica enviada no **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho.
3. Na página Tíquete padrão, no menu Ações, selecione **Cancelar solicitação** .
4. Na caixa de diálogo, insira comentários para explicar por que a solicitação foi cancelada.
5. Selecione **Confirmar cancelamento** .

Resultado

- A solicitação é cancelada e os fluxos ativos associados são encerrados. Os comentários de cancelamento aparecem em **Atividade** da solicitação.
- O status do contrato muda para Contrato cancelado.
- A assinatura do documento enviada aos signatários é cancelada para bloquear assinaturas adicionais. Os signatários recebem uma notificação por e-mail de que a solicitação jurídica foi cancelada.

Exiba e baixe um documento de contrato assinado

Exiba e baixe um documento de contrato assinado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando todos os signatários assinam um documento de contrato, ele é considerado o documento final do contrato e é armazenado em Contrato jurídico tabela [sn_lg_cnt_repositório].

O acesso a um documento de contrato é baseado nas seguintes funções e condições do usuário:

- O gerente de grupo, atribuído ao usuário e colaborador, tem acesso de edição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que pertence ao mesmo grupo de atribuição tem acesso de exibição ao repositório de contratos.
- O executante do contrato que não está no grupo de atribuição não tem acesso ao repositório de contratos.
- Um Executante de contratos pode exibir e atualizar o registro do repositório de contratos
- Somente um Administrador de contratos pode excluir o registro do repositório de contratos.
- Os solicitantes podem exibir somente os documentos do contrato para os quais enviaram a solicitação jurídica.
- Os usuários podem exibir somente documentos de contrato para os quais foram adicionados à lista de observação das solicitações jurídicas correspondentes.

Quando vários documentos de contrato são anexados, um registro de repositório de contratos separado é criado para cada tipo de contrato.

Exiba e baixe um documento de contrato assinado como executante jurídico

Exiba e baixe um documento de contrato assinado como executante jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na guia Listas, navegue até **Contratos jurídicos** > **Todos os contratos**.
4. Na lista, abra um registro de repositório de contratos.
5. Selecione **Documentos do contrato** guia.
6. Baixe o documento do contrato.
   - Se uma integração de armazenamento externo estiver ativa e publicada, selecione o link em **URL** para abrir o local de armazenamento externo e baixar o documento do contrato.
   - Se nenhuma integração de armazenamento externo estiver disponível, selecione o documento em **Documentos do contrato** para exibir os detalhes da revisão do contrato. Selecione o ícone Ações (⋮) e selecione **Download** para baixar o documento. Você pode clicar no nome da opção de exibição do documento.

Exiba e baixe um documento de contrato assinado como um usuário jurídico

Exiba e baixe um documento de contrato assinado como um usuário jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_cm_core.contract_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Abra a solicitação jurídica na exibição da plataforma ou usando Portal de serviços.

Método	Ações
Usando a exibição da plataforma	**a.** Navegar até **Tudo** > **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**. **b.** Na lista, abra um registro de repositório de contratos. **c.** Navegue até a lista relacionada Documentos do contrato. **d.** Selecione o nome do documento para exibir os detalhes. **e.** Navegue até a lista relacionada Revisões de documento de contrato. **f.** Exiba e baixe o documento do contrato. ○ Se uma integração externa estiver ativa e publicada, selecione o link em **URL** para abrir o local de armazenamento externo e baixar o documento do contrato. ○ Se uma integração de armazenamento externo não estiver disponível, selecione o nome do documento para exibir a revisão. Em **Gerenciar anexos** , selecione o documento para baixá-lo. Você também pode selecionar **exibir** opção para exibir o documento.
Usando o Portal de serviços	**a.** Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços jurídicos**. **b.** Selecione **Minhas solicitações** opção no menu do cabeçalho. **c.** Abra a solicitação que você enviou. **d.** Em **Contratos jurídicos** selecione o número do repositório de contratos para exibir o documento. ○ Para armazenamento externo: O documento do contrato é aberto em uma nova guia do navegador. ○ Para armazenamento interno: O documento do contrato foi baixado.

Exibir solicitações de contrato

Quando uma solicitação jurídica é enviada, uma solicitação de contrato associada a ela é iniciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode acessar a solicitação de contrato por meio da solicitação jurídica ou diretamente da Central de consultoria jurídica.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Na guia Listas, navegue até **Solicitações de contrato** .
   - Selecione **Atribuído a mim** para ver as solicitações de contrato atribuídas a você.
   - Selecione **Colaborações** para ver as solicitações de contrato em que você é colaborador.
   - Selecione **Todos** para ver todas as solicitações de contrato.

Gerenciar Contratos jurídicos da ServiceNow

Como administrador, trabalhe no gerenciamento dos modelos de documento do Word e dos contratos jurídicos.

Consulte os tópicos a seguir sobre como gerenciar modelos de documento do Word e contratos jurídicos.

Gerencie cláusulas, tabelas e modelos de contrato

Crie um tipo de contrato para definir diferentes tipos de solicitações de contrato jurídico e associe-o a um modelo de contrato.

Gerenciar registros de contrato

Defina um usuário como um signatário interno para que o signatário possa ser adicionado a um modelo de contrato para adicionar automaticamente ao documento de contrato para uma solicitação.

Exibir um registro de contrato

Crie categorias de modelo de documento para identificar facilmente documentos semelhantes e encontrar o modelo de documento correto com mais facilidade.

Modificar um registro de contrato

Permita que os usuários exibam os detalhes do e-mail enviado no fluxo de atividades.

Exibir um registro de contrato

Exiba o histórico de um contrato jurídico para rastrear mudanças, revisar a trilha de auditoria e atualizar campos. Veja facilmente a data em que um contrato foi modificado e quem o modificou.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Para exibir todos os contratos, navegue até **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Exiba contratos expirados ou contratos que expirarão em breve.
   - Para exibir contratos que expiram em 30 dias, selecione **Contratos expirando** .
   - Para exibir contratos expirados, selecione **Contratos expirados** .
5. **Opcional:** Exiba uma versão anterior do contrato.
   a. Selecione o contrato na lista.
   b. Em **Histórico do contrato** lista relacionada, selecione uma data em **Início do contrato** coluna para exibir a versão anterior.

Modificar um registro de contrato

Depois que um registro de contrato é criado, você pode mudar a data de término, o contrato primário e o modelo de contrato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se forem feitas mudanças em uma data de término do contrato ou em seus termos e condições, uma cópia do contrato será salva automaticamente e colocada no histórico do contrato.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone de Lista ( ).
3. Para exibir todos os contratos, navegue até **Contratos jurídicos** > **Todos os Contratos**.
4. Selecione um contrato.
5. **Opcional:** Modifique a data de término do contrato.
   a. Em **Data de término** , selecione o ícone Mostrar calendário de data de término ( ).
   b. No pop-up do calendário, selecione uma data.
   c. Selecione **OK**.
6. **Opcional:** Modifique o contrato primário.
   a. Em **Contrato primário** , selecione o ícone Pesquisar registro ( ).
   b. Na lista pop-up Contrato primário, selecione um registro de contrato para atribuir como o contrato primário.
7. **Opcional:** Mude o modelo de contrato.
   a. Em **Modelo de contrato** , selecione o ícone Pesquisar registro ( ).
   b. Na lista pop-up Modelo de contrato, selecione o modelo.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Gerencie cláusulas e modelos de contrato

Como administrador, gerencie cláusulas, variações de cláusula e modelos de contrato.

Edite uma variação de cláusula contratual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edite uma variação de cláusula para modificar o conteúdo que será usado em um modelo de contrato.

Edite modelos de contrato adicionando manualmente controles de conteúdo

Edite um modelo de contrato para refletir quaisquer modificações que devem ser incluídas no modelo para gerar um contrato padrão quando um funcionário enviar uma solicitação de contrato.

Edite um modelo de contrato usando Microsoft Word suplemento para ServiceNow Contratos

Edite os metadados, os signatários ou as cláusulas em um modelo de contrato que devem ser incluídos no modelo de contrato para gerar um contrato padrão quando um funcionário envia uma solicitação de contrato usando o suplemento do Microsoft Word para contratos da ServiceNow.

Crie um modelo de contrato a partir de um modelo existente

Crie um novo modelo de contrato a partir de um modelo existente se você precisar de apenas uma pequena variação no conteúdo de um modelo existente.

Gere e visualize um documento de contrato a partir de um modelo

Exiba o formulário final de um documento de contrato com os controles de conteúdo substituídos pelos valores das variáveis ou valores de retorno dos scripts.

Exclua um modelo de contrato

Exclua o modelo de contrato quando você não precisar mais dele.

Referência do Contratos jurídicos da ServiceNow

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Contratos jurídicos da ServiceNow.

Componentes instalados com Contratos jurídicos da ServiceNow

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Contratos jurídicos da ServiceNow aplicação que inclui os componentes do Base para contratos e. Modelos de documentos do Word, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Nota: Algumas funções no **Contém funções** as colunas estão disponíveis com a instalação do respectivo Prestação de serviços jurídicos aplicação. Por exemplo, funções com um prefixo sn_lg_matter são adicionadas quando você instala o. Gestão de assuntos jurídicos aplicação.

Funções instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Contratos jurídicos da ServiceNow configurador sn_lg_cnt.contract_config	Fornece acesso para configurar dados como signatários internos e regras de modelo. Ele não fornece acesso a dados relacionados a solicitações de contrato jurídico enviadas.	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Contratos jurídicos da ServiceNow [sn_lg_cnt.contract_admin]	Fornece as permissões administrativas para Contratos jurídicos da ServiceNow e acesso total aos dados subjacentes.	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller
Contratos jurídicos da ServiceNow executante [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	Fornece acesso do executante para trabalhar em solicitações de contrato.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
Usuário jurídico [sn_lg_ops.legal_user]	Fornece acesso para enviar solicitações jurídicas e rastrear seu andamento. Pode trabalhar em tarefas atribuídas relacionadas a assuntos.	sn_interview_temp.reader
Usuário do contrato [sn_cm_core.contract_user]	Esta função é necessária para iniciar e rastrear a execução do contrato.	Nenhum(a)
Administrador de contrato [sn_cm_core.contract_admin]	Fornece acesso administrativo ao Base para contratos e dados subjacentes.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
Configurador de contratos [sn_cm_core.contract_config]	Fornece acesso para configurar dados para modelos de contrato e configurações de contrato. Ele não fornece acesso aos dados transacionais de Base para contratos.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
Executante do contrato	Esta função é necessária para iniciar ações ao cumprir uma execução de contrato atribuída. Exemplo: Criar revisões, Adicionar signatários, Cancelar signatário.	sn_cm_core.contract_user

Tabelas

Nota: Além das tabelas a seguir, as tabelas específicas das áreas de prática são instaladas com Gestão de solicitações jurídicas. Para obter mais informações, consulte Tabelas de área de prática para solicitações jurídicas.

Tabelas instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Tabela	Descrição
Repositório de contratos jurídicos	Armazena os detalhes do repositório de contratos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Tabela	Descrição
[sn_lg_cnt_repositório]	
Cláusula [sn_cm_core_clause]	Armazena os detalhes dos campos de cláusula.
Cláusula importada [sn_cm_core_imported_clause]	Armazena dados relacionados a cláusulas importadas
Mapeamento de cláusula [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Armazena os detalhes dos mapeamentos de cláusula.
Variação da cláusula [sn_cm_core_clause_variation]	Armazena os detalhes das variações de cláusula.
Campo de variação da cláusula (sn_cm_core_clause_variation_field)	Armazena os detalhes dos campos de variação de cláusula.
Tipo de Contrato [sn_cm_core_contract_type]	Armazena os detalhes dos tipos de contrato.
Documento de contrato [sn_cm_core_document]	Armazena os detalhes dos documentos do contrato.
Revisão de documento de contrato [sn_cm_core_document_revision]	Armazena os detalhes da revisão do contrato.
Associação de tipo de contrato [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	Armazena os detalhes das associações de tipo de contrato.
Configuração do contrato [sn_cm_core_contract_configuration]	Armazena detalhes de dados mapeados que serão adicionados ao documento do contrato e ao repositório de contratos onde os contratos serão armazenados.
Execução do contrato [sn_cm_core_contract_execution]	Armazena os detalhes da execução do contrato.
Mapeamento de repositório de contrato [sn_cm_core_contract_repositório_mapping]	Armazena os dados relacionados ao mapeamento entre os campos de solicitação de contrato e os campos do repositório de contratos.
Signatário [sn_cm_core_signer]	Armazene dados relacionados aos detalhes dos signatários, como nome, título, e-mail e tipo de signatário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Contratos jurídicos da ServiceNow

Tabela	Descrição
Signatário [sn_cm_core_signer_task]	Armazena detalhes e o status da tarefa atribuída aos signatários.
Mapeamento de signatários internos [sn_cm_core_signer_mapping]	Armazena detalhes de signatários internos.
Tipo de contrato – Mapeamento do modelo de contrato [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Armazena detalhes do tipo de contrato para o mapeamento do modelo de contrato.
Referências de documento de contrato [sn_cm_core_document_reference]	Armazena detalhes de referências de documento.
Regra de modelo de contrato [sn_cm_core_contract_template_rule]	Armazena detalhes das regras do modelo de contrato.
Arquivo de suporte [sn_cm_core_supporting_file]	Armazene detalhes dos arquivos de suporte anexados à solicitação de revisão de contrato de terceiros.

Formulário de revisão de contrato de terceiros

O formulário Revisão de contrato de terceiros fornece informações para uma solicitação jurídica ao departamento jurídico usar ao revisar um contrato de terceiros.

Para obter mais informações, consulte Envie uma solicitação jurídica para uma revisão de contrato de terceiros.

Formulário de revisão de contrato de terceiros

Campo	Descrição
Solicitado para	O usuário para o qual a solicitação está sendo enviada. Este campo fica visível somente quando você é um executante jurídico com a função sn_lg_cnt.contract_fulfiller e está enviando uma solicitação do Central de consultoria jurídica.
Tipo de parte do contrato	Tipo da entidade terceirizada com a qual o contrato deve ser assinado.
Objetivo do contrato	Objeto e finalidade do contrato.
Empresa	Nome jurídico do terceiro com quem o contrato deve ser assinado.
Endereço	Endereço de correspondência do terceiro.
País	País do local do terceiro.
Data de início do contrato	Data de início do período do acordo.
Data de término do contrato	Data de término do período do acordo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de revisão de contrato de terceiros

Campo	Descrição
Data estimada de conclusão	A data em que a revisão do contrato deve ser concluída.
Moeda	Moeda do contrato.
Valor do contrato	Valor do custo do contrato.
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura. • Assinatura eletrônica: O signatário assina eletronicamente o contrato. • Assinatura WET: O signatário assina manualmente a versão física do contrato. O tipo de assinatura padrão é Assinatura eletrônica.
Nome do ponto de contato jurídico da outra parte	Nome da pessoa do terceiro que é o ponto de contato.
E-mail do ponto de contato jurídico da outra parte	Endereço de e-mail do ponto de contato.
Documentos	Contratos e documentos de suporte a serem revisados pelo departamento jurídico.

Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

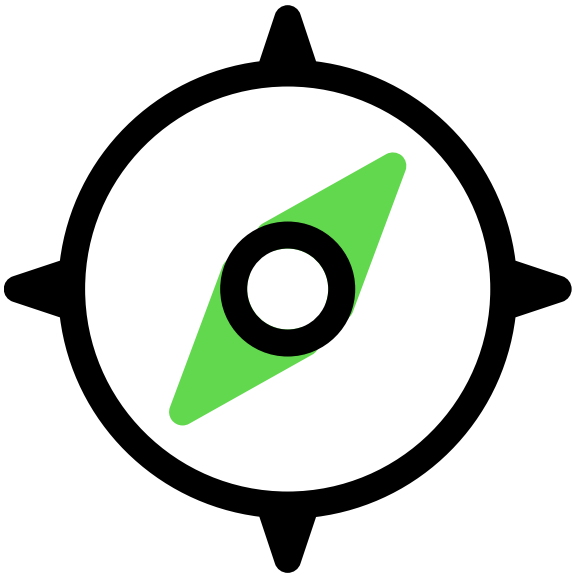
A Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos usa algoritmos de aprendizado de máquina para o grupo Previsão de subcategoria e atribuição para solicitações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

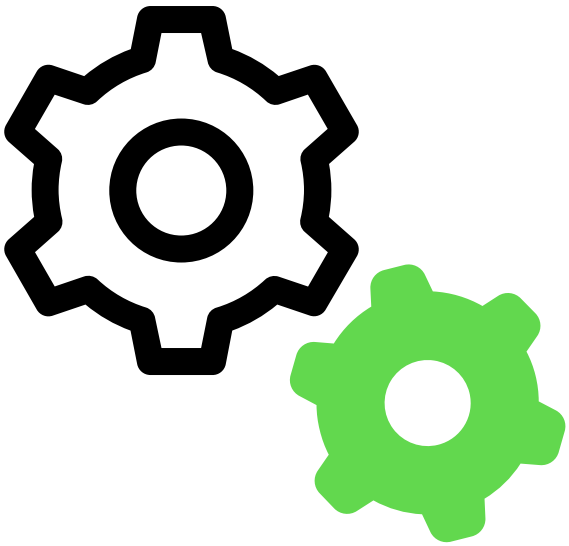
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Configurar



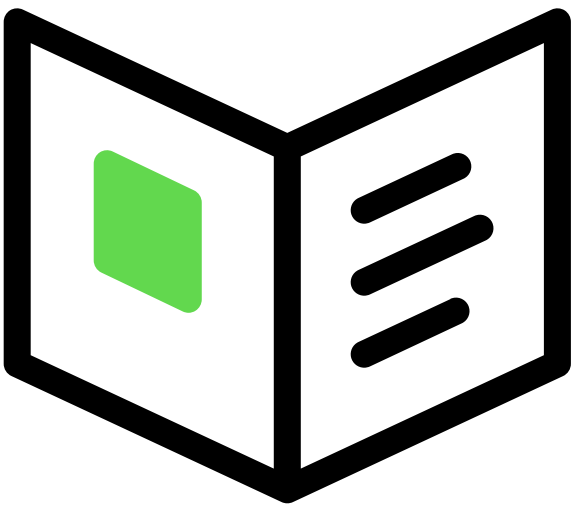
Instale e configure a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Uso



Use Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos de Inteligência preditiva para serviço jurídico no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explore a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Com a Inteligência preditiva, você pode treinar um modelo para prever um valor de destino com base em um ou mais valores de entrada. A Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos inclui algoritmos de aprendizado de máquina que preveem a subcategoria e o grupo de atribuição para Solicitações jurídicas gerais e Reclamações de ética. Você pode criar sua própria solução de aprendizado de máquina para atender às suas necessidades.

Inteligência preditiva para visão geral da Prestação de serviços jurídicos

A solução Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos ajuda a reduzir o tempo gasto na identificação e atribuição de solicitações jurídicas gerais e reclamações de ética, prevendo a subcategoria e o grupo de atribuição com base na descrição resumida, na descrição e na subcategoria. Previsões com alta confiança são preenchidas automaticamente nos campos, enquanto previsões com baixa e média confiança são exibidas como sugestões. O executante jurídico pode revisar as sugestões e preencher os campos conforme necessário. Você pode personalizar o limite para pontuações de confiança baixa, média e alta.

Inteligência preditiva para usuários da Prestação de serviços jurídicos

Usuários

Usuário	Descrição
Executante jurídico	Revisa as previsões e atualiza os campos.

Fluxo de trabalho da Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

1. O administrador de inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos para Prestação de serviços jurídicos define uma definição de solução que será usada para treinar uma solução de classificação.
2. O administrador de inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos para Prestação de serviços jurídicos define um caso de uso.
3. O administrador de inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos para Prestação de serviços jurídicos define uma regra de negócios que define em quais condições as previsões serão acionadas.
4. O usuário jurídico envia uma solicitação jurídica.
5. A solução de inteligência preditiva é acionada.
6. O executante jurídico abre a solicitação jurídica.
7. As previsões e sugestões para os campos de categoria e atribuição são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Para previsões de alta confiança, os campos são preenchidos automaticamente. Para previsões de confiança média e baixa, as previsões são exibidas somente.
9. O executante jurídico revisa as sugestões e preenche os campos conforme necessário.

Inteligência preditiva para benefícios da Prestação de serviços jurídicos

Benefícios das

Benefício	Recurso	Usuários
Melhore a produtividade e a eficiência dos executantes jurídicos, bem como do departamento jurídico, predizendo Subcategoria e Grupo de atribuição, reduzindo assim o tempo gasto na identificação e atribuição de solicitações jurídicas.	Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos	Executante jurídico

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos, consulte:

- Inteligência preditiva
- Configurar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos
- Usar Inteligência preditiva Para Prestação de serviços jurídicos
- Referência de Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Definições de solução e regras de negócios para Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

As definições da solução e as regras de negócios são definidas para treinar, testar e monitorar a solução de inteligência preditiva.

Definições de solução

A definição da solução Inteligência preditiva para prestação de serviços jurídicos está disponível quando você ativa o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e o plug-in Inteligência preditiva para prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi). Você pode personalizar a definição da solução para atender aos seus requisitos de negócios.

Você também pode criar e treinar soluções de aprendizado de máquina de acordo com sua necessidade. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva .

As definições de solução a seguir estão disponíveis no sistema de base. Você pode acessar a definição da solução navegando até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.

Nota: As definições de soluções no sistema de base não são treinadas. Você precisa treiná-los em sua instância antes de usá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições da solução Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Tipo de Solução	Definição de solução	Descrição
Classificação	Subcategorização de solicitação jurídica	Prevê a subcategoria da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida e na descrição.
Classificação	Subcategorização de reclamações de ética	Prevê a subcategoria para reclamações éticas com base na descrição.
Classificação	Atribuição de solicitação jurídica	Prevê o grupo de atribuição para solicitação jurídica geral com base na descrição resumida, na descrição e na subcategoria.
Classificação	Atribuição de reclamações de ética	Prevê o grupo de atribuição para reclamações éticas com base na descrição e subcategoria.

Casos de uso

Os casos de uso a seguir estão disponíveis no sistema de base. Você pode acessar casos de uso navegando até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Configurações de IAs jurídicas**.

Casos de uso da Prestação de serviços jurídicos

Caso de uso	Descrição
Atribuição de solicitação jurídica	Prevê o grupo de atribuição para solicitação jurídica geral com base na descrição resumida, na descrição e na subcategoria.
Subcategorização de solicitação jurídica	Prevê a subcategoria da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida e na descrição.
Atribuição de reclamações de ética	Prevê o grupo de atribuição para reclamações éticas com base na descrição e subcategoria.
Subcategorização de reclamações de ética	Prevê a subcategoria para reclamações éticas com base na descrição.

Regras de negócio

A regra de negócio aciona a inteligência preditiva para prever o grupo de atribuição e a subcategorização. As regras de negócio a seguir estão disponíveis no sistema de base. Para concluir a definição da solução e os casos de uso disponíveis no sistema de base, crie uma regra de negócio para Reclamações de ética.

Você pode criar sua própria solução para todos os campos com base em seus requisitos. Para qualquer definição de solução definida, crie uma regra de negócio correspondente.

Inteligência preditiva para regras de negócios da Prestação de serviços jurídicos

Definição de solução	Descrição
Prever grupo de atribuição de solicitação jurídica	Prevê o grupo de atribuição para solicitação jurídica geral com base na descrição resumida, na descrição e na subcategoria.
Prever subcategoria de solicitação jurídica	Prevê a subcategoria da solicitação jurídica geral com base na descrição resumida e na descrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Instale e configure a Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.

Visão geral da configuração

Ativar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Você pode ativar o plug-in Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi) para Prestação de serviços jurídicos se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
A Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As funções são instaladas com o Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos:

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados para referência Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Treine a solução de classificação para prever a subcategoria da Solicitação jurídica geral

Treine as definições de solução de classificação para identificar e prever uma subcategoria usando descrição resumida e descrição para Solicitação jurídica geral.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_pi.admin e platlform_ml_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi).

Nota: Mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Subcategorização de solicitação jurídica (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_sub_categorization).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário Definição de classificação, consulte Criar e treinar solução de classificação .

Treine a solução de classificação para prever o grupo de atribuição para Solicitação jurídica geral

Treine a definição da solução de classificação de solicitação jurídica para identificar e prever um grupo de atribuição usando a descrição resumida, a descrição e a subcategoria da Solicitação jurídica geral.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_pi.admin e platlform_ml_read

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi).

Nota: Mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Atribuição de solicitação jurídica (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_assignment).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário Definição de classificação, consulte Criar e treinar solução de classificação .

Treine a solução de classificação para prever a subcategoria da reclamação de ética

Treine a definição da solução de classificação de solicitação jurídica para identificar e prever uma subcategoria usando a descrição de uma reclamação de ética.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_pi.admin e platlform_ml_read

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi).

Nota: Mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Subcategorização de reclamações de ética (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_sub_categorization).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário. Para obter mais informações sobre os campos do formulário Definição de classificação, consulte Criar e treinar solução de classificação .

Treine a solução de classificação para prever o grupo de atribuição para reclamação de ética

Treine a definição da solução de classificação de solicitação jurídica para identificar e prever uma atribuição de grupo usando a descrição e subcategoria de uma reclamação de ética.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_pi.admin e platlform_ml_read

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi).

Nota: Mínimo de dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Atribuição de reclamações éticas (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_assignment).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário. Para obter mais informações sobre os campos do formulário Definição de classificação, consulte Criar e treinar solução de classificação .

Configure os campos a serem exibidos no fluxo de atividades

Configure os campos a serem exibidos no fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Solicitações jurídicas** > **Tudo**.
2. Selecione uma solicitação jurídica para personalizar o fluxo de atividades.
3. Selecione o ícone de fluxo de atividades .
4. Selecione o ícone de atividade de filtro .
5. Selecione **Configurar campos disponíveis** .
6. Selecione os campos na lista Disponível e adicione à lista Selecionado.
7. Defina a ordem desejada.
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Selecione **Atualização** para salvar as mudanças no formulário de solicitação jurídica.

Use Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Use Inteligência preditiva solução para prever e preencher automaticamente ou exibir as sugestões de subcategoria e grupo de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As solicitações jurídicas podem ser atribuídas automaticamente usando regras de atribuição, Advanced Work Assignment ou Inteligência preditiva. Para obter mais informações, consulte Atribuindo solicitação jurídica.

Usar Inteligência preditiva Para Prestação de serviços jurídicos

Use Inteligência preditiva solução para prever e preencher automaticamente ou exibir as sugestões de subcategoria e grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Certifique-se de ter instalado e configurado o plug-in Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos (sn_lg_pi). Para obter mais informações, consulte Configurar Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.
- Certifique-se de que as definições da solução sejam treinadas em sua instância da ServiceNow.
- Quando uma solicitação jurídica é enviada, o. Inteligência preditiva o recurso prevê valores para a subcategoria e o grupo de atribuição com base nas definições da solução.
- Nas seguintes condições, os valores são previstos novamente.
  - Quando a descrição resumida ou a descrição é modificada, a subcategoria é prevista novamente.
  - Quando a descrição resumida, descrição ou subcategoria é modificada, o grupo de atribuição é previsto novamente.

  As condições sob as quais os valores são previstos novamente são definidas nas regras de negócio. Para obter mais informações, consulte Definições de solução e regras de negócios para Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone de lista ( ).
3. Em **Listas** Abra uma Solicitação jurídica geral ou Reclamações éticas selecionando uma opção em **Solicitações jurídicas** .
   - As previsões para Subcategoria e Grupo de atribuição estão disponíveis.
   - Os campos com previsões de alta confiança são atualizados automaticamente com o valor previsto.
   - Os campos com previsões de confiança média e baixa não são atualizados automaticamente, mas os valores são mostrados como sugestões.
   - O fluxo de atividades também é atualizado com os valores previstos. Você pode personalizar o fluxo de atividades para exibir campos adicionais. Para obter mais informações, consulte Configure os campos a serem exibidos no fluxo de atividades.

Referência de Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes instalados, as listas e os formulários que você usa na referência Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos [sn_lg_pi.admin]	Fornece acesso administrativo à Inteligência preditiva para aplicações jurídicas.	• ml_admin • sn_lg_ops.legal_user

Tabelas

Tabelas instaladas com Inteligência preditiva para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição
Configuração de IA jurídica [sn_lg_ai_configuration]	Armazena informações relacionadas a casos de uso para as definições da solução.

Atribuição de trabalho avançada para Prestação de serviços jurídicos

Use o recurso Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery para atribuir automaticamente solicitações jurídicas a agentes do departamento jurídico (uma equipe jurídica ou advogado) com base na disponibilidade, capacidade e habilidades opcionais.

Para rotear solicitações jurídicas usando habilidades, você precisa configurar a Gestão de habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

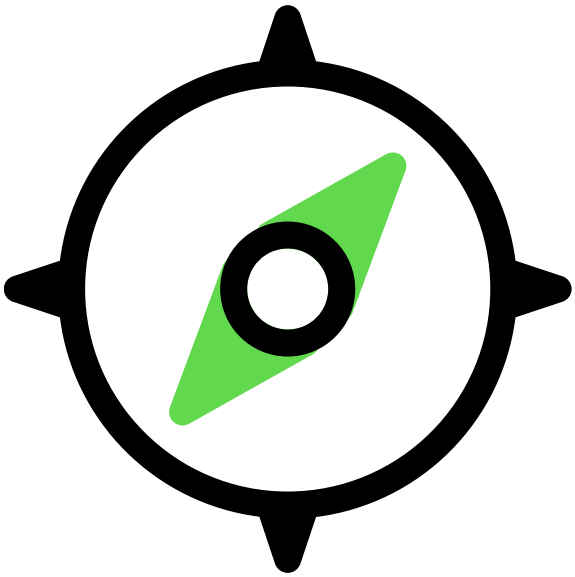
Nota: Se você estiver usando a gestão de habilidades, certifique-se de ter a assinatura certa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

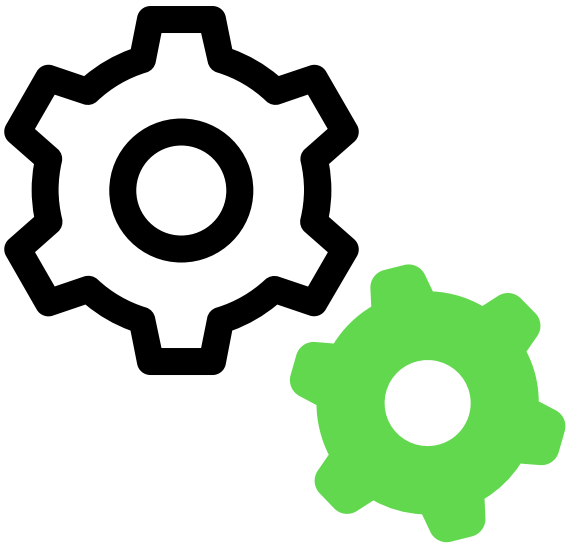
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Configurar



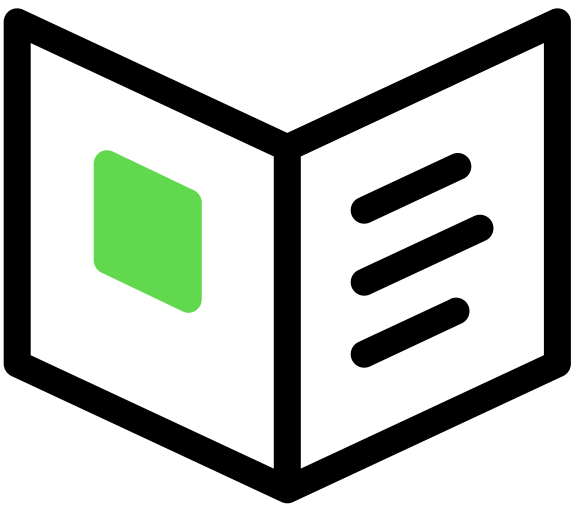
Instalar e configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Uso



Use a atribuição de trabalho avançada para a Prestação de serviços jurídicos

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Use o recurso Advanced Work Assignment da ServiceNow para Prestação de serviços jurídicos para atribuir automaticamente o jurídico aos agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades opcionais.

Atribuição de trabalho avançada para visão geral da Prestação de serviços jurídicos

O Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery roteia a solicitação jurídica para agentes qualificados do departamento jurídico (uma equipe jurídica ou advogado) usando filas de item de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você. O sistema de base tem configuração disponível para Solicitação jurídica geral e Reclamação ética. Você pode definir sua própria configuração para outros tipos de solicitações jurídicas.

Para obter mais informações, consulte Como explorar o Atribuição avançada de trabalho .

Se você quiser usar as habilidades como um dos critérios para encaminhar solicitações jurídicas, certifique-se de ativar a Gestão de habilidades [com.snc.skills_management]. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

Nota: Se você estiver usando a gestão de habilidades, certifique-se de ter a assinatura certa.

Fluxo de trabalho Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

1. O administrador jurídico do Advanced Work Assignment configura o Advanced Work Assignment para o Legal Service Delivery.
2. Uma nova solicitação jurídica é enviada
3. O fluxo de trabalho Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery identifica a nova solicitação para os agentes disponíveis com base na disponibilidade, capacidade e habilidades.
4. O executante jurídico aceita ou rejeita a atribuição de trabalho.
   a. O executante jurídico aceita a atribuição e trabalha nela.
   b. O executante jurídico rejeita a atribuição. A solicitação jurídica é reatribuída a outro agente de acordo com a disponibilidade, capacidade e habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição avançada de trabalho para benefícios da Prestação de serviços jurídicos

Atribuição avançada de trabalho para benefícios da Prestação de serviços jurídicos

Benefício	Recurso	Usuários
Atribuição automática de solicitação jurídica com base na disponibilidade, capacidade e habilidades.	Advanced Work Assignment	Executante jurídico

Para obter mais informações sobre os benefícios do Advanced Work Assignment, consulte Como explorar o Atribuição avançada de trabalho

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos, consulte:

- Configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos
- Use Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos
- Componentes instalados para referência Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Configure Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

Visão geral da configuração

Ative Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Ative o plug-in Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery (sn_lg_awa) para Prestação de serviços jurídicos se você tiver a função de administrador

Configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Configure vários componentes, como canais de serviço, filas de item de trabalho e regras de atribuição que determinam como uma solicitação jurídica deve ser encaminhada para um agente.

Ativar Gestão de habilidades

Se você for usar regras de determinação de habilidades para mapear uma habilidade para uma solicitação jurídica, ative a Gestão de habilidades [com.snc.skills_management].

Nota: Se você estiver usando a gestão de habilidades, certifique-se de ter a assinatura certa.

Ative Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Você pode ativar o plug-in Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery (sn_lg_awa) para Prestação de serviços jurídicos se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções são instaladas com Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery:

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados para referência Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery (sn_lg_awa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

O que Fazer Depois

- Se você for usar regras de determinação de habilidades para mapear uma habilidade para uma solicitação jurídica, ative a Gestão de habilidades [com.snc.skills_management].

  Nota: Se você estiver usando a gestão de habilidades, certifique-se de ter a assinatura certa.

- Configurar o suporte do atendente para serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Configurar Virtual Agent tópicos de conversa para serviços jurídicos.

Configurar Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Configure vários componentes, como canais de serviço, filas de item de trabalho e regras de atribuição que determinam como uma solicitação jurídica deve ser encaminhada para um agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O sistema de base inclui a solução Advanced Work Assignment para solicitações jurídicas gerais e reclamações de ética. Você também pode configurá-lo para outros tipos de solicitações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment**.
2. Crie um canal de serviço para rotear automaticamente as solicitações jurídicas recebidas para os agentes.

   Para obter mais informações, consulte Criar ou configurar um canal de serviço .

   Os seguintes canais de serviço estão disponíveis no sistema de base Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery.

   - Solicitação jurídica
   - Bate-papo

   Depois de criar um canal de serviço, faça o seguinte:

   a. Configure a capacidade do agente para determinar o número de itens de trabalho que podem ser atribuídos automaticamente aos agentes que oferecem suporte a um canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Substituição da capacidade de agentes selecionados .

   b. Crie ou altere um layout de caixa de entrada para determinar as informações mostradas nos cartões de item de trabalho exibidos na caixa de entrada de um agente. Para obter mais informações, consulte Criação ou mudança de layout de caixa de entrada. .

   c. Crie uma substituição de tamanho de item de trabalho se quiser calcular a carga de trabalho de um agente usando um tamanho de item de trabalho diferente do padrão. Para obter mais informações, consulte Criação ou mudança de substituição de tamanho de item de trabalho .

3. Disponibilize seu canal de serviço no Espaço do agente adicionando-o aos estados de presença.

   a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Estados de presença**.

   b. Selecione **Disponível** .

   c. No formulário, mova o seguinte para a lista Selecionado.

      - Solicitação jurídica
      - Bate-papo

   d. Selecione Ativo (se ainda não estiver selecionado).

   e. Selecione **Atualizar**.

4. Defina ou mude uma fila para que você possa determinar quais itens de trabalho são roteados automaticamente para os agentes por um determinado canal de serviço.

   As filas a seguir estão disponíveis no sistema de base para Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery.

   - Solicitação jurídica geral
   - Reclamação de ética

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Uma fila é um identificador alfanumérico exclusivo atribuído a uma aplicação. Se a aplicação não aparecer na tabela de fila, verifique se sua fila não está sendo usada por outra aplicação. Se ele já estiver em uso, crie uma nova fila. Para obter mais informações, consulte Criação de fila de item de trabalho .

5. Defina os critérios de atribuição de trabalho avançado para atribuir itens de trabalho a agentes.
Para obter mais informações, consulte Configuração de regras de atribuição de agentes .

   Uma atribuição baseada em habilidade e capacidade de regra de atribuição para solicitações jurídicas está disponível no sistema de base para Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery.

6. **Opcional:** Use Regras de determinação de habilidade como uma maneira alternativa de mapear habilidades para um caso de solicitação jurídica.
Se você for usar regras de determinação de habilidades para mapear uma habilidade para uma solicitação jurídica, ative a Gestão de habilidades. Para obter mais informações, consulte Gestão de habilidades .

   A regra de determinação de habilidade para Jurídico está disponível no sistema de base para Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos.

7. **Opcional:** Configure os seguintes parâmetros para melhorar seu Atribuição avançada de trabalho funcionalidade:

   a. Crie ou modifique os estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes. Os agentes definem esses estados na caixa de entrada do espaço. Para obter mais informações, consulte Configuração de estados de presença do agente . Adicione o canal de serviço a.

   b. Defina os motivos que os agentes podem usar para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Configuração de motivos para rejeição de itens de trabalho .

   c. Configure a capacidade universal máxima do agente para evitar que ele receba muitos itens de trabalho. Para obter mais informações, consulte Configuração da capacidade universal máxima de um agente .

   d. Crie ou gerencie grupos que tenham filas de atribuição de trabalho avançada associadas. Para obter mais informações, consulte Criação ou mudança de grupos para filas do Atribuição avançada de trabalho .

      As filas a seguir estão disponíveis no sistema de base para Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery.

      - Jurídico - Ética
      - Departamento jurídico

   Para obter instruções detalhadas sobre como configurar Atribuição avançada de trabalho, consulte Configuração do Atribuição avançada de trabalho .

Use Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Use o recurso Advanced Work Assignment da ServiceNow para Prestação de serviços jurídicos para atribuir automaticamente o jurídico aos agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades.

As solicitações jurídicas podem ser atribuídas automaticamente usando regras de atribuição, Advanced Work Assignment ou Inteligência preditiva. Para obter mais informações, consulte Atribuindo solicitação jurídica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aceitar solicitação jurídica de entrada

Como executante jurídico, aceite ou rejeite uma atribuição de solicitação jurídica recebida da caixa de entrada da Central de aconselhamento jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Selecione o ícone Caixa de entrada ( ).
3. Selecione **Disponível** de **Status** para indicar que você está disponível.
4. Quando uma atribuição de solicitação jurídica chegar pela fila de bate-papo, aceite ou rejeite o. **Aceitar** .

Ação	Etapas
Aceitar atribuição	Selecione **Aceitar**. **Nota:** A solicitação jurídica será atribuída a você.
Rejeitar atribuição	Selecione **Rejeitar**. **Nota:** A solicitação jurídica será atribuída ao próximo agente disponível de acordo com a disponibilidade, capacidade e habilidades.

Referência Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes instalados, as listas e os formulários que você usa no Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery.

Componentes instalados para referência Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação de plug-in Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Atribuição de trabalho avançada para administrador da Prestação de serviços jurídicos	Fornece acesso administrativo ao Advanced Work Assignment para aplicações jurídicas.	• awa_admin • sn_lg_ops.legal_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Advanced Work Assignment para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[sn_lg_awa.admin]		

Serviços jurídicos no Central do funcionário portal

Os funcionários podem enviar e rastrear solicitações para obter suporte jurídico ou obter informações sobre serviços jurídicos por meio do Central do funcionário portal.

Portal de serviços jurídicos permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter serviços e suporte somente do departamento jurídico. Considerando ServiceNow® Central do funcionário Fornece uma experiência de portal única e unificada para que os funcionários encontrem informações e solicitem serviços em vários departamentos, incluindo o Jurídico. Usando a estrutura de taxonomia de conteúdo, você pode modificar a taxonomia jurídica padrão para incluir seus tipos de conteúdo específicos do serviço e tópicos secundários.

Para habilitar serviços jurídicos no Central do funcionário portal, certifique-se de ter o seguinte ServiceNow aplicações e plug-ins instalados:

- Prestação de serviços jurídicos aplicações
- Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp)
- Plug-in Taxonomia da experiência do funcionário (sn_ect)

Taxonomia jurídica em Central do funcionário

A taxonomia do sistema de base - Funcionário - é instalada quando você instala o plug-in Taxonomia da experiência do funcionário. Para fornecer serviços jurídicos, a seguinte estrutura de taxonomia jurídica está disponível por padrão na Taxonomia do funcionário:

1. **Contratos** - Contém Revisão do Contrato de Vendas Revisão de contrato de terceiros, E formulários de admissão de NDA.
2. **Privacidade e dados** - Contém o formulário de admissão de avaliação de impacto na privacidade.
3. **Ética e Conformidade** – Contém o Conflito de interesses, pré-liberação de ações, E reclamações de ética Formulários de admissão e um artigo da base de conhecimento sobre a Política de uso de informações privilegiadas. Quando habilitada, uma reclamação de ética também pode ser enviada por meio do portal da Central de denúncias anônimas.
4. **Procurar tudo jurídico** - Contém Solicitação jurídica geral, Revisão de conteúdo de marketing, perícia digital e formulários de admissão de intimação.

Habilitação de serviços jurídicos no Central do funcionário portal

Conclua as tarefas a seguir para habilitar serviços jurídicos no Central do funcionário portal:

1. Para personalizar a taxonomia do sistema de base, duplique a taxonomia e faça as mudanças necessárias na taxonomia clonada.

   Para obter mais informações, consulte Clonar taxonomia para conteúdo do funcionário.

2. Crie formulários de admissão e artigos da base de conhecimento para serviços jurídicos e suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como criar um formulário de admissão de solicitação jurídica, consulte formulários de admissão para solicitações jurídicas e para obter mais informações sobre como criar um artigo da base de conhecimento, consulte artigos da base de conhecimento .

3. Associe o conteúdo a um tópico na taxonomia.

   Para obter mais informações, consulte Associe conteúdo conectado a um tópico.

Aprovações de itens jurídicos por meio de Central do funcionário

Central do funcionário Usa aprovações configuráveis usando a Configuração de tarefa para os aprovadores exibirem e aprovarem vários itens. Os aprovadores revisam as informações detalhadas sobre o item que precisa de aprovação do **Minhas tarefas** tab em Central do funcionário. A Configuração de tarefa pode ser configurada para tabelas de tarefas (solicitações jurídicas, assuntos jurídicos e tabelas de área de prática) e tabelas não relacionadas a tarefas (artefatos, modelos de assunto, custodiantes e não custodiantes e documentos de armazenamento externo).

As seguintes Configurações de tarefa do sistema de base na Configuração de tarefas pendentes estão disponíveis com Prestação de serviços jurídicos aplicações:

- Gestão de solicitações jurídicas
  - Solicitações jurídicas
  - Anexos da solicitação jurídica
  - Documentos externos de solicitação jurídica
- Gestão de assuntos jurídicos
  - Assuntos jurídicos
  - Anexos de assunto jurídico
  - Documentos externos de assuntos jurídicos
  - Tarefas do assunto jurídico
  - Artefatos para assuntos jurídicos
  - Modelos para assuntos jurídicos
- Processos forenses digitais para jurídico
  - Dados de custódia
  - Dados não custodiais

Nota: Novas Configurações de tarefa, que são mapeadas para tabelas de Prestação de serviços jurídicos Substitua as configurações de Mapeamento de Widget de Tarefas Pendentes existentes para as aprovações por meio de Central do funcionário. Para usar os mapeamentos existentes para aprovações, você deve desabilitar as Configurações de tarefa.

Para obter mais informações sobre aprovações configuráveis no Central do funcionário e como configurá-los, consulte Hub de aprovações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configuração do Central do funcionário

Taxonomia unificada para Central do funcionário

Criar um tópico

Solicitação universal para Prestação de serviços jurídicos

Integração Solicitação universal e. Prestação de serviços jurídicos Permite que você crie uma experiência de usuário unificada para que seus funcionários solicitem serviços do departamento jurídico. Os serviços jurídicos podem ser fornecidos aos funcionários sem problemas, sem que eles tenham que lidar com as dificuldades da colaboração interdepartamental para resolução.

Viagem de um pedido universal para um serviço jurídico

. ServiceNow® Solicitação universal a aplicação permite a emissão de relatórios entre departamentos desde o momento da solicitação inicial do funcionário até a resolução final do problema. Para obter mais informações, consulte Solicitação universal.

. Gestão de solicitações jurídicas a aplicação fornece um mecanismo unificado para que os funcionários obtenham todas as informações, serviços e ajuda de que precisam do departamento jurídico.

Você pode atender a solicitações em toda a organização para melhorar a experiência do funcionário integrando solicitações jurídicas com solicitações universais.

- Um funcionário envia uma solicitação universal usando **Solicitar ajuda** . Central do funcionário portal. O funcionário também pode enviar uma solicitação jurídica direta anexada a uma solicitação universal.
- Um agente de roteamento identifica esta solicitação relacionada ao departamento jurídico e cria uma solicitação jurídica a partir da solicitação universal. A solicitação jurídica se torna o tíquete primário da solicitação universal.
- Com base nos serviços solicitados, um executante jurídico pode fazer o seguinte ao trabalhar na solicitação jurídica:
  - Fornece uma resolução e fecha a solicitação jurídica. A solicitação universal também é fechada.
  - Transfere a solicitação para outro departamento ou de volta para o grupo de roteamento de solicitação universal com ou sem resolução.
  - Cria tíquetes associados para as tarefas a serem realizadas pelos usuários no departamento jurídico ou em qualquer outro departamento necessário para atender à solicitação.
  - Marca a solicitação jurídica como restrita se contiver informações confidenciais ou confidenciais. Os agentes de roteamento do grupo de atribuição atual com a função sn_uni_req.sensitiveinfo_agent e o agente de tíquete primário podem exibir os detalhes completos do tíquete. Outros agentes de roteamento não podem ver campos na solicitação universal que podem conter informações confidenciais, como **Descrição resumida** e. **Descrição** .

A solicitação universal fornece aos solicitantes visibilidade completa do status de suas solicitações. Eles podem exibir todos os detalhes relevantes do fluxo de atividades da solicitação universal, incluindo usuários que estão trabalhando no problema, transferências entre departamentos e outras atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando a solicitação universal é fechada, o solicitante pode reabri-la se não estiver satisfeito com a resolução.

Para obter mais informações sobre como enviar e rastrear uma solicitação universal, consulte Como usar o Solicitação universal.

Para obter mais informações sobre como enviar e gerenciar reclamações de ética, consulte Melhor juntos solução: Investigações jurídicas e. Prestação de serviços de RH Relações do funcionário.

Obrigatório ServiceNow plug-ins e apps

Para integrar solicitações universais para serviços jurídicos, você deve ter o seguinte ServiceNow plug-ins e aplicação instalados:

- Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request)
- Gestão de solicitações jurídicas app 6,1 ou versão posterior
- app Central do funcionário

Além disso, você precisa definir várias configurações em Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos.

Configurar Solicitação universal para serviços jurídicos

Revise as configurações do sistema de base para integração de solicitações jurídicas com solicitações universais e configure de acordo com suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que você tenha os seguintes plug-ins ativados e os aplicativos instalados:

- Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request)
- Gestão de solicitações jurídicas versão 6,1

Você também pode instalar Central do funcionário fornecer aos funcionários para enviar solicitações.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de solicitações jurídicas a versão 6,1 instala o conjunto de serviços, o grupo de atribuição do conjunto de serviços, a configuração de transferência e os mapeamentos de estado necessários para que as solicitações jurídicas funcionem com as solicitações universais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração**.
2. Revise e defina as seguintes configurações de acordo com suas necessidades de negócios.

Configuração	Descrição
Conjunto de serviços	Um conjunto de serviços representa um departamento em sua organização. O conjunto de serviços configurado em Solicitação universal Permite que você use os recursos de UR para um departamento. **Jurídico** O conjunto de serviços do sistema de base está disponível para o departamento jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Criar um conjunto de serviços.
Configuração de mapeamento	A configuração de mapeamento permite configurar uma tabela de destino do conjunto de serviços (departamento) e mapear campos da tabela de destino e da tabela Solicitação universal para criar e transferir tíquetes no nível de departamento. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamentos. Você pode atualizar LegalUniversalRequest inclusão de script para mapear campos adicionais de solicitação jurídica e solicitação universal, além dos campos mapeados padrão.
Grupo de atribuição do conjunto de serviços	Um conjunto de serviços deve ser atribuído a um grupo de atribuição para rotear automaticamente solicitações universais para os agentes apropriados (grupo de atribuição) em um determinado departamento (conjunto de serviços). **Grupo de roteamento jurídico** É o grupo de atribuição do sistema de base atribuído ao conjunto de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Atribua grupo de atribuição ao seu serviço.
Mapeamento de status	O mapeamento de estado permite mapear os estados da solicitação jurídica e da solicitação universal para que as mudanças no estado da solicitação jurídica sejam refletidas no estado da solicitação universal. Por exemplo, digamos que os estados da solicitação jurídica (Novo, Atribuído a e Trabalho em andamento) sejam mapeados para o estado Em andamento da solicitação universal. Portanto, quando uma solicitação jurídica está em qualquer um desses estados, o estado da solicitação universal é exibido como Em andamento. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de estado da Solicitação universal.
Configuração de transferência	A configuração de transferência ajuda você a definir as atualizações de campo obrigatórias, transferência e informações de fechamento ao transferir uma solicitação jurídica para outro departamento ou de volta para a solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Configuração de transferência.

3. Adicione usuários ao **Grupo de roteamento jurídico** grupo de atribuição do conjunto de serviços. **Grupo de roteamento jurídico** é o grupo de atribuição do sistema de base com as funções necessárias adicionadas. Os usuários no grupo de atribuição atuarão como o agente de roteamento, fazendo a triagem da solicitação universal e criando solicitações jurídicas para obter suporte do departamento jurídico.
4. Selecione **Habilitar criação de solicitação jurídica a partir da Solicitação universal** . **Opções** campo de um formulário de admissão em uma área de prática.
   Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática.

Crie uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal

Crie uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal para obter assistência do departamento jurídico na resolução da solicitação.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter Solicitação universal aplicação instalada e configuração relacionada para serviços jurídicos concluído pelo administrador.

Um funcionário tem uma solicitação universal enviada e o tíquete universal é atribuído a você.

Importante: O agente de roteamento com as funções necessárias também deve ser membro do grupo de atribuição do Grupo de roteamento jurídico.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user e sn_uni_req.universal_request_write

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente de roteamento também pode criar uma solicitação jurídica a partir de uma solicitação universal por meio do aplicativo para celular do agente. Para criar tíquete jurídico para uma reclamação, consulte Criar um assunto jurídico ético a partir de uma solicitação universal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Atribuído a mim**.
2. Abra a solicitação universal a partir da qual você deseja criar uma solicitação jurídica.
3. Clique em **Criar tíquete jurídico** .
4. Na caixa de diálogo Criar tíquete jurídico, preencha os campos.
   a. Em **Tipo de solicitação** , selecione um tipo de solicitação jurídica.
   b. Em **Comentários adicionais** Insira os detalhes sobre o serviço e o suporte necessários do departamento jurídico.
5. Clique em **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Uma solicitação jurídica é criada e se torna o tíquete primário da solicitação universal. O número da solicitação jurídica é preenchido em **Tíquete primário** campo.
- O estado da solicitação universal muda para Em andamento.
- . **Motivo do estado** O campo é exibido com o valor preenchido previamente Tíquete primário - Em andamento.

O que Fazer Depois

No departamento jurídico, a solicitação jurídica é atribuída a um executante jurídico. O executante jurídico atribuído trabalha na solicitação jurídica e fornece a resolução ou transfere a solicitação jurídica para outro departamento ou de volta para Solicitação universal.

Para transferir a solicitação jurídica geral de volta para Solicitação universal com o armazenamento externo habilitado, ative o. **Pós-processador de transferência UR** ação de script para sincronizar os anexos. A ação de script está disponível em **Tudo** > **Evento** > **Ações de script**.

Transfira um tíquete jurídico para outro departamento

Transfira um tíquete jurídico (solicitação jurídica ou assunto jurídico) associado a uma solicitação universal para outro departamento ou de volta para a solicitação universal para processamento e resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone Lista ( ).
3. Abra a lista de solicitações jurídicas ou assuntos jurídicos.
   - Para abrir a lista de solicitações jurídicas, em **Listas** , selecione **Atribuído a mim** em **Solicitações jurídicas** .
   - Para abrir a lista de assuntos jurídicos, em **Listas** , selecione **Atribuído a mim** em **Importa** .
4. Abra uma solicitação jurídica ou assunto jurídico que você deseja transferir.
5. Selecione **Transferência**.
6. Na caixa de diálogo Transferir tíquete, preencha os campos.

Caixa de diálogo Transferir tíquete

Campo	Descrição
Ação	Transfira opções para outro departamento ou de volta para a solicitação universal.
Departamento	Departamento para o qual você deseja transferir a solicitação. Se o usuário não tiver certeza para qual departamento transferir o tíquete jurídico, o. **Não tenho certeza** a opção transfere o tíquete de volta para a solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Serviço	O tipo de serviço ou solicitação no departamento selecionado. **Nota: Relações do funcionário** Deve ser selecionado para transferir um assunto jurídico de reclamação ética para o departamento de Recursos Humanos. Para qualquer outro serviço selecionado, uma mensagem de erro é exibida.
Motivo da transferência	Opção para especificar se o tíquete jurídico está sendo transferido com uma resolução. ○ **Transferência com resolução** : O tíquete jurídico foi resolvido e precisa de processamento adicional por outro departamento. O estado do tíquete jurídico será atualizado para Encerrar concluído. ○ **Transferência sem resolução** : O tíquete jurídico não foi resolvido ou não pertence ao departamento jurídico. O estado do tíquete jurídico será atualizado para Encerrar incompleto.
Anotações de transferência	Detalhes que podem ser úteis para o departamento saber para processamento posterior.
Copiar os comentários e anexos adicionais	Opções para incluir comentários e anexos adicionais do tíquete jurídico à solicitação de outro departamento com a transferência. Por padrão, esta opção está selecionada. Se os comentários e anexos adicionais não precisarem ser transferidos, desmarque a caixa de seleção.

Tradução automática

7. Selecione **Transferência**.

Resultado

- O tíquete jurídico é transferido para o departamento selecionado.
- O tíquete jurídico não permanece mais um tíquete primário para a solicitação universal.

Integração da Prestação de serviços jurídicos com aplicações de terceiros

Estenda os recursos da Prestação de serviços jurídicos integrando com aplicações de terceiros.

Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

. ServiceNow® Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos permite que você envie solicitações jurídicas e importa de dentro Microsoft Outlook. Você pode receber solicitações ou informações por e-mail. Use o suplemento para enviar solicitações ou assuntos

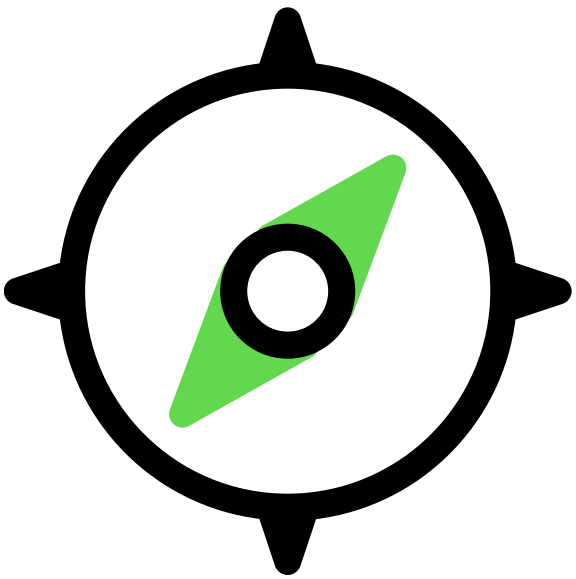
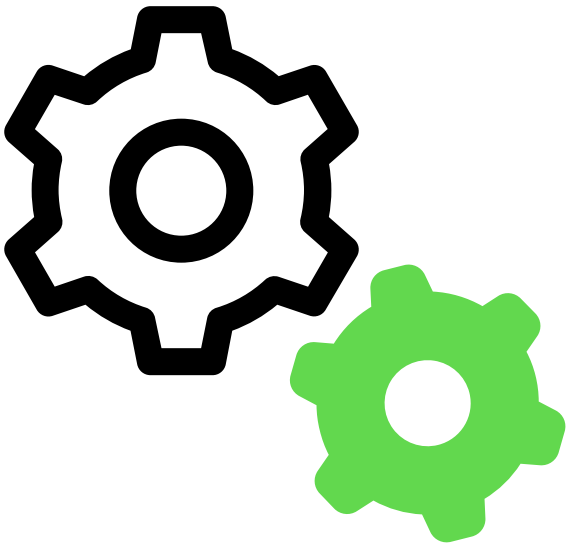
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

jurídicos sem precisar fazer login na instância. Para adicionar anexos, basta arrastar e soltar e-mails, anexos de e-mail ou anexar arquivos do seu sistema.

Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

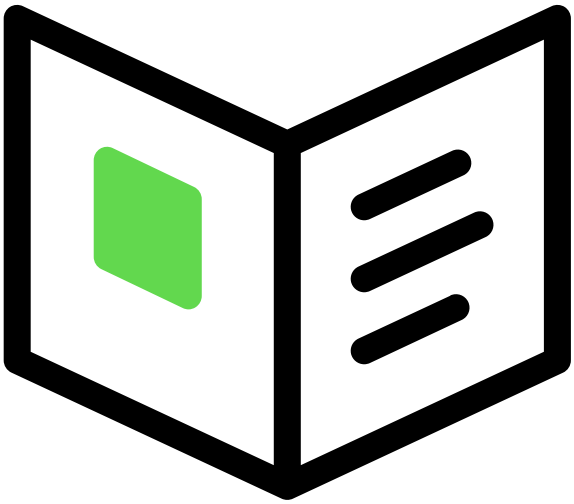
. ServiceNow® Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos permite que você envie solicitações jurídicas e importa de dentro Microsoft Outlook. Você pode receber solicitações ou informações por e-mail. Use o suplemento para enviar solicitações ou assuntos jurídicos sem precisar fazer login na instância. Para adicionar anexos, basta arrastar e soltar e-mails, anexos de e-mail ou anexar arquivos do seu sistema.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos	Instalar e configurar Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Usar Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos para enviar solicitações e assuntos jurídicos de dentro Microsoft Outlook	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Gestão de solicitações jurídicas em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Saiba mais sobre Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos por meio de um fluxo de trabalho de amostra e revise os benefícios que ele pode oferecer.

Visão geral Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos permite que o executante jurídico envie solicitações jurídicas e importa de dentro Microsoft Outlook. Executante jurídico Obtenha uma experiência perfeita sem precisar sair do Microsoft Outlook cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Executante da solicitação jurídica	O executante da solicitação jurídica pode enviar solicitação jurídica, exibir detalhes e adicionar anexos para as solicitações jurídicas atribuídas diretamente do Microsoft Outlook.
Executante do assunto jurídico	O executante do assunto jurídico pode enviar assuntos jurídicos, exibir detalhes e adicionar anexos para os assuntos jurídicos atribuídos diretamente do Microsoft Outlook.

Fluxo de trabalho do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

1. O administrador jurídico habilita formulários de admissão para ServiceNow para jurídico suplemento.
2. O executante da solicitação jurídica executa as seguintes ações:
   a. Seleciona um e-mail em Microsoft Outlookpara o qual a solicitação jurídica precisa ser enviada.
   b. Abre Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
   c. Faz login em Microsoft OutlookComplemento para Prestação de serviços jurídicos.
   d. Seleciona a opção para enviar uma nova solicitação.
   e. Preenche as informações necessárias e envia a solicitação jurídica.

Benefícios do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Benefícios do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Benefício	Recurso	Usuários
Crie solicitações e assuntos jurídicos a partir de Microsoft Outlook para as solicitações ou informações recebidas por e-mail sem precisar fazer login em sua instância.	Envie, exiba, pesquise e gerencie solicitações jurídicas e importa	• Executante da solicitação jurídica • Executante do assunto jurídico

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar a , consulte:

- Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos
- Usar Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos
- Referência do complemento do Microsoft Outlook para Entrega de serviços jurídicos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Instale e adicione o. Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos Para o Microsoft Outlook e habilite os formulários de admissão para enviar solicitações jurídicas ou importa .

Ativar Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos

Você pode ativar o. Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos plug-in (sn_lg_outlook) para Prestação de serviços jurídicos se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: sn_lg_outlook.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções são instaladas com Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos :

Para obter mais informações, consulte Referência do complemento do Microsoft Outlook para Entrega de serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos plug-in (sn_lg_outlook usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Baixe o arquivo de manifesto do Complemento do Microsoft Outlook para Entrega de serviços jurídicos

Como administrador, baixe Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos arquivo de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_outlook.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na lista Manifestos do Office, selecione **ServiceNow para Jurídico** .
3. Selecione **Download do manifesto** para baixar o arquivo.
4. . ServiceNow A instância está configurada com login Single Sign-on (SSO), atualize o arquivo de manifesto.

   a. Abra o arquivo de manifesto.

   b. Localize `AppDomains` elemento.

   c. Adicione um `AppDomain` E insira o URL do SSO dentro dele.
   Exemplo

   ```
   <AppDomains>
   <AppDomain><Instance URl></AppDomain>
   <AppDomain><SSO URl></AppDomain>
   </AppDomains>
   ```

   d. Salve o arquivo de manifesto.

O que Fazer Depois
Implantar Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos.

Implantar Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos

Implantar Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos para que ele esteja disponível em Microsoft Outlook para enviar solicitações jurídicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller

Procedimento

1. Aberto Microsoft Outlook.
2. Na faixa de opções do Outlook, clique em **Obter suplementos** .
3. Selecione **Meus suplementos** .
4. Na seção Complementos personalizados, selecione **Adicione um suplemento personalizado** > **Adicionar do arquivo**.
5. Selecione o arquivo de manifesto que você baixou.
6. Selecione **Instalar**.

Resultado
. ServiceNow para jurídico O suplemento está disponível na faixa de opções do Outlook.

Se você não quiser abrir o. ServiceNow para jurídico cada vez que você selecionar um novo e-mail, mantenha-o fixado fazendo mudanças no arquivo de manifesto. Para obter mais informações sobre as mudanças a serem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

feitas no arquivo de manifesto, consulte Implemente um painel de tarefas pinável no Outlook tópico em Microsoft Outlook documentação.

Habilitar Formulários de admissão para o suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Habilite os formulários de admissão para que estejam disponíveis como categorias ao enviar solicitações jurídicas ou importa Do Microsoft Outlook usando Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Áreas de prática**.
2. Selecione uma área de prática.
3. Na lista relacionada Formulários de admissão, selecione um formulário de admissão.
4. Se uma mensagem na parte superior do formulário solicitar que você alterne entre aplicações para poder editar o registro, selecione a palavra **aqui**.
5. Selecione o ícone Opções de desbloqueio em **Opções** Campo na seção Produtor de registro.
6. Insira Habilitar em **Selecione registro de destino** campo.
7. Selecione **Habilite para o suplemento do Microsoft Outlook** da lista.
8. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A categoria de solicitação estará disponível durante o envio de uma solicitação jurídica do suplemento do Microsoft Outlook.

Preencher automaticamente as informações de e-mail para solicitação ou assunto jurídico

Mapeie o endereço de e-mail do remetente, o conteúdo do e-mail e o campo de assunto de um e-mail para campos de solicitação jurídica para preencher automaticamente as informações do e-mail para a solicitação jurídica enviada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_config

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A inclusão de script **OutlookMappingConfig** o disponível no sistema de base oferece suporte ao mapeamento das seguintes variáveis do e-mail.

- `assunto` - Assunto do e-mail.
- `Do E-mail` - Endereço de e-mail do remetente.
- `corpo` - Conteúdo do e-mail

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Selecione **OutlookMappingConfig** .
3. Defina o mapeamento de e-mail com os formulários de admissão da área de prática.

Tradução automática

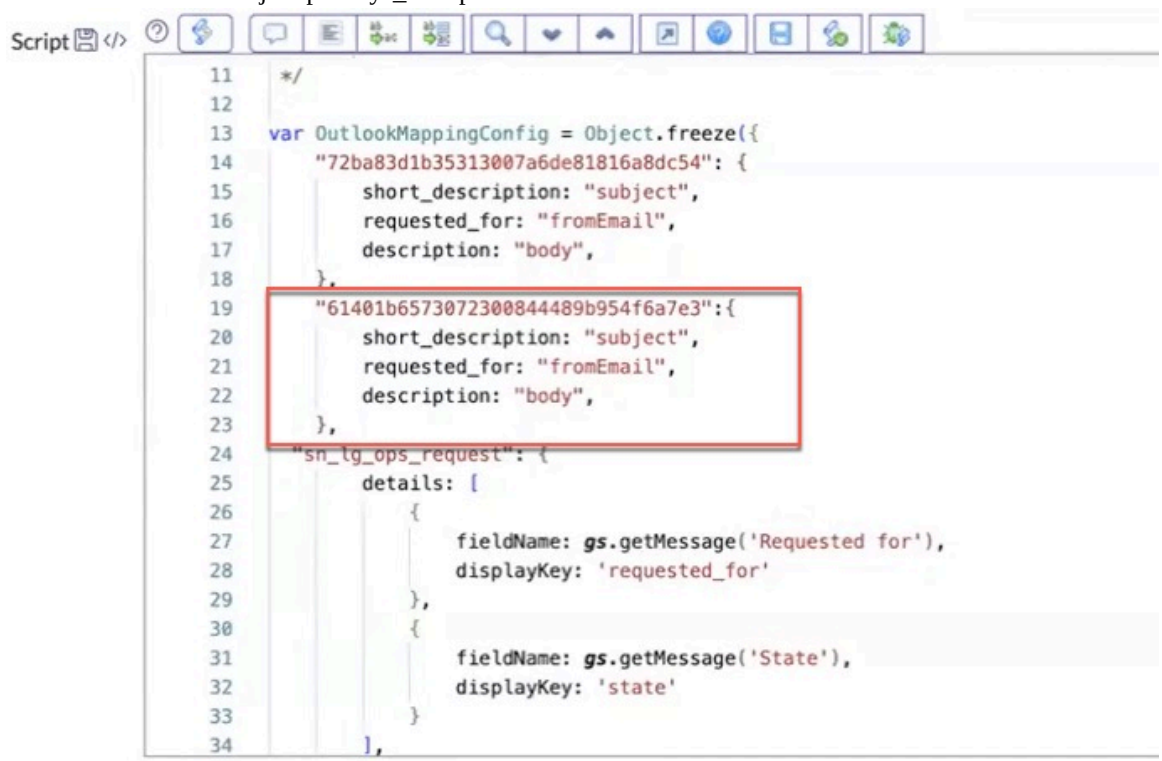
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Abra a inclusão de script.

b. Copie e cole o objeto de mapeamento existente no campo de script.

c. Copie o sys_id do formulário de admissão da área de prática que você deseja mapear para o e-mail.

d. Substitua a chave do objeto pelo sys_id copiado.



4. No objeto de mapeamento copiado, especifique os pares de chave-valor usando as variáveis do formulário de admissão .

Variáveis do e-mail	Variáveis da solicitação jurídica
assunto	Especifique a variável de solicitação jurídica na qual você deseja armazenar a linha de assunto do e-mail. Exemplo: Se você quiser copiar o assunto do e-mail na descrição resumida da solicitação jurídica, mapeie *`assunto`* com *`short_description`* incluindo o código a seguir. `short_description: "subject"`
Do E-mail	Especifique a variável de solicitação jurídica na qual você deseja armazenar o endereço de e-mail do remetente. Exemplo: Se você quiser copiar o endereço de e-mail do remetente no Solicitado para da solicitação jurídica, ma-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis do e-mail	Variáveis da solicitação jurídica
	peie *Do E-mail* com *requested_for* incluindo o código a seguir. requested_for: "fromEmail"
corpo	Especifique a variável de solicitação jurídica na qual você deseja armazenar o conteúdo do e-mail. Exemplo: Se você quiser copiar o conteúdo do e-mail para a descrição, mapeie *corpo* com *descrição* incluindo o código a seguir. description: "body"

5. Depois de definir o objeto, selecione **Atualização** .

Usar Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos

Use Microsoft Outlook Add-in para Entrega de serviços jurídicos para enviar solicitações jurídicas com anexos. Você pode enviar solicitações, gerenciar anexos e exibir questões de pr de solicitações jurídicas sem sair de Microsoft Outlook cliente.

Entrar em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Como executante da solicitação jurídica, entre em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Entre em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos usando qualquer um dos dois métodos.

Método	Etapas
Microsoft Outlook cliente	**a.** Abra o. Microsoft Outlook cliente. **b.** Selecione qualquer e-mail. **c.** Em Microsoft Outlook faixa de opções, selecione ServiceNow para jurídicoícone ( ).
Outlook Web App	**a.** Entre em Microsoft Outlook do navegador. **b.** Selecione qualquer e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
	c. No cabeçalho do e-mail, selecione o ícone de apps ( ).
	d. Selecione ServiceNow para jurídicoícone ( ).

2. Insira credenciais como executante da solicitação jurídica.
3. Selecione **Fazer login**.

Resultado

Você está conectado e o. Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos o suplemento lista as solicitações ou assuntos jurídicos aos quais você tem acesso.

Enviar solicitação ou assunto jurídico

Como uma solicitação jurídica ou importa executante, envie uma solicitação jurídica ou importa No Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e implantado Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Entre em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
   Para obter mais informações, consulte Entrar em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
2. Envie uma solicitação jurídica.
3. Selecione um e-mail para o qual você deseja enviar uma solicitação jurídica.
4. Selecione **Novo**.
5. No pop-up, selecione a categoria de solicitação jurídica.
   Para ver as categorias de solicitação jurídica, habilite os respectivos formulários de admissão para o suplemento do Outlook. Para obter mais informações, consulte Habilitar Formulários de admissão para o suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
6. Selecione **Criar**.
   O formulário de admissão de solicitação jurídica será exibido.
7. Insira os detalhes no formulário de admissão.
8. Para anexar documentos, selecione o ícone Adicionar anexos ( )

   Para assuntos jurídicos, selecione o artefato na seção Artefato e selecione o ícone Adicionar anexos ( )

Método	Etapas
Adicione arquivo do sistema	**a.** Selecione **Escolha um arquivo** . **b.** Selecionar o documento. **c.** Selecione **Aberto**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método	Etapas
Arraste e solte o arquivo do e-mail	**a.** Selecione o documento no anexo. **b.** Arraste e solte o arquivo no pop-up Adicionar anexo.

9. Selecione **Enviar**.
   Uma solicitação jurídica é criada no estado Novo.
10. Selecione **Exibir detalhes** para exibir a solicitação jurídica enviada.

    Para exibir a solicitação jurídica ou importa em ServiceNowÍcone Abrir a solicitação no espaço ( ).

Exiba a solicitação jurídica do suplemento do Outlook

Como executante da solicitação jurídica, exiba as solicitações jurídicas e importa em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Entre em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
   Para obter mais informações, consulte Entrar em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
2. Em Microsoft Outlook faixa de opções, selecione ServiceNow para jurídico.
3. Exiba a solicitação jurídica.

Método	Etapas
Usando a pesquisa	**a.** Na caixa de pesquisa, insira pelo menos dois caracteres para pesquisar por número, descrição resumida e Solicitado Solicitações jurídicas e importa os critérios de pesquisa correspondentes serão exibidos. **b.** Selecione a solicitação jurídica ou importa .
Para um e-mail	**a.** Selecione o e-mail. A solicitação jurídica enviada para o e-mail é exibida na seção Criado a partir deste e-mail. **b.** Selecione a solicitação jurídica.

Os detalhes da solicitação jurídica são exibidos e você pode anexar ou excluir documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para exibir a solicitação jurídica ou importa em ServiceNowÍcone Abrir a solicitação no espaço ( ). Você pode exibir a solicitação jurídica ou importa na instância e execute ações que estão disponíveis de acordo com o estado atual.

Gerenciar anexos de Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Como executante da solicitação jurídica, adicione ou exclua documentos na solicitação jurídica e importa de Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter instalado e configurado Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.

Função necessária: sn_lg_ops.request_fulfiller ou sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Entre em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
   Para obter mais informações, consulte Entrar em Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos.
2. Adicione anexo à solicitação jurídica
   a. Na caixa de pesquisa, insira pelo menos dois caracteres para pesquisar por número, descrição resumida e Solicitado
   b. Selecione a solicitação jurídica ou importa .
   Solicitação jurídica ou importa os detalhes são exibidos.
   c. Ícone Adicionar anexos ( )
   Para assuntos jurídicos, selecione o artefato na seção Artefato e selecione o ícone Adicionar anexos ( )

Método	Etapas
Adicione arquivo do sistema	**a.** Selecione **Escolha um arquivo** . **b.** Selecionar o documento. **c.** Selecione **Aberto**
Arraste e solte o arquivo do e-mail	**a.** Selecione o documento no anexo. **b.** Arraste e solte o arquivo no pop-up Adicionar anexo.

3. Exclua o anexo da solicitação jurídica
   a. Na caixa de pesquisa, insira pelo menos dois caracteres para pesquisar por número, descrição resumida e Solicitado
   b. Selecione a solicitação jurídica ou importa .
   Solicitação jurídica ou importa os detalhes são exibidos.
   c. Ícone Excluir ✖.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para assuntos jurídicos, selecione o artefato na seção Artefato e selecione o ícone Excluir (✖).

d. Selecione **OK** na tela de confirmação.
O documento é excluído da solicitação jurídica.

Referência do complemento do Microsoft Outlook para Entrega de serviços jurídicos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes instalados, as listas e os formulários que você usa no suplemento ServiceNow for Legal para Outlook.

Componentes instalados com Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos aplicação, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Suplemento do Microsoft Outlook para Prestação de serviços jurídicos [sn_lg_outlook.admin]	Fornece acesso administrativo ao suplemento do Microsoft Outlook para aplicações jurídicas	sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Pesquisar em Prestação de serviços jurídicos

Prestação de serviços jurídicos o oferece suporte a vários mecanismos de pesquisa que ajudam você a encontrar rapidamente as informações mais ideais no Central de consultoria jurídica e. Central do funcionário.

Prestação de serviços jurídicos (LSD) oferece suporte aos seguintes mecanismos de pesquisa.

Mecanismos de pesquisa compatíveis com LSD

Mecanismo de pesquisa	Disponível em
Zing pesquisa - Fornece indexação e pesquisa de dados de registro por tabela.	Habilitado por padrão no sistema de base para o seguinte: • Pesquisa global • Central de consultoria jurídica • Central do funcionário
Pesquisa com IA - Fornece um mecanismo de pesquisa de nível de	Habilitado por padrão para o seguinte quando Pesquisa com IA ativado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mecanismos de pesquisa compatíveis com LSD

Mecanismo de pesquisa	Disponível em
consumidor com correção automática e resultados mais relevantes.	• Pesquisa global • Central de consultoria jurídica • Central do funcionário **Nota:** Se a Pesquisa com IA estiver desabilitada para a Central de aconselhamento jurídico ou a Central do funcionário, você precisará habilitá-la manualmente. Para obter mais informações, consulte Configurar a Pesquisa com IA para Central de consultoria jurídica e Configure a origem de pesquisa quando a Pesquisa com IA estiver desabilitada.
Perguntas e Respostas do Now Assist Genius - Fornece resultados de pesquisa de respostas concisas e acionáveis do artigo de conhecimento.	• Central de consultoria jurídica- Habilitado por padrão quando Pesquisa com IA e. Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD) ambos estão ativados. • Pesquisa global - Habilite-a manualmente. Para obter mais informações, consulte Habilitando Now Assist Perguntas e Respostas Genius . • Central do funcionário - Habilite-o manualmente. Para obter mais informações, consulte Habilitar Now Assist resultados do genius.

Para obter mais informações, consulte:

- Indexação de texto Zing e mecanismo de pesquisa
- Pesquisa com IA
- Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Conversas jurídicas no Virtual Agent

. ServiceNow® Conversas jurídicas no Virtual Agent a aplicação fornece tópicos de conversa predefinidos para habilitar bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos. Você pode criar novos tópicos ou personalizar tópicos predefinidos para lidar com solicitações jurídicas comuns de funcionários ou orientá-los em tarefas de autoatendimento.

Recursos

- Automatiza o tratamento de solicitações repetitivas
- Reduz o tempo de resposta das consultas do funcionário
- Integra-se a serviços jurídicos para criar solicitações em nome dos funcionários
- Fornece suporte por bate-papo do atendente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos de conversa predefinidos para Prestação de serviços jurídicos

. Conversas jurídicas no Virtual Agent a aplicação instala os seguintes tópicos de conversa do virtual agent (conversas do chatbot) para ajudar os funcionários com tarefas comuns de autoatendimento no Prestação de serviços jurídicos. Esses tópicos de conversa são agrupados em Prestação de serviços jurídicos categoria.

Verifique a Solicitação jurídica e o status do assunto

Exibe o status de solicitações e assuntos jurídicos enviados pelos funcionários para eles próprios ou em nome de outro funcionário.

Solicitação jurídica geral

Ajuda os funcionários a criar uma solicitação jurídica geral. Com base na descrição resumida inserida, ele também fornece links para artigos relevantes da base de conhecimento jurídico para resolver problemas.

Avaliação de privacidade

Ajuda os funcionários a criar uma solicitação jurídica para revisar se os projetos estão em conformidade com os regulamentos de privacidade aplicáveis de uma organização e com a política de privacidade aceita. O departamento Jurídico revisa essas solicitações quanto a possíveis riscos e pode recomendar um plano de mitigação, se necessário.

Negociação com ações

Ajuda os funcionários a saber mais sobre a janela de negociação de ações da sua organização e com solicitações de pré-liberação de ações.

Este tópico de conversa do Virtual Agent estará disponível somente se você tiver instalado o. Pré-autorização jurídica para negociar ações aplicação.

Base de conhecimento jurídico

Encontra e exibe artigos da base de conhecimento jurídico com base na cadeia de caracteres de pesquisa inserida.

Nota: Se Solicitação universal para serviços jurídicos está habilitado, o sistema cria uma solicitação universal e uma solicitação jurídica associada quando um funcionário envia uma solicitação jurídica por meio do virtual agent. Os tipos Solicitação jurídica geral, Avaliação de privacidade e Solicitação de negociação de ações são compatíveis.

Instalar Conversas jurídicas no Virtual Agent

Você pode instalar o. Conversas jurídicas no Virtual Agent(sn_lg_va) se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Conversas jurídicas no Virtual Agent listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Para usar o suporte do atendente, instale o. Bate-papo do agente plug-in (com.glide.interaction.awa).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Conversas jurídicas no Virtual Agent aplicação (sn_lg_va) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Conversas jurídicas no Virtual Agent.
4. Selecione **Instalar**.

Configurar Virtual Agent tópicos de conversa para serviços jurídicos

Criar ou modificar Virtual Agent tópicos de conversa para serviços jurídicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Conversas jurídicas no Virtual Agent a aplicação instala vários tópicos de conversa do virtual agent para buscar serviços jurídicos.

Esses tópicos de conversa do Virtual Agent são criados usando ServiceNow Designer do Virtual Agent, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Designer do Virtual Agent noções básicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Configure um novo tópico de conversa ou personalize um tópico de conversa predefinido para um serviço jurídico.

   Nota: Todos os tópicos de conversa para serviços jurídicos são agrupados em Prestação de serviços jurídicos categoria.

Opções	Etapas
Criar um novo tópico de conversa do Virtual Agent	**a.** Na página Designer do Virtual Agent, cli–que em **E criar.** . **b.** No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções	Etapas
	Para obter mais informações sobre como criar um tópico de conversa e a descrição dos campos no formulário, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .
Personalize um tópico de conversa predefinido	**a.** Na página Designer do Virtual Agent, clique em um item de tópico de conversa para abrir. **b.** No formulário, atualize os campos obrigatórios e clique em **Atualização** . **Dica:** Você também pode duplicar o tópico e fazer as mudanças necessárias no tópico recém-criado. Para duplicar o tópico, clique em **Duplicado** . Para obter mais informações, consulte duplique o tópico . **c.** (Opcional) Visualize e teste o tópico em uma janela de teste de bate-papo clicando em **Teste** .

3. Clique em **Publicar** para disponibilizar o tópico de conversa para os funcionários no Virtual Agent cliente. Para obter mais informações, consulte Publique um Virtual Agent tópico .

Suporte do atendente para serviços jurídicos

Os funcionários podem entrar em contato com um atendente do departamento jurídico (uma equipe jurídica ou advogado) por meio do Virtual Agent janela de bate-papo para buscar ajuda jurídica.

Nota: Para usar o suporte do atendente, você deve instalar o. Bate-papo do agente plug-in (com.glide.interaction.awa).

Experiência do solicitante

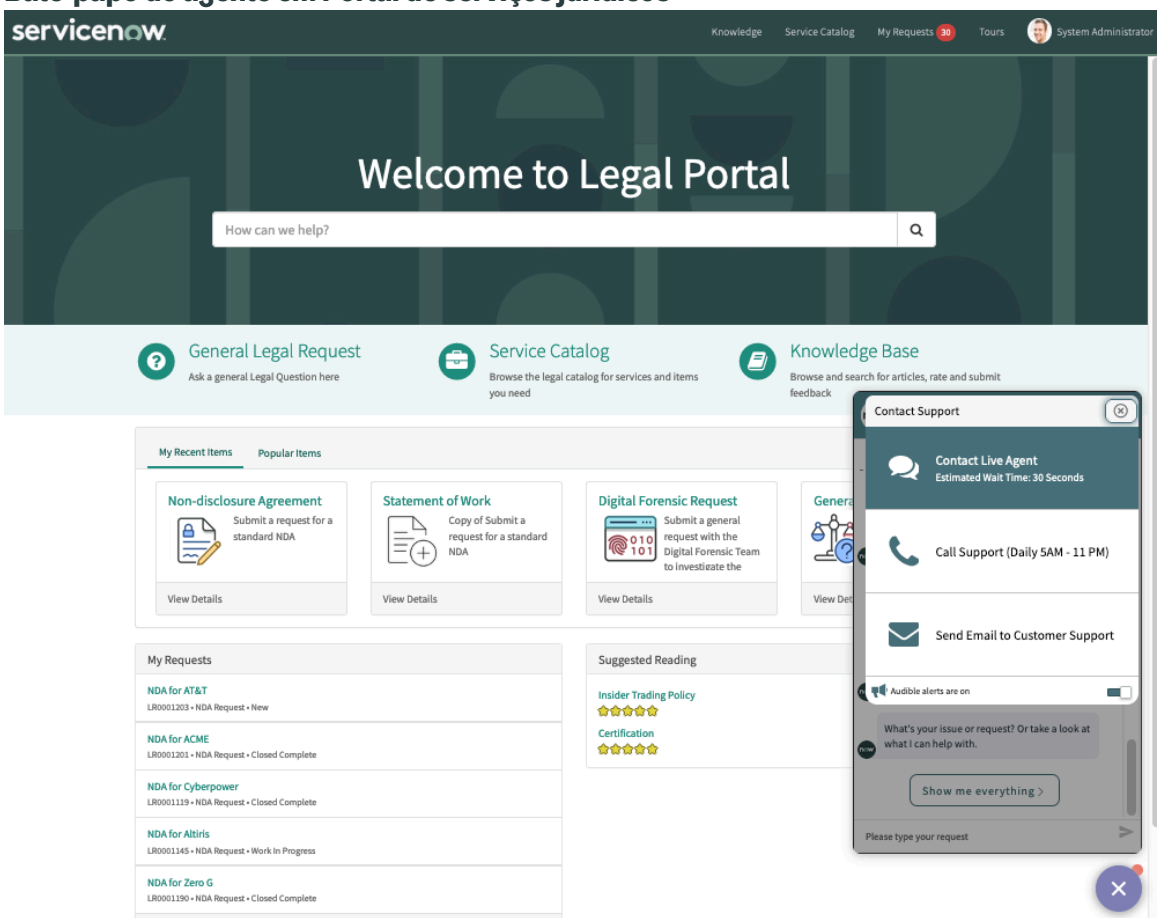
Os funcionários podem se conectar a um atendente a qualquer momento durante seus bate-papos virtuais em andamento no Portal de serviços jurídicos clicando no ícone de opções de suporte ( ) no Virtual Agent janela de bate-papo e selecionando **Entre em contato com o atendente** .

Nota: . **Entre em contato com o atendente** a opção não está disponível em Virtual Agent janela de bate-papo no Central de serviços ao funcionário Para se conectar com atendentes no departamento jurídico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo do agente em Portal de serviços jurídicos



Se nenhum agente aceitar a solicitação de bate-papo, a conversa atingirá automaticamente o tempo limite para os solicitantes.

Experiência do executante

Em Central de consultoria jurídica, Os usuários no departamento jurídico com a função jurídico_fulfiller podem se disponibilizar quando estiverem prontos para atender a solicitações de bate-papo recebidas.

Registros de interação

Quando um atendente aceita a solicitação de bate-papo de um funcionário, um registro de interação é criado automaticamente.

Outras ações para atendentes

Em um bate-papo, os atendentes podem executar as seguintes ações:

- Transfira o bate-papo para outro agente.
- Transfira o bate-papo para outra fila.
- Enviar anexos para o bate-papo.

Tópicos relacionados

Inicie uma sessão de bate-papo por meio de Central de consultoria jurídica Caixa de entrada

Defina as configurações de suporte do atendente para serviços jurídicos

Defina as configurações para habilitar o suporte do atendente para serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter os seguintes aplicativos instalados:
  - Gestão de solicitações jurídicas
  - Conversas jurídicas no Virtual Agent
  - Central de consultoria jurídica
- Certifique-se de selecionar **Carregar dados de demonstração** durante a instalação Bate-papo do agente.
- Certifique-se de que o usuário tenha a função de executante jurídico (sn_lg_ops.legal_fulfiller) para usar o Bate-papo do agente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instalar Bate-papo do agente junto com os dados de demonstração.
   Para obter mais informações, consulte Bate-papo do agente e Atribuição avançada de trabalho.
2. Configure a regra de atribuição para fornecer os critérios para rotear as conversas de bate-papo para atendentes no departamento jurídico.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Regras de atribuição**.
   b. Abra a regra de atribuição do sistema de base **Regra de atribuição de bate-papo jurídico** .
   c. Atualize os campos conforme necessário.
      Para obter mais informações sobre os campos, consulte Configurar regras de atribuição de agente .
   d. Clique em **Atualizar**.
3. Configure a fila do item de trabalho e a qualificação de atribuição associada.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Abra a Fila do sistema de base **Bate-papo jurídico** .
   c. Atualize os campos conforme necessário.
      Para obter mais informações sobre os campos, consulte Crie uma fila de item de trabalho .
   d. Clique em **Atualizar**.
   e. Na lista relacionada Qualificação de atribuição, abra o registro do sistema de base **Departamento Jurídico** .
   f. Atualize os campos conforme necessário.
      Para obter mais informações sobre os campos, consulte Definir qualificação de atribuição .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inicie uma sessão de bate-papo por meio de Central de consultoria jurídica Caixa de entrada

Aceite uma solicitação de bate-papo de entrada por meio de Central de consultoria jurídica Caixa de entrada para iniciar uma sessão de bate-papo com o solicitante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O suporte do atendente permite uma interação de bate-papo entre funcionários e usuários do departamento jurídico. Para obter mais informações, consulte Suporte do atendente para serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.
2. Clique no ícone da caixa de entrada ( ).
3. Selecione **Disponível** de **Status** para se preparar para aceitar a solicitação de bate-papo de entrada.
   Funcionários em um Virtual Agent o bate-papo pode usar **Entre em contato com o atendente** opção para se conectar.
4. Quando um bate-papo chegar pela fila de bate-papo, selecione **Aceitar** .
   Um novo registro de interação é criado e aparece em Central de consultoria jurídica.
5. No painel Bate-papo ativo, interaja com o funcionário que iniciou o bate-papo por meio do **Bate-papo público** Ou com outro usuário do departamento jurídico para obter informações relacionadas às consultas de bate-papo atuais por meio de **Bate-papo privado** guia.
   - Para bater-papo, insira uma mensagem e clique no ícone de envio ( ) Ou pressione a tecla Enter.

     Usando modelos de resposta, você pode inserir conteúdo predefinido em suas conversas de bate-papo. Selecione o ícone do modelo de resposta ( ) e encontre um modelo de resposta apropriado. Copie e cole o conteúdo do modelo no bate-papo.

     Nota: Somente modelos de resposta configurados para um canal de bate-papo estão disponíveis para uso. Para obter mais informações, consulte Modelos de resposta configurados para o canal de bate-papo .

   - Para enviar um anexo, clique no ícone enviar anexo para bate-papo ( ), selecione o arquivo a ser anexado e clique em **Aberto** .
   - Para transferir o bate-papo para outra fila, clique no ícone Transferir para fila ( ) e selecione a fila.
   - Para transferir o bate-papo para outro agente disponível, clique no ícone Transferir para agente ( ) e selecione o nome do agente.

Tópicos relacionados

Obter trabalho de bate-papos

Registros de interação no Espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legal: Mobile

. ServiceNow® Legal: Mobile a aplicação permite que seus funcionários enviem e rastreiem solicitações jurídicas e advogados trabalhem nessas solicitações em seus dispositivos móveis.

Os funcionários podem usar Now® Mobile aplicativo para executar as seguintes tarefas:

- Envie e rastreie solicitações jurídicas
- Rastreie o status das solicitações enviadas

Os advogados podem usar o. Agente da ServiceNow aplicativo para executar as seguintes tarefas:

- Triagem de solicitações e assuntos não atribuídos
- Aprovar ou rejeitar solicitações
- Criar e gerenciar assuntos
- Criar e atribuir tarefas
- Criar e gerenciar artefatos
- Exibir eventos jurídicos e marcos

Esses aplicativos são executados no ServiceNow® plataforma móvel. Você pode baixar esses aplicativos móveis para a plataforma iOS na Apple App Store ou para a plataforma Android na Google Play Store.

D estilo padrão para Legal: Mobile aplicação

Legal: Mobile as interfaces da aplicação agora correspondem a. ServiceNow AI Platform aplicação. Para obter mais informações sobre Next Experience Em Dispositivo móvel, consulte Next Experience em dispositivos móveis .

Instalar Legal: Mobile

Você pode instalar o. Legal: Mobile(sn_lg_mobile) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados. Este app faz Prestação de serviços jurídicos aplicações disponíveis em Now Mobile e. Mobile Agent aplicativos para celular.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Legal: Mobile a aplicação e todas as suas aplicações de armazenamento associadas têm o válido ServiceNow direitos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Legal: Mobile listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Instale o. Gestão de solicitações jurídicas(sn_lg_ops) antes de instalar Legal: Mobile aplicação (sn_lg_mobile).

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Legal: Mobile aplicação (sn_lg_mobile) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Legal: Mobile.
4. Selecione **Instalar**.

Baixe e faça login em aplicativos para celular para acessar serviços jurídicos

Baixe o. Now Mobile aplicativo para enviar e rastrear solicitações jurídicas e Mobile Agent aplicativo para celular para trabalhar nas solicitações jurídicas enviadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de você Instale o Mobile jurídico em sua instância, funcionários e advogados podem começar a usar os serviços jurídicos em seus dispositivos móveis.

Procedimento

1. Transfira as seguintes aplicações móveis para a plataforma iOS na Apple App Store ou para a plataforma Android na Google Play Store.

   - Como solicitante, baixe o. Now Mobile aplicativo para enviar e rastrear solicitações jurídicas.

     Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte Now Mobile app.

   - Como membro do departamento jurídico, baixe o. Mobile Agent aplicativo para celular para trabalhar em solicitações jurídicas.

     Para obter mais informações sobre como usar este aplicativo para celular, consulte Aplicativo para celular do agente .
2. Adicione seu ServiceNow para o aplicativo para celular.
3. Faça login para acessar Legal: Mobile funcionalidade de apps por meio do dispositivo móvel.
4. Abra o. Now Mobile ou Mobile Agent aplicativo para celular e toque no ícone de adição (**.**).
5. Adicione seu ServiceNow inserindo o endereço da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Não é necessário incluir service-now.com no final do nome da instância.

6. **Opcional:** Em **Insira o apelido** insira um alias para identificar rapidamente a instância.
7. Toque em **Salve e faça login** .
8. Faça login na sua instância.

Envie uma solicitação jurídica por Now Mobile

Envie uma solicitação para buscar serviços jurídicos do departamento jurídico da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Abra o. Now Mobile no seu dispositivo móvel.
2. Na barra de navegação, toque em **Suporte** .
3. Na página Suporte, role para baixo e toque em **Jurídico** para exibir todas as categorias de solicitação disponíveis.
4. Toque em uma categoria de solicitação.
5. Toque em um item de serviço jurídico para o qual você deseja enviar uma solicitação.
   Se você não tiver certeza de qual categoria escolher, toque em **Solicitação jurídica geral** item de serviço.
6. Preencha os campos.

   Nota: Cada solicitação de serviço jurídico tem um conjunto diferente de campos com base no item de serviço jurídico selecionado.

7. Toque em **Enviar**.
   É exibida uma confirmação de que sua solicitação foi enviada.
8. Toque em **Fechar** para retornar à lista de itens de serviço.

Atribua uma solicitação jurídica por Mobile Agent

Como gerente de grupo jurídico ou líder de área de prática, atribua uma solicitação jurídica a um membro do departamento jurídico para trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um funcionário envia uma solicitação jurídica, ela é atribuída automaticamente a um grupo ou usuário no departamento jurídico com base em regras de atribuição configurado para o formulário de admissão da área de prática associada. Se a solicitação for atribuída a um grupo jurídico, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem da solicitação por conta própria ou atribuí-la a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Trabalho da área de prática** lista.
2. Toque em **Solicitações não atribuídas** para abrir a lista de solicitações não atribuídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Toque em um item de solicitação para atribuí-lo a um membro do departamento jurídico.
4. Em **Detalhes** toque em **Atribuir** .
5. Em **Atribuído a.** , selecione o usuário ao qual você deseja atribuir a solicitação.
6. Toque no ícone Enviar ( ).

Resultado
A solicitação jurídica é atribuída ao usuário selecionado. O estado da solicitação jurídica muda para Atribuído.

Trabalhe em uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Como membro do departamento jurídico, trabalhe em solicitações jurídicas enviadas pelos funcionários para resolver seus problemas ou responder a suas dúvidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento
1. Abra o. Mobile Agent em seu celular.
2. Na barra de navegação, toque em **Jurídico** .
3. Abra uma solicitação atribuída na qual você deseja trabalhar de uma das seguintes maneiras:
   - Na barra de pesquisa global, pesquise uma solicitação e toque em uma solicitação para abri-la.
   - Em **Solicitações críticas atribuídas a mim** , toque em um applet de solicitação.
   - Em **Meu trabalho** , toque em **Solicitações atribuídas** e, em seguida, toque em uma solicitação.
4. Toque em **Iniciar o trabalho** para começar a trabalhar na solicitação jurídica.

Resultado
O estado da solicitação jurídica muda de Atribuído para Trabalho em andamento.

O que Fazer Depois
- Criar e gerenciar check-list rastrear o que deve ser feito para resolver a solicitação jurídica.
- Adicione documentos, vídeos, imagens .
- Promover a solicitação jurídica a um assunto jurídico . Esta opção estará disponível somente se você tiver instalado o. Gestão de assuntos jurídicos aplicação.
- Feche a solicitação jurídica quando a solicitação é resolvida.

Gerencie uma check-list para uma solicitação jurídica por meio de Mobile Agent

Crie e gerencie uma check-list em uma solicitação jurídica atribuída para garantir que você conclua todos os itens necessários para atender à solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Solicitações atribuídas** lista.
2. Abra uma solicitação para a qual você deseja criar a check-list.
3. Em **Check-list** toque em **Adicionar item** para adicionar um novo item da check-list.
4. Em **Adicionar item** insira a descrição do item da check-list.
5. Toque no ícone Enviar ( ).
6. Continue a adicionar itens de check-list para as ações necessárias para lidar com a solicitação.
7. Toque no item correspondente para marcar os itens concluídos.

Promova uma solicitação jurídica para um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Promova uma solicitação jurídica a um assunto jurídico quando a solicitação precisar de investigação e avaliação adicionais e tempo substancial para trabalhar.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter Gestão de assuntos jurídicos aplicativo instalado e o tipo de produtor de registro no formulário de admissão associado está definido como **Solicitação e assunto** . Para obter mais informações, consulte Adicione um formulário de admissão a uma área de prática.

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Solicitações atribuídas** lista.
2. Toque na solicitação atribuída na qual você deseja trabalhar.
3. Em **Detalhes** toque em **Criar assunto** .
4. Na tela Criar assunto a partir do modelo, indique se um modelo deve ser usado para criar um assunto jurídico.
   - Para criar um registro de assunto jurídico com dados predefinidos, como fases e tarefas, selecione um nome de modelo em **Modelo de assunto** .
   - Para criar um registro de assunto jurídico sem dados predefinidos, saia de **Modelo de assunto** campo vazio.
5. Toque no ícone Enviar ( ).

Resultado

- Um assunto jurídico é criado com detalhes copiados da solicitação jurídica.
- Se você selecionou um modelo de assunto, o assunto terá fases, tarefas e atributos predefinidos do modelo.

Adicione colaboradores a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione outros usuários como colaboradores para que eles possam exibir os detalhes e o andamento de um assunto jurídico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Assuntos atribuídos** lista.
2. Toque no assunto atribuído ao qual você deseja adicionar um colaborador.
3. Toque no ícone Ações ( ) e selecione **Adicionar colaboradores** opção.
4. Toque em **Adicionar colaboradores** e selecione os usuários a serem adicionados como colaboradores.
5. Toque no ícone ok ( ).
6. Toque no ícone Enviar ( ).

Adicione uma fase em um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione uma fase a um assunto jurídico para seguir uma abordagem estruturada para executar tarefas específicas para concluir o assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você criou um assunto jurídico usando um modelo de assunto, as fases predefinidas estarão disponíveis no assunto a partir do modelo. Você pode adicionar mais fases conforme necessário.

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Assuntos atribuídos** lista.
2. Toque em um assunto atribuído ao qual você deseja adicionar uma fase.
3. Toque no ícone Ações ( ) e selecione **Fase de criação** opção.
4. Em **Insira o nome da fase** insira um nome exclusivo para a fase.
5. Em **Insira Ordem de fase** insira a ordem na qual a fase deve ser trabalhada.
6. Toque no ícone Enviar ( ).

Resultado
Uma fase é adicionada ao assunto.

O que Fazer Depois
Adicione tarefas na fase para gerenciar atividades no assunto jurídico. Se a tarefa precisar ser feita por um usuário diferente, você poderá atribuir essas tarefas a essa pessoa.

Adicione uma tarefa em um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione uma tarefa em um assunto jurídico ou uma fase do assunto que você ou outro usuário deve executar para resolver o assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Assuntos atribuídos** lista.
2. Toque em um assunto atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Outros** toque em **Fase e tarefas** .
4. Abra uma fase na qual você deseja adicionar uma tarefa.
5. Toque no ícone Ações ( ) e selecione **Criar tarefa** opção.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa de assunto jurídico

Campo	Descrição
Nome da Tarefa	Nome exclusivo da tarefa.
Ordem	Ordem na qual a tarefa deve ser trabalhada.
Tipo	Tipo da tarefa: ○ Coleta de dados ○ Risco e mitigação
Prazo	Data em que a tarefa deve ser concluída.
Descrição resumida	Descrição resumida para especificar as atividades esperadas e a saída envolvidas na conclusão da tarefa.

7. Toque no ícone Enviar ( ).
8. Crie uma check-list para concluir todos os itens necessários para executar a tarefa.
   a. Em **Check-list** toque em **Adicionar item** para adicionar um novo item da check-list.
   b. Em **Adicionar item** insira a descrição do item da check-list.
   c. Toque no ícone Enviar ( ).
   d. Continue a adicionar itens de check-list para as ações necessárias para lidar com a tarefa.
9. Atribua a tarefa a um usuário que possa trabalhar na tarefa tocando em **Atribuir** botão.

Resultado

Uma tarefa de assunto jurídico é criada e listada na guia Tarefas do assunto. Se a tarefa foi adicionada em um registro de fase, a tarefa também será listada na guia Tarefas de assunto jurídico da fase.

Conclua uma tarefa de assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Ao terminar de trabalhar em uma tarefa de assunto atribuída, você pode marcar a tarefa como concluída.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_user

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Tarefas atribuídas** lista.
2. Toque em uma tarefa atribuída.
3. Em **Detalhes** toque em **Marcar como concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A tarefa do assunto é concluída e seu estado é atualizado para Revisão. Enviado ao proprietário do assunto para aprovação.

Aprovar ou rejeitar uma tarefa de assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Como proprietário do assunto jurídico, você pode revisar e aprovar ou rejeitar tarefas do assunto marcadas como concluídas pelos proprietários da tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Aprovações pendentes** lista.
2. Toque em uma tarefa atribuída.
3. **Opcional:** Revise os detalhes da tarefa e as atividades realizadas pelo proprietário da tarefa.
   a. Toque no número da tarefa no **Aprovação para** campo.
   b. Toque no ícone Voltar ( Para retornar à tela Aprovação de tarefa de assunto jurídico pendente.
4. Toque em para aprovar ou rejeitar a tarefa **Aprovar** ou **Rejeitar** .

Resultado

- Se você aprovar a tarefa do assunto, a tarefa será encerrada. O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído.
- Se você rejeitar a tarefa do assunto, a tarefa será aberta novamente. O estado da tarefa é atualizado para Trabalho em andamento. O proprietário da tarefa pode trabalhar na tarefa novamente para atender aos requisitos da tarefa e marcá-la como concluída para aprovação.

Adicione um artefato a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Adicione um artefato a um assunto jurídico para carregar e armazenar documentos, e-mails e arquivos relacionados ao assunto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se o solicitante anexou algum arquivo ao enviar uma solicitação, um artefato padrão contendo esses arquivos será criado no assunto promovido a partir da solicitação.

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Assuntos atribuídos** lista.
2. Toque em um assunto atribuído ao qual você deseja adicionar um artefato.
3. Toque no ícone Ações () e selecione **Criar artefato** opção.
4. Em **Insira uma descrição resumida** , insira uma descrição para o artefato.
5. Toque no ícone Enviar ().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Uma pasta de artefatos é criada para o assunto.

O que Fazer Depois
Anexe os arquivos relacionados ao assunto à pasta .

Anexe arquivos a um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Carregue documentação de suporte, como documentos, cópias de mensagens de e-mail, imagens ou quaisquer outros arquivos no artefato enquanto estiver trabalhando em um assunto jurídico ou tarefa. Você também pode usar esses artefatos como material de referência para resolver solicitações semelhantes no futuro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Assuntos atribuídos** lista.
2. Toque em um assunto atribuído.
3. Em **Outros** toque em **Artefatos** .
4. Abra um artefato ao qual você deseja anexar um arquivo.
5. Toque em **Adicionar anexo** e selecione uma das opções:
   - Tirar Foto
   - Gravar Vídeo
   - Abrir Galeria
   - Anexar Arquivo

   O arquivo é anexado e listado.
6. **Opcional:** Você pode renomear o arquivo tocando no ícone de edição ( ) e inserindo um novo nome.

Nota: Se um arquivo não for mais necessário para o assunto jurídico, você poderá remover o arquivo tocando no ícone de exclusão ( ).

Encerre um assunto jurídico por meio de Mobile Agent

Encerre um assunto jurídico atribuído a você quando concluir todas as atividades para resolvê-lo ou se achar que não precisa de mais nenhuma ação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Assuntos atribuídos** lista.
2. Toque em um assunto atribuído.
3. Toque em **Encerramento concluído** .
4. Na tela Encerrar assunto, insira comentários em **Comentários** campo que descreve a resolução do assunto ou por que ele está sendo encerrado se não resolvido.
5. Para fechar solicitações jurídicas relacionadas junto com a solicitação primária, toque em **Fechar solicitações relacionadas** e selecione **Sim** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente as solicitações jurídicas relacionadas que estão nos estados Atribuído ou Trabalho em andamento são encerradas.

6. Toque em **Enviar**.

Resultado

- O assunto jurídico é encerrado e seu estado é atualizado para Encerrado concluído.
- Se a solicitação jurídica primária do assunto não estiver associada a outros assuntos em aberto, a solicitação também será encerrada.
- Se você optar por fechar todas as solicitações relacionadas também, elas também serão encerradas se atenderem às seguintes condições:
  - O estado dessas solicitações é Atribuído ou Trabalho em andamento.
  - Essas solicitações não estão associadas a outros assuntos em aberto.
- Os comentários inseridos na tela Encerrar assunto são publicados em todas as solicitações relacionadas em aberto.

Feche uma solicitação jurídica por Mobile Agent

Feche uma solicitação jurídica atribuída a você quando a resolver.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procedimento

1. Em Mobile Agent, navegue até **Solicitações atribuídas** lista.
2. Toque no item de solicitação que você deseja fechar.
3. Toque em **Encerramento concluído** .

Resultado

A solicitação jurídica é encerrada e o estado muda para Encerrado concluído.

Central de consultoria jurídica

. Central de consultoria jurídica O Next Experience Workspace que permite que os membros do departamento jurídico trabalhem com widgets acionáveis para categorizar, priorizar e resolver problemas jurídicos com eficiência.

É uma versão reestruturada e reestruturada do Central de assistência jurídica - clássica Experiência do espaço criada em um configurável Construtor de IU versão. Para obter mais informações sobre o Construtor de IU, consulte Construtor de IU

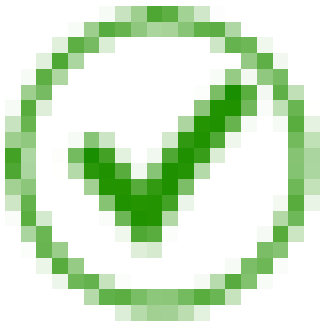
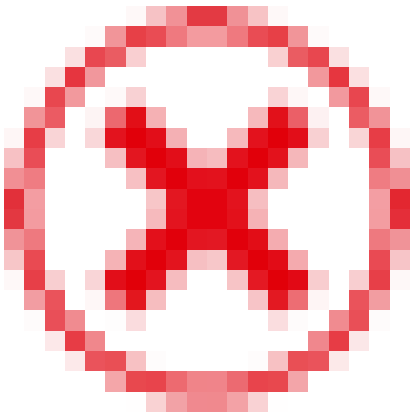
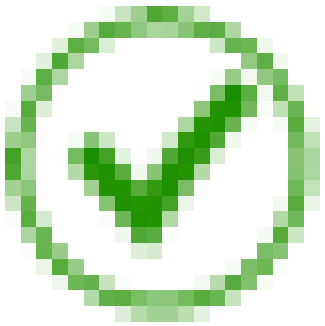
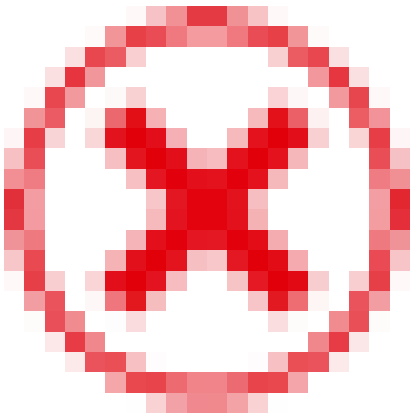
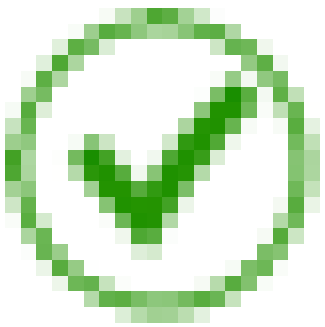
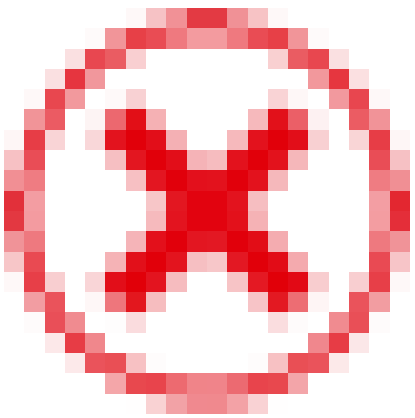
Importante: Central de assistência jurídica - clássica agora está descontinuado e não há mais suporte ou disponível para nova ativação. Para uma experiência aprimorada do espaço, use Central de consultoria jurídica. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Revise os seguintes detalhes para entender as principais ofertas e diferenças entre essas aplicações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

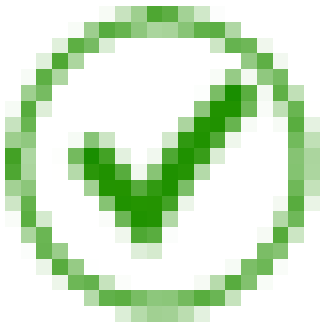
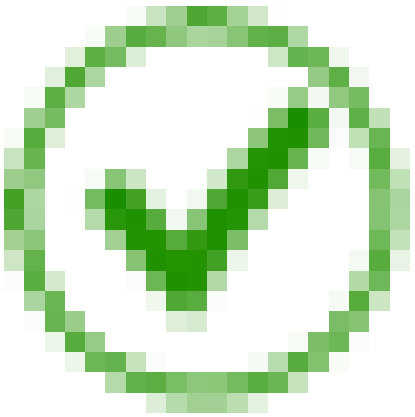
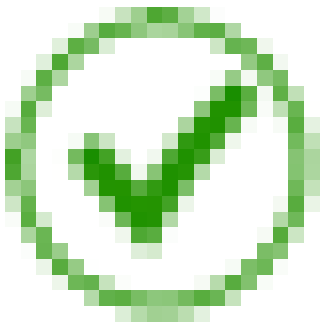
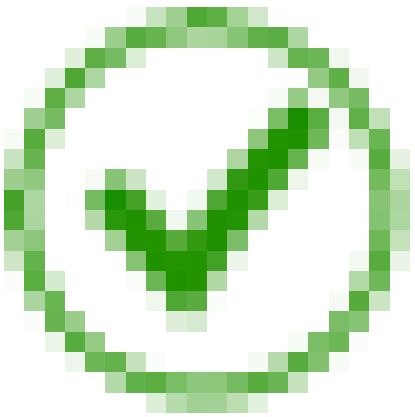
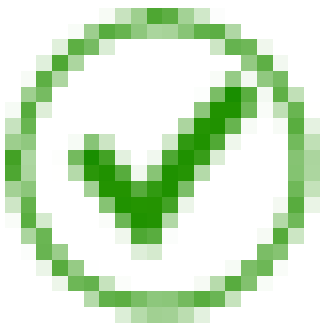
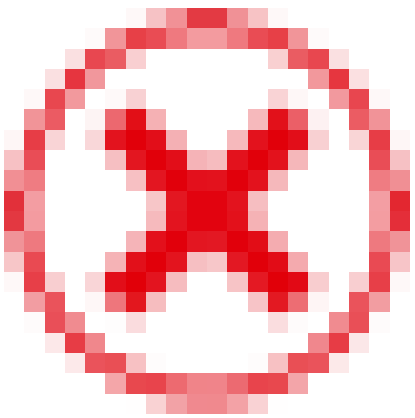
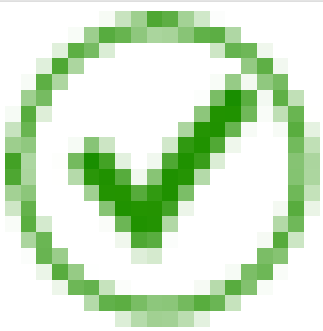
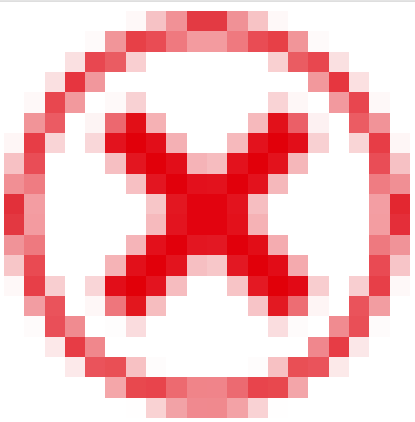
Comparação entre Central de consultoria jurídica e. Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Comparação de funcionalidades		
Aproveite o Construtor de IU • Edite as propriedades do componente • Utilize variantes e públicos • Identidade visual da IU do Next Experience • Configuração de estilo		
Pesquisa com IA		
Integração com a aplicação Rastreador jurídico para compromisso de advogado externo		
Comparação de aplicações jurídicas		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

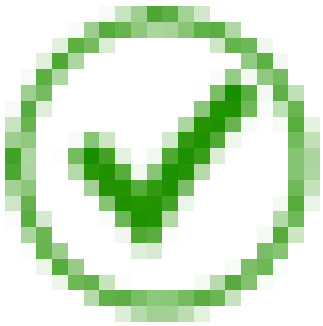
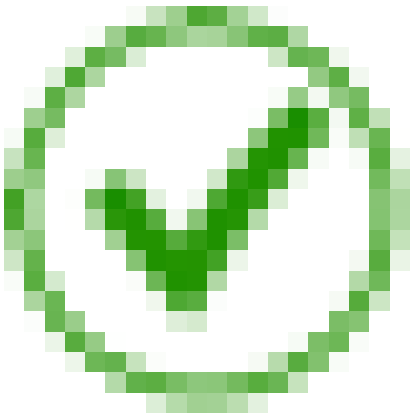
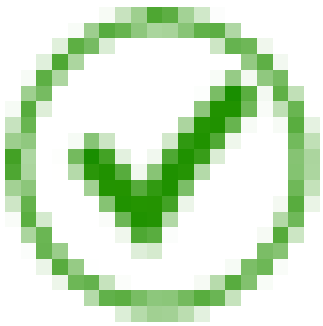
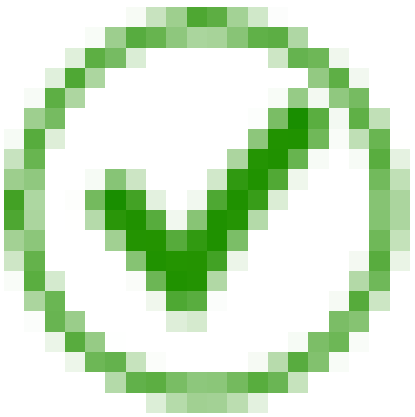
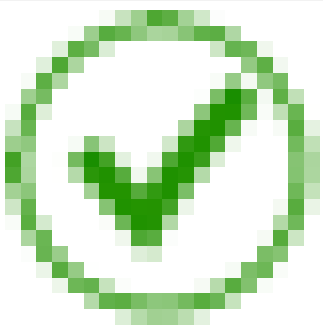
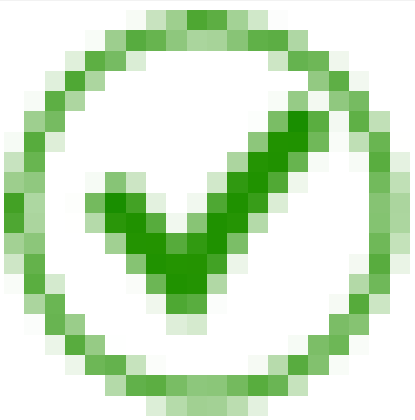
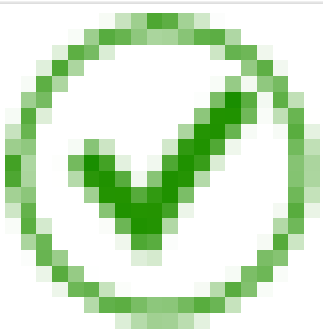
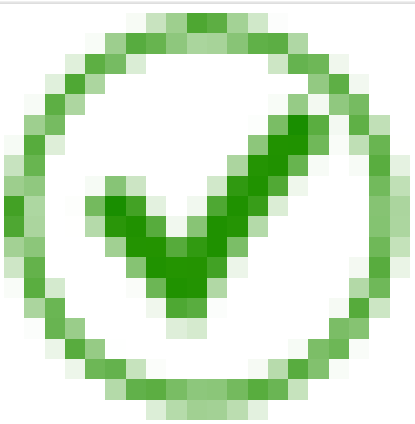
Comparação entre Central de consultoria jurídica e. Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Gestão de solicitações jurídicas		
Gestão de assuntos jurídicos		
Contratos jurídicos da ServiceNow		
Propriedade Intelectual Simples Jurídica		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

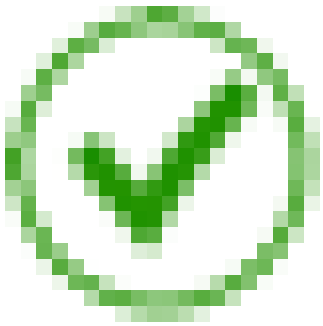
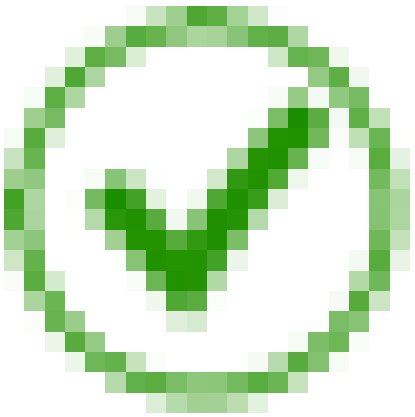
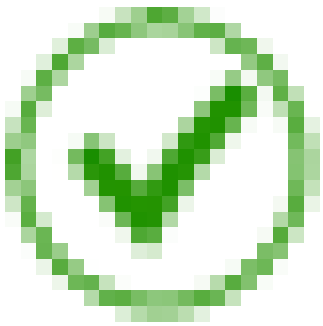
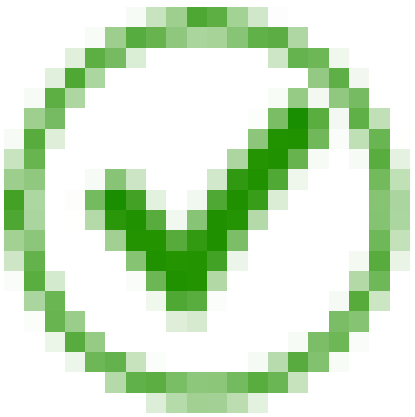
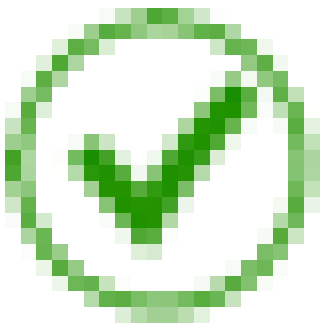
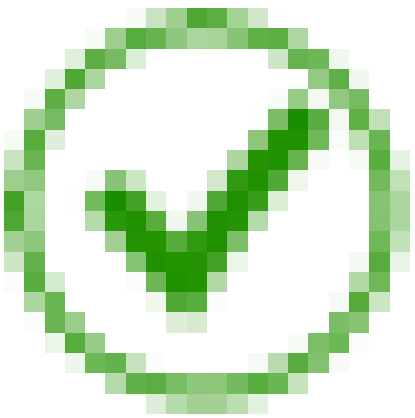
Comparação entre Central de consultoria jurídica e. Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Conflito de interesses jurídico		
Revisão de conteúdo jurídico		
Jurídico Digital Forensics		
Investigações jurídicas		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação entre Central de consultoria jurídica e. Central de assistência jurídica - clássica

Funcionalidade e disponibilidade da aplicação	Central de consultoria jurídica	Central de assistência jurídica - clássica
Contratos simples jurídicos		
Privacidade simples jurídica		
Pré-liberação jurídica de ações		

Explorando Central de consultoria jurídica

Central de consultoria jurídica permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e lidem com eficiência com problemas jurídicos.

Central de consultoria jurídica requer a instalação das seguintes aplicações:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Central de consultoria jurídica (sn_lg_cf_workspace)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Central de consultoria jurídica Para obter a Next Experience. Revise Central de consultoria jurídica listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Nota: Instalar Central de consultoria jurídica Para obter a Next Experience e revisar e desinstalar o. Central de assistência jurídica - clássica. Para obter mais informações, consulte Desinstalar uma aplicação .

Benefícios do Central de consultoria jurídica

E seus benefícios

Recurso	Benefício
Widgets e métricas de ação do usuário	Como executante, acesse uma visão geral de solicitações e assuntos novos, atribuídos, de rascunho e de trabalho em andamento, além de aprovações pendentes. Você também pode ver as tendências de solicitações abertas e encerradas, assuntos e tarefas do assunto e uma lista consolidada de todos os links selecionados.
Interface de várias guias	Rastreie e resolva várias solicitações simultaneamente navegando entre vários registros abertos.
Feed de atividades em tempo real	Visualize atividades relacionadas a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos e notificações em tempo real.
Recursos de pesquisa e filtro intuitivos	PESQUISE informações relevantes em várias fontes, como bases de conhecimento, solicitações jurídicas abertas e resolvidas e assuntos jurídicos e itens do catálogo na Assistência ao advogado.
Redigir e enviar e-mails	Componha e envie e-mails de formulários de solicitação jurídica, assunto jurídico ou registro de tarefa de assunto por meio de Central de consultoria jurídica. Você também pode compor e-mails e salvá-los como rascunhos para enviar mais tarde.

Página inicial do Central de consultoria jurídica

. Central de consultoria jurídica a página inicial permite que você trabalhe com widgets acionáveis que ajudam a categorizar, priorizar e resolver problemas jurídicos com eficiência.

. Central de consultoria jurídicaÉ o Next Experience Workspace para os executantes jurídicos. Ele atua como um ponto de partida e fornece um snapshot do que é importante para o executante. Ele permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e lidem com eficiência com questões jurídicas. Em Central de consultoria jurídica painel da página inicial, obtenha uma visão geral rápida das solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas do assunto e aprovações pendentes nas quais o executante está trabalhando e que foram recém-criados ou em estado de rascunho para seu grupo de atribuição, que você pode atribuir a si mesmo e endereçar. A representação gráfica das várias métricas e dados de widget ajuda você a monitorar sua carga de trabalho, a se concentrar em itens de alta prioridade e a navegar facilmente por suas responsabilidades. Você pode exibir os itens delegados que outras pessoas delegaram a você. Além disso, você também pode exibir tendências em solicitações e assuntos abertos e encerrados durante um período de tempo. Por fim, você pode usar o widget Seus links como um marcador para acessar facilmente URLs internos e externos importantes e usados com frequência no Espaço.

Tradução automática

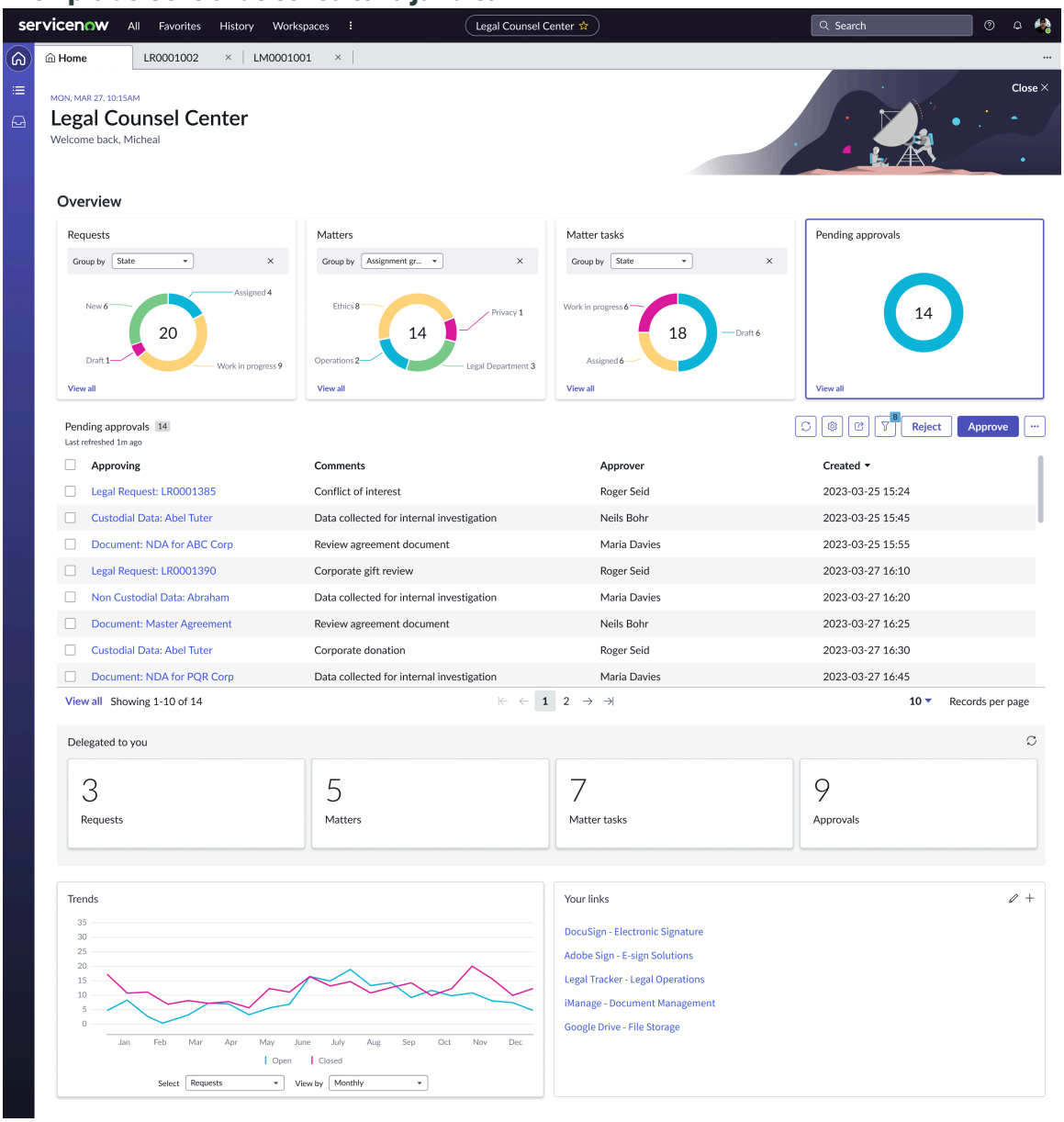
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Os widgets Assuntos e Tarefas do assunto estarão visíveis se Gestão de assuntos jurídicos o plug-in está instalado.
- Para usar modelos de entrevista, você deve primeiro instalar o plug-in Modelos de entrevista (com.sn_interview_templates) e habilitar o RCA solicitado de Modelos de entrevista para Central de consultoria jurídica aplicação e. Gestão de assuntos jurídicos escopo. Para obter mais informações, consulte Gestão de entrevistas para Relações com funcionários.

A seguir está um exemplo do Central de consultoria jurídica página principal.

Exemplo de Central de consultoria jurídica



Central de assistência jurídica - clássica

Central de assistência jurídica - clássica permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e lidem com eficiência com problemas jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Central de assistência jurídica - clássica agora está descontinuado e não há mais suporte ou disponível para nova ativação. Para uma experiência aprimorada do espaço, use Central de consultoria jurídica. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.

Central de assistência jurídica - clássica está disponível se você tiver instalado os seguintes apps:

- Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)
- Central de assistência jurídica - clássica (sn_lg_workspace)
- Central de consultoria jurídica Componentes (sn_lg_ws_comps)

Central de assistência jurídica - clássica o é criado usando ServiceNow® Espaço do agente. Você pode personalizar Central de assistência jurídica - clássica de acordo com as necessidades do seu departamento.

. ServiceNow® Central de consultoria jurídica A aplicação Componentes aprimora a experiência do espaço do Central de assistência jurídica - clássica desacoplando os componentes no Central de assistência jurídica - clássica para oferecer melhor desempenho.

Revise Central de assistência jurídica - clássica listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Principais recursos

Central de assistência jurídica - clássica inclui os seguintes recursos:

Métricas de nível de departamento e usuário

Obtenha uma visão geral de solicitações novas, atribuídas, não atribuídas e de alta prioridade. Revise e aja sobre os próximos marcos e aprovações pendentes.

Interface de várias guias

Rastreie e resolva várias solicitações simultaneamente navegando entre vários registros abertos.

Feed de atividades em tempo real

Visualize atividades relacionadas a solicitações jurídicas e assuntos jurídicos e notificações em tempo real.

Recursos de pesquisa e filtro intuitivos

PESQUISE informações relevantes em várias fontes, como bases de conhecimento, solicitações jurídicas abertas e resolvidas e assuntos jurídicos e itens do catálogo na Assistência ao advogado.

Redigir e enviar e-mails

Componha e envie e-mails de dentro do Central de assistência jurídica - clássica de formulários de registro de solicitação jurídica, assunto jurídico ou tarefa de assunto. Você também pode compor e-mails e salvá-los como rascunhos para enviá-los mais tarde.

Central de assistência jurídica - clássica usuários

Usuários com as funções sn_lg_matter.matter_fulfiller e sn_lg_ops.request_fulfiller podem acessar Central de assistência jurídica - clássica e é personalizado para diferentes funções.

Como acessar o Central de assistência jurídica - clássica

Para abrir Central de assistência jurídica - clássica, navegue até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Centro de aconselhamento jurídico clássico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Central de assistência jurídica - clássica

Em Central de assistência jurídica - clássica página principal, obtenha uma visão geral rápida das solicitações jurídicas, assuntos jurídicos, tarefas do assunto e marcos futuros. As várias métricas e dados de widget ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, com foco em itens de alta prioridade e navegar facilmente por suas responsabilidades.

Nota: Os widgets e os dados exibidos nos widgets são determinados pela sua função.

Configurar Central de consultoria jurídica Espaço

Configure o. Central de consultoria jurídica Espaço para personalizar o painel e a interface de acordo com as necessidades dos executantes para que eles possam categorizar, priorizar e lidar com problemas jurídicos com eficiência.

Visão geral da configuração

Para configurar e personalizar Central de consultoria jurídica Junto com a página inicial, a página de lista e a página da Central de análise, familiarize-se com o. Construtor de IU noções básicas. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

Para trabalhar no Construtor de IU, navegue até **Construtor de IU** de **Todos** . Em seguida, pesquise e selecione **Conselho Jurídico** para configurar. Para configurar a página inicial, selecione **Página principal padrão** . Para obter mais informações sobre como configurar as páginas da lista e da central de análise, consulte Como trabalhar no Construtor de IU .

Você também deve entender os componentes adicionais do Espaço configurável para configurar Central de consultoria jurídica. Para obter mais informações, consulte Configuração da Espaço configurável .

Instalar Central de consultoria jurídica Espaço

Você pode instalar o. Central de consultoria jurídica aplicação (sn_lg_cf_workspace se você tiver a função de administrador. O aplicativo é instalado ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Conselho Jurídico lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes itens estão instalados:

- Plug-ins
  - Plug-in Gestão de solicitações jurídicas
  - Plug-in Central de consultoria jurídica
- Aplicações da Store
- Funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Central de consultoria jurídicaaplicação (sn_lg_cf_workspace usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Habilitar ou desabilitar notificações

Habilitar ou desabilitar Central de consultoria jurídica notificações para assinar itens que lhe interessam e cancelar a assinatura de informações que não lhe interessam e não são obrigatórias.

Antes de Iniciar

Você deve ter os seguintes aplicativos instalados:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Central de consultoria jurídica

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre as notificações disponíveis, consulte Notificações doCentral de consultoria jurídica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.
2. Selecione **Preferências avançadas** em **Geral** Da janela Notificações.
3. Insira Jurídico No campo Notificações de pesquisa.
4. Habilite ou desabilite quaisquer assuntos jurídicos ou notificações de solicitação jurídica.

Resultado

A notificação está habilitada ou desabilitada para o usuário. Para obter mais informações sobre as notificações, consulte Notificações doCentral de consultoria jurídica.

Configurar a Pesquisa com IA para Central de consultoria jurídica

Configure sua implementação da Pesquisa com IA para Central de consultoria jurídica Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. PESQUISE e selecione **Conselho Jurídico** Na seção Experiências da página inicial do Construtor de IU.
3. Selecione **Configurações** para abrir as configurações de experiência.
4. PESQUISE e selecione **Origem da pesquisa** Menu suspenso na seção Pesquisa global.
5. Selecione **Pesquisa com IA da Central de aconselhamento jurídico** no menu suspenso.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Volte para a página inicial e navegue até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origens indexadas**.
8. . **Fontes indexadas da Pesquisa com IA** a página é exibida.
   PESQUISE as seguintes origens indexadas:
   - Solicitações jurídicas
   - Assuntos jurídicos
   - Tarefa do assunto jurídico
9. Selecione cada um deles para abrir.
10. Selecione **Indexar todas as tabelas** para cada um deles.
    Este processo gera os índices para todas as tabelas. Não é necessário executar nenhuma tarefa na página aberta e você pode fechar a página.

Resultado

Pesquisa com IA para Central de consultoria jurídica está configurado e está disponível para consumo em Central de consultoria jurídica Espaço.

Referência do Central de consultoria jurídica

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes instalados e as notificações disponíveis em Central de consultoria jurídica.

Funções instaladas com Central de consultoria jurídica

As funções de usuário são instaladas com a ativação do Central de consultoria jurídicaPlug-in do espaço.

Funções

Funções instaladas com Central de consultoria jurídica

Título da função jurídica	Descrição	Contém
Central de consultoria jurídica Administrador do espaço [sn_lg_cf_workspace.admin]	Concede permissões a todos os administradores para mudar o. Central de consultoria jurídica Espaço para Gestão de solicitações jurídicas para se ajustar aos requisitos de negócios ou do usuário. • A função chat_admin administra as tabelas de bate-papo. • A função uxframework_designer tem acesso de gravação aos registros de elemento de página de UX para projetar IUs.	Adminis • Adm • Desig [uxfr • Centra Usuá [sn_l

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Central de consultoria jurídica

Título da função jurídica	Descrição	Contém
	• A função agent_workspace_user permite que você execute transferências de agente de interação e fila de interação. • A função sn_agent_recommendation.recommendation_admin gerencia as configurações de recomendação de assistência do executante. • A função interaction_admin permite que você administre o sistema Gestão de interações. • A função workspace_list_admin permite gerenciar listas e categorias de espaço. • A função ui_action_admin permite gerenciar ações de IU. • A função ui_builder_admin fornece permissão para usar as APIs do Construtor de IU para que você possa criar, atualizar, ler e excluir páginas de UX. • A função uxframework_user permite que você navegue e selecione na biblioteca de registros de componentes de UX para que eles possam definir um campo de referência de componente em qualquer tabela acessível. • A função sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin permite que você administre o Analisador de Semelhança. O Analisador de Semelhança define padrões e tendências que podem ajudar você a resolver um registro. • A função form_admin gerencia formulários, seções de formulário e elementos de seção. • A função personalize_form permite personalizar formulários. • A função ui_notification_admin permite configurar gatilhos de notificação.	• Adm reco [sn_a • Adm [inte • Adm [wor • Adm [ui_a • Cons • Usuá [uxfr • Anali [sn_i _ana • Adm • Pers • Adm [ui_n
Central de consultoria jurídica Usuário do espaço [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	Fornece aos usuários acesso ao Central de consultoria jurídica Espaço.	Usuário

Tradução automática

Funções de usuário

Qualquer usuário com as funções sn_lg_ops.legal_fulfiller e sn_lg_ops.request_fulfiller pode acessar Central de consultoria jurídica. Você pode personalizar Central de consultoria jurídica para diferentes funções, dependendo do grupo de atribuição, áreas de prática e outras credenciais de acesso. Para obter mais informações sobre personalização, consulte Configurar Central de consultoria jurídica Espaço.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar o Central de consultoria jurídica

Para acessar Central de consultoria jurídica, navegue até **Espaços** > **Central de consultoria jurídica**. Como alternativa, você pode acessar Central de consultoria jurídica navegando até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Central de consultoria jurídica**.

Notificações doCentral de consultoria jurídica

Central de consultoria jurídica as notificações permitem que os usuários assinem itens que lhes interessam e cancelem a assinatura de mensagens que não lhes interessam e não são obrigatórias.

Central de consultoria jurídica fornece notificações para assuntos jurídicos e solicitações jurídicas.

Para obter informações sobre como habilitar ou desabilitar notificações, consulte Habilitar ou desabilitar notificações.

Notificações de solicitações jurídicas

Com exceção de Novos comentários na solicitação jurídica, o estado padrão de todas as notificações em Solicitações jurídicas é Habilitado.

Detalhes da notificação de solicitações jurídicas

Nome	Destinatário	Título
Nova solicitação jurídica criada	Líderes da área de prática, gerente do grupo de atribuição e criador de evento se estiverem nas funções acima	A solicitação foi criada
Solicitação jurídica atribuída	Atribuição a	A solicitação foi atribuída a você
Solicitação jurídica atualizada	Solicitado para, aberto por	A solicitação foi atualizada
Novos comentários na solicitação jurídica	Atribuído a, Lead da área de prática, Usuários da lista de observação com função de executante, Lista de designados adicionais	Comentário adicionado
Reenvio de solicitação jurídica	Solicitado para, aberto por	A solicitação foi reenviada
Solicitação jurídica reaberta	Atribuído a, aberto por	A solicitação foi reaberta
Entrevistador adicional adicionado	Entrevistador atual adicionado	(Assunto): Entrevistador adicionado
Enviar para assinatura úmida	Signatário	contract_request.short_description
Enviar contrato assinado molhado	Criada por	contract_request.short_description
Signatário se recusou a assinar	Solicitação de contrato.Solicitado para	Contract_request.number: Assinatura recusada
Atualizar registro de COI inativo	Usuário (Criado por)	(legal_request) está desativado
Aprovação do COI	Usuário (Criado por)	(legal_request) foi aprovado
Solicitação de pré-liberação de estoque aprovada	Solicitado(a) para	(legal_request.number) foi aprovado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes da notificação de solicitações jurídicas

Nome	Destinatário	Título
Lembrete para Solicitante do COI	Usuário (Criado por)	(número) expirará em breve
Solicitação de pré-liberação de estoque rejeitada	Solicitado(a) para	(número) foi rejeitado
Documento pronto	Solicitado(a) para	: O documento está pronto

Notificações de assuntos jurídicos

O estado padrão de todas as notificações de Assuntos jurídicos é Habilitado.

Detalhes da notificação de assuntos jurídicos

Nome	Destinatário	Título
Novo assunto jurídico criado	Líder da área de prática e criador de evento se estiver na função de líder da área de prática	(Assunto) foi criado
Assunto jurídico atribuído	Atribuição a	A solicitação foi atribuída a você
Assunto jurídico atualizado	Criado por, Solicitado para, proprietário do assunto	(Assunto) foi atualizado
Assunto jurídico reaberto	Atribuído a, líder da área de prática, usuários da lista de observação com função de executante e criador de evento se nas funções acima	(descrição resumida)
Novos comentários no assunto jurídico	Atribuído a, Líder da área de prática, Usuários da lista de observação com função de executante, lista de designados adicional	Comentário adicionado
Assunto jurídico encerrado ou cancelado	Líder da área de prática, usuários da lista de observação com função de executante e criador de evento se estiverem nas funções acima	(Assunto) está encerrado ou cancelado
Tarefa de assunto jurídico atribuída	Atribuição a	A solicitação foi atribuída a você
Tarefa de assunto jurídico rejeitada pelo aprovador	Atribuição a	a tarefa foi rejeitada
Aprovação ad hoc	Atribuído a e criador do evento, se atribuído a.	A solicitação foi aprovada
Rejeição de aprovação ad hoc	Atribuído a e criador do evento, se atribuído a.	A solicitação foi rejeitada

Central de serviços jurídicos externos

. ServiceNow® Central de serviços jurídicos externos a aplicação permite que usuários externos, como clientes, parceiros e o público, entrem em contato diretamente com sua organização para obter informações jurídicas. Eles podem solicitar esclarecimentos, enviar preocupações e obter as informações jurídicas de que precisam.

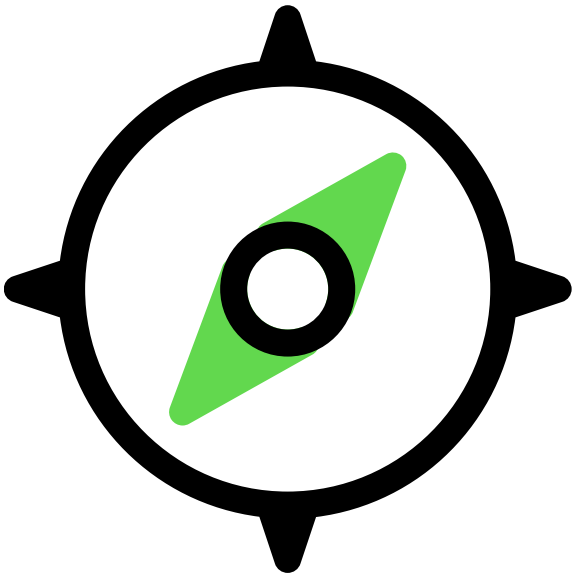
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este acesso promove a confiança e mostra o compromisso da empresa com a responsabilidade e a conformidade jurídica.

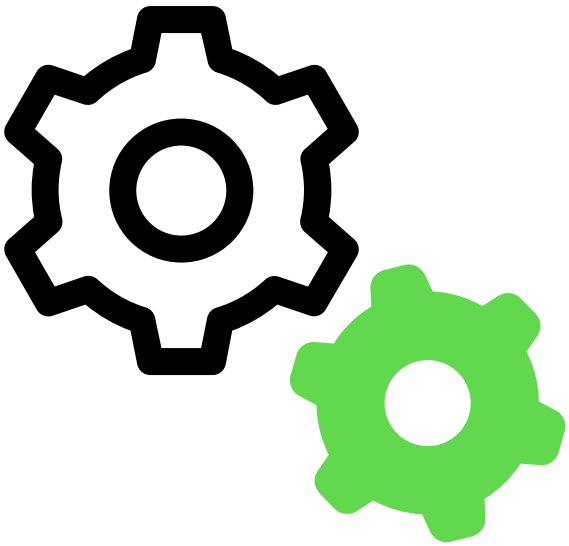
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Central de serviços jurídicos externos

Configurando



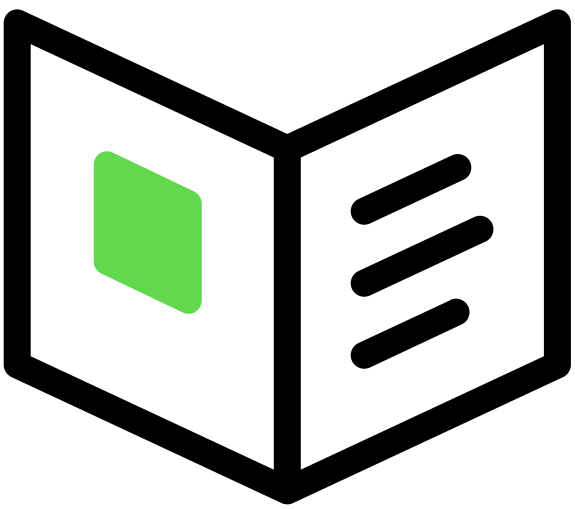
Instalar e configurar Central de serviços jurídicos externos

Uso



Usar Central de serviços jurídicos externos para enviar, exibir e rastrear solicitações de serviços jurídicos

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções instaladas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Conecte-se com outro Prestação de serviços jurídicos usuários em Comunidade da ServiceNow .

Central de sucesso do cliente

Encontre recursos úteis relacionados à sua função e explore as práticas recomendadas em Customer Success Center

Portal de erros conhecidos

Saiba mais sobre erros conhecidos específicos, junto com soluções alternativas, se houver, no Portal de erros conhecidos

Explorando Central de serviços jurídicos externos

Saiba mais sobre Central de serviços jurídicos externos com um fluxo de trabalho de exemplo e revise os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários da sua organização.

Visão geral Central de serviços jurídicos externos

. ServiceNow® Central de serviços jurídicos externos a aplicação permite que usuários externos, como clientes, parceiros e o público, entrem em contato diretamente com sua organização para obter informações jurídicas. Eles podem solicitar esclarecimentos, enviar preocupações e obter as informações jurídicas de que precisam. Este acesso promove a confiança e mostra o compromisso da empresa com a responsabilidade e a conformidade jurídica.

Central de serviços jurídicos externos usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Administrador jurídico ou Configurador jurídico	Configurar Central de serviços jurídicos externos e produtores de registro para envio de solicitações de serviços jurídicos.
Central de serviços jurídicos externos usuário externo	Envie, exiba e rastreie solicitações de serviços jurídicos.

Fluxo de trabalho do Central de serviços jurídicos externos

1. O administrador jurídico ou configurador jurídico configura os produtores de registro para que estejam disponíveis para usuários externos.
2. O usuário externo executa as seguintes ações para se registrar no Centro de serviços jurídicos externos.
   a. Acesse Central de serviços jurídicos externos.
   b. Envia uma solicitação de registro.
   c. Configura a senha e conclui o processo de registro.
3. O usuário externo executa as ações a seguir para enviar uma solicitação de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Faz login no Central de serviços jurídicos externos.

b. Seleciona o tipo de solicitação no catálogo.

c. Envia a solicitação.

4. A solicitação de grupo atribuído funciona na solicitação.
5. O usuário externo exibe e rastreia a solicitação do Central de serviços jurídicos externos.

Benefícios do Central de serviços jurídicos externos

Benefícios do Central de serviços jurídicos externos

Benefício	Recurso	Usuários
Transparência aprimorada: Mantém a transparência nas operações da organização e promove a confiança, atendendo a solicitações jurídicas de usuários externos.	Lidar com consultas jurídicas enviadas por usuários externos.	Usuários externos
Atendimento aprimorado ao cliente: Fornece um canal direto e formal para lidar com preocupações e consultas jurídicas.	Configure os produtores de registro para que estejam disponíveis em Central de serviços jurídicos externos.	Configurador jurídico
Gestão de riscos: Ajuda na identificação e mitigação de possíveis riscos jurídicos.	Lidar com consultas jurídicas enviadas por usuários externos.	Equipe jurídica
Garantia de conformidade: Ter um sistema para consultas jurídicas externas ajuda a promover que a empresa está em conformidade com as leis e regulamentações relevantes.	Lidar com consultas jurídicas enviadas por usuários externos.	Equipe jurídica

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Central de serviços jurídicos externos, consulte:

- Configurando Central de serviços jurídicos externos
- Como usar o Central de serviços jurídicos externos
- Referência do Central de serviços jurídicos externos

Configurando Central de serviços jurídicos externos

Instalar Central de serviços jurídicos externos, configure os requisitos para permitir que usuários externos enviem solicitações de serviços jurídicos.

Visão geral da configuração

1. Instalar Central de serviços jurídicos externos

   Instale e ative Central de serviços jurídicos externos.

2. Habilitar produtor de registro para usuário externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilite o produtor de registro para estar disponível no Central de serviços jurídicos externos catálogo.

3. Habilitar a opção Salvar como rascunho para o produtor de registro

   Habilite o. **Salvar como rascunho** opção para um produtor de registro.

4. Configure o processo de redefinição de senha para Central de serviços jurídicos externos

   A aplicação Redefinição de senha permite que um usuário final redefina ou altere uma senha usando um processo de autoatendimento.

Instalar Central de serviços jurídicos externos

Você pode ativar o. Central de serviços jurídicos externos plug-in (sn_lg_ext_portal se você tiver a função de administrador. As instalações da aplicação relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Central de serviços jurídicos externos requer uma assinatura separada do restante do ServiceNow AI Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os plug-ins e funções necessários são instalados com Central de serviços jurídicos externos.

Para obter mais informações, consulte Referência do Central de serviços jurídicos externos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Central de serviços jurídicos externos plug-in (sn_lg_ext_portal usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar produtor de registro para usuário externo

Habilite o produtor de registro para estar disponível no Central de serviços jurídicos externos catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ops.legal_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar produtores de registro para usuários externos enviarem solicitações por meio do Central de serviços jurídicos externos. Para obter mais informações, consulte Gerenciar produtores de registro para serviços jurídicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração Jurídica** > **Produtores de Registros**.
2. Selecione o produtor de registro na lista.
3. Habilite o produtor de registro para usuários externos.
   a. Selecione Disponível para a lista relacionada.
   b. Selecione **Editar**.
   c. Selecione **Usuários com sn_lg_ext_portal.ext_user** .
   d. Ícone Adicionar ( ).
   Usuários com sn_lg_ext_portal.ext_user É movido para a Lista Disponível para.
   e. Selecione **Save** (Salvar).
4. Remova a função de usuário externo da lista Não disponível.
   a. Selecione Não disponível para a lista relacionada.
   b. Selecione **Editar**.
   c. Selecione SNC Externo na lista Não disponível para.
   d. Ícone Remover ( ).
5. Selecione **Atualização** para salvar o produtor de registro.
6. Para que o produtor de registro esteja disponível no catálogo, configure ACLs para tabelas referenciadas nos produtores de registro.
   Para obter mais informações, consulte Configure uma regra de ACL .

Resultado

O produtor de registro está disponível para os usuários externos no Central de serviços jurídicos externos catálogo.

O que Fazer Depois

Se você quiser **Salvar como rascunho** opção a ser habilitada para um produtor de registro, habilite a propriedade do sistema `glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp`. Para obter mais informações, consulte Habilitar a opção Salvar como rascunho para o produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar a opção Salvar como rascunho para o produtor de registro

Habilite o. **Salvar como rascunho** opção para um produtor de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_config

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira `sys_properties.list` .
2. Em **Nome** , pesquise `glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp` propriedade.
   Para obter mais informações sobre a propriedade do sistema, consulte Propriedade instalada com Central de serviços jurídicos externos.
3. Selecione a propriedade.
4. Se você não conseguir editar a propriedade no escopo da aplicação atual, selecione a palavra **aqui** na mensagem na parte superior da página.
5. Atualize o. **Valor** campo para `verdadeiro` .
6. Selecione **Atualizar**.

Configure o processo de redefinição de senha para Central de serviços jurídicos externos

A aplicação Redefinição de senha permite que um usuário final redefina ou altere uma senha usando um processo de autoatendimento.

Usuários externos podem redefinir sua senha ao esquecê-la. Para obter mais informações sobre a configuração do processo de redefinição de senha, consulte Configuração da Redefinição de senha .

Como usar o Central de serviços jurídicos externos

. ServiceNow® Central de serviços jurídicos externos a aplicação permite que usuários externos se registrem, enviem, exibam e rastreiem suas solicitações de serviços jurídicos.

Você também pode adicionar anexos ao enviar uma solicitação.

Nota: Não é possível adicionar anexos a uma solicitação quando o armazenamento externo está configurado.

Visão geral do envio de uma solicitação para um serviço jurídico

Para se registrar e enviar uma solicitação de serviços jurídicos, execute as ações a seguir.

1. Registre-se com Central de serviços jurídicos externos

   Registre-se no Central de serviços jurídicos externos para permitir que você envie solicitações.

2. Criar solicitação de Central de serviços jurídicos externos

   Crie uma solicitação para um serviço jurídico do Central de serviços jurídicos externos. Você pode enviar uma solicitação ou salvá-la em rascunho para enviar mais tarde.

3. Editar solicitações em Central de serviços jurídicos externos

   Editar solicitações salvas como rascunho em Central de serviços jurídicos externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Exiba e rastreie solicitações enviadas em Central de serviços jurídicos externos

   Exiba e rastreie solicitações enviadas para um serviço jurídico do Central de serviços jurídicos externos.

Registre-se com Central de serviços jurídicos externos

Para enviar uma solicitação de serviços jurídicos, registre-se no Central de serviços jurídicos externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_user

Procedimento

1. Navegue até Central de serviços jurídicos externos Acessando o URL da instância e adicionando um sufixo / elp.
   Por exemplo, https://example.com/elp.
2. Selecione **Registrar**.
3. No formulário de inscrição da conta, preencha os campos.
   Nome, Sobrenome e E-mail são campos obrigatórios.
4. Selecione **Inscreva-se** .
   Um e-mail de verificação é enviado para o endereço de e-mail fornecido.
5. Selecione **Verificar conta** do e-mail de verificação.
   - Depois que seus detalhes forem verificados, a solicitação de registro automático será aprovada.
   - Na aprovação da solicitação de registro automático, você receberá um e-mail para definir a senha.
6. Em Definir e-mail de senha, selecione **Defina uma nova senha** para definir uma nova senha para sua conta.
7. Defina uma senha para sua conta.
   Seu registro automático está concluído. Agora você pode fazer login no Central de serviços jurídicos externos.

Criar solicitação de Central de serviços jurídicos externos

Crie uma solicitação para um serviço jurídico do Central de serviços jurídicos externos. Você pode enviar uma solicitação ou salvá-la em rascunho para enviar mais tarde.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Verifique se você se registrou com Central de serviços jurídicos externos antes de enviar uma solicitação para um serviço jurídico. Para obter mais informações, consulte Registre-se com Central de serviços jurídicos externos.

Procedimento

1. Navegue até Central de serviços jurídicos externos Acessando o URL da instância e adicionando um sufixo / elp.
   Por exemplo, https://example.com/elp.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Faça login com seu nome de usuário e senha.
3. No catálogo Serviços jurídicos, selecione o tipo de solicitação a ser enviada.
4. Adicionar Descrição resumida.
5. **Opcional:** Adicionar descrição.
6. **Opcional:** Adicionar anexos.
   a. Ícone Adicionar ( ).
   b. Adicione anexos usando qualquer um dos métodos a seguir.
   - Selecione **Escolha um arquivo** e selecione o arquivo a ser anexado.
   - Arraste arquivos do seu computador local para a janela do navegador para anexá-los ao registro atual.
   - Em seu computador local, copie os arquivos que você deseja anexar. Clique dentro da caixa Documentos e cole os arquivos.
7. Envie a solicitação ou salve-a como rascunho.

Ação	Etapas
Salvar como rascunho	Selecione **Salvar como rascunho** .
Enviar a solicitação	Selecione **Enviar**. **Nota:** Ao enviar uma solicitação, você recebe uma notificação por e-mail com os detalhes da solicitação.

Editar solicitações em Central de serviços jurídicos externos

Edite solicitações salvas como rascunho em Central de serviços jurídicos externos.

Antes de Iniciar

Você só pode editar solicitações salvas como rascunho. Depois de enviar uma solicitação, você não poderá editá-la.

Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_user

Procedimento

1. Navegue até Central de serviços jurídicos externos Acessando o URL da instância e adicionando um sufixo / elp.
   Por exemplo, https://example.com/elp.
2. Faça login com seu nome de usuário e senha.
3. Navegue até **Minhas solicitações** do cabeçalho.
4. Navegue até a guia Rascunhos.
5. Selecione uma solicitação.
6. Selecione **Atualizar rascunho** .
7. Edite a Descrição resumida ou a Descrição.
8. Trabalhe nos anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Etapas
Adicionar anexos	**a.** Ícone Adicionar ( ). **b.** Você pode adicionar anexos selecionando, arrastando ou colando um arquivo.
Renomear anexos	**a.** Ícone Editar nome do arquivo ( ). **b.** Edite o nome do arquivo.
Excluir anexos	**a.** Ícone Excluir ( ). **b.** Selecione **OK** na confirmação de exclusão de anexo.

9. Selecione **Atualizar rascunho** para salvar o arquivo.
10. **Opcional:** Selecione **Enviar** se você quiser enviar a solicitação.

Exiba e rastreie solicitações enviadas em Central de serviços jurídicos externos

Exiba e rastreie solicitações enviadas para um serviço jurídico do Central de serviços jurídicos externos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_lg_ext_portal.ext_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que você envia uma solicitação, o grupo atribuído começa a trabalhar nela. Você recebe um e-mail quando um comentário é adicionado à solicitação. A solicitação é marcada como concluída depois que é resolvida.

Procedimento
1. Navegue até Central de serviços jurídicos externos Acessando o URL da instância e adicionando um sufixo / elp.
   Por exemplo, https://example.com/elp.
2. Faça login com seu nome de usuário e senha.
3. Navegue até **Minhas solicitações** do cabeçalho.
4. Navegue até a guia Solicitação enviada para ver suas solicitações.
   Uma lista de solicitações enviadas será exibida com o Estado.
5. Selecione uma solicitação para exibir os detalhes.
   - Na guia Atividade, exiba os comentários.
   - Na guia Anexo, exiba os arquivos anexados.
   - Em Detalhes da solicitação, exiba o resumo e a descrição.
6. Publique um comentário na solicitação.
   a. Navegue até a guia Atividade.
   b. Insira um comentário no campo Digite sua mensagem aqui.
   c. Selecione **Publicar** .
7. Cancele a solicitação se ela não for mais necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecionar **Ações** > **Cancelar solicitação**.

b. Insira o motivo do cancelamento.

c. Selecione **Confirmar cancelamento** .
A solicitação é cancelada e você receberá uma notificação por e-mail para o cancelamento.

Referência do Central de serviços jurídicos externos

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Central de serviços jurídicos externos, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com o Centro de serviços jurídicos externo

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Central de serviços jurídicos externos [sn_lg_ext_portal.ext_admin]	Fornece permissões administrativas para a aplicação Central de serviços jurídicos externos e acesso total aos dados subjacentes.	sn_lg_ext_portal.ext_config
Central de serviços jurídicos externos Configurador [sn_lg_ext_portal.ext_config]	Fornece acesso para configurar dados da aplicação Central de serviços jurídicos externa.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_portal.ext_user
Central de serviços jurídicos externos Usuário [sn_lg_ext_portal.ext_user]	Fornece ao usuário acesso ao Centro de serviços jurídicos externo e executa ações.	Nenhum(a)

Componentes instalados com Central de serviços jurídicos externos

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Central de serviços jurídicos externos, incluindo funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções

Funções instaladas com Central de serviços jurídicos externos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Central de serviços jurídicos externos [sn_lg_ext_portal.ext_admin]	Fornece permissões administrativas para a aplicação Central de serviços jurídicos externos e acesso total aos dados subjacentes.	sn_lg_ext_portal.ext_config

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Central de serviços jurídicos externos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Central de serviços jurídicos externos Configurador [sn_lg_ext_portal.ext_config]	Fornece acesso para configurar dados da aplicação Central de serviços jurídicos externa.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_ext_portal.ext_user
Central de serviços jurídicos externos Usuário [sn_lg_ext_portal.ext_user]	Fornece ao usuário acesso ao Centro de serviços jurídicos externo e executa ações.	Nenhum(a)

Propriedade instalada com Central de serviços jurídicos externos

Propriedade que você pode usar para habilitar o. **Salvar como rascunho** opção para um produtor de registro em Central de serviços jurídicos externos.

Essas propriedades estão disponíveis para Central de serviços jurídicos externos.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Central de serviços jurídicos externos

Propriedade	Descrição
glide.sc.enable.save_as_draft.portal.elp	Habilite a opção "Salvar como rascunho" para um produtor de registro. • Tipo: Verdadeiro| falso • Valor padrão: verdadeiro • Outros valores possíveis: Falso • Local: Tabela Propriedade do sistema [sys_properties] • Saiba mais:

Explorando Portal de serviços jurídicos

. Portal de serviços jurídicosé um portal de autoatendimento para os funcionários enviarem solicitações jurídicas, monitorarem o andamento, lerem artigos da base de conhecimento jurídico e obter ajuda usando o suporte por bate-papo do virtual agent.

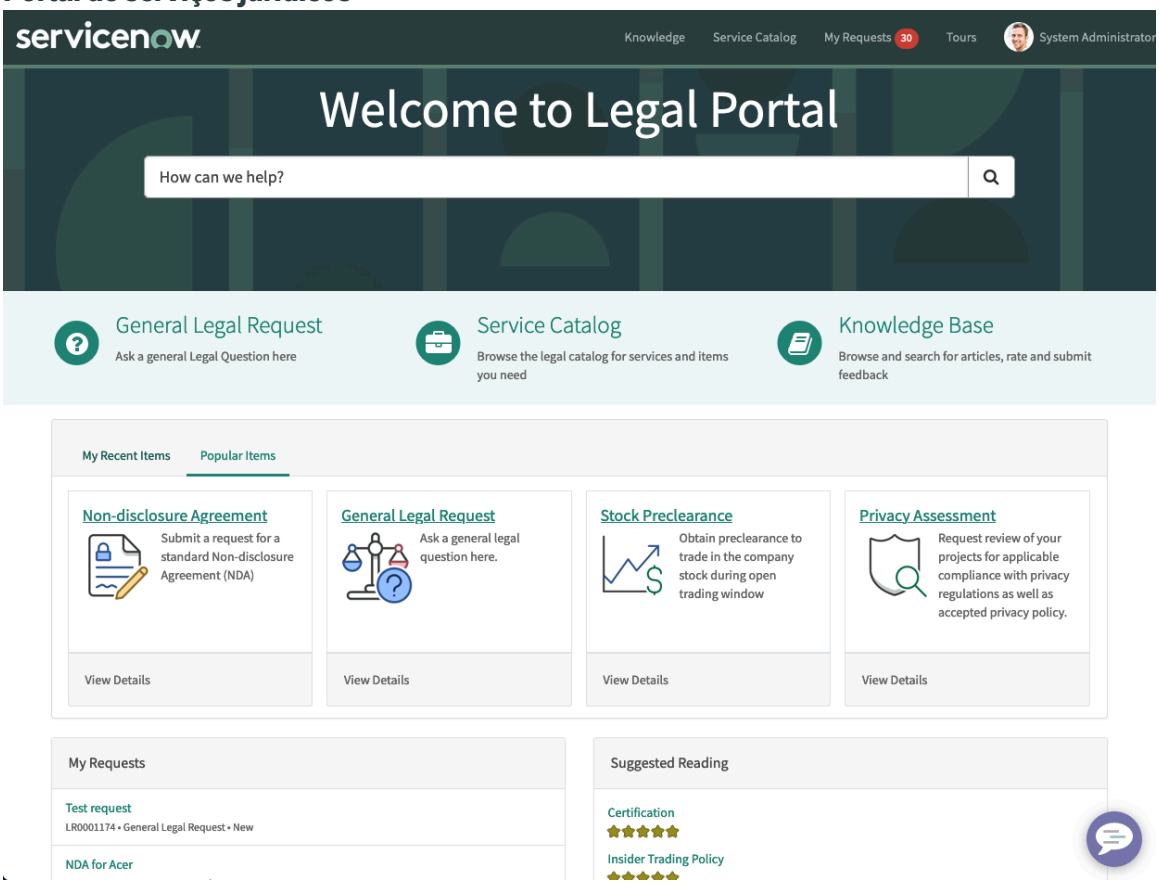
. Portal de serviços jurídicosé instalado com a instalação do Gestão de solicitações jurídicas aplicação.

Navegar até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Portal de serviços jurídicos** para acessar Portal de serviços jurídicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços jurídicos



Use Portal de serviços jurídicos para executar as seguintes tarefas:

- Envie solicitações jurídicas selecionando em um item do catálogo no Catálogo de serviços jurídicos.
- Rastreie o status das solicitações enviadas.
- Encontre e leia os artigos da base de conhecimento jurídico mais conceituados para encontrar informações.
- Converse com um agente virtual para enviar e rastrear solicitações jurídicas e ler artigos da base de conhecimento jurídico.

Com ServiceNow® Pesquisa com IA Habilitado, você obtém melhores resultados de pesquisa por meio de previsões e processamento de linguagem natural (NLP). Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços jurídicos.

Segurança em Prestação de serviços jurídicos

Prestação de serviços jurídicos fornece segurança por meio de vários ServiceNow AI Platform Recursos de segurança, como acesso restrito do solicitante, suporte de criptografia e Edge Encryption.

Acesso de solicitante restrito para Prestação de serviços jurídicos

As configurações de privilégio de acesso de solicitante restrito (RCA) definem o acesso entre escopos a uma aplicação, recurso de aplicação (por exemplo, função de controle de acesso, regra de negócios, ação de IU, inclusão de script), ou para permitir ou negar solicitações de acesso. Usando RCA, os administradores podem rastrear aplicações ou scripts entre escopos que solicitam acesso a um Prestação de serviços jurídicos aplicações,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

recursos de aplicações ou eventos e proteja informações confidenciais em tabelas com escopo e inclusões de script.

. **Acesso de solicitante restrito à aplicação com escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]** o plug-in é ativado durante Prestação de serviços jurídicos instalação ou upgrade da aplicação.

Ao definir o acesso entre escopos a um recurso da aplicação, use as seguintes configurações:

Acompanhamento do solicitante

Esta configuração é recomendada para a fase de desenvolvimento. O acesso é permitido às tabelas e inclusões de script, mas rastreado na tabela Acesso restrito do solicitante. As informações de acesso podem ser exibidas em **Acesso de solicitante restrito à aplicação** .

Restrição do solicitante

Esta configuração é recomendada para a fase de produção após a conclusão do desenvolvimento.

Para obter mais informações, consulte Defina o acesso entre escopos a um recurso da aplicação .

Criptografia para Prestação de serviços jurídicos

Prestação de serviços jurídicos fornece criptografia para proteger informações confidenciais.

A criptografia impede que usuários não autorizados exibam campos específicos. Para criptografar campos em Prestação de serviços jurídicos, Criptografia em nível de coluna é ativada por padrão e fornece funções de criptografia baseadas em função.

Para obter mais informações sobre criptografia, consulte Criptografia de campo.

Edge Encryption para Prestação de serviços jurídicos

ServiceNow® Edge Encryption ™ criptografa dados confidenciais nas instalações da sua empresa antes de enviá-los pela internet para seu ServiceNow instância (criptografada em andamento), onde permanece criptografada em repouso.

Para obter mais informações, consulte Noções básicas do Edge Encryption .

Como o Edge Encryption está habilitado em um servidor proxy no seu lado da rede, é necessário um planejamento significativo, administraçãoe e gestão de rede, além de configuração. Para obter mais informações, consulte Planejamento do Edge Encryption .

Para instalar o Edge Encryption, consulte Instalação do Edge Encryption .

Para configurar o Edge Encryption, consulte Configuração do Edge Encryption .

Você pode criptografar colunas (campos) ou anexos associados a tabelas. Consulte Criptografar campos usando configurações de criptografia .

Nota: há limitações ao usar o Edge Encryption. Consulte Limitações do Edge Encryption .

Bases de conhecimento com escopo

Para proteger bases de conhecimento que contêm artigos confidenciais, use uma base de conhecimento com escopo. Nem mesmo administradores de sistema e administradores de conhecimento podem administrar bases de conhecimento com escopo, a menos que explicitamente autorizados por critérios do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, digamos que você tenha um artigo de conhecimento com informações confidenciais da folha de pagamento que deva ser visto somente pelo departamento de Folha de pagamento, e não por um administrador do sistema ou administrador de conhecimento. Você pode criar um artigo de conhecimento com as informações confidenciais em uma base de conhecimento com escopo na aplicação Recursos Humanos: Core.

Somente usuários com a função de administrador de uma aplicação e a função knowledge_admin podem administrar uma base de conhecimento com escopo. Você controla o acesso às bases de conhecimento de uma aplicação com a administração de aplicação habilitada, como o RH, por meio das ACLs das tabelas de conhecimento na aplicação, em vez de ACLs globais. Para definir o acesso a uma base de conhecimento com escopo, especifique critérios do usuário apropriados para os usuários, incluindo administradores de sistema e administradores de conhecimento.

Nota: Para que as tabelas Mestre de escopo derivem e executem ACLS com escopo, você precisa definir a propriedade do sistema `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` como true.

Você não pode modificar o escopo das bases de conhecimento existentes. Eles permanecem no escopo global. No entanto, você pode criar uma base de conhecimento com escopo para proteger artigos de conhecimento confidenciais.

Para criar uma base de conhecimento com escopo para um aplicação, além da função knowledge_admin ou de administrador, você deve ter acesso para visualizar e selecionar esse aplicativo no seletor de aplicação (consulte Seletor de aplicativo). Por exemplo, antes de criar uma base de conhecimento na aplicação Recursos Humanos: Core, você deve selecioná-lo no seletor de aplicação e depois criar a base de conhecimento. Em seguida, quando você criar uma base de conhecimento, no formulário Base de conhecimento, o escopo da aplicação da base de conhecimento será definido no campo **Aplicação**.

Tópicos relacionados

Criação de uma base de conhecimento

Administração da aplicação

Controle de acesso no nível da base de conhecimento usando critérios do usuário

Soluções de análise e emissão de relatórios para Prestação de serviços jurídicos

As soluções de análise e emissão de relatórios contêm pré-pacotes Performance Analytics conteúdo para uso com outros ServiceNow AI Platform produtos. Esta solução de análise e emissão de relatórios permite a tomada de decisões orientada por dados por meio de informações e tendências derivadas de serviços jurídicos e dados de operações.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

- ServiceNow AI Platform Administrador (administrador): Instale e ative esta Solução de análise e emissão de relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): Revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Painel executivo jurídico da interface do usuário (IU) do Next Experience está disponível e pode ser acessado em **Espaços** > **Espaço de análise da plataforma** > **Painéis** > **Tudo** > **Painel executivo jurídico**.

Ative a Solução de análise e emissão de relatórios para Prestação de serviços jurídicos

Ative o pacote de conteúdo ServiceNow Store Aplicação para a Solução de análise e emissão de relatórios.

Antes de Iniciar

Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando isso Solução para Performance Analytics e relatórios. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Revise Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery listagem de aplicações na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações** > **ServiceNow Store**.
2. Procure Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta HI e a instância precisam fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instale um produto da ServiceNow em ServiceNow Store.
3. Pesquisar Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Prestação de serviços jurídicos .
4. Instale a aplicação .

Painel Executivo jurídico

Com o painel Executivo jurídico, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa na resolução de solicitações de serviço jurídico.

Em um único lugar, você pode rastrear o status de solicitações e assuntos jurídicos, analisar tendências e detalhar os detalhes. Você pode exibir os detalhes das principais categorias de solicitação, solicitações por locais do usuário, área de prática e departamento solicitante, conformidade com ANS de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos, o número médio de solicitações tratadas por advogado e tempo médio para encerrar solicitações jurídicas e assuntos jurídicos ao longo do tempo.

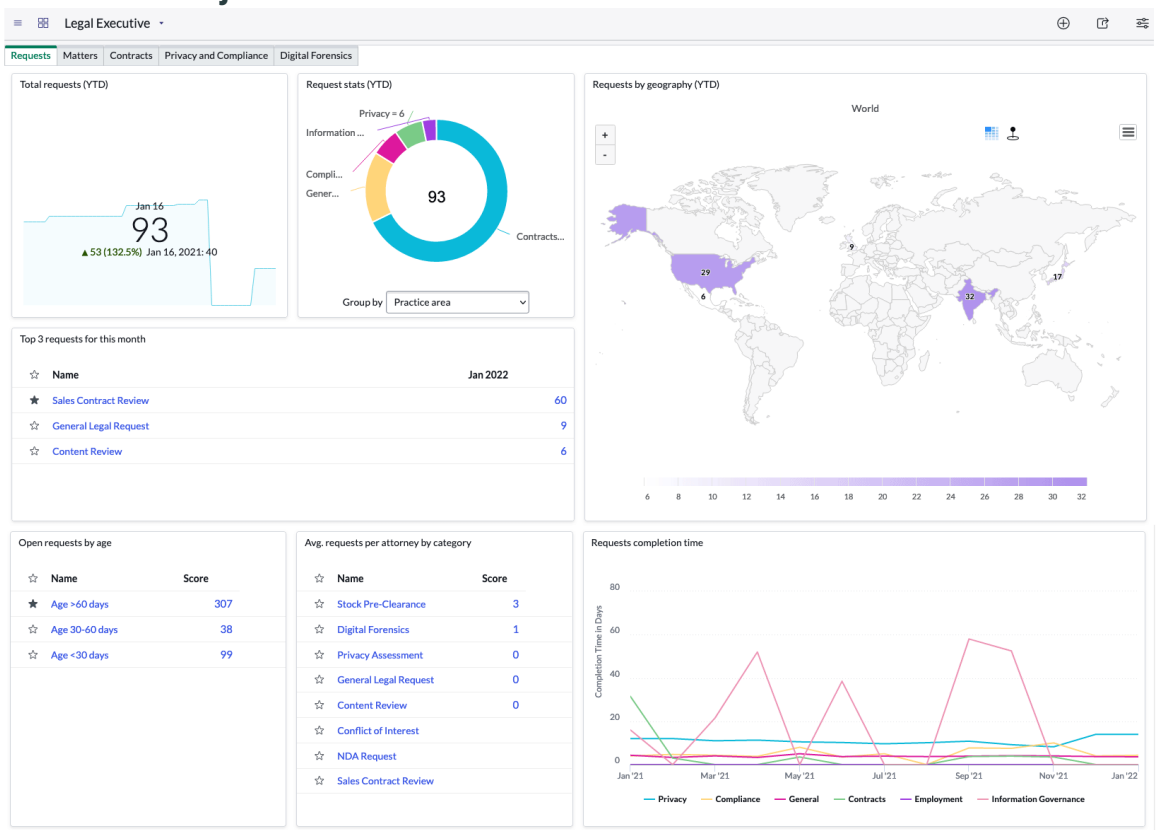
Nota: A versão clássica do Painel executivo jurídico foi descontinuada. Se você abrir uma URL salva para acessar o Painel executivo jurídico clássico, o painel Next Experience será exibido automaticamente. Se você personalizou a versão clássica, revise e migre suas personalizações para o Painel executivo jurídico do Next Experience.

Para obter relatórios e métricas sobre solicitações jurídicas e assuntos jurídicos e a análise de tendências, consulte Painel Operações jurídicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Executivo jurídico



Importante: As guias específicas das áreas de prática estão disponíveis no painel Executivo jurídico, dependendo se a aplicação correspondente está instalada. Por exemplo, o. **Contratos** fica disponível quando você instala o. Contratos jurídicos simples aplicação. Além disso, você pode adicionar novas guias no painel para exibir relatórios relacionados a áreas de prática criadas por você.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_lg_ops.legal_report_viewer, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_lg_ops.legal_report_publisher, necessário para editar o painel.

Acesse o painel Executivo jurídico

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Painéis jurídicos** e clique em **Executivo jurídico** .

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para personas diferentes

Usuário	Uso do painel
Conselho geral	Tome decisões orientadas por dados por meio de informações sobre operações jurídicas com as seguintes métricas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso para personas diferentes

Usuário	Uso do painel
	• Número total de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos para o ano atual com detalhamento por região geográfica, área de prática e departamento solicitante • Backlog de solicitações jurídicas em aberto e questões jurídicas com envelhecimento • Tempo médio para resolver diferentes tipos de solicitações jurídicas e questões jurídicas • Métricas específicas da área de prática: ○ Backlog em aberto por tamanho e idade do negócio; tempo médio para fechar solicitações de contrato ○ Conformidade e privacidade: Conformidade com ANS; tempo médio para fechar diferentes tipos de solicitação, como Conflito de interesses e Avaliação de privacidade ○ Perícia digital: Detalhamento de atividades solicitadas; backlog de atividades solicitadas com envelhecimento; tempo médio para encerramento por atividades
Líder da área de prática	Tome decisões orientadas por dados por meio de informações sobre operações jurídicas com as seguintes métricas: • Número médio de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos tratados por advogado • Conformidade com ANS de solicitações e assuntos jurídicos • Principal área de prática que obtém o maior número de solicitações • Tempo médio para resolver diferentes tipos de solicitações jurídicas e questões jurídicas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos Indicadores

Indicadores para obter informações sobre o desempenho da equipe e dos negócios

Nome do grupo de indicadores	Descrição	Indicadores
Média de solicitações por advogado	Número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em que os detalhamentos são Área de prática e Categoria.	• Conflito de interesse • Revisão de conteúdo • Perícia digital • Solicitação jurídica geral • Solicitação de NDA • Avaliação de privacidade • Análise de contrato de vendas • Pré-autorização de ações • Análise de contratos de terceiros
Média de assuntos por advogado	Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em uma área de prática.	• Perícia digital • Solicitação jurídica geral • Avaliação de privacidade • Intimação
Backlog em aberto da perícia digital	Número de dias em que as atividades ficaram abertas para solicitações forenses digitais criadas este ano até o momento. A idade de uma atividade é calculada a partir do momento em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.	• Coletar • Preservar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores para obter informações sobre o desempenho da equipe e dos negócios

Nome do grupo de indicadores	Descrição	Indicadores
		• Revisão • Present
Contratos jurídicos: Média. Idade	Idade média das solicitações de contrato de diferentes tamanhos de negócio.	• <$500 K • USD $500 MIL - 1 MILHÃO DE DÓLARES • US$ 1 mi - US$ 5 mi • 5 MILHÕES DE DÓLARES
Backlog em aberto: solicitações jurídicas	Número de solicitações jurídicas em aberto, bem como sua idade, o que indica quanto tempo elas estão abertas.	• Idade de 30 a 60 dias • Idade < 30 dias • Idade > 60 dias
Backlog em aberto: assuntos jurídicos	Número de assuntos jurídicos em aberto, bem como sua idade, o que indica quanto tempo eles estão abertos.	• Idade de 30 a 60 dias • Idade < 30 dias • Idade > 60 dias
Backlog de privacidade e conformidade em aberto	Idade das solicitações de privacidade e conformidade em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir do momento em que as solicitações jurídicas foram criadas até os dias atuais.	• Conflito de interesse • Avaliação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores para obter informações sobre o desempenho da equipe e dos negócios

Nome do grupo de indicadores	Descrição	Indicadores
		impacto de privacidade • Pré-autorização de ações

Indicadores

US$ 1 mi - US$ 5 mi

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de negócio de $1 milhões a $5 milhões.

USD $500 MIL - 1 MILHÃO DE DÓLARES

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de negócio de $500 mil a $1 milhões.

5 MILHÕES DE DÓLARES

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de negócio de $5 milhões ou mais.

MENOS DE $500 MIL

Idade média das solicitações de contrato com um tamanho de negócio de $500 mil ou menos.

30 a 60 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas nos últimos 30 a 60 dias.

30 a 60 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número de assuntos jurídicos em aberto criados nos últimos 30 a 60 dias.

Menos de 30 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas nos últimos 30 dias.

Menos de 30 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número de assuntos jurídicos em aberto criados nos últimos 30 dias.

Idade > 60 dias (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número de solicitações jurídicas em aberto criadas há mais de 60 dias.

Idade > 60 dias (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número de assuntos jurídicos em aberto criados há mais de 60 dias.

Tempo médio de conclusão de atividades para perícia digital

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias atividades forenses digitais por fase. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma tarefa de atividade é criada e até que seja encerrada.

Tempo médio de conclusão de assunto por área de prática

Tendência mensal do tempo médio de conclusão das matérias jurídicas por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que um assunto jurídico é criado e até que seja encerrado.

Média de assuntos por advogado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em que os detalhamentos são Área de prática e Categoria.

Tempo médio de conclusão de solicitações para contratos

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações de contrato por diferentes tipos de contrato.

Tempo médio de conclusão da solicitação de privacidade e conformidade

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias solicitações de privacidade e conformidade.

Tempo médio de conclusão de solicitação por área de prática

Tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações jurídicas por área de prática.

Média de solicitações por advogado

Número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em que os detalhamentos são Área de prática e Categoria.

Coletar

Número de dias em que a atividade Coletar ficou aberta para solicitações forense digitais criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir do momento em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

Conflito de interesse

Idade das solicitações de conflito de interesses em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir do momento em que as solicitações jurídicas foram criadas até os dias atuais.

Contagem de membros no grupo jurídico

Número de usuários em um grupo de usuários legais.

Tendência MoM de assuntos jurídicos

Tendência mensal do número de assuntos jurídicos criados.

Tendência MoM de solicitações jurídicas

Tendência mensal do número de solicitações jurídicas criadas.

Solicitações de contratos do backlog em aberto

Número de solicitações de contrato em aberto, divididas por tamanho do negócio, que foram criadas até o momento este ano, bem como sua idade.

Present

Número de dias em que a atividade atual ficou aberta para solicitações forense digitais criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir do momento em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

Preservar

Número de dias em que a atividade Preservar ficou aberta para solicitações forense digitais criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir do momento em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

Avaliação de impacto de privacidade

Idade das solicitações de avaliação de privacidade em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir do momento em que as solicitações jurídicas foram criadas até os dias atuais.

Solicitação concluída no ANS

Número de solicitações de Privacidade e Conformidade encerradas no dia dentro do ANS.

Revisão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de dias em que a atividade Revisão ficou aberta para solicitações forense digitais criadas este ano até o momento. A idade da atividade é calculada a partir do momento em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.

Pré-autorização de ações

Idade das solicitações de pré-liberação de estoque em aberto que foram enviadas. A idade é calculada a partir do momento em que as solicitações jurídicas foram criadas até os dias atuais.

Total de solicitações jurídicas concluídas com ANS

Número de solicitações jurídicas encerradas no dia no ANS.

Solicitação de perícia digital neste ano

Número de solicitações de perícia digital que foram criadas até o momento este ano.

Contratos jurídicos acumulados no ano

Número de solicitações de contrato que foram criadas até o momento este ano.

Assuntos jurídicos acumulados no ano

Número de assuntos jurídicos que foram criados até o momento este ano.

Solicitações de privacidade e conformidade jurídicas acumuladas no ano

Número de solicitações de Privacidade e Conformidade que foram criadas até o momento este ano.

Solicitações jurídicas acumuladas no ano

Número de solicitações jurídicas que foram criadas até o momento este ano.

% de solicitações de privacidade e conformidade que atenderam ao ANS

Percentual de solicitações de privacidade e conformidade que foram respondidas dentro do ANS definido este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Solicitações concluídas no ANS]/[Total Concluído Solicitações jurídicas com ANS] * 100

Conflito de interesse

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Conflito de interesses tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Conflito de interesses]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Jurídico - Ética e conformidade]

Revisão de conteúdo

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de conteúdo tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Revisão de conteúdo]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Departamento jurídico]

Perícia digital (aplica-se a solicitações jurídicas)

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Forense digital tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Perícia digital]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico - perícia digital]

Perícia digital (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Forense digital tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria: Perícia digital]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico - perícia digital]

Solicitação jurídica geral (aplica-se a solicitações jurídicas)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Solicitação jurídica geral tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Solicitação jurídica geral]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Departamento jurídico]

Solicitação jurídica geral (aplica-se a assuntos jurídicos)

Número médio de questões jurídicas na categoria Solicitação jurídica geral tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria: Solicitação jurídica geral]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Departamento jurídico]

Solicitação de NDA

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Acordo de não divulgação tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Solicitação de NDA]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Suporte a contratos jurídicos]

Avaliação de privacidade

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Avaliação de privacidade tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Avaliação de privacidade]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Privacidade jurídica]

Avaliação de privacidade

Número médio de assuntos jurídicos na categoria Avaliação de privacidade tratados por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria: Avaliação de privacidade]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Privacidade jurídica]

Análise de contrato de vendas

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de contrato de vendas tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Revisão de contrato de vendas]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico Contrato de vendas jurídico]

Pré-autorização de ações

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Pré-liberação de ações tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Pré-liberação de ações]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Aprovadores de ações jurídicas]

Intimação

Número médio de questões jurídicas na categoria de intimação tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de assuntos por advogado > Categoria: Intimação]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Emprego jurídico]

Análise de contratos de terceiros

Número médio de solicitações jurídicas na categoria Revisão de contrato de terceiros tratadas por cada advogado no respectivo grupo de atribuição este ano até o momento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula: [Média de solicitações por advogado > Categoria: Contrato de terceiros]/[Contagem de membros no grupo jurídico > Grupo jurídico: Suporte a contratos jurídicos]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

Comum a Prestação de serviços jurídicos aplicações

- Grupo
- Atribuído a (para todos os usuários no sistema)
- Atribuído a (para usuários nos grupos Privacidade jurídica e Conformidade)
- Categoria

Gestão de solicitações jurídicas

- Idade
- Atribuição a
- Categoria
- Área de prática
- Prioridade
- Estado
- Subcategoria

Gestão de assuntos jurídicos

- Proprietário do assunto
- Prioridade
- Estado (para assuntos jurídicos)
- Estado (para tarefas de assunto jurídico)

Contratos jurídicos simples

- Atribuição a
- Categoria
- Tamanho do acordo
- Subcategoria

Processos forenses digitais para jurídico

- Atribuição a
- Atividades solicitadas
- Subcategoria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações do indicador

Indicador e seu tipo

Título	Tipo	Indicador de origem/grupo de indicadores	Descrição
Guia Solicitações			
Total de solicitações (acumulado no ano)	Pontuação 	Solicitações jurídicas acumuladas no ano	Compara o número de solicitações recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
3 principais solicitações deste mês	Cartão de pontuação 	Tendência MoM de solicitações jurídicas	Fornece informações sobre as principais áreas ativas em que a empresa interna está buscando assistência jurídica.
Solicitações em aberto por idade	Lista 	Backlog em aberto: solicitações jurídicas	Fornece o número de solicitações em aberto junto com sua idade, o que indica por quanto tempo as solicitações estão abertas.
Estatísticas de solicitação (acumuladas no ano)	Donut 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Número de solicitações jurídicas recebidas este ano até o momento agrupadas por área de prática ou departamento solicitante.
Média de solicitações por advogado por categoria	Lista 	Média de solicitações por advogado	Exibe o número médio de solicitações jurídicas tratadas por cada advogado em uma área de prática.
Tempo de conclusão das solicitações	Linha 	Tempo médio de conclusão de solicitação por área de prática	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações jurídicas por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma solicitação jurídica é criada e até que seja encerrada.
Guia Assuntos			
Total de assuntos (acumulado no ano)	Pontuação 	Assuntos jurídicos no acumulado do ano	Compara o número de assuntos jurídicos recebidos este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
Os 3 principais assuntos deste mês	Cartão de pontuação 	Tendência MoM de assuntos jurídicos	Fornece informações sobre as áreas de trabalho mais ativas da equipe jurídica.
Assuntos em aberto por idade	Lista 	Backlog em aberto: assuntos jurídicos	Fornece o número de assuntos em aberto junto com sua idade, o que indica por quanto tempo os assuntos estão em aberto.
Estatísticas de assunto (acumuladas no ano)	Donut 	Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]	Número de assuntos jurídicos recebidos este ano até o momento agrupados por área de prática ou departamento solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador e seu tipo

Título	Tipo	Indicador de origem/grupo de indicadores	Descrição
Média de assuntos por advogado por categoria	Lista 	Média de assuntos por advogado	Número médio de assuntos jurídicos tratados por cada advogado em uma área de prática.
Tempo de conclusão dos assuntos	Linha 	Tempo médio de conclusão de assunto por área de prática	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de assuntos jurídicos por área de prática. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que um assunto jurídico é criado e até que seja encerrado.
Guia Contratos			
Total de solicitações de contrato (acumulado no ano)	Pontuação 	Contratos jurídicos acumulados no ano	Compara o número de solicitações de contrato recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
Solicitações de contratos em aberto por tamanho de acordo	Donut 	Solicitações de contratos do backlog em aberto	Exibe por quanto tempo as solicitações de contrato estão abertas por tamanho do negócio.
Solicitações de contratos em aberto por tamanho de acordo e idade	Lista 	Contratos jurídicos: Média. Idade	Exibe a idade média das solicitações de contrato de diferentes tamanhos de negócio.
Solicitações de contratos por tipo de contrato (no ano)	Donut 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Número de solicitações de contrato criadas até o momento este ano.
Tempo de conclusão do contrato	Linha 	Tempo médio de conclusão de solicitações para contratos	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de solicitações de contrato por diferentes tipos de contrato. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma solicitação de contrato é criada e até que seja encerrada.
Guia Privacidade e conformidade			
Total de solicitações de privacidade e conformidade (acumulado no ano)	Pontuação 	Solicitações de privacidade e conformidade jurídicas acumuladas no ano	Compara o número de solicitações de privacidade e conformidade recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
Solicitações em aberto por categoria e idade	Lista 	Backlog de privacidade e conformidade em aberto	Exibe por quanto tempo as solicitações de privacidade e conformidade estão abertas por diferentes tipos de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador e seu tipo

Título	Tipo	Indicador de origem/grupo de indicadores	Descrição
Solicitações de privacidade e conformidade por categoria (acumuladas no ano)	Donut 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Número de solicitações jurídicas em aberto nas áreas de prática de Privacidade ou Conformidade.
% De solicitações respondidas no ANS (YTD)	Pontuação 	% de solicitações de privacidade e conformidade que atenderam ao ANS	Exibe a porcentagem de solicitações de privacidade e conformidade que foram concluídas no ANS definido.
Tempo de conclusão da solicitação	Linha 	Tempo médio de conclusão da solicitação de privacidade e conformidade	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias solicitações de privacidade e conformidade. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma solicitação é atribuída a um advogado até que seja encerrada.
Guia Digital Forensics			
Total de solicitações de perícia digital (acumulado no ano)	Pontuação 	Solicitação de perícia digital neste ano	Compara o número de solicitações forense digitais recebidas este ano até o momento com o mesmo período do ano anterior.
Abrir atividades por idade	Lista 	Backlog em aberto da perícia digital	Exibe por quanto tempo as atividades das solicitações forenses digitais estão abertas. A idade de uma atividade é calculada a partir do momento em que a tarefa de assunto jurídico associada à atividade foi criada até o dia atual.
Tempo de conclusão das atividades	Linha 	Tempo médio de conclusão da atividade para perícia digital	Exibe a tendência mensal do tempo médio de conclusão de várias atividades forenses digitais. O tempo de conclusão é calculado a partir do momento em que uma tarefa de atividade é criada e até que seja encerrada.

Visualizações de dados

Relatórios exibidos no painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Solicitações por região (acumuladas no ano)	Mapa 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	O número de solicitações jurídicas recebidas de usuários em várias regiões até o momento este ano é exibido em um mapa.
Atividades solicitadas (acumuladas no ano)	Donut	Tarefa de assunto jurídico [sn_lg_matter_task]	Número de atividades solicitadas para as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios exibidos no painel

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			solicitações de perícia digital até o momento este ano.
Solicitações em aberto por categoria	Donut 	Solicitação jurídica [sn_lg_ops_request]	Número de solicitações jurídicas em aberto nas categorias Pré-liberação de estoque, Conflito de interesses ou Avaliação de privacidade.
Atividades em aberto	Donut 	Tarefa de assunto jurídico [sn_lg_matter_task]	Número de atividades em aberto para todas as solicitações de perícia digital a partir da data.
Assuntos por região (acumulados no ano)	Mapa 	Assunto jurídico [sn_lg_matter_matter]	O número de assuntos jurídicos criados por executantes jurídicos em várias regiões até o momento este ano é exibido em um mapa.

Painel Operações jurídicas

O painel Operações jurídicas fornece relatórios abrangentes para o departamento jurídico. O painel usa Performance Analytics fornecer relatórios e métricas sobre solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.

O Conselho geral e os líderes da área de prática podem usar Performance Analytics Painel Executivo jurídico para obter informações sobre operações jurídicas, desempenho e tendências com relatórios em tempo real.

Nota: A versão clássica do painel Operações jurídicas foi descontinuada. Se você abrir uma URL salva para acessar o Painel executivo jurídico clássico, o painel Next Experience será exibido automaticamente. Se você personalizou a versão clássica, revise e migre suas personalizações para o painel Operações jurídicas do Next Experience.

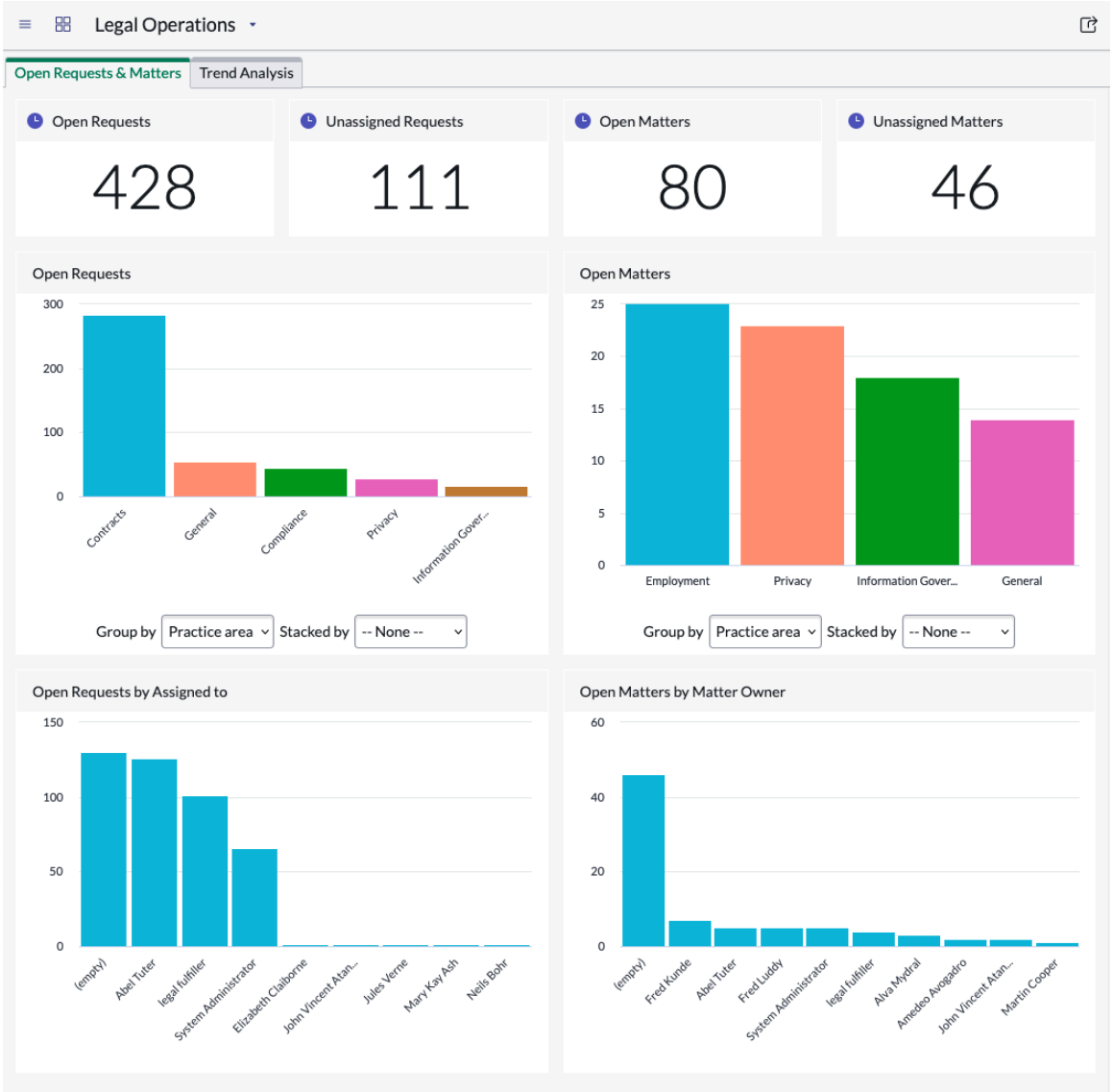
Acesse o painel Operações jurídicas

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Solicitação jurídica** > **Painéis jurídicos** e clique em **Operações Jurídicas** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

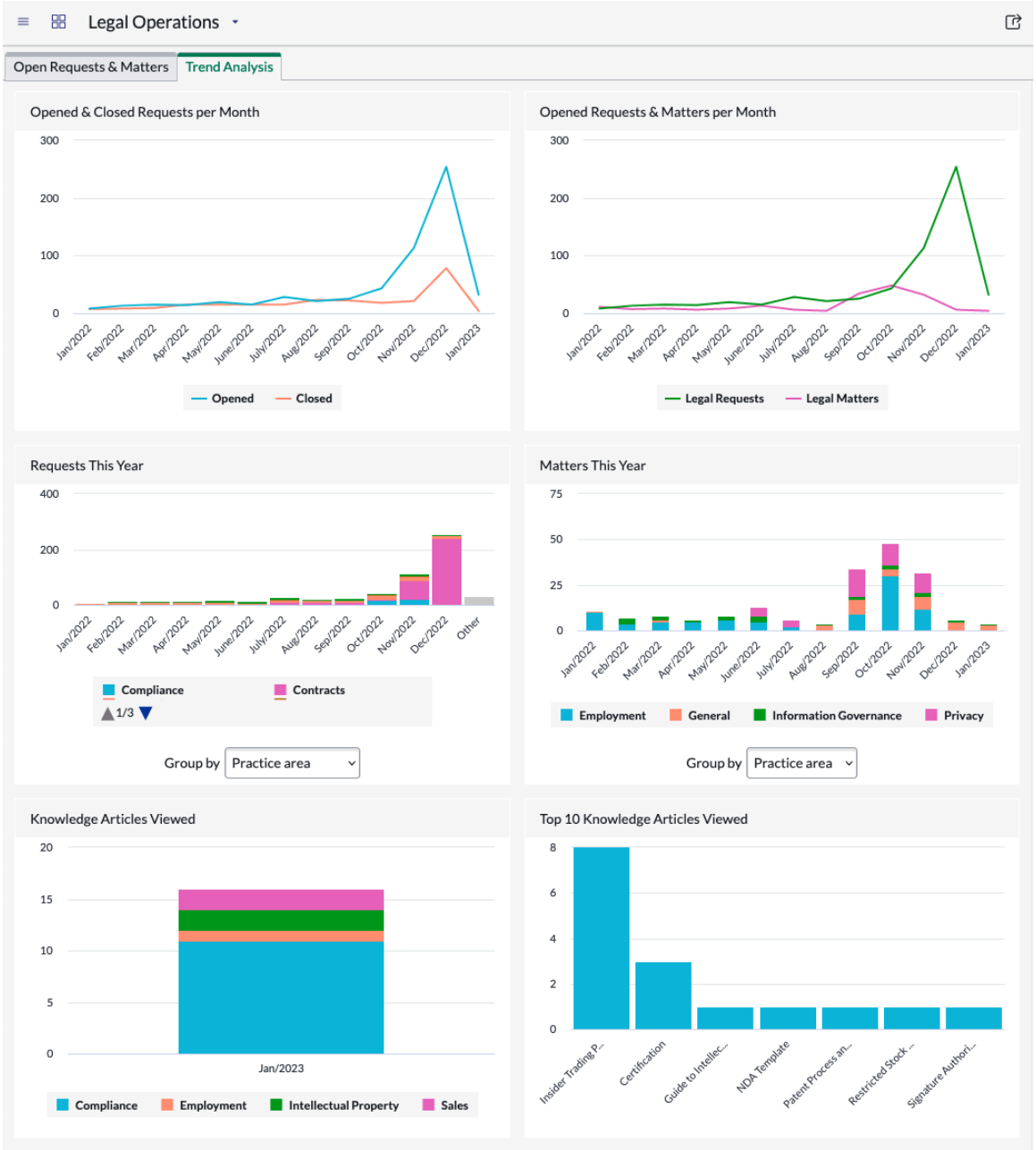
Abra a guia Solicitações e assuntos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Análise de tendências



Usuário final e funções

Funções necessárias para exibir e publicar relatórios

Usuário final e objetivo	Função necessária
Visualizador de relatórios jurídicos: Tem visibilidade em contagem, estado, atribuído e não atribuído, tendência ao longo do tempo específico para solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.	sn_lg_ops.legal_report_viewer
Fornecedor de relatórios jurídicos: Tem acesso para criar, modificar e publicar relatórios para solicitação jurídica e assunto jurídico.	sn_lg_ops.legal_report_publisher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Relatórios exibidos no painel

Título	Tipo	Descrição
Abra a guia Solicitações e assuntos		
Solicitações abertas	Pontuação única	Número de solicitações jurídicas que não estão em nenhum destes estados: Encerradas concluídas, Encerradas incompletas ou Canceladas.
Solicitações Não Atribuídas	Pontuação única	Número de solicitações jurídicas que estão no estado Novo e ainda não atribuídas a ninguém.
Assuntos em aberto	Pontuação única	Número de assuntos jurídicos que não estão em nenhum destes estados: Encerrado concluído ou Cancelado.
Assuntos não atribuídos	Pontuação única	Número de assuntos jurídicos que estão no estado Novo e ainda não atribuídos a ninguém.
Solicitações abertas	Barra	Número de solicitações jurídicas em aberto. As solicitações neste relatório são agrupadas por área de prática. Use **Agrupar por** e. **Empilhado por** listas para mudar a representação de dados do gráfico.
Assuntos em aberto	Barra	Número de assuntos jurídicos em aberto. Os assuntos neste relatório são agrupados por área de prática. Use **Agrupar por** e. **Empilhado por** listas para mudar a representação de dados do gráfico.
Solicitações em abertos por Atribuição a	Barra	Número de solicitações jurídicas em aberto que estão em qualquer um destes estados: Novo, Atribuído, Trabalho em andamento. As solicitações neste relatório são agrupadas por usuários atribuídos.
Assuntos em aberto por responsável pelo assunto	Barra	Número de assuntos jurídicos em aberto que estão em qualquer um destes estados: Novo, Atribuído, Trabalho em andamento. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios exibidos no painel

Título	Tipo	Descrição
		assuntos neste relatório são agrupados por responsáveis pelo assunto.
Guia Análise de tendências		
Solicitação aberta e encerrada por mês	Linha da série temporal	Tendência mensal de solicitações jurídicas encerradas em relação às solicitações abertas que foram criadas no ano atual.
Solicitações e assuntos abertos por mês	Linha da série temporal	Tendência mensal de solicitações jurídicas e assuntos jurídicos.
Solicitações deste ano	Coluna empilhada	Solicitações jurídicas criadas no ano atual. As solicitações neste relatório são agrupadas por áreas de prática.
Assuntos deste ano	Coluna empilhada	Questões jurídicas criadas no ano atual. Os assuntos neste relatório são agrupados por áreas de prática.
Artigos de conhecimento visualizados	Coluna empilhada	Número de artigos de conhecimento criados no ano atual que foram exibidos. Os artigos neste relatório são agrupados por categorias de artigo.
Os 10 artigos de conhecimento com mais visualizações	Barra	Os 10 principais artigos de conhecimento exibidos com o maior número de vezes. Os artigos neste relatório são agrupados pela descrição resumida dos artigos.

Tradução automática

Fluxos de trabalho em Prestação de serviços jurídicos

. Gestão de solicitações jurídicas o aplicativo instala fluxos de trabalho automatizados para assinatura eletrônica e armazenamento externo. Esses fluxos de trabalho permitem suporte a várias integrações e contas ao mesmo tempo.

Esses fluxos de trabalho estão disponíveis em Prestação de serviços jurídicos são criados usando Flow Designer .

Nota: Todos os fluxos de trabalho para Prestação de serviços jurídicos as aplicações são somente leitura por padrão.

Fluxos de trabalho de assinatura eletrônica

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para assinatura eletrônica de documentos estão disponíveis:

Principais fluxos de trabalho de assinatura eletrônica

Os seguintes fluxos de trabalho de assinatura eletrônica principais são instalados com Gestão de solicitações jurídicas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Núcleo de assinatura eletrônica - DocuSign
- Núcleo de assinatura eletrônica – AdobeSign

Fluxos de trabalho de assinatura de NDA

Os seguintes fluxos de trabalho de assinatura eletrônica são instalados com Contratos jurídicos simples E são usados para enviar os documentos do Acordo de confidencialidade (NDA) para assinatura eletrônica.

- Assinatura eletrônica NDA (fluxo dinâmico)
- Assinatura eletrônica NDA - DocuSign
- Assinatura eletrônica NDA - AdobeSign

Fluxos de trabalho de armazenamento externo

O fluxo Core de armazenamento externo jurídico para armazenar documentos em sistemas de armazenamento externo é instalado com Gestão de solicitações jurídicas. Os subfluxos a seguir são instalados no fluxo de trabalho principal para cada integração de sistema de armazenamento externo.

- Armazenamento externo jurídico Core - Microsoft OneDrive
- Armazenamento externo jurídico Core – Google Drive
- Armazenamento externo jurídico Core – Box
- Armazenamento externo jurídico Core – Microsoft SharePoint
- Armazenamento externo jurídico Core – iManage

Nota: Esses subfluxos de armazenamento externo podem ser usados com outro fluxo de trabalho para armazenar documentos no armazenamento externo.

O Fluxo de armazenamento externo de contratos jurídicos é o fluxo de trabalho de armazenamento externo principal instalado com Contratos jurídicos simples.

Domain Separation e. Prestação de serviços jurídicos

Domain Separation é compatível com aplicações em Prestação de serviços jurídicos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral Prestação de serviços jurídicos

Prestação de serviços jurídicos inclui as seguintes aplicações:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Gestão de assuntos jurídicos
- Conformidade de presentes e entretenimento
- Legal Conflict of Interest
- Processos forenses digitais para jurídico
- Divulgação jurídica de invenção
- Investigações jurídicas
- Contratos jurídicos simples
- Privacidade simplificada para jurídico
- Pré-autorização jurídica para negociar ações

Todas as tabelas instaladas com as seguintes aplicações podem ser separadas por domínio:

- Gestão de solicitações jurídicas
- Gestão de assuntos jurídicos
- Conformidade de presentes e entretenimento
- Legal Conflict of Interest
- Processos forenses digitais para jurídico
- Divulgação jurídica de invenção
- Investigações jurídicas
- Contratos jurídicos simples
- Privacidade simplificada para jurídico
- Pré-autorização jurídica para negociar ações

Como o Domain Separation funciona no Prestação de serviços jurídicos

- Se um funcionário enviar uma solicitação de serviço jurídico, a solicitação poderá ser atribuída a usuários do departamento jurídico que estão no mesmo domínio que o funcionário.
- Os advogados ou o pessoal jurídico podem trabalhar somente nas solicitações jurídicas que foram criadas no domínio ao qual pertencem.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência da Prestação de serviços jurídicos

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre a Prestação de serviços jurídicos.

Glossário da Prestação de serviços jurídicos

Saiba mais sobre os termos e conceitos usados na Prestação de serviços jurídicos.

Os termos do Glossário são agrupados em ordem alfabética.

A | C | D | G | I | L | N | O | R | P | V | Sem

A

fluxos de trabalho automatizados

Processos digitais passo a passo que tornam o trabalho jurídico mais rápido e reduzem o esforço manual.

C

banco de dados centralizado

Um repositório único onde todas as divulgações de conflitos potenciais e registros jurídicos são armazenados para facilitar o monitoramento.

D

transformação digital

Substituir formas antigas e lentas de trabalhar por ferramentas digitais para tornar o trabalho jurídico mais rápido e fácil.

forense digital

Processo de coleta e análise de dados eletrônicos para investigações jurídicas, como e-mails ou arquivos, para descobrir informações importantes.

G

IA generativa

Uma tecnologia que usa modelo de linguagem grande (LLM) para gerar texto, resumos e outros conteúdos.

I

propriedade intelectual

Ideias e criações como invenções, desenhos ou obras de arte que estão legalmente protegidas de serem copiadas ou usadas sem permissão.

Integração

Um processo pelo qual a plataforma da ServiceNow pode ser feita para funcionar com uma aplicação ou serviço web de terceiros.

L

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prestação de serviços jurídicos (LSD)

Um sistema na ServiceNow que ajuda as equipes jurídicas a lidar com seu trabalho com mais eficiência usando ferramentas digitais em vez de papelada.

gestão de solicitações jurídicas

Um recurso que permite que os funcionários enviem solicitações de ajuda jurídica on-line e garanta que eles cheguem à equipe certa.

gestão de assuntos jurídicos

Uma ferramenta que ajuda as equipes jurídicas a acompanhar casos jurídicos importantes sem usar planilhas.

centro de aconselhamento jurídico

Um espaço especial onde as equipes jurídicas podem rastrear e gerenciar solicitações de funcionários.

aplicações de prática jurídica

Ferramentas pré-criadas na ServiceNow que ajudam as equipes jurídicas a trabalhar com mais rapidez e eficiência.

gestão de conhecimento jurídico

Um sistema que organiza e armazena informações jurídicas para que as equipes possam encontrar rapidamente o que precisam.

contratos jurídicos

Uma ferramenta que ajuda as equipes jurídicas a gerenciar contratos de forma rápida e segura.

investigações jurídicas

Um sistema que permite que os funcionários relatem preocupações éticas ou jurídicas, mesmo de forma anônima.

operações jurídicas

Tarefas e processos diários que ajudam uma equipe jurídica a funcionar com eficiência.

forense digital jurídico

Uma ferramenta que ajuda a gerenciar solicitações de descoberta de dados durante investigações ou processos jurídicos.

mobile jurídico

Um aplicativo para celular que permite que funcionários e profissionais jurídicos enviem, rastreiem e gerenciem solicitações jurídicas em seus dispositivos móveis.

solicitações jurídicas

Consultas ou demandas de assistência jurídica ou informações enviadas por funcionários ou departamentos em uma organização.

litígio

Processo de tomar medidas jurídicas ou resolver disputas por meio do sistema judicial.

conformidade jurídica

Garantir que as ações e políticas de uma organização sigam todas as leis e regulamentações aplicáveis.

N

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agora móvel

Um aplicativo para celular que permite que funcionários e equipes jurídicas lidem com tarefas jurídicas em seus telefones.

O

experiência omnicanal

A capacidade de se conectar com equipes jurídicas por meio de diferentes métodos, como e-mail, bate-papo ou um site, todos funcionando perfeitamente juntos.

R

relatórios e painéis

Um recurso que mostra relatórios e gráficos para ajudar as equipes a rastrear seu trabalho.

P

portal de autoatendimento

Uma plataforma on-line em que os funcionários podem acessar serviços e informações de forma independente, como enviar solicitações jurídicas.

Plataforma de IA da ServiceNow[var.now-plat]

O sistema principal que oferece suporte às ferramentas que ajudam as empresas a funcionar sem problemas.

V

virtual agent

Uma plataforma de bot conversacional que fornece assistência ao usuário por meio de conversas em uma interface de envio de mensagens.

Sem

Fluxo de trabalho

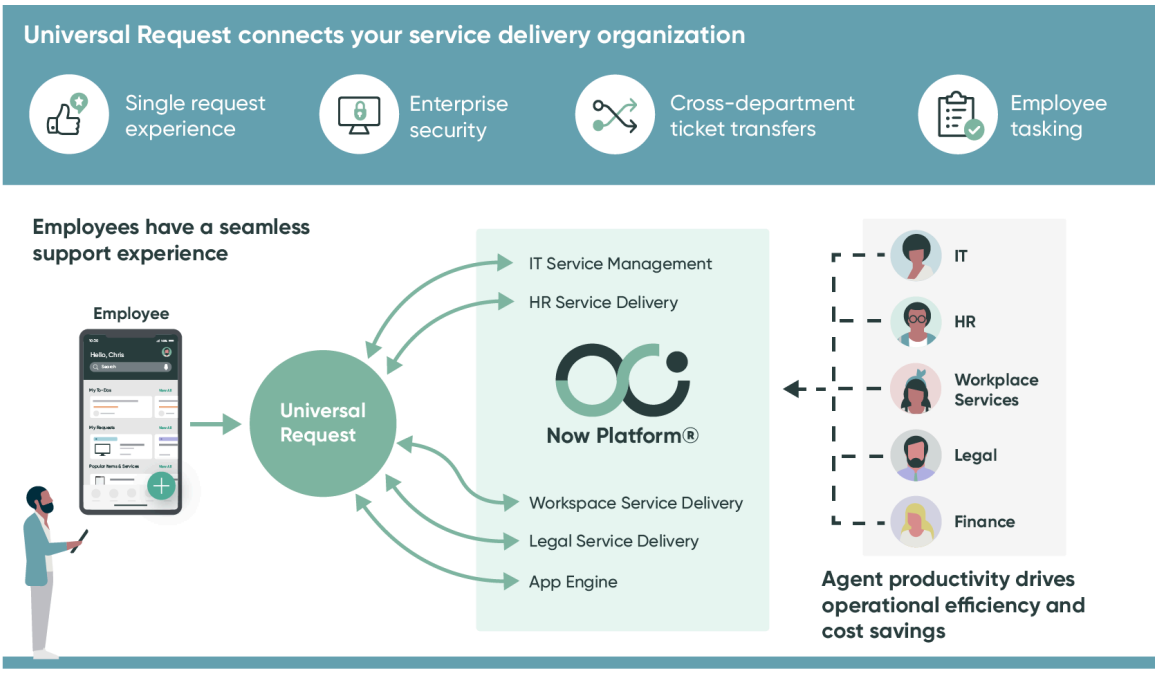
Sequência definida de etapas que automatizam processos na Gestão de vendas e pedidos.

Tradução automática

Solicitação universal

ServiceNow Solicitação universal Capacita os clientes em sua jornada rumo à Gestão de serviços empresariais (ESM) ou aos Serviços de negócios globais (GBS), permitindo que os agentes resolvam casos perfeitamente em toda a empresa para fornecer uma melhor experiência ao funcionário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Experiência do funcionário

Melhore a experiência eliminando a confusão do funcionário ao descobrir qual departamento entrar em contato para obter ajuda. Oculte as complexidades do processo de entrega de serviço manipulando transferências de solicitação em toda a empresa nos bastidores.

Segurança empresarial

Restrinja o acesso à solicitação no momento da criação ou após avaliar a solicitação para que um agente exiba o tíquete que tem informações confidenciais. Essa segurança aprimorada garante que a segurança seja mantida durante a transferência da solicitação entre aplicações com escopo.

Transferências de tíquetes entre departamentos

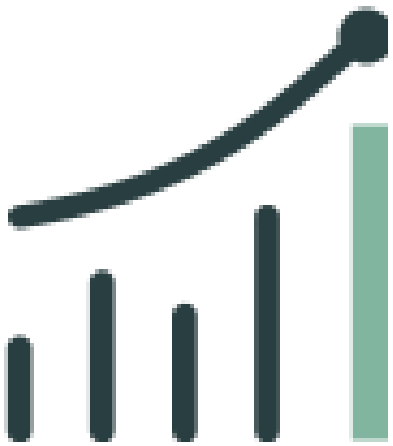
Transfira tíquetes entre aplicações com escopo configurando o tipo de transferência sem comprometer os protocolos de segurança. Roteie tíquetes usando inteligência artificial.

Capacidades de tarefa

Os funcionários devem obter informações adicionais necessárias para atender à solicitação do funcionário. Integre a estrutura de Tarefa universal para criar uma experiência de tarefa geral e padrão para o agente/executante e o funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Integrar
		
Saiba mais sobre como funcionários, agentes e gerentes usam a Solicitação universal.	Planeje e configure sua implementação.	Estenda os recursos da Solicitação universal integrando com outras aplicações.
Uso	**Soluções de análise e relatório**	**Referência**
		
Trabalhe em solicitações universais e gerencie a segurança e as transferências.	Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis e relatórios.	Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Explorando Solicitação universal

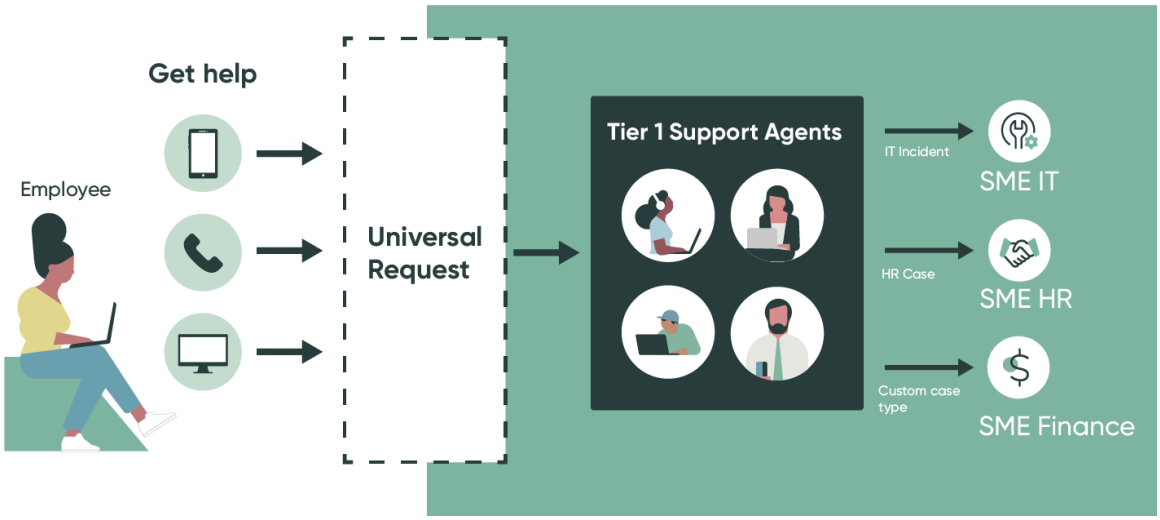
. ServiceNow Solicitação universal a aplicação permite a emissão de relatórios entre departamentos desde o momento da solicitação inicial do funcionário até a resolução final do problema. Você pode mapear vários estados de tíquete departamental e fluxos de atividades em uma experiência unificada e simplificada para seus funcionários e agentes.

Solicitação universal A aplicação oferece suporte aos dois modelos de entrega de serviço ESM ou GBS mais comuns a seguir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

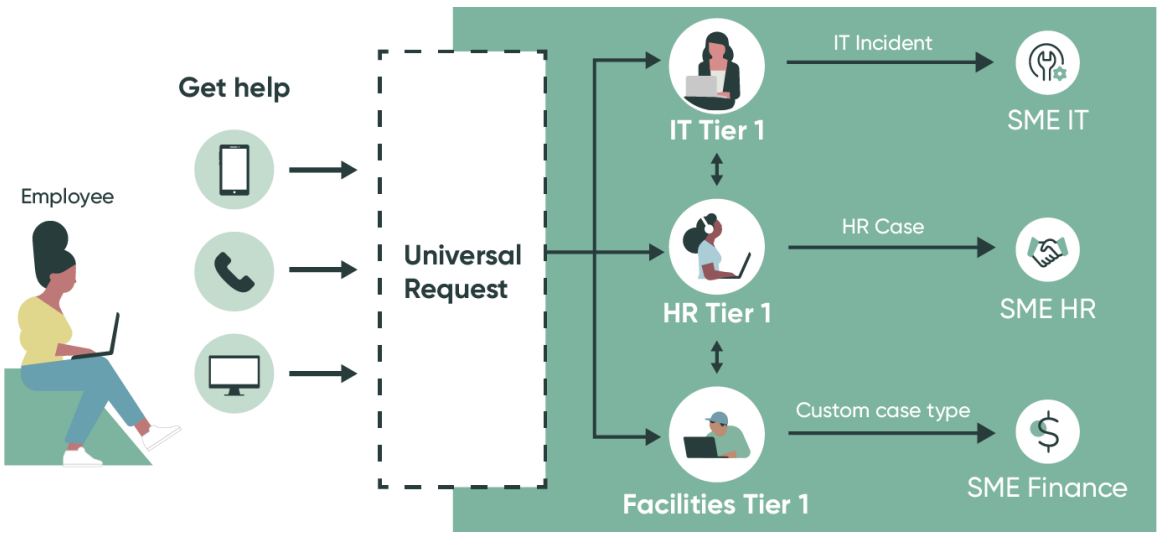
Central de suporte de nível 1 entre departamentos

Se a sua organização tiver um grupo de agentes de nível 1 treinados para resolver solicitações de rotina, você poderá usar este modelo de central de suporte. Neste modelo, as solicitações universais são atribuídas aos agentes da central de suporte de nível 1 entre departamentos para fazer a triagem, resolver ou encaminhar solicitações não resolvidas para um nível de suporte mais alto em um departamento específico.



Balcões de suporte de nível 1 integrados

Se sua organização tiver agentes de nível 1 em cada departamento, como TI, RH e Finanças, você poderá usar este modelo de central de suporte. Neste modelo, as solicitações universais são roteadas para os agentes de nível 1 do departamento apropriados que resolvem, escalam ou transferem as solicitações para o departamento correto.



. Solicitação universal a aplicação fornece os seguintes benefícios principais para funcionários e agentes da sua organização:

- Facilita que os funcionários criem uma solicitação apenas clicando **Solicitar ajuda** em Portal de serviços se eles não puderem encontrar os resultados de pesquisa relevantes ou não tiverem certeza de qual departamento contatar para obter ajuda.
- Fornece uma experiência de página de tíquete consistente e unificada para funcionários em todos os departamentos de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Permite que os agentes resolvam com eficácia um caso ou solicitação por meio de interações entre departamentos, em vez de trabalhar em silos.
- Forneça uma experiência do usuário de ponta a ponta com visibilidade completa dos detalhes do caso.
- Permite transferências de tíquetes entre departamentos ou entre uma central de suporte de nível 1 e equipes de suporte departamental de nível superior, com segurança aprimorada.
- Permite que os agentes executem tarefas aos funcionários usando Tarefa universal aplicação para concluir um item do catálogo ou carregar um documento para facilitar a resolução rápida de uma solicitação.
- Monitore e melhore a experiência de ponta a ponta com SLAs e métricas entre departamentos.

Solicitação universal Versus registro de interação

Solicitações universais e registros de interação (registros de novas chamadas) são criados e usados por agentes de vários departamentos. No entanto, eles diferem na forma como são tratados. As informações a seguir fornecem uma visão geral dos registros e como eles diferem uns dos outros.

Registro de interação

Um registro de interação ou um registro Nova chamada é usado por um agente para fazer anotações e determinar as próximas etapas durante um bate-papo ao vivo ou uma chamada telefônica. Em um registro de interação, um agente pode executar uma das seguintes ações:

- Anexe a interação a uma solicitação existente, como um incidente DE TI, um caso de RH ou uma Solicitação universal.
- Crie um novo tíquete de departamento, como um incidente DE TI ou um caso de RH.
- Crie uma Solicitação universal e atribua-a a um agente de nível 1 ou grupo de atribuição em um departamento específico.

Digamos que um agente receba um bate-papo ao vivo de um cliente que está enfrentando um problema técnico. O agente documenta a conversa em um registro de interação e determina que o problema precisa de conhecimento do departamento DE TI. Para garantir uma entrega perfeita, o agente cria um incidente DE TI.

Solicitação universal

Uma Solicitação universal é criada a partir de um registro de interação ou registro de nova chamada quando um agente determina que um novo registro de tarefa deve ser transferido para um departamento diferente, atribuindo-o a um grupo de atribuição de nível 1.

Digamos que um funcionário queira encontrar informações específicas sobre benefícios médicos no portal de autoatendimento da empresa. O funcionário pesquisa informações sobre benefícios médicos e não encontra itens do catálogo relevantes. Nesse caso, o funcionário pode selecionar **Solicitar ajuda** no portal para criar uma solicitação universal.

A tabela a seguir lista as diferenças de alto nível entre um registro de interação e uma Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferenças entre Solicitação universal e Registro de interação

Solicitação universal	Registro de interação
Solicitações universais são registros de tarefa usados por agentes de nível 1 para resolver ou escalar um problema de funcionário por meio de qualquer canal.	Registros de interação são registros temporários usados por agentes para capturar interações iniciais com um funcionário de um bate-papo ou chamada telefônica. O agente determina se um novo registro de tarefa deve ser criado ou adicionado a um registro existente.
Solicitações universais são registros voltados para o solicitante. As solicitações universais são listadas na página da lista de tíquetes do solicitante. Eles podem exibir os tíquetes individuais na página do tíquete padrão.	Os registros de interação não são registros voltados para o solicitante.
Solicitação universal é um tipo de tarefa em que os agentes trabalham. A Solicitação universal oferece suporte a transferências de tíquetes entre departamentos e a uma experiência de página de tíquete unificada para o solicitante.	O registro de interação não é um tipo de tarefa.
Solicitação universal é um tipo de tarefa que serve como registro primário para outros registros criados como registros secundários, como INC, HRC e tipos de tarefa personalizados. Também é usado para todos os relatórios entre departamentos.	Os registros de interação não podem ser usados para emissão de relatórios de ANS entre departamentos.

Modelo de dados de Solicitação universal

Solicitação universalé um tipo de tarefa que oferece suporte à colaboração entre departamentos e à experiência unificada do funcionário. Solicitação universal Torna-se o registro primário de tíquetes primários do departamento, como incidentes DE TI e casos de RH, e permite que sua organização meça SLAs e OLAs entre departamentos.

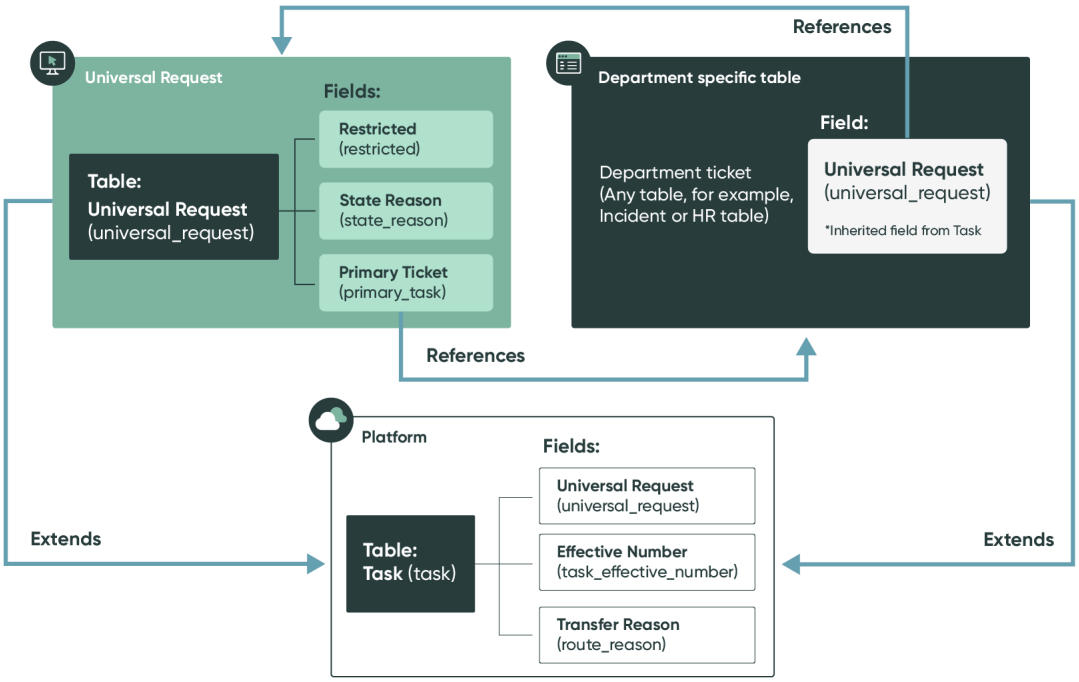
A Solicitação universal (UR) é uma tarefa que pode ser criada a partir de qualquer uma das seguintes origens.

- Solicitante-criado: Um funcionário usa qualquer uma das seguintes opções para enviar uma solicitação.
  - Cliques **Solicitar ajuda** em Portal de serviços ou Central do funcionário.
  - Toques **Precisa de ajuda** em um dispositivo móvel.
  - Usa o bate-papo do Virtual Agent nos portais.
- Agente criado: Um agente da central de serviços DE TI recebe uma chamada telefônica ou bate-papo ao vivo de um funcionário, inicia um novo registro de chamada ou um registro de interação e, em alguns casos, pode criar uma Solicitação universal em vez de um tíquete de departamento. O agente pode atribuir esse UR a um grupo de atribuição de nível 1 apropriado.
- Gerado pelo sistema: Com base na configuração, uma solicitação universal é criada quando um funcionário envia um Produtor de registro. O Produtor de registro está configurado para criar automaticamente uma Solicitação universal para habilitar a transferência de solicitação entre departamentos e uma exibição de tíquete consistente para o solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra uma visão geral de alto nível do modelo de dados Solicitação universal.



. Solicitação universal o modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas ServiceNow AI Platform
- Tabelas incluídas com Solicitação universal

Para obter informações, consulte a lista de Plug-ins do Solicitação universal.

A tabela Tarefa [task] foi modificada para incluir os seguintes campos:

- Um campo de Solicitação universal (UR) aponta para o registro de UR primário. Este modelo permite que qualquer tabela que estenda a tabela Tarefa seja secundária do UR.
- O campo Número efetivo (número de identificação) armazena o número UR, se a solicitação tiver um UR associado a ele. Se ele não estiver associado a um UR, o número efetivo armazenará o número da solicitação específico do departamento atual.
- O campo Motivo da transferência armazena o motivo da transferência da solicitação. As opções possíveis são:

  Com resolução

  Indica que a solicitação foi concluída e foi transferida de volta para Solicitação universal, o departamento ou serviço específico.

  Sem resolução

  Indica que a solicitação não foi concluída e foi transferida de volta para Solicitação universal, o departamento ou serviço específico.

. Solicitação universal a tabela inclui:

- Motivos dos estados voltados para o cliente
- Detalhes do tíquete primário das solicitações específicas do departamento
- Campo restrito para indicar se a solicitação criada é confidencial ou não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação universal Também inclui funções de usuário e ACLs que os clientes podem usar para fornecer acesso a diferentes tabelas. Isso inclui funções de usuário internas e externas.

A Solicitação universal é um novo tipo de tarefa que é estendido da tabela Tarefa de base [task] e é identificado exclusivamente por um número prefixado com **UR** .

Tabela Solicitação universal

Campo	Descrição
Tíquete primário	Faz referência à solicitação que está ativa no momento na Solicitação universal. Por exemplo, INC1022201.
Aberto(a) para	O solicitante para o qual a Solicitação universal é criada.
Estado	Estado atual da Solicitação universal. Um UR pode estar em qualquer um dos seguintes estados: • Novo(a) • Em andamento • Aguardando resposta do usuário • Encerrado Para obter mais informações sobre os estados de UR, consulte Solicitação universal estados e motivos.
Motivo do estado	O motivo voltado para o agente para alguns estados voltados para o solicitante. Os valores do motivo do estado são os seguintes: **Triagem:** Um possível motivo do estado quando um estado de Solicitação universal é **Em andamento** E indica que a Solicitação universal está sendo feita a triagem. **Tíquete primário:** Um possível motivo do estado quando um estado de Solicitação universal é **Em andamento** e indica que o trabalho de um tíquete primário ativo está em andamento. **Confirmar resposta:** Um possível motivo do estado quando um estado de Solicitação universal é **Em andamento** , mas o motivo do estado muda para **Confirmar resposta** notificar os agentes de nível 1 para aceitar ou rejeitar a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Solicitação universal

Campo	Descrição
	resposta antes de fechar o tíquete para o solicitante. Isso acontece quando **Revisão necessária** O sinalizador da Solicitação universal está definido como verdadeiro. **Aceitar Resolução:** Um possível motivo do estado quando uma Solicitação universal está em **Aguardando resposta** estado que indica que há uma ação pendente do solicitante para aceitar a resolução fornecida. **Ação necessária:** Um possível motivo do estado quando uma Solicitação universal está em **Aguardando resposta** declare que há uma ação adicional a ser realizada pelo solicitante.
Restrito(a)	Opção para restringir o acesso a um tíquete que tem dados confidenciais. Se um tíquete estiver marcado como restrito, somente os agentes com o acesso à solicitação confidencial poderão exibir e resolver o tíquete.

Campo Tíquete primário da tabela Solicitação universal

O campo Tíquete primário na Solicitação universal determina o estado do UR e a experiência de exibição do tíquete do solicitante. Use a configuração da página Tíquete padrão do tíquete primário para determinar o conteúdo que deve ser exibido em várias seções de uma página de tíquete padrão. O tíquete primário de um UR é um tíquete de departamento, como um incidente DE TI ou um caso de RH.

Nota: Uma Solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário por vez.

Para uma Solicitação universal que é criada pela primeira vez, não existem tíquetes primários. Se um tíquete de departamento secundário, como um incidente DE TI ou um caso de RH, for criado a partir do UR, o tíquete secundário se tornará o tíquete primário. Se o tíquete primário for transferido de volta para o UR ou para outro departamento, o campo tíquete primário ficará vazio. Esta sequência continua à medida que novos tíquetes primários são adicionados e transferidos de volta para UR ou para outro departamento.

Quando um produtor de registro é configurado para criar automaticamente uma Solicitação universal, o UR se torna o registro primário. E, quando um tíquete de departamento é criado, esse registro se torna o tíquete primário e permanece até que seja transferido de volta para o UR, para outro departamento ou serviço.

Solicitação universal funções e grupos

Usuários com determinadas funções e acesso podem usar a Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de Solicitação universal

Função	Descrição
sn_uni_req.universal_request_read	Usuários com esta função têm acesso de leitura à aplicação Solicitação universal e às funções relacionadas.
sn_uni_req.ur_admin	Os administradores de UR podem configurar a Solicitação universal.
sn_uni_req.routing_agent	Usuários com esta função podem abrir, atualizar e fechar Solicitações universais. Por padrão, os usuários com a função sn_uni_req.routing_agent sozinhos podem ter Solicitações universais atribuídas a eles.
sn_uni_req.universal_request_write	Os usuários com esta função têm acesso de leitura e gravação à aplicação Solicitação universal e às funções relacionadas.
sn_uni_req.ur_service_owner	Os usuários com esta função atuam como o proprietário do serviço de Solicitação universal que define o processo para atender à solicitação universal.
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	Usuários com esta função podem exibir e trabalhar nos tíquetes marcados como restritos. Tíquetes restritos contêm informações confidenciais e são protegidos contra exibição geral.

Solicitação universal a aplicação fornece os seguintes grupos de atribuição padrão como parte dos dados de demonstração. Você pode personalizar os grupos padrão ou criar grupos de atribuição específicos da organização.

Grupos de atribuição padrão

Grupo	Descrição
Grupo de roteamento DE TI	Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que gerenciam Solicitações universais e incidentes DE TI. Os agentes deste grupo de atribuição têm a função Solicitação universal e a função ITIL. Os agentes atribuídos ao grupo de roteamento DE TI podem: • Gerenciar Solicitação universal. • Crie incidentes DE TI secundários a partir do primário do UR.
Grupo de roteamento de RH	Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que gerenciam Solicitações universais e casos de RH. Os agentes deste grupo de atribuição têm a função Solicitação universal e a função de RH. Os agentes atribuídos ao grupo de roteamento de RH podem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de atribuição padrão

Grupo	Descrição
	• Gerenciar Solicitação universal • Criar casos de RH secundários a partir do UR primário.
Grupo de roteamento de solicitação universal	Grupo de atribuição que consiste em agentes de nível 1 que se concentram principalmente no gerenciamento de Solicitações universais. Os agentes deste grupo de atribuição têm a função Solicitação universal. Os agentes atribuídos ao grupo Roteamento de Solicitação universal podem: • Resolva a Solicitação universal no nível primário. • Atribua a Solicitação universal a outro grupo de atribuição, como grupo de roteamento de RH ou grupo de roteamento de TI.

Solicitação universal estados e motivos

O estado da Solicitação universal (UR) é determinado pelo estado do tíquete primário. O tíquete primário de um UR é um tíquete de departamento secundário, como um incidente DE TI ou um caso de RH. Uma Solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário por vez.

São apresentados alguns exemplos do impacto do tíquete primário no UR:

- Se não houver tíquete primário, a configuração de tíquete padrão para UR determinará a exibição da página do solicitante do tíquete UR.
- Se um incidente DE TI secundário for o tíquete primário de um UR, a configuração do tíquete padrão de incidente determinará a exibição da página do solicitante do tíquete de UR.
- Se um caso de RH secundário for o tíquete primário de um UR, a configuração do tíquete padrão do caso determinará a exibição da página do solicitante do tíquete de UR.

estados de UR e motivos do estado

O estado de Solicitação universal (UR) descreve onde está a solicitação de UR no ciclo de vida.

estados e motivos do UR

Estados	Descrição
Novo(a)	A solicitação de UR foi criada e está pronta para ser triada. Este é o primeiro estado no ciclo de vida.
Em andamento	O estado em que a UR está sendo triada e trabalhada. Por exemplo, o estado pode estar Em andamento devido aos seguintes motivos de estado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estados e motivos do UR

Estados	Descrição
	• **Triagem** : Está sendo triado pelo agente de roteamento. • **Tíquete primário - Em andamento** : A tarefa primária está em andamento no momento. • **Confirmar resposta** Aguardando a confirmação do agente de roteamento sobre a resolução fornecida pelo agente do departamento.
Aguardando resposta	O estado quando há uma ação do usuário é pendente. Por exemplo, os possíveis motivos de estado são um dos seguintes: • **Ação necessária** : Quando o agente solicitou ao usuário alguma ação ou informação. • **Aceitar Resolução** : Quando o agente solicitou ao solicitante que aceitasse a resolução.
Encerrado	O UR está encerrado.
Cancelado	O UR foi cancelado. **Nota:** Os solicitantes podem cancelar um UR somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ele. Além disso, o estado de UR deve ser qualquer um dos dois **Novo** ou **Em andamento** .



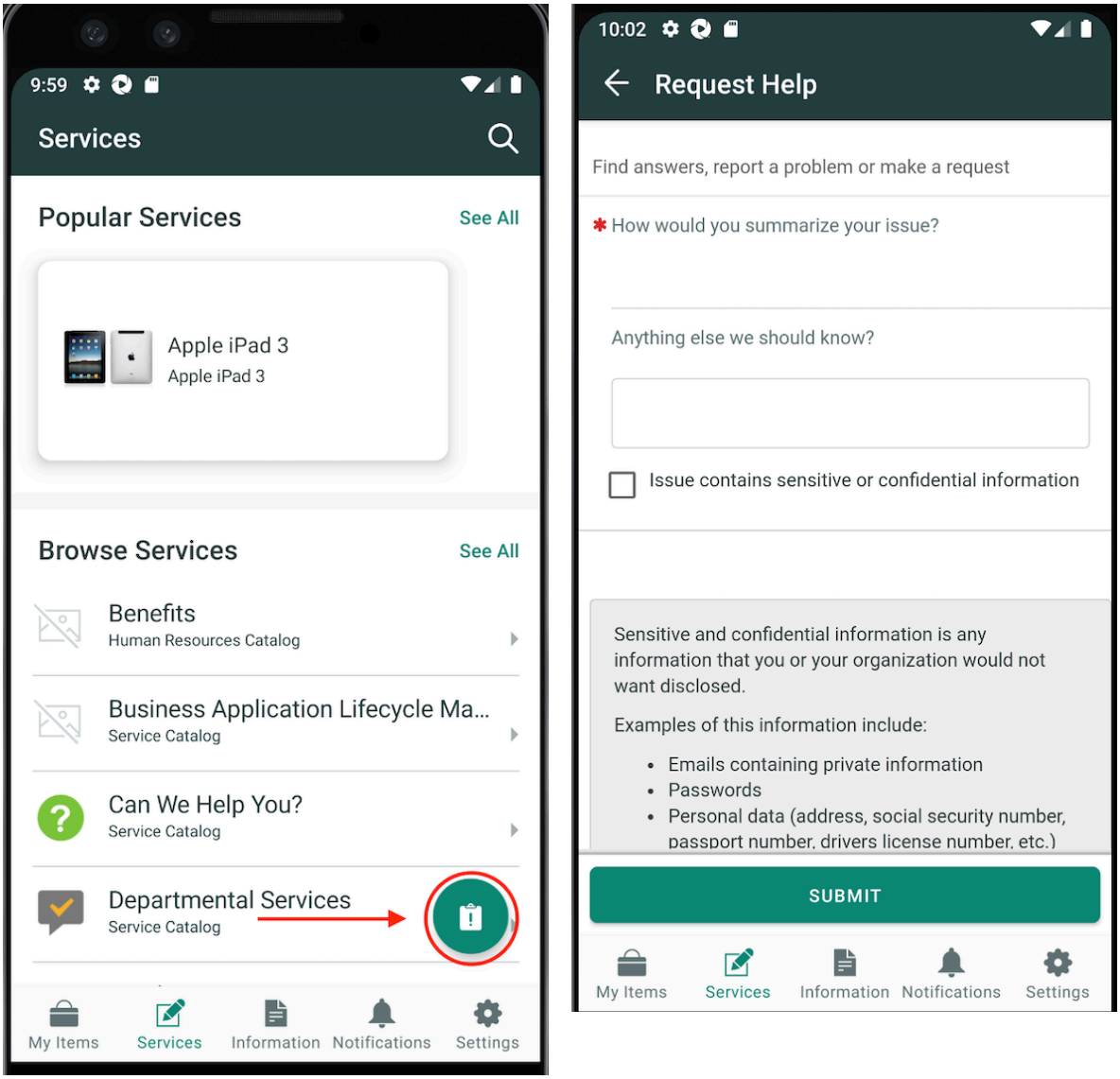
Experiência de dispositivos móveis Solicitação universal

Crie solicitações universais a partir de um dispositivo móvel usando o aplicativo Now Mobile. Mantenha-se conetado e acesse informações em tempo real.

Um solicitante pode usar o dispositivo móvel para criar solicitações universais tocando em **Obter ajuda** link no menu de contexto do **Serviços** guia.

Tradução automática

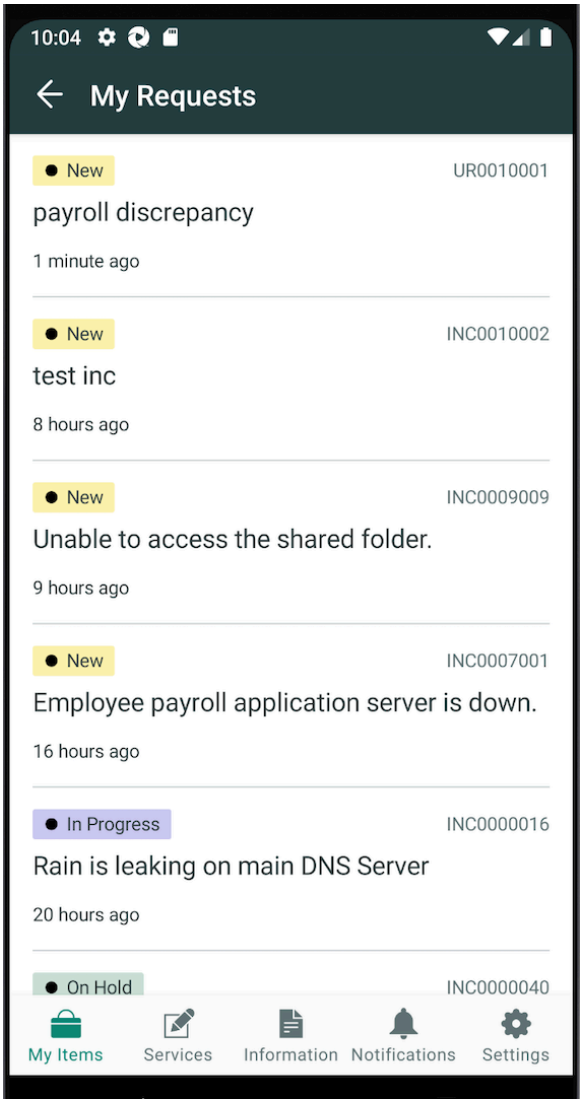
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

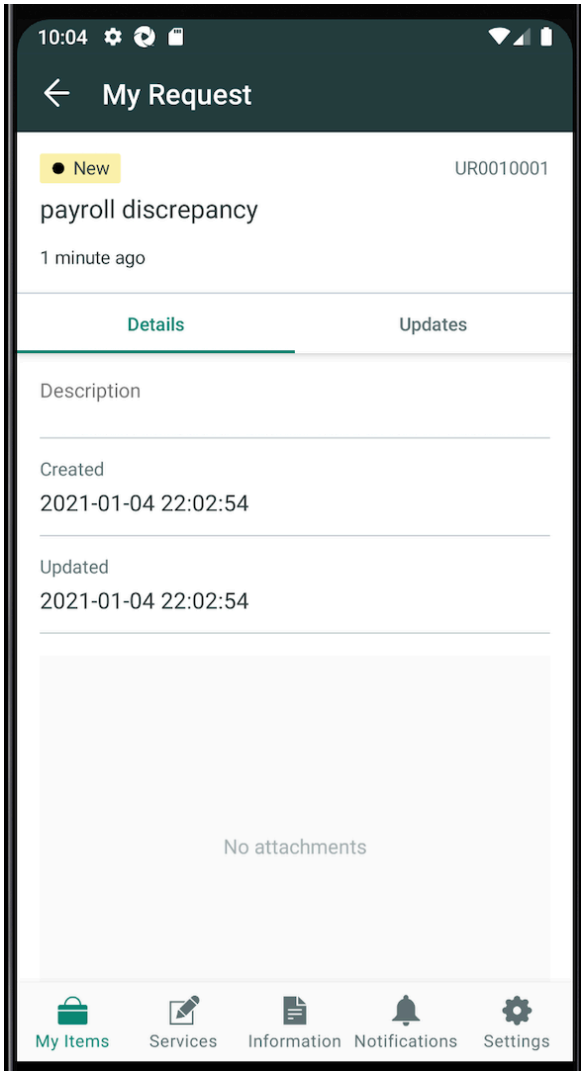


A experiência móvel do Solicitação universal Fornece um snapshot das Solicitações universais criadas na exibição de lista junto com seus status. Tocar na Solicitação universal leva você para a exibição detalhada da solicitação com as atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



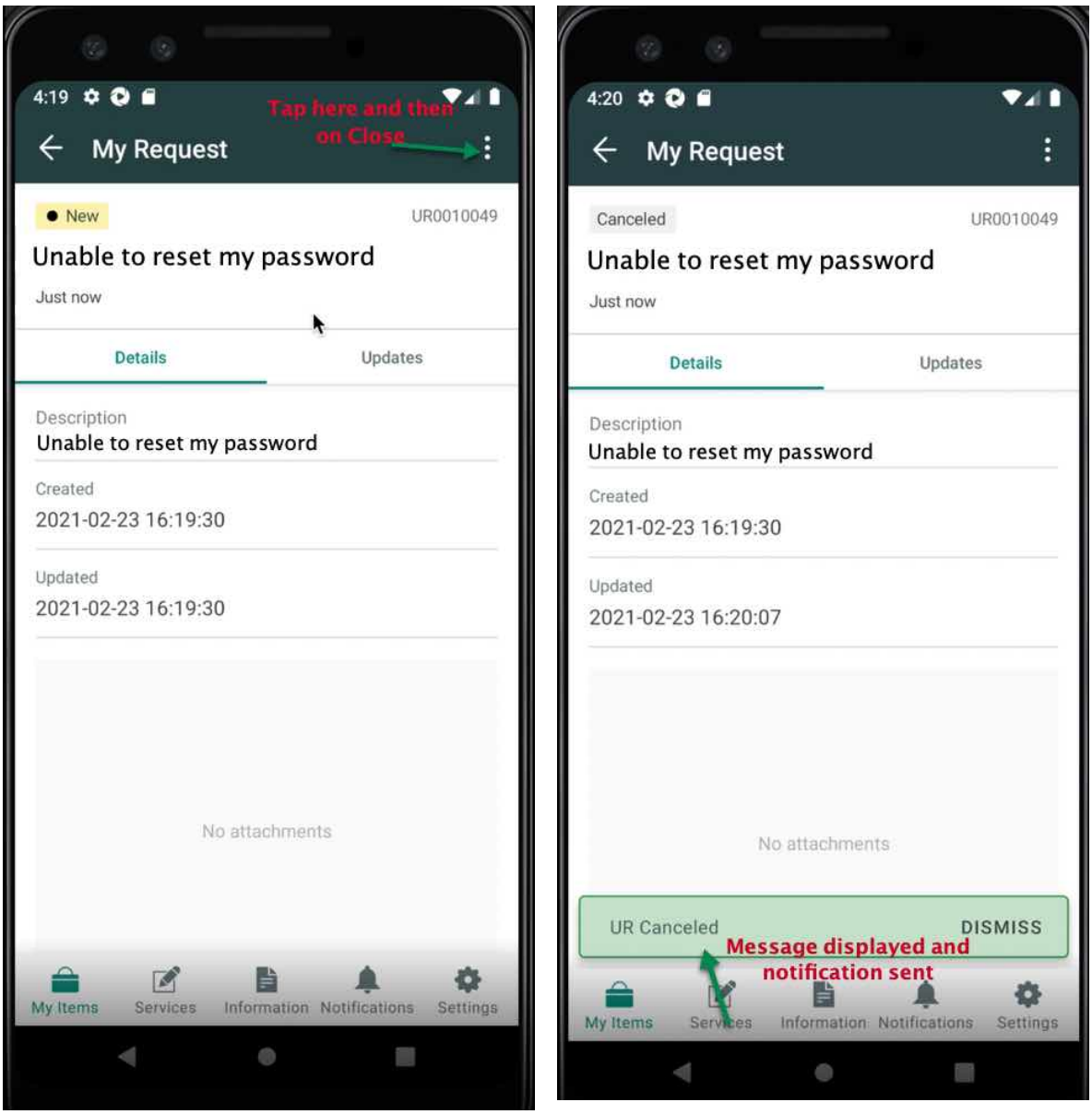


Os solicitantes podem cancelar um UR do dispositivo móvel e inserir o motivo para cancelar a solicitação se não precisarem mais dele ou se já a tiverem resolvido. Quando um UR é cancelado, as notificações por e-mail são enviadas para o solicitante, bem como para o agente que está trabalhando na solicitação.

Nota: Os solicitantes podem cancelar um UR somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ele. Além disso, o estado de UR deve ser qualquer um dos dois **Novo** ou **Em andamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Configuração assistida para Solicitação universal

Antes de começar a usar o. ServiceNow® Solicitação universal em sua organização, você deve configurar Solicitação universal. Trabalhe com as partes interessadas para definir requisitos para configurar a aplicação de forma eficaz para atender às necessidades da sua organização.

Requisito

Função necessária: administrador

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas e determine os seguintes requisitos:

- Solicitação universal fluxo de trabalho da sua organização
- Usuários, grupos e funções
- Serviços e departamentos a serem aproveitados Solicitação universal

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que fazer a seguir

. Solicitação universal a aplicação fornece duas configurações guiadas para configurar a aplicação no ServiceNow instância.

- **Configuração assistida para UR** para configurar o. Solicitação universal aplicação.
- **Configuração assistida para serviços** Para configurar suas aplicações departamentais personalizadas no UR.

Usando a configuração assistida

Use Solicitação universal Configuração assistida e conclua tarefas em sequência para configurar o UR e sua aplicação departamental personalizada no UR.

Navegar até **Solicitação universal** > **Administração**, abra as seguintes configurações guiadas e conclua as tarefas.

- **Configuração assistida para UR**
- **Configuração assistida para serviços**

Como instalar e configurar o Solicitação universal

Configurar e configurar Solicitação universal permitir que os agentes criem solicitações universais e trabalhem nelas para resolver problemas dos funcionários.

Entenda as informações fornecidas antes de configurar e configurar o para usar Solicitação universal.

A aplicação Solicitação universal usa marcação HTML para renderizar comentários que são copiados entre UR e os tíquetes secundários. Este recurso usa marcadores [CODE], que são controlados pelo `glide.ui.security.allow_codetag`valor da propriedade que é definido como verdadeiro por padrão. Se você alterar o valor desta propriedade para falso, os comentários poderão não ser renderizados corretamente e marcadores HTML poderão aparecer em seus comentários.

Plug-ins do Solicitação universal

Solicite e ative os plug-ins a seguir para usar a Solicitação universal em sua aplicação.

Ativar Solicitação universal

Você pode ativar o. Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request) se você tiver a função de administrador. Este plug-in não está ativo por padrão e você deve instalá-lo para usar Solicitação universal aplicação. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Solicitação universal ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para Solicitação universal

Plug-in	Descrição
Solicitação universal: Emissão de relatórios [com.snc.universal_request.reporting]	Para criar e exibir vários Solicitação universal relatórios.
Espaço do agente [com.agent_workspace]	Para criar, exibir e resolver solicitações universais do Espaço do agente.
Recomendação da Assistência do agente [com.snc.agent_recommend]	Para usar a recomendação da Assistência do agente em Espaço do agente.
Solicitação universal Core [com.snc.universal_request_core]	Contém as mudanças do modelo de dados na tabela Tarefa para oferecer suporte ao Solicitação universal aplicação.
Catálogo de serviços - Espaço [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Para usar o Catálogo de serviços no Espaço do agente.
Portal de serviços - Tíquete padrão [com.glideapp.servicecatalog.standard_ticket]	Para habilitar a página Tíquete padrão do Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Componentes instalados com Solicitação universal

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados, são instalados com a ativação do plug-in Solicitação universal.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções no Solicitação universal

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de roteamento [sn_uni_req.routing_agent]	Responsável pela triagem inicial das solicitações universais e encaminhá-las para o departamento ou filas corretos. **Nota:** Somente usuários com esta função podem ter solicitações universais atribuídas a eles.	sn_uni_req.universal_request_write
Solicitação universal lida [sn_uni_req.universal_request_read]	Acesso para exibir o. Solicitação universal registros.	Nenhum(a)
Gravação da Solicitação universal [sn_uni_req.universal_request_write]	Acesso para criar ou atualizar a solicitação universal na aplicação .	sn_uni_req.universal_request_read
Administrador da Solicitação universal [sn_uni_req.ur_admin]	Exiba a configuração do Solicitação universal aplicação.	sn_uni_req.routing_agent
Responsável pelo serviço de Solicitação universal [sn_uni_req.ur_service_owner]	Acesse os relatórios de visão geral do processo da aplicação Solicitação universal.	Nenhum(a)
Agente SensitiveInfo da Solicitação universal [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	Exiba e trabalhe nos tíquetes marcados como **Restrito** . Tíquetes restritos contêm informações confidenciais e são protegidos contra exibição geral.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas no Solicitação universal

Tabela	Descrição
Solicitação universal [universal_request]	Armazena os registros de Solicitação universal e os motivos do estado.
Configuração de transferência	Contém a configuração de roteamento que é usada quando a tarefa é roteada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas no Solicitação universal

Tabela	Descrição
[universal_request_route_conf]	
Grupos de atribuição de serviço [universal_request_service_assignment_group]	Armazena os detalhes do grupo de atribuição de diferentes serviços configurados no UR.
Mapeamento de Estado [universal_request_state_mapping]	Contém a configuração de mapeamento de estado que mapeia os estados do tíquete do departamento para os estados da Solicitação universal.
Configuração do serviço [universal_request_service_conf]	Armazena os detalhes dos serviços configurados no Solicitação universal aplicação.
Conjunto de serviços [universal_request_service_set]	Armazena os detalhes do conjunto de serviços (departamento) da organização.
Grupos de atribuição de conjunto de serviço [universal_request_service_set_assignment_group]	Armazena os detalhes do grupo de atribuição do conjunto de serviços (departamento).
Detalhamento de ANS por Tíquete primário e Grupo de atribuição [ans_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
Configuração de mapeamento [universal_request_transfer_mapping]	
Mapeamento de campos de transferência [universal_request_transfer_fields_mapping]	
Pesquisa de dados de prioridade da Solicitação universal [dl_universal_request_priority]	
Log de atividades da Solicitação universal [universal_request_activity_log]	

Ativar Solicitação universal Atribuição de trabalho avançada

Você pode ativar o. Solicitação universal Plug-in Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa) se você tiver a função de administrador. Ativar este plug-in permite que você use Advanced Work Assignment e atribua automaticamente itens de trabalho aos seus agentes, com base na disponibilidade deles no Solicitação universal aplicação. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota: . Solicitação universal Plug-in Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa) requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

Antes de instalar o plug-in Solicitação universal: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa), instale o plug-in Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte Ativar Solicitação universal.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Ativar Solicitação universal Integração para Gestão de incidentes

Você pode ativar o. Solicitação universal Integração para Gestão de incidentes plug-in (com.snc.incident.universal_request) se você tiver a função de administrador. Ativar este plug-in habilita ServiceNow Gestão de incidentes integração da aplicação com Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este plug-in permite que a tabela Incidente (incidente) participe do Solicitação universal(UR) Fluxos. A ativação do plug-in garante que os incidentes possam ser criados, rastreados e gerenciados na mesma estrutura usada para Urs e Tarefas universais, simplificando o trabalho multifuncional em várias etapas.

Antes de Iniciar

Antes de instalar o. Solicitação universal Integração para Gestão de incidentes plug-in (com.snc.incident.universal_request), instale o. Solicitação universal plug-in.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Ativar Solicitação universal Modelo de NLU para Virtual Agent Conversas

Você pode ativar o. Solicitação universal Plug-in Modelo de NLU para conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.nlu) se você tiver a função de administrador. Ativar este plug-in permite que você use o NLU para conversas do Virtual Agent no Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

> **Nota:** . Solicitação universal Plug-in NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

> **Nota:** Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Ativar Solicitação universal Emissão de relatórios

Você pode ativar o. Solicitação universal Plug-in de relatório (com.snc.universal_request.reporting) se você tiver a função de administrador. Ative este plug-in para usar relatórios na Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Ativar Solicitação universal Virtual Agent Conversas

Você pode ativar o. Solicitação universal Plug-in Conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.va) se você tiver a função de administrador. Ative este plug-in para configurar e usar o Virtual Agent na Solicitação universal. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Nota: . Solicitação universal Plug-in Conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.va) requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Ativar Inteligência preditiva para Solicitação universal

Você pode ativar a Inteligência preditiva para Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request.ml) para usar soluções de aprendizado de máquina no Solicitação universal se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota: A Inteligência preditiva para Solicitação universal Plug-in (com.snc.universal_request.ml) requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

- Inteligência preditiva para Solicitação universal requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar este plug-in.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  Inteligência preditiva

  Instale este plug-in para habilitar a criação de soluções de aprendizado de máquina usando dados em sua instância. O plug-in fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e orientar resultados de dados. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação por meio do uso de uma API de previsão.

  Solicitação universal

  Instale este plug-in para usar Solicitação universal aplicação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Inteligência preditiva para Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request.ml) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Ativar Performance Analytics e emissão de relatórios para Solicitação universal

Você pode ativar a Performance Analytics e a emissão de relatórios para Solicitação universal plug-in (universal_request.snc.universal_request.pa) para Solicitação universal se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Performance Analytics e emissão de relatórios para Solicitação universal plug-in (com.snc.universal_request.pa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota: Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Configuração da Solicitação universal

Configure o. Solicitação universal recursos, componentes e integrações de que você precisa para configurar sua organização para fornecer serviço e suporte aos seus funcionários e agentes.

Configurar usuários e grupos

Um usuário é um indivíduo que pode acessar sua instância e um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os usuários associados a um grupo são listados como membros do grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As informações do grupo são usadas na maioria dos processos no ServiceNow AI Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações. Qualquer regra aplicada a um grupo UR é atribuída automaticamente a todos os membros do grupo, por exemplo, funções e regras de atribuição.

Procedimento

- Você pode importar usuários e grupos existentes usando a configuração assistida.
  Para obter mais informações, consulte Configuração assistida para Solicitação universal.
- Você pode criar novos usuários e grupos usando *ServiceNow AI Platform*recurso de administração de usuário.
  - Criar um usuário
  - Criar um grupo de usuários
  - Adicione um usuário a um grupo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribua funções a usuários UR

As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados no Solicitação universal aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Antes de atribuir funções aos usuários, certifique-se de que os usuários e grupos já tenham sido configurados. Para obter mais informações, consulte Configurar usuários e grupos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Aplique funções a grupos e os membros desses grupos herdarão essas funções. Solicitação universal a aplicação fornece uma lista de funções e grupos padrão que podem ser usados por sua organização. Para obter mais informações, consulte Solicitação universal funções e grupos.

Procedimento

- Você pode atribuir funções a usuários e grupos usando a configuração assistida.
  Para obter mais informações, consulte Configuração assistida para Solicitação universal.
- Você também pode atribuir funções a usuários e grupos usando *ServiceNow AI Platform* recurso de administração de usuário.
  - Atribuir uma função a um usuário
  - Atribuir uma função a um grupo

Configuração do Acordo de nível de serviço para Solicitação universal

Exiba, modifique ou crie definições de Acordo de nível de serviço (ANS) fornecidas para Solicitação universal aplicação para garantir que as solicitações sejam encerradas dentro de um intervalo de tempo definido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições de ANS criadas para Solicitação universal São para o UR e não depende dos SLAs definidos para as tarefas secundárias individuais dos departamentos específicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**.
   A lista de todas as definições de ANS disponíveis é exibida.
2. Clique em **Novo** Para criar uma definição de ANS para suas tarefas.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter descrições de campos e instruções detalhadas, consulte Crie uma definição de ANS .

Resultado

A definição de ANS é criada para a tabela de tarefas especificada.

Configuração de transferência

Você pode permitir que os agentes transfiram tíquetes específicos do departamento, como um tíquete de incidente ou um caso de RH de volta para a Solicitação universal (UR), para outro departamento ou serviço. Esta configuração de transferência permite determinar o que acontece com o tíquete do departamento quando a solicitação é transferida para outro departamento ou de volta para o UR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração de transferência tem as seguintes configurações.

Informações de transferência

Determina o estado e o modelo a serem aplicados ao tíquete de departamento quando um tíquete de departamento é transferido.

Informações de fechamento

Determina o estado de fechamento final e o modelo a serem aplicados ao tíquete de departamento associado a um UR que está encerrado.

Ao transferir um tíquete de departamento, você pode transferi-lo por um dos seguintes motivos:

Transferência com resolução

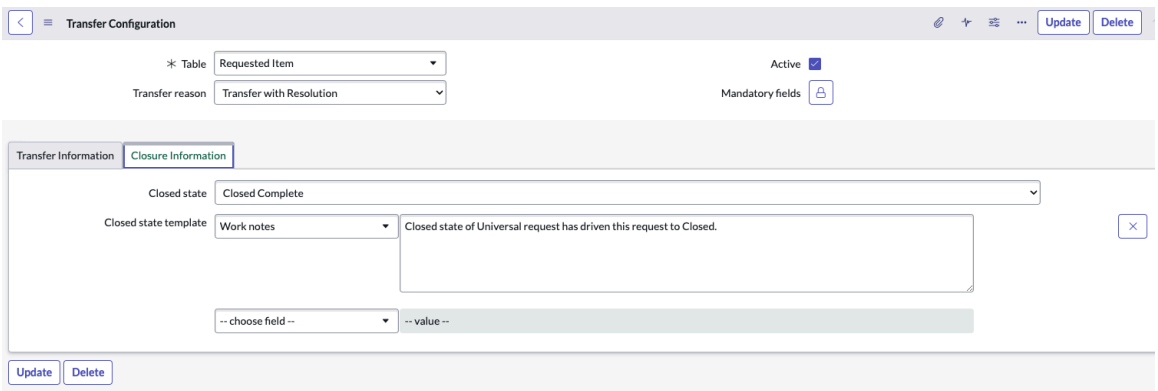
Quando a solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, para o departamento ou serviço específico.

Transferência sem resolução

Quando a solicitação não é resolvida ou não pertence ao departamento específico e é transferida de volta para UR, para o departamento ou serviço específico.

Por exemplo, se um tíquete de incidente for transferido sem resolução, em **Transferir informações** , você pode configurar **Estado da transferência** . Cancelado . Em **Informações de fechamento** , Você pode configurar o estado Encerrado do tíquete de incidente quando o UR é encerrado.

Para executar esta ação de transferência, você deve configurar os detalhes da configuração de transferência em Solicitação universal aplicação.



Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Configuração de transferência**.
2. Abra e edite uma configuração existente ou clique em **Novo** para um novo registro de configuração.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre as descrições dos campos, consulte Formulário Configuração de transferência.

Configure Tradução dinâmica para Solicitação universal

Ativar e configurar o. Tradução dinâmica plug-in para traduzir o texto em um Solicitação universal registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de ativar o. Tradução dinâmica plug-in, você pode configurar um dos spokes de serviço de tradutor disponíveis por padrão. Você também pode configurar um provedor de serviço de tradutor personalizado. Para obter mais informações sobre provedores de serviços de tradução, consulte Integração com outros serviços de tradução .

Procedimento

1. Ativar o plug-in Tradução dinâmica.
   Para obter mais informações, consulte Ative a Tradução dinâmica .
2. Configure e ative a configuração do tradutor para o spoke que você está usando.
   Os spokes disponíveis incluem o seguinte.
   - Configure o spoke do serviço do Microsoft Azure Translator
   - Configure o spoke do serviço do Google Cloud Translator
3. Ative o plug-in I18N para o idioma específico para o qual você deseja traduzir.
   Para obter uma lista de idiomas disponíveis, consulte Ativar um idioma .

Configurar filas de bate-papo

Configure filas de bate-papo para permitir que os usuários se comuniquem com os agentes para obter assistência na solicitação.

Você pode configurar filas de bate-papo usando uma das opções fornecidas.

- Atribuição de trabalho avançada para o espaço do agente
- Suporte do Bate-papo do Connect

Por padrão, um exemplo de fila de bate-papo de Solicitação universal está disponível para ambas as opções. Você pode criar sua própria fila ou personalizar a fila padrão.

Configurar a fila de bate-papo do Advanced Work Assignment

Crie ou modifique a fila de bate-papo padrão para UR em Atribuição avançada de trabalho atribua itens de trabalho automaticamente aos seus agentes, com base na disponibilidade deles.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Certifique-se de ter ativado o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Execute qualquer uma das tarefas a seguir.
   - Abra o. **Fila de bate-papo da Solicitação universal** fila de bate-papo e modifique-a.
   - Crie o. **Qualificação de atribuição** Registro da fila de bate-papo que modifica a regra de atribuição de Solicitação universal fornecida pela aplicação.
   - Clique em **Novo** para criar um novo registro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Atribuição de trabalho avançada .

3. Clique em **Enviar**.

Configure a fila de suporte de bate-papo do Connect

O Suporte do Connect é uma ferramenta de envio de mensagens em tempo real que permite que os agentes de suporte rastreiem facilmente seus casos de suporte, encontrem soluções e resolvam problemas rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conecte-se** > **Administração de Suporte** > **Filas**.
2. Clique em **Novo** ou abra o padrão **Fila de Bate-papo de Solicitação universal** .
3. No formulário, atualize ou preencha os detalhes.
   Para obter mais informações, consulte o tópico Administrar filas de suporte do Connect no site de documentação do produto.
4. Clique em **Enviar**.

Inteligência preditiva para Solicitação universal

. Inteligência preditivapara Solicitação universal usa algoritmos de aprendizado de máquina para a atribuição automática de solicitações universais e para encontrar artigos de conhecimento semelhantes e solicitações universais encerradas.

Inteligência preditivapara Solicitação universal tem os seguintes benefícios:

- Uso de algoritmos de aprendizado de máquina para prever o grupo de atribuição em vários departamentos com base nos dados fornecidos pelo solicitante nos campos Descrição resumida e Descrição da solicitação.
- Uso da solução de semelhança de aprendizado de máquina para fornecer recomendações para artigos semelhantes da Base de conhecimento e semelhantes encerrados Solicitação universal. Essas recomendações são baseadas nos dados fornecidos nos campos Descrição resumida e Descrição da solicitação e ajudam os agentes a resolver solicitações universais rapidamente.

Definições de solução do Inteligência preditiva para Solicitação universal

A definição da solução para Inteligência preditivapara Solicitação universal está disponível quando você ativa Inteligência preditivaplug-in (com.glide.platform_ml) e. Inteligência preditivapara Solicitação universal plug-ins (com.snc.universal_request.ml). Você pode personalizar a definição da solução para atender aos seus requisitos de negócios.

Definição da solução para Solicitação universal

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Categorização de Solicitação universal	Classificação	• Prevê o grupo de atribuição a partir da descrição resumida e da descrição de um Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição da solução para Solicitação universal

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
		• Executa uma regra de negócio para criar tíquetes de nível de serviço usando a previsão. Os tíquetes de nível de serviço criados serão associados à solicitação universal.
Artigos de conhecimento semelhantes para UR	Semelhança	Prevê artigos da base de conhecimento semelhantes com base na descrição resumida e na descrição de um Solicitação universal.
Solicitação universal fechada semelhante	Semelhança	Previsões encerradas Solicitação universal que têm descrição resumida, descrição e grupo de atribuição semelhantes.
Identificar informações confidenciais no UR	Classificação	Identifica e prevê que o UR é confidencial com base na descrição resumida e na descrição da solicitação. Também marca a solicitação como restrita.

Treine a solução de classificação para prever o grupo de atribuição

Treine o. Solicitação universal definição da solução de classificação para identificar e prever um grupo de atribuição usando a descrição resumida e criar tíquetes de nível de serviço associados à solicitação universal.

Antes de Iniciar

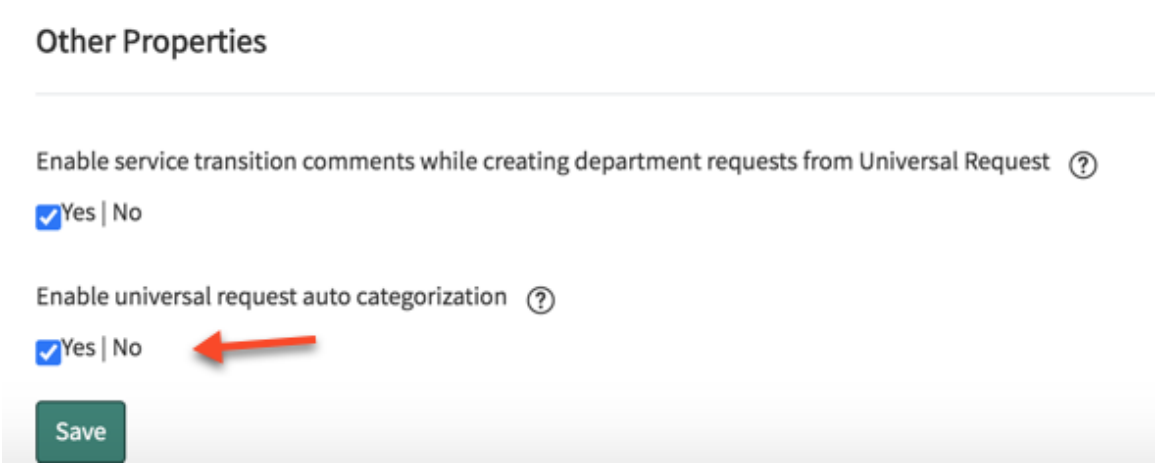
Função necessária: administrador

Certifique-se de ter instalado a Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e a Inteligência preditiva para Solicitação universal plug-ins (com.snc.universal_request.ml).

Defina *`Enable universal request auto categorization`*propriedade como verdadeira navegando até **Solicitação universal** > **Administração** > **Propriedades**. Habilitar esta propriedade permite que a aplicação use **Solução de classificação de solicitação universal** Para UR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota: No mínimo dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, pesquise e selecione a solução Categorização de solicitação universal (ml_universal_request_categorization).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário Definição de classificação, consulte Criar e treinar solução de classificação .

Treine a solução de semelhança para artigos de conhecimento semelhantes

Treine os artigos de conhecimento semelhantes para a definição da solução UR para identificar e prever artigos de conhecimento usando a descrição resumida. Quando um agente abre uma solicitação universal, artigos de conhecimento semelhantes são exibidos na seção Pesquisa relacionada do Solicitação universal registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para (com.snc.universal_request.ml) ativados.

Nota: No mínimo dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione os artigos de conhecimento semelhantes para a solução UR (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

Treine a solução de semelhança para semelhante encerrado Solicitação universal

Treine a definição de solução de Solicitação universal fechada semelhante para identificar e prever semelhante Solicitação universal que são encerrados com base na descrição resumida, na descrição e no grupo de atribuição do Solicitação universal criado. Quando um agente abre uma solicitação universal, solicitações universais encerradas semelhantes podem ser pesquisadas na seção Pesquisa relacionada do Solicitação universal registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_un_req.ur_admin

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para (com.snc.universal_request.ml) ativados.

Esta solução estará disponível somente se você habilitar **Habilite para exibir recomendações semelhantes de Solicitação universal fechada** propriedade (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Para mais informações sobre essa propriedade, consulte Propriedades Solicitação universal.

Nota: No mínimo dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a solução Solicitação universal fechada semelhante (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

Treine a solução de classificação para identificar UR com informações confidenciais

Treine a definição da solução de classificação de Solicitação universal para identificar e prever a solicitação universal com informações confidenciais usando a descrição resumida e a descrição. A solução identifica e marca o UR como restrito, permitindo que somente agentes com acesso ou do grupo de atribuição trabalhem na solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de ter instalado os plug-ins Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para (com.snc.universal_request.ml) ativados.

Defina *`Enable to auto-restrict requests with sensitive information`*propriedade como verdadeira navegando até **Solicitação universal** > **Administração** > **Propriedades**. Habilitar esta propriedade permite que a aplicação use **Solução de classificação de solicitação universal** Para UR.

Nota: No mínimo dez mil registros são necessários para treinar as classificações.

Procedimento

1. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a solução Classificação sensível ao UR (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification).
3. No formulário, verifique os valores de campo padrão e personalize a solução conforme necessário.
   Para obter mais informações sobre os campos do formulário Definição de classificação, consulte Criar e treinar solução de classificação .

Configuração do Virtual Agent para Solicitação universal

Usar Virtual Agent(VA) capacidades para fornecer uma melhor experiência do usuário para o seu canal de bate-papo usando o. ServiceNow® Compreensão da linguagem natural(NLU). Publique e use o padrão Virtual Agent tópicos para Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para usar os recursos do VA, você deve ativar os seguintes plug-ins:

- Ative o plug-in Solicitação universal: Conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.va) para configurar e usar Virtual Agent em Solicitação universal. Este plug-in instala o. Virtual Agent tópicos que devem ser ativados. Por padrão, os tópicos são definidos como inativos.
- Ative o plug-in Solicitação universal: Modelo de NLU para conversas do Virtual Agent (com.snc.universal_request.nlu) para configurar e usar o. NLU modelo para Virtual Agent conversas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ative o. Virtual Agent tópicos para Solicitação universal.

Você também pode copiar e modificar os tópicos padrão ou criar seus próprios tópicos para usar durante as conversas do chatbot. Para obter mais informações sobre como criar um tópico, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Insira Solicitação universal em **Categoria** campo.
   Os seguintes tópicos e blocos de tópicos são exibidos:
   - Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)
   - Rastrear status da solicitação universal (modelo)
   - Atualizar UR (modelo)
3. Selecione **Solicitação de ajuda do funcionário (modelo)** tópico para abri-lo.
4. Na seção do cabeçalho, selecione **Publicar** .
   O tópico é disponibilizado e ativo na janela de bate-papo.
5. Repita este procedimento para abrir e publicar os tópicos Rastrear status da solicitação universal (modelo) e Atualizar UR (modelo).

Habilitar Compreensão da linguagem natural modelo para Solicitação universal tópico

Aplique o vocabulário Compreensão da linguagem natural em Solicitação universal aplicação para ajudar o sistema a entender a linguagem humana expressa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para usar o tópico Solicitação universal para suas conversas do chatbot, selecione e habilite o modelo Compreensão da linguagem natural (NLU). Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Colaboração** > **Virtual Agent** > **Configurações Gerais**.
2. Em **Configurações de NLU** , selecione **Habilite o NLU no Virtual Agent** para torná-lo ativo.
3. Selecione ServiceNow NLU em **Provedor de serviço de NLU** lista suspensa.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

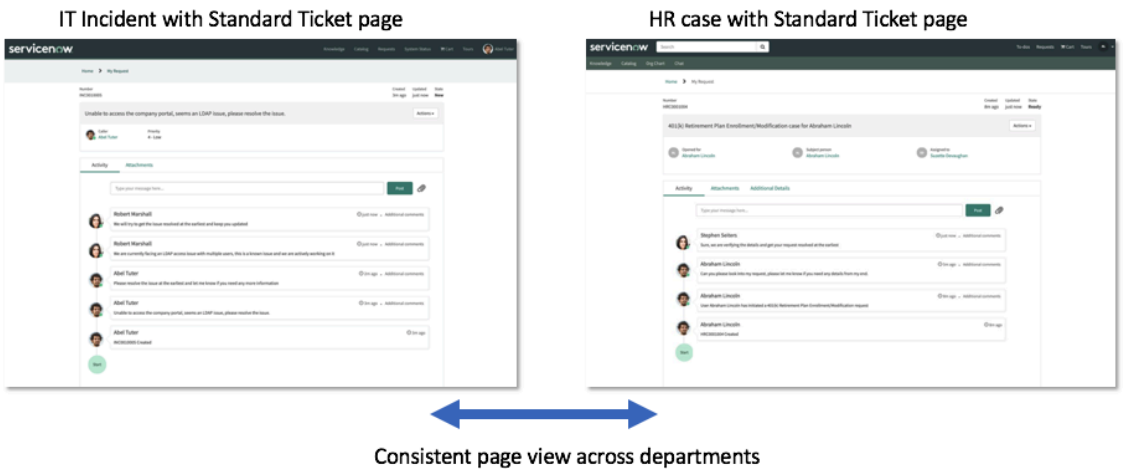
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de tíquete padrão para Solicitação universal

. Solicitação universal a página de tíquete padrão permite que os solicitantes exibam os detalhes de suas solicitações universais do Portal de serviços.

Um solicitante pode exibir a exibição agregada e simplificada da atividade de UR e todas as atividades de um ou mais tíquetes de departamento secundário (tíquetes primários). Usar a página de tíquete padrão do UR tem as seguintes vantagens:

- Um número de referência do tíquete (número UR) que é sempre consistente para o solicitante, mesmo quando a solicitação é transferida entre vários departamentos.
- Os detalhes do estado de UR derivados do mapeamento entre os estados de UR e os estados do tíquete primário associado ao UR. Com este mapeamento de estado habilitado, o solicitante vê somente o estado UR.
- Um fluxo de atividades que mostra um registro lógico e sequencial de comentários de e para qualquer executante que trabalhou no UR ou em seus tíquetes primários.
- Uma região de informações que exibe campos específicos do departamento do tíquete primário atual. Por exemplo, configure a página a ser exibida **Aberto para** e. **Pessoa afetada** Campos de um caso de RH secundário ou para mostrar **Solicitante** e. **Urgência** Campos de um incidente de TI secundário.

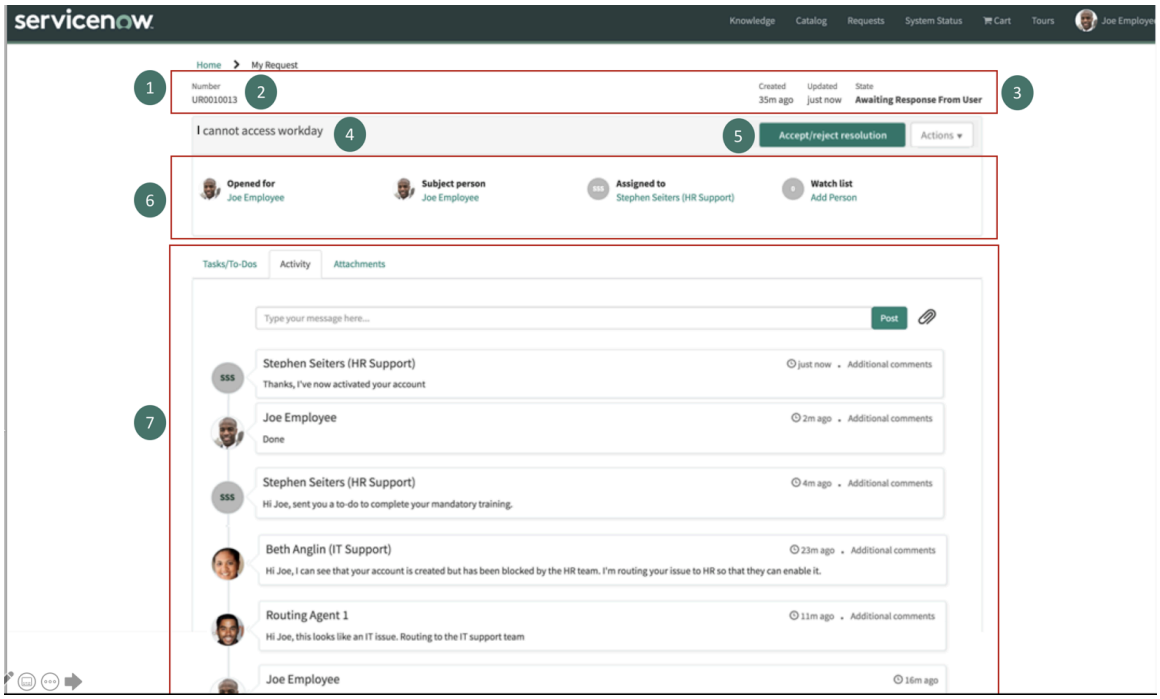


A configuração da página Tíquete padrão para tíquetes UR permite que você determine o que deseja exibir como exibição. Por padrão, um Solicitação universal A configuração de tíquete padrão está disponível e você pode usar e personalizar. As informações exibidas em diferentes seções de uma página de tíquete padrão dependem do tipo de solicitação individual.

Nota: Se você estiver atualizando de uma versão anterior e quiser usar a página Tíquete padrão para o seu departamento, certifique-se de habilitar o. `Page Route map`em Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Habilite o mapa de rota da página para a página de tíquete padrão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Componentes de IU de Solicitação universal página de tíquete padrão

SI #	Componente de IU	Informações exibidas
1	Seção de cabeçalho	Exibe as informações enviadas para Solicitação universal Registro, como o número da solicitação de UR, detalhes criados e atualizados da solicitação e o status atual. Esta seção não é uma seção configurável. **Atualizado** o campo exibe os detalhes da hora da última atividade do tíquete primário, se ele existir. Se não houver nenhum tíquete primário anexado, o. **Atualizado** o campo exibe a hora da última atividade do Solicitação universal.
2	Número	Exibe o número UR exclusivo que identifica a solicitação.
3	Estado	Mostra o estado do Solicitação universal.
4	Descrição Resumida	Sempre exibe a descrição resumida do Solicitação universal enviado.
5	Região de ações	Ações configuradas como parte da página do tíquete primário. Se o tíquete primário não existir, as ações padrão do Solicitação universal são exibidos. As ações de UR padrão são: • **Aceitar/rejeitar resolução** : Para revisar a resolução fornecida e optar por aceitar ou rejeitar a resolução. • **Fechar** : Para cancelar o UR se o UR não for mais necessário. **Nota:** Um UR pode ser cancelado somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ele. Além disso, o estado de UR deve ser qualquer um dos dois **Novo** ou **Em andamento** .

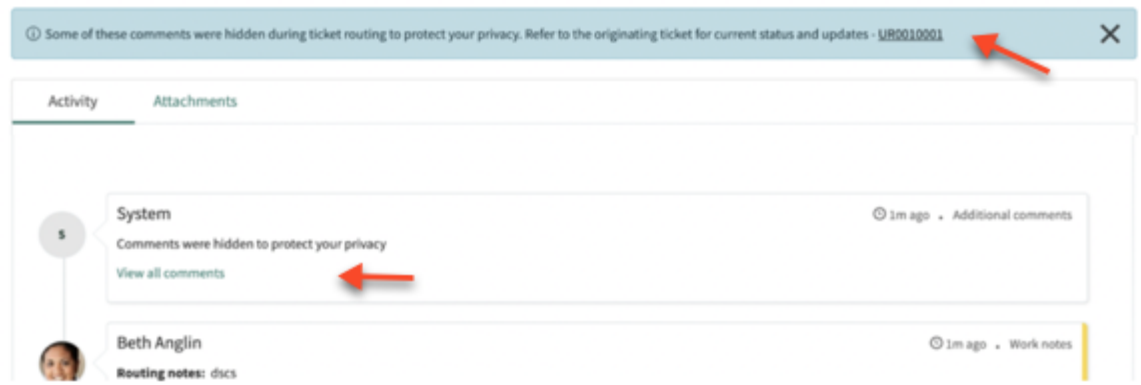
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

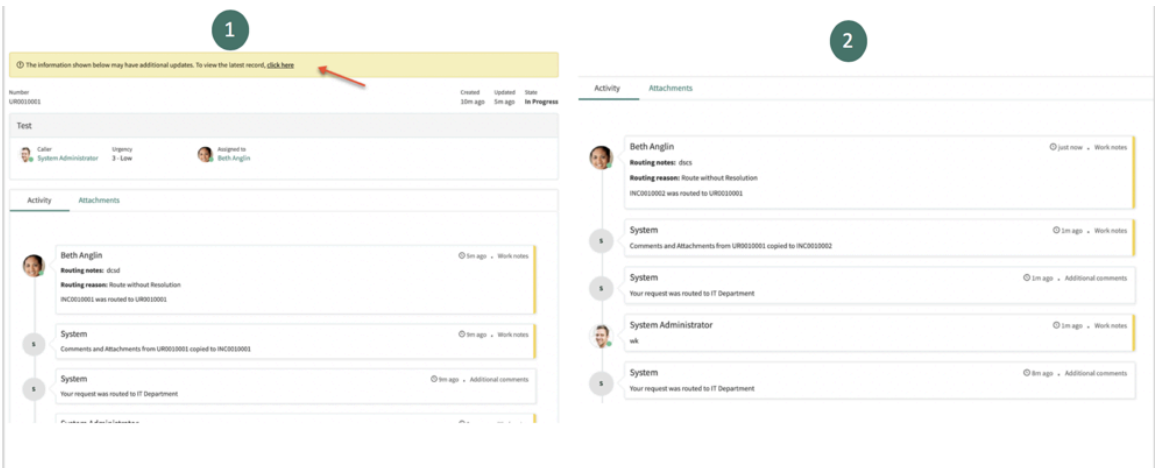
Componentes de IU de Solicitação universal página de tíquete padrão

SI #	Componente de IU	Informações exibidas
6	Região de informações	Campos configuráveis que fazem parte do tíquete primário. Se o tíquete primário não existir, os campos padrão configurados para Solicitação universal são exibidos.
7	Seção Guias	Guias configuradas como parte da página do tíquete primário. Se o tíquete primário não existir, as guias padrão, como **Atividade** e. **Anexos** são exibidos.
9	Fluxo de atividades	Exibe a atividade e os anexos do UR e todos os tíquetes primários associados anteriormente em uma ordem sequencial.

Quando um agente de roteamento opta por não compartilhar comentários ou anexos adicionais durante o roteamento, uma mensagem gerada pelo sistema é exibida no cabeçalho e no fluxo de atividades. No entanto, o solicitante pode exibir todos os comentários no fluxo de atividades.



Quando um usuário clica para exibir a página Tíquete padrão de um tíquete de departamento que anteriormente era um tíquete primário do UR, a configuração do tíquete padrão valida e exibe uma mensagem solicitando que o usuário abra a página mais recente que exibe somente os fluxos de atividade e os anexos. A imagem a seguir exibe a mensagem que contém um link para abrir o fluxo de atividades mais recente.



Tópicos relacionados

Configurar a página Tíquete padrão para Solicitação universal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a página Tíquete padrão para Solicitação universal

Use a configuração da página de tíquete padrão para Solicitação universal fornecer um layout consistente em todos os tíquetes criados e associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por padrão, uma configuração de tíquete padrão é fornecida para UR. Você pode personalizar o layout ou criar um novo layout de tíquete de acordo com seus requisitos organizacionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
   Uma lista de configurações de tíquete padrão é exibida.
2. Clique em e abra **solicitação universal** configuração.
3. Clique no link **aqui** que aparece na mensagem exibida para editar o registro.
4. Modifique o campo do formulário de acordo com seus requisitos.
5. Clique em **Atualizar**.
6. **Opcional:** Clique em **Novo** para criar sua configuração personalizada.
   Para obter mais informações, consulte Página de tíquete padrão .

Configure o serviço a ser usado Solicitação universal

Configure o. Solicitação universal aplicação com qualquer serviço para gerenciar solicitações em vários serviços em uma solicitação unificada. Usando Solicitação universal o integrado ao seu serviço ajuda a oferecer uma experiência perfeita ao funcionário em sua organização.

Configurar mapeamentos

Configure a tabela de destino e os mapeamentos de campo para criar um tíquete no nível de departamento e definir os campos de acordo com os mapeamentos de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: ur_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Configuração de mapeamento**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de configuração de mapeamento.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Após esta configuração, mapeie os campos de serviço com os campos de UR para permitir uma transferência contínua de tíquetes. Para obter mais informações, consulte Mapeie campos UR com campos da tabela de destino.

Mapeie campos UR com campos da tabela de destino

Defina os campos que você deseja mapear entre a solicitação universal e os campos da tabela de destino que você já configurou. Esta configuração permite copiar os valores dos campos mapeados da solicitação universal para o novo tíquete e vice-versa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ur_admin

Para mapear automaticamente os campos, selecione **Mapear campos automaticamente** link relacionado. Esta ação mapeia todos os campos comuns entre UR e o tíquete de serviço e vice-versa.

Nota: Os mapeamentos de campo terão precedência sobre a configuração do modelo de transferência, se você já os tiver definido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Configuração de mapeamento**.
2. Abra a configuração para a qual você deseja mapear os campos.

Tipo de mapeamento	Descrição e ação
Mapeamentos de transferência direta	Mapeie os campos para criar tíquetes de nível de serviço quando um tíquete for transferido de um departamento para outro. Em **Mapeamentos de transferência** guia, **a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione **Campo de origem** da solicitação universal. **c.** Selecione **Campo de destino** que você deseja mapear com o tíquete de serviço. **d.** Selecione **Enviar**.
Mapeamentos de tíquete associados	Mapeie os campos para criar um tíquete associado para solicitação universal. Em **Mapeamentos de tíquete associados** guia, **a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione **Campo de origem** da solicitação universal. **c.** Selecione **Campo de destino** que você deseja mapear com o tíquete de serviço. **d.** Selecione **Enviar**.
Criar mapeamentos de UR	Mapeie os campos para criar automaticamente uma solicitação universal quando uma solicitação for gerada de qualquer um dos canais disponíveis. **Nota:** Antes de executar esta etapa, certifique-se de criar uma nova regra de negócio Antes de inserir para chamar a respectiva API. Para obter mais informações, consulte Crie uma regra de negócio para criar automaticamente a solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de mapeamento	Descrição e ação
	Em **Criar mapeamentos de UR** guia, **a.** Selecione **Novo**. **b.** Selecione **Campo de origem** da tabela de serviços. **c.** Selecione **Campo de destino** que você deseja mapear com a solicitação univer–sal. **d.** Selecione **Enviar**.

Nota: . **Tipo** O campo indica o mapeamento de campo de tipo selecionado, como Transferir, Tíquete associado ou Criar UR.

3. Selecione **Atualizar**.

Criar um conjunto de serviços

Crie o nome do conjunto de serviços (departamento) no Solicitação universal(UR) Aplicação para usar os recursos de UR para um conjunto de serviços específico em sua organização. Os conjuntos de serviços são os vários departamentos em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Sua organização deve ter um conjunto de serviços sem nenhum serviço marcado como um Conjunto universal. O Conjunto universal atua como o departamento padrão que recebe novas Solicitações universais que não são roteadas para um departamento específico. Este conjunto de serviços garante que, quando um UR é criado, ele seja atribuído ao grupo de atribuição do conjunto de serviços sob uma das seguintes condições.

- Um UR é criado a partir da Solicitação de ajuda sem nenhum departamento selecionado. Por exemplo, quando um funcionário cria um UR a partir da Solicitação de ajuda sem nenhum departamento selecionado e quando a atribuição automática não é sugerida pelo algoritmo de roteamento de ML, o UR é atribuído ao Conjunto de serviços marcado como Conjunto universal.
- Quando um UR é transferido com o. **Não tenho certeza** opção. Por exemplo, quando um UR é transferido por um agente de departamento e o agente não tem certeza do departamento para o qual transferir a solicitação, o agente pode selecionar **Não tenho certeza** no campo departamento. Nesse caso, o UR é roteado para o Conjunto de serviços que está marcado como o Conjunto universal.

Nota: Somente um conjunto de serviços pode ser marcado como Conjunto universal para sua organização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Conjuntos de serviços**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o nome do departamento específico do serviço.
4. Selecione **Conjunto universal** caixa de seleção.
   Se esta caixa de seleção estiver marcada, o novo conjunto de serviços será considerado um Conjunto universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Configuração de mapeamento** que você deseja definir para o seu conjunto de serviços.
6. Clique em **Enviar**.

Crie seus grupos de atribuição específicos do serviço

Configure seus grupos específicos de serviço e atribua as funções e usuários necessários. Os usuários do grupo herdam as funções do grupo, portanto, você não precisa atribuir funções a cada usuário separadamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Estas são algumas práticas recomendadas para criar grupos:

- Crie um grupo para administradores e atribua a função de administrador somente a este grupo.
- Crie quantos grupos forem necessários em sua organização. Por exemplo, você pode criar um grupo de atribuição específico do departamento de RH ou um grupo específico DE TI. Atribua os usuários necessários a esses grupos e atribua a função de equipe a esses grupos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Crie um grupo de usuários .
4. Clique no ícone de cadeado ao lado de **Tipo** campo.
   Se o campo não estiver visível, configure o formulário para adicioná-lo.
   . **Tipo** o campo é expandido.
5. Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione **[aplicação]** tipo.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. Adicione as funções ao **Funções** lista relacionada.
8. Adicione usuários ao **Membro do grupo** lista relacionada.
9. Clique em **Atualizar**.

Atribuir grupo de atribuição a conjuntos de serviços

Depois de criar seus grupos de atribuição específicos do serviço, atribua-os aos conjuntos de serviços. Atribuir grupos de atribuição aos vários conjuntos de serviço departamental facilita o roteamento automático de solicitações universais para os agentes certos (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Além disso, após a triagem, os agentes também podem transferir solicitações universais e tíquetes de departamento para os agentes apropriados (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Grupos de atribuição de conjuntos de serviços**.
2. Selecione **Conjunto de serviços** na lista de pesquisa.
3. Selecione **Grupo de atribuição** para o conjunto de serviços.
4. Clique em **Enviar**.

Crie seu serviço para Solicitação universal

Registre seu nome de serviço para sua tabela específica de serviço e associe-o a um conjunto de serviços (departamento) para usar o. Solicitação universal recursos para um serviço específico em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço categoriza a aplicação de acordo com a área de trabalho no conjunto de serviços (departamento) na organização.

Nota: Por padrão, casos de RH e incidentes DE TI são configurados como serviços no Solicitação universal aplicação. Esta etapa pode ser ignorada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Configuração do serviço**.
2. Clique em **Novo** para registrar seu serviço.
3. No formulário, insira **Nome do serviço** .
4. Selecione **Tabela de serviços** na lista de tabelas disponíveis.
5. Selecione **Conjunto de serviços** na lista de conjuntos de serviços disponíveis registrados para sua organização.
6. Clique em **Enviar**.

Atribua grupo de atribuição ao seu serviço

Depois de criar os serviços para o seu conjunto de serviços (departamento), atribua os grupos de atribuição aos serviços nos conjuntos de serviços para permitir que os agentes transfiram tíquetes para o grupo de roteamento apropriado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atribuir grupos de atribuição aos vários conjuntos de serviço departamental facilita o roteamento automático de solicitações universais para os agentes certos (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços). Além disso, após a triagem, os agentes podem transferir solicitações universais e tíquetes de departamento para os agentes apropriados (grupo de atribuição) em um departamento específico (conjunto de serviços).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Grupos de atribuição de serviço**.
2. Selecione **Grupo de atribuição** para o conjunto de serviços.
3. Selecione **Serviço** na lista de pesquisa.
4. Clique em **Enviar**.

Criar ações de IU específicas do serviço

Crie uma ação de IU ou modifique uma existente para permitir que seu serviço crie tíquetes de departamento em uma solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Os administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, considere um cenário em que um agente de nível 1 de um departamento de serviço recebe uma solicitação universal e não é capaz de resolvê-la. O agente escalona a solicitação para outro departamento ou para um agente no mesmo departamento. Nesse caso, o agente de nível 1 usa **Criar caso** ou ação rotulada de forma semelhante para criar um novo caso no serviço (departamento). Este caso pode ser roteado para o grupo de atribuição apropriado para resolução.

Para executar esta ação, você deve criar uma ação de IU para seu serviço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
   Uma lista de todas as ações de IU específicas da tabela Solicitação universal é exibida.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.

   Nota: Para uma nova ação de IU, certifique-se de sempre selecionar a tabela Solicitação universal.

3. No formulário, preencha os campos para definir a ação de IU.
   Para obter mais informações, consulte Crie uma ação de IU .

Aplicação com escopo habilitada para administração de aplicações

Se sua aplicação for uma aplicação com escopo habilitada para administrador, registre a aplicação com Solicitação universal(UR) para disponibilizar o serviço da sua aplicação e os dados do conjunto de serviços para Solicitação universal aplicação para funcionar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de você configure seu serviço Você deve executar essas etapas e criar as seguintes entradas de herança de ACL. Isso habilita Solicitação universal para usar o serviço da sua aplicação e os dados do conjunto de serviços.

Somente o administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] pode atribuir funções de UR com escopo.

Para configurar seu sistema, você deve fazer login como Administrador do sistema [admin]. A função Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] está contida na função Administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do sistema [admin]. A combinação dessas duas funções permite que um usuário execute todas as tarefas associadas à configuração do sistema.

Após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] tenha acesso a informações confidenciais. Remova a função de Administrador de UR da função Administrador do sistema [admin] para impedir que o Administrador do sistema exiba informações confidenciais do UR. Para obter mais informações, consulte Remova a função de administrador de UR do administrador do sistema.

Depois de conceder acesso, defina *sn_uni_req.min_admin_count*Propriedade nas propriedades do sistema para UR para garantir que exista um número mínimo de administradores com escopo e que a aplicação não seja bloqueada na ausência de um administrador.

Procedimento

1. No painel de navegação, insira sys_scoped_admin_acl_inheritance.list .
2. Em **Herança de ACL de administração de aplicações** , clique em **Novo** .
3. Selecione Conjunto de serviços em **Tabela** lista suspensa.
4. Verifique se **Aplicação** é sua aplicação com escopo
5. Clique em **Enviar**.
   Cria um registro de herança de ACL para a tabela de conjunto de serviços em sua aplicação com escopo.
6. Em **Herança de ACL de administração de aplicações** , clique em **Novo** novamente.
7. Selecione Configuração do serviço em **Tabela** lista suspensa.
8. Verifique se **Aplicação** é sua aplicação com escopo
9. Clique em **Enviar**.
   Cria um registro de herança de ACL para a tabela de configuração de serviço em sua aplicação com escopo.

Remova a função de administrador de UR do administrador do sistema

Para proteger suas informações contra acesso indevido, após a configuração do sistema, certifique-se de que somente a função de administrador de Solicitação universal (UR) [sn_uni_req.ur_admin] tenha acesso a informações confidenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com sn_uni_req.ur_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão Um Administrador do sistema também tem uma função de administrador de UR e pode acessar as informações de UR. Adicione a função de administrador de UR a usuários específicos que trabalhariam na configuração de UR para seus respectivos serviços. O usuário com esta função pode tornar outro usuário um administrador de UR com base nas funções e responsabilidades. Após a conclusão desta etapa, para proteger sua aplicação, remova a função de administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin] da função Administrador do sistema [admin].

Ao fazer isso, você evita que o usuário com uma função de Administrador do sistema padrão [admin] exiba todas as informações da Solicitação universal.

Nota: Certifique-se de ter pelo menos dois usuários com a função de administrador de UR. Se você atribuir apenas uma pessoa com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá mais um usuário que possa executar as tarefas de administrador de UR.

Certifique-se também de que os mesmos usuários tenham a função de Administrador do sistema [admin] para acessar os módulos UR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. De **Administração de usuários** , vá para **Funções** (menu de navegação esquerdo).
3. Clique em **administrador** .
4. Em **Contém funções** clique em **Editar** .

   Nota: Se você não vir **Editar** , altere **Aplicação** escopo para `Global` .
5. Em **Contém a Lista de Funções** destaque e mova **sn_uni_req.ur_admin** para **Coleção** coluna.
6. Clique em **Salvar**.
7. Sair.

Crie uma regra de negócio para seu serviço

Crie uma regra de negócio na tabela de serviço para anexar o tíquete de departamento recém-criado a uma solicitação universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma regra de negócio para seu serviço por qualquer um dos motivos a seguir.

- Forneça uma experiência de tíquete unificada e simplificada para o solicitante configurando a criação de UR em todos os canais.
- Permita que os agentes transfiram o tíquete primário para outros departamentos se a solicitação original tiver sido enviada inicialmente para o departamento errado pelo solicitante.
- Facilitar a emissão de relatórios entre departamentos sobre o ANS geral se o tíquete for transferido entre departamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** insira o nome da regra de negócio.
4. Selecione sua tabela de serviço no **Tabela** lista.
5. Selecione **Avançado** .
6. Em **Quando executar** , no **Quando** seleção de condição `após` e selecione **inserir** caixa de seleção.
   Esta ação especifica que as regras de negócio devem ser executadas após a inserção ou atualização.
7. Em **Avançado** adicione sua condição.
   Por exemplo, adicione a condição abaixo em **Condição** campo.

   ```
   ! current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```
8. Insira o script no **Script** campo que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para anexar o tíquete de serviço como tíquete primário para UR.

   ```
   (Função executePrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true);
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações sobre outros campos deste formulário, consulte Crie uma regra de negócio .

Crie uma regra de negócio para criar automaticamente a solicitação universal

Crie uma regra de negócio Antes de inserir na tabela de serviço para criar automaticamente uma solicitação universal quando um tíquete for gerado de qualquer um dos canais disponíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma nova solicitação é enviada do portal do funcionário, esta regra de negócios valida se o UR já existe. Se não houver UR anexado à solicitação, a regra de negócio criará automaticamente o UR e a solicitação específica do departamento será anexada como o tíquete primário.

UR é criado automaticamente a partir de qualquer um dos seguintes canais:

- ServiceNow AI Platform
- Espaço
- Virtual Agent
- E-mail
- Interação
- Autoatendimento

Você pode criar automaticamente uma solicitação universal nos seguintes cenários.

- Fornecer uma experiência do usuário consistente ao exibir o tíquete de UR.
- Transfira o tíquete do departamento sem problemas, pois o UR já está associado ao tíquete.
- Use ANS entre departamentos ou relatórios OLA para UR, tíquete de departamento e quaisquer outras tarefas associadas ao UR primário.

Nota: Por padrão, esta regra de negócio é enviada com Prestação de serviços de RH e. IT Service Management. Ative-o para usá-lo. Para outros departamentos, para usar esse recurso, crie ou personalize a regra de negócios fornecida para sua tabela de departamento específica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome** insira o nome da regra de negócio.
4. Selecione sua tabela de serviço no **Tabela** lista.
5. Selecione **Avançado** .
6. Em **Quando executar** , no **Quando** seleção de condição `antes` e selecione **inserir** caixa de seleção.
   Esta ação especifica que as regras de negócio devem ser executadas antes da inserção.
7. Insira o mais alto **Pedido** para a tabela.
   O valor do pedido é específico do departamento.
8. Adicione sua condição.
   Por exemplo, adicione a condição abaixo em **Condição** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`current.universal_request.nil()`

9. Insira o script no **Script** campo que você deseja executar quando a condição definida for verdadeira.
   Por exemplo, adicione o script abaixo para anexar o tíquete de serviço como tíquete primário para UR.

   `(Function executeRule(current, previous /*null when async*/) chame a API UR para criar ou anexar Solicitação universal com registro de departamento inserido */ new sn_uni_req.UniversalReq.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current);) (current, anterior);`

10. Clique em **Enviar**.
    Para obter mais informações sobre outros campos deste formulário, consulte Crie uma regra de negócio .

Criar pontos de extensão para departamentos

Crie um ponto de extensão com script para criar o tíquete primário específico do seu departamento durante transferências de tíquete entre departamentos. O uso do ponto de extensão permite criar um tipo de tíquete primário de acordo com a definição do ponto de extensão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao configurar seu departamento para Solicitação universal, para usar a transferência para outro recurso do departamento, crie pontos de extensão com script e adicione-os às inclusões de script do código da aplicação. Uma amostra `CreateDepartmentTicket`o ponto de extensão é fornecido para você modificar e usar.

Nota: Para uma melhor experiência do usuário, você pode optar por usar a configuração de Mapeamento para definir e configurar campos que devem ser copiados para os endpoints para transferências e criação de tíquetes. Para obter mais informações, consulte Configurar mapeamentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar `sn_uni_req.CreateDepartmentTíquete` .
3. Na faixa do formulário, clique no link **aqui** para editar o registro.
4. Clique em **Criar implementação** na lista relacionada para criar o script de ponto de extensão específico do departamento.
   Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Crie um ponto de extensão para pós-processamento de transferências

Crie um ponto de extensão com script para executar ações adicionais após a transferência entre departamentos de um tíquete primário no Solicitação universal aplicação. Você pode mudar o ponto de extensão de amostra para copiar informações adicionais das entidades secundárias do tíquete primário anterior.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um tíquete primário de um Solicitação universal transferido, a configuração de mapeamento atual copia somente as informações do tíquete primário para o tíquete de destino. No entanto, se você quiser que ações adicionais sejam realizadas após a transferência entre departamentos do tíquete primário, poderá criar uma implementação de ponto de extensão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

com script para `DepartmentTransferPostProcessor`ponto de extensão. Uma amostra `DepartmentTransferPostProcessor`o ponto de extensão, que é baseado em seus requisitos de negócios, é fornecido para você modificar e usar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo Pontos de extensão do sistema Pontos de extensão com script**.
2. Na barra de pesquisa, pesquise `sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor`.
3. Selecione o ponto de extensão específico do seu departamento **Criar implementação** .
   Para obter mais informações sobre como usar pontos de extensão, consulte Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Configuração de experiência de tíquete unificada

Configure seu serviço para fornecer aos funcionários uma experiência de tíquete unificada e consistente. Esta configuração cria automaticamente uma solicitação universal quando as solicitações são geradas a partir de um registro de interação, e-mail ou produtor de registro.

Você pode personalizar e configurar o para criar automaticamente uma solicitação universal para uma tarefa de vários canais usando APIs fornecidas com o. Solicitação universal aplicação. Para obter mais informações, consulte API UniversalRequestUtilsSNC .

Solicitação universal a aplicação oferece suporte à criação de solicitação universal a partir de um registro de interação no Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Crie uma Solicitação universal a partir de um registro de interação.

Modificar as preferências de notificação por e-mail ajuda a controlar as ações de e-mail de saída. Para obter mais informações, consulte Preferências de notificação por e-mail para o seu serviço.

Configure preferências de e-mail para criar uma solicitação universal quando um e-mail for recebido na caixa de e-mail configurada. Para obter mais informações, consulte Criar solicitação universal automaticamente a partir de um e-mail de entrada.

Configure seu produtor de registro de serviço para criar uma solicitação universal a partir de uma solicitação gerada pelo produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Configurar o item do catálogo ou produtor de registro para criar uma solicitação universal.

Crie solicitação universal automaticamente para tíquetes de departamento por outros canais

A Solicitação universal não é criada automaticamente quando um executante ou funcionário cria um tíquete de departamento de canais diferentes dos tópicos do Portal de serviços ou do Virtual Agent. Crie uma solicitação universal automaticamente adicionando a regra de negócio à tabela de serviço específica, como um incidente ou um serviço de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma solicitação universal automaticamente adicionando a regra de negócio à tabela de serviço específica, como um incidente ou um serviço de RH. A solicitação universal criada é associada automaticamente ao tíquete do departamento, como um incidente ou um caso de RH criado nessa tabela.

Você pode criar automaticamente a solicitação universal nos cenários a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

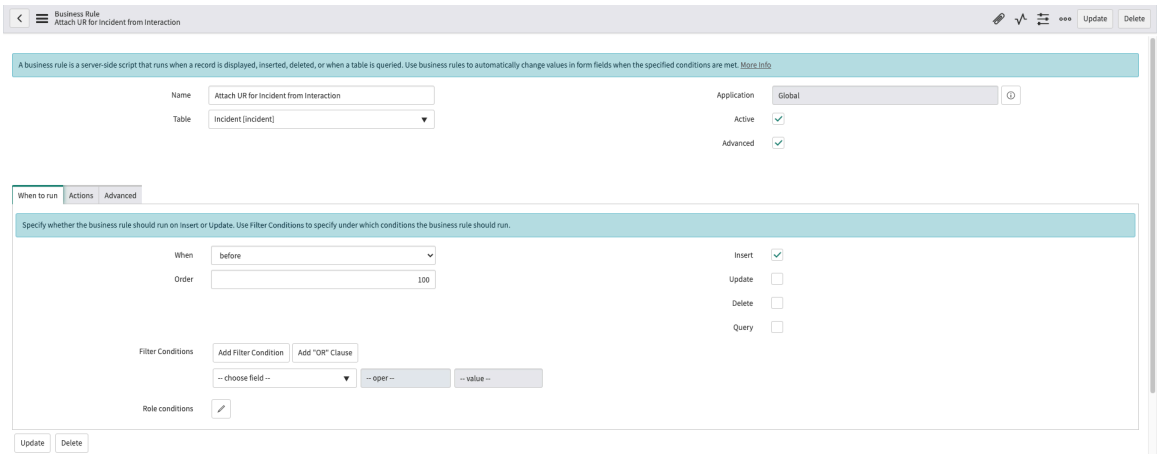
- Fornecer uma experiência do usuário consistente ao exibir o tíquete de UR.
- Transfira o tíquete do departamento a qualquer momento, pois o UR já está associado ao tíquete.
- Use relatórios de ANS/OLA entre departamentos para o UR, o tíquete do departamento e quaisquer outras tarefas associadas ao UR primário.

Você pode conseguir isso usando uma regra de negócio e a API Solicitação universal. Para obter mais informações, consulte API UniversalRequestUtilsSNC .

Siga as etapas fornecidas para habilitar Criar solicitação universal automaticamente a partir de um registro de interação.

Procedimento

1. Modifique a ação de IU do tíquete do departamento para passar o parâmetro de URL que é recuperado do script do cliente.
2. Crie uma inclusão de script AJAX para definir os dados na sessão do Glide.
3. Crie um client script onSubmit() para buscar o parâmetro URL.
   Para obter mais informações, consulte Scripts de cliente .
4. Defina o parâmetro URL e o sys_id para a sessão do Glide usando a inclusão de script AJAX.
5. Crie uma regra de negócio Antes de inserir no tíquete do departamento e recupere os dados da sessão do Glide.



6. Criar registro de solicitação universal usando `UniversalRequestUtils`E anexe a solicitação universal à tarefa.

Preferências de notificação por e-mail para o seu serviço

Personalize as notificações por e-mail para controlar quais notificações por e-mail são enviadas aos solicitantes quando uma solicitação universal é criada. Esta configuração impede que os funcionários recebam notificações por e-mail duplicadas ou inconsistentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure suas preferências de notificação para que as comunicações com o solicitante venham do Solicitação universal em vez do tíquete do departamento, e os links nas comunicações são vinculados de volta ao Solicitação universal em vez do tíquete do departamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As notificações por e-mail geralmente são enviadas quando uma das seguintes atividades é realizada:

- Uma solicitação universal é criada para um solicitante.
- Comentários são adicionados à solicitação.
- A resolução é fornecida para a solicitação.
- A solicitação foi encerrada.

Procedimento

1. Suprimir notificação de saída para aproveitamento de serviços Solicitação universal.
2. Use o número efetivo no assunto do e-mail.

Suprimir notificação de saída para aproveitamento de serviços Solicitação universal

Você pode configurar notificações por e-mail de saída para definir os e-mails que um solicitante deve receber quando uma solicitação universal é criada. Por exemplo, se o tíquete de serviço (departamento) estiver associado a uma solicitação universal, você poderá personalizar as notificações para enviar somente os e-mails relevantes para o solicitante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:

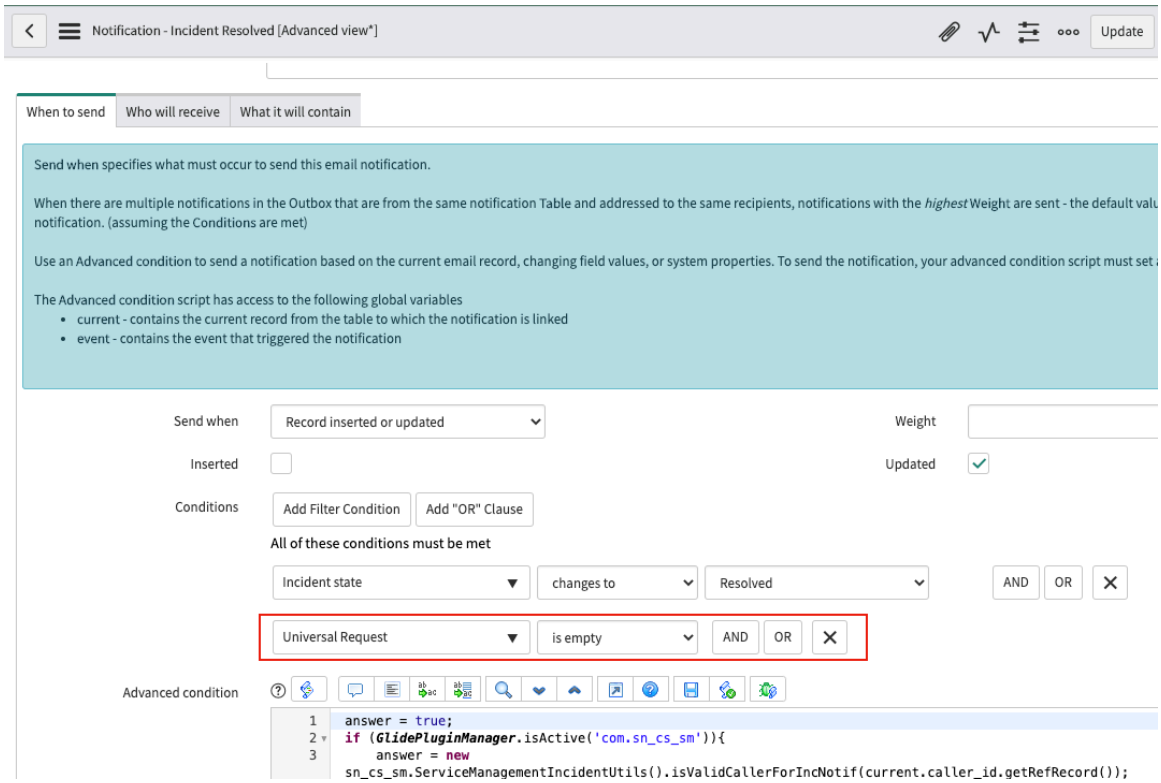
E-mails de serviço, como criação de tíquete de serviço, anotações ou mudanças de estado, podem ser impedidos de serem distribuídos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Abra a notificação específica do serviço que você deseja personalizar.
3. Em **Quando enviar** no construtor de condições, adicione uma nova etapa de condição, conforme mostrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Atualizar**.

Use o número efetivo no assunto do e-mail

Modifique o assunto do e-mail para exibir o número do tíquete relevante usando o número efetivo da tarefa. Por exemplo, se o tíquete de serviço estiver associado a uma solicitação universal, você deverá mascarar o número do tíquete de serviço e mostrar o número UR.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

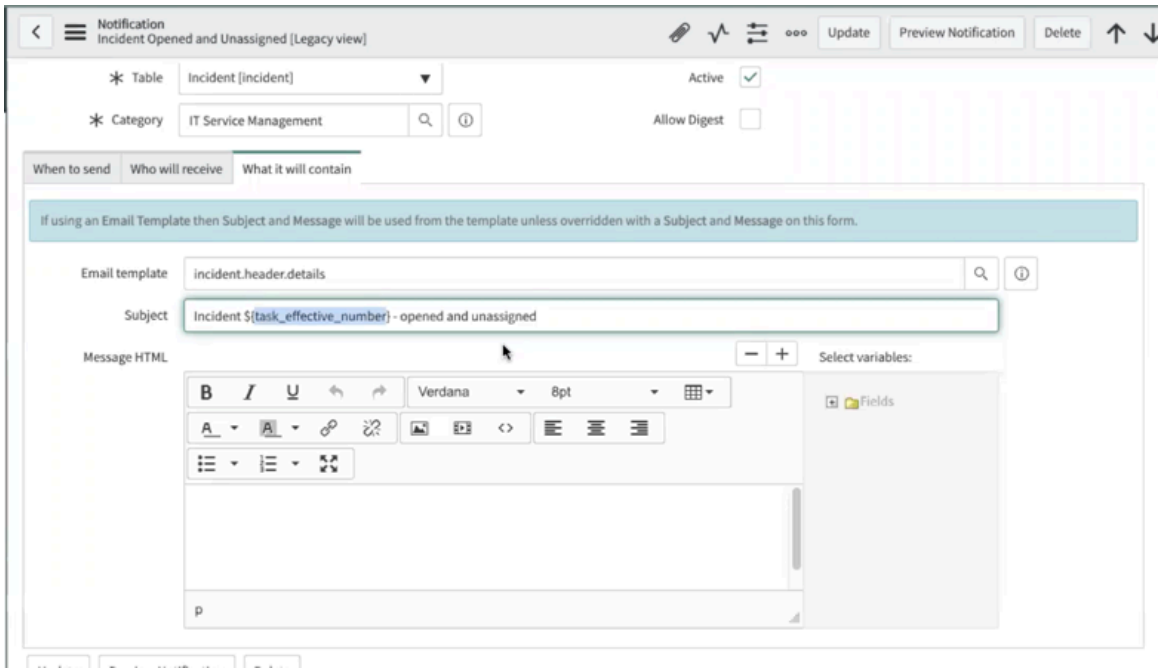
. `task_effective_number`É um valor de campo dinâmico que exibe o número de UR quando o tíquete de serviço está associado a UR e exibe o número real do tíquete de serviço quando não há UR associado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Notificações**.
2. Abra a notificação específica do serviço que você deseja personalizar.
3. Em **Quando ele conterá** , no **Assunto** use `task_effective_number`.
   Por exemplo, na notificação Incidente aberto e não atribuído, em **Assunto** campo, insira `Incident ${task_effective_number} - open and unassigned`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Atualizar**.

Criar solicitação universal automaticamente a partir de um e-mail de entrada

As solicitações universais podem ser criadas automaticamente a partir das informações recebidas por e-mails. A criação automática de solicitações universais permite tempo de resposta mais rápido e resolução mais rápida para os funcionários em comparação com os agentes que criam solicitações manualmente a partir de e-mails.

Configure os IDs de e-mail no *General email address for Universal Requests*propriedade (sn_uni_req.ur_email). Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal. Por padrão, um e-mail enviado para esses IDs de e-mail configurados criará automaticamente uma solicitação universal. E-mails recebidos marcados com alta importância criarão solicitações universais com alta prioridade (prioridade 1).

Por padrão, a definição da solução é configurada e o modelo preditivo é treinado automaticamente quando as seguintes condições são atendidas.

- O plug-in Solicitação universal (com.snc.universal_request) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está instalado.
- O plug-in Inteligência preditiva para solicitação universal (com.snc.universal_request.ml) está instalado. Este plug-in requer uma assinatura separada e deve ser ativado por uma equipe da ServiceNow.

Em instâncias em que Inteligência preditiva para Solicitação universal está ativo, as seguintes definições de solução e regra de negócio estão disponíveis:

Tabela de definição da solução

Definição	Descrição
Categorização de Solicitação universal	Prevê o grupo de atribuição a partir da descrição resumida e da descrição de uma Solicitação universal e também cria tíquetes de nível de serviço que serão associados à solicitação universal.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de regras de negócio

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Prever grupo de atribuição de UR	Solicitação universal [universal_request]	Prevê o grupo de atribuição a partir da descrição resumida e da descrição de uma Solicitação universal.

Configurar o item do catálogo ou produtor de registro para criar uma solicitação universal

Crie uma solicitação universal junto com um item solicitado ou registro baseado em tarefa para fornecer uma experiência de tíquete unificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente quando o plug-in Solicitação universal (com.snc.universal_request) está ativado, o **Configuração da Solicitação universal** a seção é adicionada a um item do catálogo ou formulário do produtor de registro.

Uma solicitação universal não é criada para os seguintes cenários:

- O carrinho com vários itens do catálogo foi submetido a check-out
- O guia de pedido foi enviado

Para obter informações sobre como criar um item do catálogo, consulte Criar ou editar um item do catálogo .

Para obter informações sobre como criar um produtor de registro, consulte Crie um produtor de registro .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item do catálogo ou o produtor de registro necessário.
3. No formulário Item do catálogo ou Produtor de registro, configure esses campos no **Configuração da Solicitação universal** seção.

Campos da seção Configuração da Solicitação universal

Campo	Descrição
Item habilitado/ certificado pelo UR	Opção para especificar que uma solicitação universal também deve ser criada junto com um item solicitado ou registro baseado em tarefa. Na solicitação universal, uma referência é criada para o item solicitado associado ou registro baseado em tarefa, que se torna a tarefa primária da solicitação universal.
Requer revisão adicional	Opção para marcar automaticamente a caixa de seleção **Precisa de revisão de resolução** na solicitação universal correspondente. Para obter informações sobre os campos da solicitação universal, consulte Formulário de Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O campo **Requer revisão adicional** aparece somente quando a caixa de seleção **Item habilitado/certificado pelo UR** está marcada.

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configuração do Catálogo de serviços para Solicitação universal

Mapeamento de estado da Solicitação universal

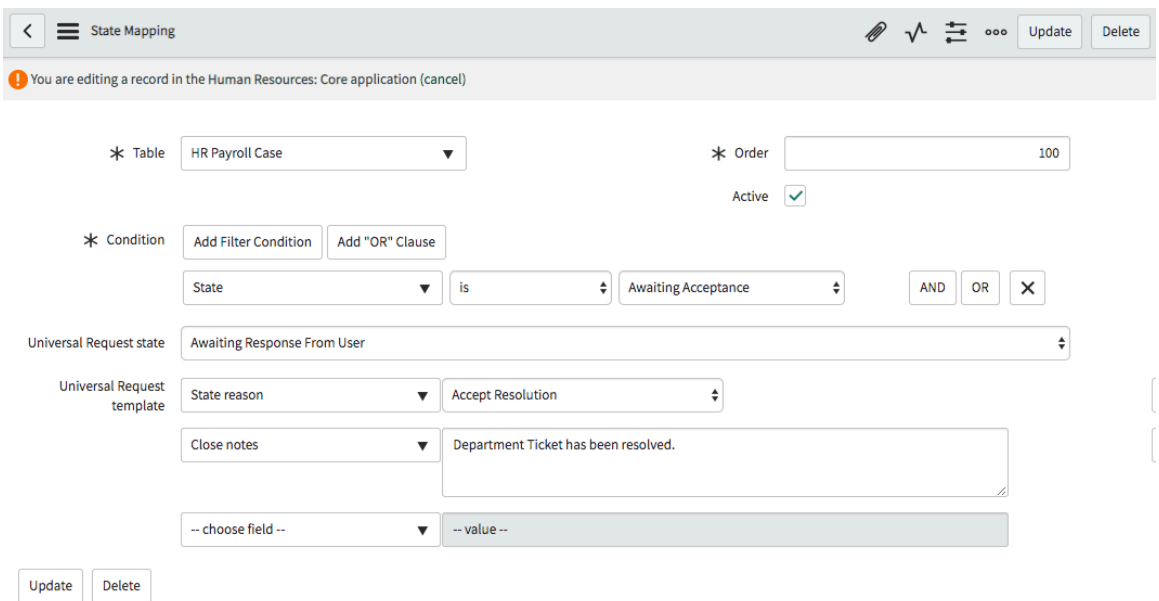
Todos os fluxos de trabalho consistem em estados, transições e motivos. Mapeie os estados específicos do serviço para os estados da Solicitação universal para fornecer uma melhor experiência do usuário durante a transição de estado da solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, considere uma solicitação universal que tenha um caso de folha de pagamento de RH anexado a ela como uma tarefa primária. Quando o estado do caso de RH muda de **Em andamento** . **Aguardando aceitação** , em seguida, o estado da solicitação universal é atualizado para **Aguardando resposta do usuário** .



Ao mapear os estados do serviço para o estado UR, é garantido que o estado correto de UR seja exibido. A transição de estado do tíquete primário está oculta do solicitante e ele só vê as transições de estado UR simplificadas que são orientadas pelos mapeamentos de estado. A tabela a seguir descreve os estados da solicitação universal e os mapeamentos sugeridos.

Mapeamentos sugeridos e estados de UR

Status do tíquete primário	Estado de UR
Quando UR é criado e não há tíquete primário	Novo(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamentos sugeridos e estados de UR

Status do tíquete primário	Estado de UR
Todos os estados em que o tíquete está sendo trabalhado, como WIP, aguardando aprovação	Em andamento
Todos os estados que exigem resposta de um solicitante	Em andamento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Administração** > **Mapeamento de Estado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Formulário de mapeamento de estado.

Domain Separation e Solicitação universal

Domain Separation é compatível com ServiceNow Solicitação universal. Solicitação universal Ajuda os agentes do help desk a resolver casos em toda a empresa para uma melhor experiência do funcionário. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Solicitação universal

Todas as configurações são estritamente separadas por domínio.

A tabela Solicitação universal é separada por dados.

Tabelas

Tabelas de configuração (separação estrita de domínio)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

Tabelas de dados (separados por dados): Universal_request.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como usar o Solicitação universal

Agentes e gerentes podem usar Solicitação universal aplicação para criar solicitações, gerenciar informações e segurança e se conectar a outros departamentos e serviços para ajudar na resolução de solicitações.

Criar Solicitação universal

Crie um registro de solicitação universal em nome do solicitante do Solicitação universal aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre a descrição do campo, consulte Formulário da solicitação universal.
3. Clique em **Enviar**.

Cancelar uma solicitação universal

Cancele a solicitação universal se o problema for resolvido ou se a solicitação não precisar mais de nenhuma ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, agentes de roteamento

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma solicitação universal somente se

- Não há tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ele.
- O estado de UR é **Novo** ou **Em andamento** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Aberto**.
2. Na lista de solicitações universais em aberto, selecione aquela que você deseja cancelar.
3. Selecione **Cancelada** no campo **Estado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Se o usuário estiver em **Aberto para** tenta cancelar a solicitação e, em seguida, ele deve inserir o motivo do cancelamento.

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Quando o UR é cancelado, notificações por e-mail são enviadas para as partes interessadas associadas à solicitação.

Use o tour guiado em Solicitação universal

Use o tour guiado para navegar por uma sequência de etapas interativas que fornece uma visão geral de Solicitação universal casos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Quando você seleciona um Solicitação universal pela primeira vez, o tour guiado começa automaticamente.

Use este procedimento para iniciar o tour guiado manualmente.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de casos de RH** > **Espaço do agente para Gestão de casos de RH**.
2. Ir para **Listas** > **Solicitação universal**.
3. Selecione uma solicitação universal em qualquer categoria fornecida.
4. Selecione **Mostrar ajuda** ícone ( ).
5. Selecione **Faça um tour** .
6. Selecione **Iniciar tour** Na janela pop-up do Tour guiado.
7. Leia as chamadas para entender a interface de um Solicitação universal caso.
8. Selecione **Avançar** para avançar no tour.

   Para encerrar o tour a qualquer momento, selecione **Encerrar Tour** . **Mostrar ajuda** opção de menu ou selecione **Fechar** na janela pop-up e confirme para encerrar o tour.
9. Selecione **Concluído** para concluir o tour.

Exibir solicitações universais com tíquete primário

Uma solicitação universal pode ter várias solicitações secundárias, como um tíquete DE TI ou um caso de RH. Uma solicitação secundária ativa é chamada de tíquete primário. Em um determinado momento, uma solicitação universal pode ter apenas um tíquete primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, itil ou agentes de roteamento

Para exibir a solicitação universal com um tíquete primário ativo, faça o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Com tíquete primário**.
   Uma lista de todas as solicitações universais que têm um tíquete primário é exibida
2. Abra e exiba a solicitação universal na qual você deseja trabalhar.

Criar tíquete associado para o tíquete primário de UR

O agente, trabalhando no tíquete primário, solicita assistência a outros departamentos na resolução de uma Solicitação universal (UR) criando tíquetes associados para o UR. Vários departamentos podem trabalhar simultaneamente nesses tíquetes associados. Esses tíquetes associados são independentes do fluxo de estado UR.

Antes de Iniciar

Configure o. *sn_uni_req.associated_ticket*propriedade em **Propriedades da Solicitação universal** página para determinar como lidar com a criação dos tíquetes associados. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

Função necessária: Parte do agente do grupo de atribuição do tíquete primário ou atribuído ao agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente de roteamento do tíquete primário pode solicitar assistência a outros departamentos na resolução de um UR criando tíquetes associados no tíquete primário. Vários departamentos podem trabalhar simultaneamente nos tíquetes associados para resolver o UR.

A seguir estão alguns destaques importantes.

- Passe o contexto da solicitação diretamente para o outro departamento usando o pop-up ao criar um tíquete associado.
- Configure as informações a serem copiadas do UR para o tíquete associado na configuração de Mapeamentos.
- Os agentes trabalham no tíquete associado mesmo após o fechamento do tíquete primário/UR, pois os tíquetes associados são independentes do fluxo de estado de UR.
- Configure a configuração da guia de tíquete associado para exibir e rastrear a atividade de tíquetes associados na página de tíquete padrão.

Procedimento

1. Navegue até o registro de tíquete primário.
   Por exemplo, para abrir um tíquete primário de incidente, navegue até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Com tíquete primário**.
2. Abra o UR e clique no tíquete primário associado.
   Por exemplo, o tíquete de incidente associado é exibido como um link na mensagem.
   O registro de tíquete primário aparece na página.
3. Clique em **Criar tíquete associado**.
4. Em **Criar tíquete associado** , insira os seguintes detalhes.

Nota: Com base na propriedade sn_uni_req.associated_ticket, diferentes campos são exibidos no formulário. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Departamento**: selecione o departamento na lista.
- **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
- **Descrição resumida** : Insira a descrição resumida do novo tíquete associado.
- **Descrição** : Insira a descrição detalhada do novo tíquete associado.
- **Anotações de trabalho** Insira os detalhes das anotações de trabalho.

5. Clique em **Criar**.
   Um tíquete associado é criado com as descrições fornecidas e está associado ao UR existente do tíquete primário.

Solicitação universal segurança de informações confidenciais

Solicitação universal a capacidade de segurança fornece flexibilidade para proteger as informações, controlando a exibição e edição da autorização.

Vantagens principais

- O solicitante pode marcar a solicitação como confidencial no momento da criação da solicitação.
- Os agentes de roteamento podem marcar a solicitação como restrita ao criar uma solicitação.
- Se a solicitação não for confidencial, um agente de roteamento de informações confidenciais do grupo de atribuição atual ou o agente de tíquete primário poderá marcar o tíquete como irrestrito durante a triagem.
- Quando um tíquete restrito é criado ou transferido, somente um agente de roteamento de informações confidenciais do grupo de atribuição atual ou o agente de tíquete primário pode exibir os detalhes completos do tíquete.
- Os controles de segurança também são transferidos durante transferências entre departamentos, pois o grupo de atribuição é alterado para o novo departamento.
- Use a solução Inteligência preditiva para identificar e marcar automaticamente a solicitação universal como confidencial.

Função do agente de informações confidenciais

. `sn_uni_req.sensitiveinfo_agent`a função controla quem exibe e atua nas solicitações universais que têm informações confidenciais. Apenas os agentes de roteamento de UR do grupo de atribuição atual com `sn_uni_req.sensitiveinfo_agent`e o agente de tíquete primário podem exibir os detalhes completos do tíquete.

Por exemplo, se um caso de RH (tíquete primário) for criado para uma solicitação universal, somente o agente de roteamento de RH com `sn_uni_req.sensitiveinfo_agent`Ou o agente de caso de RH pode exibir os detalhes completos da solicitação, como descrição resumida, descrição, anexos e comentários.

Um agente sem a função de agente confidencial pode acessar somente as informações primárias da solicitação. Os campos protegidos (descrição resumida, descrição), anexos e comentários no fluxo de atividades estão ocultos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação com escopo habilitada para a Administração de aplicações

Solicitação universal É uma aplicação habilitada para administração de aplicações. Se você estiver configurando seu serviço que também é uma aplicação habilitada para administração de aplicações ou tem seu próprio modal de segurança, deverá registrar sua aplicação. Para obter mais informações, consulte Aplicação com escopo habilitada para administração de aplicações. Isso garante que a segurança seja mantida na solicitação universal.

Gerando uma solicitação universal confidencial do portal

Quando os solicitantes criam uma solicitação usando **Solicitar ajuda** opção no Portal de serviços, Central do funcionário Ou aplicativo para celular, eles podem proteger as informações fornecidas como confidenciais.

Para ajudar os solicitantes a identificar informações confidenciais, um artigo de conhecimento é fornecido no **Solicitar ajuda** página. Depois de determinar se a solicitação é confidencial, eles podem selecionar **O problema contém informações confidenciais ou confidenciais** caixa de seleção. Se a caixa de seleção estiver marcada, o solicitante poderá selecionar o departamento ao qual o problema pode pertencer ou escolher **Não tenho certeza (envio geral)** .

Se o plug-in Inteligência preditiva para Solicitação universal [com.snc.universal_request.ml] estiver instalado, o departamento será selecionado automaticamente e o solicitante será notificado sobre a seleção. Para obter mais informações, consulte Ativar Inteligência preditiva para Solicitação universal. O solicitante pode optar por substituir a sugestão. No envio, esta ação cria uma solicitação universal marcada como **Restrito** .

Às vezes, os agentes também podem criar uma solicitação a partir de uma interação, de uma chamada ou do módulo de autoatendimento. Nesses casos, o agente pode marcar a solicitação como **Restrito** .

Experiência do agente de segurança de UR

Qualquer agente pode exibir a lista de solicitações universais marcadas como restritas. No entanto, somente o agente do grupo de atribuição específico do serviço ou o agente que tem acesso a solicitações confidenciais pode exibir as informações detalhadas. Durante a triagem, qualquer agente que exiba a solicitação e identifique que ela tem informações confidenciais pode marcá-la como restrita.

Se o plug-in Inteligência preditiva para Solicitação universal [com.snc.universal_request.ml] estiver instalado, o UR com informações confidenciais será identificado automaticamente e marcado como restrito e somente agentes com `sn_uni_req.sensitiveinfo_agent` a função pode acessar e trabalhar na solicitação.

No entanto, somente o agente do grupo de atribuição específico do serviço ou o agente com a função para acessar uma solicitação confidencial pode marcá-la como irrestrita. Para mais informações, confira Restringir o acesso à solicitação universal ou Marcar solicitação universal como irrestrita. Você pode marcar uma solicitação como restrita ou irrestrita diretamente na solicitação universal ou no tíquete primário.

Transferindo uma solicitação restrita

Uma solicitação restrita significa que a solicitação universal primária está marcada como restrita. Quando um tíquete primário da solicitação universal confidencial é transferido para outro departamento, os controles de segurança também são transferidos, conforme o grupo de atribuição do UR muda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Segurança DO COE

As políticas de segurança DO COE são uma maneira de restringir facilmente o acesso a diferentes coes por meio da configuração. As implementações subjacentes da política de segurança do COE são ACLs da ServiceNow .

Restringir o acesso à solicitação universal

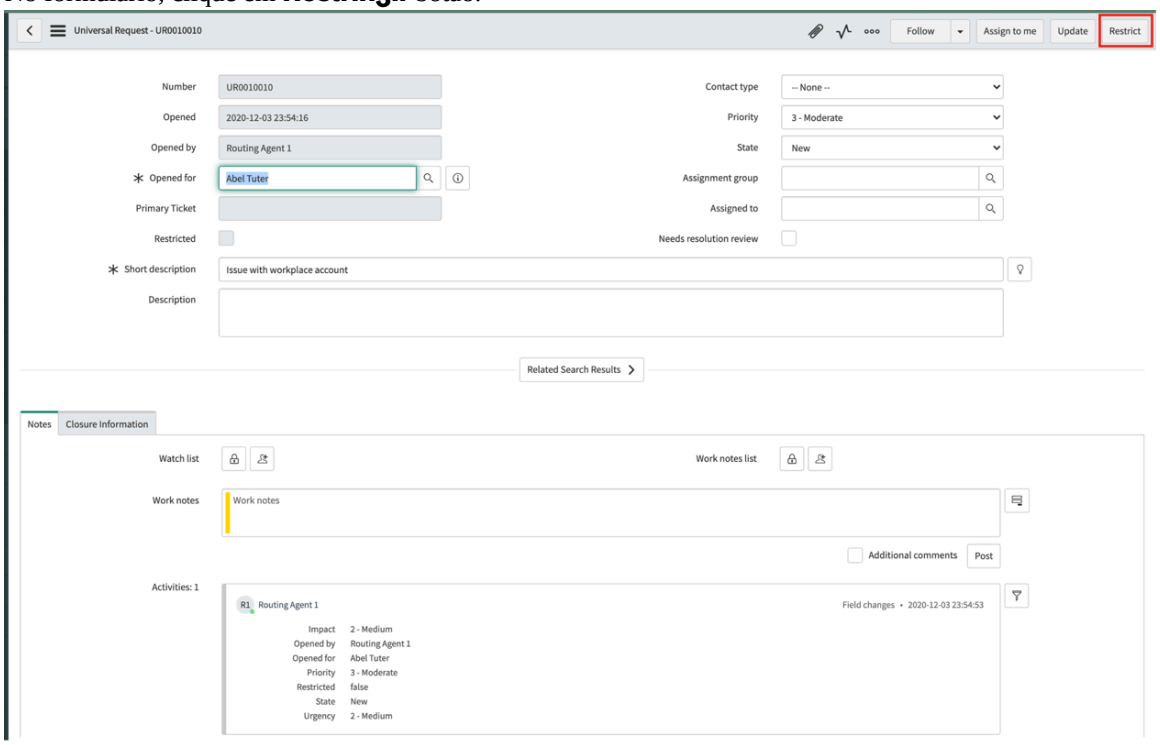
Marque uma solicitação universal como restrita ao identificar que a solicitação contém informações confidenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Funcionários, agentes de roteamento, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específico do serviço

Procedimento

1. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como restrita.
2. No formulário, clique em **Restringir** botão.



Os campos restritos estão ocultos e o formulário serve apenas para fins de exibição.

Nota: Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

Marcar solicitação universal como irrestrita

Você pode cancelar a restrição de uma solicitação universal restrita se identificar que a solicitação não tem informações confidenciais.

Antes de Iniciar

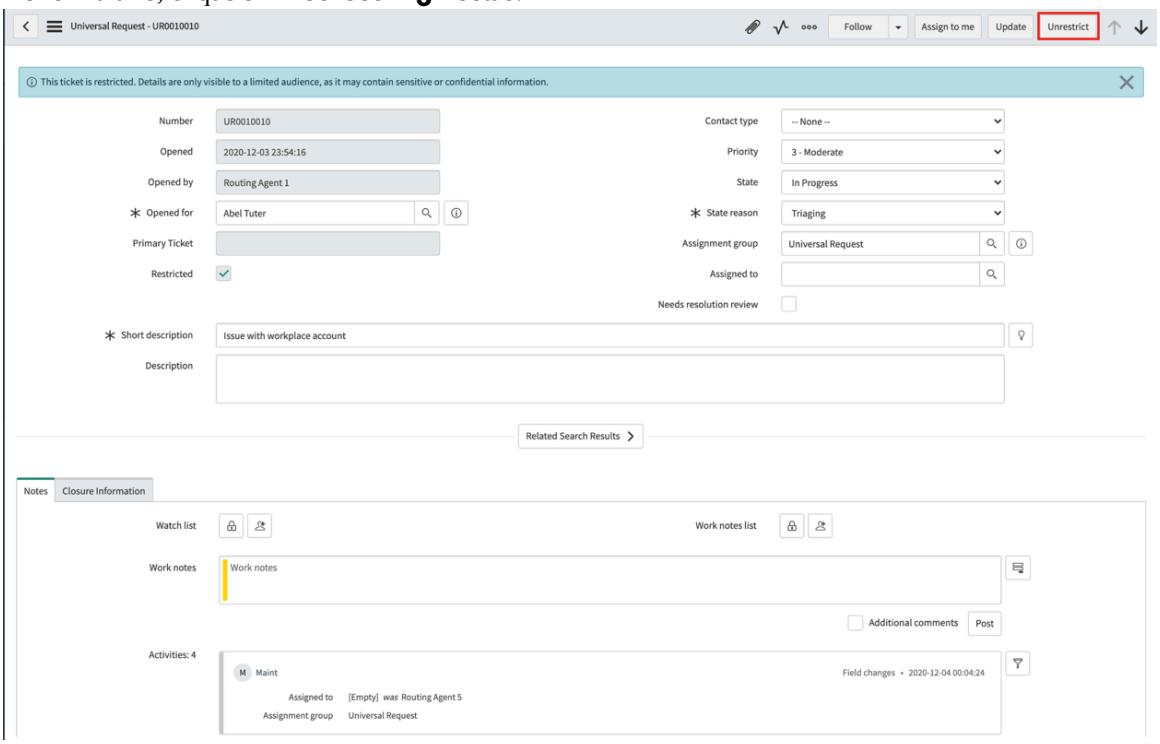
Função necessária: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent, agente de tíquete primário ou membros do grupo de atribuição desse UR

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como irrestrita ou até o tíquete primário que você está resolvendo.
2. No formulário, clique em **Desrestringir** botão.



Os campos restritos ocultos agora estão visíveis e qualquer agente pode exibir o conteúdo.

Nota: Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes que fazem parte do grupo de atribuição de tíquete primário ou com a função de acesso podem modificar.

Transfira um tíquete primário

Você pode transferir um tíquete primário de volta para Solicitação universal, conjunto de serviços (departamento) ou serviço com ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agente parte do grupo de atribuição do tíquete primário ou atribuído ao agente

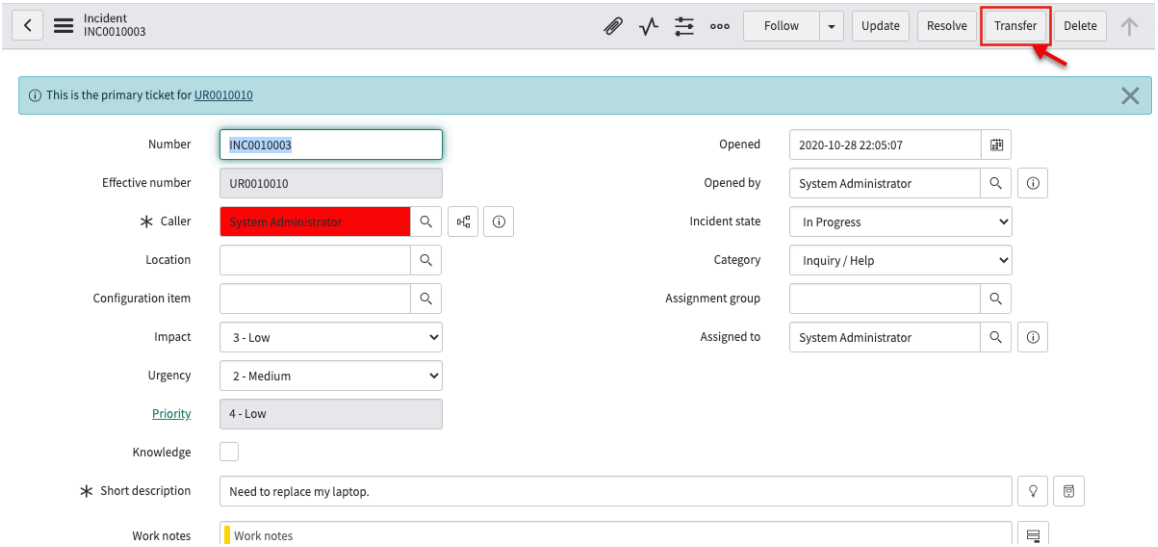
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure o. `sn_uni_req.transfer_type`propriedade em **Propriedades da Solicitação universal** página para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

Um agente de roteamento pode resolver e fechar um tíquete primário ou transferi-lo de volta para a Solicitação universal ou outro departamento para revisão e fechamento. Quando um tíquete primário é transferido de volta para o UR, o tíquete não é mais um tíquete primário e o campo tíquete primário da Solicitação universal fica vazio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao transferir o tíquete, o agente de roteamento pode escolher o departamento e um serviço específico dentro do departamento ou pode selecionar Não tenho certeza quando eles não têm certeza do departamento ou serviço correto.

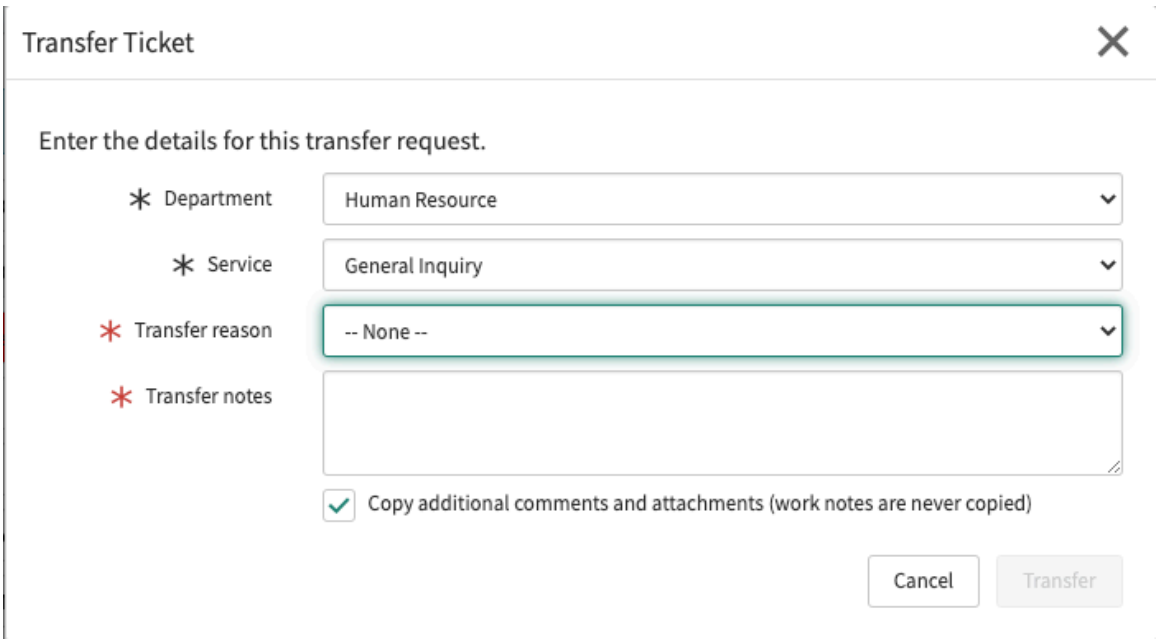
O agente pode transferir um tíquete por um dos seguintes motivos:

Transferência com resolução

A solicitação é resolvida e transferida de volta para o UR, um departamento específico ou um serviço. Os agentes podem selecionar esta opção quando outro departamento precisar de ajuda para atender à solicitação.

Transferência sem resolução

A solicitação não foi resolvida ou não pertence ao departamento específico e transferida de volta para UR, um departamento específico ou um serviço.



Procedimento

1. Navegue até o registro de tíquete primário que você deseja transferir.
   Por exemplo, para abrir um tíquete primário de incidente, navegue até **Tudo** > **Solicitação universal** > **Com tíquete primário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra a solicitação universal e clique no tíquete primário associado.
   Por exemplo, o tíquete de incidente associado é exibido como um link na mensagem.
   O registro de tíquete primário aparece na página.
3. Verifique e clique em **Transferência** .
4. Em **Tíquete de transferência** forneça os seguintes detalhes e clique em **Transferência** .

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, diferentes campos são exibidos no formulário. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

   - **Ação** : Selecione se você deseja transferir o tíquete para outro departamento ou de volta para Solicitação universal.
   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência** : Uma breve descrição para rotear o tíquete primário para o agente de roteamento de UR.
   - **Copie comentários e anexos adicionais** : Desmarque a caixa de seleção se você não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

Resultado
O tíquete é transferido com base nos mapeamentos de transferência direta na configuração de mapeamento e nas configurações de tipo de transferência. Para obter mais informações sobre como configurar roteamento, consulte Configuração de transferência e. Mapeie campos UR com campos da tabela de destino.

PESQUISE Solicitações universais semelhantes e encerradas

Ao criar uma Solicitação universal, pesquise solicitações universais encerradas semelhantes usando Inteligência preditiva.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota: Esta opção de pesquisa estará disponível somente se você instalar o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e habilitar o. **Habilite a pesquisa relacionada para Solicitações universais encerradas semelhantes** propriedade (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Para mais informações sobre essa propriedade, consulte Propriedades Solicitação universal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Solicitação universal**.
2. Crie uma nova solicitação ou abra uma solicitação existente que não esteja fechada.
3. Selecione Solicitação universal fechada semelhante em **Resultados da pesquisa relacionada** seção.
   Todas as solicitações universais encerradas semelhantes são exibidas com base na descrição resumida, na descrição e no grupo de atribuição da solicitação universal selecionada.

O que Fazer Depois
Revise as soluções para copiar as informações encerradas ou marcar a solução como **Isso ajudou** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Traduza um Solicitação universal campo

Use tradução dinâmica para traduzir Solicitação universal campos para outro idioma.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir de agora, você só pode traduzir os campos Descrição resumida, Descrição e Anotações de trabalho em um Solicitação universal formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configurações** > **Geral** > **Idioma**.
2. Selecione o idioma.

   Nota: Somente os idiomas configurados serão exibidos. Para ativar um idioma, consulte Ativar um idioma
3. Navegar até **Solicitações universais** > **Tudo**.
4. Abra a solicitação a ser trabalhada.

   Um ícone de tradução aparece ao lado dos campos. O usuário conectado pode clicar em para traduzir o texto para o idioma preferencial conforme configurado.



Soluções de emissão de relatórios para Solicitação universal

Solicitação universal As soluções de emissão de relatórios (UR) contêm painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis para melhorar os processos de entrega de serviços do funcionário.

Use os widgets no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Para exibir o. Solicitação universal Relatórios e painel, instale o plug-in Universal Request Reporting (com.snc.universal_request.reporting).

Nota: O plug-in Universal Request Reporting (com.snc.universal_request.reporting) faz parte do Solicitação universal Assinatura profissional. Para obter mais informações, consulte Ativar Solicitação universal Emissão de relatórios.

Dependendo da sua função, você pode usar qualquer um dos painéis a seguir para suas operações diárias.

- **Painel de visão geral** : Como agentes de roteamento, exiba os detalhes das solicitações universais atribuídas e tendências.
- **Painel Visão geral do processo** : Como responsáveis pelo processo, analise os comportamentos dos tíquetes em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do Solicitação universal

Exiba e analise as estatísticas gerais das solicitações universais para agentes de roteamento, como o número de solicitações em aberto, violadas, não atribuídas e solicitações em risco. Você também pode exibir as solicitações universais semanais de abertura e fechamento junto com o número de tarefas do departamento que fazem parte de cada UR.

Para exibir o. Solicitação universal Painel Visão geral, navegue até **Solicitação universal** > **Visão geral**. Você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral das solicitações universais



Selecione qualquer widget de indicador para exibir seus detalhes em uma exibição de lista.

Use **Editar** botão para modificar o painel e os widgets com o editor em linha. Para obter mais informações, consulte Editar Análise da plataforma painéis .

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

As funções a seguir podem exibir Solicitação universal painel de visão geral:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administrador
- Administrador do UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Responsável pelo serviço [sn_uni_req.ur_service_owner]

Usuários e funções

Usuários e funções em Solicitação universal

Usuários e objetivo	Função necessária
Agente de roteamento: Exiba o painel.	sn_uni_req.routing_agent
UR administrador: Exiba e edite o painel e gerencie usuários, grupos e funções do painel	sn_uni_req.ur_admin
Responsável pelo serviço de UR: Exiba e analise os comportamentos de UR e rastreie as transferências para tomar decisões informadas.	sn_uni_req.ur_service_owner

Relatórios

Relatórios em Solicitação universal

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Abrir P1s	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações P1 em aberto.
Não atribuído	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações que estão abertas e não atribuídas a nenhum agente UR.
ANS violados	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações que violaram o ANS de resolução.
Aberto	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações que estão abertas.
ANS em risco	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Contagem de todas as solicitações que ultrapassaram 75% do tempo de negócios decorrido.
Aberto por > 30 dias	Pontuação Única	Solicitação universal [universal_request]	Solicitações abertas há mais de 30 dias.
Tíquetes de departamento pela Solicitação universal	Barra	Tarefa [task]	Este relatório mostra todas as solicitações universais que foram criadas nos últimos 3 meses junto com os tíquetes de departamento associados. Você pode exibir o tipo de tíquete

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios em Solicitação universal

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			de departamento criado passando o mouse sobre as barras. Além disso, você pode exibir a lista de todos os tíquetes do departamento clicando nas barras.
Aberto e encerrado semanalmente	Curva	Solicitação universal [universal_request]	Este relatório mostra a solicitação universal que foi aberta e fechada nos últimos 3 meses, agregada semanalmente.

Solicitação universal Painel Visão geral do processo

Analise o comportamento das solicitações universais em sua organização e rastreie as transferências. Como proprietário do processo, use este painel para medir a eficiência e determinar as melhorias necessárias na implementação geral do Solicitação universal.

Para exibir o. Solicitação universal Painel Visão geral do processo, navegue até **Solicitação universal** > **Visão Geral do Processo**. Os relatórios são baseados em solicitações universais encerradas. Você pode selecionar o período para os relatórios usando o filtro de data. Clique e abra cada indicador para obter mais detalhes.

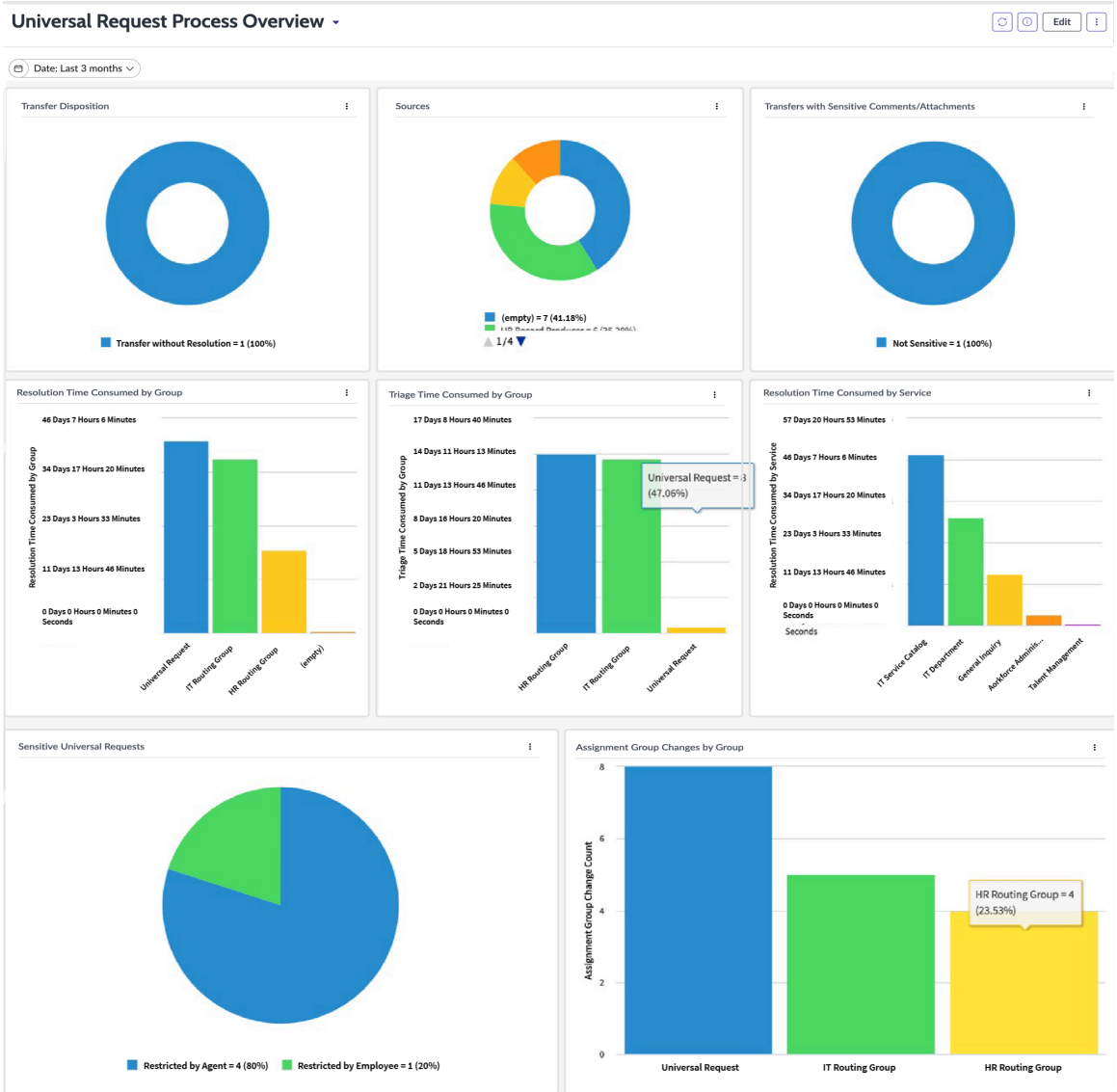
Você pode exibir o painel no Estrutura de IU do Next Experience. Selecione qualquer widget de indicador para exibir seus detalhes em uma exibição de lista.

Use **Editar** botão para modificar o painel e os widgets com o editor em linha. Para obter mais informações, consulte Editar Análise da plataforma painéis .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão geral do processo



. **Tendências de ANS** exibe dinâmica Performance Analytics relatórios para Solicitação universal. Para exibir essa guia, ative o plug-in Performance Analytics and Reporting for Universal Request (com.snc.universal_request.pa). . **Tendências de ANS** exibe relatórios com base em solicitações universais encerradas. Os dados mensais são exibidos por padrão. Para coletar dados diários para esta guia, execute *`[PA Universal Request] Daily Data Collection`*trabalho. Para coletar dados dos últimos três meses, execute *`[PA Universal Request] Historical Data Collection`*trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Tendências de ANS de Visão geral do processo



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

As funções a seguir podem exibir Solicitação universal Painel de visão geral do processo:

- Administrador
- Administrador do UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Responsável pelo serviço [sn_uni_req.ur_service_owner]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuários e casos de uso para Solicitação universal Painel Visão geral do processo

Usuário	Uso do painel
sn_uni_req.ur_admin	Exiba e edite o painel. Gerencie usuários, grupos e funções do painel.
sn_uni_req.ur_service_owner	Visualize e analise os comportamentos de UR e rastreie as transferências para tomar decisões informadas sobre o seu serviço.

Indicadores

Todos os seguintes indicadores são medidos mensalmente.

Violações de ANS de resposta da Solicitação universal

O número de violações no ANS de resposta de solicitação universal.

Média de ANS de resposta da Solicitação universal

O valor médio do Tempo decorrido pelos negócios (em minutos) de ANS de resposta para a Solicitação universal.

Média de ANS de resolução da Solicitação universal

O valor médio do Tempo decorrido pelos negócios (em minutos) de ANS de resolução para Solicitação universal.

Violações de OLA de resolução da Solicitação universal

O número de violações no OLA de resolução de solicitação universal.

Solicitação universal com média de ANS de resolução de tíquete primário

O valor médio do Tempo de negócios decorrido (em minutos) de ANS de resolução para Solicitações universais com um tíquete primário.

Transferência de tíquete primário da Solicitação universal sem resolução

O número de tíquetes primários da Solicitação universal que são transferidos sem resolução.

Violações de ANS de tíquete primário da Solicitação universal

O número de violações de ANS em tíquetes primários que têm uma solicitação universal associada.

% De ANS de resolução violados da Solicitação universal com tíquete primário

O resultado da fórmula `[[Solicitação universal com violações de ANS de resolução de tíquete primário]] / [[Solicitação universal com ANS de resolução de tíquete primário]] * 100` .

Os seguintes indicadores são usados somente para calcular fórmulas e não são mostrados diretamente no painel:

- Solicitação universal com violações de ANS de resolução de tíquete primário
- Solicitação universal com ANS de resolução de tíquete primário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

Os detalhamentos em Solicitação universal O painel Visão geral do processo é o seguinte:

- Configurações do serviço de UR
- Grupos de atribuição do UR
- Solicitação universal (inativa)

Visualizações de dados

As visualizações no **Tendências de ANS** são baseadas em solicitações universais encerradas por mês.

Solicitação universal Relatórios do painel Visão geral do processo

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Mudanças de grupo de atribuição por grupo	Barra	universal_request_instrumentation	O número de vezes que o UR é movido entre o grupo de atribuição de UR.
Tempo de resolução consumido por grupo	Barra	ans_breakdown_by_primary_task_assignment_group	O tempo total de resolução consumido pelas solicitações universais espalhadas por diferentes grupos de atribuição, como TI, UR ou grupo de roteamento de RH. O tempo de resolução é o tempo total consumido pelo UR desde a criação até o fechamento.
Origens	Donut	universal_request_instrumentation	A porcentagem de solicitações universais criadas de várias origens, como interação, produtores de registro de UR, agente virtual ou interações por e-mail.
Tempo de resolução consumido por serviço	Barra	sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_service	O tempo total de resolução consumido por cada departamento no tíquete primário. O tempo de resolução é o tempo total consumido pelo tíquete primário desde sua criação até o fechamento.
Tempo de triagem consumido por grupo	Barra	ans_breakdown_by_primary_task_assignment_group	O tempo total de triagem consumido por diferentes grupos de atribuição no UR. O tempo de triagem é o tempo consumido pelo tíquete na fila do grupo de atribuição de UR antes que o tíquete do departamento seja criado. O tempo de triagem é pausado quando o tíquete do departamento é criado.
Disposição de transferência	Donut	universal_request_instrumentation	A disposição selecionada pelos agentes de roteamento ao transferir os tíquetes de volta para o UR. Os status capturados são as porcentagens de tíquetes que são um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação universal Relatórios do painel Visão geral do processo

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			• Transferido com resolução • Transferido sem resolução
Tarefas da Solicitação universal confidenciais	Pizza	universal_request_instrumentation	O número de tíquetes restritos pelos funcionários e agentes.
Transferências com comentários/anexos confidenciais	Donut	universal_request_instrumentation	A porcentagem de solicitações universais que foram transferidas com informações confidenciais.

Filtrar

O filtro de data está disponível para **Visão geral** guia.

Solicitação universal Filtros do painel Visão geral do processo

Nome	Tipo	Descrição
Data	Escolha	O período de tempo dos dados que serão filtrados.

Virtual Agent para Solicitação universal

. Virtual Agent capacidades de Solicitação universal forneça opções de bate-papo automatizadas para os funcionários. Reduz a carga de trabalho dos agentes, auxiliando o solicitante com determinadas tarefas básicas. Ele pode exibir sugestões para tópicos de autoajuda e artigos de conhecimento com base em palavras-chave. Também pode ajudar os funcionários a atualizar suas solicitações universais.

. Virtual Agent capacidades de Solicitação universal pode ajudar seus funcionários a fazer o seguinte:

- Crie uma solicitação universal.
- Marque uma solicitação universal como confidencial ao criá-la.
- Rastreie solicitações universais abertas para eles.
- Adicione comentários a solicitações universais abertas para eles.
- Atualize a lista de observação de solicitações universais abertas para eles.
- Fechar solicitações universais abertas para eles.

Virtual Agent usa conversas de tópico predefinidas para interagir com os funcionários. As informações trocadas durante o fluxo de conversa, como entradas do usuário e respostas do agente virtual, permitem que o agente virtual preencha uma solicitação ou ajude a concluir uma tarefa. Os tópicos de conversa disponíveis por padrão com Solicitação universal são os seguintes:

- O tópico Solicitação de ajuda do funcionário permite que os funcionários criem solicitações universais usando Virtual Agent. Quando uma solicitação contém informações confidenciais, o. Virtual Agent marca a solicitação como confidencial após confirmar com o funcionário. Se sua organização usa ServiceNow® Inteligência preditiva solução , você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode treinar a solução para detectar informações confidenciais por conta própria. Inteligência preditiva também pode prever o departamento correto para o tíquete primário da solicitação universal. Usando Inteligência preditiva, o funcionário agora pode criar um tíquete e atribuí-lo ao departamento correto.

- O tópico Rastrear status da solicitação universal permite que os usuários rastreiem e atualizem as solicitações universais abertas para eles. Os funcionários podem adicionar comentários ou atualizar a lista de observação da solicitação. Eles também podem fechar um tíquete depois de fornecer um motivo. O tópico tem um modelo de NLU integrado, permitindo que os solicitantes insiram suas consultas em enunciados de linguagem natural. Alguns dos enunciados incluem as seguintes consultas:
  - Rastrear minha solicitação
  - Rastrear meu tíquete
  - Qual é o status da minha solicitação
  - Preciso de uma atualização no meu tíquete

Essas conversas de tópico estão disponíveis em todos os compatíveis Solicitação universal Integrações de mensagens do Virtual Agent.

Crie uma solicitação universal usando Virtual Agent

Crie uma solicitação universal com a ajuda de Virtual Agent. Você pode acessar Virtual Agent usando a opção de bate-papo na página de pesquisa de Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Na página inicial do portal, pesquise sua consulta na barra de pesquisa.
2. Na seção Fale conosco para obter ajuda, selecione **Bate-papo** .
3. Descreva sua solicitação.
4. Selecione se sua solicitação contém informações confidenciais.
   Se sua solicitação contiver informações confidenciais, o Virtual Agent pode detectar isso. Ele pode marcar sua solicitação como confidencial. Para obter uma amostra Virtual Agent conversa, consulte Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa.
5. Se solicitado, selecione o departamento.

Resultado

Uma solicitação universal é criada para seu problema.

Atualize ou cancele uma solicitação universal usando Virtual Agent

Atualize ou cancele uma solicitação universal com a ajuda de Virtual Agent na opção de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Na página inicial do portal, abra a janela de bate-papo ( ).
   . Virtual Agent solicita que você insira sua solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Insira sua solicitação para rastrear, atualizar ou cancelar sua solicitação.
   Se você não tiver certeza sobre a opção a ser selecionada, insira `Rastrear minha solicitação` .
3. Selecione **Rastrear status da solicitação universal (modelo)**
4. Selecione a solicitação que você deseja atualizar.
5. Selecione as respostas apropriadas para concluir sua solicitação.
   Para obter uma amostra Virtual Agent conversa, consulte Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa.

Solicitação universal Virtual Agent fluxos de conversa

Solicitação universal Virtual Agent inclui várias conversas de tópico predefinidas que você pode usar para resolver tarefas comuns em suas solicitações universais.

. Solicitação universal Virtual Agent contém os seguintes fluxos de conversa predefinidos:

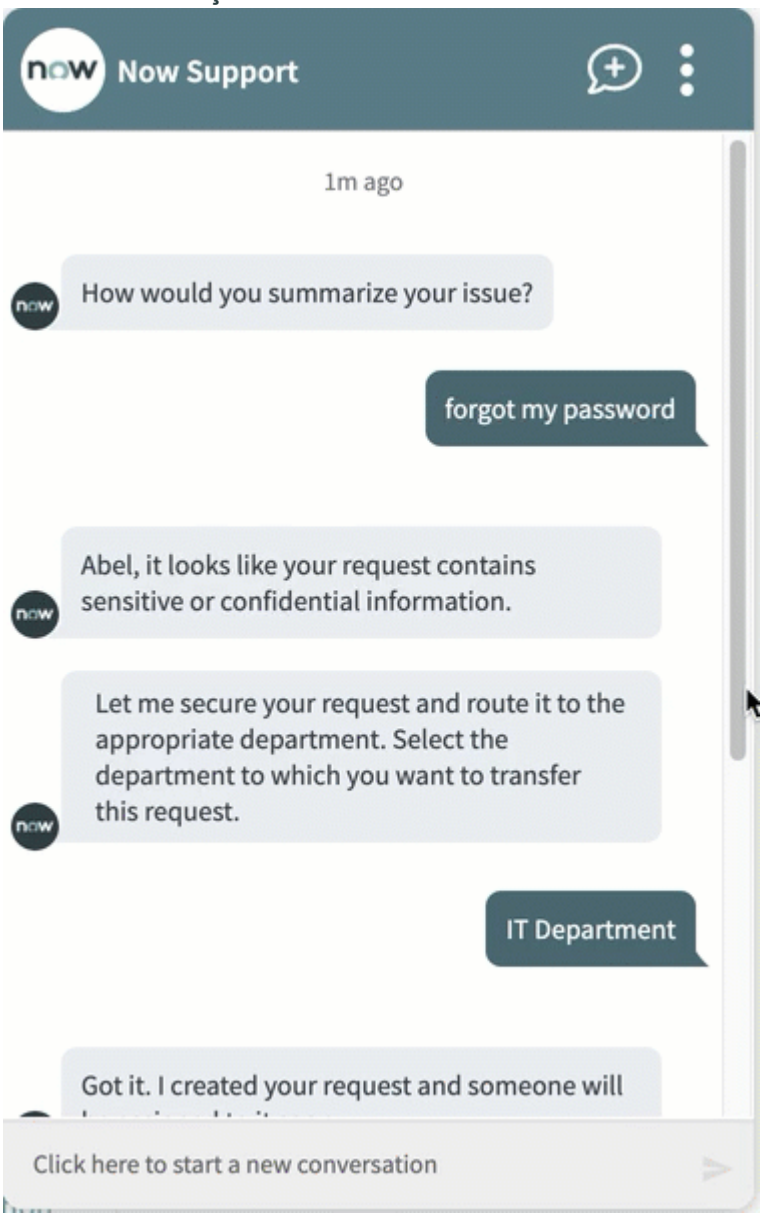
Crie uma solicitação universal

Se os funcionários não puderem encontrar a assistência necessária na forma de tópicos de autoajuda, eles poderão criar uma solicitação universal usando Virtual Agent na opção de bate-papo na página de pesquisa. Eles também podem atribuir a solicitação ao departamento correto. Se a solicitação contiver informações confidenciais, eles poderão marcar a solicitação como confidencial ao criá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

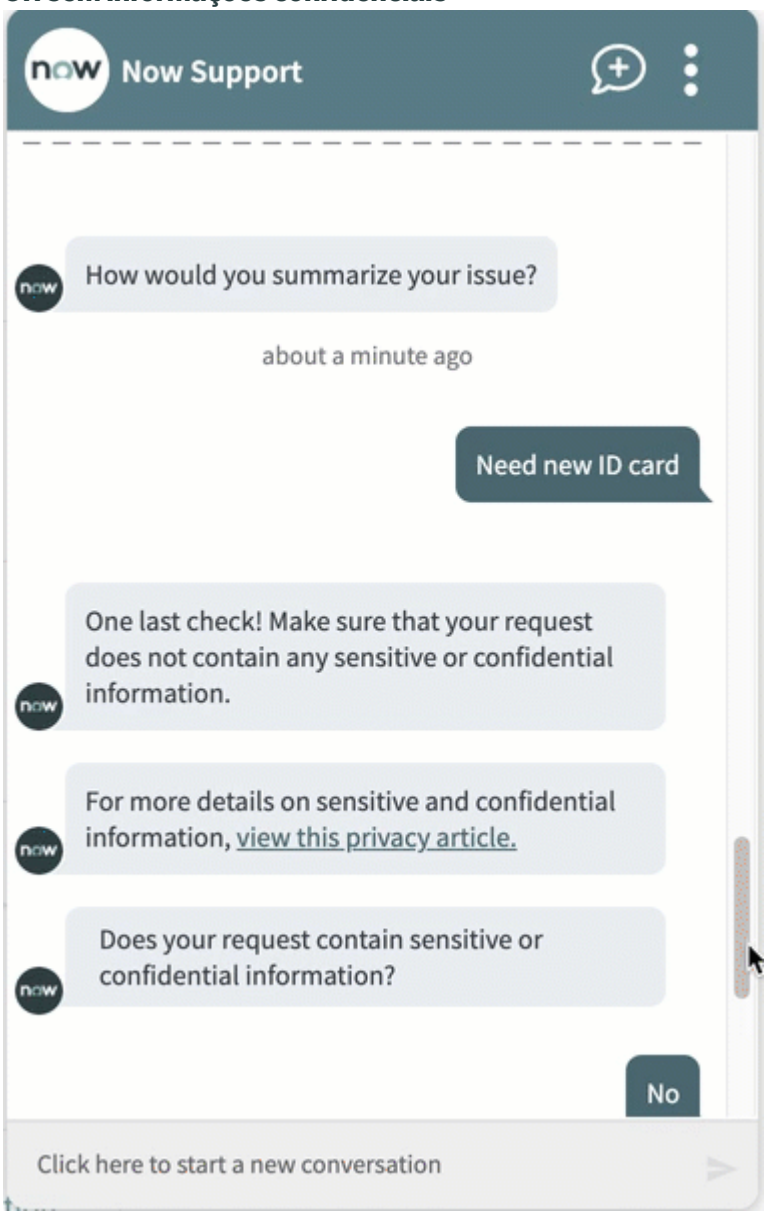
UR com informações confidenciais



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

UR sem informações confidenciais



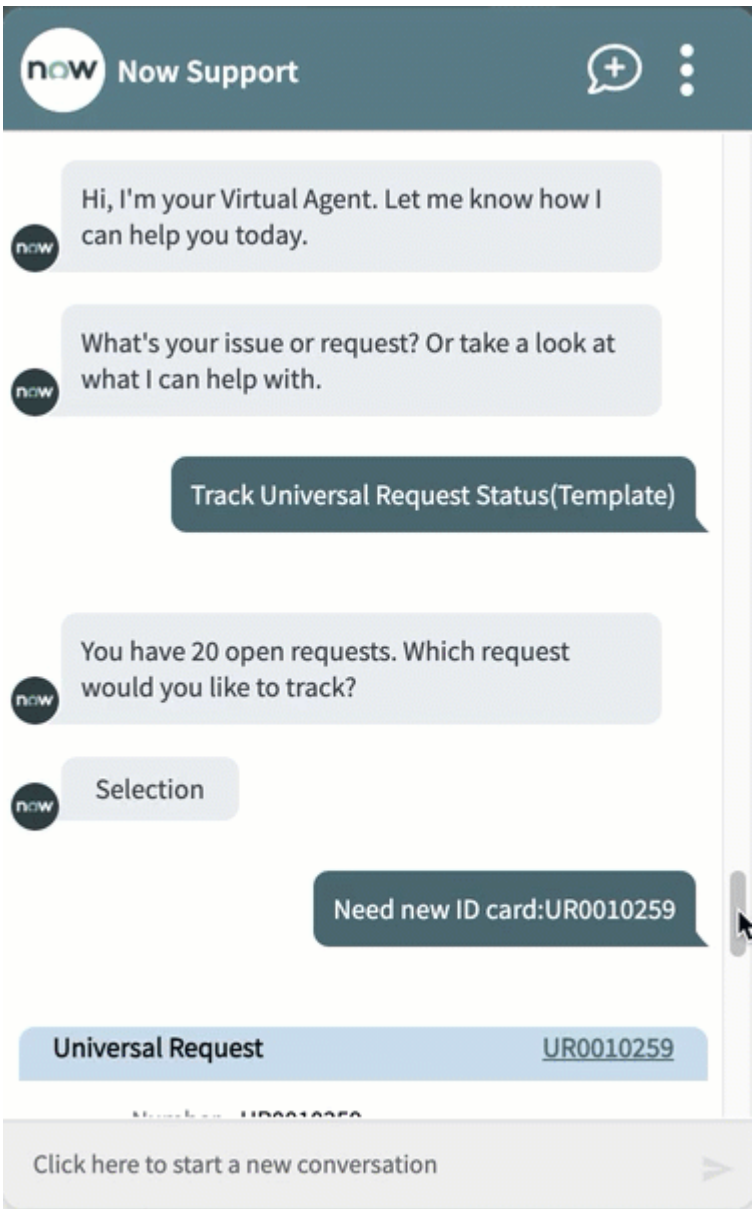
Adicione comentários à sua solicitação universal

Os funcionários podem adicionar comentários a solicitações universais abertas para eles. Se os funcionários rastrearem suas solicitações universais, os comentários também serão exibidos no bate-papo junto com outros detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionando comentários no UR



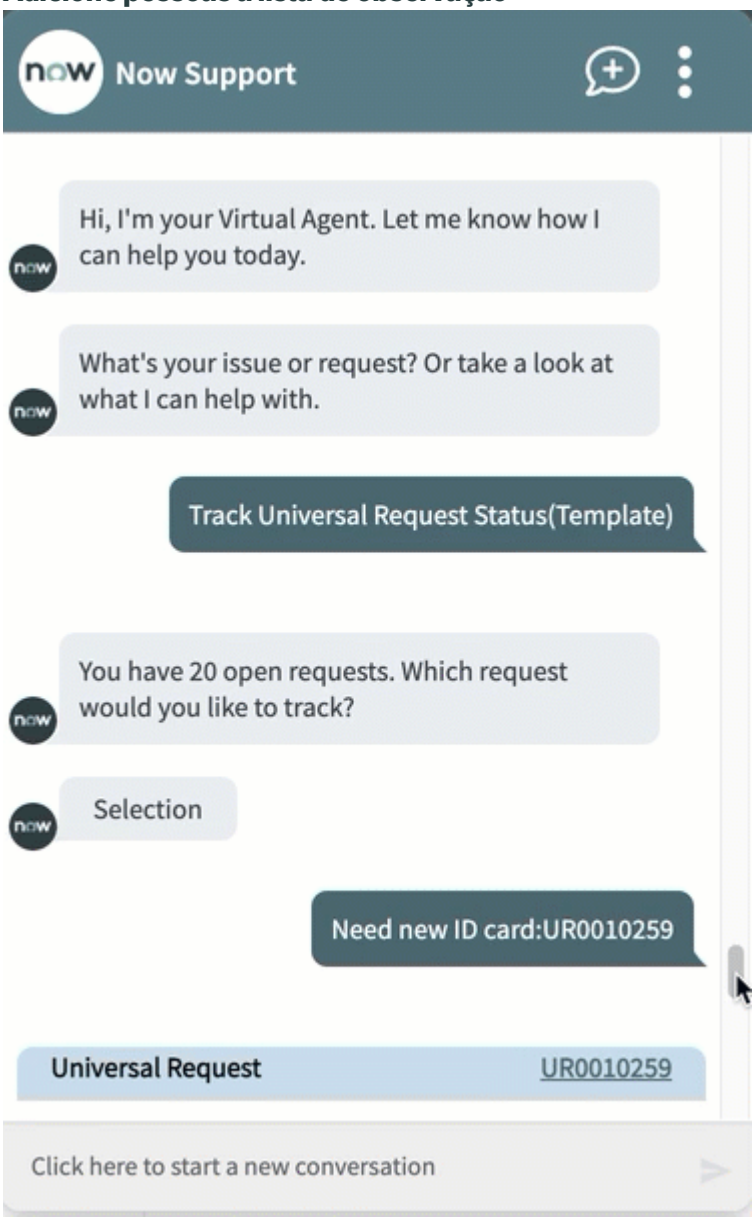
Atualizar lista de observação

Os funcionários podem adicionar pessoas à lista de observação em solicitações universais abertas para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione pessoas à lista de observação



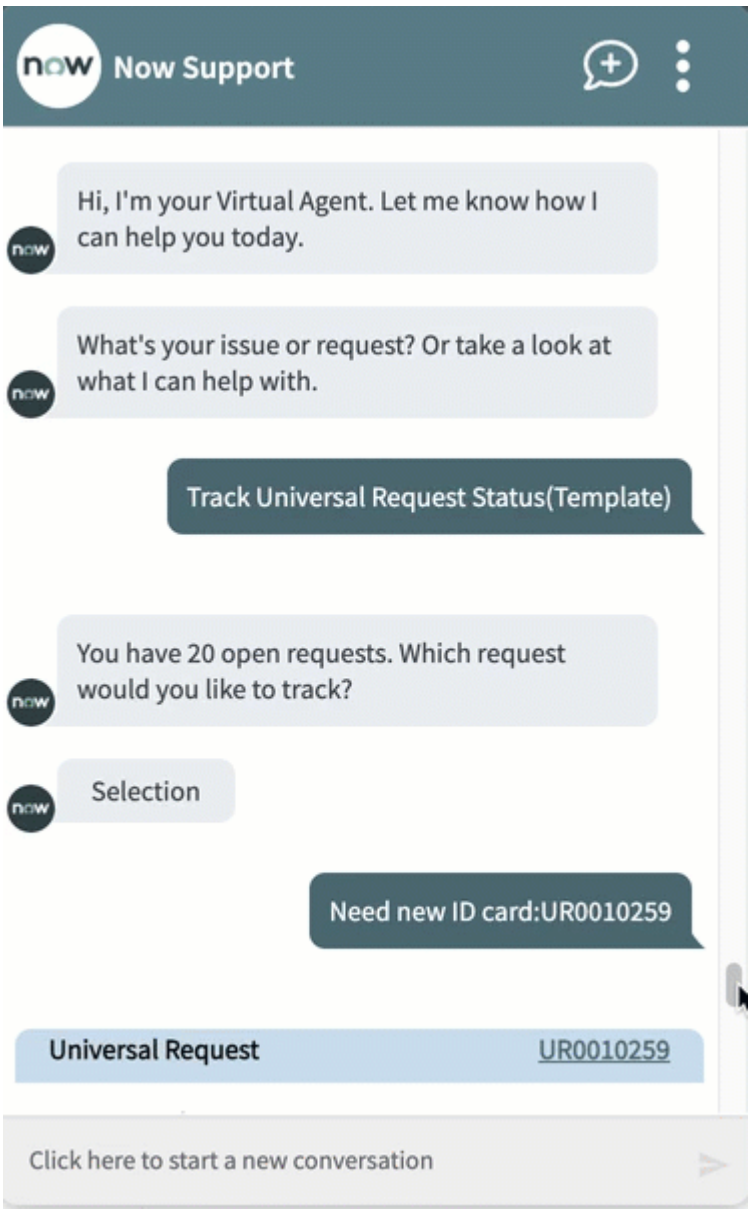
Feche uma solicitação universal

Os funcionários podem fechar uma solicitação universal aberta para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fechando UR



Referência do Solicitação universal

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as solicitações universais, incluindo listas e formulários.

Propriedades Solicitação universal

Os administradores podem usar Solicitação universal propriedades para determinar e configurar o comportamento da aplicação.

Navegar até **Solicitação universal** > **Administração** > **Propriedades** para exibir e editar as propriedades.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Copiar tarefa da Solicitação universal		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Habilitar o recurso de copiar solicitação universal	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	Copia os detalhes de um existente Solicitação universal para um novo registro.
Copiar anexos da solicitação universal de origem	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	Copia o anexo de um registro UR para um registro de destino.
Lista de atributos (separados por vírgulas) que serão copiados da solicitação universal de origem	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	Lista de atributos que serão copiados do registro de Solicitação universal de origem.
Tipo de transferência		
Selecione o tipo de transferência para determinar como o tíquete principal é processado.	sn_uni_req.transfer_type	Determina como o tíquete primário é tratado com base na seleção. • **Universal_request:** Se este tipo de transferência for selecionado, o tíquete primário será transferido de volta para UR e o grupo de atribuição de UR será alterado com base em **Serviço** selecionado durante a transferência. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência e nenhum novo tíquete primário é criado. • **Somente departamento:** Se sua organização tiver um grupo de agentes de roteamento no nível de departamento para lidar com solicitações, selecione este tipo de transferência. Quando este tipo de transferência é selecionado, o UR é transferido diretamente para o grupo de roteamento no nível do departamento e um tíquete primário de consulta geral é criado. • **Departamento:** Se este tipo de transferência for selecionado, com base em **Ação de transferência** e. **Serviço** Selecionado, o UR é transferido de volta para o nível de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		ou grupo de atribuição de departamento. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência. **Nota:** . **Serviço** se estiver desabilitado, uma tarefa primária geral será criada para o departamento selecionado. • **Serviço:** Se este tipo de transferência for selecionado, com base em **Ação** e. **Serviço** Selecionado, o UR é transferido de volta para o nível de serviço ou grupo de atribuição de departamento. O tíquete primário é tratado com base no motivo da transferência. Para Transferir para o departamento ação de transferência: ◦ Se nenhum serviço for selecionado, um tíquete primário de consulta geral será criado para o departamento selecionado. ◦ Se um serviço específico for selecionado, um tíquete primário será criado para o serviço selecionado.
Tíquete associado		
Selecionar o tipo de transferência para determinar como o tíquete principal é processado	sn_uni_req.associated_tíquete	Determina como o tíquete associado é tratado com base na seleção. • **Somente departamento:** Se sua organização tiver configurações de conjunto de serviços no nível do departamento da Solicitação universal, selecione este tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
		Quando este modo de criação de tíquete associado é selecionado, os agentes de tíquete primários podem criar tíquetes associados para os departamentos configurados com UR. • **Serviço:** Quando este modo de criação de tíquete associado é selecionado, os agentes de tíquete primários podem criar tíquetes associados para os serviços ou departamentos configurados com UR. • **Falso** : Desabilita a funcionalidade de criação de tíquete associada.
Portal		
Sufixo do portal ao qual o link de UR é redirecionado.	sn_uni_req.universal_request_portal	O portal padrão para o qual todos os links de UR são redirecionados.
Inteligência preditiva		
Habilite categorização automática da Solicitação universal.	sn_uni_req.auto_categorization	Permite que a aplicação use a solução Categorização de solicitação universal para UR para prever o grupo de atribuição e criar tíquetes de nível de serviço.
O nível mínimo de confiança necessário para que as sugestões de inteligência preditiva de categorização automática da Solicitação universal sejam consideradas.	sn_uni_req_ml.auto_categorization.min_confidence	Determina o nível mínimo de confiança necessário para que a aplicação Solicitação universal forneça sugestões de categorização automática usando a solução de inteligência preditiva.
Habilite a restrição automática de solicitações com informações confidenciais	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	Identifica e marca automaticamente o UR como confidencial se a solicitação tiver informações confidenciais na descrição resumida ou na descrição.
O nível mínimo de confiança necessário para marcar automaticamente Solicitações universais que contêm informações confidenciais como restritas	sn_uni_req_ml.sensitive_detection.min_confidence	Determina o nível mínimo de confiança necessário para a aplicação Solicitação universal marcar Solicitações universais que contêm informações confidenciais como restritas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da Solicitação universal

Propriedade	Nome da propriedade	Descrição
Habilite para exibir recomendações semelhantes de Solicitação universal fechada	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	Permite que a aplicação use a solução Semelhança de solicitação universal para UR para pesquisar e exibir Solicitações universais encerradas semelhantes ao UR criado.
Outras propriedades		
Habilitar comentários de transição de serviço ao criar solicitações de departamento na Solicitação universal	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition	Habilita ou desabilita a visibilidade de comentários adicionais para o solicitante que mencionam os detalhes da transição do departamento.
Defina os campos a serem mapeados automaticamente para a configuração de mapeamento de UR	sn_uni_req.com.snc.universal_request.auto_map	A lista de campos que devem ser mapeados automaticamente com campos UR para transferência direta entre departamentos.
Definir tabelas principais que não devem criar um UR para produtores de registro	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.exclude_tables	Exclui as tabelas primárias especificadas quando um UR é criado a partir de um produtor de registro.
Endereço de e-mail geral para Solicitações universais	sn_uni_req.ur_email	Cria uma solicitação universal quando um e-mail é recebido na caixa de correio de endereço de e-mail geral. **Nota:** Você pode adicionar vários endereços de e-mail com separados por vírgulas .
Habilitar integração de solicitação (RITM) com a Solicitação universal	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	Cria uma solicitação universal quando uma solicitação é enviada de um item do catálogo ou produtor de registro.

Formulário de mapeamento de estado

Use o formulário Mapeamento de estado para mapear o estado específico do serviço para os estados da Solicitação universal.

Campos de formulário de mapeamento de estado

Campo	Definição
Tabela	Selecione a tabela de serviço ou departamento para a qual você deseja mapear.
Ordem	Insira o valor do pedido a ser considerado se as condições de várias entradas de mapeamento de estado corresponderem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário de mapeamento de estado

Campo	Definição
	Nota: Se houver vários mapeamentos e valor de pedido, o menor valor de pedido será considerado.
Condição	Insira a condição a ser avaliada e correspondida quando o estado de uma solicitação de serviço mudar. Por exemplo, quando o estado da solicitação de serviço é Encerrado concluído, o estado UR é mapeado para Encerrado.
Estado da Solicitação universal	Selecione o estado UR a ser mapeado.
Modelo da Solicitação universal	Selecione os campos que você deseja preencher além do estado.

Formulário Configuração de transferência

Use **Configuração de transferência** formulário para configurar os detalhes da transferência no Solicitação universal aplicação.

Campos do formulário Configuração de transferência

Campo	Definição
Tabela	A tabela de serviço ou departamento para a qual você deseja mapear.
Motivo da transferência	O motivo fornecido quando a tarefa é transferida. As opções a serem escolhidas são: **Com resolução** A tarefa primária é tratada e transferida com a resolução. **Sem resolução** A tarefa primária não foi concluída e é transferida sem resolução.
Ativo	Indica se a configuração do departamento está ativa ou não.
Campos obrigatórios	Os campos obrigatórios que devem ser preenchidos antes que um tíquete seja transferido.
Informações de transferência	
Estado de transferência	O estado do tíquete específico do departamento. Os estados são listados com base na tabela específica do departamento selecionada.
Modelo de transferência	Selecione os campos que você deseja preencher além do estado.
Informações de Fechamento	
Estado fechado	Declare que você deseja preencher para o tíquete de departamento já transferido quando o UR estiver sendo encerrado. Os estados são listados com base na tabela específica do departamento selecionada.
Modelo encerrado	Selecione os campos que você deseja preencher além do estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de mapeamento

Use **Configuração de mapeamento** formulário para configurar seus campos e mapeamento de campo para transferências entre departamentos.

Campos de configuração de mapeamento

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome da configuração de mapeamento
Ativo	Indica se a configuração do mapeamento está ativa ou não
Aplicação	O escopo da aplicação ao qual o serviço pertence
Tabela	Selecione a tabela de serviço ou departamento que você deseja mapear
Informações de transferência	
Modelo de transferência	Selecione o modelo que você deseja preencher para a transferência de tíquete.
Informações do tíquete associado	
Modelo do tíquete associado	Selecione o modelo que você deseja preencher para a criação do tíquete associado.
Criar informações de UR	
Criar modelo de UR	Selecione o modelo que você deseja aplicar à solicitação universal enquanto um tíquete de departamento é criado.

Formulário Configuração de serviço

Use **Configuração do serviço** formulário para registrar seu serviço para usar o. Solicitação universal aplicação.

Campos do formulário de configuração do serviço

Campo	Definição
Nome do serviço	Insira o nome do seu serviço.
Tabela de serviços	Selecione a tabela de aplicações que você deseja usar na lista.
Configuração de mapeamento	Selecione a configuração de mapeamento definida para o seu serviço.
Aplicação	O escopo da aplicação ao qual o serviço pertence.
Conjunto de serviços	Selecione o conjunto de serviços ao qual o serviço pertence.
Restringir solicitações	Selecione para marcar todas as solicitações criadas para o serviço como restritas.

Formulário da solicitação universal

Use **Solicitação universal** formulário para criar um registro de tarefa de solicitação universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Solicitação universal

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado para a solicitação universal.
Aberto(a)	Data e hora em que a solicitação universal foi criada.
Aberta por	Agente que criou a solicitação universal.
Aberto(a) para	Usuário que solicitou esta solicitação universal.
Tarefa principal	Número da tarefa, por exemplo, um incidente ou número de caso de RH associado à solicitação universal.
Restrito(a)	Indica que a solicitação consiste em dados confidenciais e seu uso é limitado conforme a necessidade.
Tipo de contato	Mídia a partir da qual a solicitação universal foi criada.
Prioridade	Aponta a rapidez com que a central de serviços deve lidar com a solicitação.
Estado	Estado da solicitação universal. Por padrão o estado é **Novo**.
Impacto	O valor do impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação universal.
Atribuído a	Usuário atribuído à solicitação universal.
Precisa de revisão de resolução	Quando marcado e quando o agente do departamento fecha o tíquete primário, a Solicitação universal não é fechada. O estado da Solicitação universal permanece em **Em andamento** e o motivo do estado muda para **Confirmar resposta** . Isso notifica o agente de nível 1 (agente de roteamento) para aceitar ou rejeitar a resolução fornecida no tíquete primário antes de fechar a Solicitação Universal para o solicitante.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação.
Seção Resultados da pesquisa relacionada	
Exibe uma lista de artigos de conhecimento, itens do catálogo, artigos fixados ou Solicitações universais semelhantes com base em **Descrição resumida** inserido.	
Seção de anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Solicitação universal

Campo	Descrição
	Nota: O administrador deve criar uma notificação por e-mail para a lista de anotações de trabalho.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Mais informações sobre a mudança.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver a solicitação universal ou as etapas executadas para resolvê-la, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para o cliente.
Seção Informações de fechamento	
Encerrado	Data e hora em que a solicitação universal foi encerrada.
Encerrado por	Agente que fechou a solicitação.
Anotações de encerramento	Como ou por que a solicitação universal foi encerrada.

Integração do Solicitação universal a outras aplicações

Estenda os recursos de Solicitação universal e entre em contato com outros departamentos para ajudar na resolução de tíquetes. Ao integrar com outras aplicações, você fornece uma experiência de tíquete consistente e facilita transferências de solicitação entre departamentos e casos de uso entre vários departamentos.

Integrar ao IT Service Management

Solicitação universal fornece uma integração com Gestão de incidentes aplicação após a instalação Integração de Solicitação universal - Gestão de incidentes . Com essa integração, funcionários e agentes podem criar registros de incidentes a partir da solicitação universal. Os agentes de roteamento DE TI podem exibir esses registros no Solicitação universal aplicação. Para modificar a integração com Gestão de incidentes, use Solicitação universal configuração assistida. A configuração assistida orienta você pelo processo de instalação e configuração.

Integrar ao Prestação de serviços de RH

Solicitação universal fornece uma integração com Prestação de serviços de RH aplicação após a instalação Integração da Prestação de serviços de RH com a Solicitação universal . Esta integração oferece flexibilidade aos funcionários para criar casos de RH no registro de solicitação universal usando Now® Mobile aplicação e. Central do funcionário. Os agentes de roteamento de RH podem exibir esses registros no Solicitação universal aplicação. Para modificar a integração com Prestação de serviços de RH, use Solicitação universal configuração assistida.

Integrar com Gestão de solicitações

Integrar a Gestão de solicitações com Solicitação universal aplicação para criar uma solicitação universal quando uma solicitação é enviada de um item do catálogo ou produtor de registro. Para usar esse recurso, habilite o.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

*sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration*propriedade em Propriedades da Solicitação universal . Para obter mais informações sobre a integração e os recursos, consulte Integração da Gestão de solicitações com a Solicitação universal .

Integrar ao Gestão de inovação

Integrar Gestão de inovação com Solicitação universal Aplicação para permitir que seu funcionário e agentes criem uma ideia a partir de uma solicitação universal (UR). Essa integração também fornece a capacidade de transferir a ideia para outro departamento com ou sem resolução. Para obter mais informações, consulte Integração da Gestão de inovação com Solicitação universal .

Integrar ao Prestação de serviços no local de trabalho

Integrar Prestação de serviços no local de trabalho serviços com Solicitação universal para que você possa fornecer uma experiência de local de trabalho conveniente aos seus funcionários. Esta integração fornece um help desk comum para que seus funcionários possam enviar solicitações relacionadas ao local de trabalho sem precisar pesquisar o catálogo de serviços do Workplace. Para obter mais informações, consulte Integração da Prestação de serviços no local de trabalho com a Solicitação universal .

Integrar ao Tarefa universal

Solicitação universal fornece uma integração com Tarefa universal aplicação. Esta integração permite que os agentes executem tarefas aos funcionários, acompanhem o andamento da tarefa e forneçam resolução rápida. Para obter mais informações, consulte Configure seu serviço para o Universal Task .

Integrar ao Microsoft Teams

. Integração de solicitação universal com Microsoft Teams a aplicação habilita Solicitação universal para integrar com Microsoft Teams. Esta integração permite que agentes e funcionários colaborem usando Microsoft Teams e resolver solicitações universais com mais eficácia. Para obter mais informações, consulte Integração da Solicitação universal com o Microsoft Teams .

Testes de início rápido para Solicitação universal

Valide se Solicitação universal ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Solicitação universal exigem a ativação dos plug-ins Solicitação universal (com.snc.universal_request), Solicitação universal: Integration for Gestão de incidentes (com.snc.incident.universal_request) e Recursos Humanos Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

Testes de início rápido Solicitação universal

Teste	Descrição	Versão de lançamento
UR: como transferir um caso de RH para um incidente	Valide se um caso de RH for transferido para um incidente e um incidente for criado.	Quebec
UR: restringir ou remover restrições da Solicitação universal	Valida o seguinte:	Yokohama

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testes de início rápido Solicitação universal

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	• Os campos são restritos e ocultos quando um agente de roteamento restringe um UR. • Somente agentes com a função *sensitiveinfo_agent* têm permissão para cancelar a restrição da solicitação. • E após o cancelamento da restrição da solicitação, todos os campos ficam visíveis. • O acesso ao log sys-audit fica disponível para os agentes.	
UR: criação de Solicitação universal com RITM	Verifica se uma solicitação de catálogo para qualquer item de autoatendimento pode ser criada quando o certificado Solicitação universal está ativado.	San Diego

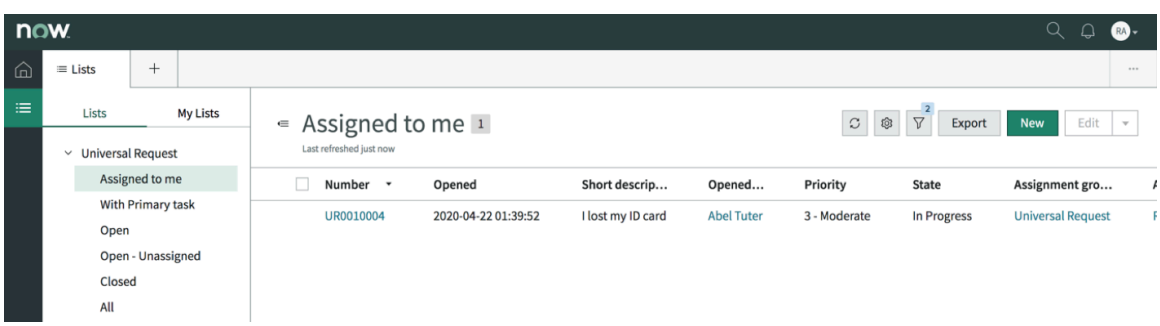
Solicitação universal em Espaços do agente

Usar Solicitação universal em Espaços do agente para criar, exibir e trabalhar na solicitação universal.

Usando Solicitação universal em Espaços do agente permite que os agentes:

- Criar solicitação universal
- Gerencie e faça a triagem da solicitação universal
- Atribua e encaminhe as solicitações universais para o departamento apropriado

Os agentes podem exibir todas as solicitações universais em uma exibição de lista com base nos estados, como novo, em andamento ou encerrado junto com a associação de tarefa primária.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre ações adicionais que os agentes podem executar no Espaço do agente, consulte o seguinte

- Crie uma Solicitação universal a partir de um registro de interação
- Transferir tíquete primário em Espaços do agente

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como funcionários, agentes e gerentes usam a Solicitação universal no Espaço do agente.	Planeje e configure sua implementação.	Trabalhe em solicitações universais e gerencie a segurança e as transferências no Espaço do agente.

Como explorar Solicitação universal no Espaços do agente

Aprenda a criar solicitações universais e entender como as solicitações do usuário são resolvidas no Solicitação universal em Espaços do agente.

Como usuário, quando você inicia um bate-papo usando o portal de serviços, o agente de roteamento pode interagir com você usando o espaço .

Os agentes de roteamento podem executar as seguintes ações:

- Crie uma Solicitação universal manualmente ou a partir de um registro de interação.
- Autoatribua uma Solicitação universal clicando em **Atribuir a mim** ou atribuir a um grupo de atribuição.
- Use o recurso de Assistência do agente para encontrar UR semelhantes, artigos de conhecimento relacionados ou itens do catálogo que possam ajudar.
- Se os agentes tiverem uma função de agente de roteamento de um departamento específico, eles poderão criar um tíquete específico do departamento. E a função de agente de roteamento de TI pode criar um incidente a partir da Solicitação universal.
- Resolva, aceite ou rejeite a resolução com base na configuração de mapeamento de estado do seu departamento.
- Roteie tarefas primárias de volta para UR com resolução ou sem resolução.

Tradução automática

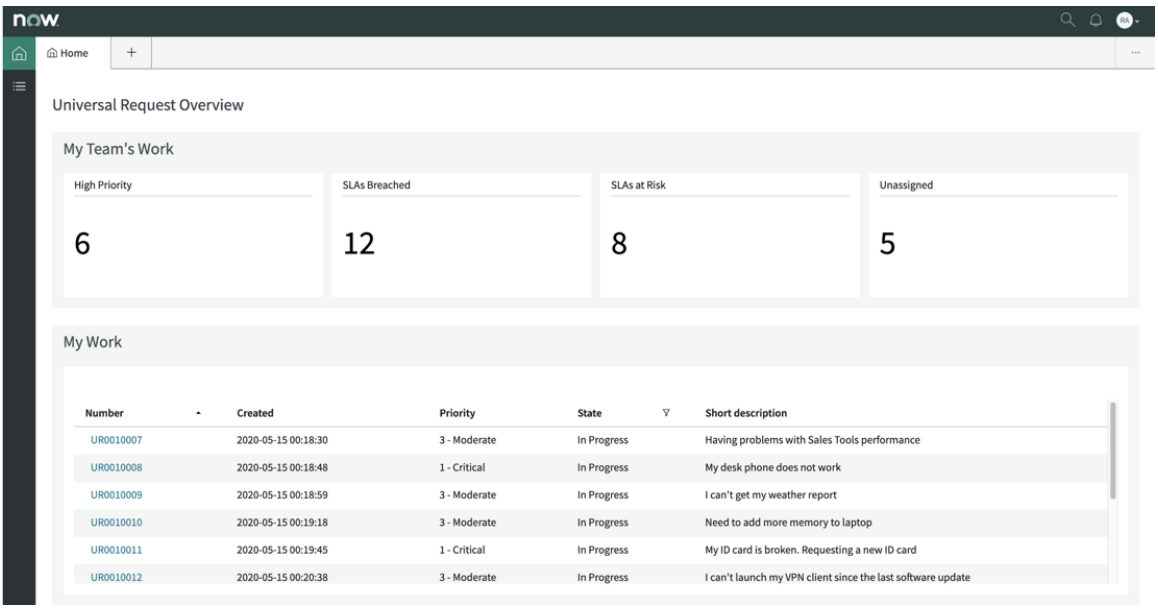
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do Solicitação universal

. Solicitação universal O painel Visão geral é a página principal padrão do Espaço do agente de Solicitação universal. Este painel contém o cartão de pontuação básica e os relatórios. As informações disponíveis nesta página são:

- Lista de todas as tarefas de Solicitação universal atribuídas a você na seção Meu trabalho.
- Relate o trabalho da sua equipe.

Você pode exibir mais detalhes das solicitações universais clicando no número da solicitação universal.



Configuração do Solicitação universal em Espaços do agente

Ativar Solicitação universal no espaço do agente e configure funções para executar as tarefas.

Ativando Solicitação universal em Espaços do agente

Solicitação universal está ativado em Espaços do agente Quando você habilita o plug-in Solicitação universal (com.snc.universal_request) ou Solicitação universal: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa).

Funções usadas para Solicitação universal em Espaços do agente

Funções no Solicitação universal

Função	Descrição
Administrador de UR [sn_uni_req.ur_admin]	Configurar e configurar Solicitação universal funções para o espaço do agente.
Agente de roteamento [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read	Criar, editar, exibir e resolver Solicitações universais.
Agente de roteamento [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user,	Manipula interações e cria solicitação universal a partir da interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Solicitação universal

Função	Descrição
sn_uni_req.universal_request_write,sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	

Usar Solicitação universal em Espaços do agente

Como agente de roteamento, use Solicitação universal em Espaços do agente para exibir, criar, editar e resolver solicitações universais.

Você pode começar a trabalhar Solicitação universal em Espaços do agente de uma destas áreas:

- Página principal
- Fila de lista
- Pesquisa global

Para obter informações adicionais sobre como trabalhar no Espaço do agente, consulte Usando o espaço .

Crie uma solicitação universal em Espaço do agente

A Solicitação universal é uma tarefa que um solicitante cria a partir de qualquer uma das seguintes origens, como aplicativo para celular, portal de serviços, espaço do agente ou usando um bate-papo do Virtual Agent. Como agente de roteamento, você pode criar solicitações universais do Solicitação universal aplicação em nome do solicitante para rastrear e resolver problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário da solicitação universal

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado para a solicitação universal.
Aberto	Data e hora em que a solicitação universal foi criada.
Aberto por	Agente que criou a solicitação universal.
Aberto para	O usuário que solicitou esta solicitação universal.
Tarefa primária	Número da tarefa, por exemplo, número de incidente ou caso de RH, que está associado à solicitação universal.
Tipo de contato	A mídia a partir da qual a solicitação universal foi criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prioridade	Identifica a rapidez com que a Central de serviços deve tratar a tarefa.
Estado	Estado da solicitação universal. Por padrão o estado é **Novo**.
Impacto	O valor do impacto é uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos de negócios.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação universal.
Atribuído a	Usuário atribuído à solicitação universal.
Precisa de revisão de resolução	Quando marcado e quando o agente do departamento fecha o tíquete primário, a Solicitação universal não é fechada. O estado da Solicitação Universal permanece **Em Andamento** e o motivo do estado muda para **Confirmar Resposta**. Isso notifica o agente de nível 1 (agente de roteamento) para aceitar ou rejeitar a resolução fornecida no tíquete primário antes de fechar a Solicitação Universal para o solicitante.
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação.
Descrição	Descrição detalhada da solicitação.
Seção de anotações	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas.
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificações quando anotações de trabalho são adicionadas. **Nota:** O administrador deve criar uma notificação por e-mail para a lista de anotações de trabalho.
Comentários adicionais (Visível para o cliente)	Mais informações sobre a mudança.
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver a solicitação universal ou as etapas executadas para resolvê-la, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para o cliente.
Seção Informações de fechamento	
Encerrado	Data e hora em que a solicitação universal foi encerrada.
Encerrado por	O agente que encerrou a solicitação.
Anotações de fechamento	Como ou por que a solicitação universal foi encerrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma Solicitação universal a partir de um registro de interação

Converta um registro de interação em uma Solicitação universal do Solicitação universal Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin

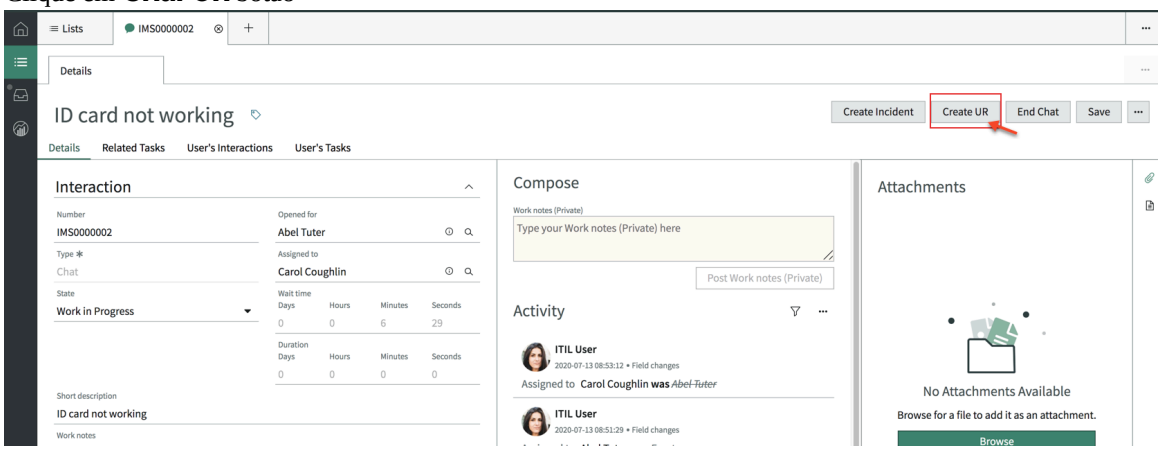
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere o seguinte cenário. Um agente da central de serviços DE TI com uma função de agente de roteamento recebe uma chamada telefônica em uma solicitação e cria um novo registro de chamada ou um registro de interação com as anotações. Depois de revisar o registro, o agente percebe que a solicitação pertence ao RH e não A ELE. Nesse caso, o agente DE TI pode criar um registro universal a partir do registro de interação e atribuí-lo ao grupo de atribuição de RH.

Nota: A Solicitação universal não é criada automaticamente quando um executante cria um tíquete de departamento a partir de um registro de interação. Você precisa executar algumas etapas manuais para obter isso. Para obter mais informações, consulte Crie solicitação universal automaticamente para tíquetes de departamento por outros canais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Interações** > **Minhas Interações**.
3. Abra o registro de interação para o qual você deseja criar uma Solicitação universal.
4. Clique em **Criar UR** botão



5. Clique em **Salvar**.

Cancelar uma solicitação universal em Espaços do agente

Altere o estado da solicitação universal para **Cancelado** para cancelar a solicitação se o problema já estiver resolvido ou se você não precisar mais da solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode cancelar uma solicitação universal somente se não houver tíquetes primários ativos ou encerrados anexados a ela. Além disso, o estado de UR deve ser qualquer um dos dois **Novo** ou **Em andamento** . Quando o UR é cancelado, notificações por e-mail são enviadas para as partes interessadas associadas à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Na lista de solicitações universais em aberto, selecione aquela que você deseja cancelar.
4. Selecione **Cancelada** no campo **Estado**.

   Nota: Se a pessoa especificada no campo **Aberto para** tentar cancelar a solicitação, essa pessoa deverá inserir o motivo do cancelamento.

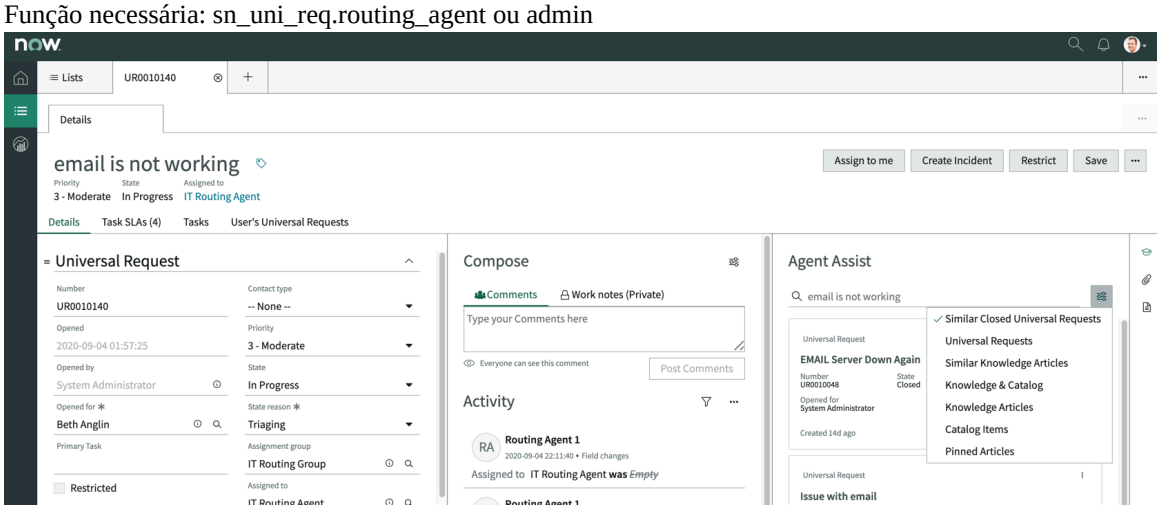
5. Clique em **Atualizar**.

Use a Assistência do agente no Espaço do agente

Encontre Solicitações universais semelhantes que estão abertas e encerradas, artigos de conhecimento, Itens do catálogo e artigos fixados usando o recurso de Assistência do agente no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_req.routing_agent ou admin



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Clique na solicitação universal na lista ou crie uma solicitação.
4. Em **Assistência do agente** , clique no ícone de configurações ( ) e selecione seu recurso na lista.
   - Solicitação universal semelhante encerrada: para exibir todas as solicitações universais semelhantes que estão encerradas.
   - Solicitação universal: para exibir todas as solicitações universais semelhantes que estão disponíveis.
   - Conhecimento e catálogo: para exibir todos os artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados.
   - Artigos de conhecimento: para exibir todos os artigos de conhecimento relacionados.
   - Itens do catálogo: para exibir todos os itens do catálogo relacionados.
   - Artigos fixados: para exibir todos os artigos fixados relacionados.

Tradução automática

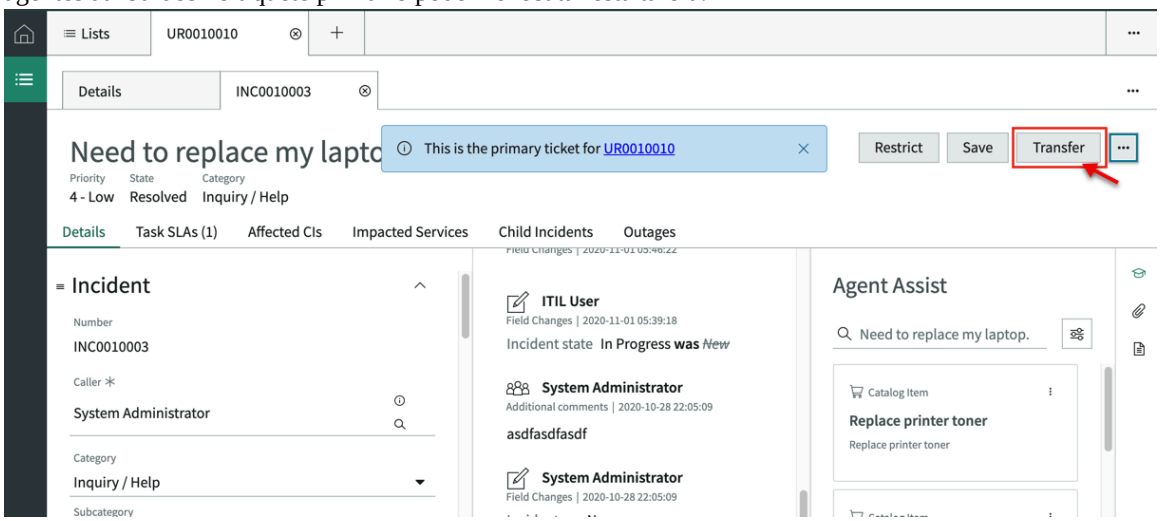
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transferir tíquete primário em Espaços do agente

Você pode transferir um tíquete primário de volta para Solicitação universal, conjunto de serviços (departamento) ou serviço com resolução ou sem resolução.

Antes de Iniciar

Função necessária: Nenhuma função específica é necessária. Agentes que fazem parte do grupo de atribuição ou agentes atribuídos no tíquete primário podem executar esta tarefa.



Um agente de roteamento pode resolver e fechar um tíquete primário ou transferi-lo de volta para UR ou outro departamento para revisão e fechamento. Quando uma tarefa primária é transferida de volta para o UR, o tíquete não é mais um tíquete primário e o campo tíquete primário da solicitação universal fica vazio.

Ao transferir o tíquete, o agente de roteamento pode escolher o departamento e um serviço específico dentro do departamento ou pode simplesmente escolher Não tenho certeza quando eles não têm certeza do departamento ou serviço para o qual transferir.

Ao transferir um tíquete de volta para a solicitação universal, você pode transferi-lo por um dos seguintes motivos:

Transferência com resolução

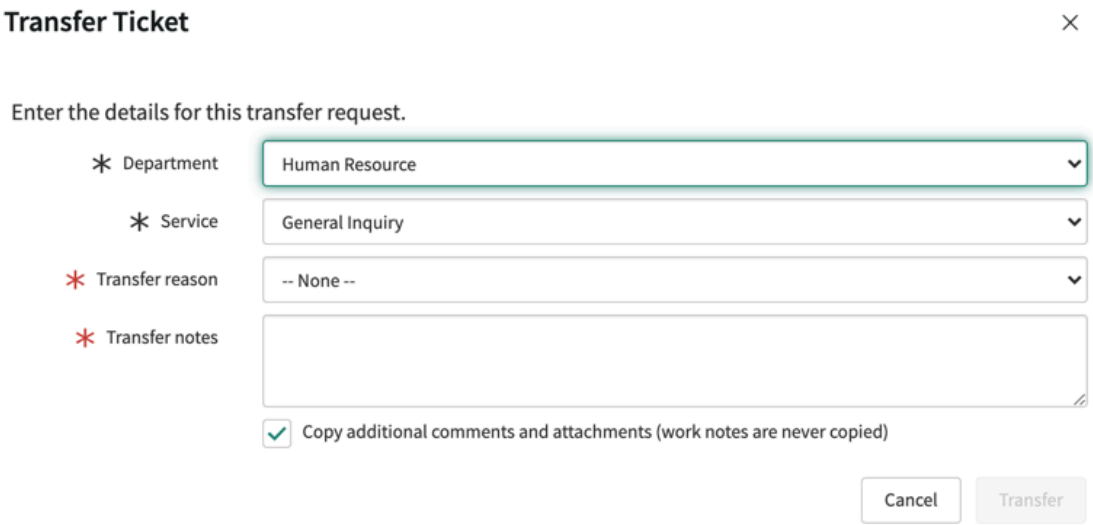
A solicitação é resolvida e transferida de volta para UR, um departamento ou serviço específico. Os agentes podem escolher esta opção quando a ajuda de outro departamento é necessária para atender à solicitação.

Transferência sem resolução

A solicitação não foi resolvida ou não pertence ao departamento específico e é transferida de volta para UR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configure o. *sn_uni_req.transfer_type*propriedade em **Propriedades da Solicitação universal** página para determinar como lidar com as transferências de tíquete primário. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Abra a tarefa primária que você deseja rotear para UR.
3. Clique em **Transferir**.
4. No diálogo **Transferir tíquete**, forneça os dados a seguir.

   Nota: Com base na configuração do tipo de transferência, os campos fornecidos são exibidos. Para obter mais informações, consulte Propriedades Solicitação universal.

   - **Departamento**: selecione o departamento na lista.
   - **Serviço**: selecione o serviço específico do departamento escolhido.
   - **Motivo da transferência**: selecione o motivo na lista.
   - **Notas de transferência**: uma breve descrição para rotear o tíquete primário que você deseja passar para o agente de roteamento UR.
   - **Copiar comentários e anexos adicionais**: desmarque se não quiser transferir o tíquete com comentários e anexos adicionais. Por padrão, todos os anexos e comentários são transferidos.

     Nota: As anotações de trabalho não são copiadas durante a transferência.

5. Clique em **Transferir**.
   O tíquete é transferido com base na transferência e na configuração do tipo de transferência. Para obter mais informações, consulte Configuração de transferência.

Restringir o acesso à solicitação universal em Espaço do agente

Marque uma solicitação universal como restrita ao identificar que a solicitação contém informações confidenciais.

Tradução automática

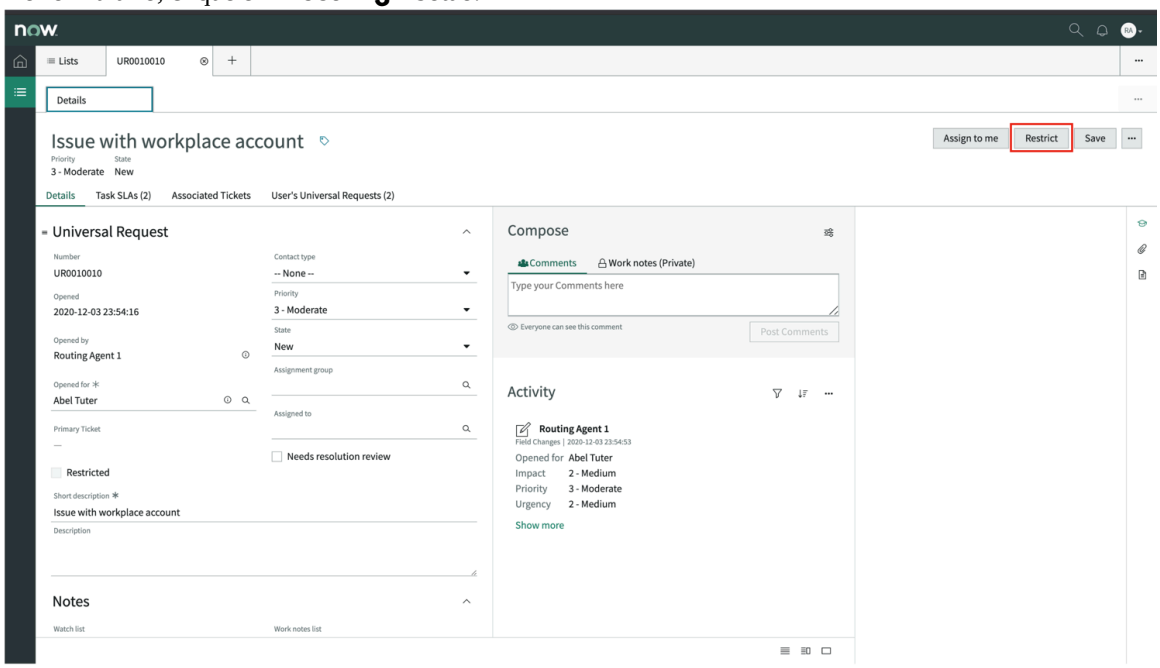
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: Agentes de roteamento, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específico do serviço

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como restrita.
4. No formulário, clique em **Restringir** botão.



Os campos restritos estão ocultos e o formulário serve apenas para fins de exibição.

Nota: Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

Marque solicitação universal como irrestrita em Espaço do agente

Você pode cancelar a restrição de uma solicitação universal restrita se identificar que a solicitação não tem informações confidenciais.

Antes de Iniciar

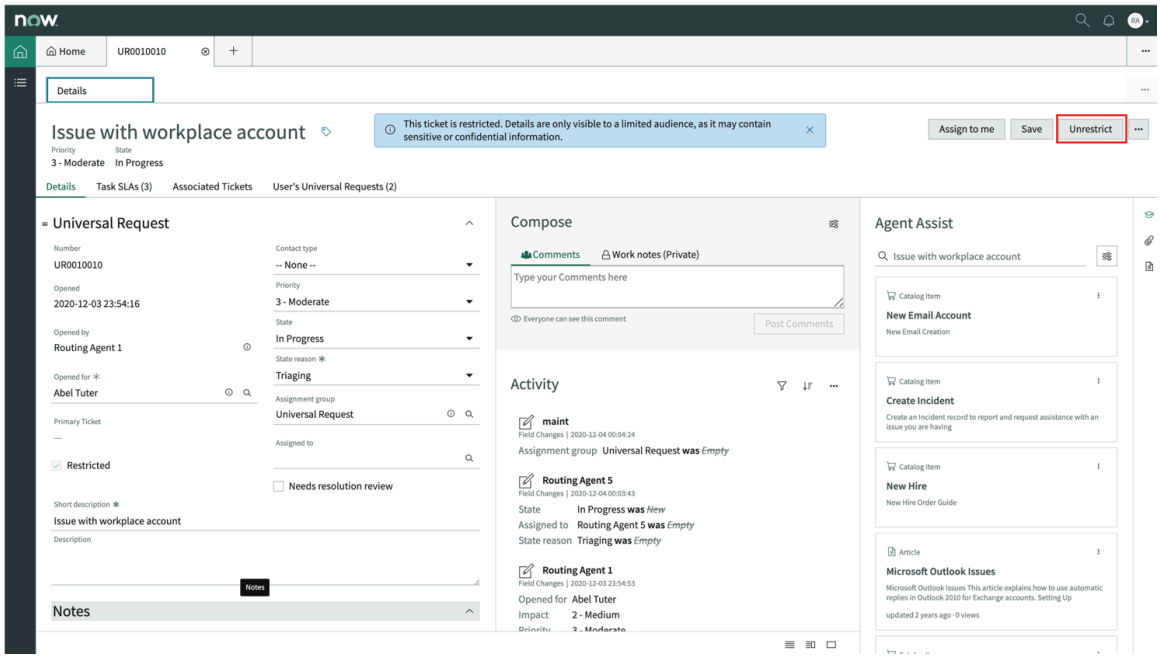
Função necessária: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membros do grupo de atribuição específica do serviço

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Na lista de navegação, clique em **Solicitação universal** > **Aberto**.
3. Navegue até a solicitação universal que você deseja marcar como irrestrita.
4. No formulário, clique em **Desrestringir** botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os campos restritos ocultos agora estão visíveis e qualquer agente pode exibir o conteúdo.

Nota: Para marcar a solicitação como irrestrita, somente agentes com a função de acesso podem modificar.

Tarefa universal

. ServiceNow Tarefa universal a aplicação é uma estrutura de tarefas que permite que seus agentes solicitem informações extras dos funcionários que enviam tíquetes ou aos funcionários que realizam tarefas para resolver um tíquete.

Vamos considerar um exemplo. Aditi, um funcionário, perdeu um laptop e solicitou um laptop de substituição. Dan, que é o agente que trabalha neste incidente, precisa do relatório de Perdido da Aditi para prosseguir com a resolução do incidente. Dan pode optar por usar um fluxo de atividades para solicitar o relatório perdido, mas isso adiciona muito trabalho extra para Dan. Ao usar um fluxo de atividades para obter o relatório, Dan deve fechar o incidente e abrir uma nova solicitação para o laptop. Esse processo cria uma experiência desarticulada para Dan e Aditi.

Com Tarefa universal Dan pode atribuir a Aditi a tarefa de carregar um relatório perdido de dentro do incidente. Ao receber o relatório, Dan pode solicitar a Aditi um novo laptop usando uma tarefa Enviar item do catálogo no mesmo incidente.

Aprimore a experiência do funcionário

Os fluxos de atividades podem ser confusos para agentes e funcionários. Tarefa universal garante uma experiência de tarefa orientada em que agentes e funcionários estão cientes de todos os itens de ação e do status de cada item durante todo o processo de resolução de tíquete.

Padronize a experiência do funcionário em todos os serviços

Você pode configurar Tarefas universais para qualquer tipo de tíquete que estenda a tabela de tarefas para garantir uma experiência consistente para seus funcionários, independentemente do tipo de tíquete ou do tipo de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aumentar a eficiência da execução

Os tipos de tarefa predefinidos permitem que os agentes solicitem rapidamente aos funcionários as informações necessárias para preencher o tíquete da maneira mais eficiente possível. Tarefa universal os prazos garantem que seus agentes possam compartilhar a responsabilidade de execução com seus funcionários.

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre como funcionários, agentes e gerentes usam a Tarefa universal.	Planeje e configure sua implementação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso



Trabalhar em tarefas universais.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Explorando Tarefa universal

Com ServiceNow Tarefa universal, os agentes podem criar tarefas para seus funcionários. O agente pode solicitar informações adicionais ou solicitar uma ação para resolver o tíquete ou solicitação primário.

Tarefa universal oferece tarefas predefinidas para o agente usar. Com Tarefa universal, você pode:

- Crie tarefas do funcionário a partir de qualquer tipo de tíquete que estenda a tabela de tarefas.
- Permita que os departamentos configurem as tarefas que resolvem seus casos de uso específicos do domínio.
- Permita que os departamentos criem modelos para formulários de tarefa comumente usados.
- Notifique os funcionários sobre as tarefas que precisam de atenção.
- Permita que os funcionários concluam tarefas usando o padrão Tarefa universal widgets do portal e Now Mobile aplicação.

Experiência do solicitante

Tarefa universal permite que os funcionários exibam as tarefas atribuídas a eles na mesma solicitação que deve ser concluída. Os funcionários também podem se comunicar com os agentes na tarefa que foi criada. Por exemplo, um funcionário cria uma solicitação universal

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para um laptop. O agente atribuído a esta solicitação pode solicitar que o funcionário envie uma solicitação de catálogo para solicitar o laptop. Os funcionários podem exibir a tarefa no **Tarefa pendente** . Central de serviços ao funcionário. Os funcionários também podem exibir a tarefa em **Tarefas** , em Solicitações individuais em **Solicitações** . Central de serviços ao funcionário e. Portal de serviços se o respectivo serviço configurar a guia conforme mostrado em Adicione uma guia Tarefa na página Tíquete padrão.

Experiência do agente

Os agentes obtêm informações sobre as ações dos funcionários e podem atribuir tarefas aos funcionários conforme necessário. Os agentes podem criar várias tarefas para uma única solicitação e exibir todas as tarefas universais que foram criadas para um tíquete na seção Listas relacionadas.

Para obter mais informações sobre os tipos de tarefa disponíveis, consulte tipos Tarefa universal.

tipos Tarefa universal

Os tipos de tarefa no Tarefa universal permite que seu agente atribua tarefas predefinidas a um funcionário. Com essas tarefas predefinidas, seu agente pode enviar tarefas aos funcionários com mais rapidez e eficiência. Você decide quais tipos de tarefa deseja disponibilizar para os agentes em sua organização.

Você pode optar por disponibilizar os seguintes tipos de tarefa em sua própria organização:

- Enviar item do catálogo: Permite que os agentes solicitem que os funcionários enviem itens do catálogo.
- Carregar documentos: Permita que os agentes façam com que os funcionários carreguem documentos que possam ser necessários para atender a uma solicitação.
- Check-list: Permite que os agentes criem uma check-list de tarefas que o funcionário deve concluir.
- Coletar entrada do funcionário: Permite que os agentes coletem informações do funcionário sem criar registros de caso adicionais ou adicionar novos campos às tabelas existentes.
- Marcar quando concluído: Permite que os agentes atribuam uma tarefa que contém instruções de execução como descrições em rich text. Um funcionário pode mostrar que uma tarefa foi concluída clicando em **Marcar como concluído** botão.

Modelo de dados de Tarefa universal

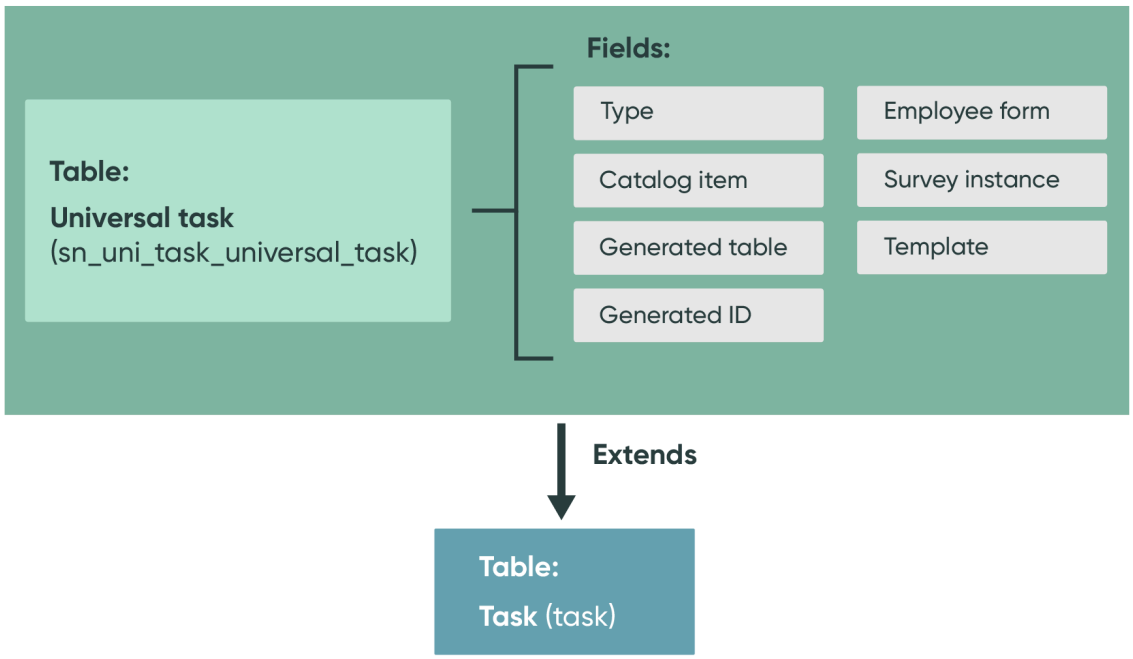
. Tarefa universalé uma estrutura de tarefas que você pode anexar ao sistema de tíquetes de qualquer departamento em sua organização. . Tarefa universal o modelo de dados explica a estrutura de tarefas e suas personalizações.

Você pode criar Tarefa universal Para qualquer departamento ou serviço, como uma solicitação universal, um incidente, um caso de RH ou um assunto jurídico. Você também pode atribuir várias tarefas universais para uma única solicitação.

O diagrama a seguir é uma visão geral de alto nível do Tarefa universal modelo de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



. Tarefa universal o modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- ServiceNow AI Platform tabelas.
- Tabelas que estão incluídas na aplicação Tarefa universal.

Para obter informações sobre as tabelas e os componentes instalados com o. Tarefa universal aplicação, consulte Componentes instalados com Tarefa universal.

. Tarefa universal A tabela [sn_uni_task_universal_task] estende a tabela Tarefa [task] para incluir:

- O tipo de tarefa do registro atual, por exemplo, Carregar documento.
- O item do catálogo se a tarefa for do tipo Enviar item do catálogo.
- A tabela gerada que armazena o nome da tabela que contém os itens do catálogo solicitados.
- O ID gerado que é o sys_id do item do catálogo solicitado.

> **Nota:** O item do catálogo, a tabela gerada e o ID gerado são aplicáveis somente ao tipo de tarefa Enviar item do catálogo.

- O formulário do funcionário usado para solicitar informações para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
- A instância de pesquisa que armazena o ID da instância do formulário do funcionário para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
- Modelo de tarefa a ser usado, se houver, para preencher automaticamente o formulário Tarefa universal [universal-task].

Os valores dos campos Estado e Prioridade na tabela Tarefa [task] foram modificados para Tarefa universal. Os estados válidos para Tarefa universal:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 1: Novo (estado Rascunho). As tarefas neste estado só ficam visíveis para o agente.
- 2: Trabalho em andamento. As tarefas neste estado são atribuídas e visíveis para o funcionário.
- 3: Concluído. As tarefas passam para o estado Concluído quando o funcionário conclui a tarefa.
- 4: Cancelado. Tarefas neste estado podem ser canceladas por agentes antes que a tarefa seja concluída.

Os valores de prioridade válidos para Tarefa universal:

- 1: Crítico. Prioridade mais alta para tarefas urgentes ou urgentes.
- 2: Alto. Tarefas importantes, mas não urgentes.
- 3: Moderado. Tarefas que devem ser concluídas.
- 4: Baixo. Tarefas opcionais.

. Tarefa universal a tabela [sn_uni_task_universal_task] segue a separação de dados.

Tarefa universal tabela de configuração

. Tarefa universal a tabela de configuração está configurada para identificar os seguintes detalhes:

- A tabela primária ou a tabela específica do departamento que usa Tarefa universal. Por exemplo, se Tarefa universal Está sendo usado com casos de RH, então a tabela de casos de RH é a tabela primária. Tarefa universal só pode ser criado em uma tabela que seja uma extensão da tabela de tarefas.
- Os tipos de tarefa que estão disponíveis para os agentes executarem a tarefa do solicitante. Para mais detalhes, consulte tipos Tarefa universal.
- . **Atribuído a padrão** campo que aponta para **solicitante** campo na tabela primária. Para preencher automaticamente **Atribuído a.** campo com o designado ao criar uma tarefa, configure **Atribuído a padrão** campo.

Para mais detalhes, consulte Configurar Tarefa universal para o seu serviço.

Tipos de tarefa específicos podem ter tabelas de configuração adicionais. Por exemplo, para o tipo de tarefa Enviar item do catálogo, a tabela Configuração da tarefa do catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config] determina quais filtros aplicar aos itens do catálogo que estão disponíveis para um agente. Para obter mais informações, consulte Configure os itens do catálogo para seu serviço.

A tabela Configuração de tarefa universal [sn_uni_task_config] e a tabela Configuração de tarefa de catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config] seguem a separação de processos.

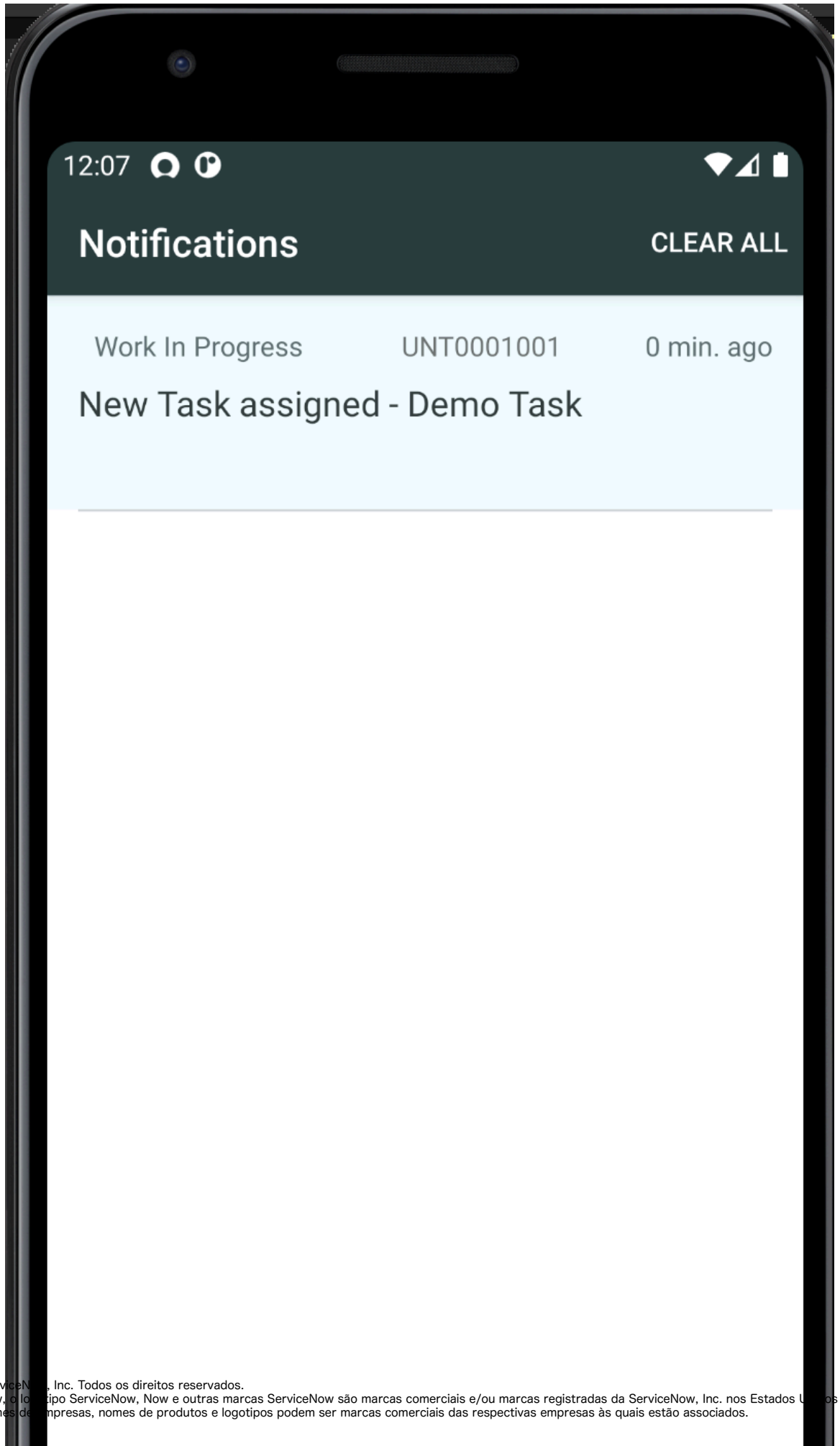
Tarefa universal em Now Mobile

Você pode concluir tarefas universais atribuídas a você em tempo real a partir de seu próprio dispositivo móvel usando Now Mobile aplicação.

Em seu dispositivo móvel, você pode receber notificações sobre atualizações em suas tarefas universais, aprender quando uma nova tarefa é atribuída a você ou ver novos comentários adicionados a uma de suas tarefas.

Tradução automática

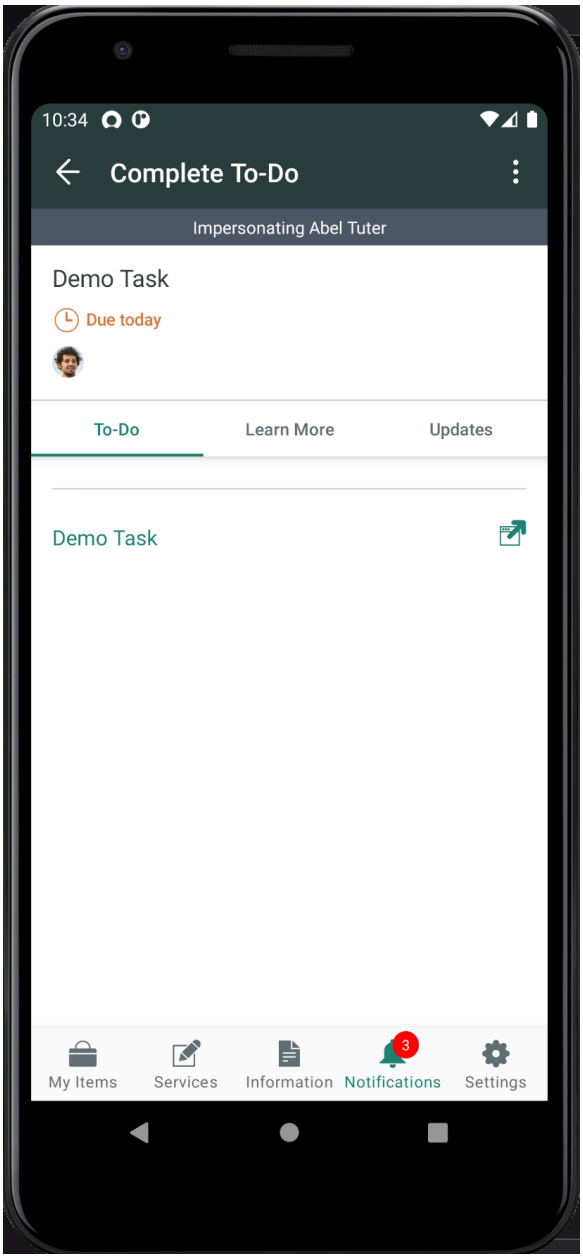
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

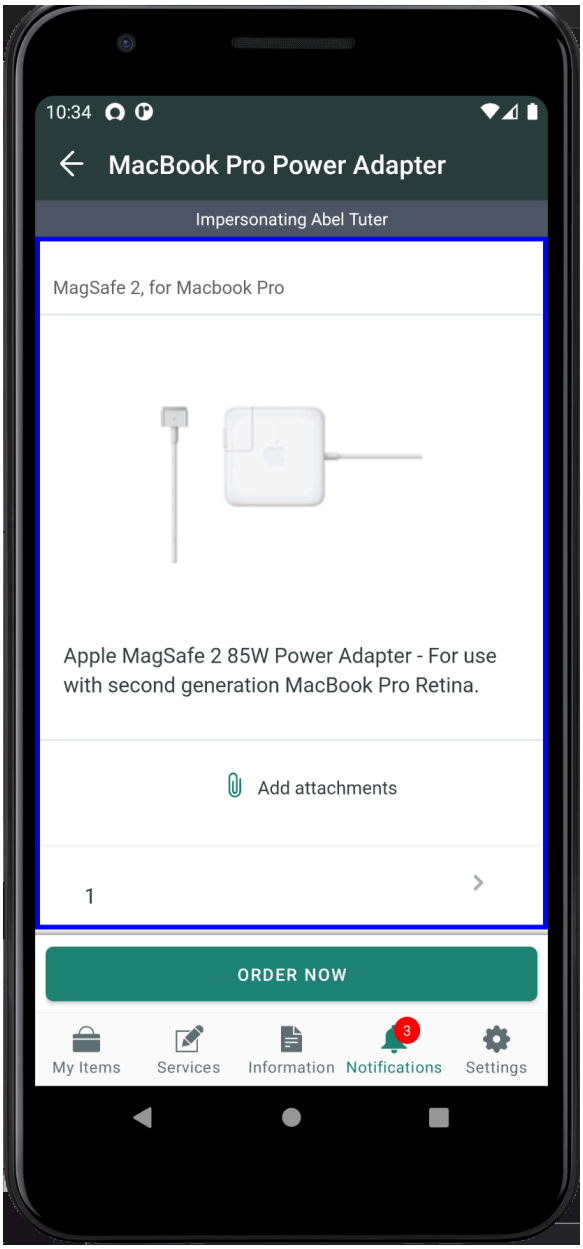


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba e conclua as tarefas universais atribuídas a você no **Tarefa pendente** guia. Para obter instruções detalhadas, consulte Exibir e atualizar Tarefa universal usando Now Mobile.

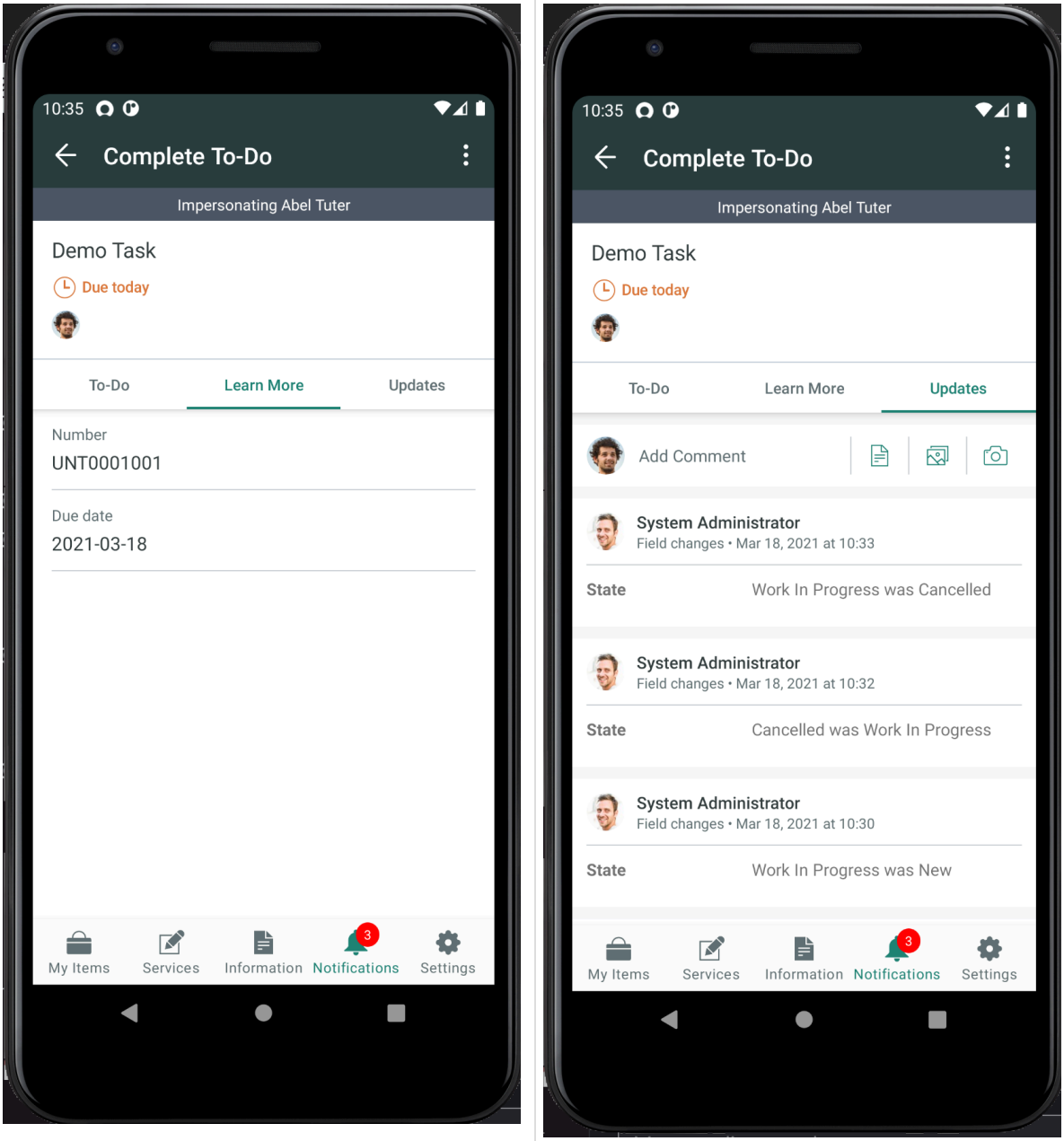




Mantenha-se atualizado sobre qualquer atividade em suas tarefas universais encontrando os detalhes da tarefa em **Saiba mais** guia. Você pode adicionar comentários sobre sua tarefa ou adicionar imagens e documentos como anexos no **Atualizações** guia. Você pode até iniciar uma conversa de bate-papo com um agente virtual usando ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

Configuração da Tarefa universal

Você deve configurar e configurar o. Tarefa universal antes que você possa permitir que os agentes atribuam tarefas a funcionários para atender a uma solicitação.

Instalar Tarefa universal

Você pode instalar a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As Funções e Tabelas necessárias são instaladas com Tarefa universal. Certifique-se de que a propriedade glide.enforce_security_scope.sn_uni_task esteja definida como verdadeira no Escopo global.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Tarefa universal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Tarefa universal.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Tarefa universal

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Tarefa universal aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções no Tarefa universal

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_uni_task.admin]	Exibir e configurar a aplicação de Tarefa universal	Nenhum
Exibição de relatório [sn_uni_task.report_view]	Acessar e exibir relatórios de Tarefa universal	Nenhum
Administrador do formulário do funcionário [sn_uni_task.emp_form_admin]	Criar e gerenciar formulários do funcionário	survey_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções no Tarefa universal

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Criador do formulário do funcionário [sn_uni_task.emp_form_creator]	Criar e modificar formulários do funcionário	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	Criar e gerenciar Tarefa universal modelos	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas no Tarefa universal

Tabela	Descrição
Tarefa Universal [sn_uni_task_universal_task]	Armazene os detalhes do registro da Tarefa Universal para uma tabela específica do departamento.
Configuração de Tarefa Universal [sn_uni_task_config]	Armazene a lista de tipos de tarefa para cada tabela específica de departamento.
Configuração da tarefa de catálogo [sn_uni_task_catalog_task_config]	Armazena os dados dos itens do catálogo da tabela específica de departamento.
Configuração da tarefa de base [sn_uni_task_base_task_config]	Atua como tabela de base para as tabelas de configuração de todos os tipos de tarefa.
Formulário do funcionário [sn_uni_task_employee_form]	Armazena os registros de formulário do funcionário que foram criados para o tipo de tarefa Coletar entrada do funcionário.
Configuração da tarefa de entrada do funcionário [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Armazena as funções que podem exibir as respostas dos formulários preenchidos do funcionário para cada tabela específica de departamento.
Modelo de Tarefa Universal [sn_uni_task_template]	Armazena os modelos de tarefa universal com valores de campos predefinidos que podem ser aplicados nos formulários da Tarefa universal.
Mapeamento do modelo dinâmico de tarefa universal [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Armazena os mapeamentos de modelo dinâmico entre os campos da Tarefa universal e da tabela primária.

Configurando seu serviço para Tarefa universal

Você pode configurar as ações de IU e as listas relacionadas para Tarefa universal para que você possa exibir e criar tarefas universais para seu serviço. Os serviços são os vários departamentos da sua organização, como TI, RH e Jurídico.

Atribuir Tarefa universal função de administrador

Atribua a função sn_uni_task.admin aos administradores da aplicação para que eles possam integrar e configurar Tarefa universal. As funções controlam o acesso a recursos, capacidades e dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode atribuir funções a usuários individuais ou grupos. Quando você aplica funções a grupos, os membros desses grupos herdam essas funções.

Para atribuir a função sn_uni_task.admin a usuários específicos, o usuário conectado também deve ter a função sn_uni_task.admin. Por padrão, a função de administrador contém a função sn_uni_task.admin. Os administradores podem atribuir a função sn_uni_task.admin a outros agentes que trabalharão no Tarefa universal configuração dos respectivos serviços.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Abra o grupo ao qual você deseja atribuir a função sn_uni_task.admin.
3. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.
4. Na lista Coleção, selecione **sn_uni_task.admin** .
5. Clique em **Adicionar**.
6. Clique em **Salvar**.

. `sn_uni_task.min_admin_count`A propriedade na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] garante que um número mínimo de administradores com escopo esteja ativo a qualquer momento para gerenciar a aplicação. Para Tarefa universal, a contagem mínima de administradores com escopo é definida como dois por padrão. Você pode modificar esta propriedade para aumentar a contagem mínima.

Nota: Certifique-se de ter pelo menos dois agentes com a função sn_uni_task.admin. Se você atribuir apenas um agente com a função e essa pessoa estiver desativada, você não terá mais um agente que possa executar o. Tarefa universal deveres do administrador.

Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal

Crie ações de IU para seu serviço para que os agentes possam criar tarefas universais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Os administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU. As ações de IU devem ser configuradas para ServiceNow AI Platform e Espaço do agente formulário.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Na lista Ações de IU, clique em **Novo** .
3. Insira o nome da ação de IU.
   Por exemplo, insira o nome como `Atribuir tarefa` .
4. Selecione a tabela específica do serviço Tarefa universal está sendo configurado para.
   Por exemplo, selecione a tabela Solicitação universal [universal_request] para colocar a ação de IU Atribuir tarefa na exibição ou no espaço de trabalho do formulário Tarefa universal.

Nota: Para qualquer nova ação de IU, certifique-se de sempre selecionar a tabela de serviço apropriada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Limpe **Mostrar inserção** caixa de seleção.
. **Mostrar inserção** A caixa de seleção permanece marcada, a ação de IU para criar uma tarefa é exibida mesmo quando o tíquete principal está sendo criado.
6. Selecione **Botão de formulário** caixa de seleção.
7. Em **Script** , insira o script a seguir.

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

Importante: Este script pertence ao campo Script (lado do servidor) da Ação de IU. Não copie-o para **Client Script do espaço** Campo, a menos que você queira comportamento adicional do lado do cliente no Espaço.

8. Em **Espaço** , selecione **Botão de formulário do espaço** caixa de seleção.
9. No formulário, preencha os campos.
Para obter mais informações sobre campos e descrições, consulte Crie uma ação de IU .
10. Clique em **Enviar**.

Adicione um Tarefa universal lista relacionada

Adicione um Tarefa universal lista relacionada a um formulário específico de serviço em ambos ServiceNow AI Platform e. Espaço do agente para permitir que os agentes exibam uma tarefa universal para a solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

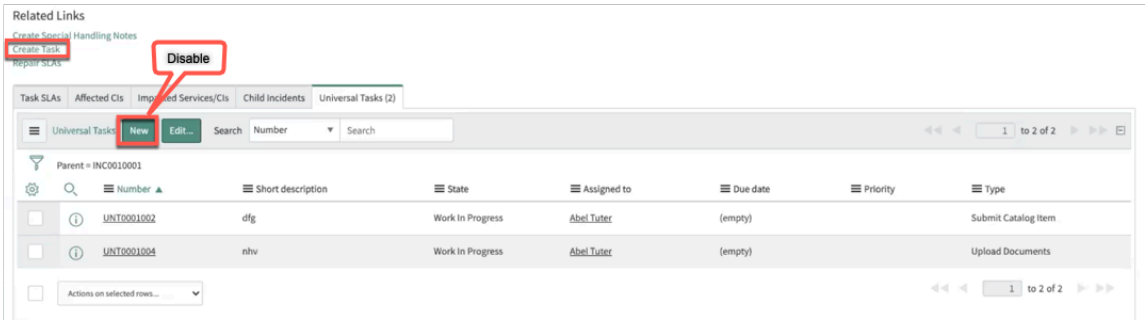
Procedimento

1. Navegue até a tabela à qual a lista relacionada deve ser adicionada.
2. Abra um formulário específico do serviço.
3. Clique com o botão direito do mouse no menu de contexto de ações adicionais .
4. Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
5. No formulário, selecione **Tarefa universal->Primária** .
6. Selecione um nome de exibição:
   - Exibição padrão: Para adicionar a lista relacionada Tarefa universal em ServiceNow AI Platform formulário.
   - Espaço: Para adicionar a lista relacionada Tarefa universal em Espaço do agente formulário.
7. Clique em **Salvar**.

Nota: Devido a restrições da lista de controle de acesso (ACL), o. **Novo** o botão pode não funcionar durante a criação de uma tarefa. Você pode ocultar **Novo** Na lista relacionada e use a ação de IU para criar uma tarefa universal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre como adicionar listas relacionadas, consulte Listas relacionadas .

Adicione uma guia Tarefa na página Tíquete padrão

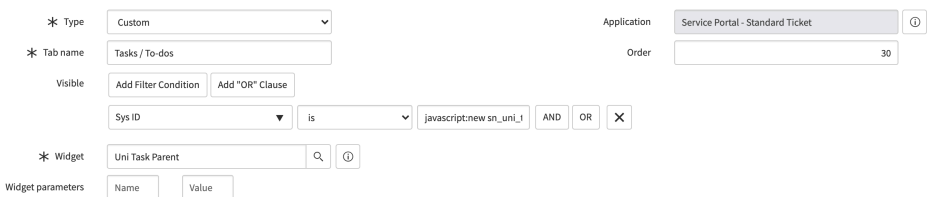
Adicione uma guia Tarefa na página Tíquete padrão para permitir que os funcionários exibam as tarefas atribuídas a eles pelos agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Clique na tabela específica do serviço para abri-la.
3. Na lista relacionada Configurações de guias, clique em **Novo** .
4. No formulário de configuração da guia, em **Tipo** campo, selecione **Personalizado** .
5. Insira **Nome da guia** .
   Por exemplo, `Tarefas/Tarefas Pendentes` .
6. Adicione as condições de filtro apropriadas para controlar a visibilidade da guia.
   Por exemplo, Definir **Sys ID** . `javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)` para tornar a guia de tarefa visível somente se houver tarefas atribuídas ao funcionário.



7. Em **Widget** , adicione um widget.

   Nota: A Tarefa primária da Uni é o widget padrão que você pode usar para adicionar o. **Tarefa universal** Tíquete padrão.

8. Clique em **Enviar**.

Defina os critérios do agente para Tarefa universal

Defina os critérios para um agente para que ele possa acessar a tabela primária para Tarefa universal. O critério padrão é que os agentes devem ter acesso de gravação à tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao usar um ponto de extensão, você pode adicionar mais condições para os agentes se qualificarem como Tarefa universal agentes. Se este ponto de extensão não for implementado, os agentes com acesso de gravação à tabela primária serão tratados como agentes UT para a tabela primária por padrão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Na coluna Nome da API, pesquise `sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess` .
3. Para criar um script de ponto de extensão que defina os critérios do agente para o seu serviço, clique em **Criar implementações** no link relacionado.
   Para saber mais sobre pontos de extensão, consulte Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .
4. Especifique os critérios para que um agente tenha acesso à tabela primária.
   Por exemplo, você pode garantir que o agente pertença a um grupo de atribuição específico, além de ter acesso de gravação para a tabela primária.

Configurar Tarefa universal para o seu serviço

Configure o. Tarefa universal para o seu serviço para que você possa criar e atribuir tarefas aos funcionários.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Tarefa universal** > **Administração** > **Configuração de tarefa universal**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Tarefa universal Formulário de configuração.
4. Clique em **Enviar**.

Configure os itens do catálogo para seu serviço

Filtre os itens do catálogo que você deseja mostrar na tarefa Enviar item do catálogo do seu serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_uni_task.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar filtros para gerenciar os itens do catálogo que estão disponíveis para um usuário. Por exemplo, alguns itens do catálogo podem ser restritos com base no local ou no tipo de serviço da solicitação.

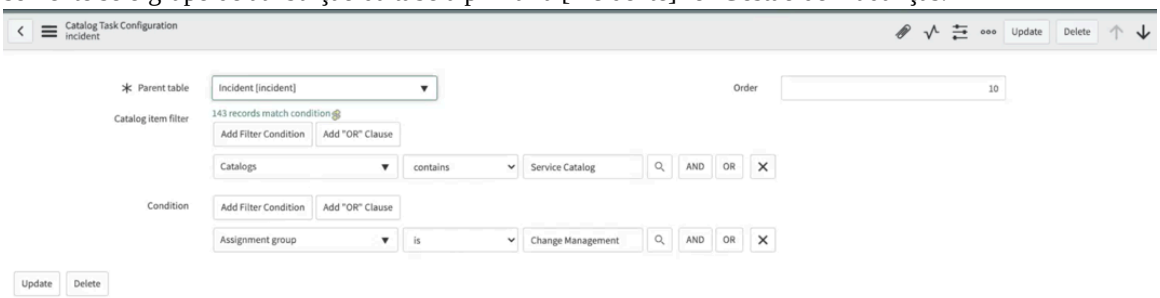
Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Tarefa universal** > **Administração** > **Configuração da Tarefa do catálogo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione sua tabela específica do serviço como a tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Você pode selecionar somente as tabelas específicas do serviço que foram configuradas para Tarefa universal Com o tipo de tarefa Enviar item do catálogo.

4. Para filtrar os itens que você mostra na tarefa Enviar item do catálogo, adicione **Filtro de item do catálogo** campo.
5. Insira **Pedido** valor.
6. Adicione uma tabela primária **Condição** para o item do catálogo, se houver.
   Por exemplo, na configuração a seguir, o filtro de item do catálogo será aplicável somente se o grupo de atribuição da tabela primária [incidente] for Gestão de mudanças.



   Você pode criar várias condições para configurar seus itens do catálogo. As condições com valores de ordem mais baixos têm precedência sobre valores de ordem mais altos.

7. Clique em **Enviar**.

Configure as funções para exibir os formulários do funcionário

Configure as funções para permitir que seus agentes exibam as respostas do funcionário em Concluídas Tarefa universal formulários do funcionário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_task.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas universais** > **Administração** > **Configuração da tarefa de entrada do funcionário**.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Formulário Configuração da tarefa de entrada do funcionário.
4. Em **Tabela primária** , selecione a tabela primária.

   Nota: Você só pode selecionar as tabelas que foram configuradas para Tarefa universal.

5. Em **Funções de exibição de resposta** selecione as funções para seus agentes.
6. Em **Script de condição** , adicione um script de condição, se houver.
7. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure os pontos de extensão para Tarefa universal

Forneça a implementação para childTaskCanceled, childTaskCompleted, childTasksClosed do ponto de extensão com script para executar a lógica personalizada do serviço, quando uma tarefa universal for cancelada, concluída ou fechada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão com Script**.
2. Pesquisar `sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents` .
3. Para criar seu script de ponto de extensão específico do serviço, clique em **Criar implementações** na lista relacionada.
   Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .
4. Clique em **Atualizar**.

Exiba as tarefas universais para uma solicitação em Now Mobile

Exiba todas as tarefas universais atribuídas a uma solicitação específica simplesmente configurando o. **Tarefas** tab em Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_sg_form_segment.list` .
2. Na página Segmentos da tela do formulário, clique em **Novo** .
3. Selecione o serviço específico **Minha solicitação** tela do formulário.
   Para encontrar o serviço específico **Minha solicitação** tela formulário, selecione um **Minha solicitação** tela do formulário e visualize o registro.
4. No campo Tela integrada, selecione **Tarefas** .
5. Em **Pedido** , insira um número para indicar a ordem em que você deseja que a guia apareça.
6. Clique em **Atualizar**.

Oculte a barra de modelos no Tarefa universal formulário

Oculte a barra de modelos do Tarefa universal formulário porque ele não inclui Tarefa universal modelos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel de navegação, insira `sys_properties_list.do` .
2. Na página Propriedades do sistema, clique em **Novo** .

   Nota: Certifique-se de que a aplicação esteja no escopo global.

3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Valor
Nome	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	falso

4. Clique em **Enviar**.
5. Para limpar o cache da sua instância, no navegador, insira <server_url/cache.do> .

Remova o. Tarefa universal função de administrador da função de administrador

Remova a função sn_uni_task.admin da função de administrador para impedir que um usuário com a função de administrador padrão exiba tudo Tarefa universal tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, um administrador do sistema também contém a função sn_uni_task.admin e pode acessar o. Tarefa universal informações. Para proteger sua aplicação, remova sn_uni_task.admin da função de administrador. Ao fazer isso, você impede que o usuário com uma função de administrador padrão exiba todos os Tarefa universal informações.

Nota: Certifique-se de ter concluído a configuração Tarefa universal antes de remover a função sn_uni_task.admin da função de administrador.

Procedimento

1. Faça login como administrador.
2. Navegar até **Administração de Usuários** > **Funções**.
3. Selecione **administrador** .
4. Em **Contém funções** clique em **Editar** .

   Nota: Se você não vir **Editar** Altere o escopo da aplicação para Global .

5. Na coluna Contém lista de funções, realce e mova **sn_uni_task.admin** Para a coluna Coleção.
6. Clique em **Salvar**.

Layout de notificação por e-mail para notificações de Tarefa universal

Use o layout e o modelo de notificação por e-mail fornecidos com a aplicação Tarefa universal (sn_uni_task) para entregar notificações por e-mail. Aplique o layout às notificações por e-mail para elevar a aparência e entregar notificações de marca.

A tabela a seguir lista as notificações por e-mail enviadas com Tarefa universal. Você pode optar por modificar o corpo do e-mail ou manter as versões padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail para Tarefa universal

Nome da notificação	Usado para	Campos em que os destinatários são identificados
Tarefas secundárias universais encerradas	Envia uma notificação por e-mail quando todas as Tarefas universais secundárias do primário são encerradas.	Campo Atribuído a do primário
Atribuição de tarefa universal para Atribuído a.	Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é atribuída e o designado muda ou o estado muda para Trabalho em andamento.	Atribuído a, Lista de observação
Atribuição de tarefa universal para o grupo	Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é atribuída a um grupo e o grupo muda ou o estado muda para Trabalho em andamento.	Grupo de atribuição, Lista de observação
Tarefa universal cancelada	Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é cancelada.	Campo Aberto por, Atribuído a do primário
Tarefa universal cancelada para Atribuída a.		Atribuído a, Lista de observação
Tarefa universal cancelada para o grupo		Grupo de atribuição, Lista de observação
Tarefa universal alterada para Atribuída a.	Envia uma notificação por e-mail quando o tipo de tarefa, a descrição resumida ou a descrição é atualizada.	Atribuído a, Lista de observação
Tarefa universal alterada para o grupo		Grupo de atribuição, Lista de observação
Tarefa universal comentada para atribuída a.	Envia uma notificação por e-mail quando há um novo comentário adicional na tarefa.	Atribuído a, Lista de observação, Aberto por, Atribuído a campo primário
Tarefa universal comentada para o grupo		Campo Grupo de atribuição, Lista de observação, Aberto por, Atribuído a do primário
Tarefa universal concluída	Envia uma notificação por e-mail quando a tarefa é concluída.	Campo Aberto por, Atribuído a do primário
Tarefa universal concluída para Atribuído a.		Atribuído a, Lista de observação
Tarefa universal concluída para o grupo		Grupo de atribuição, Lista de observação

Importante: Essas notificações por e-mail são configuradas automaticamente para um novo usuário do Tarefa universal.

Se você for um usuário existente de Tarefa universal em uma versão anterior a. San Diego faça upgrade para Central do funcionárioou Central do funcionário - ProOu instale o plug-in Funcionário Experience Foundation de ServiceNow Storepara começar a usar essas notificações por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Tarefa universal

Domain Separation é compatível com ServiceNow Tarefa universal. Tarefa universal permite que os agentes solicitem informações extras do funcionário ou façam com que o funcionário realize uma atividade para resolver um tíquete. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Em Tarefa universal, todas as configurações são separadas por domínio de processo e as tabelas de dados, ou seja, Tarefa universal A tabela, a tabela de formulário do funcionário e a tabela de modelo de tarefa são ofertas do Data Domain Separation.

Como o Domain Separation funciona no Tarefa universal

As tabelas de configuração em Tarefa universal processo separados por domínio. Portanto, as configurações criadas pelos domínios primários também são implementadas nos domínios secundários. No entanto, um domínio secundário pode substituir a configuração, se necessário. Por exemplo, em uma organização, os serviços são os domínios secundários, enquanto a organização é o domínio primário. Os tipos de tarefa disponíveis para Tarefa universal em uma organização específica, também estará disponível para os vários serviços da organização. No entanto, um serviço específico pode substituir os tipos de tarefa conforme necessário.

As tabelas de dados em Tarefa universal são separados por domínio de dados. Portanto, os dados armazenados em qualquer um dos domínios secundários podem ser acessados pelo domínio primário. Por exemplo, se um serviço estiver usando modelos de tarefa, os dados capturados na tabela Modelos de tarefa do domínio de serviço estarão acessíveis ao domínio da organização, mas não aos domínios de outros serviços, a menos que configurados.

Tabelas

As tabelas de configuração a seguir são separadas por processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

As tabelas de dados a seguir são separadas por dados.

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como usar o Tarefa universal

Os agentes podem usar a aplicação de Tarefa universal para criar tarefas para os funcionários e gerenciar a resolução da solicitação. Os funcionários podem exibir e concluir tarefas atribuídas a eles usando Central de serviços ao funcionário ou Now® Mobile aplicação.

Crie uma tarefa universal

Crie uma tarefa universal para uma solicitação e atribua ao funcionário ou crie várias tarefas para uma solicitação usando Tarefa universal.

Antes de Iniciar

Função necessária: Configurável pelo seu serviço

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tarefa universal agentes, conforme configurados em Defina os critérios do agente para Tarefa universal Pode criar uma nova tarefa universal usando a ação de IU disponível na página do tíquete.

Nota: Para controlar o acesso para criar uma tarefa, configure a visibilidade da ação de IU para criar Tarefa universal. Para obter mais informações, consulte Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal.

Quando uma tarefa universal é criada, ela é atribuída automaticamente ao funcionário conforme configurado em Configurar Tarefa universal para o seu serviço. O funcionário recebe uma notificação e pode exibir ou atualizar a tarefa no ServiceNow Central de serviços ao funcionário. Se o funcionário acessar a tarefa do ServiceNow AI Platform eles só podem adicionar um comentário e adicionar pessoas à lista de observação.

Procedimento

1. Abra o tíquete para o qual deseja criar uma tarefa universal.
2. Clique na ação de IU para criar uma tarefa universal.

   Nota: O nome da ação de IU é configurável e pode variar. Para obter mais informações, consulte Crie ações de IU para seu serviço com Tarefa universal.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Tarefa universal formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Pronto para trabalho	A tarefa é criada. O estado da tarefa muda para trabalho em andamento e o funcionário é notificado sobre a tarefa.
Enviar	A tarefa é criada. O estado da tarefa permanece Novo e nenhuma notificação é enviada ao funcionário.

Resultado

Experiência do funcionário: Uma nova tarefa é criada para sua solicitação. Você pode exibir e concluir a tarefa no **Tarefa pendente** . Central de serviços ao funcionário. Você também pode exibir e concluir a tarefa na guia de tarefa da solicitação associada, se configurada na configuração de tíquete padrão. Você receberá notificações se a tarefa for cancelada, encerrada, concluída ou se um comentário for adicionado à tarefa. As notificações são enviadas para as partes interessadas quando mudanças são feitas na tarefa.

Experiência do agente: Agora você pode exibir ou editar a tarefa. Você também pode adicionar mais tarefas à mesma solicitação.

Exibir e atualizar Tarefa universal usando Now® Mobile

Exiba e atualize as tarefas universais atribuídas a você usando Now Mobile aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Solicitante

Procedimento

1. Em seu dispositivo móvel, toque em Now Mobileícone da aplicação ( ).
2. Para exibir todas as tarefas atribuídas a você, toque em **Minhas tarefas** .
   Para exibir Tarefas universais de uma solicitação específica, toque em **Minhas solicitações** abra a solicitação e vá para **Tarefas** guia.
3. Toque em uma tarefa universal para abri-la.
4. Vá para cada guia para fazer o seguinte.

Tab	Descrição
Tarefa Pendente	Exiba e conclua as tarefas atribuídas a você. ○ Se o tipo de tarefa for Carregar documentos, carregue o documento necessário usando **Adicionar anexos** e marque a tarefa como concluída. Você pode carregar vários documentos ou imagens. ○ Se o tipo de tarefa for Enviar item do catálogo, a tarefa será marcada automaticamente como concluída depois que você enviar o item do catálogo. ○ Se o tipo de tarefa for Marcar quando concluída, marque a tarefa como concluída quando a tarefa descrita na Descrição for concluída. ○ Se o tipo de tarefa for Check-list, marque pelo menos um dos itens como concluído para marcar a tarefa como concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tab	Descrição
	○ Se o tipo de tarefa for Coletar entrada do funcionário, toque em para abrir o formulário do funcionário. Depois de enviar o formulário, a tarefa será marcada como concluída. Se você sair do formulário no meio do caminho, suas respostas serão salvas. Você pode preencher e enviar o formulário mais tarde.
Saiba mais	Exibir detalhes da tarefa.
Atualizações	Exiba ou adicione comentários ou anexos à tarefa.

Formulário Criar um funcionário

Crie ou modifique um formulário de funcionário para coletar a entrada do funcionário. Os formulários do funcionário são questionários criados usando o designer de pesquisa para coletar ou atualizar informações dos funcionários.

Antes de Iniciar

Para usar esta tarefa, primeiro crie um registro de formulário do funcionário. Em seguida, use o designer de pesquisa para criar um questionário para o funcionário.

Função necessária: sn_uni_task.emp_form_admin ou sn_uni_task.emp_form_creator

Nota: Você precisará da função sn_hr_le.activity_reader ou qualquer função que comece com sn_hr_core para ter acesso de leitura à página do formulário do funcionário que está sendo utilizada e exibir os dados que são passados entre o caso e a tarefa secundária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefas universais** > **Formulários do funcionário**.
2. Clique em **Criar Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Formulário do funcionário.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   . **Designer de formulário** aparece.
5. Para abrir o designer de pesquisa em uma nova janela, clique em **Designer de formulário** .
6. Para criar as perguntas para o formulário do funcionário, use o designer de pesquisa.
   Para obter mais informações sobre os tipos de pergunta, consulte Elementos do designer de pesquisa .
7. Clique em **Salvar e Publicar** .

Resultado

Agora você pode atribuir o formulário a um funcionário usando a tarefa de entrada Coletar funcionário. Para exibir as respostas do funcionário, clique em **Exibir respostas** depois que a tarefa é marcada como concluída.

Nota: Você deve ter funções específicas para exibir as respostas do funcionário. Para obter mais informações, consulte Configure as funções para exibir os formulários do funcionário.

Tarefa universal modelos

Os modelos de tarefa ajudam os agentes a criar Tarefa universal preenche automaticamente campos em um modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela de modelo de tarefa [sn_uni_task_template] segue a separação de dados. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Tarefa universal.

Usando modelos de tarefa, você pode criar modelos para casos de uso comuns. Você também pode definir uma programação para criar registros periodicamente com base em um modelo.

Um modelo de tarefa pode ter mapeamentos estáticos e dinâmicos. Em mapeamentos estáticos, os valores dos campos são especificados e fixos individualmente. Em mapeamentos dinâmicos, os valores de campo são atualizados e mapeados a partir de outra tabela. Você pode criar mapeamentos de modelo dinâmico entre os campos do Tarefa universal e qualquer outra tabela primária que usa Tarefa universal. Usando os mapeamentos de modelo dinâmico, você pode fazer o seguinte:

- Mapa Tarefa universal campos para campos da tabela primária.
- Crie modelos de texto para campos na tabela primária.
- Deslocar campos de data por durações específicas.

Crie um modelo usando Tarefa universal formulário de modelo

Crie um modelo para qualquer tabela de serviço preencher automaticamente os campos em um formulário. Criar modelos para casos de uso comuns permite que os agentes criem tarefas universais com mais rapidez e garante a uniformidade dos valores de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_uni_task.template_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo de tarefa pode ter mapeamentos estáticos e dinâmicos. Em mapeamentos estáticos, os valores dos campos são especificados e fixos individualmente. O procedimento a seguir serve para criar um mapeamento de modelo estático. Para obter informações sobre modelos dinâmicos, consulte Criar mapeamento de modelo dinâmico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tarefa universal** > **Modelos de tarefa** > **Criar novo**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre campos de formulário e descrições, consulte Tarefa universal formulário de modelo
3. **Opcional:** Selecione **Programação** para criar um trabalho agendado para criar registros com base neste modelo.
   Para obter instruções detalhadas, consulte Crie registros com base em um modelo .
4. Clique em **Enviar**.

Salve um formulário para criar um modelo de tarefa

Salve um preenchido Tarefa universal formulário como modelo. Este é um método alternativo para criar um modelo de tarefa.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter um Tarefa universal formulário que você deseja usar. Se você precisar criar um formulário, consulte Crie uma tarefa universal.

Função necessária: sn_uni_task.template_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um Tarefa universal formulário.
2. Preencha o formulário como ele deve aparecer quando um usuário aplicar o modelo.
3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
4. Clique em **Criar modelo de tarefa universal** .
   O modelo de tarefa com os formulários preenchidos é exibido.
5. Em **Nome** insira um nome descritivo para o modelo.
6. Defina **Tabela primária** campo para uma tabela específica do serviço.
   Se você optar por não selecionar nenhuma tabela, a configuração será aplicada a todas as tabelas.
7. Faça mudanças adicionais conforme necessário.
8. Clique em **Enviar**.

Criar mapeamento de modelo dinâmico

Crie modelos dinâmicos para mapear campos em um formulário de tarefa universal para campos correspondentes no formulário de tabela primária. Os modelos dinâmicos ajudam os agentes a mapear campos de tabela primária para campos de tarefa universais.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter acesso de gravação à tabela primária que é usada para os mapeamentos de modelo.

Função necessária: sn_uni_task.template_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mapeamentos dinâmicos de modelo podem ser criados para modelos que têm uma tabela primária atribuída. Em um mapeamento dinâmico, o valor de um campo é atualizado com o valor do campo mapeado na tabela primária. Os mapeamentos de modelo dinâmico têm precedência sobre os mapeamentos de modelo estático. Nos mapeamentos de modelo estático, os campos são definidos com valores específicos. Para obter mais informações sobre como criar um modelo estático, consulte Crie um modelo usando Tarefa universal formulário de modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tarefa universal** > **Modelos de Tarefa** > **Tudo**.
2. Abra o modelo para o qual você deseja criar mapeamentos.
3. Na lista relacionada Mapeamentos de modelo dinâmico de tarefa universal, clique em **Novo** .
4. Em **Campo de tarefa universal** campo, selecione o campo que deve ser mapeado.
5. Em **Campo da tabela primária** campo, selecione o campo que deve ser mapeado para o campo selecionado anteriormente em **Campo de tarefa universal** campo.
   Dependendo do tipo de campo selecionado em **Campo de tarefa universal** . **Avançado** a opção é exibida. Se você selecionar **Avançado** , as seguintes opções estão disponíveis com base no tipo de entrada do campo Tarefa universal.

Tipo de entrada para o campo Tarefa universal	Opções avançadas
Cadeia de caracteres, como descrição resumida	. **Valor** o campo é exibido. Você pode mapear sua tarefa universal para vários campos da tabela primária. Você também pode adicionar um modelo de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de entrada para o campo Tarefa universal	Opções avançadas
HTML, como descrição avançada	. **Valor** o campo é exibido. Você pode mapear sua tarefa universal para vários campos da tabela primária. Você também pode adicionar um modelo de texto.
Campo de data, como data de vencimento	○ . **Tipo de deslocamento de data** o campo é exibido. ○ Se você definir **Tipo de deslocamento de data** campo para **Antes** ou **Após** . **Com pensação de data por** o campo é exibido.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um mapeamento foi criado para um campo de tarefa universal específico. Você pode repetir este procedimento para mapear mais campos.

Use Modelos de tarefa

Use um modelo de tarefa para preencher automaticamente um Tarefa universal formulário. Usar um modelo de tarefa permite que os agentes criem tarefas mais rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: Acesso de gravação à tabela primária, se a tabela primária estiver definida na configuração do modelo. Se nenhuma tabela primária estiver definida, qualquer agente poderá acessar e usar os modelos de tarefa.

Procedimento

1. Abra o tíquete para o qual deseja criar uma tarefa universal.
2. Clique na ação de IU para criar uma tarefa universal.
3. Em **Modelo** . Tarefa universal, selecione o modelo a ser usado.
4. Preencha os campos que são deixados em branco pelo modelo.
   Dependendo do modelo usado, alguns dos campos já serão preenchidos pelo modelo. Você mesmo pode preencher o restante dos campos. Para obter mais detalhes sobre o significado de cada campo, consulte Tarefa universal formulário
5. Para criar sua tarefa, clique em qualquer um dos botões a seguir.

Botão	Descrição
Pronto para trabalho	A tarefa é criada. O estado da tarefa muda para trabalho em andamento e o funcionário é notificado sobre a tarefa.
Enviar	A tarefa é criada. O estado da tarefa permanece Novo e nenhuma notificação é enviada ao funcionário.

Adicionando um Tarefa universal categoria da lista em SOW núcleo

Adicione Tarefa universal categoria da lista para a nova Espaço de operações de serviços core para que os agentes possam acessar e navegar por vários módulos diretamente do novo espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Devido à descontinuação do antigo espaço de operações de serviço, o. Tarefa universal a listagem de categorias não é exibida no novo espaço. Para exibir os módulos relevantes, você pode adicionar registros manualmente à tabela sys_ux_list_category.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Categorias da lista de UX** > **Mostrar lista**.
   Para acessar a lista diretamente, você pode usar a barra de pesquisa de navegação e executar uma pesquisa usando o nome da tabela sys_ux_list_category.list.
2. Insira registros na tabela sys_ux_list_category selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Categoria da lista de UX .
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
A categoria da lista Tarefa universal é adicionada ao Espaço de operações de serviços núcleo.

Adicione listas em Tarefa universal categorias de lista

Adicione listas sob o recém-criado Tarefa universal Categoria de lista no Espaço de operações de serviços para que os agentes possam acessar esses módulos no novo espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Listas de UX** > **Mostrar lista**.
   Para acessar a lista diretamente, você pode usar a barra de pesquisa de navegação e executar uma pesquisa usando o nome da tabela sys_ux_list.list.
2. Adicione registros na tabela sys_ux_list selecionando **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário Lista de UX .
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
As listas em Tarefa universal as categorias da lista foram adicionadas.

SOW do formulário Lista de UX

Saiba mais sobre os campos do formulário Lista de UX. Use este formulário para criar listas adicionais no menu Listas do Espaço de operações de serviços.

Você cria listas adicionais no Espaço de operações de serviços para organizar tarefas logicamente, melhorar a navegação, reduzir a desordem, oferecer suporte a exibições específicas de função e aprimorar o acompanhamento de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da lista de UX

Campo	Descrição
Título	Exibe o nome da categoria da lista no espaço.
Aplicação	O escopo da aplicação deve ser definido como Tarefa universal.
Ordem	Ordem na qual você deseja exibir a categoria de lista no espaço.
Categoria	Categoria na qual a lista seria exibida no espaço.
Ativo	Opção para habilitar a exibição desta categoria no espaço.
Tabela	Tabela de origem da lista.
Configuração	Por padrão, este campo está definido como **SOW padrão** .
Condições	Condições para filtrar os registros da tabela de origem.
Colunas	Colunas da tabela que devem ser exibidas na lista no espaço.
Agrupar por coluna	Atributo que seria usado para agrupar a lista de registros por.
Exibição	Para determinar quais colunas são exibidas na lista no espaço. **Nota:** Se você selecionar uma exibição, o **Colunas** o campo está inativo.

Tarefa universal para usuários externos

Permita que usuários externos tenham acesso às tarefas atribuídas por meio de Tarefa universal.

Os usuários que ainda não fazem parte da sua organização são usuários externos (snc_external). Por exemplo, recém-contratados que ainda não começaram a trabalhar para a empresa.

Os seguintes pontos devem ser considerados para habilitar Tarefa universal para os usuários externos.

- O plug-in Explicit Role (com.glide.explicit_roles) deve ser instalado para atribuir funções externas e internas aos usuários. Para obter mais informações, consulte .
- Ao criar um Tarefa universal Todos os tipos de tarefa predefinidos, como Carregar documentos, Marcar quando concluído, Check-list e Coletar entrada do funcionário, estão disponíveis para usuários externos, exceto para Enviar item do catálogo. Se você tentar criar um item do catálogo Enviar, receberá um erro.
- . Tarefa universal Widgets, tabelas e ACLs estão habilitados para funções internas e externas.
- O portal e as páginas em que Tarefa universal incorporado também deve ser compatível com os usuários externos. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Central de serviços ao funcionário onde os widgets são adicionados.
- . **Tarefa pendente** . Central de serviços ao funcionário.
- hrm_todos_page em que Tarefa universalé exibido.

Referência do Tarefa universal

Você pode consultar os tópicos de referência para saber mais sobre as tarefas universais, incluindo listas e formulários.

Tarefa universal formulário

Tarefa universal formulário para criar um registro de tarefa.

Campos de formulário do Tarefa universal

Campo	Descrição	
Número	Número exclusivo gerado para Tarefa universal. . Tarefa universal O número começa com UNT.	
Primário	Número do caso ou da solicitação primária.	
Grupo de atribuição primário	Grupo atribuído ao caso ou à solicitação primária.	
Primário atribuído a	Agente responsável principalmente por trabalhar no caso ou na solicitação primária.	
Tipo	Tipo de tarefa que está sendo atribuída. As opções disponíveis são: • Enviar Item do catálogo • Carregar Documentos • Carregar Documentos • Marcar quando concluído • Check-list • Coletar entrada do funcionário	
	Enviar Item do catálogo	Em **Item do catálogo** selecione um item do catálogo.
	Carregar Documentos	Use **Descrição** campo para fornecer instruções ou detalhes dos documentos a serem carregados.
	Quando concluído	Use **Descrição** campo para fornecer detalhes sobre esta tarefa. **Nota:** O estado da tarefa mudará para **Concluído** depois que o funcionário conclui a tarefa.
	Check-list	Em **Check-list** adicione os itens da check-list. Para obter informações detalhadas, consulte Crie uma check-list

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário do Tarefa universal

Campo	Descrição	
	Coletar entrada do funcionário	Em **Formulário do funcionário** selecione o formulário do funcionário que o usuário preencherá. **Nota:** Os formulários do funcionário podem ser criados usando o designer de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Formulário Criar um funcionário.
	URL	Em **URL** Especifique um URL que será exibido na tarefa atribuída ao usuário. Em **Descrição resumida** Forneça mais detalhes sobre o URL.
	Para saber mais sobre a função de cada tipo, consulte tipos Tarefa universal	
Formulário do funcionário	Formulário obrigatório do funcionário. **Nota:** Este campo aparecerá somente se a tarefa Coletar entrada do funcionário estiver selecionada no campo **Tipo**.	
Instância de pesquisa	Link para o formulário do funcionário preenchido. **Nota:** Este campo aparecerá somente se a tarefa Coletar entrada do funcionário estiver selecionada no campo **Tipo** e o valor do campo **Estado** estiver preenchido.	
Modelo	Modelo de tarefa para preenchimento prévio do formulário da tarefa.	
Estado	Estado do Tarefa universal. As configurações de estado disponíveis são: • Novo(a) • Trabalho em andamento • Concluir • Cancelada	
	Novo(a)	Estado padrão quando a tarefa é um rascunho. As tarefas neste estado só ficam visíveis para o agente
	Trabalho em andamento	A tarefa está atribuída e visível para o funcionário.
	Concluídas	A tarefa foi concluída pelo funcionário.
	Cancelado(a)	A tarefa foi cancelada antes da conclusão.
Prioridade	Valor que identifica a rapidez com que a Central de serviços deve tratar a tarefa. As opções disponíveis são: • Crítico • Alto(a)	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de formulário do Tarefa universal

Campo	Descrição	
	• Moderado • Baixo(a)	
	Crítico	Prioridade mais alta para tarefas urgentes ou urgentes.
	Alto(a)	Tarefas importantes, mas não urgentes.
	Moderado	Tarefas que devem ser concluídas em algum momento.
	Baixo(a)	Tarefas opcionais.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à Tarefa universal. Este campo está disponível para os tipos de tarefa **Marcar quando concluído** e **Check-list**. Outros tipos de tarefa exigem uma atualização obrigatória do campo **Atribuído a** com o **Grupo de atribuição**. **Nota:** As notificações por e-mail são enviadas somente para os dois tipos de tarefa.	
Atribuído a	Funcionário atribuído à Tarefa universal.	
Prazo	Data prevista para o funcionário concluir a tarefa.	
Lista de observação	Usuários que recebem notificações quando há mudança no status da tarefa.	
Descrição resumida	Breve descrição da solicitação	
Descrição	Descrição detalhada da solicitação	
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Mais informações sobre a mudança. As informações deste campo ficam visíveis para o cliente.	
Anotações de trabalho	Informações sobre como resolver o Tarefa universal ou as etapas executadas para resolvê-lo, se aplicável. Esta anotação é para uso interno. As informações das anotações de trabalho não estão visíveis para os clientes.	

Tarefa universal Formulário de configuração

Use o formulário Configuração de tarefa universal para associar Tarefa universal ao seu serviço.

Formulário Configuração de tarefa universal

Campo	Descrição
Tabela primária	Tabela específica do departamento à qual a tarefa universal deve ser associada.
Tipos de Tarefas	Tipos de tarefa que estão disponíveis para os agentes para uso.
Atribuído a padrão	Campo Usuário na tabela primária ao qual a tarefa universal deve ser atribuída na criação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração de tarefa universal

Campo	Descrição
	Nota: Os agentes ainda podem mudar o valor de **atribuído a.** no momento de criar uma tarefa universal.

Formulário do funcionário

Use o formulário do funcionário para criar um novo registro de formulário do funcionário para Tarefa universal

Formulário do funcionário

Campo	Descrição
Nome	Formulário do nome do funcionário.
Descrição	Descrição do formulário do funcionário.
Tabela primária	Tabela primária disponível para o formulário do funcionário. A tabela primária é uma tabela específica do departamento associada a uma tarefa universal. Para obter mais informações sobre como configurar uma tabela primária, consulte Configurar Tarefa universal para o seu serviço. **Nota:** • Somente as tabelas configuradas para Tarefa universal com **Coletar entrada do funcionário** o tipo de tarefa pode ser selecionado. • Você poderá selecionar uma tabela primária somente se tiver acesso de gravação a ela.
Ativo	Opção para ativar o formulário do funcionário para uso.
Estado	Estado do formulário. Este campo é preenchido automaticamente.

Formulário Configuração da tarefa de entrada do funcionário

Use o formulário Configuração de tarefa de entrada do funcionário para configurar as funções que podem exibir concluídas Tarefa universal formulário do funcionário.

Configuração da tarefa de entrada do funcionário

Tabela primária	Tabela específica do departamento à qual a tarefa universal deve ser associada. **Nota:** Você só pode selecionar as tabelas que foram configuradas para Tarefa universal.
Funções de exibição de resposta	Funções somente leitura. A função Exibição de resposta na Tarefa universal (parte da estrutura Solicitação universal) concede aos usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da tarefa de entrada do funcionário

	visibilidade somente leitura dos registros da Tarefa universal sem conceder permissão para modificar tarefas ou metadados.
Script de condição	Script para adicionar condições à função, se houver
Aplicação	Nome do escopo da aplicação. Este campo é selecionado automaticamente.

Tarefa universal formulário de modelo

Use Tarefa universal formulário de modelo para criar um Tarefa universal modelo.

Formulário do modelo de Tarefa universal

Campo	Descrição
Nome	Nome deste modelo.
Tabela primária	Tabela à qual este modelo se aplica. Por padrão, o modelo é aplicável a todas as tabelas.
Descrição resumida	Descrição do modelo. **Nota:** Adicionar conteúdo a este campo não adiciona esse conteúdo ao campo **Descrição resumida** dos formulários que usam este modelo.
Modelo	Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. Selecione um campo na tabela especificada na coluna à esquerda. Em seguida, insira os dados a serem preenchidos automaticamente na coluna à direita.
Aplicação	Campo definido automaticamente com base no escopo da sua organização.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.

Tradução automática

Conector de pesquisa do SharePoint Online

. ServiceNow Conector de pesquisa do SharePoint Online oferece uma configuração de pesquisa de nível de consumidor para gerenciar seus recursos de informação.

Importante: A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não é mais ativado em novas instâncias, mas continua sendo compatível. Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Como a pesquisa é a chave para a produtividade, Conector de pesquisa do SharePoint Online(SPOC) ajuda seus funcionários a pesquisar e descobrir conteúdo do ServiceNow experiência do funcionário. Você pode indexar conteúdo de vários sites, permitindo que os funcionários

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

encontrem as informações relevantes por meio da Central de serviços do funcionário, Portal de serviços, App Now Mobile e Virtual Agent.

> **Importante:** Caminho de migração automática entre Conector de pesquisa do SharePoint Online E Conectores de conteúdo externo não estão disponíveis. Para obter orientação sobre migração, consulte Guia de migração: Conector do SharePoint Online Search para conectores de conteúdo externo [KB1791102] artigo na base de conhecimento do Now Support.
>
> Para obter instruções adicionais sobre como começar com **Conectores de conteúdo externo** , consulte
>
> - Conectores de conteúdo externo .
> - Explorar Conectores de conteúdo externo .
> - Configuração de Conectores de conteúdo externo .

Visite ServiceNow Store site para exibir a aplicação e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações cumulativas de notas de versão, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Tópicos relacionados

Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online

Conectores de conteúdo externo

Pré-requisitos do Conector de pesquisa do SharePoint Online

. ServiceNow Conector de pesquisa do SharePoint Online oferece uma configuração de pesquisa de nível de consumidor para gerenciar seus recursos de informação.

> **Importante:** A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não é mais ativado em novas instâncias, mas continua sendo compatível. Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.
>
> Para obter instruções detalhadas sobre como começar com **Conectores de conteúdo externo** , consulte
>
> - Conectores de conteúdo externo .
> - Explorar Conectores de conteúdo externo .
> - Configuração de Conectores de conteúdo externo .

Como a pesquisa é a chave para a produtividade, Conector de pesquisa do SharePoint Online(SPOC) ajuda seus funcionários a pesquisar e descobrir conteúdo do ServiceNow experiência do funcionário.

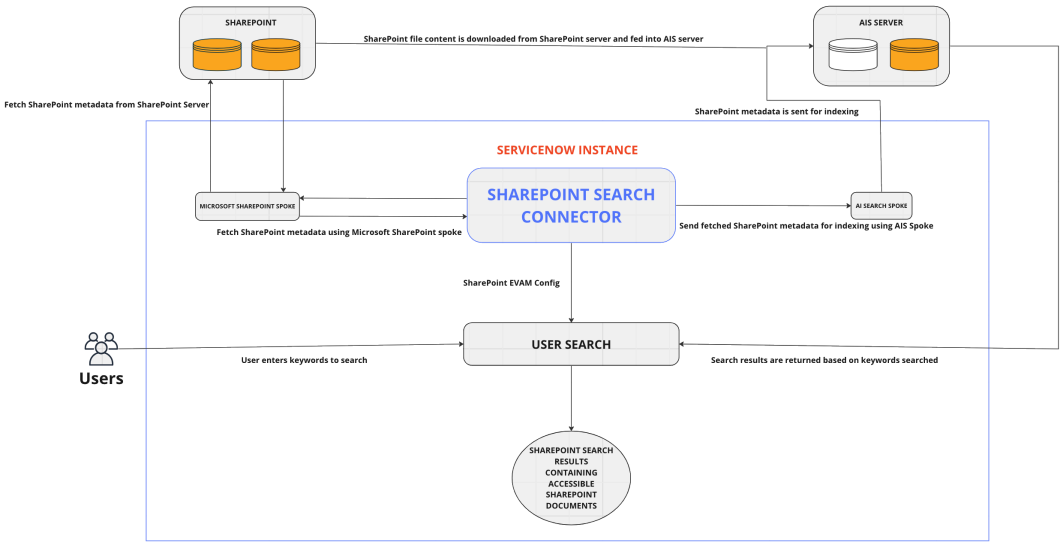
Como o Conector de pesquisa do SharePoint Online funciona

Aqui está uma visão geral de como Conector de pesquisa do SharePoint Online funciona:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral SPOC



Use Conector de pesquisa do SharePoint Online para:

- Melhores experiências de pesquisa e descoberta para Microsoft SharePoint confirmando que seus funcionários podem encontrar rapidamente as informações de que precisam.
- Habilite o suporte em vários canais, como Gestão de serviços a funcionários, Portal de serviços, App Now Mobile e Virtual Agent.
- Integrar com ServiceNow® Pesquisa com IA para melhorar relevância e personalização.
- PESQUISE e encontre informações relevantes e gere resultados de negócios.

Plug-ins necessários

Ative os seguintes plug-ins e apps:

- Central do funcionário - Pro
- Microsoft SharePoint spoke
- Pesquisa com IA spoke
- Microsoft Spoke do Entra ID

Verifique se o mecanismo da Pesquisa com IA está ativado. Conteúdo externo para Pesquisa com IA o plug-in (com.glide.ais.external_content) deve ter um ServiceNow assinatura.

Para obter mais informações, consulte Configurando Conector de pesquisa do SharePoint Online.

Coisas para lembrar

- . Conector de pesquisa do SharePoint Online só é compatível com Pesquisa com IA, não com o mecanismo de pesquisa Zing.
- Os tipos de conteúdo compatíveis com Pesquisa com IA, como DOTX, HTM, XLSX, PPTM, DOCX, PPTX, TXT, PDF, POT, PPT, POTX, DOC, HTML e XLS são compatíveis com Conector de pesquisa do SharePoint Online Junto com o ASPX.
- . Pesquisa com IA O tamanho do arquivo de até 25 MB é aplicável.
- Os idiomas compatíveis são inglês, espanhol, francês, japonês e alemão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conector de pesquisa do SharePoint Online Os grupos do SharePoint são compatíveis **Membros** , **Responsáveis** e **Visitantes** . Os grupos têm diferentes níveis de permissão.
  - **Membros** : Pode editar um documento que reside no site.
  - **Responsáveis** : Pode criar, editar e excluir documentos residentes no site.
  - **Visitantes** : Pode ler um documento que reside no site.
- Conector de pesquisa do SharePoint Online está habilitado para ler usuários do Microsoft 365 grupos.

  Nota: Ele só lê e extrai dados do Microsoft 365 **Membros** grupo.

- Conector de pesquisa do SharePoint Online Não lê usuários do Active Directory.
- Conector de pesquisa do SharePoint Online suporte **Todos, exceto usuários externos** permissões do site.
- Como administrador, você pode usar os seguintes aprimoramentos para obter mais flexibilidade e controle:
  - **Permissões flexíveis** : Selecione **FullControl.All** , **Sites.Read.All** ou **Sites.Selecionado** permissões ao configurar o conector.
  - **Indexação seletiva** Indexe sites e subsites seletivamente excluindo alguns URLs e subsites, que têm informações confidenciais.
  - **Indexar versões publicadas** : Controlar e limitar a indexação somente aos arquivos publicados, confirmando que os funcionários acessam as versões verificadas e finalizadas e não os rascunhos ou documentos incompletos.

    Nota: Se você tiver um conector existente sem esses aprimoramentos, exclua o conector existente, crie um novo conector, especifique os URLs para indexação e exclusão e defina as permissões do site para controle de conteúdo e governança mais eficazes.

- Duas instâncias do SharePoint não podem ser conectadas a uma ServiceNow instância simultaneamente.
- . Microsoft A configuração do spoke do Entra ID é necessária junto com as configurações de conexão do Graph e REST para conectar seu ServiceNow instância para um Microsoft SharePoint locatário.

Tópicos relacionados

Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online

Configurando o. Conector de pesquisa do SharePoint Online

Configure o. Conector de pesquisa do SharePoint Online configurando e conectando o. Microsoft SharePointlocatário com sua instância. Valide a conexão para evitar falhas de configuração antes de indexar os sites para pesquisa.

Configure o. Microsoft SharePoint locatário

Configure seu Microsoft SharePoint locatário para começar a usar Conector de pesquisa do SharePoint Online.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

. Microsoft SharePoint Administrador, crie uma aplicação personalizada especificando o URL raiz (https://<sitename>.sharepoint.com Domínio da aplicação, URL de redirecionamento e outras configurações.

Importante: A partir da versão Yokohama, Conector de pesquisa do SharePoint Online está sendo preparado para descontinuação futura. Ele está oculto e não é mais ativado em novas instâncias, mas continua sendo compatível.

Para obter detalhes de descontinuação, consulte Processo de descontinuação [KB0867184] artigo na base de conhecimento do Now Support.

Conclua os seguintes pré-requisitos.

- Siga o procedimento até .
- Siga o procedimento até Configurar Microsoft Spoke do Entra ID . Microsoft Entra ID spoke (anteriormente conhecido como Microsoft Azure Active Directory Spoke) é um plug-in dependente que precisa ser configurado antes de indexar os usuários.
- Entenda como .
- Faça login com suas credenciais de administrador para conceder permissões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua o procedimento a seguir no seu Microsoft SharePoint conta. Para obter mais informações sobre como criar e configurar aplicações personalizadas, consulte Desenvolvimento do SharePoint

Nota: Quando as permissões atribuídas nos aplicativos do Azure têm problemas de privilégio, a seguinte mensagem de erro é exibida: Mensagem de erro: Falha no método: (/_api/web/XXXXXXX) com o código: 401 - combinação de nome de usuário/senha inválida . Resolva este problema com as instruções disponíveis em KB1117977 .

Quando você quiser que os resultados da pesquisa exibam somente as versões publicadas dos documentos, certifique-se de selecionar **Permissões da aplicação** em vez de **Permissões delegadas** ao configurar as permissões explicadas em .

Nota: Os administradores podem limitar a indexação somente às versões publicadas, garantindo que rascunhos ou trabalhos não concluídos não sejam exibidos nos resultados da pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Azure** > **Active Directory** > **Registros de aplicações** > **Todas as aplicações**e selecione um app existente.
   Use uma aplicação existente ou crie uma aplicação.

Permissões configuradas

2. Navegar até **Registros de aplicações** > **Permissões de API**e clique em **Adicione uma permissão** .
3. Selecione uma das seguintes opções.
   a. Navegar até **Microsoft Graph** > **Permissões delegadas** Para Gráfico.
   b. Navegar até **Microsoft Graph** > **Permissões da aplicação** Para Gráfico.
   Adicione **ReadWrite.all** Permissão da lista de sites. A permissão Sites.readWrite.all ajuda na criação de assinaturas.

   Adicione **Usuário.Leitura** Permissão da lista Usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essas permissões de usuário são usadas para rastrear o. Microsoft SharePoint dados mais tarde.

4. Navegar até **Sharepoint** > **Permissões da aplicação** > **Sites**e selecione **FullControl.All** , **Sites.Read.All** ou **Sites.Selecionado** Para REST.
   Habilite o. **Sites.Selecionado** executando as etapas a seguir.

   a. Em Microsoft Azure, habilite o. **Sites.Selecionado** e o. **Read.All.User** permissões.
   Use qualquer cliente de API para fornecer acesso de leitura para os seguintes conjuntos de sites.
   - Aplicação X conectada a um ServiceNow a instância e tem **Sites.Selecionado** permissão.
   - Aplicação Y que é uma aplicação de administrador e tem o. **Controle.Total.Sites** Conexão do Graph.

   b. Obtenha um token de portador chamando o método de API `https://login.microsoftonline.com/{Tenant ID)/oauth2/v2.0/token` .
   Carga:

```
client_id={App Y client id}
&scope=https%3A%2F%2Fgraph.microsoft.com%2F.default
&client_secret={App Y client secret}
&grant_type=client_credentials
```

   c. Passe o token recebido na etapa b como o token de autorização ao chamar o método de API `https://graph.microsoft.com/v1.0/sites/{site id)/permissões` .
   Carga:

```
{
"roles": [
"read"
],
"grantedToIdentities": [
{
"application": {
"id": "App X client id",
"displayName": "App X"
}
}
]
}
```

5. Configure as permissões de API necessárias conforme mostrado na imagem a seguir:

   Lista de permissões configuradas

   Para obter mais informações, consulte .

6. Clique em **Conceda consentimento do administrador** , selecione **Sim** e clique em **Salve e continue** .
7. Navegar até **Autenticação** > **Web** > **URLs de redirecionamento** E adicione o URL neste formato URL da instância da ServiceNow>/oauth_redirect.do https://<your , por exemplo, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do e clique em **Salvar** .
8. Navegue até e registre o certificado e o segredo da sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Adicionar usuário** em Portal do administrador da Microsoft especifique os detalhes do usuário e clique em **Concluir** .

   Nota: A pesquisa rastreia os sites que você pode acessar. Selecione o usuário com as permissões apropriadas somente para o conteúdo necessário. Para obter mais informações, consulte permissões do usuário . Selecionar um usuário de alto nível pode importar mais documentos do que você deseja importar.

   Para obter mais informações, consulte Concedendo acesso somente por aplicativo do Azure AD .

O que Fazer Depois

Conclua a integração do seu ServiceNow Pesquisa com IA conta. Para obter mais informações, consulte Integrar o. Microsoft SharePoint fontes de pesquisa com Pesquisa com IA perfis.

Integrar o. Microsoft SharePoint fontes de pesquisa com Pesquisa com IA perfis

Vincule fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa para especificar o conteúdo que os usuários podem pesquisar por meio do perfil de pesquisa vinculado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Pesquisar aplicações** > **Configurações da aplicação de pesquisa** (sys_search_context_config).
2. Atualize os seguintes valores, para **Aplicação de pesquisa padrão do Virtual Agent**
   - Mecanismo de pesquisa: **Pesquisa com IA** .
   - Perfil de pesquisa: **Perfil de pesquisa padrão do Portal ESC** . Este valor de campo dinâmico fica visível depois que você muda **Mecanismo de pesquisa** valor.

   Para obter mais informações, consulte Crie uma configuração da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA .

O que Fazer Depois

Conecte o. ServiceNow® instância com Microsoft SharePoint locatário. Conclua as etapas do seu ServiceNow® conta. Para obter mais informações, consulte Conecte seu ServiceNow instância para um Microsoft SharePoint locatário.

Conecte seu ServiceNow instância para um Microsoft SharePoint locatário

Conecte seu ServiceNow instância com um Microsoft SharePoint locatário. Criar personalizado ServiceNow Conexões OAuth para Microsoft SharePoint para autenticar ServiceNow solicitações.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que você tenha conhecimento prático do Programa para desenvolvedores do SharePoint ferramentas e outros recursos para configurar a aplicação.
- Certifique-se de estar ciente de ServiceNow® integrações.

Função necessária: sn_sp_con.admin e admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Instância da ServiceNow** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe a mensagem Que tipo de aplicação OAuth?
3. Selecione **Conecte-se a um provedor OAuth de terceiros** .
4. Crie os seguintes registros:

   a. No formulário Conexão do gráfico, preencha os campos.
   Para obter uma descrição do valor do campo, consulte Formulário de conexão do gráfico.

   b. No formulário de conexão REST, preencha os campos.
   Para obter uma descrição do valor do campo, consulte Formulário de conexão REST.

   c. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Perfil de Entidade OAuth

5. Navegue até Perfis de entidade OAuth oauth_entity_profile] para encontrar as seguintes entradas:
   - Nome do registro da aplicação Graph>.default_profile
   - Nome do registro da aplicação REST>.default_profile

   Dois perfis de entidade OAuth gerados pelo sistema (REST e Graph) são criados na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile]. Para obter mais informações, consulte Especifique um perfil OAuth .

Escopos de entidade OAuth

6. Insira uma linha com os seguintes valores na tabela Escopos da entidade OAuth [oauth_entity_scope]:

Escopos de entidade OAuth

Gráfico	REST
Nome: Qualquer nome de sua escolha	Nome: Qualquer nome de sua escolha
Provedor OAuth: Registro de registro da aplicação de gráfico	Provedor OAuth: Registro de registro da aplicação REST
Aplicação: Global	Aplicação: Global
(Para permissões delegadas) OAuthscope: Offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All (Para permissões da aplicação) OAuthscope: https://graph.microsoft.com/.default	Escopo do OAuth: https://<instance name>.sharepoint.com/

Para obter mais informações, consulte Especifique um escopo OAuth .

Escopos de perfis de entidade OAuth

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Insira uma linha com os seguintes valores na tabela Escopos de perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile_scope]:

Escopos de perfis de entidade OAuth

Gráfico	REST
Perfil de entidade OAuth: Perfil de entidade de gráfico gerado na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile].	Perfil de entidade OAuth: Perfil de entidade REST gerado na tabela Perfis de entidade OAuth [oauth_entity_profile].
Escopo da entidade OAuth: Selecione a tabela escopo da entidade OAuth do gráfico [oauth_entity_profile_scope].	Escopo da entidade OAuth: Selecione a tabela Escopo da entidade REST OAuth [oauth_entity_profile_scope].
Aplicação: Global	Aplicação: Global

Credenciais

8. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**E crie as credenciais do OAuth 2,0:

   a. Nos formulários de credencial do gráfico ou REST, preencha os campos.

Formulário de credencial do OAuth 2,0

Campo	Descrição
Nome	Nome de sua escolha.
Perfil de entidade OAuth	(Para Gráfico) Perfil de entidade de gráfico identificado. (Para REST) Perfil de entidade REST identificado.

   b. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

   Nota: Para obter mais informações sobre entidades, aliases de conexão e credencial, consulte .

Conexão

9. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Conexão**e clique em **Novo** Para criar conexões HTTP(s) para o seguinte **Gráfico** ou **REST** .

   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão

Campo	Descrição
Nome: Qualquer nome de sua escolha para Gráfico	Nome: Qualquer nome de sua escolha para REST
Credenciais: Selecione o gráfico **Credenciais**	Credenciais: Selecione o REST **Credenciais**
Alias de conexão: `sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph`	Alias de conexão: `sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL de conexão: https://graph.microsoft.com/v1.0/	URL de conexão: URL do https://<Host da instância do SharePoint>/
Domínio: Global	Domínio: Global

b. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Para obter mais informações, consulte Conexões e credenciais e Criar uma conexão HTTP(s) .

Locatários

10. Navegar até **Microsoft SharePoint Online** > **Locatários.**

a. Clique em **Novo** para criar **Gráfico** ou **REST** conexões.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão do locatário

Campo	Descrição
Nome	Nome de sua escolha.
Alias	Para Gráfico: sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph Para REST: sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
URL raiz do SharePoint	URL raiz como <SiteName>.sharepoint.com
ID de locatário	ID do locatário necessário para a conexão do Graph ou REST.
Domínio	Global

c. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar** .

Para obter mais informações, consulte , e

Certificados

11. Navegar até **Definição do sistema** > **Certificados** > **Certificado do Microsoft SharePoint Online**.

a. Anexe o certificado do Java Key Store gerado pelo arquivo no portal do Azure AD.
Para obter mais informações, consulte .

b. Atualize a senha do armazenamento de chaves com a senha do Java Key Store (.jks) arquivo.

c. Atualize o tipo para o armazenamento de chaves Java.

d. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar** .

Para obter mais informações, consulte .

Chaves JWT

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

12. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Chaves JWT** > **Chaves JWT do Microsoft SharePoint Online**.
    a. Atualize a chave de assinatura com a senha de Certificado (.cer) arquivo.
    b. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do tópico e clique em **Salvar** .
13. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Provedores JWT** > **Provedor JWT do Microsoft SharePoint Online**.
    a. Atualize o. **aud** declarar com https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id>/oAuth2/token .
    b. Atualize o. **iss** e. **sub** Declaração com os respectivos ids de cliente nos registros do aplicativo de anúncio do Azure.
    c. Clique em **Salvar**.

Conexão

14. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Conexão**.
    a. Abra o registro de conexão REST e no **Atributos** Especifique o certificado codificado de Base 64 **Impressão digital** .

    Nota: O valor de impressão digital do aplicativo SharePoint é codificado em hexadecimal. Codifique o mesmo no formato Base64 no registro de conexão.

    b. Selecione o seguinte **Credenciais** opção:
    - (Para **Gráfico**): Navegue até a tabela [Credenciais] (oauth_2_0_credentials), abra **Gráfico** e clique em **Obter token OAuth** .

      Certifique-se de fazer login no seu Microsoft SharePoint Instância com as credenciais do usuário que você criou para obter o token OAuth para a conexão do Graph. Armazene as credenciais na instância .
    - (Para **REST**): Vá para a tabela [Credenciais] (oauth_2_0_credentials), abra **REST** e clique em **Obter token OAuth** .

      Certifique-se de fazer login no seu Microsoft SharePoint Instância com as credenciais de administrador de locatário para obter o token OAuth para a conexão REST. Armazene as credenciais na instância .

      Valide a credencial para evitar qualquer falha de configuração. Para obter mais informações sobre como validar a conexão do SharePoint, consulte Valide o. Microsoft SharePoint conexão.

    c. Clique em **Salvar**.

Domínios confiáveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

15. Vá para **Domínios confiáveis** tabela (sn_ais_spoke_trusted_domains) e clique em **Novo** para criar um registro de domínio.

    a. No formulário, preencha os campos.

    Formulário de registro de domínio

Campo	Descrição
Nome	Nome de sua escolha.
Domínio	URL do host do seu Microsoft SharePoint locatário>.

    b. Clique em **Salvar**.
    Para obter mais informações, consulte Configure o. Pesquisa com IA spoke .

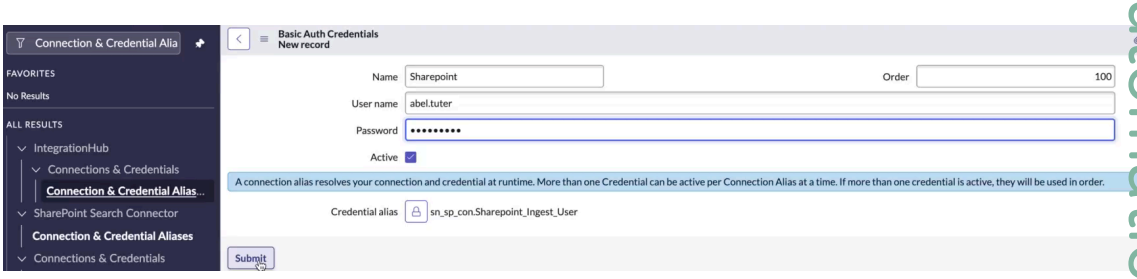
    Nota: Certifique-se de criar um registro de domínio confiável para cada locatário, quando houver vários locatários.

Usuário de ingestão do SharePoint

16. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais** > **Usuário de ingestão do SharePoint** (sn_sp_con.SharePoint_ingest_User).

    a. Clique em **Novo** ativado **Credenciais** para criar um **Credencial de autenticação básica** Para ingerir conteúdo externo por AIS.

    b. Especifique **Nome de usuário** e. **Senha** do usuário (sys_user) que tem **ais_external_content** função.



    Nota: Na captura de tela de exemplo, o usuário `abel.tuter` sys_user que tem a função ais_external_content atribuída.

    c. Clique em **Enviar**.
    Para obter mais informações, consulte .

    d. Configure o. Conexão do servidor da Pesquisa com IA antes de prosseguir com as próximas etapas.

A configuração do mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) está disponível por padrão com Central do funcionário - Pro versão 32,0.

Para obter mais informações sobre a definição do EVAM, consulte Crie uma definição de ação do EVAM e. Criar uma exibição de lista de várias fontes de dados no mapeador de ações de exibição de entidade .

Resultado
Sua configuração está concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Valide o. Microsoft SharePoint conexão descartar qualquer falha de configuração antes de indexar um local de amostra.

Valide o. Microsoft SharePoint conexão

Execute uma validação depois de conectar seu ServiceNow instância com um Microsoft SharePoint locatário para verificar se há erros na configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A validação exclui qualquer falha de configuração e garante um processo de configuração contínuo.

Procedimento

1. Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas de IU** > **Utilitário SharePoint**.
2. Selecione **Experimente** Para navegar até a página Validação de conexão do SharePoint.
3. Insira os detalhes necessários e selecione **Validar** .
   Os erros, se houver, são exibidos na seção Resposta.
4. Verifique **Nome da tabela** e corrija os erros com base em **Valor atual** e. **Valor esperado** Exibido na seção Resposta.

   Se alguma informação estiver ausente, o campo Erro mostrará os dados.

   Se não houver erros, a seção Resposta exibirá uma validação bem-sucedida.

O que Fazer Depois

Indexar sites para pesquisa. Para obter mais informações, consulte Indexar sites para pesquisa.

Indexar sites para pesquisa

Configure o. Conector de pesquisa do SharePoint Online para rastrear o conteúdo dos sites, subsites, unidades qualificados e muito mais.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem um conhecimento básico de Microsoft Azure e. Microsoft SharePoint funcionalidade.
- Trabalhe com um Microsoft SharePoint administrador para entender o conjunto de sites para indexação.
- Ativar Conector de pesquisa do SharePoint Online em ServiceNow store.

Função necessária: sn_sp_con.admin ou admin

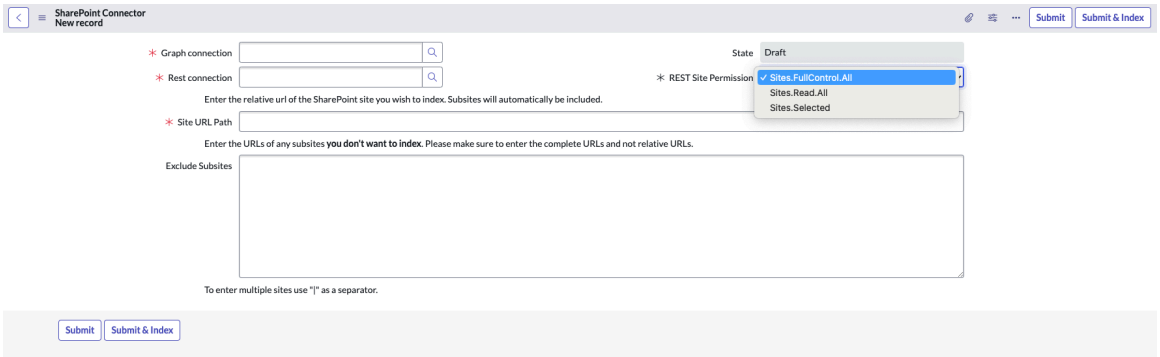
Procedimento

1. Navegar até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Conectores do SharePoint**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do conector



3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de detalhes do mapeamento de conexão

Campo	Descrição
Conexão do Graph	Conexão para gráfico. Use o registro de locatário gráfico.
Conexão REST	Conexão para REST. Use o registro de locatário REST.
Caminho de URL de site	Valor da URL relativa do Microsoft SharePoint site para indexação. Por exemplo, se a URL do seu site for https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits , O URL relativo do site é Benefícios médicos/empresa . **Nota:** Este URL diferencia maiúsculas de minúsculas. Os subsites são indexados automaticamente. Consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados da pesquisa.
Estado	Estado da indexação.
Permissão do site REST	Use uma das seguintes permissões de site para gerenciar o acesso ao SharePoint. ○ **FullControl.All** Fornece o controle total dos sites do SharePoint para o usuário conectado. Sites, subsites, arquivos e grupos de usuários são indexados com esta opção. ○ **Sites.Read.All** Fornece somente o acesso de leitura aos arquivos para o usuário conectado. Esta opção é o valor padrão. Somente arquivos e grupos de usuários são indexados com esta opção. ○ **Sites.Selecionado** : Fornece controle de site selecionado com funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	selecionadas para os usuários. Somente arquivos e grupos de usuários são indexados com esta opção.
Função do site	Use uma das seguintes opções para gerenciar o controle de acesso. ○ **Controle total** ○ **Leitura** ○ **Gravar** Este campo aparece somente quando **Sites.Selecionado** selecionado de **Permissão do site REST** .
Excluir subsites	Lista de URLs excluídos da indexação. Esses URLs não são indexados pela Pesquisa com IA e não são exibidos nos resultados da pesquisa. Você pode adicionar vários sites com | como um separador. Insira os URLs de todos os subsites que você não deseja indexar. **Nota:** Especifique os URLs completos e não os URLs relativos.

4. Clique em **Enviar e indexar** validar e começar a indexar o site.
   Quando você envia o site, a indexação inclui os subsites relacionados.
5. Rastreie o andamento da indexação do **Conector de pesquisa** estado do registro.
6. Prossiga para ver **Sites indexados** lista relacionada.
   A lista de sites indexados contém as seguintes informações:

Formulário de site indexado

Campo	Descrição
Nome	Nome do subsite.
Nome de exibição	Nome de exibição do subsite.
URL da Web	URL da Web do Microsoft SharePoint site.
Descrição	Descrição do subsite.
Estado de busca de subsites	Status do rastreamento do subsite, como, **Pendente** e. **Concluído** .
Estado de busca das unidades	Status do rastreamento de unidades, como, **Em andamento** e. **Concluído** .
Estado	Status geral de rastreamento.
Marcado para exclusão	O valor é **Falso** para manter o subsite. O valor é **Verdadeiro** para excluir o subsite.

Para saber mais sobre como excluir sites, consulte Excluir sites da indexação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Os sites, subsites, pastas e arquivos são indexados e exibidos nos resultados da pesquisa. Use filtros para verificar o andamento e gerenciar o status de indexação navegando até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Sites do SharePoint**.

Depois que a indexação do site estiver concluída, você poderá pesquisar e descobrir o conteúdo do site em vários canais, como Central de serviços ao funcionário, Portal de serviços, App Now Mobile e Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados da pesquisa.

O que Fazer Depois
Remover índice : Selecione o site indexado e clique em Remover índice para remover o site da indexação. Em caso de sucesso, todos os sites, drivers e arquivos são removidos das respectivas tabelas e o conector é atualizado para somente leitura com o status Excluído.

Excluir sites da indexação

Indexe sites e subsites seletivamente excluindo alguns URLs e subsites, que têm informações confidenciais.

Antes de Iniciar
Especifique uma lista de subsites que você deseja excluir do Conector de pesquisa do SharePoint Online indexação. Trabalhe com um Microsoft SharePoint administrador para entender o conjunto de sites a serem excluídos da indexação.

Função necessária: Administrador da Pesquisa com IA

Procedimento
1. Navegar até **Conector de pesquisa do SharePoint Online** > **Conectores do SharePoint**.
2. Clique em **Nova**.
3. Siga as instruções Indexar sites para pesquisa.
4. Especifique a lista de URLs no **Excluir subsites** campo.

> **Nota:** Especifique os URLs completos e não os URLs relativos. Você pode adicionar vários sites com | como um separador.

Resultado
Esses URLs não são indexados pela Pesquisa com IA e não são exibidos nos resultados da pesquisa.

O que Fazer Depois
Remover índice : Selecione o site indexado e clique em Remover índice para remover o site da indexação. Em caso de sucesso, todos os sites, drivers e arquivos são removidos das respectivas tabelas e o conector é atualizado para somente leitura com o status Excluído.

Conector de pesquisa do SharePoint Online resultados da pesquisa

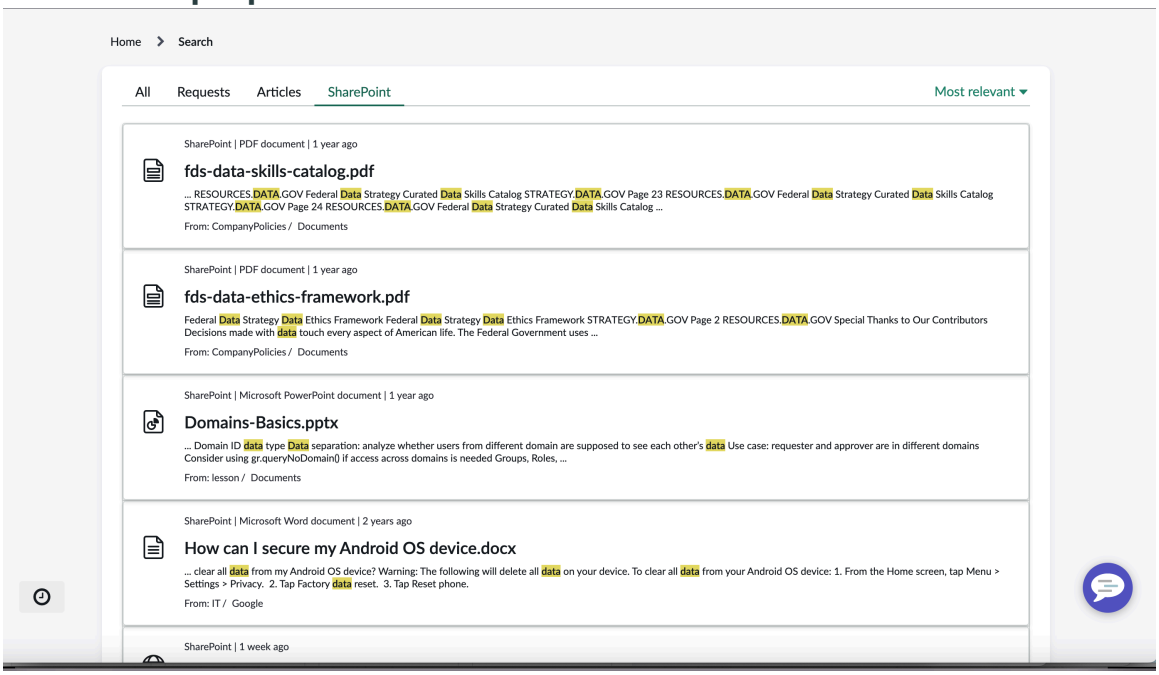
Saiba mais sobre Conector de pesquisa do SharePoint Online pesquisas e os resultados exibidos para suas solicitações de pesquisa.

Este exemplo mostra o. Conector de pesquisa do SharePoint Online página de resultados da pesquisa. Com base nas suas configurações, o layout e a aparência podem ser diferentes. Para obter mais informações, consulte Exibir configurações, exibir modelos e pacotes de configuração do EVAM .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados de pesquisa



Para obter mais informações, consulte Usando a Pesquisa com IA página.

Referência do Conector de pesquisa do SharePoint Online

Os tópicos de referência da aplicação fornecem informações adicionais sobre Conector de pesquisa do SharePoint Online tipos de conteúdo e recursos.

Restrições de rastreamento

Para obter mais informações sobre tipos de rastreamento, consulte Microsoft SharePoint tipos de rastreamento.

- O tempo de rastreamento pode variar, de acordo com o tamanho do conteúdo.
- Os documentos ficam disponíveis para pesquisa após um rastreamento bem-sucedido. Para obter mais informações sobre tipos de rastreamento, consulte Microsoft SharePoint tipos de rastreamento.

Nota: Para obter as informações mais recentes sobre os tipos de conteúdo e restrições, consulte Pesquisa com IA documentação.

Frequência de trabalhos agendados

A frequência de trabalhos agendados padrão é definida para maximizar o desempenho. Para obter mais informações, consulte Conector de pesquisa do SharePoint Online trabalhos agendados.

Pesquisar permissões de arquivo

Quando a ação Pesquisar permissões de arquivo retorna uma matriz em branco ou nula, você pode enfrentar problemas de acesso. Para resolver o problema de acesso, use o tipo Credenciais do cliente em vez de Código de autorização e forneça as permissões de API no nível da aplicação em que o tipo é aplicação. Para obter mais informações, consulte KB1642515 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de conteúdo

- Os tipos de conteúdo compatíveis com Pesquisa com IA são compatíveis com Conector de pesquisa do SharePoint Online.
- . Pesquisa com IA O tamanho máximo do arquivo de 25 MB se aplica.
- Os idiomas compatíveis são inglês, espanhol, francês, japonês e alemão.

Reduza o valor do tamanho do lote e o tempo de execução

. *sn_sp_con.sharepoint_batch_size*A propriedade controla o tamanho do lote no SharePoint e o valor padrão é 200. Você pode atualizar este valor para reduzir o tamanho do lote e o tempo de execução dos fluxos de índice. Navegue até Propriedades do sistema *sys_properties_list.do*, pesquise *sn_sp_con.sharepoint_batch_size*e reduza o valor.

Permissões delegadas e permissões da aplicação

Se você quiser que os resultados da pesquisa exibam somente as versões publicadas de um documento, certifique-se de selecionar **Permissões da aplicação** em vez de **Permissões delegadas** ao configurar as permissões explicadas em Configure o. Microsoft SharePoint locatário. Os administradores podem limitar a indexação somente as versões publicadas, garantindo que rascunhos ou trabalhos não concluídos não sejam exibidos nos resultados da pesquisa.

Microsoft SharePoint tipos de rastreamento

O rastreamento reúne o conteúdo para pesquisa. Para recuperar informações, a operação de rastreamento se conecta às fontes de conteúdo com o uso de conectores.

Para criar uma experiência de pesquisa moderna, o sistema de pesquisa primeiro tem que rastrear o conteúdo de várias fontes de conteúdo. Em Fontes de conteúdo, especifique o tipo de conteúdo, os URLs iniciais e a profundidade do conteúdo a indexar.

Depois de recuperar o conteúdo, o componente de rastreamento passa os itens rastreados para o componente de processamento de conteúdo.

- Rastreamento completo: rastreia, processa e indexa todos os itens na fonte do conteúdo, independentemente do último status do rastreamento.
- Rastreamento incremental: rastreia, processa e indexa apenas os itens recém-criados, alterados ou atualizados desde o último rastreamento. Esta opção leva menos tempo e reindexa somente as mudanças.

Conector de pesquisa do SharePoint Online trabalhos agendados

Crie um trabalho agendado para buscar cada entidade, como sites, unidades, metadados de arquivo e conteúdo do arquivo.

É possível mudar a frequência dos trabalhos agendados. A lista de trabalhos agendados é a seguinte:

- Conector de pesquisa do SharePoint Online: Ingerir sites
- Conector de pesquisa do SharePoint Online Ingerir unidades
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: Ingerir arquivos
- Conector de pesquisa do SharePoint Online Conteúdo do índice
- Conector de pesquisa do SharePoint Online Excluir conteúdo
- Conector de pesquisa do SharePoint Online Renovar assinatura
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: Verifique o status do conector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conector de pesquisa do SharePoint Online Extração incremental
- Conector de pesquisa do SharePoint Online Notificação de processo
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: Ingerir permissões
- Conector de pesquisa do SharePoint Online: Insira novos usuários

Nota: A frequência padrão dos trabalhos agendados é definida para maximizar o desempenho.

Formulário de conexão do gráfico

A seguir estão os campos disponíveis no formulário Conexão do gráfico para criar uma conexão do gráfico Microsoft SharePoint configuração de conectividade.

Formulário de conexão do gráfico

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a conexão do gráfico.
ID de cliente	ID do cliente da sua aplicação.
Segredo do cliente	Segredo do cliente da sua aplicação.
Tipo de concessão padrão	Para permissões delegadas, o código de autorização fornecido para acesso automático aos usuários. Para permissões da aplicação, as credenciais do cliente fornecidas para acesso automático aos usuários.
Aplicação	Global.
URL de autorização (somente para permissões delegadas)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oAuth2/v2.0/Authorize .
URL de revogação de token (somente para permissões delegadas)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oAuth2/v2.0/token .
URL do token	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oAuth2/v2.0/token
Redirecional URL	URL da instância https://<ServiceNow>/oauth_redirect.do . Por exemplo, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do .

Formulário de conexão REST

A seguir estão os campos disponíveis no formulário de conexão REST para criar uma conexão REST Microsoft SharePoint configuração de conectividade.

Formulário de conexão REST

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a conexão REST.
ID de cliente	ID do cliente da sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conexão REST

Campo	Descrição
Segredo do cliente	Segredo do cliente da sua aplicação.
Script da API OAuth	OAuthUtilSPJWTOnline Um script de API OAuth facilita a autenticação e a autorização para acessar uma API usando o protocolo OAuth.
Tipo de concessão padrão	Credenciais do cliente.
Aplicação	Global.
URL do token	Indica o URL do token, por exemplo, https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID>/oAuth2/token
Redirecional URL	Indica o URL de redirecionamento da instância da ServieNow http[s]://<servienow-instance>:<port>/oauth_redirect.do . Por exemplo, http[s]://custinstance.service-now.com/oauth_redirect.do .

Domain Separation e Conector de pesquisa do SharePoint Online

Domain Separation não é compatível com Conector de pesquisa do SharePoint Online .

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Conector de pesquisa do SharePoint Online o visão geral

Conector de pesquisa do SharePoint Online permite que seus funcionários pesquisem e descubram conteúdo do . ServiceNow® plataforma . A indexação de conteúdo de vários sites permite você para encontrar as respostas certas por meio de Central de serviços ao funcionário, App Now Mobile e Virtual Agent.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.